Credila
The Education Loan Specialist

अनुक्रमणिका

1 योग्य आचार संहिता 2

2 प्रमुख वचनबद्धता 2

3 कर्जासाठी अर्ज आणि कर्ज अर्ज प्रक्रिया 2

4 कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती 3

5 कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क 3

6 कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तींमधील बदलांसह 4

7 जबाबदार कर्ज आचरण - जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे वैयक्तिक कर्जाच्या परतफेड / सेटलमेंटवर परत करणे .. 4

8. समान मासिक हप्ता आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दर पुन्हस्थापन (रीसेट) करणे 5

9 सामान्य 5

10 तक्रार निवारण धोरण 6

11 लोकपाल योजना 7

12 व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरण 8

13 NBFC कडून जास्त व्याज आकारल्याबद्दल तक्रारी 8

14 शारीरिकदृष्ट्या विकलांग / दृष्टिहीनांना कर्ज सुविधा 8

15 फोर्स माजर (Force Majeure) 8

1 योग्य आचार संहिता

क्रेडिला फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड (यापुढे "कंपनी" म्हणून संदर्भित) ही एक ठेवी न घेणारी सर्वांगी महत्वाची एनबीएफसी आहे जी भारत आणि परदेशातील विद्यार्थ्यांना शैक्षणिक कर्ज प्रदान करते. योग्य आचार संहिता ("FPC" किंवा "कोड") भारतीय रिझर्व्ह बँक ("RBI") ने मास्टर डायरेक्शन्समधील न्याय्य व्यवहार संहितेवर जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार तयार करण्यात आली आहे आणि त्यात सुधारणा करण्यात आली आहे – **भारतीय रिझर्व्ह बँक (गैर- बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 वेळोवेळी सुधारणा केल्यानुसार.**

वंश, जात, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव न करता सर्व लायक पात्र अर्जदारांना तिची सर्व आर्थिक उत्पादने उपलब्ध करून देणे हे कंपनीचे धोरण आहे आणि असेल. कंपनीचे धोरण सर्व ग्राहकांशी योग्य वागण्याचे आहे. कंपनी आपल्या वेबसाइटवर कोड उपलब्ध करून तसेच आपल्या सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित करून हा कोड आपल्या ग्राहकांना कळवेल. याशिवाय, विनंती केल्यावर, उक्त संहितेची एक प्रत उपलब्ध करून दिली जाईल आणि कंपनी ज्या राज्यात कार्यरत आहे त्या संबंधित प्रादेशिक भाषेत देखील प्रदान केली जाईल.

FPC ची अंमलबजावणी ही संपूर्ण कंपनीची जबाबदारी आहे. कंपनीचा योग्य उधारी /कर्ज आचार, विपणन (मार्केटिंग), कर्जाची उत्पत्ती (ओरिजिनेशन), प्रक्रिया, सर्व्हिसिंग आणि संकलन क्रियाकलापांसह त्याच्या ऑपरेशन्सच्या सर्व पैलूंवर लागू होइल.

कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन कार्यसंघ या संहितेच्या अंमलबजावणीसाठी जबाबदार आहेत, आणि हे देखील सुनिश्चित करतात की त्यांचे आचार सर्व भागधारकांना, विविध वित्तीय सेवा आणि उत्पादने, वाजवी आणि न्याय्य रीतीने ऑफर करण्यासाठी त्यांची मजबूत बांधिलकी दर्शवतात आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना या वचनबद्धतेची जाणीव आहे.

2 मुख्य वचनबद्धता

कंपनी आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना ज्या प्रमुख वचनबद्धतेचे पालन करण्यास सहमत आहे ते आहेत:

- याची खात्री करून त्याच्या ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि समंजसपणे वागणे:
  a. त्याची उत्पादने, सेवा, कार्यपद्धती आणि आचार या संहितेतील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करतील.
  b. त्याची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतील.
  c. त्याचे ग्राहकांसोबतचे व्यवहार प्रामाणिकपणा, सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारित असतील.
- ग्राहकांना त्याची उत्पादने आणि सेवांचे स्वरूप समजून घेण्यात मदत करणे:
  a. त्याच्या उत्पादनांबद्दल आणि सेवांबद्दल त्याच्या ग्राहकांना समजेल अशा भाषेत आणि रीतीने माहिती देणे
  b. त्यांचे आर्थिक परिणाम समजावुन सांगणे
- ग्राहकांना त्रास-मुक्त अनुभव मिळावा याची खात्री करण्यासाठी आणि कमिशन किंवा वगळण्याच्या कोणत्याही त्रुटीच्या बाबतीत, कंपनी ती त्वरीत आणि सहानुभूतीपूर्वक हाताळेल.

3 कर्जासाठी अर्ज आणि कर्ज अर्ज प्रक्रिया

1. कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि कर्ज अर्जामध्ये आवश्यक माहिती (वार्षिक व्याज दर, प्रीपेमेंट पर्याय, फी, आर्थिक आणि इतर शुल्क इ. बद्दल) समाविष्ट असेल जी कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम करते, हे सुनिश्चित करण्यास की इतर NBFC द्वारे ऑफर केलेल्याअटींशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदारांद्वारे एक माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाऊ शकतो.
2. कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण / पत्रव्यव्हार स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावे.
3. वेबसाईट आणि कर्जाचा अर्ज अर्जासोबत सबमिट करावयाची आवश्यक कागदपत्रे देखील सूचित करतील.
4. कंपनी कर्ज अर्ज मिळाल्याची योग्य पोचपावती देईल. कर्जाचे अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील ते देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल.

4 कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

1 कंपनी कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दर आणि व्याज दर लागूकरण्याच्या पद्धतीसह अटी आणि शर्ती, कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत लेखी कळवेल आणि कर्जदाराद्वारे या अटी व शर्तींच्या स्वीकृतीची नोंद करेल.

2. उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडाचाही कंपनी कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात उल्लेख करेल.

3. कर्जदारांना समजलेल्या कर्ज कराराची प्रत कंपनी कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक सहपत्राच्या प्रतीसह देईल.

5 कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क

1. कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तींचे पालन न झाल्याबद्दल, दंड आकारल्यास, 'दंडात्मक शुल्क' मानले जाईल आणि डव्हान्सवर आकारलेल्या व्याजदरामध्ये जोडलेल्या 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील चक्रवाढ व्याजाच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही.

2. कंपनी व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन सिद्धांत आणि व्यवहार दोघात सुनिश्चित करेल.

3. कंपनी कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांवरील विद्यमान मंडळाने मंजूर केलेले व्याजदर धोरण अद्यायावत (अपडेट) करेल.

4. दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तींचे पालन न करण्याशी अनुरूप असेल.

5. वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, तुल्य भौतिक अटी व शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असू शकत नाही.

6. जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना भौतिक अटी व शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्क कळवला जाईल. याशिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचा कोणताही प्रसंग आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

7. व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त, सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (MITC)/ की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) आणि दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनी कर्ज करारामध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे उघड करेल.

8. परिच्छेद 5 (1) ते 5 (8) 1 एप्रिल 2024 पासून लागू होतील. कंपनी, पॉलिसी फ्रेमवर्कमध्ये योग्य सुधारणा करेल आणि प्रभावी तारखेपासून सर्व नवीन घेतलेल्या कर्जांच्या/नूतनीकरण केलेल्या कर्जाच्या संदर्भात निर्देशांची अंमलबजावणी सुनिश्चित करेल विद्यमान कर्जाच्या बाबतीत, पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरणाच्या तारखेला किंवा निर्देशांच्या प्रभावी तारखेपासून सहा महिन्यांनी, यापैकी जे आधी असेल तेव्हा नवीन दंडात्मक शुल्क प्रणालीवर बदल सुनिश्चित केला जाईल.

6 कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तींमधील बदलांसह

1. कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तींमधील कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य रीतीनेच केले जातील. या संदर्भात योग्य अट आधीच कर्ज करारना

म्यात समाविष्ट करण्यात आली आहे.

2. कर्ज वाटप केल्यावर कंपनी सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराची प्रत, इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष कागदी प्रत देईल.

3. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा / गतिमान करण्याचा कंपनीचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

4. कंपनी सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीवर जर कोणतेही कायदेशीर अधिकार नसतील किंवा कर्जदाराच्या विरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकार नसतील तर सर्व सिक्युरिटीज परत करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दावा सेटल/पेड होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटींनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्यास पात्र आहे याची सूचना दिली जाईल.

7 जबाबदार कर्ज आचरण - जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे वैयक्तिक कर्जाच्या परतफेड / सेटलमेंटवर परत करणे

ग्राहकांच्या तक्रारी आणि वाद टाळण्यासाठी कंपनी पूर्ण परतफेड आणि कर्ज खाते बंद केल्यावर जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्याच्या सर्वोत्तम पद्धतींचा अवलंब करेल. कर्जदारांना भेडसावणाऱ्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी आणि जबाबदार कर्ज पुरवठ्यास प्रोत्साहन देण्यासाठी, खालील सूचना जारी केल्या आहेत:

A. जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करणे

1. कंपनी सर्व मूळ जंगम/अचल मालमत्तेचे दस्तऐवज परत करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणत्याही नोंदणीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
2. कर्जदाराला जंगम/ अचल मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे तिच्या/त्याच्या पसंतीनुसार एकतर बँकिंग आउटलेट/शाखेतून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल जिथे कर्ज खाते सर्व्हिस केले गेले होते किंवा NBFC च्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध असतील.
3. जंगम/अचल मालमत्तेच्या मूळ दस्तऐवजांच्या परताव्याची वेळ आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये नमूद केले पाहिजे.
4. एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला संबोधित करण्यासाठी, कायदेशीर वारसांना जंगम/अचल मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे परत करण्यासाठी कंपनीकडे एक व्यवस्थित प्रक्रिया असेल. अशी प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर ग्राहकांच्या माहितीसाठी इतर समान धोरणे आणि प्रक्रियांसह प्रदर्शित केली जाईल.

B. जंगम/ अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्याबद्दल भरपाई

1. जंगम/अचल मालमत्तेचे मूळ दस्तऐवज जारी करण्यात विलंब झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतर संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदारास अशा विलंबाची कारणे सांगेल. ज्या प्रकरणांमध्ये विलंबाला कंपनी कारणीभूत असेल, त्या विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी 5000 रुपये दराने कर्जदाराला नुकसानभरपाई दिली जाईल
2. जंगम/ अचल मालमत्तेच्या मूळ दस्तऐवजांचे नुकसान झाल्यास /हरवल्यास एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, कंपनी वरील परिच्छेद (1) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देईल व कर्जदाराला जंगम / अचल मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या नक्कल /प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि संबंधित खर्च स्वतः करेल. थापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर विलंब कालावधी दंडाची गणना केली जाईल (म्हणजे, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर).

3. या निर्देशांनुसार दिलेली भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायद्यानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

8 समान मासिक हप्ता आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दर पुन्हस्थापन (रीसेट) करणे

1. कर्जाच्या कालावधी दरम्यान व्याज दरात संभाव्य वाढीच्या परिस्थितीत, मुदत वाढवण्यासाठी आणि/किंवा ईएमआयमध्ये वाढ करण्यासाठी पुरेशी हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध आहे याची खात्री करण्यासाठी कंपनी EMI आधारित फ्लोटिंग रेट शैक्षणिक कर्ज मंजूर करताना कर्जदारांच्या परतफेड क्षमतेचा विचार करेल.

कंपनीने अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी खालील आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी एक योग्य धोरण चौकट स्थापित केले आहे:

(i) मंजुरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना व्याजदरातील बदलाचा कर्जावरील संभाव्य परिणामाबद्दल, ज्यामुळे EMI/मुदत किंवा दोन्हीमध्ये बदल होईल, स्पष्टपणे संप्रेषण करेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे EMI/ मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये झालेली कोणतीही वाढ योग्य चॅनेलद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवली जाईल.

(ii) व्याजदर पुनर्संचयित करताना, कंपनी त्यांच्या मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार कर्जदारांना निश्चित दरावर जाण्याचा पर्याय प्रदान करेल. पॉलिसी, इतर गोष्टींसह, कर्जदाराला कर्जाच्या कालावधी दरम्यान किती वेळा बदल करण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील निर्दिष्ट करू शकते.

(iii) कर्जदारांना (अ) EMI मध्ये वाढ करणे किंवा मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी निवड करण्याचा आणि (ब) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण प्रीपे करण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल, फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व पेमेंट दंडाची आकारणी विद्यमान सूचनांच्या अधीन असेल.

(iv) कर्जे फ्लोटिंगवरून निश्चित दरावर स्विच करण्यासाठी लागू होणारे सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजूरी पत्रात तसेच अशा शुल्क/खर्चाच्या कंपनीद्वारे वेळोवेळी पुनरावृत्तीच्या वेळी पारदर्शकपणे उघड केले जातील.

(v) कंपनी हे सुनिश्चित करेल की फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत मुदत वाढल्यास नकारात्मक परिशोधन (अमॉर्टाई झेशन) होणार नाही.

(vi) कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी कर्जदारांना योग्य चॅनेलद्वारे विवरण पत्र शेअर / उपलब्ध करून देईल, ज्यात किमान आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, EMI रक्कम, शिल्लक EMI ची संख्या आणि वार्षिक व्याज दर / कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक टक्केवारी दराची (एपीआर) गणना असेल. विवरणे सोपी असतील आणि कर्जदाराला सहज समजतील याची कंपनी खात्री करेल.

2. ईएमआय कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना वेगवेगळया कालावधीच्या सर्व समान हप्त्यांवर आधारित कर्जांना देखील लागू होतील.

3. सर्व विद्यमान कर्जदारांना त्यांच्यासाठी उपलब्ध पर्यायांची माहिती देऊन योग्य चॅनेलद्वारे संदेश पाठविला जाईल.

9 सामान्य

1. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांव्यतिरिक्त कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त राहील (जोपर्यंत कंपनीच्या निदर्शनास, कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती आली नाही तोपर्यंत).

2. कर्ज खाते हस्तांतरित करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगतपणे कर्जदाराशी केलेल्या पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार असेल.

3. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी किंवा तिचे एजंट त्यांच्यासाठी कायदेशीर आणि कायदेशीररीत्या उपलब्ध असलेल्या उपायांचा अवलंब करतील आणि त्यांच्या कर्जवसुलीत कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध शाब्दिक किंवा शारीरिक कोणत्याही प्रकारची धमकी किंवा छळ करणार नाहीत. कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्य, रेफरी आणि मित्र यांच्या गोपनीयतेवर सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या हेतू असलेल्या कृत्यांसह प्रयत्न करणार नाहीत, मोबाइलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठवणे, धमकी देणारे आणि/किंवा निनावी कॉल करणार नाहीत, कर्जदाराला सतत कॉल आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी 8:00 च्या आधी आणि संध्याकाळी 7:00 नंतर कॉल करणार नाहीत. थकीत कर्जाच्या वसुलीसाठी, खोटे आणि दिशाभूल करणारे निवेदन करणार नाहीत, आणि कर्जाच्या वसुलीसाठी शारीरिक सामर्थ्य वापर करणार नाहीत. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी त्यांचे कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.
4. नियामक आवश्यकतेनुसार, वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-बाध्यदारांसह किंवा त्याशिवाय, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर कंपनी फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

10 तक्रार निवारण धोरण

कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद ऐकले जातात आणि त्यांचे निराकरण केले जाते याची खात्री करण्यासाठी कंपनीने एक योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली आहे.

संचालक मंडळ वेळोवेळी संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा आढावा घेतील.

अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल ठराविक अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.

स्तर 1-

शैक्षणिक कर्जाच्या जीवनचक्रादरम्यान कोणत्याही वेळी कंपनीने दिलेल्या सेवांबाबत समाधानी नसलेला कोणताही ग्राहक, support@credila.com वर ईमेल पाठवून समस्येशी संबंधित तपशील नमूद करून तक्रार नोंदवू शकतो.

या प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, क्रेडिला तक्रारकर्त्याच्या चिंता दूर करण्याचा प्रयत्न करेल. तक्रारदार प्रतिसादाने समाधानी नसल्यास, व्यवसाय पद्धती, कर्ज देण्याचे निर्णय, क्रेडिट व्यवस्थापन, विमा, आउटसोर्स एजन्सी आणि वसुली यासंबंधीच्या कोणत्याही बाबींच्या संदर्भात, तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी ते तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतात.

स्तर – 2

नंतर तक्रार निवारण अधिकारी, वरिष्ठ व्यवस्थापन अधिकाऱ्यांशी सल्लामसलत करून, तक्रार निवारण यंत्रणेवर देखरेख करतील आणि तक्रारदाराच्या तक्रारी/चिंतेचे निवारण करायला बघतील.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (आमच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केले आहेत) येथे दिले आहेत:

कु. वैजयंती अलबल शर्मा
तक्रार निवारण अधिकारी
क्रेडिला फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड
बी ३०१, सिटी पॉइंट,
कोहिनूर कॉन्टिनेंटलच्या शेजारी, अंधेरी-कुर्ला रोड, अंधेरी (पूर्व),
मुंबई - 400 059,
महाराष्ट्र, भारत
ईमेल: grievance@credila.com फोन: +91-253-6715408

स्तर- 3

एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने तक्रारीचे निवारण न केल्यास, तक्रारदार याद्वारे तक्रार दाखल करू शकतो:

वेबसाइट: https://cms.rbi.org.in
ईमेल: CRPC@rbi.org.in
संपर्क केंद्र (टोल-फ्री नंबर): 14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15)

या खेरीज, तक्रारी भौतिकरीत्या इथे पाठवल्या जाऊ शकतात:

"केंद्रीकृत पावत्या आणि प्रक्रिया केंद्र"
भारतीय रिझर्व्ह बँक, चौथा मजला,
सेक्टर 17, चंदीगड – 166 017

**स्तर 1 (ग्राहक सेवा) आणि स्तर 2 (तक्रार निवारण अधिकारी) समस्येचे निराकरण करण्यात अक्षम ठरल्यानंतरच इथे तक्रार केली जाऊ शकते.*

11 लोकपाल योजना

कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, सर्व शाखा/व्यावसायिक ठिकाणी, प्रमुख नोडल अधिकारी / तक्रार निवारण अधिकारी यांचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ते) आणि लोकपालचे नाव आणि संपर्क तपशील, ज्यांच्याशी ग्राहक संपर्क साधू शकतात, ठळकपणे प्रदर्शित करेल.

कंपनी योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषेत) तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि शाखांमध्ये अशा प्रकारे प्रदर्शित करेल की कार्यालयात किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला माहिती सहज उपलब्ध होईल.

कंपनी अंतर्गत लोकपाल नियुक्त करेल आणि रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करेल.

12 व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरण

ग्राहकांकडून कर्ज आणि ऍडव्हान्सवर जास्त व्याजदर आणि शुल्क आकारले जाणार नाही याची खात्री करण्यासाठी, कंपनीचे बोर्ड व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क ("व्याज दर धोरण") निर्धारित करण्यासाठी मॉडेलचा समावेश असलेले व्याज दर धोरण स्वीकारेल. याशिवाय कंपनीचे बोर्ड व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी उक्त धोरणाचा नियतकालिक आढावा घेईल

व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल.

व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील कंपन्यांच्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केला जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.

व्याज दर वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरुन कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.

13 NBFC कडून जास्त व्याज आकारल्याबद्दल तक्रारी

कंपनीचे बोर्ड व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडतील. या संदर्भात, कर्जाच्या अटी आणि शर्तींच्या संदर्भात पारदर्शकतेबद्दल योग्य आचार संहितेमध्ये सूचित केलेली मार्गदर्शक तत्त्वे लक्षात ठेवली पाहिजेत.

14 शारीरिकदृष्ट्या विकलांग / दृष्टिहीनांना कर्ज सुविधा

अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिकदृष्ट्या विकलांग / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देण्यास कंपनी भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यवसाय सुविधांचा (कर्ज) लाभ घेण्यासाठी शक्य ते सर्व सहकार्य करतील. कंपनी सर्व स्तरांवर तिच्या कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांद्वारे अपंग व्यक्तींच्या हक्कांची हमी असलेले एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल. शिवाय, कंपनी तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंतर्गत अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल.

15 फोर्स माजर

क्रेडिलाने दिलेल्या आणि केलेल्या विविध वचनबद्धता सामान्य ऑपरेटिंग वातावरणात लागू आहेत. फोर्स माजरच्या घटनेत, क्रेडिला FPC अंतर्गत ग्राहक आणि इतर भागधारकांच्या संपूर्ण समाधानासाठी वचनबद्धता पूर्ण करू शकणार नाही.