



# Arman Financial Services Limited

## वाजवी सराव कोड

### मुख्य सामग्री:

- वाजवी सराव संहितेचे वर्णन
- प्रतिसाद आणि ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारींचे निराकरण करण्याची प्रक्रिया

### कॅलेंडरचे पुनरावलोकन करा:

- अनुसूचित मंडळाचे वार्षिक पुनरावलोकन व्यवस्थापकीय संचालक किंवा पॉलिसी मालकाच्या मते पॉलिसीचे पुनरावलोकन आवश्यक नसल्यास, यापैकी जे लवकर असेल

नाव	पदनाम	यांनी तयार केले
जैमिष पटेल	कंपनी सचिव आणि अनुपालन अधिकारी	

नाव	पदनाम	यांनी मंजूर केले
विवेक मोदी	मुख्य वित्त अधिकारी	
मूर्ती गोविंदराजन	मुख्य जोखीम अधिकारी	
मनोज झा	प्रक्रिया प्रमुख	
श्री महेंद्र पिनिंती	एमएसएमई आणि ग्रामीण TW प्रमुख	
श्री दीपक चावडा	TW प्रमुख	
श्री.रुपेश त्रिवेदी	उत्पादन प्रमुख - LAP	
श्री.जयेंद्र पटेल	व्यवस्थापकीय संचालक	
श्री आलोक पटेल	सह व्यवस्थापकीय संचालक	

मंजूरीची तारीख: 27 मे 2024



# Arman Financial Services Limited

मालक: कंपनी सचिव आणि अनुपालन अधिकारी

## चे टेबल सामग्री

अनुपालनाचा सारांश.....	3
१. परिचय.....	4
2. संहितेची उद्दिष्टे.....	4
3. प्रमुख वचनबद्धता.....	5
4. पुनरावलोकन करा.....	9
५. तक्रार निवारण यंत्रणा.....	9



# Arman Financial Services Limited

## अनुपालनाचा सारांश

SRN	चेकलिस्ट	वारंवारता	जबाबदारी
1.	शाखांमध्ये FPC दाखविल्याचा पुरावा ठेवावा	कालांतराने	अंतर्गत लेखापरीक्षण प्रमुख
2.	कर्ज मंजूर केल्यानंतर कर्जदारांना कर्ज अर्ज आणि कर्ज कराराची प्रत प्रदान करणे (भौतिक किंवा डिजिटल मोडद्वारे).	कर्ज वाटप केल्यावर	प्रक्रिया प्रमुख
3.	कंपनीची वेबसाइट आणि शाखा डिस्प्ले नोटिस बोर्डमध्ये FPC पॉलिसी ठेवते	कालांतराने	आयटी / ऑपरेशन्स
4.	इतर देयांसह कर्जाचे पूर्ण आणि अंतिम पेमेंट झाल्यास, कर्जदाराकडून विनंती मिळाल्यापासून 1 महिन्याच्या आत "कोणतीही थकबाकी नाही" प्रमाणपत्र जारी केले जाईल (भौतिकरित्या किंवा डिजिटल मार्गाने).	कालांतराने	प्रक्रिया प्रमुख
5.	बोर्ड पुनरावलोकन FPC धोरण अनुपालन	वार्षिक	कंपनी सचिव
6.	सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती दिली जाईल. पोचपावती अंदाजे कालमर्यादा देखील सूचित करेल ज्यामध्ये अर्जदाराने कर्ज अर्जाची स्थिती तपासण्यासाठी कंपनीशी संपर्क साधावा.	कालांतराने	प्रक्रिया प्रमुख
7.	FPC आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या सर्व बाबींच्या संदर्भात अनुपालनाचे मंडळाकडून वार्षिक पुनरावलोकन केले जाईल जोपर्यंत नियामक बदलांसाठी धोरणाचे लवकर पुनरावलोकन करणे आवश्यक नाही.	वार्षिक	कंपनी सचिव



# Arman Financial Services Limited

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड ("FPC")

## 1. परिचय

हा वाजवी सराव संहिता भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या "मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - पद्धतशीरपणे महत्वाची नॉन-डिपॉझिट घेणारी कंपनी आणि ठेव घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2016" चे पालन करून तयार करण्यात आली आहे ("RBI") आणि आमच्या कर्जदारांना कंपनीने अवलंबलेल्या पद्धतीचे प्रभावी विहंगावलोकन प्रदान करणे आणि कर्जदारांना कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करणे हे उद्दिष्ट आहे. कर्जाच्या अटी व शर्तीवरील पुरेशा खुलाशांची सामान्य तत्वे आणि कर्जदारांशी व्यवहार करताना अवलंबल्या जाणाऱ्या कार्यपद्धती या संहितेत समाविष्ट आहेत. अरमान फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड ("AFSL" किंवा "कंपनी") द्वारे ऑफर केलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या सर्व श्रेणींना कोड लागू होतो.

कोणत्याही वेळी हे धोरण आणि आरबीआयचे कोणतेही नियम, नियम, मार्गदर्शक तत्वे, अधिसूचना, स्पष्टीकरणे, परिपत्रके, मास्टर परिपत्रके/निर्देश यांच्यामधील अर्थाचा/माहितीचा संघर्ष उद्भवल्यास, अशा नियमांचे, नियमांचे, मार्गदर्शक तत्वांचे, अधिसूचना, स्पष्टीकरणांचे स्पष्टीकरण, RBI द्वारे जारी केलेली परिपत्रके, मास्टर परिपत्रके / निर्देश प्रचलित असतील.

## 2. संहितेची उद्दिष्टे

या संहितेची प्राथमिक उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत:

- वंश, जात, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय, लैंगिक प्रवृत्ती किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव न करता, सर्व पात्र पात्र अर्जदारांना आमची सर्व आर्थिक उत्पादने उपलब्ध करून देणे.
- कर्जदारांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून न्याय्य आणि पारदर्शक पद्धतीचा प्रचार करा.
- कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध वाढवणे. कंपनी तिच्या वेबसाइटवर प्रत्येकासाठी उपलब्ध करून आणि कंपनीच्या सर्व शाखांवर प्रदर्शित करून आपल्या ग्राहकांना त्याचे FPC देखील कळवेल.
- ग्राहक इंटरफेसच्या संदर्भात नियामक आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी.



## Arman Financial Services Limited

e) ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा मजबूत करणे

### 3. प्रमुख वचनबद्धता

a) कंपनी आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळत असलेली प्रमुख वचनबद्धता आहे

कंपनी तिच्या वेबसाइटवर प्रत्येकासाठी उपलब्ध करून आणि तिच्या सर्व शाखांमध्ये FPC प्रदर्शित करून आपल्या ग्राहकांना त्याचे FPC संप्रेषित करेल.

विनंती केल्यावर उक्त FPC ची प्रत उपलब्ध करून दिली जाईल आणि ती कंपनी ज्या राज्यात कार्यरत आहे त्या विशिष्ट राज्यात प्रचलित असलेल्या इंग्रजी आणि/किंवा स्थानिक भाषेत प्रदान केली जाईल.

कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन संघ यानंतर सविस्तरपणे वाजवी पद्धतीची अंमलबजावणी करण्यासाठी जबाबदार आहेत आणि हे सुनिश्चित करण्यासाठी की त्याच्या कार्यपद्धती सर्व भागधारकांना वाजवी आणि न्याय्य रीतीने, विविध वित्तीय सेवा आणि उत्पादने आणि सर्व कर्मचारी ऑफर करण्याबद्दलची तिची दृढ वचनबद्धता दर्शवतात. या बांधिलकीची जाणीव आहे.

कंपनी तिच्या ग्राहकांना त्यांच्याशी व्यवहार करताना त्रासमुक्त अनुभव मिळेल याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करेल; परंतु कमिशन आणि वगळण्याच्या त्रुटींच्या बाबतीत, कंपनी त्वरीत आणि सहानुभूतीपूर्वक हाताळेल

b) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

कंपनी अॅसेट फायनान्स (दुचाकी) च्या व्यवसायात आहे; MSME कर्ज आणि मालमत्तेवर कर्ज (LAP). कंपनीने ऑफर केलेल्या प्रत्येक उत्पादनासाठी अर्जाचे फॉर्म प्रत्येक उत्पादनाच्या माहितीच्या आवश्यकतेनुसार भिन्न असतील.

कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण इंग्रजी आणि/किंवा कर्जदारांना समजलेल्या भाषेत असावे. कर्जदारांना दिलेले कर्ज अर्ज आणि इतर दस्तऐवज ते संबंधित राज्याच्या स्थानिक भाषेत किंवा इंग्रजीत किंवा



## Arman Financial Services Limited

कर्जदारांना समजलेल्या भाषेत असतील.

कर्ज उत्पादनासाठी कोणत्याही अर्जाच्या वेळी, कंपनी लागू असलेल्या व्याजदरांबद्दल माहिती देईल, तसेच शुल्क/शुल्क, जर असेल तर, प्रक्रियेसाठी देय, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, असल्यास, आणि इतर कोणत्याही बाबी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम होतो.

कर्ज/कर्ज सुविधेशी संबंधित सर्व संबंधित माहिती जी कर्जदारांच्या हितावर परिणाम करते ज्यासाठी अर्ज केला जात आहे त्या आर्थिक सुविधेशी संबंधित कर्ज अर्ज (फॉर्म) मध्ये किंवा मुदत पत्रक/मंजूरी पत्रांद्वारे उपलब्ध करून दिली जाईल. इतर NBFC द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदाराद्वारे एक माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाऊ शकतो. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये रीतसर पूर्ण केलेल्या अर्जासह सादर करावयाच्या विविध कागदपत्रांचे तपशील देखील सूचित केले जातील.

कंपनीचे मंडळ निधीची किंमत, मार्जिन, ऑपरेटिंग कॉस्ट आणि जोखीम प्रीमियम यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन कर्जासाठी व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया मांडतील. व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या वर्गवारीसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि केंद्राच्या बैठकीत ग्राहकांना स्पष्टपणे कळवले जावे आणि कर्ज कार्डाचा उल्लेख केला जाईल.

व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदारांना खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.

कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती देईल. अर्जदारांनी या संदर्भात पोचपावतीसाठी आग्रह धरणे आवश्यक आहे. पोचपावती अंदाजे कालमर्यादा देखील सूचित करेल ज्यामध्ये अर्जदाराने कर्ज अर्जाची स्थिती तपासण्यासाठी कंपनीशी तिच्या नोंदणीकृत कार्यालयात संपर्क साधावा.

कंपनी वाजवी कालावधीत कर्ज अर्जाची पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त तपशील/कागदपत्रे आवश्यक असल्यास, ती त्यानुसार कर्जदारांना कळवेल.

c) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती



## Arman Financial Services Limited

साधारणपणे, कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केले जातील. कंपनीला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, कर्जदाराला योग्यरित्या सूचित केले जाईल.

कर्जदारांनी केलेल्या क्रेडिट अर्जाचे योग्य मूल्यमापन केल्याची कंपनी खात्री करेल. हे मूल्यांकन कंपनीच्या अंतर्गत पत धोरणे, नियम आणि प्रक्रिया यांच्याशी सुसंगत असेल.

कंपनी कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा इंग्रजीत आणि/किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि वार्षिक व्याजदरासह अटी व शर्तीसह लिखित स्वरूपात कळवेल. ईएमआय संरचना, जर असेल तर, प्रीपेमेंट शुल्कासह त्याचा अर्ज आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची स्वीकृती कंपनीच्या रेकॉर्डमध्ये ठेवा. कंपनी कर्जाच्या मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची प्रत घेऊन कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे इंग्रजीत आणि/किंवा भाषेत कर्ज कराराची प्रत देईल.

ग्राहकांना लागू होणारा व्याजदर हा निधीची किंमत, कर्जाची रक्कम मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या घटकांवर अवलंबून असतो जो केसच्या जोखीम प्रोफाइलवर निर्धारित केला जातो जो कर्जदारांच्या पार्श्वभूमीसारख्या अनेक घटकांमुळे बदलतो उद्योग जोखीम प्रोफाइल, सह-कर्जदाराची आर्थिक ताकद, कर्ज परतफेडीची क्षमता, क्रेडिट इतिहास, संपार्श्विक ऑफर किंवा नाही, कर्ज अंडररायटिंग आणि सर्व्हिसिंगशी संबंधित खर्च, इ. दंडात्मक व्याज, जर असेल तर, कंपनीकडून उशीरा आकारले जाईल. कर्ज करार, मंजूरी पत्र इ. मध्ये परतफेड, इत्यादींचा उल्लेख केला जाईल. अशा अटी व शर्तीची लेखी स्वीकृती कंपनीने राखून ठेवली जाईल.

### d) अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- i. कंपनी कर्जदाराला कर्जदाराला कर्जदाराला कर्जाचे वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ संभाव्यपणे लागू होतील याचीही कंपनी खात्री करेल.
- ii. कर्ज वाटप केल्यावर कंपनी सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराची प्रत, इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष कागदी प्रत देईल.
- iii. करारनाम्यांतर्गत पेमेंट किंवा फोरक्लोजर परत मागवण्याचा / वेग वाढवण्याचा कंपनीचा निर्णय



## Arman Financial Services Limited

कर्जदाराने कंपनीसोबत केलेल्या कर्जाच्या कागदपत्रांशी सुसंगत असेल.

- iv. कर्जाचे पूर्ण आणि अंतिम पेमेंट किंवा फोरक्लोजर झाल्यास, कर्जदार/ग्राहकाकडून विनंती मिळाल्यापासून 1 महिन्याच्या आत कंपनीकडून "कोणतीही थकबाकी नाही" प्रमाणपत्र जारी केले जाईल.

### e) अपंग अर्जदार (ies)

अपंगत्वाच्या आधारावर शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधांचा विस्तार करण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही. त्यांना इतर अर्जदारांच्या बरोबरीने वागवले जाईल आणि त्यांचा अर्ज कंपनीच्या क्रेडिट प्रक्रिया आणि धोरणानुसार गुणवत्तेनुसार हाताळला जाईल. अपंगत्व (ies) असलेल्या अर्जदारांना योग्य उत्पादन किंवा कर्ज सुविधा समजून घेणे, निवडणे आणि त्याचा लाभ घेण्यासाठी त्यांना सर्व शक्य सहाय्य प्रदान केले जाईल.

### f) सामान्य

- i. कंपनी आपल्या वेबसाइटवर सर्व कर्ज उत्पादनांची ठळक वैशिष्ट्ये प्रकाशित करेल.
- ii. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कंपनीच्या निदर्शनास आली / लक्षात आली नाही. ).
- iii. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी केवळ कायदेशीर आणि कायदेशीररित्या उपलब्ध असलेल्या उपायांचा अवलंब करेल आणि अवाजवी छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर इ कंपनी सर्व प्रयत्न करेल जेणेकरून ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी तिचे कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित असतील.
- iv. ग्राहक संरक्षणाचा उपाय म्हणून आणि कर्जदारांद्वारे विविध कर्जाच्या प्रीपेमेंटच्या संदर्भात एकसमानता आणण्यासाठी, कंपनी व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही. वैयक्तिक कर्जदार" सह-बाध्यदार किंवा त्याशिवाय.





## Arman Financial Services Limited

v. कंपनी कर्ज देण्याच्या बाबतीत अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांसह लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, हे कंपनीला समाजातील दुर्बल घटकांसाठी तयार केलेल्या क्रेडिट-लिंकड योजनांमध्ये भाग घेण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

### g) प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणेकडे संचालक मंडळाची जबाबदारी

कंपनीचे संचालक मंडळ संस्थेमध्ये एक योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा देखील तयार करेल.

अशी यंत्रणा हे सुनिश्चित करेल की त्याच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील.

### 4. पुनरावलोकन करा

FPC आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या सर्व बाबींच्या संदर्भात अनुपालनाचे मंडळाकडून वार्षिक पुनरावलोकन केले जाईल जोपर्यंत नियामक बदलांसाठी धोरणाचे लवकर पुनरावलोकन करणे आवश्यक नाही.

### 5. तक्रार निवारण यंत्रणा

ग्राहकांच्या काही तक्रारी असल्यास, ते खाते क्रमांक आणि तक्रारीचा सारांश देऊन संबंधित शाखा व्यवस्थापकाकडे लेखी तक्रार करू शकतात. 15 दिवसांत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, पोचपावतीसह तक्रारीची प्रत येथे पाठवली जाऊ शकते:

दुचाकी कर्ज	MSME आणि LAP कर्ज
श्री प्रशांत मोदी, नोडल ऑफिसर, अरमान फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड, नोंदणीकृत कार्यालय - ५०२-५०३, सक्कर - III, समोर. जुने उच्च न्यायालय, आश्रम रोडच्या बाहेर, अहमदाबाद -380014 किंवा ई-मेलद्वारे <a href="mailto:prashantmodi@armanindia.com">prashantmodi@armanindia.com</a> किंवा टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करा. 1800 10 27626; 079-40507000	श्री चेतन रावल, नोडल ऑफिसर, अरमान फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड, नोंदणीकृत कार्यालय - ५०२-५०३, सक्कर - III, समोर. जुने उच्च न्यायालय, आश्रम रोडच्या बाहेर, अहमदाबाद -380014 किंवा ई-मेलद्वारे <a href="mailto:chetansme@armanindia.com">chetansme@armanindia.com</a> किंवा टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करा. 1800 10 27626; 079-40507000



## Arman Financial Services Limited

विहित मुदतीत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, तक्रारदार नोंदणीकृत कार्यालयाच्या पत्त्यावर कंपनीच्या मुख्य नोडल अधिकाऱ्याला लिहू शकतात

श्री अतुल पटेल,

प्रधान नोडल अधिकारी, अरमान फायनान्शियल सर्व्हिसेस लिमिटेड,

नोंदणीकृत कार्यालय - ५०२-५०३, सक्कर - III,

समोर. जुने उच्च न्यायालय, आश्रम रोडच्या बाहेर,

अहमदाबाद -380014

किंवा टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करा. 1800 10 27626; 079-40507000.

एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निवारण न झाल्यास, ग्राहक खालील निहाय संपर्क साधू शकतो:

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,

चौथा मजला, रिव्हर फ्रंट हाउस,

B/h HK कोलाज,

अहमदाबाद -380009, गुजरात,

दूरध्वनी: ०७९ २७५४५६५२; ०७९-२७५४०५८१,

ईमेल: [dosahmedabad@rbi.org.on](mailto:dosahmedabad@rbi.org.on)

मंडळ वेळोवेळी FPC चे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे पुनरावलोकन करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल सहा महिन्यांतून एकदा संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.

\*\*\*\*\*