

उचित उपयोजन संहिता
योग्य वर्तणुक संहिता

रिझर्व बँक ऑफ इंडियाने प्रकाशित केलेल्या परिपत्रक क्रं. RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC No.80/03.10.042/2005-06 दिनांक २८ सप्टेंबर, २००६ च्या अनुषंगाने हिंदुजा लेयलॉन्ड फायनॉन्सेस लिमिटेड (“कंपनी” म्हणून निर्दिष्ट करण्यात आलेली) आपल्या व्यावसायिक व्यवहारांशी संबंधीत कार्यपध्दती/उपयोजन निर्धारित करण्याकरीता योग्य वर्तणुक संहिता अंगीकारली आहे. सदरची योग्य वर्तणुक संहिता कार्यान्वित ही मंडळाने दिनांक १० मे, २०१३ च्या बैठकित मान्य केलेल्या विद्यमान योग्य वर्तणुक संहितेच्या जागी कार्यान्वित केली जाणार.

संहितेचे उद्दिष्ट

संहितेचे प्रमुख उद्दिष्ट खालिलप्रमाणे:—

- (१) कर्ज घेणाऱ्यांशी व्यवहार करतांना उचित आणि पारदर्शक पद्धतीचे प्रचालन करण्याकरीता मानक निर्धारित करणे,
 - (२) कर्ज घेणारा आणि कंपनी यांच्यातील नाते चांगल्या प्रकारे जोपासण्यात यावे,
 - (३) ग्राहकांसोबतच्या संवादाच्या संदर्भात नियामक आवश्यकतांचे अनुपालन होत असल्याचे सुनिश्चित करणे,
 - (४) ग्राहकांचे तक्रार निवारण करण्यासाठीची यंत्रणा मजबुत करणे.
- (i) कर्ज प्रक्रियेसाठी करण्यात येणारे अर्ज.**

- (अ) कर्ज घेणाऱ्या व्यक्ति सोबत करण्यात येणारे दळणवळण हे देशी भाषेत किंवा कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तिला समजेल त्या भाषेत करण्यात यावे.
- (ब) कंपनी कडून देऊ करण्यात आलेल्या प्रत्येक उत्पादनाकरीता त्या त्या उत्पादनासाठी आवश्यक माहिती प्राप्त करण्याच्या दृष्टीने वेगवेगळे अर्ज असणार.
- (क) कर्ज मागणी अर्जामध्ये सगळ्या आवश्यक माहितीचा समावेश करण्यात येईल, की ज्यामुळे कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तित्या हितसंबंधावर परिणाम होऊ शकतो, जेणे करुन कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तिला इतर एन.बी.एफ.सी.स कडुन देऊ करण्यात येणाऱ्या शर्ती व अटिसोबत तुलना करुन माहितीपुर्ण निर्णय घेणे सोयीस्कर होणार. कर्ज मागणी अर्जामध्ये त्यासोबत लागणाऱ्या सर्व आवश्यक कागदपत्रांची माहिती दर्शित करण्यात यावी.
- (ड) सगळ्या कर्ज मागणी अर्जांना कंपनीतर्फे प्राप्त झाल्याची पावती दिली जाणार. सदरच्या पोचपावतीमध्ये कर्ज मागणी अर्ज किती वेळेत निकाली लागणार याबाबत सुचित करण्यात येणार.
- (इ) सदरच्या कर्ज मागणी अर्जांचे पडताळणी कंपनीद्वारे वाजवी कालावधीत करण्यात येणार, शिवाय, जर अधिकचे कागदपत्र/माहितीची आवश्यकता भासल्यास, त्याबद्दलची पुर्वसुचना कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला लगेच कळविण्यात येणार.

(ii) कर्ज मुल्यांकन आणि त्याच्या शर्ती / अटी.

कंपनीकडून कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तित्ने केलेल्या कर्ज मागणी अर्जाची उचित मुल्यांकनाची सुनिश्चिती करण्यात येते. सदरचे मुल्यांकन हे कंपनीचे कर्ज धोरण आणि एसओपी यांच्याशी संगतीत असणार.

- (अ) कंपनीद्वारे कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला मंजुरी पत्राद्वारे, मंजुर करण्यात येणाऱ्या कर्ज रक्कमेबद्दल लेखी स्वरूपात, देशी भाषेत किंवा त्या व्यक्तीला समजेल अशा भाषेत कळविण्यात येणार. यासोबतच, त्याच्या शर्ती, अटी आणि वार्षिक व्याजदर व ते व्याजदर लागू करण्याची पद्धत याची सुद्धा माहिती त्यामध्ये असणार. जर कर्ज मागणी फेटाळण्यात आली असेल तर तशी सुचना देखिल, कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला देण्यात येणार.
- (ब) कर्ज मंजुर झाल्यावर जेव्हा कर्जासाठी सही करण्याकरिता कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला वेलकम किट देण्यात येते, तेव्हा त्यामध्ये कंपनीद्वारे उशिरा देयक कर्ज रक्कमेकरीता लावण्यात येणारे दंड (अधिक) स्वरूपाचे व्याजाबद्दल ठळकपणे नमुद करण्यात यावे.
- (क) कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीने कर्जाच्या शर्ती व अटींना दिलेली स्विकृती रेकॉर्डवर कंपनीद्वारे ठेवण्यात यावी.
- (ड) कर्ज वाटणीच्या वेळेला कंपनीद्वारे प्रत्येक कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला कर्ज मागणी अर्ज व सोबतचे संलग्न कागदपत्रांच्या नक्कल पुरविण्यात यावी.

(iii) कर्ज वाटप व त्याच्या शर्ती आणि अटी.

कर्ज वाटप हे मंजुरीच्या शर्ती व अटींच्या अधिन करण्यात येणार याची कंपनीद्वारे सुनिश्चिती करण्यात येते.

- (अ) कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला शर्ती व अटींमध्ये होणाऱ्या बदल जसे की, वाटप वेळापत्रक, व्याजदर, सेवाशुल्क, आगाऊ भरलेली रक्कम, इत्यादी बद्दल कंपनी सुचित करणार. व्याजदर तसेच शुल्कामध्ये झालेले बदल हे भावी

काळातच लागू करण्यात येणार या सुनिश्चिती कंपनीद्वारे देण्यात यावी.
याबद्दलची आवश्यक तरतुद कर्ज करारामध्ये असावी.

- (ब) देयक भरण्याची आठवण / देयक वाढविणे या संदर्भातील निर्णय किंवा करारा अंतर्गत कामगिरी ही कर्ज करारासोबत सुसंगत असावी.
- (क) सर्व थकबाकीची परतफेड किंवा थकबाकी कर्जाच्या रक्कमेची परतफेड झाल्यावर कंपनीद्वारे सर्व प्रतिभुति सोडून देण्यात यावी. सदरची बाब ही कंपनीचे कर्ज घेणाऱ्या व्यक्ति विरुद्ध कायदेशिर अधिकार किंवा कोणत्याही अन्य दाव्याकरीता धारणाधिकार असल्यास, त्याच्या अधिन राहणार. जर सदरचा वजावटीचा हक्काचा वापर करायचा असल्यास, त्याबाबतची सुचना कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला संपूर्ण माहितीसकट ज्यामध्ये बाकी असलेल्या दाव्याबद्दल आणि ज्या अटीनुसार कंपनी प्रतिभुती राखिव ठेवित आहे याबद्दल उल्लेख असावा.

(iv) सामान्य.

- (अ) कर्ज करारामधील नमूद शर्ती व अटी (जर कंपनीच्या निदर्शनास नवीन माहिती, जी कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीने यापुर्वी कंपनीला पुरविली नव्हती, अशी असल्यास) या व्यतिरिक्त कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीच्या बाबतीत कंपनी हस्तक्षेप करणार नाही.
- (ब) जर कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तिकडून त्याच्या खाते बदली बाबतीत विनंती प्राप्त झाली तर, त्या बाबतीत कंपनीची संमती किंवा आक्षेप असल्यास, त्याबद्दल प्राप्त झालेल्या तारखेपासून २१ दिवसाच्या आत कळविण्यात यावे. सदरची बदली ही कायद्याच्या तरतुदींच्या अधीन राहून पारदर्शी कराराद्वारे करण्यात यावी.

- (क) कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, वर्षानुवर्ष सातत्यपुर्णपणे जोपासत आलेले धोरणाप्रमाणे, कंपनी कुठल्याही प्रकारच्या अनुचितपणे छळ, जसे की कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला सलग विचित्र केलेला त्रास देणे, कर्ज वसुलीकरीता शारिरीक ताकतीचा वापर, इ. प्रकारे करणार नाही. वसुली अधिकारी आणि इतर कर्मचारी वर्गाला कंपनीद्वारे कर्ज वसुलीकरीता कर्ज घेणाऱ्या व्यक्ती सोबत नम्रपणे व्यवहार करण्याचे प्रशिक्षण देण्यात यावे.
- (ड) एनबीएफसीच्या संचालक मंडळाने अशा बाबतीत उपस्थित होणाऱ्या वादाच्या निराकरणाकरीता संघटनेमध्येच तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन केलेली आहे. सदरची यंत्रणा हे सुनिश्चित करणार की, कर्ज देणारी संस्थेच्या माध्यमातून निर्माण होणारे वाद यांची सुनावणी व निपटारा हे पुढच्या उच्च स्तरावर करण्यात यावी. योग्य वर्तणुक संहितेचे पालन अहवाल आणि वेगवेगळ्या व्यवस्थापकीय स्तरावरील तक्रार निवारण अहवाल हे दर तिमाहीला सादर करण्यात यावे.
- (इ) कंपनीद्वारे योग्य वर्तणुक संहिता त्याच्या संकेतस्थळावर त्याच्या सगळ्या भागधारकांच्या माहितीकरीता प्रकाशित करण्यात यावी.

(v) वाहनांचे पुनःस्विकारणे

कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीसोबत, कंपनीद्वारे करण्यात येणारा करार, जो की कायदाने बंधनकारक आहे, त्यामध्ये पुनःस्विकार या बाबतीत खंड अंतर्भूत आहे. याबाबतीत पारदर्शिता कायम रहावी याकरीता करारामध्ये खालील विषयांवर शर्ती व अटी नमूद करण्यात येतील.

(अ) ताब्यात घेण्या आधीचा नोटीस पीरियड.

(ब) नोटीस पीरियड कुठल्या परिस्थितीत माफ करण्यात येणार.

- (क) प्रतिभुतीचा ताबा घेण्याची पद्धत,
(ड) प्रतिभुतीची विक्री/निलामी करण्यापुर्वी कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला देण्यात येणारी कर्ज परतफेडीची शेवटची संधी.
(ई) कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला पुनः ताबा देण्याची पद्धत, व
(फ) विक्री / निलामी करण्याची पद्धत.

कर्ज वाटपाच्या वेळेला, कर्जाच्या करार, संलग्न कागदपत्राच्या नकला तसेच सदरच्या शर्ही व अटींच्या नकला कर्ज घेणाऱ्या व्यक्तीला पुरविल्या जातील.

अती व्याजाचे नियमन

वेळोवेळी मंजुर करण्यात आलेल्या धोरणाप्रमाणे कंपनी योग्य त्या तत्वांनुसार तसेच पद्धतीनुसार व्याज व शुल्काचे दर निश्चित करणार.

कंपनीद्वारे मंडळाने मंजुर करून दिलेले आणि संकेतस्थळावर उपलब्ध असलेले व्याज दराचे प्रारूप याचा अवलंब करावा. व्याजाचे दर तसेच वेगवेगळ्या श्रेणीतील कर्जदारांनुसार आणि त्यांना कर्ज देतांना बाळगण्यात येणारा संभाव्य धोका व त्यानुसार लावण्यात येणारे वेगवेगळे व्याज दर या बद्दलची माहिती अर्जात असावी व तशी सुचना कर्ज मंजूरी पत्राद्वारे सुद्धा ठळकपणे देण्यात यावी.

(vi) तक्रार निवारण यंत्रणा

तक्रार निवारणाच्या बाबतीत वृद्धी मॅडिक्स हे कंपनीच्या प्रत्येक कार्यालयात खालीलप्रमाणे प्रदर्शित करण्यात यावे:—

- १) संबंधीत राज्य व्यवस्थापकाचे नांव व संपर्क माहिती— पहिले वृद्धीचे स्तर.

- २) खाली नमुद करण्यात आल्याप्रमाणे तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नांव व संपर्क माहिती.
- ३) प्रभारी अधिकारी, डिपार्टमेंट ऑफ नॉन-बँकिंग सुपरविझन रिझर्व बँक ऑफ इंडिया, फॉर्ट ग्लेसिस, राजाजी सलाई, चेन्नई – ६००००१.

कुठल्याही प्रकारची संहितेशी संबंधीत तक्रार जी वृद्धीच्या पहिल्या स्तरावर हाताळली जाणार नसेल, ती कंपनीचे तक्रार निवारण अधिकारी (जीआरओ) – श्री. किशोर कुमार लोधा, सीएफओ, हिन्दुजा लेयलॅन्ड फायनॉन्स लिमिटेड, कार्पोरेट ऑफिस, नं. २७-ए, डेव्हलप इंडस्ट्रियल इस्टेट (साऊथ फेस), गाऊंडी, चेन्नई – ६०००३२ किंवा इ-मेलद्वारे kishorelodha@hindujaleylandfinance.com यावर प्रेषित करण्यात यावी.