

न्याय्य व्यवहार संहिता

डीएसपी फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड
(पूर्वी डीएसपी इन्वेस्टमेंट मॅनेजर्स प्रायव्हेट लिमिटेड म्हणून ओळखले जात होते)

आवृत्ती	वर्णन	तयार केलेले	मंजूर केलेले
1.0	धोरण निर्मिती	प्रिया रंजीत	संचालक मंडळ दिनांक 07 मार्च 2024
1.1	वार्षिक पुनरावलोकन	साहिब पाहवा	संचालक मंडळ दिनांक 19 ऑगस्ट 2025

1. पार्श्वभूमी

भारतीय रिझर्व्ह बँक ("RBI") ने 19 ऑक्टोबर 2023 रोजीच्या मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन्स, 2023 (DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24) आणि वेळोवेळी अपडेट केल्यानुसार ("SBR") ने सर्व नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांच्या ("NBFCs") संचालक मंडळाने तयार करावयाच्या आणि मंजूर करावयाच्या निष्पक्ष पद्धतींवरील व्यापक मार्गदर्शक तत्वे निर्धारित केली आहेत.

परिणामी, डीएसपी फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("DSP फायनान्स किंवा कंपनी") ने सर्व भागधारकांना, विशेषतः ग्राहकांना, ग्राहकांना देऊ केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत कंपनीने पाळलेल्या पद्धतींचा आढावा प्रदान करण्याच्या उद्देशाने व्यापक फेअर प्रॅक्टिस कोड ("FPC") तयार केला आहे.

कंपनी प्रचलित वैधानिक आणि नियामक आवश्यकतांनुसार व्यवसाय करेल, कार्यक्षमता, ग्राहक-केंद्रितता आणि कॉर्पोरेट प्रशासन तत्वांवर योग्य लक्ष केंद्रित करेल आणि कर्ज अर्ज प्रक्रिया शक्य तितकी त्रासमुक्त असेल याची खात्री करेल.

2. व्याप्ती आणि उपयुक्तता

ही संहिता कंपनीने देऊ केलेल्या सर्व डिजिटल/नॉन-डिजिटल कर्जांना लागू होते, मग ती थेट कर्ज देणाऱ्या सेवा प्रदात्यांद्वारे ("LSPs") आणि डिजिटल कर्ज अनुप्रयोग ("DLA") सारख्या प्लॅटफॉर्मद्वारे घेतली गेली असो. यात अल्पकालीन आणि दीर्घकालीन किरकोळ आणि कॉर्पोरेट कर्जे, असुरक्षित किंवा सुरक्षित डिजिटल कर्जे आणि कंपनीने देऊ केलेल्या कोणत्याही भविष्यातील क्रेडिट उत्पादनांचा समावेश आहे. या संहितेत कर्ज देण्याच्या जीवनचक्राच्या प्रत्येक टप्प्याचा समावेश आहे, ते उत्पादन डिझाइन, विपणन, कर्ज अर्ज, क्रेडिट मूल्यांकन, कर्ज वितरण, परतफेडीचे निरीक्षण आणि वसुली ते कर्ज बंद होण्यापर्यंत.

3. मार्गदर्शक तत्वे आणि उद्दिष्टे

हे FPC कंपनीची जबाबदार कर्ज देण्याची पद्धत, ग्राहक-केंद्रित पद्धती आणि डिजिटल कर्ज देण्याच्या परिसंस्थेमध्ये मजबूत प्रशासन या प्रतिबद्धतेचे प्रतिबिंब आहे. कर्जदारांना निष्पक्ष वागणूक दिली जाईल, पारदर्शकपणे माहिती दिली जाईल आणि कर्जाच्या संपूर्ण चक्रात त्यांचे संरक्षण केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी हे एक व्यापक चौकट स्थापित करते. FPC अंमलबजावणी करण्यासाठी संचालक मंडळ, व्यवस्थापन पथक आणि कंपनीचे कर्मचारी/प्रतिनिधी जबाबदार आहेत.

FPC प्राथमिक उद्दिष्टे आहेत:

- डिजिटल कर्ज देण्याच्या कार्यात निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
- ग्राहकांमध्ये अनुचित व्यावसायिक वर्तन आणि भेदभाव रोखणे.
- संपूर्ण आणि अचूक खुलासे देऊन माहितीपूर्ण निर्णय घेण्याची संस्कृती जोपासणे.
- डेटा गोपनीयता, तक्रार निवारण आणि नियामक अनुपालनाद्वारे ग्राहकांचे संरक्षण सुनिश्चित करणे.
- कर्जदार, एलएसपी आणि आउटसोर्स केलेल्या एजंट्सशी व्यवहार करताना नैतिक मानकांचे पालन करणे.

4. प्रमुख वचनबद्धता

कंपनी ग्राहकांशी व्यवहार करताना कार्यक्षमतेने, निष्पक्षपणे आणि परिश्रमपूर्वक वागेल:

- कंपनी देत असलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी आणि कर्मचाऱ्यांनी अवलंबलेल्या प्रक्रिया आणि पद्धतींसाठी FPC मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या वचनबद्धता आणि मानके पूर्ण करणे.
- वित्तीय उत्पादने आणि सेवा लागू असलेल्या नियम आणि नियमांनुसार आहेत याची खात्री करणे.
- व्यावसायिक सेवा आणि वित्तीय उत्पादने आणि सेवांच्या अटी आणि शर्ती, खर्च, अधिकार, परिणाम इत्यादी अचूक आणि वेळेवर माहिती प्रदान करणे.
- कंपनी इंग्रजी/हिंदी/ किंवा स्थानिक स्थानिक भाषेत देत असलेली आर्थिक उत्पादने आणि सेवा ग्राहकांना/कर्जदाराला समजतील अशा प्रकारे समजून घेण्यास मदत करणे तसेच जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य दिशाभूल करणारे नाही याची खात्री करणे.
- कंपनी तिच्या ग्राहकांमध्ये त्यांच्या लिंग, वंश किंवा धर्म इत्यादींच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.

5. कर्जाची उत्पत्ती आणि स्रोतीकरण

कंपनी तिच्या ग्राहकांना त्यांच्या गरजा पूर्ण करणारी उत्पादने आणि सेवा निवडण्यासाठी खाली नमूद केल्याप्रमाणे मार्गदर्शन करेल:

- कंपनी ग्राहकांना सर्व डिजिटल कर्ज/नॉन-डिजिटल कर्ज उत्पादने आणि सेवांबाबत त्यांचे हक्क आणि जबाबदाऱ्यांबद्दल सक्रियपणे शिक्षित करेल. यामध्ये वापरकर्ता-अनुकूल साहित्य, वारंवार विचारले जाणारे प्रश्न आणि ग्राहक सेवा समर्थन प्रदान करणे समाविष्ट आहे.
- कर्जदारांना सुरुवातीलाच स्पष्ट, संक्षिप्त आणि उत्पादन-विशिष्ट माहिती प्रदान केली जाईल, ज्यामध्ये प्रमुख वैशिष्ट्ये, लागू शुल्क, परतफेडीच्या अटी आणि प्रवेश चॅनेल यांचा समावेश असेल.
- ग्राहकांना नो युवर कस्टमर ("**KYC**") मानदंड आणि नियामक आदेशांचे पालन करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची आणि डेटाची माहिती दिली जाईल. यामध्ये डेटा स्टोरेज आणि प्रोसेसिंगचा उद्देश, पद्धत आणि कालावधी समाविष्ट आहे.
- सर्व डिजिटल कर्ज देणारे प्लॅटफॉर्म, मग ते कंपनीच्या मालकीचे असोत किंवा LSPद्वारे चालवले जाणारे असोत, कर्जासाठी जबाबदार असलेली नियमन केलेली संस्था (RE) म्हणून कंपनीची ओळख स्पष्टपणे आणि ठळकपणे प्रदर्शित करतील.
- कर्जदारांना कोणत्याही कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी टिकाऊ स्वरूपात, की फॅक्ट स्टेटमेंट ("**KFS**") सह प्रमाणित, डिजिटली स्वाक्षरी केलेले पूर्व-करारात्मक प्रकटीकरण प्राप्त होतील.
- कंपनी बोर्ड-मंजूर आउटसोर्सिंग कराराद्वारे त्यांच्या LSPs मध्ये सामील होण्यापूर्वी, डेटा सुरक्षा, आचार मानके, तांत्रिक क्षमता आणि तक्रार निवारण संरेखन यासारख्या तपासण्यांसह त्यांचे योग्य परीक्षण करेल.
- RBI च्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोड आणि डिजिटल लेंडिंग मार्गदर्शक तत्वांचे पूर्ण पालन सुनिश्चित करण्यासाठी LSPनी तयार केलेल्या किंवा वितरित केलेल्या सर्व जाहिराती, उत्पादन जाहिराती आणि सोर्सिंग कम्युनिकेशन्सना कंपनीने पूर्व-मंजूर केले पाहिजे.

6. तुमच्या ग्राहकांना जाणून घ्या (KYC) आणि ग्राहकांची योग्य काळजी

- कंपनी डिजिटल ऑनबोर्डिंग आणि समोरासमोर खाते उघडण्याबाबतच्या मार्गदर्शक तत्वांसह RBI च्या KYC मास्टर निर्देशांचे पालन करेल.
- E-KYC आणि व्हिडिओ KYC, जर वापरले गेले तर, आधार नियम आणि यूआयडीएआय प्रमाणीकरण प्रोटोकॉलचे पालन करतील.

7. कर्ज प्रक्रिया, प्रकटीकरण आणि दस्तऐवजीकरण

- हे FPC कंपनीने देऊ केलेल्या सर्व चालू आणि भविष्यातील कर्ज उत्पादनांना लागू असेल, डिजिटल चॅनेल काहीही असो - कंपनीच्या वेबसाइटद्वारे, मोबाईल ॲप्लिकेशनद्वारे, भौतिक कार्यालयांद्वारे किंवा LSP/DLAद्वारे.
- कंपनीने कर्ज अर्ज फॉर्म आणि सर्व प्रमुख संदेश, ज्यामध्ये अटी आणि शर्तीमधील बदलांचा समावेश आहे, इंग्रजी, हिंदी किंवा कर्जदाराच्या स्थानिक भाषेत उपलब्ध आहेत याची खात्री करावी जेणेकरून त्यांना पूर्ण समज मिळेल.
- कर्ज अर्जांमध्ये लागू असलेल्या अटी आणि शर्ती, परतफेड संरचना, व्याजदर, शुल्क, प्रीपेमेंट पर्याय आणि कर्जदारांच्या जबाबदाऱ्यांबद्दल विस्तृत माहिती असेल, ज्यामुळे इतर NBFC च्या ऑफरशी अर्थपूर्ण तुलना करणे शक्य होईल. ग्राहकांना माहितीपूर्ण कर्ज घेण्याचे निर्णय घेण्याचा अधिकार असेल.
- प्राप्त झालेल्या प्रत्येक कर्ज अर्जासाठी एक पावती दिली जाईल आणि कंपनी सर्व अर्जांवर वाजवी आणि निश्चित वेळेत प्रक्रिया करण्याचा प्रयत्न करेल.
- कर्ज प्रक्रिया आणि KYC अनुपालनासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची स्पष्टपणे रूपरेषा अर्ज फॉर्ममध्ये असावी. आवश्यक असलेली कोणतीही अतिरिक्त माहिती किंवा कागदपत्रे अर्जदाराला त्वरित कळवावीत.
- मंजुरी मिळाल्यानंतर, कंपनी कर्जदाराला डिजिटल स्वाक्षरी केलेले मंजुरी पत्र, कर्ज करार आणि टिकाऊ इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात KFS प्रदान करेल. या दस्तऐवजांमध्ये सर्व आर्थिक अटी आणि कर्जदाराच्या जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे स्पष्ट केल्या जातील.
- **वार्षिक टक्केवारी दर ("**APR**")** - जो वार्षिक आधारावर कर्ज घेण्याचा एकूण खर्च प्रतिबिंबित करतो तो सर्व लागू शुल्क, शुल्क आणि व्याज घटकांसह KFSमध्ये ठळकपणे उघड केला जाईल.
- कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीच्या तारखेपासून किमान **तीन (3) कॅलेंडर दिवसांचा** कूलिंग-ऑफ कालावधी प्रदान केला जाईल, ज्या दरम्यान कर्जदार कोणतेही शुल्क न आकारता कर्ज रद्द करू शकतो, जर निधी अद्याप वितरित केला गेला नसेल. हे सुधारित आरबीआय डिजिटल कर्ज निर्देश, 2025 नुसार आहे.

- सर्व कर्ज करार कर्जदाराला स्पष्टपणे समजतील अशा भाषेत लिहिलेले असतील आणि त्यात कोणतेही लपलेले कलम, अस्पष्ट तरतुदी किंवा फसवे प्रतिनिधित्व नसतील.

8. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- कंपनी प्रत्येक कर्ज अर्जाचे वस्तुनिष्ठ आणि भेदभावरहित मापदंडांवर आधारित संपूर्ण क्रेडिट मूल्यांकन करेल.
- कर्ज मंजूर झाल्यावर किंवा नाकारल्यानंतर, कर्जदाराला डिजिटल स्वाक्षरी केलेल्या किंवा इतर कोणत्याही प्रकारच्या संप्रेषणाद्वारे त्वरित कळवले जाईल. मंजूर झाल्यास, मंजूर कर्जाची रक्कम, लागू व्याजदर (वार्षिक), परतफेडीचे वेळापत्रक, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क, दंड आकार, कालावधी, व्याज मोजण्याची पद्धत आणि कोणत्याही लागू प्रीपेमेंट किंवा फोरक्लोजर अटींचा तपशीलवार मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.
- कर्जदाराला मंजुरीच्या अटींची स्वीकृती सुरक्षित डिजिटल स्वाक्षरी किंवा RBI-अनुपालन इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरणाच्या इतर पद्धतीद्वारे प्राप्त केली जाईल. नूतनीकरण किंवा पुनर्रचना दरम्यानच्या अटींमध्ये कोणतेही बदल, कर्जदाराने त्याचप्रमाणे दस्तऐवजीकरण केले पाहिजेत आणि त्यांची पोचपावती दिली पाहिजे.
- कर्ज वाटपाच्या आधी किंवा वेळी कंपनी कर्जदाराला कर्ज कराराची संपूर्ण प्रत, सर्व संलग्नके, वेळापत्रक, संमती, घोषणा आणि उत्पादनाशी संबंधित कागदपत्रांसह प्रदान करेल. हे कागदपत्रे मशीन-वाचनीय टिकाऊ स्वरूपात (PDF) सामायिक केले जातील.
- कर्जाशी संबंधित सर्व कागदपत्रे आणि ग्राहकांशी संवाद साधणे सोप्या आणि पारदर्शक भाषेत तयार केले जाईल. जिथे कायदेशीर किंवा तांत्रिक संज्ञांचा वापर अपरिहार्य असेल तिथे स्पष्ट स्पष्टीकरण दिले जाईल. सर्व कागदपत्रे कर्जदाराला पसंतीच्या भाषेत (इंग्रजी, हिंदी किंवा स्थानिक स्थानिक भाषा) प्रदान केली जातील.
- सुरक्षित कर्जासाठी, कंपनी कर्ज करारात कायदेशीररित्या लागू करण्यायोग्य पुनर्प्राप्ती कलम समाविष्ट करेल, ज्यामध्ये कर्जदाराला आणि कंपनीचे कर्ज चुकल्यास त्यांचे संबंधित अधिकार आणि जबाबदाऱ्या स्पष्ट केल्या जातील.
- जिथे पुनर्प्राप्तीचे अधिकार लागू होतात, तिथे कर्ज करारात खालील बाबींबद्दल तपशीलवार तरतुदी असतील:

- कर्जदाराला कर्ज वसूल करण्यापूर्वी किमान सूचना कालावधी
- ज्या अटीनुसार सूचना माफ केली जाऊ शकते (उदा., फसवणूक किंवा जाणूनबुजून कर्जबुडवेगिरी)
- सुरक्षित मालमत्तेची पुनर्प्राप्ती करण्यासाठी आवश्यक असलेले टप्पे आणि कागदपत्रे
- कर्जदाराला अंमलबजावणीपूर्वी कर्ज नियमित करण्यासाठी अंतिम सूचना संधी
- पुनर्प्राप्त मालमत्तेची किंवा संबंधित कागदपत्रांची ताबा, परतफेड किंवा हस्तांतरण
- पुनर्प्राप्त मालमत्तेची विक्री किंवा लिलाव आणि लागू असल्यास, उत्पन्नाचा अर्ज करण्यासाठी पारदर्शक प्रक्रिया.

- RBIच्या दंड आकारणी परिपत्रकानुसार (फेब्रुवारी 2024), कोणतेही दंडात्मक व्याज आकारले जाणार नाही. त्याऐवजी, कंपनी मुदतीपूर्वी परतफेड करणे यासारख्या महत्वाच्या गैर-अनुपालनासाठी निश्चित आर्थिक रकमेमध्ये दंडात्मक शुल्क आकारू शकते. हे शुल्क खालीलप्रमाणे असतील:

- कर्ज करार आणि KFS मध्ये आगाऊ माहिती द्यावी.
- ठळक अक्षरात ठळकपणे हायलाइट करावे.
- भांडवली किंवा अतिरिक्त व्याजाच्या अधीन नसावे.
- समान कर्जदार श्रेणींमध्ये वाजवी, प्रमाणबद्ध आणि एकसारखे लागू करावे.

9. कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह

- कर्ज कराराची पूर्ण अंमलबजावणी आणि सर्व पूर्व-वितरण औपचारिकता पूर्ण केल्यानंतरच कर्जाचे वितरण केले जाईल, ज्यामध्ये KYC अनुपालन, मंजुरी पत्र स्वीकृती, कागदपत्रांची अंमलबजावणी आणि वैध डिजिटल यंत्रणेद्वारे कर्जदाराला प्रमाणीकरण यांचा समावेश आहे परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही.
- RBI डिजिटल कर्ज मार्गदर्शक तत्वांनुसार कर्जाचे वितरण थेट कर्जदाराला बँक खात्यात केले जाईल. कोणत्याही परिस्थितीत कर्ज वितरण सेवा प्रदात्यांसह (LSP) तृतीय-पक्ष खात्यांद्वारे केले जाणार नाही.
- कर्ज करार, KFS, मंजुरी पत्र आणि परतफेडीचे वेळापत्रक यांची डिजिटल स्वाक्षरी केलेली प्रत कर्जदाराला कर्ज वितरणाच्या वेळी किंवा त्यापूर्वी मशीन-वाचनीय आणि टिकाऊ स्वरूपात (उदा. PDF) प्रदान केली जाईल.
- कंपनी कर्ज वाटपाची तारीख आणि परतफेडीचे वेळापत्रक स्पष्टपणे उघड करेल. अपेक्षित कर्ज वाटप तारखेपेक्षा जास्त विलंब झाल्यास, कर्जदाराला कारणे आणि सुधारित वेळापत्रकासह कळवले जाईल.
- कर्जाच्या अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल (व्याजदर रीसेट, शुल्क, परतफेडीची वारंवारता, कालावधी किंवा वसूलीची यंत्रणा यासह परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही) खालीलप्रमाणे असेल:

- कर्जदाराला डिजिटल टिकाऊ माध्यमातून (ईमेल, SMS, डॅशबोर्ड) कळवले जाते.
- कर्जदाराने डिजिटल पद्धतीने स्वीकारलेल्या परिशिष्ट किंवा सुधारित मंजुरी पत्र/करारात प्रतिबिंबित होते.

- नियमनाने अन्यथा अनिवार्य केल्याशिवाय, केवळ संभाव्य आधारावर अंमलात आणले जाते.
- नियमन किंवा कायदेशीर आवश्यकतांमुळे असे बदल उद्भवल्याशिवाय, अटीमधील बदल स्वीकारण्यास नकार दिल्याबद्दल कर्जदाराकडून कोणतेही शुल्क किंवा दंड आकारला जाणार नाही.
- जर कर्जदार अटीमध्ये महत्वाचे बदल करण्यास सहमत नसेल, तर कर्जदाराला सुविधेतून बाहेर पडण्याचा पर्याय दिला जाईल, तसेच लागू असलेल्या कोणत्याही थकबाकीदार दायित्वांच्या किंवा प्रीपेमेंट दायित्वांच्या तपशीलांसह.
- सर्व बदल अंतर्गत नियुक्ती आणि मंजुरी प्रोटोकॉलचे पालन करतील आणि कंपनीच्या सिस्टीममध्ये स्पष्टपणे दस्तऐवजीकरण केले जातील, ऑडिट ट्रेल्स राखून ठेवल्या जातील.

10. वितरणानंतर

- कंपनी कर्ज खात्यांचे सतत निरीक्षण करेल जेणेकरून परतफेडीच्या वेळापत्रकांचे पालन होईल, मान्य केलेल्या अटीचे पालन होईल आणि आर्थिक आणि गैर-आर्थिक करारांची पूर्तता होईल (जेथे लागू असेल). डिजिटल कर्ज उत्पादनांसाठी, परतफेडीच्या वर्तनाचा मागोवा घेण्यासाठी आणि कोणत्याही विलंब किंवा विचलनाच्या प्रसंगी सक्रिय सूचना जारी करण्यासाठी स्वयंचलित प्रणाली तैनात केल्या जातील.
- कर्जदारांना आगामी EMI देय तारखा, चुकलेले पेमेंट किंवा परतफेड योजनेतील कोणत्याही बदलांबद्दल SMS, ईमेल, इन-अॅप संदेश किंवा इतर मान्य डिजिटल चॅनेलद्वारे वेळेवर सूचना मिळतील. असे संवाद RBIच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार केले जातील.
- परतफेडीत विलंब झाल्यास किंवा डिफॉल्ट झाल्यास, कंपनी डिजिटल पेमेंट रिमाइंडर्स जारी करेल ज्यामध्ये थकीत रक्कम, देय तारीख आणि कोणतेही लागू दंड आकार (जर KFS आणि कर्ज करारात आधीच उघड केले असेल तर) स्पष्टपणे नमूद केले असेल. वसुली किंवा वसुलीच्या कृती व्यावसायिक, आदरयुक्त आणि निष्पक्ष वर्तनासाठी RBI ने ठरवलेल्या मानकांचे पालन करणाऱ्या राहतील.
- कर्ज वसुलीसाठी कंपनी कोणत्याही प्रकारची जबरदस्ती किंवा छळ करण्यास परवानगी देणार नाही किंवा त्यात सहभागी होणार नाही. यामध्ये विचित्र वेळेत वारंवार कॉल करणे, अपमानास्पद किंवा धमकी देणारी भाषा वापरणे किंवा अनधिकृत तृतीय पक्षांशी संवाद साधणे समाविष्ट आहे परंतु ते इतकेच मर्यादित नाही. सर्व कंपनी प्रतिनिधी आणि आउटसोर्स केलेल्या वसुली एजंटना जबाबदार वर्तनाचे प्रशिक्षण घ्यावे लागेल आणि अनुपालनासाठी वेळोवेळी त्यांचे निरीक्षण केले जाईल.
- कोणत्याही थकबाकीची परतफेड करण्याचा, ती जलद करण्याचा किंवा ती पूर्ण करण्याचा निर्णय हा अंमलात आणलेल्या कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीनुसारच असेल. अशा कृतींना दस्तऐवजीकरण केलेल्या तर्काने पाठिंबा दिला पाहिजे आणि अंतर्गत क्रेडिट जोखीम प्रशासन चौकटीनुसार मान्यता दिली पाहिजे.
- कर्जाची मूळ रक्कम आणि त्यासंबंधित सर्व देयके पूर्ण परतफेड केल्यानंतर, कंपनी कर्जदाराला डिजिटल स्वरूपात कर्ज बंद करण्याची पुष्टीकरण जारी करेल. या पत्रव्यवहारात नो ड्यूज सर्टिफिकेट (NDC), केलेल्या पेमेंटचा सारांश आणि खाते बंद झाल्याची स्पष्ट पुष्टी समाविष्ट असेल.
- सुरक्षित कर्जाच्या बाबतीत, कंपनी RBI ने विहित केल्यानुसार, सर्व देणी पूर्ण आणि अंतिम सेटलमेंट आणि कर्ज खाते बंद केल्याच्या तारखेपासून 30 कॅलेंडर दिवसांच्या आत सर्व मूळ जंगम किंवा स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे आणि धारणाधिकार काढून टाकण्याची औपचारिकता (उदा. CERSAI किंवा संबंधित प्राधिकरणाद्वारे) पूर्ण करेल. ज्या प्रकरणांमध्ये कंपनीला इतर कायदेशीर दाय्यांवर कर्जफेड करण्याचा अधिकार आहे, अशा प्रकरणांमध्ये कर्जदाराला कोणतीही सुरक्षा राखण्यापूर्वी संपूर्ण तपशील आणि कायदेशीर समर्थनासह लेखी सूचित केले जाईल.
- एकमेव किंवा संयुक्त कर्जदाराच्या मृत्यूच्या बाबतीत, कंपनी कायदेशीर वारस किंवा नामांकित व्यक्तीसोबत समझोता करण्यासाठी संबंधित SOP नुसार कागदपत्रे जारी करणे किंवा खाते बंद करणे प्रक्रिया करेल.
- कंपनी सर्व वितरित कर्जे, कर्जदारांशी संपर्क, परतफेड व्यवहार, तक्रारी, वसुली आणि कर्ज समाप्ती यांचे डिजिटल रेकॉर्ड ठेवेल. कंपनी संबंधित मार्गदर्शक तत्वांनुसार सर्व ग्राहकांशी संबंधित माहिती/संवादाचे डिजिटल रेकॉर्ड ठेवेल.

11. व्याज आणि शुल्क

- सर्व कर्ज उत्पादनांवरील व्याजदर आणि संबंधित शुल्क निश्चित करण्यासाठी कंपनी पारदर्शक, निष्पक्ष आणि बोर्ड-मंजूर चौकटीचे पालन करेल. ही चौकट खात्री देते की किंमत जास्त, भेदभावपूर्ण किंवा अनियंत्रित नाही आणि जोखीम आणि बाजारातील गतिशीलतेनुसार सातत्याने लागू केली जाते. सर्व लागू व्याजदर आणि शुल्क वितरणापूर्वी मंजुरी पत्र, कर्ज करार आणि मुख्य तथ्य विधान ("**KFS**") मध्ये स्पष्टपणे कळवले जातील आणि आधीच उघड केले जातील.
- कंपनी जोखीम-आधारित किंमत मॉडेल स्वीकारते जे घटकांच्या संयोजनाचा विचार करते. त्याची तपशील इंटरनल बेंचमार्क लेंडिंग रेट पॉलिसी ("**IBLR**") मध्ये व्याजदर पॉलिसीसह वाचली जातात.

- व्याजदर, जिथे लागू असेल तिथे, RBI च्या डिजिटल कर्ज देण्याच्या निर्देशानुसार, वार्षिक टक्केवारी दर ("APR") म्हणून कळवला जाईल. APR मध्ये कर्ज घेण्याचा एकूण खर्च, मूळ दर आणि सर्व शुल्क आणि शुल्क (दंडात्मक शुल्क वगळून) समाविष्ट असेल, ज्यामुळे पारदर्शक तुलना आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेणे शक्य होईल
- कर्जे स्थिर किंवा फ्लोटिंग व्याजदरांवर दिली जाऊ शकतात. फ्लोटिंग-रेट कर्जांच्या बाबतीत, बेंचमार्क रेट (IBLR), स्प्रेड आणि रीसेट वारंवारता सुविधा पत्र किंवा कर्ज करारात स्पष्टपणे परिभाषित केली पाहिजे. व्याज रीसेट पूर्व-मान्य फ्रिकेन्सीनुसार केले जातील आणि कर्जदाराला टिकाऊ डिजिटल माध्यमातून (उदा. ईमेल, डॅशबोर्ड, ॲप सूचना) आगाऊ कळवले जातील.
- RBI च्या **प्रीपेमेंट शुल्कावरील परिपत्रकानुसार (जून 2025)**, 1 जानेवारी 2026 नंतर सुरू झालेल्या सर्व कर्जासाठी फ्लोटिंग-रेट वैयक्तिक कर्जांवर कोणतेही प्रीपेमेंट किंवा फोरक्लोजर शुल्क आकारले जाणार नाही. फिक्स्ड-रेट कर्जे किंवा कॉर्पोरेट कर्जांच्या बाबतीत, कर्ज अंमलबजावणीच्या वेळी परस्पर कराराच्या आधारे प्रीपेमेंट शुल्क आकारले जाऊ शकते आणि मंजुरी पत्र आणि कर्ज करारात स्पष्टपणे नमूद केले पाहिजे.
- कंपनी कोणत्याही थकीत कर्जावर दंडात्मक व्याज आकारणार नाही. त्याऐवजी, ती RBI च्या दंडात्मक शुल्कावरील परिपत्रकानुसार (फेब्रुवारी 2024) **दंडात्मक शुल्क** आकारू शकते. असे शुल्क:
 - निश्चित, वाजवी आणि प्रमाणबद्ध असेल
 - भांडवलीकरण केलेले नसेल किंवा व्याजावर व्याज आकारले जाणार नाही
 - कर्ज करार आणि KFS मध्ये स्पष्ट आणि ठळकपणे उघड केले जाईल
 - समान कर्जदारांच्या प्रोफाइलमध्ये समान थकबाकीसाठी समान प्रमाणात लागू केले जाईल
- वेगवेगळ्या क्रेडिट प्रोफाइल, जोखीम प्रीमियम, कालावधी किंवा सुरक्षा व्यवस्थांमुळे कर्जदारांमध्ये एकाच उत्पादनाचे व्याजदर वेगवेगळे असू शकतात. टप्प्याटप्प्याने वाटप किंवा ड्रॉडाउनच्या बाबतीत, प्रत्येक टप्प्यासाठी लागू होणारा व्याजदर प्रत्येक वाटपाच्या वेळी प्रचलित किंमतीनुसार निश्चित केला जाऊ शकतो.
- कंपनीची किंमत पद्धती, ज्यामध्ये व्याजदर श्रेणीकरण, जोखीम-आधारित भिन्नता, प्रीपेमेंट कलमे आणि दंड आकार रचना यांचा समावेश आहे, तिच्या वेबसाइटवर सार्वजनिकरित्या उघड केली जाईल. कोणत्याही महत्त्वाच्या सुधारणांच्या बाबतीत साइट त्वरित अद्यतनित केली जाईल. विद्यमान कर्जदारांवर परिणाम करणाऱ्या अटींमध्ये कोणताही बदल आगाऊ कळवला जाईल जो टिकाऊ आणि सुलभ स्वरूपात असेल.
- सातत्य आणि निष्पक्षता सुनिश्चित करण्यासाठी, संचालक मंडळ दरवर्षी व्याजदर धोरणाचे पुनरावलोकन करेल आणि मंजूर करेल. यामध्ये किंमत निश्चित करण्याची पद्धत, व्याज पुनर्संचयित यंत्रणा आणि वेगवेगळ्या कर्जदार विभागांना लागू असलेल्या सर्व श्रेणींच्या शुल्कांचा समावेश असेल.

12. जबाबदार कर्ज देण्याचे आचरण - वैयक्तिक कर्जांची परतफेड/निकालपट्टी करताना जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

- कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/निकाल झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
- ग्राहकाच्या पसंतीनुसार, मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे कंपनीच्या मुंबई/दिल्ली येथील कॉर्पोरेट कार्यालयातून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, तेथे गोळा करू शकतो.
- कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्याची वेळ आणि ठिकाण नमूद केले पाहिजे.
- एकमेव ग्राहक किंवा संयुक्त ग्राहकांच्या मृत्यूच्या बाबतीत, कंपनीने कर्ज बंद करण्यासाठी आणि किरकोळ कर्जदाराने कंपनीच्या नावे तारण ठेवलेल्या सिक्युरिटीज सोडण्यासाठी मृत व्यक्तीच्या नातेवाईकांनी किंवा कायदेशीर वारसांनी अनुसरण करावयाच्या प्रक्रियेची व्याख्या करणारा एक SOP तयार केला आहे.
- जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्याची वेळ RBI ने विहित केल्यानुसार असेल.
- जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब किंवा तोटा इत्यादींसाठी कंपनी कर्जदाराला या संदर्भात विहित केलेल्या RBIच्या तरतुदीनुसार भरपाई देईल.

13. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज

- सोर्सिंग एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे (यापुढे एजंट म्हणून संदर्भित) कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.
- एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकांना कंपनीचे नाव आधीच सांगण्याचे निर्देश दिले जातील आणि ज्या एजंटच्या वतीने ते त्याच्याशी संवाद साधत आहेत त्याचे नावही सांगतील.

- मंजुरीनंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, कंपनीच्या लेटरहेडवर ग्राहकांना मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.
- कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत सर्व ग्राहकांना कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना दिली जाईल.
- कंपनीने वापरलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.
- कंपनी वेळोवेळी सुधारित केलेल्या RBI ने जारी केलेल्या डिजिटल कर्ज देण्याच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

14. सामान्य

- कर्ज करारात दिलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करणार नाही, जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही.
- कंपनी गरज पडल्यास, अशा अंमलबजावणी कारवाईची थकबाकी, खर्च आणि खर्च वसूल करण्याच्या उद्देशाने, कर्जदाराकडून सुरक्षा शुल्क आकारण्याची व्यवस्था करू शकते.
- कंपनी खात्री करेल की तिची सुरक्षा, मूल्यांकन आणि त्याची प्राप्ती लागू करण्याची संपूर्ण प्रक्रिया निष्पक्ष आणि पारदर्शक असेल.
- किरकोळ कर्जाच्या बाबतीत, कर्जदाराला रिअल टाइम आधारावर नाकारले जाते किंवा मंजूर केले जाते आणि ऑनबोर्डिंग प्रक्रियेदरम्यान नाकारण्याचे कारण सांगितले जाते.
- कंपनी कर्ज वसूल करण्याच्या बाबतीत/कर्ज वसूल करण्याच्या बाबतीत अनावश्यक त्रास देणार नाही, जसे की विचित्र वेळेत (सकाळी 8:00 पूर्वी आणि संध्याकाळी 7:00 नंतर) कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर करणे इत्यादी.
- कंपनीने हे सुनिश्चित करावे की तिचे कर्मचारी किंवा कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहे. कंपनीने दिलेल्या कर्जाच्या वसुलीत किंवा/आणि सुरक्षा जप्तीमध्ये सर्व कर्मचारी किंवा कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती ("**प्रतिनिधी**") खाली दिलेल्या न्याय्य पद्धतींचे काटेकोरपणे पालन करेल:
- प्रतिनिधी सामान्यतः ग्राहकांशी त्यांच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि कोणतेही निर्दिष्ट ठिकाण नसल्यास त्यांच्या राहत्या ठिकाणी आणि त्यांच्या राहत्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधतील.
- प्रतिनिधींनी ग्राहकांशी सभ्य पद्धतीने संवाद साधावा. संवाद साधताना भाषेच्या वापराची अत्यंत काळजी घेतली पाहिजे, जेणेकरून कोणत्याही वेळी ग्राहकाला कोणत्याही प्रकारची असभ्य वागणूक मिळू नये.
- विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकांच्या विनंतीचे शक्य तितके पालन केले जाईल.
- कॉल्सची वेळ आणि संख्या आणि संभाषणातील मजकूर दस्तऐवजीकरण केला जाईल.
- देणीबाबतचे वाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित पद्धतीने सोडवण्यासाठी आवश्यक ती सर्व मदत दिली जाईल.
- देय वसुलीसाठी ग्राहकांच्या ठिकाणी भेटी देताना, प्रतिनिधींनी सभ्यता आणि शिष्टाचार राखावा.
- कंपनीला माहिती असल्यास, कुटुंबातील शोक किंवा अशा इतर आपत्तीजनक प्रसंगी, कायदेशीर पालनाची पूर्तता करण्यासाठी आवश्यक नसल्यास, देय रक्कम वसूल करण्यासाठी कॉल/भेटी करणे टाळले जाईल.
- ग्राहक संरक्षणाचा एक उपाय म्हणून आणि कर्जदारांकडून विविध कर्जांच्या प्रीपेमेंटमध्ये एकरूपता आणण्यासाठी, कंपनी सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
- कंपनी खात्री करेल की कंपनीने तिच्या उत्पादनां आणि सेवांबद्दल प्रदान केलेल्या सर्व प्रचारात्मक जाहिराती आणि इतर कोणतेही जाहिरात साहित्य स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारे नाही. ही जाहिरात योग्य माध्यमांद्वारे इच्छित जनतेला उद्देशून दिली जाईल. देऊ केल्या जाणाऱ्या कोणत्याही उत्पादनांच्या किंवा सेवांच्या अटी आणि शर्ती जाहिरातीत स्पष्ट केल्या जातील.
- कंपनी जेव्हा व्यवसाय सुरू करेल तेव्हा समतुल्य मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जे आणि सर्व EMI कर्जांवर फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करण्याबाबत RBI ने विहित केलेल्या तरतुदींचे पालन करेल याची खात्री करेल.

15. गोपनीयता

- ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय कंपनी सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवेल; हे ग्राहकाकडून कंपनीचे सर्व पैसे परत केल्यानंतर देखील लागू होईल.
- कंपनी खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त समूहातील इतर कोणत्याही घटकाला व्यवहाराची माहिती उघड करू शकते:
 - जर लागू कायद्यांनुसार वैधानिक किंवा नियामक अधिकाऱ्यांना माहिती प्रदान करणे आवश्यक असेल.
 - जर कंपनीने वित्तीय सेवांच्या आउटसोर्सिंगमधील जोखीम व्यवस्थापन आणि आचारसंहितेवरील RBI निर्देशांनुसार आउटसोर्सिंग व्यवस्था केली असेल आणि त्या तरतुदीनुसार 'माहितीची गरज' या आधारावर सेवा प्रदात्याला माहिती प्रदान करत असेल.
 - जर ही माहिती उघड करण्याचे जनतेचे कर्तव्य असेल तर.
 - कंपनीच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी (उदा. फसवणूक प्रतिबंध) माहिती प्रदान करणे आवश्यक असल्यास. तथापि, कंपनी या कारणाचा वापर मार्केटिंगच्या उद्देशाने इतर कोणालाही (समूह कंपन्यांसह) ग्राहकांची माहिती देण्यासाठी करणार नाही.
 - कंपनीच्या गट/सहयोगी संस्थांना ग्राहकांना इतर उत्पादने किंवा सेवा देण्यासाठी ग्राहकांची माहिती प्रदान केली असल्यास, ती ग्राहकाच्या पूर्व परवानगीनेच दिली जाईल.
 - जेव्हा ग्राहक कंपनीला आमच्या गट/सहयोगी/संस्था किंवा कंपन्यांना इतर सेवा किंवा उत्पादने प्रदान करण्यासाठी अशी माहिती उघड करण्यास सांगतो.
 - ग्राहकाने कंपनीला तसे करण्यास विशेष अधिकार दिल्याशिवाय कंपनी ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंगच्या उद्देशाने वापरणार नाही.
 - ग्राहकांना कळवल्यानंतर कंपनी ग्राहकाच्या खात्याच्या व्यवहाराची माहिती क्रेडिट माहिती कंपन्यांना देऊ शकते.
- ग्राहकांना कळवल्यानंतर कंपनी ग्राहकाच्या खात्याच्या व्यवहाराची माहिती क्रेडिट माहिती कंपनीला देऊ शकते.
- ग्राहकाने कंपनीला दिलेल्या वैयक्तिक कर्जाची माहिती कंपनी क्रेडिट माहिती कंपनीला देऊ शकते जर:
 - ग्राहक त्याच्या/तिच्या देयकांमध्ये मागे पडला आहे.
 - देय रक्कम वादग्रस्त नाही; आणि
 - कंपनीच्या औपचारिक मागणीनुसार, ग्राहकाने त्याचे/तिचे कर्ज परतफेड करण्यासाठी कंपनीला समाधान होईल असे कोणतेही प्रस्ताव दिलेले नाहीत.
- या प्रकरणांमध्ये, कंपनी ग्राहकांना लेखी स्वरूपात कळवेल की ग्राहकाने कंपनीला दिलेल्या कर्जाची माहिती क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीला देण्याची त्यांची योजना आहे. त्याच वेळी, कंपनी ग्राहकांना क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीची भूमिका आणि त्यांनी दिलेल्या माहितीचा ग्राहकांच्या क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर काय परिणाम होऊ शकतो हे स्पष्ट करेल.
- जर ग्राहकाने परवानगी दिली असेल तर कंपनी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीला ग्राहकाच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देऊ शकते. जर ग्राहकाने मागणी केली तर क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीला दिलेल्या माहितीची एक प्रत कंपनीकडून ग्राहकाला प्रदान केली जाईल.

16. संचालक मंडळाची जबाबदारी

कंपनीच्या संचालक मंडळाने ("बोर्ड") संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे. अशा यंत्रणेमुळे कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री होईल.

कंपनीकडून नियमित अंतराने फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा घेतला जाईल आणि अशा आढावांवरील अहवाल तिमाही आधारावर मंडळाला सादर केला जाईल.

17. ग्राहकांच्या तक्रारी आणि कार्यपद्धती

मुख्य अनुपालन अधिकारी ("CCO") यांना मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी ("CGRO") म्हणून नियुक्त केले जाईल जे वेळोवेळी ग्राहकांच्या सर्व तक्रारींची चौकशी करतील आणि ग्राहकांच्या तक्रारींबाबत त्यांच्या समाधानासाठी उपाय प्रदान करतील.

ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी कंपनीचे धोरण आणि प्रक्रिया कंपनीच्या "ग्राहक तक्रार निवारण धोरण" मध्ये स्वतंत्रपणे नमूद करण्यात आली आहे जी कंपनीच्या वेबसाइटवर पाहता येते.

18. एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत, मंडळाद्वारे नियुक्त केलेल्या प्रधान नोडल अधिकाऱ्याची माहिती कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल.

19. पुनरावलोकन

कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या या FPC चा दरवर्षी किंवा नियामक सुधारणा झाल्यावर आढावा घेतला जाईल.