

फेडफिनाची योग्य आचारसंहिता

योग्य आचारसंहितेचा उद्देश ("आचारसंहिता") आहे कंपनीकडून ग्राहकाला दिल्या जाणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवा पुरवताना सर्व स्टेकहोल्डर्सना, खासकरून ग्राहकांना कंपनीकडून अवलंब केल्या जाणाऱ्या पद्धतींचा प्रभावी आढावा प्राप्त करून देणे. योग्य आचारसंहितेमध्ये "मास्टर डिरेक्शन-नॉन बॅकिंग फायनान्शिअल कंपनी-सिस्टेमॅटिकली इम्पॉर्टन्ट नॉन-डिपॉँझिट टेकिंग कंपनी ॲड डिपॉँझिट टेकिंग कंपनी (रिझर्व्ह बॅक) मार्गदर्शिका, 2016 (वेळोवेळी सुधारणा होते) आणि इतर संबंधित मार्गदर्शिकेनुसार सुधारणा करण्यात आली आहे.

ही आचारसंहिता फेडबॅक फायनान्शिअल सर्विसेस लिमिटेडने (इथून पुढे फेडफिना किंवा कंपनी म्हटले आहे) स्वीकारली आहे, जी ग्राहकांच्या लाभासाठी उत्तम कामकाज करण्याकरिता बाजारातील फोर्सेसमध्ये पारदर्शकतेला आणि निरोगी स्पर्धेला प्रेरणा देते.

ह्या आचारसंहितेमध्ये नेमून दिलेली बांधिलकी सामान्य कामकाजाच्या वातावरणामध्ये लागू आहे.

1. कर्ज आणि त्याच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

- कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये आवश्यक माहिती असेल जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जसे की इतर एनबीएफसीज आणि फायनान्स कंपन्यांनी नेमून दिलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदार एक माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकतो. कर्जाच्या अर्जाचा फॉर्म अर्जासोबत सादर करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे सूचित करेल. या फॉर्ममध्ये कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी देय असलेल्या फी/शुल्क, अर्ज न स्वीकारल्यास परत करता येणारी फी, प्री-पेमेंट पर्याय आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणा-या इतर बाबींची माहिती असेल.
- कंपनी सर्व कर्जाच्या अर्जाची पावती देण्याची प्रणाली तयार करेल. ज्या कालावधीत कर्ज अर्ज निकाली काढले जाईल ते पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल. कोणताही अतिरिक्त तपशील/दस्तऐवज आवश्यक असल्यास, तो कर्जदारांना सूचित केला जाईल.
- कर्जदाराशी इंग्लिश किंवा प्रादेशिक भाषेत अथवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत संपर्क केला जाईल.

2. कर्जाचे मूल्यमापन आणि नियम/अटी

- सर्व ग्राहकांकडून आलेल्या कर्जाच्या अर्जावर योग्य प्रक्रिया केली जाईल. कर्जदाराच्या वर्गवारीत कर्जाच्या अर्जांच मूल्यमापन करताना भेदभाव केला जाणार नाही
- कंपनी कर्जदाराच्या क्रेडिट पात्रतेची योग्य पडताळणी करेल, जी अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी महत्वाचं मापदंड असेल. कंपनीचं पतधोरण, निकष आणि संबंधित कार्यपद्धतीनुसार मूल्यमापन केलं जाईल.
- कंपनी कर्जदाराला इंग्रजीत किंवा स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत मंजुरी

पत्राद्वारे किंवा इतर प्रकारे, वार्षिक व्याज दर आणि पद्धतीसह अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम लिखित स्वरूपात कळवेल, कर्जदाराने अटी आणि नियमांची नोंद स्वतःकडे ठेवावी.

- कंपनीकडून कर्जाचा करार इंग्लिश किंवा ग्राहकाला समजणाऱ्या प्रादेशिक भाषेत दिला जाईल, तसेच कर्ज मंजूर/वितरित करतेवेळी सर्व कर्जदारांना कर्जाच्या अर्जाची प्रत अंदाजपत्रासह दिली जाईल.
- विलंबाने पैसे भरल्यामुळे लागू होणारं दंडात्मक व्याज ठळक अक्षरात मंजुरी पात्रात/कर्जाच्या कागदपत्रात स्पष्ट केलं जाईल

3. नियम आणि अटीमधील बदलांसह कर्जाचं वाटप

- कर्ज/ सुविधा प्राप्त होताना कर्जदाराने केलेला कर्जाच्या/सुविधेच्या करारामध्ये लागू नियम आणि अटी स्पष्ट केल्या जातील आणि व्याज व इतर लागू शुल्कांचीही माहिती दिली जाईल.
- कंपनी कर्जदाराला इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजलेल्या भाषेत वितरणाचं वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची योग्य सूचना देईल. ग्राहक सेवा क्रमांकावर कॉल करून किंवा कंपनीच्या वेबसाइटचा संदर्भ देऊन देखील ही माहिती मिळवता येईल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यपणे आणि कर्ज/सुविधा करारातील तरतुदीनुसारच केले जातील.
- कराराअंतर्गत कर्ज परत मागणे/ जलद करणे असा निर्णय कर्जाच्या अर्जासह किंवा संबंधित लेखी संपर्कातून ग्राहकाला कळवला जाईल आणि पूर्ण माहितीही मिळेल.
- वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-कर्जदारांसह किंवा त्यांच्याविना व्यवसाय वगळता इतर हेतूसाठी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन्सवर मुदतीआधी समाप्त केल्यावर/ आधी परतफेड केल्यावर कंपनीकडून दंड लागू होणार नाही. (संदर्भ: RBI Circular on Levy of Foreclosure Charges/ Pre-Payment Penalty on Floating Rate Loans by NBFCs DNBR(PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 dated August 2, 2019)
- कंपनी सर्व देयांची परतफेड केल्यानंतर आणि/किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीवर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराच्या विरुद्ध कंपनीकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट ॲफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला संबंधित दाव्याची पुरता/फेड होईपर्यंत या सिक्युरिटीज राखून ठेवण्यासाठी कंपनी पात्र असलेल्या थकबाकीच्या दाव्या आणि अटीच्या संपूर्ण तपशीलासह योग्य सूचना दिली जाईल.

4. सामान्य

- कंपनी कर्जाच्या कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशाशिवाय कर्जदाराच्या बाबीमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत काही अतिरिक्त माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कंपनीच्या निर्दर्शनास आली नाही).
- कंपनी ह्याची खात्री करेल की जाहिरातीचं आणि प्रोमोशनाचं साहित्य स्पष्ट, योग्य, वाजवी आहे आणि

त्यातून दिशाभूल केली जात नाही.

- कर्जदाराकडून कर्ज घेतलेल्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कंपनीची संमती किंवा अन्यथा कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, फेडफिना अनावश्यक छळ करणार नाही उदा. अयोग्य वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी मनगटी शक्तीचा वापर, असभ्य वर्तन इ. फेडफिना हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

5. कर्ज सेवा

- कंपनीचं कर्ज वसुलीचं धोरण ग्राहकाचा सन्मान आणि आदर राखतं.
- फेडफिना फक्त आपल्या अधिकृत प्रतिनिधींमार्फत वसुली आणि कर्जासंबंधी इतर सेवा पुरवते, जे नेहमी स्वतःसोबत योग्य ओळख बाळगतात, मागणी केल्यावर ती दाखवतात.
- कर्जदारांकडून स्वीकारलेल्या रकमेसाठी अधिकृत प्रतिनिधी योग्य पावती देतात.
- कर्जाची वसुली करताना, फेडफिना निर्धारित मार्गदर्शक तत्त्वे आणि सध्याच्या तरतुदीनुसार उपायांचे पालन करेल आणि कायदेशीर चौकट आणि लागू कायदे आणि नियमांचे पालन करेल.
- फेडफिना त्याच्या कर्जदारांच्या गोपनीयतेचा आदर करते आणि कर्जदारासाठी सर्वात सोयीस्कर ठिकाणी आणि वेळी त्यांच्यापर्यंत पोहोचण्याचा प्रयत्न करेल. कोणतेही विशिष्ट ठिकाण आणि वेळ नमूद नसल्यास, कर्जदारास निवासस्थान किंवा कामाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल
- साधारणपणे कंपनीचे प्रतिनिधी 0800 ते 1900 वाजण्याच्या दरम्यान कर्जदाराशी संपर्क साधतील, जोपर्यंत त्याच्या/तिच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीमुळे कंपनीने वेगळ्या वेळी संपर्क साधावा लागतो.
- कुटुंबात दुर्दैवी घटना घडली असे किंवा इतर आपत्तीजनक प्रसंग असतील तेव्हा थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल/भेट देणे टाळले जाईल.
- ग्राहकाकडे इतर सर्व प्रयत्न केले, विनंती केली आणि मागोवा घेतल्यानंतरही तो सफल झाला नाही तर फेडफिना सुरक्षेचे अधिकार वापरेल किंवा इतर कायदेशीर कारवाई करेल, जेणेकरून खाते नियंत्रित राहील किंवा ग्राहक परतफेड करायला टाळाटाळ करू शकणार नाही/ कसूर करू शकणार नाही. सिक्युरिटी परत ताब्यात घेऊन पुनर्प्राप्ती प्रक्रियेमध्ये परत ताब्यात घेणे, सुरक्षेचे मूल्यांकन करणे आणि योग्य माध्यमांद्वारे सुरक्षिततेची प्राप्ती यांचा समावेश असेल. हे सर्व निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने पार पाडले जाईल. योग्य नोटीस दिल्यानंतरच तारण ताब्यात घेण्यात येईल. मालमत्तेचा ताबा घेताना कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. तारण ताब्यात घेतल्यानंतर मालमत्तेची सुनिश्चितता सुनिश्चित करण्यासाठी सर्व वाजवी काळजी घेण्यात येईल.
- सिक्युरिटीचे मूल्यांकन आणि विक्री निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धतीने केली जाईल. कंपनीच्या सर्व रकमेचे समायोजन केल्यानंतर अतिरिक्त वसुली झाल्यास, अतिरिक्त रक्कम कर्जदाराला परत केली जाईल. कोणतीही कमतरता असल्यास, कंपनी कायदेशीर मार्गाने आणि निर्धारित मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार थकीत शिल्लक वसूल करण्यासाठी कार्यवाही करेल.
- कंपनी ग्राहकाला शिल्लक रकमेची आणि जर असतील तर, इतर शुल्काची परतफेड करण्यासाठी

सर्व संधी देईल आणि त्यानंतरच तारणाची खात्री करून विक्री करेल आणि तारण ठेवलेली मालमत्ता परत घेईल.

6. ग्राहकाची तक्रार

- सर्व ग्राहकांना नेहमी योग्य वागणूक दिली जाईल. सर्व ग्राहकांची तक्रार सहानुभूतीने ऐकली जाईल आणि वेळेवर सोडवली जाईल.
- ग्राहकांच्या सेवेचं धोरण म्हणून, कंपनी ग्राहकाला अनेक मार्ग उपलब्ध करून देईल ज्यायोगे तो/ती आपली तक्रार मांडू शकेल आणि ती सोडवून घेईल. तो/ती कोणत्याही शाखेत जाऊ शकेल किंवा कस्टमर केअर नंबरवर कॉल करू शकेल अथवा कस्टमर केअर डेस्कला इमेल पाठवू शकेल. जर ग्राहकांचं तक्रार सोडवूनही समाधान झालं नाही तर तो/ती श्री. सौगता राँय, इन-चार्ज-ऑपरेशन्स, फेडबॅक फायनान्शिअल सर्विसेस लि, कनाकिया वॉल स्ट्रीट, ए-विंग, 5 व मजला, युनिट नं. 511/512, अंधेरी-कुर्ला रोड, चकाला, अंधेरी पूर्व, मुंबई- 400093 ह्यांना कळवू शकता. sougata.roy@fedfina.com, टेलिफोन नं.- 022 - 68520837.
- कंपनी या संदर्भात उद्धवणारे विवाद सोडवण्यासाठी संस्थेमध्ये एक योग्य डेस्क स्थापित करेल. अशी यंत्रणा कंपनीच्या कार्यकर्त्याच्या निर्णयांमुळे उद्धवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकून आणि निकाली काढले जातील याची खात्री करेल. संचालक मंडळ योग्य आचरण संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे नियतकालिक पुनरावलोकन देखील करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल मंडळाला नियमित अंतराने सादर केला जाईल, जसे की त्याने नोंदवले असेल.
- कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या लाभासाठी जिथे व्यवसाय चालू आहे त्या शाखेत/स्थानावर खालील माहिती प्रदर्शित करेल:
- श्री. सौगता राँय, इन-चार्ज-ऑपरेशन्स, फेडबॅक फायनान्शिअल सर्विसेस लि, कनाकिया वॉल स्ट्रीट, ए-विंग, 5 व मजला, युनिट नं. 511/512, अंधेरी-कुर्ला रोड, चकाला, अंधेरी पूर्व, मुंबई- 400093 ह्यांना कंपनीचे नोडल अधिकारी/ तक्रार निवारण अधीकारी म्हणून नियुक्त केले आहे, ज्यांच्याकडे ग्राहक आपली कंपनीविरुद्ध तक्रार नेऊ शकतात.
- जर एक महिन्याच्या मुदतीत तक्रार/ वाद सोडवण्यात आला नाही तर ग्राहक डेप्युटी जनरल मॅनेजर, रिझार्व्ह बँक ऑफ इंडिया, डिपार्टमेंट ऑफ सुपरविजन रिझार्व्ह बँक ऑफ इंडिया सेंटर I, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, मुंबई- 400 005. फोन नं: 022-22150573. ईमेल: cgmicdosco@rbi.org.in

7. ग्राहकाची माहिती देणे

- फेडफिना आपल्या ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर करते आणि त्याचे मोल जपते आणि ग्राहकांना इतर उत्पादने आणि सेवा ऑफर करण्याच्या उद्देशाने ग्राहकांचे तपशील कोणत्याही तृतीय पक्षासह सामायिक केले जाणार नाहीत याची खात्री करण्यासाठी अत्यंत काळजी घेते, ग्राहकाची विशिष्ट विनंती केली जात नाही तोवर गोपनीयता जपते.
- जिथे कंपनीने सुरक्षिततेसाठी सीसीटीव्ही बसवून निगराणी ठेवली आहे तिथे त्याची माहीतही दिली जाते.

- कंपनी आपल्या ग्राहकांचे कोणतेही खाते याचा किंवा व्यवहार तपशील खाली दिलेल्या पाच अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही तृतीय पक्षाला उघड करणार नाही जिथे तिला असे करण्याची परवानगी आहे:
- जर अशी माहिती कायद्याने देणे आवश्यक आहे किंवा कराराच्या नियमात बसत आहे.
- माहिती उघड करणे हे सार्वजनिक कर्तव्य आहे
- जर सादर माहिती देण्यामध्ये कंपनीच्या हिताचे आहे (उदाहरण: भ्रष्टाचार रोखणे, गुपमध्ये कसूर आणि संबंधित असोसिएट इत्यादी)
- कर्जदाराने माहिती उघड करण्यास सांगितल्यास, किंवा कंपनीला अशी माहिती त्याच्या गट/सहयोगी/संस्था किंवा कंपन्यांना प्रदान करण्याची परवानगी असल्यास, जेथे इतर वित्तीय सेवा उत्पादने सादर करण्यासाठी टाय-अप व्यवस्था आहे आहे ठिकाणी उघड केली जाईल.
- सिबिल सारख्या क्रेडिट ब्युरोकडे खात्याचा तपशील देणे.

8. व्याज दर

- व्याज दर ठरवण्यासाठी आणि संबंधित घटक लक्षात घेऊन इतर शुल्क ठरवण्यासाठी कंपनीने योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया नेमली आहे.
- व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा वृष्टीकोन आणि वेगवेगळ्या कर्जदारांना/योजनांना वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे कारण हे अर्जामध्ये स्पष्ट केले जाईल आणि कर्जदाराला जारी केलेल्या मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जाईल.
- व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा वृष्टीकोन देखील वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल. जेव्हा दरांमध्ये बदल होईल तेव्हा वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती अपडेट केली जा
- व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला कर्जावर आकारल्या जाणार्‍या अचूक दरांची माहिती होईल.

9. सोन्यावर कर्ज देण्याचं धोरण

कंपनीने खालील बाबींचा समावेश करून बोर्डाने रीतसर मंजूर केलेल्या सोन्यावर कर्ज देण्याचे धोरण ठेवले आहे:

- कोणतही कर्ज देण्याआधी, आरबीआयने नेमून दिलेल्या केव्हायसी मार्गदर्शिकेचं पालन होण्यासाठी सर्व पाऊले उचलली जात आहेत आणि योग्य वेळ घेतला जात आहे, ह्याची खात्री केली जाते.
- तारण ठेवलेल्या दागिन्यांसाठी योग्य कसोटी लावली जाते /मूल्यमापन केले जाते.
- सोन्याच्या दागिन्यांच्या मालकीची खात्री करणारी घोषणा कर्जदाराकडून स्वीकारली जाईल.
- सर्व शाखांमध्ये दागिने सुरक्षित कस्टडीमध्ये ठेवण्यासाठी मंजूर बांधणीच्या, ठराविक मानकांनुसार मजबूत खोल्या किंवा तिजोरीची योग्य साठवण सुविधा असावी. स्ट्रॉग रूम/सेफच्या चाव्या दोन अधिकारांयांकडे स्वतंत्रपणे ठेवल्या जातील आणि त्यांचा वापर संयुक्तपणे केला जाईल. सुरक्षेच्या मुद्द्यांचे पालन करणार्‍या मार्गदर्शक तत्त्वांचे काटेकोरपणे पालन केले जाईल

आणि याची खात्री करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना सतत प्रशिक्षण दिले जाईल. गुणवत्ता, प्रमाण आणि योग्य स्टोरेज याची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत ॲडिटर्सद्वारे सोन्याच्या वस्तूंची वेळोवेळी तपासणी केली जाईल. धोरणानुसार, साठवणुकीसाठी योग्य सुविधा नसलेल्या शाखांकडून सोन्याच्या तारणावर कर्ज दिले जाणार नाही.

- तारण म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचा योग्य पद्धतीने विमा उतरवला जाईल.
- कर्जाची परतफेड न झाल्यास केली जाणारी लिलाव प्रक्रिया पारदर्शक असेल आणि नियमानुसार केली जाईल. लिलावाच्या तारखेपूर्वी कर्जदाराला पुरेशी पूर्वसूचना दिली जाईल. लिलाव प्रक्रियेत खात्री केली जाईल की लिलावादरम्यान सर्व व्यवहारांमध्ये समूह कंपन्या आणि संबंधित घटकांसह अंतर राखून संबंध ठेवला जाईल.
- लिलावाची घोषणा किमान दोन वृत्तपत्रांमध्ये जाहिरात देऊन, एक स्थानिक भाषेत आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्रात देऊन, जाहीर केली जाईल.
- लिलाव फक्त बोर्डने मंजूर केलेल्या लिलावकर्त्याद्वारे होईल
- कंपनी, तिच्या समूह कंपन्या किंवा त्यांचे कोणतेही कर्मचारी आणि त्यांचे नातेवाईक लिलावात सहभागी होणार नाहीत.
- लिलावाच्या प्रक्रियेचा तपशील कर्ज मिळविण्यासाठी कर्ज दस्तऐवजात किंवा कंपनीच्या वेबसाइटवर जाहीर केले जातील.
- कंपनीच्या कामकाजातील कोणत्याही फसवणुकीची योग्य प्राधिकरणाद्वारे चौकशी केली जाईल आणि योग्य शिस्तपालन प्राधिकरणाद्वारे योग्य दंडात्मक उपाय केले जातील. फसवणुकीला सामोरे जाण्यासाठी यंत्रणा आणि कार्यपद्धती लागू केली जातील, ज्यामध्ये एकत्रीकरण, अंमलबजावणी आणि मंजुरीची कर्तव्ये वेगळे करणे समाविष्ट आहे.

10. लिलावाची प्रक्रिया

- कर्जदाराने घेतलेल्या कर्ज सुविधेवर नियमितपणे व्याज देणे आवश्यक आहे आणि कर्जाच्या मुदतपूर्ततेला कर्ज खाते बंद करणे आवश्यक आहे.
- कर्जदार हा उत्पादन नियमानुसार कर्ज सुविधेची नियमितपणे सेवा करण्यास अक्षम असल्यास, शाखेतील टीम कर्जदाराशी संपर्क आधारित पाठपुरावा सुरू करेल. यामध्ये टेली-कॉलिंग, वैयक्तिक भेटी, स्मरणपत्र सूचना, एसएमएस अलर्ट इत्यादीचा समावेश असेल. पण, जर, पुनरावृत्ती स्मरणपत्रे आणि पाठपुरावा या प्रक्रियेच्या नोटमध्ये सांगितल्यानुसार, कर्जदार खाते नियमित करण्यात अयशस्वी झाल्यास, फेडबॅक फायनान्शिअल सर्विसेस लि., थकीत आणि थकबाकी वसूल करण्यासाठी तारण ठेवलेल्या तारणाचा लिलाव करण्याच्या अधिकाराखाली, तारण ठेवलेल्या सोन्याचा लिलाव सुरू करेल आणि थकीत रक्कम वसूल करेल. येथे काहीही नमूद केले असले तरी, सोन्याच्या किमतीतील चढ-उतार किंवा इतर कोणत्याही कारणामुळे सुरक्षेच्या मूल्यात घट झाल्यामुळे संभाव्य नुकसान झाल्यास कर्जाच्या मुदतपूर्तीपूर्वी कर्ज परत मागवण्याचा आणि सोन्याचा लिलाव करण्याचा अधिकार कंपनी राखून ठेवते. त्यामुळे खात्यात तोटा होऊ शकतो असा कंपनीचा अंदाज आहे.
- सोन्याची लिलाव प्रक्रिया खालीलपैकी प्रत्येक खाते प्रकारासाठी लागू होईल:
- ग्राहकाकडे पाठपुरावा करूनही रक्कम थकीत राहिली तर खाते चालू राहील.

- एकूण थकीत कर्ज अपेक्षित नफ्यासह वसूल करण्यासाठी तारण ठेवलेलं सोनं पुरेसं नसेल तेव्हा मार्जिन कॉल केले जातील.
- ऑडिट आणि तपासणी दरम्यान तारण ठेवलेले सोने स्वीकार्य कॅरेट पातळी (18 कॅरेट) पेक्षा कमी किंवा बनावट आढळले / कमी दर्जाचे आढळले.
- ग्राहक कसूर करत आहे अशी इतर उदाहरणे कंपनीकडे असतील (अप्रामाणिक हेतू)
- ग्राहकांना विविध कालावधीने दिल्या जाणाऱ्या सूचनांचे प्रकार:

सुरुवातीला, जेथे शाखांद्वारे पाठपुरावा करूनही खाते अनियमित राहत असेल तेव्हा एसएमएस अलर्ट दिले जातात, कर्जाच्या मुदतपूर्तीनंतर ग्राहकांना मागणी-सह-कर्ज रिकॉल नोटीस जारी केली जाते. नोटीसमध्ये थकबाकीचा संपूर्ण तपशील असतो, त्यांना आवश्यक पेमेंट करण्याची आणि नोटीस जारी केल्याच्या तारखेपासून 10 दिवसांच्या आत खाते नियमित करण्याची विनंती केली जाते. तसेच अशी नोटीस नोंदणीकृत / स्पीड पोस्टद्वारे पाठवली जाते.

डिमांड-कम एलआरएन नोटीस जारी केल्यानंतर खाते थकीत राहिल्यास, कंपनीकडून सुरक्षेच्या अमलबजावणीसाठी आणि सोन्याच्या लिलावाची तारीख आणि ठिकाण याची माहिती देण्यासाठी अंतिम लिकिवडेशन नोटीस (लिलाव) जारी केली जाईल. अशी नोटीस नोंदणीकृत / स्पीड पोस्टद्वारे पाठवली जाते.

अंतिम लिकिवडेशन नोटीस (लिलाव) जारी केल्यानंतर, स्थानिक वृत्तपत्रांमध्ये, आणि एक स्थानिक आणि एक इंग्रजी वर्तमानपत्रात जाहिरात दिली जाते. लिलावाचा तपशील शाखेत तसेच कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केला जाईल.

- फक्त लिलाव करणार्यांमार्फत (शाखा कर्मचार्यांसह) मंडळाने मंजूर केल्यानुसार लिलाव केला जाईल.
- लिलाव त्याच शहर किंवा तालुका/जिल्ह्यात आयोजित केला जाईल जिथे कर्ज देण्यात आले आहे.
- तसेच, बोली नसल्यामुळे किंवा इतर कारणामुळे पहिला लिलाव शहर किंवा तालुका स्तरावर अयशस्वी झाल्यास, फेडफिना कडे जिल्ह्यातील वेगवेगळ्या शाखांमधून सोन्याचे दागिने एकत्र करण्याचा आणि त्यात नमूद केल्याप्रमाणे कोणत्याही ठिकाणी लिलाव करण्याचा पर्याय असेल. नोटीस/ वृत्तपत्र प्रकाशन/वेबसाईट त्याच जिल्ह्यातील नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करण्याच्या अधीन आहे. कोणताही लिलाव न केलेला दागिना जिल्ह्यात त्याचा निकाल लागेपर्यंत ठेवला जाईल. त्यानंतरच्या प्रत्येक लिलावासाठी कर्जदारांना एसएमएस आणि/किंवा वेबसाइटवर अपडेटद्वारे योग्य सूचना दिल्या जातील.

कंपनी, ग्रुप कंपनीज किंवा इतर कोणतेही कर्मचारी अथवा त्यांचे नातलग कोणत्याही लिलावात सहभागी होऊ शकणार नाहीत.

- गहाण ठेवलेल्या दागिन्यांच्या लिलावासाठी निश्चित केलेली राखीव किंमत ही इंडियन बुलियन अँड ज्वेलर्स असोसिएशन (आयबीजेए) द्वारे घोषित केलेल्या 22 कॅरेट सोन्याच्या मागील 30

दिवसांच्या सरासरी बंद किमतीच्या 85% पेक्षा कमी नसावी किंवा कमोडिटीद्वारे सार्वजनिकरित्या प्रसारित केलेल्या हिस्टोरिकल स्पॉट सोन्याच्या किमतीचा डेटा फॉरवर्ड मार्केट कमिशनद्वारे नियंत्रित विनिमय आणि कॅरेटच्या दृष्टीने कमी शुद्धतेच्या दागिन्यांचे मूळ्य प्रमाणानुसार कमी केले जाईल.

- लिलाव संपल्यानंतर, लिलावाची किंमत आणि किमतीतील फरक असलेल्या ग्राहकांना विक्री-पश्चात नोटीस जारी केली जाईल. अधिशेष वसुलीच्या बाबतीत, कर्जदाराच्या थकबाकीदारांच्या लिलावाची रक्कम विनियोग केल्यानंतर, (जोडलेल्या कर्जामधील मागील थकबाकी इ.सह), ते सर्व कर्जदारांना खातेदार धनादेश/डिमांड ड्राफ्टद्वारे 30 दिवसांच्या आत परत केले जाईल. जेथे परताव्याची रक्कम रु. पेक्षा जास्त असेल. 1000/- नोंदणीकृत पोस्टद्वारे, विक्रीनंतरच्या नोटीससह अतिरिक्त रकमेचे तपशीलवार विभाजन, केलेले विनियोग, लिलाव वसुली इ. खातेदार चेक/कमी रकमेसाठी रोख रक्कम शाखा कर्मचार्यांमार्फत ग्राहकांना सुपूर्द केली जाईल आणि योग्य पावती दिली जाईल. कर्जदार थेट शाखेशी संपर्क साधतात अशा घटनांमध्ये, शाखा कर्मचार्यांना रु. 3000/- पर्यंत रोख परतावा देण्याची परवानगी दिली आहे, प्रादेशिक व्यवसाय प्रमुख किंवा त्यावरील मान्यतेसह, योग्य पोचपावती, क्रेडेन्शियल सत्यापित केल्यानंतर असे करता येईल. कर्जदाराला आधीच जारी केलेले परतावा साधन रद्द करण्यासाठी शाखा केंद्रीय/प्रादेशिक ऑपरेशन्सना आवश्यक निर्देश जारी करेल. इन्स्ट्रुमेंट वितरीत केले जाते परंतु ते बंकरहित असते आणि ते रद्द होते आणि कोणत्याही कारणास्तव साधन वितरीत न करता परत येते अशा घटनांमध्ये, शाखेच्या कर्मचार्यांनी ग्राहकाचा शोध घेण्याचे आणि परतावा मिळवण्यासाठी त्याचा/तिचा पाठपुरावा करण्याचा प्रयत्न सुरु ठेवावा. दावा न केलेल्या सर्व घटनांमध्ये फेडफिना परतावा मिळवण्यासाठी पुढील सहा महिन्यांपर्यंत ग्राहकांना एसएमएस/आयव्हीआरद्वारे पाठपुरावा करत राहील.
- जर ग्राहकाच्या बँक खात्याचा तपशील कंपनीकडे उपलब्ध असेल, तर परतावा त्या बँक खात्यात जमा केला जाईल आणि अशा क्रेडिटचा तपशील देऊन विक्रीनंतरची लिलाव नोटीस जारी केली जाईल. लिलावात कोणतीही तूट असल्यास, कर्जदारांविरुद्ध वसुलीची कार्यवाही अंतिम जात पत्त्यावर योग्य सूचना देऊन, तूट तपशीलवार विभागणी करून, वसूल झालेली रक्कम ह्याची पूर्ण सूचना देऊन केली जाईल.

टीप: वरील सर्व संपर्क ग्राहकाच्या अंतिम जात पत्त्यावर (संपर्काचा पत्ता, संपर्क क्रमांक इत्यादी) केला जाईल

11.ठराविक काळाने पुनरावलोकन

- व्यवस्थापनाच्या विविध पातळीवर कंपनीकडून योग्य आचारसंहिता आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचं ठराविक काळाने पुनरावलोकन केलं जाईल.
- आचारसंहितेचं तंतोतंत पालन करून कंपनीकडून आचारसंहिता पाळली जाईल आणि व्यवसाय करताना ते डोळ्यासमोर ठेवलं जाईल.

- कंपनीकडून इथे देण्यात आलेली आचारसंहिता आपल्या वेबसाईटवर प्रदर्शित करण्यात येईल, जेणेकरून विविध स्टेकहोल्डरना त्याची माहिती मिळेल. आपल्या अनुभवाच्या आधारावर, जर भारतीय रिझर्व्ह हॉबकेने ह्यासंबंधात नवीन मार्गदर्शिका जाहीर केली तर त्याच्या आधारावर कंपनीकडून संहितेचं पुनरावलोकन केलं जाईल आणि सुधारणा करण्यात येईल.