

योग्य सराव संहिता (आवृत्ती ४)

१) उद्देशिका

10 नोव्हेंबर 2023 रोजी अद्ययावत केलेल्या भारतीय रिझर्व्ह बँक (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी -प्रमाण आधारित नियमन) निर्देश, 2023 च्या मुख्य निर्देशानुसार 'फेअर प्रॅक्टिस कोड' (एफपीसी) वरील धोरणात्मक मार्गदर्शक तत्वांचे पुनरावलोकन आणि त्यात सुधारणा करण्याचा कंपनीचा प्रयत्न आहे.

आरबीआयने दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार फेअर प्रॅक्टिस कोड तयार करण्यासाठी आणि स्वीकारण्यासाठी एनबीएफसीचे संचालक मंडळ जबाबदार आहे.

रत्नाफिन कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी"/"आर. सी. पी. एल".) आपल्या ग्राहकांना वैयक्तिक कर्ज, व्यवसाय कर्ज, मालमत्तेवरील कर्ज, उपकरण कर्ज, चॅनेल फायनान्स आणि कॉर्पोरेट ग्राहकांना कर्ज देण्यासाठी कर्ज आणि आर्थिक सेवा प्रदान करण्याच्या व्यवसायात गुंतलेली आहे.

२) संहितेचा उद्देश

हा कोड खालील उद्देशाने विकसित करण्यात आला आहे:

अ. कंपनीकडून कर्ज किंवा गुंतवणूक स्वीकारण्यापूर्वी ग्राहकांना माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करणारी सर्व आवश्यक माहिती, अटी आणि शर्ती प्रदान करणे.

ब. व्याज आणि शुल्कांच्या गणनेत पारदर्शकता प्रदान करणे. तसेच डिफॉल्ट व्याज, लिक्विडेटेड डॅमेज, दंड इत्यादी स्वरूपात डिफॉल्टच्या घटना आणि त्याचे परिणाम स्पष्टपणे मांडणे.

क. ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून निष्पक्ष पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.

ड. कंपनीकडून कोणत्या प्रकारच्या सेवा पातळीची अपेक्षा केली जाऊ शकते हे ग्राहकांना चांगले समजावे यासाठी पारदर्शकता वाढवणे.

ई. कंपनीवर ग्राहकांचा विश्वास वाढवणे.

फ. या निष्पक्ष पद्धती संहितेचा भाग म्हणून तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करणे

३) भेदभाव न करणे

कंपनी वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.

४) योग्य पद्धतींची तत्त्वे:

A. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

१) कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असावी, जेणेकरून इतर

एनबीएफसींनी देऊ केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि संभाव्य कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.

२) कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्ज फॉर्मसोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रे दर्शविली पाहिजेत.

३) कंपनी संभाव्य कर्जदाराला सर्व कर्ज अर्ज मिळाल्याची पावती देईल. कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील याची एक सूचक कालावधी अशा पावतीमध्ये नमूद केली जाईल.

४) कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावेत.

B. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती; आणि कर्ज आणि अग्रिम रकमेसाठी महत्त्वाचे तथ्य विधाने:

१) कंपनी कर्जदाराला कर्ज मंजूर पत्राद्वारे किंवा अन्यथा समजेल अशा स्थानिक भाषेत कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी आणि शर्तीसह लेखी स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्ती स्वीकारल्या आहेत हे तिच्या रेकॉर्डवर ठेवेल. एनबीएफसीविरुद्ध सामान्यतः उच्च व्याज/दंड आकारण्याशी संबंधित तक्रारी प्राप्त होत असल्याने, कंपनी कर्ज करारात उशिरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडाचा उल्लेख ठळक अक्षरात करेल.

२) व्याजदर आणि शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत प्रक्रिया आणि तत्त्वे निश्चित केली जातील. कर्जदाराने कळवलेल्या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती कंपनी तिच्या रेकॉर्डमध्ये जतन करेल.

३) आरसीपीएल कर्ज मंजूरी / वितरणाच्या वेळी कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत सर्व कर्जदारांना देईल.

४) कंपनी १५ एप्रिल २०२४ रोजीच्या 'कर्ज आणि आगाऊ कर्जासाठी मुख्य तथ्य विधान (केएफएस)' या परिपत्रकात वेळोवेळी सुधारित केलेल्या सूचनांचे पालन करेल. केएफएसचे स्वरूप परिपत्रकात नमूद केल्याप्रमाणे आहे.

C) कर्ज खात्यांमध्ये दंडात्मक शुल्क:

१) कर्जदाराने कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंड आकारला असेल तर तो 'दंडात्मक शुल्क' मानला जाईल आणि तो 'दंडात्मक व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही जो अॅडव्हान्सवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडला जाईल. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, यामुळे कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवाढीसाठी सामान्य प्रक्रियांवर परिणाम होणार नाही.

२) कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक आणणार नाही आणि कंपनी या मार्गदर्शक तत्त्वांचे अक्षरशः आणि आत्म्याने पालन करेल याची खात्री करेल.

३) कंपनी कर्जावरील दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांवरील विद्यमान बोर्ड मंजूर व्याजदर धोरण अद्यतनित करेल.

४) दंडात्मक शुल्कांचे प्रमाण वाजवी असेल आणि कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास त्याशी सुसंगत असेल, विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता.

५) 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, वैयक्तिक कर्जदारांना अशाच प्रकारच्या मूलभूत अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कांपेक्षा जास्त नसावे.

६) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कंपनीने ग्राहकांना कर्ज करार आणि मंजूर अटी आणि शर्ती / की

फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) मध्ये स्पष्टपणे उघड केले पाहिजे, तसेच ते कंपनीच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत प्रदर्शित केले पाहिजे.

- ७) जेव्हा कर्जदारांना कर्जाच्या मूलभूत अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्क कळवले पाहिजे. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्याचे कारण देखील कळवले पाहिजे.
- ८) हा परिच्छेद ७ (१) ते ७ (८) १ एप्रिल २०२४ पासून लागू होईल. कंपनी धोरणात्मक चौकटीत योग्य सुधारणा करेल आणि प्रभावी तारखेपासून घेतलेल्या/नूतनीकरण केलेल्या सर्व नवीन कर्जांच्या संदर्भात सूचनांची अंमलबजावणी सुनिश्चित करेल. विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत, नवीन दंड आकारणी प्रणालीमध्ये स्विकओव्हर ०१ एप्रिल २०२४ रोजी किंवा त्यानंतर येणाऱ्या पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरण तारखेला सुनिश्चित केले जाईल, परंतु ३० जून २०२४ नंतर नाही.

D) कर्जाचे वितरण, अटी आणि शर्तीमध्ये बदलांसह

- १) कर्जदाराला कर्जाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास कंपनी स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत सूचना देईल. कंपनी खात्री करेल की व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य परिणामांवरच परिणाम करतील. कर्ज करारात या संदर्भात एक विशिष्ट कलम असेल.
- २) देयक परत मागवण्याचा/वेग वाढवण्याचा कंपनीचा निर्णय किंवा कामगिरी कर्ज कराराच्या अटीनुसार असेल.
- ३) कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या सर्व देणी परत केल्यानंतर किंवा कर्जाची थकबाकी रक्कम वसूल झाल्यानंतर कंपनी सर्व सिक््युरिटीज सोडेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याचे निराकरण/भरणे होईपर्यंत एनबीएफसी सिक््युरिटीज कोणत्या अटीखाली ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

E) जबाबदार कर्ज व्यवहार - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/निकालपत्र करताना जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

भविष्यात ग्राहकांच्या तक्रारी आणि वाद टाळण्यासाठी संपूर्ण परतफेड आणि कर्ज खाते बंद झाल्यानंतर जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यासाठी कंपनी सर्वोत्तम पद्धतीचा अवलंब करेल. कर्जदारांना भेडसावणाऱ्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी आणि जबाबदार कर्ज देण्यास प्रोत्साहन देण्यासाठी, खालील सूचना जारी केल्या आहेत:

i) जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

- a. कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/निकालपत्र झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
- b. कर्जदाराला तिच्या/त्याच्या पसंतीनुसार, कर्ज खाते सेवा दिलेल्या बँक आउटलेट/शाखेतून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत तिथून मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.
- c. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्याची वेळ आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.
- d. एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला तोंड देण्यासाठी, कंपनीकडे मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया असेल.

ग्राहकांच्या माहितीसाठी इतर समान धोरणे आणि प्रक्रियांसह अशी प्रक्रिया कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल.

ii) जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यास विलंब झाल्यास भरपाई

a. कर्जाची पूर्ण परतफेड/फेड केल्यानंतर 30 दिवसांपेक्षा जास्त काळ संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर विलंब कंपनीमुळे झाला असेल तर, कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹5,000 दराने भरपाई दिली जाईल.

b. मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्ण नुकसान/नुकसान झाल्यास, एनबीएफसी कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करतील आणि वरील कलम (ii) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च सहन करतील. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी एनबीएफसीना 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर (म्हणजे, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंब कालावधी दंड मोजला जाईल.

c. या निर्देशानुसार प्रदान केलेली भरपाई कोणत्याही लागू कायदानुसार कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांना बाधा आणणार नाही.

F) समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जांवर फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करणे

१. कर्जाच्या कालावधीत व्याजदरात वाढ होण्याची शक्यता असल्यास, मुदत वाढवण्यासाठी आणि/किंवा EMI मध्ये वाढ करण्यासाठी पुरेसा अंतर/मार्जिन उपलब्ध आहे याची खात्री करण्यासाठी EMI आधारित फ्लोटिंग रेट शैक्षणिक कर्ज मंजूर करताना कंपनी कर्जदारांच्या परतफेडीच्या क्षमतेचा विचार करेल.

अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी कंपनीने खालील आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी एक योग्य धोरणात्मक चौकट तयार केली आहे:

- मंजुरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना कर्जावरील व्याजदरातील बदलामुळे EMI आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकतात अशा संभाव्य परिणामांबद्दल स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे EMI/ कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास कर्जदाराला योग्य माध्यमांद्वारे त्वरित कळविण्यात येईल.
- व्याजदर रीसेट करताना, कंपनी कर्जदारांना त्यांच्या बोडनि मंजूर केलेल्या धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विक करण्याचा पर्याय प्रदान करेल. पॉलिसी, इतर गोष्टींबरोबरच, कर्जदाराला कर्जाच्या कालावधीत किती वेळा बदलण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील निर्दिष्ट करू शकते.
- कर्जदारांना (अ) ईएमआयमध्ये वाढ किंवा कालावधी वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन निवडण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल; आणि (ब) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही वेळी अंशतः किंवा पूर्णतः प्रीपेमेंट करणे. जप्तीची आकारणी शुल्क / प्री-पेमेंट दंड विद्यमान सूचनांच्या अधीन असेल.
- कर्ज फ्लोटिंग वरून फिक्स्ड रेटवर स्विक करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क / प्रशासकीय खर्च मंजुरी पत्रात आणि वेळोवेळी कंपनीने अशा शुल्क / खर्चाच्या पुनरावृत्तीच्या वेळी पारदर्शकपणे उघड केले जातील.

v. फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत कालावधी वाढल्याने नकारात्मक परिशोधन होणार नाही याची कंपनी खात्री करेल.

vi. कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी योग्य मार्गाद्वारे कर्जदारांना एक विवरणपत्र सामायिक करेल / उपलब्ध करून देईल ज्यामध्ये किमान कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी मुद्दल आणि व्याज, ईएमआय रक्कम, शिल्लक असलेल्या ईएमआयची संख्या आणि वार्षिक व्याजदर / वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांचा समावेश असेल. कंपनी खात्री करेल की विवरणपत्रे सोपी आहेत आणि कर्जदाराला सहज समजतील.

२. समान मासिक हप्ते कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना वेगवेगळ्या कालावधीच्या सर्व समान हप्ते-आधारित कर्जांना देखील लागू होतील.

३. कंपनी खात्री करेल की वरील सूचना ३१ डिसेंबर २०२३ पर्यंत विद्यमान तसेच नवीन कर्जांना योग्यरित्या लागू केल्या जातील. सर्व विद्यमान कर्जदारांना योग्य माध्यमांद्वारे त्यांच्यासाठी उपलब्ध पर्यायांची माहिती पाठवली जाईल.

G) सामान्य:

i. कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय, कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून आरसीपीएल दूर राहिल, जोपर्यंत कर्जदाराने जाणूनबुजून किंवा अन्यथा उघड केलेली नवीन माहिती त्याच्या लक्षात आली नाही.

ii. कर्जदाराकडून कर्जाचे खाते इतर एनबीएफसी, बँक किंवा वित्तीय संस्थेकडे हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, अशी विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत संमती किंवा अन्यथा कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कर्जदारासोबत केलेल्या कराराच्या अटीनुसार आणि वेळोवेळी लागू होणाऱ्या तिच्या कायदे, नियम, नियम आणि मार्गदर्शक तत्वांनुसार असेल.

iii. कर्ज वसूलीच्या बाबतीत, कंपनी केवळ कायदेशीर आणि कायदेशीररित्या उपलब्ध असलेल्या उपायांचाच अवलंब करेल आणि दिवसाच्या विशिष्ट वेळेत वसूलीचे उपाय वापरणे, अनावश्यक छळ करणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी शक्तीचा वापर करणे टाळेल. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तन देखील समाविष्ट असल्याने, आरसीपीएल हे सुनिश्चित करेल की कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

iv. ग्राहक संरक्षणाचा एक उपाय म्हणून आणि बँका आणि NBFC च्या कर्जदारांकडून विविध कर्जांच्या प्रीपेमेंटबाबत एकरूपता आणण्यासाठी, RCPL सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाहीत.

v. कोड स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार केला जाईल.

vi. कंपनी खालीलप्रमाणे कोड प्रसिद्ध करेल:

- विनंती केल्यावर विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत प्रदान करणे
- कंपनीच्या वेबसाइटवर हा कोड उघड करणे.

vii. कंपनी तिच्या व्यवसाय आणि नियामक आवश्यकतांच्या आधारे या कोडचे वेळोवेळी पुनरावलोकन करेल.

H. गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेचा पुनर्ताजगी:

कंपनी कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये कायदेशीररित्या लागू करण्यायोग्य पुनर्ताजगी कलम नमूद करेल. पुनर्ताजगीची प्रक्रिया पारदर्शकपणे पार पाडली जाईल आणि पुढील प्रक्रियांचे पालन केले जाईल: (अ) ताबा घेण्यापूर्वी नोटीस जारी करणे; (ब) सूचना कालावधी कोणत्या परिस्थितीत माफ करता येईल; (क) तारण ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया; (ड) मालमत्तेच्या विक्री/लिलावापूर्वी कर्जदाराला कर्ज परतफेड करण्यासाठी अंतिम संधी देण्याची तरतूद; (इ) कर्जदाराला पुनर्ताजगी देण्याची प्रक्रिया आणि (फ) मालमत्तेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया.

I. तक्रार निवारण यंत्रणा:

१. ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी हेल्पलाइन मोफत क्रमांक अर्ज/मंजुरी पत्र/कर्जदाराला देण्यात आलेल्या इतर कागदपत्रांद्वारे कळवला जाईल. याव्यतिरिक्त, एक वेगळा ई-मेल आयडी तयार केला जाईल जिथे ग्राहक त्यांच्या तक्रारी ई-मेलद्वारे पाठवू शकतात.

२. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी १५ कामकाजाच्या दिवसांत ग्राहकाला त्याचे उत्तर पाठवण्याचा प्रयत्न करेल आणि जर ग्राहक प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर तक्रार उच्च पातळीवर कशी वाढवायची हे ग्राहकाला कळवेल.

३. कंपनी १५ कामकाजाच्या दिवसांच्या वरील कालावधीत ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी कर्ज उत्पादनानुसार टर्न-अराउंड वेळ ("TAT") निश्चित करेल आणि अशा परिभाषित TAT मध्ये तक्रारींचे निराकरण करण्याची खात्री करेल.

४. तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी ग्राहक ज्या अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतो त्याचे नाव आणि संपर्क तपशील कंपनीच्या शाखा आणि मुख्य कार्यालयात ठळकपणे प्रदर्शित केले पाहिजेत आणि १५ कामकाजाच्या दिवसांच्या आत तक्रार/वाद सोडवला गेला नाही तर बँकेच्या पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या (DNBS) प्रभारी अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील देखील ज्यांच्याशी संपर्क साधता येईल.

५. कंपनीकडून फेअर प्रॅक्टिसेस कोड आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यपद्धतीचा नियतकालिक आढावा घेतला जाईल आणि अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने कंपनीच्या संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.

J. व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी धोरण

कंपनीकडून ग्राहकांना कर्ज आणि अॅडव्हान्सवर जास्त व्याजदर आणि शुल्क आकारले जाणार नाही याची खात्री करण्यासाठी, कंपनीचे बोर्ड व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी एक धोरण ("व्याजदर धोरण") स्वीकारेल आणि ते कंपनीच्या वेबसाइटवर पोस्ट केले जाईल. पुढे, कंपनीचे बोर्ड व्याजदर धोरणाचा नियतकालिक आढावा देखील घेते.

K. शारीरिक/दृष्टीदोष असलेल्यांना कर्ज सुविधा:

कंपनी अपंगत्वाच्या आधारावर शारीरिक/दृष्टीदोष असलेल्या अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा प्रदान करताना भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्व शक्य मदत करतील. कंपनी त्यांच्या कर्मचाऱ्यांसाठी सर्व स्तरांवर आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांद्वारे हमी दिलेल्या अपंग व्यक्तींच्या हक्कांचा समावेश असलेले एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल. शिवाय, तक्रार निवारण यंत्रणेअंतर्गत कंपनी अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल.

L. प्रमुख वचनबद्धता आणि घोषणा

कंपनी तिच्या सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना कार्यक्षमतेने, निष्पक्षपणे आणि परिश्रमपूर्वक कार्य करेल:

१. वित्तीय उत्पादने आणि सेवा, कंपनी ऑफर करत असलेल्या आणि कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांनी पाळलेल्या प्रक्रिया आणि पद्धतींसाठी या उचित पद्धती संहितेतील वचनबद्धता आणि मानके पूर्ण करणे;
२. सर्व वित्तीय सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांचे पालन करतात याची खात्री करणे;
३. व्यावसायिक, विनम्र आणि जलद सेवा प्रदान करणे;
४. आर्थिक व्यवहारांबाबत अटी आणि शर्ती, खर्च, अधिकार आणि दायित्वे यांचे अचूक आणि वेळेवर प्रकटीकरण प्रदान करणे.

कंपनी ग्राहकांना वित्तीय उत्पादने आणि सेवा समजून घेण्यास मदत करेल:

१. वित्तीय योजनांविषयी माहिती हिंदी आणि/किंवा इंग्रजी/हिंदी आणि/किंवा ग्राहकाला समजेल अशा स्थानिक भाषेत तोंडी स्पष्ट करणे;
२. व्यवहारांचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करणे;
३. ग्राहकांना वित्तीय उत्पादन निवडण्यास मदत करणे.
४. कंपनीचे विपणन आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारे नाही याची खात्री करणे;

कंपनी चुकांवर सक्रियपणे कारवाई करेल:

१. चुका लवकर दुरुस्त करणे;
२. ग्राहकांच्या तक्रारी लवकरात लवकर सोडवणे;
३. जर ग्राहक अजूनही मदतीबद्दल समाधानी नसतील तर त्यांची तक्रार कशी पुढे नेायची हे ग्राहकांना सांगणे;
४. कंपनीने तिच्या चुकीमुळे लावलेले कोणतेही शुल्क रद्द करणे..

M. डिजिटल कर्ज देण्याच्या संदर्भात कर्जे:

कंपनी/एनबीएफसी जेव्हा कर्जदारांना कर्ज देण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना त्यांचे एजंट म्हणून नियुक्त करते तेव्हा त्यांनी खालील सूचनांचे पालन केले पाहिजे:

- एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.
- एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाला ज्या कंपनी/एनबीएफसीच्या वतीने ते त्याच्याशी संवाद साधत आहेत त्याचे नाव आधीच उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.
- मंजूरीनंतर लगेच परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला कंपनीच्या लेटर हेडवर मंजूरी पत्र जारी केले जाईल.
- कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची प्रत कर्ज मंजूर करताना/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना देण्यात येईल.

- कंपनीने नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणे बद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

N. विविध:

कंपनीच्या संचालक मंडळाला योग्य वाटेल त्याप्रमाणे या योग्य व्यवहार संहितेचे वेळोवेळी पुनरावलोकन आणि सुधारणा केली जाईल.

वेबसाइट कार्यरत झाल्यानंतर योग्य व्यवहार संहितेची प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर पोस्ट केली जाऊ शकते.

