<u>वाजवी सराव संहिता</u>

स्पिनी कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड

वाजवी सराव कोड

आवृत्ती 1.0

अ) प्रस्तावना / परिचय

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने परिपत्रक DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2011-12 दिनांक 26 मार्च 2012 द्वारे जारी केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांना प्रतिसाद म्हणून स्पिनी कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड (कंपनी) द्वारे फेअर प्रॅक्टिस कोड (FPC) तयार केला गेला आहे, शीर्षक आहे "गाईडलाईन्स ऑन फेअर NBFC साठी सराव संहिता". आणि 19 ऑक्टोबर 2023 रोजी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 नुसार सुधारित केले.

ब) उद्दिष्टे

FPC ची उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत.

1. **ग्राहकांशी व्यवहार करताना सर्वोत्तम पद्धतींचा अवलंब करा.**
2. **आव्हानात्मक बेंचमार्क सेट करा आणि ग्राहकांचे समाधान सुनिश्चित करण्यासाठी उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी प्रयत्न करा.**
3. **व्यवसाय चालवताना पारदर्शक, निष्पक्ष, नैतिक आणि कायदेशीरदृष्ट्या सक्षम पद्धतींचे पालन करा.**
4. **ग्राहकांना / संभाव्य ग्राहकांना सर्व आवश्यक माहिती आणि इनपुट प्रदान करा आणि परस्पर फायदेशीर दीर्घकालीन संबंधांना प्रोत्साहन द्या.**
5. **संशयास्पद क्रेडेन्शियल्स किंवा गुन्हेगारी पार्श्वभूमी असलेल्या ग्राहकांचे अधिग्रहण टाळत असताना समाधानी ग्राहकांचा सतत वाढणारा आधार तैयार करा.**

क) अर्जक्षमता

FPC कंपनीच्या सर्व कार्यालयांना लागू होईल ज्यात मुख्य कार्यालय आणि संपूर्ण भारतातील शाखा आहेत. FPC कंपनीचे सर्व कर्मचारी आणि अधिकारी यांना बंधनकारक असेल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल

की लिंग,   , पंथ, जात, अपंगत्व इत्यादीची पर्वा न करता सर्व ग्राहक/संभाव्य ग्राहकांना समानतेने आणि सौजन्याने वागवले जाईल.

ड) घोषणा आणि वचनबद्धता

1. कंपनी नियामक (भारतीय रिझर्व्ह बँक, SEBI, IRDA इ.) आणि इतर सक्षम प्राधिकरणे जसे की सरकार, स्थानिक प्राधिकरण इत्यादींद्वारे पारित/जारी केलेले किंवा   सर्व लागू कायदे, नियम आणि मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करण्याचे वचन देते.
2. कंपनी तिच्या सर्व कार्यालयांमध्ये कार्यक्षम, व्यावसायिक आणि विनम्र सेवांद्वारे ग्राहकांच्या पूर्ण समाधानासाठी स्वतःला वचनबद्ध करते.
3. कंपनी अंतर्गतरित्या सेट केलेले बेंचमार्क आणि पद्धती पूर्ण करण्यासाठी आणि त्यामध्ये सुधारणा करण्याचा आणि उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानकांपेक्षा पुढे जाण्याचा सातत्याने प्रयत्न करेल.
4. कंपनी धर्म, जात, लिंग किंवा भाषेच्या आधारावर ग्राहकांमध्ये भेदभाव न करण्याचे वचन देते.
5. कंपनी आपल्या ग्राहकांना / संभाव्य ग्राहकांना तिची उत्पादने, सेवा, प्रक्रिया आणि दंड याबद्दल स्पष्ट आणि संपूर्ण माहिती प्रदान करेल आणि कोणत्याही दिशाभूल करणारी किंवा संभाव्य दिशाभूल करणारी जाहिरात किंवा प्रसिद्धीचा अवलंब करणार नाही.
6. कंपनी 'लपलेले शुल्क' किंवा पारदर्शकतेचा अभाव असलेली कोणतीही उत्पादने/सेवा सादर करण्यापासून परावृत्त करण्याचे वचन देते.
7. ग्राहकांच्या विनंतीनुसार कंपनी ग्राहकांशी इंग्रजी भाषेत आणि स्थानिक भाषेत संवाद साधेल.
8. पुरेशा विमा संरक्षणासह ग्राहकाने गहाण ठेवलेली सुरक्षा/दस्तऐवज सुरक्षित ठेवण्यासाठी आणि ग्राहकाच्या ताब्यात असताना कोणत्याही अपघाती, अनवधानाने किंवा फसव्या नुकसानीची भरपाई करण्यासाठी कंपनी सर्व शक्य आणि वाजवी उपाययोजना करते. कंपनी
9. व्यवसाय व्यवहार करताना ग्राहकाने केलेल्या कोणत्याही अनावधानाने किंवा कारकुनी त्रुटीचा फायदा न घेण्याचे कंपनी वचन देते.
10. एस्केलेशन मॅट्रिक्स असलेल्या संरचित तक्रार निवारण यंत्रणेसह पूरक ग्राहकांच्या तक्रारी आणि सूचनांचे त्वरित निराकरण करण्यासाठी एक प्रणाली स्थापित करण्यासाठी कंपनी वचनबद्ध आहे.
11. कंपनी तिच्या वेबसाइटवर FPC प्रदर्शित करेल आणि मागणी केल्यावर FPC ची प्रत ग्राहकाला उपलब्ध करून देईल. FPC मधील कोणतेही बदल/   सुधारणा कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील अपडेट केले जातील.

12. कंपनीने तिची कोणतीही शाखा/कार्यालये बंद होण्याच्या तारखेच्या किमान तीन महिने आधी, किमान एक अग्रगण्य राष्ट्रीय वृत्तपत्र आणि अग्रगण्य स्थानिक (शाखा/कार्यालयाची जागा व्यापणारे) स्थानिक वृत्तपत्र यामध्ये सूचित करेल ठेवीदारांना सेवा देण्याचा उद्देश आणि व्यवस्था इ.

इ) न्याय्य पद्धती

(I) कर्ज, अटी आणि शर्ती, व्याजदर आणि शुल्क

1. कर्ज अर्जामध्ये ग्राहकाने सादर करावयाच्या आधारभूत कागदपत्रांचा उल्लेख केला पाहिजे. कर्जाचा प्रस्ताव मिळाल्याची पावती ग्राहकाला दिली जाईल. कर्ज अर्ज निकाली काढण्यात येणारी सूचक कालमर्यादा देखील पावतीमध्ये दर्शविली जाईल.
2. कंपनी कर्ज/उत्पादनाशी संबंधित सर्व संबंधित माहिती जसे की पात्र कर्जाची रक्कम, व्याजदर, शुल्क, दंडात्मक शुल्क, व्याज मोजण्याची पद्धत, व्याजावरील सवलत इ. कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी ग्राहक/संभाव्य ग्राहकांना कर्ज घेण्यास सक्षम करण्यासाठी उघड करेल. एक माहितीपूर्ण निर्णय. कंपनी दंडात्मक व्याज वसूल करणार नाही त्याऐवजी त्या ठिकाणी असलेल्या धोरणानुसार दर आणि कालावधीनुसार दंडात्मक शुल्क वसूल करेल. ग्राहक/संभाव्य ग्राहकाला विनंतीनुसार, मंजूरीपूर्वी कर्जाच्या तपशीलवार अटी आणि शर्ती देखील प्रदान केल्या जातील.
3. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकाला कर्ज मंजूरी पत्र देण्यात आले ज्यामध्ये कर्ज सुविधेचे नियमन करणाऱ्या सर्व अटी व शर्ती इंग्रजीत किंवा ग्राहकाला त्याच्या विनंतीवरून समजलेल्या स्थानिक/इतर भाषेत आहेत. कर्जाच्या करारामध्ये उशीरा परतफेडीसाठी दंड आकारण्याच्या अटी हायलाइट करण्यासाठी कंपनी विशेष काळजी घेईल. कंपनी कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्जदाराला कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारातील सर्व संलग्नक आणि कागदपत्रांची एक प्रत कर्जदाराला देईल. कर्ज मंजुरी पत्रामध्ये कर्जाची रक्कम, व्याजदर, शुल्क, कर्ज प्रक्रिया शुल्क इत्यादीं चाही उल्लेख असेल. कर्ज मंजुरी पत्र प्रणाली तैयार केली जाईल.
4. कंपनी कर्जाच्या अटी व शर्तींमध्ये कोणतेही बदल/फेरफार न करण्याचा प्रयत्न करेल, ज्यामध्ये व्याजदराचा समावेश आहे, ज्यामुळे ग्राहकावर आर्थिक किंवा अन्यथा विपरित परिणाम होऊ शकतो. तथापि, जेव्हा असे बदल/फेरफार अपरिहार्य असतील अशा परिस्थितीत, अशा कोणत्याही बदल/फेरफार बद्दल विनंती केल्यावर कर्जदाराने समजल्याप्रमाणे इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत ग्राहकाला पुरेशी आणि योग्य सूचना दिली जाईल.

(II) मार्केटिंग आणि प्रमोशन

1. कंपनी जाणूनबुजून कोणत्याही खोटे/स्वार्थी हेतूने किंवा ग्राहकाच्या गरजा किंवा ग्राहकाने उघड केलेल्या अपेक्षांच्या विरुद्ध उत्पादनाचा प्रचार करणार नाही. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की मार्केटिंग आणि ऑपरेशन्समध्ये गुंतलेले त्यांचे कर्मचारी योग्यरित्या प्रशिक्षित आहेत आणि त्यांना निर्देश दिलेले आहेत जेणेकरुन ग्राहक / संभाव्य ग्राहकासमोर चुकीची माहिती देऊन त्यांची उत्पादने विकणे टाळता येईल.
2. कंपनीचे मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याजदराचे मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि वेगवेगळ्या श्रेणीतील ग्राहकांना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे कारण ग्राहकांसमोर उघड केले जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल.
3. व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन देखील कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल . वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल. व्याजाचा दर वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरुन ग्राहकाला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
4. कंपनी कर्जावरील व्याजदर आकारून नफेखोरीत गुंतणार नाही किंवा बाजारातील प्रतिकूल परिस्थितीचा अवाजवी फायदा घेणार नाही. व्याजाचे दर निधीची किंमत, जोखीम प्रीमियम, कर्ज योजना, , नफा मार्जिन इत्यादी सारख्या चलांवर आधारित असतील आणि कंपनीच्या व्याजदर धोरण आणि वेळोवेळी नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांशी सुसंगत असतील. हे देखील, मोठ्या प्रमाणावर, उद्योग पद्धती आणि बेंचमार्कशी सुसंगत असेल.
5. कंपनी विशिष्ट परिस्थितींमध्ये बाजारातील प्रवेशाच्या उद्देशाने किंवा व्याजदर धोरणात नमूद केल्याप्रमाणे स्पर्धेचा सामना करण्यासाठी परिभाषित पॅरामीटर्सवर आधारित फ्रेमवर्कचा भाग म्हणून तिच्या उत्पादनांसाठी भिन्न व्याजदर संरचना विचारात घेऊ शकते.
6. कंपनीच्या व्यवस्थापनाच्या वेळोवेळी घेतलेल्या निर्णयांवर आधारित कर्ज योजना, व्याजदर, शुल्क इत्यादींसंबंधीची संपूर्ण आणि अद्ययावत माहिती कंपनीच्या वेबसाइटवर किंवा जाहिरातीच्या इतर कोणत्याही पद्धतीवर प्रदर्शित केली जाईल.

(III) देयांची वसुली, धारणेचा व्यायाम आणि सुरक्षा वितरण

1. कोणत्याही नियामक/सरकारी निर्देशांमुळे, चुकीची माहिती देणे किंवा ग्राहकाकडून माहितीचा अभाव इत्यादी कारणांमुळे, कंपनी, वाजवी व्यवहाराची बाब म्हणून, कंपनीच्या हितसंबंधांवर

प्रतिकूल परिणाम होत असेल अशा विशेष प्रकरणांशिवाय, सुरुवातीला मान्य केलेल्या मुदतीपूर्वी कर्ज परत मागणार नाही. अशा सर्व प्रकरणांमध्ये, सामान्य मुदत संपण्यापूर्वी कर्ज परत मागवणाऱ्या ग्राहकाला योग्य आणि वाजवी सूचना दिली जाईल. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा/त्वरित करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

2. सुरक्षेची विल्हेवाट न लावता ग्राहकाने थकबाकीची परतफेड करावी यासाठी कंपनी सर्व शक्य प्रयत्न करेल. कंपनी ग्राहकांकडून थकबाकी वसूल करण्यासाठी कोणतेही जबरदस्ती किंवा कठोर उपाय स्वीकारत नाही किंवा प्रोत्साहित करणार नाही.
3. कंपनी तारण ठेवलेल्या सिक्युरिटीवर किंवा विद्यमान कर्जाच्या सेटलमेंटवर कोणत्याही वेळी उद्भवू शकणाऱ्या अशा रोख अधिशेषावर धारणाधिकाराचा केवळ कायदेशीर अधिकार वापरेल. अशा धारणाधिकाराचा अधिकार फक्त तेव्हाच उद्भवेल जेव्हा ग्राहकाकडे इतर कोणतीही देणी असेल, एकतर थेट किंवा हमीदार म्हणून, आणि कंपनीद्वारे ग्राहकाला अशा धारणाधिकाराच्या अधिकाराची योग्य सूचना दिली जाईल.
4. ग्राहकाने केलेल्या सर्व पेमेंटची पावती कंपनी ताबडतोब जारी करेल. कंपनी रोख, धनादेश, डिमांड ड्राफ्ट, इलेक्ट्रॉनिक ट्रान्सफर इत्यादीद्वारे देयके स्वीकारेल या अटीच्या अधीन राहून, वसुलीची पुष्टी केल्यानंतरच सिक्युरिटी परत केली जाईल.
5. कर्ज मंजुरीच्या पत्रामध्ये कर्जाच्या सर्व लागू अटी व शर्तींचा समावेश असला तरीही, कंपनी, सर्वोत्कृष्ट प्रयत्नांच्या आधारावर, व्याज, मुद्दल इत्यादीच्या देय तारखेबद्दल पत्राद्वारे सल्ला, स्मरणपत्रे इत्यादी पाठवण्याचा प्रयत्न करेल, कुरिअर सेवा, टेलिफोन, एसएमएस इ.
6. कंपनी, मागणीनुसार, कर्जाच्या कालावधी दरम्यान किंवा ताबडतोब बंद झाल्यावर कधीही ग्राहक किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीला कर्ज खात्याचे विवरण प्रदान करेल. तथापि, कंपनी, तिच्या विवेकबुद्धीनुसार, खात्याचे विवरण प्रदान करण्यासाठी ग्राहकाकडून वाजवी प्रक्रिया शुल्क भरण्याची आवश्यकता असू शकते.
7. कंपनी केवळ शेवटचा उपाय म्हणून सुरक्षेची विल्हेवाट लावेल आणि ती देखील ग्राहकाला देय रक्कम परत करण्यासाठी पुरेशी आणि योग्य सूचना दिल्यानंतर. अशी सूचना करारामध्ये समाविष्ट असलेल्या अटींनुसार आणि लागू कायदे आणि नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करणारी असेल. व्याज आणि इतर शुल्कांसह कर्ज खाते बंद करण्यासाठी कंपनीने पाठवलेल्या संप्रेषणांना ग्राहक सकारात्मक प्रतिसाद देत नाही तेव्हा सार्वजनिक लिलावाद्वारे सुरक्षिततेची विल्हेवाट लावली जाईल.

8. जेथे कंपनीने कर्ज कराराद्वारे कंपनीला प्रदान केलेल्या अधिकारांच्या आधारावर कर्जाच्या सामान्य कालावधीपूर्वी च सुरक्षिततेची विल्हेवाट लावण्याचा प्रस्ताव ठेवला जातो आणि थकबाकीच्या वसुलीसाठी अशी कारवाई सुरू होण्यापूर्वी ग्राहकाला योग्य सूचना दिली जाईल.
9. कर्जाच्या अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय किंवा व्यवहार करताना ग्राहकाने केलेल्या अपुऱ्या किंवा खोट्या खुलाशांमुळे कंपनी ग्राहकांच्या बाबतीत हस्तक्षेप करणार नाही.

(IV) हमीदार

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी गॅरेंटर बनण्याचा विचार करते, तेव्हा अशा व्यक्तीला पुढील गोष्टींची माहिती दिली जाईल:

1. हमीदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी;
2. अशी व्यक्ती कंपनीला हमीदार म्हणून किती दायित्व देईल;
3. ज्या परिस्थितीत कंपनी अशा व्यक्तीला दायित्व भरण्यासाठी कॉल करू शकते;
4. हमीदार म्हणून दायित्वे विशिष्ट परिमाणापर्यंत मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत; आणि
5. वेळ आणि परिस्थिती ज्यामध्ये हमीदार म्हणून दायित्वे सोडविली जातील तसेच कंपनी अशा व्यक्तीला याबद्दल सूचित करेल; कंपनीला कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांची माहिती दिली जाईल.

(V) ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण

1. ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी टाळण्यासाठी आणि कमी करण्यासाठी कंपनी सर्व शक्य पावले राबवेल.
2. मुदत संपल्यावर किंवा कर्जाच्या पूर्वपेमेंटचे ना हरकत प्रमाणपत्र कंपनीने विनंती आणि पुष्टी केल्यावर ग्राहकाला पाठवले जाईल.
3. कंपनीचे संचालक मंडळ एक प्रभावी ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करेल ज्याचे तपशील वेबसाइटवर आणि सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित केले जातील. अशी यंत्रणा हे सुनिश्चित करेल की कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील. ज्या अधिकाऱ्यांकडे तक्रारी नोंदवल्या जाऊ शकतात त्यांची नावे आणि पदनाम, त्यांचा पोस्टल पत्ता/ दूरध्वनी क्रमांक/ ईमेल पत्ता,

एस्केलेशन मॅट्रिक्स, तक्रारीची पावती देण्याची वेळ मर्यादा, तक्रार हाताळण्यासाठी वेळ मर्यादा इ. हे सर्व कार्यालयांमध्ये देखील ठेवले जाईल जेथे व्यवसाय व्यवहार केला जातो, आरबीआय, दिल्लीच्या प्रादेशिक कार्यालयाचा संपूर्ण संपर्क तपशील, ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात नोंदणीकृत कार्यालय आहे. कंपनी वसलेली आहे, जेणेकरुन कंपनीने तक्रारी प्राप्त केल्यापासून एक महिन्याच्या आत त्यांच्या तक्रारींचे निवारण न झाल्यास ग्राहक थेट RBI कडे संपर्क साधू शकतात.

4. संचालक मंडळ योग्य आचरण संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचे नियतकालिक पुनरावलोकन देखील प्रदान करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल बोर्डाने विहित केल्यानुसार, नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.
5. कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकांसाठी अनुकूल आहेत आणि असभ्य, अयोग्य किंवा अनैतिक वर्तन करू नयेत याची खात्री करण्यासाठी कंपनी प्रभावी प्रशिक्षण प्रणाली तयार करेल.
6. ग्राहकांना, विशेषतः गरीब आणि वंचित घटकांना भेडसावणाऱ्या समस्यांकडे कंपनीचा सहानुभूतीपूर्ण दृष्टिकोन असेल.

(VI) सुरक्षितता परत करणे

1. पेमेंटमध्ये चूक झाल्यास किंवा डीफॉल्टची इतर कोणतीही घटना घडल्यास कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या अटी व शर्तींवरील थकबाकीच्या वसुलीसाठी सुरक्षा लागू करण्याचा अधिकार कंपनी राखून ठेवते. कर्जाच्या वसुलीदरम्यान, कंपनी ग्राहकांना विचित्र वेळेत त्रास देणे किंवा कर्जाच्या वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे यासारख्या अनावश्यक छळाचा अवलंब करणार नाही.
2. कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या अटी व शर्तींशिवाय ग्राहकांच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून कंपनी परावृत्त करेल, जोपर्यंत ग्राहकाने उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही.
3. ग्राहक खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, एकतर ग्राहकाकडून किंवा बँक/नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनीकडून, जे खाते ताब्यात घेण्याचा प्रस्ताव देते, संमती किंवा अन्यथा कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, असेल. विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवले जाते. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार असेल.
4. कंपनीकडे ग्राहका सोबतच्या करार/कर्ज करारामध्ये अंगभूत री-पॉझेशन क्लॉज असेल जे कायदेशीररित्या अंमलात आणण्या योग्य असले पाहिजे. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, करार/कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असावा:

1. **ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी;**
2. **ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो;**
3. **सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;**
4. **मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जाची परतफेड करण्यासाठी ग्राहकाला अंतिम संधी देण्याची तरतूद;**
5. **ग्राहकाला पुन्हा ताब्यात देण्याची प्रक्रिया; आणि**
6. **मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया.**

अशा अटी व शर्तींची एक प्रत ग्राहकाला उपलब्ध करून देणे आवश्यक आहे. NBFC ने कर्ज वाटपाच्या वेळी सर्व ग्राहकांना कर्जाच्या करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतसह कर्ज कराराची एक प्रत नेहमीच सादर करावी, जे अशा करार/कर्ज करारांचे मुख्य घटक बनतात.

5. **सिक्युरिटी परत मिळवण्याचे उद्दिष्ट थकबाकीची वसुली करणे आणि ग्राहकाला सुरक्षिततेपासून वंचित ठेवण्याचे नाही. सिक्युरिटी परत ताब्यात घेण्याद्वारे पुनर्प्राप्ती प्रक्रियेमध्ये योग्य माध्यमांद्वारे परत ताब्यात घेणे, सुरक्षिततेचे मूल्यांकन आणि सुरक्षिततेची प्राप्ती यांचा समावेश असेल. हे सर्व निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने पार पाडले जाईल. योग्य नोटीस बजावल्यानंतर ताब्यात घेण्यात येईल. सुरक्षा ताब्यात घेताना कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. ताब्यात घेतल्यानंतर संपार्श्विकाची सुरक्षितता आणि सुरक्षितता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी सर्व वाजवी काळजी घेईल, व्यवसायच्या सामान्य मार्गात.**
6. **एक योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केली जाईल ज्याद्वारे कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे विवाद ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.**

(VII) शारीरिक/दृष्ट्या अपंगांना कर्ज सुविधा

अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधांचा विस्तार करण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यवसाय सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी शक्य ते सर्व सहकार्य करतील. कंपनी त्यांच्या कर्मचाऱ्यांसाठी सर्व स्तरांवर आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांद्वारे त्यांना हमी दिलेल्या अपंग व्यक्तींचे हक्क असलेले एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल. पुढे, कंपनी अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण त्यांनी आधीच स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंतर्गत सुनिश्चित करेल.

(VII). डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर मिळवलेली कर्जे: वाजवी पद्धती कोड आणि आउटसोर्सिंग मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन

कंपनी, त्यांच्या स्वतःच्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे किंवा आउटसोर्स लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज देत असली तरीही, योग्य प्रॅक्टिसेस कोड मार्गदर्शक तत्त्वांचे अक्षरशः पालन करेल. त्यांनी वित्तीय सेवा आणि आयटी सेवांच्या आउटसोर्सिंग वरील नियामक सूचनांचे काटेकोरपणे पालन केले पाहिजे.

1. **हे लक्षात घेतले पाहिजे की कंपनीच्या कोणत्याही क्रियाकलापाचे आऊटसोर्सिंग त्यांच्या जबाबदाऱ्या कमी करत नाही, कारण नियामक सूचनांचे पालन करण्याची जबाबदारी पूर्णपणे त्यांच्यावर अवलंबून असते. जिथे जिथे कंपनी डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मला त्यांचे एजंट म्हणून ग्राहकांना आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी गुंतवते, तिथे कंपनीने खालील सूचनांचे पालन केले पाहिजे:**
    1. **एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.**
    2. **एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मना ग्राहकासमोर, ज्या कंपनीच्या वतीने ते त्याच्याशी संवाद साधत आहेत त्या कंपनीचे नाव उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.**
    3. **मंजुरीनंतर लगेच परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कंपनीच्या लेटर हेडवर ग्राहकाला मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.**
    4. **कर्जाच्या कराराची एक प्रत आणि कर्जाच्या करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची एक प्रत सर्व ग्राहकांना कर्ज वाटपाच्या वेळी दिली जाईल.**
    5. **कंपनीद्वारे गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.**
    6. **तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.**

    या संदर्भात कोणतेही उल्लंघन झाल्यास गांभीर्याने पाहिले जाईल.

(फ) विविध

1. **कंपनी संबंधित शाखांमध्ये सामान्य कामकाजाचे तास, सुट्ट्यांची यादी प्रदर्शित करेल आणि बदल, असल्यास, शाखेच्या आवारात प्रदर्शित केलेल्या नोटीसद्वारे किंवा प्रेस सूचनेद्वारे सूचित करेल.**

2. **ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती कंपनीद्वारे अनधिकृत व्यक्ती किंवा एजन्सी किंवा तृतीय पक्षांसोबत शेअर केली जाणार नाही. तथापि, कंपनी या प्रकरणात कायदेशीर किंवा नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यास आणि त्यांचे पालन करण्यास बांधील असेल, या प्रकरणात, ग्राहकाला सूचना न देताही अशा माहितीसह भाग घेण्यास बंधनकारक असेल.**