

## यथार्थ कार्य संहिता ("FPC" "किंवा कोड")

रिजर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने (RBI) नॉन बँकिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी (NBFC)साठी यथार्थ कार्य संहितेवर मार्गदर्शके दिली असून त्यांच्या ग्राहकांसोबत वेळोवेळी बदल होत असलेल्या व अद्यनीत केल्या जाणा-या RBI मास्टर निर्देश DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 दिनांक 01 सप्टेंबर 2016 सह व्यवहार करत असताना त्याद्वारे त्यांच्या यथायोग्य व्यवसायासाठी तसेच कार्पोरेट कार्यासाठी मानके निश्चित केली आहेत.

Akara Capital Advisors Private Limited ("कंपनी") रिजर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने दिलेल्या सर्वोत्तम कार्याचा अंगिकार केला आहे आणि कंपनी आवश्यकता वाटल्यास दिलेल्या मानकांचे अनुपालन करण्याच्या दृष्टीने या संहितेमध्ये यथायोग्य फेरबदल करेल. कंपनी आपल्या यथार्थ कार्य संहितेचे (FPC किंवा कोड) आपल्या ग्राहकांशी FPC ला वेबसाइट/ मोबाईल ऑप्लिकेशनवर अपलोड करण्याद्वारे संप्रेषण देखील करेल.

कंपनीकडे कस्टमर इंटरफेस आहे आणि त्यामुळे ती खालील मार्गदर्शकांच्या अनुसरणाचा अवलंब करेल:

### 1. कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठीची ऑप्लिकेशन्स:

- कर्जदारासोबत सर्व संप्रेषणे प्रादेशिक किंवा कर्जदाराला समजत असलेल्या भाषेत केली जातील.
- कर्जाच्या अर्जात अशी सर्व आवश्यक माहिती आंतर्भूत केली जाईल जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करू शकेल, ज्यामुळे इतर NBFC द्वारे दिलेल्या अटी व शर्तीसोबत अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला सूचित निर्णय घेता येईल.
- कर्जाचा अर्ज त्याच्यासोबत प्रस्तुत करणे आवश्यक असलेल्या सर्व दस्तऐवजांना दर्शवेल.
- कंपनी सर्व कर्जाच्या अर्जाच्या प्राप्तीसाठी पोचपावती देईल. कर्जाच्या अर्जाची विल्हेवाट लावण्याची संभाव्य मुदत देखील पोचपावतीमध्ये दर्शविली जाईल.

### 2. कर्ज अॅप्रेजल आणि अटी/शर्ती:

- कंपनी प्रादेशिक भाषेत लिखित स्वरूपात कर्जदाराला मंजुरी पत्राद्वारे किंवा इतर प्रकाराने अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम वार्षिक व्याज दर आणि तो लागू पद्धत सांगेल आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची स्वीकृती रेकॉर्डवर ठेवली जाईल. NBFC रुध्द मिळालेल्या तक्रारी सर्वसामान्यपणे उच्च व्याज/दंडात्मक व्याज आकारण्याबद्दल असल्याने, कंपनी कर्जाच्या दस्तऐवजात बोल्टमध्ये उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज नमूद करेल.
- कर्ज मंजूरीच्या/वितरणाच्या वेळी कर्ज करारनाम्याची किंवा कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज करारनाम्यात दिलेल्या संलग्नकांची प्रत कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतीसोबत कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे सादर करेल.

### 3. कर्जाच्या वितरणात अटी व शर्तीमधल्या बदलासह:

- कंपनी कर्जदाराला प्रादेशिक किंवा त्याला समजत असलेल्या भाषेत सूचना देईल त्याद्वारे कर्जदाराला वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सर्विस चार्जस, परतावा शुल्क इ.सह अटी व शर्तीमध्ये झालेले कोणतेही बदल स्पष्ट केले जातील. कंपनी व्याज दरांमधल्या बदलांना देखील शाश्वत करेल. ही शुल्के संभाव्यपणे प्रभावी होतात.
- करारांतर्गत पेमेंट किंवा कामगिरीची जर रीकॉल/अॅक्सलरेट करण्याचा निर्णय कर्जाच्या कराराच्या अनुषंगाने असेल.
- कंपनी सर्व थकबाकीची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जदारावर असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा लीनच्या अधीन असलेल्या कर्जाची थकबाकी वसूल केल्यावर सर्व सिक््युरिटीज(जर लागू असेल तर) मुक्त करेल. जर अशा सेट ऑफच्या अधिकाराचा उपयोग करायचा असेल तर, कर्जदारास उर्वरित दाव्यांविषयी आणि संबंधित दाव्याचा तोडगा निघेपर्यंत/देय होईपर्यंत कंपनी सिक््युरिटीज कायम ठेवण्यास पात्र असलेल्या अटींविषयी संपूर्ण तपशील देऊन नोटीस दिली जाईल.

### 4. सर्वसाधारण

- कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दीष्टांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या कार्यात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी जाहीर केलेली माहिती लक्षात घेतलेली नाही).
- कर्जदाराकडून कर्ज घेतलेल्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा म्हणजे कंपनीचा आक्षेप, जर असल्यास, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत कळविला जाईल. अशी बदली कायद्याच्या अनुषंगाने पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- कर्जाच्या वसूली प्रकरणात, कंपनी पिळवणूक करणार नाही, म्हणजेच सातत्याने कर्जदाराला चुकीच्या वेळेत त्रास देणार नाही, बळाचा किंवा शारीरिक/आक्रमक मार्गांचा कर्जाच्या वसूलीसाठी उपयोग करणार नाही. ग्राहकांकडून तक्रार येण्याच्या स्थितीत त्यात कंपनीच्या कर्मचा-यांच्या खराब वर्तनाचा समावेश असून कंपनी याची तात्काळ चौकशी करेल आणि कारवाई करेल. कंपनीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की कर्मचा-यांना ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले गेले आहे.
- ग्राहक सुरक्षेची उपाययोजना म्हणून आणि बँका व NBFC विविध कर्जांची कर्जदारामार्फत परतफेड करण्याच्या संदर्भात एकसमानता आणण्याच्या उद्देशाने, कंपनी फोरक्लोजर शुल्क/अग्रिम परतावा दंड फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जावर आकारणार नाही जे व्यक्तीगत कर्जदारांवर सह-ऑब्लिगंटसह किंवा त्याच्या शिवाय व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर करण्यात आले आहे.

### 5. संचालक मंडळाची जवाबदारी:

कंपनीचे संचालक मंडळ संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा ठेवेल. ही यंत्रणा याची शाश्वती करेल की कर्जदाता संस्थांच्या कार्याच्या निर्णयाद्वारे उद्भवणा-या सर्व वादांची सुनावणी होईल आणि ह्यायारकीमध्ये उच्च पातळीवर त्यांचे निराकरण होईल. संचालक मंडळ योग्य आचरण संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणांच्या कामकाजाचा नियमित आढावा घेईल. अशा आढाव्यांचे कन्सॉलिडेटेड अहवाल बोर्डाला नियमित अंतराळाने, दिल्याप्रमाणे प्रस्तुत केले जातील.

**6. तक्रार निवारण अधिकारी:**

कंपनी खालील माहिती ठळकपणे दर्शवेल, जी त्यांच्या ग्राहकांच्या हितासाठी असून तिला त्यांच्या शाखांमध्ये किंवा व्यवहार केल्या जाणा-या स्थळांवर लावले जाईल:

- तक्रार निवारण अधिका-याचे नाव आणि संपर्काचा तपशील (टेलिफोन/मोबाईल नंबर आणि/किंवा ईमेल अॅड्रेस), ज्याच्यासोबत कंपनी विरुद्ध असलेल्या तक्रारींच्या निवारणासाठी जनता संपर्क करू शकते.
- जर तक्रार/वाद एका महिन्याच्या आत संपला नाही तर, ग्राहक बँकेच्या नॉन बँकिंग सुपरव्हिजन विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारीकडे विनंती करू शकतो (संपूर्ण संपर्क तपशीलासह), ज्यांच्या न्यायाधिकरणाच्या अंतर्गत कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय येते.

**7. नोडल अधिकारी/प्रमुख नोडल अधिकारी:**

कंपनी नोडल अधिकारी/प्रमुख नोडल अधिका-यांची कायद्याच्या आवश्यकतेनुसार नियुक्ती करू शकते.

**8. कंपनीने आकारलेल्या अति व्याजाचे नियमन:**

- कंपनी बोर्ड संबंधित घटकांचा उदा. फंडांची कॉस्ट, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियमचा विचार करून व्याजदर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारल्या जाणा-या व्याजाचा दर निश्चित करेल. व्याज दर आणि जोखमीच्या ग्रेडेशनसाठीचा दृष्टीकोन तसेच कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठीच्या व्याज दराला आकारण्यासाठीचा रॅशनले कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला उघड केला जाईल.
- व्याज दर आणि जोखमीच्या ग्रेडेशनसाठीचा दृष्टीकोन कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध केला जाईल किंवा संबंधित वर्तमान पत्रात प्रकाशित केला जाईल. जेव्हा व्याजदरात बदल होईल तेव्हा वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती अद्यतनित केली जाईल.
- व्याज दर वार्षिक दर असणे आवश्यक आहे जेणेकरून कर्जदारास खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.

**9. कंपनीने अति व्याज आकारण्याच्या संदर्भातील तक्रारी:**

कंपनीचे संचालक मंडळ व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपद्धती ठरवेल. अशी शुल्के कमी जास्त होण्याच्या अधीन असतात, जे कंपनीने वेळोवेळी घेतलेल्या निर्णयानुसार असते. या संदर्भातील विचाराधीन घेतलेल्या कर्जाच्या अटी व शर्तीच्या संदर्भातील पारदर्शकतेबद्दल यथार्थ कार्य संहितेमध्ये दर्शवली मार्गदर्शके विचारात घेतली गेली आहेत.

**10. कंपनी कदाचित संबंधित अटी व शर्तीच्या अधीन राहून आपल्या ग्राहकांना मोफत क्रेडिट कालावधी देते, ज्यात ग्राहकाला खरेदी करण्यासाठी आणि नंतर परतावा करण्यासाठी क्रेडिट लाइन दिली जाते:**

- पहिल्या पेमेंट दिनांकाच्या आधी 5 दिवसांमध्ये पेमेंट केले गेल्यास त्यांच्यावर कोणतीही फी किंवा व्याज आकारले जात नाही. इथे प्रत्येक ग्राहकावर ड्रॉडाउन रकमेवर प्रक्रिया शुल्क/व्यवहार शुल्क म्हणून जोखमीवर आधारित टक्केवारी आकारली जाते (जी बदलाच्या अधीन असते).

- b. पहिल्या पेमेंट दिनांकानंतर ग्राहकाने त्याची थकबाकी न दिल्यास त्याला लागू असलेल्या व्याजासह (कालावधीच्या आधारावर ग्राहकाने अर्ज करतेवेळी निवडलेल्या) पेमेंट करावे लागेल. इथे अर्जदारावर प्रक्रिया शुल्क देखील आकारले जाते.

अशी दोन्ही शुल्के/ई डायनॅमिक असतात आणि बदलाच्या अधीन असतात.

11. रिजर्व्ह बँक इंडियाने दिलेल्या आउटसोर्सिंग पॉलिसीनुसार, कंपनीने काही कार्ये आउटसोर्स केली जाते (ज्यात लीड निर्माण, ग्राहक समर्थन, सर्विसिंग, कलेक्शन, व्यवसाय संप्रेषण कृती, तंत्रज्ञान सर्विस इ.चा समावेश होत असला तरी त्या त्यापुरत्या मर्यादित नसतात) ज्या EQX Analytics Private Limited जातात, ही संस्था कंपनीच्या कार्पोरेट समुहातील पात्र संस्था आहे.

**डिस्क्लेमर:** यथार्थ कार्ये संहितेच्या (इंग्रजी भाषेतील) आवृत्तीत आणि स्थानिक भाषेतल्या वेबसाइटवर अद्यतीत केलेल्या त्याच्या भाषांतरीत आवृत्तीत अटी व शर्तीमध्ये वाद निर्माण होण्याच्या स्थितीत इंग्रजी आवृत्ती ग्राह्य मानली जाईल.