

फाइंडॉक फिनवेस्ट प्रायव्हेट लिमिटेडसाठी "न्याय व्यवहार संहिता" ("फेअर प्रॅक्टिस कोड")

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com

Regd. कार्यालय: SCO 210-11, सेक्टर क्रमांक 34-A, चंदिगड-160022, कॉर्पोरेट कार्यालय: 4था मजला, करतार भवन, PAU गेट क्रमांक 1
जवळ, फिरोजपूर रोड, लुधियाना- 140001, फोन:0161-4155071; ईमेल: nbfc@myfindoc.com.
कोणत्याही प्रश्नांसाठी, विनंती आणि तक्रारींसाठी, कृपया customercarenbfc@myfindoc.com वर आम्हाला लिहा.

1. पार्श्वभूमी

• फाइंडॉक फिनव्हेस्ट प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे 'कंपनी' म्हणून संदर्भित) ही कंपनी कायदा, 1956 च्या तरतुदीनुसार स्थापित केलेली एक प्रायव्हेट लिमिटेड कंपनी आहे आणि ती रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("RBI") द्वारे नोंदणीकृत नॉन-डिपॉझिट स्वीकारणारी नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी आहे आणि ती मुख्यतः कर्ज देण्याच्या व्यवसायात आहे.

• कंपनीने कर्जविषयक सर्व उत्पादने लागू होणाऱ्या कर्ज व्यवहारांसाठी हा फेअर प्रॅक्टिस कोड ("FPC" किंवा "कोड") तयार केला असून तो स्वीकारलेला आहे आणि ग्राहकांशी व्यवहार करताना फेअर प्रॅक्टिस मानकांसाठी तत्वे निश्चित करतो. हा कोड RBI (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 ("RBI SBR निर्देश") द्वारे जारी केलेल्या न्याय व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित तयार करण्यात आला आहे.

2. संहितेचे (कोडचे) उद्दिष्ट

- हा कोड यासाठी स्वीकारण्यात आला आहे:
 - a) ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करणे आणि किमान मानके निश्चित करून चांगल्या, निष्पक्ष आणि विश्वासार्ह पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
 - b) ग्राहकांना उत्पादन अधिक चांगल्या प्रकारे समजावे आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेता यावेत म्हणून अधिक पारदर्शकता सुनिश्चित करणे;
 - c) कोणताही व्यवहार करण्यापूर्वी ग्राहकांना त्यांच्या विचारार्थ सर्वसमावेशक पद्धतीने उत्पादने/सेवांच्या अटी आणि शर्तीबद्दल माहिती दिली जाईल याची खात्री करणे;
 - d) प्रदान केलेल्या सुविधेच्या अटी व शर्तीच्या अनुषंगाने निष्पक्ष आणि पारदर्शक रीतीने ग्राहक खात्यांचे निरीक्षण करणे आणि त्यांचे व्यवस्थापन करणे;
 - e) आवश्यक असल्यास, कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेनंतर पुनर्प्राप्ती आणि अंमलबजावणी करणे.
 - f) निष्पक्ष व्यवहाराशी संबंधित RBI ने विहित केलेल्या लागू नियमांचे पालन सुनिश्चित करणे.

3. न्याय व्यवहार संहितेची अंमलबजावणी

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com

- हा कोड कंपनी, तिच्या सहाय्यक कंपन्या किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वतःच्या मालकीच्या आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेच्या अंतर्गत) फोनवर, काउंटरवर, पोस्टाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून ऑफर केलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होतो.

4. कर्जाची प्रक्रिया, मंजूरी, वितरण आणि समाप्ती

I. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

- a) कंपनीकडे कर्ज कराराचा एक मानक फॉर्म इंग्रजीमध्ये किंवा कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत असेल.
- b) कर्ज अर्ज फॉर्म कर्जदाराला पाठवला जाईल, ज्यामध्ये कर्जाची सामान्य वैशिष्ट्ये, अटी आणि शर्ती आणि अर्जासोबत समाविष्ट केलेल्या दस्तऐवजांची मुख्य यादी, ज्यामध्ये KYC दस्तऐवज समाविष्ट आहेत, याची माहिती असेल. कर्ज अर्जासोबत आवश्यक असलेल्या कोणत्याही अतिरिक्त दस्तऐवजांची माहिती कर्जदाराला स्वतंत्रपणे दिली जाईल.
- c) कंपनीच्या कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व संबंधित माहिती देखील प्रदान करणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदार माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल आणि इतर NBFC द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीची अर्थपूर्ण तुलना करू शकेल.
- d) कंपनीचे नियुक्त कर्मचारी सहाय्यक दस्तऐवजांसह कर्ज अर्जाची पडताळणी आणि तपासणी करतील. कर्मचाऱ्यांनी कर्ज अर्जामध्ये सर्व अनिवार्य तपशील रीतसर भरले जात आहेत याची देखील खात्री केली पाहिजे.
- e) कंपनीचे नियुक्त कर्मचारी कर्जाच्या अर्जाची तसेच सहाय्यक दस्तऐवजांची छाननी आणि पडताळणी करतील. कर्मचाऱ्यांनी कर्ज अर्जामध्ये सर्व अनिवार्य तपशील रीतसर भरले आहेत याची देखील खात्री केली पाहिजे.
- f) कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण हे इंग्रजी किंवा कर्जदाराने मान्य केलेल्या आणि त्याला समजले अशा स्थानिक भाषेत असणे आवश्यक आहे.

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com

II. कर्जाचे मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती

- कंपनी कंपनीची जोखीम-आधारित दृष्टीकोन आणि क्रेडिट धोरणे लक्षात घेऊन कर्ज अर्जाचे मूल्यांकन करेल.
- कर्ज देण्यापूर्वी कंपनी ग्राहकाच्या गरजा आणि परतफेड क्षमतेचे मूल्यांकन करण्यासाठी योग्य ती काळजी घेईल, जे ग्राहकाच्या जास्त कर्जबाजारीपणा टाळण्यासाठी अर्जाची प्रक्रिया ठरवण्यासाठी एक महत्वाचा निकष असेल. ग्राहकाच्या परतफेडीच्या क्षमतेनुसार कंपनी कर्ज देईल. मूल्यांकन कंपनीच्या कर्ज धोरणे, निकष आणि प्रक्रियांनुसार केले जाईल.
- कंपनीने कर्जदाराला इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत / कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत, मंजूरीपत्र / स्वागतपत्र किंवा अन्य कोणत्याही माध्यमातून, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम तसेच त्याच्या अटी आणि शर्ती, वार्षिक व्याजदर आणि त्याच्या लागू करण्याच्या पद्धतीसह लेखी स्वरूपात कळवावे.
- कर्जदाराने संप्रेषित केलेल्या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती कंपनीने त्याच्या रेकॉर्डवर जतन केली पाहिजे.
- कंपनीने मंजूरी/स्वागत पत्र किंवा अन्यथा आणि कर्ज करारामध्ये उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात आलेल्या दंडात्मक व्याजाचा उल्लेख ठळक अक्षरात करावा.
- कर्ज मंजूर करताना / वितरणाच्या वेळी कंपनी सर्व ग्राहकांना कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक परिशिष्टाची एक प्रत प्रदान करेल.
- कंपनी वेळोवेळी सुधारित केलेल्या कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी की फॅक्ट्स स्टेटमेंट (KFS) वरील परिपत्रकात समाविष्ट असलेल्या सूचनांचे पालन करेल.

III. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण-

- कंपनी ग्राहकाने केलेल्या वितरण विनंतीनुसार किंवा कर्ज करार/मंजूरी पत्रात दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार कर्जाचे वितरण करेल;
- ग्राहकांना सूचना दिल्यानंतर व्याजदर आणि शुल्कातील बदल संभाव्यतः प्रभावित होतील याची देखील कंपनी खात्री करेल. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल. ब) कंपनी कर्जदाराला अटी आणि शर्तीमध्ये कोणतेही बदल सूचित करेल, ज्यामध्ये वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींशी संबंधित अटी आणि शर्तीमध्ये बदल समाविष्ट

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com

आहेत. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की ग्राहकाला माहिती दिल्यानंतर व्याजदर आणि शुल्कांमध्ये बदल संभाव्यपणे लागू केले जातील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.

- c) कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा/वेगवान करण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अनुरूप असेल.

IV. सर्व जंगम/स्थावर मालमत्ता/सुरक्षा दस्तऐवज जारी करणे

- A. कर्जदाराविरुद्ध इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कंपनीकडे कोणताही वैध अधिकार किंवा धारणाधिकार नसल्यास, संपूर्ण परतफेड आणि कर्ज खाते बंद झाल्यानंतर कंपनी सर्व सिक्युरिटीज/जंगम/स्थावर मालमत्तेची जारी करेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची दाव्याचे निराकरण/भरपाई होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह माहिती दिली जाईल.

- B. या संदर्भात, कंपनीने खालील गोष्टींचे पालन केले पाहिजे:

- a) कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची दस्तऐवज जारी करेल आणि लागू असेल तिथे कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदवलेले शुल्क काढून टाकेल.
- b) कर्जदाराला त्याच्या आवडीनुसार मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची दस्तऐवज कर्ज खाते ज्या शाखेत सेवा देण्यात आली होती त्या शाखेतून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे दस्तऐवज उपलब्ध आहेत तिथून मिळविण्याचा पर्याय असेल.
- c) मूळ जंगम/जंगम मालमत्तेची दस्तऐवज परत करण्याची करण्याची वेळ आणि ठिकाण संबंधित कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.
- d) स्वतः कर्जदाराच्या अथवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या अनपेक्षित घटनेला सामोरे जाण्यासाठी, कंपनीने जंगम/ स्थावर मालमत्तेशी संबंधित दस्तऐवज कायदेशीर वारसांना परत

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com

देण्यासाठी एक सुस्थितीत प्रक्रिया अवलंबलेली आहे. ही प्रक्रिया ग्राहकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्यात आलेली आहे.

C. जंगम/ स्थावर मालमत्तेशी संबंधित दस्तऐवज जारी करण्यात विलंब झाल्याबद्दल भरपाई

- a) कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांनंतर मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची दस्तऐवज देण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित रजिस्ट्रीकडे शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे स्पष्ट करेल. जर कंपनीमुळे विलंब झाला असेल, तर ती कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹5000/- दराने भरपाई देईल.
- b) मूळ जंगम/ स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे हानी/नुकसान झाल्यास, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, कंपनी कर्जदाराला जंगम/ स्थावर मालमत्तेशी संबंधित दस्तऐवजांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी मदत करेल आणि वरील उप-परिच्छेद (i) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्चाचा भार उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर (म्हणजे, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंब कालावधी दंड मोजला जाईल.
- c) प्रदान केलेली भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायद्यानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

V. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर घेतलेले/मिळणारे कर्ज

- जर कंपनी कर्जदारांना कर्ज देण्यासाठी आणि/किंवा देणी वसूल करण्यासाठी डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मना एजंट म्हणून नियुक्त करत असेल, तर कंपनी खालील गोष्टींचे पालन करेल:

- a) एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com

- b) एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मना ते कोणत्या कंपनीशी व्यवहार करत आहेत त्याचे नाव आधीच उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.
- c) मंजूरी मिळाल्यानंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, कर्ज मंजूर झाल्यास कंपनीच्या लेटर हेडवर कर्जदाराला मंजूरी पत्र जारी केले जाईल.
- d) कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची प्रत सर्व कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल.
- e) कंपनी तिच्याद्वारे वापरलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मचे प्रभावी निरीक्षण सुनिश्चित करेल.
- f) तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

VI. डिजिटल कर्ज देण्याबाबत मार्गदर्शक तत्त्वे

- जर कंपनी डिजिटल लेंडिंगमध्ये गुंतलेली असेल तर, कंपनीने वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार, 02 सप्टेंबर 2022 रोजीच्या परिपत्रकाद्वारे आरबीआयने विहित केलेल्या 'डिजिटल लेंडिंगवरील मार्गदर्शक तत्वांचे' देखील पालन केले पाहिजे. पुढे, जर कंपनी डिजिटल कर्ज देण्यामध्ये गुंतलेली असेल, तर तिला वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार RBI द्वारे दिनांक 08 जून 2023 रोजीच्या परिपत्रकाद्वारे विहित केलेल्या 'डिजिटल लेंडिंगमधील डीफॉल्ट लॉस गॅरंटीवरील मार्गदर्शक तत्वांचे' देखील पालन करावे लागेल.

5. व्याज दर, फी आणि शुल्क

A. व्याज दर

- a) कंपनीकडे स्वतंत्र व्याजदर धोरण असेल, परंतु कोणत्याही परिस्थितीत ती तिच्या कर्जदारांकडून जास्त व्याजदर आकारणार नाही याची खात्री करेल.
- b) कंपनी ग्राहकांचे जोखीम प्रोफाइल, निधीची किंमत आणि मार्जिन यासारख्या व्यापक बाबी लक्षात घेऊन ग्राहकांसाठी व्याजदर निश्चित करेल.

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com

- c) व्याजदर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठीचा दृष्टिकोन, तसेच कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील कारणे अर्जाच्या फॉर्ममध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जातील आणि मंजूरी पत्रामध्ये कर्जदार/ग्राहकाला कळवली जातील.
- d) व्याजदर वार्षिक दर असतील आणि स्वीकृती/स्वागत पत्रात किंवा अन्यथा स्पष्टपणे नमूद केले जातील.
- e) कर्जदारांकडून घेतलेले हप्त्यांमध्ये व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील फरक दर्शवतील.
- f) कंपनी तिच्या वेबसाइटवर, व्याजदर, कर्जाचा अर्ज, मंजूरी पत्र आणि कर्ज करारावर व्याजदरांशी संबंधित योग्य खुलासे करून कर्जदारांशी संभाषणात पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करेल.

B. फी आणि शुल्क

- a) कंपनीकडे व्याजदर धोरणाबाबत बोर्डाचे मंजूर केलेली धोरणे असतील तसेच दंडात्मक शुल्कासह विविधप्रकारच्या फी आणि शुल्कांसाठी धोरणे असतील.
- b) कंपनी कर्जदाराला कर्ज अर्ज प्रक्रियेसाठी देय असलेल्या सर्व शुल्क/फी, कर्ज मंजूर/वितरित न झाल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, पूर्व-भरणा शुल्क, जर काही असेल तर, विलंबित परतफेडीवर दंड जर काही असेल तर, तसेच कर्जदाराच्या हिताला प्रभावित करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींची माहिती पारदर्शकपणे उघड करेल. दुसऱ्या शब्दांत सांगायचे झाले तर, कंपनी कर्ज अर्जाच्या प्रक्रिया/मंजूरीसंदर्भातील सर्व शुल्कांचा समावेश असलेले 'सर्व खर्च' पारदर्शक पद्धतीने उघड करेल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की शुल्क/फी भेदभावमुक्त असतील.
- c) RBI च्या 29 डिसेंबर 2023 रोजीच्या परिपत्रकानुसार दंडात्मक शुल्क/व्याज आकारणीच्या संदर्भात, कंपनी 1 एप्रिल 2024 पासून मंजूर/वितरित केलेल्या सर्व नवीन कर्जांच्या संदर्भात खालील मार्गदर्शक तत्वे लागू करेल:
 - (i) कर्जदाराने कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास कंपनीकडून आकारण्यात येणारा दंड 'दंड शुल्क' म्हणून गणला जाईल आणि तो कर्जावरील व्याजदरात समाविष्ट केला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा शुल्कांवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवादीच्या सामान्य प्रक्रियांवर, जर काही असेल तर, याचा परिणाम होणार नाही.

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com

- (ii) कंपनी कोणताही अतिरिक्त घटक व्याजदरामध्ये समाविष्ट करणार नाही आणि या बाबतीत अक्षरशः आणि भावनिकदृष्ट्या पूर्णपणे पालन करेल.
- (iii) दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी आणि कर्ज करारातील महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याच्या प्रमाणात सुसंगत असेल, तसेच ती विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीत कोणत्याही प्रकारे भेदभाव करणारी नसेल.
- (iv) वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत कर्ज करारातील महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास आकारण्यात येणारे दंडात्मक शुल्क हे अशाच प्रकारच्या गैरपालनासाठी गैर-वैयक्तिक कर्जदारांवर लागू असलेल्या दंड शुल्कापेक्षा जास्त असू नये.
- (v) व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीने कर्ज करारामध्ये ग्राहकांना स्पष्ट केले जाईल.
- (vi) कर्जाच्या करारातील महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबाबत कर्जदारांना स्मरणपत्र पाठवले जात असल्यास, त्यामध्ये लागू होणारे दंडात्मक शुल्कही स्पष्टपणे कळवले जाईल. तसेच, दंडात्मक शुल्क आकारण्याच्या प्रत्येक वेळी, ते का आकारण्यात आले आहे याचे कारणही कर्जदाराला कळवले जाईल.

वर नमूद केल्याप्रमाणे, विद्यमान कर्जाच्या बाबतीत, नवीन दंड आकारण्याची तरतूद 30 जून 2024 रोजी किंवा त्यापूर्वी लागू केली जाईल.

6. जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री

- कंपनी खालील गोष्टी करेल:
 - a) सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि तथ्यात्मक असल्याची खात्री करणे.
 - b) त्याच्या शाखा/कार्यालयांमध्ये सूचना पोस्ट करून; टेलिफोन किंवा हेल्पलाइनद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/हेल्प डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक/टेरिफ शेड्यूल प्रदान करून व्याज दर, सामान्य फी आणि शुल्क याबद्दल माहिती उपलब्ध करून देणे.

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com

- c) सहाय्य सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या सेवांचा लाभ घेण्याच्या बाबतीत अशा तृतीय पक्षांकडून ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर ती त्यांना उपलब्ध झाली असेल तर) कंपनीप्रमाणेच गोपनीयता आणि सुरक्षिततेची तीव्र पातळी राखून हाताळली जाईल, याची कंपनीने खात्री करावी.
- d) ग्राहकांना ते वापरत असलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल वेळोवेळी माहिती देणे. इतर उत्पादने/सेवांबद्दलची माहिती ग्राहकांना फक्त तेव्हाच दिली जाऊ शकते जेव्हा त्यांनी अशी माहिती/सेवा मिळविण्यासाठी संमती दिली असेल, ज्यामध्ये ईमेलद्वारे माहिती देऊन किंवा कंपनीच्या वेबसाइटवर किंवा कंपनीच्या ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून माहिती देणे समाविष्ट आहे.
- e) बोर्डाच्या मान्यतेने RBI ने विहित केलेल्या डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स (DSAs)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (DMAs) साठी आदर्श आचारसंहिता स्वीकारणे.
- f) कंपनीच्या प्रतिनिधीने/कुरिअरने किंवा DSA ने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार आल्यास, तक्रारीची चौकशी आणि निराकरण करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातात आणि नुकसान झाले असल्यास त्याची भरपाई केली जाते.

7. क्रेडिट रेफरन्स एजन्सी/ क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्या (CICs)

- a) कंपनी वेळोवेळी आवश्यकतेनुसार कर्जदाराशी संबंधित डेटा/माहिती, त्याचे/तिचे कर्ज आणि परतफेडीचे रेकॉर्ड इत्यादी CIC ला सादर करेल.
- b) ग्राहकाने विनंती केल्यावर कंपनी CIC ला संबंधित माहिती प्रदान करेल.

8. थकबाकी जमा करणे

- जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाते तेव्हा कंपनी योग्य कागदपत्रांद्वारे ग्राहकांना परतफेड प्रक्रिया स्पष्टपणे समजावून सांगेल, ज्यामध्ये रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची वारंवारता नमूद केली जाईल. जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देशाच्या कायद्यानुसार एक परिभाषित वसुली प्रक्रिया अवलंबली जाईल. यामध्ये विविध संप्रेषण माध्यमांद्वारे स्मरणपत्रे पाठवणे किंवा आवश्यक असल्यास वैयक्तिक भेटी देणे समाविष्ट असू शकते.
- जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनीकडून ग्राहकाला योग्य दस्तऐवजांच्या माध्यमातून परतफेड प्रक्रियेची स्पष्ट माहिती दिली जाईल, ज्यामध्ये परतफेडीची रक्कम, कालावधी, आणि परतफेडीची वारंवारता नमूद

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com

केलेली असेल. ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन न केल्यास, देशातील कायद्यांनुसार निश्चित पुनर्प्राप्ती प्रक्रिया राबवली जाईल. यामध्ये विविध संप्रेषण माध्यमांद्वारे स्मरणपत्रे पाठवणे किंवा आवश्यक असल्यास वैयक्तिक भेटी देणे समाविष्ट असू शकते.

- टेलि-कलेक्शनसाठी, कॉलरने त्यांची ओळख, कंपनीचे नाव उघड करणे आवश्यक आहे आणि चर्चा सुरू करण्यापूर्वी कॉल रेकॉर्ड होत असल्याची ग्राहकाला माहिती दिली पाहिजे. कर्जाचे स्वरूप आणि ग्राहकाची उपलब्धता लक्षात घेऊन RBI मार्गदर्शक तत्वांनुसार वाजवी तासांत कॉल केले पाहिजेत. एजंटानी प्रत्येक कॉलच्या सुरुवातीला ग्राहकाच्या सोयीची पुष्टी करणे आवश्यक आहे आणि सर्व परस्परसंवाद सिस्टममध्ये योग्यरित्या लॉग इन केले पाहिजेत.
- कलेक्शनमध्ये सहभागी असलेले सर्व कर्मचारी सदस्य आणि अधिकृत प्रतिनिधींनी मंडळाने मंजूर केलेल्या संकलन धोरणामध्ये नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे काटेकोरपणे पालन करणे आवश्यक आहे.

9. तक्रारी आणि तक्रार निवारण प्रणाली

- कंपनी, तिची वेबसाइट लॉंच झाल्यावर, तक्रारींचे निष्पक्ष आणि त्वरित निवारण करण्यासाठी स्वीकारलेल्या प्रक्रियेबद्दल ग्राहकांना माहिती देईल.
- कोणत्याही माध्यमातून तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, कंपनी ग्राहकांना एक अद्वितीय तक्रार संदर्भ क्रमांक जारी करेल. ग्राहक सेवा धोरण/तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे, स्थापन केलेल्या तक्रार निराकरण यंत्रणेच्या अनुषंगाने या प्रकरणाचे सखोल मूल्यांकन केले जाईल आणि त्याचे निराकरण केले जाईल. कंपनी प्रत्येक प्रकरण अत्यंत तातडीने हाताळत, निर्धारित TAT मध्ये निराकरण करण्याचा प्रयत्न करेल.
- कंपनी तिच्या वेबसाइटवर आणि तिच्या शाखांमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा प्रकाशित करेल.

10. गोपनीयता आणि गोपनीय माहितीचे संरक्षण

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com

- a) ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, कंपनी आपल्या ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवेल.
- b) कंपनी कोणत्याही कर्जदाराच्या व्यवहाराची माहिती इतर कोणत्याही संस्थेला, खालील अपवादात्मक परिस्थितींव्यतिरिक्त उघड करणार नाही:
- जर माहिती कायद्याने द्यायची असेल तर;
 - जर माहिती उघड करण्याचे जनतेचे कर्तव्य असेल तर.
 - जर कंपनीच्या हितासाठी (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी) माहिती उघड करणे आवश्यक असेल परंतु कंपनी ग्राहक किंवा ग्राहकाच्या खात्यांबद्दलची माहिती मार्केटिंगच्या उद्देशाने इतर कोणालाही, ज्यामध्ये इतर गट कंपन्यांचा समावेश आहे, उघड करण्यासाठी ती वापरणार नाही.
 - जर ग्राहकाने विनंती केल्यास किंवा ग्राहकाने कर्ज कराराच्या अटी व शर्ती स्वीकारून किंवा अन्य मार्गाने संमती दिल्यास, कंपनी समूह कंपन्यांना किंवा इतर संस्थांकडे माहिती उघड करू शकते ज्यांच्याशी भागीदारी किंवा इतर वित्तीय सेवा उत्पादनांच्या तरतूदीसाठी व्यवस्था असेल.
 - जर कोणतेही न्यायालय/नियामक/अंमलबजावणी प्राधिकरण तसे निर्देश देत असेल किंवा कोणत्याही कायद्यानुसार/कायद्याखाली आवश्यक असेल.
 - कंपनीने ग्राहकाची लेखी परवानगी घेतल्याशिवाय, कंपनी ग्राहकांबद्दल संदर्भ प्रदान करणार नाही.

11. संचालक मंडळाची जबाबदारी/दायित्व

- कंपनीच्या संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये स्वतंत्र तक्रार निवारण धोरणाद्वारे योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्वीकारली आहे. अशा यंत्रणेमुळे कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद, क्रेडिट माहिती अपडेट/बदल करण्याशी संबंधित तक्रारी आणि आउटसोर्स केलेल्या सेवांशी संबंधित तक्रारी किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकल्या जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री होईल. व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर वेळोवेळी न्याय व्यवहार संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा आढावा घेतला जाईल.

12. सामान्य तरतुदी

- a) कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कंपनी तिच्या कर्जदारांच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com

- b) कर्जदाराकडून कर्जदाराचे खाते हस्तांतरित करण्यासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा (कंपनीचा आक्षेप), जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कर्जदाराशी केलेल्या पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार आणि वेळोवेळी लागू असलेल्या कायदे, नियम, नियम आणि मार्गदर्शक तत्वांनुसार केले जाईल.
- c) कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी फक्त कायदेशीररित्या वैध असलेल्या उपाययोजनांचा अवलंब करेल आणि कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी ताकदीचा वापर करणे इत्यादी अनावश्यक त्रास देणार नाही.
- d) जर कंपनीने वसुली एजंट्सची नियुक्ती केली तर कंपनी RBI ने विहित केलेल्या वसुली एजंट्सची नियुक्ती करण्यासाठी मार्गदर्शक तत्वे स्वीकारेल.
- e) समाजातील विविध घटकांसाठी असलेल्या योजनांमध्ये सहभाग घेण्यासारख्या कायद्यानुसार परवानगी असल्याशिवाय, कंपनी दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांना अपंगत्वाच्या आधारावर उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी प्रदान करताना लिंग, जात किंवा धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.
- f) कंपनीला ग्राहकाच्या खात्यातील कोणत्याही व्यवहाराची चौकशी करायची असल्यास आणि पोलीस/इतर तपास यंत्रणा किंवा कोणत्याही वैधानिक/नियामक प्राधिकरणाकडून कोणत्याही तपासात सहभागी होण्याची आवश्यकता असल्यास, कंपनी ग्राहकाला सहकार्य करण्यास सूचित करेल.
- g) जर ग्राहक/कर्जदाराने फसवणूक केली किंवा योग्य ती काळजी न घेता कृती केली तर तो सर्व नुकसानीसाठी जबाबदार असेल.
- h) कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की तिच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले आहे.
- i) कंपनी दरवर्षी न्याय व्यवहार संहितेच्या पालनाच्या स्थितीबद्दल मंडळाला अपडेट देईल.

13. प्रकटीकरण:

- a) कंपनी तिची उत्पादने, सेवा, व्याजदर, फी आणि शुल्क, ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादींशी संबंधित माहिती तिच्या वेबसाइटवर आणि RBI च्या निर्देशानुसार तिच्या शाखांमध्ये प्रदर्शित करेल/जाहिर करेल.

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com

- b) कंपनी हा कोड आपल्या वेबसाइटवर टाकून, शाखांमध्ये कोड उपलब्ध करून आणि विनंतीनुसार तसेच, विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांच्या विनंतीवरून त्यांना या कोडची प्रत प्रदान केली जाईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की तिच्या कर्मचाऱ्यांना कोडबद्दल माहिती देण्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण दिले जाईल, जेणेकरून ते ग्राहकांना यासंबंधी योग्य माहिती देऊ शकतील.
- c) व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन, आणि दंडात्मक शुल्क/दंड व्याज (जसे लागू असेल) देखील त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जाईल. जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये कोणताही बदल होईल तेव्हा वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती अपडेट केली जाईल.

14. पुनरावलोकन आणि सुधारणा:

- या कोडचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल आणि कोणतेही बदल प्रतिबिंबित करण्यासाठी अपडेट केले जातील.

"जर रिझर्व्ह बँकेने स्पष्टीकरण, परिपत्रक किंवा निर्देश किंवा इतर कोणत्याही नावाने कोणतीही सुधारणा जारी केली असेल जी या संहितेअंतर्गत विहित केलेल्या सध्याच्या तरतुदींशी विसंगत असेल, तर अशा सुधारणा/स्पष्टीकरणांच्या तरतुदी RBI च्या पत्रव्यवहारात समाविष्ट असलेल्या तरतुदींना लागू होतील आणि RBI च्या पत्रव्यवहारात विहित केलेल्या तारखेपासून त्या सुधारित केल्या गेल्या आहेत असे मानले जाईल."

वेबसाइट: www.FindocFinvest.com