

निष्पक्ष सराव संहिता धोरण

पॉलिसीचे नाव:	निष्पक्ष व्यवहार संहिता
आवृत्ती	V3
याद्वारे मंजूर:	१४ जून २०२४ रोजी संचालक मंडळाने मान्यता दिली

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने (आरबीआय) जारी केलेल्या नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी (एनबीएफसी) फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार ही फेअर डीलिंग कोड तयार करण्यात आली आहे. ते वेळोवेळी अद्ययावत केले जाते. ही संहिता प्रोपाजिन प्रायव्हेट लिमिटेड (पूर्वी हायटोन होल्डिंग्स प्रायव्हेट लिमिटेड म्हणून ओळखली जात होती) च्या संचालक मंडळाकडे मंजुरीसाठी सादर करण्यात आली होती.

लागू क्षेत्र

ही संहिता सर्व भागधारकांना, विशेषतः ग्राहकांना कंपनीने देऊ केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात अनुसरण केलेल्या कार्यपद्धतींबद्दल प्रभावीपणे सूचित करण्यासाठी डिझाइन केली गेली आहे.

नेम धरणे

- एक. ग्राहकांशी व्यवहार करताना चांगल्या व्यवसाय मानकांना प्रोत्साहन देणे आणि सुनिश्चित करणे.
- दो. ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात योग्य संबंध प्रस्थापित करा.
- तीन. कर्ज वसुलीशी संबंधित कायदेशीर मानकांचे पालन सुनिश्चित करणे.
- चार. • ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा बळकट करणे.

कर्जाचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- एक. ग्राहकांशी सर्व संवाद त्यांच्या मातृभाषेत किंवा त्यांना समजेल अशा भाषेत केला जाईल.
- दो. कंपनीने जारी केलेल्या कर्जाच्या अर्जात आवश्यक माहिती चा समावेश असेल, ज्यामुळे ग्राहकांच्या हितावर परिणाम होईल, जेणेकरून इतर एनबीएफसीद्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीची अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकेल आणि ग्राहक माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल.
- तीन. कर्जाचे सर्व अर्ज प्राप्त करण्यासाठी कंपनी एक मंजुरी प्रणाली उभी करेल. कर्ज अर्ज निकाली काढण्याची मुदतही मंजुरी पत्रात नमूद करण्यात येणार आहे.
- चार. कर्जाच्या अर्जात अर्जासोबत सादर कराव्या लागणाऱ्या कागदपत्रांची माहिती असेल.
- पाँच. काही अतिरिक्त माहिती/कागदपत्रांची आवश्यकता भासल्यास ती तत्काळ ग्राहकांना कळविण्यात येईल.
- छः. डीएलए आणि / किंवा एलएसपीद्वारे प्रदान केलेली कर्ज उत्पादने खालील अतिरिक्त प्रकटीकरण / प्रकटीकरणाच्या अधीन आहेत: आवश्यकता खालील अधीन असतील:
 - अ. डिजिटल लोन उत्पादनासंदर्भात, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने (आरबीआय) 2 सप्टेंबर 2022 रोजी जारी केलेल्या डिजिटल लेंडिंग गार्डललाईन्स अंतर्गत प्रदान केलेल्या नमुन्यातील एक मुख्य तथ्य स्टेटमेंट ग्राहकाला कर्ज मंजुरी आणि वितरणापूर्वी प्रदान केले जाईल.
 - आ. डिजिटल लोन उत्पादनाची एकंदर किंमत 'वार्षिक टक्केवारी दर' ("एपीआर") म्हणून व्यक्त केली जाईल. एपीआर हा डिजिटल कर्जासाठी कर्जदाराला आकारला जाणारा प्रभावी वार्षिक दर आहे. एपीआरमध्ये एकूण खर्च आणि मार्जिनचा समावेश असेल, ज्यात निधीची किंमत, क्रेडिट कॉस्ट,

- ऑपरेटिंग कॉस्ट, प्रोसेसिंग फी, व्हेरिफिकेशन फी, मॅटेनन्स फी इत्यादींचा समावेश असेल, तर दंड शुल्क, विलंब शुल्क इत्यादी प्रासंगिक शुल्कांचा समावेश नसेल.
- इ. एलएसपी आणि डीएलएची नावे, डिजिटल लोन प्रॉडक्टची माहिती, रिकव्हरी एजंट म्हणून काम करणाऱ्या एलएसपीचा तपशील आदी माहिती कंपनी आपल्या वेबसाइटवर जाहीर करेल.
- ई. कंपनी एलएसपीची योग्य तपासणी करेल आणि वेळोवेळी त्यांचा आढावा घेईल.
- उ. एलएसपी / एलएसपी कर्जदारांच्या पूर्व स्पष्ट संमतीशिवाय डीएलएद्वारे कोणतीही माहिती (वैयक्तिक माहिती किंवा डेटासह) गोळा केली जाणार नाही.
- ऊ. कंपनी एलएसपी / एलएसपी / एलएसपी उपलब्ध नाही याची खात्री करेल. डीएलए कर्जदारांचा डेटा (वैयक्तिक डेटा आणि माहितीसह) गोळा करण्यासंदर्भात सर्व लागू कायदे आणि नियमांचे पालन करणारे सर्वसमावेशक धोरण स्वीकारा.
- ऋ. कंपनीने गोळा केलेला सर्व डेटा भारतात असलेल्या सर्व्हरमध्ये संग्रहित केला जाईल.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी

- एक. ग्राहकाची पतपात्रता तपासण्यासाठी कंपनी योग्य ती तपासणी करेल, जो कर्ज अर्ज प्रक्रियेचा निर्णय घेण्यात महत्वाचा घटक असेल. कंपनीची अंतर्गत धोरणे, मानके आणि कार्यपद्धतीनुसार मूल्यांकन केले जाईल.
- दो. एकदा कर्ज मंजूर झाल्यानंतर, कंपनी अर्जदारास कर्जाची रक्कम, लागू वार्षिक व्याज दर आणि संबंधित अटी आणि शर्तीबद्दल करार-मंजूरी पत्र किंवा इतर द्वारे सूचित करेल.
- तीन. कंपनी ग्राहकांकडून कर्जाच्या अटींची स्वीकृती प्राप्त करेल आणि या मंजूरीची नोंद जतन करेल.
- चार. कंपनी कर्जाच्या करारात लागू होणारा दंडात्मक व्याजदर मोठ्या अक्षरात नमूद करेल.
- पाँच. कंपनी ग्राहकांना कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज वितरणाच्या वेळी त्यात नमूद केलेली सर्व संलग्न कागदपत्रे प्रदान करेल.
- छः. डिजिटल लोन उत्पादनांच्या संदर्भात, कंपनी खालील गोष्टींची खात्री करेल:
- अ. कंपनी ने स्वतःच्या डीएलए आणि / किंवा एलएसपीद्वारे कोणत्याही कर्जाच्या ऑफरपूर्वी ग्राहकांचे आर्थिक प्रोफाइल (वय, व्यवसाय, उत्पन्न इ.) रेकॉर्ड करावे, जेणेकरून ग्राहकाच्या क्रेडिट पात्रतेचे लेखापरीक्षण योग्य पद्धतीने मूल्यांकन केले जाऊ शकेल.
- आ. ग्राहकाच्या स्पष्ट संमतीशिवाय त्यांच्या क्रेडिट मर्यादित आपोआप कोणतीही वाढ केली जाणार नाही याची कंपनी खात्री करेल.

कर्ज वाटप आणि अटींमध्ये बदल

- एक. कंपनी आपल्या सर्व ग्राहकांना कर्जाच्या अटी आणि शर्तींमध्ये केलेल्या कोणत्याही बदलांबद्दल सूचित करेल, ज्यात खालील गोष्टींचा समावेश आहे, परंतु मर्यादित नाही: (१) कर्ज वितरण वेळापत्रक; (२) व्याजदर; (३) सेवा शुल्क; (४) प्री-पेमेंट चार्जेस इ.
- दो. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कांमध्ये केलेले कोणतेही बदल केवळ भविष्यातील कालावधीसाठी लागू असतील आणि कर्ज करारामध्ये नोंदवले गेले आहेत. व्याजदर आणि शुल्कातील कोणताही बदल कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध केला जाईल किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारे, ईमेलद्वारे किंवा त्यांच्या नोंदणीकृत पत्त्यावर नोटीस पाठवून ग्राहकांना कळविला जाईल.
- तीन. कंपनीच्या बाजूने ठेवलेल्या सर्व सिक्युरिटीज कर्जाची पूर्ण आणि अंतिम देयक मिळाल्यावर जारी केल्या जातील, परंतु कंपनीला ग्राहकांविरुद्ध भाडेपट्टा किंवा सेट-ऑफचा कोणताही कायदेशीर अधिकार, अधिकार नाही. जर समायोजनाच्या या अधिकाराचा वापर करायचा असेल तर ग्राहकांना त्याबद्दल सूचित केले जाईल.

जाईल, ज्यात उर्वरित दाव्यांचे संपूर्ण वर्णन आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा / देय होईपर्यंत कंपनीला तारण ठेवण्याचा अधिकार असेल.

व्याज शुल्क

- एक. कंपनीने व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती निश्चित केली आहे.
- दो. कंपनी व्याजदर मॉडेल चा अवलंब करेल, ज्यामध्ये निधीची किंमत, मार्जिन, जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून कर्ज आणि अॅडव्हान्सवर लागू होणारा व्याजदर निश्चित केला जाईल.
- तीन. कंपनीने पुरविलेल्या डिजिटल लोन उत्पादनांतर्गत व्याज आणि इतर सर्व खर्च आणि शुल्क वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) स्वरूपात जाहीर केले जाऊ शकते.
- चार. कंपनीने लागू केलेल्या व्याजदराशी संबंधित अधिक माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध असलेल्या व्याजदर धोरणात नमूद करण्यात आली आहे.

परत येणे आणि परत मिळविणे

कंपनीने ग्राहकांशी केलेल्या कर्जाच्या करारामध्ये पुनर्ताबा कलम समाविष्ट केले आहे, जे कायदेशीररित्या लागू केले जाईल. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये खालील तरतुदींचा समावेश असेल:

- एक. ताबा घेण्यापूर्वी नोटीस कालावधी;
- दो. ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो;
- तीन. तारण बाळगण्याची प्रक्रिया;
- चार. मालमत्तेच्या विक्री/लिलावापूर्वी ग्राहकांना कर्ज फेडण्याची शेवटची संधी देण्याची तरतूद;
- पाँच. ग्राहकांना मालमत्ता पुन्हा देण्याची प्रक्रिया; आणि
- छः. मालमत्तेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया.

शिकायत निवारण तंत्र

- एक. सर्वोत्कृष्ट ग्राहक सेवा पुरविण्याचे कंपनीचे उद्दिष्ट असून मंडळाने मंजूर केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या धोरणानुसार एक मजबूत आणि प्रभावी ग्राहक सेवा व्यासपीठ तयार करण्यासाठी कंपनी सातत्याने प्रयत्नशील आहे.
- दो. ग्राहकांच्या सोयीसाठी तक्रार निवारण यंत्रणेशी संबंधित विविध संपर्क बिंदूंचा तपशील कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रसिद्ध करण्यात येणार आहे.
- तीन. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की डीएलए / डीएलए डीएलए नाही. एलएसपी एक योग्य नोडल तक्रार निवारण अधिकारी नियुक्त करा, जो फिनटेक / डिजिटल कर्जाशी संबंधित कर्जदारांनी उपस्थित केलेल्या तक्रारी / समस्या हाताळू शकेल. अशा अधिकाऱ्याचे नाव, तपशील आणि तक्रार निवारण प्रक्रिया एलएसपी/डीएलएच्या वेबसाइटवर उपलब्ध केली जाईल.

तांत्रिक अनुपालन

आरबीआयच्या निर्देशानुसार, कंपनीने खालील अटींचा अवलंब केला आहे आणि अंमलबजावणी केली आहे:

- एक. कंपनी ने नियुक्त केलेली एलएसपी / एलएसपी सोपविली जाईल याची खात्री करेल. डीएलए ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती संग्रहित करत नाही, काही आवश्यक किमान डेटा (जसे की नाव, पत्ता, संपर्क तपशील इ.) वगळता जे त्यांच्या ऑपरेशनसाठी आवश्यक असू शकतात.

- दो. कंपनी एलएसपी आणि डीएलएद्वारे कर्जदारांच्या वैयक्तिक माहितीची गोपनीयता आणि सुरक्षितता राखण्याच्या जबाबदारीचे पालन सुनिश्चित करेल.
- तीन. कंपनीला विशिष्ट डेटाच्या वापरास संमती देणे किंवा नाकारणे, तृतीय पक्षांना डेटा प्रकट करणे मर्यादित करणे, डेटा संकलनाचा कालावधी निश्चित करणे, आधी दिलेली संमती मागे घेणे आणि आवश्यक असल्यास अॅपमधून डेटा काढून टाकणे / काढून टाकणे हा पर्याय प्रदान केला जाईल. विसरायला सांगा.
- चार. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की त्यांच्या डीएलए आणि डीएलएद्वारे त्यांच्या एलएसपीचे डेटा संकलन आवश्यकतेनुसार आणि ग्राहकांच्या पूर्व आणि स्पष्ट संमतीने केले जाईल, ऑडिट ट्रेल उपलब्ध असेल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की डीएलए फायली आणि मीडिया, कॉन्टॅक्ट लिस्ट, कॉल लॉग, टेलिफोनी फंक्शन्स यासारख्या मोबाइल फोन संसाधनांमध्ये प्रवेश करणे टाळे.
- पाँच. कंपनी सुनिश्चित करेल की ग्राहक विशिष्ट डेटाचा वापर करण्यास संमती देण्यास किंवा नाकारण्यास मोकळा आहे, तृतीय पक्षांना डेटा प्रकटीकरण मर्यादित करेल, डेटा संकलन नियंत्रित करेल, पूर्वी दिलेली संमती रद्द करेल आणि आवश्यक असल्यास अॅपमधून डेटा काढून टाकण्यास / हटविण्यास मोकळा असेल. विसरण्याचा पर्याय .
- छः. कर्जदारांची संमती मिळविण्याचा हेतू प्रत्येक इंटरफेस टप्प्यावर स्पष्टपणे नमूद केला जाईल.
- सात. वैधानिक किंवा नियामक आवश्यकतांनुसार तसे करणे बंधनकारक असलेल्या प्रकरणांखेरीज कोणत्याही तृतीय पक्षाशी वैयक्तिक माहिती सामायिक करण्यापूर्वी कर्जदाराची स्पष्ट संमती घेतली जाईल.
- आठ. कंपनी सुनिश्चित करेल की ग्राहकांच्या डेटाच्या साठवणुकीशी संबंधित स्पष्ट धोरणात्मक मार्गदर्शक तत्त्वे अंमलात आणली जातील, ज्यात संग्रहित करावयाच्या डेटाचा प्रकार, डेटा साठवणुकीचा कालावधी, डेटा वापरावरील निर्बंध, डेटा नष्ट करण्याची प्रक्रिया, सुरक्षा उल्लंघन हाताळण्याचे मानक इत्यादींचा समावेश आहे. ही माहिती कंपनी आणि त्याच्या एलएसपीद्वारे वापरल्या जाणार्या डीएलएच्या वेबसाइट आणि अॅपवर नेहमीच ठळकपणे दर्शविली जाईल.
- नौ. कंपनी आपला डीएलए/डीएलए उपलब्ध होणार नाही याची काळजी घेईल. एलएसपीशी जोडलेल्या प्रणालीमध्ये कोणताही बायोमेट्रिक डेटा संग्रहित / संग्रहित केला जाऊ शकत नाही. विद्यमान वैधानिक मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार परवानगी दिल्याशिवाय गोळा केले जाणार नाही.
- दस. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की ती आणि त्याने नियुक्त केलेली एलएसपी डिजिटल कर्जाशी संबंधित सायबर सुरक्षेसाठी आरबीआय आणि इतर एजन्सींनी निर्धारित केलेल्या तांत्रिक मानके / मानकांचे पालन करते. आवश्यकतांचे पालन करा.
- ग्यारह. सर्व डेटा (ज्यात ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती आणि डेटा समाविष्ट आहे) भारतात संग्रहित केला जाईल.

सामान्य मार्गदर्शक तत्त्वे

- एक. जोपर्यंत ग्राहकाने आधी जाहीर केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही, तोपर्यंत कर्ज करारात प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी क्लायंटच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही;
- दो. जर ग्राहकाकडून कर्ज खाते हस्तांतरणाची विनंती प्राप्त झाली असेल तर त्यासाठीची संमती विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 (एकवीस) दिवसांच्या आत कंपनीद्वारे कळविली जाईल. हस्तांतरण कर्ज करार आणि लागू कायदानुसार होईल;
- तीन. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी विहित मार्गदर्शक तत्त्वे आणि विद्यमान तरतुदींनुसार नेहमीच्या उपायांचे अनुसरण करेल आणि कायदेशीर चौकटीत आणि लागू कायदे आणि नियमांचे अनुपालन करून कार्य करेल;
- चार. अनियमित वेळेत ग्राहकाला सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी शारीरिक बळाचा वापर करणे आदी नाहक त्रास कंपनी करणार नाही. या संदर्भात कंपनीने एक प्रस्थापित आचारसंहिता तयार केली आहे ज्यामध्ये

कंपनीचे कर्मचारी किंवा कर्ज वसुलीसाठी कंपनीच्या वतीने अधिकृत केलेल्या कोणत्याही व्यक्तीला व्यापक प्रशिक्षण दिले जाते;

पाँच. कंपनीचे रिकव्हरी पॉलिसी संयम, योग्य उपचार आणि प्रलोभनावर आधारित आहे. आम्ही ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंधांवर विश्वास ठेवतो. आमचे कर्मचारी किंवा कर्ज संकलन / सुरक्षा पुनर्संपादनासाठी आमचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती स्वतःची ओळख करून घेईल आणि आमच्या ग्राहकांशी सौजन्याने संवाद साधेल;

छः. कंपनी आपल्या सर्व ग्राहकांना त्यांच्या थकबाकीबाबत सर्व माहिती देईल आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी माहिती देईल. सर्व ग्राहकांशी सामान्यतः त्यांनी निवडलेल्या ठिकाणी, ग्राहकाच्या निवासस्थानी, निर्दिष्ट स्थान नसल्यास आणि ग्राहक निवासस्थानी उपलब्ध नसल्यास ग्राहकाच्या व्यवसाय / व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल;

सात. कंपनी आपल्या सर्व ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर करेल आणि सर्व संवाद सौजन्याने होतील. आमच्या ग्राहकांना परस्पर संमतीने थकबाकीसंदर्भात कोणतेही मतभेद किंवा वाद सोडविण्यासाठी सर्व मदत प्रदान केली जाईल;

आठ. कंपनी व्यवसायासाठी नसलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर वैयक्तिक ग्राहकांना, मग ते सह-कर्जदारासह असो किंवा त्याशिवाय आगाऊ परतफेड शुल्क आणि / किंवा प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

परीक्षण

एक. फेअर प्रॅक्टिस कोड आणि तक्रार निवारण यंत्रणा धोरणाचा कंपनीकडून वेळोवेळी विविध व्यवस्थापन स्तरावर आढावा घेतला जाईल;

दो. कंपनी या फेअर प्रॅक्टिस कोडचे पालन करेल, संहितेच्या भावनेनुसार आणि आपल्या व्यवसायास लागू करण्याच्या पद्धतीनुसार;

तीन. कंपनी विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी वर नमूद केलेला फेअर प्रॅक्टिस कोड आपल्या वेबसाइटवर प्रकाशित करेल. कंपनी आपला अनुभव आणि आरबीआयकडून यासंदर्भात जारी करण्यात येणाऱ्या नवीन मार्गदर्शक तत्वांच्या आधारे आवश्यकतेनुसार या संहितेचा आढावा घेईल आणि त्यात सुधारणा करेल. फेअर प्रॅक्टिस कोड आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचा वेळोवेळी आढावा घेतला जाईल.

अंमलबजावणी

हे धोरण मंडळाच्या मान्यतेच्या तारखेपासून अंमलात येईल.

सुधारणे

हे धोरण वेळोवेळी सुधारित आणि अद्ययावत केले जाईल आणि संचालक मंडळाच्या मंजूरीच्या तारखेपासून प्रभावी असेल.