फेअर प्रॅक्टिस कोड

अनुपालन विभाग

UGRO कॅपिटल लिमिटेड

आवृत्ती	**तयार करणारी व्यक्ती**	**आढावा घेणारी व्यक्ती**	**मंजूर करणारी व्यक्ती**	**मंजुरी दिनांक**	**टिप्पणी**
आ. जून/2026	मुख्य अनुपालन अधिकारी	जोखीम व्यवस्थापन समिती	संचालक मंडळ	30.06.2026	खालील विषयांशी संबंधित नवीन विभागांचा समावेश: a) वैयक्तिक कर्जांची (गृहकर्जांसह) परतफेड किंवा सेटलमेंट झाल्यानंतर सुरक्षा कागदपत्रे परत देणे. b) समान मासिक हप्ता आधारित वैयक्तिक कर्जांवरील फ्लोटिंग व्याजदराचे पुनर्निर्धारण.
आ. एप्रिल/2026	मुख्य अनुपालन अधिकारी	अनुपालन समिती	संचालक मंडळ	20.04.2026	जबाबदारीत सुधारणा करण्यासाठी आणि इएसजी व अनुपालन मानकांशी सुसंगतता राखण्यासाठी कलमांचा अंतर्भाव.
आ. एप्रिल/2025	मुख्य अनुपालन अधिकारी	अनुपालन समिती	संचालक मंडळ	26.04.2025	लोन आणि आगाऊ रक्कमसाठी मुख्य तथ्यांच्या निवेदनाचा समावेश करणे जे आर.बी.आय च्या वेळोवेळी सुधारणा केलेल्या 15 एप्रिल 2024 रोजीच्या परिपत्रकानुसार असेल
आ.जानेवारी/ 2024	-	-	संचालक मंडळ	23.01.2024	कोणताही बदल नाही (वार्षिक आढावा)
आ.ऑक्टोबर /2023	मुख्य अनुपालन अधिकारी	अनुपालन समिती	संचालक मंडळ	26.10.2023	धोरणात सुधारणा केली जेणेकरून फेअर लेंडिंग प्रॅक्टिस -

					कर्ज खात्यात दंडात्मक शुल्क यावरील आर.बी आय च्या 18 ऑगस्ट 2023 रोजीच्या परिपत्रकाच्या अनुरूप करता येईल
आ.जानेवारी/ 2023	-	-	संचालक मंडळ	25.01.2023	कोणताही बदल नाही (वार्षिक आढावा)
आ.फेब्रुवरी/2 022	-	-	संचालक मंडळ	08.02.2022	कोणताही बदल नाही (वार्षिक आढावा)
आ.फेब्रुवरी/2 021	मुख्य अनुपालन अधिकारी	अनुपालन समिती	संचालक मंडळ	09.02.2021	तक्रार निवारण यंत्रणा आउटसोर्स करण्याच्या कामाच्या संदर्भात तक्रारींच्या निवारणाचे विशेष संकेत देईल. याबाबतीत एक ओळ जोडली आहे.
आ.जानेवारी/ 2020	-	-	संचालक मंडळ	31.01.2020	कोणताही बदल नाही (वार्षिक आढावा)
आ1 (मूळ मान्यता)	मुख्य अनुपालन अधिकारी	अनुपालन समिती	संचालक मंडळ	02.11.2018	-

कंटेट टेबल

अनुक्रमणिका

1 प्रस्तावना 4

2 तत्वे आणि कार्यपद्धती 5

2.1 लोन ॲप्लिकेशन्स आणि प्रक्रिया 5

2.2 लोन मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती ; आणि लोन व आगाऊ रक्कमसाठी मुख्य तथ्यांचे निवेदन: 5

2.3 अटी व शर्तींमधील बदलांसह लोनचे वितरण 6

3 सर्वसाधारण 7

3.1 गोपनीयता 7

3.2 इंटरेस्ट रेट्स 7

3.3 दंडात्मक शुल्क 7

3.4 अन्य सर्वसाधारण बाबी 8

3.5 जबाबदार व्यवसाय वर्तन 8

3.6 वैयक्तिक कर्जांची (गृहकर्जांसह) परतफेड किंवा सेटलमेंट झाल्यानंतर सुरक्षा कागदपत्रे परत देणे ... 9

3.7 समान मासिक हप्ता आधारित वैयक्तिक कर्जांवरील फ्लोटिंग व्याजदराचे पुनर्निर्धारण 9

4 तक्रार निवारण 10

कस्टमर केअर टीमच्या जबाबदाऱ्या 12

5 लोन व आगाऊ रक्कमसाठी मुख्य तथ्यांचे निवेदन (के.एफ.एस) 13

6 कोडचा आढावा 15

1 प्रस्तावना

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने 01 जुलै, 2015 रोजी जारी केलेल्या – आरबीआय/2015-16/16 डीएनबीआर (पीडी) सीसी.क्र.054/03.10.119/2015-16 'मास्टर सर्क्युलर-फेअर प्रॅक्टिस कोड' आणि 29 एप्रिल, 2024 रोजी जारी केलेल्या 'कर्जदारांसाठी फेअर प्रॅक्टिसेस – व्याज आकारणी' या सर्क्युलरच्या अनुरूप फेअर प्रॅक्टिस कोडची (यानंतर कोड म्हणून संबोधले जाईल) रचना करण्यात आली आहे.

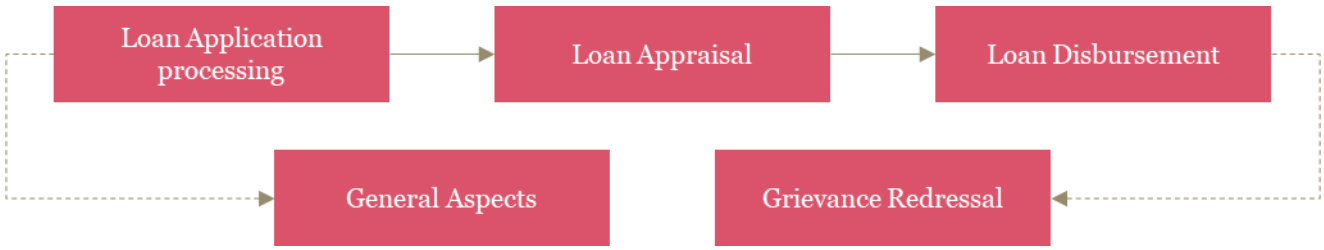
शिवाय, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया) सदर मार्गदर्शक तत्त्वे 28 नोव्हेंबर 2025 रोजीच्या 'भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या – जबाबदार व्यवसाय वर्तन) निर्देश, 2025' (एफपीसी निर्देश) मध्ये समाविष्ट केली आहेत. या कोडमध्ये UGRO कॅपिटल लिमिटेडद्वारे (यापुढे आमच्या कस्टमरला सर्व्हिस देण्यासाठी 'कंपनी' म्हणून संबोधित) अनुसरण केलेल्या सर्वसाधारण तत्त्वांचा आणि कार्यपद्धतींचा समावेश आहे. खालील बाबींची पूर्तता याद्वारे सुनिश्चित करण्यात आली आहे–

- कस्टमरप्रती व्यवहारात योग्य आणि पारदर्शक पद्धती.
- कस्टमर सोबत उचित व्यवहार
- कस्टमर संवादाच्या संदर्भात नियामक अनुपालन
- कार्यक्षम कस्टमर तक्रार निवारण यंत्रणेला चालना

हा कोड कंपनीद्वारे ऑफर केले जाणारे प्रॉडक्ट आणि सर्व्हिस यांच्या सर्व कॅटेगरी साठी लागू होईल आणि कस्टमर सोर्सिंग, लोन प्रक्रिया, लोन सर्व्हिस आणि संकलन उपक्रम यासारख्या आमच्या संबंधित कामकाजासाठी देखील लागू असेल.

2 तत्वे आणि कार्यपद्धती

क्रेडिट कार्यचक्रातील खालील मुख्य घटकांनिहाय कंपनीने अनुसरण केलेल्या तत्त्वांचे आणि कार्यपद्धतींचे वर्गीकरण करण्यात आले आहे.



2.1 लोन ॲप्लिकेशन्स आणि प्रक्रिया

- कर्जदारांशी होणारे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा त्यांच्या आकलनयोग्य भाषेत असतील
- लोन ॲप्लिकेशन्स मध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या सर्व आवश्यक माहितीचा समावेश असेल. जेणेकरून अन्य एनबीएफसीद्वारे दिल्या जाणाऱ्या अटी व शर्ती सोबत अर्थपूर्ण तुलना करण्याद्वारे कर्जदार योग्य निर्णय घेऊ शकतो.
- कंपनीद्वारे दिल्या जाणाऱ्या कोणत्याही लोन सुविधेसाठी ॲप्लिकेशन्स करताना कर्जदाराने ॲप्लिकेशन्स सोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी दिलेली असेल.
- लोन ॲप्लिकेशन्स मध्ये विविध गटाच्या कर्जदारांना आकारला जाणारा इंटरेस्ट रेट आणि विभिन्न इंटरेस्ट रेट आकारणीचा तर्क समाविष्ट असेल. इंटरेस्ट रेट आणि जोखीम दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.
- लोन ॲप्लिकेशन्स प्राप्तीनंतर कंपनीद्वारे कर्जदाराला पोचपावती दिली जाईल. शक्यतो, लोन ॲप्लिकेशन्स निपटारा करण्यासाठी विहित कालमर्यादा देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केलेली असावी.
- कंपनी वाजवी कालावधीत लोन ॲप्लिकेशन्सची पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील / कागदपत्रांची आवश्यकता असल्यास त्यानुसार कर्जदारांना स्वतंत्रपणे कळविले जाईल.

2.2 लोन मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती ; आणि लोन व आगाऊ रक्कमसाठी मुख्य तथ्यांचे निवेदन:

- कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेली पतधोरणे आणि कार्यपद्धती यांच्या अनुषंगाने सर्व लोन ॲप्लिकेशन्सचे योग्य मूल्यांकन केले जाईल.
- कंपनी कर्जदाराला आकलन योग्य अशा स्थानिक भाषेत लेखी स्वरूपात, मंजूर लोनची रक्कम अटी व शर्तींसह वार्षिक इंटरेस्ट रेट व त्याची अप्लाय करण्याची पद्धत यासह कळवेल व कर्जदार या अटी व शर्तींची स्वीकृती आपल्या नोंदीमध्ये ठेवेल. विलंबित परतफेडीसाठी आकारला जाणारा दंडात्मक (अतिरिक्त) इंटरेस्ट हा लोन करारामध्ये स्पष्टपणे ठळकपणे अधोरेखित केला जाईल.

- लोन नकाराच्या स्थितीत, कर्जदारांना त्यांच्या आकलन योग्य भाषेत कळविले जाईल.
- लोन कराराची प्रत आणि लोन करारात नमूद केलेल्या सर्व बाबींची प्रत कर्जदाराला आकलन योग्य भाषेत दिली जाईल.

2.3 अटी व शर्तींमधील बदलांसह लोनचे वितरण

- कंपनी संमत केलेल्या अटी व शर्तींनुसार वेळेवर लोन वितरण सुनिश्चित करेल.
- कंपनी आरटीजीएस/एनईएफटी इत्यादिंसह कोणत्याही इलेक्ट्रॉनिक पद्धतींद्वारे वितरण करेल, अपवाद म्हणजे ज्या प्रकरणांमध्ये कर्जदार विशेषतः चेक जारी करून वितरणाची विनंती करू शकतो.
- कर्जदाराला निधी वितरित केल्याच्या वास्तविक तारखेपासून इंटरेस्ट आकारला जाईल आणि लोन मंजूर झाल्याच्या तारखेपासून किंवा लोन कराराच्या अंमलबजावणीच्या तारखेपासून किंवा चेक वितरणाच्या बाबतीत चेकच्या तारखेपासून नाही. जेथे कंपनीने कर्जदारांना इंटरेस्ट अधिस्थगन देऊ केले आहे, अशा इंटरेस्ट अधिस्थगन कालावधीनंतर इंटरेस्ट आकारला जाऊ शकतो आणि अशी तारीख वास्तविक वितरण तारखेपूर्वीची नसावी.
- महिन्याच्या कालावधीत लोनचे वितरण किंवा रिपेमेंट करण्याच्या बाबतीत, ज्या कालावधीसाठी लोन थकित होते त्या कालावधीसाठी इंटरेस्ट आकारला जाईल आणि संपूर्ण महिन्यासाठी नाही.
- ज्या प्रकरणांमध्ये कंपनी एक किंवा अधिक हप्ते आगाऊ संकलित करू शकते, अशा आगाऊ हप्त्यांच्या निव्वळ लोनच्या रकमेवरच इंटरेस्ट आकारला जाईल.
- कंपनी हे सुनिश्चित करेल की निधी ट्रान्सफरची वास्तविक तारीख कर्जदाराच्या अकाउंटमध्ये वितरणाची तारीख म्हणून कॅप्चर केली गेली आहे आणि ती प्रत्येक लोन अकाउंटच्या अकाउंट स्टेटमेंटमध्ये दिसून येईल.
- इंटरेस्ट रेट आणि शुल्कामधील कोणतेही बदल संभाव्यपणे लागू होतील. यासंदर्भातील योग्य कलम लोन करारात स्पष्टपणे अधोरेखित केले जाईल.
- लोन मंजुरीच्या/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना लोन करारनाम्यात उल्लेखित सर्व संलग्नित प्रत्येक प्रतीसह लोन कराराची एक प्रत कर्जदाराला समजेल त्याप्रमाणे कंपनीद्वारे दिली जाईल.
- कंपनी कर्जदाराला लोन वितरणाचे वेळापत्रक, इंटरेस्ट रेट, सेवा शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क यासह अटी व शर्तींमध्ये कोणत्याही बदलाची लेखी सूचना देईल.
- कराराअंतर्गत पेमेंट किंवा कामगिरी मागे घेण्याचा/वाढविण्याचा निर्णय लोन कराराच्या अनुरूप असेल.
- मंजुरी पत्रात सांगितल्यानुसार प्रलंबित कागदपत्रे सादर न केल्यामुळे किंवा इतर अटींचे उल्लंघन केल्यामुळे कंपनी कस्टमरला माहिती दिल्यानंतर लोन रद्द करू शकते. अशा परिस्थितीत प्रक्रिया शुल्क परत केले जाणार नाही.
- सर्व थकबाकीची परतफेड झाल्यानंतर किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून लोनची थकित रक्कम वसूल झाल्यानंतर लोन संबंधित सर्व हमी मुक्त केल्या जातील. सेट ऑफच्या अशा अधिकाराचा वापर करायचा असल्यास, कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा/ देय होईपर्यंत कंपनीला हमी ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींसह त्याविषयी नोटीस दिली जाईल.

3 सर्वसाधारण

3.1 गोपनीयता

कंपनी कस्टमरच्या गोपनीयतेचा आदर करेल आणि कस्टमर सोबतचे सर्व संवाद विनम्र पद्धतीने असेल. कस्टमरने अधिकृत केल्याशिवाय, कंपनी खालील प्रकरणांच्या व्यतिरिक्त कोणत्याही तृतीय पक्षाला व्यवहाराचा तपशील प्रकट करणार नाही:

- कोणत्याही कायद्याखाली किंवा विनियमांतर्गत आवश्यक प्रकटीकरणासाठी.
- अशी माहिती प्रकट करण्यासाठीच्या सार्वजनिक दायित्वासाठी.
- कोणत्याही बँक/वित्तीय संस्था/समूह कंपन्या आणि सहयोगी कंपन्यांना असा खुलासा करणे कंपनीच्या हिताचे असल्यास. (उदा, फसवे व्यवहार, संशयास्पद व्यवहार इ. साठी)

3.2 इंटरेस्ट रेट्स

- कस्टमरकडून अधिकचे इंटरेस्ट रेट आकारले जाणार नाहीत हे सुनिश्चित करण्यासाठी, कंपनीने एक मूल्यनिर्धारण धोरण आणि एएलसीओ/बोर्डाद्वारे मंजूर केलेल्या विविध कर्ज उत्पादनांसाठी किंमत निर्धारण पद्धती आणि तर्कसंगतता यांवरील टिपण (नोट) तयार केले आहे. ज्यामध्ये कंपनीने अवलंबिलेल्या इंटरेस्ट रेट मॉडेलचा तपशील देण्यात आला आहे. ज्यामध्ये लोन आणि आगाऊ रक्कम देण्यासाठी आकारले जाणारे इंटरेस्ट रेट निश्चित करण्यासाठी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इ. घटकांचा समावेश आहे.

- इंटरेस्ट रेट आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि विविध गटाच्या कर्जदारांना वेगवेगळे इंटरेस्ट रेट आकारण्याचा तर्क, अर्जात कर्जदार किंवा कस्टमरला प्रकट केली जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवला जाईल. माहिती कंपनीच्या वेबसाईटवर देखील दिली जाईल.

- इंटरेस्ट रेट हे वार्षिक रेट असतील.

- कंपनी वेळोवेळी सुधारित केल्या जाणाऱ्या एफपीसी निर्देशांच्या लागू तरतुदींनुसार विहित केलेल्या विद्यमान निर्बंधांच्या अधीन राहून, किंमत निर्धारण धोरणानुसार काटेकोरपणे फोरक्लोजर शुल्क/ मुदतपूर्व परतफेड दंड आकारू शकते.

3.3 दंडात्मक शुल्क

- पक्षकारांमध्ये केलेल्या लोन करारांमध्ये कस्टमरला दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण आणि लागू असलेल्या सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती / की फॅक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) कंपनी जाहीर करेल.
- कंपनी त्यांच्या वेबसाइटवर 'इंटरेस्ट रेट आणि सेवा शुल्क' या शीर्षकाखाली दंडात्मक शुल्कावरील महत्त्वपूर्ण अटी आणि शर्ती प्रदर्शित करेल.
- लोनच्या भौतिक अटी व शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठविताना, कंपनी लागू दंडात्मक शुल्काची माहिती देईल आणि असे दंडात्मक शुल्क आकारण्याच्या वेळी संबंधित कर्जदारास त्याचे कारण देखील नमूद करेल.
- कर्जदाराने लोन कराराच्या भौतिक अटी व शर्तींचे पालन न केल्यास होणारा दंड 'दंडात्मक शुल्क' मानला जाईल आणि आगाऊ आकारलेल्या इंटरेस्ट रेट मध्ये जोडलेल्या 'इंटरेस्ट रेट'च्या स्वरूपात आकारला जाणार नाही हे कंपनी सुनिश्चित

करेल. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाऊ नये, आणि दंडात्मक शुल्कावर कोणतेही इंटरेस्ट आकारले जाऊ नये आणि इंटरेस्ट रेट मध्ये कोणत्याही अतिरिक्त घटकाचा समावेश केला जाणार नाही.

- वैयक्तिक कर्जदारांसाठी दंडात्मक शुल्क हे समान अनुपालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांवर आकारल्या जाणाऱ्या शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.

3.4 अन्य सर्वसाधारण बाबी

- कर्जदाराने यापूर्वी प्रकट केली नसलेली नवीन माहिती जोपर्यंत लोन देणाऱ्याच्या निदर्शनास येत नाही. तोपर्यंत लोन कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये दिलेल्या उद्देशांच्या व्यतिरिक्त कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही.

- कर्जदाराचे अकाउंट ट्रान्सफर करण्याची विनंती कर्जदाराकडून लेखी स्वरूपात प्राप्त झाली पाहिजे. कर्जदाराच्या अकाउंटचे ट्रान्सफर झाल्याच्या बाबतीत सहमती किंवा अन्यथा ते म्हणजे कंपनीचा आक्षेप, जर असल्यास, अशी विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत सूचित केली जाईल. असे ट्रान्सफर कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार असेल.

- लोन वसुलीसाठी कंपनी नाहक त्रास देणार नाही. म्हणजे अवेळी कर्जदारांना. सतत त्रास देणे, लोनच्या वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इ. यासाठी, कंपनी कर्मचाऱ्यांना कस्टमर सोबत उचित वर्तन करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना आवश्यक प्रशिक्षण देईल.

3.5 जबाबदार व्यवसाय वर्तन

युग्रो कॅपिटलच्या कर्मचाऱ्यांकडून ग्राहकांशी होणाऱ्या सर्व व्यवहारांमध्ये सचोटी, निष्पक्षता आणि जबाबदारीची सर्वोच्च मानके राखण्याची अपेक्षा केली जाते. यामध्ये खालील बाबींचा समावेश होतो:

- पर्यावरणाप्रती जबाबदार राहून व्यवसाय करणे, कचऱ्याचे प्रमाण कमी करणे आणि शक्य तिथे शाश्वत पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.

- मानवी हक्कांचा आदर करणे आणि ग्राहक किंवा सहकाऱ्यांशी व्यवहार करताना कोणत्याही प्रकारचा भेदभाव, छळ किंवा अयोग्य वर्तन होणार नाही याची खात्री करणे.

- कामाच्या ठिकाणी सुरक्षित व आरोग्यदायी परिस्थिती राखणे आणि ग्राहकांशी संबंधित सर्व उपक्रमांमध्ये व्यावसायिक आरोग्य व सुरक्षा नियमांचे पालन करणे.

- कामाच्या ठिकाणी विविधता, समानता व सर्वसमावेशकतेला प्रोत्साहन देणे. सर्व ग्राहकांना समान संधी आणि सन्माननीय वागणूक मिळेल याची खात्री करणे.

- ग्राहकांच्या चिंता किंवा तक्रारी संवेदनशीलतेने, गोपनीयतेने आणि ग्राहकाला कोणत्याही परिणामाची भीती वाटणार नाही अशा प्रकारे हाताळणे.

- युग्रोची मूल्ये आणि नियामक दायित्वांशी सुसंगत राहून, कर्ज वाटप आणि सेवा वितरणाच्या निर्णयांमध्ये पारदर्शकता आणि उत्तरदायित्व प्रदर्शित करणे.

3.6 वैयक्तिक कर्जांची (गृहकर्जांसह) परतफेड किंवा सेटलमेंट झाल्यानंतर सुरक्षा कागदपत्रे परत देणे

- वैयक्तिक कर्जाची (गृहकर्जासह) संपूर्ण परतफेड किंवा सेटलमेंट झाल्यानंतर, कंपनीने अशा परतफेड/सेटलमेंटच्या तारखेपासून 30 (तीस) दिवसांच्या आत सर्व मूळ सुरक्षा कागदपत्रे परत करावीत आणि कोणत्याही वैधानिक किंवा नियामक नोंदणीमध्ये नोंदवलेले तारण, लियन किंवा इतर भार हटवावेत.
- कर्जदार संबंधित सेवा शाखेत किंवा कंपनीने नियुक्त केलेल्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून ही कागदपत्रे प्राप्त करू शकतो. कर्ज मंजुरी पत्रात कर्ज बंद झाल्यानंतर कागदपत्रे परत करण्यासाठी लागू असलेली कालमर्यादा आणि कागदपत्रे मिळण्याचे ठिकाण/ठिकाणे स्पष्टपणे नमूद केले जातील.
- कर्जदाराच्या मृत्यूनंतर त्याच्या कायदेशीर वारसांना सुरक्षा कागदपत्रे सुपूर्द करण्यासाठी कंपनीने लेखी कार्यपद्धती तयार ठेवावी आणि ग्राहकांच्या माहितीसाठी ती कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून द्यावी.
- 30 दिवसांपेक्षा अधिक विलंब झाल्यास, कंपनीने त्या विलंबाची कारणे कर्जदाराला कळवावीत.
- विलंबास कंपनी जबाबदार असल्यास, कागदपत्रे परत मिळेपर्यंत किंवा तारणमुक्तीची प्रक्रिया पूर्ण होईपर्यंत (जे लागू असेल त्यानुसार) कंपनीने दररोज ₹5,000 (फक्त पाच हजार रुपये) इतकी भरपाई द्यावी.
- मूळ कागदपत्रे हरवली किंवा खराब झाल्यास, कंपनी डुप्लिकेट किंवा प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी आवश्यक सहाय्य करेल, त्यासंबंधित सर्व खर्च उचलेल आणि लागू असल्यास भरपाई देईल.
- या प्रक्रियेची पूर्तता करण्यासाठी अतिरिक्त 30 (तीस) दिवसांचा कालावधी अनुमत असेल. या अतिरिक्त कालावधीनंतरच विलंबाबद्दलची भरपाई देय होईल.

3.7 समान मासिक हप्ता आधारित वैयक्तिक कर्जांवरील फ्लोटिंग व्याजदराचे पुनर्निर्धारण

- कर्ज मंजुरीच्या वेळी, बेंचमार्क व्याजदरातील बदलांचा ईएमआय आणि/किंवा कर्ज कालावधीवर होणारा परिणाम कर्जदाराला कळविण्यात येईल. तसेच, त्यानंतर होणाऱ्या कोणत्याही बदलांची माहितीही कर्जदाराला दिली जाईल.
- व्याजदराच्या पुनर्निर्धारणाच्या वेळी, लागू नियम आणि कंपनीच्या धोरणानुसार कर्जदाराला ईएमआय वाढविणे, कर्जाचा कालावधी वाढविणे, या दोन्ही पर्यायांचे संयोजन, तसेच अंशतः किंवा पूर्ण पूर्वपरतफेड करण्याचे पर्याय उपलब्ध करून दिले जाऊ शकतात. तथापि, व्यावसायिक बाबींचा विचार करून कर्जदाराला फ्लोटिंग व्याजदरावरील कर्ज निश्चित व्याजदराच्या कर्जात रूपांतरित करण्याचा पर्याय उपलब्ध करून दिला जाणार नाही.
- कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्जाच्या कालावधीत करण्यात आलेल्या वाढीमुळे निगेटिव्ह ॲमॉर्टायझेशन होणार नाही. तसेच, कंपनी कर्जदारांना दर तिमाहीला खालील महत्त्वाची कर्जविषयक माहिती असलेले विवरणपत्र उपलब्ध करून देईल:
    1. अहवालाच्या तारखेपर्यंत वसूल केलेली मूळ रक्कम आणि व्याज ;
    2. सध्याची ईएमआय रक्कम;
    3. उर्वरित ईएमआयची संख्या;
    4. संपूर्ण कर्ज कालावधीसाठी लागू असलेला वार्षिक व्याजदर किंवा वार्षिक टक्केवारी दर.
- या तरतुदी परतफेडीची वारंवारता किंवा बेंचमार्कशी असलेली जोडणी यांचा विचार न करता सर्व ईएमआय-आधारित वैयक्तिक कर्जांना लागू राहतील. बेंचमार्क व्याजदरातील बदल लागू कर्जदरांमध्ये वेळेवर प्रतिबिंबित होतील यासाठी कंपनीने योग्य प्रणाली राखून ठेवाव्यात.

4 तक्रार निवारण

- कंपनी आपल्या कस्टमर सोबत दृढ संबंध प्रस्थापित करण्यावर विश्वास ठेवते आणि तक्रारींचे किंवा अडचणी कार्यक्षम पद्धतीने निराकरण करण्याचे महत्त्व समजून घेते. कस्टमरचे विवाद सोडविण्यासाठी कंपनीकडे कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणा आहे. तक्रार निवारण यंत्रणा कंपनीने नियुक्त केलेल्या आऊटसोर्स एजन्सीद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांशी संबंधित समस्या/तक्रार/अडचणी देखील हाताळेल.

- बाह्यसंस्थेमार्फत नियुक्त एजन्सींनी त्यांच्या कर्मचाऱ्यांसाठी कामगार, आरोग्य आणि सुरक्षा, तसेच मानवी हक्कांच्या समस्यांबाबत कंपनीच्या मानकांशी सुसंगत अशी गोपनीय तक्रार निवारण यंत्रणा राखणे आवश्यक आहे. कोणत्याही गंभीर घटनांची माहिती युग्रोच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे त्वरित कळवणे अनिवार्य आहे.

- कस्टमरचे विवाद प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत सर्व कस्टमरच्या विवादांचे निराकरण करण्याचा कंपनीचा प्रयत्न असेल.

- कंपनीकडे संवादाचे अनेक मार्ग आहेत आणि खालील पद्धती आहेत. ज्याद्वारे कस्टमर खालील निवारण पद्धतींद्वारे आमच्याकडे तक्रार नोंदवू शकतात किंवा पाठवू शकतात.:

तक्रार निवारण प्रणाली			
लेव्हल	**संपर्क व्यक्ती/टीम**	**कस्टमर संपर्काच्या विविध पद्धती**	**तक्रार निवारण कालमर्यादा**
लेव्हल 1	कस्टमर सर्व्हिस टीम	i. **ईमेल** – कस्टमर आम्हाला customercare@ugrocapital.com वर लिहू शकतात ii. **दूरध्वनी** - कस्टमर आम्हाला टोल फ्री नंबरवर कॉल करू शकतात: 1800-202-8476 किंवा संपर्क नंबरवर: 022 4182 1600 (दूरध्वनी वाहिन्या महिन्याचे पहिले दोन शनिवार व सर्व रविवार आणि सार्वजनिक सुट्टी वगळता कामकाजाच्या सर्व दिवशी 9.30 AM ते 6.30 PM पर्यंत सुरू असतात). i. **पोस्ट** - कस्टमर आम्हाला युग्रो कॅपिटल लिमिटेड, बी- 17, चौथा मजला, आर्ट गिल्ड हाऊस, फिनिक्स मार्केट सिटी, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई, महाराष्ट्र 400070 यावर लिहू शकतात.	कस्टमरचे विवाद प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत.
लेव्हल 2	तक्रार निवारण अधिकारी (जीआरओ)	कस्टमरचे विवाद प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कामकाजाच्या 7 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निराकरण झाले नसल्यास, कस्टमर खालील पद्धतींद्वारे जीआरओकडे तक्रार करू शकतो.:	जीआरओकडे तक्रार केल्याच्या तारखेपासून कामकाजाच्या 7

	जीआरओ चे नाव: श्री. सत्यब्रत मोहपात्रा	i. **ईमेल** – कस्टमर आम्हाला grievance@ugrocapital.com वर लिहू शकतात ii. **दूरध्वनी** - कस्टमर आम्हाला 022 6826 9135 वर कॉल करू शकतात (दूरध्वनी लाईन्स सोमवार ते शुक्रवार 9:30 AM ते 6:00 PM पर्यंत सुरू असतात). (कृपया लक्षात घ्या की, तक्रार केवळ तेव्हाच जीआरओपर्यंत केली जाऊ शकते जेव्हा विहित टीएटी मध्ये कस्टमर सर्व्हिस टीमने तक्रारीचे निराकरण केले नसल्यास किंवा कस्टमर सेवा टीमने दिलेल्या समाधानावर कस्टमर समाधानी नसल्यास जीआरओला तक्रार करण्यासाठी जीआरओला तक्रारीचा/ अडचणींचा तिकीट क्रमांक देणे अनिवार्य आहे)	दिवसांच्या आत.
लेव्हल 3	अंतर्गत तक्रार निवारण समिती	कस्टमर त्यांच्या तक्रारींवर दिलेल्या निराकरणावर समाधानी नसल्यास, ते आपली तक्रार लेखी स्वरूपात खालील पत्त्यावर 'अंतर्गत तक्रार निवारण समिती' कडे पाठवू शकतात: अंतर्गत कस्टमर तक्रार समिती युग्रो कॅपिटल लिमिटेड, बी- 17, चौथा मजला, आर्ट गिल्ड हाऊस, फिनिक्स मार्केट सिटी, कुर्ला (पश्चिम), मुंबई, महाराष्ट्र 400070	तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत.
लेव्हल 4	भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या पर्यवेक्षण विभागातील प्रादेशिक कार्यालयाचे प्रभारी अधिकारी	जर तक्रारी/गाऱ्हाणी पूर्णतः किंवा अंशतः फेटाळण्यात आल्या असतील, किंवा ग्राहक दिलेल्या उत्तराने समाधानी नसेल, किंवा त्या एका महिन्याच्या कालावधीत निवारण झाल्या नसतील, तर ग्राहक "रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना (RB-IOS)" अंतर्गत तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (CMS) पोर्टलवर (https://cms.rbi.org.in/) तक्रार दाखल करू शकतो किंवा खालील पत्त्यावर तक्रारीचे पत्र पाठवू शकतो: "केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र, चौथा मजला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेक्टर-17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - 160017" दूरध्वनी क्र.: 022 – 22150573 फॅक्स नं: 22180157	-

- "रिझर्व्ह बँकेच्या अनुषंगाने - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2026 दिनांक १६ जानेवारी २०२६ रोजीचे, आणि वेळोवेळी केल्या जाणाऱ्या सुधारणांसह, कंपनीने नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त केले आहेत. नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी यांच्याकडे खालील जबाबदाऱ्या असतील,-

  - कंपनीविरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात कंपनीचे प्रतिनिधित्व करणे आणि लोकपाल आणि अपील प्राधिकरणाला माहिती देणे.

- कस्टमर शिक्षण व संरक्षण विभाग, आरबीआय, केंद्रीय कार्यालय यांच्याशी समन्वय आणि संपर्क साधणे.

- तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे / प्रधान नोडल अधिकाऱ्यांचे / नोडल अधिकाऱ्यांचे नाव आणि संपर्क तपशील, योजनेची प्रत आणि लोकपालाच्या तक्रार दाखल करण्याच्या पोर्टलची माहिती (https://cms.rbi.org.in) तसेच लोकपालाचे नाव आणि संपर्क तपशील आमच्या ब्रँचमध्ये लावलेले आहेत आणि कंपनीच्या वेबसाईटवर दिलेले आहेत.

- कस्टमरच्या तक्रारींची नोंदणी करण्याच्या उद्देशाने कंपनीने नियुक्त केलेल्या तक्रार निवारण विभागाच्या ईमेल ॲड्रेस वर देखरेख ठेवण्यासाठी कंपनीचे अनुपालन अधिकारी जबाबदार असतील.

<u>कस्टमर केअर टीमच्या जबाबदाऱ्या</u>

- कस्टमरच्या परिपूर्ण समाधानासाठी एखाद्या तक्रारीचे निराकरण करण्याची जबाबदारी कस्टमर केअर टीमची आहे. तक्रारीच्या निराकरणासाठी तात्पुरत्या वेळेसह तक्रारीची पोचपावती पाठवण्याची जबाबदारीही त्यांची आहे.

- तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, टीमने कस्टमरला तक्रार पुढे नेण्यासाठी उपलब्ध पर्यायी मार्गांची माहिती देणे आवश्यक आहे.

- कोणत्याही परिस्थितीत, जिथे कस्टमर केअर टीम व्यवस्थापक एखाद्या तक्रारीचे निराकरण करण्यास अक्षम असल्यास प्रकरण तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे पाठवू शकतात.

- एकदा तक्रारीचे निराकरण झाल्यानंतर, कस्टमरला निर्धारित मुदतीत सूचित करणे आवश्यक आहे.

5 *लोन व आगाऊ रक्कमसाठी मुख्य तथ्यांचे निवेदन (के.एफ.एस)*

<u>व्याख्या:</u>

a) **मुख्य तथ्ये** एखाद्या कंपनी आणि एका कर्जदारामध्ये केल्या गेलेल्या लोन करारात कायदेशीररित्या महत्वपूर्ण असतात आणि ही निर्धारणात्मक तथ्ये असतात जी कर्जदाराला माहितीपूर्ण आर्थिक निर्णय घेण्यात मदत करण्यासाठी लागणाऱ्या माहितीची पूर्तता करतात.

b) **मुख्य तथ्यांचे निवेदन (के.एफ.एस)** हे समजण्यास सोप्या आणि सुलभ भाषेत कर्जदाराला मानक केलेल्या स्वरूपात देण्यात आलेल्या एखाद्या लोन कराराच्या मुख्य तथ्यांचे निवेदन असते.

c) **वार्षिक टक्केवारी दर (ए.पी.आर)** हा कर्जदाराला क्रेडिटच्या सुविधेसाठी लागणारा वार्षिक खर्च असतो ज्यात इंटरेस्ट रेट आणि क्रेडिट सुविधेशी संबंधित सर्व इतर शुल्क सामील असतात.

d) **समान आवर्ती हप्ते (ई.पी.आय)** परतफेडीची एक समान किंवा निश्चित रक्कम असते, ज्यात मुद्दल व व्याजचे घटक सामील असतात, जे कर्जदाराने एक निश्चित संख्येच्या अशा अंतरांसाठी आवर्ती अंतराने लोनची परतफेड करण्यासाठी द्यावयाचे आहेत; आणि ज्यामुळे कर्ज संपूर्णपणे फेडले जाण्याची तरतूद होते. मासिक अंतरांच्या ई.पी.आय ला ई.एम.आय म्हणतात.

कंपनी संभाव्य कर्जदारांना एक मुख्य तथ्यांचे निवेदन देणार आहे जेणेकरून त्यांना लोन करार निष्पादित करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण दृष्टिकोन घेण्यात मदत मिळेल आणि हे भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (आर.बी.आय ने) दिलेल्या मानक स्वरूपानुसार असेल. के.एफ.एस हे अशा कर्जदारांना समजणाऱ्या भाषेत लिहिले जाईल. के.एफ.एस ची सामग्री कर्जदाराला समजावून सांगितली जाईल आणि त्याला/तिला हे समजले आहे याची स्वीकृती प्राप्त केली जाईल.

शिवाय, के.एफ.एस एका एकमेव प्रस्ताव क्रमांकासोबत देण्यात येईल आणि त्यास सात दिवस किंवा त्याहून अधिक कालावधी असलेल्या लोन्ससाठी किमान तीन कामाच्या दिवसांचा वैधता कालावधी असला पाहिजे, आणि सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधी असलेल्या लोन्ससाठी एक कामाच्या दिवसांचा वैधता कालावधी असला पाहिजे.

स्पष्टीकरण

वैधता कालावधीचा अर्थ असा कालावधी असतो जो कंपनीने के.एफ.एस दिल्यानंतर कर्जाच्या अटींचा स्वीकार करण्यासाठी कर्जदाराकडे उपलब्ध असतो. जर कर्जदाराने वैधता कालावधीत के.एफ.एस मध्ये सूचित केलेल्या लोनच्या अटींचा स्वीकार केला, तर कंपनी त्या अटींशी बांधली जाईल.

के.एफ.एस मध्ये वार्षिक टक्केवारी दर (ए.पी.आर) चे मोजणी पत्रक तसेच लोनच्या कालावधीत लोन फेडण्याच्या तरतुदीचे वेळापत्रक सामील केले जाणार आहे. ए.पी.आर मध्ये कंपनीतर्फे लावण्यात येणाऱ्या सर्व शुल्कांचा समावेश केला जाणार आहे.

कंपनीने तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने कर्जदारांकडून वास्तविक आधारावर वसूल केलेले विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी शुल्क हे ए.पी.आर चा भाग देखील बनतील आणि वेगळ्या प्रकारे उघड केले जातील. कंपनी हे शुल्क वसूल करण्यासाठी सामील असणाऱ्या सर्व प्रकरणांमध्ये, भरणा केलेल्या प्रत्येक वेळेला कर्जदाराला योग्य वेळेत पावत्या आणि संबंधित दस्तऐवज देण्यात येतील.

के.एफ.एस मध्ये नमूद नसलेलेली कोणतीही फी, शुल्क, इत्यादी, लोनच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही टप्प्यात कर्जदाराची स्पष्ट संमती न घेता कंपनीकडून आकारले जाणार नाही.

के.एफ.एस हे लोन कराराचा एक भाग म्हणून प्रदर्शित करण्यासाठी सारांश बॉकस म्हणून देखील सामील केले जाईल.

6 *कोडचा आढावा*

- न्याय पद्धती संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड) ही कोणत्याही नियामक किंवा सांविधिक आवश्यकतेस अनुसरून वार्षिक आढावा आणि निश्चित अवधीतील आढावा घेण्याच्या अधीन असणार आहे व कंपनीच्या मंडळाद्वारे मंजूर केली जाईल. नियमित अंतराने अशा आढाव्यांचा एक संकलित अहवाल अनुपालन समिति/ मंडळ यांच्यासमोर ठेवला जाऊ शकतो.

- कंपनी वेळोवेळी फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या अनुपालनाचा तसेच व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रदर्शनाचा आढावा घेईल.

----------X----------X----------