

English

Marathi

**FAIR PRACTICE CODE
OF
FINCFRIENDS PRIVATE
LIMITED**

Version 5

Approved by the Board of Directors of
Fincfriends Private Limited

on

22nd February, 2024

Whole-time Director / Chief Executive Officer

**फिंकफ्रेंड्स प्रायव्हेट लिमिटेड
यांची उचित व्यवहार संहिता**

आवृत्ती 5

संचालक मंडळाद्वारे मान्यताप्राप्त फिंकफ्रेंड्स प्रायव्हेट
लिमिटेड वर

22 फेब्रुवारी, 2024

पूर्ण-वेळ संचालक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी

Version Control

Policy Name	Fair Practice Code
Version No.	5
Effective Date	22 nd February,2024
Approved by	Board of Directors on
Department	Legal and Compliance Department
Policy Review Cycle	Annually

Revision History of Policy

Owner of the Policy	Version No.	Creation/ Modification Date	Approving Authority
Legal & Compliance Department	1	Created on 17 August 2017	Board of Directors
Legal & Compliance Department	2	Modified on 27 August 2020	Managing Director
Legal & Compliance Department	3	Modified on 29 June 2022	Board of Directors
Legal & Compliance Department	4	Modified on 17 November 2022	Board of Directors
Legal & Compliance Department	5	Modified on 22 nd February,2024	Board of Directors

आवृत्ती नियंत्रण

पॉलिसीचे नाव	उचित व्यवहार संहिता
आवृत्ती क्र.	5
प्रभावी तारीख	22 फेब्रुवारी, 2024
च्याकडून मंजूर	संचालक मंडळ चालू
विभाग	विधी आणि अनुपालन विभाग
पॉलिसी रिव्ह्यू सायकल	वार्षिक

पॉलिसीचा समीक्षा इतिहास

पॉलिसीचे मालक	आवृत्ती क्र.	निर्मिती /सुधारणा तारीख	मान्यता देणारे प्राधिकारी
विधी आणि अनुपालन विभाग	1	17 ऑगस्ट 2017 रोजी तयार केले	संचालक मंडळ
विधी आणि अनुपालन विभाग	2	27 ऑगस्ट 2020 रोजी सुधारित	व्यवस्थापकीय संचालक
विधी आणि अनुपालन विभाग	3	29 जून 2022 रोजी सुधारित	संचालक मंडळ
विधी आणि अनुपालन विभाग	4	17 नोव्हेंबर 2022 रोजी सुधारित	संचालक मंडळ
विधी आणि अनुपालन विभाग	5	22 फेब्रुवारी, 2024 रोजी सुधारित	संचालक मंडळ

INDEX

S. No.	Particulars	Page No.
1	Introduction	4
2	Applicability	4
3	Regulatory Context	4-5
4	Relevant Documents	5
5	Objectives	5-6
6	Non-Discrimination Policy	6
7	Applications for loans and their processing	6-7
8	Loan Appraisal and Terms & Conditions	7
9	Disbursal of loans including changes in Terms & Conditions	8
10	Privacy and Confidentiality	8
11	Recovery Mechanism	8-10
12	Responsibility of Board of Directors	10
13	Integrated Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies	10-11
14	Grievance Redressal Mechanism	11
15	Language and Mode of communicating Fair Practice Code	12
16	Policy for determining interest rate and charges including penal charges in loan accounts	12-13
17	General	13-14
18	Review	14

निर्देशांक

अनु. क्र.	तपशील	पृष्ठ क्र.
1	परिचय	4
2	उपयोज्यता	4
3	नियामक संदर्भ	4-5
4	संबंधित कागदपत्रे	5
5	उद्दिष्टे	5-6
6	विना-भेदभाव पॉलिसी	6
7	कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रिया	6-7
8	कर्ज मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती	7
9	कर्जाचे वितरण अटी आणि शर्तीतील बदलांसह	8
10	गुप्तता आणि गोपनीयता	8
11	वसूली यंत्रणा	8-10
12	संचालक मंडळाची जबाबदारी	10
13	गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी एकीकृत ओम्बड्समन योजना	10-11
14	तक्रार निवारण यंत्रणा	11
15	उचित व्यवहार संहितेची भाषा आणि संपर्काचे माध्यम	12
16	व्याज दर आणि शुल्क निश्चित करण्यासाठी पॉलिसी कर्ज खात्यांमधील दंडनीय शुल्कांसह	12-13
17	सामान्य	13-14
18	समीक्षा करा	14

<p>1. <u>Introduction</u></p> <p>As per Chapter VII, of the RBI Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023, RBI/ DoR/ 2023-24/ 105n DoR. FIN. REC. No.45 /03. 10. 119/ 2023-24 dated October 19, 2023, the Non-Banking Financial Company's ("NBFC") having customer interface shall adopt the guidelines on Fair Practices Code.</p> <p>Fincfriends Private Limited ("FF" or "the Company") is a NBFC registered with the Reserve Bank of India ("RBI") is presently engaged in the business of providing unsecured personal loans to its retail customers. In accordance with the applicable laws (hereinafter defined), the Company has framed and adopted this Fair Practices Code ("FPC" or "this Code") which sets the fair practice standards while dealing with its customers.</p> <p>The Company has adopted this Fair Practices Code for its digital lending operations which intends to provide assurance to all the borrowers of the Company's commitment to fair dealing, and transparency in its business transactions.</p>	<p>1. <u>परिचय</u></p> <p>RBI मास्टर दिशानिर्देश - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित नियमन) निर्देश, 2023, RBI/ DoR/ 2023-24/ 105n DoR. FIN. REC. क्र.45 /03. 10. 119/ 2023-24 तारीख 19 ऑक्टोबर, 2023 मधील अध्याय VII अन्वये, ग्राहक इंटरफेस असलेल्या गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनीने ("NBFC") उचित व्यवहार संहितेच्या मार्गदर्शक सूचना स्वीकारल्या पाहिजेत.</p> <p>फिंकफ्रेंड्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("FF" किंवा "कंपनी") एक NBFC असून रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("RBI")सह नोंदणीकृत आहे जी सद्य स्थितीत त्यांच्या रिटेल ग्राहकांना विनातारणी वैयक्तिक कर्जे प्रदान करण्याच्या व्यवसायात संलग्न आहे. कंपनीने लागू असलेल्या कायद्यानुसार (यापुढे व्याख्यित केलेले आहे) या उचित व्यवहार संहितेची ("FPC" किंवा "ही संहिता") रचना केली आहे आणि स्वीकार केला आहे जे त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळण्याची उचित व्यवहार मानके निर्धारित करते.</p> <p>कंपनीने त्यांच्या डिजिटल कर्जाऊ परिचालनांसाठी या उचित व्यवहार संहितेचा स्वीकार केला आहे ज्याद्वारे कंपनीच्या व्यावसायिक व्यवहारांमध्ये सर्व कर्जदारांसाठी उचित व्यवहार आणि पारदर्शकतेसाठी कंपनीच्या वचनबद्धतेची हमी दिली जाण्याचे अभिप्रेत आहे.</p>
<p>2. <u>Applicability</u></p> <ul style="list-style-type: none"> The FPC shall apply to all the products and services offered by the Company through Company's website, mobile applications or by any other means. The Code shall apply to all the employees, its agents, representatives, third party vendors, service providers, Directors of the Company and other persons authorised to represent the Company in its normal course of business. The Company's Fair practices code shall apply across all aspects of its operations including marketing, loan origination, processing, servicing and collection activities. 	<p>2. <u>उपयोज्यता</u></p> <ul style="list-style-type: none"> FPC सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल ज्या कंपनीची वेबसाइट, मोबाइल ऍप्लिकेशन्स किंवा इतर कोणत्याही मार्गाने कंपनीद्वारे प्रस्तावित केल्या जातात. संहिता कंपनीचे सर्व कर्मचारी, त्यांचे एजन्ट, प्रतिनिधी, तृतीय पक्षीय व्हेन्डोर, सेवा प्रदाता, कंपनीचे संचालक आणि व्यवसायाच्या सामान्य कामकाजामध्ये कंपनीचे प्रतिनिधीत्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या इतर व्यक्तींना लागू होईल. कंपनीची उचित व्यवहार संहिता त्यांच्या परिचालनांच्या सर्व पैलूंमध्ये लागू होईल ज्यामध्ये मार्केटिंग, कर्ज उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा आणि संकलन गतिविधी सामिल आहेत.
<p>3. <u>Regulatory Context</u></p> <p>This Code takes into account regulatory documents published by regulatory bodies (referred as 'Applicable Laws'), in particular: -</p>	<p>3. <u>नियामक संदर्भ</u></p> <p>ही संहिता विशेषतः नियामक मंडळांद्वारे प्रकाशित केलेले नियामक दस्तऐवज विचारात घेते (ज्यांचा 'लागू असलेले कायदे' असा संदर्भ दिलेला आहे): -</p>

<p>3.1 'Fair Practice Code (Chapter VII)' under the Master Direction issued by Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023, as amended time to time and applicable to NBFC-ICC;</p> <p>3.2 Guidelines on Digital Lending issued by Reserve Bank of India vide notification RBI/2022-23/111 DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23 dated September 02, 2022, as amended time to time;</p> <p>3.3 Guidelines on 'Fair Lending Practice - Penal Charges in Loan Accounts' issued by Reserve Bank of India vide notification no. RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 dated August 18, 2023 along with Frequently Asked Questions thereon, as amended time to time.</p> <p>3.4 The Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 dated November 12, 2021.</p>	<p>3.1 मास्टर निर्देश अंतर्गत उचित व्यवहार संहिता (अध्याय VII) रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी-स्केल आधारित नियमन) निर्देश, 2023, द्वारे वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे जारी केलेले आणि 'NBFC-ICC'ला लागू असलेले;</p> <p>3.2 डिजिटल कर्जासंबंधी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाद्वारे जारी केलेल्या मार्गदर्शक सूचना तारीख 02 सप्टेंबर, 2022 रोजीची अधिसूचना RBI/2022-23/111 DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23 अन्वये, वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे;</p> <p>3.3 'उचित कर्ज प्रथा - कर्ज खात्यांमधील दंडनीय शुल्क' विषयी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाद्वारे तारीख 18 ऑगस्ट, 2023 रोजीची अधिसूचना क्र. RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 अन्वये जारी केलेल्या मार्गदर्शक सूचना त्यासोबत त्याविषयी वारंवार विचारल्या जाणाऱ्या प्रश्नांसह, वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे.</p> <p>3.4 रिझर्व्ह बँक - एकीकृत ओम्बड्समन योजना, 2021 तारीख 12 नोव्हेंबर 2021.</p>
<p>4. <u>Relevant Documents</u></p> <p>This Code shall be read along with the following policies of the Company as amended from time to time-</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interest Rate and Charges Policy • Grievance Redressal Policy • Privacy Policy • Loans and Advances Policy • KYC & AML Policy 	<p>4. <u>संबंधित कागदपत्रे</u></p> <p>संहितेचे कंपनीच्या खालील पॉलिसीसह वाचन केले जाईल जसे वेळोवेळी सुधारित केले जाईल त्याप्रमाणे-</p> <ul style="list-style-type: none"> • व्याजदर आणि शुल्क पॉलिसी • तक्रार निवारण पॉलिसी • गोपनीयता पॉलिसी • कर्ज आणि अग्रिम पॉलिसी • KYC आणि AML पॉलिसी
<p>5. <u>Objectives</u></p> <p>The Company has put in place the FPC with an endeavour to achieve synchronization of best practices when the Company is dealing with its stakeholders. The primary objectives for adopting the FPC is as mentioned below:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. To promote good and fair practices by setting minimum standards in dealing with customers; b. To increase transparency so that the customer can have a better understanding of what they can reasonably expect of the services; c. To promote a fair and cordial relationship 	<p>5. <u>उद्दिष्टे</u></p> <p>कंपनीने सर्वोत्तम प्रथांमध्ये सुसंबद्धता प्राप्त करण्यासाठी एक प्रयास म्हणून FPC स्थापित केली आहे जेव्हा कंपनी त्यांच्या भागधारकांसह व्यवहार करते. FPC स्वीकारण्याची प्रमुख उद्दिष्टे खाली नमूद केल्याप्रमाणे आहेत:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके स्थापित करून उत्तम आणि उचित व्यवहारांना प्रोत्साहन देणे; b. पारदर्शकतेत वाढ करणे ज्यामुळे ग्राहकांना याविषयी अधिक उत्तम समज प्राप्त होईल की ते सेवांमधून वाजवीपणे काय अपेक्षा करू शकतात; c. ग्राहक आणि कंपनीमध्ये एका उचित आणि

between customer and the Company:

- d. To ensure that the products and services meet relevant laws and regulations in force in India;
- e. To foster confidence in financial services system.

The Company's Board of Directors and the management are responsible for establishing practices designed to ensure that its operations reflect a strong commitment to fair lending and that all employees are aware of that commitment.

6. **Non-Discrimination Policy**

The Company will not discriminate between its customers on the basis of gender, physical ability, race or religion. The Company will also not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude the Company from participating in credit-linked schemes framed for weaker sections of the society.

7. **Applications for loans and their processing**

- The Company is in the business of digital lending and offers unsecured loans to its customers. The Company provide loans through Digital Lending Applications ("DLAs") either owned by the Company or the third party. The Company shall ensure that such DLAs shall disclose the name of the Company to the borrower as lender and such DLA's names are disclosed by the Company on its website.
- The Company shall ensure that all communications to the borrower shall be in the English language understood by the borrower. For this purpose, the Company shall obtain relevant declaration from the customer towards the language understood by the customer.
- The loan application form of the Company shall include all necessary information that may affect the interests of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs/Financial Institutions can be made and an informed decisions can be taken by the borrowers.
- The Company shall indicate on its website, or on loan documents, as the case may be, complete list

मित्रत्वाच्या नात्याला प्रोत्साहन देणे:

- d. निश्चिती करणे की उत्पादने आणि सेवा भारतामध्ये अंमलात असलेले संबंधित कायदे आणि नियमनांची पूर्तता करत आहेत;
- e. वित्तीय सेवा प्रणालीमध्ये आत्मविश्वास वाढीला लावणे.

कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन अशा खास रचना केलेल्या प्रथा स्थापित करण्यासाठी जबाबदार आहेत ज्या खात्री करतील की त्यांची परिचालने उचित कर्ज व्यवहारासाठी जोमदार वचनबद्धता दर्शवत आहेत आणि त्यांच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना त्या वचनबद्धतेची जाणीव आहे.

6. **विना-भेदभाव पॉलिसी**

कंपनी त्यांच्या ग्राहकांमध्ये लिंग, शारीरिक क्षमता, जात किंवा धर्म या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तसेच कंपनी दृष्टी समस्या असलेले किंवा शारीरिकरित्या असमर्थ अर्जदारांना अपंगत्वाच्या आधारावर उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी सादर करण्यामध्ये भेदभाव करणार नाही. तथापि, यामुळे कंपनीला समाजातील दुर्बल विभागातील लोकांसाठी तयार केलेल्या क्रेडिट-संलग्न योजनांमध्ये सहभागी होण्यापासून अटकाव होणार नाही.

7. **कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रिया**

- कंपनी डिजिटल कर्ज प्रदान करण्याच्या व्यवसायामध्ये आहे आणि त्यांच्या ग्राहकांना विनातारणी कर्ज प्रस्तावित करते. कंपनी डिजिटल कर्जाचा अर्ज ("DLA")द्वारे कर्ज प्रदान करते जी कंपनीच्या किंवा तृतीय पक्षाच्या मालकीची असतात. कंपनी खात्री करेल की अशा DLA मध्ये कर्जदाराला कंपनीचे नाव कर्जदाता म्हणून प्रकट केले जाईल आणि अशा DLA ची नावे कंपनीद्वारे त्यांच्या वेबसाइटवर प्रकट केली जातील.
- कंपनी खात्री करेल की कर्जदारासह सर्व संवाद संपर्क अशा इंग्लिश भाषेतून केले जातील जी कर्जदाराला समजत आहे. या हेतूसाठी, कंपनी ग्राहकाकडून अशा आशयाचे संबंधित घोषणापत्र प्राप्त करेल की ग्राहकाला भाषा समजली आहे.
- कंपनीच्या कर्जाच्या अर्जांमध्ये सर्व आवश्यक माहिती सामिल असेल जी कर्जदाराच्या हितसंबंधांवर प्रभाव करू शकते, ज्यामुळे इतर NBFC/वित्तीय संस्थांद्वारे प्रस्तावित केलेल्या अटी आणि शर्तीसह एक अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदाराद्वारे माहितीपूर्ण निर्णय घेतले जाऊ शकतील.
- कंपनी त्यांच्या वेबसाइटवर किंवा कर्जाच्या दस्तऐवजांवर जसे स्थिती असेल त्यानुसार, अशा दस्तऐवजांची एक

of documents that are required to be submitted by the borrower along with the loan application.

- The Company shall provide an acknowledgement for receipt of all loan applications through appropriate mode indicating the time frame within which the loan application will be disposed of. The applicant may also know the status of the loan application by calling at the customer care service of the Company.
- The Company shall verify the loan applications within a reasonable period of time and if additional details / documents are required, it would intimate the borrowers immediately. In case the loan application is not approved by the Company, the borrower would be intimated about the reason/s for such rejection on the digital platform.

8. Loan Appraisal and Terms & Conditions

- ❖ All loan applications shall be evaluated by the Company on the predefined eligibility criteria for the financial products on the basis of the information and documents provided by the applicant. If required, the Company may verify all or any information/ document in a manner permissible by law. The Company shall obtain one-time consent of the applicant for verifying the information/ documents of the applicant.
- ❖ Upon approval of loan application, the Company shall convey in writing to the borrower the amount of loan being sanctioned by means of sanction letter and Key Fact Statement ("KFS") which will include the terms and conditions along with annualised rate of interest, tenure, recovery mechanism, grievance redressal mechanism, cooling off period and method of application thereof. The acceptance of these terms and conditions by the borrower shall be obtained online and shall be retained by the Company in its record.
- ❖ The Company shall mention all fee and charges, including the penal charges levied for late repayment, in bold in the loan documents.
- ❖ After the execution of the loan documents, all the borrowers will be furnished a copy of all the loan documents through SMS or e-mail on the contact details provided by the customer or via mobile application.

संपूर्ण यादी सूचित करेल जे कर्जदाराद्वारे कर्जाच्या अर्जासह सादर केले जाणे आवश्यक असू शकते.

- कंपनी कर्जासाठी केलेल्या सर्व अर्ज प्राप्त झाल्याविषयी उचित माध्यमाद्वारे असा कालावधी सूचित करून पोचपावती देईल ज्यामध्ये कर्जाचे अर्ज निकाली काढले जातील. अर्जदाराला कंपनीच्या ग्राहक सेवा केंद्राला कॉल करून कर्जाच्या अर्जाच्या स्थितीविषयी देखील जाणून घेता येईल.
- कंपनी कर्जाच्या अर्जाची वाजवी कालावधीमध्ये पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील/दस्तऐवजांची आवश्यकता असल्यास, ते कर्जदारांना ताबडतोब कळवतील. कर्जाचा अर्ज कंपनीद्वारे मंजूर न झाल्यास, कर्जदाराला डिजिटल प्लॅटफॉर्मवर अशा कारणांविषयी कळवले जाईल ज्यासाठी कर्ज नाकारले गेले आहे.

8. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती

- ❖ कर्जाच्या सर्व अर्जांचे कंपनीद्वारे अर्जदाराने सादर केलेली माहिती आणि दस्तऐवजांच्या आधारावर वित्तीय उत्पादनांसाठी असलेल्या पूर्वनिश्चित पात्रता निकषांवर मूल्यांकन केले जाईल. आवश्यक असल्यास, कंपनी कायद्याने ग्राह्य असलेल्या पद्धतीने सर्व किंवा कोणतीही माहिती/दस्तऐवजांची पडताळणी करू शकते. माहिती/दस्तऐवजांची पडताळणी करण्यासाठी कंपनी अर्जदाराकडून एकदा घेतली जाणारी संमती प्राप्त करेल.
- ❖ कर्जाचा अर्ज मंजूर झाल्यावर, कंपनी कर्जदाराला कर्जाच्या मंजूर झालेल्या रकमेविषयी लेखी स्वरूपात मंजूरी पत्राद्वारे आणि मुख्य माहिती पत्रकाद्वारे ("KFS") कळवेल ज्यामध्ये अटी आणि शर्ती समाविष्ट असतील तसेच वार्षिकीकृत व्याजदर, मुदत, वसूली यंत्रणा, तक्रार निवारण यंत्रणा, क्लॉग ऑफ कालावधी आणि तो लागू करण्याची पद्धत याविषयी माहिती असेल. या अटी आणि शर्तीसाठी कर्जदाराची स्वीकृती ऑनलाइन प्राप्त केली जाईल आणि कंपनीद्वारे ती त्यांच्या रेकॉर्ड्समध्ये राखली जाईल.
- ❖ कंपनी कर्जाच्या दस्तऐवजात विलंबाने पेमेंट केल्याबद्दल लावलेल्या दंड शुल्कासह सर्व शुल्क आणि शुल्क नमूद करेल.
- ❖ कर्जाच्या दस्तऐवजांचे निष्पादन झाल्यानंतर, सर्व कर्जदारांना SMS किंवा इ-मेलद्वारे ग्राहकांनी पुरवलेल्या संपर्क तपशीलांवर किंवा मोबाइल ऍप्लिकेशनद्वारे कर्जाच्या सर्व दस्तऐवजांची एक प्रत पाठवली जाईल.

9. **Disbursal of loans including changes in Terms & Conditions**

- The disbursement of loan will be done only after the loan is approved and terms & condition of the loan is accepted by the borrower. The Company shall disburse the loan amount directly into borrower's bank account.
- The Company shall give notice to the borrower of any change in the terms and conditions which are impacting the borrower including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges, fees etc. Changes in Interest rates and charges shall be affected only prospectively and a suitable condition in this regard shall be incorporated in the loan agreement.
- Decision to recall/ accelerate payment or performance under the agreement shall be in consonance with the loan agreement.

10. **Privacy and Confidentiality**

- The Company shall treat the personal information of borrowers as private and confidential. The Company has adopted the Privacy Policy that provides all the relevant disclosures to the customer including but not limited to, type of data/ information required by the customers, the purpose for which the data/ information of the customer shall be used or shared with third parties, the period for which such data/ information shall be retained by the Company and the rights available to the customers in accordance with the applicable laws. The Privacy Policy shall be reviewed and approved by the Board and available on the website of the Company for reference.

11. **Recovery Mechanism**

- a) The staff of the Company as well as the representatives of external agencies engaged by the Company for recovery of loans shall be properly trained to communicate appropriately with the customers with due care and sensitivity, considering aspects such as soliciting customers, hours of calling, privacy of customer information

9. **कर्जाचे वितरण अटी आणि शर्तीतील बदलांसह**

- कर्जाचे वितरण हे कर्ज मंजूर झाल्यानंतर आणि कर्जाच्या अटी आणि शर्ती कर्जदाराने मान्य केल्यानंतरच केले जाईल. कंपनी कर्जाची रक्कम थेट कर्जदाराच्या बँक खात्यात वितरित करेल.
- अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास ज्यामुळे कर्जदारावर प्रभाव होऊ शकतो ज्यामध्ये वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजाचे दर, सेवा शुल्के, प्रीपेमेंट शुल्के, फी इत्यादी सामिल आहे अशा वेळी कंपनी कर्जदाराला सूचना देईल. व्याज दर आणि शुल्कांमधील बदल फक्त भविष्यलक्षी प्रभावाने लागू होतील आणि या संबंधाने कर्ज करारामध्ये एक योग्य अट समाविष्ट केली जाईल.
- कर्जाची परत मागणी करणे/पेमेंट गतीमान करणे किंवा कराराखालील कामगिरी विषयी घेतले जाणारे निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असतील.

10. **गुप्तता आणि गोपनीयता**

- कंपनी कर्जदारांची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल. कंपनीने अशा गोपनीयता पॉलिसीचा स्वीकार केला आहे ज्यामध्ये ग्राहकाला सर्व संबंधित प्रकटीकरणे केली जातात ज्यात समाविष्ट परंतु तितकेच मर्यादित नसलेले असे, ग्राहकांकडून आवश्यक असलेली सर्व संबंधित डेटा/माहितीचा प्रकार, कोणत्या हेतूसाठी ग्राहकाचा डेटा/माहिती वापरली जाईल किंवा तृतीय पक्षांसह शेयर केली जाईल, किती काळासाठी असा डेटा/माहिती कंपनीद्वारे राखून ठेवली जाईल आणि लागू असलेल्या कायद्यांनुसार ग्राहकाला उपलब्ध असलेले हक्क सामिल आहेत. गोपनीयता पॉलिसीची संचालक मंडळाद्वारे समीक्षा केली जाईल आणि मान्यता दिली जाईल आणि संदर्भासाठी ती कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल.

11. **वसूली यंत्रणा**

- a) कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांना तसेच कंपनीद्वारे कर्जाच्या वसूलीसाठी संलग्न केलेल्या बाह्य एजन्सीच्या प्रतिनिधींना ग्राहकांसह योग्य प्रकारे काळजीपूर्वक आणि संवेदनशीलतेसह संपर्क साधण्याविषयी उचित प्रकारे प्रशिक्षण दिले जाईल ज्यामध्ये काही पैलू जसे ग्राहकांना विनंती करणे, कॉल करण्याची वेळ, ग्राहक माहितीची गोपनीयता आणि उत्पादनांच्या योग्य अटी आणि शर्ती

<p>and conveying the correct terms and conditions of the products etc.</p> <p>b) The Company's collection policy/ process shall be built on courtesy, fair treatment and persuasion. The Company believes in fostering customer confidence and long-term relationship.</p> <p>c) All the staff members of the Company or third- party recovery agents shall follow the guidelines set out below in collection of dues:</p> <p>i. Customer would be contacted ordinarily on his registered mobile number; or at the place of his/ her choice and in the absence of any specified place, at the place of his/ her residence.</p> <p>ii. Identity and authority to represent the Company shall be made known to the customer at the first instance.</p> <p>iii. Customer's privacy shall be respected.</p> <p>iv. Interaction with the customer shall be in a civil manner and the customer should not be called at odd hours i.e. before 8:00 a.m. and after 7:00 p.m.</p> <p>v. Customer's request to avoid calls at a particular time or at a particular place shall be honoured, as far as possible.</p> <p>vi. Time and number of calls and contents of conversation shall be recorded.</p> <p>vii. All assistance should be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.</p> <p>viii. During visits to customer's place for dues collection, decency and decorum shall be maintained.</p> <p>d) The Company and their agents shall not resort to intimidation or harassment of any kind, either verbal or physical, against any person in their debt collection efforts, including acts intended to humiliate publicly or intrude the privacy of the customers' family members, referees and friends, making threatening and anonymous calls or making</p>	<p>कळवणे इत्यादी विचारात घेतले जातात.</p> <p>b) कंपनीचे संकलन पॉलिसी/प्रक्रिया सभ्यता, उचित व्यवहार आणि मन वळवण्यावर आधारित असेल. कंपनी ग्राहकांमध्ये आत्मविश्वासाला प्रोत्साहन देण्यात आणि दीर्घ-कालीन नातेसंबंधांमध्ये विश्वास करते.</p> <p>c) कंपनीचे सर्व कर्मचारी किंवा तृतीय-पक्षीय वसूली एजन्ट देय रकमा गोळा करण्याविषयी खाली निर्धारित केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांचा पालन करतील:</p> <p>i. ग्राहकाला सामान्यपणे त्यांच्या नोंदणीकृत मोबाइल नंबरवर कॉल केला जाईल किंवा त्याच्या/तिच्या निवडीच्या ठिकाणी संपर्क केला जाईल आणि कोणतेही विशिष्ट ठिकाण दिलेले नसल्यास, त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी संपर्क केला जाईल.</p> <p>ii. सर्वात प्रथम ग्राहकाला ओळखपत्र आणि कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी असलेली अधिकृतता माहिती करून दिली जाईल.</p> <p>iii. ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला पाहिजे.</p> <p>iv. ग्राहकासह परस्परक्रिया सभ्यतेसह केली जाईल आणि ग्राहकाला कोणत्याही अवेळी तासांना कॉल केला जाणार नाही म्हणजे सकाळी 8:00 वाजण्यापूर्वी आणि संध्याकाळी 7:00 वाजल्यानंतर.</p> <p>v. ग्राहकाने एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा एखाद्या विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्यासाठी केलेल्या विनंतीचा सन्मान केला जाईल, जितके शक्य असेल तितके.</p> <p>vi. वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाची सामग्री रेकॉर्ड केली जाईल.</p> <p>vii. देय रकमांच्या बाबतीत विवाद किंवा मतभिन्नतांचे निवारण परस्पर स्वीकारणीय आणि सुव्यवस्थित रितीने करण्यासाठी सर्व सहाय्य दिले पाहिजे.</p> <p>viii. देय रकमांचे संकलन करण्यासाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेट देताना, सभ्यता आणि योग्य वर्तन कायम राखले पाहिजे.</p> <p>d) कंपनी आणि त्यांचे एजन्ट त्यांच्याकडून कर्जाची वसूली करण्यासाठी केलेल्या प्रयत्नांमध्ये, कोणत्याही व्यक्तीच्या विरोधात, शाब्दिक किंवा शारीरिक स्वरूपात, कोणत्याही प्रकारे धाकदपटशा किंवा छळ करण्याचा वापर करणार नाहीत, ज्यात सार्वजनिकरित्या अपमान करण्याच्या हेतूने कृती करणे किंवा ग्राहकांचे कुटुंब सदस्य, संदर्भ देणारे आणि मित्रांच्या खाजगीपणाचा भंग करणे, धमकी देणारे आणि अज्ञात कॉल करणे किंवा चुकीची आणि दिशाभूल</p>
---	---

<p>false and misleading representations.</p> <p>e) The Company shall ensure that prior intimation of the details of the recovery agent authorised to approach the borrower for recovery and any changes thereon is given to the borrower.</p> <p>f) The collections and Recovery Mechanism adopted by the Company shall be based on the legal and acceptable practices and be disclosed to the customer as part of the loan application.</p>	<p>करणारी प्रतिनिधित्वे करणे सामिल आहे.</p> <p>e) कंपनी खात्री करेल की वसूली करण्यासाठी कर्जदाराकडे येण्यासाठी अधिकृत असलेल्या वसूली एजन्टच्या तपशीलांची आणि त्यातील कोणत्याही बदलांविषयी कर्जदाराला पूर्व सूचना दिली जाईल.</p> <p>f) कंपनीद्वारे स्वीकारलेल्या संकलन आणि वसूली यंत्रणा कायदेशीर आणि स्वीकारणीय प्रथांवर आधारित असतील आणि कर्जाच्या अर्जाचा एक भाग म्हणून त्या ग्राहकाकडे प्रकट केल्या जातील.</p>
<p>12. <u>Responsibility of Board of Directors</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ The Board of Directors of the Company has laid down the appropriate grievance redressal mechanism within the organization. The mechanism ensures that all disputes arising out of the decisions of lending institutions' functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level. ▪ The Board of Directors periodically reviews the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievance's redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board on Half yearly basis. 	<p>12. <u>संचालक मंडळाची जबाबदारी</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ कंपनीच्या संचालक मंडळाने संघटनेमध्ये उचित तक्रार निवारण यंत्रणा निर्धारित केली आहे. यंत्रणा निश्चिती करते की कर्ज संस्थेच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमधून उदभवलेले सर्व विवाद ऐकून घेतले जातील आणि कमीतकमी नजीकच्या वरिष्ठ स्तराला निकाली काढले जातील. ▪ संचालक मंडळ नियमित अंतराने व्यवस्थापनाच्या विभिन्न स्तरांवर उचित व्यवहार संहितेच्या अनुपालनाची आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाची समीक्षा करते. अशा समीक्षांचा एक एकत्रित अहवाल दर अर्धवार्षिक तत्वावर मंडळाकडे सादर केला जाईल.
<p>13. <u>Integrated Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ The Company shall adhere to Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (RBI – IOS), as amended time to time. ❖ Under the RBI – IOS, the Company has appointed a Principal Nodal Officer (PNO) and/ or Nodal Officer (NO) who shall be responsible for representing the Company and furnishing information to the Ombudsman in respect of complaints filed against the Company. ❖ For the benefit of the customers, at the places where business is transacted, the name and contact details (Telephone/Mobile number and email) of the PNO and NO along with the details of the complaint lodging portal of the Ombudsman (https://cms.rbi.org.in) shall be displayed. ❖ A complaint can be filed through any of the following 	<p>13. <u>गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी एकीकृत ओम्बड्समन योजना</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ कंपनी वेळोवेळी सुधारित रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 (RBI- IOS) चे पालन करेल. ❖ RBI-IOS अंतर्गत, कंपनीने एका प्रधान नोडल अधिकाऱ्याची (PNO) आणि/किंवा नोडल अधिकाऱ्याची (NO) नियुक्ती केली आहे जे कंपनीच्या विरोधात दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात ओम्बड्समनकडे कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि माहिती सादर करण्यासाठी जबाबदार असतील. ❖ ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, जेथे व्यवसायाचे व्यवहार केले जातात, त्या ठिकाणी PNO आणि NO चे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि इमेल) त्यासोबत ओम्बड्समनच्या तक्रार दाखल करण्याच्या पोर्टलचे तपशील (https://cms.rbi.org.in) प्रदर्शित केले जातील. ❖ तक्रार खालीलपैकी कोणत्याही एका पद्धतीने दाखल केली

methods:

- Online - on CMS portal of RBI at <https://cms.rbi.org.in>.
- Physical complaint (letter/post) in the form as specified to "Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector -17, Central Vista, Chandigarh - 160017".
- Complaints with full details can be sent by email (crpc@rbi.org.in)

- ❖ The salient features of the Scheme are displayed prominently at the offices and website of the Company in such a manner that a person visiting the office has adequate information on the Scheme.

14. Grievance Redressal Mechanism

The Company has in place Board approved Grievance Redressal Mechanism within the organisation which shall also deal with the issue relating to services provided by the Company's DLAs, Lending Service Providers or outsourced agency. The same is displayed on the website of the Company.

The Company shall prominently display the following details at its places where business is transacted:

1. Basic details of Grievance Redressal Officer ("GRO") who can be approached by the public or customers for resolution of complaints against the Company.
2. If the complaint/ dispute is not redressed within a time limit of 30 days, the customer may further escalate to the Officer-in-Charge of the Regional Office of Department of Non-Banking Supervision of Reserve Bank of India, details of which are stated below:

General Manager
Department of Supervision
Reserve Bank of India,
10/3/8, Nrupathunga Road, Bengaluru-
560001
Karnataka, India

जाऊ शकते:

- ऑनलाइन - <https://cms.rbi.org.in> येथे RBI च्या CMS पोर्टलवर.
- भौतिक तक्रार (पत्र/पोस्टद्वारे) निर्दिष्ट केलेल्या स्वरूपामध्ये "केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, 4था मजला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेक्टर - 17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदिगढ - 160017" यांना पाठवणे.
- संपूर्ण तपशीलांसह तक्रारी इमेलद्वारे (crpc@rbi.org.in) यांना पाठवल्या जाऊ शकतात.

- ❖ योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये कंपनीची कार्यालये आणि वेबसाइटवर अशा पद्धतीने ठळकपणे प्रदर्शित केलेली आहेत ज्यामुळे कार्यालयाला किंवा वेबसाइटला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला योजनेची योग्य माहिती प्राप्त होईल.

14. तक्रार निवारण यंत्रणा

कंपनीमध्ये संचालक मंडळाद्वारे मान्यताप्राप्त संस्थांतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणा आहे जी कंपनीचे DLA, कर्ज सेवा प्रदाता किंवा आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केल्या जाणाऱ्या सेवांच्या संबंधाने समस्या देखील हाताळते. ते कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केलेले आहे.

कंपनी प्रामुख्याने खालील तपशील अशा ठिकाणी प्रदर्शित करेल जेथे व्यवसायाचे व्यवहार केले जातात:

1. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे ("GRO") प्राथमिक तपशील ज्यांच्याकडे कंपनीविरोधात तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी जनतेद्वारे किंवा ग्राहकांद्वारे दाद मागितली जाऊ शकते.
2. तक्रार / विवादाचे निवारण 30 दिवसांच्या कालमर्यादेत झाले नाही, तर ग्राहक त्यांची तक्रार अधिक पुढे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या गैर-बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारीकडे नेऊ शकतात, ज्याचे तपशील खाली नमूद केले आहेत:

जनरल मॅनेजर
पर्यवेक्षण विभाग
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,
10/3/8, नृपथुंगा रोड, बेंगळूरु-
560001
कर्नाटक, भारत

<p>15. <u>Language and Mode of communicating Fair Practice Code</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ This code as established by the Company has been documented in English language as understood by its customers and is based on the guidelines as outlined by the RBI, the same is approved by its Board of Directors. ○ For the information of various stakeholders, the Company shall place this Code on Company's website in language understood by its customers. 	<p>15. <u>उचित व्यवहार संहितेची भाषा आणि संपर्काचे माध्यम</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ही संहिता जशी कंपनीद्वारे स्थापित केली गेली आहे ती इंग्रजी भाषेमध्ये दस्तऐवजीकृत केली गेली आहे जसे त्यांच्या ग्राहकांना समजले आहे आणि ती RBIद्वारे आरेखित केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांवर आधारित आहे, आणि त्यासाठी त्यांच्या संचालक मंडळाद्वारे मान्यता प्राप्त झालेली आहे. ○ विभिन्न भागधारकांच्या माहितीसाठी, कंपनीने ही संहिता कंपनीच्या वेबसाइटवर त्यांच्या ग्राहकांना समजणाऱ्या भाषेत सादर करणार आहे.
<p>16. <u>Policy for determining interest rate and charges including Penal Charges in Loan Accounts</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ The Board of Directors of the Company shall ensure that appropriate internal principles and procedures are laid down for determining interest rates, processing fees and other charges keeping in view the Fair Practices Code about transparency in respect of terms and conditions of the loans. ✓ The Board of Directors of the Company shall ensure that the Company adopts an interest rate and charges policy along with interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin, risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances. ✓ The different interest rate to the customers may be charged based on loan amount, tenor, down payment, payment history with the Company and in credit bureau, credit bureau's score, age, income and type of document provided. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the applicants/ borrowers in the loan application form and other documents, as the case may be. ✓ The approach for gradation of risks as well as the penalties and charges thereof, shall also be made available on the website of the Company. The information published on the website shall be updated whenever there is a change in the aforesaid information. ✓ The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed by the Company to the customers in the loan documents, in addition to being 	<p>16. <u>व्याज दर आणि शुल्क निश्चित करण्यासाठी पॉलिसी कर्ज खात्यांमधील दंडनीय शुल्कांसह</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ कंपनीचे संचालक मंडळ निश्चिती करेल की कर्जाच्या अटी आणि शर्तीच्या संबंधाने पारदर्शकतेविषयी उचित व्यवहार संहितेच्या दृष्टीकोनातून व्याजाचे दर, प्रक्रिया फी आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी उचित अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया स्थापित केल्या जातील. ✓ कंपनीचे संचालक मंडळ निश्चिती करेल की कंपनी अशा प्रकारे व्याज दर आणि शुल्क पॉलिसीचा स्वीकार करेल जे संबंधित घटक विचारात घेऊन जसे निर्धीचा खर्च, मार्जिन, जोखीम प्रिमियम इत्यादींमध्ये व्याज दर मॉडेलशी सुसंगत असेल आणि कर्जे तसेच आगाऊ दिलेल्या रकमांसाठी आकारला जाणारा व्याजाचा दर निश्चित केला जाईल ✓ कर्जाची रक्कम, मुदत, डाउन पेमेंट, कंपनी आणि क्रेडिट ब्युरोसह पेमेंटचा इतिहास, क्रेडिट ब्युरोचा स्कोअर, वय, उत्पन्न आणि सादर केलेल्या दस्तऐवजांच्या प्रकारावर आधारित ग्राहकांना वेगवेगळ्या व्याजाचा दर आकारला जाऊ शकतो. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठी दृष्टीकोन आणि वेगवेगळ्या प्रकारच्या कर्जदारांना वेगवेगळ्या व्याज दर आकारण्यासाठी तार्किकता अर्जदारांना/कर्जदारांना कर्जाच्या अर्जांमध्ये आणि इतर दस्तऐवजांमध्ये, जसे स्थिती असेल त्यानुसार प्रकट केली जाईल. ✓ जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठी तसेच दंड आणि त्यावरील शुल्कांसाठी दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध केला जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा कधी उपरोक्त माहितीमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतन केली जाईल. ✓ NBFCच्या वेबसाइटवर व्याज दर आणि सेवा शुल्कांखाली जे प्रदर्शित केलेले आहे त्यामध्ये अतिरिक्तपणे दंडनीय शुल्कांसाठी व्याप्ती आणि कारण स्पष्टपणे कंपनीद्वारे

displayed on websites of NBFCs under Interest rates and Service Charges. The Company shall not capitalise the penal charges i.e., no further interest computed on such charges

- ✓ Whenever the Company sends reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan to borrowers, the penal charges shall also be communicated. Also, any instance of levy of penal charges and the reason therefor shall also be communicated.

17. General

- ✚ The Company shall not cause interference in the affairs of the borrowers except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the Company).
- ✚ In case of receipt of request for transfer of borrowal account, (either from the borrower or from a bank/financial institution) which proposes to take-over the account, the consent or otherwise i.e., objection of the Company, if any, would be conveyed within 21 days from the date of receipt of request.
- ✚ The Company would ensure that the staffs are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.
- ✚ Currently, the Company only provides loans on fixed interest rates, thus, the regulatory mandate of not charging foreclosure charges/ prepayment penalties on floating rate term loans does not apply. Levy of foreclosure charges/ prepayment penalty shall be followed by Company subject to extant instructions.
- ✚ The Company offers only unsecured personal loans to its retail customers hence, the provisions related to realising of property including movable and immovable property whether related to vehicle finance or not does not apply on the Company.
- ✚ The Company only provides loans on fixed interest rates hence, provisions related to reset of floating interest rate on Equated Monthly Instalments (EMI)

ग्राहकांना कर्जाच्या दस्तऐवजांमध्ये प्रकट केले जाईल. कंपनी दंडनीय शुल्कांचे मुद्दलात रूपांतर करणार नाही म्हणजे अशा शुल्कांवर अधिक पुढील कोणत्याही व्याजाची गणना केली जाणार नाही.

- ✓ जेव्हा कधी कंपनी कर्जदारांना कर्जाच्या भौतिक अटी आणि शर्तीच्या गैर-अनुपालनासाठी स्मरणपत्रे पाठवेल, तेव्हा दंडनीय शुल्क देखील कळवले जाईल. तसेच, दंडनीय शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्यासाठी असलेले कारण देखील कळवले जाईल.

17. सामान्य

- ✚ कंपनी कर्जदाराच्या मामल्यांमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही, फक्त कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये पुरवलेल्या हेतूव्यतिरिक्त, (फक्त अशा कोणत्याही नवीन माहितीशिवाय, जी कर्जदाराने पूर्वी प्रकट केलेली नाही, आणि कंपनीच्या निदर्शनास आलेली आहे).
- ✚ कर्ज खाते ट्रान्सफर करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, (कर्जदाराकडून किंवा बँक/वित्तीय संस्थेकडून) ज्यामध्ये खाते ताब्यात घेण्याचे प्रस्तावित आहे, त्यासाठी कंपनीची संमती किंवा अन्यथा म्हणजे आक्षेप, काही असल्यास, अशी विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत सूचित केले जाईल.
- ✚ कंपनी निश्चिती करेल की त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी उचित पद्धतीने कसे व्यवहार करावे त्याविषयी पर्याप्त प्रशिक्षण दिले जाईल.
- ✚ सद्य स्थितीत, कंपनी फक्त स्थिर व्याजदरांवर कर्ज प्रदान करते, त्यामुळे, फ्लोटिंग दराच्या मुदत कर्जांवर मुदतपूर्व समाप्ती शुल्क/प्रीपेमेंट दंड न आकारण्या नियामक आदेश लागू होत नाही. मुदतपूर्व समाप्ती शुल्क/प्रीपेमेंट दंडाची आकारणी कंपनीद्वारे विद्यमान निर्देशांच्या अधीन अनुसरली जाईल.
- ✚ कंपनी त्यांच्या रिटेल ग्राहकांना फक्त विनातारणी वैयक्तिक कर्ज प्रस्तावित करते, त्यामुळे चल आणि अचल मालमत्तांसह जरी ते वाहन कर्जाशी संबंधित असले तरी, मालमत्तांच्या वसूलीच्या संबंधाने असलेल्या तरतूदी कंपनीला लागू होत नाहीत.
- ✚ कंपनी फक्त स्थिर व्याज दरांवर कर्ज पुरवते, त्यामुळे समानीकृत मासिक हप्त्यांवर (EMI) फ्लोटिंग व्याज दर रिसेट करण्याशी संबंधित तरतूदी कंपनीला लागू होत

does not apply on the Company.

- ✚ The Company does not lend against collateral of Gold Jewellery hence provisions related to it will not apply on the Company.

18. **Review**

This Code will supersede the earlier version of FPC followed by the Company. This Code shall be reviewed annually by the Board of Directors of the Company. Any change/amendment in applicable laws with regard to maintenance of an appropriate Fair Practices Code shall be deemed to be incorporated in this Policy by amendment and this Code shall be accordingly amended as and when required.

-----END OF DOCUMENT-----

नाहीत.

- ✚ कंपनी सोन्याच्या दागिन्यांच्या सहतारणावर कर्ज पुरवत नाही त्यामुळे त्यासह संबंधित असलेल्या तरतूदी कंपनीला लागू होत नाहीत.

18. **समीक्षा करा**

ही संहिता कंपनीद्वारे अनुसरल्या जाणाऱ्या FPCच्या पूर्वीच्या आवृत्ती अधिग्रहित करेल. या संहितेची कंपनीच्या संचालक मंडळाद्वारे वार्षिक तत्वावर समीक्षा केली जाईल. सुयोग्य उचित व्यवहार संहिता कायम राखण्याच्या संबंधाने लागू असलेल्या कायद्यांमध्ये कोणतेही बदल/सुधारणा या पॉलिसीमध्ये सुधारणेद्वारे सम्मिलित झाल्याचे मानले जाईल आणि जसे आणि जेव्हा आवश्यक असेल त्याप्रमाणे या संहितेत सुधारणा केली जाईल.

-----दस्तऐवजाची समाप्ती-----
