Aryadhan Financial Solutions Private Limited

Fair Practice Code

Prepared by	**Credit & Risk Department**
Version	1.1
Effective Date	May 15, 2026
Approved By	Board of Directors

Aryadhan Financial Solutions Pvt. Ltd.
H-82, First Floor, Sector-63, Noida,
Uttar Pradesh-201301

91-120-4859300
info@aryadhan.co.in
www.aryadhan.co.in

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड – Aryadhan फायनान्शिअल सोल्युशन्स प्रायव्हेट लिमिटेड

प्रस्तावना

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया यांच्या परिपत्रक क्रमांक **2012-13/416/DNBS.CC.PD No. 320/03.10.01/2012-13**, दिनांक **18 फेब्रुवारी 2013**, आणि **रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी – स्केल आधारित नियमन) मास्टर डिरेक्शन्स, 2023**, दिनांक **19 ऑक्टोबर 2023** अन्वये (वेळोवेळी करण्यात येणाऱ्या सुधारणा सह), ग्राहक संपर्क असलेल्या सर्व NBFC कंपन्यांनी फेअर प्रॅक्टिस कोड (Fair Practices Code – FPC) स्वीकारणे बंधनकारक आहे. खाली नमूद केल्याप्रमाणे, Aryadhan चा फेअर प्रॅक्टिस कोड वरील RBI परिपत्रकांमध्ये नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांशी सुसंगत आहे. ग्राहकांशी व्यवहार करताना कंपनीने पाळावयाच्या किमान नैतिक आणि पारदर्शक वर्तनमानकांचा हा कोड आहे. हा कोड ग्राहकांना माहिती पुरवतो आणि Aryadhan ने त्यांच्या दैनंदिन व्यवहारामध्ये ग्राहकांशी कसे वागावे याचे स्पष्टीकरण देतो.

ही धोरण ग्राहकांच्या सर्व प्रकारांवर लागू आहे, ज्यामध्ये सोशल मिडिया किंवा इतर कोणत्याही माध्यमांवरून करण्यात आलेल्या तक्रारी किंवा चौकशीचा समावेश आहे. आम्ही सर्व ग्राहकांना योग्य प्लॅटफॉर्मद्वारे आमच्याशी संपर्क साधण्याचे आवाहन करतो. Aryadhan ही RBI ने वेळोवेळी सूचित केलेल्या सर्व सर्वोत्तम प्रथांचे पालन करेल आणि आवश्यक असल्यास या कोडमध्ये सुधारणा करेल, जेणेकरून तो सद्याच्या मानकांशी सुसंगत राहील. Aryadhan फायनान्शियल सोल्युशन्स प्रायव्हेट लिमिटेड चे धोरण असे आहे की कोणत्याही अर्जदाराला त्याचा वर्ग, जात, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय किंवा अपंगत्व यावर आधारित भेदभाव न करता सर्व आर्थिक उत्पादने थेट किंवा संबंधित उपकंपन्यांमार्फत उपलब्ध करून दिली जातील.

कंपनीचे धोरण सर्व ग्राहकांना समान व निष्पक्ष वागणूक देण्याचे आहे. कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकांना मदत, मार्गदर्शन आणि सेवा देताना समानतेने, नीतिमत्तेने व सातत्याने वागतील. Aryadhan चा फेअर प्रॅक्टिस कोड (FPC) सर्व ग्राहकांपर्यंत पोहोचवण्यासाठी तो कंपनीच्या अधिकृत संकेतस्थळावर प्रकाशित केला जाईल. या कोडची अंमलबजावणी संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी असेल.

FPC ची बांधिलकी कर्मचारी उत्तरदायित्व, प्रशिक्षण, समुपदेशन, देखरेख, ऑडिटिंग कार्यक्रम आणि अंतर्गत नियंत्रणे आणि तंत्रज्ञानाचा इष्टतम वापर या संदर्भात प्रदर्शित केली जाईल. कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन संघ निष्पक्ष पद्धतींची अंमलबजावणी करण्यासाठी, यापुढे तपशीलवार, आणि तिचे कार्य सर्व भागधारकांप्रती दृढ वचनबद्धता प्रतिबिंबित करते याची खात्री करण्यासाठी जबाबदार आहेत.

हा फेअर प्रॅक्टिस कोड *Aryadhan* तर्फे सध्या पुरवले जाणारे किंवा भविष्यात सुरू करण्यात येणारे खालीलप्रमाणे उत्पादने आणि सेवा यांना लागू होतो:

1. कर्ज, हमी आणि अन्य आर्थिक मालमत्तांच्या स्वरूपातील उत्पादने

2. कंपनीच्या शाखा, उपकंपन्या किंवा संबंधित संस्थांच्या नेटवर्कमार्फत दिली जाणारी उत्पादने

वरील सर्व सेवा व उत्पादने प्रत्यक्ष, फोनद्वारे, इंटरनेटवर किंवा कोणत्याही इतर पद्धतीने (सध्याच्या किंवा भविष्यातील) दिली जात असली, तरीसुद्धा या कोडचा त्यांच्यावर संपूर्णपणे लागू होतो.

A. Aryadhan आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना खालील मुख्य तत्वांचे पालन करेल:
   - ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य, प्रामाणिक आणि पारदर्शक पद्धतीने वागले जाईल.
   - आमची उत्पादने, सेवा, प्रक्रिया आणि कार्यपद्धती या FPC मध्ये नमूद केलेल्या वचनबद्धता व मानकांचे पालन करतील.
   - आमची उत्पादने व सेवा संबंधित कायदे व नियमांचे पूर्णपणे पालन करतील, केवळ शब्दशः नव्हे तर भावनाशुद्धतेनेही.
   - आमचे ग्राहकांशी व्यवहार ईमानदारी, प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकता या नैतिक मूल्यांवर आधारित असतील.

B. Aryadhan आपली आर्थिक उत्पादने आणि सेवा कशा प्रकारे कार्य करतात हे समजावून सांगण्यासाठी ग्राहकांना मदत करेल, यामध्ये समाविष्ट असेल:
   - उत्पादने व सेवा यांची माहिती सोप्या हिंदी, इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेमध्ये देणे
   - त्यांच्या आर्थिक परिणामांची स्पष्ट माहिती देणे
   - ग्राहकाच्या गरजेनुसार योग्य पर्याय निवडण्यासाठी मार्गदर्शन करणे

C. Aryadhan आपल्या सर्व ग्राहकांना त्रासमुक्त आणि समाधानकारक सेवा अनुभव मिळावा यासाठी सतत प्रयत्नशील असेल. मात्र, काहीवेळा चुकून एखादी त्रुटी, गाफीलपणा किंवा विसंगती घडल्यास, ती जलदगतीने आणि सहानुभूतीने हाताळली जाईल.
   - चुका तात्काळ दुरुस्त केल्या जातील
   - तक्रारींवर त्वरित कारवाई केली जाईल
   - जर एखादा ग्राहक तक्रार हाताळण्याच्या पद्धतीवर समाधानी नसेल, तर तक्रार पुढे कशी न्यायची याबाबत त्याला योग्य मार्गदर्शन केले जाईल.

विक्री सुरूवात

Aryadhan आपल्या ग्राहकांना त्यांच्या गरजेनुसार योग्य उत्पादने व सेवा निवडण्यात मार्गदर्शन करेल.

A. ग्राहकासोबतचा संबंध प्रस्थापित होण्यापूर्वी, कंपनी खालील गोष्टी करेल:
   - ग्राहकाने ज्या सेवा किंवा उत्पादनामध्ये रस दाखवलेला आहे, त्याच्या मुख्य वैशिष्ट्यांची माहिती स्पष्टपणे देईल.
   - ग्राहकाच्या गरजेनुसार योग्य खाते, उत्पादने व सेवा यांची माहिती पुरवेल.'तुमच्या ग्राहकाला जाणून घ्या' (Know Your Customer – KYC) या नियमानुसार आवश्यक असलेली माहिती कोणती आहे, हे

स्पष्टपणे सांगेल. कायद्याने व नियामक संस्थांद्वारे वेळोवेळी लागू होणाऱ्या नियमांचे पालन करण्यासाठी कोणती माहिती आवश्यक आहे, याची कल्पना ग्राहकाला दिली जाईल.

- ग्राहक व त्याच्या/तिच्या कुटुंबाविषयी अतिरिक्त माहिती मागवली जाईल जेणेकरून डेटाबेस तयार करता येईल. मात्र, ही माहिती ग्राहकाच्या इच्छेवर आधारित असेल — ग्राहक ती माहिती द्यायला बांधील नसेल.

B. कंपनी ग्राहकांना उत्पादने व सेवा मिळवण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या विविध माध्यमांबद्दल माहिती पुरवेल. त्याचबरोबर, अधिक माहिती कुठे उपलब्ध आहे याची माहितीही ग्राहकाला दिली जाईल.

C. ग्राहकाने एकदा एखादे उत्पादन निवडल्यानंतर, ते कसे कार्य करते, याबाबत स्पष्ट माहिती दिली जाईल.

D. कंपनी ग्राहकाला त्या उत्पादनाच्या कार्यप्रणालीस अनुरूप हक्क व जबाबदाऱ्या याबाबत मार्गदर्शन करेल.

कर्ज व ॲडव्हान्सेस

कोणतीही नॉन-बँकिंग सुविधा देण्यापूर्वी, Aryadhan संभाव्य ग्राहकाची (कर्ज घेणाऱ्याची) परतफेडीची क्षमता काळजीपूर्वक तपासेल.

कर्ज अर्ज आणि त्यावर प्रक्रिया

A. Aryadhan च्या कर्ज अर्ज पत्रकात अशा सर्व आवश्यक बाबींचा समावेश असेल ज्या संभाव्य कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करू शकतात, जेणेकरून इतर एनबीएफसी कंपन्यांच्या अटी व शर्तींसोबत तुलना करता येईल आणि संभाव्य कर्जदार एक सुजाण निर्णय घेऊ शकेल.
B. कर्ज अर्जासोबत कोणती कागदपत्रे जोडावीत, हे अर्ज पत्रकात स्पष्टपणे नमूद केले जाईल.
C. कंपनीकडून सर्व कर्ज अर्जांना प्राप्तीची पावती दिली जाईल. तसेच, कर्ज अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी लागणारा अंदाजे कालावधी त्या पावतीत नमूद केला जाईल.
D. कर्जदाराशी संबंधित सर्व सांघिक पत्रव्यवहार स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती आणि कर्ज आणि आगाऊ माहितीसाठी मुख्य तथ्ये-

A. Aryadhan कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, अटी व शर्तींसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दर आणि अर्ज करण्याच्या पद्धतीसह कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे स्थानिक भाषेत लिखित स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तींची स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवावी.
B. NBFC विरुद्ध प्राप्त झालेल्या तक्रारी सामान्यत: उच्च व्याज/दंडात्मक व्याज आकारण्याशी संबंधित असल्याने, Aryadhan उशीरा परतफेडीसाठी आकारलेल्या दंडाचा उल्लेख कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात करेल. व्याज

आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती निश्चित केली जातील आणि व्यवसायाची आवश्यकता, नियामक आणि ग्राहक भावना, बाजार पद्धती इत्यादी लक्षात घेऊन पुनरावलोकन केले जातील. कर्जदाराने संप्रेषित केलेल्या अटी आणि शर्तींची स्वीकृती कंपनीने त्याच्या रेकॉर्डमध्ये जतन केली जाईल.

C. Aryadhan कर्जाच्या कराराची एक प्रत, शक्यतो कर्जदाराला समजलेल्या स्थानिक भाषेत, कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतीसह देईल.
D. Aryadhan सर्व कर्जदारांना प्रकरणाच्या मंजुरीनंतर मुख्य तथ्ये स्टेटमेंट प्रदान करेल जेणेकरुन त्यांना कर्ज करार अंमलात आणण्यापूर्वी एक माहितीपूर्ण विचार करण्यात मदत होईल, नियमांनुसार प्रदान केलेल्या प्रमाणित स्वरूपानुसार.

कर्ज खात्यांतील दंडात्मक शुल्क

A. Aryadhan ने कर्ज खात्यांतील दंडात्मक शुल्कांबाबत संचालक मंडळाने मंजूर केलेली धोरण (Board Approved Policy) स्वीकारलेली आहे.
B. कर्जदाराकडून कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे उल्लंघन झाल्यास,त्या बदल्यात आकारण्यात येणाऱ्या शुल्काला 'दंडात्मक शुल्क' (Penal Charges) असे संबोधले जाईल आणि त्याची आकारणी 'दंडात्मक व्याज' (Penal Interest) या स्वरूपात केली जाणार नाही. Aryadhan दंडात्मक शुल्काचे पूंजीकरण (Capitalisation) करणार नाही.
C. कर्जाच्या व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक जोडण्यात येणार नाही.
D. दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि पारदर्शक असेल व कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तींच्या उल्लंघनाच्या तीव्रतेनुसार प्रमाणबद्ध असेल तसेच त्या विशिष्ट कर्ज किंवा उत्पादन श्रेणीतील इतर कर्जदारांमध्ये भेदभावाशिवाय आकारले जाईल.
E. व्यक्तिगत कर्जदारांना (Personal Borrowers) व्यवसायाशिवाय इतर कारणांसाठी मंजूर करण्यात आलेल्या कर्जांमध्ये,दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण हे अशा नॉन-इंडिव्हिज्युअल कर्जदारांपेक्षा जास्त नसावे ज्यांच्याकडून त्याच प्रकारच्या अटींचे उल्लंघन झाले आहे.
F. Aryadhan कर्ज करारामध्ये, तसेच महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) / की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) व कंपनीच्या अधिकृत संकेतस्थळावर, दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण व आकारणीचे कारण स्पष्टपणे उघड (Clearly Disclosed) करेल.
G. जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना भौतिक अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे / सूचना पाठविली जातात, तेव्हा लागू होणारे दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

कर्ज वितरण व अटी-शर्तींमधील बदल

A. कंपनी कर्जदाराला कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे अटी व शर्तींमधील कोणत्याही बदलाबद्दल सूचित करेल, ज्यामध्ये वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींचा समावेश आहे. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि इतर शुल्कांमधील बदल केवळ संभाव्यपणे प्रभावित होतील. कर्ज करारामध्ये या प्रभावासाठी एक विशिष्ट खंड असावा.

B. कंपनीचा पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल/वेगवान करण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अटींशी सुसंगत असेल.
C. कंपनी सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराच्या विरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकार जारी करेल. सेट-ऑफच्या अशा अधिकाराचा वापर करायचा असल्यास, कर्जदाराला थकबाकीच्या दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह योग्य सूचना दिली जाईल.

जबाबदारीने कर्जवाटप व वर्तन-

कर्जाची परतफेड/सेटलमेंटवर स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे-

A. Aryadhan कडून कर्जाची पूर्ण परतफेड किंवा सेटलमेंट झाल्यानंतर (ज्याची गणना Aryadhan च्या बँक स्टेटमेंटमध्ये निधी प्राप्त झालेल्या तारखेपासून केली जाईल), 30 दिवसांच्या आत संबंधित मूळ स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत दिली जातील आणि संबंधित नोंदणी कार्यालयात केलेले चार्जेस/हक्क रद्द केले जातील.
B. कर्जदाराला त्याच्या सोयीप्रमाणे,मूळ कागदपत्रे ज्या शाखेतून कर्ज चालवलं गेलं त्या शाखेतून किंवा Aryadhan च्या कोणत्याही अन्य कार्यालयातून, जिथे ती कागदपत्रे उपलब्ध आहेत, तिथून मिळवण्याची लवचिकता (Flexibility) दिली जाईल.
C. प्रभावी दिनांकापासून (Effective Date) जारी करण्यात आलेल्या कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये,मूळ मालमत्ता कागदपत्रे परत मिळण्याचा कालावधी आणि स्थान स्पष्टपणे नमूद करण्यात येईल.
D. जर एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांचा मृत्यू झाला, तर त्यांच्या मूळ स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे, कंपनीच्या संकेतस्थळावर दर्शविलेल्या अधिकृत व मंजूर प्रक्रियेप्रमाणे संबंधित कायदेशीर वारसांना (Legal Heirs) परत दिली जातील.

स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्याची भरपाई-

A. Aryadhan कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्याच्या 30 दिवसांच्या आत कागदपत्रे सोडण्यात किंवा शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास (Aryadhanच्या बँक खात्यात निधी जमा झाल्याची तारीख पूर्ण परतफेड/सेटलमेंटची तारीख मानली जाईल), आर्यधन कर्जदाराला विलंबाची कारणे सांगेल. विलंबासाठी Aryadhan जबाबदार असेल अशा प्रकरणांमध्ये, ते कर्जदाराला विलंबासाठी प्रतिदिन ₹5,000 या दराने भरपाई देईल.
B. मूळ मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे नुकसान किंवा नुकसान झाल्यास, अर्धवट किंवा संपूर्णपणे, आर्यधन कर्जदाराला डुप्लिकेट किंवा प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी मदत करेल. वर दर्शविल्याप्रमाणे नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च आर्यधन उचलेल. अशा प्रकरणांमध्ये, प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी Aryadhanला अतिरिक्त 30 दिवसांची टाइमलाइन उपलब्ध असेल आणि विलंब कालावधीचा दंड 60 दिवसांनंतर मोजला जाईल.

चल मालमत्ता / वस्तू / संपत्तीची परतफेड:

A. Aryadhan कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड किंवा सेटलमेंट (ज्याची गणना Aryadhan च्या बँक स्टेटमेंटमध्ये निधी प्राप्त झालेल्या तारखेपासून केली जाईल) झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत,संबंधित चल मालमत्ता / वस्तू / संपत्ती परत देईल, तसेच नोंदणीकृत चार्जेस हटवण्यासाठी आवश्यक सहाय्य करेल.

B. जर एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांचा मृत्यू झाला,तर संबंधित चल मालमत्ता / वस्तू / संपत्ती, कंपनीच्या संकेतस्थळावर नमूद केलेल्या अधिकृत व मंजूर प्रक्रियेप्रमाणे,कायदेशीर वारसांना (Legal Heirs) परत करण्यात येईल.

सामान्य बाबी-

A. Aryadhan कर्जदाराच्या व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही,जोपर्यंत कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये स्पष्ट केलेल्या कारणांपुरते तो मर्यादित नसेल, किंवा कर्जदाराकडून जाणीवपूर्वक किंवा अनवधानाने लपवलेली महत्त्वाची नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आली नसेल.

B. जर कर्जदाराकडून त्याचे कर्ज खाते इतर कोणत्याही NBFC, बँक किंवा वित्तीय संस्थेकडे हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाली,तर त्या विनंतीवर मान्यता किंवा नकार दिला जाईल व त्याबाबत 21 दिवसांच्या आत कर्जदारास कळवले जाईल.अशा हस्तांतरणाची प्रक्रिया कर्जदाराशी झालेल्या कर्ज करारातील अटींच्या अनुषंगाने व लागू असलेल्या कायदे, नियम, अधिनियम व मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार पार पाडली जाईल. कर्जवसुलीच्या बाबतीत, Aryadhan केवळ कायद्याने उपलब्ध असलेल्या अधिकृत उपाययोजनांचा अवलंब करेल. कंपनी अनुचित वेळेस वसुली, अनावश्यक त्रास देणे, किंवा बळजबरी / दहशतीचा वापर यापासून दूर राहील.

C. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कर्मचाऱ्यांचे उद्धट वर्तन असल्याची नोंद घेतली गेली आहे.त्यामुळे Aryadhan सुनिश्चित करेल की कंपनीचे सर्व कर्मचारी योग्य प्रशिक्षण घेतलेले असतील आणि ग्राहकांशी नम्र व सुसंवादात्मक पद्धतीने वागतील.

D. शारीरिकदृष्ट्या किंवा दृष्टिहीन दिव्यांग अर्जदारांबाबत,त्यांना कोणत्याही प्रकारची उत्पादने वा कर्ज सुविधा देण्यात कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही.*(संदर्भ: RBI परिपत्रक क्रमांक* DNBS.CC.PD.No. 191/03.10.01/2010-11 दिनांक 27 जुलै 2010)

अटी व शर्ती-

A. जेव्हा एखादा ग्राहक पहिल्यांदा Aryadhan कडील कोणतेही उत्पादन किंवा सेवा स्वीकारतो, तेव्हा त्या संबंधित सेवा/उत्पादनासाठी लागू असलेले नियम व अटी ग्राहकास पुरवले जातील.

B. सर्व अटी व शर्ती या न्याय्य व स्पष्ट असतील आणि त्यामध्ये ग्राहकांचे हक्क व जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे आणि सोप्या भाषेत नमूद केलेले असतील. कायदेशीर किंवा तांत्रिक भाषा फक्त आवश्यकतेनुसारच वापरण्यात येईल.
C. कंपनीकडून लागू असणाऱ्या सर्व शुल्कांची माहिती संबंधित सेवा किंवा उत्पादनासाठी उपलब्ध करून देण्यात येईल.
D. जर कंपनी कोणतेही शुल्क वाढवत असेल किंवा नवीन शुल्क लागू करत असेल, तर त्याबाबतची पूर्वसूचना ग्राहकाला देण्यात येईल.
E. ग्राहकाच्या विनंतीवर, कोणत्याही उत्पादन किंवा सेवेची संपूर्ण अटी व शर्ती Aryadhan कडून उपलब्ध करून दिल्या जातील.

मार्केटिंग आणि उत्पादन समन्वय-

A. Aryadhan हे सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिरात आणि प्रचार साहित्य स्पष्ट, न्याय्य, वाजवी आणि गैरवळण देणारे नसावे.
B. Aryadhan ग्राहकास त्याच्या पात्रतेनुसार वित्तीय उत्पादनांची संपूर्ण श्रेणी उपलब्ध करून देईल. यातील काही उत्पादने/सेवा स्वतः Aryadhan कडील असतील, तर इतर उत्पादने समूह कंपन्या, संलग्न कंपन्या,अथवा ज्या कंपन्यांशी Aryadhan चा व्यावसायिक करार आहे, त्यांच्याकडून देखील असतील.
C. Aryadhan ची हीच सदिच्छा असेल की,विविध वित्तीय सेवा व उत्पादनांमध्ये समन्वय (synergy) साधून, क्रॉस-सेलिंगच्या माध्यमातून ती उत्पादने आपल्या ग्राहकांपर्यंत पोहोचवावीत.

गोपनीयता-

A. ग्राहकाची परवानगी नसल्यास, Aryadhan सर्व वैयक्तिक माहिती खासगी आणि गोपनीय म्हणून वागवेल.
B. Aryadhan कोणत्याही व्यवहारांची माहिती गटातील इतर घटकांना उघड करणार नाही, खालील विशेष परिस्थिती वगळता:
    - कायद्यानुसार किंवा नियामक प्राधिकरणाच्या आदेशानुसार माहिती देणे बंधनकारक असल्यास
    - सार्वजनिक हितासाठी माहिती उघड करणे आवश्यक असल्यास
    - कंपनीच्या हितासाठी माहिती द्यावी लागल्यास (उदा. फसवणूक प्रतिबंध)ही अट फक्त सुरक्षा किंवा कायदेशीर कारणांसाठी वापरण्यात येईल, मार्केटिंगसाठी ही माहिती कोणालाही (गटातील कंपन्यांसह) दिली जाणार नाही.
    - ग्राहकाने स्पष्ट संमती दिली असल्यास,की त्याची वैयक्तिक माहिती गटातील कंपन्यांबरोबर, संलग्न कंपन्यांबरोबर किंवा इतर संस्थांबरोबर इतर उत्पादने किंवा सेवा देण्यासाठी शेअर केली जावी.

- ग्राहकाने स्वतःच अशी माहिती गट/संलग्न कंपन्यांबरोबर शेअर करण्याची विनंती केल्यास, त्या परिस्थितीत ती माहिती दिली जाईल.

संचालक मंडळाची जबाबदारी

A. Aryadhan ने संस्थेमध्ये ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा (Grievance Redressal Mechanism) याबाबत धोरण निश्चित केले आहे. या यंत्रणेमुळे कंपनीतील अधिकारी घेतलेल्या निर्णयांमुळे निर्माण होणारे वाद किमान एक स्तर वरच्या अधिकाऱ्याद्वारे ऐकून घेतले जातात आणि निकाली काढले जातात.
B. संचालक मंडळ हे देखील सुनिश्चित करेल की,योग्य आचरण संहितेचे पालन व तक्रार निवारण यंत्रणेचे विविध स्तरांवरील कार्य याचे नियतकालिक पुनरावलोकन (Periodic Review) केले जाईल.
C. ग्राहक तक्रार अहवालाचा सारांश,तसेच निवारणासाठी उचललेली पावले दर्शविणारा स्थिती अहवाल (Status Report)नियत कालावधीने संचालक मंडळासमोर सादर केला जाईल, जेणेकरून सर्व पातळ्यांवरील तक्रारींचे व्यवस्थापन प्रभावीपणे केले जाईल.

FPC (कंपनी फेअर प्रॅक्टिसेस कोड) च्या अनुपालनाचे नियतकालिक पुनरावलोकन करण्यासाठी संचालक मंडळाची देखरेख यंत्रणा

• तिमाही अनुपालन अहवाल: कंपनी फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (FPC) चे अनुपालन संचालक मंडळाच्या तिमाही बैठकींमध्ये सादर करेल.

• तक्रार निवारण आढावा: ग्राहकांच्या तक्रारींचा अहवाल तसेच त्यावरील स्थिती अहवाल संचालक मंडळाच्या तिमाही बैठकींमध्ये सादर केला जाईल.

• अंतर्गत लेखापरीक्षण आणि तपासणी: कंपनीचा अंतर्गत लेखापरीक्षण विभाग FPC च्या अंमलबजावणीचे लेखापरीक्षण करेल. यामध्ये कर्जाशी संबंधित कागदपत्रांची पडताळणी, व्याजदरांमधील पारदर्शकता आणि वसुली पद्धतींचे परीक्षण यांचा समावेश असेल. या लेखापरीक्षणातील निष्कर्ष संचालक मंडळास अहवालाद्वारे सादर केले जातील.

तक्रार निवारण यंत्रणा-

Aryadhan कंपनीकडे व्यवहारात एक संरचित तक्रार निवारण यंत्रणा आहे जिथे सर्व तक्रारी एका परिभाषित वेळापत्रकानुसार उपस्थित केल्या जातील. तक्रारींचे जलद निवारण करण्यासाठी ग्राहकांना ही सुविधा उपलब्ध करून देण्यात आली आहे.

A. Aryadhan कंपनी तक्रार करू इच्छिणाऱ्या ग्राहकांना मार्गदर्शन करेल आणि जर ग्राहक निकालावर नाराज असेल तर काय करावे याबद्दल मार्गदर्शन करेल.
B. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी शक्य तितक्या लवकर उत्तर देईल; ग्राहक असमाधानी असल्यास कंपनी ग्राहकाला तक्रार पुढे नेण्याबाबत मार्गदर्शन करेल.

C. व्यवसाय पद्धती, कर्ज देण्याचे निर्णय, क्रेडिट व्यवस्थापन आणि वसुली यासंबंधीच्या कोणत्याही बाबतीत कर्जदारांसह ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी नोडल अधिकारी नियुक्त केला जाईल. नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केला जाईल.

D. नोडल अधिकाऱ्यासोबत पुनरावलोकन करण्यासाठी आणि तक्रार निवारण यंत्रणेवर देखरेख करण्यासाठी वरिष्ठ व्यवस्थापन अधिकाऱ्यांचा समावेश असलेली अंतर्गतरीत्या स्थापन केलेली ग्राहक तक्रार निवारण परिषद.

E. RBI परिपत्रक क्रमांक RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 नुसार,कंपनीच्या सर्व शाखांमध्ये व व्यवहार स्थळांवर, ग्राहकांच्या फायद्यासाठी खालील माहिती स्पष्टपणे दर्शवावी:ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क क्रमांक (फोन/मोबाइल आणि ईमेल आयडीसह)जेणेकरून ग्राहक त्यांच्याशी थेट संपर्क साधून तक्रारी मांडू शकतील.जर तक्रार 1 महिन्याच्या आत सोडवली गेली नाही, तर ग्राहक RBI च्या DNBS विभागाच्या संबंधित प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्यांकडे अपील करू शकतो. कंपनीचे मुख्यालय ज्या क्षेत्राधिकारात येते ते म्हणजे RBI कानपूर प्रादेशिक कार्यालय. थोडक्यात, सार्वजनिक सूचना ही ग्राहकांना Aryadhan कडील तक्रार निवारण यंत्रणेची माहिती देण्यासाठी उपयुक्त ठरेल, ज्यात तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा तपशील आणि RBI प्रादेशिक कार्यालयाची माहिती दिलेली असेल.

स्टेप 1: जर ग्राहकांना कोणतीही शंका, तक्रार किंवा विनंती असेल, तर ते आपल्या संबंधित रिलेशनशिप मॅनेजरशी संपर्क करू शकतात किंवा खालीलपैकी कोणत्याही माध्यमातून आमच्याशी संपर्क साधू शकतात: ई-मेल: complaints@aryadhan.in किंवा कॉल: 0120-4859345. ग्राहकाच्या तक्रारीच्या स्वरूपानुसार त्वरित प्रतिसाद देण्यात येईल. जर तत्काळ उत्तर दिलं गेलं नसेल, तर 3 कार्यदिवसांत प्रतिसाद मिळेल.

स्टेप 2: जर ग्राहक (i) ला वाटत असेल की त्याच्या/तिच्या तक्रारींचे निराकरण केले गेले नाही किंवा (ii) वरील चॅनेलवरून प्राप्त झालेल्या निराकरणावर समाधानी नसेल किंवा (iii) तक्रार केल्यापासून 3 कामकाजाच्या दिवसात ग्राहक आमच्याकडून ऐकत नसेल, तर ग्राहक तक्रार अधिकाऱ्याला लिहू शकतो ज्याचे तपशील खाली दिले आहेत:

नाव: Sunil Kumar

संपर्क: 0120-4859319

मेल आयडी: grievance@aryadhan.in

कॉल सुविधा सकाळी 10:00 ते रात्री 18:00 पर्यंत उपलब्ध आहे. (सोमवार ते शुक्रवार), सार्वजनिक सुटी वगळता.

स्टेप 3: परोक्त चॅनेलवरून प्राप्त झालेल्या रिझोल्यूशनवर ग्राहक समाधानी नसल्यास, किंवा स्टेप -2 अंतर्गत उठवलेल्या तक्रारीच्या 3 कामकाजाच्या दिवसांत ग्राहक ऐकत नसल्यास, ग्राहक मुख्य नोडल ऑफिसरला लिहू शकतो ज्याचा तपशील खाली दिला आहे:

नाव: Inderjeet Singh

संपर्क : 0120-4859327

मेल आयडी: pno@aryadhan.in

कॉल सुविधा सकाळी 10:00 ते रात्री 18:00 पर्यंत उपलब्ध आहे. (सोमवार ते शुक्रवार), सार्वजनिक सुटी वगळता.

स्टेप 4: लोकपालाकडे तक्रारी

30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निवारण न झाल्यास, किंवा कर्जदार प्राप्त झालेल्या प्रतिसादाने समाधानी नसल्यास, https://cms.rbi.org.in/ वर ऑनलाइन तक्रार दाखल केली जाऊ शकते. तक्रार समर्पित ई-मेलद्वारे देखील दाखल केली जाऊ शकते किंवा लोकपाल योजनेअंतर्गत विहित नमुन्यात भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ - 160017 येथे स्थापन केलेल्या 'केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्रा'वर भौतिक मोडमध्ये पाठवता येईल.

रिझर्व्ह बँक – एकत्रित लोकपाल योजना, 2021

A. Aryadhan ही कंपनी "रिझर्व्ह बँक – इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम, 2021" ("लोकपाल योजना") नुसार कार्य करण्याचा मानस बाळगते.
B. या धोरणामध्ये या लोकपाल योजनेची महत्त्वाची वैशिष्ट्ये आणि प्रमुख नोडल अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील वरील विभागात नमूद केलेले आहेत, तसेच Aryadhan च्या अधिकृत संकेतस्थळावरही उपलब्ध आहेत.

फेअर प्रॅक्टिस कोडची भाषा आणि संवाद माध्यम

A. RBI मास्टर निर्देशांनुसार, Aryadhan ने फेअर प्रॅक्टिस कोड (FPC) हे धोरण इंग्रजी आणि कर्जदारांना समजणाऱ्या प्रादेशिक भाषांमध्ये तयार केले आहे. हा कोड Aryadhan च्या अधिकृत संकेतस्थळावरही उपलब्ध करून देण्यात आला आहे.

जादा व्याजदराचे नियमन-

A. Aryadhan कंपनी कर्ज व आगाऊ रकमेवर आकारले जाणारे व्याजदर ठरवण्यासाठी एक व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल.
B. या मॉडेलमध्ये पुढील बाबींचा विचार केला जाईल:निधीची किंमत (Cost of Funds) नफा मर्यादा (Margin) जोखीम प्रीमियम (Risk Premium) इतर संबंधित घटक,वेगवेगळ्या कर्जदार गटांसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील तर्क, जोखमीच्या वर्गवारीची पद्धत आणि व्याजदर हे सर्व ग्राहकाला अर्जात स्पष्टपणे नमूद केले जातील आणि मंजुरी पत्रातही ठळकपणे कळवले जातील.

C. व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील Aryadhan च्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केला जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल. व्याजाचा दर वार्षिक दर असावा जेणेकरुन कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.

14 जुलै 2014 रोजी जारी केलेल्या परिपत्रकानुसार, कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जांवर फोरक्लोजर चार्जेस/प्रीपेमेंट दंड आकारणार नाही.

वेळोवेळी लागू केल्याप्रमाणे, या दस्तऐवजाची सामग्री या मार्गदर्शक तत्त्वे, निर्देश, सूचना आणि सल्ल्यानुसार वाचली जाईल

धोरणाचा आढावा (किंवा पुनरावलोकन)

या धोरणाचा दरवर्षी किंवा आवश्यकतेनुसार आढावा घेतला जाईल.