

ट्रिलियनलोन्स फिनटेक प्रायव्हेट लिमिटेड

आचार संहिता

ट्रिलियनलोन्स फिनटेक प्रायव्हेट लिमिटेड	मंजूरीची तारीख: 24 नोव्हेंबर 2023
आचार संहिता	आवृत्ती: 3.0

विषय तक्ता

A. कर्जासाठी आलेले अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया.....	2
B. कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती.....	3
C. अटी व शर्ती मधील बदलांसह कर्ज वितरण	3
D. आकारलेले व्याज.....	4
E. कंपनीने वित्तपुरवठा केलेली वाहने ताब्यात घेणे (वाहन कर्ज)	4
F. डिजिटल लेन्डिंग प्लॅटफॉर्म वरून घेतलेली कर्जे.....	5
G. सोने कर्ज व्यवसायाशी संबंधित KYC, मूल्यांकन, विमा, सिक्युरिटीजचे स्टोरेज, लिलाव इत्यादी. 6	
H. सामान्य.....	7
I. थकबाकीची वसुली.....	7
J. तक्रार निवारण यंत्रणा.....	8
K. पुनरावलोकन.....	9

परिचय

या आचारसंहिते (FPC) चा उद्देश सर्व भागधारकांना, विशेषतः ग्राहकांना TRILLIONLOANS FINTECH PRIVATE LIMITED (Trillion / कंपनी) ने मुख्य दिशानिर्देश रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी- प्रमाण आधारित नियमन) निर्देश, 2023 अंतर्गत - वेळोवेळी सुधारित, शिफारस केलेल्या एमबीएफसी- आधार स्तर नियमनांनुसार त्यांच्या ग्राहकांना ऑफर केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात कंपनीने अवलंबलेल्या पद्धतींचा प्रभावी आढावा देणे हा आहे.

संहितेची उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत:

- ग्राहकांशीव्यवहार करताना चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे
- पारदर्शकता वाढवण्यासाठी जेणेकरून ग्राहकाला ते सेवांबद्दल वाजवीपणे काय अपेक्षा ठेवतात हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेता येईल; दिलेल्या कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत कायदेशीर नियमांचे पालन सुनिश्चित करणे
- ग्राहक तक्रारनिवारण यंत्रणा मजबूत करणे

A. कर्जासाठी आलेले अर्ज आणि त्यावर होणारी प्रक्रिया

1. कर्जदाराशी होणारा सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावा.
2. कंपनीने जारी केलेल्या कर्ज अर्जामध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असते, जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर एनबीएफसी किंवा कर्ज पुरवठादारांनी ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराद्वारे एक माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाऊ शकतो.
3. कंपनीकडे कर्जासाठी आलेल्या सर्व अर्जांची पोचपावती देण्याची पद्धती असावी. या पोचपावती मध्ये कर्जाचे अर्ज किती कालावधीत निकाली काढले जातील याचा उल्लेख असावा.
4. कर्जदाराने संबंधित अटी आणि नियमांचे पालन करून योग्य कागदपत्रांसह रीतसर पूर्ण

केलेले कर्ज अर्ज मिळाल्याच्या तारखेपासून वाजवी मुदतीमध्ये कारवाई करण्यात यावी. जर कंपनीने प्रस्ताव मंजूर केला नसेल तर त्याविषयी कर्जदाराला कळवावे.

5. कर्ज अर्जामध्ये, अर्ज प्रक्रियेचा भाग म्हणून सादर करण्यास आवश्यक असलेली माहिती/कागदपत्रे सूचित करावी. कंपनी KYC धोरणानुसार KYC करेल आणि प्रक्रियेचा भाग म्हणून सर्व आवश्यक कागदपत्रे/माहिती गोळा करेल. जर काही अधिक माहिती /कागदपत्रे आवश्यक असल्यास, कंपनी त्याविषयी कर्जदाराला ताबडतोब कळवेल.

B. कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती

1. कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत मंजूरी पत्र किंवा की फॅक्ट शीट (KFS) किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याजदर, एपीआर (वार्षिक टक्केवारी दर), थकीत व्याज, अर्ज करण्याची पद्धत इत्यादीसह अत्यंत महत्वाच्या अटी आणि शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम याविषयी कल्पना देईल.
2. कंपनीने कर्ज परतफेड करण्यास विलंब झाल्यास आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज आणि/किंवा कर्जाच्या भौतिक अटी व शर्तीच्या उल्लंघनासाठी कोणताही आकार किंवा शुल्क तसेच मंजूरी पत्रात उल्लेख नसलेले इतर कोणतेही व्याज, आकार किंवा शुल्क यांचा ठळक अक्षरात उल्लेख कर्जाच्या करारनाम्यात करावा.
3. कंपनीने कर्जदाराकडून कर्ज करारामध्ये नमूद केल्यानुसार कर्जाच्या अटी व शर्तीची स्वीकृती घ्यावी आणि अशा स्वीकृतीची नोंद ठेवावी. कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना समजलेल्या कर्ज कराराची एक प्रत कर्ज करारामध्ये असलेल्या सर्व संलग्नकांसह देईल.

C. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्ज वितरण

1. कंपनी तिच्या सर्व कर्जदारांना स्थानिक अथवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषे मध्ये अटी व शर्ती, वितरण वेळापत्रक यासह व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादीं मध्ये होणाऱ्या कोणत्याही बदलांविषयी सूचना देईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य रीतीनेच केले जातील. कर्ज करारामध्ये या संदर्भात योग्य अट समाविष्ट करणे आवश्यक आहे.

2. कर्ज कराराच्या अंतर्गत पेमेंट परत मागणे/गती वाढवणे किंवा कार्यप्रदर्शन याचा कोणताही निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
3. कर्जाशी संबंधित सर्व सिक्युरिटीज कर्जाचे पूर्ण आणि अंतिम पेमेंट मिळाल्यावर, कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, परत केल्या जातील आणि कर्जदारांविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी सेट ऑफ केले जातील. जर सेट-ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला त्याबद्दल, उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता / भरणा होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्यास पात्र आहे याची सूचना दिली जाईल.

D. आकारलेले व्याज

1. ग्राहकांकडून कर्ज आणि ऍडव्हान्सवर जास्त व्याजदर आणि शुल्क आकारले जाणार नाही याची खात्री करण्यासाठी, कंपनीच्या मंडळाने व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क "व्याजदर धोरण" निश्चित करण्यासाठी एक धोरण स्वीकारले आहे आणि ते कंपनीची वेबसाइट www.trillionloans.com यावर टाकण्यात आले आहे. व्याजदर, जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी व्याजदर धोरणानुसार असतील. जेव्हा व्याजदरात बदल होईल तेव्हा वेबसाइटवर प्रकाशित व्याजदर बदलावे.
2. व्याजाचा दर वार्षिक असावा म्हणजे कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.

E. कंपनीने वित्तपुरवठा केलेली वाहने ताब्यात घेणे (वाहन कर्ज)

लागू असल्यास, कंपनी कर्जदारा बरोबर कर्ज करारामध्ये परत ताब्यात घेण्याचे कलम समाविष्ट करेल, जे कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य असेल. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, करार/कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये पुढील गोष्टींचा समावेश असेल: लागू असल्यास, कंपनी कर्जदारा बरोबर कर्ज करारामध्ये परत ताब्यात घेण्याचे कलम समाविष्ट करेल, जे कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य असेल. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, करार/कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये पुढील गोष्टींचा समावेश असेल:

1. ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी

2. सूचना कालावधी रद्दकरण्यायोग्य परिस्थिती
3. संबंधित वाहनाचाताबा घेण्याची पद्धत
4. संबंधित वाहनाचा विक्री / लिलाव करण्याआधी परतफेड करण्यासाठी कर्जदाराला शेवटची संधी देण्यासंबंधी तरतूद
5. कर्जदाराच्या परत ताब्यात देण्यासाठी असलेली प्रक्रिया आणि
6. संबंधित वाहनाची विक्री / लिलाव करण्याची पद्धत

F. डिजिटल लेन्डिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेली कर्जे

कर्ज देण्याच्या सोयीसाठी कंपनीद्वारे डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म जोडलेले असल्यास, कंपनी खालील गोष्टींचे पालन करेल :

1. अंतिम-लाभार्थीच्या बँक खात्यात कर्जाचे थेट वाटप केले जाते अशा परिस्थितीत कर्जवाटप/वितरण, सेवा आणि परतफेड अंतर्गत अनन्य रित्या स्थायी किंवा नियामक आदेशांतर्गत अंतर्भूत वाटप, सह-कर्ज देण्याचे व्यवहार आणि विशिष्ट अंतिम वापरासाठी पैशाचा प्रवाह याव्यतिरिक्त रकमेचा वाटप/वितरण, कर्जदाराच्या खात्यात केला जाईल याची खात्री करणे,
2. कर्ज प्रक्रिया, परतफेड यांचे कार्यान्वयन थेट कंपनीच्या बँक खात्यात होईल याची खात्री करणे
3. एजंट म्हणून कार्यरत डिजिटल कर्जदाता प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करणे.
4. ज्यांच्या वतीने ते ग्राहकांशी व्यवहार करत आहेत त्या कंपनीचे नाव, ग्राहकास थेट प्रदर्शित करण्यासाठी संकलन एजंट्स म्हणून कार्यरत डिजिटल कर्जदाता प्लॅटफॉर्मना निर्देश दिले जातील.
5. कर्ज मंजूरीनंतर ताबडतोब परंतु कर्ज कराराच्या कार्यान्वयनापूर्वी, कंपनीच्या लेटरहेडवर कर्जदारास मंजूरीची सूचना कळवण्यात येईल.
6. कंपनीशी कार्यरत डिजिटल कर्जदाता प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी नजरचूक नियंत्रण आणि पाठपुरावा यांची सुनिश्चिती केली जाईल
7. तक्रार निवारण यंत्रणे बद्दल जाणिव निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील

G. सोने कर्जव्यवसायाशी संबंधित KYC, मूल्यांकन, विमा, सिक्युरिटीजचे स्टोरेज, लिलाव इत्यादी.

जसे आणि जेव्हा ग्राहकांना सोन्यावरील कर्ज ऑफर करण्याचा प्रस्ताव असेल, तेव्हा कंपनी खालील बाबींचा समावेश असलेले बोर्डाने रीतसर मंजूर केलेले धोरण तयार करेल:

1. RBI ने निर्धारित केलेल्या KYC मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले आहे याची खात्री करण्यासाठी पुरेशी पावले.
2. तारण म्हणून घेण्यात येणाऱ्या दागिन्यांची योग्य परीक्षण प्रक्रिया.
3. सोन्याच्या दागिन्यांच्या मालकीची पुष्टी करणारे घोषणापत्र कर्जदाराकडून घेण्यात यावे.
4. सर्व शाखांमध्ये दागिने सुरक्षित कस्टडीमध्ये ठेवण्यासाठी मान्यताप्राप्त मेकच्या मानकांशी सुसंगत स्ट्रॉंग रूम्स किंवा तिजोरींची योग्य स्टोरेज सुविधा असावी.
5. गुणवत्ता, प्रमाण आणि योग्य स्टोरेज याची खात्री करण्यासाठी सोन्याच्या वस्तू वेळोवेळी तपासल्या जातील आणि तारण म्हणून घेतल्या गेलेल्या दागिन्यांचा योग्य विमा उतरविण्यात येईल.
6. परतफेड न झाल्यास करण्यात येणाऱ्या लिलावाची प्रक्रिया पारदर्शक असेल आणि लिलावापूर्वी कर्जदाराला पूर्वसूचना दिली जाईल. यामध्ये कोणताही हितसंबंधाचा संघर्ष नसावा आणि लिलाव प्रक्रियेने हे सुनिश्चित करणे आवश्यक आहे की लिलावादरम्यान गट कंपनी आणि संबंधित संस्थांसह सर्व व्यवहारांमध्ये योग्य ते अंतर पाळावे. कंपनी आयोजित केलेल्या लिलावात सहभागी होणार नाही.
7. लिलावकर्त्यांची नियुक्ती मंडळाच्या मान्यतेने केली जाईल.
8. लिलावाची घोषणा किमान दोन वर्तमानपत्रात जाहिराती देऊन केली जाईल, एक स्थानिक भाषेत आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्रात आणि आणि कर्ज करारनामा लिलाव प्रक्रियेसंबंधी तपशील देखील प्रकट करेल. या धोरणामध्ये, फसवणुकीचा सामना करण्यासह एकत्रीकरण, अंमलबजावणी आणि मंजूरी ही कर्तव्ये वेगळे करण्यासाठी प्रणाली आणि प्रक्रियांचा समावेश असेल.
9. लिलावानंतर प्राप्त कोणतीही जादा रक्कम, कंपनीस देय रकमेशी वळती केल्या नंतर ग्राहकास परत दिली जाईल

H. सामान्य

1. कर्जदाराने आधी न दिलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत कंपनी कर्जाच्या करारामध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.
2. कर्जाची वसुली करताना, कंपनी अनावश्यक छळ करणार नाही उदा. कर्जदारांना अवेळी सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इ. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तन होऊ नये म्हणून ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची कंपनी खात्री करेल.
3. कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्याबाबतीत विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, अशी विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याच्या सुसंगत अशा पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
4. सह-बाध्यकार (बाध्यकारी) सह असलेल्या किंवा नसलेल्या वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसाया व्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी दिलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जावर कंपनी फोरक्लोजर चार्ज /प्री -पेमेंट पेनल्टी लावणार नाही.
5. दिव्यांग असल्याच्या कारणास्तव शारीरिकदृष्ट्या विकलांग / दृष्टिहीन दिव्यांग कर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देण्यामध्ये कंपनी भेदभाव करणार नाही. तसेच, कंपनीच्या विद्यमान तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंतर्गत दिव्यांग व्यक्तींच्या तक्रारींचे योग्य प्रकारे निवारण करण्याची खात्री कंपनी घेईल.

I. थकबाकीची वसुली:

कर्ज परतफेडीशी संबंधित अडचणींचा सामना करणाऱ्या कर्जदारांची ओळख, अशा कर्जदारांशी संलग्नता आणि त्यांना उपलब्ध मार्गाबद्दल आवश्यक मार्गदर्शन देण्यासाठी कंपनी एक यंत्रणा तयार करेल. वसुली करताना कंपनीने खालील गोष्टींचे पालन करावे:

- (a) कर्जदाराच्या व्यवसायाच्या किंवा नोकरीच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा मागणी केल्याशिवाय वसुली एजंटद्वारे कर्जदाराशी दूरध्वनी संपर्क साधारणपणे सकाळी ८०० ते संध्याकाळी १९०० पर्यंत साधावा.
- (b) कर्जदाराशी साधारणपणे त्याच्या पसंतीच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल आणि कोणतेही ठराविक ठिकाण नसल्यास त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी नोकरी/व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
- (c) कुटुंबातील शोक यासारखे अनुचित प्रसंग किंवा इतर आपत्तीच्या प्रसंगी, थकबाकी वसूल करण्यासाठी कॉल/भेट करणे टाळले जाईल.
- (d) वसुली एजंटने स्वतःची/स्वतःची ओळख ग्राहकाला दिली पाहिजे आणि प्रतिनिधीत्व करण्याच्या अधिकाराची ग्राहकाला माहिती द्यावी;
- (e) ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर करावा.
- (f) ग्राहकाशी संवाद करताना सभ्यता बाळगावी
- (g) कंपनी थकबाकीच्या वसुलीसाठी केलेले सर्व प्रयत्न आणि कर्जदाराला पाठवलेल्या पत्रव्यवहाराच्या प्रती जर असतील तर त्याचे दस्तऐवजीकरण करेल.
- (h) परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित पद्धतीने विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सर्व सहाय्य दिले जावे.
- (i) थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या घरी/कामाच्या ठिकाणी भेटी देताना सभ्यता आणि शिष्टाचार पाळला जाईल.

J. तक्रार निवारण यंत्रणा

Trillion च्या संचालक मंडळाने (“बोर्ड”) या संदर्भात उद्भवणारे विवाद सोडवण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली आहे. कंपनीच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील याची खात्री करण्यासाठी तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करण्यात आली आहे. ग्राहकांच्या सहज संदर्भासाठी कंपनीच्या www.trillionloans.com या वेबसाइटवर तपशीलवार तक्रार निवारण यंत्रणा दिलेली आहे.

K. पुनरावलोकन

आचार संहितेची योग्य अंमलबजावणी आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचे नियतकालिक पुनरावलोकन (किमान वार्षिक) कंपनीद्वारे केले जाईल आणि अशा पुनरावलोकनांचा अहवाल मंडळ / मंडळाच्या समितीला सादर केला जाईल.