



¹ट्रूकॉप फायनान्स लिमिटेड¹

निष्पक्ष कार्यपद्धती संहिता

¹3 ऑगस्ट 2022 रोजी कंपनीच्या नावात झालेल्या बदलानुसार, कंपनीच्या लोगो आणि नावात बदल.

²31 मार्च 2023 रोजी संपलेल्या आर्थिक वर्षात कंपनीच्या मालमत्तेचा आकार 500 कोटी रुपयांपेक्षा जास्त झाला आहे आणि ती पद्धतशीरपणे महत्त्वाची नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (एनडीएसआय) बनली आहे. 23 मे 2023 रोजी एनडीएसआय साठी लागू असलेल्या मास्टर डायरेक्शनच्या संदर्भामध्ये योग्यरित्या बदल करण्यात आले आहेत.

³23 मे 2023 पासून तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील बदलण्यात आले आहेत.

⁶14 फेब्रुवारी 2024 पासून प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरमध्ये बदल.

⁷13 फेब्रुवारी 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल.

⁸13 नोव्हेंबर 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल

आवृत्ती नियंत्रण

| अनुक्रमांक | बदलांची माहिती | निर्मितीची/ बदलाची तारीख | विभाग | आवृत्ती क्रमांक | मंजूर |
|------------|--|--------------------------|-----------------------------------|-----------------|---------------------------------------|
| 1. | मूळ दस्तऐवज | - | कॉर्पोरेट सेक्रेटरीअल आणि अनुपालन | व्ही.1 | संचालक मंडळ |
| 2. | फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये आरबीआयच्या नियमांनुसार बदल | जानेवारी 30, 2019 | कॉर्पोरेट सेक्रेटरीअल आणि अनुपालन | व्ही.2 | संचालक मंडळ |
| 3. | फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये आरबीआयच्या नियमांनुसार बदल | नोव्हेंबर 11, 2020 | कॉर्पोरेट सेक्रेटरीअल आणि अनुपालन | व्ही.3 | संचालक मंडळ |
| 4. | फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये आरबीआयच्या नियमांनुसार बदल | ऑगस्ट 13, 2021 | कॉर्पोरेट सेक्रेटरीअल आणि अनुपालन | व्ही.4 | संचालक मंडळ |
| 5. | लोगो, नाव बदल आणि वेबसाइट बदल | ऑगस्ट 03, 2022 | कॉर्पोरेट सचिवीय आणि अनुपालन | व्ही.5 | मुख्य अनुपालन अधिकारी आणि विधी-प्रमुख |
| 6. | प्रधान नोडल ऑफिसरमध्ये बदल | फेब्रुवारी 13, 2023 | कॉर्पोरेट सेक्रेटरीअल आणि अनुपालन | व्ही.6 | संचालक मंडळ |
| 7. | बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनीसाठी रिझर्व्ह बँकेच्या मास्टर डायरेक्टरमध्ये बदल - पद्धतशीरपणे महत्वाची ठेव न घेणारी कंपनी आणि तक्रार निवारण अधिकारी नियुक्ती | मे 23, 2023 | कॉर्पोरेट सचिवीय आणि अनुपालन | व्ही.7 | संचालक मंडळ |
| 8. | प्रधान नोडल ऑफिसरमध्ये बदल | फेब्रुवारी 13, 2024 | कॉर्पोरेट सेक्रेटरीअल आणि अनुपालन | व्ही.8 | संचालक मंडळ |
| 9. | नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल | ऑगस्ट 13, 2024 | कॉर्पोरेट सेक्रेटरीअल आणि अनुपालन | व्ही.9 | संचालक मंडळ |
| 10. | नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल | फेब्रुवारी 13, 2025 | कॉर्पोरेट सेक्रेटरीअल आणि अनुपालन | व्ही.10 | संचालक मंडळ |
| 11. | नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल | नोव्हेंबर 13, 2025 | कॉर्पोरेट सेक्रेटरीअल आणि अनुपालन | व्ही.10 | संचालक मंडळ |

13 ऑगस्ट 2022 रोजी कंपनीच्या नावात झालेल्या बदलानुसार, कंपनीच्या लोगो आणि नावात बदल.

231 मार्च 2023 रोजी संपलेल्या आर्थिक वर्षात कंपनीच्या मालमतेचा आकार 500 कोटी रुपयांपेक्षा जास्त झाला आहे आणि ती पद्धतशीरपणे महत्वाची नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (एनडीएसआय) बनली आहे. 23 मे 2023 रोजी एनडीएसआय साठी लागू असलेल्या मास्टर डायरेक्शनच्या संदर्भामध्ये योग्यरित्या बदल करण्यात आले आहेत.

323 मे 2023 पासून तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील बदलण्यात आले आहेत.

614 फेब्रुवारी 2024 पासून प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरमध्ये बदल.

713 फेब्रुवारी 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल.

813 नोव्हेंबर 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल

परिचय:

या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचा उद्देश सर्व भागधारकांना, विशेषतः कंपनीने कर्जदारांना देऊ केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात 'ट्रूकॅप फायनान्स लिमिटेड (पूर्वीचे धनवर्षा फिनवेस्ट लिमिटेड) ("कंपनी") द्वारे पाळल्या जाणाऱ्या पद्धतींचा प्रभावी आढावा प्रदान करणे आहे. हा कोड वेळोवेळी सुधारित केलेल्या मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - सिस्टीमली इम्पोर्टंट नॉन-डिपॉझिट टेकिंग कंपनी (रिझर्व्ह बँक) डायरेक्शन, 2016 नुसार कंपनीने तयार केलेल्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडमध्ये सुधारणा करण्याचा प्रयत्न करतो ("मास्टर डायरेक्शन")².

उद्दिष्ट:

हा कोड खालील उद्देशांनी विकसित केला गेला आहे:

- कर्जदारांशी व्यवहार करताना मानके निश्चित करून चांगल्या, निष्पक्ष आणि विश्वासाह पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- कंपनीच्या कर्जदारांसोबतच्या व्यवहारात पारदर्शकता सुनिश्चित करणे;
- कर्ज परतफेडीशी संबंधित प्रकरणांमध्ये कायदेशीर निकषांचे पालन सुनिश्चित करणे;
- कंपनीकडून दिल्या जाणाऱ्या सेवांबद्दल कर्जदारांना काय अपेक्षा करता येतील याची योग्य कल्पना असावी यासाठी;
- स्पर्धेच्या माध्यमातून बाजारातील शक्तींचा विचार करणे आणि उच्च कार्यप्रणाली मानके साध्य करण्यासाठी प्रयत्न करणे;
- कर्जदारांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी यंत्रणा मजबूत करणे;

कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

1. कर्जाच्या सर्व अर्जांमध्ये कर्जाच्या नियमनाच्या अटी आणि शर्तीशी संबंधित तपशीलवार माहिती आणि कर्जदारांच्या हिताशी संबंधित इतर माहिती असणे आवश्यक आहे. कर्ज अर्जांमध्ये त्यासोबत सादर करावयाच्या मानक कागदपत्रांची माहिती देखील असणे आवश्यक आहे. तथापि, कंपनी क्रेडिट अंडररायटिंग आवश्यकतांनुसार कर्जदारांकडून योग्य वाटेल त्या इतर कागदपत्रांची आवश्यकता बाळगू शकते.
2. कंपनी कर्जदारांना विविध कर्ज कागदपत्रांमधील मजकूर स्थानिक भाषेत समजावून सांगते आणि कर्जदाराला कर्जाचे नियमन करणाऱ्या अटी आणि शर्ती समजल्या आहेत याची खात्री करते.
3. जिथे लागू असेल तिथे, कंपनी सर्व कर्ज अर्जांची पोच म्हणून पावती देण्याची प्रणाली पाळेल. कंपनी सादर केलेल्या सर्व कागदपत्रांचा आणि प्रदान केलेल्या माहितीचा विचार करेल, कर्जदाराच्या क्रेडिट पात्रतेची पडताळणी करेल आणि प्रस्तावाचे मूल्यांकन तिच्या विवेकबुद्धीनुसार करेल. कंपनी पुढील स्थितीची माहिती देण्याचा प्रयत्न करेल. सर्व आवश्यक कागदपत्रांसह अर्ज मिळाल्यापासून 45 दिवसांच्या आत कर्ज स्वीकृती किंवा नाकारण्याबाबतचा निर्णय कळवला जाईल.
4. कंपनी कर्जदाराला मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा समजेल अशा स्थानिक भाषेत, मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदरासह अटी आणि शर्तीसह लेखी स्वरूपात कळवेल.

¹ ऑगस्ट 2022 रोजी कंपनीच्या नावात झालेल्या बदलानुसार, कंपनीच्या लोगो आणि नावात बदल.

² 31 मार्च 2023 रोजी संपलेल्या आर्थिक वर्षात कंपनीच्या मालमतेचा आकार 500 कोटी रुपयांपेक्षा जास्त झाला आहे आणि ती पद्धतशीरपणे महत्त्वाची नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (एनडीएसआय) बनली आहे. 23 मे 2023 रोजी एनडीएसआय साठी लागू असलेल्या मास्टर डायरेक्शनच्या संदर्भामध्ये योग्यरित्या बदल करण्यात आले आहेत.

³ 23 मे 2023 पासून तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील बदलण्यात आले आहेत.

⁶ 14 फेब्रुवारी 2024 पासून प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसमध्ये बदल.

⁷ 13 फेब्रुवारी 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल.

⁸ 13 नोव्हेंबर 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी आणि शर्ती:

1. कंपनी कर्जदाराच्या क्रेडिट पात्रतेची तपासणी करेल, जे कर्ज अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी एक महत्वाचे मानक असेल. मूल्यांकन कंपनीच्या क्रेडिट धोरण, त्यासंबंधीचे निकष आणि प्रक्रियांशी सुसंगत असेल;
2. कंपनी कर्जदाराकडून कर्जाच्या स्वाक्षरीसह मंजूरी पत्रावर स्वीकृती घेईल आणि त्यात हे मान्य केले जाईल की कर्जदाराने वाचलेल्या आणि समजलेल्या सर्व अटी आणि शर्ती स्वीकारल्या आहेत. कंपनी स्वीकृतीची नोंद ठेवेल.
3. कर्ज मंजूर करताना / वितरणाच्या वेळी कंपनी सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्न दस्तऐवजांच्या प्रती देईल.
4. कर्ज करारात कंपनीने उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणारा दंडात्मक व्याज ठळक अक्षरात नमूद करावा.
5. कर्जदाराने मंजूरी पत्र स्वीकारल्याची नोंद ठेवली जाईल.

कर्जाचे वितरण आणि अटी आणि शर्तीमध्ये बदल:

1. व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क जास्त नसावेत हे निश्चित करण्यासाठी आणि खात्री करण्यासाठी कंपनी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया तयार करेल. कर्ज वितरणाच्या वेळी, कंपनी खात्री करेल की कर्ज आणि अॅडव्हान्सवरील व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क वरील नमूद केलेल्या अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन करत आहेत.
2. कर्जदाराच्या कंपनीशी असलेल्या संबंधांशी संबंधित अटी आणि शर्ती, परतफेड वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क आणि इतर बदलांमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, कंपनी कर्जदारांना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत माहिती देईल. व्याजदर आणि शुल्कातील कोणतेही बदल केवळ संभाव्यतेनुसार प्रभावी असतील. या संदर्भात अट मंजूरी पत्रात समाविष्ट केली जाईल.

कर्ज परतफेड:

कर्ज परत घेण्याबाबत किंवा परतफेडीला गती देण्याबाबत किंवा कोणत्याही अतिरिक्त सिक्युरिटीज मागण्याबाबतचा कोणताही निर्णय कर्जदारासोबतच्या संबंधित करारातील संबंधित तरतुदी आणि त्यात केलेल्या सुधारणांनुसार काटेकोरपणे घेतला जाईल.

सिक्युरिटीजची मुक्तता:

1. कर्जदारांविरुद्ध कंपनीच्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या सर्व थकबाकीच्या परतफेडीनंतर किंवा कर्जाची थकबाकीची रक्कम वसूल झाल्यानंतर कंपनी सर्व सिक्युरिटीज सोडेल. जर कर्जदारांविरुद्ध कंपनीचा कोणताही कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकार असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचे निराकरण/भरणे होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटींनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.
2. कर्जदारांविरुद्धच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, खालीलपैकी कोणत्याही घटनेनंतर कर्जदाराने प्रदान केलेल्या कोणत्याही सुरक्षिततेवरील शुल्क रद्द केले जाईल याची कंपनी खात्री करेल:
 - a. कर्जदाराकडून सर्व देणी भरणे;

¹3 ऑगस्ट 2022 रोजी कंपनीच्या नावात झालेल्या बदलानुसार, कंपनीच्या लोगो आणि नावात बदल.

²31 मार्च 2023 रोजी संपलेल्या आर्थिक वर्षात कंपनीच्या मालमतेचा आकार 500 कोटी रुपयांपेक्षा जास्त झाला आहे आणि ती पद्धतशीरपणे महत्वाची नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (एनडीएसआय) बनली आहे. 23 मे 2023 रोजी एनडीएसआय साठी लागू असलेल्या मास्टर डायरेक्शनच्या संदर्भांमध्ये योग्यरित्या बदल करण्यात आले आहेत.

³23 मे 2023 पासून तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील बदलण्यात आले आहेत.

⁶14 फेब्रुवारी 2024 पासून प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसमध्ये बदल.

⁷13 फेब्रुवारी 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल.

⁸13 नोव्हेंबर 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल

- b. खात्याचे हस्तांतरण आणि सर्व देणींची परिणामी पूर्तता;
- c. करारानुसार तडजोड झाल्यानंतर कर्जाची फाइल योग्य वेळी बंद करणे. जर इतर कोणताही अधिकार किंवा धारणाधिकार अस्तित्वात असेल तर कर्जदाराला त्याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचित केले जाईल.

सामान्य कलमे:

A. हस्तक्षेप न करणे:

- करारात नमूद केलेल्या परिस्थितींशिवाय कंपनी किंवा कंपनीचा कोणताही कर्मचारी कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करणार नाही.
- कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली कोणतीही नवीन माहिती किंवा निष्कर्ष कंपनीच्या निदर्शनास आल्यास, वरील निर्बंध लागू होणार नाहीत.

B. खात्याचे हस्तांतरण

जेव्हा जेव्हा कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त होते, तेव्हा कंपनी विनंती मिळाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत त्याला प्रतिसाद देईल. ती स्वीकारणे किंवा नाकारणे हे कराराच्या अटीनुसार असेल. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.

C. पुनर्प्राप्तीप्रक्रिया

जर कोणत्याही वसुलीची प्रक्रिया सुरू करायची असेल, तर ती करारांतर्गत प्रदान केलेल्या अधिकारांनुसार आणि कायदेशीररित्या स्वीकारल्या जाणाऱ्या निकषांनुसार केली जाईल. कंपनी तिच्या कर्मचाऱ्यांना कर्जदारांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण देते. कर्ज वसूल करण्यासाठी कंपनी कोणत्याही प्रकारची जबरदस्ती (जसे की विशिष्ट वेळी सतत त्रास देणे, बळजबरीचा वापर, असभ्य वर्तन किंवा कंपनीच्या कोणत्याही कर्मचाऱ्यांकडून छळ) करत नाही.

D. फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/ पूर्व-भरणा दंड

कर्जदारांच्या संरक्षणाचा एक उपाय म्हणून आणि कंपनीच्या कर्जदारांकडून विविध कर्जांच्या प्रीपेमेंटबाबत एकसमानता आणण्यासाठी, कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

सुरक्षेचा पुनर्वापर

- कंपनीला कर्जदाराला थकबाकी भरण्यासाठी किंवा मालमतेचा ताबा देण्यासाठी 30 दिवसांची सूचना देऊन मालमतेचा ताबा घेण्याचा अधिकार आहे. खालील परिस्थितीत अशी सूचना देण्याची आवश्यकता नाही:
 - जेव्हा कर्जदार अशा सूचनेतून माफी मागण्यास सहमत असतो;
 - जेव्हा कर्जदाराने मालमतेचा ताबा स्वेच्छेने देण्याची तयारी दर्शविली असेल;
 - जेव्हा कंपनी किंवा तिच्या अधिकाऱ्यांना/एजंटना वाजवी भीती असते की कर्जदार/जामीनदाराकडून कोणत्याही कारणास्तव

¹3 ऑगस्ट 2022 रोजी कंपनीच्या नावात झालेल्या बदलानुसार, कंपनीच्या लोगो आणि नावात बदल.

²31 मार्च 2023 रोजी संपलेल्या आर्थिक वर्षात कंपनीच्या मालमतेचा आकार 500 कोटी रुपयांपेक्षा जास्त झाला आहे आणि ती पद्धतशीरपणे महत्त्वाची नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (एनडीएसआय) बनली आहे. 23 मे 2023 रोजी एनडीएसआय साठी लागू असलेल्या मास्टर डायरेक्शनच्या संदर्भामध्ये योग्यरित्या बदल करण्यात आले आहेत.

³23 मे 2023 पासून तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील बदलण्यात आले आहेत.

⁶14 फेब्रुवारी 2024 पासून प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसमध्ये बदल.

⁷13 फेब्रुवारी 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल.

⁸13 नोव्हेंबर 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल

मालमत्ता सोडून दिल्यास, कर्जदार/जामीनदाराकडून कोणत्याही चुकीच्या कृतीमुळे किंवा जबरदस्तीने प्रतिकार झाल्यामुळे मालमत्तेचा ताबा घेण्यास अशी सूचना अपयशी ठरू शकते;

- d. जेव्हा कर्जदाराचे अस्तित्व संपते;
 - e. जेव्हा कर्जदार त्याच्याकडून थकबाकी वसूल होऊ नये म्हणून फरार झाला असेल;
 - f. कंपनीला मालमत्तेचा शांततापूर्ण ताबा मिळावा यासाठी इतर कोणत्याही समान कारणांसाठी;
 - g. कंपनी आणि कर्जदार यांच्यात झालेल्या कर्ज करारात नमूद केलेल्या इतर अटींवर;
- ii. मालमत्तेचा ताबा घेण्याच्या प्रक्रियेमध्ये हे समाविष्ट आहे:
- a. जेव्हा कर्जदार वरील उल्लेखित सूचनेतील मागणीचे पालन करण्यात अयशस्वी ठरतो, तेव्हा कंपनी कमिशनर किंवा रिसीव्हरद्वारे योग्य मार्गांनी मालमत्तेचा ताबा घेण्यास सक्षम करण्यासाठी योग्य मंचाकडे जाऊ शकते;
 - b. कर्जदाराला कंपनीला सोयीस्कर ठिकाणी वाहन परत करण्यास सांगून;
 - c. कर्जदाराकडून मालमत्तेचा वापर रोखण्यासाठी, कर्जदाराला अधिकाऱ्यांमार्फत ताबा देण्यास भाग पाडून;
- iii. वरील दोन कलमे (i आणि ii) कर्जदाराने स्वेच्छेने मालमत्ता परत केली आहे अशा प्रकरणांमध्ये लागू नाहीत.
- iv. मालमत्तेच्या विक्री/लिलावापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद. कंपनीला विक्री, भाडेपट्टा आणि स्वतःच्या वापरासाठी रूपांतरण इत्यादी कोणत्याही स्वरूपात मालमत्ता हस्तांतरित करण्याचा अधिकार आहे, ज्याचा ताबा वर नमूद केलेल्या कोणत्याही मार्गांनी किंवा अन्यथा, डिफॉल्टच्या संबंधात, कंपनीला सोयीस्कर मार्गांनी हस्तांतरित करण्याचा आणि कर्जदाराकडून परतफेड/देयके देण्यासाठी त्यातील रक्कम विनियोग करण्याचा अधिकार आहे, जर कर्जदार आणि जामीनदार कंपनीच्या सोयीनुसार अशा सूचनेच्या कोणत्याही मार्गांनी 7 दिवसांच्या आत देयके परतफेड करण्याच्या सूचनेचे पालन करण्यात अयशस्वी ठरले तर, मालमत्ता हस्तांतरित करण्याचा हा अधिकार कंपनीच्या योग्य प्रकरणांमध्ये मालमत्तेचा ताबा परत देण्याच्या एकमेव स्वविवेकाधिकारावर कोणताही परिणाम करीत नाही.
- v. जर अशा विक्रीतून मिळणारे उत्पन्न संपूर्ण देणी भरण्यासाठी पुरेसे नसेल, तर कंपनी कर्जदार आणि/किंवा जामीनदाराविरुद्ध पुढील कारवाई करेल आणि जर विक्रीतून मिळणारे उत्पन्न देणीपेक्षा जास्त असेल, तर कर्जदार जेव्हा दावा करेल तेव्हा उर्वरित रक्कम त्याला दिली जाईल. तथापि, वरील हक्क कंपनीला कर्जदार आणि/किंवा जामीनदाराविरुद्ध थेट कारवाई करण्यास अडथळा आणत नाही, ज्यामुळे सुरक्षा विरुद्ध कारवाई टाळता येते.
- vi. मालमत्तेचे स्थान निश्चित करणे, ताबा घेणे, गैरज करणे, विमा उतरवणे, वाहतूक करणे आणि विक्री करणे आणि कर्जासंदर्भातील इतर कायदेशीर पावले उचलणे यासाठी कंपनीने किंवा कंपनीच्या वतीने केलेल्या सर्व प्रकारच्या खर्चाची संपूर्ण भरपाईच्या आधारावर कर्जदाराकडून वसूल करण्याचा कंपनीला अधिकार आहे.

संचालक मंडळाची जबाबदारी:

संचालक मंडळ किंवा कंपनीची समिती संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करेल. अशा यंत्रणेने कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करावी. संचालक मंडळ स्वतः किंवा त्यांच्या कोणत्याही समितीद्वारे व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर न्याय्य पद्धती संहितेच्या

¹3 ऑगस्ट 2022 रोजी कंपनीच्या नावात झालेल्या बदलानुसार, कंपनीच्या लोगो आणि नावात बदल.

²31 मार्च 2023 रोजी संपलेल्या आर्थिक वर्षात कंपनीच्या मालमत्तेचा आकार 500 कोटी रुपयांपेक्षा जास्त झाला आहे आणि ती पद्धतशीरपणे महत्त्वाची नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (एनडीएसआय) बनली आहे. 23 मे 2023 रोजी एनडीएसआय साठी लागू असलेल्या मास्टर डायरेक्शनच्या संदर्भामध्ये योग्यरित्या बदल करण्यात आले आहेत.

³23 मे 2023 पासून तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील बदलण्यात आले आहेत.

⁶14 फेब्रुवारी 2024 पासून प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरमध्ये बदल.

⁷13 फेब्रुवारी 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल.

⁸13 नोव्हेंबर 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल.

अनुपालनाचा आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा नियतकालिक आढावा घेण्याची तरतूद करेल. योग्य असल्यास, अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित काळाने मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.

³ तक्रार निवारण:

तक्रार निवारण यंत्रणेचा भाग म्हणून कर्जदारांच्या सेवेची गुणवत्ता सुधारणे आणि तक्रारी, जर असतील तर, त्यांचे निवारण करणे हा कंपनीचा प्रयत्न असेल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

पातळी 1: कर्जदारांच्या तक्रारी, प्रथमतः जवळच्या शाखेत लॉग इन केल्या जातील. नियुक्त शाखा व्यवस्थापक संपर्काचे केंद्र असेल. कर्जदार 1800 210 2100 वर कॉल करू शकतो किंवा contact@trucapfinance.com वर लिहू शकतो.

पातळी 2 : जर कर्जदार शाखेकडून मिळालेल्या प्रतिसादाने समाधानी नसेल किंवा कामकाजाच्या 7 दिवसांत समस्या सोडवली गेली नाही, तर कर्जदारांना कळवलेल्या एस्केलेशन मॅट्रिक्सचा वापर करून ती वाढवली जाईल जेणेकरून कर्जदाराची तक्रार लवकर सोडवता येईल. कर्जदार तक्रार/तक्रार खालील क्रमांकावर वाढवू शकतो:

| अ. क्र. | नाव - पदनाम - पत्ता आणि संपर्क तपशील | कार्यक्षेत्र / क्षेत्र |
|---------|---|------------------------|
| 1. | ⁷ श्री योगेश कांबळे (नोडल ऑफिसर) ईमेल आयडी: contact@trucapfinance.com वर संपर्क साधा संपर्क क्रमांक: - 1800 210 2100 | पॅन इंडिया |

पातळी 3 : जर कामकाजाच्या 10 दिवसांत समस्या सोडवली गेली नाही, तर कर्जदार खालील तपशीलांवर प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरकडे तक्रार/तक्रार पुढे नेऊ शकतो:

⁽⁶⁾⁽⁸⁾ सुश्री अदिती गायकवाड, प्रधान नोडल अधिकारी
ट्रुकेप फायनान्स लिमिटेड, पत्ता: तिसरा मजला, ए विंग, डीजे हाऊस, जुना नागरदास रोड,
अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400 069
फोन: 022-68457200. ई-मेल आयडी: pmo@trucapfinance.com

पातळी 4 : जर एका महिन्याच्या आत समस्येचे निराकरण झाले नाही किंवा जर ते कंपनीच्या प्रतिसादाने समाधानी नसतील तर कर्जदार भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या खालील अधिकाऱ्यांना लिहू शकतो:

प्रभारी अधिकारी - लोकपाल योजना

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, आरबीआय भायखळा कार्यालय इमारत, मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशनसमोर, भायखळा, मुंबई-400 008.

एसटीडी कोड: 022 टेलिफोन क्रमांक: 23028140

फॅक्स क्रमांक: 23022024

ईमेल: nbfcomumbai@rbi.org.in

¹3 ऑगस्ट 2022 रोजी कंपनीच्या नावात झालेल्या बदलानुसार, कंपनीच्या लोगो आणि नावात बदल.

²31 मार्च 2023 रोजी संपलेल्या आर्थिक वर्षात कंपनीच्या मालमतेचा आकार 500 कोटी रुपयांपेक्षा जास्त झाला आहे आणि ती पद्धतशीरपणे महत्त्वाची नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (एनडीएसआय) बनली आहे. 23 मे 2023 रोजी एनडीएसआय साठी लागू असलेल्या मास्टर डायरेक्शनच्या संदर्भात योय्यरित्या बदल करण्यात आले आहेत.

³23 मे 2023 पासून तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील बदलण्यात आले आहेत.

⁶14 फेब्रुवारी 2024 पासून प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरमध्ये बदल.

⁷13 फेब्रुवारी 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल.

⁸13 नोव्हेंबर 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल

कर्जदाराला कंपनीच्या वेबसाइटवर दिलेल्या लोकपाल योजनेचे मार्गदर्शन देखील मिळू शकते. www.trucapfinance.com त्याच्या अधिकारांबद्दल.

व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरण:

कंपनीने 2 जानेवारी 2009 रोजीच्या आरबीआय परिपत्रक डीएनबीएस 204/ सीजीएम (एएसआर)-2009 चे पालन करण्यासाठी खालील पद्धती स्वीकारल्या आहेत आणि एनबीएफसीसाठीच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील मार्गदर्शक तत्त्वे डीएनबीएस.सीसी.पीडी.नं.266/03.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च 2012 आणि त्यानंतर डीएनबीएस (पीडी) सीसी क्रमांक 388/03.10.042/2014-15 दिनांक 1 जुलै 2014 नुसार पुढील पद्धती स्वीकारल्या आहेत. या पद्धतींचा अवलंब करण्याचे उद्दिष्ट कर्जदारांना वार्षिक व्याजदर, तसेच जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क सांगणे आहे जेणेकरून कर्जदारांशी पारदर्शक व्यवहार होईल आणि नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन केले जाईल.

A. व्याजदर

वेळोवेळी मंजूर झालेल्या कंपनीच्या धोरणांनुसार व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करताना योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रियांचे पालन केले जाईल. मिळणारा व्याजदर निधीचा सरासरी खर्च, प्रशासकीय खर्च, जोखीम प्रीमियम आणि नफा मार्जिन यावर आधारित असेल.

B. जोखीम श्रेणीकरण

कर्ज देण्याचा निर्णय आणि प्रत्येक कर्ज खात्याला लागू असलेला व्याजदर हे प्रकरणानुसार, वित्तपुरवठा केल्या जाणाऱ्या मालमतेचा प्रकार, कर्जदाराची प्रोफाइल आणि परतफेड क्षमता, कर्जदाराची इतर आर्थिक वचनबद्धता, मागील परतफेडीचा ट्रॅक रेकॉर्ड असल्यास, अंतर्निहित मालमत्तेद्वारे दर्शविल्या जाणाऱ्या कर्जाची सुरक्षा, कर्ज ते मूल्य गुणोत्तर, देयकाची पद्धत, कर्जाचा कालावधी, कर्जदाराचे भौगोलिक स्थान (स्थान), मालमतेचा अंतिम वापर इत्यादी अनेक निकषांवर आधारित मूल्यांकन केले जाईल.

परिस्थितीनुसार व्याजदर बदलू शकतात आणि प्रत्येक प्रकरणानुसार ते व्यवस्थापनाच्या निर्णयावर अवलंबून असतात.

सूचित केलेले व्याजदर वार्षिक दर आहेत जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील.

कंपनी तिच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरण उघड करेल.

अंमलबजावणी

कंपनीचे व्यवस्थापकीय संचालक आणि प्रमुख अधिकारी या संहितेच्या अंमलबजावणीवर देखरेख करतील आणि वेळोवेळी त्याच्या कामकाजाचा आढावा घेतील.

13 ऑगस्ट 2022 रोजी कंपनीच्या नावात झालेल्या बदलानुसार, कंपनीच्या लोगो आणि नावात बदल.

231 मार्च 2023 रोजी संपलेल्या आर्थिक वर्षात कंपनीच्या मालमतेचा आकार 500 कोटी रुपयांपेक्षा जास्त झाला आहे आणि ती पद्धतशीरपणे महत्त्वाची नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (एनडीएसआय) बनली आहे. 23 मे 2023 रोजी एनडीएसआय साठी लागू असलेल्या मास्टर डायरेक्शनच्या संदर्भात योजयित्या बदल करण्यात आले आहेत.

323 मे 2023 पासून तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील बदलण्यात आले आहेत.

614 फेब्रुवारी 2024 पासून प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसमध्ये बदल.

713 फेब्रुवारी 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल.

813 नोव्हेंबर 2025 पासून नोडल अधिकाऱ्यांमध्ये बदल.