

# गोल्डमन सॅच (इंडिया) फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड पॉलिसी ऑन फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

## सामान्य

सामान्यतः गोल्डमन सॅच समूह आपले व्यवहार त्यांच्या व्यापार तत्वांनुसार जगभर राबवितो.

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड ही गोल्डमन सॅच (इंडिया) फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("जीआयएफएल" किंवा "कंपनी") ची एक सामान्य मार्गदर्शक तत्व आहे, जी भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या ("आरबीआय") वेळोवेळी सुधारित केल्या प्रमाणे नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी ("एनबीएफसी") म्हणून आहे.

कोड हे भारतात नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी म्हणून व्यवसाय करताना फर्मकडून नियामकांच्या अपेक्षांचे प्रतिबिंब आहे.

हे कोड व्याजदर धोरण आणि फर्म्सच्या जागतिक आणि व्यवसाय-संलग्न धोरणांसह एकत्रितपणे वाचली जावी.

## उद्देश

फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचा उद्देश हा आहे की कर्जदाराने जीआयएफएलकडून घेतलेल्या कर्जाच्या व्यवहारांची पूर्ण माहिती त्यांना मिळावी आणि जीआयएफएलचे त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार हे न्याय्य आणि पारदर्शी असावेत.

## वाजवी व्यवहार मानके

### कर्ज मंजूरीपूर्व

जीआयएफएल सर्व प्रकारच्या कर्ज उत्पादनांसाठी केवायसी, कर्जाचा प्रस्ताव, कर्ज मंजूरी पत्रे, कर्ज करार आणि इतर दस्तावेजांशी संबंधित मानक दस्तावेजीकरण आवश्यकता राखण्याचा प्रयत्न करेल. कर्जाच्या सर्व अटी आणि शर्ती, विविध दस्तावेजीकरण आवश्यकतांसह ग्राहकांना आगाऊ कळविल्या जाव्यात आणि त्यांची माहिती दिली जावी. जीआयएफएलने याची खात्री करावी की ग्राहकाला त्यांच्यावर येऊ शकणाऱ्या एकूण कर्जाच्या दायित्वाची आगाऊ माहिती आहे आणि जीआयएफएलने वेळापत्रकानुसार कर्ज व्यवस्थापित करण्याची आणि परतफेड करण्याची ग्राहकाची क्षमता आणि त्यांच्या पात्रतेचे मूल्यांकन करण्याचा प्रयत्न करावा.

जीआयएफएलने मंजूरी पत्र किंवा इतर कोणत्याही मार्गाने कर्जदारापर्यंत लेखी कळवावे, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि व्याजाची गणना आणि लागू करण्याची पद्धत यांसह अटी आणि शर्ती आणि मंजूरी पत्रावर कर्जदाराची अटी आणि शर्तीची स्वीकृती त्यांच्या

## गोल्डमन सॅच (इंडिया) फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड पॉलिसी ऑन फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

---

रेकॉर्डवर मिळवावी.जीआयएफएलने विलंब असलेल्या परतफेडीसाठी आकारल्या जाणाऱ्या दंडात्मक व्याजाचा उल्लेख कर्ज करारनाम्यामध्ये ठळक अक्षरांनी करावा.

### **कर्ज वितरणानंतर**

कर्ज मंजूरी मिळाल्यानंतर, जीआयएफएलने मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम त्वरित वितरित करावी.

कर्ज वितरण केल्यानंतर क्लायंटला कर्जाच्या सर्व दस्तावेजांचा सही केलेला आणि पूर्ण केलेला संच लगेच द्यावा.

पुढे,सहमत अटी आणि शर्तीमधील कोणतेही बदल जसे व्याजदरात सुधारणा किंवा परतफेडीचे पुनर्निर्धारण हे ग्राहकांना स्पष्टपणे आणि त्वरित कळवले आणि समजावून सांगितले जावे.प्रभावीपणे जानेवारी १, २०२४ पासून, कर्जदारांना कर्जाच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न करण्याच्या स्मरणपत्र पाठवताना, जीआयएफएल दंडात्मक शुल्क देखील कळवेल.व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल फक्त भविष्यासाठी लागू केले जाणे आवश्यक आहे आणि याबाबतची योग्य अट कर्ज करारनाम्यामध्ये समाविष्ट केली जावी.कर्ज करारानुसार परतफेड/त्वरितपरतफेड किंवा कामगिरीची मागणी करण्याचा निर्णय कर्ज करारानुसार असणे आवश्यक आहे.

जीआयएफएलने सर्व थकित रक्कम किंवा कर्ज वसूल झाल्यावर सर्व हमीखत सोडून द्याव्यात,जीआयएफएल कर्जदारावर करू शकणाऱ्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही वैध हक्क किंवा गहाण असल्यास तेव्हा सोडून द्यावे.जर असा ऑफसेटचा अधिकार वापरण्यात आला तर, कर्जदाराना उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण माहितीपत्रकासह आणि जीआयएफएल संबंधित दावे निकालात काढला जाईपर्यंत/परतफेड केला जाईपर्यंत हमीखत रोखण्यासाठी जीआयएफएल हक्क असलेल्या अटींसह त्यांना सूचना(नोटीस) दिली जाईल.

### **सामान्य**

कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या हेतूव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या कारभारात जीआयएफएलने हस्तक्षेप करू नये (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कर्जदाराच्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत).

## गोल्डमन सॅच (इंडिया) फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड पॉलिसी ऑन फेअर प्रॅक्टिसस कोड

कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरणाची विनंती मिळाल्यास, जीआयएफएलची संमती किंवा विरोध (असल्यास), विनंती प्राप्त झालेल्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळविली जावी. असे हस्तांतरण हे कायद्याच्या अनुसंधानात पारदर्शी करारी करारानुसार असेल.

थकीत कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, जीआयएफएलने अयोग्य धाकदपटशाचा अवलंब करू नये म्हणजे, कर्जदारांना अवेळी सतत त्रास देणे, थकित कर्ज वसुलीसाठी बळाचा/जबरदस्तीचा वापर करणे इत्यादी. जीआयएफएलने त्यांचे संबंधित कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य रीत्या वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित असल्याची खात्री करावी.

### ग्राहक तक्रारी / वाढवण प्रक्रिया हाताळणे

या धोरणाच्या प्रयोजनासाठी आणि नियामक मानकांनुसार, क्लायंट तक्रार असे परिभाषित केली आहे:

ग्राहकाकडून किंवा त्यांच्या वतीने केलेली संवाद (उदा., तोंडी, ई-मेल, पत्र) जीआयएफएलशी संबंधित कोणत्याही आर्थिक व्यवहार, सेवा किंवा उत्पादनाशी संबंधित असंतोष किंवा तक्रार व्यक्त करणे आणि कंपनीचे आचरण, कंपनीशी संबंधित सहयोगी व्यक्ती किंवा कर्ज/गुंतवणुक करारांमधील कोणत्याही वादविवादाशी संबंधित.

ग्राहकांच्या तक्रारींचे स्वरूपकर्ज कराराच्या अटींमधील विसंगती (इंटरनेट दर आदींसह), थकित बाकी रकमेमधील तफूट, जीआयएफएलने नियुक्त केलेल्या एखाद्या आउटसोर्स केलेल्या संस्था/भागीदाराद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांबद्दलच्या समस्या, थकबाकी न भरण्यामुळे जीआयएफएलने सुरू केलेल्या वसुली कार्यवाही आणि जीआयएफएलकडून सुरक्षा अंमलबजावणी या स्वरूपाची असू शकते.

### ग्राहक तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया

- ग्राहक तक्रारी प्राप्त करणाऱ्यांनी हे संवाद शक्यतो (पसंतीनुसार त्याच व्यवसाय दिवशी) व्यवसाय पर्यवेक्षकांना आणि अनुपालन अधिकाऱ्यांकडे त्वरित पाठवाव्यात.
- अनुपालन अधिकारी प्रत्येक वाढवलेल्या ग्राहक संवादाची पुनरावलोकन करेल आणि सर्व व्यवसाय-संलग्न आणि कंपनीच्या धोरणांनुसार वाढवलेला विषय हा एक तक्रार मानला जातो की नाही हे निश्चित करेल जेणेकरून ग्राहक तक्रारी योग्य प्रकारे हाताळल्या जाव्यात आणि कंपनी सर्व नियामक आवश्यकतांचे पालन करेल.
- अनुपालन अधिकारी वेळेवर संबंधित तक्रार प्रणालीमध्ये तक्रारी नोंद करेल.

## गोल्डमन सॅच (इंडिया) फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड पॉलिसी ऑन फेअर प्रॅक्टिसस कोड

### जीआयएफएल खालील निर्दिष्ट वेळेत सर्व तक्रारी/वादविवाद हाताळेल:

- जीआयएफएल तक्रार/वादविवाद त्वरित म्हणजे, प्राप्त झाल्यानंतर 1 कामकाजदिवसाच्या आत स्वीकारेल.
- जर 7 कामकाज दिवसांच्या आत तक्रारीवर समाधानकारक प्रतिसाद दिले गेले नाही, तर खालीलप्रमाणे सूचीबद्ध असलेल्या लेव्हल 2 तक्रार अधिकाऱ्यांकडेजा.
- जर 14 कामकाज दिवसांच्या आत तक्रारीवर समाधानकारक प्रतिसाद दिले गेले नाही, तर खालीलप्रमाणे सूचीबद्ध असलेल्या लेव्हल 3 अधिकारी आणि तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांकडे यांच्याकडे संपर्क साधा.

	नांव	संपर्काची माहिती	पत्ता
स्तर १	श्री. हितेश जी (Mr. Hitesh G)	<a href="mailto:hitesh.g@gs.com">hitesh.g@gs.com</a> दूरध्वनी: +91 22 6624 1428	गोल्डमन सॅच (इंडिया) फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड 951-ए, रॅशनल हाऊस आप्पासाहेब मराठे मार्ग प्रभादेवी मुंबई-400 025
स्तर २	श्री. रोहन मेनोन (Mr. Rohan Menon)	<a href="mailto:rohan.menon@gs.com">rohan.menon@gs.com</a> दूरध्वनी: +91-80- 41245132	गोल्डमन सॅच (इंडिया) फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड हेलिओस बिझनेस पार्क, 150 आऊटर रिंग रोड, कडुबीसनहल्ली, बेंगळुरु पिन 560 103 भारत
स्तर ३	श्री.अजय जैन (Mr. Ajay Jain)	<a href="mailto:ajay.jain@gs.com">ajay.jain@gs.com</a> दूरध्वनी: +91 22 6624 1415	गोल्डमन सॅच (इंडिया) फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड 951-ए, रॅशनल हाऊसआप्पासाहेब 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) फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड 951-ए, रॅशनल हाऊसआप्पासाहेब मराठे मार्ग प्रभादेवी मुंबई-400 025

## गोल्डमन सॅच (इंडिया) फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड पॉलिसी ऑन फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

---

सर्व ग्राहक तक्रारी/वादविवाद या धोरणाने सुचवलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार हाताळले जातील.

जर तक्रार/वादविवाद एक महिन्याच्या आत सोडवला गेला नाही, तर क्लायंट त्यांच्या नोंदणीकृत कार्यालय जिल्ह्याच्या अंतर्गत येणाऱ्या, भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या डिपार्टमेंट ऑफ सुपरविजन (DOS) च्या क्षेत्रीय कार्यालयाच्या खालील प्रभारी अधिकाऱ्यांकडे अपील करू शकतो:

प्रभारी अधिकारी

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया पर्यवेक्षण विभाग,

मुंबई विभागीय कार्यालय

तिसरा मजला, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया

मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन समोर

भायकुल्ला मुंबई - 400 008

दूरध्वनी: +91 22 2308 4121

वरील माहिती कार्यालयात आणि त्यांच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.

जीआयएफएलच्या कार्यवाहकांच्या निर्णयांतून निर्माण झालेले सर्व वादविवाद ग्राहकांच्या तक्रारींशी संबंधित असून किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जाणे आणि निकालात काढले जाणे आवश्यक आहे. फेअर प्रॅक्टिसेस कोड आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यवाहीचे पालन करण्याची नियमित पुनरावलोकन व्यवस्थापनाच्या योग्य स्तरावर केले जाईल आणि अशा पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल जीआयएफएलच्या संचालक मंडळाला नियमित अंतरालावर सादर करण्यात येईल, जसे की संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.