

न्याय्य सराव संहिता (आवृत्ती 1.4)

प्रस्तावना

अर्थन फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे "अर्थन फायनान्स" किंवा "कंपनी" म्हणून संदर्भित) कंपनी कायदा, 2013 च्या तरतुदीखाली समाविष्ट केलेली खाजगी मर्यादित कंपनी आहे आणि तिला रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) कडून ठेवी न स्वीकारणारी होल्डिंग गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी बनण्यासाठी मान्यता मिळाली आहे.

अर्थन फायनान्स औपचारिक वित्तीय सेवांमध्ये मर्यादित प्रवेश असलेल्या सूक्ष्म, लघु आणि मध्यम आकाराच्या उद्योगांना कर्ज देण्याच्या व्यवसायात गुंतलेली आहे.

अर्थन फायनान्सने रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने जारी केलेल्या मास्टर परिपत्रकाच्या अनुषंगाने दिनांक 01 जुलै, 2015 रोजी जारी केलेल्या परिपत्रक क्रमांक RBI/201516/DNBR(PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 आणि त्यामध्ये केलेल्या वेळोवेळी संप्रेषित सुधारणा यांनुसार ही न्याय्य सराव संहिता तयार केली आहे.

ही न्याय्य सराव संहिता कंपनीद्वारे दिल्या जाणाऱ्या उत्पादन आणि सेवांच्या सर्व श्रेणींना लागू होते. हे धोरण सोशल/इतर कोणत्याही माध्यमांवर पोस्ट केल्याप्रमाणे कोणत्याही तक्रारी/चौकशी असलेल्या ग्राहकांसह सर्व ग्राहकांना लागू होते आणि आम्ही सर्व ग्राहकांना आवश्यकतेनुसार खालील प्लॅटफॉर्म पाहण्यासाठी प्रोत्साहन देतो. हे धोरण जनतेच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले आहे.

संहितेचे उद्दिष्ट्य

ही संहिता खालील मुख्य उद्दिष्ट्यासह विकसित केली गेली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य पध्दतीची खात्री करणे
- माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी ग्राहकांना उत्पादन अधिक चांगल्याप्रकारे समजण्यास सक्षम करण्यासाठी पारदर्शकतेची खात्री करणे
- ग्राहकांमध्ये आत्मविश्वास निर्माण करणे

कार्यकारी मार्गदर्शके

A. कर्जांना आवेदन आणि त्यांवरील प्रक्रिया

- कंपनीमध्ये किंवा तृतीय पक्ष आणि ग्राहकांसह सर्व संप्रेषणांसाठी कंपनीची अधिकृत भाषा इंग्रजी असेल.
- ग्राहकांशी सर्व संप्रेषणे इंग्रजीत आणि/किंवा ग्राहकाला समजते त्या आणि त्यांनी पुष्टी केल्याप्रमाणे स्थानिक भाषेत असावीत. कंपनी आवश्यक तेथे स्थानिक भाषेतील घोषणा देईल.
- कर्जाच्या आवेदन फॉर्ममध्ये आवेदनासोबत सादर करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे सूचित केली पाहिजेत.
- कंपनीचा 'आवेदन फॉर्म/सुयोग्य कागदपत्रे' यांमध्ये ग्राहकांना माहितीपूर्ण निर्णय घेता यावा यासाठी आवश्यक माहितीचा समावेश असावा.
- 'आवेदन फॉर्म/ कंपनीचे योग्य कागदपत्र हे अर्जासोबत ग्राहकांना सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील सूचित करू शकतात.
- सर्व कर्जांची आवेदने प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची प्रणाली. कर्जाची आवेदने कोणत्या कालावधीत निकाली काढली जातील हे देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल.
- कंपनी आपल्या ग्राहकाला कर्ज मिळवण्यासाठीचे आवेदन प्राप्त झाल्याची पावती देते. कंपनी वाजवी वेळेत ग्राहकाला त्याच्या निर्णयाबद्दल कळवेल.

B. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- कंपनी ग्राहकाकाला लिखित सल्लोपात, इंग्रजी भाषेत, मांजुरी पत्रालद्वारे, मुक्त वधिन (KFS) किंवा अनल्यरल, वार्षिक वल्याजदरआप्सो लागू करल्याची पद्धत संसह संव अटी व शर्तीसह मांजूर के लेल्याकर्जाची/मर्यादेची रकलकम सांगेल आणि या अटी व शर्तीचीसहकाने दिलेली सल्लोवृत्ती कं पनील्ल्यादींमधल्ये ठे वेल
- उशीरा पेमेंटसाठी आकारलेल्या दांडातल्लमक शुल्क सांबांधित कोणतेही कलम मांजुरी पत्रल किंवा कर्षत्रा करारामधल्ये ठळक अकल्परत निर्दिष्ट के लेल.
- कर्जाची मांजुरी/वरल्लतरणाल्या वेळी कं पनील्ल्या करारामधल्ये उदल्लुत के लेल्ल्या संलगल्लकांसह कर्षत्रा कराराची परल्ल गरलहकाला देईल
- गरलहकांल्ल्या वरल्लतांनुसार कं पनीमांजुरी पत्रल, करार इ.ल्ल्या संव अटी व शर्ती गरलहकाल्ल्या पसांतील्ल्या भाषेत क्त कर ावी आणि सल्लपल्लटीकरल्ल्याची खालरले करेल.

C. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- कंपनीच्या प्रकाशित वेबसाइटद्वारे किंवा एखाद्या ग्राहकासाठी विशिष्ट असल्यास, मांजुरीच्या अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाबाबत आपल्या ग्राहकाला (ग्राहकांना) इंग्रजी आणि/किंवा स्थानिक भाषेत, ग्राहकाला समजेल अशाप्रकारे सूचना देईल. कंपनी व्याजदर आणि शुल्कातील बदलांचा केवळ संभाव्य परिणाम होईल याचीही खात्री करेल.
- करारांतर्गत पेमेंट किंवा प्रदर्शन परत मागवण्याचा / त्याचे गतिवर्धन करण्याचा निर्णय संबंधित कर्जाच्या कराराशी सुसंगत असेल.
- कंपनी आपल्या ग्राहकाच्या सर्व सिक्युरिटीज अशा ग्राहकाने सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा कोणत्याही वैध अधिकाराच्या अधीन किंवा कंपनीला त्याच्या ग्राहकाविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकार हा केवळ ग्राहकाने मिळवलेल्या मर्यादेच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर जारी करेल. जर सेट-ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल, तर ग्राहकाला उर्वरित दावे आणि अटीबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह त्याबद्दल सूचना दिली जाईल ज्या अंतर्गत संबंधित दाव्याची ग्राहकाद्वारे पुर्तता होईपर्यंत किंवा त्याने पैसे भरेपर्यंत कंपनीकडे सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार असेल. ग्राहकांच्या विनंतीनुसार, औपचारिकता पूर्ण केल्याच्या 15 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत या अटीच्या पूर्ततेवर ग्राहकाला ना-देय प्रमाणपत्र जारी केले जाईल.

D सामान्य

- संबंधित कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कंपनी तिच्या ग्राहकाच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत ग्राहकाने आधी उघड न केलेली, कंपनीच्या लक्षात येऊ शकते अशी नवीन माहिती).
- ग्राहकाकडून ग्राहक कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्य म्हणजेच जर काही असेल तर, आक्षेप, तर ग्राहकाची विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत अशा ग्राहकांना साधारणपणे कळवले जाईल. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायद्यांशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- आपल्या ग्राहकाच्या थकबाकीच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी अवाजवी छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही उदा. ग्राहकांना नको त्या वेळेत सतत त्रास देणे, कर्ज/देयके वसूल करण्यासाठी बलाचा वापर इ. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाईल.
- वैयक्तिक ग्राहकांना मांजूर केलेल्या सर्व अस्थायी दर असलेल्या मुदत कर्जावर कंपनी पूर्वसमाप्ती शुल्क / पूर्व-प्रदान दंड आकारणार नाही.
- रु. 3 लाखांपेक्षा कमी कौटुंबिक उत्पन्न असलेल्या ग्राहकाला जारी केलेल्या असुरक्षित कर्जावर पूर्व प्रदानावर कोणताही दंड लागणार नाही.
- कंपनी ग्राहकाला इंग्रजी भाषेत KFS प्रदान करेल ज्यामध्ये या गोष्टी समाविष्ट असतील; (i) ग्राहकाला पुरेशी ओळखणारी माहिती; (ii) किमतीवर एक सरलीकृत तथ्यपत्रक; (iii) कर्जाशी संलग्न अटी व शर्ती; (iv) प्राप्त झालेल्या हप्त्यांसह सर्व परतफेडीची RE

द्वारे पोचपावती आणि अंतिम डिस्चार्ज; आणि (v) RE च्या मध्यवर्ती अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह तक्रार निवारण प्रणालीचे तपशील.

- g. कंपनीने जारी केलेली नॉन-क्रेडिट उत्पादने ग्राहकांच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि अशा उत्पादनांसाठी शुल्काची रचना कर्ज कार्डमध्येच ग्राहकांना स्पष्टपणे कळवली जाईल.

D. व्याज दर आणि इतर शुल्क

- a. कंपनीने व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर संबंधित शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरणे आणि प्रक्रिया तयार केल्या आहेत.
- b. ग्राहकाला लागू होणारे व्याज खर्च आणि इतर संबंधित शुल्क हे व्याजदर धोरण आणि कंपनीच्या शुल्काच्या वेळापत्रकावर आधारित असतील. कंपनीने निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याज दर मॉडेल स्वीकारले आणि ग्राहकांना विस्तारित सुविधेसाठी आकारण्यात येणारा व्याज दर निश्चित केला आहे. व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठी दृष्टीकोन आणि व्याज दर आकारण्याचे तर्क स्पष्टपणे मंजूरी पत्र/KFS मध्ये सूचित केले जातील.
- c. व्याजाचा दर वार्षिक केला जाईल जेणेकरून ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या/तिच्या खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याबाबत माहिती असेल.
- d. कंपनी तिच्या शाखा कार्यालयात आणि वेबसाइटवर कर्ज उत्पादनांवर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर प्रदर्शित करेल.

E. तक्रार निवारण यंत्रणा

सध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा हे शाश्वत व्यवसाय वाढीसाठी महत्वाचे साधन आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी या कोणत्याही कॉर्पोरेट घटकातील व्यावसायिक जीवनाचा भाग असतात. अर्थन फायनान्समध्ये, ग्राहक सेवा आणि समाधान हे आमचे मुख्य लक्ष्य आहे. त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नाही तर विद्यमान ग्राहकांना कायम ठेवण्यासाठी देखील आवश्यक आहे असा आमचा विश्वास आहे. कंपनीची निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी, रचनाबद्ध तक्रार निवारण प्रणाली अस्तित्वात आहे. ही प्रणाली हे सुनिश्चित करेल की शोधले जाणारे निराकरण न्याय्य आणि न्याय्य आहे आणि नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत आहे.

ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी तक्रार निवारण रचना

टप्पा 1 - शाखा स्तरावर किंवा ग्राहक ॲपद्वारे (जेव्हाही सुरू होईल तेव्हा) तक्रार निवारण.

ग्राहक आपली/तिची क्वेरी/तक्रार कंपनीकडे ग्राहक सेवा कॉलद्वारे किंवा ग्राहक मोबाइल ॲप्लिकेशनद्वारे नोंदवू शकतो किंवा शाखा व्यवस्थापकाला विनंती ईमेलद्वारे किंवा फोनद्वारे संबोधित करू शकतो. ग्राहक वैयक्तिकरित्या शाखा कार्यालयाला भेट देऊ शकतात आणि शाखेत उपलब्ध असलेल्या तक्रार रजिस्टरमध्ये शाखा व्यवस्थापकाकडे लेखी तक्रार करू शकतात. तक्रार नोंदविल्यानंतर ग्राहकाला भविष्यातील पत्रव्यवहारासाठी दाखल केलेल्या तक्रारीचा संदर्भ क्रमांक दिला जाईल.

टप्पा 2 - मुख्य कार्यालयातील तक्रार निवारण रचना

स्थानिक शाखा कार्यालय किंवा कस्टमर केअरद्वारे प्रदान केलेल्या ठरावावर ग्राहक समाधानी नसल्यास, ग्राहक सोमवार ते शुक्रवार (राष्ट्रीय सुटी वगळता) सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5.00 दरम्यान खालील चॅनेल वापरून अभिप्राय देऊ शकतो किंवा त्यांची तक्रार पाठवू शकतो.)

- आमच्या कस्टमर केअर हेल्पलाइनला +91 18003133525 वर कॉल करा
- आम्हाला hello@arthan.finance वर ईमेल करा
- खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर आम्हाला लिहा:

कस्टमर केअर डिपार्टमेंट अर्थन फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

302, तिसरा मजला, इमारत क्रमांक 2, स्टार हब, सहार एअरपोर्ट रोड, अंधेरी पूर्व, मुंबई 400059

स्टेज 3 - वाढ

दिलेल्या वेळेत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा दिलेल्या समाधानाने ग्राहक समाधानी नसल्यास, ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे संपर्क साधू शकतो. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

श्री.रुपेश नारायण काळोखे

(मुख्य नोडल तक्रार निवारण अधिकारी) अर्थन फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

302, तिसरा मजला, इमारत क्रमांक 2, स्टार हब, सहार एअरपोर्ट रोड, अंधेरी पूर्व, मुंबई 400059 ईमेल आयडी - gro@arthan.finance

आम्ही या चॅनेलद्वारे प्राप्त झालेल्या पत्र/ईमेलला प्रत्येक टप्प्यावर 5 कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद देण्याची हमी देतो. एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास किंवा ग्राहक समाधानी नसल्यास, ग्राहक RBI एकात्मिक निरीक्षक पोर्टलवर (<https://cms.rbi.org.in>) किंवा फॉर्म A मधील भौतिक मोड केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे अवाहन करू शकतो. RBI निरीक्षक यांचे तपशील केंद्रीय पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, 4था मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेक्टर -17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - 160017 किंवा ग्राहक यांना पाठवले जाऊ शकतात. आवश्यक तपशीलांसह crpc@rbi.org.in वर ईमेल करा.

F. वाजवी व्यवहार संहितेची माहिती

हा कोड आणि या कोडच्या व्याप्तीतील कोणतीही सुधारणा किंवा बदल इंग्रजीमध्ये वेबसाइटवर अपलोड केले जातील. सर्व कर्जाची आवेदने प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची प्रणाली. कर्जाचे आवेदन कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील हे देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल.

G. कंपनी खालील तपशील शाखा कार्यालयांसह तिच्या कार्यालयांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील याची खात्री करेल:

- वाजवी आचरण संहिता
- तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
- सर्व उत्पादनांमध्ये तक्रार निवारणासाठी संपर्क साधता येईल अशा प्रमुख तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता, संपर्क क्रमांक आणि ई-मेल पत्ता दर्शवा.
- ठराविक कालावधीत ग्राहकांच्या समाधानापर्यंत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास तक्रार पुढे नेण्यासाठी तक्रार पुढे नेण्याच्या मॅट्रिक्ससह ग्राहकांच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी कालावधी.
- एकात्मिक निरीक्षक योजना, 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये

H. कालमर्यादा

तक्रारी नोंदवण्यासाठी, ग्राहक वर नमूद केलेल्या कोणत्याही चॅनेलचा वापर करू शकतात (ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी तक्रार निवारण यंत्रणेवरील मुद्दा (a) पहा). लेखी तक्रार प्राप्त झाल्यास, कंपनी एका आठवड्याच्या आत ईमेल किंवा एसएमएस/व्हॉट्सअप किंवा कंपनीकडे उपलब्ध असलेल्या अन्य संप्रेषण तपशीलांवर पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. एकदा प्रकरण तपासल्यानंतर, कंपनी एकतर ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करते किंवा तक्रार मिळाल्यानंतर एक महिन्याच्या आत आणखी वेळ मागितली जाते. आमच्या शेवटी प्राप्त झालेल्या तक्रारींकडे योग्य दृष्टीकोनातून पाहिले जाईल आणि सर्व संभाव्य कोनातून त्यांचे विश्लेषण केले जाईल. ग्राहकांना कोणत्याही मुद्द्यावर कंपनीच्या भूमिकेची माहिती दिली जाईल. ज्या तक्रारींमध्ये समावेश असलेल्या समस्यांच्या तपासणीसाठी थोडा वेळ लागतो त्या तक्रारींची त्वरित दखल घेतली जाईल. उपरोक्त संहितेचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल/सुधारित केले जाईल आणि ग्राहकांच्या तक्रारी/गाऱ्हाणी हाताळण्यासाठी धोरणात किंवा प्रक्रियेत, असेल तर नवीन तक्रार चॅनेल्सचा समावेश असलेले कोणतेही नवीन बदल असतील.

I. न्याय्य सराव संहितेचे पुनरावलोकन

व्यवस्थापकीय संचालक आणि CEO यांना वेळोवेळी न्याय्य सराव संहितेमध्ये कोणतेही फेरफार मंजूर करण्यासाठी प्राधिकृत करण्यात येईल आणि दरवर्षी बोर्डापुढे पुनरावलोकनासाठी ठेवण्यात येईल.