

Fair Practice Code (प्रामाणिक आचरण संहिता)

या दस्तऐवजाची सामग्री, सादरीकरण आणि बौद्धिक उत्पत्ती या बाबतीत कॉपीराइट संरक्षित आहे, अन्यथा नमूद केल्याशिवाय. तुम्ही ऑथम इन्व्हेस्टमेंट अँड इन्फ्रास्ट्रक्चर लिमिटेड (AAIL) च्या पूर्व लेखी परवानगीशिवाय या दस्तऐवजाच्या कोणत्याही घटकांमध्ये संपूर्ण किंवा अंशतः सुधारणा करू शकत नाही, काढून टाकू शकत नाही, वाढवू शकत नाही, जोडू शकत नाही, प्रकाशित करू शकत नाही, प्रसारित करू शकत नाही, हस्तांतरण किंवा विक्रीमध्ये सहभागी होऊ शकत नाही, त्यातून साधित कामे तयार करू शकत नाही किंवा कोणत्याही प्रकारे त्याचा वापर करू शकत नाही.

| | |
|--|-------------------------------------|
| Created By (तयार केलेले) | Risk (जोखीम समीक्षा आणि मान्यता) |
| Reviewed and approved by:(समीक्षा आणि मान्यता) | Board of Directors (संचालक मंडळ) |
| Last Updated (शेवटचे अपडेट) | January 18, 2024 (१८ जानेवारी २०२४) |
| Version:(आवृत्ती) | 1.1(१.१) |
| Updated By (अद्यतनित) | Risk (जोखीम) |
| Reviewed and Approved By (समीक्षा आणि मान्यता) | Board of Directors (संचालक मंडळ) |
| Latest Updation: (नवीनतम अपडेट) | 12th May 2025 (१२ मे २०२५) |
| Validity: (वैधता) | One year (एक वर्ष) |

A. प्रस्तावना (Preamble)

कंपनीकडून 'प्रामाणिक व्यवहार संहिता (Fair Practices Code - FPC)' धोरण मार्गदर्शक तत्वांचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाते. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने बँक नसलेल्या वित्तीय कंपन्यांसाठी (NBFCs) प्रामाणिक व्यवहार संहिता संदर्भात मार्गदर्शक तत्वे जारी केली आहेत. यामध्ये ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना प्रामाणिक व्यावसायिक व कॉर्पोरेट आचारधोरणांचे मानके निश्चित केली आहेत (परिपत्रक क्र. RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC No. 80 / 03.10.042/ 2005-06 दिनांक 28 सप्टेंबर 2006; मास्टर सर्कुलर - FPC, RBI/2011-12/26 DNBS (PD) CC No.232/03.10.042/2011-12 दिनांक 1 जुलै 2011; तसेच DNBS (PD) CC No. 388/03.10.042/2014-15 दिनांक 1 जुलै 2014). सुवर्ण दागिन्यांविरुद्ध वाढत्या कर्जपुरवठ्याच्या पार्श्वभूमीवर RBI ने दिनांक 26 मार्च 2012 व 1 जुलै 2015 रोजी मार्गदर्शक तत्वांचे पुनरावलोकन केले.

कंपनी RBI ने वेळोवेळी जारी केलेल्या सर्व सर्वोत्तम व्यवहारांची अंमलबजावणी करेल आणि आवश्यकता असल्यास या संहितेत आवश्यक ते बदल करेल.

Authum Investment & Infrastructure Limited (AAIL) या संस्थेचे धोरण आहे की, कोणत्याही प्रकारचा भेदभाव न करता – जात, धर्म, वय, लिंग, वैवाहिक स्थिती, शारीरिक अपंगत्व इत्यादी आधारावर – पात्र अर्जदारांना थेट किंवा उपकंपन्यांमार्फत सर्व वित्तीय उत्पादने पुरवली जातील.

कंपनीचे धोरण सर्व ग्राहकांशी समान आणि प्रामाणिक व्यवहार करण्याचे आहे. कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकांना योग्य मार्गदर्शन, प्रोत्साहन व सेवा देण्यासाठी कटीबद्ध असतील. ही प्रामाणिक व्यवहार संहिता (FPC) कंपनीच्या वेबसाइटवर अपलोड करून ग्राहकांना उपलब्ध करून दिली जाईल.

FPC च्या अंमलबजावणीची जबाबदारी संपूर्ण संस्थेची असेल. संहितेचा प्रभाव विपणन, कर्ज निर्मिती, प्रक्रिया, सेवा व वसुली इत्यादी सर्व कामकाजावर राहिल. या संहितेच्या पालनासाठी कर्मचारी जबाबदारी, प्रशिक्षण, मार्गदर्शन, आंतरिक नियंत्रण प्रणाली यांचा उपयोग केला जाईल.

FPC ची अंमलबजावणी कंपनीच्या संचालक मंडळ व व्यवस्थापनाच्या जबाबदारीत राहिल. कंपनीच्या विविध वित्तीय उत्पादने व सेवा देताना, सर्व संबंधित कर्मचारी याबाबत जागरूक असतील याची खात्री केली जाईल.

ही संहिता कंपनी सध्या पुरवित असलेल्या किंवा भविष्यात पुरवण्यात येणाऱ्या खालील सेवा व उत्पादनांवर लागू होईल:

कर्जे, हमीपत्रे व अन्य वित्तीय संपत्ती स्वरूपातील उत्पादने.

कंपनी, तिच्या उपकंपन्या व सहयोगी कंपन्यांच्या शाखा नेटवर्कद्वारे पुरविण्यात येणारी उत्पादने.

ही संहिता वरील सेवा कोणत्याही माध्यमातून – प्रत्यक्ष, दूरध्वनी, इंटरनेट किंवा अन्य आधुनिक पद्धतीने – पुरवली गेल्यास लागू असेल.

B. मुख्य बांधिलकी (Key Commitments)

कंपनी ग्राहकांशी व्यवहार करताना खालील मुख्य बांधिलकींचे पालन करण्याचे वचन देते:

a. ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये प्रामाणिक व न्याय्य वर्तन करणे:

कंपनीची उत्पादने, सेवा, कार्यपद्धती व प्रक्रिया या संहितेत नमूद केलेल्या मानकांशी सुसंगत असतील.

उत्पादने व सेवा लागू असलेल्या सर्व कायदे व नियमांच्या अक्षरशः व आत्म्याच्या अनुषंगाने असतील.

ग्राहकांशी व्यवहार करताना प्रामाणिकपणा, पारदर्शकता व सचोटी या नैतिक मूल्यांचा अवलंब केला जाईल.

b. ग्राहकांना आर्थिक उत्पादने व सेवा समजावून सांगण्यात मदत करणे:

- संबंधित माहिती स्थानिक/वर्णनात्मक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषेत देण्यात येईल.
- त्याचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट केले जातील.
- ग्राहकाच्या गरजा पूर्ण करणारे योग्य पर्याय निवडण्यासाठी मार्गदर्शन केले जाईल.

c. ग्राहकांचा अनुभव त्रासमुक्त व सुलभ करण्यासाठी प्रयत्न करणे:

- चुका त्वरित दुरुस्त केल्या जातील.
- तक्रारी लवकर व संवेदनशीलतेने हाताळल्या जातील.
- जर एखाद्या तक्रारीचे समाधानकारक निराकरण झाले नाही, तर ग्राहकाला पुढील उपायांची माहिती दिली जाईल.
- कंपनीच्या चुकीमुळे किंवा दुर्लक्षामुळे जर कोणतेही शुल्क किंवा व्याज लावले गेले असेल, तर ते उलटवून देण्यात येईल.

c. विक्रीची सुरुवात (Sales Origination)

कंपनी ग्राहकाच्या गरजेनुसार उत्पादने व सेवा निवडण्यासाठी त्यांना मार्गदर्शन करेल.

a. ग्राहकासोबत संबंध सुरू करण्यापूर्वी, कंपनी:

- ग्राहकाच्या रस असलेल्या सेवा व उत्पादनांचे मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी माहिती देईल.
- ग्राहकाच्या गरजेनुसार योग्य खाते, उत्पादने व सेवा याबाबत माहिती देईल.
- 'माहिती आपल्या ग्राहकाची' (Know Your Customer - KYC) आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक माहिती स्पष्टपणे मागवेल, तसेच कायदेशीर व नियामक बाबींसाठी आवश्यक माहिती गोळा करेल.
- ग्राहक व त्याच्या कुटुंबाची माहिती गोळा करण्यासाठी अतिरिक्त माहिती मागू शकते, पण ही माहिती ग्राहकाच्या इच्छेनुसारच दिली जाईल.

- b. कंपनी ग्राहकांना तिच्या सेवा व उत्पादने कोणकोणत्या माध्यमांद्वारे उपलब्ध आहेत, याची माहिती देईल.
- c. ग्राहकाने एखादे उत्पादन निवडल्यानंतर, कंपनी त्यास ते कसे कार्य करते हे समजावून सांगेल.
- d. ग्राहकाने उत्पादन कोणत्या पद्धतीने घेतले आहे त्यानुसार, त्याचे अधिकार व जबाबदाऱ्या स्पष्ट केल्या जातील.

D. कर्जे व आगाऊ सुविधा (Loans and Advances)

कंपनी कोणत्याही प्रकारची निधीवर आधारित अथवा निधीशिवाय सेवा देण्यापूर्वी ग्राहकाची परतफेड क्षमतेची/क्रेडिट पात्रतेची तपासणी करेल.

E. कर्जासाठी अर्ज व त्याची प्रक्रिया (Application for loans and their processing)

- a. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये संभाव्य कर्जदाराच्या हिताशी संबंधित आवश्यक माहिती असावी, जेणेकरून अन्य NBFC कंपन्यांच्या अटींशी तुलना करता येईल व माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- b. अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी फॉर्ममध्ये नमूद केली जाईल. अधिक माहितीची आवश्यकता असल्यास ती कर्जदारास कळविण्यात येईल.
- c. सर्व कर्ज अर्ज स्वीकारल्याचे कंपनी लिखित स्वरूपात पावती देईल. त्यामध्ये अर्ज निकाली काढण्याचा अंदाजे कालावधी नमूद केलेला असेल.
- d. कर्जदारास सर्व संपर्क स्थानिक भाषेत किंवा त्याला समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल.

F. कर्ज मूल्यांकन व अटी / शर्ती (Loan Appraisal and Terms/Conditions)

AIIL कंपनी कर्ज मंजूरीची रक्कम व त्यासंबंधित अटी (वार्षिक व्याज दर व त्याची पद्धत यासह) स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकास समजणाऱ्या भाषेत लेखी स्वरूपात (सॅक्शन लेटरद्वारे) कळवेल व त्याची सहमती ग्राहकाकडून घेऊन ती नोंद ठेवेल.

- जर विलंब शुल्क आकारले जात असेल, तर ते करारनाम्यात ठळकपणे नमूद केले जाईल.
- कर्ज करारनामा व त्यातील संलग्नकांची प्रत ग्राहकास मंजूरी/वितरण वेळी देण्यात येईल.

G. कर्ज वितरण व अटीमधील बदल (Disbursement of Loans including Changes in Terms and Conditions)

- कोणतेही बदल – जसे की व्याजदर, सेवा शुल्क, आगाऊ फेड शुल्क – ग्राहकास समजणाऱ्या भाषेत आगाऊ कळवले जातील व हे फक्त पुढील कालावधीपासून लागू होतील.
- दंडात्मक शुल्क (Penal Charges) स्पष्टपणे कर्ज करारात नमूद केले जाईल.

- व्याज फक्त वास्तविक निधी वितरणाच्या तारखेपासून आकारले जाईल.
- अंशतः फेड झाल्यास, निव्वळ उर्वरित रकमेवरच व्याज आकारले जाईल.
- RBI ने वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार प्रणाली स्तरावर सुधारणा केल्या जातील.

H. अटी व शर्ती (Terms and Conditions)

- ग्राहकाने एखादे उत्पादन स्वीकारले की त्यास संबंधित नियम व अटीची माहिती दिली जाईल.
- सर्व अटी ग्राहकसुलभ भाषेत असतील.
- शुल्क लागू असल्यास, त्याची माहिती ग्राहकास दिली जाईल.
- नवीन शुल्क लागू केल्यास त्याबाबत आगाऊ कळवले जाईल.

I. विपणन व उत्पादन सुसंगती (Marketing and Product Synergy)

- सर्व जाहिरात व प्रचार साहित्य स्पष्ट, प्रामाणिक व दिशाभूल करणारे नसावे.
- विविध वित्तीय सेवा / उत्पादने ग्राहकाला उपलब्ध करून देण्यात येतील.
- क्रॉस-सेलिंगच्या माध्यमातून सुसंगती साधण्याचा प्रयत्न केला जाईल.

J. गोपनीयता (Confidentiality)

- ग्राहकाची माहिती गोपनीय ठेवली जाईल, जोपर्यंत ग्राहकाने ती उघड करण्यास परवानगी दिली नाही.
- फक्त कायदेशीर / नियामक कारणास्तव किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने ही माहिती शेअर केली जाईल.

K. तक्रार निवारण यंत्रणा (Grievance Redressal Mechanism)

- योग्य तक्रार निवारण प्रणाली कार्यान्वित असेल.
- वरिष्ठ अधिकाऱ्यांद्वारे तक्रारींचे निवारण केले जाईल.
- श्री. प्रकाश शिर्के यांची तक्रार निवारण अधिकारी म्हणून नियुक्ती केली आहे.

- RBI च्या संबंधित परिपत्रकानुसार तक्रार निवारण माहिती शाखांमध्ये व वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.

L. वाहन जप्ती (Repossession of Vehicles)

- कर्ज करारामध्ये वाहन जप्त करण्याची तरतूद स्पष्ट नमूद असेल.
- वाहन ताब्यात घेण्याच्या आधीची प्रक्रिया, नोटीस कालावधी, शेवटची संधी, जप्तीची व लिलावाची प्रक्रिया स्पष्ट व पारदर्शक असेल.

M. जास्त व्याजदराचे नियमन (Regulation of Excessive Interest Rate)

- व्याजदर निश्चित करताना निधी खर्च, मार्जिन, जोखीम इत्यादी विचारात घेतले जातील.
- ग्राहकास व्याजदर स्पष्टपणे कळवला जाईल.
- व्याजदर वेबसाइटवरही अद्यतनित ठेवला जाईल.
- दंडात्मक शुल्कांवर व्याज आकारले जाणार नाही.
- वैयक्तिक व व्यावसायिक कर्जदारांवर लागू शुल्कांमध्ये भेदभाव केला जाणार नाही.

N. सोने तारणाविरुद्ध कर्ज (Lending Against Collateral of Gold Jewellery)

- KYC, दागिन्यांचे मूल्यांकन, सुरक्षित साठवण, विमा, लिलाव प्रक्रिया इत्यादी बाबतीत बोर्डद्वारे मंजूर धोरण अमलात आणले जाईल.
- लिलाव प्रक्रिया पारदर्शक असेल; कोणतेही हितसंबंध टाळले जातील.
- लिलावाचे प्रसिद्धीपत्रक किमान दोन वर्तमानपत्रांमध्ये प्रसिद्ध केले जाईल.

O. पुनरावलोकन (Review)

- FPC व तक्रार निवारण प्रणालीचे नियतकालिक पुनरावलोकन कंपनीकडून केले जाईल.
- RBI मार्गदर्शक तत्वांनुसार व अंतर्गत अनुभवावर आधारित आवश्यक ते बदल करण्यात येतील.
- ही संहिता वेबसाइटवर सार्वजनिकरीत्या उपलब्ध असेल.