

## वेस्टर्न कॅपिटल अँडव्हायझर्स प्रायव्हेट लिमिटेड वाजवी सराव कोड

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने 28 सप्टेंबर 2006 च्या परिपत्रकाद्वारे, सर्व नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी (NBFCs) कर्जाचा व्यवसाय करताना स्वीकारल्या जाणाऱ्या उचित व्यवहार संहिता (FPC) वर मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत. इतर गोष्टींसह मार्गदर्शक तत्त्वे, कर्जाच्या अटी व शर्तीवरील पुरेशा प्रकटीकरण आणि गैर-जबरदस्ती वसुली पद्धतीचा अवलंब करण्याबाबत सामान्य तत्त्वे समाविष्ट करतात. कंपनी RBI ने वेळोवेळी विहित केलेल्या सर्व उत्तम पद्धतींचा अवलंब करेल आणि विहित केलेल्या मानकांचे पालन करण्यासाठी या संहितेत आवश्यक असल्यास योग्य ते बदल करेल. RBI ने मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिझर्व्ह बँक (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 ('SBR मास्टर डायरेक्शन्स') जारी केले आहेत. SBR मास्टर डायरेक्शन्स सध्याच्या मास्टर डायरेक्शन्स सिस्टीमली इम्पोर्टंट आणि नॉन-सिस्टिमली इम्पोर्टंट NBFC च्या अधिनस्तपणे जारी करण्यात आले आहेत. तसेच, RBI ने न्याय्य पद्धती संहितेत सुधारणा करत मास्टर परिपत्रके/परिपत्रक जारी केले आहेत. वरील मुख्य दिशानिर्देश आणि परिपत्रकांशी संरेखित करण्यासाठी, संहितेत येथे बदल केले आहेत.

फेअर प्रॅक्टिसस कोड ("कोड") चे उद्दिष्ट ग्राहकांना व्यवहारांचे प्रभावी विहंगावलोकन प्रदान करणे आहे, ज्याचे अनुसरण वेस्टर्न कॅपिटल अँडव्हायझर्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("WCAPL"/ "द कंपनी") आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात करेल. कंपनीद्वारे त्याच्या ग्राहकांना, संहिता ग्राहकांना त्यांच्याकडून मिळणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करेल आणि कंपनी मंजूर आणि वितरित करू शकतील अशा कोणत्याही कर्जाला लागू होईल.

संहितेचे उद्दिष्ट: कोड खालील उद्देशाने विकसित केला गेला आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य पद्धती सुनिश्चित करणे
- अधिक पारदर्शकता ग्राहकांना उत्पादनाची चांगली समज आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करते
- कंपनीमध्ये ग्राहकांचा विश्वास निर्माण करणे.

योग्य सराव कोड खालील क्षेत्रांना लागू होतो:

### १. कर्जासाठी अर्ज

- १.१ कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावा.
- १.२ कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असेल, जेणेकरून इतर NBFCs द्वारे ऑफर केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला सूचित निर्णय घेता येईल.
- १.३ कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सबमिट करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे सूचित केली जातील.
- १.४ कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती देण्याची एक प्रणाली तयार करेल. कर्जाचा अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढला जाईल याची माहिती कर्जदाराला दिली जाईल.

### २. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- २.१ कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत, मंजूरी/ऑफर लेटरद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम आणि त्यावरील वार्षिक व्याजदरासह सर्व अटी व शर्तीसह लिखित स्वरूपात कळवेल. आणि त्याचा अर्ज करण्याची पद्धत, आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवा.
- २.२ कर्जाच्या परतफेडीसाठी आकारलेल्या दंडात्मक व्याजाचा तपशील ठळक स्वरूपात कर्ज करारामध्ये असेल.

- २.३ सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये संदर्भित सर्व संलग्नकांसह कर्ज कराराची एक प्रत, स्थानिक भाषेत किंवा कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्जदारांना समजेल त्या भाषेत दिली जाईल.

### ३. कर्ज खात्यातील दंडात्मक शुल्क

- ३.१ कर्जदाराकडून कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल कंपनी दंड आकारू शकते आणि ते 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून मानले जाईल आणि दरात जोडलेल्या 'दंडात्मक व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाही. अॅडव्हान्सवर व्याज आकारले जाते. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार नाही, म्हणजे अशा शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढ करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर याचा परिणाम होणार नाही.
- ३.२ कंपनी व्याज दरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही.
- ३.३ दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
- ३.४ वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, भौतिक अटी व शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना दंड आकारण्यापेक्षा जास्त नसावे.
- ३.५ दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण कर्ज करारामध्ये आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटींमध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे प्रकट केले जावे.
- ३.६ जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठविली जातात तेव्हा दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

### ४. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- ४.१ कर्जदाराला कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची आगाऊ सूचना दिली जाईल.
- ४.२ कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ संभाव्यपणे प्रभावी आहेत. कर्जाच्या दस्तऐवजांमध्ये या प्रभावाची अट समाविष्ट केली जाईल.
- ४.३ कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागण्याचा / गतिमान करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- ४.४ कंपनी सर्व देय परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा त्या कर्जदाराला विरुद्ध कंपनीकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून कंपनी सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल तर, कंपनी कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्यास पात्र आहे याची सूचना देईल / दिले.

## ५. जबाबदार कर्ज आचरण - वैयक्तिक कर्जाची परतफेड / सेटलमेंटवर जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

### ५.१ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करणे

- कंपनी सर्व मूळ जंगम/अचल मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणत्याही नोंदणीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल;
- कर्जदाराला मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे एकतर कॉर्पोरेट कार्यालय/शाखेतून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल जेथे कर्ज खाते सर्व्हिस केले गेले होते किंवा कर्जदाराच्या पसंतीनुसार कागदपत्रे उपलब्ध असलेल्या कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून;
- मूळ जंगम/जंगम मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या परताव्याची वेळ आणि ठिकाण कर्ज मंजूरीच्या पत्रांमध्ये नमूद केले जावे;
- एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेच्या बाबतीत, कंपनी कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये नमूद केलेल्या प्रक्रियेनुसार मूळ जंगम/जंगम मालमत्तेची कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करेल.

### ५.२ जंगम/जंगम मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्याबद्दल भरपाई

- मूळ जंगम/अचल मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करण्यात उशीर झाल्यास किंवा कर्जाची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर ३० दिवसांनंतर संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी अशा विलंबाची कारणे कर्जदाराला कळवेल. जर विलंब कंपनीला कारणीभूत असेल, तर ती कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ₹5,000 च्या दराने भरपाई देईल.
- मूळ जंगम/अचल मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे नुकसान/नुकसान झाल्यास, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, कंपनी जंगम/जंगम मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यासाठी कर्जदारास मदत करेल आणि पैसे देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च उचलेल. वरील खंड (ii) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर विलंब कालावधी दंडाची गणना केली जाईल (म्हणजे एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर).
- या निर्देशानुसार दिलेली भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायदानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता असेल.

## ६. समान मासिक हप्ते (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील फ्लोटिंग व्याज दर रीसेट करा

### ६.१ EMI आधारित फ्लोटिंग रेट वैयक्तिक कर्जाच्या संदर्भात खालील गोष्टी लागू केल्या जातील:

- मंजूरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना कर्जावरील बेंचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे EMI आणि/किंवा मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये बदल होण्याच्या संभाव्य परिणामाबद्दल स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे EMI/ मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास योग्य चॅनेलद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवले जाईल.
- व्याजदर पुनर्संचयित करताना, कंपनी कर्जदारांना कंपनी धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विक करण्याचा पर्याय प्रदान करेल.

- iii कर्जदारांना (अ) EMI मध्ये वाढ करणे किंवा मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी निवड करण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल; आणि, (b) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण स्वरूपात, प्रीपे करणे. फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट दंडाची आकारणी सध्याच्या सूचनांच्या अधीन असेल.
- iv कर्जे फ्लोटिंगवरून निश्चित दरावर बदलण्यासाठी लागू होणारे सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजूरी पत्रात आणि अशा शुल्क/खर्चांच्या पुनरावृत्तीच्या वेळी पारदर्शकपणे उघड केले जातील. कंपनी वेळोवेळी.
- v. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत मुदत वाढल्यास नकारात्मक कर्जमाफी होणार नाही.
- vi कंपनी प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी, योग्य चॅनेलद्वारे कर्जदारांना एक स्टेटमेंट सामायिक करेल/ उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये किमान मुद्दल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, EMI रक्कम, शिल्लक EMI ची संख्या आणि व्याजाचा वार्षिक दर मोजला जाईल. /कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर). विधाने सोपी आणि कर्जदाराला सहज समजतील याची कंपनी खात्री करेल.

६.२ समान मासिक हप्त्याच्या कर्जाव्यतिरिक्त, या सूचना वेगवेगळ्या कालावधीच्या सर्व समान हप्त्यांवर आधारित कर्जांना देखील लागू होतील.

## ७ इतर सामान्य तरतुदी

- ७.१ कर्जाच्या कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत) कंपनी कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.
- ७.२ कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा - म्हणजे, कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर - कोणतीही विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कर्जदाराला कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- ७.३ कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी कोणत्याही छळाचा अवलंब करणार नाही - जसे की विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर इ. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करा.
- ७.४ वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जांवर कंपनी फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट दंड आकारू शकत नाही.

## ८. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- ८.१ कंपनीकडे संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा असेल. अशा यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील. संचालक मंडळाने उचित व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा नियतकालिक आढावा देखील प्रदान केला पाहिजे. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल त्रैमासिक मंडळाला सादर केला जाईल.

## ९. तक्रार निवारण यंत्रणा

- ९.१ ज्या कंपनीने व्यवसाय केला आहे त्या कार्यालयातील सूचना फलकावर कंपनी खालील माहिती प्रदर्शित करेल:

- (i) तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन / मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता) ज्यांना कंपनीविरुद्ध तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी लोक संपर्क साधू शकतात.
- (ii) 'RBI च्या DNBS च्या प्रादेशिक कार्यालयाचे प्रभारी अधिकारी' यांचे संपर्क तपशील ज्यांच्याशी ग्राहक संपर्क करू शकतात जर ते कंपनीने प्रदान केलेल्या ठरावावर समाधानी नसतील किंवा समस्या 30 दिवसांपर्यंत निराकरण न झाल्यास.

## १०. NBFC द्वारे आकारण्यात येणाऱ्या जादा व्याजाचे नियमन

- १०.१ कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निर्धारित करण्यासाठी कंपनीने संबंधित घटक जसे की, निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी लक्षात घेऊन व्याज दर मॉडेल स्वीकारावे. व्याजाचा दर आणि जोखीमच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींकडून वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील.
- १०.२ व्याजाचे दर आणि जोखीमच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केला जाईल आणि जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा ते अद्यतनित केले जातील.
- १०.३ व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- १०.४ कंपनी व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडेल.

## ११ NBFCs द्वारे शारीरिक/दृश्यदृष्ट्या विकलांगांना कर्ज सुविधा

अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधांचा विस्तार करण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही. कंपनीच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यवसाय सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी शक्य ते सर्व सहकार्य करतील. कंपनी त्यांच्या कर्मचाऱ्यांसाठी सर्व स्तरांवर आयोजित केलेल्या सर्व प्रशिक्षण कार्यक्रमांमध्ये, कायद्याने आणि आंतरराष्ट्रीय अधिवेशनांद्वारे त्यांना हमी दिलेले अपंग व्यक्तींचे हक्क असलेले एक योग्य मॉड्यूल समाविष्ट करेल. पुढे, कंपनीने सेट केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या अंतर्गत अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करेल.