आधार इंडिया फिनवेस्ट लिमिटेड

फेअर प्रॅक्टिस कोड

दस्तऐवज शीर्षक	फेअर प्रॅक्टिस कोड
प्रभावी तारीख	01.04.2026
पुनरावलोकनाची वारंवारता	वार्षिक / जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा
दस्तऐवज मालक	कंपनीचा अनुपालन विभाग
दस्तऐवज मंजूर करणारा	संचालक मंडळ .
पुनरावलोकन तारीख	15.10.2026

आधार इंडिया फिनवेस्ट लिमिटेड

फेअर प्रॅक्टिस कोड

प्रस्तावना

या फेअर प्रॅक्टिसेस कोड ("एफपीसी") चा उद्देश आधार इंडिया फिनवेस्ट लिमिटेड ("कंपनी") बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांना ("एनबीएफसी") लागू असलेल्या रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("आरबीआय") द्वारे जारी केलेल्या निर्देशांच्या अनुषंगाने कर्ज आणि ग्राहक सेवा क्रियाकलाप आयोजित करताना तत्त्वे आणि मानके स्थापित करणे हा आहे. संस्था आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य व्यवसाय पद्धती स्थापित करण्यासाठी आरबीआयने घालून दिलेल्या धोरणात्मक मार्गदर्शक तत्त्वांचे पुनरावलोकन करण्याचा आणि त्यांचे पालन करण्याचा प्रयत्न करते. त्यानुसार, ही फेअर प्रॅक्टिस कोड ("एफपीसी" किंवा "कोड") आरबीआय/डीओआर/2025-26/362 मास्टर डायरेक्शन डीओआर नुसार तयार केली गेली आहे. एमसीएस आहे. आरईसी क्रमांक 281/01-01-039/2025-26-भारतीय रिझर्व्ह बँक (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्या-जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 ("दिशा"), दिनांक 28 नोव्हेंबर 2025 वेळोवेळी सुधारित केल्या जाऊ शकतात.

कोड योग्य व्यवसाय आणि ग्राहक सेवा पद्धतींची किमान मानके निश्चित करते जे कंपनी ग्राहकांशी असलेल्या सर्व व्यवहारांमध्ये अनुसरण करण्यास वचनबद्ध आहे. हे पारदर्शकता, निष्पक्षता, नैतिक आचरण आणि उत्तरदायित्वाच्या तत्त्वांची रूपरेषा देते जे कंपनीच्या कर्ज ऑपरेशन्स आणि ग्राहकांच्या परस्परसंवादावर नियंत्रण ठेवतील.

म्हणूनच, या निर्देशांचे पालन करून, ही संहिता वेळोवेळी कंपनीच्या मंडळाद्वारे तयार केली गेली आहे, मंजूर केली गेली आहे आणि पुनरावलोकन केले गेले आहे. कंपनी वेळोवेळी सर्वोत्तम व्यवसाय आणि ग्राहक सेवा पद्धतींचा अवलंब करेल आणि या संहितेमध्ये आवश्यक असल्यास योग्य बदल करेल.

या संहितेचा उद्देश ग्राहकांना कंपनीच्या आर्थिक उत्पादने आणि सेवांबद्दल स्पष्ट, अचूक आणि वेळेवर माहिती प्रदान करणे सुनिश्चित करणे आहे, ज्यामुळे त्यांना क्रेडिट सुविधांचा लाभ घेताना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम केले जाईल. या संहितेच्या तरतुदी लागू कायदे किंवा नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार अन्यथा निर्दिष्ट केल्याशिवाय कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या सर्व कर्ज उत्पादनांना आणि इतर वित्तीय सेवांना लागू होतील. वाजवी कर्ज देण्याच्या पद्धती विपणन, कर्ज उत्पत्ती, प्रक्रिया आणि सर्व्हिसिंग आणि संकलन क्रियाकलापांसह त्याच्या संपूर्ण व्यवसाय ऑपरेशन्सवर लागू होतील. एफपीसीशी त्याची वचनबद्धता कर्मचार् यांची उत्तरदायित्व, प्रशिक्षण, समुपदेशन, देखरेख, ऑडिटिंग कार्यक्रम, अंतर्गत नियंत्रण, तंत्रज्ञानाचा इष्टतम वापर आणि ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी सहानुभूती या दृष्टीने दर्शविली जाईल. त्याच वेळी, आम्ही आमच्या ग्राहकांच्या त्यांच्या वैयक्तिक डेटासाठी गोपनीयता आणि गोपनीयतेची आवश्यकता लक्षात ठेवू.

हा फेअर प्रॅक्टिसेस कोड एक डायनॅमिक दस्तऐवज आहे आणि लागू कायदे, आरबीआय निर्देश किंवा कंपनीच्या व्यवसाय पद्धतींमध्ये बदल करून वेळोवेळी किंवा जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा त्याचे पुनरावलोकन केले जाईल आणि अद्यतनित केले जाईल. कंपनीच्या वाजवी कर्ज देण्याच्या पद्धतींवर परिणाम करणाऱ्या नियामक आराखड्यातील कोणतीही दुरुस्ती या कोडमध्ये योग्यरित्या समाविष्ट केली जाईल.

संहितेचा वापर :

हा फेअर प्रॅक्टिसेस कोड आमच्याद्वारे ऑफर केलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या खालील श्रेणींवर लागू होतो (सध्या ऑफर केलेला किंवा भविष्यातील तारखेला सादर केला जाऊ शकतो):

1. आर्थिक मालमत्तेच्या स्वरूपातील कर्ज आणि इतर उत्पादने; आणि
2. कंपनीच्या एजंट किंवा भागीदाराद्वारे ऑफर केलेली थर्ड पार्टी उत्पादने.

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (एफपीसी) वरील उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल ज्याद्वारे ते ऑफर केले जातात किंवा वितरित केले जातात, भौतिक चॅनेल, टेलिफोनिक संप्रेषण, इंटरनेट-आधारित प्लॅटफॉर्म, डिजिटल चॅनेल किंवा इतर कोणत्याही विद्यमान किंवा भविष्यातील वितरणाच्या पद्धतीचा समावेश आहे.

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (एफपीसी) ची उद्दिष्टे:

खालील उद्दिष्टांसह फेअर प्रॅक्टिसेस कोड तयार करण्यात आला आहे:

- - ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळायची किमान मानके विहित करून निष्पक्ष, पारदर्शक, नैतिक आणि ग्राहक-केंद्रित पद्धती स्थापित करणे आणि प्रोत्साहन देणे.
- ग्राहकांना कंपनीची आर्थिक उत्पादने, सेवा, अटी आणि शर्तींबद्दल स्पष्ट, अचूक आणि वेळेवर माहिती प्रदान करून पारदर्शकता वाढवणे, ज्यायोगे त्यांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करणे.
- भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या निर्देशांसह लागू कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांनुसार कंपनीच्या कर्ज, सेवा आणि वसुली पद्धती चालविल्या जातात हे सुनिश्चित करणे.
- सर्व ग्राहकांच्या परस्परसंवादात निष्पक्षता, सचोटी आणि व्यावसायिकता सुनिश्चित करून ग्राहकांचा विश्वास वाढवणे आणि राखणे.
- आर्थिक संबंधांच्या संपूर्ण जीवनचक्रात कंपनी आणि तिच्या ग्राहकांमध्ये परस्पर विश्वास, आदर आणि सहकार्याच्या नातेसंबंधास प्रोत्साहन देणे.
- ग्राहकांच्या तक्रारी आणि समस्यांचे त्वरित आणि निष्पक्ष निराकरण करण्यासाठी प्रभावी, सुलभ आणि पारदर्शक तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करणे.
- जबाबदार कर्ज देण्याच्या पद्धतींना प्रोत्साहित करणे आणि कंपनीच्या ऑपरेशन्सच्या सर्व पैलूंमध्ये उत्तरदायित्व, भेदभाव न करणे आणि नैतिक व्यवसाय वर्तनाची तत्त्वे कायम ठेवणे.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया:

कर्ज अर्ज आणि प्रक्रिया पारदर्शक, न्याय्य आणि ग्राहक-केंद्रित असल्याचे कंपनीने सुनिश्चित केले पाहिजे. खालील तत्त्वे कर्ज अर्जांच्या प्रक्रियेचे नियमन करतील:

- कर्जदाराशी सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असेल.
- कंपनी संभाव्य कर्जदारांना कर्ज उत्पादनाशी संबंधित सर्वसमावेशक माहिती प्रदान करेल, ज्यात प्रस्तावित क्रेडिट सुविधेवर नियंत्रण ठेवणारे अटी व शर्ती आणि कर्जदाराच्या निर्णयावर प्रभाव टाकू शकणारी इतर सर्व भौतिक माहिती समाविष्ट आहे.
- सर्व कर्ज अर्ज फॉर्म आणि कर्ज करारांमध्ये कर्जाच्या प्रक्रियेसाठी आवश्यक कागदपत्रे आणि माहिती स्पष्टपणे निर्दिष्ट केली जातील जेणेकरून इतर सावकारांशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकेल आणि ग्राहकाद्वारे माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाईल. कंपनी, त्याच्या अंतर्गत क्रेडिट मूल्यांकन आणि अंडररायटिंग आवश्यकतांच्या आधारे, आवश्यक वाटेल तेथे अर्जदाराकडून अतिरिक्त कागदपत्रे किंवा माहिती मागू शकते.
- कर्ज करारामध्ये मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दर, शुल्क आणि शुल्क (जेथे लागू असेल तेथे प्रक्रिया शुल्कासह), परतफेड वेळापत्रक, कार्यकाळ, हप्त्यांच्या देय तारखा , दंड शुल्क, सुरक्षा तपशील (जेथे लागू असेल तेथे) आणि कर्जदाराच्या अधिकारांवर किंवा जबाबदाऱ्यांवर परिणाम करू शकणारी इतर कोणतीही माहिती यासह सर्व भौतिक अटी आणि शर्ती समाविष्ट असतील. अशा प्रकटीकरणांमुळे कर्जदारास माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास आणि इतर सावकारांनी देऊ केलेल्या समान आर्थिक उत्पादनांशी तुलना करणे सुलभ होईल.
- कंपनी कर्जाच्या अर्जांची पावती देईल आणि अशा अर्जांवर प्रक्रिया आणि निपटारा करण्याच्या सूचक मुदतीची माहिती देईल.

कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती:

कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्जदारांना सर्व मंजूर कर्ज सुविधा पारदर्शक, योग्य आणि समजण्यायोग्य पद्धतीने दिल्या जातील. कर्ज मूल्यांकन आणि मंजुरी प्रक्रिया खालील तत्त्वे नियंत्रित करतील:

- कंपनी अर्जदाराने सादर केलेली माहिती आणि कागदपत्रे, त्याची अंतर्गत क्रेडिट मूल्यांकन धोरणे आणि लागू नियामक आवश्यकतांच्या आधारे प्रत्येक कर्ज अर्जाचे मूल्यांकन करेल. अर्जदाराच्या पत आणि इतर संबंधित घटकांच्या मूल्यांकनाच्या आधारे कंपनी कोणताही कर्ज अर्ज मंजूर किंवा नाकारण्याचा अधिकार राखून ठेवते.

- कंपनी कर्जदारास कर्जाच्या मंजुरीची लेखी सूचना देईल, मंजुरी पत्राद्वारे किंवा इतर कोणत्याही योग्य संवादाद्वारे, स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत. संप्रेषणात मंजूर कर्जाची रक्कम आणि कर्जाच्या सर्व भौतिक अटी आणि शर्तींचा स्पष्टपणे उल्लेख केला जाईल, ज्यात वार्षिक व्याज दर, व्याज अर्ज करण्याची पद्धत, परतफेड वेळापत्रक, कार्यकाळ, शुल्क आणि शुल्क, सुरक्षा तपशील (जेथे लागू असेल तेथे) आणि क्रेडिट सुविधेवर नियंत्रण ठेवणाऱ्या इतर कोणत्याही अटींचा समावेश आहे.
- कंपनी मंजूर अटी व शर्तींची कर्जदाराची स्वीकृती प्राप्त करेल आणि रेकॉर्डवर ठेवेल.
- कर्ज करारामध्ये कर्जदारास लागू असलेले सर्व शुल्क आणि दायित्वे स्पष्टपणे उघड केली जातील. परतफेडीत डीफॉल्ट किंवा विलंबासाठी दंडात्मक शुल्काशी संबंधित कोणतीही तरतूद लागू नियामक आवश्यकता आणि दंडात्मक शुल्कावरील कंपनीच्या धोरणानुसार कर्ज करारात विशेषत: अधोरेखित केली जाईल.
- कर्जाच्या अंमलबजावणीच्या आणि / किंवा वितरणाच्या वेळी, कंपनी कर्जदारास अंमलात आणलेल्या कर्ज कराराची एक प्रत प्रदान करेल, ज्यात सर्व कागदपत्रे, वेळापत्रक आणि संलग्नकांच्या प्रती असतील. अशी कागदपत्रे स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत प्रदान केली जातील, एकतर भौतिक किंवा इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात, लागू असेल, जेणेकरून कर्जदाराला कराराच्या जबाबदार् या आणि कर्जावर नियंत्रण ठेवणार् या अटींबद्दल पूर्णपणे माहिती असेल.
- कंपनी वाजवी कालावधीत अर्जदारास कर्ज अर्ज मंजूर करणे किंवा नामंजूर करणे यासंबंधी आपला निर्णय कळविण्याचा प्रयत्न करेल. नकाराच्या घटनेत, कंपनी अशा नकाराची विस्तृत कारणे सांगू शकते, जेथे लागू कायदे आणि अंतर्गत धोरणांनुसार योग्य आणि अनुज्ञेय मानले जाते.

कर्जाचे वितरण आणि अटी व शर्तींमध्ये बदल:

कंपनी कर्जदारांशी केलेल्या सर्व व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता आणि निष्पक्षता राखण्यासाठी वचनबद्ध आहे. त्यानुसार, खालील तत्त्वे कर्जाचे वितरण आणि त्यानंतरच्या अटी व शर्तींमध्ये कोणतेही बदल नियंत्रित करतील:

- कंपनी कर्जदाराने स्वीकारलेल्या अटी व शर्तींनुसार आणि मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारामध्ये नमूद केल्यानुसार कर्जाचे वितरण करेल.
- कंपनी कर्जदाराशी स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्या जाणार् या भाषेत, कर्जावर नियंत्रण ठेवणाऱ्या अटी व शर्तींमध्ये कोणताही बदल त्वरित संवाद साधेल, ज्यात व्याज दर, शुल्क आणि शुल्क, परतफेड वेळापत्रक, कार्यकाळ, सुरक्षा किंवा संपार्श्विक आवश्यकता किंवा कर्जदाराच्या अधिकारांवर किंवा जबाबदाऱ्यांवर परिणाम करणारी इतर कोणतीही भौतिक स्थिती यामधील बदलांचा समावेश आहे.

- व्याज दर, शुल्क, शुल्क किंवा इतर आर्थिक अटींमध्ये कोणतीही सुधारणा केवळ संभाव्य आधारावर लागू केली जाईल. कंपनी कर्जदारास लागू कायद्यांच्या किंवा नियामक निर्देशांच्या अंतर्गत आवश्यक असलेल्या अशा बदलांची पूर्व सूचना देईल, जेणेकरून कर्जदाराला सुधारित अटींचे परिणाम समजण्यास सक्षम केले जाईल.
- कर्जाची परतफेड परत करण्याचा किंवा वेगवान करण्याचा किंवा कोणत्याही सुरक्षा किंवा कराराच्या अधिकाराची अंमलबजावणी करण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अटींनुसार आणि लागू कायदे आणि नियामक आवश्यकतांनुसार काटेकोरपणे घेतला जाईल.

सामान्य कलम:

1. **हस्तक्षेप न करणे:**

- कर्ज कराराच्या अटींनुसार स्पष्टपणे प्रदान केल्याशिवाय किंवा लागू कायदे, नियामक दिशानिर्देशांच्या अंतर्गत किंवा कंपनीच्या कायदेशीर हितसंबंधांच्या संरक्षणासाठी अशा हस्तक्षेपाची आवश्यकता असल्याशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या प्रकरणांमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.
- वरील निर्बंध लागू होणार नाहीत जेव्हा कंपनीला कर्जदाराने पूर्वी उघड केलेली कोणतीही भौतिक माहिती, तथ्य किंवा परिस्थितीची जाणीव होते आणि ज्याचा कर्जावर, कर्जदाराच्या पतक्षमतेवर किंवा कर्ज कराराच्या अंतर्गत कंपनीच्या अधिकारांवर परिणाम होऊ शकतो.

1. **कर्ज खात्याचे हस्तांतरण:**

कर्ज खाते दुसऱ्या सावकाराकडे हस्तांतरित करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यानंतर, कंपनी अशी विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत किंवा लागू कायद्यांनुसार किंवा नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार विहित केलेल्या कालावधीत आपला निर्णय कळवेल.

अशा विनंतीचा स्वीकार किंवा नकार कर्ज कराराच्या अटी, कंपनीची अंतर्गत धोरणे आणि लागू कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांनुसार असेल. कर्ज खात्याचे कोणतेही हस्तांतरण निष्पक्ष, पारदर्शक आणि भेदभावरहित पद्धतीने केले जाईल.

1. **पुनर्प्राप्ती प्रक्रिया:**

- वसुली कार्यवाही सुरू करताना किंवा पार पाडताना कंपनी निष्पक्ष, कायदेशीर आणि पारदर्शक पद्धतींचा अवलंब करेल. कर्ज कराराच्या अटी, लागू कायदे आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी जारी केलेल्या निर्देशांनुसार पुनर्प्राप्ती कारवाई काटेकोरपणे केली जाईल.
- कंपनीचे कर्मचारी आणि थकबाकी वसुलीसाठी नियुक्त केलेले अधिकृत वसुली एजंट यांनी स्वतःची ओळख पटवावी आणि विनंतीनुसार, त्यांचे ओळखपत्र आणि कंपनीने जारी केलेले अधिकृतता पत्र सादर करावे.

- कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्जदारांना थकबाकी आणि वसुली प्रक्रियेबद्दल संपूर्ण आणि अचूक माहिती प्रदान केली जाईल. कर्मचारी आणि अधिकृत प्रतिनिधींना कर्जदारांशी विनम्र, व्यावसायिक आणि आदरयुक्त पद्धतीने संवाद साधण्याचे पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल आणि कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्य, रेफरी आणि मित्रांच्या गोपनीयतेचा सार्वजनिकरित्या अपमान करणे किंवा हस्तक्षेप करणे, मोबाईलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य संदेश पाठविणे, धमकावणे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे, कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/ किंवा कर्जदाराला सकाळी 8:00 वाजण्यापूर्वी आणि संध्याकाळी 7:00 नंतर कॉल करणे, खोटी आणि दिशाभूल करणारी निवेदने सादर करणे आणि कर्जाच्या वसुलीसाठी शक्तीचा अवलंब करणार नाही

1. **अतिरिक्त व्याजाचे नियमन:**

- कंपनीचे संचालक मंडळ व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती निश्चित करेल. या संदर्भात कर्जाच्या अटी व शर्तींच्या संदर्भात पारदर्शकतेबद्दल फेअर प्रॅक्टिसेस कोडमध्ये सूचित केलेली मार्गदर्शक तत्त्वे लक्षात ठेवली जातील.
- कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी आकारल्या जाणार्या व्याजाचा दर निश्चित करण्यासाठी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी सर्व संबंधित घटक विचारात घेऊन मंडळ व्याजदर मॉडेलचा अवलंब करेल.
- व्याजाचे दर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींना वेगवेगळ्या व्याज दर आकारण्याचा तर्क कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केला जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवला जाईल जो विद्यार्थ्याने कोणता अभ्यासक्रम आणि संस्था निवडली आहे यावर अवलंबून असेल.
- व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीचा दृष्टीकोन देखील कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध केला जाईल किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रकाशित केला जाईल. जेव्हा जेव्हा व्याज दरांमध्ये बदल होईल तेव्हा वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती अद्यतनित केली पाहिजे.
- व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदारास खात्यावर आकारल्या जाणार् या अचूक दरांची माहिती असेल.

1. **विविध:-**

- कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या थकबाकीबद्दल सर्व माहिती प्रदान करेल आणि ती भरण्यासाठी वाजवी वेळ प्रदान करेल.
- कंपनी मंजूर पत्र / कर्ज करारामध्ये विलंब परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज, जर असेल तर त्याचा उल्लेख ठळकपणे पत्रात करेल.

- कंपनी शारीरिक/दृष्टीहीन अर्जदारांना अपंगत्वाच्या कारणास्तव कर्ज सुविधेसह उत्पादने आणि सुविधा देताना कोणताही भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या विद्यमान तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे प्रभावी निवारण कंपनी सुनिश्चित करेल
- व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक आकारणी भौतिक अटी व शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
- कर्जाच्या अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल जेव्हा कर्जदाराला स्मरणपत्र पाठवले जाईल, तेव्हा लागू असलेले दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्यासाठीचे कारण देखील सांगितले जाईल.

गोपनीयता:

कंपनी आपल्या कर्जदारांशी संबंधित सर्व वैयक्तिक, आर्थिक आणि व्यवहारात्मक माहितीची गोपनीयता आणि गोपनीयता राखेल आणि

अशी माहिती केवळ कायदेशीर व्यवसाय हेतूंसाठी आणि लागू कायदे आणि नियामक आवश्यकतांनुसार आहे. कंपनी कर्जदार किंवा कर्जदाराच्या कर्ज खात्याशी संबंधित कोणतीही माहिती खालील परिस्थिती वगळता कोणत्याही तृतीय पक्षास उघड करणार नाही:

- जेथे कोणत्याही लागू कायदा, नियमन, न्यायिक आदेश किंवा कोणत्याही वैधानिक, नियामक किंवा पर्यवेक्षी प्राधिकरणाद्वारे अशा प्रकटीकरणाची आवश्यकता आहे किंवा परवानगी आहे.
- जेथे सार्वजनिक धोरणाच्या हितासाठी प्रकटीकरण आवश्यक आहे, ज्यात फसवणूक, आर्थिक गुन्हे किंवा इतर कोणत्याही बेकायदेशीर क्रियाकलापांचा प्रतिबंध, शोध किंवा तपास समाविष्ट आहे परंतु इतकेच मर्यादित नाही.
- जेथे लागू कायद्यांनुसार कंपनीच्या कायदेशीर हितसंबंधांचे संरक्षण करण्याच्या उद्देशाने किंवा क्रेडिट सुविधेची तरतूद, प्रशासन, सेवा किंवा पुनर्प्राप्ती सुलभ करण्याच्या उद्देशाने असे प्रकटीकरण आवश्यक आहे.
- जेथे कर्जदाराने कंपनीच्या गट संस्था, सहयोगी, व्यवसाय भागीदार, सेवा प्रदाते, क्रेडिट माहिती कंपन्या किंवा इतर कोणत्याही व्यक्ती किंवा संस्थेला अशी माहिती उघड करण्यासाठी पूर्व संमती किंवा अधिकृतता प्रदान केली आहे, जी आर्थिक सेवा प्रदान करण्याच्या उद्देशाने किंवा कर्जदाराने अन्यथा मान्य केल्याप्रमाणे.

कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्जदाराच्या माहितीचे सर्व खुलासे आवश्यकतेच्या आधारावर आणि लागू डेटा गोपनीयता, गोपनीयता आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करून केले गेले आहेत.

तक्रार निवारण यंत्रणा आणि ग्राहक संबंध व्यवस्थापन:

कंपनी कार्यक्षम, पारदर्शक आणि ग्राहक-केंद्रित सेवा प्रदान करण्यासाठी वचनबद्ध आहे. ग्राहकांचा विश्वास टिकवून ठेवण्यासाठी आणि सेवेच्या गुणवत्तेत सतत सुधारणा सुनिश्चित करण्यासाठी प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा आवश्यक आहे हे या यंत्रणेने ओळखले आहे.

ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे त्वरित, निष्पक्ष आणि पारदर्शक निवारण सुलभ करण्यासाठी कंपनीने एक संरचित तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केली आहे. ग्राहक इतर गोष्टींबरोबरच, व्यवसाय पद्धती, कर्ज प्रक्रिया, कर्ज निर्णय, ग्राहक सेवा, पत व्यवस्थापन, वसुली पद्धती आणि कर्ज संबंधी माहितीचे अद्ययावतीकरण किंवा दुरुस्ती यांच्याशी संबंधित तक्रारी नोंदवू शकतात.

तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये खालील चार स्तरांचा समावेश असेल:

स्तर 1 - ग्राहक सेवा :

ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी किंवा तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी प्रथम ग्राहक सेवेशी संपर्क साधण्यास प्रोत्साहित केले जाते.

ग्राहक सेवा तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

ई-मेल: care@aadharindiafinvest.com

कंपनी तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 10 दिवसांच्या आत तक्रार स्वीकारण्याचा आणि त्याचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करेल.

स्तर 2 - ग्राहक सेवा प्रमुख:

जर दिलेल्या वेळेत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा ग्राहक वरील चॅनेलद्वारे प्रदान केलेल्या उपायांवर समाधानी नसेल तर, ग्राहक पूर्वीच्या संप्रेषणाच्या संदर्भासह खालील एस्केलेशन चॅनेलशी संपर्क साधू शकतो.

कस्टमर केअर हेड:

ई-मेल: care.head@aadharindiafinvest.com

कंपनी तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 10 दिवसांच्या आत तक्रार स्वीकारण्याचा आणि त्याचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करेल.

स्तर 3 – तक्रार / नोडल अधिकारी:

जर ग्राहक ग्राहक सेवा प्रमुखाने दिलेल्या ठरावाने समाधानी नसेल किंवा तक्रारीचे निराकरण झाले नसेल तर ग्राहक हे प्रकरण कंपनीच्या नोडल अधिकाऱ्याकडे पाठवू शकतो.

नोडल अधिकारी:

नाव: श्री. सुशील कुमार पोद्दार

अर्ज पाठविण्याचा पत्ता : 183, आयटी पार्क, फेज-1, उद्योग विहार, गुरुग्राम, हरियाणा-122016

ई-मेल: Grievance@aadharindiafinvest.com

नोडल अधिकारी स्वतंत्रपणे या प्रकरणाचा आढावा घेतील आणि लागू नियामक चौकटीनुसार निष्पक्ष, पारदर्शक आणि कालबद्ध पद्धतीने तक्रारीचे निराकरण सुनिश्चित करतील.

स्तर 4 – भारतीय रिझर्व्ह बँक:

जर कंपनीने तक्रार प्राप्त केल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत ग्राहकाच्या समाधानासाठी निराकरण केले नाही किंवा ग्राहक कंपनीच्या अंतिम प्रतिसादावर असमाधानी असेल तर ग्राहक रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या योग्य कार्यालयात संपर्क साधू शकतो. ग्राहक रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजना (आरबी-आयओएस) अंतर्गत तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टलवर https://cms.rbi.org.in तक्रार नोंदवू शकतो किंवा खालील तपशीलांवर प्रत्यक्ष तक्रार पाठवू शकतो:

प्रभारी अधिकारी, सीआरपीसी

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र,

4 था मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक,

सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंदीगड - 1600

ईमेल:- crpc@rbi.org.in

संपर्क: : 14448 सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15 दरम्यान

कंपनी ग्राहक सेवा, ग्राहक सेवा प्रमुख, नोडल अधिकारी आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या तक्रार निवारण यंत्रणेची नावे आणि संपर्क तपशील सर्व कार्यालये, संकेतस्थळावर आणि लागू कायदे आणि नियामक चौकटीनुसार आवश्यक असेल अशा इतर ठिकाणी ठळकपणे प्रदर्शित करेल.

बोर्ड देखरेख आणि नियतकालिक पुनरावलोकन:

या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडची अंमलबजावणी आणि प्रभावी कामकाज फेअर प्रॅक्टिसेस कोड कमिटी किंवा संचालक मंडळाद्वारे वेळोवेळी नियुक्त केलेल्या अशा इतर समिती / प्राधिकरणाद्वारे देखरेख केली जाईल.

जेथे नियुक्त केलेले मंडळ किंवा समिती, नियमितपणे संहितेच्या अंमलबजावणीचे आणि परिणामकारकतेचे

पुनरावलोकन करेल, लागू नियामक आवश्यकतांच्या अनुपालनाचे निरीक्षण करेल आणि लागू कायदे, नियामक दिशानिर्देश किंवा कंपनीच्या व्यवसाय पद्धतींमधील बदल लक्षात घेऊन आवश्यक असलेल्या अशा सुधारणांची किंवा सुधारणांची शिफारस करेल.

संचालक मंडळ या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे अशा अंतराने पुनरावलोकन करेल जे योग्य वाटेल किंवा लागू नियामक चौकटीच्या अंतर्गत आवश्यक असेल आणि त्यातील कोणत्याही सुधारणांना मान्यता देईल.

जबरदस्तीने घटना:

या फेअर प्रॅक्टिसेस कोड ("एफपीसी") अंतर्गत कंपनीने निश्चित केलेल्या वचनबद्धता सामान्य ऑपरेटिंग परिस्थितीत लागू होतील.

तथापि, कंपनीच्या वाजवी नियंत्रणाबाहेर कोणतीही सक्तीची घटना किंवा इतर परिस्थिती उद्भवल्यास, ग्राहक, भागधारक आणि मोठ्या प्रमाणात जनतेच्या पूर्ण समाधानासाठी या एफपीसीमध्ये समाविष्ट असलेल्या सर्व वचनबद्धतेची पूर्तता करणे व्यवहार्य नाही.

वरील गोष्टी असूनही, कंपनी निष्पक्ष, पारदर्शक, न्याय्य आणि सुसंगत पद्धतीने आपल्या सेवा प्रदान करण्यासाठी सर्व वाजवी प्रयत्न करत राहील. या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडची अंमलबजावणी ही संपूर्ण संस्थेत अविभाज्य जबाबदारी राहील हे सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी वचनबद्ध आहे. हे साध्य करण्यासाठी, कंपनी कर्मचारी उत्तरदायित्व, नियतकालिक प्रशिक्षण आणि जागरूकता कार्यक्रम, समुपदेशन, सतत देखरेख, अंतर्गत ऑडिट प्रक्रिया, मजबूत अंतर्गत नियंत्रणे आणि या संहितेच्या तत्त्वांचे पालन सुलभ करण्यासाठी तंत्रज्ञानाचा प्रभावी वापर यासह योग्य प्रशासन यंत्रणा स्थापित करेल आणि देखरेख करेल.

डिजिटल कर्ज पुरवठा आणि डेटा गोपनीयता:

कंपनी हे सुनिश्चित करेल की:

- कोणतीही वैयक्तिक किंवा आर्थिक माहिती गोळा करण्यापूर्वी कर्जदाराकडून स्पष्ट आणि माहितीपूर्ण संमती प्राप्त केली जाते.
- कर्जदाराचे मोबाइल संपर्क, छायाचित्रे, मीडिया फायली किंवा इतर कोणत्याही वैयक्तिक माहितीमध्ये प्रवेश मागितला जाणार नाही जोपर्यंत कर्ज सेवा प्रदान करण्याच्या उद्देशाने असा प्रवेश काटेकोरपणे आवश्यक नाही आणि लागू कायदे आणि नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार परवानगी दिली जात नाही.
- कर्जदाराचा डेटा एकत्रित, प्रक्रिया, संग्रहित आणि केवळ कर्जदारास स्पष्टपणे उघड केलेल्या हेतूंसाठी आणि लागू डेटा संरक्षण आणि गोपनीयता आवश्यकतांनुसार वापरला जाईल.
- कंपनीद्वारे नियुक्त केलेले सर्व कर्ज सेवा प्रदाते ("एलएसपी") रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) द्वारे वेळोवेळी जारी केलेल्या लागू मार्गदर्शक तत्त्वे, दिशानिर्देश आणि सूचनांचे पालन करतील.

- कर्जदाराच्या माहितीची गोपनीयता, गोपनीयता आणि सुरक्षितता योग्य प्रशासकीय, तांत्रिक आणि संस्थात्मक उपायांद्वारे नेहमीच संरक्षित केली जाईल.

विकसित होत असलेल्या नियामक आवश्यकता आणि उद्योगातील सर्वोत्तम पद्धतींसह त्याची निरंतर प्रासंगिकता आणि संरेखन सुनिश्चित करण्यासाठी, या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल आणि आवश्यक वाटल्यास संचालक मंडळ किंवा सक्षम प्राधिकरणाच्या मंजुरीने, जेथे लागू असेल तेथे अद्यतनित केले जाईल.