

लेखक अनुक्रमणिका

यांच्याद्वारे तयार करण्यात आले	यांच्याद्वारे पुनरावलोकन करण्यात आले	यांच्याद्वारे मंजूर करण्यात आले																		
श्री. संजय रावत मुख्य अनुपालन अधिकारी	<table border="1"> <thead> <tr> <th>नाव</th> <th>पद</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>रवी वालिया</td> <td>सीआरओ</td> </tr> <tr> <td>अमोल देहेरकर</td> <td>सीपीओ</td> </tr> <tr> <td>दीपक गोस्वामी</td> <td>सीएफओ</td> </tr> <tr> <td>मनमीत साहनी</td> <td>सीबीओ</td> </tr> <tr> <td>योगेश नाखवा</td> <td>ईव्हीपी, संचालन</td> </tr> <tr> <td>विकास कोरटवार</td> <td>एसवीपी, मानव संसाधन</td> </tr> <tr> <td>वसुधा चौधरी</td> <td>एसव्हीपी, क्रेडिट</td> </tr> <tr> <td>गौरी शहा</td> <td>एसव्हीपी, जोखीम</td> </tr> </tbody> </table>	नाव	पद	रवी वालिया	सीआरओ	अमोल देहेरकर	सीपीओ	दीपक गोस्वामी	सीएफओ	मनमीत साहनी	सीबीओ	योगेश नाखवा	ईव्हीपी, संचालन	विकास कोरटवार	एसवीपी, मानव संसाधन	वसुधा चौधरी	एसव्हीपी, क्रेडिट	गौरी शहा	एसव्हीपी, जोखीम	संचालक मंडळ
नाव	पद																			
रवी वालिया	सीआरओ																			
अमोल देहेरकर	सीपीओ																			
दीपक गोस्वामी	सीएफओ																			
मनमीत साहनी	सीबीओ																			
योगेश नाखवा	ईव्हीपी, संचालन																			
विकास कोरटवार	एसवीपी, मानव संसाधन																			
वसुधा चौधरी	एसव्हीपी, क्रेडिट																			
गौरी शहा	एसव्हीपी, जोखीम																			

पुनरीक्षण इतिहास

जारी दिनांक	आवृत्ती क्र.	सुधारित कलम
13 सप्टेंबर 2019	1.0	पहिला अंक
11 जानेवारी 2021	1.1	तक्रार निवारण अधिकारी/ नोडल अधिकारी यांच्या पत्त्यात सुधारणा
01 मार्च 2024	1.2	केवळ देखरेख सचिवाकडून अनुपालन (एसईसी > सीएमपी) मध्ये बदलली
06-04-24	1.3	नियामक (आरबीआय) मार्गदर्शक तत्वांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे योग्य आचरण संहिताशी संबंधित सर्व संबंधित गरजा समाविष्ट करण्यासाठी पॉलिसीमध्ये खालीलप्रमाणे सुधारणा करण्यात आल्या आहेत: a) मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल वेस्ड रेग्युलेशन)

		डायरेक्शन्स, 2023, वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे. b) कर्ज देण्याची योग्य पद्धत - कर्ज खात्यांमध्ये दंडात्मक शुल्क, दिनांकित 18 ऑगस्ट 2023 c) कर्ज देण्याची जबाबदार वर्तणूक - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/ निपटारा करण्याबाबत जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे मुक्त करणे, दिनांकित 13 सप्टेंबर 2023.
26-06-24	1.4	मुख्य कार्यालयाचा स्थलांतरित पत्ता आणि नवनियुक्त तक्रार निवारण अधिकारी तपशील समाविष्ट करण्यासाठी पॉलिसीमध्ये सुधारणा करण्यात आली आहे.
29-11-24	1.5	पॉलिसीची व्याप्ती खालीलप्रमाणे वाढविण्यात आली आहे: i. रिझर्व्ह बँकेच्या परिपत्रकानुसार "कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी की मुख्य तथ्य विधान (केएफएस)" नुसार, प्रामुख्याने केएफएस आवश्यकतांसह योग्य आचरण संहितेच्या संदर्भात संबंधित नियामक आवश्यकतांसहित ii. रिझर्व्ह बँकेच्या "कर्जदात्यांसाठी योग्य आचरण संहिता - व्याज आकारणी" परिपत्रकानुसार कर्ज खात्यावर व्याज आकारताना अवलंबलेल्या योग्य आचरण पद्धतीचा उल्लेख करणे iii. इतर किरकोळ बदल

महत्वाची टीप:

जर कोणत्याही क्षणी हे धोरण आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेले कोणतेही नियम, विनियमन, मार्गदर्शक तत्त्वे, अधिसूचना, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके, मास्टर परिपत्रके / निर्देश यांच्यात स्पष्टीकरण / माहितीचा संघर्ष असेल तर, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेले असे नियम, विनियमन, मार्गदर्शक तत्त्वे, अधिसूचना, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके, मास्टर निर्देश यांच्या अर्थाला प्राधान्य दिले जाईल.

परिचय

वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार, आरबीआय (RBI) मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गैर-बँकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023" द्वारे सर्व गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांच्या संचालक मंडळाद्वारे तयार आणि मंजूर करण्यात येणाऱ्या न्याय्य आचरणांवर विस्तृत मार्गदर्शक तत्त्वे निर्धारित करण्यात आली आहेत.

न्याय्य आचरण संहितेचे उद्दिष्ट हे, ग्राहकांना व्यवहारांचा प्रभावी आढावा प्रदान करणे आहे, ज्याचे पालन कंपनीद्वारे तिच्या ग्राहकांना दिलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात केले जाईल. ही संहिता ग्राहकांना त्यांच्याद्वारे वापरल्या जाणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करेल आणि कंपनीद्वारे मंजूर आणि वितरित केल्या जाऊ शकणाऱ्या कोणत्याही कर्जाला लागू होईल.

न्याय्य आचरण संहितेशी संबंधित आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वांमधील त्यानंतरची कोणतीही सुधारणा, सुधारित आरबीआय (RBI) मार्गदर्शक तत्त्वे ही, ती अद्ययावत मार्गदर्शक तत्त्वे/सूचनांचे पालन करत करत नसलेल्या मर्यादितपेक्षा सध्याच्या योग्य सराव संहितेला अधिकृत करतील.

न्याय्य आचरण संहिता

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने सर्व नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्यांना (NBFC) जारी केलेल्या उपरोक्त मास्टर डायरेक्शनच्या संदर्भात, NeoGrowth क्रेडिट प्रायव्हेट लिमिटेड ("NeoGrowth"/"कंपनी"), एक एनबीएफसीने (NBFC) तिच्या एफपीसीसी (FPC) रचना केली आहे, जिच्यात इतर गोष्टींबरोबरच, संभाव्य कर्जदाराकडून कर्जाच्या अर्जांच्या प्राप्तीशी संबंधित अटी व शर्तींवर प्रकटीकरणाची तत्त्वे आणि त्यावर प्रक्रिया, मंजूरी, देखरेख आणि तिच्या द्वारे देऊ करण्यात आलेली कर्ज व इतर आर्थिक उत्पादने वसुली करणे, तक्रार निवारण यंत्रणा इ. बाबींचा समावेश आहे.

रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय किंवा शारीरिक अपंगत्व इत्यादींच्या आधारावर भेदभाव न करता पात्र अर्जदारांना कंपनीने देऊ केलेली सर्व आर्थिक उत्पादने उपलब्ध करून देणे हे NeoGrowth चे धोरण आहे आणि असेल.

थोडक्यात, कंपनीचा व्यवसाय हा, प्रचलित वैधानिक आणि नियामक आवश्यकतांनुसार, कार्यक्षमता, ग्राहक-भिमुखता आणि कॉर्पोरेट गव्हर्नन्स तत्त्वांवर योग्य लक्ष केंद्रित करून चालवला जाईल.

या व्यतिरिक्त, कंपनी तिच्या कामकाजात न्याय्य आचरण संहितेचे पालन करेल, जिचे मुख्य घटक खालीलप्रमाणे आहेत:

1. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांच्यावर प्रक्रिया:

- कंपनीने उत्पादनाच्या स्वरूपावर अवलंबून ग्राहकांना देऊ केलेल्या सर्व उत्पादनांसाठी कर्जाच्या अर्जाचा फॉर्म तयार केला आहे. कर्जाच्या अर्जामध्ये ग्राहकांची आवश्यक माहिती, उत्पादनाची वैशिष्ट्ये आणि कर्ज प्रक्रियेसाठी सादर करावयाची कागदपत्रे यांचा समावेश आहे.
- कर्जाच्या अर्जाचे फॉर्म हे, इंग्रजीमध्ये उपलब्ध आहेत/स्थानिक भाषेत स्पष्ट केले गेले आहेत आणि संभाव्य कर्जदारांद्वारे सहज तपासणीसाठी/समजून घेण्यासाठी अर्जदाराच्या स्थानिक भाषेत समजावले गेले आहेत.
- NeoGrowthच्या कर्जाच्या अर्जामध्ये संभाव्य कर्जदाराच्या हितसंबंधांवर परिणाम होण्याची शक्यता असलेल्या आवश्यक माहितीचा समावेश आहे, जेणेकरून इतर कर्जदात्यांद्वारे देऊ केलेले नियम आणि अटींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि अर्जदाराद्वारे एक माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये आरबीआय (RBI)च्या केवायसी (KYC) मार्गदर्शक तत्वांनुसार सादर करण्याकरिता आवश्यक असलेली कागदपत्रे सूचित करण्यात आली आहेत.
- NeoGrowthद्वारे संभाव्य कर्जदाराला कर्जाच्या अर्जाची पोचपावती दिली जाते. कर्जाचा अर्ज कोणत्या मुदतीत निकाली काढला जाईल त्याचा उल्लेख अशा पोचपावतीमध्ये करण्यात आला आहे.

2. कर्ज मूल्यमापन आणि नियम/अटी:

- कंपनीद्वारे कर्जदाराच्या क्रेडिटविषयक पात्रतेची योग्य चौकशी केली जाईल, जी अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी एक महत्वाचे मापदंड असेल. हे मूल्यांकन, कंपनीचे पत धोरण, त्यासंदर्भातील निकष आणि कार्यपद्धती यांच्याशी सुसंगत असेल.
- NeoGrowth द्वारे संभाव्य कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्य प्रकारे, कर्जाच्या अर्जाचे भवितव्य लेखी स्वरूपात कळवण्यात येते. कर्ज मंजूर करण्याच्या बाबतीत, मंजूरी पत्रामध्ये व्याजाचा वार्षिक दर आणि कर्जासाठी अर्ज करण्याच्या पद्धतीसह, मंजूर केलेल्या कर्जाची समाविष्ट असते.
- कर्जदाराद्वारे कळविण्यात आलेले नियम आणि अटी यांची स्वीकृती, NeoGrowthद्वारे लागू असेल त्या प्रमाणे त्यांच्या रेकॉर्डमध्ये, डिजिटल किंवा खऱ्याखुऱ्या पद्धतीमध्ये जतन केली जाते आणि त्याची

एक प्रत कर्जदाराला देखील दिली जाते.

- कंपनीद्वारे कर्जाच्या करारामध्ये लागू करांसह, जर काही असेल तर, उशीरा परतफेडीसाठी दंडात्मक शुल्क¹ ठळक अक्षरात नमूद केले जाईल.
- NeoGrowth द्वारे कर्ज वाटपाच्या वेळी सर्व ग्राहकांना, त्यांना समजल्या प्रमाणे कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक सहपत्राच्या प्रतीसह कर्जाच्या कराराची एक प्रत दिली जाते.

3. केएफएस साठी आवश्यकता

- i. आरबीआयच्या केवायसी च्या मास्टर डायरेक्शनच्या [परिशिष्ट ए](#) मध्ये दिलेल्या प्रमाणित नमुन्यानुसार, कंपनी सर्व संभाव्य कर्जदारांना केएफएस प्रदान करेल जेणेकरून त्यांना कर्जाच्या कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण दृष्टीकोन घेण्यास मदत होईल (लिंक - परिशिष्ट ए: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/CIRCULARKFS1504242_A.pdf)
- ii. केएफएस अशा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत लिहिले जाईल. केएफएसची सामग्री कर्जदाराला समजावून सांगितली जाईल आणि त्याला / तिला ते समजले आहे याची पावती घेतली जाईल.
- iii. याशिवाय, केएफएसला एक विशिष्ट प्रस्ताव क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि सात दिवस किंवा त्यापेक्षा जास्त मुदतीच्या कर्जासाठी कामकाजाच्या कमीतकमी तीन दिवसांचा वैधता कालावधी असेल आणि सात दिवसांपेक्षा कमी मुदतीच्या कर्जासाठी कामकाजाच्या एक दिवसाचा वैधता कालावधी असेल.
 - a. स्पष्टीकरण
 - b. वैधता कालावधी म्हणजे, कर्जदाराला कंपनीकडून केएफएस प्रदान केल्यानंतर, कर्जाच्या अटी मान्य करण्यासाठी उपलब्ध कालावधी. वैधतेच्या कालावधीत कर्जदाराने सहमती दर्शविल्यास, कंपनी केएफएसमध्ये दर्शविलेल्या कर्जाच्या अटींना बांधील असेल.
- iv. केएफएस मध्ये वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) आणि कर्जाच्या मुदतीवरील कर्जाच्या परतफेडीचे परिशिष्ट देखील समाविष्ट असेल. एपीआर मध्ये कंपनीकडून आकारल्या जाणाऱ्या सर्व शुल्कांचा समावेश असेल. नजरगहाण कर्जासाठी एपीआरची गणना आणि परतफेडीचे वेळापत्रक जाहीर करण्याची उदाहरणे अनुक्रमे [परिशिष्ट बी](#) आणि [सी](#) मध्ये दिली आहेत.

(लिंक – परिशिष्ट बी –

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/CIRCULARKFS1504242_B.pdf

लिंक – परिशिष्ट सी –

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/CIRCULARKFS1504242_C.pdf

- v. तृतीय पक्ष सेवा प्रदात्याच्या वतीने कंपनीने कर्जदारांकडून प्रत्यक्ष आधारावर वसूल केलेले शुल्क, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इ. देखील एपीआरचा भाग असतील आणि ते स्वतंत्रपणे जाहीर केले जातील. अशा प्रकारचे शुल्क वसूल करण्यात कंपनी काम करत असेल अशा सर्व प्रकरणांमध्ये, प्रत्येक भरण्यासाठी पावत्या आणि संबंधित कागदपत्रे वाजवी वेळेत कर्जदारास पुरविली जातील.
- vi. कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय, केएफएस मध्ये नमूद नसलेले कोणतीही फी, शुल्क इ. कंपनी, कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर कर्जदाराकडून आकारू शकत नाही.
- vii. कर्जाच्या कराराचा एक भाग म्हणून प्रदर्शित केला जाणारा सारांश बॉक्स म्हणून केएफएसचा देखील समावेश केला जाईल.

4. कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक शुल्क*:

- कर्जदाराकडून कर्जाच्या कराराच्या भौतिक नियम आणि अटींचे पालन न केल्याबद्दल दंड आकारला गेल्यास, त्यास 'दंडात्मक शुल्क' मानले जाईल आणि त्यास कर्जावर आकारल्या गेलेल्या व्याज दरात जोडलेल्या 'दंडात्मक व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाही.
- दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याजाची चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर याचा परिणाम होणार नाही.
- NeoGrowthद्वारे व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट केले जाणार नाहीत आणि कंपनीद्वारे या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन सुनिश्चित केले जाईल.
- दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण हे, वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता, कर्जाच्या कराराचे भौतिक नियम आणि अटींचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
- 'वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, भौतिक नियम आणि अटींचे समान पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असू शकत नाही.
- दंड आकारणीचे प्रमाण आणि कारण, कंपनीद्वारे कर्जाच्या करारामध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे उघड केले

जातील आणि सर्वात महत्वाचे नियम आणि अटी/की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) लागू होईल, त्याव्यतिरिक्त त्यांना शुल्काच्या शेड्यूल अंतर्गत कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जाईल.

- जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना भौतिक नियम आणि अटींचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठविली जातात, तेव्हा लागू होणारे दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतीही घटना आणि तिचे कारण देखील कळवले जाईल.

कंपनीने दंडात्मक शुल्काबाबत विद्यमान मंडळाने मंजूर केलेले धोरण अद्ययावत केले आहे आणि ते वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

5 जबाबदार कर्ज देण्याचे आचरण - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/सेटलमेंटवर जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

भविष्यात ग्राहकांच्या तक्रारी आणि वाद टाळण्यासाठी कंपनी पूर्ण परतफेड आणि कर्ज खाते बंद केल्यावर जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यासाठी सर्वोत्तम पद्धती अवलंबेल. कर्जदारांना भेडसावणाऱ्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी आणि जबाबदार कर्ज देण्यास प्रोत्साहन देण्यासाठी, खालील सूचनांचे पालन केले जाईल:

अ. जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे:

- कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कर्ज खात्याच्या पूर्ण परतफेड/सेटलमेंटच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत कोणत्याही रजिस्ट्रीमधील नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
- कर्जदाराला मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे तिच्या/त्याच्या पसंतीनुसार, ज्या शाखेतून कर्ज खाते सविर्हीस केले त्या शाखेतून किंवा कागदपत्रे उपलब्ध असलेल्या कंपनीच्या इतर कार्यालयातून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.
- मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या परताव्याची वेळ आणि ठिकाण, प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.
- एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला हाताळण्यासाठी, कायदेशीर वारसांना मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज परत करण्यासाठी कंपनीकडे एक व्यवस्थितपणे स्थापित प्रक्रिया असेल. अशा प्रक्रिया ग्राहकांच्या माहितीसाठी इतर समान धोरणे आणि प्रक्रियांसह एनबीएफसी (NBFC)च्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केल्या जातील.

ब. जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्याची भरपाई:

- मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांनंतर संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये चार्ज सॉटिस्फॅक्शन फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदारास अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर विलंब हा कंपनीमुळे झाला असेल, तर ती कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ₹५.०००च्या दराने भरपाई देईल.
- मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे नुकसान/हानी झाल्यास, कंपनी जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या दस्तऐवजांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी कर्जदारास एकतर अंशतः किंवा पूर्ण मदत करेल आणि वरील उपकलम (ii) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीकडे ३० दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर (म्हणजे एकूण ६० दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंब कालावधीवरील दंडाची गणना केली जाईल.
- या निर्देशानुसार देण्यात आलेली भरपाई, कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायद्यानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांविषयी पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

क. लागूक्षमता:

- वरील परिच्छेद ब मधील सूचना ०१ डिसेंबर २०२३ रोजी किंवा त्यानंतर मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करणाऱ्या सर्व प्रकरणांना लागू होतील.

6 नियम आणि अटींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण:

- NeoGrowthद्वारे कर्जदाराला इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत/कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत, वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह नियम आणि अटींमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना दिली जाईल. व्याजदर आणि शुल्कातील बदल भविष्यलक्षी प्रभावी आहेत आणि या संदर्भात एक योग्य अट कर्जाच्या करारामध्ये समाविष्ट केली आहे.
- कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा/वेगवान करण्याचा निर्णय हा, कर्जाच्या कराराशी सुसंगत आहे.
- सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराला विरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून NeoGrowthद्वारे सर्व तारणे (सिक्युरिटीज) जारी केल्या जातील. कर्जदाराला थकबाकीच्या दाव्यांबद्दल आणि अटींबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह योग्य सूचना दिली जाईल ज्या अंतर्गत कंपनी सिक्युरिटीज/सेट ऑफचा अधिकार वापरण्यास पात्र असेल.

7. सर्वसाधारण:

- जोपर्यंत कर्जदाराला जाणूनबुजून आधी उघड न केलेली नवीन माहिती किंवा अन्य बाब निदर्शनास येत नाही, तो पर्यंत कर्जाच्या दस्तऐवजांच्या नियम आणि अटींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कर्जदाराला बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून NeoGrowth स्वतःला रोखते.
- कर्जदाराला कर्जदाराचे खाते इतर एनबीएफसी (NBFC), बँक किंवा वित्तीय संस्थेकडे हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, NeoGrowth ची संमती किंवा अन्य बाब, काही असेल तर, अशी विनंती ल मिळाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कर्जदाराशी केलेल्या कराराच्या अटींनुसार आणि वेळोवेळी लागू होणारे कायदे, नियम, नियमने आणि मार्गदर्शक तत्त्वे यांच्याशी सुसंगत असेल.
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, NeoGrowth केवळ कायदेशीर आणि कायदेशीररीत्या उपलब्ध असलेल्या उपायांचा अवलंब करेल आणि अवाजवी छळाचा अवलंब करणार नाही उदा. अनियमित वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बलाचा वापर करणे, इ. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून असह्य वर्तन देखील समाविष्ट असल्याने, कंपनीने ही बाब सुनिश्चित करावी की, कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने वर्तणूक करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले गेले आहे.
- कंपनी, सह-दायित्वधारकासह किंवा त्याच्या/तिच्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही अस्थिर दर मुदत कर्जावर मुदतपूर्व परतफेड शुल्क/पूर्व-

भरणा दंड आकारणार नाही.

- वार्षिक आधारावर आकारले जाणारे व्याज दर निर्धारित करण्यासाठी निधीची किंमत, मार्जिन, जोखीम प्रीमियम इत्यादीसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून NeoGrowthने व्याजदर धोरण स्वीकारले आहे आणि ते कर्जदाराला कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये उघड केले जाते आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केले जाते.

8. तक्रार निवारण यंत्रणा:

- कंपनीने या संदर्भात उद्भवणारे विवाद सोडवण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली आहे. अशी यंत्रणा ही बाब सुनिश्चित करते की, पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील.
- NeoGrowth तिच्या अशा ग्राहकांना मार्गदर्शन करते ज्यांना तक्रार नोंदवण्याची इच्छा आणि जर क्लायंट निकालावर नाराज असेल तर काय करावे याबद्दल मार्गदर्शन देखील करते.
- प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, NeoGrowth शक्य तितक्या लवकर प्रतिसाद पाठवते.
- व्यवसाय पद्धती, कर्ज देण्याचे निर्णय, क्रेडिट व्यवस्थापन आणि वसुली यासंबंधीच्या कोणत्याही बाबींच्या संदर्भात ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी NeoGrowth एक अधिकारी नियुक्त करते आणि त्यास मंजूरी पत्रात सूचित करण्यात आले आहे.

कंपनी तिच्या ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, खालील माहिती तिच्या शाखा/ठिकाणी जेथे व्यवसाय व्यवहार केला जातो तेथे ठळकपणे प्रदर्शित करेल:

- ज्यांच्याशी कंपनीविरुद्ध तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी लोक संपर्क साधू शकतात त्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक आणि ईमेल पत्ता)
- ज्यांच्याशी कंपनीविरुद्ध तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी लोक संपर्क साधू शकतात त्या प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक आणि ईमेल पत्ता)
- रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ ('योजना')
- इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषेतील या योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये
- एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/वादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक, पुढे नमूद केलेल्या तक्रार नोंदवण्याच्या पोर्टलद्वारे रिझर्व्ह बँकेकडे अपील करू शकतात: <https://cms.rbi.org.in/>
- तक्रार निवारण अधिकारी/नोडल कार्यालयाचा संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

श्री. योगेश नाखवा

प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी

NeoGrowth Credit Private Limited

टाइम्स स्क्वेअर, टॉवर ई, ९वा मजला, अंधेरी कुर्ला रोड, मरोळ, अंधेरी पूर्व - ४०००५९.

ई-मेल आयडी: nodalofficer@neogrowth.in

कु. बिजल पटवा

तक्रार निवारण अधिकारी

NeoGrowth Credit Private Limited

टाइम्स स्क्वेअर, टॉवर ई, ९वा मजला, अंधेरी कुर्ला रोड, मरोळ, अंधेरी पूर्व - ४०००५९.

ई-मेल आयडी: grievanceofficer@neogrowth.in

विशेषतः शारीरिकदृष्ट्या विकलांग व्यक्ती आणि महिलांच्या बाबतीत, ग्राहकांशी व्यवहार करताना सावध आणि विनम्र राहण्यासाठी कर्मचारी देखील संवेदनशील असतात.

9. रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना २०२१:

- लोकपाल योजनेतर्गत, कंपनीने अशा प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर (PNO)ची नियुक्ती केली आहे, जो कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि कंपनी विरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींबाबत लोकपालला माहिती देण्यासाठी जबाबदार असेल.
- ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, ज्या शाखा/ठिकाणी व्यवसाय व्यवहार केला जातो, तेथे पीएनओ (PNO)चे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/ मोबाईल नंबर आणि ईमेल), लोकपालच्या तक्रार नोंदवण्याच्या पोर्टलच्या तपशीलासह ([https:// cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in)) प्रदर्शित केला जाईल.
- योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये, सर्व कार्यालये आणि शाखांमध्ये इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषांमध्ये अशा प्रकारे ठळकपणे प्रदर्शित केली जातील की कार्यालयात किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला योजनेची पुरेशी माहिती मिळेल.
- लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये तसेच योजनेची प्रत आणि प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे संपर्क तपशील वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित आणि अपडेट केले जातील.

10. न्याय्य आचरण संहितेच्या संप्रेषणाची (कम्युनिकेशन) भाषा आणि पद्धत:

न्याय्य आचरण संहिता (जी शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असावी). ही माहिती विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी वेबसाइटवर टाकण्यात येईल.

11. आकारण्यात आलेल्या जास्त व्याजाचे नियमन:

- संचालक मंडळाने निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटक लक्षात घेऊन, कर्ज आणि अॅडव्हान्स, प्रक्रिया आणि इतर शुल्कांवर आकारले जाणारे व्याज दर ठरवण्यासाठी एक व्याज दर मॉडेल / पॉलिसी स्वीकारली आहे. व्याजदर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठी दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी भिन्न व्याजदर आकारण्याचा तर्क, अर्जाच्या फॉर्ममध्ये कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला उघड केला जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवला जाईल. अर्जाच्या फॉर्ममध्ये कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला उघड केला जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवला जाईल.
- व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्य प्रकारे प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.
- व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.

तसेच, कर्ज खात्यावर व्याज आकारताना योग्य आचरण पध्दतीचा अवलंब केला जाईल, उदा. व्याज हे ग्राहकांना निधी वितरित केल्याच्या दिनांकापासून आकारले जाईल आणि ग्राहकांना कर्ज मंजूर झाल्याच्या दिनांकापासून नाही.

12. शारीरिक/दृष्टिहीन व्यक्तींना कर्ज सुविधा:

अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक/दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा पुरवण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही. सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यवसाय सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी शक्य ते सर्व सहकार्य करतील. कंपनी सर्व स्तरांवर कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांनी हमी दिलेल्या दिव्यांग व्यक्तींच्या हक्कांचा समावेश असलेले एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल. पुढे, कंपनी अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण त्यांनी आधीच स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंतर्गत सुनिश्चित करेल.

13. डिजिटल कर्ज आणि कर्ज वसूलीच्या बाबतीत न्याय्य आचरण संहितेचे पालन:

कंपनी, तिच्या स्वतःच्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे किंवा आऊटसोर्स लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज देत असली तरीही, न्याय्य आचरण संहिता मार्गदर्शक तत्वांचे तंतोतंत पालन करेल.

रिकव्हरी एजंट, कंपनीच्या न्याय्य आचरण संहितेचे पालन करतील तसेच थकबाकी वसूल करण्यासाठी आणि तारण (सिक्युरिटी) पुन्हा ताब्यात घेण्यासाठी त्यांच्या स्वतःच्या संहितेचे पालन करतील.

14. नियतकालिक आढावा:

न्याय्य आचरण संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील कार्यप्रणालीचा नियतकालिक आढाव्याचा एकत्रित अहवाल, जसा तो मंडळाद्वारे निर्धारित केला जाईल, तसा तो मंडळाला नियमित अंतराने सादर केला जाईल.