

## गोल्डमन सॅच (इंडिया) कॅपिटल मार्केट्स प्रायव्हेट लिमिटेडनिष्पक्ष व्यवहार संहितेवर खाजगी मर्यादित धोरण

---

### सामान्य

सर्वसाधारणपणे, गोल्डमॅन सॅचसमूह आपल्या व्यवसाय तत्वांच्या अनुषंगाने जागतिक स्तरावर आपला व्यवसाय चालवतो.

ही निष्पक्ष व्यवहार संहिता गोल्डमन सॅच (इंडिया) कॅपिटल मार्केट्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("जीआयसीएल" किंवा "कंपनी") ला अधिकोषणेतर वित्तीय कंपनी ("एनबीएफसी") म्हणून भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या वेळोवेळी सुधारित केलेल्या आवश्यकतांच्या अनुषंगाने एक सामान्य मार्गदर्शन आहे.

भारतातील अधिकोषणेतर वित्तीय कंपनी म्हणून तिचा व्यवसाय चालवताना कंपनीकडून नियामकांच्या अपेक्षा ही संहिता प्रतिबिंबित करते.

ही संहिता कंपन्यांच्या जागतिक आणि विभागीय धोरणांच्या संयोजनात आणि एकत्रितपणे वाचली पाहिजे.

### उद्दिष्ट

निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे उद्दिष्ट हे आहे की कर्जदाराला जीआयसीएल बरोबर त्यांच्या कर्ज व्यवहारांची संपूर्ण माहिती मिळेल आणि जीआयसीएल चे आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार निष्पक्ष आणि पारदर्शक असतील.

### व्यवहारांचे मानक

#### पूर्व मंजूरी

जीआयसीएल सर्व प्रकारच्या कर्ज उत्पादनांसाठी केवायसी, कर्ज प्रस्ताव, कर्ज मंजूरी पत्रे, कर्ज करार आणि इतर दस्तऐवजांशी संबंधित मानक दस्तऐवजाची आवश्यकता ठेवण्याचा प्रयत्न करू शकते. विविध कागदपत्रांच्या आवश्यकतांसह कर्जाच्या सर्व अटी आणि शर्ती ग्राहकाला अगोदरच उघड करून कळवल्या पाहिजेत. जीआयसीएल ने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की ग्राहकाला एकूण कर्जाच्या बोझ्याची जाणीव आहे जी त्याला पुढे येऊ शकते आणि जीआयसीएल ने ग्राहकाची उपयुक्तता आणि वेळापत्रकानुसार कर्जाची सेवा आणि परतफेड करण्याची क्षमता ठेवण्याचा प्रयत्न केला पाहिजे.

जीआयसीएल ने कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याज दर आणि मोजणी करण्याची पद्धत आणि व्याज लागू करणे यासह अटी आणि शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम लेखी कळवावी आणि कर्जदाराने त्याच्या नोंदीवरील मंजूरी पत्रावरील अटी आणि शर्ती

## गोल्डमन सॅच (इंडिया) कॅपिटल मार्केट्स प्रायव्हेट लिमिटेडनिष्पक्ष व्यवहार संहितेवर खाजगी मर्यादित धोरण

---

स्वीकारल्या पाहिजे. जीआयसीएल कर्जाच्या करारामध्ये विलंबाने पैसे भरण्यासाठी आकारल्या जाणाऱ्या दंडात्मक व्याजाचा ठळक अक्षरात उल्लेख करेल.

### **संवितरणोत्तर (संवितरणाच्या नंतर)**

कर्ज मंजूर केल्यावर, जीआयसीएल ने मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम तात्काळ वितरित करावी.

कर्ज वितरणानंतर ग्राहकाला सर्व कर्जाच्या कागदपत्रांचा स्वाक्षरी केलेला आणि पूर्ण केलेला संच त्वरित देण्यात यावा.

शिवाय, व्याजदरातील पुनरावृत्ती किंवा परतफेडीचे वेळापत्रक यासह मान्य केलेल्या अटी व शर्तीमधील कोणतेही बदल स्पष्टपणे आणि तत्परतेने ग्राहकाला कळवले पाहिजेत आणि स्पष्ट केले पाहिजेत. व्याजदर आणि शुल्कात होणारे बदल हे केवळ संभाव्य स्वरूपात च केले जातील आणि या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल. कर्ज कराराच्या अंतर्गत देयक (पेमेंट) किंवा कामगिरी परत मागवण्याचा / वाढविण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा.

जीआयसीएल ने सर्व थकबाकी परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर जीआयसीएल ने कर्जदाराच्या विरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही वैध अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व रोखे जारी केल्या पाहिजेत.जर अशा वजावट करण्याच्या अधिकाराचा वापर करायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांविषयी आणि ज्या अटीनुसार जीआयसीएल संबंधित दाव्याचा निपटारा/भरणा होईपर्यंत रोखे राखून ठेवण्यास पात्र आहे त्याबद्दल संपूर्ण तपशीलासह सूचना दिली जाईल.

### **सामान्य**

जीआयसीएल ने कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळावे (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी जाहीर केलेली नवीन माहिती धनकोच्या निदर्शनास येत नाही).

कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, जीआयसीएल ची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कळविणे आवश्यक आहे. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.

## गोल्डमन सॅच (इंडिया) कॅपिटल मार्केट्स प्रायव्हेट लिमिटेडनिष्पक्ष व्यवहार संहितेवर खाजगी मर्यादित धोरण

---

थकबाकी कर्जांच्या वसुलीच्या बाबतीत, जीआयसीएल ने अनावश्यक छळाचा अवलंब करू नये, म्हणजे कर्जदारांना कोणत्याही वेळेत सतत त्रास देणे, थकबाकी कर्जांच्या वसुलीसाठी बाहू शक्ती/बळाचा वापर करणे इ. जीआयसीएल हे सुनिश्चित करेल की त्याचे संबंधित कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

### ग्राहकांच्या तक्रारी / वाढ प्रक्रिया हाताळणे

या धोरणाच्या उद्देशांसाठी आणि नियामक मानकांशी सुसंगत, ग्राहकाची तक्रार अशी परिभाषित केली जाते:

जीआयसीएल चा समावेश असलेल्या कोणत्याही आर्थिक व्यवहार, सेवा किंवा उत्पादनाच्या संबंधात आणि कंपनीच्या किंवा कंपनीच्या संबंधित व्यक्तीशी संबंधित असमाधानी किंवा तक्रार व्यक्त करणाऱ्या ग्राहकाकडून किंवा त्याच्या वतीने संवाद (उदा. तोंडी, ई-मेल, पत्र)

ग्राहकांच्या तक्रारींचे स्वरूप मुख्यतः नैसर्गिक असेल परंतु इतकेच मर्यादित नाही:

- संबंधित RBI लिलावात ग्राहकांच्या सूचनेनुसार ग्राहकाची बोली सादर केली गेली नाही
- RBI लिलावात वाटप करण्यात आलेली यशस्वी ग्राहक बोली पास होण्यास विलंब.
- ग्राहकाच्या बोली विरुद्ध चुकीची रक्कम वाटप केली.
- द्विपक्षीय रेपो व्यवहारांसाठी व्याजाच्या हस्तांतरणास विलंब.
- अल्पसूचना देय पैसा (कॉल मनी) व्यवहारांना विलंबकरणे/ परतफेड न करणे.

### ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी प्रक्रिया

- ग्राहकांच्या तक्रारी प्राप्त कर्त्यांनी शक्य तितक्या लवकर (शक्यतो त्याच व्यवसायाच्या दिवशी) व्यवसाय पर्यवेक्षक आणि अनुपालन अधिकारी यांना हे संवाद वाढविणे आवश्यक आहे.
- अनुपालन अधिकारी प्रत्येक वाढलेल्या ग्राहक संवादाचे पुनरावलोकन करेल आणि ग्राहकाच्या तक्रारी योग्यरित्या हाताळल्या गेल्या आहेत आणि कंपनी सर्व नियामक आवश्यकतांचे पालन करते याची खात्री करण्यासाठी सर्व विभागीय आणि फर्म धोरणांनुसार वाढलेली बाब तक्रार मानली जाते की नाही हे निर्धारित करेल.
- अनुपालन अधिकारी संबंधित तक्रार प्रणालीमध्ये वेळेवर तक्रारी नोंदवेल

गोल्डमन सॅच (इंडिया) कॅपिटल मार्केट्स प्रायव्हेट लिमिटेडनिष्पक्ष व्यवहार संहितेवर खाजगी मर्यादित धोरण

जीआयसीएल खाली दिलेल्या मुदतीत सर्व तक्रारी / वाद हाताळेल:

- जीआयसीएल तक्रार/विवादाची तात्काळ पावती देईल, म्हणजे, पावतीच्या 1 कामकाजाच्या दिवसात
- तक्रारीसाठी समाधानकारक प्रतिसाद 7 कामकाजाच्या दिवसांत न मिळाल्यास, कृपया खाली सूचीबद्ध केल्याप्रमाणे स्तर 2 अधिकाऱ्याकडे जावे.
- तक्रारीसाठी 14 कामकाजाच्या दिवसांत समाधानकारक प्रतिसाद न मिळाल्यास, कृपया खाली सूचीबद्ध केल्याप्रमाणे तक्रार अधिकाऱ्याकडे संपर्क साधा.

अनुपालन अधिकारी	नाव	संपर्क तपशील	पत्ता
स्तर 1	मनोज चितलांगिया (Mr. Manoj Chitlangia)	<a href="mailto:manoj.chitlangia@gs.com">manoj.chitlangia@gs.com</a> दूरध्वनी: +91 22 6616 9000	गोल्डमन सॅच (इंडिया) कॅपिटल मार्केट्स प्रायव्हेट लिमिटेड 951-ए, रॅशनल हाऊस आप्पासाहेब मराठे मार्ग प्रभादेवी मुंबई - 400 025
स्तर 2	अजय जैन (Mr. Ajay Jain)	<a href="mailto:ajay.jain@gs.com">ajay.jain@gs.com</a> दूरध्वनी: +91 22 6616 9000	गोल्डमन सॅच (इंडिया) कॅपिटल मार्केट्स प्रायव्हेट लिमिटेड 951-ए, रॅशनल हाऊस आप्पासाहेब मराठे मार्ग प्रभादेवी मुंबई - 400 025
तक्रार अधिकारी	अनिल राजपूत (Mr. Anil Rajput)	<a href="mailto:gs-sdc-mumbai@gs.com">gs-sdc-mumbai@gs.com</a> दूरध्वनी: + 91 22 6616 9000	गोल्डमन सॅच (इंडिया) कॅपिटल मार्केट्स प्रायव्हेट लिमिटेड 951-ए, रॅशनल हाऊस आप्पासाहेब मराठे मार्ग प्रभादेवी मुंबई - 400 025

**गोल्डमन सॅच (इंडिया) कॅपिटल मार्केट्स प्रायव्हेट लिमिटेडनिष्पक्ष व्यवहार संहितेवर खाजगी मर्यादित धोरण**

---

ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी / वाद या धोरणा (पॉलिसी) अंतर्गत विहित मार्गदर्शक तत्वांनुसार हाताळले जातील

एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवादाचे निवारण न झाल्यास, ग्राहक RBI च्या DNBS च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या खालील प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो, ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात जीआयसीएल चे नोंदणीकृत कार्यालय येते:

प्रभारी अधिकारी

भारतीय रिझर्व्ह बँक

पर्यवेक्षण विभाग,

मुंबई विभागीय कार्यालय

3 रा मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक

मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन समोर

भायखळा

मुंबई - 400 008

दूरध्वनी: +91 22 2308 4121

उपरोक्त जीआयसीएल च्या कार्यालयात प्रदर्शित केले जाईल.

ग्राहकांच्या तक्रारीसंदर्भात जीआयसीएल च्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि निकाली काढले जातील.निष्पक्ष व्यवहार संहितेच्या अनुपालनाचा आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा वेळोवेळी आढावा व्यवस्थापनाच्या योग्य स्तरावर घेतला जाईल आणि अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल मंडळाने विहित केलेल्या नियमित अंतराने जीआयसीएल च्या बोर्डाला सादर केला जाईल.