ARKA FINCAP LIMITED
2504, ONE LODHA PLACE, SENAPATI BAPAT MARG, LOWER PAREL – 400013

2025

फेअर प्रॅक्टिस कोड

पॉलिसी दस्तऐवज – 009

009- फेअर प्रॅक्टिसेस कोडवरील धोरण

कार्यवाही	एंटिटी	स्वाक्षरी
तयार केले :	अनुपालन	
पुनरावलोकन केले :	ऑपरेशन्स प्रॉडक्ट आणि सीईओ	
मंजूर केले :	आरएमसी	
मंजूर केले :	संचालक मंडळ	
प्रकाशन दिनांक :	27 जानेवारी 2025	
आवृत्ती :	7.0	

अनुक्रमणिका

विभाग	**तपशील**
1	परिचय
2	कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया
3	कर्ज मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती
4	कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक आकार
5	कर्ज वितरण तसेच अटी व शर्तींमध्ये बदल
6	कर्जाची परतफेड / सेटलमेंट पूर्ण झाल्यानंतर जंगम / स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज परत करणे
7	थकबाकी वसुली
8	माहितीची गोपनीयता
9	अत्यधिक व्याजाचे नियमन
10	डिजिटल कर्ज वितरण प्लॅटफॉर्मद्वारे मिळवलेली कर्जे
11	सोन्याचे दागिने तारण ठेवून कर्ज देण्याच्या बाबतीत अतिरिक्त नियम
12	वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा पुन्हा ताबा घेण्याची प्रक्रिया
13	तक्रार निवारण यंत्रणा (जीआरआएम)
14	आवर्त आढावा

1. **परिचय**

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड ("एफपीसी") अर्का फिनकॅप लिमिटेडद्वारे (“एएफएल” / “कंपनी”) तयार करण्यात आला आहे, ज्याचा उद्देश ग्राहकांशी व्यवहार करताना उत्तम पद्धतींचे समन्वय साधणे हा आहे. ग्राहकांसाठी एएफएलचा हा एक महत्वपूर्ण पुढाकार असून, यामध्ये कंपनीच्या व्यवसायांचे

संचालन ज्या समुदायांमध्ये होते त्या समुदायांप्रतीची बांधिलकीही समाविष्ट आहे. तसेच, कंपनीच्या व्यवसायाचे संचालन सर्वोच्च कायदेशीर आणि नैतिक मानकांनुसार होईल याची जबाबदारी स्वीकारणे याचाही यात समावेश आहे.

ही योग्य आणि पारदर्शक कर्जप्रक्रियेची नियमावली कंपनीच्या सर्व कामकाजावर लागू होते. यात विपणन, कर्ज मंजुरी, प्रक्रिया, सेवा आणि वसुली यांचा समावेश आहे. एएफएलच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडप्रतीची बांधिलकी कर्मचारी जबाबदारी, निरीक्षण आणि तपासणी कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानाच्या माध्यमातून दिसून येईल. हा कोड एएफएल द्वारे दिल्या जाणाऱ्या किंवा भविष्यात दिल्या जाणाऱ्या सर्व प्रकारच्या उत्पादनांना आणि सेवांना लागू आहे. यामध्ये कर्जाच्या अटी आणि शर्तींबाबत स्पष्ट माहिती देण्यावर भर दिला आहे तसेच वसुली प्रक्रियेत सक्ती न करण्याचा दृष्टिकोन ठेवला आहे.

फेअर प्रॅक्टिसेस कोडची मूलभूत तत्त्वे पुढीलप्रमाणे आहेत आणि एएफएल त्यांचे पालन करण्यासाठी प्रयत्नशील राहील :

- ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना न्याय्य पद्धती आणि पारदर्शकता सुनिश्चित करणे तसेच वेळोवेळी रिझर्व्ह बँक आणि अन्य कायदेशीर मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करणे.
- ग्राहकांना उत्पादन समजून घेण्यासाठी, कर्जासाठी अर्ज करण्यासाठी, सुज्ञ निर्णय घेण्यासाठी मदत करणे तसेच अटी आणि शर्तींबाबत जागरूक करणे.
- धर्म, जात किंवा भाषेच्या आधारावर कोणत्याही ग्राहकांमध्ये भेदभाव न करणे.
- ग्राहकांसोबत उद्भवणारे मतभेद किंवा वाद समजुतीने आणि प्रामाणिक प्रयत्नांद्वारे सोडवण्यासाठी प्रयत्न करणे.
- कर्जदारांशी व्यवहार करताना अधिक पारदर्शकता राखणे.
- सर्व नियामक आवश्यकतांचे प्रामाणिकपणे पालन करणे.
- ग्राहकांचा विश्वास वाढवणे आणि त्यांना आवश्यक ती मदत व पाठबळ देणे.
- भारतीय कायद्यांनुसार फेअर प्रॅक्टिसेसशी संबंधित सर्व नियमांचे पालन सुनिश्चित करणे, ज्यामध्ये एएफएलच्या धोरणे आणि प्रथांसह रिझर्व्ह बँकेने बिगर बँकिंग वित्तीय संस्थांसाठी (**NBFC)** निर्धारित केलेल्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचा समावेश आहे.

2. **कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया** :

i) सर्व संप्रेषण कर्जदाराला इंग्रजी भाषेत प्रदान केले जाईल आणि कर्जदाराने विनंती केल्यास त्याला समजणाऱ्या भाषेत त्याचे स्पष्टीकरण दिले जाईल.

ii) कर्जदाराला इंग्रजी भाषा समजत नसेल, तर त्याने संबंधित प्रादेशिक भाषेत पत्र देऊन अर्जाच्या अटी व शर्ती समजल्याची पुष्टी द्यावी आणि त्या अटींचे पालन करण्याचे मान्य करावे. याशिवाय, कर्जदाराने इंग्रजीव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही भाषेत स्वाक्षरी केली किंवा अंगठ्याचा ठसा दिल्यास, त्याने याबाबत स्वतंत्र लेखी हमीपत्र प्रदान करावे.

iii) अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितास प्रभावित करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट केली जाईल, ज्यामुळे इतर बिगर बँकिंग वित्तीय संस्थांच्या (एनबीएफसी) अटी व शर्तींची तुलनात्मक चाचणी करता येईल आणि कर्जदार सूज्ञ निर्णय घेऊ शकेल. तसेच, कर्जदाराने सादर करावयाच्या आवश्यक दस्तऐवजांची माहितीही यात दिली जाईल. प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून, एएफएल कर्जदाराला संबंधित अटींसह आवश्यक सर्व माहिती पुरवते, जसे की अर्जाच्या प्रक्रियेसाठी लागू शुल्क/खर्च (असल्यास), अर्ज स्वीकारला न गेल्यास परतावा देय असलेल्या शुल्काची रक्कम, मुदतपूर्व परतफेडीच्या पर्यायांबाबतची माहिती तसेच ग्राहकाच्या हितास प्रभावित करणाऱ्या इतर बाबी, ज्यामुळे ग्राहक सूज्ञ निर्णय घेऊ शकेल.

iv) कर्जाशी संबंधित उत्पादने आणि त्यांचे तपशील यांसोबतच, कर्ज मंजुरीपासून ते वितरण आणि संपूर्ण परतफेडीनंतरच्या प्रक्रियेपर्यंत प्रत्येक टप्प्याची सविस्तर माहिती कर्जदाराला समजावून सांगितली जाईल.

v) ग्राहकाला त्याच्या गरजेनुसार योग्य कर्ज मिळविण्यासाठी संपर्क साधता यावा यासाठी, संबंधित कार्यालयांचे नावे आणि फोन नंबर तसेच संपर्क साधण्यास सक्षम असलेल्या व्यक्तींची माहिती दिली जाईल.

vi) एएफएल कर्ज अर्जांची प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी लागणाऱ्या कालमर्यादा स्पष्टपणे मांडेल आणि ती माहिती अर्जाच्या स्वीकृती पत्रात/ टर्म शीटमध्ये किंवा तत्सम दस्तऐवजात नमूद केली जाईल.

vii) एएफएल कर्जावरील व्याजाची आकारणी प्रत्यक्ष वितरणाच्या तारखेपासून म्हणजेच निधीच्या हस्तांतरणाच्या तारखेपासून किंवा ग्राहकाच्या वतीने ग्राहक किंवा तृतीय पक्षाला धनादेश/चलन देण्याच्या तारखेपासून करेल, परिस्थितीनुसार हे लागू असेल.

viii) एएफएल केवळ कर्ज बाकी असलेल्या कालावधीसाठीच व्याज आकारेल.

ix) जर एएफएल आगाऊ ईएमआय घेत असेल, तर अशा आगाऊ ईएमआय विचारात घेतल्यानंतर व्याज आकारले जाईल.

3. **कर्ज मूल्यमापन, अटी व शर्ती आणि मंजुरी**

i) एएफएल कर्ज अर्जाच्या स्थितीबाबत कर्जदाराला लेखी स्वरूपात कळवेल. ही माहिती इंग्रजी किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या आणि त्याने मान्य केलेल्या प्रादेशिक भाषेत दिली जाईल. हे संप्रेषण मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्य योग्य माध्यमांद्वारे केले जाईल. कर्ज मंजूर झाल्यास, मंजुरी पत्रामध्ये मंजूर करण्यात येणाऱ्या कर्जाची रक्कम तसेच अटी व शर्तींचा समावेश असेल. यात वार्षिक व्याजदर आणि त्याची आकारणी करण्याची पद्धतही स्पष्टपणे नमूद केली जाईल.

ii) कर्जदाराने कळवलेल्या अटी व शर्तींच्या स्वीकृतीचा दस्तऐवज एएफएल आपल्या नोंदीमध्ये ठेवेल आणि कर्जदाराने विनंती केल्यास त्याची प्रत कर्जदाराला प्रदान केली जाईल.

iii) एएफएल कर्जदाराला लेखी स्वरूपात इंग्रजी किंवा त्याला समजणाऱ्या प्रादेशिक भाषेत कर्जाच्या अटी व शर्ती कळवेल. यात मासिक, तिमाही किंवा वार्षिक व्याजदर (योग्य ते लागू

असेल तसे) आणि त्याची आकारणी करण्याची पद्धत समाविष्ट असेल. तसेच, कर्जदाराने या अटी व शर्तींची दिलेली स्वीकृती एएफएल आपल्या नोंदीत ठेवेल.

iv) एएफएलतर्फे कर्ज कराराची प्रत इंग्रजी किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत प्रदान करण्यात येईल. तसेच, कर्ज करारामध्ये उल्लेख केलेल्या सर्व संलग्न दस्तऐवजांची प्रत देखील कर्जदाराला दिली जाईल.

v) एएफएल कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या वैयक्तिक व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही. कर्जदाराने पूर्वी न खुलासा केलेली नवी माहिती एएफएलच्या निदर्शनास आली तरच वैयक्तिक व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करण्यात येईल. जर ग्राहक पर्यावरण, सार्वजनिक आरोग्य आणि सुरक्षेसाठी हानिकारक असलेल्या कृतींमध्ये सहभागी असल्याचे आढळले, लागू असलेल्या राष्ट्रीय, राज्य आणि स्थानिक कामगार कायद्यांचे पालन करत नसल्याचे दिसून आले, कर्मचाऱ्यांना योग्य वेतन आणि सुविधा देण्यास असमर्थ असल्याचे आढळले, तसेच कार्यस्थळी सुरक्षित आणि आरोग्यदायी वातावरण पुरवण्यास अपयशी ठरला, किंवा कर्जाची रक्कम बालमजुरी किंवा सक्तीच्या मजुरीसाठी वापरण्यात येत असल्याचे निदर्शनास आले, तर कर्ज अर्ज फेटाळला जाईल.

vi) एएफएलतर्फे ग्राहकाला मंजुरीपत्र किंवा अन्य योग्य माध्यमांद्वारे लेखी स्वरूपात कर्जाची रक्कम, ग्राहकाने भरावयाच्या दंडात्मक शुल्काची माहिती, कर्जासाठी लागू असलेल्या अटी व शर्ती आणि अन्य महत्वाच्या बाबी कळविण्यात येतील. तसेच, या व्यवहाराशी संबंधित सर्व पक्षांसाठी आवश्यक असलेल्या इतर सर्व बाबींची माहितीही प्रदान करण्यात येईल.

vii) सर्व शुल्क, खर्च आणि व्याजाची रक्कम परस्पर सहमतीनुसार देय असेल. विलंबाने परतफेड केल्यास लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्काची माहिती (असल्यास) मंजुरीपत्र आणि कर्ज करारामध्ये एएफएलतर्फे स्पष्टपणे नमूद करण्यात येईल.

viii) समान हप्त्यांवर आधारित फ्लोटिंग दर असलेल्या वैयक्तिक कर्जांसाठी पुढील अतिरिक्त नियमांचे पालन केले जाईल.

- मंजुरीच्या वेळी, आधारभूत व्याजदरातील बदलामुळे कर्जाच्या परतफेडीच्या हप्त्यावर आणि/किंवा मुदतीवर होणाऱ्या संभाव्य परिणामांची माहिती कर्जदाराला स्पष्टपणे दिली जाईल. यानंतर, वरील कारणांमुळे हप्त्याच्या रकमेतील किंवा मुदतीतील किंवा दोन्हीमधील कोणताही वाढ झाल्यास, ती तातडीने योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदाराला कळविण्यात येईल.
- व्याजदराच्या पुनर्निर्धारणाच्या वेळी, कर्जदाराला स्थिर दरावर बदलण्याचा पर्याय तसेच परतफेडीच्या हप्त्याच्या रकमेतील वाढ, मुदत वाढवणे किंवा अन्य पर्यायांमधून निवड करण्याची संधी कंपनीच्या व्याजदर धोरणानुसार उपलब्ध करून देण्यात येईल.

- तरत्या (फ्लोटिंग) दरावरून नियत (फिक्स्ड) दरावर कर्ज हस्तांतरित करण्यासाठी लागू असलेले सर्व प्रकारचे शुल्क तसेच वरील पर्यायांचा वापर करताना आकारले जाणारे इतर सेवा शुल्क/प्रशासनिक खर्च मंजुरीपत्रामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले जातील. तसेच, कंपनी वेळोवेळी अशा शुल्के/खर्चांमध्ये कोणताही बदल करत असल्यास, तोही पारदर्शकपणे कर्जदाराला कळविण्यात येईल.
- प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी, कर्जदाराला योग्य माध्यमांद्वारे एक अहवाल पुरवला जाईल, ज्यामध्ये किमान खालील बाबींचा समावेश असेल – आतापर्यंत परतफेड केलेली मूळ रक्कम आणि व्याज, सध्याचा ईएमआय, उर्वरित ईएमआयंची संख्या आणि संपूर्ण कर्ज मुदतीसाठी वार्षिक व्याजदर / वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर). हा अहवाल साध्या आणि समजण्यास सोप्या स्वरूपात तयार करण्याची जबाबदारी कंपनीची असेल.

ix) एएफएलतर्फे कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीच्या वेळी कर्जदाराला सुरक्षा निर्मिती दस्तऐवजांची/करारांची प्रत तसेच त्या दस्तऐवजांमध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची प्रत प्रदान करण्यात येईल. ही कागदपत्रे इंग्रजी किंवा प्रादेशिक भाषेत, अथवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत देण्यात येतील.

4. **कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक आकार**

i) जेव्हा कर्जदाराने कर्ज कराराच्या महत्त्वपूर्ण अटी व शर्तींचे पालन न केल्यामुळे दंड आकारला जातो, तेव्हा त्यास ‘दंडात्मक आकार’ म्हणून गणले जाईल आणि ते ‘दंडात्मक व्याज’ म्हणून आकारले जाणार नाही, म्हणजेच ते कर्जावरील व्याजदरात समाविष्ट केले जाणार नाही. दंडात्मक आकारावर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही. मात्र, यामुळे कर्ज खात्यातील व्याजाच्या नियमित चक्रवाढ आकारणी प्रक्रियेवर कोणताही परिणाम होणार नाही.

ii) कंपनी व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्त्वांचे शब्दशः तसेच त्यामागील मूळ उद्देशानुसार पूर्ण पालन सुनिश्चित करेल.

iii) दंडात्मक आकाराची रक्कम वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्त्वपूर्ण अटी व शर्तींच्या पालन न झाल्याशी सुसंगत असावी. तसेच, ती कोणत्याही विशिष्ट कर्ज किंवा उत्पादन श्रेणीशी विसंगत नसावी.

iv) व्यावसायिक हेतू व्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कर्जांसाठी लागू असलेले दंडात्मक आकार, अशाच प्रकारच्या अटींच्या पालन न झाल्यास बिगर-व्यक्तिगत कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक आकारांपेक्षा जास्त असणार नाहीत.

v) दंडात्मक आकाराची रक्कम आणि त्यामागील कारण कंपनीकडून ग्राहकांना कर्ज करारामध्ये तसेच की फॅक्ट स्टेटमेंटमध्ये (केएफएस) स्पष्टपणे कळवली जाईल. याशिवाय, ही माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावरही प्रदर्शित करण्यात येईल.

vi) कर्जाच्या महत्त्वपूर्ण अटी व शर्तींचे पालन न केल्यास कर्जदाराला आठवण देणारे संदेश पाठवले जाताना, लागू असलेल्या दंडात्मक आकारांची माहिती दिली जाईल. तसेच, दंडात्मक आकार लावण्यात आल्यास, त्यासंदर्भातील कारणेही ग्राहकांना कळवली जातील.

[1] Personal Loans shall be as defined in the RBI circular No. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 on "XBRL Returns – Harmonization of Banking Statistics" dated January 04, 2018.

5. कर्ज वितरण तसेच अटी व शर्तींमध्ये होणारे बदल

i) एएफएलतर्फे कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, मुदतपूर्व परतफेड शुल्क इत्यादी अटी आणि शर्तींमध्ये होणाऱ्या कोणत्याही बदलांविषयी ग्राहकाला इंग्रजी किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या प्रादेशिक भाषेत पूर्वसूचना देण्यात येईल. व्याजदर आणि शुल्कामधील बदल केवळ पुढील कालावधीसाठी लागू केले जातील आणि यासंबंधीची योग्य तरतूद कर्ज करारामध्ये समाविष्ट करण्यात येईल.

ii) करारानुसार कर्जाची परतफेड तत्काळ मागे घेण्याचा किंवा देय रक्कम लवकर भरण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अटींशी सुसंगत राहील.

6. [2]कर्जाची परतफेड / सेटलमेंट पूर्ण झाल्यानंतर जंगम / स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज परत करणे

iii) एएफएलतर्फे सर्व देयकांची संपूर्ण परतफेड किंवा कर्जाच्या उर्वरित रकमेची वसुली झाल्यानंतर सर्व तारणे मुक्त करण्यात येतील. परंतु, कर्जदाराविरुद्ध एएफएलकडे असलेल्या इतर कोणतेही वैध हक्क किंवा कर्जाच्या दाव्यासाठी आवश्यक असल्यास ते राखून ठेवण्याचा अधिकार राहील. तसेच, जर असा समायोजन हक्क वापरण्यात येणार असेल, तर संबंधित दाव्याचे पूर्ण तपशील आणि एएफएलला तारणे राखून ठेवण्याचा हक्क कोणत्या अटींवर लागू आहे, याबाबत कर्जदाराला पूर्वसूचना दिली जाईल आणि त्याच्या संपूर्ण समाधानानंतरच तारणे मुक्त केली जातील.

iv) एएफएलतर्फे कर्ज खात्याची संपूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे सर्व दस्तऐवज कर्जदाराला परत करण्यात येतील. तसेच कोणत्याही नोंदणी कार्यालयात नोंदवलेले तारण हटवण्यात येईल.

v) एएफएलतर्फे कर्जदाराला मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज परत मिळवण्याचा पर्याय दिला जाईल. कर्जदाराच्या निवडीप्रमाणे, कर्ज खाते ज्या शाखेत व्यवस्थापित करण्यात आले होते त्या शाखेतून किंवा एएफएलच्या ज्या अन्य कार्यालयात हे दस्तऐवज उपलब्ध असतील त्या ठिकाणाहून स्वीकारता येतील.

vi) कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये, लागू तारखेनंतर जारी होणाऱ्या मंजुरीपत्रांमध्ये, मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज परत देण्याची वेळ आणि ठिकाण स्पष्टपणे नमूद केले जाईल.

vii) एएफएलतर्फे एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या संभाव्य परिस्थितीला हाताळण्यासाठी, मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज कायदेशीर वारसांना परत देण्यासाठी पुढील प्रक्रिया अनुसरली जाईल –
कर्जदार/सह-कर्जदार यांच्या निधनाबाबत कंपनीला लेखी सूचना मिळाल्यानंतर, कायदेशीर वारसांकडून मृत्यू प्रमाणपत्र, वारस प्रमाणपत्र, इच्छापत्र, उत्तराधिकार प्रमाणपत्र किंवा सक्षम न्यायालयाचा आदेश यांसारख्या आवश्यक दस्तऐवजांच्या प्रत/प्रमाणित प्रत सादर केल्या जातील. त्यानंतर, मूळ मालकी हक्काच्या दस्तऐवजांची मुक्तता करण्याचा निर्णय कंपनीकडून कायदेशीर विभागप्रमुखाच्या मंजुरीनंतर घेतला जाईल.

[2] Applicable to all cases where release of original movable / immovable property documents falls due on or after December 1, 2023.

viii) मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे संपूर्ण किंवा अंशतः खराब किंवा गहाळ झाल्यास, एएफएल कर्जदाराला त्या दस्तऐवजांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळवण्यासाठी आवश्यक ती मदत करेल. तसेच, संबंधित खर्च एएफएलकडून भरला जाईल. याशिवाय, रिझर्व्ह बँकेने निर्धारित केलेल्या भरपाईच्या तरतुदींनुसार कर्जदाराला योग्य भरपाई दिली जाईल.

कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरणाच्या विनंतीचा प्राप्त झाल्यानंतर, एएफएलकडून त्या विनंतीस संमती किंवा आक्षेप (असल्यास) विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कर्जदारासोबत करण्यात आलेल्या पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार आणि लागू असलेल्या कायदे, नियम, विनियम तसेच मार्गदर्शक तत्त्वांशी सुसंगत राहील.

7. **थकबाकीची वसुली** :

i) ग्राहकाने परतफेड वेळापत्रकाचे पालन न केल्यास, थकबाकी वसुलीसाठी देशातील लागू असलेल्या कायद्यांनुसार ठरवलेली प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेमध्ये वेळोवेळी आठवण करून देणे आणि ग्राहकाशी सातत्याने संपर्क ठेवणे यांचा समावेश असेल.

ii) एएफएलची वसुली धोरण सौजन्य, न्याय्य व्यवहार आणि समुपदेशनावर आधारित आहे. ग्राहकांचा विश्वास जिंकून त्यांच्याशी दीर्घकालीन संबंध प्रस्थापित करण्यावर कंपनी भर देते आणि हे साध्य करण्यासाठी सर्वोत्तम प्रयत्न केले जातील.

iii) ग्राहकांना मुदतपूर्व परतफेडीचे पर्याय उपलब्ध असू शकतात आणि त्यावरील दंडाची रक्कम एएफएलच्या धोरण व प्रक्रियेच्या अधीन राहून, प्रकरणानुसार परस्पर सहमतीने निश्चित केली जाईल. तसेच, वैयक्तिक कर्जदारांना (सह-उत्तरदायित्व असो किंवा नसो) व्यावसायिक हेतू वगळता मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग दराच्या मुदतीच्या कर्जावर कंपनीकडून मुदतपूर्व परतफेडीचा किंवा कर्ज संपूर्णपणे फेडण्याचा कोणताही दंड आकारला जाणार नाही.

iv) कर्ज वसुलीच्या प्रक्रियेत, एएफएलतर्फे केवळ कायदेशीर आणि वैध मार्गांचा अवलंब करण्यात येईल.

v) एएफएल कोणत्याही प्रकारच्या अवैध छळाचा अवलंब करणार नाही, जसे की कर्जदारांना नको त्या वेळी वारंवार त्रास देणे, बलाचा वापर करणे, किंवा कंपनीच्या अधिकारी/कर्मचाऱ्यांकडून उद्‌धट वर्तन करण्यात येणे.

vi) एएफएलतर्फे त्यांच्या केवायसी फॉर्ममध्ये, कर्जदाराशी संपर्क साधता न आल्यास, वसुलीसाठी संपर्क करता येण्याजोग्या व्यक्तींच्या संपर्क तपशीलांसाठी स्वतंत्र स्तंभ समाविष्ट करण्यात येईल. तसेच, अशा व्यक्तींशी संपर्क साधण्यासाठी योग्य वेळांची नोंदही करण्यात येईल.

vii) ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांनी आवश्यक प्रशिक्षण घेतलेले असेल, याची सुनिश्चिती एएफएलतर्फे करण्यात येईल.

8. **माहितीची गोपनीयता**

ग्राहकाची सर्व वैयक्तिक माहिती गोपनीय ठेवली जाईल आणि ग्राहकाने लेखी संमती दिल्याशिवाय ती कोणत्याही तृतीय पक्षाकडे उघड केली जाणार नाही. तथापि, तृतीय पक्ष या संज्ञेत कायद्‌याची अंमलबजावणी करणाऱ्या संस्था, क्रेडिट माहिती ब्युरो, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, इतर बँका आणि वित्तीय संस्था तसेच कोणतेही राज्य, केंद्र सरकार किंवा अन्य नियामक प्राधिकरण यांचा समावेश नाही.

ग्राहकाची माहिती खालील परिस्थितींमध्येच उघड केली जाईल, म्हणजेच –

i) जेव्हा एएफएलला कायद्‌याने तसे करणे बंधनकारक असेल.
ii) जेव्हा माहिती उघड करणे सार्वजनिक हितासाठी आवश्यक असेल.
iii) जेव्हा एएफएलच्या हिताच्या दृष्टीने माहिती उघड करणे आवश्यक असेल.
iv) ग्राहकाच्या संमतीनंतर, लागू असलेल्या कायद्‌यांच्या तरतुदींनुसार.

9. **अत्यधिक व्याजाचे नियमन** :

i) संचालक मंडळाने व्याजदरासाठी एक धोरणात्मक चौकट स्वीकारली आहे, ज्यामध्ये निधीचा खर्च, मार्जिन, जोखीम प्रीमियम इत्यादी महत्त्वाच्या घटकांचा विचार करून कर्जे आणि अग्रिमे यावर आकारला जाणारा व्याजदर निश्चित करण्यात येईल.

ii) व्याजदर, जोखीम मूल्यांकनासाठीचा दृष्टीकोन आणि विविध कर्जदार श्रेणींवर वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे कारण अर्जामध्ये स्पष्ट केले जाईल आणि मंजुरीपत्राद्‌वारे कर्जदाराला याची स्पष्टपणे माहिती दिली जाईल.

iii) व्याजदर वार्षिक स्वरूपात मांडले जातील, जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारल्या जाणाऱ्या अचूक व्याजदराची संपूर्ण कल्पना राहील. तसेच, व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन कंपन्यांच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देण्यात येईल किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रकाशित केला जाईल.

iv) संचालक मंडळ व्याजदर तसेच प्रक्रिया शुल्क आणि इतर आकार निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपद्धती ठरवेल.

10. **डिजिटल कर्ज वितरण प्लॅटफॉर्मद्वारे मिळवलेली कर्जे**

ज्या ठिकाणी डिजिटल कर्ज वितरण प्लॅटफॉर्म्सना कर्जदार मिळवण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसुलीसाठी एजंट म्हणून नेमले जाते, त्या प्रकरणांमध्ये कंपनी पुढील निर्देशांचे पालन करेल :

i) कंपनीच्या संकेतस्थळावर एजंट म्हणून कार्यरत असलेल्या डिजिटल कर्ज वितरण प्लॅटफॉर्म्सची नावे प्रदर्शित केली जातील.

ii) एजंट म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज वितरण प्लॅटफॉर्म्सना ग्राहकांशी संवाद साधताना त्या कंपनीचे नाव स्पष्टपणे जाहीर करण्याचे निर्देश दिले जातील, ज्यांच्या वतीने ते कार्यरत आहेत.

iii) कर्ज मंजूर झाल्यानंतर, परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, मंजुरी पत्र कंपनीच्या अधिकृत लेटरहेडवर कर्जदाराला जारी करण्यात येईल.

iv) कर्ज मंजुरी किंवा वितरणाच्या वेळी, कर्जदाराला कर्ज कराराची प्रत तसेच त्यामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्न दस्तऐवजांची प्रत दिली जाईल.

v) कंपनीतर्फे नियुक्त डिजिटल कर्ज वितरण प्लॅटफॉर्म्सवर प्रभावी नियंत्रण आणि देखरेख ठेवली जाईल.

vi) तक्रार निवारण यंत्रणेच्या संदर्भात ग्राहकांमध्ये जागरूकता निर्माण करण्यासाठी आवश्यक प्रयत्न केले जातील.

11. **सोन्याचे दागिने तारण ठेवून कर्ज देण्याच्या बाबतीत अतिरिक्त नियम**

व्यक्तिगत कर्जदारांना सोन्याचे दागिने तारण ठेवून कर्ज देताना, एएफएल संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार पुढील बाबींचे पालन करेल :

i) आरबीआयने निर्धारित केलेल्या केवायसी मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी आवश्यक ती सर्व पावले उचलली जातील. तसेच, कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी ग्राहकाचे योग्य परिशीलन (Due Diligence) करण्यात येईल.

ii) तारण म्हणून स्वीकारलेल्या सोन्याच्या दागिन्यांचे योग्य मूल्यमापन आणि परीक्षण प्रक्रिया राबवली जाईल.

iii) सोन्याच्या दागिन्यांच्या मालकीचा योग्य प्रकारे तपास करण्यासाठी अंतर्गत प्रणाली विकसित केली जाईल.

iv) सोन्याचे दागिने सुरक्षितपणे साठवण्यासाठी प्रभावी यंत्रणा लागू केली जाईल. या प्रणालीचे नियमित पुनरावलोकन करण्यात येईल, संबंधित कर्मचाऱ्यांना आवश्यक प्रशिक्षण दिले जाईल, तसेच अंतर्गत लेखापरीक्षकांकडून ठराविक कालावधीत

तपासणी केली जाईल, जेणेकरून ठरवलेल्या प्रक्रियांचे काटेकोर पालन केले जाईल. साधारणतः अशा सुविधा नसलेल्या शाखांद्वारे हे कर्ज वितरित केले जाणार नाही.

v) तारण म्हणून स्वीकारलेल्या सोन्याच्या दागिन्यांचा योग्य विमा उतरवला जाईल.

vi) थकबाकीची परतफेड न झाल्यास, पारदर्शक लिलाव प्रक्रिया राबवली जाईल. याआधी कर्जदाराला योग्य वेळी आवश्यक ती पूर्वसूचना दिली जाईल. लिलाव प्रक्रियेमध्ये कोणताही हितसंबंधाचा संघर्ष होणार नाही आणि सर्व व्यवहारांमध्ये सुस्पष्टता आणि स्वतंत्रता कायम राहील, ज्यामध्ये समूह कंपन्या आणि संबंधित घटकांशीही योग्य अंतर राखले जाईल.

vii) लिलावाची माहिती किमान दोन वृत्तपत्रांद्वारे सार्वजनिकरीत्या जाहीर केली जाईल, यापैकी एक स्थानिक भाषेतील आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक असेल.

viii) लिलाव फक्त संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या लिलावकर्त्यांमार्फतच केला जाईल. एएफएल लिलाव प्रक्रियेत कोणत्याही प्रकारे सहभागी होणार नाही.

ix) तारण ठेवलेले सोन्याचे दागिने फक्त संचालक मंडळाने मान्यता दिलेल्या लिलावकर्त्यांमार्फतच लिलावात विक्रीस काढले जातील.

x) ससंगीकरण, अंमलबजावणी आणि मंजुरी यांच्या जबाबदाऱ्यांचे विभाजन करून फसवणुकीशी संबंधित प्रकरणांचा सामना करण्यासाठी योग्य प्रणाली आणि कार्यपद्धती लागू केल्या जातील. कर्ज करारामध्ये लिलाव प्रक्रियेचे तपशील स्पष्टपणे नमूद केले जातील.

xi) सर्व शाखांमध्ये दस्तऐवजीकरण प्रक्रियेचे एकसंधीकरण करण्यात येईल. एएफएलतर्फे, **2-3** मिनिटांत कर्ज उपलब्ध असल्याचा दावा करण्यासारख्या ग्राहकांची दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती प्रसिद्ध करण्यात येणार नाहीत.

12. **वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा पुन्हा ताबा घेण्याची प्रक्रिया**

कंपनी आणि कर्जदार यांच्यातील कर्ज करारामध्ये पुन्हा ताबा घेण्याची तरतूद समाविष्ट करण्यात येईल आणि ती कायदेशीरदृष्ट्या अमलात येण्यायोग्य असेल.

करारातील अटी व शर्ती तसेच कर्ज करारामध्ये पुढील तरतुदींचा समावेश असेल :

- ताबा घेण्यापूर्वी देण्यात येणारा नोटीस कालावधी.
- ज्या परिस्थितींमध्ये नोटीस कालावधी वगळला जाऊ शकतो.
- तारण मालमत्तेचा ताबा घेण्याची प्रक्रिया.
- मालमत्ता विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला परतफेडीसाठी शेवटची संधी देण्याची तरतूद.
- कर्जदाराला ताबा परत देण्याची प्रक्रिया.
- मालमत्तेची विक्री/लिलावाची प्रक्रिया.

13. **तक्रार निवारण यंत्रणा** :

एएफएलसाठी ग्राहकांचे समाधान हे नेहमीच प्राथमिक उद्दिष्ट आहे. त्यामुळे एएफएल ग्राहकांना पुरेशी सेवा प्रदान करण्यावर भर देते तसेच न्याय्य आणि पारदर्शक व्यवस्थापन प्रणालीद्वारे नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्याचा प्रयत्न करते. संचालक मंडळाने (यापुढे 'मंडळ' म्हणून संबोधले जाईल) तक्रार निवारण यंत्रणा (GRM) स्थापित केली आहे, ज्याद्वारे या संदर्भात उद्भवणाऱ्या तक्रारी आणि विवाद सोडवले जातील. ही यंत्रणा सुनिश्चित करते की कंपनीच्या निर्णयांमधून उद्भवणाऱ्या सर्व तक्रारी पुढील वरिष्ठ स्तरावर ऐकल्या जातील आणि निकाली काढल्या जातील.

श्री जितेंद्र चतुर्वेदी, मुख्य अनुपालन अधिकारी, हे तक्रार निवारण अधिकारी म्हणून कार्यभार सांभाळतील.

तक्रार निवारण अधिकारी प्राप्त झालेल्या तक्रारी संकलित करून त्या प्रथम एएफएलच्या जोखीम व्यवस्थापन समितीसमोर आणि त्यानंतर कंपनीच्या संचालक मंडळासमोर सादर करतील. एएफएल आपल्या नोंदणीकृत कार्यालयात, शाखांमध्ये आणि संकेतस्थळावर तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे नाव आणि संपर्क तपशील प्रदर्शित करेल, जेणेकरून ग्राहकांना कंपनीविरोधातील तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी योग्य संपर्क साधता येईल.

याशिवाय, एएफएलद्वारे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या (आरबीआय) पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयातील प्रभारी अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशीलही प्रदर्शित केले जातील, ज्यांच्याशी ग्राहक संपर्क साधू शकतात, जर कंपनीने एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रारीचे निवारण केले नसेल.

तक्रार निवारण अधिकारी आणि मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सीओओ) तक्रार निवारण यंत्रणेच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी सविस्तर मानक कार्यपद्धती (एसओपी) तयार करतील.

एएफएलकडे प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींचा योग्य दृष्टीकोनातून विचार केला जाईल आणि त्या सर्व संभाव्य पैलूंचा विचार करून त्या तक्रारींचे विश्लेषण करण्यात येईल.

14. **आवर्त आढावा** :

कंपनीच्या संचालक मंडळाकडून फेअर प्रॅक्टिसेस कोडच्या पालनाची आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यक्षमतेची नियमितपणे समीक्षा करण्यात येईल.

अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल दरवर्षी किमान एकदा संचालक मंडळासमोर सादर करण्यात येईल.

संचालक मंडळाने मंजूर केलेला फेअर प्रॅक्टिसेस कोड इंग्रजी आणि प्रादेशिक भाषेत कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देण्यात येईल.