

एल&टी फायनान्स लिमिटेड

योग्य व्यवहाराच्या पध्दती

2020

वर्जन कंट्रोल

वर्जन	स्वीकारल्याची तारीख	बदललेला संदर्भ	मालक	मान्य करणारे मंडळ
1.0	ऑक्टोबर, 2017	आरबीआयच्या प्रमुख मार्गदर्शनानुसार एफपीसी नुतनीकरण आणि अद्ययावतीकरण	नियामक अनुपालन	संचालक मंडळ
1.1	ऑक्टोबर, 2018	आरबीआयच्या प्रमुख मार्गदर्शनानुसार एफपीसी नुतनीकरण आणि अद्ययावतीकरण	नियामक अनुपालन	संचालक मंडळ
1.2	ऑक्टोबर, 2019	आरबीआयच्या प्रमुख मार्गदर्शनानुसार एफपीसी नुतनीकरण आणि अद्ययावतीकरण	नियामक अनुपालन	संचालक मंडळ

महत्त्वाची सूचना:

पोलिसी आणि कोणतेही नियमन, कायदे, मार्गदर्शिका, सूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्रके, भारतीय रिझर्व बँकेने जारी केलेली प्रमुख परिपत्रके/ मार्गदर्शन ह्यामध्ये लावलेला अर्थ/ असलेली माहिती ह्यावर वाद असेल तर असे नियमन, कायदे, मार्गदर्शिका, सूचना, स्पष्टीकरण, भारतीय रिझर्व बँकेने जारी केलेली परिपत्रके, प्रमुख मार्गदर्शिका ग्राह्य धरली जाईल.

मजकुराचा तक्ता

अनुक्रम	तपशील	पान क्रमांक
1	परिचय	
2	कर्ज आणि त्याच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज	3
3	कर्जाचा प्रस्ताव आणि नियम व अटी	3
4	नियम आणि अटीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण	4
5	सामान्य	4
6	तक्रार सोडवणारा अधिकारी	5
7	वाहनाची प्राप्ती	6

परिचय:

प्रमुख मार्गदर्शन-नॉन-बँकिंग आर्थिक कंपनी-पध्दतशीर, महत्त्वाची ठेव न स्वीकारणारी कंपनी आणि ठेव स्वीकारणारी कंपनी (रिझर्व बँक) मार्गदर्शन, 2016, वेळोवेळी होणाऱ्या बदलानुसार, योग्य पध्दती नेमून देत आहे ज्या सर्व नॉन-बँकिंग आर्थिक कंपन्यांच्या संचालक मंडळाने तयार आणि मंजूर करायच्या आहेत.

योग्य व्यवहार पध्दती देण्याचा उद्देश हा आहे की कंपनीकडून ग्राहकांना दिल्या जाणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या बाबतीत ग्राहकांना परिणामकारक पध्दती प्राप्त होतील. योग्य पध्दतीमुळे ग्राहक स्वतःला प्राप्त झालेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांबाबत माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल आणि कंपनीकडून मान्य आणि वितरित होऊ शकणाऱ्या कोणत्याही कर्जासाठी अर्ज करेल.

योग्य व्यवहार पध्दती:

कंपनीची व्यवसाय सक्षमता, ग्राहक केंद्री आणि व्यावसायिक प्रशासन तत्कालीन वैधानिक नियम आणि नियामक आवश्यकतांनुसार चालेल.

ह्यासोबत, कंपनी आपल्या कामकाजात योग्य व्यवहार पध्दतीचा अवलंब करेल, ज्यातील प्रमुख बाबी अशा:

1. कर्जाचा अर्ज आणि त्यावर कार्यवाही:

- कंपनीकडून जिथे लागू असेल तिथे प्रॉडक्ट्ससाठी कर्जाचा अर्ज सादर करेल. कर्जाच्या अर्जामध्ये त्या अर्जासह आवश्यक कागदपत्रांची माहिती सामावलेली असेल.
- सर्व कर्जाचे अर्ज पोहोचल्याची पावती देणारी यंत्रणा कंपनीकडून दिली जाईल

2. कर्जाचा प्रस्ताव आणि नियम/ अटी:

- कर्जदाराच्या पत मूल्यांकनासाठी कंपनी पूर्ण प्रयत्न करेल, जो अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी महत्त्वाचा मापदंड असेल. हे मूल्यांकन कंपनीचं क्रेडिट धोरण, नियम आणि त्यासंबंधातील प्रक्रिया ह्यानुसार असेल.
- कर्जाची मंजूर रक्कम, नियम आणि अटी व व्याज दराचा वार्षिक दर, त्यासाठी अर्ज करण्याची पध्दत ह्या बाबी मंजुरी पत्र किंवा इतर मार्गाद्वारे कंपनी कर्जदाराला लेखी स्वरूपात कळवेल. ह्या नियम आणि अटीची कर्जदाराकडून कंपनीच्या फाइल्सवर स्वीकृती घेतली जाईल.
- विलंब भरणा केल्याबद्दल कंपनीकडून आकारला जाणारा दंडात्मक व्याज दर हा कर्जाच्या करारात ठळकपणे दिला जाईल.
- कर्जाचं वितरण करताना किंवा त्यावेळी सर्व कर्जदारांना कर्जाच्या करारात दिलेल्या सर्व समावेशक मूल्यांकनाची प्रत्येक प्रत कर्जाच्या कराराच्या प्रतीसोबत दिली जाईल.

- कर्जाच्या अर्जाची पोहोच पावती कंपनीकडून दिली जाईल. त्यात कर्जाच्या प्रतीवर किती काळात निर्णय घ्यावा ह्याची कालमर्यादाही असेल आणि पोहोच पावतीतही ते दाखवले जाईल.

3. नियम आणि अटींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण:

- कंपनी आपल्या सर्व कर्जदारांना नियम आणि अटी, वितरणाचं वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, मुदतपूर्व शुल्क इत्यादींची इंग्लिश भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणार्या भाषेत सूचना देईल. व्याज दरातील बदल आणि शुल्क फक्त संभाव्यतः होण्याची खात्री कंपनी देईल.
- करारा अंतर्गत रिकॉल/पेमेंटचा निर्णय किंवा कामगिरी ह्यांची कर्जाच्या करारासोबत एकवाक्यता असेल.
- संपूर्ण देय रकमेची परतफेड झाल्यावर किंवा कर्जाची शिल्लक रक्कम जमा झाल्यावर कंपनी सर्व तारण परत देईल, कोणतेही कायदेशीर अधिकार किंवा कंपनीने कर्जदाराकडून इतर दाव्यासाठी तारण घेतले असेल तर त्याच्या अधीन राहून. तारण देण्याचा अधिकार कर्जदाराला देण्यात आला की त्याला त्याबाबतील सूचना कळवली जाईल ज्यात उरलेल्या दाव्यांचा संपूर्ण तपशील आणि कंपनीने ज्या अटीखाली संबंधित दाव्याची पूर्तता होईपर्यंत तारण राखून ठेवण्याचा अधिकार मिळवला आहे, ते कळवले जाईल.

4. सामान्य:

- कर्जदाराला करण्यात येणारा सर्व संपर्क इंग्लिश भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणार्या भाषेत केला जाईल.
- कर्जाच्या करारात (कंपनीला लक्षात आलेली, कर्जदाराकडून लवकर घोषणा केली नाही तर नवीन माहिती असल्यास) दिलेल्या सर्व नियम आणि अटींच्या हेतूव्यतिरिक्त इतर कारणासाठी कर्जदाराचे प्रकरण असेल तर त्यात हस्तक्षेप करण्याचे कंपनी टाळेल.
- कर्जाचे खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती कर्जदाराकडून प्राप्त झाली तर मंजूरी किंवा इतर म्हणजे कंपनीची हरकत असेल तर-कर्जदाराला विनंती प्राप्त झालेल्या तारखेपासून 21 दिवसांमध्ये कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याच्या एकवाक्यतेसह पारदर्शक करारांत अटींनुसार असेल.
- कर्ज वसूल करण्याचं प्रकरण असेल तर कंपनी कर्जदाराला चुकीच्या वेळी सतत संपर्क करणे, कर्ज वसुलीसाठी मानवी बळ वापरणे इत्यादीसारखा कोणताही छळ करणार नाही.
- कंपनी खात्री करेल की तिचा कर्मचारीवर्ग ग्राहकांशी दरवेळी योग्य पध्दतीने व्यवहार करत आहे.
- फंडांची किंमत, लाभाचा फरक आणि जोखीमेचा हप्त्या इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून व्याज दराचा कंपनी स्वीकार करेल आणि कर्ज व आगाऊ रक्कम ह्यासाठी व्याज दर लागू करताना हा विचार केला जाईल.
- मंजूरी पत्रामध्ये वार्षिक व्याज दर आणि त्यासाठी अर्ज करण्याची पध्दत दाखवली जाईल, ज्यामुळे कर्जदाराला त्याला आकारण्यात येणारा नेमका दर कळेल.

5. तक्रार सोडवणारा अधिकारी

- कंपनीने योग्य तक्रार सोडवणारी यंत्रणा उभी केली आहे, जी ह्या संबंदात निर्माण होणारे वाद सोडवते. अशा यंत्रणेमुळे खात्री मिळते की कामकाज करताना निर्णय घेतल्यामुळे निर्माण होणारे सर्व प्रकारचे वाद पुढील स्तरावर एकत्रे जातील आणि सोडवले जातील.
- कंपनी आपल्या ग्राहकांच्या हितासाठी जिथे व्यवहार होतो त्या आपल्या शाखांवर/स्थानांवर खालील माहिती योग्य पध्दतीने प्रदर्शित करेल
- तक्रार सोडवणार्या अधिकार्याचे नाव आणि संपर्काचा तपशील (टेलिफोन/मोबाइल क्रमांक आणि ईमेल पत्ता)असा असून ह्या अधिकार्यांकडे लोकांनी संपर्क साधून कंपनीविरुद्ध तक्रार सोडवून घ्यावी.
- जर एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/वाद सोडवण्यात आला नाही तर डीएनबीएसचे स्थानिक कार्यालय, भारतीय रिझर्व बँक ह्यांना खालील पत्त्यावर ग्राहक संपर्क करू शकतो:

ऑफिसर-इन-चार्ज

नॉन-बँकिंग सुपरविजन कोलकाता प्रांताचा विभाग ऑफिस
15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700001.

प्रसार आणि ठराविक कालावधी नंतर परिक्षण

कंपनीकडून वरील एफपीसी आउटलाइन्ड आपल्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केली जाईल. ज्यामुळे अनेक स्टेकहोल्डर्सना माहिती मिळेल. आपला अनुभव आणि ह्या संबंदात आरबीआयने जारी केलेली ताजी मार्गदर्शिका, जर असेल तर, त्या आधारावर ठराविक कालावधी नंतर कंपनी एफपीसीचं परिक्षण करेल आणि नुतनीकरण करेल.

स्पष्टीकरणात्मक माहिती:

होलसेल लेंडिंग व्यवसायामध्ये, प्रत्येक कर्जदाराच्या कॉम्प्लेक्स रिस्क प्रोफाइल मॅट्रिक्सच्या आधारावर व्याज दर ठरवला जातो. कंपनीकडून प्राइम लेंडिंग दर (किंवा इतर लागू मापदंड, अथवा जर निश्चित दर असेल तर असा निश्चित दर) प्रदर्शित केला जाईल, मंजूरी पत्र आणि फॅसिलिटी कराराच्या मार्गाने लागू स्प्रेड आणि रिसेट फ्रिक्वेन्सी दाखवली जाईल. ह्या बाबत कोणताही बदल झाला तर तो कर्जदारासाठी प्रदर्शित केला जाईल आणि त्याला कळवला जाईल.

तसेच, हे कर्जदार सामान्यपणे मध्यम आकाराचे/मोठ्या कॉर्पोरेट ग्रुप्स असतात, ज्यांना पूर्ण माहिती मिळालेली असते आणि म्हणून त्यांच्या जोखीमेत वाढ करायची असेल तर ते उत्तमप्रकारे बोलणी करू शकतात. प्रकल्प कर्जाचा व्याज दर मंजूरी पत्रात आरि फॅसिलिटी करारात स्पष्ट सांगितलेला असतो.

वाहनाची प्राप्ती:

कर्जदाराशी केलेल्या करारात/कर्ज करारात कंपनीने ताब्याचा अधिनियम समाविष्ट केलेला असतो, जो कायद्याने सक्तीचा असतो. पारदर्शकतेची खात्री करण्यासाठी, करार/कर्ज करारात नियम आणि अटींमध्ये तरतुदी असतात, ज्या अशा:

- अ) ताबा घेण्याआधी सूचनेचा कालावधी
- ब) सूचना कालावधी माफ करण्यासारखी परिस्थिती
- क) तारणाचा ताबा घेण्याची प्रक्रिया
- ड) कर्जदाराला मालमत्तेची विक्री/ लिलाव करण्याआधी परतफेड करण्यासाठी अंतिम संधी देण्याची तरतूद
- इ) कर्जदाराला पुन्हा ताबा देण्याची प्रक्रिया आणि
- ई) मालमत्तेची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया

अशा अटी व नियमांची प्रत कर्ज घेणाऱ्यांना परिपत्रकाच्या आधारे उपलब्ध करून देण्यात आली पाहिजे, ज्यात असे म्हटले आहे की कंपनी कर्ज कराराची एक प्रत आणि सर्व कर्ज करारामध्ये सांगितलेल्या सर्व बाबींची प्रत सोबत सादर करू शकेल. कर्ज मंजूर/वितरणावेळी कर्ज घेणारे, जे अशा करार/कर्ज कराराचा मुख्य घटक बनू शकतील.