

फेअर प्रॅक्टिसेस कोडवरील धोरण

मानबा फायनान्स लिमिटेड ही एक नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी (एनबीएफसी) असल्याने तिने रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन्स, २०२३ नुसार फेअर प्रॅक्टिसेस कोडवरील मार्गदर्शक तत्त्वे तयार केली आहेत.

फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचा उद्देश ग्राहकांना/कर्जदारांना कंपनीकडून तिच्या ग्राहकांना/कर्जदारांना दिल्या जाणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत पालन केल्या जाणाऱ्या पद्धतींचा प्रभावी आढावा देणे आहे. हा कोड ग्राहकांना/कर्जदारांना त्यांनी घ्यावयाच्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करेल आणि कंपनी मंजूर व वितरित करेल अशा कोणत्याही कर्जाला लागू होईल. फेअर प्रॅक्टिस कोडशी संबंधित आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वांमध्ये भविष्यात कोणतीही सुधारणा झाल्यास, सुधारित आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वे अद्ययावत मार्गदर्शक तत्त्वे/सूचनांशी विसंगत असलेल्या प्रमाणात सध्याच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडवर प्राधान्याने लागू होतील.

निष्पक्ष व्यवहार संहिता : एफपीसीची लागूत्व कंपनीने देऊ केलेल्या सर्व उत्पादनांना एफपीसी लागू होईल. कंपनी तिच्या ग्राहक/कर्जदारांच्या वित्तपुरवठ्याच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी अनेक उत्पादनांचे मूल्यांकन करत राहिल. कंपनीने विकसित करून तिच्या ग्राहकांना/कर्जदारांना पुरवलेल्या कोणत्याही उत्पादनाला एफपीसी लागू होत राहिल.

२. एफपीसीचा उद्देश:

एफपीसी खालील उद्दिष्टांसह विकसित करण्यात आला आहे:

(अ) ग्राहक/कर्जदारांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून निष्पक्ष पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;

(ब) ग्राहक/कर्जदारांशी संबंधित आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) ने वेळोवेळी विहित केलेल्या कंपनीद्वारे आवश्यक खुलासे करून पारदर्शकता वाढवणे.

(क) ग्राहक/कर्जदारांचा कंपनीवर विश्वास वाढवणे.

(ड) वित्तीय योजनांबद्दल इंग्रजी आणि/किंवा ग्राहक/कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत तोंडी माहिती देणे;

(इ) आमची जाहिरात आणि जाहिरात साहित्य स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारे नाही याची खात्री करणे;

(फ) व्यवहारांचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करणे;

(ज) चुका दुरुस्त करून, ग्राहकांच्या तक्रारी कार्यक्षमतेने हाताळून आणि त्यांचे निराकरण करून आणि त्यांना मार्गदर्शन करून चुकीच्या गोष्टींवर जलद आणि पद्धतशीरपणे व्यवहार करणे;

३. भेदभाव न करण्याचे धोरण:

आम्ही आमच्या ग्राहक/कर्जदारांमध्ये किंवा त्यांच्या प्रतिनिधींमध्ये लिंग, वंश, धर्म, वय, जात, वैवाहिक स्थिती किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.

४. माहिती:

(अ) ग्राहकांना त्यांच्या गरजा पूर्ण करणाऱ्या उत्पादनांच्या निवडीमध्ये मार्गदर्शन द्या आणि त्यांना स्वारस्य असलेल्या सेवा आणि उत्पादनांची प्रमुख वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी स्पष्ट माहिती सह.

(ब) ग्राहकांना ग्राहकांची खरी ओळख आणि पत्ता सह नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी कंपनीला त्यांच्याकडून आवश्यक असलेली कागदपत्रे आणि माहिती कळवा.

५. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:s

(अ) ग्राहक/कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहक/कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावेत;

(ब) कर्ज अर्ज फॉर्म इंग्रजीमध्ये उपलब्ध आहेत/स्थानिक भाषेत स्पष्ट केले आहेत आणि संभाव्य कर्जदारांना सोप्या पद्धतीने तपासण्यासाठी/समजण्यासाठी अर्जदाराच्या स्थानिक भाषेत समजतील अशा प्रकारे दिलेले आहेत.

(क) कंपनीने जारी केलेल्या कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये ग्राहक/कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी, जेणेकरून इतर कंपनीने देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि ग्राहक/कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्ज फॉर्मसोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रे दर्शविली पाहिजेत.

(ड) कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीसाठी पावती देईल. कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील हे पावतीमध्ये दर्शविले जाईल.

(इ) कंपनी वाजवी कालावधीत कर्ज अर्जांची पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असल्यास ग्राहक/कर्जदाराला त्यानुसार कळवेल.

६. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती:

(अ) कंपनी ग्राहक/कर्जदाराच्या पतपात्रेची योग्य तपासणी करेल, जी अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी एक महत्त्वाचा निकष असेल. मूल्यांकन कंपनीच्या क्रेडिट धोरणे, निकष आणि प्रक्रियांनुसार असेल.

(ब) कंपनी ग्राहक/कर्जदाराला मंजूरी पत्र/टर्म शीट किंवा अन्यथा, मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी आणि शर्ती लेखी स्वरूपात कळवेल. ग्राहक/कर्जदाराने या अटी आणि शर्ती स्वीकारल्या आहेत हे कंपनी तिच्या रेकॉर्डवर ठेवेल.

(क) कंपनी कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व ग्राहकांना/कर्जदारांना कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची प्रत इंग्रजीमध्ये किंवा ग्राहक/कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत देईल. पुढे, कंपनी कर्ज करारात उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडाचा उल्लेख ठळक अक्षरात करेल.

७. कर्ज खात्यांमध्ये दंड आकारणी:

(अ) कर्जदाराने कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल आकारण्यात येणारा दंड 'दंड आकारणी' मानला जाईल आणि तो 'दंड व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही, जो अॅडव्हान्सवर आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदरात जोडला जाईल. दंड आकारणीचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा शुल्कांवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, यामुळे कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवादीसाठी सामान्य प्रक्रियांवर परिणाम होणार नाही.

(ब) कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि अक्षरशः व भावनेनुसार अनुपालन सुनिश्चित करेल.

(क) कंपनी कर्जावरील दंड आकारणी किंवा तत्सम शुल्कांवर, कोणत्याही नावाने ओळखले जाणारे, बोडानि मंजूर केलेले धोरण तयार करेल.

(ड) दंड आकारणीचे प्रमाण वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याच्या प्रमाणास अनुरूप असेल, विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता.

(इ) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीने कर्ज करारात आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्तीमध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे, तसेच ते कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत प्रदर्शित केले पाहिजे.

(च) कर्जदारांना कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्क कळवले पाहिजे. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्याचे कारण देखील कळवले पाहिजे.

८. अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह कर्जाचे वितरण:

(अ) व्याजदर आणि प्रक्रिया तसेच इतर शुल्क जास्त नसतील हे निश्चित करण्यासाठी आणि सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनीने योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया तयार केल्या आहेत. वितरणाच्या वेळी कंपनी हे दर आणि शुल्क नमूद केलेल्या तत्त्वे आणि प्रक्रियेचे काटेकोर पालन होत आहे याची खात्री करेल.

(ब) कंपनी ग्राहकाला/कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत सूचना देईल, ज्यामध्ये वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादी अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाला असल्यास दिला जाईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कांमध्ये बदल केवळ आगेच्या काळासाठी लागू केले जातील. हे केवळ तेव्हाच पूर्वकालीन प्रभावाने केले जाऊ शकते जेव्हा (i) ग्राहक/कर्जदार ते लेखी स्वरूपात स्वीकारतील, किंवा (ii) ते ग्राहक/कर्जदारासाठी अनुकूल असतील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.

(क) कर्ज करारांतर्गत देयक परत मागवण्याचा / गती देण्याचा कोणताही निर्णय किंवा कामगिरी कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

(ड) कंपनी ग्राहक/कर्जदाराने दिलेल्या सर्व सिक््युरिटीज कर्जाच्या सर्व थकबाकीची परतफेड झाल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या वसुलीवर सोडेल, संपूर्ण कायदेशीर हक्क किंवा कंपनीकडे असलेले अन्य दावे राखून ठेवण्याच्या अटींसह. जर अशा प्रकारे कर्ज फेडण्याचा अधिकार वापरायचा असेल, तर ग्राहक/कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरणा होईपर्यंत कंपनी ज्या अटींनुसार सिक््युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे, त्या अटींबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

९. सामान्य:

(अ) ग्राहक/कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद इंग्रजी भाषेत किंवा ग्राहक/कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील.

(ब) कंपनी कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय, (ग्राहक/कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्याशिवाय) ग्राहक/कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त राहिल.

१०. तक्रार निवारण यंत्रणा:

(अ) तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निवारण करण्यासाठी कंपनीकडे एक प्रणाली आणि प्रक्रिया आहे. तक्रार निवारण यंत्रणा कंपनीने नियुक्त केलेल्या आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या/तक्रारी/तक्रारी देखील हाताळेल.

(ब) तक्रारीच्या संदर्भात संपूर्ण तपशील मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत उत्पादने आणि सेवांशी संबंधित सर्व वाद ऐकले जातील आणि त्यांचे निवारण केले जाईल.

(क) कंपनीकडे संवादाचे अनेक मार्ग आहेत आणि ग्राहक आमच्याकडे तक्रार करू शकतात अशा पद्धती खालीलप्रमाणे आहेत:

नाव: सुश्री कृतिका वोरणी

पदनाम: ग्राहक संबंध व्यवस्थापक (सीआरएम), मानबा फायनान्स लिमिटेड

पत्ता: ए-७९, रोड क्र. १६, वागळे इस्टेट, ठाणे – ४००६०४

ईमेल: krutikas@manbafinance.com

(ड) ग्राहक/कर्जदार आमच्या तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकाऱ्यांशी देखील संपर्क साधू शकतात, ज्यांची माहिती खाली त्यांच्या तक्रारीचे स्वरूप आणि आवश्यक कागदपत्रे असल्यास स्पष्टपणे नमूद केली आहे:

पदनाम: तक्रार निवारण अधिकारी (नोडल अधिकारी)

पत्ता: मानबा फायनान्स लिमिटेड – ४४००१२

ई-मेल आयडी: grievance@manbafinance.com

(इ) जर तक्रार/वाद एक महिन्याच्या आत सोडवला गेला नाही किंवा कर्जदार/ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांच्या निर्णयावर समाधानी नसेल, तर कर्जदार/ग्राहक खालील पत्त्यावर भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतात:

**भारतीय रिझर्व्ह बँकेचे प्रभारी अधिकारी
पर्यवेक्षण विभाग**

चौथा मजला, भायखळा कार्यालय इमारत, मुंबई सेंट्रल स्टेशनसमोर, भायखळा, मुंबई - ४००००८

फोन: ०२२ २३०२८१४०

फॅक्स क्रमांक: ०२२ २३०२२०२४

ईमेल आयडी: nbfc Mumbai@rbi.org.in

(फ) व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणाली आणि निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे पालन यांचा नियतकालिक आढावा घेऊन एकत्रित अहवाल संचालक मंडळ/समितीला, त्यांच्या विहित केलेल्या कालावधीत, सादर केला जाऊ शकतो.

११. वेबसाइटवर पोस्ट करणे:

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी इंग्रजी आणि स्थानिक भाषांमध्ये निष्पक्ष व्यवहार संहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर पोस्ट केली जाईल.

१२. व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरण:

कंपनीकडून ग्राहक/कर्जदारांना कर्ज आणि अॅडव्हान्सवर जास्त व्याजदर आणि शुल्क आकारले जाऊ नये, यासाठी कंपनीच्या मंडळाने व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी एक धोरण स्वीकारले आहे ("व्याजदर धोरण") आणि ते कंपनीच्या वेबसाइट www.manbafinance.com वर पोस्ट केले आहे. कंपनीचे मंडळ व्याजदर धोरणाचा नियतकालिक आढावा घेत राहते, आणि केलेले कोणतेही बदल नियमितपणे कंपनीच्या वेबसाइटवर अपलोड केले जातील.

१३. नियतकालिक आढावा:

कंपनी या निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे पालन संहितेच्या भावनेनुसार आणि तिच्या व्यवसायाला लागू असलेल्या पद्धतीने करेल. कंपनी दरवर्षी तिच्या स्वतःच्या अनुभवावर आणि या संदर्भात आरबीआयने जारी केलेल्या नवीन मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित एफपीसीचे पुनरावलोकन आणि परिष्करण देखील करेल.

परिशिष्ट अ

एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ ची ठळक वैशिष्ट्ये

लागू: -

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया कायदा, १९३४, बँकिंग नियमन कायदा, १९४९ आणि पेमेंट अँड सेटलमेंट सिस्टम्स कायदा, २००७ च्या तरतुदीनुसार नियमन केलेल्या संस्थेने (आरई) प्रदान केलेल्या सेवांसाठी. नियमन केलेल्या संस्थेचा अर्थ बँक, नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी, योजनेत परिभाषित केलेली प्रणाली सहभागी किंवा रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेली कोणतीही इतर संस्था आहे, फक्त त्या प्रमाणात ज्या योजनेअंतर्गत वगळण्यात आलेल्या नाहीत.

योजनेअंतर्गत विचारात न घेतलेले मुद्दे:
--

	नियमन केलेल्या संस्थेचा (आरई) व्यावसायिक निर्णय / व्यवसायाशी संबंधित निर्णय.
	आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि नियमन केलेल्या संस्थेमधील वाद.
	तक्रार थट लोकपालाकडे न पाठवलेली असेल.
	नियमन केलेल्या संस्थेच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्याविरुद्ध सामान्य तक्रारी.
	एखाद्या कायदेशीर किंवा कायदा अमलबजावणी प्राधिकरणाच्या आदेशाचे पालन करून नियमन केलेल्या संस्थेने सुरु केलेल्या कारवाईशी संबंधित वाद.
	रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक अधिकार क्षेत्रात न येणारी सेवा.
	नियमन केलेल्या संस्थामधील वाद.
	नियमन केलेल्या संस्थेच्या नियोक्ता-कर्मचारी संबंधाशी संबंधित वाद.
	क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (नियमन) कायदा, २००५ च्या कलम १८ अंतर्गत उपाय दिलेल्या वाद.
	योजनेअंतर्गत समाविष्ट नसलेल्या नियमन केलेल्या संस्थेच्या ग्राहकाशी संबंधित वाद.
योयोजनेअंतर्गत तक्रार फक्त खालील अटी पूर्ण झाल्यासच केली जाऊ शकते:	
१.	तक्रारदाराने योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी नियमन केलेल्या संस्थेकडे लेखी तक्रार केली असावी आणि - (अ) तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली गेली असेल आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नसेल, किंवा नियमन केलेल्या संस्थेला तक्रार मिळाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत उत्तर मिळाले नसेल; आणि (ब) तक्रार लोकपालाकडे नियमन केलेल्या संस्थेकडून उत्तर मिळाल्यानंतर १ वर्षांच्या आत किंवा उत्तर न मिळाल्यास तक्रारीच्या तारखेपासून १ वर्ष आणि ३० दिवसांच्या आत करण्यात आली असावी.
२.	तक्रार ही त्याच कारणाबाबत नाही, जे आधीच – (अ) लोकपालासमोर प्रलंबित आहे, किंवा लोकपालाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेली किंवा हाताळलेली आहे, ते एकाच तक्रारदाराकडून किंवा १ किंवा अधिक तक्रारदार/संबंधित पक्षांकडून मिळालेले असोत किंवा नसोत; (ब) कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थासमोर प्रलंबित आहे, किंवा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेली किंवा हाताळलेली आहे, ते एकाच तक्रारदाराकडून किंवा १ किंवा अधिक तक्रारदार/संबंधित पक्षांसह मिळालेले असोत किंवा नसोत; (क) त्याच कारणावर आधारित तक्रारीत फौजदारी कार्यवाही, न्यायालय/न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय घेतलेली, किंवा पोलिस तपास सुरु असलेली प्रकरणे समाविष्ट नाहीत.
३.	तक्रार ही अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा त्रासदायक नसावी.
४.	अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, १९६३ अंतर्गत मर्यादेच्या कालावधीत नियमन केलेल्या संस्थेकडे तक्रार दाखल केली गेली असावी.
५.	तक्रार तक्रारदाराने स्वतः किंवा तक्रारदाराच्या वतीने वकील नसलेल्या व्यक्तीमार्फत दाखल केली गेली असावी, जोपर्यंत तक्रारदार स्वतः वकील नाही.