



वैभव व्यापार लिमिटेड

लोनफ्रंट

www.loanfront.in
www.vaibhav-vyapaar.com

वाजवी आचरण संहिता

दस्तऐवज सारांश

आवृत्ती क्रमांक	आवृत्ती १.०
यांच्याद्वारे मंजूर	संचालक मंडळ
नूतनीकरणाची अंतिम तारीख/ आवृत्ती क्र.	NA
सध्याच्या सुधारणेची तारीख/ आवृत्ती क्र.	12.06.2026/V1.0
सुधारणा	या सनदेतील कोणत्याही सुधारणा किंवा फेरबदलांना मुख्य अनुपालन अधिकारी/कंपनी सचिव यांची मंजूरी घ्यावी आणि मंजूरीसाठी संचालक मंडळाकडे सादर करावे.

प्रस्तावना

वाजवी आचरण संहिता (Fair Practices Code) ही वैभव व्यापार लिमिटेड ("कंपनी" किंवा "VVL" किंवा "LoanFront" किंवा "आम्ही") मंजूर आणि/किंवा वितरित करित असलेल्या कोणत्याही कर्जासाठी आणि/किंवा संबंधित सेवांसाठी लागू असेल.

वैभव व्यापार लिमिटेडने ही वाजवी आचरण संहिता ("FPC" किंवा "Fair Practices Code" किंवा "Code") भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या ("RBI") वेळोवेळी अद्ययावत होणाऱ्या खालील निर्देशांनुसार स्वीकारली आहे:

- (i) रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, 2025 ("RBC Directions, 2025");
- (ii) रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - क्रेडिट सुविधा) निर्देश, 2025; आणि
- (iii) रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - आउटसोर्सिंगमधील जोखीम व्यवस्थापन) निर्देश, 2025.

ही वाजवी आचरण संहिता कर्ज अर्जदारांना कंपनीद्वारे दिल्या जाणाऱ्या क्रेडिट सुविधा आणि संबंधित सेवांबाबत अनुसरल्या जाणाऱ्या पद्धतींचा स्पष्ट आढावा देण्यासाठी तयार करण्यात आली आहे. कंपनी आपल्या ग्राहकांना नैतिक आणि विश्वासार्ह सेवा देण्यास कटिबद्ध आहे.

कंपनी RBI द्वारे निर्धारित मानकांनुसार ही FPC वेळोवेळी अद्ययावत करेल. RBC निर्देशांच्या भावनेनुसार आणि कंपनीच्या व्यवसायाशी त्याच्या लागूतेनुसार ही संहिता कंपनीद्वारे पाळली जाईल.

संहितेचा उद्देश

ही FPC खालील उद्देशांसाठी तयार करण्यात आली आहे:

1. प्रचलित नियम, कायदे आणि कॉर्पोरेट गव्हर्नन्स तत्वांनुसार व्यवसाय करणे.
2. पारदर्शकता वाढवून ग्राहक/कर्जदारांना सेवांकडून काय अपेक्षा ठेवता येतील हे स्पष्ट करणे.
3. ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात न्याय्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंध राखणे आणि टिकवणे.
4. ग्राहक तक्रार निवारणासाठी योग्य यंत्रणा तयार करणे आणि राखणे.

मुख्य वचनबद्धता

1. ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्य आणि वाजवी पद्धतीने वागणे:
 - a. कंपनीद्वारे दिल्या जाणाऱ्या उत्पादन व सेवांसाठी या संहितेत नमूद केलेल्या वचनबद्धता आणि मानकांचे तसेच कर्मचाऱ्यांच्या प्रक्रिया व पद्धतींचे पालन करणे.
 - b. कंपनीची उत्पादने आणि सेवा भारतातील लागू असलेल्या कायदे व नियमांचे पालन करतात याची खात्री करणे.
 - c. सर्व ग्राहक संवाद प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित असणे.

2. कंपनीची कर्ज उत्पादने कशी कार्य करतात हे समजावून सांगून ग्राहकांना त्यांच्या आर्थिक परिणामांची जाणीव करून देणे.
3. समस्या तात्काळ आणि सहानुभूतीपूर्वक सोडवणे:
 - a. चुका त्वरित दुरुस्त करणे.
 - b. ग्राहक तक्रारी तातडीने हाताळणे.
 - c. समाधान न झाल्यास तक्रार पुढे कशी वाढवावी याबाबत मार्गदर्शन करणे.
4. या संहितेबाबत जागरूकता वाढवण्यासाठी ती कंपनीच्या वेबसाइटवर स्पष्टपणे प्रदर्शित करणे आणि ग्राहकांच्या विनंतीवर प्रती उपलब्ध करून देणे.

जाहिरात, विपणन आणि विक्री

1. सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आणि दिशाभूल करणारे नसतील याची आम्ही खात्री करू.
2. कोणत्याही माध्यमात जाहिरात देताना किंवा व्याजदराचा उल्लेख असलेले प्रचार साहित्य पाठवताना, इतर कोणतेही शुल्क किंवा आकारणी लागू असल्यास त्याचा उल्लेख केला जाईल. तसेच संबंधित अटी व शर्तीची पूर्ण माहिती मागणी केल्यावर उपलब्ध असेल हेही स्पष्ट केले जाईल.
3. व्याजदर आणि शुल्क यांची माहिती कंपनीच्या वेबसाइट/मोबाइल ॲप्लिकेशन किंवा कंपनीच्या निर्णयानुसार इतर योग्य माध्यमांद्वारे दिली जाईल.
4. ग्राहक सहाय्य सेवांसाठी कंपनीने अधिकृत केलेल्या तृतीय पक्ष सेवा पुरवठादारांचा वापर केल्यास, ते ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती कंपनीप्रमाणेच गोपनीयता आणि सुरक्षिततेने हाताळतील याची आम्ही खात्री करू.
5. ग्राहकांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या वैशिष्ट्यांबाबत वेळोवेळी माहिती दिली जाऊ शकते. इतर उत्पादने किंवा प्रमोशनल ऑफर्सची माहिती फक्त ग्राहकांची संमती असल्यास (मेल, फोन, वेबसाइट नोंदणी किंवा इतर लेखी स्वरूपात) दिली जाईल.
6. कंपनीची उत्पादने/सेवा मार्केट करण्यासाठी वापरल्या जाणाऱ्या Direct Selling Agencies (DSAs)/Direct Selling Teams (DSTs)/टेलिकॉलर यांच्यासाठी आचारसंहिता निश्चित करण्यात आली आहे. त्यांनी ग्राहकांना संपर्क करताना स्वतःची ओळख करून देणे बंधनकारक आहे.
7. कंपनीचे प्रतिनिधी किंवा DSA यांनी अनुचित वर्तन केल्याची तक्रार प्राप्त झाल्यास, त्याची चौकशी करून योग्य ती कार्यवाही केली जाईल.

कर्ज अर्ज प्रक्रिया

1. कंपनी कर्जदाराशी होणारी सर्व संवाद इंग्रजी भाषेत करेल. मात्र कर्जदाराला समजणारी भाषा निवडण्याचा पर्याय दिला जाईल. अर्ज करताना कर्जदार आपली प्राधान्य भाषा कंपनीला कळवू शकतो.
2. कंपनी कर्ज उत्पादनांशी संबंधित सर्व आवश्यक माहिती कर्जदाराला देईल, जेणेकरून तो इतर NBFC च्या अटी व शर्तीशी तुलना करून योग्य निर्णय घेऊ शकेल.
3. अर्ज फॉर्ममध्ये सादर करावयाची कागदपत्रे स्पष्टपणे नमूद केली जातील.
4. सर्व कर्ज अर्जांना जात, धर्म किंवा श्रद्धा यांच्या आधारावर कोणताही भेदभाव न करता डिजिटल पावती दिली जाईल. कर्ज अर्ज प्रक्रिया पूर्ण होण्याचा कालावधी सांगण्याचा प्रयत्न केला जाईल.

कंपनी RBI च्या Key Facts Statement (KFS) संबंधित निर्देशांचे पालन करेल (RBC Directions, 2025 नुसार). कर्ज मंजूरी/वितरणावेळी कर्ज कराराची प्रत, सर्व संलग्न कागदपत्रे आणि KFS यांची प्रत सर्व कर्जदारांना अनिवार्यपणे दिली जाईल.

कर्ज वितरण आणि अटी व शर्तीमधील बदल

1. कर्जाच्या वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, दंड शुल्क, पूर्व-भरणा शुल्क इत्यादी अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, त्याची माहिती कर्जदाराला इंग्रजी किंवा त्याला समजणाऱ्या भाषेत दिली जाईल. व्याजदर व शुल्कांमधील बदल केवळ भविष्यातील प्रभावाने लागू केले जातील. यासंदर्भातील तरतूद कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल. असे बदल फक्त कर्ज करारात परवानगी असल्यासच केले जातील.
2. कर्ज करारानुसारच कर्ज परतफेड वेगवान करणे किंवा कर्ज वसुली/कामगिरीबाबत निर्णय घेतला जाईल.
3. सर्व देयके पूर्ण झाल्यानंतर किंवा कर्जाची संपूर्ण वसुली झाल्यानंतर कंपनी सर्व सुरक्षा मुक्त करेल. मात्र कंपनीकडे इतर कोणतेही कायदेशीर हक्क किंवा लियन असल्यास त्यास अधीन राहून हे केले जाईल. सेट-ऑफ हक्क वापरल्यास, त्याची संपूर्ण माहिती कर्जदाराला पूर्वसूचनेसह दिली जाईल.

व्याजदर

1. व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी कंपनीने तपशीलवार धोरण तयार केले आहे. निधी खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या घटकांचा विचार केला जातो.
2. व्याजदराची माहिती अर्जाच्या वेळी किंवा मंजुरीच्या वेळी KFS (Key Facts Statement) आणि सॅन्क्शन लेटरमध्ये दिली जाईल.
3. व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरणाची पद्धत कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे. व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यास ते वेबसाइटवर अद्ययावत केले जातील.
4. व्याजदर वार्षिक स्वरूपात दिला जाईल, जेणेकरून कर्जदाराला अचूक दर समजेल.
5. कंपनी अनावश्यक किंवा जास्त व्याजदर आकारणार नाही. व्याजदर ठरवताना ग्राहकाचा जोखीम प्रोफाइल, बाजारातील व्याजदर, कर्ज खर्च, सुरक्षा (collateral), कराराची रचना आणि क्रेडिट इतिहास यांचा विचार केला जाईल.

दंड आकारणी

दंड शुल्क असल्यास ते केवळ थकीत रकमेवर लागू होतील, संपूर्ण कर्जावर नाही. ते मूळ रकमेत जोडले जाणार नाहीत. हे शुल्क KFS, सॅन्क्शन लेटर आणि कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले जातील.

दंड शुल्क बोर्ड मान्य धोरणानुसार आकारले जातील आणि वेळोवेळी कंपनीच्या वेबसाइटवर अद्ययावत केले जातील.

शारीरिक / दृष्टीदोष असलेल्या अर्जदारांसाठी कर्ज

कंपनी शारीरिक किंवा दृष्टीदोष असलेल्या अर्जदारांना कर्ज सुविधा देताना कोणताही भेदभाव करणार नाही. अपंगत्वाच्या आधारावर अर्ज नाकारले जाणार नाहीत; मात्र मानक क्रेडिट मूल्यांकनाच्या अधीन राहून कागदपत्र प्रक्रियेसाठी आवश्यक मदत दिली जाईल.

अपंग व्यक्तींच्या तक्रारी कंपनीच्या Grievance Redressal Mechanism अंतर्गत योग्य प्रकारे हाताळल्या जातील याची कंपनी खात्री करेल.

माहिती

1. कंपनी ग्राहकांच्या गरजेनुसार योग्य उत्पादने आणि सेवा निवडण्यास मदत करण्यासाठी कटिबद्ध आहे. कंपनीच्या सेवांचे आणि उत्पादनांचे मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्टपणे KFS, कर्ज दस्तऐवज आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जातील.
2. ग्राहकांची खरी ओळख आणि पत्ता निश्चित करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे तसेच कायदेशीर व नियामक "Know Your Customer (KYC)" आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी लागणारी इतर कागदपत्रे याबाबत माहिती दिली जाईल.
3. व्याजदर, सामान्य फी आणि शुल्क याबाबत माहिती खालील माध्यमांद्वारे दिली जाईल:
 - a. टेलिफोन किंवा हेल्पलाइन
 - b. कंपनी कार्यालयातील नियुक्त कर्मचारी/हेल्पडेस्क
 - c. कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशन
 - d. KFS / सॅन्क्शन लेटर
 - e. कर्ज दस्तऐवज

सामान्य

1. कर्ज करारातील अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही (जर कर्जदाराने पूर्वी न उघड केलेली माहिती आढळली तर त्याचा अपवाद असेल). कर्ज खाते हस्तांतरणाची विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनी 21 दिवसांच्या आत आपली संमती किंवा आक्षेप कळवेल. असा हस्तांतरण पारदर्शक करार अटीनुसार आणि कायद्याच्या अनुरूप असेल.
2. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत कंपनी कोणत्याही प्रकारचा अनावश्यक त्रास देणार नाही, जसे की अयोग्य वेळेत वारंवार संपर्क साधणे किंवा जोरजबरीचा वापर करणे इत्यादी. कंपनी आपल्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण देईल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

कोणतीही तक्रार/ग्राहक तक्रार असल्यास, कर्जदार खालील प्रमुख नोडल तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतात:

नाव: श्री सत्य मल्लिडी

पद: तक्रार निवारण अधिकारी (Grievance Redressal Officer)

दूरध्वनी क्रमांक: 6366828598

ई-मेल आयडी: satya@vaibhav-vyapaar.com

वरील माहिती शाखांमध्ये स्पष्टपणे प्रदर्शित केली जाईल आणि कंपनीच्या वेबसाइटवरही उपलब्ध असेल.

जर तक्रार/विवाद एका महिन्यात निवारण झाला नाही, तर ग्राहक खालील अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतात:

अधिकारी-इन-चार्ज

भारतीय रिझर्व्ह बँक, नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग

15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता – 700001

ई-मेल: cms.odtkolkata@rbi.org.in,

STD कोड: 033

दूरध्वनी: 22304982

कंपनीचे संचालक मंडळ तक्रार निवारण प्रक्रियेचा नियमित आढावा घेईल. तसेच तक्रारींचा एकत्रित अहवाल व्यवस्थापनाकडून वेळोवेळी संचालक मंडळास सादर केला जाईल.

लोकपाल योजना

जर तक्रार 30 दिवसांच्या आत निवारण केली गेली नाही किंवा कर्जदार प्राप्त झालेल्या उत्तरावर समाधानी नसल्यास, कर्जदार RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (लागू असल्यास) अंतर्गत तक्रार दाखल करू शकतो. ही तक्रार RBI Complaint Management System (CMS) पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> द्वारे ऑनलाइन किंवा खालील पत्त्यावर भौतिक स्वरूपात पाठवू शकतो:

Centralised Receipt and Processing Centre

4 था मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक

सेक्टर-17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड – 160017

RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 लागू नसलेल्या प्रकरणांमध्ये, कर्जदार संबंधित RBI प्रादेशिक कार्यालयातील Consumer Education and Protection Cell (CEPC) कडे संपर्क साधू शकतो.

RBI CMS पोर्टलचा दुवा कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केला जाईल.

Grievance and Redressal Policy खालील वेबसाइटवर उपलब्ध आहे:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html>

गोपनीयता आणि गोपनीयता संरक्षण

आम्ही आमच्या ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीबाबत अत्यंत उच्च दर्जाची गोपनीयता आणि सुरक्षितता राखतो. माहितीचे संकलन, प्रक्रिया आणि प्रकटीकरण कंपनीच्या धोरणानुसार कठोरपणे मर्यादित केले जाते:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html>

संचालक मंडळाची जबाबदारी

1. FPC अंमलबजावणीचे निरीक्षण करणे, त्याची प्रभावीता तपासणे आणि नियामक पालन सुनिश्चित करणे.
2. FPC चे पालन करण्यासाठी आवश्यक संसाधने आणि समर्थन उपलब्ध करून देणे तसेच ग्राहकांचा विश्वास आणि समाधान टिकवणे.
3. Fair Practices Code चे किमान वर्षातून एकदा पुनरावलोकन करणे.

FPC पालन

Fair Practices Code पालनाचे वार्षिक पुनरावलोकन केले जाईल. त्या पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल दरवर्षी संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.

ग्राहक संदर्भासाठी सर्व कार्यालयांमध्ये धोरणांच्या भौतिक प्रती ठेवण्यात येतील. तसेच त्या कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध असतील:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code.html>