



योग्य आचरण संहिता

ऑक्सिलो फिनसर्व्ह प्रायव्हेट लिमिटेड

योग्य आचरण संहिता

ऑक्सिलो फिनसर्व्ह प्रायव्हेट लिमिटेड (ऑक्सिलो /कंपनी) ही, भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे नोंदणीकृत आणि कर्जदार इंटरफेस असलेली एक मिडल लेयर नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी असल्याने, तिला तिच्या बोर्डाने मंजूर केलेली न्याय्य कार्यपद्धती संहिता (फेअर प्रॅक्टिसेस कोड -एफपीसी/कोड) तयार करणे आवश्यक आहे.

न्याय्य कार्यपद्धती संहिता ही, रिझर्व्ह बँकेच्या 'भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्या - जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५' या निर्देशानुसार तयार करण्यात आली आहे. भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या या निर्देशांमागील मूळ उद्देशाची व्याप्ती अधिक व्यापक करणे, हा या संहितेचा उद्देश आहे.

- (अ) ही संहिता, आर्थिक सेवा आणि उत्पादने वाजवी आणि पारदर्शक रीतीने वितरीत करण्यासाठी ऑक्सिलो ची ग्राहक/कर्जदारांप्रती (एकमेक बदलून वापरली जाऊ शकणारी) बांधिलकी दर्शवते.
- (ब) ऑक्सिलोची उत्पादने आणि सेवा स्वीकारताना ग्राहकांना माहितीपूर्ण निर्णय घेता यावे, अशा सर्व वर्तणूक पारदर्शकतेचे म्हणणे मांडणे हे या संहितेचे उद्दिष्ट आहे.
- (क) असे निर्धारित केलेली म्हणणे ही, तिच्या व्यवस्थापन आणि कर्मचाऱ्यांनी ग्राहकांसोबतच्या सर्व आचरणांमध्ये काटेकोरपणे पाळावेत यासाठी, मार्गदर्शक तत्त्वे असतील.

अर्ज

ही फिनसर्व्ह प्रायव्हेट कंपनीच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना आणि सर्व उत्पादने आणि सेवांच्या संदर्भात कंपनीच्या व्यवसायादरम्यान तिचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या इतर व्यक्तींना लागू होईल. ही संहिता, विपणन, कर्ज उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा आणि संकलन उपक्रमांसह तिच्या संचालनांच्या (ऑपरेशन्स) सर्व पैलूंवर लागू होईल.

विस्तृत तत्त्वे ज्यावर संहिता आधारित आहे

- (अ) उत्पादने आणि सेवांबद्दल स्पष्ट आणि पारदर्शक माहिती द्यावी आणि ती ग्राहकांना समजेल अशा भाषेत द्यावी.
- (ब) आरबीआयची मार्गदर्शक तत्त्वे आणि लागू कायद्यांच्या भावनेची पूर्तता करण्यासाठी प्रत्येक उत्पादन आणि सेवांचे नियम आणि अटी.
- (क) ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निवारण; वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर ग्राहकांमध्ये कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही.
- (ड) ग्राहकांना माहिती - संहितेचा अद्ययावत आवृत्ती कंपनीच्या वेबसाइटवर आणि प्रत्येक शाखा कार्यालयात एका विशिष्ट ठिकाणी प्रदर्शित केली जाईल. ग्राहकाला/संभाव्य ग्राहकाला, त्यांनी विनंती केल्यावर संहितेची एक प्रत दिली जाईल.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्याच्यावरील प्रक्रिया

कर्जदाराशी होणारा सर्व संवाद (कम्युनिकेशन), त्यांना समजणाऱ्या भाषेतच केला जाईल. कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी महत्वाची माहिती कर्जदाराला कळवली जावी, जेणेकरून 'ऑक्सिलो'ची (Auxilo) उत्पादने आणि सेवांची निवड करण्यापूर्वी त्यांना, त्यांची अर्थपूर्ण तुलना करणे शक्य होईल. त्यानुसार, कर्ज प्रक्रियेच्या सुरुवातीच्या टप्प्यावरच, लागू असलेला व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क (प्रोसेसिंग फी) आणि इतर सर्व प्रकारचे शुल्क (ज्यामध्ये कर्ज मुदतीपूर्वी परतफेडीचे शुल्क आणि उपलब्ध पर्याय यांचा समावेश असेल) यांबाबतची माहिती, कंपनीकडून कर्जदाराला पारदर्शकपणे दिली जाईल, याची खात्री केली जाईल.

भरलेला अर्ज मिळाल्यावर, कर्जाचा अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढला जाईल हे दर्शविणारी योग्य पोचपावती दिली जाईल. सर्व बाबतीत पूर्ण असलेला अर्जाच्या अर्जास निकाली काढण्याची मुदत ही, ग्राहकाकडून सर्व आवश्यक माहिती/डेटा मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसावी. अर्जाचे मुल्यांकन केल्यावर ग्राहकांना विशेष पडताळणी, तपासण्या आणि चौकश्या, जर काही असतील तर, यासाठी आवश्यक असलेल्या मुदतीबद्दल माहिती दिली जाईल. अशा प्रकरणांमध्ये ग्राहकाला विस्तारित मुदतीबद्दल माहिती दिली जाईल.¹

कर्जाचे मूल्यमापन आणि नियम/अटी

कर्जदारांना कर्जाच्या मंजूरीबद्दलच्या मंजूरी पत्राद्वारे त्यांना समजेल त्या भाषेत ते लिखित स्वरूपात कळवले जाईल. मंजूरी पत्रात वार्षिक व्याजदर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी व नियमांच्या सोबतीने मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम सूचित केली जाईल. कर्जदारांद्वारे या नियम आणि अटींची स्वीकृती नोंदवली जाईल.

कर्ज करारावर दोन्ही पक्षांनी, म्हणजेच कंपनी आणि कर्जदाराने, प्रत्यक्ष स्वाक्षरी करणे आवश्यक आहे; आणि जिथे करारावर डिजिटल स्वाक्षरी करायची असेल, तिथे 'माहिती तंत्रज्ञान कायदा'तील तरतुदीनुसार दोन्ही पक्षांनी, म्हणजेच कंपनी आणि कर्जदाराने, त्यावर इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने स्वाक्षरी करणे आवश्यक आहे.

कर्जदाराशी स्वाक्षरी करावयाच्या कर्जाच्या करारामध्ये ठळक अक्षरात उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्कांचा उल्लेख असेल. कर्जाचे वाटप केल्यावर अंमलात आणलेल्या कर्जाच्या कराराची इलेक्ट्रॉनिक किंवा वास्तविक प्रत आणि त्यात नमूद केलेल्या जोडपत्रांची एक प्रत ग्राहकाला दिली जाईल.

कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क

मंडळाने कर्ज देण्याच्या योग्य पद्धती मंजूर केलेले धोरण, जे जे दंडात्मक शुल्क आकारणीचे नियमन करते -3 नोव्हेंबर 2023 रोजी मंजूर झालेल्या कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक शुल्काचे पालन केले जाईल.

नियम आणि अटींमधील बदलांसह कर्जाचे वाटप

वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, आणि मुदतीपूर्वी परतफेडीवरील शुल्क इत्यादींशी संबंधित अटी व शर्तींमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, त्या बदलांची स्पष्ट माहिती देणारी सूचना, कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत दिली जाईल. लघु संदेश सेवा (एसएमएस), कुरिअर, पोस्ट ऑफिस, इलेक्ट्रॉनिक मेल, ईमेल, नोंदणीकृत किंवा प्रमाणित मेल किंवा उपलब्ध असेल तेथे प्रतिकृती पाठवून सूचना दिली जाऊ शकते. सततच्या तांत्रिक प्रगतीमुळे संवादाची साधने विस्तारत आहेत आणि त्यांच्या वापराच्या सुलभतेमुळे, वर नमूद केलेल्या पर्यायांव्यतिरिक्त, कर्जदार, या साधनांचा वापर करण्यास पसंती देऊ शकतात. कंपनी हे पर्याय वापरून बघू शकते आणि ते व्यवहार्य असल्यास ग्राहकांना निवडण्यासाठी पर्यायांची एक यादी देऊ शकते. जर ग्राहक कोणत्याही विशिष्ट संप्रेषणाच्या माध्यमांद्वारे सूचना प्राप्त करण्याचा पर्याय निवडतो, तर कोणत्याही प्रकारची सूचना पाठवण्यासाठी तो पर्याय वापरला जाईल.

¹ वार्षिक पुनरावलोकन - २७ ऑक्टोबर २०२१ अंतर्गत बदलले

व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल हे, केवळ भविष्यातील कालावधीसाठीच लागू केले जातील आणि यासंदर्भातील योग्य अट ही, या कर्ज कराराचा भाग असणे आवश्यक आहे.

व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ पूर्वलक्षवेधी पद्धतीने लागू केले जातील.

कर्ज मागे घेण्याच/पेमेंट किंवा कामगिरीला गती देण्याचा कोणताही निर्णय कर्जाच्या कराराशी सुसंगत असेल.

कर्जदाराच्या विरोधात असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कंपनीच्या कोणत्याही वैध अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकारांच्या अधीन राहून, सर्व देयांची परतफेड केल्यावर सर्व तारणे (सिक्युरिटीज) जारी केले जातील. जर अशा सेट ऑफच्या अधिकाराचा वापर करायचा असेल, तर कंपनी, कर्जदाराला बाकीच्या दाव्यांविषयी आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा/भरणा होईपर्यंत, तारणे (सिक्युरिटीज) ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींविषयी संपूर्ण तपशीलासह नोटीस देईल.

सामान्य

कर्जाच्या कराराच्या नियम आणि अटींमध्ये उल्लेख केलेल्या उद्देशांच्या व्यतिरिक्त (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती तिच्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत) कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून कंपनी परावृत्त राहील.

कर्जाच्या विनंतीचे हस्तांतरण - कर्जदाराने कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती केल्यास, कंपनी एकतर तिची संमती देईल किंवा त्यास तिच्या आक्षेपाची माहिती, जर असेल, देईल आणि विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत तिचा निर्णय लिखित स्वरूपात कळवेल. असे हस्तांतरण कर्जदाराशी केलेल्या कराराच्या अटींनुसार असेल आणि ते कायद्याशी सुसंगत असावे.

कंपनी, वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-बाध्यदारासह किंवा त्याच्याशिवाय व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर मुदतपूर्व परतफेड शुल्क/आगाऊ रक्कम (प्री-पेमेंट) दंड आकारणार नाही.

कर्जदारासोबत केलेल्या कर्ज करारातील अटी व शर्तीनुसार, केवळ कायदेशीररित्या अनुज्ञेय असलेल्या उपायांद्वारेच कंपनी कार्यवाही करेल.

थकबाकी गोळा करणे

ग्राहकाला परतफेडीची प्रक्रिया, परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि नियतकालिकता यासह वेळापत्रकाची माहिती त्वरित दिली जाईल. ग्राहकांना थकबाकीबाबत सर्व माहिती पुरविली जाईल आणि थकबाकी भरण्यासाठी² किंवा जर असेल तर तारणे (सिक्युरिटी) पुन्हा ताब्यात घेण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न केला जाईल. ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेट देऊन आठवण करून दिली जाईल. ही बाब सुनिश्चित केले जाईल की सुरक्षा, मूल्यमापन आणि त्याची अंमलबजावणी करण्याची संपूर्ण प्रक्रिया निष्पक्ष आणि पारदर्शक असेल.³

कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, अवाजवी छळ, उदाहरणार्थ कर्जदारांना अवेळी सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी शारीरिक बलाचा वापर इत्यादी गोष्टी काटेकोरपणे टाळल्या पाहिजेत. वसुलीच्या पद्धती विनम्र, न्याय्य आणि मन वळवणाऱ्या असाव्यात. कंपनीचे कर्मचारी आणि कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत व्यक्तींनी ग्राहकांशी नेहमी सभ्य रीतीने वागावे. कर्जदाराशी व्यावसायिक, न्याय्य आणि योग्य पद्धतीने व्यवहार केला जाईल याची खात्री करण्यासाठी, कंपनी, आपल्या कर्मचाऱ्यांसाठी वेळोवेळी प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करेल. ते त्यांची स्वतःची ओळख पटवून देतील आणि कंपनीने जारी केलेले अधिकार पत्र दाखवतील.

थकबाकी वसूल करण्यासाठीची मार्गदर्शक तत्त्वे:

² जोडले - वार्षिक पुनरावलोकन - २७ ऑक्टोबर २०२१

³ जोडले - वार्षिक पुनरावलोकन - २७ ऑक्टोबर २०२१

- ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा नेहमी आदर केला पाहिजे.
- ग्राहकाशी संपर्क साधणे
- कर्जदाराच्या व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीनुसार त्यांना अन्यथा कॉल करणे आवश्यक असल्याशिवाय ग्राहकांना अयोग्य वेळी कॉल केले जाणार नाहीत.”
- थकबाकी वसुलीसाठी (कलेक्शनसाठी) ग्राहकाशी संपर्क साधणाऱ्या कंपनीच्या प्रतिनिधींनी नेहमीच योग्य वर्तन, सभ्यता राखली पाहिजे आणि ग्राहकांशी सभ्य पद्धतीने संवाद साधला पाहिजे.
- थकीत रकमेबाबतचे मतभेद दूर करण्यासाठी ग्राहकाला मदत करणे आणि वाद असल्यास, ते सौहार्दपूर्ण रीतीने सोडविण्यात मदत करणे हा कंपनीचा प्रयत्न असावा.

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार योग्य वेळांचा अर्थ लावला जाईल.

व्याजाचा दर आणि जोखीमीचे श्रेणीकरण

व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी बोडाने मंजूर केलेल्या व्याजदर धोरणा (परिशिष्ट २)चे पालन केले जाईल.⁴

ग्राहकांना लागू होणारा व्याजदर हा, कंपनीच्या बेंचमार्क लेंडिंग रेटवर आधारित असेल, जो बदल्यात निधीची किंमत, मार्जिन इत्यादी घटकांवर अवलंबून असतो, तसेच प्रत्येक अर्जाच्या जोखीम श्रेणीकरणावर निर्धारित केला जातो. ग्राहकाच्या श्रेणीनुसार व्याज दर देखील भिन्न असेल. व्याजाचे दर आणि जोखीम श्रेणीबद्ध करण्याची पद्धत देखील कंपन्यांच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिली जाईल.

जोखमीचे श्रेणीकरण हे विद्यार्थ्यांची शैक्षणिक पार्श्वभूमी, निवडलेल्या महाविद्यालयातून निवडलेल्या अभ्यासक्रमाची रोजगारक्षमता आणि अभ्यासाचा देश, सह-कर्जदाराची आर्थिक ताकद, कर्ज परतफेडीची क्षमता, क्रेडिट इतिहास, संपार्श्विक ऑफर केले किंवा नाही, कर्जाची सेवाक्षमता कंपनीच्या शाखा नेटवर्कद्वारे कर्जाची सर्व्हिसिबिलिटी आणि कर्जाची हमी आणि सर्व्हिसिंग यांच्या संबंधित घटकांवर अवलंबून असते.

अर्जात व्याजाचा दर समाविष्ट असेल आणि तो सूचित करतो की, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार व्याजाचा विभेदक दर (डिफरेंशियल रेट) आकारला जाईल. ग्राहकाच्या माहितीसाठी मंजूरी पत्र हेच सूचित करेल. व्याजाचा दर हा, अनिवार्यपणे वार्षिक स्वरूपाचा असावा, जेणेकरून कर्जदाराना त्यांच्या खात्यावर आकारल्या जाणाऱ्या अचूक दरांची कल्पना येईल.

समतुल्य मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) फ्लोटिंग व्याज दराचे रीसेट

मंडळाने 3 नोव्हेंबर 2023 रोजी समतुल्य मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) फ्लोटिंग व्याज दर रीसेला मान्यता दिली ज्याचे पालन केले जाईल ज्यामध्ये इतर बाबींसह, कंपनीला कर्जावरील बेंचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे ईएमआय आणि/किंवा मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये बदल होण्याच्या संभाव्य परिणामाबद्दल कर्जदारांशी संवाद साधण्यासाठी अधिकार देते, निश्चित दराकडे जाण्यासाठी व्याजदर रीसेट करण्याच्या प्रक्रियेची तरतूद करते, लागू असलेल्या नियमांनुसार पारदर्शकता आणि स्पष्टता सुनिश्चित करण्यासाठी कर्जाच्या आणि इतर अटींच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर, अंशतः किंवा पूर्णतः पूर्वफंड करण्यासाठी, ईएमआयमध्ये वाढ किंवा कालावधी वाढ किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनाची निवड करण्याचा पर्याय प्रदान करते.

नियतकालिक पुनरावलोकन

कंपनीचे व्यवस्थापकीय संचालक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी हे, व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या संहितेच्या अंतर्गत अनुपालन आणि कार्यप्रणालीचा आढावा त्रैमासिक आधारावर मंडळाला सादर करतील.

हमीदार

हमीदाराला(हमीदारांना) त्यांच्या रकमेच्या बाबतीत आणि दायित्व कधी उद्भवेल अशा परिस्थितीत एक हमीदार म्हणून त्यांच्या दायित्वाबद्दल माहिती दिली जाईल. जर हमीदार पेमेंटसाठी हमी दिलेली रक्कम भरण्यात अपयशी ठरले, तर हमीदारांना कंपनीकडे उपलब्ध असलेल्या साहाय्याबद्दल देखील समज दिली जाईल.

⁴ जोडले - वार्षिक पुनरावलोकन - २७ ऑक्टोबर २०२१

ज्या कर्जदारासाठी तो/ती जामीनदार म्हणून उभा आहे त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलाची(बदलांची) माहिती कंपनी जामीनदारला देईल.

गुप्तता आणि गोपनीयता

ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीच्या संदर्भात कंपनी नेहमीच गोपनीयता राखेल. याला खालील बाबी अपवाद असतील:

१. ग्राहकाच्या पूर्व संमतीने, जेव्हा अशी माहिती संदर्भ म्हणून द्यायची असते
२. माहिती देणाऱ्या ग्राहकांच्या विनंतीवरून
३. कायदे/नियमांच्या तरतुदी अंतर्गत प्रदान करणे आवश्यक असल्यास
४. माहिती उघड करणे हे जनतेच्या प्रति कर्तव्य असल्यास
५. फसवणूक टाळण्यासाठी कंपनीच्या हितासाठी

ग्राहकांना विद्यमान कायदेशीर चौकटीच्या अंतर्गत कंपनीकडे असलेल्या वैयक्तिक नोंदी पाहण्यासाठी त्यांच्या अधिकारांबद्दल माहिती दिली जाईल.

कोणताही भेदभाव नाही

वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर ग्राहकांमध्ये कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही, ज्यामध्ये कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करणे किंवा त्यांच्या तक्रारींचे निवारण करणे यासह त्यांच्या पुरत्या मर्यादित नसलेल्या बाबींचा समावेश असेल. कंपनीने आपल्या सर्व स्तरांवरील कर्मचाऱ्यांसाठी आयोजित केल्या जाणाऱ्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायद्याद्वारे आणि आंतरराष्ट्रीय करारांद्वारे दिव्यांग व्यक्तींना बहाल करण्यात आलेल्या अधिकारांचा समावेश करणारे एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल

क्रेडिट रिफरन्स एजन्सी

ग्राहकाला सूचित केले जाईल की कायद्याद्वारे कंपनीला कर्जदारांच्या खात्याची माहिती क्रेडिट रिफरन्स एजन्सीकडे पाठवण्याची आज्ञा देण्यात आली आहे.

ग्राहकाला लेखी कळवले जाईल की कंपनी, क्रेडिट रिफरन्स एजन्सींना ग्राहकाच्या कर्जाविषयी माहिती देऊ इच्छित आहे. ग्राहकाला दिलेली माहिती, क्रेडिट रिफरन्स एजन्सींची भूमिका स्पष्ट करेल आणि त्यांनी प्रदान केलेल्या माहितीचा त्यांच्या क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर परिणाम होईल.

ग्राहकाच्या विनंतीनुसार, क्रेडिट रिफरन्स एजन्सी क्रेडिट रिफरन्स एजन्सींना पाठवलेल्या माहितीची एक प्रत प्रदान केली जाईल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

परिशिष्ट १ अंतर्गत मांडण्यात आलेली तक्रार निवारण यंत्रणा (जीआरएम), कंपनीच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे कोणतेही विवाद सोडवण्याची तरतूद करते. कंपनीच्या पदाधिकाऱ्यांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील. तक्रार निवारण यंत्रणा, कंपनीद्वारे आउटसोर्स केलेल्या आणि आउटसोर्स केलेल्या सेवा प्रदात्याद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांशी संबंधित समस्या देखील हाताळेल.

जीआरएमद्वारे खालील गोष्टींसाठी तरतूद केली जाईल:

⁵ वार्षिक पुनरावलोकन २०२१ अंतर्गत प्रस्तावित तरतूद जोडली

१. कंपनीच्या प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी आणि अडचणी प्राप्त करणे, त्यांची नोंदणी करणे आणि त्यांचे निराकरण करणे यासाठी यंत्रणा आणि कार्यपद्धती.
२. ही कार्यपद्धती सुरुवातीच्या निराकरणावर समाधानी नसल्यास तक्रार/अडचण (एकमेक बदलून वापरली जाऊ शकणारी) कोठे आणि कशी दाखल करायची, उत्तरासाठी टर्नअराउंड, अपील यंत्रणा या बाबी परिभाषित करते.
३. प्राप्त झालेल्या तक्रारींसाठी संदर्भ क्रमांकासह पोचपावती दिली जाईल.
४. उपरोक्त नमूद केलेल्या प्रणालीबद्दल ग्राहकाला माहिती देण्याची प्रक्रिया आणि त्याच्या तक्रारींचे निराकरण जलद गतीने करण्याची प्रक्रिया.
५. प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे जास्तीत जास्त ३० दिवसांच्या कालावधीत निराकरण केले जाईल.

जीआरएम, कंपनीच्या अशा अधिकाऱ्याला तक्रार निवारण अधिकारी म्हणून नामनिर्देशित करेल ज्याच्याकडे लोक कंपनीविरुद्ध तक्रारींचे निराकरण करू शकतील.

संचालनाच्या (ऑपरेशनल) स्तरावर ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, कंपनीद्वारे तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाइल क्रमांक आणि ईमेल पत्ता) ठळकपणे तिच्या प्रत्येक शाखेत आणि व्यवसाय जेथे व्यवहार केला जातो तेथे प्रदर्शित केला जाईल.

ग्राहकांच्या माहितीसाठी, एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार निवारण अधिकाऱ्याने ग्राहकांच्या तक्रारी/वादाचे निराकरण न केल्यास, ग्राहक, ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय येते त्या रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय), मुंबईच्या नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या (डीएनबीएस) प्रादेशिक कार्यालयाचे प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो.

नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल ऑफिसर

एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२६ अंतर्गत नोडल ऑफिसर/प्रधान नोडल अधिकाऱ्याची नियुक्ती केली जाईल.

योग्य आचरण संहितेचे पुनरावलोकन

कंपनीचे संचालक मंडळ आवश्यक वाटल्यास संहितेचे वार्षिक किंवा त्यापूर्वी पुनरावलोकन करेल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

तक्रार निवारण यंत्रणा येथे कंपनीच्या पदाधिकाऱ्याच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे कोणतेही विवाद/तक्रारी सोडवण्याची प्रक्रिया प्रदान करते.

स्तर १

कोणतीही तक्रार/अडचण असलेले ग्राहक/कर्जदार, खालील प्रकारे तक्रारीचा तपशील आणि संबंधित कंपनीच्या अधिकारी/कर्मचाऱ्याचे नाव देऊन तक्रार नोंदवू शकतात, आणि त्या तक्रारीची जास्तीत जास्त दहा कामकाजाच्या दिवसांत दाखल घेतली जाईल:

- ग्राहक हेल्पडेस्क क्रमांक ०२२ ६२४६३३३ वर कॉल करा
- customercare@Auxilo.com वर ईमेल पाठवा
- ही तक्रार जिथे व्यवसायाचा व्यवहार केला जातो त्या शाखा कार्यालयाच्या/ठिकाणाच्या व्यवस्थापकाला संबोधित करून त्यानंतर स्थानाच्या नावास "जीआरएम अंतर्गत" असा मथळा देऊन लिखित स्वरूपात सादर केले जाऊ शकते.
- ही तक्रार, ऑक्सिलो फिनसर्व्ह प्रायव्हेट लिमिटेड, ऑफिस क्र. ६३, ६वा मजला, कल्पतरू स्केअर कोंडिविता रोड, अंधेरी पूर्व, मुंबई ४०००५९, या पत्त्यावर "जीआरएम अंतर्गत" असा मथळा देऊन पोस्टाने पाठवता येईल.

याठिकाणी शाखा व्यवस्थापक, कंपनीचा व्यवसाय जेथे व्यवहार केला जातो त्या शाखा नसलेल्या कार्यालयाच्या संबंधित व्यवस्थापकास देखील सूचित करेल. **जर तक्रार शाखा व्यवस्थापकाविरुद्ध असेल तर ती तक्रार, ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे पाठवली पाहिजे.**

जर वरीलप्रमाणे ग्राहक प्रतिबद्धता संघाने सुचविलेल्या समाधानाने/प्रतिसादाने ग्राहक समाधानी नसेल, तर ग्राहक खाली दिलेल्या प्रमाणे पुढे स्तर २ वर जाईल.

अनुग्रह (एक्स-ग्रेशिया) पेमेंटसाठी तक्रार निवारण – ग्राहक/कर्जदाराला भारत सरकारच्या योजनेच्या संदर्भात, निर्दिष्ट कर्ज निर्दिष्ट कर्ज खात्यांमध्ये कर्जदारांना सहा महिन्यांचे चक्रवाढ व्याज आणि साधे व्याज यांच्यातील फरकाच्या अनुग्रहासाठी भारत सरकारच्या योजनेविषयी ग्राहकास/कर्जदारास कोणतीही तक्रार असल्यास, कर्जदार खाली नमूद केलेल्या संबंधित ई-मेल आयडीवर ईमेल पाठवून तक्रारीचा तपशील देत तक्रार नोंदवू शकतो, ज्यासाठी कंपनीने या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या नोडल अधिकाऱ्यांमार्फत प्राथमिक टिप्पण्या ७२ तासांच्या आत प्रदान केल्या जातील आणि अंतिम प्रतिसाद कामाच्या ७ दिवसांच्या आत दिला जाईल.

झोन	ई-मेल आयडी
महाराष्ट्र, गुजरात	Nodalofficergr.westzone@Auxilo.com
दिल्ली	Nodalofficergr.northzone@Auxilo.com
आंध्र प्रदेश, तेलंगणा, तामिळनाडू, कर्नाटक	Nodalofficergr.southzone@Auxilo.com

ग्राहकांनी केलेली तक्रार शाखा कार्यालयातही सादर केली जाऊ शकते.

स्तर २

जर ग्राहक सुरुवातीच्या समाधानावर समाधानी नसेल किंवा तक्रार ही शाखा व्यवस्थापकाविरुद्ध असेल, तर तक्रारदार ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे सुरुवातीच्या तक्रारीचा पोचपावती क्रमांक नमूद करून तक्रार पाठवू शकतो. खाली ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा तपशील दिला आहे:

१. नाव : नमिता राजा.
२. पत्ता : ऑक्सिलो फिनसर्व् प्रायव्हेट लिमिटेड.
नोंदणीकृत कार्यालय - कार्यालय क्रमांक ६३, ६वा मजला, कल्पतरू स्केअर, कोंडिविता
रोड, अंधेरी पूर्व, मुंबई ४०००५९
३. ईमेल : gro@Auxilo.com
४. दूरध्वनी : ०२२ ६२४६ ३३३३
५. फॅक्स : ०२२ ६२४६ ३३३४

या स्तरावर ग्राहकांच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी आम्ही सर्वतोपरी प्रयत्न करू.

स्तर ३

एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निवारण न झाल्यास, ग्राहक खालील प्राधिकरणाकडे अपील करू शकतो

प्रभारी अधिकारी
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,
नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग,
आरबीआय बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन समोर,
मराठा मंदिराजवळ,
भायखळा, मुंबई – ४०० ००८

परिशिष्ट २

व्याजदर धोरण

१. परिचय

आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार, सर्व एनबीएफसीच्या बोर्डांना व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडण्याचा आणि त्यांच्या वेबसाइटवर पोस्ट करण्याचा सल्ला देण्यात आला आहे. यामुळे त्यांच्या ग्राहकांना त्यांच्याकडून आकारले जाणारे कर्ज दर ठरवण्यासाठी वापरलेले तर्कशास्त्र आणि कार्यपद्धती समजून घेता येऊ शकेल. पुढे निर्देशात असे म्हटले आहे की व्याज दर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि वेगवेगळ्या कर्जदारांसाठी वेगवेगळे व्याज दर आकारण्याचे तर्क कर्जदारांना त्यांच्या मंजूरी पत्रात कळवले जावेत.

त्याच अनुषंगाने, व्याजदर ठरवण्याची पद्धत खाली दिली आहे.

२. कर्जदारांसाठी व्याजदर निश्चित करण्याचे तत्व

कर्जदारांकडून आकारले जाणारे व्याज हे, बदलणाऱ्या (फ्लोटिंग) स्वरूपाचे असेल आणि ते ऑक्सिलो फिनसर्व्ह प्रायव्हेट लिमिटेड (एएफपीएलच्या) बेंचमार्क लेंडिंग रेट (एबीएलआर) तसेच त्या कर्जाच्या सेगमेंट, उत्पादन, ग्राहक क्रेडिट प्रोफाइल, सुरक्षा संरचना आणि क्रेडिट रिस्क प्रीमियमवर अवलंबून असलेल्या स्प्रेडशी जोडले जाईल. एबीएलआरची गणना ही, निधीची किंमत, बाजार परिस्थिती, संचालनाचा खर्च (ऑपरेटिंग कॉस्ट) आणि मार्जिन यांच्या आधारावर केली जाईल. एबीएलआरचे मालमत्ता दायित्व समिती (एएलसीओ)द्वारे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल.^६

i सुधारित - वार्षिक पुनरावलोकन ऑक्टोबर, २०१९

दुरूस्ती करण्यापूर्वी ते खालीलप्रमाणे वाचले जात - कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना व्याजाच्या फ्लोटिंग दराने मंजूर केलेल्या मुदतीच्या कर्जावर मुदतपूर्व फेडीसाठी किंवा प्रीपेमेंटसाठी दंड आकारणार नाही.

^६ वार्षिक पुनरावलोकन ऑक्टोबर, २०२१ अंतर्गत बदलले