

न्याय्य कार्यपद्धती संहिता

फिनोव्हा कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे 'कंपनी' किंवा 'फिनोव्हा' म्हणून संबोधले जाणारे) ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे नोंदणीकृत असलेली, ठेवी न स्वीकारणारी एनबीएफसी (NBFC) आहे. हा दस्तऐवज ग्राहकांशी निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवहार सुनिश्चित करण्यासाठी फिनोव्हाद्वारे अनुसरल्या जाणाऱ्या कार्यपद्धतींचा तपशील प्रदान करतो आणि तो भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या 'नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनीज – रिस्पॉन्सिबल बिझनेस कंडक्ट (जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५' (वेळोवेळी केलेल्या सुधारणांसह) यांचे पालन करतो.

या आचारसंहितेमुळे कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांना अधिक चांगली सेवा देणे आणि ग्राहकांसोबतच्या व्यावसायिक व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता राखणे शक्य होईल.

संहितेची अंमलबजावणी

ही आचारसंहिता कंपनीच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना आणि कंपनीच्या व्यवसायाच्या अनुषंगाने तिचे प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत असलेल्या इतर व्यक्तींना, सर्व उत्पादने व सेवांच्या संदर्भात लागू राहील.

वचनबद्धता

आर्थिक क्षेत्रातील प्रचलित मानकांचे पालन करण्यासाठी आणि सचोटी व पारदर्शकता या नैतिक तत्वांवर आधारित सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्य व वाजवीपणे वागण्यासाठी कंपनी या आचारसंहितेचे पालन करेल.

- कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या पसंतीच्या भाषेत स्पष्ट आणि पारदर्शक माहिती पुरवेल, जेणेकरून त्यांना खालील गोष्टी समजणे शक्य होईल:
 - i. व्याजदर आणि सेवा शुल्कासह, देऊ केलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या अटी व शर्ती.
 - ii. ग्राहकांना मिळणारे फायदे.
- कंपनीची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे व नियमांचे अक्षरशः आणि भावनेनुसार (अक्षरशः व उद्देशानुसार) पालन करतील.
- चुका सुधारण्यासाठी आणि ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी कंपनी तत्परतेने कार्यवाही करेल.
- कंपनी संभाव्य किंवा विद्यमान ग्राहकांमध्ये वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही.
- या आचारसंहितेची प्रत कंपनीच्या संकेतस्थळावर आणि प्रत्येक शाखा कार्यालयात सहज दिसेल अशा ठिकाणी प्रदर्शित केली जाईल.

- कोणत्याही संभाव्य किंवा विद्यमान ग्राहकाने विनंती केल्यास त्यांना या आचारसंहितेची प्रत उपलब्ध करून दिली जाईल.

(i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जदाराशी केला जाणारा सर्व संवाद त्यांना समजेल अशा भाषेत स्पष्ट केला जाईल.
- कर्ज अर्जाच्या नमुन्यांमध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक बाबींचा समावेश असेल, जेणेकरून कर्जदार त्याआधारे योग्य निर्णय घेऊ शकेल.
- कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती कर्जदाराला दिली जाईल.
- साधारणपणे, कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती कंपनीकडून अर्ज करतानाच गोळा केली जाईल. अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता भासल्यास, ती माहिती पुरवण्याबाबत ग्राहकाला कळवले जाईल.
- आवश्यक वाटल्यास, कंपनी कर्ज अर्जात ग्राहकाने नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करू शकते; यासाठी ग्राहकाच्या निवासस्थानी किंवा व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधून (दूरध्वनीद्वारे) किंवा या कामासाठी नियुक्त केलेल्या संस्थांमार्फत प्रत्यक्ष भेट देऊन माहितीची खातरजमा केली जाऊ शकते.

(ii) कर्जाचे मूल्यमापन आणि अटी व शर्ती

- कर्ज मंजूरीची माहिती कर्जदाराला 'मंजूरी पत्र' (Sanction Letter) द्वारे दिली जाईल. या पत्रात कर्जाच्या मुख्य अटी व शर्तीचा समावेश असेल, ज्यामध्ये मंजूर झालेली कर्ज रक्कम, प्रक्रिया शुल्क (processing fees), वार्षिक व्याजदर, कर्जाचा कालावधी, दंडनीय शुल्क इत्यादींचा समावेश असेल. यातील मजकूर कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत त्याला समजावून सांगितला जाईल.
- कर्ज कराराची एक प्रत कर्जदाराला त्याच्याकडील नोंदीसाठी दिली जाईल आणि त्यातील मजकूर त्याला समजेल अशा भाषेत समजावून सांगितला जाईल.

(iii) कर्ज खात्यामधील दंडात्मक शुल्क

- महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल आकारला जाणारा दंड हा 'दंडात्मक शुल्क' (Penal charges) मानला जाईल आणि तो भांडवलीकृत (capitalized) केला जाणार नाही.
- व्यावसायिक उद्देशांव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत, महत्वाच्या अटी व शर्तीच्या अशाच प्रकारच्या उल्लंघनासाठी बिगर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त दंडात्मक शुल्क आकारले जाणार नाही.
- कंपनी कर्ज करारामध्ये आणि 'सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती'मध्ये दंडात्मक शुल्काचा तपशील नमूद करेल तसेच कंपनीच्या संकेतस्थळावरही तो प्रदर्शित करेल.

(iv) अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

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.

- नियम आणि अटींमध्ये काही बदल झाल्यास, कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत त्या बदलांची माहिती देणारी सूचना दिली जाईल. व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ भविष्यातील कालावधीसाठीच लागू केले जातील.
- कर्जाची परतफेड किंवा दायित्वाची पूर्तता वेळेआधीच मागवून घेण्याचा (recall/accelerate) कोणताही निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- सर्व देणींची परतफेड झाल्यावर किंवा थकीत रक्कम वसूल झाल्यावर सर्व तारण (सिक्युरिटीज) मुक्त केले जातील; मात्र, यामुळे इतर कोणत्याही दाव्याबाबत कंपनीचा कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकार (lien) बाधित होता कामा नये. जर अशा प्रकारे 'सेट-ऑफ'चा (एका देण्याविरुद्ध दुसरे देणे वळते करण्याचा) अधिकार वापरायचा असेल, तर कंपनी त्याबाबतची पूर्ण माहिती कर्जदाराला सूचित करेल.
- कर्जाची परतफेड किंवा दायित्वाची पूर्तता वेळेआधीच मागवून घेण्याचा (recall/accelerate) कोणताही निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- सर्व देणींची परतफेड झाल्यावर किंवा थकीत रक्कम वसूल झाल्यावर सर्व तारण (सिक्युरिटीज) मुक्त केले जातील; मात्र, यामुळे इतर कोणत्याही दाव्याबाबत कंपनीचा कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकार (lien) बाधित होता कामा नये. जर अशा प्रकारे 'सेट-ऑफ'चा (एका देण्याविरुद्ध दुसरे देणे वळते करण्याचा) अधिकार वापरायचा असेल, तर कंपनी त्याबाबतची पूर्ण माहिती कर्जदाराला सूचित करेल.

(v) कर्जाची परतफेड/समझोता केल्यावर जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे परत करणे:

- कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड किंवा समझोता (settlement) झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे परत करेल;
- कागदपत्रे परत करण्याची वेळ आणि ठिकाण (उदा. शाखा किंवा मुख्य कार्यालय) कर्ज मंजूरी पत्रात नमूद केले जाईल;
- एकट्या किंवा संयुक्त कर्जदाराचा मृत्यू झाल्यास, कायदेशीर वारसांना कागदपत्रे परत करण्यासाठी कंपनीकडे एक निश्चित कार्यपद्धती असेल आणि ती कार्यपद्धती कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित केली जाईल;
- मालमतेची कागदपत्रे परत करण्यास विलंब झाल्यास, ग्राहकाला त्याबद्दल माहिती देण्यासाठी कंपनी कॉल, एसएमएस किंवा ईमेलद्वारे विलंबाचे कारण कळवेल.

(vi) सामान्य

'मंजूरी पत्र' (Sanction Letter) आणि 'कर्ज करार' (Loan Agreement) मधील अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांशिवाय, फिनोव्हा (FINOVA) कर्जदाराच्या कामकाजात हस्तक्षेप करणार नाही; अर्थात, कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्यास हा नियम लागू होणार नाही.

- कर्जदाराकडून 'बॅलन्स ट्रान्सफर'साठी (कर्ज हस्तांतरणासाठी) प्राप्त झालेल्या कोणत्याही विनंतीवर, ती विनंती मिळाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत संमती किंवा त्याबाबतचा निर्णय कळविला जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत अशा पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
- थकीत रक्कम वसूल करण्यासाठी फिनोव्हाकडून कर्जदाराचा अवाजवी छळ केला जाणार नाही. कर्जदारांशी योग्य प्रकारे व्यवहार केला जावा हे सुनिश्चित करण्यासाठी क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना (field staff) योग्य प्रशिक्षण दिले जाईल.
- कंपनीचे मंडळ (Board) तक्रार निवारणाच्या प्रक्रियेचा नियमित अंतराने आढावा घेईल. व्यवस्थापन मंडळासमोर सर्व तक्रारींची सद्यस्थिती नियमितपणे सादर करेल.
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा तपशील (नाव, पत्ता, संपर्क क्रमांक, ईमेल आयडी इत्यादीसह) शाखांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केला जाईल आणि कंपनीच्या संकेतस्थळावरही (website) उपलब्ध करून दिला जाईल.
- जर तक्रार प्राप्त झाल्यापासून १ महिन्यापेक्षा जास्त काळ उलटूनही त्यावर तोडगा निघाला नाही, किंवा विलंबाची जी कारणे ग्राहकाला कळवली गेली आहेत त्याबाबत ग्राहक समाधानी नसेल, तर तो/ती 'एनबीएफसी लोकपाल' (NBFC Ombudsman) यांच्याकडे तक्रार दाखल करू शकतो/शकते. ही तक्रार लोकपालांच्या तक्रार निवारण पोर्टलद्वारे (<https://cms.rbi.org.in>) किंवा ईमेलद्वारे अथवा खालील पत्त्यावर प्रत्यक्ष (physical mode) सादर केली जाऊ शकते:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र,
भारतीय रिझर्व्ह बँक, चौथा मजला,
सेक्टर १७, चंदीगड - १६००१७
टोल-फ्री क्रमांक: १४४४८
ई-मेल: CRPC@rbi.org.in

गोपनीयता

ग्राहकांची माहिती (प्रोफाईल) समजून घेण्यासाठी आणि आपला व्यवसाय चालवण्यासाठी आवश्यक व समर्पक वाटणारी वैयक्तिक माहिती कंपनी संकलित करेल. कंपनी ग्राहकांच्या सर्व वैयक्तिक माहितीची हाताळणी खाजगी आणि गोपनीय स्वरूपात करेल; तसेच, कायदा किंवा सरकारी प्राधिकरणे (ज्यामध्ये नियामक संस्था, क्रेडिट एजन्सीज इत्यादींचा समावेश आहे) यांच्या आदेशानुसार आवश्यक असल्यास किंवा ग्राहकाने माहिती सामायिक करण्यास संमती दिली असल्यास वगळता, कंपनी ही माहिती कोणत्याही त्रयस्थ व्यक्तीला उघड करणार नाही. सहाय्यक सेवा पुरवण्यासाठी कंपनीने एखाद्या त्रयस्थ पक्षाच्या (third party) सेवा घेतल्यास, त्या त्रयस्थ पक्षाने ग्राहकांची

वैयक्तिक माहिती तितक्याच गोपनीयतेने हाताळावी, अशी अट कंपनी त्यांच्यावर घालेल.

जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- कंपनी हे सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट असेल आणि त्याद्वारे कोणतीही दिशाभूल होणार नाही.
- कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांची माहिती देऊ शकते. इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवांच्या संदर्भातील प्रचारात्मक ऑफर्सबद्दलची माहिती ग्राहकांना केवळ तेव्हाच दिली जाईल, जेव्हा त्यांनी अशी माहिती किंवा सेवा प्राप्त करण्यासाठी आपली संमती दिली असेल.

जामीनदार

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीला कर्जासाठी हमीदार (guarantor) मानले जाते, तेव्हा कंपनीने त्याला/तिला खालील बाबींची माहिती देऊन त्याबाबतची पावती (acknowledgement) घ्यावी:

- हमीदार म्हणून दायित्वाच्या अटी नमूद करणारे हमीपत्र (Letter/Deed of Guarantee).
- ज्या कर्जदारासाठी संबंधित व्यक्ती हमीदार आहे, त्या कर्जदाराकडून कर्जाची परतफेड करण्यात काही कसूर (default) झाल्यास, कंपनीने त्याबद्दल त्याला/तिला सूचित करावे.

पत माहिती संस्था / संदर्भ संस्था

- कंपनी 'क्रेडिट ब्युरो' किंवा 'संदर्भ संस्था'ना (Reference agencies) ग्राहकाच्या वैयक्तिक कर्जाबाबतची माहिती खालील परिस्थितीत देऊ शकते:
 - ✓ ग्राहकाने कर्जाचे हप्ते किंवा देयके वेळेवर भरली नसतील (थकीत राहिली असतील).
 - ✓ थकीत रक्कम वसूल करण्यासाठी ग्राहकाविरुद्ध कायदेशीर कारवाई सुरू करण्यात आली असेल.
 - ✓ कायदेशीर मार्गाचा अवलंब करून ग्राहकाकडील कर्जाची परतफेड/समझोता (settlement) करण्यात आला असेल.
 - ✓ अशा ग्राहकांची माहिती संबंधित संस्थांना देणे कायद्यानुसार किंवा क्रेडिट ब्युरोसोबतच्या करारानुसार अनिवार्य असेल. कर्ज करारात यासंदर्भातील एक तरतूद समाविष्ट करण्यात आली आहे, ज्याद्वारे क्रेडिट ब्युरोसोबत कर्जाची माहिती सामायिक करण्यासाठी ग्राहकाची संमती घेतली जाते.