



नम्रा फायनान्स लिमिटेड

न्याय्य व्यवहार संहितेबाबत
धोरणात्मक मार्गदर्शक तत्त्वे
(FPC)



अनुक्रमणिका (Table of Contents)

1. प्रस्तावना.....	4
2. संहितेची उद्दिष्टे	5
3. मुख्य बांधिलकी	5
4. आढावा	9
5. तक्रार निवारण यंत्रणा	9





1. प्रस्तावना (INTRODUCTION)

नम्रा फायनान्स लिमिटेड (यापुढे “कंपनी” असे संबोधले जाईल) ही सूचीबद्ध, ठेवी न स्वीकारणारी बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी (NBFC) असून, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित नियमन) मास्टर डायरेक्शन, 2023 नुसार ती मध्यम स्तर (Middle Layer) या वर्गात मोडते. कंपनी विविध कर्ज उत्पादने तसेच वित्तीय सेवा पुरविण्याच्या व्यवसायात कार्यरत आहे.

न्याय्य व्यवहार संहिता (यापुढे “संहिता” म्हणून उल्लेख करण्यात येईल) ही रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया यांनी 19 ऑक्टोबर 2023 रोजी जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित नियमन) डायरेक्शन, 2023 (RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24) तसेच त्यामध्ये वेळोवेळी करण्यात येणाऱ्या सुधारणा यांच्याशी सुसंगत राहून तयार करण्यात आलेली आहे.

ही संहिता कंपनी व तिच्या ग्राहकांमधील संबंध नियंत्रित करणारी व्यापक तत्त्वे आणि आचारमानके स्पष्ट करते. न्याय्य व पारदर्शक व्यवसाय पद्धतींना प्रोत्साहन देणे, ग्राहकांशी समतोल वागणूक सुनिश्चित करणे, लागू असलेल्या नियामक आवश्यकतांचे पालन करणे तसेच ग्राहकांच्या तक्रारीच्या निवारणासाठी प्रभावी चौकट उपलब्ध करून देणे, हा या संहितेचा उद्देश आहे.

या संहितेतील तरतुदी कंपनीकडून देण्यात येणाऱ्या सर्व उत्पादने व सेवांवर लागू राहतील आणि ग्राहक संपादन, कर्जाचे मूल्यमापन व प्रक्रिया, कर्ज सेवा, तसेच वसुली व संकलन यासह ग्राहकांशी संबंधित सर्व क्रियाकलापांचा समावेश करतील.

2. संहितेची उद्दिष्टे (OBJECTIVES OF THE CODE)

या संहितेची प्रमुख उद्दिष्टे पुढीलप्रमाणे आहेत:

- वंश, जात, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय, लैंगिक कल किंवा अपंगत्व यांच्या आधारे कोणताही भेदभाव न करता, पात्र व योग्य अर्जदारांना कंपनीची सर्व वित्तीय उत्पादने उपलब्ध करून देणे.
- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) तसेच इतर लागू नियामक प्राधिकरणांनी जारी केलेल्या निर्देशांचे संपूर्ण पालन सुनिश्चित करणारी, स्पष्ट प्रक्रिया व मानके निश्चित करणारी न्याय्य व्यवहार संहिता (FPC) विकसित करणे व अंमलात आणणे, तसेच कंपनीचे कार्य नियामक आवश्यकतांशी सुसंगत ठेवणे.



- c) कर्जदारांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून न्याय्य व पारदर्शक पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
- d) कर्जदार व कंपनी यांच्यात न्याय्य व सौहार्दपूर्ण संबंध निर्माण करणे. तसेच कंपनी आपली न्याय्य व्यवहार संहिता (FPC) ग्राहकांपर्यंत पोहोचवण्यासाठी ती आपल्या संकेतस्थळावर सर्वांसाठी उपलब्ध करून देईल आणि कंपनीच्या सर्व शाखांमध्ये प्रदर्शित करेल..
- e) ग्राहकांच्या तक्रारींचे वेळेत निवारण सुनिश्चित करणारी, तसेच ग्राहकांचा विश्वास व समाधान वाढविणारी प्रभावी व संरचित तक्रार निवारण प्रणाली स्थापित करणे.
- f) ग्राहकांच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी असलेल्या यंत्रणांना अधिक सक्षम बनवणे.
- g) वसुली व संकलनाशी संबंधित कारवाई व्यावसायिक, सन्मानपूर्वक व धमकीविरहित पद्धतीने करण्यात येईल याची खात्री करणे, तसेच छळ, दबाव किंवा अन्याय्य पद्धतींचा अवलंब न करणे.
- h) वित्तीय क्षेत्रातील नियामक बदल, उद्योगातील सर्वोत्तम पद्धती तसेच उद्भवणारे धोके किंवा आव्हाने यांचा समावेश करण्यासाठी न्याय्य व्यवहार संहितेचा वेळोवेळी आढावा घेणे व त्यामध्ये सुधारणा करणे.

3. मुख्य बांधिलकी (KEY COMMITMENTS)

a) ग्राहकांशी व्यवहार करताना कंपनीची प्रमुख बांधिलकी

कंपनीकडून अनुसरल्या जाणाऱ्या न्याय्य व्यवहार संहितेची (FPC) एक प्रत मागणी केल्यास उपलब्ध करून दिली जाईल आणि ती इंग्रजीत तसेच/किंवा कंपनी ज्या राज्यांमध्ये कार्यरत आहे त्या राज्यातील प्रचलित स्थानिक भाषेत प्रदान केली जाईल. ही न्याय्य व्यवहार संहिता कंपनीच्या संकेतस्थळावरही प्रदर्शित करण्यात येईल.

कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन संघ या संहितेत नमूद केलेल्या न्याय्य व्यवहार पद्धतींची अंमलबजावणी करण्यास तसेच कंपनीच्या सर्व हितधारकांप्रती न्याय्य व समतोल पद्धतीने विविध वित्तीय सेवा व उत्पादने देण्याच्या दृढ बांधिलकीचे प्रतिबिंब कंपनीच्या कार्यपद्धतीत दिसून येईल याची खात्री करण्यास जबाबदार आहेत. तसेच, कंपनीचे सर्व कर्मचारी या बांधिलकीची जाणीव ठेवतील याचीही जबाबदारी त्यांची आहे.

कंपनी आपल्या ग्राहकांना व्यवहार करताना अडथळ्याविना अनुभव मिळावा यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल; तथापि, कोणत्याही प्रकारच्या चुका किंवा त्रुटी (कृत्य किंवा त्रुटीमुळे झालेल्या) आढळल्यास, कंपनी त्या बाबी जलदगतीने व सहानुभूतीपूर्वक हाताळेल.



b) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

कंपनी सूक्ष्म वित्त (मायक्रो फायनान्स) तसेच वैयक्तिक व्यवसाय कर्ज या व्यवसायात कार्यरत आहे. कंपनीकडून देण्यात येणाऱ्या प्रत्येक उत्पादनासाठी अर्जाचे नमुने संबंधित उत्पादनासाठी आवश्यक असलेल्या माहितीच्या स्वरूपानुसार वेगवेगळे असतील.

कर्जदारांशी होणारा सर्व पत्रव्यवहार इंग्रजीत तसेच/किंवा कर्जदारांना समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल. कर्ज अर्ज व कर्जदारांना दिली जाणारी इतर कागदपत्रे संबंधित राज्याच्या स्थानिक (प्रादेशिक) भाषेत किंवा इंग्रजीत किंवा कर्जदारांना समजणाऱ्या अन्य कोणत्याही भाषेत उपलब्ध करून दिली जातील.

कोणत्याही कर्ज उत्पादनासाठी अर्ज करताना, कंपनी लागू असलेल्या व्याजदरांची संपूर्ण माहिती तसेच प्रक्रिया शुल्क, असल्यास इतर शुल्क/आकारणी, पूर्वपरतफेडीचे पर्याय व त्यावरील शुल्क (असल्यास) आणि CGT/GRT दरम्यान कर्जदारांच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर सर्व बाबींबाबत आवश्यक माहिती प्रदान करेल. याव्यतिरिक्त, JLG गटातील प्रत्येक कर्जदारास की फॅक्ट स्टेटमेंट (मुख्य तथ्य निवेदन) देण्यात येईल आणि त्यासाठी योग्य ती संमती घेतली जाईल.

कर्जासाठी अर्ज केलेल्या वित्तीय सुविधेशी संबंधित व कर्जदारांच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व आवश्यक माहिती संबंधित कर्ज अर्ज नमुन्यात किंवा कर्ज कार्ड / फॅक्ट शीट / मंजूरी पत्राद्वारे उपलब्ध करून दिली जाईल. कर्ज अर्ज नमुन्यात, पूर्णपणे भरलेल्या अर्जासोबत सादर करावयाच्या विविध कागदपत्रांचा तपशील देखील नमूद केलेला असेल.

कंपनीचे संचालक मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन, कार्यकारी खर्च तसेच जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून कर्जावरील व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क व इतर आकारणी निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे व कार्यपद्धती निश्चित करेल. विविध प्रकारच्या कर्जदारांसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील जोखीम वर्गीकरणाची पद्धत व त्यामागील कारणे कर्ज अर्जामध्ये कर्जदारांना स्पष्टपणे जाहीर केली जातील, केंद्र बैठकीदरम्यान (Center Meeting) स्पष्टपणे समजावून सांगितली जातील तसेच कर्ज कार्डावर नमूद केली जातील.

कर्जावरील व्याजदर वार्षिक (Annualized) दराने दर्शविला जाईल, जेणेकरून कर्जदारांना खात्यावर आकारल्या जाणाऱ्या अचूक व्याजदरांची तसेच मूळ रक्कम कमी होत असताना (Reducing Balance) EMI भरल्यानंतर मूळ रक्कम/व्याजाच्या आकारणीची स्पष्ट माहिती मिळेल. कर्ज कार्डामध्ये संपूर्ण कर्ज कालावधीसाठी मूळ रक्कम व व्याज यासाठी आकारली जाणारी मासिक EMI नमूद केलेली असेल.



क्रेडिट व्यतिरिक्त (Non-Credit) उत्पादने ऑफर करण्यात आल्यास, ती केवळ कर्जदाराच्या स्पष्ट लिखित संमतीनेच दिली जातील आणि अशा उत्पादनांशी संबंधित शुल्क संरचना स्पष्टपणे कर्जदारांना कळविली जाईल.

कंपनी सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याबाबत डिजिटल पद्धतीने पावती (Acknowledgement) देईल.

कंपनी कर्ज अर्जांची वाजवी कालावधीत तपासणी करेल आणि अतिरिक्त माहिती किंवा कागदपत्रांची आवश्यकता असल्यास, कर्जदारांना त्याबाबत योग्य ती माहिती दिली जाईल.

c) कर्ज मूल्यमापन व अटी/शर्ती

सामान्यतः कर्ज अर्ज प्रक्रियेसाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती कंपनीकडून अर्जाच्या वेळीच गोळा केली जाईल. तथापि, कोणतीही अतिरिक्त माहिती आवश्यक असल्यास, त्याबाबत कर्जदारास योग्य त्या प्रकारे सूचित करण्यात येईल.

कंपनी केंद्र बैठकीदरम्यान (Center Meetings) कर्जदारांकडून सादर करण्यात आलेल्या कर्ज अर्जांचे योग्य व सखोल मूल्यमापन होईल याची खात्री करेल. हे मूल्यमापन कंपनीच्या अंतर्गत कर्ज धोरणे, मानके व कार्यपद्धती यांच्यानुसार केले जाईल.

कंपनी कर्जदारास मंजूरी पत्राद्वारे (Sanction Letter) किंवा अन्य कोणत्याही माध्यमातून, इंग्रजीत तसेच/किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत, मंजूर करण्यात आलेल्या कर्जाची रक्कम तसेच त्यावरील अटी व शर्ती कळवेल. यामध्ये वार्षिकीकृत (Annualized) व्याजदर, व्याज आकारण्याची पद्धत, EMI रचना (असल्यास), पूर्वपरतफेडीचे शुल्क (असल्यास) यांचा समावेश असेल. या अटी व शर्तींना कर्जदाराने दिलेली स्वीकृती कंपनी आपल्या नोंदींमध्ये जतन करून ठेवेल. कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कंपनी कर्ज कराराची एक प्रत तसेच कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती इंग्रजीत तसेच/किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत उपलब्ध करून देईल.

ग्राहकांसाठी लागू असलेला व्याजदर निधीची किंमत, कर्ज रकमेवरील मार्जिन, जोखीम प्रीमियम तसेच प्रकरणाच्या जोखीम प्रोफाइलनुसार निश्चित केलेल्या स्प्रेडवर अवलंबून असेल. ही जोखीम प्रोफाइल कर्जदाराची पार्श्वभूमी, उद्योगाचा जोखीम प्रोफाइल, सह-कर्जदाराची आर्थिक क्षमता, कर्ज परतफेडीची क्षमता, क्रेडिट इतिहास इत्यादी अनेक घटकांवर आधारित असते. उशिरा परतफेडीसाठी कंपनीकडून आकारण्यात येणारे दंडात्मक व्याज (असल्यास) कर्ज करार, मंजूरी पत्र इत्यादी दस्तऐवजांमध्ये ठळक अक्षरात नमूद केले जाईल. अशा अटी व शर्तीवरील कर्जदाराची लेखी स्वीकृती कंपनीकडे जतन करून ठेवली



जाईल. ई-स्वाक्षरी केलेल्या कर्ज दस्तऐवजांमध्ये पुढील बाबींचा समावेश असेल:1) KYC कागदपत्रे, मूल्यमापन निकष व किंमत/शुल्क तपशील असलेला कर्ज अर्ज2) मंजूरी पत्र 3)कर्ज करार.

d) कर्ज वितरण तसेच अटी व शर्तीमधील बदल

- i. कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वपरतफेडीचे शुल्क इत्यादी अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, कंपनी त्याबाबत कर्जदारास आगाऊ सूचना देईल. तसेच व्याजदर व शुल्कांमधील बदल केवळ पुढील कालावधीसाठी (Prospective) लागू केले जातील याची खात्री कंपनी करेल.
- ii. कर्ज वितरित करताना कंपनी सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराची एक प्रत, इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात किंवा भौतिक कागदाच्या स्वरूपात, उपलब्ध करून देईल.
- iii. कर्ज परत मागणी करणे, देयक वेगाने वसूल करणे (Accelerate Payment) किंवा कर्जाची पूर्वबंद (Foreclosure) करण्याचा कंपनीचा निर्णय हा कर्जदाराने कंपनीसोबत केलेल्या कर्ज दस्तऐवजांतील तरतुदीनुसारच असेल.
- iv. कर्जाची संपूर्ण व अंतिम परतफेड किंवा पूर्वबंद झाल्यानंतर, कर्जदार/ग्राहकाकडून विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून एका महिन्याच्या आत कंपनीकडून “कोणतीही थकबाकी नाही” (No Outstanding Dues) प्रमाणपत्र जारी करण्यात येईल.

e) अपंगत्व असलेले अर्जदार

कंपनी शारीरिकदृष्ट्या किंवा दृष्टिदोष असलेल्या अर्जदारांना अपंगत्वाच्या आधारे कोणत्याही प्रकारचा भेदभाव न करता कर्ज सुविधा सहित सर्व उत्पादने व सुविधा उपलब्ध करून देईल. अशा अर्जदारांना इतर अर्जदारांप्रमाणेच समान वागणूक दिली जाईल आणि त्यांचे अर्ज कंपनीच्या कर्ज प्रक्रिया व धोरणानुसार गुणवत्तेच्या आधारे हाताळले जातील. अपंगत्व असलेल्या अर्जदारांना योग्य उत्पादन किंवा कर्ज सुविधा समजून घेण्यासाठी, निवडण्यासाठी व वापरण्यास सक्षम करण्यासाठी शक्य ती सर्व मदत कंपनीकडून पुरविण्यात येईल.

f) सामान्य मार्गदर्शक तत्त्वे

- i. कंपनी आपल्या संकेतस्थळावर सर्व कर्ज उत्पादनांची महत्त्वाची वैशिष्ट्ये प्रकाशित करेल.
- ii. कर्ज करारातील अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या कारणांव्यतिरिक्त (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड न



केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आलेली नाही) कंपनी कर्जदारांच्या व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.

- iii. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी केवळ कायदेशीर व वैध मार्गांचा अवलंब करेल आणि अनावश्यक छळ करणार नाही, जसे की अयोग्य वेळेस वारंवार त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. तसेच, ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कंपनी आपल्या कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण देईल यासाठी प्रयत्न करेल.
- iv. ग्राहक संरक्षणाच्या दृष्टीने तसेच बँका व NBFCs मधील कर्जदारांसाठी पूर्वपरतफेडीबाबत एकसमानता आणण्यासाठी, कंपनी कोणतेही फोरक्लोजर शुल्क किंवा पूर्वपरतफेड दंड आकारणार नाही.
- v. कर्ज देताना कंपनी लिंग, जात व धर्म यांच्या आधारे तसेच शारीरिक/दृष्टिदोष असलेल्या अर्जदारांबाबत अपंगत्वाच्या आधारे कोणताही भेदभाव करणार नाही. तथापि, समाजातील दुर्बल घटकांसाठी तयार करण्यात आलेल्या क्रेडिट-लिंकड योजनांमध्ये सहभागी होण्यास कंपनीला यामुळे प्रतिबंध होणार नाही.
- vi. कंपनी MFIN इत्यादी संस्थांकडून जारी करण्यात आलेल्या FPC संदर्भातील स्वयं-नियामक संस्था (SRO) मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

g) प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत संचालक मंडळाची जबाबदारी

कंपनीचे संचालक मंडळ संस्थेमध्ये योग्य व प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करेल.

अशी यंत्रणा कंपनीच्या अधिकारी/कर्मचाऱ्यांच्या निर्णयांमधून उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जावेत व त्यांचा निपटारा केला जावा, याची खात्री करेल.

4. आढावा (REVIEW)

ही धोरणे कंपनीच्या संचालक मंडळाकडून किमान वर्षातून एकदा पुनरावलोकन व मूल्यमापन केली जातील आणि लागू असलेल्या कायद्यांनुसार संबंधित प्राधिकरणांनी वेळोवेळी जारी केलेल्या सुधारणा किंवा बदलांच्या अनुषंगाने आवश्यकतेनुसार बदल करण्यात येतील. अशा पुनरावलोकनांचे निष्कर्ष दस्तऐवज स्वरूपात नोंदविले जातील आणि नियोजित कालावधीत संचालक मंडळास सादर केले जातील.



कंपनी वेळोवेळी न्याय्य व्यवहार संहितेचे पालन कसे होत आहे याचे मूल्यमापन करेल तसेच विविध कार्यकारी व व्यवस्थापकीय स्तरांवर ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेची कार्यक्षमता तपासेल.

5. तक्रार निवारण यंत्रणा(GRIEVANCES REDRESSAL MECHANISM)

जर ग्राहकांकडे कोणतीही तक्रार असेल, तर ते त्यांच्या संबंधित शाखा व्यवस्थापकाला लेखी स्वरूपात तक्रार करू शकतात, ज्यात खात्याचा क्रमांक आणि तक्रारीचा सारांश नमूद केला असेल. जर तक्रार १५ दिवसांत सुटली नाही, तर तक्रारीची प्रत आणि प्राप्तीची पावती पुढील पत्त्यावर पाठवता येईल:

सुश्री दिपाली सोलंकी,

ग्रिव्हन्स अधिकारी, नम्रा फायनान्स लिमिटेड,

नोंदणीकृत कार्यालय – 502-503, सकार – III,

जुना उच्च न्यायालयासमोर, आश्रम रोडच्या जवळ,

अहमदाबाद - 380014

वेबसाइट URL: <https://namrafinance.com>

किंवा टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करा: 1800 10 27626; 079-69162602, 079-40507000.

तक्रार/पालनाबाबतची माहिती मिळाल्यानंतर, तक्रार निवारण अधिकारी प्रश्न दोन आठवड्यांच्या आत सोडवेल याची खात्री करेल.

निर्धारित वेळेत तक्रार न सुटल्यास, तक्रारदार कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयाच्या पत्त्यावर कंपनीच्या मुख्य नोडल अधिकाऱ्यास खालील पत्त्यावर पत्र लिहू शकतात:



Namra Finance Limited

श्री कमलेश गर्ग,

मुख्य नोडल अधिकारी, नम्र फाइनेन्स लिमिटेड,

नोंदणीकृत कार्यालय – 502-503, सकार – III,

जुना उच्च न्यायालयासमोर, आश्रम रोडच्या जवळ,

अहमदाबाद - 380014

किंवा टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करा: 1800 10 27626; 079-69162602, 079-40507000

वेबसाइट URL: <https://namrafinance.com>

जर तक्रार / वाद एका महिन्याच्या कालावधीत सुटला नाही, तर ग्राहक पुढील पत्त्यावर जाऊन रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया

कडे तक्रार करू शकतात:

भारतीय रिझर्व्ह बँक,

तिसरा मजला, राम बाग सर्कल,

टोंक रोड,

जयपूर - 302004, राजस्थान,

दूरध्वनी: 0141-2573201,

ईमेल: dosjaipur@rbi.org.in