

वेस्टर्न कॅपिटल अँडव्हायझर्स प्रायव्हेट लिमिटेड वाजवी सराव कोड

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्यांसाठी (NBFCs) वाजवी व्यवहार संहितेवर मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत ज्याद्वारे त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट व्यवहारांसाठी मानके निश्चित केली आहेत (परिपत्रक क्रमांक RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC क्रमांक 80 / 03.10.042/ 2005-06). 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 च्या अनुषंगाने मास्टर सर्कुलर DNBS (PD) CC No.388/ 03.10.042/2014-15 दिनांक १ जुलै, २०१४ च्या अनुषंगाने, NBFC साठी वाजवी व्यवहार संहितेच्या मार्गदर्शकतत्वांमध्ये सुधारणा केली होती आणि त्यानुसार संहितेमध्ये योग्य त्या सुधारणा केल्या आहेत. उपरोक्त मार्गदर्शक तत्त्वे.

येथे खाली स्वीकारल्याप्रमाणे वाजवी आचरण संहिता, उपरोक्त RBI परिपत्रक(परिपत्रक) मध्ये समाविष्ट असलेल्या NBFC साठी उचित व्यवहार संहितेच्या मार्गदर्शक तत्वांशी सुसंगत आहे.

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

- कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावा.
- 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.
- कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सबमिट करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे सूचित केली जातील.
- 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

- कंपनी कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत, मंजूरी/ऑफर लेटरद्वारे किंवा अन्यथा, वार्षिक व्याजदरासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम लिखित स्वरूपात कळवेल. त्यावर आणि अर्ज करण्याची पद्धत, आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवा.

- कर्जाच्या परतफेडीसाठी आकारलेल्या दंडात्मक व्याजाचा तपशील ठळक स्वरूपात कर्ज करारामध्ये असेल.
- सर्व कर्जदारांना कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांसह कर्ज कराराची प्रत, स्थानिक भाषेत किंवा कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्जदारांना समजेल त्या भाषेत दिली जाईल.

३. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- 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.
- व्याजदर आणि शुल्कामध्ये सांगितलेले बदल संभाव्य परिणामासह असतील आणि या संदर्भातील एक कलम कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केले जाईल.
- कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा / गतिमान करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- कंपनी सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या कर्जदाराला विरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी 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.

४. इतर सामान्य तरतुदी

- कंपनी कर्जाच्या कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय कर्जदाराला बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कंपनीच्या निदर्शनास आली नाही).
- कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा - म्हणजे, कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर - कोणतीही विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कर्जदाराला कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- 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.
- कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट दंड आकारू शकत नाही.

५. संचालक मंडळाची जबाबदारी

- कंपनीकडे एक तक्रार निवारण मंच असेल ज्यामध्ये वरिष्ठ व्यवस्थापन संघ - म्हणजे कंपनीचे संचालक - या संदर्भात उद्भवणारे विवाद सोडवण्यासाठी, जर काही असतील तर. कोणत्याही तक्रारीची सूचना मिळाल्यापासून २ आठवड्यांच्या कालावधीत सदर मंचाची बैठक होईल. हे सुनिश्चित करेल की कंपनीच्या कार्यकर्त्यांद्वारे कर्ज देण्याच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर योग्यरित्या ऐकले जातील आणि सोडवले जातील. कंपनी वेळोवेळी उचित व्यवहार संहितेचे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्याचे पुनरावलोकन करेल. अशा पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल त्रैमासिक मंडळाला सादर केला जाईल.

६. तक्रार निवारण यंत्रणा

- ज्या कंपनीचा व्यवसाय व्यवहार केला जातो त्या कंपनीच्या कार्यालयातील सूचना फलकावर कंपनी खालील माहिती प्रदर्शित करेल:
 - (i) तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि ग्राहक त्यांच्या तक्रारी निर्देशित करू शकतील अशा कार्यालयाचा संपर्क तपशील.
 - (ii) 'RBI च्या DNBS च्या प्रादेशिक कार्यालयाचे प्रभारी अधिकारी' यांचे संपर्क तपशील ज्यांच्याशी ग्राहक कंपनीने प्रदान केलेल्या ठरावावर समाधानी नसल्यास किंवा समस्या ३० दिवसांपर्यंत निराकरण न झाल्यास संपर्क करू शकतात.
- तक्रारींसाठी, ग्राहक आमच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला लिहू शकतात ज्यांचे तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

नोडल अधिकारी/तक्रार निवारण अधिकारी यांचे नाव : श्रीमती उषा त्रिवेदी

दूरध्वनी क्रमांक : +९१ ७९७७२२४६६१

ईमेल आयडी : usha.trivedi@westerncap.in

पत्ता : सि-४०२, बुसीन्सस सक्कउअरए, चाकाला, ऐ. के. रोड, अंधेरी पूर्व, मुंबई - ४००९३.

७. NBFC द्वारे आकारण्यात येणाऱ्या जादा व्याजाचे नियमन

- कंपनी कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारले जाणारे व्याज दर ठरवण्यासाठी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटक विचारात घेऊन व्याज दर मॉडेल स्वीकारेल. व्याजाचा दर आणि जोखीमच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जावे.
- 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.
- व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.