

# न्याय्य व्यवहार संहिता

फिनोव्हा कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड (यानंतर कंपनी किंवा फिनोव्हा म्हणून संदर्भित) भारतीय रिझर्व्ह बँकेत नोंदणीकृत एक ठेवी न स्वीकारणारी एनबीएफसी आहे. हा दस्तऐवज फिनोव्हा आपल्या ग्राहकांशी न्याय्य आणि पारदर्शक व्यवहार सुनिश्चित करण्यासाठी अवलंबत असलेल्या पद्धतींचे वर्णन करतो आणि मास्टर निर्देश – भारतीय रिझर्व्ह बँक (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी-स्केल आधारित नियमन) निर्देश, 2023 नुसार आहे.

ही संहिता कर्मचाऱ्यांना उत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करण्यास आणि ग्राहकांशी व्यवहारात पारदर्शकता राखण्यास सक्षम करेल.

## संहितेचा अनुप्रयोग

ही संहिता कंपनीच्या सर्व कर्मचाऱ्यांवर आणि कंपनीच्या सर्व उत्पादनां व सेवांशी संबंधित व्यवहारांदरम्यान तिचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत इतर व्यक्तींवर लागू होईल.

## जबाबदाऱ्या

कंपनी वित्त उद्योगातील प्रचलित मानक पद्धती पूर्ण करण्यासाठी, प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्य आणि योग्य प्रकारे कार्य करण्यासाठी या संहितेचे पालन करेल.

- कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या पसंतीच्या भाषेत स्पष्ट आणि पारदर्शक माहिती प्रदान करेल जेणेकरून ते समजू शकतील :
  - i. व्याजदर आणि सेवा शुल्कांसह प्रस्तावित उत्पादनांचे आणि सेवांचे अटी व शर्ती।
  - ii. ग्राहकांसाठी उपलब्ध लाभ।
- कंपनीची उत्पादने आणि सेवा कायदे व नियमांच्या अक्षर आणि भावनेशी सुसंगत असतील.
- कंपनी चुका दुरुस्त करण्यात आणि ग्राहकांनी नोंदवलेल्या तक्रारींवर त्वरीत कारवाई करण्यात तत्पर राहील.
- कंपनी संभाव्य/विद्यमान ग्राहकांमध्ये वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारे भेदभाव करणार नाही.
- संहितेची एक प्रत कंपनीच्या संकेतस्थळावर आणि प्रत्येक शाखा कार्यालयात दृश्यमान ठिकाणी प्रदर्शित केली जाईल.
- संहितेची एक प्रत कोणत्याही संभाव्य किंवा विद्यमान ग्राहकाच्या विनंतीवर उपलब्ध करून दिली जाईल.

## i. कर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया यासाठी अर्ज

- कर्जदाराशी सर्व संवाद कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत स्पष्ट केले जातील.

- कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करते.
- सर्व कर्ज अर्जांच्या प्राप्तीची पावती कर्जदाराला दिली जाईल.
- सामान्यतः कर्ज अर्ज प्रक्रियेसाठी आवश्यक सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी कंपनीकडून गोळा केले जातील. अतिरिक्त माहिती आवश्यक असल्यास ग्राहकास कळवले जाईल.
- कंपनी ग्राहकाने अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी त्याच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसायिक दूरध्वनी क्रमांकांवर संपर्क करून आणि/किंवा आवश्यक असल्यास नियुक्त एजन्सीद्वारे प्रत्यक्ष भेट देऊन करू शकते.

## ii. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- प्रत्येक कर्ज मंजूरीची माहिती मंजूरी पत्राद्वारे दिली जाईल ज्यामध्ये मंजूर रक्कम, प्रक्रिया शुल्क, वार्षिक व्याजदर, कर्ज कालावधी, दंड शुल्क इत्यादींसह कर्जाच्या मुख्य अटी व शर्ती असतील. विषयवस्तू कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत स्पष्ट केली जाईल.
- कर्ज कराराची एक प्रत कर्जदारास नोंदी व समजण्यासाठी दिली जाईल.

## iii. कर्ज खात्यांमध्ये दंड शुल्क

- अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंड शुल्क आकारले जाईल आणि त्याचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही.
- व्यवसायाव्यतिरिक्त उद्देशांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना दिलेल्या कर्जांवरील दंड शुल्क हे समान उल्लंघनासाठी गैर-वैयक्तिक कर्जदारांवरील शुल्कापेक्षा जास्त नसेल.
- कंपनी कर्ज करारात दंड शुल्क आणि महत्वाच्या अटी व शर्तीचा खुलासा करेल आणि कंपनीच्या संकेतस्थळावरही प्रदर्शित करेल.

## iv. कर्ज वितरण ज्यामध्ये अटी आणि शर्तीमध्ये बदल समाविष्ट आहेत

- अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत सूचना दिली जाईल. व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल फक्त भविष्यातील प्रभावाने लागू होतील.
- परतफेड मागे घेणे/त्वरित करणे यासंबंधी कोणताही निर्णय कर्ज करारानुसार असेल.
- सर्व थकबाकी रक्कम फेडल्यानंतर सर्व तारणे सोडली जातील, जोपर्यंत कंपनीला इतर कोणत्याही दाव्यासाठी वैध हक्क नाही.

## v. कर्ज परतफेड/निपटारा झाल्यावर मालमत्ता कागदपत्रे जारी करणे:

- कंपनी कर्ज खाते पूर्ण परतफेड/निपटारा झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत सर्व मूळ मालमत्ता कागदपत्रे जारी करेल;
- दस्तऐवज परत करण्याची वेळ व ठिकाण कर्ज मंजूरी पत्रात नमूद केले जाईल;
- संयुक्त किंवा एकल कर्जदाराच्या मृत्यूच्या बाबतीत कायदेशीर वारसांना दस्तऐवज परत करण्यासाठी निश्चित प्रक्रिया असेल आणि ती कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित केली जाईल;
- मालमत्ता कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्यास कंपनी ग्राहकाला कॉल, एसएमएस किंवा मेलद्वारे

विलंबाचे कारण कळवेल.

#### vi. सामान्य

- मंजूरी पत्र व कर्ज करारातील उद्दिष्टांव्यतिरिक्त कंपनी कर्जदाराच्या बाबतीत हस्तक्षेप करणार नाही, जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी न उघड केलेली नवीन माहिती समोर येत नाही.
- थकबाकी रक्कम हस्तांतरणाच्या कोणत्याही विनंतीसाठी, विनंती प्राप्त झाल्यानंतर 21 दिवसांच्या आत संमती किंवा अन्यथा कळवले जाईल.
- कंपनी वसुलीसाठी अनुचित छळाचा अवलंब करणार नाही. फील्ड स्टाफला योग्य प्रशिक्षण दिले जाईल.
- कंपनीचा बोर्ड नियमित अंतराने तक्रार निवारणाची समीक्षा करेल.
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा तपशील शाखांमध्ये व संकेतस्थळावर प्रदर्शित केला जाईल.
- तक्रारीच्या निवारणात 1 महिन्यापेक्षा जास्त विलंब झाल्यास ग्राहक RBI ओम्बड्समनकडे तक्रार करू शकतो <https://cms.rbi.org.in/>

#### पत्ता:

केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह बँक, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड – 160017

टोल फ्री क्रमांक 14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15)

ईमेल: CRPC@rbi.org.in

#### गोपनीयता

कंपनी वैयक्तिक माहिती गोळा करेल जिला ती प्रासंगिक मानते आणि ग्राहकांचे प्रोफाइल समजून घेण्यासाठी व आपला व्यवसाय चालवण्यासाठी आवश्यक आहे. कंपनी ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानले आणि कोणत्याही तिसऱ्या व्यक्तीला कोणतीही माहिती उघड करणार नाही जोपर्यंत कोणत्याही कायद्याद्वारे किंवा सरकारी प्राधिकरणांद्वारे नियामकांसह किंवा क्रेडिट एजन्सीसह आवश्यक नसेल किंवा जिथे माहितीची देवाणघेवाण ग्राहकाद्वारे केली जाते. जर कंपनी समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी कोणत्याही तिसऱ्या पक्षाच्या सेवांचा लाभ घेईल, तर कंपनीला ही आवश्यकता असेल की अशा तृतीय पक्षाने ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीला त्याच गोपनीयतेसह हाताळावे.

#### जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- कंपनी हे सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिरात आणि प्रचार सामग्री स्पष्ट आहे, आणि चुकीचे मार्गदर्शन करणारी नाही.
- कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्याद्वारे प्राप्त उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल सूचित करू

This document is the property of Finova Capital Private Limited. This document should not be quoted or reproduced or circulated in any form or means including electronic, mechanical, photocopying or otherwise. Any unauthorised use of the document or contents of the same is strictly prohibited.

शकते. उत्पादने/सेवांच्या संदर्भात त्यांच्या इतर उत्पादनाविषयी किंवा प्रचार प्रस्तावांबद्दल माहिती ग्राहकांना केवळ तेव्हाच दिली जाऊ शकते जेव्हा त्यांनी अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यासाठी आपली संमती दिली असेल.

## जामीनदार

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीला कर्जासाठी जामीनदार मानले जाते, तेव्हा कंपनी त्याला पावतीसह खालील गोष्टी सूचित करेल:

- हमीपत्र/डीड ज्यामध्ये जामीनदार म्हणून दायित्वाच्या अटी नमूद केल्या आहेत.
- कंपनी त्याला त्या कर्जदाराकडून कर्जाच्या सर्व्हिसिंगमध्ये (हप्ते भरण्यात) झालेल्या कोणत्याही चुकीबद्दल/चुकीच्या माहितीबद्दल सूचित करेल, ज्यासाठी तो जामीनदार म्हणून उभा आहे.

## क्रेडिट ब्युरो/संदर्भ संस्था

- कंपनी वैयक्तिक कर्जाबाबत माहिती क्रेडिट ब्युरो/संदर्भ संस्थांना देऊ शकते जर:

✓ ग्राहक देयकांमध्ये थकला आहे

✓ वसुलीसाठी कायदेशीर कारवाई सुरू झाली आहे

✓ कायदेशीर निपटारा झाला आहे

✓ कायदा/नियमांनुसार अशी माहिती देणे बंधनकारक आहे आणि यासंदर्भात कर्ज करारात तरतूद आहे.