

## युनिमनी फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड यांचे वाजवी आचरण संहिता

कंपनी, इतर गोष्टींबरोबरच, त्याचे पालन करणाऱ्यांना विविध उद्देशांसाठी कर्ज मंजूर/ वितरित करते.

### कर्जासाठी अर्ज

कंपनी कर्जासाठी अर्जाचा नमुना विहित करेल. अर्ज स्थानिक भाषेत असावा आणि कर्जदाराला समजेल अश्या भाषेत असावा. आणि त्यामध्ये अर्जदाराला आवश्यक तपशील असावा जे त्यामध्ये समाविष्ट आहे .

- अर्जदाराचे नाव आणि पत्ता.
- कर्ज रक्कम आवश्यक आहे.
- ज्यासाठी कर्ज घेतले आहे त्याचा उद्देश आवश्यक आहे.
- कर्जाचा कालावधी
- कर्ज मंजूर असल्यास मिळण्यासाठी सादर करायच्या कागदपत्रांची यादी
- दुय्यम सुरक्षा तपशील
- घोषणा

### अर्जाची पोचपावती

कंपनी कर्जासाठी अर्जाची प्रोफार्मा तयार करेल, जो संबंधित भाषेत असेल. अर्जात अर्ज करणाऱ्याचे आवश्यक तपशील असतील. सर्व अर्जांची प्रक्रिया अधिकृत अधिकाऱ्यांद्वारे 7अंदाजे दिवसांच्या आत पूर्ण केली जाईल.

उधारीदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती, जी त्याला इतर समान एनबीएफसीच्या अटी आणि शर्तीच्या तुलनेत माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करेल, ती ३ दिवसांच्या किमान वैधतेसह उपलब्ध करून दिली जाईल

### अर्जाची प्रक्रिया

सर्व अर्ज कंपनीच्या अधिकृत अधिकाऱ्यांद्वारे प्राप्तीच्या तारखेला ०७ दिवसांच्या आत योग्य प्रकारे प्रक्रिया केली जाईल.

### कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- मंजूर कर्जाची रक्कम
- कर्जाचा कालावधी
- वार्षिक व्याज दर
- प्रक्रिया शुल्क
- व्याजाची गणना कशी केली जाते

कर्ज नाकारल्यास, कारणांसह अर्जदाराला माहिती दिली जाईल.

### व्याज आणि शुल्क

कंपनीचे व्याज दर, निधीचा खर्च, धोका, इत्यादी यावर आधारित असतात. कर्जाची प्रक्रिया शुल्क किमान ₹100 किंवा कर्जाच्या 2% पर्यंत असू शकते, जे दोन्हीपैकी जास्त असेल. कोणत्याही व्याज दरात बदल झाल्यास, अर्जदाराला लेखी नोटीस दिली जाईल.

### गहाण ठेवण्याची माहिती

गहाण ठेवलेल्या सोनेगहाण्या संदर्भात साक्षात्कार प्रमाणपत्राची आवश्यकता असेल.

### गुंतवणूक आणि कर्जाचे वितरण

कंपनी 20,000 रुपये पेक्षा जास्त कर्जाचे वितरण फक्त बँक खात्यात करेल.

### ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा

कंपनी तक्रारींना निवारण करण्यासाठी एक यंत्रणा तयार करेल, ज्यामुळे ग्राहक तक्रारी उच्चलू शकतात.

### आयोजित नोंदी

कंपनीने नियमांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी नियमांची पुनरावृत्ती करावी.

- कर्ज व्यवहाराचे व्यवस्थापन करणाऱ्या 'आपसी अटी व शर्ती'
- 'अटी व शर्ती' मध्ये लिलाव प्रक्रियेच्या विक्रीबाबतची माहिती देखील दिली जाईल.

सर्व आवश्यक माहिती प्राप्त झाल्यानंतर आणि दस्तऐवज पूर्ण झाल्यानंतर, कर्जाच्या अर्जाचा निपटारा सामान्य प्रक्रियेनुसार अर्ज प्राप्त झालेल्या दिवशीच केला जाईल. तथापि, जर एक दिवसाच्या कालाव्यापेक्षा जास्त वेळ लागला तर क्षेत्र पडताळणी / संपर्क बिंदू पडताळणी यांसारख्या कारणामुळे, ग्राहकाला अर्जाच्या प्राप्तीची मान्यता दिली जाईल ज्यामध्ये कर्ज अर्जाच्या निपटार्यासाठीची वेळ दिली जाईल.

## **व्याज आणि शुल्कांच्या अंतर्गत मार्गदर्शक तत्त्वे**

### **व्याज**

कंपनीने ज्या दराने कर्ज दिले आहे, तो फंडच्या खर्च, मार्जिन, जोखमीच्या प्रीमियम इत्यादींवर आधारित असतो. कर्ज घेतलेल्या कालावधीवरून जोखमीच्या आधारे व्याज दर बदलतो. व्याज दर आणि जोखमीची श्रेणीकरण पद्धत कंपनीच्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित बातमीपत्रांमध्ये उपलब्ध केली जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती व्याज दरांमध्ये बदल झाल्यास अद्यतनित केली जाईल. व्याज दर निश्चित करण्यासाठी कंपनीने एक आंतरिक समिती गठित केली आहे, जी वेळोवेळी परिस्थितीचे विश्लेषण करून चालू बाजाराच्या परिस्थितीशी सुसंगत असलेला व्याज दर निश्चित करते. व्याज दर निश्चित करण्यासाठी कंपनी योग्य आंतरिक तत्त्वे आणि प्रक्रियांचे पालन करेल, जे सामान्य आर्थिक पद्धतीशी संबंधित आहे.

जोखीम व्याज प्रत्येक कर्ज योजनेअंतर्गत संबंधित जोखमीच्या पातळीचा विचार करून निश्चित केले जाईल.

व्याज दर आणि जोखमीच्या ग्रेडींगचा दृष्टिकोन आणि विविध ग्राहकांच्या वर्गासाठी वेगवेगळ्या व्याज दरांची कारणे कर्ज योजनेच्या तपशीलांवर आधारित आहेत, जसे की कर्ज मूल्य (LTV), कर्जाचा कालावधी, सोनोचे वजन आणि कर्जाची रक्कम. उच्च LTV (प्रति ग्रॅम कर्ज) उच्च जोखमीच्या व्याज दरात परिवर्तित होते, त्यामुळे लागू होणारा व्याज दर वेळोवेळी बदलत राहिल आणि तो विशिष्ट कार्यरत योजनांसाठी उल्लेखित केला जाईल. व्याजाची सेवा 30 दिवसांच्या आत दिल्यास सर्वात कमी किमतीत उपलब्ध होते, तर 90 दिवसांच्या आत दिल्यास त्याची किंमत जास्त असेल.

व्याज दरामध्ये सवलत दिली जाईल जेणेकरून दिलेल्या कालावधीच्या आधी किंवा त्यावर वेळेत व्याजाची परतफेड किंवा कर्जाची बंदी करण्यासाठी प्रोत्साहन मिळेल, ज्यामध्ये प्रत्येक योजनेतील विविध स्लॅब्स विचारात घेतल्या जातील.

### **प्रक्रिया शुल्क**

कर्ज प्रक्रियेसाठीचे शुल्क किमान १०० रुपये आणि जास्तीत जास्त कर्ज रकमेचा २% असेल, जोही जास्त असेल. हे कर्ज मंजुरी अधिकाऱ्याच्या विवेकानुसार आकारले जाऊ शकते. व्याज दर/शुल्कामध्ये होणारे कोणतेही बदल कर्जदाराला लेखी नोटीस द्वारे कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत कळवले जातील आणि स्पष्ट संमती घेतली जाईल.

### **कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क:**

- कर्जाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास, दंडात्मक शुल्क म्हणून आकारले जाणारे दंड 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून मानले जाईल. हे शुल्क 'दंडात्मक व्याज' म्हणून आकारले जाणार नाही, जे सामान्य व्याज दरात जोडले जाते. कंपनी दंडात्मक शुल्काचे पूंजीकरण करणार नाही, म्हणजेच या शुल्कावर पुढील व्याज आकारले जाणार नाही.
- दंडात्मक शुल्काची रक्कम यथार्थ आणि कर्ज कराराच्या महत्वाच्या अटींच्या पालन न केल्याबद्दल असलेली अस्वीकृतीच्या प्रमाणानुसार असावी, आणि ती विशेष कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता आकारली जावी. दंडात्मक शुल्काची रक्कम आणि तिचा कारण

कंपनीने कर्ज करारात आणि संबंधित महत्वाच्या अटी व शर्ती/की तथ्यात्मक निवेदन (KFS) मध्ये स्पष्टपणे ग्राहकमध्ये दाखवली पाहिजे, तसेच कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याज दर आणि सेवा शुल्कांखाली देखील प्रदर्शित केली जावी.

- 'वैयक्तिक कर्जदारांसाठी, व्यवसायात्मक उद्देशांव्यतिरीक्त' लागू असलेले दंडात्मक शुल्क, समान गैरपालनासाठी नॉन-इंडीव्हिज्युअल कर्जदारांसाठी लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असू नये.
- जेव्हा कर्जाच्या महत्वाच्या अटींचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठवली जातात, कंपनीने ग्राहकांना लागू असलेले दंडात्मक शुल्क माहिती देणे आवश्यक आहे. याशिवाय, दंडात्मक शुल्क लावण्याची कोणतीही उदाहरणे आणि त्याचे कारणही कर्जदारांना कळवले जावे.

### **सुरक्षिततेच्या मालकीची स्थापना**

कर्जदाराने ठेवलेल्या सोन्याच्या गहू किंवा गहाण वस्तूंच्या मालकीची स्थापना करण्यासाठी, जर गहाण वस्तू 20 ग्रॅमपेक्षा जास्त असेल (किंवा एकत्रितपणे), तर कंपनी ग्राहकाकडून सोन्याच्या वस्तूंचा खरेदी बिल जमा करेल. जर ग्राहक अशा बिलाची उपलब्धता न करता असेल आणि कर्ज मंजूरी अधिकाऱ्याला मालकीवर संशय न येत असेल, तर ग्राहकाकडून एक घोषणा पुरेशी ठरवली जाईल.

### **कर्ज वितरण आणि अटी व शर्तीमध्ये बदल:**

- कंपनी कर्ज वितरणासाठी सर्व कागदपत्रे प्राप्त झाल्यानंतर आणि ती व्यवस्थित असल्यास, कर्जाची रक्कम रोख किंवा बँक खात्यात ट्रान्सफर करून वितरित करेल. 20,000/- रुपयांपेक्षा जास्त कर्ज फक्त बँक खात्यातूनच वितरित केले जाईल.
- कंपनी, भारतीय बुलियन आणि ज्वेलर्स असोसिएशन लिमिटेड (IBJA) द्वारे दिलेल्या दरानुसार, 22 कॅरेट सोन्याच्या बंद भावांचा मागील तीस (30) दिवसांचा सरासरी वापर करून पेसलेले सोने मूल्यांकन करेल. कंपनी सोने 22 कॅरेट शुद्धतेनुसार मूल्यांकन करेल. दिलेल्या सोन्याची शुद्धता 22 कॅरेटपेक्षा कमी असल्यास, त्याचे मूल्यांकन 22 कॅरेटच्या रूपात केले जाईल, आणि कर्जाची रक्कम कधीही पेसलेल्या सोन्याच्या मूल्याच्या 75% पेक्षा जास्त असणार नाही. कंपनी कागदपत्रे/गहाण सुरक्षा प्राप्त झाल्याचे मान्य करेल आणि कर्जाची रक्कम व त्यावरील व्याज परत न झाल्यापर्यंत ती सुरक्षित ठिकाणी ठेवण्याची जबाबदारी घेते. कर्ज व्यवहाराचे 'अटी व शर्ती' खालील गोष्टी समाविष्ट करतील: कर्जाची रक्कम, कर्जाची कालावधी, व्याज दर, आणि पूर्वभरण्यासाठी दंड.

कर्जाच्या अटीमध्ये (ठळक अक्षरात) कर्जाची रक्कम, कर्जाचा कालावधी, व्याजाचा दर, व्याजाच्या पेमेंटमध्ये विलंब झाल्यास दंड, व्याजाच्या दरांमध्ये बदल करण्याच्या अटी, कर्जाची पुनःकॉल करण्याची अट, लिलाव प्रक्रियेसंबंधी तरतुदी, अतिरिक्त सुरक्षा याबद्दलची तरतुद इत्यादी समाविष्ट असतील. या कागदाची एक प्रत ग्राहकाला त्यांच्या मातृभाषेत किंवा समजणाऱ्या भाषेत पावतीसोबत दिली जाईल.

- योजनेत तारण सुरक्षेसोबतच, कंपनी वैयक्तिक हमी ज्या कंपनीस स्वीकार्य आहेत, बँकांनी दिलेल्या हम्या इत्यादींसारख्या हमी देखील मागवू शकते.
- अशी हमी प्राप्त करण्याचा आणि सादर करण्याचा खर्च कर्जदाराच्या खात्यावर असावा.
- कर्ज व्यवहारांचे नियमन करणाऱ्या कर्ज कागदपत्रांची नोंदणी करण्यासाठी लागणारे स्टॉप ड्यूटी, नोंदणी शुल्क, इतर कर/आकारणी, जर कुणी असतील, तर ते कर्जदाराने भरणे आवश्यक आहे.
- कर्जाच्या कालावधीत कर्जाची पुनर्प्राप्ती/गती वाढवण्याचा निर्णय 'अटी व शर्ती' च्या अनुरूप असावा आणि याबद्दल कर्जदारास पूर्वसूचना देणे आवश्यक आहे, तसेच कर्जदाराने याबाबतची मान्यता रेकॉर्डमध्ये ठेवली जावी.

• कंपनी कर्जदाराला 'अटी व शर्ती' मध्ये कोणताही बदल, जसे की वितरणाचा कार्यक्रम, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वभरणा शुल्क इत्यादी याबद्दल कर्जदाराच्या समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत सूचना देईल आणि याबद्दलची स्पष्ट मान्यता घेईल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कात बदल फक्त भविष्यकाळात लागू होईल. याबद्दल एक योग्य अट 'अटी व शर्ती' मध्ये समाविष्ट केली जाईल. • कर्जदाराच्या विनंतीवर, कंपनी प्रत्येक वर्षाच्या 31 मार्चच्या स्थितीच्या संबंधित कर्जदार खात्याचा हिशेब देईल किंवा कर्जदाराला आवश्यक असलेल्या कालावधीनुसार.

- कंपनी कर्जाच्या व्यतिरिक्त कोणत्याही दाव्यासाठी कर्जदाराच्या विरुद्ध असलेल्या वैध हक्क किंवा हक्कांशाच्या अधीन, फक्त देयक पूर्णपणे चुकविल्यानंतर किंवा बाकीच्या कर्जाच्या रक्कमाची वसुली झाल्यावरच तिला गहाण म्हणून ठेवलेल्या सर्व सुरक्षा मुक्त करेल. कंपनी कर्जदाराला योग्य नोटीस देऊन त्याच्या उर्वरित दाव्यांचे पूर्ण तपशील आणि कंपनीने सुरक्षा ठेवण्याचा अधिकार मिळवण्यासाठी लागणाऱ्या अटी स्पष्ट करून तिला सेट ऑफ करण्याचा अधिकार वापरेल.
- कंपनी वाहनांच्या पुनर्प्राप्तीच्या बाबतीत करारात एक पुनर्प्राप्ती कलम तयार करेल, जे कायदेशीरदृष्ट्या लागू होईल. वाहनांच्या पुनर्प्राप्तीच्या अटी आणि शर्तीमध्ये (अ) संपादन करण्यापूर्वी नोटीस कालावधी; (आ) नोटीस कालावधी कधी कमी केला जाऊ शकतो; (इ) गहाणाची संपादन प्रक्रिया; (ई) मालमत्ता विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला परतफेड करण्यासाठी अंतिम संधी देण्याची तरतूद; (उ) कर्जदाराला पुनर्प्राप्ती देण्याची प्रक्रिया आणि (ऊ) मालमत्तेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया यांचा समावेश असेल. कंपनी कर्जदारांना अटी व शर्तीचा एक प्रत प्रदान करेल.
- कंपनी वाहनांच्या पुनर्प्राप्तीच्या बाबतीत करारात एक पुनर्प्राप्ती कलम तयार करेल, जे कायदेशीरदृष्ट्या लागू होईल. वाहनांच्या पुनर्प्राप्तीच्या अटी आणि शर्तीमध्ये (अ) संपादन करण्यापूर्वी नोटीस कालावधी; (आ) नोटीस कालावधी कधी कमी केला जाऊ शकतो; (इ) गहाणाची संपादन प्रक्रिया; (ई) मालमत्ता विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला परतफेड करण्यासाठी अंतिम संधी देण्याची तरतूद; (उ) कर्जदाराला पुनर्प्राप्ती देण्याची प्रक्रिया आणि (ऊ) मालमत्तेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया यांचा समावेश असेल. कंपनी कर्जदारांना अटी व शर्तीचा एक प्रत प्रदान करेल.
- कर्जदाराकडून कर्जदार खात्याच्या हस्तांतरणाची मागणी प्राप्त झाल्यास, कंपनीच्या संमतीची किंवा नकाराची माहिती मागणी प्राप्त झाल्याच्या 21 दिवसांच्या आत दिली जाईल. हे हस्तांतरण कायद्याच्या अनुषंगाने पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल. • ग्राहक संरक्षणाच्या उपाययोजनेत आणि विविध कर्जांच्या पूर्वभुगतानाबाबत एकसारखेपणा आणण्यासाठी, कंपनी कोणत्याही तरल दराच्या कालावधीच्या कर्जावर, व्यवसायाव्यतिरिक्त कारणांसाठी मंजूर केलेल्या, वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-भागीदारांसह किंवा त्याविना, फोरक्लोजर शुल्क/पूर्वभुगतान दंड आकारणार नाही.

### **समकक्ष मासिक हस्त्यांच्या (EMI) आधारावर बदलणारा व्याज दर पुन्हा निर्धारित करणे.**

#### **वैयक्तिक कर्ज**

EMI आधारित तरंगत्या दराच्या वैयक्तिक कर्जाच्या मंजुरीच्या वेळी कंपनीने खालील मुद्द्यांचा विचार करावा:

कर्जदारांची परतफेड क्षमता

कालावधी वाढवण्यासाठी उपलब्ध मार्जिन

कर्जाच्या कालावधीत व्याज दर वाढल्यास कर्जदार किती सहजतेने कर्जाची परतफेड करू शकतो हे मूल्यांकन केले जाते.

कंपनीने कर्जदारांना EMI वाढल्यास योग्य माहिती देण्यासाठी आणि त्यांच्या सहमतीसाठी एक उपयुक्त धोरणात्मक ढांचा तयार केला आहे. यामध्ये पुढील गोष्टींचा समावेश आहे:

- कर्ज मंजुरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना व्याज दरात बदलामुळे EMI आणि/किंवा कालावधीमध्ये होणाऱ्या बदलांचा संभाव्य प्रभाव स्पष्टपणे सांगेल. नंतर, EMI, कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये झालेली वाढ त्वरित योग्य मार्गांनी कर्जदाराला कळवली जाईल. व्याज दरांच्या पुनरसेटच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना त्यांच्या मंडळाच्या मान्यताप्राप्त धोरणानुसार निश्चित दरात बदलण्याची पर्याय देईल, ज्यामध्ये अशा बदलांची संख्या समाविष्ट असेल.
- कंपनी सुनिश्चित करेल की तरंगित दराच्या कर्जाच्या बाबतीत कालावधी वाढल्याने नकारात्मक अमोर्टायझेशन होत नाही. कर्जदारांना (i) EMI वाढविणे, कालावधी वाढविणे किंवा दोन्ही पर्यायांची निवड करण्याचा पर्याय दिला जाईल; आणि (ii) कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही वेळी आंशिक किंवा पूर्णपणे पूर्वभरणा करण्याचा पर्याय दिला जाईल. पूर्वभरणा शुल्क/फोरक्लोजर शुल्क लागू असलेल्या निर्देशानुसार असेल.
- तरंगित दरातून निश्चित दरात बदलण्यासाठी लागू असलेल्या सर्व शुल्के आणि या पर्यायांच्या वापरासंदर्भातील इतर सेवा शुल्के/व्यवस्थापकीय खर्च स्पष्टपणे मंजुरी पत्रात आणि कंपनीद्वारे वेळोवेळी या शुल्कांची/खर्चाची पुनरावलोकन करताना कळवले जातील.
- कंपनी कर्जदारांना योग्य मार्गांनी, प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी एक विवरणपत्र सामायिक करेल/उपलब्ध करेल, ज्यामध्ये किमान खालील माहिती असेल: आतापर्यंत वसूल केलेला मुख्य रक्कम आणि व्याज, EMI रक्कम, उर्वरित EMI ची संख्या, आणि कर्जाच्या संपूर्ण

कालावधीसाठी वार्षिक व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर (APR). NBFCs याची खात्री देतील की हे विवरणपत्र साधे आणि कर्जदाराला समजण्यास सोपे असावे.

### **सुवर्ण कर्ज धोरण / हस्तलिखित**

कंपनीने सोनोविरुद्ध कर्ज देण्यासाठी बोर्डाने मान्यता प्राप्त सोने कर्ज धोरण/हस्तपुस्तिका तयार करावी, ज्यामध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असावा.

- RBI द्वारा वेळोवेळी दिलेल्या KYC मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करण्यासाठी आणि कोणतेही कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकावर योग्य तपासणी करण्यात येईल याची खात्री करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.
- प्राप्त केलेल्या दागिन्यांच्या योग्य तपासणीची प्रक्रिया.
- दागिन्यांच्या मालकीची पुष्टी करण्यासाठी आंतरिक प्रणाली.
- दागिन्यांचे सुरक्षित ठेवण्यासाठी पुरेशी प्रणाली, प्रणालींची नियमितपणे पुनरावलोकन, संबंधित कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण, आणि आंतरिक लेखापालांनी नियमित निरीक्षण करणे यासाठी प्रणाली असावी, जेणेकरून प्रक्रिया कडकपणे पाळली जाईल. धोरणानुसार, योग्य संग्रहण सुविधा नसलेल्या शाखांद्वारे सोनेच्या गहाणावर कर्ज दिले जाणार नाही.
- गहाण म्हणून स्वीकारलेले दागिने योग्यरित्या विमा केलेले असावे.

### **विक्री/लिलाव प्रक्रिया**

- कर्जाची परतफेड न केल्यास गहाण स्वरूपातील दागिन्यांच्या लिलावासंदर्भातील बोर्डाने मंजूर केलेली धोरण पारदर्शक असावी आणि लिलावाच्या तारखेपूर्वी कर्जदारास पुरेशी नोटीस दिली जावी.
- लिलाव प्रक्रियेची सखोल मंजूरी बोर्डाने दिली जाईल. यामुळे हितसंबंधांचा संघर्ष न येता सर्व व्यवहारांमध्ये (समूह कंपनी आणि संबंधित संस्थांचा समावेश) शुद्ध संबंध सुनिश्चित होईल.
- लिलावाची विक्री सार्वजनिकरित्या जाहीर केली जाईल, ज्यासाठी किमान दोन वृत्तपत्रांमध्ये जाहिराती प्रकाशित केल्या जातील, एक स्थानिक भाषेत आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिकात.
- लिलाव त्या शहरात किंवा तालुक्यात आयोजित केला जाईल जिथे कर्ज देणारी शाखा स्थित आहे.
- सोनेच्या लिलाव करताना, कंपनी कर्ज घेतलेल्या वस्तूसाठी एक राखीव किंमत घोषित करेल. कर्ज घेतलेल्या वस्तूसाठी राखीव किंमत २२ कॅरेट सोनेच्या मागील ३० दिवसांच्या सरासरी समापन किमतीच्या ८५% पेक्षा कमी असू शकत नाही, जी बॉम्बे बुलियन असोसिएशन लिमिटेड (BBA) द्वारा घोषित केली जाते किंवा फॉरवर्ड मार्केट्स कमिशनद्वारे नियंत्रित कमोडिटी एक्स्चेंजने सार्वजनिक केलेली ऐतिहासिक स्पॉट सोनेची किंमत. • एक धोरण म्हणून, कंपनी लिलावात स्वतः सहभागी होणार नाही. • कर्ज घेतलेल्या सोनेचे लिलाव फक्त बोर्डाने मंजूर केलेल्या लिलावकांद्वारे करण्यात येईल. • धोरणात फसवणुकीशी संबंधित मुद्द्यांवर काम करण्यासाठी ठेवलेली प्रणाली आणि प्रक्रिया समाविष्ट केली जाईल.

यामध्ये मोबिलायझेशन, अंमलबजावणी आणि मंजूरीच्या कामांची विभागणी करणे यांचा समावेश असेल.

### **• सामान्य**

- कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करण्यापासून दूर राहिल, सिवाय त्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या कारणांसाठी. तथापि, कंपनीला हक्क आहे की, जर कर्जदाराने आधी सांगितलेले काही नवीन माहिती कंपनीच्या लक्षात आली तर कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करू शकते.
- कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी अनावश्यक त्रास देण्यास थांबवेल. विशेषतः, अयोग्य वेळेस कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुली साठी जोराचा वापर करणे इत्यादी. कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने वागण्यासाठी प्रशिक्षित केले जातील.

### **ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा**

- कंपनी कर्ज आणि आस्थापनांबंधी कोणत्याही विवादांचे निवारण करण्यासाठी योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा राखेल. जेव्हा कर्जदाराला तक्रार असते आणि ती नोंदवू इच्छितो, तेव्हा कर्जदार शाखेत जाऊन शाखा प्रमुख/ सहाय्यक शाखा प्रमुख यांच्याकडे तक्रार सादर करू शकतो, ज्यावेळी शाखेचे कार्यकाल असेल (ती शाखा जिथून कर्जदाराने कर्ज घेतले आहे).

कर्जदार त्यांच्या तक्रारी फोन/ईमेलद्वारेही सादर करू शकतात. (आमचा हेल्पलाइन नंबर: 1800 1020 555, आमचा हेल्पलाइन ईमेल आयडी आहे [customercare@unimoniindia.com](mailto:customercare@unimoniindia.com)) कर्जदाराने खालील माहिती प्रदान करावी जेणेकरून कंपनी तक्रारीचा अधिक प्रभावीपणे व्यवहार करू शकेल:

- कर्जदाराचे नाव आणि पत्ता;
  - कर्जदाराचा संपर्क फोन नंबर आणि/किंवा ईमेल पत्ता;
  - कर्ज व्यवहार क्रमांक;
  - तक्रारीचे तपशील;
- शाखेच्या प्रमुखाने तक्रार आपल्या प्रादेशिक प्रमुखाकडे पाठवावी आणि अखेर तक्रार कंपनीच्या कर्ज विभागाच्या प्रमुखाकडे पोहोचेल. या यंत्रणेने कंपनीच्या मंजुरी अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे निर्माण होणाऱ्या वादांचे निराकरण सुनिश्चित केले जाईल.

ऐकले जातील आणि पुढील उच्च स्तरावर निपटले जातील. कंपनी कर्जदाराच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल.

मंजुरी देणाऱ्या प्राधिकरणाचा पुढील उच्च स्तर, न्यायालयीन आचारसंहितेच्या अनुपालनाची आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यपद्धतीची कालानुरूप समीक्षा करेल. अशा आढाव्याचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने बोर्डाकडे सादर केला जाईल, जे कधीही निर्धारित केले जाईल.

वरील प्रक्रियेशिवाय, कंपनी सर्व शाखांमध्ये एक प्रमुख ठिकाणी तक्रार निवारण अधिकारीचे नाव आणि संपर्क माहिती (फोन/मोबाइल क्रमांक आणि ई-मेल आयडी) प्रदर्शित करेल, ज्यांच्याकडे ग्राहक कंपनीविरुद्धच्या कोणत्याही तक्रारीच्या निरसनासाठी संपर्क करू शकतात. तक्रार निवारण अधिकारी आहे: श्रीमती स्मिता बिजू, मोबाइल: 98473 37156; ई-मेल: [customercare@unimoniindia.com](mailto:customercare@unimoniindia.com). सर्व तक्रारींवर एक महिन्यांच्या कालावधीत लक्ष दिले जाईल, अन्यथा ग्राहक आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयात अपील करू शकतात (संपर्क माहिती सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित केली जाईल).

### संहितेचे पुनरावलोकन

हा कोड वेळोवेळी सुधारित, बदलला किंवा पूरक केला जाऊ शकतो. या कोडचे पुनरावलोकन प्रत्येक वर्षी कंपनीच्या संचालक मंडळाने केले जाईल किंवा जेव्हा कोडच्या विषयाशी संबंधित कायद्यामध्ये महत्त्वाचा बदल होईल.

\*\*\*\*\*