

True Credits Private Limited



योग्य आचरण संहिता

दस्तऐवज क्रमांक: TC-FPC

(या धोरणाचे 17 नोव्हेंबर 2023 रोजी झालेल्या बैठकीत संचालक मंडळाने पुनरावलोकन केले आणि त्यास मंजूर केले.)

दस्तऐवज तपशील

| विवरण | तपशील |
|----------------------------|--|
| शीर्षक | योग्य आचरण संहिता |
| आवृत्ती | V0.5 |
| वर्गीकरण | सार्वजनिक |
| वर्णन | डू क्रेडिट्सची योग्य आचरण संहिता |
| पुनरावलोकन तारीख | 17 नोव्हेंबर 2023 |
| कस्टोडियन | कायदेविषयक, अनुपालन आणि नियामक व्यवहार विभाग |
| द्वारे मंजूर/पुनरावलोकनकृत | बोर्ड |
| मालक | कायदेविषयक, अनुपालन आणि नियामक व्यवहार विभाग |

अनुक्रमणिका

| अनु. क्र. | विवरण | पृष्ठ क्र. |
|-----------|---|------------|
| 1. | परिचय | 4 |
| 2 | उद्देश | 4 |
| 3. | प्रमुख वचनबद्धता | 4 |
| 4. | माहिती | 4 |
| 5. | कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया | 4 |
| 6. | कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती | 5 |
| 7. | कर्ज खात्यावर दंडात्मक शुल्क | 5 |
| 8. | अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण | 5 |
| 9. | सामान्य | 5 |
| 10. | संचालक मंडळाची जबाबदारी | 6 |
| 11. | तक्रार निवारण | 6 |
| 12. | गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी एकात्मिक लोकपाल योजना | 6 |
| 13. | वेबसाइटवर पोस्टिंग | 7 |
| 14. | आकारण्यात आलेल्या जास्त व्याजाचे नियमन | 7 |
| 15. | योग्य आचरण संहितेचे पुनरावलोकन | 7 |

1. परिचय

- डू क्रेडिट्स प्रायव्हेट लिमिटेड ही रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("RBI") कडे नोंदणीकृत एक नॉन-बँकिंग डिपॉझिट न घेणारी कंपनी आहे आणि ती सध्या तिच्या किरकोळ ग्राहकांना असुरक्षित वैयक्तिक कर्ज प्रदान करण्याच्या व्यवसायात सामील आहे. अशा क्रेडिट सुविधा/कर्ज केवळ वैयक्तिक ग्राहकांनाच दिले जातात.
- डू क्रेडिट्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") ने RBIच्या निर्देशानुसार ही योग्य आचरण संहिता ("कोड") लागू केली आहे आणि तिला संचालक मंडळाने रीतसर मान्यता दिली आहे. योग्य आचरण संहितेमध्ये ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य पद्धती/स्टँडर्ड्ससाठी तत्वे ठरवून दिली आहेत.
- कंपनीने या योग्य आचार संहितेचा अवलंब तिच्या कर्ज देण्याच्या कामांसाठी केला आहे आणि तिचा उद्देश, सर्व कर्जदारांना, कंपनीच्या निष्पक्ष व्यवहारासाठी वचनबद्धतेची आणि तिच्या व्यावसायिक व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता प्रदान करण्यासाठी केला आहे. आणि त्याची अंमलबजावणी केली आहे. ही संहिता कंपनीने ऑफर केलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या सर्व श्रेणींना लागू होते.

2. उद्देश

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान स्टँडर्ड्स ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- ग्राहकांशी व्यवहार करताना पारदर्शकता सुनिश्चित करणे जेणेकरून ग्राहकांना ते आमच्या उत्पादन आणि सेवांकडून वाजवीपणे काय अपेक्षा करू शकतात, हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल;
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.

3. प्रमुख वचनबद्धता

ग्राहकांसाठी कंपनीच्या प्रमुख वचनबद्धता:

- खालील बाबींद्वारे ग्राहकांशी त्यांच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे कृती करणे:
 - कंपनी देऊ करत असलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी आणि, तिच्या स्टाफ/कर्मचाऱ्यांद्वारे पालन केलेल्या जाणाऱ्या कार्यपद्धती आणि पद्धतींसाठी, कोडमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या वचनबद्धता आणि स्टँडर्ड्सची पूर्तता करणे;
 - कंपनीची उत्पादने आणि सेवा भारतात लागू असलेल्या संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात याची खात्री करणे;
 - कंपनीचे ग्राहकांसोबतचे व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून असतील.
- ग्राहकांना त्यांचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करून कंपनीचे उत्पादन कसे कार्य करते हे समजण्यास मदत करणे.
- खालील उपायांची अंमलबजावणी करून चुकीच्या गोष्टींवर त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक तोडगा काढणे:
 - चुका सुधारणे;
 - ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळणे;
 - प्रदान केलेल्या उपायावर ग्राहक समाधानी नसतील तर त्यांची तक्रार कशी पुढे न्यावी, हे सांगणे.
- त्यास कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित करणे आणि ग्राहकांनी विनंती केल्यावर त्याच्या प्रती उपलब्ध करून देणे.

4. माहिती

- ग्राहकांना त्यांच्या गरजा पूर्ण करणारी उत्पादने आणि सेवा निवडण्यात मदत करणे आणि त्यांना स्वारस्य असलेल्या सेवा आणि उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करून स्पष्ट माहिती देणे.
- कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी ग्राहकांची खरी ओळख आणि पत्ता आणि इतर दस्तऐवज सत्यापित करण्यासाठी कंपनीला आवश्यक असलेल्या दस्तऐवजा आणि माहितीबद्दल ग्राहकांना माहिती देणे.

5. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

- कर्जदाराशी करण्यात येणारे सर्व संवाद (कम्युनिकेशन्स) स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत उपलब्ध करून दिले जातील.
- कंपनीच्या कर्ज अर्जांमध्ये अशी आवश्यक माहिती समाविष्ट असते जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर NBFC द्वारे निर्धारित केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदारास माहितीपूर्ण निर्णय घेता येतील. कर्जाच्या प्रक्रीयेच्या/अर्जाच्या फॉर्ममध्ये कंपनीला सादर करण्याची आवश्यकता असलेली कागदपत्रे सूचित केली जातात.
- कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी, कंपनी, कर्जदाराच्या कर्जाची परतफेड करण्याच्या क्षमतेचे मूल्यांकन करेल.
- कंपनीकडे कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पोचपावती देण्याची प्रणाली आहे. कर्ज अर्ज/प्रक्रिया ज्या कालावधीत निकाली

काढले जातील/पूर्ण केले जातील, तो कालावधी पोचपावतीमध्ये सूचित केला जाईल.

6. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती:

- कंपनी, कर्जदाराला वार्षिककृत व्याज दर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यासह आणि अटी व शर्तीसह, स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत, मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्य प्रकारे मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम लिखित स्वरूपात कळवेल आणि कंपनी, कर्जादाराकडून या अटी व शर्तीची स्वीकृती तिच्या रेकॉर्डमध्ये ठेवेल.
- कंपनी, कर्ज मंजूरी आणि कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची एक प्रत यासह, स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कर्ज मंजूरी आणि कर्ज कराराची एक प्रत, कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना देईल.

7. कर्ज खात्यावर दंडात्मक शुल्क

- कंपनी, उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्काचा आणि/किंवा ग्राहकाकडून इतर कोणत्याही डिफॉल्टचा उल्लेख, की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) मध्ये, मंजूरी पत्रामध्ये, कर्ज करारामध्ये आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर ठळक अक्षरात करेल.
- कंपनी ही बाब सुनिश्चित करेल की, दंडात्मक शुल्कांचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही आणि त्याचा कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर देखील परिणाम होणार नाही.
- कंपनीने ही बाब देखील सुनिश्चित करेल की, व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक लागू केला जाणार नाही.
- कंपनी ही बाब देखील सुनिश्चित करेल की, तिच्याकडे कर्जावर दंडात्मक शुल्कांबाबत किंवा तत्सम शुल्कांबाबत बोर्डाने मंजूर केलेले धोरण आहे, जे कोणत्याही एका नावाने ओळखले जाते.
- कंपनी ही बाब सुनिश्चित करेल की, दंडात्मक शुल्कांचे प्रमाण वाजवी आणि ते, विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता, कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत आहे.
- कंपनी ही बाब सुनिश्चित करेल की, कर्जाच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे (रिमाइंडर्स) लागू दंडात्मक शुल्कासह कर्जदारांना पाठवली जातील. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणत्याही घटनेविषयी आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

8. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण:

- कंपनी, कर्जदाराला, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ. (लागू असल्यास) यासह, लागू अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल, स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत नोटीस देईल. कंपनी ही बाब देखील सुनिश्चित करेल की, त्यात केलेले कोणतेही बदल केवळ भविष्यलक्षी रीतीने केले जातील. या कर्ज करारामध्ये या संदर्भात एक योग्य अट समाविष्ट केली आहे.
- कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन मागे बोलावण्याचे/गतिमान करण्याचे निर्णय कर्ज करारानुसार असतील.
- कंपनीला सर्व देय रक्कमेची परतफेड केली गेल्यानंतर किंवा कंपनीद्वारे देण्यात आलेल्या कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यानंतर, कर्जदारावर कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, कंपनी सर्व सिक्युरिटीज (असल्यास) मुक्त करेल. जर स्वतः कडे ठेऊन राखण्या (सेट ऑफ)चा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला, उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत कंपनीला ज्या अटीच्या अंतर्गत सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार आहे त्या अटीसह नोटीस दिली जाईल.

9. सामान्य

- कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये उल्लेख केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही अशी नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत) कंपनी कर्जदाराला बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त

राहील.

- b. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्य बाब, म्हणजे, लागू NBFCची हरकत, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- c. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी अनावश्यक छळ करणार नाही, उदा. असुविधापूर्ण वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी शारीरिक बलाचा वापर करणे इ. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तन टाळण्यासाठी, कंपनी ही बाब सुनिश्चित करेल की, ग्राहकांशी योग्य रीतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण देण्यात आले आहे.
- d. सध्या, कंपनी फक्त निश्चित व्याजदरावर कर्ज पुरवते, अशा प्रकारे, फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/प्रीपेमेंट दंड न आकारण्याचा नियामक आदेश लागू होत नाही. फोरक्लोजर चार्जेस/प्रीपेमेंट दंडाची आकारणी कंपनीकडून सध्याच्या सूचनांच्या अधीन राहून केली जाईल.

10. संचालक मंडळाची जबाबदारी:

- a. डू क्रेडिट्सच्या संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे. या यंत्रणेमध्ये ही बाब सुनिश्चित केली जाते की, कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद, किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकून घेतले जातात आणि सोडवले जातात.
- b. संचालक मंडळ वेळोवेळी योग्य आचरणसंहितेच्या पालनाचा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा आढावा घेते. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल, लेखापरीक्षण समिती (असल्यास) ला आणि/किंवा मंडळाला तिमाही आधारावर सादर केला जाईल.

11. तक्रार निवारण

खालील माहिती ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, जेथे व्यवसाय केला जातो, त्या कंपनीच्या सर्व शाखांमध्ये/ठिकाणी, ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल:

- a. ज्यांच्याशी लोक/ग्राहक कंपनीविरुद्ध तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी संपर्क साधू शकतात त्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता).
- b. ग्राहकाने तक्रार केल्याच्या तारखेपासून एक महिन्यांच्या आत तक्रार/विवादाचे निराकरण केले नाही तर, समस्या दूर करण्यासाठी सर्व आवश्यक तपशीलांसह ग्राहक, RBIच्या DNBSच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या अशा प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो/शकते, ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय येते.

तसेच, 02 सप्टेंबर 2022 रोजी RBIने जारी केलेल्या डिजिटल कर्जावरील मार्गदर्शक तत्वांच्या उद्देशाने या संहितेअंतर्गत नियुक्त केलेले तक्रार निवारण अधिकारी, नोडल तक्रार अधिकारी म्हणून काम करतील आणि संबंधित सर्व शंका/तक्रारी हाताळण्यासाठी जबाबदार असतील.

12. नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी एकात्मिक लोकपाल योजना:

- a. रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना 2021 अंतर्गत, कंपनीने अशा प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर (PNO)ची नियुक्ती केली आहे, जो/जी कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि कंपनीविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारीबाबत लोकपालला माहिती देण्यासाठी जबाबदार असेल.
- b. ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, ज्या शाखांमध्ये/ठिकाणी व्यवसाय व्यवहार केला जातो, त्या ठिकाणी लोकपालच्या तक्रार नोंदवण्याच्या पोर्टलच्या तपशीलांसह (<https://cms.rbi.org.in>), PNOचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाईल नंबर आणि ईमेल) प्रदर्शित केला जाईल.
- c. योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये कार्यालयात आणि शाखांमध्ये (असल्यास) ठळकपणे अशा प्रकारे प्रदर्शित केली जातात की, कार्यालय किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला (असल्यास) योजनेची पुरेशी माहिती मिळेल.
- d. लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये आणि प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे संपर्क तपशील वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित आणि अपडेट केले जातात.

(संदर्भ: रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 तारीख 12 नोव्हेंबर 2021)

13. वेबसाइटवर पोस्टिंग

- a. योग्य आचरण संहिता, स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कंपनीच्या वेबसाइटवर विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी प्रकाशित केली जाते.

14. आकारण्यात आलेल्या जास्त व्याजाचे नियमन:

- a. संचालक मंडळाने निर्धीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटक लक्षात घेऊन, कर्ज आणि ऍडव्हान्स, प्रक्रिया आणि इतर शुल्कांवर आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करण्यासाठी व्याज दराचे एक मॉडेल स्वीकारले आहे. व्याजदर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी भिन्न व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जांमध्ये उघड केले जातील आणि कर्ज मंजूरी पत्र आणि कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे कळवले जातील.
- b. व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देण्यात आला आहे. वेबसाइटवर किंवा अन्यप्रकारे प्रकाशित करण्यात आलेली माहिती, जेव्हा जेव्हा जोखमीच्या श्रेणीकरणाच्या दृष्टिकोनात बदल होईल तेव्हा तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.
- c. कर्ज मंजूरी आणि कर्ज करारामध्ये नमूद केलेला व्याजदर हा, वार्षिककृत दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला कर्ज खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- d. संचालक मंडळाने लागू नियामक मार्गदर्शक तत्वांमध्ये आणि पारदर्शकतेच्या भावनेने आणि अटीच्या संदर्भात दिलेली योग्य आचरण संहिते अंतर्गत विहित केलेली मार्गदर्शक तत्वे विचारात घेताना, व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया निर्धारित केल्या आहेत.

15. योग्य आचरण संहितेचे पुनरावलोकन

- a. RBIद्वारे नियमन, कायदे आणि प्रचलित बाजार पद्धतींमध्ये वेळोवेळी सुधारणांच्या अनुषंगाने कंपनीच्या संचालक मंडळाद्वारे आणि तसेच जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा, योग्य आचरण संहितेचे पुनरावलोकन केले जाईल.