

## न्याय्य व्यवहार कोड

### १. प्रस्तावना

रिझर्व्ह बँकेने २८ सप्टेंबर २००६ रोजी सर्व एनबीएफसींना कर्ज देताना स्वीकारण्यासाठी न्याय्य व्यवहार कोड (एफपीसी) वर मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली. मार्गदर्शक तत्त्वांनी कर्जाच्या अटी आणि अटींवर योग्य माहिती प्रदान करण्याच्या सामान्य तत्त्वांचे तसेच गैर-बलात्कारी वसुल पद्धती स्वीकारण्याचे निर्देश दिले. या मार्गदर्शक तत्त्वांमध्ये एनबीएफसी-एमएफआयची नवीन श्रेणी आणि सोन्याच्या दागिन्यांवर कर्ज देण्यामध्ये झालेल्या जलद वाढीच्या अनुषंगाने सुधारणा करण्यात आल्या. सुधारित परिपत्रक २६ मार्च २०१२ रोजी जारी केले.

### २. एनबीएफसीसाठी न्याय्य व्यवहार कोडावरील मार्गदर्शक तत्त्वे

#### (i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

(a) कर्जदाराला सर्व संवाद त्याच्या स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराने समजलेल्या भाषेत असावे.

(b) कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट केली पाहिजे, जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर एनबीएफसींनी दिलेल्या अटी आणि अटींशी सार्थक तुलना केली जाऊ शकेल आणि कर्जदाराने सूझ निर्णय घेऊ शकेल. कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाच्या दस्तऐवजांची माहिती दिली जाऊ शकते.

(c) कंपनीने सर्व कर्ज अर्जांची स्वीकृती प्राप्त झाल्याबद्दलची पुष्टी प्रदान करावी. पुष्टीमध्ये कर्ज अर्जांची प्रक्रिया करण्यात येणारा वेळ देखील समाविष्ट करावा.

#### (ii) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/अटी

कंपनीने कर्जदाराला त्याच्या स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराने समजलेल्या भाषेत कर्ज मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्य मार्गाने मंजूर कर्जाची रक्कम तसेच अटी आणि अटींमध्ये वार्षिक व्याज दर आणि त्याचे अनुप्रयोग पद्धत याबद्दल माहिती द्यावी आणि कर्जदाराच्या रेकॉर्डवर या अटी व अटींची स्वीकृती ठेवावी. कर्ज करारात उशीराने परतफेडीसाठी दंडात्मक व्याज चार्ज यांचा समावेश असावा.

कंपनीने कर्ज मंजूरीच्या वेळी कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात उद्धृत केलेल्या सर्व उपसंपत्त्यांची एक प्रति सर्व कर्जदारांना द्यावी.

#### (iii) कर्ज वितरणासह अटी आणि अटींमध्ये बदल

(a) कंपनीने कर्जदाराला अटी आणि अटींमध्ये कोणताही बदल म्हणजेच वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वपरतफेड शुल्क इत्यादींची माहिती स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराने समजलेल्या भाषेत देणे आवश्यक आहे.

व्याज दर आणि शुल्कांमध्ये बदल फक्त भविष्यकाळात लागू असावा आणि कर्ज करारात या संदर्भातील आवश्यक तरतुदींचा समावेश असावा.

(b) कर्ज करारानुसार अदा किंवा कार्य करण्यास पुन्हा कॉल/गती याबाबत निर्णय घेतला जातो.

(c) कंपनीने सर्व सुरक्षा कर्जांच्या सर्व देयकांच्या पुनर्भरणावर किंवा बाकीच्या कर्जांच्या रक्कमेच्या वास्तवात यथाशीघ्र मुक्त कराव्यात, त्याचबरोबर कोणत्याही इतर दाव्यांसाठी कंपनीकडे असलेला वैध अधिकार किंवा लिअन देखील राखला पाहिजे. जर असे कोणतेही अधिकार वापरले जाणार असतील, तर कर्जदाराला तेव्हा संपूर्ण तपशीलांसह नोटिस देण्यात येईल की उर्वरित दावे आणि कंपनीच्या संबंधित दाव्यांनुसार कर्जदारास सुरक्षा राखून ठेवण्याची अटी काय आहेत.

#### (iv) सामान्य

(a) कंपनीने कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप टाळावा, बाह्य अटींमध्ये दिलेल्या असण्याव्यतिरिक्त (जर कर्जदाराने आधी सांगितलेली माहिती लपवली असेल तर).

(b) कर्जदाराकडून कर्जदाराच्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी मागणी प्राप्त झाल्यास, कंपनीच्या सहमतीची किंवा अन्यथा म्हणजेच असहमतीची माहिती २१ दिवसांच्या आत दिली जाईल. असे हस्तांतरण पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार आणि कायदानुसार असावे.

(c) कर्जाची वसूली करताना, कंपनी अनावश्यक त्रास देणार्या पद्धतींना धक्का देणार नाही म्हणजेच कर्जदारांना अनधिकृत तासांत वारंवार त्रास देणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर करणे इत्यादी. कंपनीने ग्राहकांना योग्य पद्धतीने हाताळण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना योग्य प्रशिक्षण दिले पाहिजे.

(d) ग्राहकांच्या संरक्षणाच्या उपाययोजनांमध्ये आणि बँका आणि कंपनीच्या विविध कर्जदारांच्या कर्जाची पूर्वपरतफेड करण्याच्या बाबतीत एकसारखेपणा आणण्यासाठी, कंपनीने व्यक्ती कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व तरंगणाऱ्या कर्जांवर फोरे क्लोजर शुल्क/पूर्वपरतफेड दंड आकारण्याची माहिती असली पाहिजे.

#### (v) संचालक मंडळाची जबाबदारी

I. कंपनीच्या संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित केली पाहिजे. अशी यंत्रणा सुनिश्चित करेल की कर्ज संस्थेच्या कार्यरत कर्मचाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवलेल्या सर्व वादांचे निवारण पुढील उच्च स्तरावर केले जाईल. संचालक मंडळाने न्याय्य व्यवहार कोडाचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचे कार्यकाळात अनेक स्तरांवर पुनरावलोकन करण्याची व्यवस्था केली पाहिजे. अशा पुनरावलोकनांचा एक एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाने नियमित अंतराने मागवला जाऊ शकतो.

## (vi) तक्रार निवारण अधिकारी

कार्यात्मक स्तरावर, कंपनीने आपल्या वेबसाइट/शाखांमध्ये/व्यापार केलेल्या ठिकाणी ग्राहकांच्या हितासाठी खालील माहिती प्रमुखपणे प्रदर्शित केली आहे:

- तक्रार निवारणासाठी ग्राहकांनी संपर्क साधावा लागणारा तक्रार निवारण अधिकार्याचे नाव व संपर्क माहिती (टेलिफोन/मोबाइल नंबर व ई-मेल पत्ता).

- जर तक्रार/वाद एक महिन्यांच्या आत निवारण केला जात नसेल, तर ग्राहक DNBS च्या RBI च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या अधिकारी-इन-चार्जकडे अपील करू शकतो (संपूर्ण संपर्क माहिती), ज्याच्या अधिकार क्षेत्रात कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय (एनबीएफसी) आहे. संबंधित अधिकार्याच्या संपर्क माहिती शाखेच्या ठिकाणी उपलब्ध असेल.

(a) कंपनीचा तक्रार निवारण अधिकारी न्याय्य व्यवहार कोडांतर्गत तक्रारींच्या निवारणासाठी जनतेकडून संपर्क साधला जाऊ शकतो, त्याचा पत्ता खालीलप्रमाणे आहे:

## तक्रार निवारण अधिकारी

DAVINTA FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED

नोंदणीकृत कार्यालय:

SY NO. 7P & 93P, ELECTRONIC CITY WEST,

औद्योगिक क्षेत्र, BEGUR HOBLI,

बंगळूर

बंगळूर KA 560100 IN

ई-मेल आयडी: gro@davintafinserv.com

फोन: 080-4718-5381

## (vii) न्याय्य व्यवहार कोडाचे भाषाशास्त्र व पद्धत

कंपनीने याबद्दलच्या मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित न्याय्य व्यवहार कोड (जे स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराने समजलेल्या भाषेत असावे) तयार केले पाहिजे. कंपनीला न्याय्य व्यवहार कोडाच्या मसुद्यात स्वातंत्र्य आहे, मार्गदर्शक तत्वांच्या श्रेणीला वाढवित आहे, परंतु वरच्या मार्गदर्शक तत्वांच्या आत्म्याची बलिदान देणे हे नाही. ते कंपनीच्या वेबसाइटवर विविध हितधारकांच्या माहितीकरिता उपलब्ध केले जाईल.

## (viii) एनबीएफसीने आकारलेले व्याज दर

(a) कंपनीच्या संचालक मंडळाने संबंधित घटकांचा विचार करून, जसे की निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखमीचा प्रीमियम, कर्जे आणि प्रगतीसाठी आकारल्या जाणाऱ्या व्याज दराचे मॉडेल स्वीकारले आहे. अंतर्गत जोखमीच्या ग्रेडेशनच्या आधारे, आकारलेल्या व्याज दराची माहिती कर्जदारास दिली जाईल.

(b) व्याज दर वार्षिक असावा जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारल्या जाणाऱ्या अचूक दरांची माहिती असेल.

(c) कंपनी रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी जारी केलेल्या सर्व डिजिटल कर्ज मार्गद