

न्याय्य आचार संहिता - स्केलअप फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड (पूर्वीची पेमी इंडिया फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड)

आढावा

एनबीएफसीसाठी न्याय्य आचार संहितेवरील मार्गदर्शकतत्त्वांसंदर्भात भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या नियमांचे पालन करत स्केलअप फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड (पूर्वीची पेमी इंडिया फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड) ('स्केलअप') ही न्याय्य आचार संहिता ('संहिता') जारी केली आहे.

संहिता स्केलअप पासून सर्व कार्यालयांना लागू असेल आणि स्केलअप च्या सर्व कर्मचारी, अधिकारी, संचालक आणि सल्लागार यांना बंधनकारक असेल.

उद्दीष्टे

संहितेची उद्दीष्टे पुढीलप्रमाणे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना सर्वोत्तम आचरणांचे पालन करणे.
- आव्हानात्मक बँचमार्क्स स्थापित करणे आणि ग्राहक समाधानाच्या खात्रीसाठी उच्च कार्यसंचालन मानक संपादित करण्याचा प्रयत्न करणे.
- व्यवसाय करताना पारदर्शक, निष्पक्ष, नैतिक व कायदेशीरदृष्ट्या सक्षम आचरणांचे पालन करणे.
- ग्राहकांना / संभाव्य ग्राहकांना सर्व आवश्यक माहिती व इनपुट्स देणे आणि परस्पर फायदेशीर दीर्घकालीन संबंधांना चालना देणे.
- संशयास्पद क्रेडेन्शियल्स किंवा गुन्हेगारी पार्श्वभूमी असलेल्या ग्राहकांना संपादित करण्याचे टाळून समाधानी ग्राहकांचा वाढता वर्ग तयार करणे.

कटिबद्धता (हमी)

- स्केलअप सरकारी व नियामक संस्थांनी (भारतीय रिझर्व्ह बँक, सेबी इत्यादी) पारित/जारी केलेले सर्व लागू कायदे, नियम व मार्गदर्शकतत्त्वांचे पालन करण्याची हमी देते.
- स्केलअप कार्यक्षम, व्यावसायिक व विनम्र सेवांच्या माध्यमातून ग्राहकांना संपूर्ण समाधान देण्याप्रती कटिबद्ध आहे.
- स्केलअप अंतर्गत स्थापित केलेले बँचमार्क्स व आचरणांची पूर्तता करण्यासोबत त्यामध्ये सुधारणा करण्याचा आणि उद्योगामधील प्रचलित मानकांच्या पुढे राहण्याचा सतत प्रयत्न करेल.
- स्केलअप धर्म, जात, लिंग, भाषा, लैंगिक प्रवृत्ती किंवा शारीरिक विकलांगत्व यासंदर्भात ग्राहकांमध्ये भेदभाव न करण्याची हमी देते.

- v. स्केलअप आपल्या ग्राहकांना / संभाव्य ग्राहकांना त्यांची उत्पादने व सेवांबाबत सुस्पष्ट व सर्व माहिती देईल आणि कोणत्याही दिशाभूल करणारी किंवा संभाव्य दिशाभूल करणारी जाहिरात किंवा प्रसिद्धीचा अवलंब करणार नाही.
- vi. स्केलअप ग्राहकांच्या विनंतीनुसार स्थानिक भाषा किंवा इंग्रजीमध्ये संवाद साधेल.
- vii. स्केलअप व्यवसाय व्यवहार करताना ग्राहकाने नकळतपणे केलेल्या चुकीचा किंवा क्लेरिकल चुकीचा फायदा न घेण्याची हमी देते.
- viii. स्केलअप एस्केलेशन मेट्रिक्स असलेल्या संरचित तक्रार निवारण यंत्रणेकडे करण्यात आलेल्या ग्राहकांच्या तक्रारी व सूचनांचे त्वरित निराकरण करण्यासाठी सिस्टम स्थापित करण्याप्रती कटिबद्ध आहे.
- ix. स्केलअप आपल्या वेबसाइट व मोबाइल ॲप्सवर संहिता प्रदर्शित करेल आणि विनंती केल्यास ग्राहकाला संहितेची एक प्रत देखील उपलब्ध करून देईल.
- x. स्केलअप अनधिकृत व्यक्ती किंवा एजन्सी किंवा थर्ड पार्टीजना ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती शेअर करणार नाही. पण, गरज असल्यास स्केलअप याबाबतीत कायदेशीर किंवा नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यास बांधील असेल आणि ग्राहकाला सूचना न देता अशी माहिती शेअर करेल.

कर्ज, अटी व शर्ती, व्याजदर व शुल्क आकारणी

- i. स्केलअप सर्व संभाव्य ग्राहकांना लोन ॲप्लीकेशन फॉर्म मोफत उपलब्ध करून देईल आणि सोबत सादर करावयाच्या सहाय्यक कागदपत्रांबाबत देखील माहिती देईल. सर्व प्रकरणांमध्ये ग्राहकाला योग्यरित्या भरून सबमिट केलेल्या कर्ज अर्जाची पावती दिली जाईल. धोरण आणि ग्राहकसेवेच्या बाबीनुसार कर्ज अर्ज शक्य तितक्या लवकर मंजूर / नाकारले जातात. कर्जाचे वितरण आणि सुरक्षा ठेव स्वीकारणे जवळपास एकाच वेळी केले जाईल.
- ii. स्केलअप कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी कर्ज/उत्पादनासंदर्भात सर्व संबंधित माहिती देईल, जसे पात्र कर्जाची रक्कम, व्याजदर, शुल्क, दंड/अतिरिक्त व्याज, व्याज मोजण्याची पद्धत, व्याजावर सवलत इत्यादी, ज्यामुळे ग्राहक / संभाव्य ग्राहक योग्य निर्णय घेऊ शकतील. ग्राहकाला / संभाव्य ग्राहकाला विनंतीनुसार कर्ज मंजूरीपूर्वी कर्जाच्या तपशीलवार अटी आणि शर्तीची माहिती देखील दिली जाईल.
- iii. स्केलअप ग्राहकाला कर्ज मंजूरी पत्र दिले जाण्याची खात्री घेईल, ज्यामध्ये कर्ज सुविधेचे संचालन करणाऱ्या सर्व अटी व शर्ती असतील. कर्ज मंजूरी पत्रामध्ये कर्जाची रक्कम, कर्ज खाते क्रमांक, व्याजदर, शुल्क, कर्ज प्रक्रिया शुल्क इत्यादींचा देखील उल्लेख असेल.
- iv. स्केलअप सामान्यपणे कर्जाच्या अटी व शर्तीमध्ये व्याजदरासह कोणतेही बदल/फेरफार करणार नाही, ज्यामुळे ग्राहकावर आर्थिक किंवा अन्यथा विपरीत परिणाम होऊ शकतो. असामान्य परिस्थितीत असे बदल/फेरफार अपरिहार्य असतात, तेव्हा नवीन परिस्थिती लक्षात घेऊन अशा कोणत्याही बदल/फेरफारबद्दल ग्राहकाला पुरेशी आणि योग्य सूचना दिली जाईल.

मार्केटिंग व प्रमोशन (विपणन व जाहिरात)

- i. स्केलअप कोणत्याही खोट्या / स्वार्थी हेतूने किंवा ग्राहकाच्या गरजा किंवा ग्राहकाने उघड केलेल्या अपेक्षांच्या विरुद्ध जाणूनबुजून उत्पादनाचा प्रचार करणार नाही. स्केलअप खात्री घेईल की मार्केटिंग व ऑपरेशन्समध्ये गुंतलेले त्यांचे कर्मचारी योग्यरित्या प्रशिक्षित आहेत आणि ग्राहक/संभाव्य ग्राहकांना चुकीची माहिती देऊन त्यांची उत्पादने विकणे टाळण्याची सूचना दिली आहे.
- ii. व्याजाचे दर निधीची किंमत, जोखीम प्रीमियम, कर्ज योजना, नफ्याचे मार्जिन इत्यादी सारख्या व्हेरिफाइबल्सवर आधारित असतील आणि मोठ्या प्रमाणात उद्योग पद्धती व बँचमार्कशी सुसंगत असले पाहिजेत.

थकबाकीची वसुली

- i. स्केलअप निष्पक्ष व्यवहाराची बाब म्हणून सुरुवातीला मान्य केलेल्या मुदतीपूर्वी कर्जाची परतफेड करण्यास सांगणार नाही.
- ii. स्केलअप ग्राहकांवर थकबाकी वसूल करण्यासाठी कोणतेही जबरदस्ती किंवा कठोर उपाय वापरत नाही किंवा तसे करण्यास प्रोत्साहन देत नाही.
- iii. कर्ज मंजुरी पत्रात कर्जाच्या सर्व लागू अटी व शर्तीचा समावेश असला तरीही स्केलअप व्याज, मुद्दल इत्यादींच्या देय तारखेबाबत पत्र, कुरिअर सेवा, टेलिफोन, एसएमएस इत्यादी माध्यमातून संदेश, आठवण करून देण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न करेल.
- iv. स्केलअप मागणीनुसार कर्ज सुरू असताना कोणत्याही वेळी किंवा कर्ज बंद झाल्यावर त्वरित ग्राहकाला कर्ज खात्याचे विवरण प्रदान करेल.
- v. स्केलअप कर्जाच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय किंवा कर्जदाराने व्यवहार करताना केलेल्या अपुऱ्या किंवा खोट्या खुलाशांमुळे असे करण्यास प्रतिबंधित असताना देखील ग्राहकांच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही.
- vi. स्केलअप फक्त कायदेशीर व कायदेशीररित्या उपलब्ध असलेल्या उपायांचा अवलंब करेल आणि दिवसाच्या विषम तासांमध्ये वसुली उपाय वापरणे, अवाजवी छळ, कर्जाच्या वसुलीसाठी बळजबरीचा वापर टाळेल. स्केलअप ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित असण्याची खात्री घेईल.

ग्राहक सेवा व तक्रार निवारण

- i. स्केलअप ग्राहकांच्या तक्रारी/समस्यांना प्रतिबंध करण्यासोबत कमी करण्यासाठी आवश्यक सर्व उपायांची अंमलबजावणी करेल.
- ii. स्केलअप आपल्या कार्यालय किंवा अॅपच्या माध्यमातून ग्राहकाला संपूर्ण किंवा काही थकबाकी भरण्याची सुविधा देईल.
- iii. ग्राहकाची तक्रार असल्यास पुढील तक्रार निवारण यंत्रणा लागू होतील:

a. **लेव्हल १:** ग्राहकाने ग्राहकाने **पेमी** मोबाइल अॅपच्या माध्यमातून सेवा विनंती / तिकिट सुरू करून तक्रार नोंदवणे आवश्यक आहे. कामाची वेळ सोमवार ते शुक्रवार सकाळी १० ते सायंकाळी ६ वाजेपर्यंत आहे.

- b. **लेव्हल २:** लेव्हल १ मध्ये ७ हून अधिक कामकाज दिवसांच्या कालावधीसाठी तक्रार प्रलंबित राहिली किंवा ग्राहक लेव्हल १ निराकरणाच्या निष्पत्तीबाबत समाधानी नसेल तर ग्राहक grievance@scaleupfinancial.com (पूर्वी care@pmifs.com) येथे ईमेल पाठवू शकतो.
- c. **लेव्हल ३:** लेव्हल २ मध्ये ७ हून अधिक कामकाज दिवसांच्या कालावधीसाठी तक्रार प्रलंबित राहिली किंवा ग्राहक लेव्हल २ निराकरणाच्या निष्पत्तीबाबत समाधानी नसेल तर ग्राहक स्केलअप च्या पुढील ऑफिशियलशी संपर्क साधू शकतो: nodal@scaleupfinancial.com (पूर्वी nodal@pmifs.com)
- d. **लेव्हल ४:** लेव्हल ३ मध्ये ७ हून अधिक कामकाज दिवसांच्या कालावधीसाठी तक्रार प्रलंबित राहिली किंवा ग्राहक लेव्हल ३ निराकरणाच्या निष्पत्तीबाबत समाधानी नसेल तर ग्राहक भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या प्रादेशिक कार्यालयाशी (किंवा आरबीआयची वेबसाइट www.rbi.org.in च्या माध्यमातून) संपर्क साधू शकतो:

कार्यालय	कानपूर	लखनौ
पत्ता	पोस्ट बॉक्स क्र: ८२/१४२, एम.जी. रोड, कानपूर - २०८००१, उत्तरप्रदेश.	८-९ विपीन खंड, गोमती नगर, लखनौ - २२६०१०, उत्तरप्रदेश.
फोन	+91 512 230 5949	+91 522-2307950
फॅक्स	+91 512 230 6105	लखनौ

- iv. स्केलअप कर्मचारी ग्राहकांसाठी अनुकूल आहेत आणि असभ्य, अयोग्य किंवा अनैतिक वर्तन करू नयेत याची खात्री घेण्यासाठी प्रभावी प्रशिक्षण सिस्टम लागू करेल.
- v. स्केलअप विविध व्यवहार करण्यासोबत पूर्ण करण्यासाठी वेळेचे नियम तयार करण्याचा आणि प्रदर्शित करण्याचा प्रयत्न करेल.
- vi. स्केलअप ग्राहकांच्या, विशेषतः गरीब आणि वंचित घटकांना भेडसावणाऱ्या समस्यांबद्दल सहानुभूतीपूर्ण दृष्टिकोनाचे पालन करेल.
- vii. स्केलअप फायनान्शियल सर्विसेस प्रायव्हेट लिमिटेडचे तक्रार निवारण अधिकारी
नाव: श्रीमती शालिनी राय
ईमेल आयडी: grievance@scaleupfinancial.com (पूर्वी care@pmifs.com)
संपर्क क्र.: 9319738610