बजाज फायनान्स लिमिटेड

फेअर प्रॅक्टिस कोड

ऑक्टोबर 2023

वर्जन.6.0

अनुपालन विभाग

अनुक्रमणिका

अनु. नं.	विवरण	पान नं.
1.	प्रस्तावना	3
2.	प्रमुख वचनबद्धता	3
3.	माहिती	3
4.	लोन साठी ॲप्लिकेशन आणि त्याची प्रक्रिया	4
5.	लोन मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती	4
6	लोन अकाउंट वरील दंडात्मक शुल्क	4
7.	अटी व शर्तीमधील बदलांसह लोनचे वितरण	5
8	समान मासिक हप्ते (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक लोनवर फ्लोटिंग इंटरेस्ट रेटची पुनर्रचना	5
9.	सर्वसाधारण	7
10.	तक्रार निवारण	7
11.	नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना, 2018 - नोडल अधिकारी / मुख्य नोडल अधिकाऱ्यांची नियुक्ती	8
12.	वेबसाईटवर होस्टिंग	8
13.	आकारलेल्या अतिरिक्त इंटरेस्टचे नियमन	8
14.	फायनान्स केलेल्या वाहनांचा ताबा घेणे	9
15	सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणासापेक्ष लोन	9
16	मायक्रो फायनान्स लोन साठी फेअर प्रॅक्टिस कोड	10
17	फेअर प्रॅक्टिस कोडचा आढावा	12

1. प्रस्तावना

बजाज फायनान्स लिमिटेड ही रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("आरबीआय") सह नोंदणीकृत नॉन-बँकिंग फायनान्स संस्था आहे. डिपॉझिट संकलन करते आणि सध्या विविध प्रकारच्या लोन प्रदान करण्याच्या व्यवसायात आहे. ज्यामध्ये कंझ्युमर ड्युरेबल लोन्स, पर्सनल लोन, टू-व्हीलर लोन, लोन अगेंस्ट प्रॉपर्टी, लोन अगेंस्ट शेअर्स इ. समाविष्ट आहे. अशा क्रेडिट सुविधा विविध प्रकारच्या कस्टमरला विस्तारित केल्या जातात. ज्यामध्ये वैयक्तिक, पार्टनरशिप फर्म, कंपन्या आणि इतर कायदेशीर संस्था समाविष्ट आहेत.

बजाज फायनान्स लिमिटेडने ("कंपनी") आरबीआयच्या निर्देशांनुसार फेअर प्रॅक्टिस कोडची (एफपीसी) निर्मिती केली आहे आणि त्यास संचालक मंडळाद्वारे मान्यता प्रदान करण्यात आली आहे. फेअर प्रॅक्टिस कोड द्वारे कस्टमर सोबत व्यवहार करताना विहित पद्धती / मानकांची सुनिश्चिती केली जाते.

कंपनीने फेअर प्रॅक्टिस कोडचा ("कोड") स्वीकार केला आहे आणि त्याची अंमलबजावणी केली आहे. हा कोड कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या सर्व प्रकारचे उत्पादने आणि सेवांवर लागू होतो (सध्या ऑफर केलेले आणि भविष्यात प्रस्तुत केले जाऊ शकतात असे).

2. प्रमुख वचनबद्धता

कस्टमरसाठी कंपनीची प्रमुख वचनबद्धता:

i. कस्टमर संबंधित त्यांच्या सर्व व्यवहारांमध्ये योग्यरित्या आणि वाजवीपणे वर्तृवणूक:
   - कोडमध्ये निर्दिष्ट केलेली वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करण्याद्वारे कंपनी ऑफर करीत असलेली उत्पादने आणि सेवांसाठी आणि त्याचे कर्मचारी अनुसरतात त्या प्रक्रिया आणि पद्धतींमध्ये;
   - कंपनीची उत्पादने आणि सेवा प्रचलित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करत असल्याची सुनिश्चिती करणे;
   - कस्टमर सह संबंधित कंपनीचे व्यवहार अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारित असतील

ii. कंपनीचे उत्पादन कसे काम करतात हे समजून घेण्यास कस्टमरला सहाय्य करणे:
   - त्यांच्या आर्थिक परिणामांचे स्पष्टीकरण

iii. चुकीच्या गोष्टींसह त्वरित आणि सहानुभूतीपूर्वक व्यवहार करणे:
   - चुकांची दुरुस्ती करणे;
   - कस्टमरच्या तक्रारींची हाताळणी;
   - कस्टमर अद्यापही असमाधानी असल्यास त्यांच्या तक्रारीवरील पुढील कार्यवाहीसाठी माहिती सांगणे

iv. कोड प्रकाशित करणे, कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करणे आणि कस्टमरच्या विनंतीवर प्रतींची उपलब्धता करणे.

3. माहिती

क) कस्टमरला त्यांच्या गरजांची पूर्तता करण्यासाठी उपयुक्त उत्पादने आणि सेवांच्या निवडीत सहाय्य आणि त्यांना स्वारस्य असलेल्या उत्पादन आणि सेवांचे मुलभूत वैशिष्ट्यांसह स्पष्टीकरण देणे.

ख) कस्टमरच्या ओळखीची खात्री आणि पत्ता सुनिश्चित करण्यासाठी आणि कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी अन्य कागदपत्रांच्या सुनिश्चितीसाठी कंपनीला आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांबद्दल आणि माहितीबद्दल कस्टमरला सूचित करणे.

4. लोनसाठी ॲप्लिकेशन आणि प्रक्रिया

क) कर्जदाराशी होणारे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असतील.

ख) कंपनीच्या लोनच्या ॲप्लिकेशन मध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असेल. जेणेकरुन अन्य एनएफबीसी द्वारे देण्यात येणाऱ्या अटी व शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला उचित निर्णय घेता येईल. लोनच्या ॲप्लिकेशन मध्ये ॲप्लिकेशन सोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांचा तपशील समाविष्ट असेल.

ग) कंपनीकडे लोन ॲप्लिकेशन प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची प्रणाली असेल. लोन ॲप्लिकेशन मध्ये संपूर्ण प्रक्रिया पूर्ण करण्याचा कालावधी पोचपावतीमध्ये सूचित केला जाईल.

5. लोन मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती

कंपनीद्वारे मंजुरी पत्र किंवा अन्य मार्गाने कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना आकलन होईल अशा भाषेत लिखित स्वरुपात कळविले जाईल. ज्यामध्ये अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या लोनची रक्कम वार्षिक इंटरेस्ट रेट आणि त्यांच्या ॲप्लिकेशनची पद्धत यांचा समावेश असेल आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तींची स्वीकृतींची नोंद ठेवावी. विलंबित रिपेमेंट आणि/किंवा अन्य कोणत्याही प्रकारच्या कस्टमरकडील डिफॉल्ट साठी कस्टमर कडून आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्काचा उल्लेख लोन ॲग्रीमेंट मध्ये ठळक स्वरुपात करेल.

लोन मंजुरी / वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना लोन ॲग्रीमेंट मध्ये उल्लेखित केलेल्या प्रत्येक संलग्नक सह कंपनी कर्जदाराला आकलनयोग्य स्थानिक भाषेत लोन ॲग्रीमेंटची प्रत देईल.

लोनचे रिपेमेंट, रिपेमेंटची फ्रिक्वेन्सी, प्रिन्सिपल आणि इंटरेस्ट दरम्यानचे ब्रेक-अप, एसएमए/एनपीए वर्गीकरण तारखेचे उदाहरण इ. लोन मंजुरीच्या वेळी आणि लोनच्या पूर्ण रिपेमेंट पर्यंत मंजुरी अटी/लोन ॲग्रीमेंट देखील कर्जदारास सूचित केले जाईल. प्रिन्सिपल आणि/किंवा इंटरेस्टच्या पेमेंटवर अधिस्थगनासह लोनच्या सुविधांच्या बाबतीत, रिपेमेंट सुरू होण्याची अचूक तारीख देखील कर्जदाराला सूचित केली जाईल.

6. लोन अकाउंटमधील दंडात्मक शुल्क

क) कर्जदाराद्वारे लोन अग्रीमेंटच्या अटी व शर्तींचे अनुपालन न केल्याबद्दल दंड हा 'दंडात्मक शुल्क' मानला जाईल आणि आगाऊ आकारलेल्या इंटरेस्ट रेटमध्ये जोडलेल्या 'दंडात्मक इंटरेस्ट' च्या स्वरूपात आकारला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे कोणत्याही प्रकारे भांडवलीकरण नाही. म्हणजेच, अशा शुल्कांवर यापुढे कोणत्याही प्रकारे इंटरेस्टची गणना केली जाणार नाही. तथापि, हे लोन अकाउंटमधील इंटरेस्ट गणना करण्याच्या सर्वसाधारण प्रक्रियेवर याचा कोणताही परिणाम होणार नाही..

ख) कंपनी इंटरेस्ट रेट मध्ये कोणत्याही अतिरिक्त घटकाचा समावेश करणार नाही आणि सर्वार्थाने या मार्गदर्शक तत्वांचे अनुपालन करण्याची सुनिश्चिती करेल.

ग) कंपनी कोणत्याही नावाने लोनवरील दंडात्मक शुल्क किंवा समान शुल्कावर मंडळाच्या मान्यताप्राप्त धोरणाची निर्मिती करेल.

घ) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट लोन/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता लोन ॲग्रीमेंटच्या भौतिक अटी आणि शर्तींचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.

ङ) 'वैयक्तिक कर्जदार, व्यवसाय व्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी' मंजूर केलेल्या लोनच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, सामग्रीच्या अटी व शर्तींचे अनुपालन न करण्यासाठी वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.

च) दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कस्टमरला कंपनीद्वारे लोन ॲग्रीमेंट आणि सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती/मुख्य तथ्यांचे विवरण (केएफएस) माध्यमातून कळविले जाईल. यासोबतच कंपनीच्या वेबसाईटवरील इंटरेस्ट रेट आणि सर्व्हिस शुल्क अंतर्गत देखील प्रदर्शित केले जाईल.

छ) जेव्हा कर्जदारांना सामग्रीच्या अटी व शर्तींचे अनुपालन न करण्याचे रिमाइंडर पाठविले जातील. तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्काच्या बाबत कळविले जाईल. तसेच, दंडात्मक शुल्क आकारण्याची स्थिती आणि त्यामागील कारण देखील सूचित केले जाईल.

फेअर लेंडिंग प्रॅक्टिस- लोन अकाउंटवरील दंडात्मक शुल्क बाबतची स्वतंत्र पॉलिसी ऑक्टोबर 17, 2023 रोजी आयोजित केलेल्या बैठकीत संचालक मंडळाद्वारे योग्यरित्या विहित कार्यवाहीने मंजूर करण्यात आली आहे.

7. अटी व शर्तींमधील बदलांसह लोनचे वितरण

क) कंपनीद्वारे कर्जदाराला कर्जदाराच्या स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत अटी व शर्तींमधील बदल ज्यामध्ये कर्जदाराला वितरणाचे वेळापत्रक, इंटरेस्ट रेट, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ. समावेश असेल. इंटरेस्ट रेट आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य पद्धतीनेच लागू केले जातील याची कंपनी सुनिश्चित करेल. या संदर्भात योग्य अट लोन ॲग्रीमेंट मध्ये समाविष्ट केली जाईल.

ख) ॲग्रीमेंट अंतर्गत लोन रिकॉल करणे/पेमेंट किंवा कामगिरीचा वेग वाढविण्याचा निर्णय लोन ॲग्रीमेंट नुसार घेतला जाईल.

ग) कंपनी सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा लोन थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज परत केल्या जातील. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/फेड होईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींसह नोटीस दिली जाईल.

8. समान मासिक हप्ते (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक लोनवर फ्लोटिंग इंटरेस्ट रेटची पुनर्रचना

क) ईएमआय आधारित फ्लोटिंग रेट वैयक्तिक लोन्स मंजूर करतेवेळी, लोनच्या कालावधी दरम्यान इंटरेस्ट रेट्समध्ये संभाव्य वाढ होण्याच्या परिस्थितीत पुरेसे हेडरुम/मार्जिन उपलब्ध असल्याची खात्री करण्यासाठी कंपनीला कर्जदारांची रिपेमेंट क्षमता लक्षात घेणे आवश्यक आहे. तथापि, ईएमआय आधारित फ्लोटिंग रेट वैयक्तिक लोन्सच्या संदर्भात, वाढत्या इंटरेस्ट रेटच्या संदर्भात विविध कस्टमरने कर्जदारांनी योग्य माध्यमातून संपर्क केल्याशिवाय लोन कालावधी विस्तार आणि/किंवा ईएमआय रकमेत वाढ केल्याचे तक्रारीत म्हटले आहे.. या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी, एनबीएफसीला सल्ला दिला जातो की अंमलबजावणी आणि अनुपालनासाठी खालील आवश्यकता पूर्ण करणारा एक सुयोग्य उद्दिष्टांचा आराखडा निश्चित करण्याची आवश्यकता आहे.

i. मंजुरीच्या वेळी, कंपनी लोनवरील इंटरेस्ट रेट मधील बदलाच्या संभाव्य प्रभावाविषयी कर्जदारांशी स्पष्टपणे संपर्क साधेल. ज्यामुळे ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकतात. त्यानंतर, ईएमआय/कालावधीमध्ये किंवा वरील दोन्ही कारणामुळे कोणतीही वाढ कर्जदाराला योग्य माध्यमांद्वारे त्वरित कळविली जाईल.

ii. इंटरेस्ट रेट्सची पुनर्रचना करताना, कंपनी कर्जदारांना त्यांच्या मंजूर पॉलिसीनुसार फिक्स्ड रेटने स्विच ओव्हर करण्याचा पर्याय प्रदान करेल. पॉलिसी अन्य बाबींसोबत कर्जदाराला लोनच्या कालावधी दरम्यान किती वेळा स्विच करण्याची परवानगी दिली जाईल हे निर्दिष्ट करते.

iii. कर्जदारांना खालीलपैकी निवडीचा पर्याय देखील उपलब्ध असेल:-

(क) ईएमआयमध्ये वाढ किंवा कालावधीच्या विस्तार किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संमिश्रासाठी ; आणि,

(ख) लोनच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही वेळी अंशतः किंवा पूर्णपणे प्रीपेमेंट करण्यासाठी. फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंडात्मक शुल्क विस्तृत सूचनांच्या अधीन असेल.

iv. फ्लोटिंग वरुन फिक्स्ड रेटवर लोन स्विच करण्यासाठी लागू होणारे सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापरासाठी अनुषंगिक कोणतीही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च हे असे शुल्क/खर्चांच्या सुधारणेच्या वेळी कंपनी द्वारे वेळोवेळी मंजूरी पत्रात पारदर्शकपणे उघड केले जातील..

v. कंपनी सुनिश्चित करेल की, फ्लोटिंग रेट लोनच्या स्थितीत कालावधीचा होणारा विस्ताराचे रुपांतर नकारात्मक अधिस्थगनावर होणार नाही.

vi. कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी कर्जदारांना योग्य चॅनेलद्वारे शेअर / उपलब्ध करून देईल. जे किमान प्रिन्सिपल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले इंटरेस्ट, ईएमआय रक्कम, शिल्लक ईएमआय संख्या आणि वार्षिक इंटरेस्ट रेटची/वार्षिक टक्केवारीचा रेट (एपीआर) लोनच्या संपूर्ण कालावधीसाठी केला जाईल. कंपनी सुनिश्चित करेल की, विवरण हे सुलभ आणि कर्जदाराला आकलन होईल अशाप्रमाणे असेल.

समान मासिक हप्ते लोन व्यतिरिक्त या सूचना विविध कालावधीच्या सर्व समान हप्त्यांवर आधारित लोनसाठी देखील लागू असतील.

समान मासिक हप्ते (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक लोन पुनर्रचना करणे बाबतची स्वतंत्र पॉलिसी ऑक्टोबर 17, 2023 रोजी आयोजित केलेल्या बैठकीमध्ये संचालक मंडळाद्वारे योग्यरित्या मंजूर करण्यात आली आहे.

9. सर्वसाधारण

क) लोन ॲग्रीमेंट अटी व शर्तींमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जर कर्जदाराने आधी उघड केलेली नसेल, नवीन माहिती कंपनीच्या सूचनेमध्ये येत नसेल).

ख) कर्जदाराकडून लोन अकाउंट ट्रान्सफर करण्यासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्य म्हणजेच कंपनीचा आक्षेप, जर असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत सांगितली जाईल. असे ट्रान्सफर कायद्यानुसार पारदर्शक करारात्मक अटींनुसार असेल.

ग) लोन वसूल करण्याच्या बाबतीत कंपनी अनुचित त्रास देण्याचे प्रकार करणार नाही. उदा, चुकीच्या वेळेस कर्जदाराच्या मागे तगादा लावणे, लोन वसूल करण्यासाठी बळाचा वापर इ. कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांकडून चुकीचे वर्तन टाळण्यासाठी कंपनी सुनिश्चित करेल की कर्मचाऱ्यांना योग्य पद्धतीने कस्टमर सोबत व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित केले आहे.

घ) सह-दायित्वांसह किंवा त्याशिवाय व्यवसाय व्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर कंपनी फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
(संदर्भ: एनबीएफसी डीएनबीआर (पीडी) सीसी.नं.101/03.10.001/2019-20 दिनांक 2, 2019 द्वारे फ्लोटिंग रेट लोनवर फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारण्याबाबत आरबीआय परिपत्रक)

10. तक्रार निवारण

क) फेअर प्रॅक्टिस कोड अनुपालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियमित आढावा व्यवस्थापनाच्या विविध पातळीवर घेतला जाईल. अशा आढाव्याचा एकत्रित अहवाल नियमित कालावधीने मंडळाकडे सादर केला जाईल.

ख) व्यवहारांच्या कार्यवाहीच्या ठिकाणी कस्टमरच्या हितासाठी कंपनीच्या सर्व शाखा/ठिकाणी खालील माहिती प्रामुख्यानं प्रदर्शित केली जाईल:

i. कंपनीविरुद्ध तक्रारीच्या निराकरणासाठी संपर्क साधू शकणाऱ्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन / मोबाईल नंबर तसेच ईमेल).

ii. जर कस्टमरची तक्रार/समस्या यांचे 30 दिवसांच्या आत निराकरण न झाल्यास कस्टमर आरबीआय सीएमएस पोर्टल- - https://cms.rbi.org.in वर तक्रार दाखल करू शकतो

किंवा खाली नमूद केलेल्या ॲड्रेसवर तक्रार अर्ज पाठवू शकतात:

मध्यवर्ती स्वीकृती आणि प्रक्रिया केंद्र,
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, 4th फ्लोअर,
सेक्टर 17, चंदीगड – 160017
टोल-फ्री नंबर- 14448

11. नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी लोकपाल योजना

(क) रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

लोकपाल योजनेंतर्गत, कंपनीने मुख्य नोडल अधिकारी (पीएनओ) नियुक्त केले आहेत. जे कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यास आणि कंपनीविरूद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात लोकपालला माहिती देण्यास बांधील असतील. कंपनीद्वारे नियुक्त नोडल अधिकारी (एनओ) हे पीएनओला सहाय्य करतील.

कस्टमरच्या फायद्यासाठी, ज्या शाखा/ठिकाणी व्यवसाय व्यवहार केला जातो. तिथे पीएनओचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि ईमेल) तसेच लोकपाल (https://cms.rbi.org.in) च्या तक्रार नोंदवण्याच्या पोर्टलच्या तपशीलांसह प्रदर्शित केले जाईल.

योजनेची मुख्य वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि प्रादेशिक भाषेत) त्यांच्या सर्व कार्यालये आणि शाखांमध्ये प्रदर्शित केली जातील. जेणेकरुन कार्यालयाला किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला माहितीचा सहजपणे माहितीची उपलब्धता होईल.

स्कीमच्या कॉपी सह लोकपाल योजनेची मुख्य वैशिष्ट्ये आणि मुख्य नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील वेबसाईट वर प्रमुखपणे प्रदर्शित आणि अद्ययावत केले जातील

(संदर्भ: रिझर्व्ह बँक - एकात्रिक लोकपाल योजना, 2021 दिनांक नोव्हेंबर 12, 2021)

(ख) अंतर्गत लोकपालची नियुक्ती

नोव्हेंबर 15, 2021 रोजी 'नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्यांद्वारे अंतर्गत लोकपाल नियुक्ती' विषयी आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांनुसार, कंपनीने अंतर्गत लोकपालाची नियुक्ती केली आहे आणि संबंधित मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

(संदर्भ: 15 नोव्हेंबर, 2021 तारखेला नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्यांद्वारे अंतर्गत लोकपाल नियुक्ती)

12. वेबसाईटवर होस्टिंग

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी स्थानिक भाषांमध्ये फेअर प्रॅक्टिस कोड वेबसाईटवर उपलब्ध केला जाईल.

13. आकारलेल्या अतिरिक्त इंटरेस्टचे नियमन

क) निधी खर्च, मार्जिन आणि रिस्क प्रीमियम इ. सारखे संबंधित घटक जसे की लोन आणि अग्रीम, प्रक्रिया आणि अन्य शुल्कांवर आकारले जाणारे इंटरेस्ट रेट निर्धारित करण्यासाठी संचालक मंडळाने इंटरेस्ट रेट प्रारुप स्वीकारले आहे. इंटरेस्ट रेट आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींमध्ये भिन्न इंटरेस्ट रेट आकारण्यासाठी रिस्क

आणि तर्कसंगततेच्या श्रेणीवर्धन दृष्टीकोन कर्जदार किंवा कस्टमर ॲप्लिकेशन मध्ये जाहीर केले जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे सूचित केले जाईल.

ख) इंटरेस्ट रेट आणि रिस्कच्या ग्रेडेशनसाठी दृष्टीकोन कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करून दिले जातील. वेबसाईटवर प्रकाशित किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा इंटेरस्ट रेट मध्ये बदल होईल तेव्हा अद्ययावत केली जाईल.

ग) इंटरेस्ट रेट हा वार्षिक दर असेल जेणेकरुन कर्जदाराच्या अकाउंट वर नेमके कोणते रेट आकारले जातील याची माहिती असेल.

14. फायनान्स केलेल्या वाहनांचा ताबा घेणे

कंपनीने कर्जदारासोबतच्या लोन ॲग्रीमेंट मध्ये कायदेशीर अंमलात आणण्यायोग्य पुन्हा ताब्यात घेण्याचे कलम अंतर्भूत केलेले असावे. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, लोन ॲग्रीमेंटच्या अटी आणि शर्तीमध्ये खालील तरतुदी देखील असतील: (क) ताब्यात घेण्यापूर्वीचा सूचना कालावधी; (ख) परिस्थिती अंतर्गत माफ केलेला नोटीस कालावधी; (ग) सिक्युरिटी ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया; (घ) मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला लोनची परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद (च) कर्जदाराला परत मिळवून देण्याची प्रक्रिया, आणि (छ) मालमत्तेची विक्री / लिलाव करण्याची प्रक्रिया. अशा प्रकारचे अटी व शर्तींची एक प्रत कर्जदारांना उपलब्ध करून दिली जाईल.

15. सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणासापेक्ष लोन

वरीलप्रमाणे सर्वसाधारण मार्गदर्शक तत्त्वांव्यतिरिक्त, कंपनी सोन्याच्या दागिन्यांसापेक्ष व्यक्तींना लोन देताना, संचालक मंडळाद्वारे योग्यरित्या मंजूर केलेल्या धोरणाचे अनुसरण करेल. ज्यामध्ये अन्य बाबींसोबत खालील गोष्टींचा समावेश असेल:

i. आरबीआयने विहित केलेल्या केवायसी मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले आहे याची सुनिश्चिती करण्यासाठी आणि कोणतेही लोन देण्यापूर्वी कस्टमर सोबत विहित पावले उचलण्यात येत असल्याची सुनिश्चिती केली जाईल

ii. प्राप्त झालेल्या दागिन्यांसाठी योग्य मूल्यांकन प्रक्रिया.

iii. सोन्याच्या दागिन्यांच्या मालकीच्या पूर्ततेसाठी अंतर्गत प्रणाली.

iv. दागिने सुरक्षित कोठडीत ठेवण्यासाठी पुरेशी यंत्रणा, नियमित आधारावर प्रणालीचा आढावा, संबंधित कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे आणि अंतर्गत लेखापरीक्षकांद्वारे नियमित तपासणी करण्यासाठी पुरेशी प्रणाली रचना, दागिन्यांच्या स्टोरेजसाठी योग्य सुविधा नसलेल्या शाखांद्वारे सोन्याच्या तारणासापेक्ष लोन क्षमता वाढविली जाणार नाही.

v. तारण म्हणून स्वीकारलेले दागिने योग्यरित्या इन्श्युअर्ड केले जातील.

vi. विना परतफेडच्या बाबतीत दागिन्यांच्या लिलावासंदर्भात पॉलिसी पारदर्शक आणि पुरेशी असेल. कर्जदाराला पूर्व सूचना लिलाव तारखेपूर्वी दिली जाईल. लिलाव प्रक्रिया निर्धारित स्वरुपानुसार पार पाडली जाईल. हितसंबंधांचा कोणताही संघर्ष नसावा आणि लिलाव प्रक्रिया गट कंपन्या आणि संबंधित संस्थांसह लिलावादरम्यान सर्व व्यवहारांमध्ये तटस्थ संबंध असल्याचे सुनिश्चित करेल.

vii. किमान 2 वर्तमानपत्रांमध्ये, एक स्थानिक भाषेत आणि राष्ट्रीय नियतकालिक वृत्तपत्रामध्ये जाहिराती जारी करून सार्वजनिकरित्या लिलाव जाहीर केला जाईल.

viii. कंपनी आयोजित लिलावात सहभागी होणार नाही.

ix. मंजूर केलेल्या सोन्याचा लिलाव बोर्डद्वारे मान्यताप्राप्त लिलाव कर्त्यांमार्फतच केला जाईल.

x. या धोरणामध्ये फसवणुकीस प्रतिबंध करण्यासाठी अंमलाधीन प्रणाली आणि कार्यपद्धती यांचाही अंतर्भाव असेल. ज्यामध्ये एकत्रीकरण, अंमलबजावणी आणि मंजुरीची कर्तव्ये वेगळे करणे समाविष्ट आहे.

xi. सोन्यासाठी लोन देण्याच्या ॲग्रीमेंट मध्ये लिलावाच्या प्रक्रियेचे तपशील देखील स्पष्ट केले जातील.

16. मायक्रो-फायनान्स लोन्ससाठी फेअर प्रॅक्टिस कोड

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने (आरबीआय)मुख्य दिशानिर्देश - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (मायक्रो-फायनान्स लोन्स साठी रेग्युलेटरी फ्रेमवर्क) दिशानिर्देश, 2022 अंतर्गत रेफरन्स डीओआर.एफआयएन.आरईसी.95/03.10.038/2021-22 दिनांक मार्च 14, 2022. ही दिशानिर्देश सर्व व्यावसायिक बँका, मायक्रो-फायनान्स संस्था आणि हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांसह एनबीएफसी साठी लागू आहेत. हे मार्गदर्शक तत्त्वे एप्रिल 01, 2022 पासून लागू होतील.

वरील विभागांमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे एफपीसी व्यतिरिक्त कंपनी मायक्रो-फायनान्स लोन साठी वैशिष्टकृत असलेल्या खालील योग्य पद्धतींचा अवलंब करेल:

(i) सर्वसाधारण

क) कंपनीच्या वेबसाईटशिवाय स्थानिक भाषेत कंपनीचे कार्यालय आणि शाखा परिसरात एफएमसी हे दर्शनी भागात प्रदर्शित केले जातील.

ख) पारदर्शकता आणि वाजवी लोन पद्धतींबद्दलची त्यांची वचनबद्धता स्पष्ट करणारी माहिती स्थानिक भाषेत दिली जाईल आणि परिसरात आणि लोन कार्डमध्ये प्रदर्शित केली जाईल.

ग) कर्जदाराच्या उत्पन्न आणि विद्यमान लोनशी संबंधित आवश्यक चौकशी करण्यासाठी क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षित केले जाईल.

घ) कर्जदारांना देऊ केलेले प्रशिक्षण विनामूल्य असेल. अशा प्रशिक्षण देण्यासाठी क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षित केले जाईल आणि कर्जदारांना लोन / इतर उत्पादनांशी संबंधित प्रक्रिया आणि प्रणालीविषयी पूर्णपणे जागरूक करणे आवश्यक आहे.

ङ) आकारले जाणारे संभाव्य व्याज आणि कंपनीद्वारे स्थापित तक्रार निवारण प्रणाली ही त्याच्या सर्व कार्यालयांमध्ये (स्थानिक भाषेत) आणि त्याच्या वेबसाईटवर जारी केलेल्या साहित्यात प्रामुख्याने प्रदर्शित केली जाईल.

च) लोन ॲग्रीमेंटमध्ये आणि एफपीसीमध्ये घोषणा केली जाईल. जे कंपनीच्या कार्यालय, शाखा परिसर आणि वेबसाईटवर दर्शविले जाईल की ते त्यांच्या कर्मचारी किंवा आऊटसोर्स केलेल्या एजन्सीच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे अयोग्य वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि वेळेवर तक्रार निवारण प्रदान केले जाईल.

छ) भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (आरबीआय) केवायसी निर्देशांचे पालन केले जाईल. कर्जदारांची परतफेड क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य तपासणी केली जाईल.

ज) लोनची सर्व मंजुरी आणि वितरण केवळ केंद्रीय ठिकाणी केले जाईल आणि या कार्यात एकापेक्षा जास्त व्यक्तीचा समावेश असेल. याव्यतिरिक्त, वितरण कार्याचे बारकाईने संनियंत्रण केलेले असेल.

झ) लोनच्या ॲप्लिकेशनची प्रक्रिया कठीण नसेल आणि पूर्व-निर्धारित वेळेच्या रचनेनुसार लोन वितरण केले जातात याची खात्री करण्यासाठी पुरेशी पावले उचलली जातील.

(ii) लोन ॲग्रीमेंट/ लोन कार्डमध्ये डिस्क्लोजर

क) कंपनीकडे मायक्रो फायनान्स लोन ॲग्रीमेंट बोर्ड मान्यताप्राप्त प्रमाणित स्वरूप असेल. लोन ॲग्रीमेंट हे प्राधान्याने स्थानिक भाषेत असतील.

ख) लोन ॲग्रीमेंट मध्ये, कंपनी खालील गोष्टी उघड करेल:

- लोनच्या सर्व अटी व शर्ती,
- लोनच्या मूल्य निर्धारणात केवळ तीन घटकांचा समावेश होतो. जसे की, इंटरेस्ट शुल्क, प्रक्रिया शुल्क आणि इंटरेस्ट प्रीमियम (ज्यामध्ये त्यासंबंधी प्रशासकीय शुल्क समाविष्ट आहे)
- कर्जदाराकडून कोणतेही सिक्युरिटी डिपॉझिट / मार्जिन संकलित केले जात नाही,
- कर्जदार एकापेक्षा जास्त एसएचजी / जेएलजीचा सदस्य असू शकत नाही,
- लोन मंजुरी आणि पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीच्या देय तारखेदरम्यानचा अधिस्थगन कालावधी,
- कर्जदाराच्या डाटा गोपनीयतेचा आदर केला जाईल याची सुनिश्चिती.

ग) लोन कार्ड खालील तपशील दर्शवितो:

- आकारलेल्या संभाव्य इंटरेस्ट रेट सह किंमतीवरील सरलीकृत फॅक्टशीट,
- लोनशी संलग्नित अन्य सर्व अटी व शर्ती,
- कर्जदाराची पुरेशी ओळख स्पष्ट करणारी माहिती,
- प्राप्त झालेले हप्ते आणि अंतिम डिस्चार्जसह सर्व परतफेडीसाठी कंपनीद्वारे पोचपावती,
- लोन कार्डमध्ये कंपनीने स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण प्रणालीचा आणि नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क क्रमांक देखील ठळकपणे नमूद केलेला असेल,
- जारी केलेले नॉन-क्रेडिट उत्पादने कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने असतील आणि शुल्काची रचना लोन कार्डमध्येच कळविली जाईल,
- लोन कार्डमधील सर्व माहिती स्थानिक भाषा किंवा कर्जदाराने आकलनयोग्य असणाऱ्या भाषेत असेल.

(iii) परतफेडीची सक्तीरहित पद्धत:

क) रिकव्हरी सामान्यपणे केवळ नियुक्त केलेल्या ठिकाणीच केली जाईल. जर कर्जदार दोन किंवा अधिक सलग वेळा मध्यवर्ती ठिकाणी विहित वेळेत उपस्थित न झाल्यास क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना वसुलीसाठी कर्जदाराचे निवासाचे ठिकाणी वसुलीस अनुमती राहील.

ख) क्षेत्रीय कर्मचारी आणि त्यांची भरती, प्रशिक्षण आणि पर्यवेक्षण यासाठी संहितेच्या संदर्भात बोर्डाने मान्यता दिलेले धोरण अस्तित्वात असल्याची कंपनी सुनिश्चिती करेल. कोड मध्ये क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांसाठी आवश्यक किमान पात्रता नमूद करेल आणि कस्टमर सोबत व्यवहार करण्यासाठी त्यांच्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण साधने असल्याची सुनिश्चिती करेल. क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणामध्ये कोणत्याही अपमानास्पद किंवा

जबरदस्तीने लोन संकलन/वसुलीच्या पद्धतींचा अवलंब न करता कर्जदारांप्रती योग्य वर्तनाने आचरण करण्याच्या कार्यक्रमांचा समावेश असेल.

ग) कर्मचाऱ्यांसाठी भरपाईच्या पद्धतींमध्ये केवळ जमा केलेल्या लोनची संख्या आणि वसुलीचा दर यापेक्षा सेवेचे क्षेत्र, कर्मचाऱ्यांचे आचरण आणि कर्जदाराचे समाधान यावरील अधिक भर अपेक्षित असेल. क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांनी आचारसंहितेचे पालन न केल्याच्या प्रकरणांमध्येही दंड आकारला जाऊ शकतो. साधारणपणे, संवेदनशील भागात वसुलीसाठी फक्त कर्मचारी आणि आउटसोर्स केलेले रिकव्हरी एजंट नियुक्त केले जातील.

17. फेअर प्रॅक्टिस कोडचा आढावा

व्यवस्थापकीय संचालकाला फेअर प्रॅक्टिस कोडमध्ये वेळोवेळी कोणत्याही बदलाचा आढावा घेण्यास आणि मंजूरी देण्यास अधिकृत केले जाईल.

* * *