

सर्वग्राम फिनकेअर निष्पक्ष व्यवहार संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड)

1. परिचय

ही निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("संहिता") सर्वग्राम फिनकेअर प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") च्या सर्व विद्यमान आणि संभाव्य ग्राहकांना लागू असलेल्या निष्पक्ष व्यवहारांचा तपशील देते आणि कंपनीसाठी काम करणारे सर्व कर्मचारी आणि प्रतिनिधी यांचे पालन करतील. ही संहिता कर्मचाऱ्यांना अधिक चांगली ग्राहक सेवा देण्यास आणि त्यांच्या ग्राहकांशी व्यावसायिक व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता राखण्यास सक्षम करेल.

ही संहिता 1 सप्टेंबर, 2016 रोजी RBI/DNBR/2016-17/44 मास्टर डायरेक्शन DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 नुसार बनवली गेली आहे आणि 17 फेब्रुवारी, 2020 रोजी अद्यतनित केली आहे, जी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) द्वारे बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी – पद्धतशीरपणे महत्वाच्या नसलेल्या ठेव न घेणाऱ्या कंपनीला लागू आहे.

2. उद्देश

या संहितेचा उद्देश असा आहे:

- 2.1. ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून निष्पक्ष व्यवहारांना प्रोत्साहन द्या.
- 2.2. पारदर्शकता वाढवा, जेणेकरून ग्राहकांना सेवा स्तरांबद्दल अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेता येईल.
- 2.3. कंपनीवर ग्राहकांचा विश्वास वाढवणे.

3. महत्वाच्या जबाबदाऱ्या

ग्राहकांसाठी कंपनीच्या महत्वाच्या जबाबदाऱ्या:

3.1. याद्वारे ग्राहकांशी त्यांच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्षपणे आणि योग्यरित्या वागा:

- कंपनी ऑफर करत असलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी, त्याचे कर्मचारी अनुसरण करत असलेल्या प्रक्रिया आणि पद्धतींमध्ये, संहितेमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या जबाबदाऱ्या आणि मानकांची पूर्तता करणे.
- कंपनीची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात याची खात्री करणे.
- कंपनीचे ग्राहकांसोबतचे व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित असतील

3.2. कंपनीचे उत्पादन कसे कार्य करते हे याद्वारे समजून घेण्यात ग्राहकांना मदत करा:

- त्यांचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करणे

याद्वारे चुकीच्या गोष्टींशी त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक वागा:

- चुका सुधारणे.
- ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळणे.
- ग्राहक अजूनही समाधानी नसतील तर त्यांची तक्रार कशी पुढे न्यावी हे त्यांना सांगणे

3.3. संहिता प्रसिद्ध करा, ती कंपनीच्या वेबसाइटवर टाका आणि विनंती केल्यावर त्याच्या प्रती ग्राहकांसाठी उपलब्ध करा.

4. माहिती

- 4.1. ग्राहकांना त्यांच्या गरजा पूर्ण करणारी उत्पादने आणि सेवा निवडण्यात मदत करणे आणि त्यांना आवडत असलेल्या सेवा आणि उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी स्पष्ट माहिती त्यांना देणे.
- 4.2. कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी ग्राहकांची ओळख आणि पत्ता व इतर कागदपत्रे स्थापित करण्यासाठी त्यांच्याकडून कंपनीला आवश्यक असलेली कागदपत्रे आणि माहितीबद्दल ग्राहकांना माहिती द्या.
5. **कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज**
 - 5.1. कर्जदाराशी होणारे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असावेत.
 - 5.2. कर्जाच्या अर्जात आवश्यक माहितीचा समावेश असेल जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करेल जेणेकरून इतर NBFC ने ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीची अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकेल आणि कर्जदाराला माहिती देऊन तो निर्णय घेऊ शकतो. अर्जात सबमिट करण्यासाठी आवश्यक असलेली कागदपत्रे कर्जाच्या अर्जात दाखवली जातील.
 - 5.3. कंपनी सर्व कर्ज अर्जाची पावती देण्याची एक प्रणाली तयार करेल. कर्जाचे अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील ते देखील पोचपावतीमध्ये दाखवले जाईल.
6. **कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती**
 - 6.1. कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम वार्षिक व्याज दर आणि त्याच्या अर्जाच्या पद्धतीसह अटी व शर्तीसह लिखित स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराकडून या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती आमच्या रेकॉर्डमध्ये ठेवेल.
 - 6.2. कंपनीने उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद करावे.
 - 6.3. कंपनी कर्ज मंजूरीच्या / वाटपाच्या (वितरणाच्या) वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उल्लेख केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रत्येक एका प्रतीसह कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची एक प्रत सादर करेल.
7. **अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वाटप (वितरण)**
 - 7.1. कंपनी वाटप (वितरण) वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वपेमेंट शुल्क इ. सह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाबद्दल कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत नोटीस देईल.
 - 7.2. कंपनी याची देखील खात्री करेल की व्याज दर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ संभाव्यपणे प्रभावित होतात. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
 - 7.3. करारा अंतर्गत पेमेंट किंवा कामगिती परत बोलावण्याचा / वेग वाढवण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अनुषंगाने असेल.
 - 7.4. कंपनी सर्व थकबाकीच्या परतफेडीवर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा कर्जदाराविरुद्ध आमच्याकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक््युरिटीज जारी करेल. सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असल्यास, कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांविषयी आणि संबंधित दावा निकाली काढपर्यंत/भरेपर्यंत आम्हाला सिक््युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटी याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह नोटीस दिली जाईल.
8. **सामान्य**
 - 8.1. कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्दिष्टांव्यतिरिक्त कंपनी कर्जदाराच्या कार्यात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत नवीन माहिती, जोपर्यंत कर्जदाराने उघड केली नसेल, तो कंपनीच्या निदर्शनास आला नसेल).
 - 8.2. कर्जदाराकडून कर्ज घेण्याच्या खात्यात हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा अर्थात कंपनीची हरकत असल्यास, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कर्जदारास पाठविली जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याच्या अनुषंगाने पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
 - 8.3. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, आम्ही बेसुमार छळ करणार नाही जसे की, खराब काळात कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायू शक्तीचा वापर इ. आम्ही याची देखील खात्री करू की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी आमचे कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

- 8.4. आम्ही वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग दर असलेल्या मुदत कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/ पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
- 8.5. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी आमच्या वेबसाइटवर निष्पक्ष व्यवहार संहिता देखील टाकली जाईल (फेअर प्रॅक्टिस कोड देखील टाकला जाईल).

9. तक्रार निवारण

- 9.1. व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे (फेअर प्रॅक्टिस कोडचे) पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा वेळोवेळी आढावा. अशा आढावांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने मंडळाला सादर केला जाईल.
- 9.2. खालील माहिती ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, कंपनीच्या सर्व शाखा/ठिकाणी, जेथे व्यवसाय केला जातो, तेथे ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल:
- 9.2.1. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन / मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता) ज्यांना कंपनीविरुद्ध तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संपर्क साधता येईल.
- 9.2.2. एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रार / वादाचे निवारण न झाल्यास, ग्राहक RBI च्या DNBS च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय येते.
- सार्वजनिक सूचना कंपनीने अनुसरण केलेली तक्रार निवारण यंत्रणा, तक्रार निवारण अधिकारी आणि RBI च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या तपशीलांसह ग्राहकांना उघड करण्याच्या उद्देशाने काम करेल.

10. बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018 - नोडल अधिकारी/ प्रधान नोडल अधिकाऱ्याची नियुक्ती

- 10.1. लोकपाल योजनेअंतर्गत, कंपनीने नोडल अधिकारी (NO) नियुक्त केले आहेत जे कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि कंपनीविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींबाबत लोकपालांना माहिती देण्यासाठी जबाबदार असतील.
- 10.2. प्रधान मोडल अधिकारी (PNO) इतर गोष्टींबरोबरच, योजनेअंतर्गत लोकपाल आणि अपील प्राधिकरणासमोर समावेश केलेल्या कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी जबाबदार असेल. प्रधान मोडल अधिकारी ग्राहक शिक्षण व संरक्षण विभाग (CEPD), RBI, केंद्रीय कार्यालयाशी समन्वय आणि संपर्क साधण्यासाठी जबाबदार असेल.
- 10.3. ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, अशा शाखा/ ठिकाणी जेथे व्यवसाय व्यवहार केला जातो, PNO/NO/GRO यांचे नाव व संपर्क तपशील (टेलिफोन/ मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ते) आणि लोकपालांचे नाव आणि संपर्क तपशील, ज्यांच्याशी ग्राहक संपर्क साधू शकतात.
- 10.4. योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषेत) त्यांच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि शाखांमध्ये ठळकपणे अशा प्रकारे प्रदर्शित केली जातील की कार्यालयात किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला माहिती सहज प्राप्त होतील.
- 10.5. लोकपाल योजनेचे तपशील, नोडल अधिकारी आणि प्रधान अधिकारी वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

11. वेबसाइटवर पोस्ट करणे

- 11.1. ही संहिता, विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी स्थानिक भाषेत कंपनीच्या वेबसाइटवर टाकली जाईल.

12. व्याजदर

- 12.1. कंपनी, निर्धोची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित बाबी विचारात घेऊन व्याज दर मॉडेलचा अवलंब करेल

आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारल्या जाणाऱ्या व्याज दर निश्चित करेल. वेगवेगळ्या प्रकारच्या कर्जदारांना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यासाठी व्याजदर आणि जोखीम आणि तर्क यांचा श्रेणीकरण करण्याचा दृष्टीकोन कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केला जाईल आणि मंजूरीच्या पत्रात स्पष्टपणे कळविला जाईल.

- 12.2. व्याजदर आणि जोखमीचे श्रेणीकरण करण्याचा दृष्टीकोन कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिला जाईल आणि वेळोवेळी अद्यतनित केला जाईल.
- 12.3. व्याज दर वार्षिक दरात दिले जावेत जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके किती दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- 12.4. कंपनी व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया मांडेल.

13. कंपनीने वित्तपुरवठा केलेली वाहने पुन्हा ताब्यात घेणे

- 13.1. कंपनीकडे कर्जदाराशी असलेल्या कराराच्या/कर्जाच्या करारामध्ये एक अंतर्निहित पुन्हा कब्जा करण्याचा कलम असेल जो कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य असेल. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कराराच्या/कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये खालील तरतुदी देखील असाव्यात:
 - 13.1.1. ताब्यात घेण्यापूर्वी नोटीस कालावधी
 - 13.1.2. ज्या परिस्थितीमध्ये नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो
 - 13.1.3. सुरक्षितता ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया
 - 13.1.4. वाहन/ मालमतेची विक्री / लिलाव करण्यापूर्वी कर्ज परतफेड करण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याची तरतूद
 - 13.1.5. कर्जदाराला पुन्हा ताब्यात देण्याची प्रक्रिया
 - 13.1.6. मालमतेची विक्री / लिलाव करण्याची प्रक्रिया
- 13.2. अशा अटी व शर्तीची एक प्रत कर्जदाराला उपलब्ध करून दिली जाईल.

14. सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज देणे

वरील गोष्टींव्यतिरिक्त, सोन्याच्या दागिन्यांवर व्यक्तींना कर्ज देताना, कंपनी संचालक मंडळाने रीतसर मंजूर केलेल्या धोरणाचे पालन करेल, ज्यात इतर गोष्टींबरोबरच पुढील गोष्टींचा समावेश आहे:

- 14.1. RBI ने निर्धारित केलेल्या KYC मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले आहे याची खात्री करण्यासाठी आणि कोणतेही कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकावर पुरेशी योग्य काळजी घेतली जाईल याची खात्री करण्यासाठी पुरेशी पावले.
- 14.2. मिळालेल्या दागिन्यांची योग्य पारख करण्याची प्रक्रिया.
- 14.3. सोन्याच्या दागिन्यांची मालकी पूर्ण करण्यासाठी अंतर्गत प्रणाली.
- 14.4. दागिने सुरक्षित कस्टडीमध्ये ठेवण्यासाठी पुरेशी यंत्रणा, प्रणालींचा सतत आढावा घेणे, संबंधित कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे आणि प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन केले जात असल्याची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत लेखा परीक्षकांकडून वेळोवेळी तपासणी करणे.
- 14.5. अशी कर्ज दागिन्यांच्या साठवणुकीसाठी योग्य सुविधा नसलेल्या शाखांद्वारे वाढवली जाणार नाहीत.
- 14.6. संपार्श्विक म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचा योग्य विमा केला जाईल.
कर्जदाराला पुरेशी पूर्वसूचना देऊन परतफेड न केल्यास पारदर्शक लिलाव प्रक्रिया.
- 14.7. हितसंबंधांचा कोणताही संघर्ष नसावा आणि लिलावाच्या प्रक्रियेत गट कंपन्या आणि संबंधित संस्थांसह लिलावादरम्यान सर्व व्यवहारांमध्ये स्वतंत्रपणे काम करत असल्याची खात्री करणे आवश्यक आहे.
- 14.8. लिलाव किमान दोन वृत्तपत्रांमध्ये, एक स्थानिक भाषेत आणि दुसऱ्या राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्रात जाहिराती देऊन लोकांना जाहीर केला जाईल.
- 14.9. पॉलिसीनुसार, कंपनी आयोजित लिलावात सहभागी होणार नाही.
- 14.10. ठेवलेल्या सोन्याचा लिलाव बोर्डांने मंजूर केलेल्या लिलावकर्त्यांमार्फतच केला जाईल.
- 14.11. या पॉलिसीमध्ये फसवणुकीचा सामना करण्यासाठी लावल्या जाणाऱ्या प्रणाली आणि कार्यपद्धती यांचाही समावेश असेल ज्यामध्ये एकत्रीकरण, अंमलबजावणी आणि मंजूरीची कर्तव्ये वेगळे करणे समाविष्ट आहे.
- 14.12. कर्ज करार लिलावाच्या प्रक्रियेसंबंधी तपशील देखील उघड करेल.

15. आढावा

या संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा आढावा व्यवस्थापनाकडून नियमितपणे घेतला जाईल आणि अशा आढावांचा एकत्रित अहवाल नियमितपणे संचालक मंडळाला सादर केला जाईल. या संहितेची अद्ययावत प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर टाकली जाईल.