

स्नॅपमिंट फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड

निष्पक्ष पद्धती संहिता

आवृत्ती 7

डॉक्युमेंट रिव्ह्यूव आणि मंजूरी

डॉक्युमेंटचे नाव	निष्पक्ष पद्धती संहिता
मंजूर करणारा अधिकारी	संचालक मंडळ
मंजूरीची तारीख	29 डिसेंबर 2025
रिव्ह्यूव वारंवारता	वार्षिक आणि गरजेनुसार
आवृत्ती क्र.	7

अनुक्रमणिका

अ. क्र.	तपशील	पेज नं.
1	परिचय	4
2	संहितेचे उद्दिष्ट	4
3	लोन्ससाठी ॲप्लिकेशन्स आणि त्यांची प्रक्रिया	4
4	लोन मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती	5
5	लोन अकाऊंट्समधील दंडात्मक शुल्क	5
6	लोन्सचे वितरण, ज्यात अटी आणि शर्तीमधील बदलांचा समावेश आहे.	5
7	सामान्य	6
8	शारीरिक/दृष्टिदिव्यांगांसाठी लोन सुविधा	6
9	लोन्स आणि ॲडव्हान्सेससाठी महत्वाच्या माहितीचे स्टेटमेंट ("केएफएस")	6
10	लोन्सवरील प्री-पेमेंट शुल्क	6
11	जंगम/स्थावर मालमतेच्या डॉक्युमेंटचे रिलीज	7
12	लोन्सची रिकव्हरी	7
13	रिकव्हरी एजंट्सची नियुक्ती	8
14	कंपनीच्या डायरेक्ट सेल्स एजंट्स (डीएसए) / डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (डीएमए) आणि रिकव्हरी एजंट्सच्या जबाबदाऱ्या	8
15	डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसंद्वारे घेतलेले लोन्स	8
16	तक्रार निवारण यंत्रणा	9
17	आकारल्या जाणाऱ्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन	10
18	एकात्मिक लोकपाल योजना	11
19	निष्पक्ष पद्धती संहिताचे रिव्ह्यू	11
20	सर्वसमावेशक कलम/ ॲम्बिबस क्लॉज	11

परिचय:

स्नॅपमिंट फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे 'कंपनी' किंवा 'एसएफएसपीएल' किंवा 'स्नॅपमिंट' म्हणून संबोधले जाईल), ही भारतीय रिझर्व्ह बँक (आरबीआय) मध्ये नोंदणीकृत एक डिपॉजिट स्वीकारणारी नसलेली नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी (गुंतवणूक आणि क्रेडिट कंपनी) आहे. स्नॅपमिंट सध्या बेस लेयर नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी (एनबीएफसी) म्हणून वर्गीकृत आहे. ही कंपनी ग्राहक फायनान्स लोन आणि वैयक्तिक लोन देण्याच्या व्यवसायात गुंतलेली आहे.

भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्या - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025, दिनांक 28 नोव्हेंबर, 2025 (ज्यामध्ये वेळोवेळी सुधारणा, बदल आणि अद्यतने केली गेली आहेत) ("आरबीआय मास्टर निर्देश") मध्ये, नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांनी (एनबीएफसी) पालन करावयाच्या निष्पक्ष व्यवहार संहिता (फेअर प्रॅक्टिसेस कोड) संबंधी नियम नमूद केले आहेत.

खाली नमूद केल्याप्रमाणे, ही एफपीसी उपरोक्त आरबीआय मास्टर निर्देशांमध्ये समाविष्ट असलेल्या एनबीएफसीसाठीच्या एफपीसीवरील मार्गदर्शक तत्वांनुसार आहे. हे कंपनीने ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळावयाची किमान निष्पक्ष व्यवहार मानके निश्चित करते. हे ग्राहकांना माहिती प्रदान करते आणि कंपनीकडून त्यांच्याशी दैनंदिन आधारावर कसे डील करण्याची अपेक्षा आहे, हे स्पष्ट करते.

हे धोरण सामाजिक किंवा इतर कोणत्याही माध्यमांवर तक्रारी/चौकशी नोंदवणाऱ्या ग्राहकांसह सर्व ग्राहकांना लागू होते आणि आम्ही सर्व ग्राहकांना या धोरणानुसार आमच्याशी संपर्क साधण्यासाठी प्रोत्साहित करतो. कंपनी सर्व ग्राहकांच्या फायद्यासाठी हे ग्राहक तक्रार निवारण धोरण एफपीसी सर्व ऑफीसेस ग्राहक सर्विस सेंटर्समध्ये, तसेच तिच्या वेबसाईटवर ठळकपणे प्रदर्शित करेल आणि त्याचे अक्षरशः पालन करेल.

संहितेचे उद्दिष्ट

कोड खालील उद्दिष्टाने विकसित करण्यात आला आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष पद्धतीचे पालन करणे.
- अधिक पारदर्शकतेमुळे ग्राहकांना उत्पादनाची अधिक चांगली समज येते आणि ते माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकतात.
- कंपनीबद्दल ग्राहकांमध्ये विश्वास निर्माण करणे
- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके(स्टॅंडर्ड) निश्चित करून चांगल्या, ठीक आणि विश्वासाह पद्धतींना प्रोत्साहन देणे
- अॅडव्हान्सेसच्या रिकव्हरीशी संबंधित बाबींमध्ये कायदेशीर नियमांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी

लोन्ससाठी ॲप्लिकेशन्स आणि त्यांची प्रक्रिया

- कंपनी ग्राहक फायनान्स लोन्स आणि वैयक्तिक लोन्ससह विविध आर्थिक उत्पादने ऑफर्स करते. तथापि, खालील कलम फक्त रीटेल लोनच्या संदर्भात लागू होईल, म्हणजेच वैयक्तिक लोन, ग्राहक टिकाऊ वस्तू लोन इत्यादी, जिथे कर्जदार एक व्यक्ती आहे आणि ज्याला मदतीची आवश्यकता असते, याउलट मध्यम-मोठे कॉर्पोरेट ग्राहक फायनान्शियल मार्केटच्या व्यवसायात सुजाण आणि सुसज्ज असतात.
- स्नॅपमिंटच्या या प्रत्येक उत्पादनासाठी असलेल्या 'ॲप्लिकेशन फॉर्म/योग्य डॉक्युमेंट्स'मध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व आवश्यक माहिती, तसेच कर्जदाराने सादर करावयाच्या सर्व डॉक्युमेंट्सची

तपशील समाविष्ट असेल.

- कंपनी कर्जदाराला इतर एनबीएफसींनी ऑफर केलेल्या समान अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करण्यास आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी आवश्यक माहिती प्रदान करेल.
- कंपनीकडे तिच्या कर्जदारांना ऑप्लिकेशन मिळाल्याची पोचपावती देण्याची एक यंत्रणा आहे. सर्व आवश्यक माहिती पूर्णपणे मिळाल्याच्या तारखेपासून वाजवी कालावधीत कंपनी कर्जदाराला तिच्या निर्णयाबद्दल सूचित करेल.
- कर्जदारांशी सर्व संवाद इंग्रजी भाषेत किंवा ग्राहकाकडून विनंती प्राप्त झाल्यास स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत केला जाईल.

लोन मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- कंपनीने कर्जदाराला त्याच्या समजेल अशा स्थानिक (वर्नॅक्युलर) भाषेत लेखी स्वरूपात-मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्य कोणत्याही प्रकारे-मंजूर केलेल्या क्रेडिट लिमिटची रक्कम तसेच सर्व अटी व शर्ती कळवाव्यात. यामध्ये वार्षिक व्याजदर, त्याची गणना करण्याची पद्धत, उशिरा परतफेड केल्यास आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क तसेच इतर कोणतेही लागू शुल्क यांचा समावेश असावा.
- कर्जदाराने या अटी व शर्ती स्वीकारल्याची नोंद कंपनीकडून ठेवली जाईल.
- कंपनी लोन्स मंजूरीच्या/वितरणाच्या वेळी कर्जदाराला लोन कराराची एक प्रत आणि लोन करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांपैकी प्रत्येकाची एक प्रत प्रदान करेल.

लोन अकाउंट्समधील दंडात्मक शुल्क

- a) कर्जदाराने लोन कराराच्या महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास आकारला जाणारा दंड 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून मानला जाईल आणि तो लोनवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडलेल्या 'दंडात्मक व्याजा'च्या स्वरूपात आकारला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच, अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, यामुळे लोन अकाउंटमधील व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर कोणताही परिणाम होणार नाही.
- b) कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या नियमाचे शब्दशः व भावार्थानुसार पालन सुनिश्चित करेल.
- c) कंपनी लोन्सवरील दंड शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांसंबंधी, त्यांना कोणत्याही नावाने संबोधले जात असले तरी, संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण तयार करेल.
- d) विशिष्ट लोन/उत्पादन कॅटेगरीमध्ये कोणताही भेदभाव न करता, दंडात्मक शुल्कांची रक्कम वाजवी आणि लोनच्या कराराच्या महत्वाच्या अटी व शर्तीच्या उल्लंघनाशी सुसंगत असेल.
- e) दंड शुल्काची रक्कम आणि त्याचे कारण कंपनीने लोन करारामध्ये आणि लागू असलेल्या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) / केएफएस मध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे नमूद केले पाहिजे, तसेच ते कंपनीच्या वेबसाईटवर 'व्याज दर आणि सेवा शुल्क' अंतर्गत प्रदर्शित केले पाहिजे.
- f) जेव्हाही कर्जदारांना लोनच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्काची माहिती दिली जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याची कोणतीही घटना आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

- g) व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी, वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या लोन्सच्या बाबतीत लागू होणारे 'दंड शुल्क', महत्वाच्या अटी व शर्तीच्या अशाच प्रकारच्या उल्लंघनासाठी गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंड शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.

लोन्सचे वितरण, ज्यात अटी आणि शर्तीमधील बदलांचा समावेश आहे.

- कंपनी आपल्या कर्जदार(कर्जदारांना)ना कर्जाच्या अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलांची, ज्यात वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्री पेमेंट शुल्क इत्यादींमधील बदलांचा समावेश आहे, माहिती स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत देईल. कंपनी व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल फक्त संभाव्यपणेच लागू केले जातील याचे देखील सुनिश्चित करेल.
- लोन करारा अंतर्गत परतफेड/वेगवान पेमेंट किंवा कामगिरी करण्याचा निर्णय संबंधित लोन कराराच्या अनुषंगाने घेतला जाईल.
- कंपनी तिच्या कर्जदाराच्या सर्व सिक्युरिटीज अशा कर्जदाराने फक्त सर्व देयके परत केल्यानंतर किंवा कर्जदाराच्या लाभलेल्या मर्यादेतील थकबाकीची रक्कम वसूल केल्यानंतरच रीलीज करेल, स्नॅपमिंटला त्याच्या कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही क्लेमसाठी कोणताही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकार अधीन आहे. जर अशा प्रकारे रक्कम समायोजित करण्याचा हक्क वापरला जाणार असेल, तर कर्जदाराला त्याबद्दल सूचना दिली जाईल, ज्यामध्ये उर्वरित क्लेमची संपूर्ण माहिती आणि कंपनीला संबंधित क्लेम कर्जदाराकडून निकाली निघेपर्यंत किंवा भरला जाईपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा हक्क कोणत्या अटीनुसार असेल, याची माहिती दिली जाईल. औपचारिकता पूर्ण झाल्यापासून 15 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत नमूद केलेल्या अटीची पूर्तता केल्यावर ग्राहकाला ना-हरकत सर्टिफिकेट जारी केले जाईल..

सामान्य

- संबंधित लोन कराराच्या(जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली कोणतीही नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही) अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त, कंपनी आपल्या कर्जदारांच्या कामकाजात हस्तक्षेप प्रदान करणार नाही .
- कर्जदाराकडून लोन अकाउंटच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा, म्हणजेच काही आक्षेप असल्यास, ते कर्जदाराच्या विनंतीच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कर्जदाराला कळवले जाईल. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायद्यांनुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- आपल्या कर्जदारांकडून थकबाकी वसूल करण्याच्या बाबतीत, कंपनी अवाजवी छळाचा अवलंब करणार नाही, जसे की कर्जदारांना गैरसोयीच्या वेळी सतत त्रास देणे, लोन्स/थकबाकी रीकव्हरी करण्यासाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य प्रकारे वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल याची खात्री करण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाईल.
- कर्जदाराला कंपनीसोबत किंवा ब्युरोसह अकाउंटंट्स रद्द करायचे असल्यास, ब्लॉक करायचे असल्यास किंवा बंद करायचे असल्यास, कर्जदार स्नॅपमिंटच्या ग्राहक सर्विस सेंटरद्वारे किंवा support@snapmintfin.com या ईमेलवर पाठवून तशी विनंती करू शकतो. कर्जदाराने आधीच लाभ घेतलेले लोन (लोन्स) चालू राहतील आणि त्याचे/त्यांचे संबंधित व्यावसायिक अटीनुसार आधीच मान्य केलेल्या कर्जाची परतफेड केली जाईल.

शारीरिक/दृष्टिदिव्यांगांसाठी लोन सुविधा

कंपनी शारीरिक/दृष्टिहीन दिव्यांग अर्जदारांना अपंगत्वाच्या कारणास्तव उत्पादने आणि लोन सुविधांसह इतर सुविधा पुरवताना कोणताही भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्वतोपरी मदत करतील. कंपनी आपल्या सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायद्याद्वारे आणि आंतरराष्ट्रीय करारांद्वारे दिव्यांग व्यक्तींना मिळालेल्या हक्कांचा समावेश असलेला एक योग्य विभाग

समाविष्ट करेल. शिवाय/पुढे, कंपनीने आधीच स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण केले जाईल याची खात्री कंपनी करेल.

लोन्स आणि अॅडव्हान्सेससाठी महत्वाच्या माहितीचे स्टेटमेंट ("केएफएस")

- कंपनी, आरबीआयच्या मास्टर निर्देशांमध्ये दिलेल्या प्रमाणित स्वरूपानुसार, सर्व संभाव्य कर्जदारांना कर्ज करारावर स्वाक्षरी करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी केएफएस (केएफसी) प्रदान करेल. केएफएस अशा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत लिहिलेला असेल. केएफएसमधील मजकूर कर्जदाराला समजावून सांगितला जाईल आणि त्यांनी तो समजून घेतला आहे, याची पोचपावती घेतली जाईल.
- केएफएसला एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि सात दिवस किंवा त्याहून अधिक कालावधीच्या लोन्ससाठी त्याची वैधता किमान तीन कामकाजाच्या दिवसांची असेल, तर सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जासाठी वैधता एका कामकाजाच्या दिवसाची असेल.
- केएफएसमध्ये वार्षिक टक्केवारी दराची (एप्रिल) गणना पत्रक आणि कर्जाच्या कालावधीनुसार लोनचे हप्ते फेडण्याचे वेळापत्रक यांचाही समावेश असेल. एप्रिलमध्ये कंपनीद्वारे आकारले जाणारे सर्व शुल्क समाविष्ट असतील.
- कंपनीद्वारे थर्ड-पार्टी सर्विस प्रदात्यांच्या वतीने कर्जदारांकडून प्रत्यक्ष आधारावर रीकव्हर केले जाणारे शुल्क, जसे की इन्शुरन्स शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी, हे देखील वार्षिक टक्केवारी दराचा (एप्रिल) भाग असतील आणि ते स्वतंत्रपणे उघड केले जातील. ज्या सर्व प्रकरणांमध्ये कंपनी अशा शुल्कांची रीकव्हरी करण्यात सामील आहे, त्या प्रत्येक पेमेंटसाठी पावत्या आणि संबंधित डॉक्युमेंट्स वाजवी वेळेत कर्जदाराला पुरवली जातील.
- कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय, कंपनी लोनच्या कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर, केएफएसमध्ये नमूद नसलेले कोणतेही शुल्क, आकार इत्यादी आकारणार नाही.
- केएफएसला लोन कराराचा भाग म्हणून प्रदर्शित केल्या जाणाऱ्या सारांश बॉक्सच्या स्वरूपात देखील समाविष्ट केले जाईल.

लोन्सवरील प्री-पेमेंट शुल्क

- 31 डिसेंबर 2025 रोजी किंवा त्यापूर्वी मंजूर झालेल्या किंवा नूतनीकरण केलेल्या विद्यमान लोनच्या बाबतीत, कंपनी सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर प्री-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.
- 1 जानेवारी, 2026 रोजी किंवा त्यानंतर मंजूर केलेल्या किंवा नूतनीकरण केलेल्या लोन्सवर आणि अॅडव्हान्सेस(टर्म लोन्स तसेच डिमांड लोन) वर प्री-पेमेंट शुल्क आकारण्याबाबत कंपनी खालील निर्देशांचे पालन करेल:
 - a. फ्लोटिंग रेट लोन्सव्यतिरिक्त इतर सर्व लोन्ससाठी, असल्यास, प्रीपेमेंट शुल्क कंपनीच्या मंजूर धोरणानुसार असेल. तथापि, मुदत कर्जाच्या बाबतीत, कंपनीने प्री पेमेंट शुल्क आकारल्यास, ते परतफेड केल्या जाणाऱ्या रकमेवर आधारित असेल. कॅश क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट सुविधांच्या बाबतीत, देय तारखेपूर्वी सुविधा बंद केल्यास, प्री-पेमेंट शुल्क मंजूर मर्यादेपेक्षा जास्त नसलेल्या रकमेवर आकारले जाईल.

- b. कॅश क्रेडिट / ओव्हरड्राफ्ट सुविधांच्या बाबतीत, लोन करारात नमूद केलेल्या कालावधीपूर्वीच कर्जदाराने ही सुविधा नूतनीकरण न करण्याचा आपला हेतू कंपनीला कळविला आणि ती सुविधा देय तारखेला बंद झाली, तर अशा परिस्थितीत कोणतेही पूर्वपरतफेड शुल्क (प्री-पेमेंट चार्जेस) लागू होणार नाहीत.
- c. कंपनीच्या सूचनेनुसार प्री-पेमेंट केले गेल्यास, कंपनी कोणतेही शुल्क आकारणार नाही.
- d. प्री-पेमेंट शुल्कांची लागूता किंवा अन्यथा याबाबतची माहिती मंजुरी पत्र आणि लोन करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जाईल. शिवाय, ज्या लोनच्या आणि अॅडव्हान्सेस बाबतीत केएफएस प्रदान करणे आवश्यक आहे, त्यामध्येही याचा उल्लेख केला जाईल. येथे नमूद केल्याप्रमाणे उघड न केलेले कोणतेही प्री-पेमेंट शुल्क कंपनीकडून आकारले जाणार नाही.
- e. कंपनीने यापूर्वी माफ केलेल्या लोन्सच्या प्रीपेमेंटच्या वेळी कंपनी पूर्वलक्षी प्रभावाने कोणतेही शुल्क / शुल्क आकारणार नाही.

जंगम/स्थावर मालमतेच्या डॉक्युमेंटचे रीलीज

- लोन अकाऊंटची संपूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची डॉक्युमेंट्स रीलीज करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
- कर्जदाराला, तिच्या/त्याच्या पसंतीनुसार, मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची डॉक्युमेंट्स लोन अकाऊंटची सर्विस दिलेल्या बँक शाखेतून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही ऑफिसमधून, जिथे ती डॉक्युमेंट्स उपलब्ध असतील, मिळवण्याचा पर्याय दिला जाईल
- प्रभावी तारखेनंतर जारी केलेल्या लोन मंजुरी पत्रांमध्ये डॉक्युमेंट रिटर्न करण्याची वेळ आणि स्थान निर्दिष्ट करणे आवश्यक आहे.
- कंपनीकडे मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची डॉक्युमेंट्स कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी एक सुव्यवस्थित कार्यपद्धती असेल. ही कार्यपद्धती ग्राहकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर इतर तत्सम धोरणे आणि कार्यपद्धतीसोबत प्रदर्शित केली जाईल.
- जंगम/स्थावर मालमतेची डॉक्युमेंट्स जारी करण्यास विलंब झाल्यास कर्जदाराला लागू असलेल्या नियमांनुसार भरपाई दिली जाईल, जर अशी घटना घडली तर.
- असे डॉक्युमेंट्स गहाळ झाल्यास, कंपनी कर्जदारांना त्यांची डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळवून देण्यासाठी मदत करेल आणि यासंबंधीचा सर्व अतिरिक्त खर्च उचलेल.

लोन्सची रिकव्हरी

- कंपनी लोन परतफेडीशी संबंधित अडचणींना सामोरे जाणाऱ्या कर्जदारांना ओळखण्यासाठी, अशा कर्जदारांशी संवाद साधण्यासाठी आणि त्यांना उपलब्ध असलेल्या उपायांबद्दल आवश्यक मार्गदर्शन करण्यासाठी एक यंत्रणा कार्यान्वित करेल.
- रीकव्हरी कर्जदार आणि कंपनीने परस्पर ठरवलेल्या नियुक्त/केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी केली जाईल. तथापि, जर कर्जदार सलग दोन किंवा अधिक प्रसंगी नियुक्त/केंद्रीय नियुक्त ठिकाणी उपस्थित राहण्यास अयशस्वी ठरला, तर क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना कर्जदाराच्या निवासस्थानी किंवा कामाच्या ठिकाणी रीकव्हरी करण्याची परवानगी दिली जाईल.
- कंपनी किंवा तिचा प्रतिनिधी रीकव्हरीसाठी कोणत्याही कठोर पद्धतींचा अवलंब करणार नाही. उपरोक्त तरतुदीच्या सामान्य अंमलबजावणीला बाधा न आणता, खालील पद्धतींना सक्त मनाई आहे:

- a. धमकीची किंवा अपमानास्पद भाषा वापरणे

- कर्जदाराला सतत फोन करणे आणि/किंवा सकाळी 9:00 पूर्वी आणि संध्याकाळी 7:00 नंतर कर्जदाराला फोन करणे.
- कर्जदाराच्या नातेवाईकांना, मित्रांना किंवा सहकाऱ्यांना त्रास देणे
- कर्जदारांची नावे प्रकाशित करणे
- कर्जदार किंवा त्याच्या कुटुंबाला/मालमतेला/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसाचाराचा किंवा इतर तत्सम साधनांचा वापर करणे किंवा तशी धमकी देणे.
- डेटबद्दल किंवा परतफेड न केल्यास होणाऱ्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे.

रिकव्हरी एजंट्सची नियुक्ती

- रीकव्हरी एजंट्स म्हणजे कंपनीने तिच्या कर्जदारांकडून देणी रिकव्हर करण्यासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीज आणि त्या एजन्सीजचे कर्मचारी.
- कंपनी रिकव्हरी एजंट्सच्या नियुक्तीसाठी योग्य ती छाननी करेल, ज्यामध्ये इतर गोष्टींबरोबरच, रिकव्हरी प्रक्रियेत सामील असलेल्या व्यक्तींचा समावेश असेल. कंपनी तिच्याद्वारे नियुक्त केलेले रिकव्हरी एजंट्स त्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या पूर्वेतिहासाची पडताळणी करतील याची सुनिश्चित करेल, ज्यामध्ये पोलीस पडताळणीचा समावेश असेल. कंपनी पूर्वेतिहासाची पुनर्तपासणी कोणत्या कालावधीने करायची हे देखील ठरवेल.
- कंपनी रिकव्हरीची प्रक्रिया सुरू करताना कर्जदाराला वसुली एजंट्सची माहिती प्रदान करेल. एजंटने कंपनी किंवा एजन्सीने त्याला/तिला दिलेले ओळखपत्र सोबत नोटीसची प्रत आणि कंपनीकडून मिळालेले अधिकृत पत्र देखील सोबत बाळगावे.
- रिकव्हरी प्रक्रियेदरम्यान कंपनीने रिकव्हरी एजन्सी बदलल्यास, कर्जदाराला बदलाची सूचना देण्याव्यतिरिक्त, नवीन एजंटने त्याच्या/तिच्या ओळखपत्रासोबत सूचना आणि अधिकृतता पत्र सोबत बाळगावे.
- सूचना आणि अधिकृतता पत्रांमध्ये, इतर तपशीलांसह, रिकव्हरी एजन्सी आणि कंपनीचे संपर्क तपशील देखील समाविष्ट असतील.
- कंपनीने नियुक्त केलेल्या रिकव्हरी एजन्सीसची अद्ययावत माहिती कंपनीच्या वेबसाईट वर देखील प्रसिद्ध केली जाईल.

कंपनीच्या डायरेक्ट सेल्स एजंट्स (डीएसए) / डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (डीएमए) आणि रिकव्हरी एजंट्सच्या जबाबदाऱ्या

- कंपनी डीएसए / डीएमए / रिकव्हरी एजंटना त्यांच्या जबाबदाऱ्या काळजीपूर्वक आणि संवेदनशीलतेने पार पाडण्यासाठी योग्यरित्या प्रशिक्षित केले आहे याची खात्री करेल, विशेषतः ग्राहक मिळवणे, कॉल करण्याची वेळ, ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता आणि ऑफर केलेल्या उत्पादनांच्या योग्य अटी व शर्तीची माहिती देणे इत्यादी बाबी.
- कंपनी आचारसंहितेचे पालन करण्यासाठी डीएसए/डीएमए/रिकव्हरी एजंट्सकडून हमी घेईल. याव्यतिरिक्त, रिकव्हरी एजंट्सनी एनबीएफसीसाठी असलेल्या निष्पक्ष व्यवहार संहितेवरील सध्याच्या सूचनांचे, तसेच थकबाकी रिकव्हरी आणि सुरक्षा मालमतेच्या पुनर्ताब्यासाठीच्या स्वतःच्या संहितेचेही पालन केले पाहिजे.
- कंपनी लोन रिकव्हरीच्या प्रयत्नांदरम्यान, कंपनी किंवा तिचे प्रतिनिधी कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध कोणत्याही प्रकारचा, मग तो शाब्दिक असो वा शारीरिक, धाकदपटशा किंवा छळ करणार नाहीत याची सुनिश्चित करेल. यामध्ये कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्य, संदर्भ देणारे आणि मित्रांना सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याचे किंवा त्यांच्या गोपनीयतेचे उल्लंघन करण्याचे कृत्य करणे, मोबाईलवर किंवा सोशल मीडियाद्वारे अयोग्य मेसेज पाठवणे, धमक्या देणारे आणि/किंवा निनावी कॉल करणे, कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा थकीत कर्जाच्या रिकव्हरीसाठी सकाळी 8:00 पूर्वी आणि संध्याकाळी 7:00 नंतर कॉल करणे, खोटे आणि दिशाभूल करणारे क्लेम करणे इत्यादींचा समावेश आहे.

- कंपनी अशा टेलिमार्केटर्सना (डीएसए/डीएमए) नियुक्त करणार नाही, ज्यांच्याकडे भारत सरकारच्या दूरसंचार विभागाकडून टेलिमार्केटर म्हणून कोणतेही वैध नोंदणी प्रमाणपत्र नाही; कंपनी तिच्या सर्व प्रचारात्मक/टेलिमार्केटिंग क्रियासाठी फक्त अशाच टेलिमार्केटर्सना नियुक्त करेल, जे (टीआरएआय)ट्रायने वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार नोंदणीकृत आहेत.
- कंपनी त्यांच्याद्वारे नियुक्त केलेल्या टेलिमार्केटर्सची (डीएसए/डीएमए) यादी, तसेच टेलिमार्केटिंग कॉल करण्यासाठी त्यांच्याद्वारे वापरले जाणारे नोंदणीकृत दूरध्वनी क्रमांक टीआरएआयकडे सादर करेल;
- कंपनी तिच्याद्वारे सध्या नियुक्त केलेले सर्व एजंट्स स्वतःची दूरसंचार विभागाकडे डीओटी टेलिमार्केटर्स म्हणून नोंदणी करतील याची सुनिश्चित करेल.

डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसद्वारे घेतलेले लोन्स

जेव्हाही कर्जदार शोधण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी रीकव्हरी करण्यासाठी डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मसना एजंट म्हणून नियुक्त केले जाते, तेथे कंपनीने खालील सूचनांचे पालन केले पाहिजे:

- त्याच्या सर्व डिजिटल लोन उत्पादनांची आणि डिजिटल लोन ॲप्सची (डीएलए) माहिती वेबसाईटवर एका प्रमुख ठिकाणी उपलब्ध असेल;
- लेंडिंग सर्विस प्रोव्हायडर्स (एलएसपी) आणि त्यांच्या डिजिटल लेंडिंग एजंट्सची (डीएलए) माहिती, तसेच त्यांना ज्या कामांसाठी नियुक्त केले आहे त्या कामांचा तपशील, वेबसाईटवर एका प्रमुख ठिकाणी उपलब्ध असेल;
- कंपनीच्या कस्टमर केअर आणि अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेची माहिती वेबसाईटवर एका प्रमुख ठिकाणी उपलब्ध करून देणे;
- आरबीआयच्या कम्प्लेंट मॅनेजमेंट सिस्टम (सीएमएस) आणि सचेत पोर्टलची लिंक वेबसाईटवर एका प्रमुख ठिकाणी उपलब्ध करून द्यावी;
- आरबीआयच्या सध्याच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार आवश्यक असलेली गोपनीयता धोरणे आणि इतर तपशील वेबसाईटवर एका प्रमुख ठिकाणी उपलब्ध करून देणे;
- कंपनीने डिजिटल स्वाक्षरी केलेले डॉक्युमेंट्स (कंपनीच्या लेटरहेडवर) याची सुनिश्चित केले पाहिजे, जसे की केएफएस, लोन उत्पादनाचा सारांश, मंजूरी पत्र, नियम आणि अटी, अकाउंट स्टेटमेंट, कर्जदारांच्या डेटाच्या साठवणुकीसंदर्भात आणि वापरासंदर्भात कंपनी/एलएसपीची गोपनीयता धोरणे इत्यादी, लोन करार/व्यवहार पूर्ण झाल्यावर नोंदणीकृत आणि सत्यापित ईमेल/एसएमएसवर कर्जदाराला आपोआप पाठवले जातील.
- सुरुवातीच्या 'क्लिंग ऑफ पीरियड' दरम्यान, कर्जदाराला कोणत्याही दंडाशिवाय मूळ रक्कम आणि प्रमाणशीर वार्षिक व्याजदर (एप्रिल) भरून डिजिटल लोनमधून बाहेर पडण्याचा स्पष्ट पर्याय दिला जाईल.
- कंपनी आणि एलएसपी, ज्यांचा कर्जदाराशी संबंध आहे, कर्जदाराने उपस्थित केलेल्या डिजिटल लोनसंबंधित तक्रारी/समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी नोडल तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांची नियुक्ती केली जाईल.
- कंपनीद्वारे ऑनबोर्ड केलेल्या एलएसपीच्या डीएलए आणि डीएलए प्रतिनिधीद्वारे ग्राहकाकडून डेटा गोळा करणे हे गरजेनुसार आणि कर्जदाराच्या पूर्व व स्पष्ट संमतीने केले जाईल, ज्याचा ऑडिट ट्रेल उपलब्ध असेल. कर्जदाराला विशिष्ट डेटाच्या वापरासाठी संमती देण्याचा किंवा नाकारण्याचा, थर्ड पार्टीजना माहिती उघड करण्यावर निर्बंध घालण्याचा, डेटा राखून ठेवण्याचा, वैयक्तिक डेटा गोळा करण्यासाठी आधीच दिलेली संमती मागे घेण्याचा आणि आवश्यक असल्यास, ॲपला डेटा हटवण्यास/विसरण्यास सांगण्याचा पर्याय दिला जाईल.
- कर्जदारांशी संवाद साधण्याच्या प्रत्येक टप्प्यावर, त्यांची संमती घेण्याचा उद्देश स्पष्ट करणे आवश्यक

आहे. वैधानिक किंवा नियामक गरजेनुसार माहिती सामायिक करणे आवश्यक असलेल्या प्रकरणांव्यतिरिक्त, इतर कोणत्याही थर्ड पार्टीजला सोबत वैयक्तिक माहिती सामायिक करण्यापूर्वी कर्जदाराची स्पष्ट संमती घेतली जाईल.

- मंजूर केलेल्या कर्जाच्या संदर्भात वितरण नेहमी कर्जदाराच्या बँक अकाउंटमध्येच केले जाईल, केवळ वैधानिक किंवा नियामक आदेशांतर्गत समाविष्ट असलेल्या वितरणांना वगळून.परंतु, ज्या प्रकरणांमध्ये लोन विशिष्ट अंतिम वापरासाठी वितरित केले जाते, त्या प्रकरणात लोनच्या मान्य केलेल्या अटीनुसार वितरण थेट अंतिम लाभार्थ्याच्या बँक अकाउंटमध्ये केले जाऊ शकते.
- कंपनीने डीएलए/एलएसपी यांच्याकडे कंपनीच्या वेबसाईटची लिंक असल्यास सुनिश्चित केले पाहिजे. लोनच्या थकबाकीच्या बाबतीत, जेव्हा रीकव्हरीसाठी एखाद्या रीकव्हरी एजंटची नियुक्ती केली जाते किंवा आधीच नियुक्त केलेल्या रीकव्हरी एजंटमध्ये बदल होतो, तेव्हा कर्जदाराशी रीकव्हरीसाठी संपर्क साधण्यास अधिकृत असलेल्या अशा रीकव्हरी एजंटचा तपशील, तो एजंट कर्जदाराशी संपर्क साधण्यापूर्वी, ईमेल/एसएमएसद्वारे कर्जदाराला कळवला जाईल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

आजच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, उत्कृष्ट ग्राहक सर्विस हे शाश्वत व्यावसायिक वाढीसाठी एक महत्वाचे टूल आहे. स्नॅपमिंटमध्ये, ग्राहक सर्विस आणि समाधान हे आमचे मुख्य लक्ष आहे. आमचा विश्वास आहे की, फक्त नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नव्हे, तर विद्यमान ग्राहकांना टिकवून ठेवण्यासाठीही तत्पर आणि कार्यक्षम सर्विस प्रदान करणे आवश्यक आहे. स्नॅपमिंटने ग्राहकांना चांगला अनुभव आणि कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणा प्रदान करण्यासाठी अनेक उपक्रम सुरू केले आहेत जेणेकरून आमच्या ग्राहकांना अधिक चांगला अनुभव मिळेल.

स्नॅपमिंटची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी, एक सुव्यवस्थित सिस्टम तयार करण्यात आली आहे. ही सिस्टम मागितलेले निवारण ठीक आणि निष्पक्ष असेल आणि ते नियम व नियमांच्या दिलेल्या फ्रेमवर्कमध्ये असल्यास सुनिश्चित करेल. संचालक मंडळ वेळोवेळी एफपीसीच्या पालनाचा आणि तक्रार निवारण सिस्टमच्या परिणामकारकतेचा आढावा घेईल.

a. ग्राहकांच्या तक्रारी/गार्हाणी हाताळण्यासाठीची यंत्रणा

जे ग्राहक अभिप्राय देऊ इच्छितात किंवा आपली तक्रार नोंदवू इच्छितात, ते सोमवार ते शनिवार (राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळून) सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 7:00 या वेळेत खालील चॅनेल्सचा वापर करू शकतात.

- +91-22-48931351 वर कॉल करा.
- आम्हाला support@snapmintfin.com वर ईमेल करा.
- आम्हाला खालील नमूद केलेल्या पत्त्यावर लिहा:

स्नॅपमिंट फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड, ऑफिस नं. 201, दुसरा मजला, सी-विंग, नीलकंठ बिझनेस पार्क, विद्याविहार स्टेशनजवळ, विद्याविहार (पश्चिम), मुंबई - 400086.

जर दिलेल्या वेळेत तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा स्नॅपमिंटने दिलेल्या उपायाने तो/ती समाधानी नसेल, तर, ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतो. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

सुश्री सरिता विस्ट
टेलिफोन. नं.: +91-22-48931351

ईमेल आयडी: grievance@snapmintfin.com/ nodalofficer@snapmintfin.com

वरील चॅनेल्सद्वारे मिळालेला प्रतिसाद समाधानकारक नसल्यास, ते प्रधान नोडल अधिकारी श्री. विवेक गाला यांना pno@snapmintfin.com या पत्त्यावर लिहू शकतात.

आम्ही या चॅनेलमधून प्राप्त झालेल्या पत्रांना/ई मेल्सना 5 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत प्रतिसाद देण्याचे आश्वासन देतो.

जर ग्राहकाला मिळालेल्या निराकरणाबद्दल समाधान नसेल किंवा तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत कंपनीकडून ग्राहकाला काही कळले नाही, तर तो/ती त्यांची तक्रार खालील क्रमांकावर दाखल करू शकतो:

i. आरबीआय सीएमएस पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in> किंवा

ii. तुमची तक्रार विहित नमुन्यात खालील नमूद केलेल्या पत्त्यावर पाठवा:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017 टोल फ्री क्रमांक - 14448 किंवा

iii. संपूर्ण तपशिलासह तक्रारी crpc@rbi.org.in या ईमेलवर पाठवता येतील.

B.अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

स्नॅपमिंटच्या सर्व ऑफिसेसमध्ये आणि ग्राहक सर्विस सेंटर्समध्ये खालील गोष्टी उपलब्ध असतील:

- तक्रारी आणि सूचना स्वीकारण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक प्रदर्शित केला जाईल. तक्रार निवारण युनिटची प्रक्रिया ग्राहकांच्या समाधानासाठी सर्व तक्रारी पूर्ण करेल याची खात्री करेल.

जर तक्रार त्यांच्या स्तरावर सोडवणे शक्य नसेल, तर ते ती योग्य स्तरावर पोहोचवली जाईल याची खात्री करतील. जरी आमचा अंतिम प्रयत्न अशी परिस्थिती निर्माण करण्याचा आहे जिथे आमच्या ग्राहकांना प्रभावी निवारणासाठी वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडे तक्रार करावी लागणार नाही, तरीही आम्ही या तक्रारी हाताळण्यासाठी, तक्रारीची कारणे समजून घेण्यासाठी आणि त्यांची पुनरावृत्ती टाळण्यासाठी एक मजबूत यंत्रणा तयार केली आहे.

C. वेळेची फ्रेम/टाईम फ्रेम

तक्रारी नोंदवण्यासाठी, ग्राहक वर नमूद केलेल्या कोणत्याही चॅनेल्सचा वापर करू शकतात (ग्राहक तक्रारी हाताळण्यासाठीच्या अंतर्गत यंत्रणेवरील मुद्दा (a) बघा). जर तक्रार लेखी स्वरूपात प्राप्त झाली असेल, तर स्नॅपमिंट एका आठवड्याच्या आत

पोचपावती/प्रत्युत्तर पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. एक वेळी प्रकरणाची तपासणी झाल्यानंतर, स्नॅपमिंट फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड तक्रार मिळाल्यानंतर एका महिन्याच्या आत ग्राहकांना अंतिम प्रतिसाद पाठवण्याचा किंवा अधिक वेळ मागण्याची सूचना देण्याचा प्रयत्न करते.

आमच्याकडे प्राप्त झालेल्या तक्रारी योग्य दृष्टिकोनातून बघितल्या जातील आणि सर्व संभाव्य बाजूंनी त्यांचे विश्लेषण केले जाईल.

कोणत्याही विषयावरील स्नॅपमिंटची भूमिका ग्राहकांना प्रदान केले जाईल. ज्या तक्रारींमध्ये संबंधित मुद्द्यांची तपासणी करण्यासाठी काही वेळ लागतो त्या त्वरित स्वीकारल्या जातील.

स्नॅपमिंट फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेडने ग्राहकांच्या तक्रारी/गाऱ्हाणी हाताळण्यामध्ये कोणतेही नवीन बदल केल्यास, ज्यात नवीन तक्रार निवारण चॅनेल्सचा समावेश आहे, तेव्हा उपरोक्त धोरणाचे वेळोवेळी रिव्ह्यूव केले जाईल/त्यात सुधारणा केली जाईल.

आकारल्या जाणाऱ्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

लोन्सवर ग्राहकांकडून जास्त व्याज आणि शुल्क आकारले जाणार नाही याची खात्री करण्यासाठी, स्नॅपमिंटच्या संचालक बोर्डाने व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्के निश्चित करण्यासाठी एक धोरण (व्याजदर धोरण) स्वीकारले आहे. हे धोरण कंपनीच्या www.snapmintfin.com या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे. संचालक बोर्डाने या धोरणाचा नियमितपणे रिव्ह्यू देखील घेते.

धोरणामध्ये व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्के निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धतींचा समावेश आहे. कंपनी लोन आणि ऍडव्हान्सेसवर आकारले जाणारे व्याजदर निश्चित करण्यासाठी फंडचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियमचा विचार करणारे व्याजदर मॉडेल वापरते. आकारला जाणारा व्याजदर कर्जदाराच्या जोखीम प्रोफाइलवर मोठ्या प्रमाणात अवलंबून असतो. व्याजदराचे वार्षिकीकरण केले जाईल, जेणेकरून कर्जदाराला अकाउंटवर आकारल्या जाणाऱ्या अचूक दरांची माहिती मिळेल. निर्धारित तारखेनंतर आकारले जाणारे कोणतेही जास्त व्याज ग्राहकाला परत केले जाईल. कंपनी कर्जदाराच्या परतफेडीच्या क्षमतेची योग्य तपासणी करेल आणि आरबीआयच्या 'केवायसी' मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

जोखमीच्या विविध पातळ्यांसाठीचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या कॅटेगरीना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील कारण ॲप्लिकेशन फॉर्म कर्जदार किंवा ग्राहकाला स्पष्ट केले जाईल आणि मंजुरी पत्रातही ते स्पष्टपणे कळवले जाईल.

एकात्मिक लोकपाल योजना

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021, 12 नोव्हेंबर, 2021 पासून लागू झाली आहे. ही योजना आरबीआयच्या लोकपाल यंत्रणेला कार्यक्षेत्र-निरपेक्ष बनवून 'एक राष्ट्र एक लोकपाल' हा दृष्टिकोन स्वीकारते. ही योजना आरबीआयच्या सध्याच्या तीन लोकपाल योजनांचे एकत्रीकरण करते, त्या म्हणजे: (i) बँकिंग लोकपाल योजना, 2006; (ii) नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018; आणि (iii) डिजिटल व्यवहारांसाठी लोकपाल योजना, 2019. योजनेचे संबंधित तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित केले आहेत. कंपनी लोकपाल योजनेनुसार ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी निश्चित केलेल्या कालमर्यादेचे काटेकोरपणे पालन करेल.

जर तक्रार/वादाचे एका महिन्याच्या आत निवारण झाले नाही (ग्राहकाची तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारण्यात आली आणि ग्राहक समाधानी झाला नाही किंवा ग्राहकाला उत्तर मिळाले नाही), तर ग्राहक खालीलपैकी कोणत्याही पद्धतीने लोकपाल किंवा उपलोकपाल यांच्याकडे अपील करू शकतो:

ऑनलाईन पद्धतीने तक्रार दाखल करणे:

तक्रार <https://cms.rbi.org.in> या नियुक्त पोर्टलद्वारे ऑनलाईन दाखल करता येईल.

इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष माध्यमाद्वारे केलेली तक्रार:

तक्रार आरबीआयने अधिसूचित केलेल्या केंद्रीय पावती आणि प्रक्रियाकडे निर्दिष्ट नमुन्यात इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष स्वरूपात केली जाऊ शकते -

केंद्रीय पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (सीआरपीसी) आरबीआय

सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17 , चंदीगड - 160 017 ईमेल - crpc@rbi.org.in टोल फ्री क्रमांक -14448
(सकाळी 9:30 ते सायंकाळी 5:15)

निष्पक्ष पद्धती संहिताचे रिव्ह्यूव

कंपनीच्या संचालक मंडळाकडून दरवर्षी फेअर प्रॅक्टिस कोडचा आढावा घेतला जाईल आणि आवश्यकतेनुसार, आरबीआयच्या नियमांमध्ये, कायद्यांमध्ये आणि प्रचलित मार्केट पद्धतींमध्ये वेळोवेळी होणाऱ्या सुधारणांनुसार देखील त्याचा रिव्ह्यू घेतला जाईल.

सर्वसमावेशक कलम/ ऑम्निबस क्लॉज

आरबीआयने वेळोवेळी जारी केलेले सर्व विद्यमान आणि भविष्यातील मास्टर परिपत्रके/निर्देश/मार्गदर्शक तत्वे/मार्गदर्शक नोंदी हेच मार्गदर्शक शक्ती असतील आणि ते या धोरणातील कंटेंटपेक्षा श्रेष्ठ मानले जातील.

कंपनी या संहितेच्या मूळ भावनेनुसार आणि तिच्या व्यवसायाला लागू होईल त्या पद्धतीने या संहितेचे पालन करेल.