

## फिनट्री फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

### 1. परिचय

फिनट्री फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") ही एक नॉन-डिपॉझिट टेकिंग, नॉन-सिस्टिमेटिकली इम्पोर्टंट नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी (NBFC-NSI-ND) आहे, जिचे भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) कायदा, 1934 च्या कलम 45-IA अंतर्गत पंजीकरण झाले आहे.

कंपनी वैयक्तिक, भागीदारी फर्म, कंपनी आणि इतर कायदेशीर संस्था यासह विविध कर्ज उत्पादनांच्या व्यवसायात सामील आहे. कंपनीने वर्तनाच्या चांगल्या मानकांना अंतर्गत एक स्वयंसेवी संहिता तयार केली आहे. मास्टर डायरेक्शन-RBI (NBFC - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन, 2025 च्या अध्याय VII नुसार, कंपनीने ही संहिता लागू केली आहे, जी संचालक मंडळाद्वारे मान्यता मिळाली आहे. ही संहिता कंपनीद्वारे पुरवल्या जाणाऱ्या सर्व उत्पादनांवर आणि सेवांवर लागू होते. (सध्या प्रदान केल्या जाणाऱ्या आणि/किंवा भविष्यात दिल्या जाऊ शकणाऱ्या दोन्ही सेवा).

### 2. उद्देश

हा फेअर प्रॅक्टिसेस कोड ग्राहकांना कंपनीकडून अनुसरल्या जाणाऱ्या व्यवहारांची प्रभावी माहिती देण्यासाठी तयार करण्यात आला आहे. ही आचारसंहिता विद्यमान तसेच संभाव्य ग्राहकांना कंपनीकडून घेतल्या जाणाऱ्या आर्थिक सुविधा, सेवा किंवा अन्य आर्थिक उत्पादनांबाबत सुज्ञ निर्णय घेण्यास मदत करेल:

- ग्राहकांसोबत वागणुकीत न्याय सुनिश्चित करणे.
- किमान मानके सेट करणे आणि चांगल्या, न्याय्य आणि विश्वासाह वर्तनाला प्रोत्साहन देणे.
- ग्राहकांना उत्पादनाची अधिक चांगली समज मिळवून देण्यासाठी पारदर्शकता वाढविणे आणि त्यांना सुज्ञ निर्णय घेण्यासाठी सक्षम करणे.
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात सौहार्दपूर्ण संबंध वाढवणे.
- कंपनीवरील ग्राहकांचा विश्वास वाढवणे.

### 3. प्रमुख वचनबद्धता

a) कंपनीची तिच्या ग्राहकां / संभाव्य ग्राहकांप्रती प्रमुख वचनबद्धता:

- आम्ही देत असलेल्या आर्थिक उत्पादने आणि सेवांसाठी तसेच आमचे कर्मचारी अनुसरतात त्या प्रक्रिया आणि पद्धतींसाठी या न्याय्य आचारसंहितेतील वचनबद्धता आणि मानकांचे पालन करणे.

- कंपनीची उत्पादने आणि/किंवा सेवा संबंधित कायदे व नियमांचे पालन करतात याची खात्री करणे.
- ग्राहक आणि संभाव्य ग्राहकांसोबत कंपनीचे व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित असतात.
- ग्राहकांना योग्य आणि वेळेवर अटी, खर्च, हक्क आणि कर्तव्ये याबद्दल खुलासा करणे.
- बेकायदेशीर किंवा अनैतिक पद्धती टाळणे.

b) कंपनीचा उद्देश ग्राहकांना/संभाव्य ग्राहकांना आर्थिक उत्पादने आणि/किंवा सेवा कशा प्रकारे कार्य करतात हे समजून घेण्यास मदत करणे आहे, यासाठी:

- आमची जाहिरात व प्रचार साहित्य स्पष्ट असावे आणि दिशाभूल करणारे नसावे याची खात्री करणे.
- ग्राहकांसोबत शेअर केलेल्या साहित्याशी सुसंगत अशीच तोंडी माहिती देणे.
- व्यवहारांचे आर्थिक परिणाम त्यांना स्पष्टपणे समजावून सांगणे.

c) कंपनीचा उद्देश ग्राहकांच्या तक्रारी/शंका जलद व सहानुभूतीपूर्वक हाताळण्याचा आहे, यासाठी:

- ग्राहकांच्या शंका विचारण्यासाठी योग्य चॅनेल उपलब्ध करून देणे.
- चुकांमध्ये त्वरित सुधारणा करणे.
- ग्राहकांच्या तक्रारी तत्परतेने ऐकणे व सोडवणे.
- जर आमच्या मदतीने समाधान न झाल्यास, तक्रार पुढे नेण्यासाठी प्रक्रियेबाबत ग्राहकांना सहाय्य करणे.
- कंपनीने चुकीने लावलेले शुल्क त्वरित रद्द करणे.

d) ग्राहकांनी मागणी केल्यास, कंपनीने ही आचारसंहिता (कोड) उपलब्ध करून द्यावी.

#### 4. माहिती:

- ग्राहकांना त्यांच्या गरजेनुसार उत्पादने आणि सेवा निवडण्यास मदत करणे आणि त्यांना त्यांच्या स्वारस्याच्या सेवा आणि उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्टपणे कळवणे.
- ग्राहकांना कंपनीद्वारे त्यांची ओळख आणि पत्ता स्थापित करण्यासाठी आवश्यक असलेली कागदपत्रे आणि कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी इतर कागदपत्रे याबद्दल माहिती देणे.
- ग्राहकांना स्पष्टपणे कळवणे की निवडलेले उत्पादन किंवा सेवा कंपनीकडून कशी अंमलात आणली जाईल आणि ग्राहकाकडून कोणत्या अनुपालनाची आवश्यकता असेल.

- कंपनी कोणतीही सेवा किंवा उत्पादन देण्यापूर्वी त्याच्या खर्चाबद्दल ग्राहकांना माहिती देईल.

## 5. गैर-भेदभाव

कंपनीला सध्याच्या तसेच संभाव्य ग्राहकांविषयी लिंग, वंश किंवा धर्माच्या आधारावर कोणत्याही प्रकारचा भेदभाव करण्यास सक्त मनाई आहे. अशा भेदभावासंदर्भात कोणतीही तक्रार असल्यास, ती त्वरित कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांना कळवावी, ज्यांचा संपर्क तपशील कलम १४ मध्ये नमूद केला आहे.

## 6. कर्ज अर्ज आणि प्रक्रिया

a) कंपनीसाठी कंपनीच्या अंतर्गत तसेच तृतीय पक्षांशी होणाऱ्या सर्व संवादांसाठी अधिकृत भाषा **इंग्रजी** असेल.

b) प्रत्येक ग्राहकाकडून अर्जासोबत किंवा करारामध्ये सामील होताना अशी एक घोषणा घेण्यात येईल की, **ग्राहक करारातील महत्वाचे अटी व शर्ती समजून घेत आहेत**. तसेच, जे ग्राहक इंग्रजी भाषा समजत नाहीत, अशा ग्राहकांसाठी कंपनी त्यांच्या समजणाऱ्या भाषेत अटी समजावून सांगण्याची व्यवस्था करेल आणि यासंदर्भात एक लेखी घोषणा घेण्यात येईल.

c) कंपनीच्या प्रत्येक उत्पादनासाठी वापरला जाणारा अर्ज वेगळा असू शकतो, जो संबंधित उत्पादनाच्या गरजेनुसार असेल. अर्जामध्ये सर्व आवश्यक माहिती समाविष्ट केली जाईल, जेणेकरून कर्जदारास इतर कर्ज देणाऱ्या संस्थांनी दिलेल्या अटी व शर्तीसह तुलना करता येईल आणि त्या आधारे माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.

d) कंपनीच्या अर्जामध्ये **कर्जदाराकडून सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी** देखील नमूद केलेली असेल.

e) सर्व संवाद **इंग्रजीत किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या आणि त्याने मान्य केलेल्या भाषेत** केले जातील.

f) कंपनीकडे **कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याचे ग्राहकास पावती देण्याची यंत्रणा** आहे. सर्व आवश्यक माहिती पूर्णपणे प्राप्त झाल्यानंतर, कंपनी **समंजस कालावधीत कर्ज अर्जावर आपला निर्णय कर्जदारास कळवेल**.

g) कंपनी **गृहभेट/व्यवसाय ठिकाणी भेट**, तसेच **फोनवर संपर्क** यासारख्या **संपर्क तपासणी प्रक्रिया** स्वतःच्या कर्मचाऱ्यांमार्फत किंवा नेमलेल्या संस्थेमार्फत पार पाडू शकते, हे ग्राहकाच्या धोका वर्गीकरणावर अवलंबून असेल.

## 7. कर्ज मंजूरी आणि अटी

a) कंपनी कर्जदाराच्या सामर्थ्य व पतक्षमता याचे योग्य प्रकारे मूल्यांकन करेल, जे अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी एक महत्वाचा निकष असेल. हे मूल्यांकन कंपनीच्या क्रेडिट पॉलिसी (असल्यास), ग्राहक वर्गीकरण, उद्योग मानके आणि संबंधित प्रक्रिया यांच्याशी सुसंगत असेल.

b) कंपनी कर्ज मंजूर किंवा नामंजूर केल्याबाबत लेखी स्वरूपात कर्जदाराला इंग्रजीत किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या आणि त्याने मान्य केलेल्या भाषेत कळवेल. यासाठी एक लेखी मंजूरी पत्र दिले जाईल, ज्यामध्ये कर्ज रक्कम, अटी व शर्ती, वार्षिक व्याजदर आणि व्याजाची गणना पद्धत नमूद केलेली असेल. या अटी व शर्तीचा स्वीकार कंपनीच्या नोंदीमध्ये संग्रहित केला जाईल.

c) अटी व शर्तीमध्ये उशिरा भरलेल्या रकमेवर दंडात्मक व्याज लागू होईल असे नमूद असू शकते. हे स्पष्टपणे ठळक (bold) अक्षरांत कर्ज करारात नमूद केले जाईल.

d) कंपनी कर्जदाराकडून मंजूरी पत्रावर "मी/आम्ही वाचलेल्या व समजलेल्या सर्व अटी व शर्ती स्वीकारतो/स्वीकारतो→ या शीर्षकाखाली कर्जदाराची स्वाक्षरी घेईल. अशा स्वीकृतीची नोंद कंपनीकडे ठेवली जाईल.

e) कंपनी कर्ज मंजूरी/रक्कम वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची एक प्रती व त्यामध्ये नमूद सर्व परिशिष्टांची प्रत कर्जदारास देईल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की सर्व कर्जदारांना दिलेले कर्ज करार व परिशिष्टे यामध्ये अटी व शर्ती आणि व्याजदर यांचा तपशील "टर्म शीट→ स्वरूपात समाविष्ट असेल, जो कर्ज कराराला संलग्न केला जाईल.

## 8. कर्ज वितरण (आणि अटीमध्ये बदल)

a) कंपनीने व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क व इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अशी अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया तयार केलेली आहेत. कर्ज वितरणाच्या वेळी, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की व्याजदर तसेच प्रक्रिया व इतर शुल्क हे वरील अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रियांनुसारच असतील.

b) कर्ज मंजूरीतील सर्व अटी व शर्ती पूर्ण केल्यानंतर, कंपनीकडून कर्ज वितरण तात्काळ केले जाईल.

c) कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, ग्री-पेमेंट शुल्क इत्यादींमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, कंपनीकडून कर्जदारास लेखी स्वरूपात सूचना दिली जाईल. तसेच, व्याजदर व शुल्कांमध्ये बदल पुढे जाऊन लागू केले जातील, याची खात्री कंपनी करेल. हा तरतूद कर्ज करारामध्ये समाविष्ट असेल.

d) कर्जाच्या आधी परतफेड किंवा मुदतीपूर्वी पूर्ण देयक मागवण्याचा निर्णय हा संबंधित कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

e) कर्जदाराची सर्व थकबाकी पूर्णपणे फेडल्यावरच, किंवा कर्ज मर्यादेतील शिल्लक रक्कम पूर्णपणे वसूल झाल्यावरच, कंपनी संबंधित तारणेची मुक्तता (release of securities) करेल. मात्र, जर कंपनीच्या बाजूने कर्जदाराविरुद्ध इतर कोणतेही कायदेशीर हक्क किंवा दावा (right

or lien) अस्तित्वात असतील, तर ते राखून ठेवले जातील. जर कंपनीने हक्क वापरण्याचा निर्णय घेतला, तर कर्जदारास लेखी सूचना देण्यात येईल, ज्यामध्ये शिल्लक दाव्यांचा तपशील आणि तारण ठेवून ठेवण्याच्या अटी स्पष्टपणे नमूद केले जातील. संबंधित अटीचे पालन केल्यावर, ३० कार्यदिवसांच्या आत ग्राहकास "नो ऑब्जेक्शन सर्टिफिकेट (NOC)" प्रदान केला जाईल.

## 9. जबाबदार कर्ज वर्तन --- मालमत्ता कागदपत्रे परत करणे

कंपनी सप्टेंबर 13, 2023 रोजी जारी केलेल्या RBI च्या परिपत्रक "जबाबदार कर्ज वर्तन -- वैयक्तिक कर्जांच्या फेडपट्टी/समायोजनावर चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रे परत करणे → चे पालन करेल.

- (i) NBFC कर्ज खात्याची पूर्ण फेडपट्टी/समायोजन झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत सर्व मूळ चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रे मुक्त करतील आणि कोणत्याही नोंदणीत नोंदवलेले शुल्क काढून टाकतील.
- (ii) कर्जदाराला हा पर्याय दिला जाईल की तो त्याची मूळ चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रे त्या शाखेतून मिळवू शकतो जिथे कर्ज खाते सेवेत होते किंवा NBFC च्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, त्याच्या पसंतीनुसार.
- (iii) प्रारंभिक तारखेनंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये मूळ चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रे परत करण्याची मुदत आणि स्थान नमूद केले जाईल.
- (iv) एकल किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक परिस्थितीचे निराकरण करण्यासाठी, कंपनीकडे कार्यादेशीर वारसांना मूळ चल/अचल मालमत्ता कागदपत्रे परत करण्याची स्पष्ट प्रक्रिया आहे. ही प्रक्रिया NBFC च्या वेबसाइटवर इतर समान धोरणे आणि प्रक्रियांसोबत ग्राहकांसाठी प्रदर्शित केली गेली आहे.

## 10. ओम्बड्समन योजना

ओम्बड्समन योजनेअंतर्गत, कंपनीने एक नोडल अधिकारी (NO) नियुक्त केला आहे जो कंपनीचे प्रतिनिधित्व करेल आणि कंपनीविरुद्ध नोंदवलेल्या तक्रारींसंबंधी ओम्बड्समनला माहिती पुरवण्यासाठी जबाबदार असेल. ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, जिथे व्यवसाय चालवला जातो त्या शाखा/स्थानांवर नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाइल नंबर आणि ईमेल) तसेच ओम्बड्समनकडे तक्रार नोंदवण्याच्या पोर्टलची माहिती (<https://cms.rbi.org.in>(<https://cms.rbi.org.in>)) प्रदर्शित केली जाईल. योजनेची मुख्य वैशिष्ट्ये इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषांमध्ये सर्व कार्यालये आणि शाखांमध्ये ठळकपणे दाखवली जातील जेणेकरून कार्यालय किंवा शाखांना भेट देणाऱ्या व्यक्तीकडे योजनेची पुरेशी माहिती असेल. ओम्बड्समन योजनेची मुख्य वैशिष्ट्ये, योजनेची प्रत आणि नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित आणि नियमितपणे अद्ययावत केले जातील.

## 11. सामान्य

- a. कंपनी कर्जदारांच्या बाबतीत केवळ कर्ज करारात निर्दिष्ट केलेल्या उद्देशांसाठीच हस्तक्षेप करेल, जोपर्यंत कंपनीला कोणतीही नवीन वस्तुस्थिती माहित होत नाही जी पूर्वी कर्जदाराद्वारे उघड केली गेली नव्हती.
- b. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी केवळ कायद्याने उपलब्ध असलेल्या उपाययोजनांचा वापर करेल आणि कोणत्याही प्रकारचे अनुचित छळ, जसे की असमयी कॉल किंवा दबावाचा वापर कधीही करणार नाही.
- c. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तिची हमी अंमलबजावणी, मूल्यांकन आणि वसुलीची संपूर्ण प्रक्रिया न्याय्य आणि पारदर्शक आहे.
- d. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तिचे कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य रीतीने वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण घेतात.
- e. जर कर्जदाराने कर्ज खाते हस्तांतरित करण्यासाठी विनंती केली असेल, तर कंपनी तिच्या संमती किंवा असंमतीबद्दल माहिती 21 दिवसांच्या आत कर्जदाराला देईल. असे हस्तांतरण पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल आणि कायद्याशी सुसंगत असेल.
- f. कंपनी जास्त किंवा अनुचित व्याजदर आकारणार नाही जे सामान्य आर्थिक पद्धतींच्या विरुद्ध आहे.
- g. ग्राहक संरक्षण म्हणून, आणि बँक आणि NBFC च्या कर्जदारांद्वारे विविध कर्जांची अगोदर फेडपट्टी करताना एकरूपता आणण्यासाठी, कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना दिलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर त्वरित प्रभावी सहा दिवसांच्या आत बंद केलेल्या कर्जावर अगोदर फेडपट्टी दंड/फोव्लोजर शुल्क आकारणार नाही.

## 12. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- कंपनीच्या संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करावी. अशी यंत्रणा हे सुनिश्चित करेल की कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवलेले सर्व वादग्रस्त मुद्दे किमान पुढच्या उच्च स्तरावर एकत्रित जातील आणि त्यांचे निवारण केले जाईल. संचालक मंडळाने फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे अनुपालन आणि विविध व्यवस्थापन स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेची कार्यक्षमता वेळोवेळी तपासली पाहिजे. अशा सर्व तपासणींचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने संचालक मंडळास सादर केला जाऊ शकतो, जसा तो निर्देशित करेल.

## 13. गोपनीयता

- ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, कंपनी सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवेल. कंपनी व्यवहाराचा तपशील कोणत्याही इतर घटकाला, ज्यामध्ये गटातील घटकांचा समावेश आहे, केवळ खालील अपवादांतर्गतच उघड करेल:
- जर कंपनीला माहिती पुरवणे वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांद्वारे आवश्यक असेल (उदा., FIU-Ind, सेंट्रल KYC रजिस्ट्री, इत्यादींना माहिती पुरवणे)

- जर जनहितात ही माहिती उघड करणे आवश्यक असेल (उदा., क्रेडिट माहिती कंपन्यांना माहिती पुरवणे)
- जर कंपनीने लेखी स्वरूपात ग्राहकाची परवानगी घेतली असेल (उदाहरणार्थ कर्ज मंजुरीच्या वेळी) की ती ही माहिती तिच्या गट/सहयोगी/संस्था किंवा इतर उत्पादने किंवा सेवा पुरवठादारांना पुरवू शकते
- जेथे ग्राहक आम्हाला लेखी अशी माहिती सामायिक करण्यास सांगतो जेणेकरून तो त्याच्या गट/सहयोगी/संस्था किंवा इतर सेवा आणि उत्पादने पुरवू शकतो ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, कंपनी सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवेल. कंपनी व्यवहाराचा तपशील कोणत्याही इतर घटकाला, ज्यामध्ये गटातील घटकांचा समावेश आहे, केवळ खालील अपवादांतर्गतच उघड करेल:

#### 14. पुढील मदत

- a.संस्थेमध्ये एक तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करण्यात आली आहे, ज्यामध्ये व्यवसाय प्रमुख, जोखीम आणि वसुली प्रमुख आणि कार्यप्रदर्शन प्रमुख यांचा समावेश आहे, जे या संदर्भात उद्भवलेल्या वादग्रस्त मुद्द्यांचे निराकरण करतील. हे मंच हे सुनिश्चित करेल की कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवलेले सर्व वादग्रस्त मुद्दे किमान पुढच्या उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निवारण केले जाईल.
- b.ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, कंपनीच्या सर्व शाखा/व्यवसाय स्थानांवर खालील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल:
  - i. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाइल नंबर आणि ईमेल पत्ता), ज्यांच्याकडे तक्रारी सोडवण्यासाठी संपर्क साधला जाऊ शकतो.
  - ii. जर तक्रार/वाद एका महिन्याच्या कालावधीत सोडवला गेला नाही, तर ग्राहक खालील अधिकाऱ्यांकडे अपील करू शकतो.

अधिकारी-प्रभारी, विभाग, नॉन-बँकिंग निरीक्षण,

भारतीय रिझर्व्ह बँक, मुंबई प्रादेशिक कार्यालय,

सेंट्रल ऑफिस, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, सेंटर I, कफ परेड, कोलाबा, मुंबई - 400 005

#### 15. व्याजदराचे नियमन

- a. कंपनीचे मंडळ एक व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल जे निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून कर्ज आणि आगाऊ रकमेवर लागू होणारा व्याजदर ठरवेल. व्याजदर आणि जोखीम पातळीसाठी दृष्टीकोन आणि विविध प्रकारच्या कर्जदारांकडून भिन्न व्याजदर आकारण्याचे तर्क अर्ज फॉर्ममध्ये

कर्जदार किंवा ग्राहकासाठी उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील.

- b. व्याजदरातील बदल कर्जाचा प्रकार, रक्कम, कालावधी, पुरवलेली हमी, कर्जदार आणि सह-कर्जदाराचे स्वरूप, उत्पन्नाचे स्रोत आणि कर्जदाराची उत्पन्न पातळी इत्यादींवर आधारित असेल. लागू केलेला व्याजदर स्पष्टपणे दस्तऐवजीकरण केला जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवला जाईल.
- c. वेबसाइट किंवा इतर माध्यमांवर प्रकाशित माहिती, असल्यास, व्याजदरांमध्ये कोणत्याही बदलासाठी अद्ययावत केली जाईल. व्या
- जदर वार्षिक आधारावर असावेत जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर लागू होणाऱ्या योग्य दरांची माहिती मिळेल.

## 16. शिकायत निवारण तंत्र

- a. सर्व ग्राहकांसोबत सर्व वेळ न्याय्य वागणूक केली जाईल. सर्व ग्राहकांच्या शिकायती आणि तक्रारी सभ्यतेने निवारण करण्यात येतील आणि वेळेत त्यांचे निराकरण केले जाईल.
- b. ग्राहकांच्या शिकायती प्राप्त करण्यासाठी कर्ज मंजूरी फॉर्ममध्ये एक दूरध्वनी क्रमांक नमूद केला जाईल. याव्यतिरिक्त, एक स्वतंत्र ई-मेल आयडी तयार करण्यात येईल, जिथे ग्राहक त्यांच्या शिकायती ई-मेलद्वारे पाठवू शकतील. संबंधित माहिती वेबसाइटवर आवश्यकतेनुसार अद्ययावत केली जाईल.
- c. तक्रारीची चौकशी झाल्यानंतर, कंपनी चार आठवड्यांच्या आत ग्राहकाला त्याची प्रतिक्रिया पाठवण्याचा प्रयत्न करेल आणि जर ग्राहक खालच्या स्तरावरील प्रतिक्रियेने समाधानी नसेल तर त्याला शिकायत उच्च स्तरावर नेण्याची प्रक्रिया कळवेल.
- d. शिकायती ई-मेल आयडी [wecare@fintreefinance.com](mailto:wecare@fintreefinance.com) येथे किंवा खालील पत्त्यावर शिकायत निवारण अधिकाऱ्याकडे पाठवता येतील:

श्रीमती स्वेता पारेख

(शिकायत निवारण अधिकारी)

फिनट्री फायनान्स प्रायवेट लिमिटेड,

४ था मजला, इंजिनिअरिंग सेंटर,

ओपेरा हाऊस, ९ मॅथ्यू रोड,

मुंबई - ४०० ००४.

दूरध्वनी: ९८०० २६७ ८९९९

जर शिकायत/विवाद चार आठवड्यात सुटत नसेल, तर ग्राहक भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, मुंबई प्रादेशिक कार्यालय येथे अधिकारी-प्रमुख यांच्याकडे आवेदन करू शकतो.



अधिकारी-प्रमुख  
विभाग, नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण,  
भारतीय रिझर्व्ह बँक, मुंबई प्रादेशिक कार्यालय  
केंद्रीय कार्यालय, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, सेंटर I,  
कफ परेड, कोलाबा, मुंबई - ४०० ००९  
दूरध्वनी: +९१-२२-२३०२२०११  
ई-मेल आयडी: [dnbsmro@rbi.org.in](mailto:dnbsmro@rbi.org.in)

फेअर प्रॅक्टिस कोडचे पालन वेळोवेळी तपासले जाईल, जे त्याच्या उद्देश आणि व्यवसायावर लागू असेल. प्रत्येक कर्मचाऱ्याला, जो थेट ग्राहकांशी संवाद साधतो, त्याला फेअर प्रॅक्टिस कोड आणि त्यातील दुरुस्ती/अद्ययावत माहिती नियमितपणे देण्यात येईल.

### 17. वाहन पुनर्प्राप्ती प्रक्रिया

- कंपनीकडून कर्जदारासोबत केलेल्या करार/कर्ज करारामध्ये पुनर्प्राप्ती (री-पॉझेशन) कलम असणे आवश्यक आहे, जे कायदानुसार अंमलबजावणीयोग्य असेल. पारदर्शकता राखण्यासाठी, करार/कर्ज कराराच्या अटींमध्ये खालील तरतुदी देखील असल्या पाहिजेत: (a) मालकी हस्तांतरणापूर्वी सूचना कालावधी; (b) अशा परिस्थिती ज्यामध्ये सूचना कालावधी रद्द केला जाऊ शकतो; (c) मालमत्ता जप्त करण्याची प्रक्रिया; (d) मालमत्ता विक्री/लिलाम करण्यापूर्वी कर्जदाराला कर्ज फेडण्यासाठी अंतिम संधी देण्याची तरतूद; (e) पुनर्प्राप्त केलेली मालमत्ता कर्जदाराला परत करण्याची प्रक्रिया; आणि (f) मालमत्ता विक्री/लिलाम करण्याची प्रक्रिया. अशा अटी आणि व्यवस्थांची एक प्रत, परिपत्रकानुसार, कर्जदाराला उपलब्ध करून देण्यात येईल ज्यामध्ये असे नमूद केले जाईल की कंपनी कर्ज मंजुरी/वितरणाच्या वेळी, कर्ज कराराची प्रत आणि त्यात नमूद केलेल्या सर्व जोडण्यांच्या प्रती सर्व कर्जदारांना अनिवार्यपणे उपलब्ध करून देईल, ज्या अशा करार/कर्ज करारांचा मुख्य भाग बनू शकतात.

### 18. कोडचे पालन

- कंपनी हा फेअर प्रॅक्टिस कोड त्याच्या भावनेनुसार आणि ज्या पद्धतीने तो तिच्या व्यवसायावर लागू होतो त्या पद्धतीने पाळेल. प्रत्येक कर्मचाऱ्याला, जो थेट ग्राहकांशी संबंधित आहे, त्याला या कोडची आणि यात वेळोवेळी होणाऱ्या दुरुस्ती/अद्ययावतांची नियमित माहिती देण्यात येईल. या कोडमध्ये नमूद केलेली वचनबद्धता सामान्य परिस्थितीत लागू होते. जर फोर्स मेजर (नैसर्गिक आपत्ती, युद्ध इ.) सारख्या परिस्थिती निर्माण झाल्या, तर कंपनी या कोड अंतर्गत दिलेली वचने पूर्ण करण्यास असमर्थ होऊ शकते.

### 19. कोड स्वीकारला

- फेअर प्रेविटसेझ कोड कंपनीच्या संचालक मंडळाच्या २१ सप्टेंबर, २०२४ रोजी पारित केलेल्या ठराणाद्वारे स्वीकारण्यात आला आहे. हा फेअर प्रेविटसेझ कोड २१ सप्टेंबर, २०२४ पासून संपूर्ण संघटनेत लागू होईल.