

वाजवी आचरण संहिता

वैभव व्यापार प्रायव्हेट लिमिटेड

लोन फ्रंट

वेबसाइट: www.loanfront.in

www.vaibhav-vyapaar.com

या दस्तऐवजाचा कोणताही भाग वैभव व्यापार प्रायव्हेट लिमिटेडच्या बोर्डाच्या स्पष्ट लेखी परवानगीशिवाय कोणत्याही कारणासाठी कोणत्याही स्वरूपात किंवा कोणत्याही प्रकारे इलेक्ट्रॉनिक किंवा यांत्रिक, फोटोकॉपी किंवा रेकॉर्डिंगसह पुनरुत्पादित किंवा प्रसारित केला जाऊ शकत नाही.

डॉक संदर्भ आयडी : FPC_VVPL_1.3	आवृत्ती क्रमांक : १.३	७ पैकी पृष्ठ २
--------------------------------	-----------------------	----------------

दस्तऐवज सारांश

दस्तऐवज संदर्भ आयडी	FPC_VVPL_1.3
आवृत्ती क्रमांक	१.३
दस्तऐवज प्रकार:	कंपनी धोरण
लेखक:	श्री गणेशप्रसाद रवींद्र पावसकर
पुनरावलोकन केलेले	श्री नितेश केजरीवाल
द्वारे मंजूर	संचालक मंडळ
प्रकाशन तारीख	१२ जून २०२२

पुनरावृत्ती इतिहास

आवृत्ती	तारीख	लेखक	लक्षणीय बदल	स्त्रोत
V.1.0	३०/१०/२०१९	अनुपालन विभाग	FPC चे पुनरावलोकन	RBI मास्टर डायरेक्शन
V.1.1	०२/०४/२०२०	अनुपालन विभाग	FPC चे पुनरावलोकन	RBI मास्टर डायरेक्शन
V.1.2	०१/०४/२०२३	अनुपालन विभाग	FPC चे पुनरावलोकन	RBI मास्टर डायरेक्शन
V.1.3	२०/०३/२०२४	अनुपालन विभाग	FPC चे पुनरावलोकन	RBI नवीनतम मास्टर डायरेक्शन

वाजवी आचरण संहिता	वैभव व्यापार प्रायव्हेट लिमिटेड
-------------------	---------------------------------

परिचय

वैभव व्यापार प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी" किंवा "VVPL" किंवा "लोनफ्रंट") प्रदान करू शकणाऱ्या, मंजूरी आणि/किंवा वितरित करू शकणाऱ्या कोणत्याही कर्ज आणि/किंवा सेवेला वाजवी व्यवहार संहिता लागू होईल. वैभव व्यापार प्रायव्हेट लिमिटेडने रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - नॉन-सिस्टीमॅटिकली महत्त्वाची नॉन-डिपॉझिट घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, २०१६ नुसार उचित व्यवहार संहिता ("FPC") स्वीकारली आहे. (२२ नोव्हेंबर २०१९ पर्यंत). कर्ज अर्जदारांना ऑफर केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत कंपनी द्वारे अनुसरण केलेल्या पद्धतींचे प्रभावी विहंगावलोकन प्रदान करणे हे उचित व्यवहार संहितेचे उद्दिष्ट आहे. आमच्या ग्राहकांसाठी आमच्या सेवा नैतिक आणि विश्वासाहार्थ आहेत याची खात्री करण्यासाठी कंपनी वचनबद्ध आहे. RBI ने वेळोवेळी विहित केलेल्या मानकांचे पालन करण्यासाठी कंपनी FPC अपडेट करेल. कंपनी या FPC चे पालन करेल, संहितेच्या भावनेचे पालन करेल आणि तिच्या व्यवसायासाठी लागू होईल.

संहितेचे उद्दिष्ट

हा कोड यासाठी विकसित केला गेला आहे:

१. प्रचलित नियम आणि नियम आणि कॉर्पोरेट गव्हर्नन्सच्या तत्वांनुसार व्यवसाय चालवा.
२. ग्राहकांना ते सेवांकडून वाजवीपणे काय अपेक्षा करू शकतात हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यास सक्षम करण्यासाठी पारदर्शकता वाढवा.
३. ग्राहक आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध सुनिश्चित करा आणि टिकवून ठेवा.
४. ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी पुरेशी यंत्रणा तयार करा आणि सांभाळा.

प्रमुख वचनबद्धता:

१. याद्वारे ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागा:
 - कंपनीने ऑफर केलेल्या उत्पादनांसाठी आणि सेवांसाठी, तसेच कंपनीचे कर्मचारी/कर्मचाऱ्यांनी पाळल्या जाणाऱ्या कार्यपद्धती आणि पद्धतींसाठी या संहितेत दिलेल्या वचनबद्धतेचे आणि मानकांचे पालन करणे.
 - कंपनीची उत्पादने आणि सेवा भारतात लागू केलेल्या संबंधित कायदे आणि नियमांचे पालन करतात याची खात्री करणे.
 - अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित ग्राहकांशी सर्व संवाद आयोजित करणे.
२. ग्राहकांना त्यांचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करून कंपनीची उत्पादने कशी कार्य करतात हे समजून घेण्यात मदत करा.
३. याद्वारे समस्या त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक संबोधित करा:
 - चुका त्वरित सुधारणे.
 - ग्राहकांच्या तक्रारी तातडीने हाताळणे.
 - ग्राहक ठरावावर असमाधानी राहिल्यास त्यांची तक्रार कशी वाढवायची याबद्दल त्यांना मार्गदर्शन करणे.
४. कंपनीच्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित करून आणि विनंती केल्यावर ग्राहकांना त्यांच्या प्रती उपलब्ध करून या संहितेची जागरूकता वाढवा.

जाहिरात, विपणन आणि विक्री:

- आम्ही सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि दिशाभूल करणारी नाही याची खात्री करू.
- कोणत्याही माध्यमात जाहिरात करताना आणि/किंवा सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणारे आणि व्याजदराचा संदर्भ असलेले प्रचारात्मक साहित्य पाठवताना, आम्ही इतर शुल्क आणि शुल्क, जर असेल तर, लागू होतील की नाही हे देखील सूचित करू आणि त्याचे संपूर्ण तपशील संबंधित अटी व शर्ती विनंतीवर उपलब्ध आहेत.
- आम्ही आमच्या वेबसाइट/मोबाइल ऍप्लिकेशन/कंपनीच्या विवेकबुद्धीनुसार इतर कोणत्याही योग्य मोडद्वारे व्याज दर आणि शुल्कांविषयी माहिती देऊ.
- जर आम्ही ग्राहकांना समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी तृतीय पक्षांच्या (कंपनीद्वारे अधिकृत) सेवांचा लाभ घेतो, तर आम्ही खात्री करू की असे अधिकृत तृतीय पक्ष ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) हाताळतात. कंपनी करेल तशी गोपनीयता आणि सुरक्षितता.
- आम्ही वेळोवेळी, ग्राहकांद्वारे मिळविल्या आमच्या उत्पादनांची विविध वैशिष्ट्ये सांगू शकतो. आमची इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवेच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती ग्राहकांपर्यंत पोहोचवली जाऊ शकते जर त्यांनी अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास त्यांची संमती मेल, फोनद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा वेबसाइटवर नोंदणी करून दिली असेल. अर्जाचा फॉर्म किंवा लिखित संप्रेषणाचा इतर कोणताही प्रकार.
- आम्ही डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज (डीएसए)/डायरेक्ट सेलिंग टीम (डीएसटी)/टेलि-कॉलरसाठी आचारसंहिता लिहून देतो ज्यांच्या सेवा बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी घेतली जातात. ज्यात, इतर बाबींबरोबरच, जेव्हा ते वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक असते.
- आमच्या प्रतिनिधीने किंवा DSA ने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार योग्यरित्या बंद करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

कर्ज अर्ज प्रक्रिया

- कंपनी कर्जदाराशी सर्व संप्रेषण इंग्रजी भाषेत करेल. कंपनी कर्जदाराला भाषा निवडण्याचा पर्याय देखील देऊ शकते कर्जदाराला समजले. कर्जदार कर्ज अर्जाच्या वेळी कंपनीला त्याच्या पसंतीच्या भाषेबद्दल सूचित करू शकतो.
- कंपनीने ऑफर केलेल्या सेवांच्या संदर्भात आवश्यक असलेली सर्व आवश्यक माहिती कंपनी कर्जदारांना देईल जेणेकरून कर्जदार इतर NBFC द्वारे ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करू शकेल आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल.
- कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाची आवश्यक कागदपत्रे सूचित केली पाहिजेत.
- कंपनी सर्व कर्ज अर्जांची पावती डिजिटल पद्धतीने देईल, जात, पंथ किंवा धर्मावर आधारित कोणताही भेदभाव न करता. ज्या कालावधीत कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया केली जाईल ती कालावधी प्रदान करण्याचा कंपनी प्रयत्न करेल.

कर्जाचे वितरण आणि अटी आणि शर्तीमधील बदल

- कंपनी कर्जदाराला इंग्रजी भाषेत किंवा कर्जदाराने निवडलेल्या भाषेत अटी व शर्तीसह कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ.

कंपनी आणि कर्जदार यांच्यातील कर्ज कराराने अशा बदलांना परवानगी दिली तरच बदल केले जातील. पुढे, हे बदल केवळ संभाव्यतेने प्रभावी होतील.

२. कर्ज कराराशी सुसंगत असेल तरच कंपनी कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल/वेगवान करण्याचा कोणताही निर्णय घेईल.
३. कंपनी सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही वैध अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराच्या विरुद्ध त्यांच्याकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट-ऑफचा असा अधिकार वापरला जाणार असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह नोटीस दिली जाईल.

व्याज दर

१. कंपनीने निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारखे संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत मार्गदर्शक तत्त्वे निश्चित केली आहेत.
२. कर्जाचा अर्ज/मंजूर करताना कर्जदाराकडून आकारण्यात येणारा व्याजदर कंपनी सूचित करेल.
३. व्याज दर आणि जोखीमच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे. कंपनीद्वारे व्याजदरांमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, तो कंपनीच्या वेबसाइटवर अपडेट केला जाईल.
४. व्याजदर हा वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.
५. कंपनी आपल्या कर्जदारांकडून अवाजवी व्याजदर आकारणार नाही याची खात्री करेल. ग्राहक/कर्जदारांची जोखीम प्रोफाइल, मनी मार्केटमध्ये व्याजदराचा ट्रेंड, कर्जाची किंमत, ग्राहक/कर्जदारांनी देऊ केलेली प्राथमिक आणि संपार्श्विक सुरक्षा यासारख्या व्यापक बाबी लक्षात घेऊन त्यांच्या ग्राहक/कर्जदारांसाठी व्याजदर निश्चित केला जाईल. , कराराची रचना, प्रतिस्पर्धाकडून आकारले जाणारे व्याज दर आणि ग्राहक/कर्जदारांचे ऐतिहासिक क्रेडिट ट्रॅक रेकॉर्ड.

माहिती

१. ग्राहकांना त्यांच्या गरजांनुसार उत्पादने आणि सेवा निवडण्यात मदत करण्यासाठी कंपनी वचनबद्ध आहे. कंपनीच्या सेवा आणि स्वारस्य असलेल्या उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये तपशीलवार स्पष्ट माहिती ग्राहकांना प्रदान केली जाईल.
२. ग्राहकांना त्यांची खरी ओळख आणि पत्ता प्रस्थापित करण्यासाठी कंपनीला आवश्यक असलेल्या कागदोपत्री माहितीसह इतर कागदपत्रांसह सूचित केले जाईल. कायदेशीर आणि नियामकांचे पालन करणे आवश्यक आहे
३. व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क यासंबंधी माहिती प्रसारित केली जाईल
 - दूरध्वनी किंवा मदत ओळी.
 - कंपनीच्या कार्यालयात नियुक्त कर्मचारी/मदत डेस्क.
 - कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशन.

सामान्य

१. कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कंपनीने कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणे टाळावे (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली माहिती लक्षात आली आहे).
२. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी अवाजवी छळ करू नये, जसे की विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे किंवा कर्ज वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर करणे इ. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की तिचे कर्मचारी/कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

तक्रार निवारण यंत्रणा

कोणतीही तक्रार/तक्रार असल्यास, कर्जदार कंपनीच्या खालील मुख्य नोडल तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतात:

नाव- श्री. सत्या मल्लीदी

पद- तक्रार निवारण अधिकारी

दूरध्वनी क्रमांक -६३६६८२८५९८

ई-मेल आयडी- satya@vaibhav-vyapaar.com

वरील माहिती शाखांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध आहे.

एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो.

नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, १५, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता- ७००००९ येथे.

cms.odtkolkata@rbi.org.in वर ईमेल करा, STD कोड: ०३३ दूरध्वनी क्रमांक: २२३०४९८२

संचालक मंडळ नियमित अंतराने तक्रारींच्या निवारणाचा आढावा घेईल. तक्रारींचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने व्यवस्थापनाद्वारे संचालक मंडळाला उपलब्ध करून दिला जाईल.

लोकपाल योजना:

ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी एक प्रणाली स्थापन करण्यासाठी, भारतीय रिझर्व्ह बँक (RBI) ने एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ लाँच केली आहे. (यापुढे एकात्मिक योजना म्हणून संदर्भित) भारतीय रिझर्व्ह बँकेने नियंत्रित केलेल्या संस्थांद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित आणि किफायतशीर पद्धतीने निराकरण करण्यासाठी. आरबीआय लोकपाल यंत्रणा अधिकारक्षेत्र-तटस्थ बनवून ही योजना वन नेशन वन ओम्बड्समन दृष्टिकोन स्वीकारते. वैभव व्यापार प्रायव्हेट लिमिटेड एक नॉन-बँकिंग आहे फायनान्शियल कंपनी, RBI ने सुरू केलेली एकात्मिक योजना स्वीकारली आहे. एकात्मिक योजना अधिकार आणि कार्ये, तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी कार्यपद्धती आणि लोकपालचे अधिकार क्षेत्र प्रदान करते. योजनेच्या परिच्छेद १८ नुसार, आमच्या ग्राहकांना योजनेचा उद्देश आणि त्याअंतर्गत उपलब्ध असलेल्या उपायांबद्दल माहिती आहे याची खात्री करण्याचा कंपनीचा हेतू आहे. एकात्मिक योजना येथे प्रवेश करता येईल. योजनेच्या प्रती श्री सत्य मल्लीदी यांच्याकडे देखील उपलब्ध आहेत वैभव व्यापारचे नियुक्त प्रधान नोडल अधिकारी योजनेअंतर्गत खाजगी मर्यादित.

कंपनी ग्राहकांच्या समाधानाला खूप महत्त्व देते आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी तक्रार निवारण समिती स्थापन केली आहे आणि

आमच्या ग्राहकांच्या तक्रारी, आमच्या प्रतिसादांवर समाधानी नसलेला कोणताही ग्राहक पोर्टलद्वारे (<https://cms.rbi.org.in>) लोकपालाशी ऑनलाइन संपर्क साधू शकतो किंवा इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक पद्धतीने सेंट्रलाइज्ड पावती आणि प्रक्रिया केंद्र ४थ्या मजल्यावर सबमिट करू शकतो, सेक्टर १७, चंदीगड – १६००१७. टोल फ्री क्रमांकासह केंद्राशी संपर्क साधा - १४४४८(सकाळी ९:३० ते संध्याकाळी ५.००).

तक्रार आणि निवारण धोरण कंपनीच्या वेबसाइटवर खालील पृष्ठावर उपलब्ध आहे: <https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html>.

गोपनीयता:

१. आमच्या ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीशी संबंधित गोपनीयता आणि गोपनीयतेची अत्यंत मानके राखा. आम्ही माहिती किंवा डेटाचे प्रकटीकरण काटेकोरपणे केवळ लिलोइंग प्रकरणांपुरते मर्यादित ठेवतो.

- कायदेशीर बंधने: कायद्याने आवश्यक असल्यास आम्ही ग्राहक माहिती उघड करू शकतो.
- सार्वजनिक कर्तव्य: ज्या प्रकरणांमध्ये माहिती उघड करणे सार्वजनिक कर्तव्य आहे, आम्ही तसे करू.
- ग्राहक हक्क: आमच्याकडे असलेल्या त्यांच्या वैयक्तिक रेकॉर्डमध्ये प्रवेश करण्यासाठी ग्राहकांना विद्यमान कायद्यांनुसार त्यांच्या अधिकारांबद्दल माहिती दिली जाईल.
- स्वारस्यांचे संरक्षण: फसवणूक टाळण्यासाठी किंवा आमच्या स्वारस्यांचे संरक्षण करण्यासाठी आवश्यक असल्यास, आम्ही माहिती सामायिक करू शकतो. तथापि, ग्राहकांच्या माहितीचा, त्यांच्या नाव आणि पत्त्यासह, विपणन हेतूसाठी, आमच्या कंपन्यांच्या गटातील किंवा बाह्य घटकांसाठी वापरण्याची परवानगी म्हणून याचा अर्थ लावला जाऊ नये.
- संदर्भ: ग्राहकाबद्दल कोणताही संदर्भ देण्यापूर्वी, आम्ही त्यांच्याकडून लेखी संमती घेऊ.
- ग्राहकांची संमती: आम्ही केवळ त्यांच्या स्पष्ट परवानगीने किंवा त्यांच्या विनंतीनुसार ग्राहकांची माहिती उघड करू.
- विपणन: जोपर्यंत ग्राहकाद्वारे स्पष्टपणे अधिकृत केले जात नाही तोपर्यंत आम्ही विपणन हेतूसाठी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती वापरणार नाही.

२. खालील पृष्ठावर कंपनीच्या वेबसाइटवर गोपनीयता धोरण उपलब्ध करा:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html>

संचालक मंडळाची जबाबदारी:

१. FPC च्या अंमलबजावणीवर देखरेख करणे, त्याच्या परिणामकारकतेचे पुनरावलोकन करणे आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करणे.
२. FPC चे पालन करण्यासाठी आणि ग्राहकांचा विश्वास आणि समाधान टिकवून ठेवण्यासाठी संसाधने आणि समर्थनाचे वाटप करा.
३. फेअर प्रॅक्टिस कोडचे किमान वार्षिक पुनरावलोकन करा.

FPC सह अनुपालन

उचित सराव संहितेच्या अनुपालनाचा वार्षिक आढावा घेण्यात येईल. अशा पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल दरवर्षी संचालक मंडळाला सादर केला जाईल. खालील पृष्ठावरील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्धतेव्यतिरिक्त, ग्राहकांच्या संदर्भासाठी सर्व कार्यालय परिसरात पॉलिसीच्या भौतिक प्रती ठेवा:

<http://vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code/>