

योग्य आचरण संहिता

दस्तऐवज सारांश	
प्रभावी तारीख	१२ एप्रिल २०१२
बदलांचे विवरण	सुधारित
द्वारे मंजूर	संचालक मंडळ
पॉलिसी मालक	एचआर विभाग

योग्य आचरण संहिता अनुक्रमणिका

१. परिचय आणि व्याप्ती.....	३
२. संहितेचे उद्दिष्ट.....	३
३. कर्जाचा अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया.....	३
४. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती.....	४
५. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण.....	४
६. सामान्य.....	४
७. वसुली सराव.....	५
८. तक्रार नोंदवणे.....	५

१. परिचय आणि व्याप्ती

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने ("RBI") २८ सप्टेंबर २००६ च्या परिपत्रकाद्वारे, कर्जाचा व्यवसाय करताना सर्व NBFCs द्वारे स्वीकारल्या जाणाऱ्या योग्य आचरण संहिता ("कोड") वर मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत. इतर गोष्टींसह मार्गदर्शक तत्त्वे, कर्जाच्या अटी व शर्तीवर पुरेशा प्रकटीकरणाची सामान्य तत्त्वे आणि गैर-जबरदस्ती वसुली पद्धतीचा अवलंब करतात. त्याच सुधारित करण्यात आले २६ मार्च २०१२ रोजी आणि त्यानुसार विस्तार फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी/विस्तार") ने १२ एप्रिल २०१२ रोजी संहिता ("योग्य आचरण संहिता") स्वीकारली होती. ०१ जुलै २०१५ रोजी, RBI ने मास्टर सर्कुलर – योग्य आचरण संहिता जारी केले होते. परिपत्रक क्र. DNBR (PD) CC.No.०५४/०३.१०.११९/२०१५-१६. संहितेच्या सुधारित व्याप्तीचा अवलंब करण्यासाठी सुधारित केलेल्या अनुषंगाने हे धोरण सुधारित करण्यात आले आहे.

२. संहितेचे उद्दिष्ट

हा कोड यासाठी विकसित केला गेला आहे:

- कर्जदारांशी ("कर्जदार") व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या, न्याय्य आणि विश्वासाहर्ष पद्धतींचा प्रचार करा;
- कर्जदारांना ते सेवांबद्दल वाजवीपणे काय अपेक्षा करू शकतात हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यास सक्षम करण्यासाठी पारदर्शकता वाढवा.
- उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी, स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहित करा;
- कर्जदार आणि कंपनी यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन द्या.

३. कर्जाचा अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- विस्तार कर्जदाराशी सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत करेल.
- विस्तार द्वारे जारी केलेल्या कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक माहितीचा समावेश असेल, जेणेकरून इतर NBFC द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला सूचित निर्णय घेता येईल. कर्ज अर्जाचा फॉर्म अर्जासोबत सबमिट करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे दर्शवतो.
- कर्जदाराला सर्व कर्ज अर्ज मिळाल्याची पावती दिली जाईल. सर्व आवश्यक कागदपत्रे आणि माहिती मिळाल्यानंतर, कर्जाचे अर्ज सर्व बाबतीत पूर्ण झाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत निकाली काढले जातील.

- d. कोणतेही अतिरिक्त तपशील/दस्तऐवज आवश्यक असल्यास, ते तत्काळ कर्जदारांना कळवले जातील.

४. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- a. कंपनी कर्जदाराच्या क्रेडिट पात्रतेवर योग्य परिश्रम घेईल, जे अर्जावर निर्णय घेण्यासाठी एक महत्त्वाचे पॅरामीटर असेल. मूल्यमापन कंपनीच्या पतधोरण, निकष आणि त्यासंदर्भातील कार्यपद्धती यांच्याशी सुसंगत असेल.
- b. विस्तार त्याच्या प्रत्येक कर्जदाराला कर्जाच्या मंजूरीच्या अटींची प्रत कर्जाच्या सारांश शेड्यूलच्या स्वरूपात प्रदान करेल ज्यात कर्जाच्या मुख्य अटींचा समावेश आहे ज्यात वार्षिक परतावा दर आणि अर्ज करण्याची पद्धत समाविष्ट आहे आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवली आहे. .
- c. विस्ताराने कर्ज करारामध्ये उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज ठळक अक्षरात नमूद करावे.
- d. विस्ताराने कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत सादर केली जाईल.

५. अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- a. विस्तार त्याच्या प्रत्येक कर्जाला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत नोटीस देईल, कर्जाच्या अटी आणि शर्तीमध्ये कोणतेही बदल यासह वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ.
- b. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा / गतिमान करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा.
- c. विस्तार सर्व देय परतफेडीवर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीवर कोणत्याही वैध अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल, कंपनीला कर्जदाराविरुद्ध, जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल तर, कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलासह आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता / भरणा होईपर्यंत एनबीएफसी ज्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्यास पात्र आहेत त्याबद्दलची सूचना दिली जाईल.

६. सामान्य

- कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय विस्ताराने कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणे टाळावे (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली नाही, कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही).
- कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, कंपनीची संमती किंवा आक्षेप अशी विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवावेत. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.

७. वसुली सराव

- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, कंपनी अवाजवी छळ करणार नाही उदा. कर्जदारांना विषम वेळेस त्रास देणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर इ.
- कर्जदारांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी विस्तार कर्मचार्यांना पुरेसे प्रशिक्षण देईल.
- विस्तार वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जावर तात्काळ प्रभावाने फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

८. तक्रार नोंदवणे

- कर्जदाराच्या कोणत्याही तक्रारी कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयातील तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे म्हणजेच हेड-इंटरनल ऑडिटकडे संबोधित केल्या जातील. दूरध्वनी: ०८०-३००८८४९४ आणि ०८०-४६६६०९००, contactus@vistaarfinance.com.
- कंपनीच्या सर्व शाखा/मुख्य कार्यालयात कर्जदारांना वाढीव यंत्रणा आणि तक्रार निवारण अधिकारी यांची माहिती देणारी नोटीस लावली जाईल (नाव आणि संपर्क तपशीलांसह) ज्यांच्याशी लोक कंपनीच्या विरोधात तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी संपर्क साधू शकतात.
- तक्रार/विवादाचे एका महिन्याच्या आत निवारण न झाल्यास, कर्जदार अपील करू शकतो
प्रभारी अधिकारी
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया
१०/३/८, नृपथुंगा रोड, पोस्ट बॅग क्रमांक ५४६७, बंगलोर- ५६०००१.
- संहितेचा नियतकालिक आढावा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रारी निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा कंपनीकडून घेतला जाईल आणि अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल कंपनीच्या संचालक मंडळाला नियमित अंतराने सादर केला जाईल.