

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

वाजवी सराव कोड

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

आवृत्ती क्र	१.०
पॉलिसीची मूळतः मंजूर तारीख	१५ मे २०२४
धोरणाची सुधारित/सुधारित तारीख	NA
पॉलिसी मालक	संचालक मंडळ
च्याकडून मंजूर	संचालक मंडळ

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

A. परिचय

अस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी" किंवा "अस्पायर फायनान्स") ही एक बेस लेयर नॉन-डिपॉझिट घेणारी नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी आहे जी भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे नोंदणीकृत आहे आणि इतर गोष्टींबरोबरच खेळते भांडवल आणि त्याच्या विविध व्यवसायांसाठी कर्ज प्रदान करण्यात गुंतलेली आहे. ग्राहक, व्यक्ती आणि व्यवसायांसह.

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्सियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन्स) निर्देश, 2023 चे पालन करून हा फेअर प्रॅक्टिस कोड ("कोड" किंवा "FPC") तयार केला आहे आणि स्वीकारला आहे. RBI द्वारे वेळोवेळी सुधारित किंवा जारी केलेले ("लागू कायदे"). हा वाजवी सराव संहिता कंपनीने ऑफर केलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या सर्व श्रेणींना लागू होतो (सध्या किंवा भविष्यातील तारखेला सादर केला जाऊ शकतो). संहिता कंपनीचे आश्वासन देते त्याच्या कर्जदारांसह त्याच्या व्यवसायात निष्पक्ष व्यवहार आणि पारदर्शकतेसाठी वचनबद्धता.

B. उद्देश

- ग्राहकांशी संवाद साधण्यासाठी आधारभूत निकष स्थापित करून नैतिक आचरण आणि निष्पक्षता यांना प्रोत्साहन देणे;
- ग्राहकांना ते वाजवीपणे अपेक्षित असलेल्या सेवांमध्ये स्पष्ट अंतर्दृष्टी प्रदान करण्यासाठी पारदर्शकता वाढवणे;
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात परस्पर आदरयुक्त आणि न्याय्य संबंध वाढवणे.
- सर्व ग्राहकांना त्यांची पार्श्वभूमी किंवा परिस्थिती विचारात न घेता, निष्पक्षता आणि समानतेची तत्त्वे जपण्यासाठी त्यांच्याशी समान वागणूक सुनिश्चित करण्यासाठी;
- ग्राहकांच्या समस्यांचे त्वरित निराकरण करण्यासाठी आणि विश्वास आणि पारदर्शकतेवर आधारित सुसंवादी संबंध राखण्यासाठी प्रभावी संप्रेषण चॅनेल सुलभ करण्यासाठी.
- कंपनीने ऑफर केलेल्या कर्ज उत्पादनांसाठी लागू कायद्यांतर्गत आवश्यकता आणि मानकांची पूर्तता करणे ;
- ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा मजबूत करणे; आणि
- कंपनीची कर्ज उत्पादने सर्व लागू भारतीय कायदे आणि नियमांचे पालन करतात याची खात्री करण्यासाठी.

C. माहिती

- कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या गरजांशी जुळणारी उत्पादने आणि सेवा निवडण्यासाठी स्पष्ट माहिती प्रदान करेल, त्यांच्या आवडीनुसार कंपनीच्या ऑफरच्या आवश्यक वैशिष्ट्यांबद्दल स्पष्ट स्पष्टीकरण देईल.
- ग्राहकांना त्यांची ओळख आणि पत्ता सत्यापित करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या डॉक्युमेंटरी आवश्यकतांबद्दल तसेच कायदेशीर आणि नियामक जबाबदाऱ्या पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या इतर कागदपत्रांबद्दल माहिती दिली जाईल जसे की "तुमच्या ग्राहकाला जाणून घ्या" मानदंड.
- कंपनी विविध माध्यमांद्वारे व्याज दर, मानक शुल्क आणि शुल्कासंबंधी माहिती प्रसारित करेल:
 - टेलिफोन किंवा हेलपलाइन.
 - त्याच्या आवारात नियुक्त कर्मचारी किंवा मदत डेस्क.
 - कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशन.

D. कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

कंपनी आपल्या कर्जदारांना वेब ॲपद्वारे किंवा डिजिटल भागीदार किंवा एजंट्स किंवा लागू कायदांतर्गत परवानगी दिलेल्या अशा इतर पद्धतींद्वारे स्रोत देईल.

- i) कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे भाषेत असावा.
- ii) कर्जाच्या अर्जांमध्ये आवश्यक माहिती (म्हणजे व्याज दर लागू, शुल्क/शुल्क, असल्यास, पूर्व-पेमेंट पर्याय आणि इतर शुल्क, असल्यास) समाविष्ट केले जावे ज्यामुळे कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम होतो. कर्ज अर्जाचा फॉर्म अर्जासोबत सबमिट करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे दर्शवू शकतो.
- iii) पूर्ण झालेले अर्ज प्राप्त केल्यावर, कंपनी लगेच पावती देईल आणि एक अंदाजे कालावधी प्रदान करेल ज्यामध्ये ग्राहक त्यांच्या कर्जाच्या अर्जासंबंधी संप्रेषण प्राप्त करण्याची अपेक्षा करू शकेल, जोपर्यंत संपूर्ण प्रक्रिया तात्काळ होत नाही.
- iv) कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती अर्जाच्या वेळी कंपनीकडे सादर केली जाईल. कंपनीला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, कंपनीला ग्राहकाशी संपर्क साधण्याचा अधिकार असेल.
- v) **एपीआर** ”) अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम यासारखी माहिती ग्राहकांना सांगेल . याव्यतिरिक्त, कंपनीने कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व ग्राहकांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची प्रत ग्राहकाला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची प्रत देखील प्रदान केली जाईल. पुढे, एस्पायर फायनान्स कर्जदाराकडून या अटी व शर्तीची स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवेल.
- vi) कंपनी ग्राहकांना कंपनीसोबत कर्ज करार करण्यापूर्वी (“ **KFS** ”) (*RBI* द्वारे वेळोवेळी विहित केलेल्या फॉर्ममध्ये) एक प्रमुख तथ्य विधान प्रदान करेल. **KFS** मध्ये, कंपनी एपीआरचे तपशील , पुनर्प्राप्ती यंत्रणा, तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे तपशील, कुलिंग-ऑफ/लूक-अप कालावधी, कोणतेही शुल्क किंवा शुल्क इत्यादींसह सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करेल . ग्राहकाला. कृपया लक्षात घ्या की कंपनी **KFS** मध्ये नमूद केलेल्या बाहेरील ग्राहकांकडून कोणतेही शुल्क किंवा शुल्क आकारणार नाही.

E. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

कंपनी करेल:

- a) कर्जदाराला ईमेलद्वारे लेखी संप्रेषण प्रदान करा, मंजूर कर्जाची रक्कम आणि महत्त्वपूर्ण अटी व शर्ती, वार्षिक व्याज दर, थकीत व्याज, उशीरा पेमेंट शुल्क आणि परतफेडीचे वेळापत्रक (EMI शेड्यूल) यासह इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत पाठवा. . हा संप्रेषण मंजूरी पत्राच्या स्वरूपात किंवा इतर योग्य माध्यमांद्वारे असू शकतो.
- b) कर्जाच्या कराराची एक प्रत, शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजलेल्या इंग्रजीत, सर्व संदर्भित संलग्नकांच्या प्रतींसह, सर्व कर्जदारांना कर्जाची रक्कम कंपनीकडे कर्जदाराच्या खात्यात वितरित करा.
- c) ग्राहकाने कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास, कंपनी तुम्हाला **KFS** मध्ये आधीच कळवल्याप्रमाणे दंडात्मक शुल्क आकारू शकते. कंपनी दंडात्मक व्याजाच्या रूपात दंडात्मक शुल्क आकारणार नाही आणि ते कर्जावरील व्याज दरात जोडले जाणार नाही. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही म्हणजेच अशा दंडात्मक

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही. स्वतंत्रपणे, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की व्याज दरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक सादर केला जाणार नाही आणि लागू कायद्याचे अक्षरशः पालन केले जाईल याची खात्री करेल. पुढे, कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की तिच्याकडून आकारण्यात येणारे दंडात्मक शुल्क हे वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत आहे. कंपनी, जेव्हा तेव्हा ती तिच्या ग्राहकांना भौतिक अटीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवेल तेव्हा, दंडात्मक शुल्क देखील कळवले जाईल याची खात्री करेल.

F. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- वितरण प्राप्त करण्यापूर्वी, कर्जदाराला कंपनीने निर्धारित केलेल्या सर्व मानक आणि विशिष्ट अटी आणि शर्तीचा समावेश असलेल्या कर्ज कराराची अंमलबजावणी करणे आवश्यक असेल. ते सर्व आवश्यक कागदपत्रे पूर्ण करतील आणि त्यावर स्वाक्षरी करतील आणि कर्ज करार किंवा मंजुरी पत्रात नमूद केल्यानुसार लागू असल्यास संपार्श्विक प्रदान करतील.
- कंपनी कर्जदाराला लेखी किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे, स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत, वितरण वेळापत्रक, पूर्वपेमेंट शुल्क, ईएमआय शेड्यूलमधील बदलांसह अटी आणि शर्तीमधील कोणत्याही बदलांबद्दल सूचित करेल. , व्याज दर, सेवा शुल्क, थकीत व्याज शुल्क इ.
- लागू कायदे किंवा कायद्यांद्वारे परवानगी किंवा बंधनकारक नसल्यास, कर्जाची संपूर्ण रक्कम कोणत्याही मध्यस्थ खात्याशिवाय थेट कर्जदाराला बँक खात्यात वितरित केली जाईल किंवा कर्जाची रक्कम विशिष्ट हेतूसाठी नियुक्त केली असल्यास निर्दिष्ट खात्यात वितरित केली जाईल.
- व्याजदर आणि इतर शुल्कांमधील कोणतेही समायोजन कर्ज करारामध्ये समाविष्ट असलेल्या योग्य तरतुदींसह केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील.
- रिकॉल किंवा पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन त्वरण यासंबंधीचे निर्णय कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या अटीनुसार असतील.
- सर्व देयांची पूर्ण परतफेड केल्यावर किंवा थकीत कर्जाच्या रकमेची वसुली झाल्यावर, कंपनी कोणतेही रोखे, लागू असल्यास, कर्जदाराला विरुद्धच्या इतर दाव्यांसाठी कोणत्याही वैध अधिकारांच्या किंवा धारणाधिकारांच्या अधीन राहून जारी करेल. सेट-ऑफच्या अधिकाराचा वापर केल्यास, कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता होईपर्यंत किंवा देय होईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटीबद्दल सूचित केले जाईल.

G. थकबाकी गोळा करणे

- कंपनी ईएमआय शेड्यूलमध्ये नमूद केलेली रक्कम, कालावधी आणि पेमेंटची वारंवारता यासह ग्राहकांना परतफेड प्रक्रिया स्पष्टपणे स्पष्ट करेल. परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन न केल्यास, देय रकमेच्या वसुलीसाठी कायदेशीर त्याचे पालन करण्याची प्रक्रिया केली जाईल, ज्यामध्ये ईमेल, कॉल, एसएमएस किंवा वैयक्तिक भेटीद्वारे स्मरणपत्रे जारी करणे आणि आवश्यकता भासल्यास, दिलेल्या कोणत्याही रकमेचा ताबा घेणे यांचा समावेश असू शकतो. सुरक्षा
- देय वसुली किंवा सुरक्षितता परत मिळवण्यामध्ये कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणारे अधिकृत कर्मचारी स्वतःची योग्यरित्या ओळख करून देतील आणि विनंती केल्यावर अधिकृत कागदपत्रे प्रदर्शित करतील. ग्राहकांना थकीत देयके संबंधित सर्व आवश्यक माहिती प्रदान केली

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

जाईल, आणि कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी संवाद साधण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल. कोणताही गोळा केलेला निधी मध्यस्थ खाती न वापरता थेट कंपनीच्या बँक खात्यात जमा केला जाईल.

c) थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकांच्या परिसराला भेट देताना, कंपनीच्या संकलन आणि वसुली धोरणात दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांव्यतिरिक्त खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले जाईल :

- i) ग्राहकांना त्यांच्या पसंतीच्या ठिकाणी, विशेषतः त्यांचे निवासस्थान किंवा व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
- ii) कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी योग्य ओळख आणि अधिकार अगोदर प्रदान केले जातील.
- iii) ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा नेहमी आदर केला जाईल.
- iv) ग्राहकांशी संवाद विनम्र आणि आदरपूर्वक केला जाईल.
- v) कर्जदार, त्यांचे कुटुंब, मालमत्ता किंवा सहयोगी यांना धमक्या, अपमानास्पद भाषा किंवा छळ सहन केला जाणार नाही.
- vi) ग्राहकांशी संपर्क सामान्यतः सकाळी 8:00 ते संध्याकाळी 7:00 दरम्यान किंवा ग्राहकांच्या व्यवसायाच्या वेळेनुसार योग्य असेल.
- vii) ग्राहकांना त्यांच्या कर्जाबद्दल किंवा त्यांच्या परिणामांबद्दल दिशाभूल होणार नाही.
- viii) ग्राहकांची ओळख सार्वजनिकरित्या उघड केली जाणार नाही.
- ix) वेळ आणि सामग्रीसह संप्रेषणाचे तपशील दस्तऐवजीकरण केले जातील.
- x) वाद किंवा मतभेद न्याय्य आणि शिस्तबद्ध पद्धतीने सोडवण्याचा प्रयत्न केला जाईल.
- xi) थकबाकी वसुलीसाठी भेटी देताना सभ्यता आणि सभ्यता राखली जाईल.
- xii) कंपनीच्या मंजूर संकलन धोरणाचे संपूर्ण संकलन प्रक्रियेदरम्यान काटेकोरपणे पालन केले जाईल.

H. सामान्य

- a) जोपर्यंत नवीन अज्ञात माहिती समोर येत नाही तोपर्यंत कंपनी उपक्रमाच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केल्याशिवाय ग्राहकांच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.
- b) कर्जदार खाती हस्तांतरित करण्याच्या विनंत्या, विशेषतः वैयक्तिक कर्जाच्या बाबतीत, विशेष परिस्थिती वगळता, सामान्यतः स्वीकारल्या जाणार नाहीत. कोणत्याही परिस्थितीत, कंपनीचा आक्षेप किंवा संमती कंपनीकडून अशी विनंती मिळाल्यापासून २१ (एकवीस) दिवसांच्या आत कळवली जाईल.

एस्पायर फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

CIN: U65929KA2022PTC167759

- c) कर्ज वसुली प्रक्रियेमध्ये, कंपनी कोणत्याही प्रकारचा अवाजवी छळ टाळेल, जसे की अयोग्य वेळी सतत कॉल करणे किंवा कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे. कंपनीचे कर्मचारी किंवा अधिकृत प्रतिनिधी ग्राहकांशी संवाद योग्यरित्या हाताळतात याची खात्री करण्यासाठी त्यांना पुरेसे प्रशिक्षण मिळेल. विशिष्ट व्यवसाय-संबंधित परिस्थिती या तासांच्या बाहेर संप्रेषणाची हमी देत नाही तोपर्यंत, अपराधी ग्राहकांशी सामान्यतः सकाळी 8:00 ते संध्याकाळी 7:00 दरम्यान संपर्क साधला जाईल.
- d) अपंगत्वाच्या आधारावर शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधांचा विस्तार करण्यात कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही. अशा व्यक्तींना आमच्या [तक्रार निवारण धोरणानुसार](#) आमच्या ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणेतही प्रवेश असेल .

I. पुढील सहाय्य

- a) कंपनीने आपल्या ग्राहकांकडून उद्भवणाऱ्या विवादांचे निराकरण करण्यासाठी एक मजबूत तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केली आहे. ही यंत्रणा हे सुनिश्चित करते की संस्थेमध्ये उच्च स्तरावर विवादांचे निराकरण केले जाते. तक्रार निवारण अधिकारी आणि कंपनीने स्थापन केलेल्या यंत्रणेचे तपशील आमच्या तक्रार निवारण धोरणात [येथे मिळू शकतात](#) . या कंपनीच्या तक्रार निवारण धोरणात नमूद केलेल्या पद्धतीने ग्राहकांच्या सर्व तक्रारींचे निराकरण केले जाईल.
- b) वाजवी व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या परिणामकारकतेचे मूल्यांकन करण्यासाठी कंपनीच्या संचालक मंडळाकडून नियतकालिक पुनरावलोकने घेतली जातात.
- c) संचालक मंडळ हे सुनिश्चित करेल की त्याला योग्य वाटेल अशा पद्धतीने अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल प्राप्त होईल आणि त्याची देखरेख होईल.

J. व्याज दर नियमन

कंपनीच्या संचालक मंडळाने कर्ज आणि ऍडव्हान्सवरील व्याजदर तसेच प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी मॉडेलला मान्यता दिली आहे. हे मॉडेल निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या घटकांचा विचार करते. व्याजदरांचे निर्धारण, जोखीम श्रेणीकरण आणि विविध कर्जदार श्रेणींमध्ये भिन्न दरांचे तर्क हे कंपनीने ठेवलेल्या [व्याजदर धोरणाचे पालन करतात](#).

कंपनी कर्जदारांना वार्षिक दर प्रदान करते, त्यांच्या खात्यांवर लागू असलेल्या अचूक दरांबाबत स्पष्टता सुनिश्चित करते.