

इंडिफी कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड
(पूर्वी रिव्हिएरा इन्व्हेस्टर्स प्रायव्हेट लिमिटेड म्हणून ओळखले जात असे)

न्याय्य पद्धती संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड)

प्रभावी दिनांक	28 मार्च 2025
आवृत्ती:	6.0
अद्ययावत करणारे	अनुपालन आणि संचालन विभाग
मंजूर करणारे	संचालक मंडळ

दस्तऐवजाचा इतिहास:

आवृत्ती क्रमांक	प्रभावी दिनांक	बदल
1.0	24 जानेवारी 2017	-
2.0	15 मे 2022	-
3.0	16 सप्टेंबर 2022	-
4.0	27 मार्च 2023	-
5.0	23 सप्टेंबर 2024	दस्तऐवजामध्ये श्री. सिद्धार्थ महनोत यांच्या नावाच्या जागी श्री. संग्राम सिंह यांचे नाव बदलले गेले आहे.
6.0	मार्च 28, 2025	ए. ग्राहक संरक्षणाशी संबंधित विविध तरतुदींसाठी एफ.पी.सी मधून एमडी - आर.बी.आय (एन.बी.एफ.सी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देशांक, 2023, डिजिटल कर्ज मार्गदर्शक तत्वे, कर्ज आणि आगाऊ रक्कमसाठी मुख्य तथ्याचे निवेदन, कर्ज देणाऱ्यांसाठी एफ.पी.सी - व्याज आकारणी, यांच्यात अद्ययावत केले आहे. बी. विभागीय स्पष्टतेसाठी आशयाचे पुनर्लेखन

न्याय्य पद्धती संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड) (एफ.पी.सी)

इंडिफी कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड (पूर्वी रिव्हिएरा इन्व्हेस्टर्स प्रायव्हेट लिमिटेड म्हणून ओळखले जात असे) ("कंपनी") च्या न्याय्य पद्धती संहितेचे (फेअर प्रॅक्टिस कोडचे) उद्दीष्ट, प्रदान केल्या जाणाऱ्या आर्थिक सेवांच्या संदर्भात कंपनी अनुसरण करत असलेल्या पद्धतींचा आढावा आपल्या सदस्यांना देणे, असे आहे. कर्ज देताना आणि थकबाकी वसूल करताना आपल्या सदस्यांना न्याय्य आणि विश्वासार्ह सेवा देण्याला कंपनी विशेष महत्व देते. थकबाकी वसुलीसाठी समंजस दृष्टिकोन अवलंबताना सदस्यांच्या संवेदनशील स्थितीची जाणीव ठेवणे आणि त्यांच्या आत्मसम्मानाचा आदर करणे, या तत्वावर संस्थेची न्याय्य पद्धती संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड) आधारित आहे.

कंपनीचे संचालक मंडळ आणि वरिष्ठ व्यवस्थापन कार्यसंघ* यांच्यावर येथे तपशीलवार दिलेल्या न्याय्य पद्धतींची (फेअर प्रॅक्टिसची) अंमलबजावणी करण्याची जबाबदारी आहे आणि हे सुनिश्चित करण्याची जबाबदारी सुद्धा त्यांच्यावर आहे की तिचे कामकाज सर्व भागधारकांना न्याय्य आणि समन्यायी पद्धतीने, कर्ज देण्यासह विविध आर्थिक सेवा आणि उत्पादने प्रदान करण्यासाठी आपली मजबूत बांधिलकी प्रतिबिंबित करते आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना या बांधिलकीची जाणीव आहे.

* एफ.पी.सी अनुपालनाच्या उद्देशाने वरिष्ठ व्यवस्थापनात विभागप्रमुख आणि त्यांच्यावरील सर्व सामील असतील.

संहितेची उद्दिष्टे

- ए. ग्राहकांशी व्यवहार करताना चांगल्या पद्धतींना पाठींबा देणे आणि त्यांची सुनिश्चिती करणे.
- बी. अधिक पारदर्शकता जेणेकरून ग्राहकांना उत्पादनाची अधिक चांगली समज आणि माहिती घेता येईल.
- सी. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा बळकट करणे.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांच्यावर प्रक्रिया करणे

- ए. कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कर्जदाराशी सर्व संवाद केले जातील.
- बी. कर्जासाठी अर्जाचा फॉर्म आणि मुख्य तथ्याचे निवेदनात (के.एफ.एस मध्ये) (एका अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांकासह) अशी आवश्यक माहिती सामील केली पाहिजे जी कर्जदारावर परिणाम करेल जेणेकरून इतर एन.बी.एफ.सी ने देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्जाच्या अर्जात कर्जाच्या फॉर्म सोबत सादर करावयाचे दस्तऐवज दाखवले जातील.
- सी. के.एफ.एस मधील आशय कर्जदारास समजावून सांगितला जाईल आणि कंपनी संभाव्य कर्जदारास सर्व कर्जाचे अर्ज मिळाल्याची पावती प्रदान करेल. अशा पावतीमध्ये कर्जाच्या अर्जाचा निपटारा कोणत्या कालावधीत केला जाईल याच्या सांकेतिक कालमर्यादेचा उल्लेख केलेला असेल.

कर्जाचे मूल्यमापन, वितरण आणि अटी / शर्ती ज्यात कर्ज आणि आगाऊ रक्कमसाठी मुख्य तथ्याचे निवेदन (के.एफ.एस) सामील असेल

- ए. के.एफ.एस व मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कंपनी कर्जदाराला वार्षिक व्याजदर व ते लागू करण्याची पद्धत सोबत अटी व शर्तीसह मंजूर कर्जाची रक्कम लेखी स्वरूपात कळविणार आहे आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीचा स्वीकार करणे आपल्या नोंदींमध्ये ठेवणार आहे. मिळालेल्या तक्रारी सामान्यतः उच्च व्याज/दंडात्मक शुल्क आकारण्याशी संबंधित असतात आणि म्हणून कंपनी कर्ज करारामध्ये उशीरा परतफेडीसाठी आकारल्या जाणाऱ्या दंडांचा उल्लेख ठळक पद्धतीने करणार आहे.
- बी. कंपनी कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज करार, सर्व संलग्नकांच्या एका प्रत सोबत के.एफ.एस, मंजुरी पत्र इत्यादींसह कर्जाच्या दस्तऐवजांची एक प्रत (कंपनीच्या लेटरहेडवर) कर्ज मंजूर करण्याच्या / वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना सादर करणार आहे.
- सी. कंपनी सर्व संभाव्य कर्जदारांना के.एफ.एस प्रदान करणार आहे जेणेकरून त्यांना आर.बी.आय ने वेळोवेळी विहित केलेल्या प्रमाणीकृत नमुन्यानुसार (वार्षिक टक्केवारी दराचे (एपीआर) संगणन पत्रक आणि कर्जाच्या मुदतीवरील

कर्जाच्या कर्जफेडीच्या तरतुदीचे (अमोर्टायझेशन) वेळापत्रक यासह) कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण मत निर्माण करण्यास मदत मिळेल.

- डी. सात दिवस किंवा त्यापेक्षा जास्त कालावधीच्या कर्जासाठी के.एफ.एस कमीतकमी तीन कार्यदिवसांसाठी वैध (म्हणजे कर्जाच्या अटी मान्य करण्यासाठी आर.ई ने के.एफ.एस प्रदान केल्यानंतर कर्जदारास उपलब्ध कालावधी) असणार आहे आणि सात दिवसांपेक्षा कमी मुदतीच्या कर्जासाठी एक कार्यदिवसाचा वैधता कालावधी असणार आहे.

व्याज आणि फी व शुल्क आकारणे

- ए. कंपनीचे संचालक मंडळ असे व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल ज्यासाठी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार केलेला असणार आहे आणि कर्ज आणि आगाऊ रक्कमसाठी आकारण्यात येणाऱ्या व्याजाचा दर निश्चित करणार आहे. व्याजदर आणि जोखीमचे श्रेणीकरण करण्यासाठीचा दृष्टीकोन आणि विविध श्रेणीच्या कर्जदारांना वेगवेगळे व्याज दर आकारण्याची तर्कमीमांसा, के.एफ.एस मध्ये, अर्जाच्या फॉर्ममध्ये कर्जदार किंवा ग्राहकास जाहिर केले जाईल आणि ते मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे सूचित केले जाईल.
- बी. कंपनीच्या संकेतस्थळावर व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन सुद्धा उपलब्ध करून दिला जाणार आहे. प्रकाशित झालेली माहिती व्याजदरांमध्ये बदल झाले की अद्ययावत केले जाईल.
- सी. व्याजदर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके किती दर आकारले जात आहेत, ते ठाऊक असेल. वार्षिक टक्केवारी दर ("ए.पी.आर.") म्हणजेच कर्जाच्या कर्जदाराला आकारला जाणारा प्रभावी वार्षिक दर, कर्जदाराला सर्वसमावेशक किंमत असेल, ज्यात प्रक्रिया करण्यासाठी फी, दस्तऐवज करण्याचे शुल्क, इत्यादी सामील असतील परंतु ज्यात दंडात्मक शुल्क, उशीराने देय भरण्याचे शुल्क यासारखे आकस्मिक शुल्क वगळले असतील. तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने कंपनीने कर्जदारांकडून प्रत्यक्ष आधारावर वसूल केलेले विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क, इत्यादी शुल्क सुद्धा ए.पी.आर चा भाग असतील आणि ते स्वतंत्रपणे जाहिर केले जातील. अशा प्रकारचे शुल्क वसूल करण्यात कंपनी गुंतलेली असलेल्या सर्व प्रकरणांमध्ये, प्रत्येक देयकासाठी पावत्या आणि संबंधित दस्तऐवज उचित वेळेत कर्जदारास दिले जाणार आहेत.
- डी. योग्य अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपद्धती, व्याज आणि प्रक्रिया करण्याचे व इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी ठरविल्या जातील आणि व्यावसायिक आवश्यकता, नियामक आणि ग्राहकांच्या भावना, बाजार पद्धती इत्यादी लक्षात घेऊन त्यांचा आढावा घेतला जाणार आहे.
- इ. के.एफ.एस मध्ये नमूद नसलेली कोणतीही फी, शुल्क इत्यादी कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय, कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर कर्जदाराला आकारले जाणार नाहीत.
- एफ. कंपनी आपल्या पूर्ण स्वेच्छानिर्णयानुसार, काही अटींच्या अधीन राहून आणि ग्राहकाने आधीच देय भरण्याचा (प्रीपेमेंट) दंड / मुदतपूर्व बंद करण्याचे शुल्क (फोरक्लोजर चार्जेस) भरल्यास कर्जाची रक्कम आधीच भरण्याची परवानगी देऊ शकते. कर्ज करार आणि के.एफ.एस सह वित्तपुरवठा दस्तऐवजांमध्ये याचे दस्तऐवजीकरण स्पष्टपणे केले जाणार आहे.
- जी. डिजिटल प्लॅटफॉर्मद्वारे घेतलेल्या कर्जाच्या बाबतीत, एल.एस.पी थेट कर्जदारांना कोणतीही फी / शुल्क आकारणार नाही.
- एच. ग्राहकाला प्रत्यक्ष निधी वितरित केल्याच्या तारखेपासून व्याज आकारले जात आहे याची खात्री कंपनी करणार आहे. धनादेश देऊन कर्ज वितरित केले गेले असेल, तर ग्राहकाला धनादेश सुपूर्द केल्याच्या तारखेपासून व्याज आकारले जाईल याची खात्री कंपनी करणार आहे.
- आय. महिन्यादरम्यान कर्ज वितरण किंवा परतफेड केले गेले असेल, तर कंपनी कर्ज ज्या कालावधीसाठी थकित आहे, फक्त त्याच कालावधीसाठी व्याज आकारले जात आहे, याची खात्री करणार आहे.
- जे. कंपनी अशी कोणतीही घटना टाळेल जिथे वितरणाच्या वेळी एक किंवा अधिक हप्ते आगाऊ ठेवले गेले आहेत आणि संपूर्ण कर्जाच्या रक्कमवर व्याज आकारले गेले आहे.

कर्ज खात्यांमध्ये दंडात्मक शुल्क

- ए. कर्जदाराने कर्ज कराराच्या महत्वपूर्ण अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास दंड आकारला गेला तर तो 'दंडात्मक शुल्क'

मानला जाईल आणि तो आगाऊ रक्कम वर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरामध्ये जोडल्या जाणाऱ्या 'दंडात्मक व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचा फायदा उचलला जाणार नाही, म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज संगणित केले जाणार नाही. तथापि, यामुळे कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवाढीच्या सामान्य कार्यपद्धती प्रभावित होणार नाहीत.

- बी. कंपनी व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक सादर करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः पालन सुनिश्चित करेल.
- सी. कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांबद्दल बोर्ड मंजूर धोरण कंपनी तयार करणार आहे.
- डी. दंडात्मक शुल्काची रक्कम उचित असणार आहे आणि विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या महत्वपूर्ण अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याशी अनुरूप असणार आहे.
- इ. 'व्यवसायाव्यतिरिक्त अन्य कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क हे महत्वपूर्ण अटी व शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
- एफ. कंपनी ग्राहकांना कर्ज करार आणि सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती / के.एफ.एस मध्ये दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण स्पष्टपणे जाहिर करेल आणि हे कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त केले जाणार आहे.
- जी. कर्जाच्या महत्वपूर्ण अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठविली गेलेल्या वेळेस त्यांना दंडात्मक शुल्काची माहिती दिली जाणार आहे. तसेच दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्यामागचे कारणही कळविण्यात येणार आहे.

अटी आणि शर्तीमध्ये बदल करण्यासंदर्भात संसुचना

- ए. कंपनी कर्जदाराला वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, आधीच देय भरण्याचे (प्रिपेमेंट) शुल्क यांच्यासह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास तो कर्जदारांना समजेल त्या भाषेत सूचना देऊन कळवेल.
- बी. व्याज दर आणि इतर शुल्कांमध्ये बदल फक्त भविष्यात लागू केले जात आहेत याची खात्री कंपनी करणार आहे. यासंदर्भातील योग्य अट कर्ज करारात सामील केली जाणार आहे.
- सी. देय किंवा कार्य परत घेण्याचा/ वाढवण्याचा कंपनीचा निर्णय कर्ज कराराच्या अटींशी सुसंगत असेल.
- डी. कंपनी सर्व थकबाकीची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाची थकित रक्कम वसूल झाल्यानंतर कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. सेट ऑफच्या अशा हक्काचा वापर करायचा असेल तर, जोपर्यंत संबंधित दाव्याची सेटलमेंट होत नाही / त्याचे पैसे दिले जात नाहीत तोपर्यंत, थकित दाव्यांबद्दल आणि ज्या परिस्थितींच्या अंतर्गत कंपनीच्या सिक्युरिटीज टिकवून ठेवण्याच्या हक्काबद्दल कंपनी कर्जदाराला पूर्ण तपशीलासह योग्य ती सूचना देईल.

कर्जाची परतफेड /सेटलमेंट केल्यावर जंगम/ स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

1. जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

- ए. कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड / सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीत कंपनी सर्व मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीकडे नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
- बी. कर्जदाराला त्याच्या/तिच्या आवडीनुसार मूळ जंगम/ स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज सेवा दिल्या गेलेल्या बँकिंग आउटलेट / शाखा येथून किंवा दस्तऐवज उपलब्ध असलेल्या इतर कोणत्याही एन.बी.एफ.सी च्या कार्यालयातून गोळा करण्याचा पर्याय देण्यात येईल
- सी. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज परत करण्याची वेळोमर्यादा व ठिकाण प्रभावी तारखेस किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजुरी पत्रात नमूद करण्यात येईल.
- डी. एकमेव कर्जदाराच्या किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेचे निराकरण करण्यासाठी, कंपनीकडे

कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम / स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज परत करण्यासाठी एक व्यवस्थित ठरवून दिलेली प्रक्रिया असेल. अशी प्रक्रिया कंपनीच्या संकेतस्थळावर ग्राहकांच्या माहितीसाठी प्रदर्शित केली जाईल.

2. जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज देण्यास उशीर झाल्याने नुकसान भरपाई

- ए. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज देण्यास उशीर झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या पुढे संबंधित रजिस्ट्रीकडे शुल्क समाधान फॉर्म भरला गेला नसल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. कंपनीमुळे उशीर झाला असेल तर ती कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹5,000 दराने नुकसानभरपाई देईल.
- बी. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे अंशतः किंवा पूर्ण नुकसान झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या नक्कल (डुप्लिकेट)/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि वरील कलम (ए) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे नुकसानभरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च उचलेल. अशा परिस्थितींमध्ये, कंपनी ही कार्यपद्धती 30 दिवसांच्या अतिरिक्त कालावधीत पूर्ण करू शकते आणि विलंब कालावधी दंडाची गणना त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) केली जाणार आहे.
- सी. येथे दिलेली भरपाई कोणत्याही लागू कायद्यानुसार कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही भरपाई मिळविण्याच्या कर्जदाराच्या हक्कांवर पूर्वग्रह न ठेवता असणार आहे.

डिजिटल प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज घेतलेल्या कर्जासाठी न्याय्य पद्धती संहितेचे (फेअर प्रॅक्टिस कोडचे) अनुपालन

कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ती, स्वतःच्या डिजिटल कर्ज देण्याच्या प्लॅटफॉर्मद्वारे किंवा आउटसोर्स केलेल्या कर्ज देण्याच्या प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज देत असो, न्याय्य पद्धती संहितेच्या (फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या) मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः पालन करत आहे. याव्यतिरिक्त, कंपनी डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे घेतलेल्या कर्जाच्या बाबतीत खालील गोष्टींची खात्री करेल:

- ए. एजंट म्हणून कार्यरत असलेले डिजिटल कर्जाचे अर्ज (डी.एल.ए) आणि कर्ज सेवा प्रदाता (एल.एस.पी) यांची नावे आणि त्यांना ज्या उपक्रमांसाठी सामील करून घेतले आहे याची माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावर जाहिर केली जाणार आहे.
- बी. एजंट म्हणून कार्यरत असलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना, ग्राहकाला कंपनीचे नाव अगोदर जाहिर करण्याचे निर्देश दिले जातील.
- सी. अंमलबजावणी करण्यापूर्वी कंपनीच्या लेटरहेडवर कर्जदाराला मंजुरी पत्र दिले जाईल.
- डी. डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी लक्ष आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
- इ. कर्जदारास कर्ज सेवा प्रदाता आणि / किंवा वसुलीसाठी जबाबदार एजंटच्या तपशीलाची माहिती देण्यासह पुरेसे प्रयत्न, तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्याच्या दिशेने केले जाणार आहेत.
- एफ. डी.एल.ए आणि एल.एस.पी कडे कंपनीच्या अशा संकेतस्थळाच्या लिंक्स असल्या पाहिजेत जेथे कर्जाची उत्पादने, कर्ज देणारा, एल.एस.पी, ग्राहक सेवेचा तपशील, सचेत पोर्टलची लिंक, गोपनीयता धोरणे इत्यादींबद्दल अधिक / तपशीलवार माहिती कर्जदारांना मिळू शकेल.

तक्रार निवारण

- ए. कंपनीचे संचालक मंडळ ग्राहकांचे सर्व वाद निष्पक्षपणे आणि वेळेवर हाताळता याव्यात म्हणून संस्थेत एक योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करेल.
- बी. ग्राहकांच्या फायद्यासाठी खालील माहिती के.एफ.एस मध्ये जाहिर केली जाईल आणि कंपनीच्या सर्व शाखा / व्यवसाय केल्या जाणाऱ्या ठिकाणी ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल:

- (i) कंपनीविरुद्ध तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संपर्क साधता येणारे तक्रार निवारण अधिकारी आणि प्रधान नोडल अधिकारी यांचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी / मोबाइल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता).
- (ii) फिनटेक / कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या डिजिटल कर्जाशी संबंधित तक्रारी / समस्या हाताळण्यासाठी नोडल /

- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील. हे संपर्क तपशील डी.एल.ए / एल.एस.पी च्या संकेतस्थळावर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील (लागू असेल तसे).
- (iii) विहित मुदतीत (सध्या 30 दिवस) दाखल केलेल्या तक्रारीचे निराकरण केले गेले नाही, तर त्याला/तिला रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजनेच्या अंतर्गत (आर.बी-आय.ओ.एस) तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (सी.एम.एस) पोर्टलवर तक्रार दाखल करता येईल.

एन.बी.एफ.सी द्वारे शारीरिकदृष्ट्या अपंग/ दृष्टिहीन यांना कर्ज सुविधा

- ए. कंपनी असमर्थ असलेल्या कारणास्तव शारीरिकदृष्ट्या अपंग/ दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्जाच्या सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देण्यात भेदभाव करणार नाही.
- बी. अशा व्यक्तींना विविध व्यवसाय सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्वतोपरी मदत कंपनीच्या सर्व शाखा/ कार्यालये यांच्याकडून देण्यात येईल.
- सी. कंपनी सर्व स्तरांवर त्यांच्या कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये कायदा आणि आंतरराष्ट्रीय करारांद्वारे त्यांना हमी दिलेल्या अपंग व्यक्तींच्या हक्कांचा समावेश असलेले एक योग्य मॉड्यूल सामील करणार आहे.
- डी. याव्यतिरिक्त, कंपनी अपंग व्यक्तींना आधीच स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत त्यांच्या तक्रारींचे निवारण केले जात आहे, याची खात्री करणार आहे.

सर्वसाधारण माहिती

- ए. कंपनी आपल्या कर्जदारांच्या व्यवहारात संबंधित कर्ज कराराच्या, कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय (कर्जदाराने यापूर्वी जाहिर केलेली नवीन माहिती लक्षात आली नसल्यास) हस्तक्षेप करणे टाळेल
- बी. कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या स्थानांतरणाची विनंती, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा, म्हणजे आक्षेप, प्राप्त झाल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळविली जाईल. असे स्थानांतरण अगदी स्पष्ट कराराच्या अटीनुसार कायद्याला अनुसरून होईल.
- सी. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत कंपनी भलता छळ करणार नाही, उदाहरणार्थ, सतत विचित्र वेळी कर्जदारांना त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी जबरदस्तीचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांनी असभ्यपणे वागणे सामील असल्याने, कर्मचाऱ्यांना ग्राहकाशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले गेले आहे याची खात्री कंपनी करणार आहे.
- डी. न्याय्य पद्धती संहितेचे (फेअर प्रॅक्टिस कोडचे) पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा वेळोवेळी आढावा नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.
- इ. कंपनीच्या संकेतस्थळावर विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी बोर्डाच्या मान्यतेने स्थानिक भाषेत न्याय्य पद्धती संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड) दर्शविण्यात येईल.

धोरणाचा आढावा

या धोरणाचा आढावा संचालक मंडळाकडून वार्षिक आधारावर, किंवा अंतर्गत किंवा नियामक बदलांमुळे आवश्यक असल्यास त्याआधी, घेतला जाईल.

दस्तऐवजाचा शेवट***