

"समुन्नती फयनांशल इंटरमिडिएशन अँड सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड."

संदर्भित फेअर प्रॅक्टिस कोड हा रिझर्व्ह बँकेच्या मास्टर परिपत्रकावर आधारित आहे. फेअर प्रॅक्टिस कोड आर. बी. आय (मास्टर परिपत्रक डी.एन. बी. आर. (पी . डी) सी.सी क्र . ०५४/०३. ०. १९/२०१५-१६ तारीख- १ जुलै २०१५

आर.बी.आय वेळोवेळी त्यांच्या परिपत्रकावरील परिपत्रक निर्देश जरी करत असल्या कारणास्तव, भविष्यात परिपत्रकामध्ये होणाऱ्या दुरुस्त्या, फेअर प्रॅक्टिस कोड मध्य अद्ययावत करण्यात याव्यात.

I. कोडची उद्दिष्टे.

सदर कोडची उद्दिष्टे पुढील प्रमाणे आहेत:-

१. ग्राहकांच्या संधर्भात कुठल्याही कामात किमान मानक ठरवून फेअर प्रॅक्टिस चा प्रसार करणे.
२. पारदर्शकता वाढविणे, जेणेकरून ग्राहकांना कंपनीकडून मिळणाऱ्या विविध सेवांबाबत योग्य अंदाज बांधता येईल.
३. ग्राहकांचा कंपनीवरील विश्वास वाढविणे व जोपासणे.

II. कोडचा विनियोग

कंपनीच्या सर्व उत्पादनांना कोड लागू आहे.

कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या वित्तपुरवठा विषयक आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी, एकाधिक उत्पादनांचे मूल्यांकन करणे सुरु ठेवेल.

सदर कोड कंपनीने विकसित केलेल्या व ग्राहकांना पुरवलेल्या सर्व उत्पादनांना लागू होईल.

III. कर्जासाठी व त्याचा प्रक्रियेसाठी अर्ज.

१. कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद हे याचा बोली/मातृभाषेत आगर त्याला समजणाऱ्या भाषेत असतील.

२. कर्ज अर्जाच्या फॉर्म मध्ये अशी सर्व आवश्यक माहिती समाविष्ट करण्यात येईल, जी कर्जदाराच्या हिताशी संबंधित असेल, जेणेकरून कर्जदारास कंपनीच्या आणि इतर एन.बी.एफ.सी. च्या अटी व शर्तीमध्ये अर्थपूर्ण तुलना करून योग्य निर्णय घेणे शक्य होईल. अर्जाच्या फॉर्म सोबत द्यावयाच्या कागदपत्रांची सूची कर्ज अर्जाच्या फॉर्ममध्येच देण्यात येईल.

३. अर्ज मिळाल्याबद्दल पावती देण्याची यंत्रणा आम्ही तयार करू. अर्जाबाबत निर्णय घेण्यासाठी लागणाऱ्या वेळेची माहिती देखील अर्ज मिळाल्याच्या पोचपावतीत समाविष्ट असेल.

IV. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी व शर्ती

१. कर्जदाराच्या मातृभाषेत किंवा त्याला समजणाऱ्या भाषेत आम्ही लिखित स्वरूपात मंजूरी पत्राद्वारे किंवा दुसऱ्या मार्गाने अटी व शर्तीसकट, मंजूर झालेल्या कर्जाची रक्कम, तसेच वार्षिक व्याजदर, ती आकारण्याची पद्धत इत्यादी गोष्टींचा खुलासा करू. तसेच कर्जदाराने अटी व शर्ती मान्य केल्याची पोच आमच्या रेकॉर्डवर ठेऊ.

२. कर्जदाराने कर्जाची रक्कम उशीरा परतफेड केल्यास आकारण्यात येणार दंडात्मक व्याजदर आम्ही ठळक अक्षरात कर्जाच्या करारनाम्यात लिहू.

३. कर्ज देताना आम्ही करारनाम्याची एक प्रत तसेच इतर नमूद सर्व कागदपत्रांची एक प्रत कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत कर्जदारास देऊ.

V. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्ज वितरण.

१. आम्ही कर्जदारास त्याच्या मातृभाषेत किंवा त्याला समजेल अशा भाषेत अटी व शर्तीमधील बदल, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सर्व्हिस चार्जस, पूर्व-भरपाईचे शुल्क इत्यादी मधील बदल यांच्या विषयी माहिती देऊ. व्याजदर आणि शुल्क बदल हे केवळ भविष्यातील व्यवहारांस लागू होतील याची आम्ही

खबरदारी घेऊ. त्याबद्दल योग्य ती अट करारनाम्यात समाविष्ट केलेली असेल.

२. रक्कम रद्द करण्याबाबत किंवा भरणा लवकर करण्याबाबत किंवा कराराच्या मुद्द्यांची पूर्तता करण्याबाबत निर्णय हा करारनाम्याधीन असेल.

३. सर्व देय परत फेडल्यानंतर किंवा उरलेल्या रक्कमेची परतफेड झाल्यानंतर आम्ही सर्व सिक्युरिटीज, आमचा कर्जदारावर कुठलाही कायदेशीर हक्क अथवा कर्ज फिटेपर्यंत कर्जदाराची काही मालमत्ता ताब्यात ठेवण्याचा कायदेशीर हक्क नसल्यास, मुक्त करून टाकू. असा एखादा कायदेशीर हक्क बजावायची वेळ आल्यास, कर्जदारास, अश्या थकबाकी वसुलीचे सर्व मुद्दे आणि कुठल्या परिस्थितीत थकबाकी फेडून होईस्तोपर्यंत असा हक्क बजावला जाईल त्याबद्दल संपूर्ण पूर्वकल्पना देऊन नोटीस दिली जाईल.

VI. सर्वसामान्य अटी

१. अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या कारणाशिवाय कर्जदाराच्या खाजगी बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्याचे आम्ही टाळतो. (जर आमच्या हातात अशी माहिती अली, की जी कर्जदाराने आम्हाला आधी सांगितलेली नव्हती.)

२. उधार खात्यातून हस्तांतरण करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, आमचा होकार किंवा नकार, अशी विनंती प्राप्त होण्याच्या तारखेनंतर २१ दिवसांच्या आत आम्ही कळवू. असे हस्तांतरण कायद्यातील करारनाम्यासंधर्भातील अटीनुसार केले जाईल.

३. कर्जाच्या वसुलीसाठी आम्ही अयोग्य छळाचा वापर करणार नाही, जसे की कर्जदारास वेळी- अवेळी त्रास देणे, किंवा बळाचा वापर करणे इत्यादी. आमच्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य रित्या व्यवहार करण्याचे प्रशिक्षण दिले जाईल.

४. आम्ही वैयक्तिक कर्जदारास मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोझर चार्जस / प्रीपेमेंट दंड आकारणार नाही.

VII संचालक मंडळाची जबाबदारी

आपले संचालक मंडळ योग्य अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणा उभी करेल. या यंत्रणेची जबाबदारी ही असेल की कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयातून उद्भवणाऱ्या सर्व विकवाडांची सुनावणी व निकाल हा त्याच्या पेक्षा वरच्या पातळीवर चौकशीअंती घेण्यात येईल. संचालक मंडळ नियमितपणे फेअर प्रॅक्टिस कोड आणि तक्रार निवारण यंत्रणा यांच्या व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील परिणामकतेचे पुनरावलोकन करेल. अश्या पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाला नियमित कालांतराने सादर करण्यात येईल.

VIII तक्रार निवारण अधिकारी

आमच्या ग्राहकांच्या सोयीसाठी आम्ही खालील माहिती, परिचालन स्तरावर आमच्या सर्व शाखांमध्ये किंवा कामाच्या ठिकाणी ठळकपणे प्रदर्शित करू.

अ) आमच्या विरुद्ध काही तक्रार असल्यास ग्राहकांना ज्यांना भेटता येईल अश्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क तपशील (दूरध्वनी, भ्रामणध्वनी क्रमांक आणि ई-मेल इ.)

ब) तक्रारींचे निवारण एक महिन्याच्या आत न झाल्यास, ग्राहक आर.बी.आय च्या डी.एन.बी.एस च्या क्षेत्रीय कार्यालयाच्या इन-चार्ज अधिकाऱ्याला अपील करू शकतो, ज्याच्या हद्दीत आमचे नोंदणीकृत कार्यालय येते.

कंपनीने अंमलात आणलेल्या तक्रार निवारण प्रक्रियेची माहिती ठळकपणे ग्राहकांपर्यंत पोहोचवण्याचे काम, जाहीर नोटीस तसेच तक्रार निवारण अधिकारी व आर.बी.आय च्या क्षेत्रीय कार्यालयाची विस्तृत माहिती करेल.

IX फेअर प्रॅक्टिस कोड ची भाषा आणि प्रसारित करण्याची पद्धत

फेअर प्रॅक्टिस कोड, स्थानिक भाषेत आणि आमच्या वेब-साईट वर, आमच्या विविध हितधारकांच्या माहितीसाठी ठेवण्यात येईल.

X व्याजदर

अ) आम्ही व्याजदराचे मॉडेल, संबंधित घटकांचा विचार करून तयार करू, जसे की फंडचा खर्च, मार्जिन, जोखीम प्रीमियम इ, आणि त्यानुसार व्याजदर ठरवू. व्याजदराचा तपशील आणि वेगवेगळ्या जोखमींवर आणि तत्वांवर आधारित भिन्न कर्जदारांस भिन्न व्याजदर यांचा खुलासा कर्जदारांस किंवा ग्राहकांस अर्जाच्या फॉर्म मध्ये आणि सँक्शन लेटर (मंजूरी पत्रामध्ये) मध्ये स्पष्टपणे दिला जाईल.

ब) वेगवेगळे व्याजदर आणि जोखमीची क्रमवारी आमच्या वेब-साईट वर किंवा संबंधित वर्तमानपत्रात प्रसिद्ध केली जाईल. वेब-साईट किंवा इतर ठिकाणी प्रसिद्ध केलेली माहिती व्याजदर बदलताच अद्ययावत केली जाईल.

सी) आकारण्यात येणार व्याजदर हा वार्षिक पद्धतीने मोजावा जेणेकरून कर्जदारास खात्यावर नक्की किती व्याजदर आकारला आहे हे अचूक कळू शकेल.

डी) व्याज दर किंवा प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क ठरविण्यासाठी आम्ही योग्य आंतरिक तत्त्वे आणि प्रक्रिया आखू.

XI आमच्याद्वारे वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचे पुनरुत्थान

कर्जदारासह केलेल्या करारामध्ये, अंगभूत कायदेशीर अंमलबजावणीयोग्य, पुनर्विक्री कलम असेल. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी कॉन्ट्रॅक्ट / लोन कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये पुढील तरतुदी लागू होतील.

१. ताबा घेण्याआधी नोटीस कालावधी.
२. नोटीस कालावधी कुठल्या कारणांसाठी माफ करता येऊ शकेल.
३. सेक्युरिटीचा ताबा घेण्याची पद्धत.
४. मालमत्ता विकण्याआधी किंवा लिलाव होण्याआधी कर्जदाराला परतफेड करण्याची शेवटची संधी देणेबाबत तरतूद.
५. कर्जदारास ताबा परत देण्याची पद्धत.
६. मालमत्ता विकण्याची/ लिलाव करण्याची पद्धत.

या व अश्या अति व शर्तीची एक प्रत कर्जदारास देण्यात येईल.

XII सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज

सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर ग्राहकांना कर्ज देताना आम्ही उपरोक्त मुद्द्यांच्या व्यतिरिक्त खालील तरतुदींचा समावेश करू. सोन्याच्या दागिन्यांच्या तारणावर कर्ज देण्यासाठी आमचे व्यापक धोरण असेल.

अ). आर.बी.आय ने घालून दिलेल्या के.वाय.सी बद्दलच्या मार्गदर्शक सूचना पाळल्या जाव्यात ह्याविषयी दक्षता घेणे व ग्राहकास कर्ज देण्याआधी त्याची योग्य चौकशी व पडताळणी करणे.

ब). मिळालेल्या दागिन्यांची योग्य तपासणी प्रक्रिया

क). सोन्याच्या दागिन्यांची मालकी निश्चित करण्यासाठी अंतर्गत प्रणाली

ड). मिळालेल्या दागिन्यांची सुरक्षित ठिकाणी साठवण, अश्या सुरक्षिततेच्या प्रणालींची नियमित तपासणी, संबंधित कर्मचाऱ्यांचे प्रशिक्षण, प्रक्रिया तंतोतंत पाळण्यात येत आहे कि नाही हे तपासण्यासाठी अंतर्गत लेखा परीक्षकांकडून नियमित तपासणी, ज्या शाखांमध्ये अश्या प्रकारची सुरक्षित साठवण्याची सोय नसेल त्या शाखांना अश्या प्रकारची कर्ज देता येणार नाहीत.

इ). संपार्श्विक म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचा योग्य विमा उतरवला पाहिजे.

फ). कर्जदाराला पुरेशी पूर्वसूचना देऊन परतफेड न केल्यास पारदर्शक लिलाव प्रक्रिया. ह्या प्रक्रियेत स्वारस्याचा परस्पर विरोध नसावा आणि लिलाव प्रक्रियेत सर्व व्यवहारांमध्ये कुठल्याही प्रकारे परस्परांवर दबाव नसावा, गुप कंपनी आणि संबंधित संस्थांसह व्यवहारात देखील.

ग). लिलाव किमान दोन वृत्तपत्रांमधील जाहिरातीद्वारे जाहीर करण्यात यावा, एक स्थानिक भाषेतील आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्रामध्ये.

ह). तात्विक दृष्ट्या आपण स्वतः अश्या लिलावांमध्ये सहभाग घेऊ नये.

ई). बोर्डाने प्रमाणित केलेल्या लिलाव संस्थांतर्फेच तारण ठेवलेल्या सोन्याचा लिलाव केला जावा.

ज). पोलिसी मध्ये फसवणूक विरोधी प्रक्रिया व प्रणाली यांचा समावेश होईल, ज्यात विविध कर्तव्यांची विभागणी केली जाईल, जसे की संघटना, अंमलबजावणी आणि मजुरी.

ख). कर्ज करारामध्ये लिलावाबद्दल सर्व तपशील दिला जाईल.

XIII पुनरावलोकन

फेअर प्रॅक्टिस कोड आणि तक्रार निवारण प्रक्रियेचे पालन होत आहे की नाही हे तपासण्यासाठी व्यवस्थापनातर्फे नियमित आढावा घेतला जाईल आणि

त्याचा संघटित अहवाल बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स ना वेळोवेळी दिला जाईल. ह्या कोड ची अद्ययावत प्रत कंपनीच्या वेब-साईट वर ठेवण्यात येईल.