

## मानबा फायनान्स लिमिटेड उचित सराव संहिता

### पार्श्वभूमी

परिपत्रकानुसार क्र. DNBS.CC.PD.No. ३२०/०३. १०.०१/२०१२-१३ दिनांक १८ फेब्रुवारी, २०१३ NBFC साठी उचित सराव संहितेच्या मार्गदर्शक तत्वांबाबत आणि पुनरावलोकन केलेल्या धोरणाचा अवलंब करण्यासाठी, १३-०४-२०२० रोजी झालेल्या बैठकीत संचालक मंडळाने उचित सराव कोड मान्यता दिली आणि वेळोवेळी त्यात सुधारणाही केल्या.

### (i) कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

(अ) कर्जदारासोबतचे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असतील.

(ब) कर्जाच्या अर्जामध्ये आवश्यक माहितीचा समावेश असेल, जिचा परिणाम कर्जदाराच्या हितावर होतो, ज्यामुळे इतर एनबीएफसींनी देऊ केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदार त्या आधारावर पूर्ण निर्णय घेऊ शकेल. कर्जासाठीचा अर्ज त्यासह जमा करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे देखील सूचित करू शकतात जसे ओळख पुरावा, उत्पन्न प्रमाणपत्र, रहिवासी प्रमाणपत्र.

(क) कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या अनुप्रयोगांच्या पावती देईल. कर्ज अर्ज पूर्ण अर्ज केल्यानंतर ७ दिवसांच्या आत निकाली काढण्यात येईल.

### (ii) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती

कंपनी कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे स्थानिक भाषेत लेखी कळवेल, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर अर्जाच्या पद्धतीसह अटी व शर्तीसह आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती कंपनीच्या फाईलमध्ये बाळगेल. उशीरा पेमेंटसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज ठळक अक्षरात नमूद करेल. कंपनी कर्ज कराराची प्रत इतर करारामध्ये उद्धृत केलेले संलग्नक प्रतीसह कॉपी कर्जदाराला देईल, मंजूरीच्या वेळी किंवा कर्ज वितरणच्या वेळी.

### (iii) अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

(अ) कंपनी अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना कर्जदाराला देईल वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादी. कंपनीने हे देखील सुनिश्चित करावे की व्याज दर आणि शुल्कामध्ये केवळ भविष्याच्या दृष्टीने परिणाम होईल. या संदर्भातील योग्य तरतूद कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जावी.

(ब) करारांतर्गत देय किंवा कामगिरीला परत घेणे / गती देण्याचा निर्णय देखील कर्जाच्या कराराच्या अनुरूप असावा.

(क) कंपनी सर्व सिक््युरिटीजची संपूर्ण थकबाकी परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाची थकबाकी रक्कम प्राप्त केल्यावर त्या कर्जदाराद्वारे इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणताही कायदेशीर हक्क किंवा कर्जाच्या अधीन असलेला दावा लक्षात घेऊन त्या मुक्त करेल. जर अशा प्रकारच्या हक्काचा उपयोग करायचा असेल तर कर्जदारास उर्वरित दाव्यांविषयी आणि संबंधित दाव्याशी संबंधित दावा निकाली काढल्याशिवाय सिक््युरिटीज टिकवून ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींबद्दल संपूर्ण माहिती दिली जाईल.

#### (iv) सामान्य

(अ) कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दीष्टांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या कार्यात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (कर्जदाराने यापूर्वी जाहीर न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या लक्षात येत नाही तोपर्यंत)

(ब) कर्जदाराकडून कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, २१ दिवसांच्या आत कर्जदाराला कळविले जाईल. अशी हस्तांतरण कायद्याच्या अनुषंगाने पारदर्शक कंत्राटी अटींनुसार असेल.

(क) कर्जाच्या पुनर्प्राप्तीच्या बाबतीत, त्याच्या धोरणाशी सुसंगत, कंपनी कोणत्याही छळाचा अवलंब करणार नाही - जसे की कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या पुनर्प्राप्तीसाठी बळाचा वापर इत्यादी. ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे योग्य रीतीने प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करेल.

#### (v) जास्त व्याज आकारण्याचे नियमन

(अ) कंपनीने निर्धारित करताना योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडल्या आहेत व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क.

(ब) कंपनीने निधीची किंमत, मार्जिन लक्षात घेऊन व्याजदराचे मॉडेल स्वीकारले आहे आणि कर्ज आणि ऍडव्हान्ससाठी आकारले जाणारे व्याज दर निर्धारित करण्यासाठी जोखीम प्रीमियम. आकारण्यात येणारा व्याजदर कर्जदाराच्या जोखमीच्या श्रेणीकरणाने अवलंबून असतो, उदा, आर्थिक ताकद, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा मागील इतिहास इ.

#### (vi) तक्रार निवारण यंत्रणा:

(अ) सर्व तक्रारी ऐकल्या जातील आणि दूर केल्या जातील किमान एका स्तरावरील व्यक्ती कडून जो व्यक्ती / पदनाम ज्याच्या विरुद्ध / तक्रार केली आहे. तपासणी केल्यानंतर प्रकरण, कर्जदार/अर्जदाराला आमची अंतिम माहिती प्रदान करण्याचा आमचा प्रयत्न असेल किंवा इतर प्रतिसाद, अशी तक्रार मिळाल्यापासून एक महिन्याच्या कालावधीत.

(ब) कोणत्याही तक्रारी/तक्रारीच्या बाबतीत, अर्जदार/कर्जदार कोणत्याही माध्यमातून संपर्क करू शकतात

खालील चॅनेल:

## तक्रार निवारण अधिकारी

नाव: भावीषा जैन

ई-मेल: bhavisham@manbafinance.com

दूरध्वनी: ०२२-६२३४६६५९८

ग्राहकांच्या फायद्यासाठी आमच्या, "तक्रार निवारण" वर वरील माहिती आमच्या येथे प्रदर्शित केली जाईल, शाखा / ठिकाणे जेथे व्यवसाय व्यवहार केला जातो. \*याशिवाय, ड्रॉप बॉक्स सुविधा येथे ठेवली जाऊ शकते ग्राहकांद्वारे तक्रार पत्रे प्रत्यक्षपणे नोंदवता येतील यासाठी सर्व शाखा; त्यासाठी लॉग बुक ठेवण्याची यंत्रणा कार्यान्वित केली जाऊ शकते.

### (vii) जोखमीचे वर्गीकरण:

प्रत्येक कर्जासाठी निर्दिष्ट केलेला व्याज दर संबंधितासह मासिक विश्रांतीवर असतो, वार्षिक दर मानबा फायनान्सच्या व्याज दर मॉडेलद्वारे प्राप्त केला जात आहे, संबंधित घटकांचा विचार जसे निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम.आम्ही जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठी सर्वसमावेशक दृष्टीकोन ठेवतो दरम्यान कर्जदार मध्ये भेदभाव करत नाही समान वर्गातील कर्जदार, परंतु त्याऐवजी प्रत्येक कर्जासाठी व्याजदर तयार करतात. कर्ज करण्याचा निर्णय आणि त्यावरील व्याज दर प्रत्येक प्रकरणाच्या आधारावर काळजीपूर्वक मूल्यांकन केले जातात अनेक घटकांवर आधारित ज्यात कर्जदाराचा रोख प्रवाह (भूतकाळ, वर्तमान आणि प्रक्षेपित), कर्जदाराच्या इतर आर्थिक वचनबद्धता, कर्जदाराचा क्रेडिट रेकॉर्ड, सुरक्षा कर्जासाठी दर्शविल्याप्रमाणे अंतर्निहित मालमत्ता किंवा इतर आर्थिक हमी इत्यादीद्वारे. कर्जदाराने दिलेल्या माहितीच्या आधारे अशी माहिती गोळा केली जाते, क्रेडिट अहवाल, मार्केट इंटेलिजन्स आणि फील्ड तपासणीद्वारे गोळा केलेली माहिती.

### (viii) वाहन पुन्हा ताब्यात घेणे:

कंपनीने कर्जदारासोबत केलेल्या कर्ज करारामध्ये री-पॉझेशन क्लॉज उघड केला आहे ज्याची कायदेशीर अंमलबजावणी करणे आवश्यक आहे. तो कर्ज कराराचा मुख्य घटक आहे. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीचा समावेश असेल खालील:

- ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी.
- ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो.
- सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया.
- कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याची तरतूद
- वाहन विक्री करण्यापूर्वी.
- कर्जदाराला परत मिळवून देण्याची प्रक्रिया
- वाहनाच्या विक्रीची प्रक्रिया.

**(ix) उचित सराव संहितेचे पुनरावलोकन:**

उचित सराव संहितेच्या सर्व पैलूंच्या संदर्भात अनुपालनाचे पुनरावलोकन केले जाईल मंडळाकडून दरवर्षी.