फिननेबल क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड

चा

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

प्रस्तावना

फिनेबल क्रेडिट प्राइवेट लिमिटेड (फिनेबल किंवा कंपनी) ने सदर फेअर प्रॅक्टिसेस कोड, रिझर्व बँक ऑफ इंडियाच्या (आरबीआय) नॉन-बँकिंग-फायनॅन्शीयल कंपनी - नॉन सिस्टीमॅटिकली इम्पॉर्टन्ट नॉन-डिपॉजिट टेकिंग कंपनी (रिझर्व बँक) साठी, फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (एफपीसी) करता, सर्व एनबीएफसीजनी त्या कर्ज व्यवसाय करत असताना स्वीकारायच्या , 1 सप्टेंबर 2016 रोजी जारी करण्यात आलेल्या, मार्गदर्शक तत्वे 2016, (29 सप्टेंबर 2022 रोजी अपडेट केलेली) च्या प्रकरण v मधील मार्गदर्शक तत्वानुसार तयार केली आहेत. या मार्गदर्शक तत्त्वांमध्ये, इतर गोष्टींसह मार्गदर्शक तत्त्वे, कर्जाच्या अटी व शर्तींबाबत योग्य तो खुलासा करणे आणि गैर-जबरदस्ती वसुलीची पद्धत स्वीकारणे याविषयक सामान्य तत्त्वांचा समावेश आहे.

1. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

- फिनेबलचा ग्राहकांशी असलेला सर्व पत्रव्यवहार हा इंग्रजीमध्ये असावा, कारण ती भाषा फिनेबलच्या सर्व ग्राहकांना समजते

- कर्ज प्रक्रियेचा भाग म्हणून, पारदर्शकता राहावी म्हणून, आणि grahkaफिनेबल ग्राहकाला टर्म शीट/अर्ज/प्रस्ताव सोबत सर्व आवश्यक माहिती पुरवते कारण या प्रकरणात सुरक्षेसाठी आवश्यक शुल्क/शुल्क, जर असेल तर, प्रक्रियेसाठी देय, फीचे परत न करण्यायोग्य स्वरूपाचा समावेश असू शकतो परंतु ते मर्यादित नाही. कर्जाचा प्रस्ताव न स्वीकारल्याच्या बाबतीत, प्री-पेमेंट पर्याय, कर्जाचा विचार करण्यासाठी आवश्यक असलेली माहिती/कागदपत्रांची चेक लिस्ट आणि ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबी इतर नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांनी ('NBFCs') ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि ग्राहकाला सूचित निर्णय घेता येतो.

- फिनेबल सर्व कर्ज अर्जांच्या प्राप्तीसाठी पावती देईल. कर्जाचा अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढला जाईल हे देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल. कंपनी कर्ज अर्जांची तपासणी योग्य कालावधीत पूर्ण करेल. अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असल्यास, ग्राहकांना त्वरित कळवले जाईल.

2. **<u>कर्ज मूल्यांकनाच्या अटी व शर्ती:</u>**

- फिनेबल प्रस्तावित कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्ती इंग्रजीत लिहून सर्व ग्राहकांना समजतील अशा स्वरूपात मंजुरी पत्र, अटींची यादी किंवा इतर कोणत्याही लिखित स्वरूपात कळवेल, ज्यामध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल:

    - मंजूर कर्जाची रक्कम, त्यासोबतच्या अटी व शर्ती, तसेच वार्षिकी व्याजदर यांचा समावेश असेल,
    - थकव्याज / दंडात्मक व्याजदर (महिना / वर्ष यानुसार टक्केवारीत व्यक्त केलेले), तसेच कर्ज खात्याशी संबंधित ग्राहकांकडून देय असलेल्या शुल्कांची माहिती आणि त्याच्या लागू करण्याच्या पद्धतीचा समावेश असेल (कर्जाच्या उशिराने परतफेडीवर आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरांनी नमूद केले जाईल)
    - फिनेबलद्वारे देण्यात आलेल्या कर्जाच्या अटी व शर्तींची स्वीकृती आणि त्यासंबंधीच्या अन्य अटी व सशर्तांशी संबंधित असल्यावर करार साध्य केला जाईल.
    - कर्ज प्रदान करण्याच्या दृष्टिकोनातून संबंधित असलेली सर्व अन्य माहिती आणि सहभागी सर्व पक्षांची माहिती.

- फिनेबल कर्जाच्या कराराचा इंग्रजीत एक प्रती प्रदान करेल, जसा ग्राहकाने समजला असेल, आणि कर्जाच्या करारात उद्धृत केलेल्या सर्व संबंधित संलग्न कागदपत्रांची एक प्रती ग्राहकांना कर्ज मंजुरी/वितरणाच्या वेळी दिली जाईल आणि ग्राहकाने त्याला अनुमोदित करणे आवश्यक आहे.

3. **<u>अटी आणि शर्तींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण:</u>**

- फिनेबल कर्जाच्या अटी व शर्तींच्या कोणत्याही बदलाबाबत, जसे की वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वप्रारंभ शुल्क इत्यादींबाबत ग्राहकांना इंग्रजीत कळवेल.

- व्याज दर आणि शुल्कांतील बदल पुढे लागू होतील.

- कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा / गतिमान करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा. कर्ज करारानुसार पेमेंटच्या वा करारातील कामकाजाच्या पुनर्प्राप्तीच्या वा वेगाने अंमलबजावणीच्या निर्णयापूर्वी किंवा अतिरिक्त सुरक्षा मागण्यापूर्वी, फिनेबल ग्राहकांना इंग्रजीत कळवेल, जसा ग्राहकाने समजला असेल.

4. सामान्य:

- फिनेबल कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींसाठी प्रदान केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही (किंवा कर्जदाराकडून आधीच उघड केलेले नसलेले माहिती मिळत असल्यास).

- कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, फिनेबलकडून कोणत्याही प्रकारची मान्यता किंवा विरोध (असेल तर) 21 दिवसांच्या आत विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कळवण्यात येईल. अशा हस्तांतरणाची अटी व शर्ती कायद्याशी सुसंगत आणि पारदर्शक असतील.

- ग्राहक उशिराने परतफेड करत नाहीत किंवा पुनर्प्राप्ती करणार नाहीत, तर देशाच्या कायद्यांनुसार देय रक्कम वसूल करण्यासाठी एक निश्चित प्रक्रिया अनुसरण केली जाईल. प्रक्रिया ग्राहकाला इलेक्ट्रॉनिक संदेश पाठवून, सूचनांद्वारे (समाविष्ट कायदेशीर मार्गसूचनां) किंवा अशा असल्यास व्यक्तिगत भेटीद्वारे, सूचित करण्याची प्रक्रिया समाविष्ट करेल. फिनेबलच्या वसूल प्रक्रियेचा ग्राहकांवर त्रास होणार नाही, याची खात्री करेल. फिनेबल आपल्या कर्मचार्यांना ग्राहकांच्या प्रश्न आणि तक्रारी व्यवस्थितपणे संभाळण्यासाठी योग्य मार्गदर्शन आणि प्रशिक्षण देईल.

- सर्व फी/शुल्क/व्याज व्याज दर धोरणानुसार किंवा समोरच्या सहमतीनुसार देय असतील.

5. <u>संचालक मंडळाची जबाबदारी:</u>

- फिनेबलच्या संचालक मंडळाने पुढील तपशीलांमध्ये दिलेल्या पद्धतीनुसार संघटनेत तक्रारींचे निवारण प्रक्रिया तक्रार निवारण यंत्रणा("GRM") स्थापित केले आहे. अशा यंत्रणेच्या माध्यमातून, फिनेबलच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवलेल्या सर्व वादांची चर्चा केली जाईल आणि त्यावर पुढील उच्च स्तरावर निर्णय दिला जाईल. फिनेबलच्या संचालक मंडळाने वार्षिकरित्या FPC चे पालन आणि GRM चा कार्यप्रणालीची पुनरावलोकन करणार आहे. संपूर्ण अहवाल वार्षिकरित्या संचालक मंडळास सादर केला जाईल.

6. **<u>तक्रार निवारण यंत्रणा ("GRM")</u>**

कंपनीच्या संचालक मंडळाने कंपनीवर लागू असलेल्या विविध नियमांचे पालन करण्यासाठी GRM तयार केले आहे.

तक्रार निवारण यंत्रणा **'परिशिष्ट-अ'** म्हणून जोडलेली आहे.

7. **<u>गव्हिहरंन्स प्रॅक्टिस कोड (FPC) संप्रेषित करण्याच्या भाषा आणि पद्धती:</u>**

- फिनेबलने स्थापन केलेल्या FPC ची स्थापना इंग्रजी भाषेत करण्यात आली आहे, कारण सर्व फिनेबलने ग्राहकांना इंग्रजी समजते आणि ती RBI ने दिलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांवर आणि RBI मास्टर निर्देशांवर आधारित आहे.

8. **<u>अत्यधिक व्याज दरांचा नियमन:</u>**

- फिनेबल कर्ज व सावकारीसाठी व्याज दर ठरविण्यासाठी आवश्यक घटकांचे विचार करून व्याज दर मॉडेल स्वीकारेल, जसे की निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखमीचा प्रीमियम.

- फिनेबल कर्जदाराला विविध कर्जदारांच्या विविध श्रेण्या वयोगुच्छांसाठी वेगवेगळ्या व्याज दरांचे धोका आणि कारण स्पष्टपणे सांगेल, अर्ज फॉर्ममध्ये आणि मंजुरी पत्रात सुस्पष्टपणे कळवेल.

- व्याज दर आणि जोखमीच्या मूल्यांकनासाठी वापरले जाणारे पद्धतीची माहिती फिनेबलच्या वेबसाइटवर या कागदपत्राच्या अनुपिलकांमध्ये दिली जाईल - **अनुपिलक-B व्याज दर मॉडेल.**

- फिनेबलद्वारे आकारले जाणारा व्याज दर वार्षिकी व्याज दर असेल, जे ग्राहकांना खात्यावर आकारले जाणाऱ्या अचूक दराची माहिती देण्यासाठी आहे.

9. **<u>जास्त व्याजदर आकारल्याबद्दल तक्रारी:</u>**

- फिनेबलच्या संचालक मंडळाने व्याज दर धोरण स्थापित केले जाईल, ज्यात व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क ठरविण्याच्या आंतरिक तत्त्वे आणि प्रक्रियांचा उल्लेख असेल.

<u>FPC चे पुनरावलोकन:</u>

बोर्डाच्या मान्यतेने FPC मध्ये सुधारणा किंवा सुधारणा केली जाईल. गव्हिहरंन्स प्रॅक्टिस कोड (FPC) चे संचालक मंडळ वार्षिक पुनरावलोकन करेल. RBI मास्टर निर्देशांमध्ये झालेल्या कोणत्याही सुधारणा किंवा कंपनीच्या स्थितीतील बदलांनंतर, या गव्हिहरंन्स प्रॅक्टिस कोड (FPC) मध्ये आवश्यक बदल समाविष्ट केले जातील आणि ते संचालक मंडळाद्वारे मंजूर केले जातील.

FPC मध्ये काहीतरी असलेल्या विपरीत, कोणत्याही विद्यमान कायदा FPC, नियम, नियम, कायदे, त्यातील बदल किंवा नवीन लागू होणारे कायदे यांच्याशी विरोध असल्यास, अशा कायद्याच्या, विधेयकाच्या, नियमांच्या, नियमानुसार किंवा विधेयकांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे या FPC वर प्राधान्य दिले जाईल.

परिशिष्ट-A

तक्रार निवारण यंत्रणा

ग्राहक सेवा अत्यंत महत्त्वाची आहे आणि फिनेबलमध्ये त्यांचे ग्राहकांना उत्कृष्ट सेवा मिळावी यासाठी प्रयत्न करीत आहे, याची खात्री करणे आवश्यक आहे.

A. उद्देश

ग्राहकांची तक्रार ग्राहकांच्या आवाजाचा महत्त्वाचा हिस्सा आहे, आणि ही धोरण तक्रारींचे व्यवस्थापन संरचित तक्रारींच्या निवारण प्रक्रियेद्वारे करते. तक्रारींचे निवारण पुनरावलोकन यंत्रणेच्या सहाय्याने समर्थित आहे, जे भविष्यात समान समस्यांचा पुनरावृत्ती कमी करण्यास मदत करते. गव्हिहरंन्स रेड्रेसल धोरण खालील तत्त्वांची अनुसरण करते:

1. ग्राहकांना योग्य वागणूक दिली जाते;
2. ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि वेळेवर हाताळल्या जातात;
3. ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींच्या पातळीवर त्यांनी संघटनेत तक्रारींना वाढवण्यासाठीच्या संधींची आणि त्यांच्या तक्रारींच्या निराकरणाबद्दल समाधानी नसल्यास त्यांची हक्कांची माहिती दिली जाते;
4. कर्मचारी ग्राहकांच्या हितांसाठी विश्वासार्हपणे आणि पूर्वग्रहांशिवाय काम करतात.

B. ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा

तक्रारींचे वेळेवर निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीने सर्वोत्तम श्रेणीतील CRM प्रणालीमध्ये गुंतवणूक केली आहे. सिस्टम तक्रारी नोंदवते; प्रश्नांच्या स्वरूपावर आधारित टॅट्सचे पालन करते आणि ठराविक टॅट्सनुसार समस्यांना वाढवते आणि वाढवते.

एकदा CRM प्रणालीमध्ये नोंदवल्यानंतर, ग्राहक काळजी ग्राहकांच्या समाधानासाठी तक्रार/तक्रार निराकरणासाठी 14 कार्यदिवसांच्या आत जबाबदार असेल. ग्राहकांना शक्य तितक्या योग्य आणि योग्य पर्यायी सोडवणुका देण्यासाठी प्रत्येक प्रयत्न केला जाईल.

परंतु, जर ग्राहक समाधानाने समाधानी राहिला नाही, तर तो/ती तक्रारींच्या निवारण प्रक्रियेच्या माध्यमातून वाढवू शकतो/सकते, असे खाली दिलेल्या संदर्भात आहे.

C. कालावधी

प्रत्येक तक्रारीसाठी संबंधित तपासण्या पूर्ण करण्यासाठी 14 कार्यदिवसांच्या योग्य कालावधीची वेळ ठरवण्यात आली आहे. तक्रारींची पावती मिळाल्यावर योग्य ती पावती दिली जाते आणि ग्राहकांना ठरावात विलंब झाल्यास कळवले जाते.

D. पुनरावलोकन आणि देखरेख

तक्रारींची निगरानी, टॅट्स, तक्रारींची प्रकृतीची नियमित पुनरावलोकन केले जाईल, त्याचप्रमाणे प्रक्रिया त्रुटी असल्यास दुरुस्त केल्या जातील आणि ट्रेंड तपासले जातील.

E. वाढवण्याची पदवी:

ग्राहक सेवा

कर्जदारांना विनंती केली जाते की त्यांनी त्यांच्या सर्व तक्रारी ग्राहक सेवा संघाकडे प्रथमच सोडवाव्यात. ग्राहकाचे संपर्क तपशील आहेत:

ईमेल आयडी: makeiteasy.@finnable.com

ग्राहक काळजी टीम तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 14 (चौदा) दिवसांच्या आत तक्रारीचे निवारण करण्याचा प्रयत्न करेल.

तक्रार निवारण अधिकारी

जर ग्राहक काळजी संघने कर्जदाराच्या प्रस्तावानंतर 14 (चौदा) दिवसांच्या आत प्रतिसाद दिला नाही किंवा कर्जदार ग्राहक काळजी संघकडून मिळलेल्या प्रतिसादाने समाधानी नाही, तर कर्जदार सोमपासून शनिवारपर्यंत सार्वजनिक सुट्यांसह दुपारी 10 वाजल्यापासून सायंकाळी 7 वाजेपर्यंत तक्रार निवारण अधिकारीच्या संपर्क क्रमांकावर किंवा खालील ईमेल पत्त्यावर संपर्क साधू शकतो. तक्रार निवारण अधिकारी यांचे संपर्क तपशील खाली दिले आहेत.

मिसेस: सुमन कुमार
पदनाम: तक्रार निवारण अधिकारी
पत्ता: इंडिक्यूब लेकसाइड,
4था मजला म्युनिसिपल क्र. 80/2 विंग ए बेलांदूर गाव,

वरथुर होबळी, बेंगळुरू, KA 560103 IN
संपर्क : 9741160321
ईमेल: gro@finnable.com

परिशिष्ट-B

व्याज दर मॉडेल

व्याज दर मॉडेल, धोरणे आणि व्याज दर आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी प्रक्रिया संहिता

वर उद्धृत केल्याप्रमाणे RBI'ची मार्गदर्शक तत्त्वे लक्षात घेऊन, व्याजदर किंवा इतर शुल्क निर्धारित करताना खालील अंतर्गत मार्गदर्शक तत्त्वे, धोरणे, कार्यपद्धती आणि व्याजदर मॉडेल विचारात घेतले जातील.

- कंपनीद्वारे आकारले जाणारे व्याजदर हे कर्ज घेतलेल्या निधीची किंमत, मुदतीची किंमत, बाजारातील तरलता, क्रेडिट प्रवाहावरील RBI धोरणे, स्पर्धेद्वारे ऑफर, बाजारातील प्रतिष्ठा, ऑपरेशन्सची किंमत, वितरण, आवश्यक भांडवलाची किंमत, अंतर्निहित अशा विविध घटकांवर अवलंबून असतात. कर्जदार आणि उत्पादने, उद्योग ट्रेंड इ. मध्ये क्रेडिट आणि डिफॉल्ट जोखीम. समान कालावधी असलेली समान उत्पादने आणि त्याच दरम्यान घेतलेली कालावधी वेगवेगळ्या ग्राहकांसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकर्षित करू शकतात. सर्व किंवा अनेक घटकांच्या संयोजनावर अवलंबून व्याज दर बदलू शकतात परंतु खालील गोष्टींपर्यंत मर्यादित नाहीत:

    - संबंधित उद्योग विभागातील क्रेडिट आणि डीफॉल्ट जोखीम;
    - समान एकसंध ग्राहकची ऐतिहासिक कामगिरी;
    - अर्जदाराचे प्रोफाइल;
    - उद्योग विभाग;
    - अर्जदाराचा परतफेड ट्रॅक रेकॉर्ड;

- कर्ज तिकीट आकार;
- कर्जाचा कालावधी;
- स्थानावरील कसूनपणा आणि वसूल करण्याचे कामकाज;
- अर्जदाराचे इतर कर्ज.

- कर्जाच्या मंजुरीच्या वेळी ग्राहकांना व्याज दरांची माहिती दिली जाईल आणि व्याज आणि मूळ पुनर्भुगतान वेळापत्रक ग्राहकांना उपलब्ध करावयाचे आहे.

- व्याज तात्काळ देय मानले जाईल त्याच्या निश्चित तारखेवरून आणि व्याजाची देयकासाठी कोणतीही सवलत दिली जाईल नाही.

- सामान्य व्याजाबरोबर, कंपनी अधोक सुविधांसाठी अतिरिक्त व्याज आकारू शकते, आणि कोणत्याही देयाच्या कोणत्याही विलंब किंवा ताळेबंदीची शिक्षा देणारे व्याज आकारू शकते.

- व्याजाबरोबर, प्रक्रिया शुल्क, विलंब शुल्क, चेक बाउंस शुल्क, पूर्व-समाप्ती शुल्क इत्यादी इतर वित्त शुल्क देखील कंपनी ग्राहकाशी योग्य संप्रेषणांतर्गत आकारू शकते, जेथे आवश्यक असल्यास. या शुल्कांच्या कोणत्याही पुनरावलोकनास समोरासमोर प्रभाव लागू राहील.

- शुल्कांचे परतावा किंवा सूट / दंड व्याज / अतिरिक्त व्याजासाठीची दावे सामान्यतः कंपनी स्वीकारणार नाही आणि अशी कोणतीही विनंती हाताळण्याचा एकमेव अधिकार कंपनीच आहे.

- व्याज पुनर्संचयक कालावधी कंपनीकडून वेळीवेळी निश्चित केला जाईल आणि ग्राहकांना माहिती दिली जाईल.

- कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याज दर कोड उपलब्ध राहील आणि वेळोवेळी अद्यतनित केला जाईल.