

Version	Approval Date
Version 2	10.3.2026

योग्य कार्यपद्धती संहिता (आवृत्ती २)

परिचय

अर्थन फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे “अर्थन फायनान्स” किंवा “कंपनी” म्हणून उल्लेखित) ही कंपनी कायदा, २०१३ च्या तरतुदीनुसार स्थापित एक खाजगी मर्यादित कंपनी आहे आणि तिला भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडून (RBI) ठेवी न स्वीकारणारी होल्डिंग नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी बनण्यासाठी मान्यता मिळाली आहे.

अर्थन फायनान्स अशा सूक्ष्म, लघु आणि मध्यम उद्योगांना कर्ज देण्याच्या व्यवसायात गुंतलेली आहे, ज्यांना औपचारिक वित्तीय सेवांची मर्यादित उपलब्धता आहे.

अर्थन फायनान्सने वेळोवेळी सुधारित केलेल्या, २८ नोव्हेंबर २०२५ रोजीच्या मास्टर डायरेक्शन (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी – जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५ (“आरबीआय निर्देश”) च्या अनुषंगाने ही योग्य व्यवहार संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड) तयार केली आहे. ही संहिता ग्राहकांशी व्यवहार करताना कंपनीने पाळण्यासाठी किमान मानके निश्चित करते. ती ग्राहकांना माहिती पुरवते आणि कंपनीने त्यांच्याशी दैनंदिन आधारावर कसा व्यवहार करणे अपेक्षित आहे हे स्पष्ट करते.

ही योग्य व्यवहार संहिता कंपनीद्वारे प्रदान केल्या जाणाऱ्या सर्व प्रकारच्या उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होईल. हे धोरण सर्व ग्राहकांना लागू होते, ज्यामध्ये सोशल मीडियावर / इतर कोणत्याही माध्यमांवर नोंदवलेल्या तक्रारी/चौकशी असलेल्या ग्राहकांचाही समावेश आहे आणि आम्ही सर्व ग्राहकांना आवश्यकतेनुसार खालील माध्यमांवर संपर्क साधण्यासाठी प्रोत्साहित करतो.

हे धोरण कंपनीच्या वेबसाइटवर जनतेच्या माहितीसाठी प्रदर्शित केले आहे.

संहितेचे उद्दिष्ट

ही संहिता खालील मुख्य उद्दिष्टांसह विकसित करण्यात आली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य पद्धतीची खात्री करणे
- पारदर्शकता सुनिश्चित करणे, जेणेकरून ग्राहकांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी उत्पादनांची अधिक चांगली समज प्राप्त होईल
- ग्राहकांचा विश्वास वाढवणे

ऑपरेटिंग मार्गदर्शक तत्त्वे

A. कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कंपनीअंतर्गत किंवा तृतीय पक्ष आणि ग्राहकांसोबतच्या सर्व संवादांसाठी कंपनीची अधिकृत भाषा इंग्रजी असेल.
- ग्राहकाशी होणारा सर्व संवाद इंग्रजीमध्ये आणि/किंवा ग्राहकाला समजेल व त्याने पुष्टी केलेल्या स्थानिक भाषेत असेल. जिथे आवश्यक असेल तिथे कंपनी स्थानिक भाषेतील घोषणापत्र घेईल.
- कर्ज अर्जामध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांचा उल्लेख असेल.
- कंपनीच्या 'अर्ज/योग्य कागदपत्रे' मध्ये ग्राहकाला माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी आवश्यक माहितीचा समावेश असेल.
- कंपनीच्या 'अर्ज/योग्य कागदपत्रे' मध्ये ग्राहकाने अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील नमूद केली जाऊ शकते.
- कर्ज प्रणालीमध्ये सर्व कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती देण्याची आणि कर्ज अर्जावर कोणत्या कालावधीत कार्यवाही केली जाईल याची माहिती देण्याची सुविधा समाविष्ट असेल.

B. कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- कंपनी ग्राहकाला इंग्रजी आणि प्रादेशिक भाषेत, मंजुरी पत्र, मुख्य तथ्य विवरण (KFS) किंवा इतर मार्गांनी, मंजूर कर्जाची रक्कम/मर्यादा, वार्षिक व्याजदर आणि तो लागू करण्याच्या पद्धतीसह सर्व अटी व शर्ती कळवेल आणि ग्राहकाने या अटी व शर्ती स्वीकारल्याची नोंद कंपनीच्या दफ्तरी ठेवेल.
- विलंब शुल्कासाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्काशी संबंधित कोणतेही कलम मंजुरी पत्रात किंवा कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद केले जाईल.
- कंपनी कर्ज मंजूर करताना/वितरित करताना, कर्ज कराराची एक प्रत, त्यासोबत करारामध्ये नमूद केलेली सर्व संलग्नके ग्राहकाला देईल.
- कंपनी ग्राहकाच्या विनंतीनुसार, मंजुरी पत्र, करार इत्यादींमधील सर्व अटी व शर्ती ग्राहकाच्या पसंतीच्या भाषेत तपशीलवारपणे कळवेल आणि समजावून सांगेल.

C. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- कंपनी आपल्या प्रकाशित वेबसाइटद्वारे किंवा ग्राहकानुसार योग्य असेल त्याप्रमाणे, आपल्या ग्राहकांना, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्व-पेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची सूचना इंग्रजीमध्ये

आणि/किंवा ग्राहकाला समजेल अशा आवश्यक स्थानिक भाषेत देईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ भविष्यासाठीच लागू होतील.

b. करारांतर्गत पेमेंट परत मागवण्याचा/त्वरित करण्याचा किंवा कामगिरीचा निर्णय संबंधित कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

c. थकबाकी वसूल झाल्यावर, कंपनीला आपल्या ग्राहकाविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, कंपनी आपल्या ग्राहकाची सर्व तारण मालमत्ता मुक्त करेल. जर अशा सेट-ऑफच्या हक्काचा वापर करायचा असेल, तर ग्राहकाला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि ज्या अटीनुसार संबंधित दावा ग्राहकाकडून निकाली निघेपर्यंत किंवा भरला जाईपर्यंत कंपनीला तारण मालमत्ता स्वतःकडे ठेवण्याचा अधिकार असेल, त्याबद्दल संपूर्ण तपशिलासह पूर्वसूचना दिली जाईल. ग्राहकाच्या विनंतीनुसार, औपचारिकता पूर्ण झाल्यापासून १५ कामकाजाच्या दिवसांच्या आत उक्त अटीची पूर्तता झाल्यावर ग्राहकाला 'देय रक्कम नाही' प्रमाणपत्र जारी केले जाईल.

D. General

a. संबंधित कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त, कंपनी आपल्या ग्राहकाच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत ग्राहकाने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही).

B. ग्राहकाकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच काही आक्षेप असल्यास, तो ग्राहकाच्या विनंतीच्या तारखेपासून साधारणपणे २१ दिवसांच्या आत अशा ग्राहकाला कळवला जाईल. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायद्यांनुसार पारदर्शक करारनाम्याच्या अटीनुसार केले जाईल.

c. आपल्या ग्राहकाची थकबाकी वसूल करण्याच्या बाबतीत, कंपनी अवाजवी छळाचा अवलंब करणार नाही, उदा. ग्राहकाला विचित्र वेळी सतत त्रास देणे, कर्ज/थकबाकी वसूल करण्यासाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य रीतीने वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाईल.

d. कंपनी शारीरिक / दृष्टिबाधित ग्राहकांना अपंगत्वाच्या कारणास्तव आपली उत्पादने आणि सेवा देताना भेदभाव करणार नाही. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की, अशा व्यक्तींना कंपनीकडून विविध कर्ज आणि इतर सेवांचा लाभ घेण्यासाठी सर्व उत्पादन धोरणे आणि प्रक्रियांची अशी सुलभ व्यवस्था असेल.

e. ज्या ग्राहकांचे कौटुंबिक उत्पन्न ३ लाख रुपयांपेक्षा कमी आहे, त्यांना दिलेल्या असुरक्षित कर्जावर कोणताही पूर्व-परतफेड दंड आकारला जाणार नाही.

f. कंपनी ग्राहकाला इंग्रजी भाषेत आणि स्थानिक भाषांमध्येही एक केएफएस (KFS) प्रदान करेल, ज्यामध्ये खालील

बाबींचा समावेश असेल; (i) ग्राहकाची पुरेशी ओळख पटवणारी माहिती; (ii) दरांवरील एक सुलभ माहितीपत्रक; (iii) कर्जाशी संबंधित अटी व शर्ती; (iv) मिळालेल्या हप्त्यांसह सर्व परतफेडीची आणि अंतिम विमोचनाची आरई (RE) द्वारे दिलेली पोचपावती; आणि (v) तक्रार निवारण प्रणालीचा तपशील, ज्यामध्ये आरईच्या नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांकाचा समावेश असेल.

g. कंपनीद्वारे जारी केलेली नॉन-क्रेडिट उत्पादने ग्राहकाच्या पूर्ण संमतीनेच दिली जातील आणि अशा उत्पादनांसाठीची शुल्क रचना ग्राहकाला लोन कार्डमध्येच स्पष्टपणे कळवली जाईल.

E. व्याज दर आणि इतर शुल्क

a. कंपनीने व्याजदर आणि प्रक्रिया शुल्क व इतर संबंधित शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरणे आणि कार्यपद्धती तयार केल्या आहेत.

B. कंपनी, वैयक्तिक ग्राहकाला व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी, सह-कर्जदारांसहित किंवा त्यांच्याशिवाय मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर/प्री-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही. तथापि, टर्म लोनच्या बाबतीत, वैयक्तिक आणि एमएसएमई (MSME) यांना व्यावसायिक कारणांसाठी दिलेल्या कर्जावर कंपनीने प्री-पेमेंट शुल्क आकारल्यास, ते संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार असेल.

c. ग्राहकाकडून आकारला जाणारा व्याज खर्च आणि इतर संबंधित शुल्क हे कंपनीच्या व्याजदर धोरण आणि शुल्क सूचीवर आधारित असतील. कंपनीने निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून एक व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे आणि ग्राहकाला दिलेल्या सुविधेसाठी आकारला जाणारा व्याजदर निश्चित केला आहे. व्याजदर, जोखमीच्या वर्गीकरणासाठीचा दृष्टिकोन आणि व्याजदर आकारण्यामागील तर्कशास्त्र हे मंजूरी पत्र/केएफएस (KFS) मध्ये स्पष्टपणे कळवले जाईल.

d. व्याजदर वार्षिक केला जाईल, जेणेकरून ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या/त्याच्या खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर कळतील.

e. जेथे ग्राहकांनी कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीचा भंग केल्याबद्दल कंपनी दंडात्मक शुल्क आकारेल. कंपनीने आकारलेले दंडात्मक शुल्क भांडवली केले जाणार नाही.

f. कंपनी आपल्या शाखा कार्यालयात आणि वेबसाइटवर कर्ज उत्पादनांवर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर प्रदर्शित करेल.

F. तक्रार निवारण यंत्रणा

सध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, व्यवसायाच्या शाश्वत वाढीसाठी उत्कृष्ट ग्राहक सेवा हे एक महत्वाचे साधन आहे. कोणत्याही कॉर्पोरेट संस्थेमध्ये ग्राहकांच्या तक्रारी या व्यावसायिक जीवनाचा एक भाग असतात. अर्थन फायनान्समध्ये, ग्राहक सेवा आणि समाधान हे आमचे मुख्य लक्ष आहे. आमचा विश्वास आहे की, केवळ नवीन ग्राहक आकर्षित करण्यासाठीच नव्हे, तर विद्यमान ग्राहकांना टिकवून ठेवण्यासाठीही तत्पर आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे आवश्यक आहे. कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी, एक संरचित तक्रार निवारण प्रणाली कार्यान्वित करण्यात आली आहे. ही प्रणाली सुनिश्चित करेल की मागितलेले निवारण न्याय्य आणि योग्य असेल आणि ते दिलेल्या नियम व कायद्यांच्या चौकटीत असेल.

ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी तक्रार निवारण चौकट

टप्पा १: शाखा स्तरावर तक्रार निवारण.

- ✓ ग्राहक स्वतः शाखा कार्यालयात जाऊन, शाखेत उपलब्ध असलेल्या तक्रार नोंदवहीमध्ये शाखा व्यवस्थापकाकडे लेखी तक्रार नोंदवू शकतात;

टप्पा २ - मुख्य कार्यालयातील तक्रार निवारण प्रणाली.

- ✓ जर ग्राहक स्थानिक शाखा कार्यालयाने दिलेल्या निराकरणाने समाधानी नसेल, तर ग्राहक कार्यालयीन वेळेत (म्हणजे सोमवार ते शनिवार, सकाळी ९:३० ते सायंकाळी ६:३० पर्यंत, दुसरा शनिवार आणि सुट्ट्या वगळून) खालील माध्यमांचा वापर करून आपला अभिप्राय देऊ शकतो किंवा आपली तक्रार नोंदवू/पुन्हा नोंदवू शकतो. किंवा ग्राहक थेट मुख्य कार्यालयातही आपली तक्रार नोंदवू शकतो.

- ❖ आमच्या कस्टमर केअर हेल्पलाइनवर १८००३१३३५२५ या क्रमांकावर कॉल करा.
- ❖ आम्हाला hello@arthan.finance येथे ईमेल करा; किंवा
- ❖ खालील नमूद केलेल्या पत्त्यावर आम्हाला पत्र लिहा: कस्टमर केअर डिपार्टमेंट, अर्थन फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड, ३०२, तिसरा मजला, इमारत क्र. २, स्टार हब, सहार एअरपोर्ट रोड, अंधेरी पूर्व - ४०००५९, मुंबई

टप्पा ३ - तक्रार पुढील स्तरावर पाठवणे.

- ✓ दिलेल्या वेळेत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा दिलेल्या उपायाने ग्राहक समाधानी नसल्यास, ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी (PNO) यांच्याशी संपर्क साधू शकतात. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

❖ श्री. रुपेश कालोखे: मुख्य कार्यकारी अधिकारी, अर्थन फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड, ३०२, तिसरा मजला, इमारत क्र. २, स्टार हब, सहार एअरपोर्ट रोड, अंधेरी पूर्व - ४०००५९, मुंबई
ईमेल आयडी – gro@arthan.finance

प्रत्येक टप्प्यावर प्राप्त झालेल्या तक्रारीचे/गाऱ्हाण्याचे निराकरण, तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून ७ कामकाजाच्या दिवसांच्या आत केले जाईल.

परंतु, ज्या प्रकरणांमध्ये कायदेशीर मदतीची आवश्यकता असेल किंवा अतिरिक्त माहिती किंवा मूळ कागदपत्रे किंवा अधिक माहिती मिळवण्याची गरज असेल, अशा प्रकरणांच्या निराकरणासाठी लागणारा वेळ (TAT) वाढवला जाईल, परंतु एकूण निराकरण जास्तीत जास्त ३० दिवसांत होईल.

टप्पा ४ – अपील.

- ✓ जर तक्रार/विवादाचे ३० दिवसांच्या कालावधीत निवारण झाले नाही किंवा ग्राहक निराकरणाने समाधानी नसेल, तर ग्राहक आपली तक्रार नोंदवून भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (RBI) लोकपालाकडे अपील करू शकतो. खालीलपैकी कोणत्याही पद्धतीने तक्रार दाखल केली जाऊ शकते:
 - ❖ ऑनलाइन - RBI च्या CMS पोर्टलवर <https://cms.rbi.org.in> येथे.
 - ❖ प्रत्यक्ष तक्रार (पत्र/पोस्ट) “सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर, चौथा मजला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेक्टर -१७, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - १६००१७” या पत्त्यावर पाठवावी.
 - ❖ तक्रारी ईमेलद्वारे (crpc@rbi.org.in) पाठवल्या जाऊ शकतात.

G. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

कंपनी आपल्या शाखा कार्यालयांसहित इतर कार्यालयांमध्ये खालील तपशील ठळकपणे प्रदर्शित करेल याची खात्री करेल:

- a. योग्य व्यवहार संहिता.
- b. तक्रारी आणि सूचना स्वीकारण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
- c. सर्व उत्पादनांसंदर्भात तक्रारीच्या निवारणासाठी संपर्क साधता येईल अशा प्रमुख तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता, संपर्क क्रमांक आणि ई-मेल पत्ता प्रदर्शित करणे.
- d. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठीची कालमर्यादा, तसेच विनिर्दिष्ट कालावधीत ग्राहकांच्या समाधानानुसार तक्रार न सोडवल्यास, ती पुढील स्तरावर पाठवण्यासाठीची एस्केलेशन मॅट्रिक्स.
- e. एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ ची प्रमुख वैशिष्ट्ये

- a. कर्ज सुविधांची परतफेड/तडजोड झाल्यावर जंगम / स्थावर मालमतेच्या कागदपत्रांची सुपुर्दगी: कंपनी, कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या कालावधीत, ग्राहकाला किंवा एकमेव ग्राहक किंवा संयुक्त ग्राहकाच्या निधनाच्या आकस्मिक घटनेच्या बाबतीत त्याच्या कायदेशीर वारसांना, सर्व मूळ जंगम / स्थावर मालमतेची कागदपत्रे सुपुर्द करेल आणि कोणत्याही नोंदणी कार्यालयात नोंदणीकृत असलेले बोजे काढून टाकेल.
- b. तपशीलवार प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि सर्व शाखांच्या सूचना फलकांवर अपलोड केली जाईल.
- c. कर्जाची पूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यानंतर ३० दिवसांपेक्षा जास्त काळ, मूळ जंगम / स्थावर मालमतेची कागदपत्रे सुपुर्द करण्यास किंवा संबंधित नोंदणी कार्यालयात बोजा समाधान अर्ज दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी ग्राहकाला त्याची कारणे कळवेल. तथापि, नुकसान/हानी झाल्यास, कंपनी ही प्रक्रिया ६० दिवसांच्या आत पूर्ण करेल, म्हणजेच प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी अतिरिक्त ३० दिवस मिळतील. विलंब कालावधीचा दंड एकूण ६० दिवसांच्या कालावधीनंतर मोजला जाईल.
- d. आरबीआयच्या (RBI) निर्देशानुसार, कंपनी ग्राहकाला नुकसान भरपाई देईल.
- e. जंगम / स्थावर मालमतेच्या मूळ कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्णतः नुकसान झाल्यास, कंपनी ग्राहकाला जंगम / स्थावर मालमतेच्या कागदपत्रांच्या दुय्यम/प्रमाणित प्रती मिळवण्यासाठी सहाय्य करेल आणि आरबीआयच्या निर्देशानुसार खर्च व नुकसान भरपाई देईल.

H. थेट विक्री प्रतिनिधी (डीएसए) / थेट विपणन प्रतिनिधी (डीएमए) / वसुली प्रतिनिधी यांच्या जबाबदाऱ्या

कंपनी हे सुनिश्चित करेल की नियुक्त केलेले डीएसए / डीएमए / रिकव्हरी एजंट हे ग्राहकांची गोपनीयता आणि माहिती जपण्यासह, जबाबदाऱ्या अत्यंत काळजीपूर्वक सांभाळण्यात अनुभवी असतील.

डीएसए / डीएमए / रिकव्हरी एजंट हे आचारसंहितेच्या परिशिष्ट-१ मध्ये नमूद केलेल्या कंपनीच्या आचारसंहितेचे पालन करतील.

संबंधित विभाग अशा एजंटची नियुक्ती किंवा भरती करताना, कंपनीच्या आचारसंहितेचे पालन करण्याचे हमीपत्र स्वीकारेल आणि त्यावर स्वाक्षरी करेल.

कंपनी, भारत सरकारच्या दूरसंचार विभागाकडून (DoT) वैध नोंदणी प्रमाणपत्र नसलेल्या कोणत्याही टेलिमार्केटरची (डीएसए / डीएमए / रिकव्हरी एजंट) टेलिमार्केटर म्हणून नियुक्ती करणार नाही.

कंपनी या संदर्भात भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण (ट्राय) आणि आरबीआयने वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

कंपनी, १७ जानेवारी २०२५ रोजी (वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार) जारी केलेल्या 'व्हॉइस कॉल आणि एसएमएस वापरून

होणाऱ्या आर्थिक फसवणुकीला प्रतिबंध - नियामक विहित आणि संस्थात्मक सुरक्षा उपाय' यावरील आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, व्हॉइस कॉल आणि एसएमएस संदेशांद्वारे व्यावसायिक संवादासाठी '१४०/१६०' ही नंबरिंग सिरीज वापरेल.

1. योग्य व्यवहार संहितेचे पुनरावलोकन

व्यवस्थापकीय संचालक आणि मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांना वेळोवेळी निष्पक्ष व्यवहार संहितेमध्ये कोणतेही बदल मंजूर करण्याचा अधिकार असेल आणि ते दरवर्षी संचालक मंडळाच्या पुनरावलोकनासाठी ठेवले जातील.

परिशिष्ट -१

आचारसंहिता (डीएसए / डीएमए / वसुली एजंट).

1. लागूता.

ही आचारसंहिता AFPL च्या कर्ज/आर्थिक उत्पादनांच्या विपणन, वितरण आणि वसुलीमध्ये सहभागी असलेल्या सर्व व्यक्तींना लागू होईल. AFPL च्या वतीने कोणतेही थेट वितरण आणि विपणन कार्य हाती घेण्यापूर्वी त्यांनी या आचारसंहितेस सहमती देणे आणि तिचे पालन करणे बंधनकारक आहे. या आचारसंहितेचे उल्लंघन करणाऱ्या किंवा आवश्यकतेचे पालन न करणाऱ्या कोणत्याही एजंटला काळ्या यादीत टाकले जाईल किंवा AFPL सोबतचा व्यवसाय कायमचा संपुष्टात आणला जाईल.

2. कायदे आणि नियमांचे पालन करा

सेवा प्रदाता जेथे कुठे कार्यरत आहे, तेथील कायदे, नियम, विनियम आणि स्थानिक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन सुनिश्चित करणे ही त्याची जबाबदारी आहे. सेवा प्रदात्याने नेहमी नैतिकतेने आणि प्रामाणिकपणे वागले पाहिजे.

3. ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर करा.

- ✓ सेवा पुरवठादाराने ग्राहकांच्या किंवा कंपनीच्या गोपनीय किंवा संवेदनशील माहिती आणि डेटाच्या बाबतीत काळजी घेणे आवश्यक आहे. ती माहिती गहाळ होता कामा नये.
- ✓ कंपनीने स्पष्टपणे अधिकृत केल्याशिवाय अशी ग्राहक माहिती उघड करू नका. माहिती गहाळ झाल्यास, तात्काळ AFPL किंवा त्यांच्या शाखांशी संपर्क साधा.
- ✓ ग्राहकांचा वैयक्तिक डेटा खालीलप्रमाणे असणे आवश्यक आहे:

- अचूक आणि अद्ययावत, पक्षपाती किंवा दिशाभूल करणारा नसावा.

- ज्या उद्देशांसाठी तो दिला आहे, केवळ त्याच उद्देशांसाठी वापरला जावा.
- केवळ आवश्यक असेपर्यंतच ठेवला जावा आणि सुरक्षितपणे जपला जावा.
- बाहेरील व्यक्तींना अनावश्यकपणे वितरित केला जाऊ नये.

4. संभाव्य ग्राहकाला (PROSPECT) टेलीकॉल करणे.

एएफपीएल (AFPL) उत्पादने मिळवण्यासाठी संभाव्य ग्राहकाशी फक्त खालील परिस्थितीत संपर्क साधावा:

- ✓ जेव्हा संभाव्य ग्राहकाने एएफपीएल वेबसाइट / अर्ज / कॉल-सेंटर / शाखेतून किंवा एएफपीएलमधील रिलेशनशिप मॅनेजरमार्फत कर्ज घेण्याची इच्छा व्यक्त केली असेल किंवा दुसऱ्या संभाव्य ग्राहक / ग्राहकाने संदर्भित केले असेल किंवा तो विद्यमान ग्राहक असेल ज्याने कॉल स्वीकारण्यास संमती दिली असेल.
- ✓ जेव्हा संभाव्य ग्राहकाचे नाव/दूरध्वनी क्रमांक/पत्ता उपलब्ध असेल आणि तो, त्याची/तिची संमती घेतल्यानंतर, सर्व्हिस प्रोव्हायडर मॅनेजर/टीम लीडरने मंजूर केलेल्या याद्या/निर्देशिका/डेटाबेसमधून घेतला असेल.
- ✓ डीएनडी (एससीबी आणि एनडीएनसी) स्क्रबिंग प्रक्रियेचे पालन करा.

5. तुम्ही संभाव्य ग्राहकाशी दूरध्वनीवर केव्हा संपर्क साधू शकता.

- ✓ दूरध्वनीवरील संपर्क सामान्यतः सकाळी ९.०० ते सायंकाळी ७.०० या वेळेपुरता मर्यादित असावा. तथापि, संभाव्य ग्राहकाला कॉलमुळे गैरसोय होण्याची शक्यता नसेल तेव्हाच त्याच्याशी संपर्क साधला जाईल याची खात्री केली जाऊ शकते.
- ✓ निर्धारित वेळेपेक्षा लवकर किंवा उशिरा कॉल तेव्हाच केले जाऊ शकतात, जेव्हा संभाव्य ग्राहकाने सेवा प्रदात्याला तसे करण्यासाठी लेखी किंवा तोंडी स्वरूपात स्पष्टपणे अधिकृत केले असेल.

6. संभाव्य ग्राहकाच्या आवडीनिवडींवर तिसऱ्या पक्षासोबत चर्चा करणे.

- ✓ संभाव्य ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर करा. संभाव्य ग्राहकाच्या आवडीनिवडींवर सामान्यतः फक्त संभाव्य ग्राहक आणि त्याच्या/तिच्याद्वारे अधिकृत केलेल्या इतर कोणत्याही व्यक्ती/कुटुंब सदस्यासोबत, जसे की संभाव्य ग्राहकाचा लेखापाल/सचिव/जोडीदार, चर्चा केली जाऊ शकते.
- ✓ संदेश सोडणे आणि संभाव्य ग्राहकाव्यतिरिक्त इतर व्यक्तींशी संपर्क साधणे: सर्वप्रथम संभाव्य ग्राहकालाच कॉल केला पाहिजे. जर संभाव्य ग्राहक उपलब्ध नसेल, तर त्याच्यासाठी/तिच्यासाठी एक संदेश सोडला जाऊ शकतो. संदेशाचा उद्देश संभाव्य ग्राहकाला परत कॉल करण्यास प्रवृत्त करणे किंवा पुन्हा कॉल करण्यासाठी सोयीस्कर वेळ विचारणे हा असावा. साधारणपणे, असे संदेश खालीलप्रमाणे मर्यादित असू शकतात:

- ✓ कृपया असा संदेश सोडा की AFPL चे प्रतिनिधित्व करणाऱ्या XXXXX (अधिकाऱ्याचे नाव) यांनी कॉल केला होता आणि ZZZZZZ (फोन नंबर) वर परत कॉल करण्याची विनंती केली आहे. सर्वसाधारणपणे, संदेशात हे सूचित केले पाहिजे की कॉलचा उद्देश AFPL कर्ज उत्पादनाची विक्री करणे आहे.

7. दिशाभूल करणारी विधाने/खोटी माहिती देण्यास परवानगी नाही.

संभाव्य ग्राहकांशी दीर्घकालीन संबंध निर्माण करण्यासाठी आणि आपली प्रतिष्ठा वाढवून व्यवसायाच्या वाढीस मदत करण्यासाठी, ग्राहकांना योग्य वागणूक देणे महत्वाचे आहे. सेवा पुरवठादाराने ग्राहकांना योग्य वागणूक दिली पाहिजे आणि त्यांच्या गरजा व अपेक्षा पूर्ण केल्या पाहिजेत. सेवा पुरवठादाराने खालील गोष्टी करू नयेत:

- ✓ देऊ केलेल्या कोणत्याही सेवा / उत्पादनाबद्दल संभाव्य ग्राहकाची दिशाभूल करणे.
- ✓ आपल्या व्यवसायाच्या किंवा संस्थेच्या नावाविषयी संभाव्य ग्राहकाची दिशाभूल करणे, किंवा स्वतःबद्दल खोटी माहिती देणे.
- ✓ कोणत्याही सुविधा / सेवेसाठी AFPL च्या वतीने कोणतेही खोटे / अनधिकृत वचन देणे.

8. टेलिमार्केटिंग शिष्टाचार.

कॉल करण्यापूर्वी:

- ✓ विशेष विनंती केल्याशिवाय सकाळी ९.०० पूर्वी किंवा सायंकाळी ७.०० नंतर कॉल करू नये.

कॉल दरम्यान:

- ✓ स्वतःची, तुमच्या कंपनीची आणि तुमच्या मुख्य व्यक्तीची ओळख सांगा.
- ✓ पुढे जाण्यासाठी परवानगी मागा.
- ✓ परवानगी नाकारल्यास, माफी मागा आणि नम्रपणे कॉल कट करा.
- ✓ तुमच्या कॉलचे कारण सांगा.
- ✓ जर कॉल सेल नंबरवर आला असेल, तर नेहमी लॅंडलाइनवर परत कॉल करण्याचा प्रस्ताव द्या.
- ✓ कधीही मध्येच बोलू नका किंवा वाद घालू नका.
- ✓ शक्यतोवर, संभाव्य ग्राहकाला सर्वात सोयीस्कर वाटेल अशा भाषेत बोला.
- ✓ संभाषण केवळ व्यावसायिक बाबींपुरते मर्यादित ठेवा.
- ✓ जर ग्राहक उत्पादन खरेदी करण्याचा विचार करत असेल, तर त्याला "सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती" समजल्या आहेत की नाही हे तपासा.
- ✓ पुढील कॉल किंवा पुढील भेटीच्या तपशिलांची पुन्हा खात्री करा.

- ✓ ग्राहकाने विचारल्यास, तुमचा टेलिफोन नंबर, तुमच्या पर्यवेक्षकाचे नाव किंवा AFPL अधिकाऱ्याचा संपर्क तपशील द्या.
- ✓ ग्राहकाने दिलेल्या वेळेबद्दल त्यांचे आभार माना.

कॉल नंतर:

- ✓ ज्या ग्राहकांनी ऑफरमध्ये रस नसल्याचे सांगितले आहे, त्यांना पुढील ३ महिन्यांसाठी त्याच ऑफरसह कॉल करू नये.
- ✓ ज्या ग्राहकांनी 'डू नॉट डिस्टर्ब' म्हणून फ्लॅग केले जाण्याची इच्छा व्यक्त केली आहे, त्यांच्याबद्दल AFPL ला अभिप्राय द्या.
- ✓ आधीच विकलेल्या उत्पादनांसंदर्भात ग्राहकांना कधीही कॉल करू नका किंवा त्यांचे कॉल घेऊ नका. त्यांना AFPL च्या ग्राहक सेवा कर्मचाऱ्यांशी संपर्क साधण्याचा सल्ला द्या.

9. भेटवस्तू किंवा लाच

- ✓ कोणत्याही सेवा प्रदात्याने संभाव्य ग्राहकांकडून भेटवस्तू किंवा कोणत्याही प्रकारची लाच स्वीकारू नये. जर कोणत्याही ग्राहकाने लाच किंवा कोणत्याही प्रकारची रक्कम देऊ केली, तर त्याची माहिती तात्काळ आपल्या व्यवस्थापनाला दिली पाहिजे..

10. भेटी/संपर्काच्या वेळी सेवा पुरवठादाराने घ्यावयाची खबरदारी.

- ✓ वैयक्तिक जागेचा आदर करा - संभाव्य ग्राहकापासून पुरेसे अंतर ठेवा.
- ✓ संभाव्य ग्राहकाच्या इच्छेविरुद्ध त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी/कार्यालयात प्रवेश करू नका.
- ✓ मोठ्या संख्येने भेट देऊ नका - म्हणजेच, आवश्यक असल्यास, एका व्यक्ती आणि एका पर्यवेक्षकापेक्षा जास्त नसावे.
- ✓ संभाव्य ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर करा.
- ✓ भेटीच्या वेळी संभाव्य ग्राहक उपस्थित नसल्यास आणि केवळ कुटुंबातील सदस्य/कार्यालयातील व्यक्ती उपस्थित असल्यास, संभाव्य ग्राहकाला पुन्हा कॉल करण्याची विनंती करून भेट संपवावी.
- ✓ ग्राहकाने विचारल्यास, आपला दूरध्वनी क्रमांक, पर्यवेक्षकाचे नाव किंवा AFPL कर्मचाऱ्याचा संपर्क तपशील द्या.
- ✓ संभाव्य ग्राहकाशी होणारी चर्चा केवळ व्यवसायापुरती मर्यादित ठेवा आणि व्यावसायिक अंतर राखा.
- ✓ ग्राहकाच्या उपस्थितीत पान खाण्यास, धूम्रपान करण्यास किंवा मद्यपान करण्यास सक्त मनाई आहे.
- ✓ दुचाकी वापरताना हेलमेट घाला.

- ✓ सरकारी निर्देशानुसार/ अर्थनच्या धोरणानुसार मास्कचा वापर करा आणि सामाजिक अंतराच्या नियमांचे पालन करा.

11. इतर महत्वाचे पैलू - पेहराव आणि पोशाख संहिता.

- ✓ पुरुषांसाठी याचा अर्थ - व्यवस्थित इस्त्री केलेली पॅन्ट आणि व्यवस्थित इस्त्री केलेला शर्ट, शर्टच्या बाह्या शक्यतो बटणांनी बंद केलेल्या असाव्यात. जीन्स आणि/किंवा टी-शर्ट, उघड्या चपला योग्य मानल्या जात नाहीत.
- ✓ महिलांसाठी याचा अर्थ - व्यवस्थित इस्त्री केलेला औपचारिक पोशाख (साडी, सूट इत्यादी). नीटनेटका पेहराव.

12. पत्रे आणि इतर पत्रव्यवहार हाताळणे.

- ✓ संभाव्य ग्राहकाला पाठवलेला कोणताही संवाद केवळ AFPL ने मंजूर केलेल्या पद्धती आणि स्वरूपातच असावा.

13. संग्रह करताना काय करावे आणि काय करू नये.

काय करावे	काय करू नये
कामाच्या वेळेत औपचारिक कपडे घाला आणि कंपनीचे ओळखपत्र सोबत बाळगा.	वैयक्तिक, कठोर, आक्रमक किंवा अपमानास्पद वागणूक देऊ नका.
आवश्यकतेनुसार शाखा कार्यालयात / ग्राहकाच्या ठिकाणी वक्तशीर आणि उपलब्ध रहा.	पैसे वसूल करण्यासाठी कोणत्याही प्रकारचा दबाव आणू नका. थकबाकीच्या कर्जाबद्दल तिसऱ्या व्यक्तींशी/शेजाऱ्यांशी चर्चा करून कर्जदारांना सार्वजनिक ठिकाणी अपमानित करू नका.
ग्राहकाला भेट द्या आणि त्याच्या परिस्थितीचे विश्लेषण करा.	मालमत्ता जप्त करण्याची धमकी देऊ नका.
नेहमी आनंददायी, विनम्र आणि आक्रमक नसलेल्या पद्धतीने बोला. उत्तरे वस्तुनिष्ठ आणि मुद्देसूद असावीत.	सदस्यांवर दबाव आणू नका आणि अवास्तव मागण्या करू नका.
वसुलीचे व्यवहार योग्य वर्तन आणि मनधरणीवर आधारित असावेत.	पूर्वी गोळा केलेली वैयक्तिक कागदपत्रे तारणाचा भाग असतील असा दावा करू नका.
ग्राहकाला आवश्यक असलेली सर्व माहिती योग्य पद्धतीने सादर करा.	ग्राहकांना दुसरा पर्याय न देता पैसे भरण्यासाठी जबरदस्ती करू नका. आवाज कठोर किंवा मोठा नसावा.
कर्जदाराच्या प्रश्नांची समाधानकारक उत्तरे द्या.	ग्राहकांना खोटी आश्वासने देऊ नका, जसे की अंशतः पैसे भरल्यास जास्त कर्ज देणे, कुटुंबातील सदस्यांना नोकरी देणे इत्यादी.
ग्राहकाशी झालेल्या संवादाची नोंद ठेवा.	
मिळालेल्या प्रत्येक कर्जाच्या हप्त्याच्या (अंशतः किंवा	

<p>पूर्ण) पेमेंटसाठी वैध पावती द्या आणि व्यवहारानंतर लगेच कर्जदाराच्या लोन पासबुक/लोन कार्डमध्ये पेमेंटची नोंद करा. तसेच ग्राहकांना भविष्यातील संदर्भासाठी सर्व पावत्या जपून ठेवण्यास सांगा.</p> <p>ग्राहकाने दिलेल्या 'पेमेंट करण्याचे वचन' दिलेल्या तारखांनाच, केवळ कामकाजाच्या दिवशी भेट द्या.</p> <p>ग्राहकापासून योग्य अंतर ठेवा. सकाळी ८.०० ते सायंकाळी ७.०० नंतर योग्य वेळेत ग्राहकाशी संपर्क साधा.</p> <p>कर्जदाराची माहिती गोपनीय ठेवा आणि तिचा वापर केवळ अर्थनने परिभाषित केलेल्या अनुज्ञेय उद्देशांसाठीच करा.</p>	<p>ग्राहकांची मालमता किंवा कोणतीही वैयक्तिक कागदपत्रे जप्त करू नका, उदा. मतदार ओळखपत्र, शिधावाटप कार्ड इत्यादी.</p> <p>ग्राहकांची माहिती इतर सदस्य कर्जदार/ग्राहकांना देऊ नका.</p> <p>कर्जदारांना दुःखद प्रसंग, आजारपण, विवाह, जन्म यांसारखे सामाजिक प्रसंग इत्यादी अयोग्य वेळी फोन करू नका.</p> <p>सायंकाळी ७ ते सकाळी ८ या वेळेत कर्जदारांना भेट देऊ नका किंवा फोन करू नका.</p> <p>जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करू नका.</p> <p>एका वेळी २ पेक्षा जास्त कर्मचाऱ्यांच्या गटाने वसुलीसाठी जाऊ नका. ग्राहकाने संमती दिल्याशिवाय किंवा भेट देण्यास सांगितले नसल्यास, साप्ताहिक किंवा सार्वजनिक सुट्ट्यांच्या दिवशी ग्राहकांना भेट देऊ नका.</p>
--	--