

| समुन्नती फायनान्शियल इंटरमेडिएशन आणि सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड | |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| धोरण | न्याय्य कार्यपद्धती संहिता |
| समीक्षण प्राधिकारी: | संचालक मंडळ |
| मंजूरी देणारा प्राधिकारी: | संचालक मंडळ |
| मूळ देवाण दिनांक: | 06 मे, 2015 |
| आवृत्ती क्रमांक: | 4 |
| प्रभावी तारीख: | 26 मे, 2022 |
| पुनरावलोकन चक्र: | वार्षिक किंवा संचालक मंडळाने सांगितल्याप्रमाणे |

ही न्याय्य कार्यपद्धती संहिता आरबीआय मास्टर परिपत्रक - न्याय्य कार्यपद्धती संहिता आरबीआय (1 जुलै 2015चे मास्टर परिपत्रक डी.एन.बी.आर (पी.डी) सी.सी. क्र.054/03.10.119/ /2015-16) वर आधारित आहे.

आरबीआय सतत परिपत्रक सूचना जारी करीत असल्याने वरील परिपत्रकात केलेल्या कोणत्याही दुरुस्तीनुसार न्याय्य कार्यपद्धती संहितेत सुधारणा केली जाईल.

I. कोडची उद्दिष्टे

कोडची खालील उद्दिष्टे आहेत:

1. ग्राहकांशी व्यवहार करताना कमीतकमी मानके ठरवून न्याय्य कार्यपद्धतींना प्रोत्साहन द्या.
2. ग्राहकांना कंपनीकडून कोणत्या प्रकारच्या सेवांची अपेक्षा करावी याची अधिक चांगली माहिती मिळण्यासाठी पारदर्शकता वाढवा.
3. ग्राहकांचा कंपनीवरचा विश्वास वाढवा.

II. कोड लागू करणे

कोड कंपनीच्या सर्व उत्पादनांना लागू होतो.

कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या आर्थिक गरजा भागविण्यासाठी एकाधिक उत्पादनांचे मूल्यांकन करत राहिल. कंपनीने बनविलेल्या आणि ग्राहकांना दिलेल्या कोणत्याही उत्पादनास हा कोड लागू होईल.

III. कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

1. कर्जदाराशी असलेले सर्व संपर्कव्यवहार स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असले पाहिजेत.
2. कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितासाठी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतर एन.बी.एफ.सी.ने दिलेल्या अटी व शर्तीची अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकेल आणि कर्जदाराला जाणकार निर्णय घेता येईल. कर्जाच्या अर्जामध्ये अर्ज भरण्यासाठी आवश्यक असलेली कागदपत्रे सूचित केली जातील.
3. आम्ही सर्व कर्जाच्या अर्जाची प्राप्तीची अभिस्वीकृति देऊ. कर्जाचा अर्ज केल्यानंतर कर्ज मिळण्याची मुदत देखील अभिस्वीकृतिमध्ये दिली जाईल.

IV. कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

आम्ही कर्जदाराला अटी व शर्ती बरोबर वार्षिक व्याज दर आणि त्याची अर्ज करण्याच्या पद्धतीसह मंजूर कर्जाची रक्कम , लेखी , कर्जदाराला समजणाऱ्या स्थानिक भाषेत, मंजूर पात्र किंवा अन्यथा, यांद्वारे सांगू.आणि कर्जदाराची या अटी व शर्तीची स्वीकृती आमच्या रेकॉर्डवर ठेवा.

1. आम्ही कर्जाच्या करारामध्ये ठळकपणे उशीरा परतफेड केल्यास आकारलेल्या दंड व्याजाचा उल्लेख करू.
2. कर्जदाराला समजलेल्या कर्जाच्या कराराची एक प्रत तसेच कर्ज मंजूर झाल्यावर किंवा कर्ज वितरणाच्या वेळी, सर्व कर्जदारांना कर्ज करारानुसार नोंद केलेल्या सर्व सहपत्रांची प्रत ठेवू.

V. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

1. आम्ही कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा भाषेच्या अटी व शर्तीतील कोणत्याही बदलांची माहिती, वितरणाचे वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादी देऊ. आम्ही व्याज दर आणि शुल्कामध्ये बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील हे देखील सुनिश्चित करू. या संदर्भात एक योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.
2. करारा अंतर्गत पेमेंट किंवा कर्जाच्या रकमेची मागणी/ कर्जाची रक्कम लवकर देण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अनुषंगाने होईल.
3. आम्ही सर्व थकबाकीच्या परतफेडीवर किंवा कर्जदाराच्या विरुद्ध असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा कोणत्याही अन्य दाव्यासाठी धरणाधिकार असलेल्या कर्जाची थकित रकमेची पूर्तता केल्यावर सर्व तारणपत्रे सोडू. अशा प्रकारच्या सेट ऑफ अधिकाराचा वापर करावयाचा असल्यास, कर्जदारास उर्वरित दाव्यांविषयी आणि त्यासंबंधीच्या दाव्याची हिशोबपूर्ती/भरल्याशिवाय तारणपत्रे राखण्यास आम्ही पात्र असलेल्या अटीबद्दल संपूर्ण माहिती सूचित केली जाईल.

VI. सामान्य सूचना

1. कर्ज कराराच्या उल्लेख करण्यात आलेल्या अटी व शर्तीत दिलेल्या उद्दीष्टांव्यतिरिक्त (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी माहिती उघड न केल्याचे लक्षात आल्याशिवाय) आम्ही कर्जदाराच्या कामामध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून दूर राहू.
2. कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त होण्याच्या बाबतीत, संमती किंवा अन्यथा, म्हणजे कंपनीचा आक्षेप, जर असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे

हस्तांतरण कायद्याच्या अनुषंगाने पारदर्शक करारानुसार असेल.

3. कर्जाची वसुली करण्यादरम्यान, कंपनी कर्जदाराला यावेळी त्रास देण्यासारखा किंवा कर्जाच्या वसुलीसाठी ताकदीचा वापर करण्यासारखा गैरवाजवी छळवणूकीचा मार्ग अवलंबवणार नाही. आम्ही आमच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले असल्याचे सुनिश्चित करू.

4. वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर झालेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर आम्ही मुदतपूर्व बंद केल्यास शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

VII. संचालक मंडळाची जबाबदारी

आमचे संचालक मंडळ संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा देखील ठेवेल. अशा यंत्रणेद्वारे हे सुनिश्चित केले जाईल की कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या कार्यकारिणींच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद कमीतकमी पुढच्या उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निवारण केले जाईल. संचालक मंडळ, न्याय्य कार्यपद्धती संहितेचे अनुपालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचे नियमित पुनरावलोकन करेल. अशा आढावांचा एकत्रित अहवाल दर सहा महिन्यांनी मंडळाला सादर केला जाईल.

VIII. तक्रार निवारण अधिकारी

कार्याच्या स्तरावर, आम्ही आमच्या ग्राहकांच्या हितासाठी, आमच्या शाखा/ज्या ठिकाणी व्यवसाय केला आहे तेथे खालील माहिती स्पष्टपणे प्रदर्शित करू:

- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क तपशील (दूरध्वनी / मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता) ज्याला जनता आमच्या विरुद्ध तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी संपर्क साधू शकतात.
- (ब) तक्रार/विवादाचे एक महिन्यांच्या कालावधीत निवारण न झाल्यास ग्राहक आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या क्षेत्रीय कार्यालयाच्या प्रभारीकडे (संपूर्ण संपर्क तपशील), ज्याच्या कार्यक्षेत्रात आमचे नोंदणीकृत कार्यालय येते, अपील करू शकतात.

ग्राहकांच्या तक्रारीची निवारण यंत्रणा, तसेच तक्रारीचे निवारण अधिकारी आणि आरबीआयच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या तपशिलासह, सार्वजनिक सूचना ग्राहकांचे लक्ष वेधून घेण्याच्या उद्देशाने काम करेल.

IX. न्याय्य कार्यपद्धती संहितेची भाषा आणि जनसंपर्काची पद्धत

न्याय्य कार्यपद्धती संहिता, जी स्थानिक भाषेतही असेल आणि विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी आमच्या

वेबसाइटवर दिली जाईल.

X. व्याज दर

- (a) आम्ही निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित बाबी विचारात घेऊन व्याज दर मॉडेलचा अवलंब करू आणि कर्ज आणि आगाऊ रकमेवर आकारण्यात येणारा व्याज दर निश्चित करू. वेगवेगळ्या प्रकारातील कर्जदारांना व्याज दर आकारण्यासाठी जोखीम आणि तर्काच्या श्रेणीनुसाराचा दृष्टिकोन कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला जाहीर करावा आणि मंजूरी पत्रकात स्पष्टपणे कळविला जाईल.
- (b) व्याज दर आणि जोखीमचे श्रेणीकरण करण्याचा दृष्टिकोन देखील कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध होईल किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केला जाईल. वेबसाइटवर किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हाही व्याजदरात बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जावी.
- (c) व्याज दर वार्षिक दर असावा जेणेकरून कर्जदारास खात्यावर किती रक्कम आकारली जाईल याची अचूक माहिती असेल.
- (d) आम्ही व्याज दर आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती ठरवू.

XI. पुनरावलोकन

न्याय्य कार्यपद्धती संहितेचे अनुपालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा व्यवस्थापनातर्फे दर सहा महिन्यांनी केला जाईल आणि अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल संचालक मंडळातर्फे दर सहा महिन्यांनी सादर केला जाईल. या संहितेची अद्ययावत प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर ठेवली जाईल.