



२०२१

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

संपूर्ण एंटरप्राएझभर- संपूर्ण कंपनीला लागू

ग्राहकांना दिल्या जाणाऱ्या वित्तीय सुविधा व सेवा यांच्या संदर्भात सीएफतर्फे वापरल्या जाणाऱ्या कार्यपद्धतींचे प्रभावी विहंगावलोकन निष्पक्ष संहितेद्वारे ग्राहकांना होऊ शकते.



परिचय

आरबीआयने नॉनबँकिंग वित्तीय संस्थांना पाठवलेले दि. १ जुलै, २०१५ चे परिपत्रक क्र. डीएनबीआर (पीडी) सीसी क्र. ०५४/०३.१०.११९/२०१५-१६ (मार्गदर्शक सूचना) याला अनुसरून कॅपिटल फ्लोट फिनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड (कॅपिटल फ्लोट) साठी संचालक मंडळाने एक निष्पक्ष व्यवहार संहिता अंगिकारलेली आहे.

खाली नमूद केलेली अंगिकृत निष्पक्ष व्यवहार संहिता एनबीएफसीज[NBFCs] साठीच्या निष्पक्ष व्यवहार संहितेसाठीच्या मार्गदर्शक सूचनांना अनुसरून आहे.

संचालक मंडळाने याआधीचे धोरण २७ ऑगस्ट, २०१९ रोजी संमत केलेले होते.

कंपनीचा व्यवसाय सध्या लागू असलेल्या वैधानिक व नियंत्रक आवश्यकतांनुसार चालवला जाईल ज्यात कार्यक्षमता, ग्राहकाभिमुखता आणि कॉर्पोरेट प्रशासकीय तत्वे यांच्यावर लक्ष केंद्रित केले जाईल.याशिवाय कंपनी आपल्या कामकाजात निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे अनुपालन करेल जिचे महत्वाचे घटक खालीलप्रमाणे आहेत:

उद्दिष्टे

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष व्यवहार केले जातील याची खातरजमा करणे;
- ग्राहकांना आपली वित्तीय उत्पादने आणि सुविधांचा लाभ सुजाण निर्णयांच्या आधारे घेण्यास सक्षम बनवणे;
- ग्राहकांचे समाधान होईल याची खातरजमा करणे.

कर्जासाठी अर्ज व प्रक्रिया

- संभाव्य ग्राहकांना दिल्या गेलेल्या कर्जाच्या अर्जात कुठल्याही संदिग्धतेला वाव न देता माहिती दिलेली असेल. (ज्यायोगे इतर एनबीएफसीज[NBFCs] कडून प्रस्तावित केलेल्या अटी व शर्तीशी सार्थ तुलना करणे शक्य बनेल आणि कर्जदार ऐच्छिक व मुक्त निर्णय घेऊ शकेल.) वित्तीय सुविधेचा लाभ घेण्यासाठी सादर करणे आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची यादी कर्जाच्या अर्जात स्पष्टपणे नमूद असेल.
- कंपनीने प्राप्त झालेल्या सर्व कर्जासाठीच्या अर्जांची पोचपावती देण्याची कार्यपद्धती अंगिकारलेली आहे.

कर्जाची छाननी आणि अटी व शर्ती

- कंपनीच्या छाननीच्या निकषांनुसार कर्जाच्या अर्जावर विचार व छाननी केली जाईल आणि त्यानुसार वित्तीय सुविधा उपलब्ध करून दिली जाईल.एका मंजूरी पत्राद्वारे ग्राहकाशी लेखी संपर्क साधला जाईल, ज्यात मंजूर झालेल्या कर्ज रकमेसह त्याच्याशी संलग्न असणाऱ्या अटी व शर्ती असतील ज्यात वार्षिकीकृत व्याजदर आणि तो लागू करण्याची पद्धती यांचा समावेश असेल. त्याखेरीज मंजूरी पत्र व कर्जाच्या करारनाम्यात विलंबित परतफेडीवर लागणारे दंडात्मक व्याज, चेक / एनएसीएच [Nach] नाकारला गेल्यास लावले जाणारे शुल्क, कॉस्ट प्रक्रिया शुल्क, मुदतपूर्व परतफेडीवर लावले जाणारे शुल्क यांचा सुस्पष्ट उल्लेख असेल.ग्राहकाने या सर्व अटी व शर्तींना मान्यता दिल्याची दस्तरी नोंद कंपनी ठेवेल.
- कर्ज वितरण करताना कर्जाच्या करारनाम्याची प्रत व तत्संबंधित परिशिष्टे कंपनी ग्राहकाला

उपलब्ध करून देईल.

कर्जाचे वितरण आणि अटी व शर्तीमध्ये बदल

- अटी व शर्तीमध्ये बदल झाले तर कंपनी आपल्या सर्व कर्जदारांना नोटीस देऊन त्याबद्दल कळवेल; ज्यात वितरणाचा कालक्रम, व्याजदर, सेवा शुल्के, मुदतपूर्व परतफेडीवरील शुल्क इ.चा समावेश असेल. नियंत्रक प्राधिकरणाने त्यापेक्षा वेगळी सूचना दिलेली नसेल तर व्याजदरातील बदल भविष्यानुलक्षी पद्धतीने अंमलात येतील याचीही कंपनी खातरजमा करून घेईल.यासाठी योग्य अशी तरतूद कर्जाच्या करारनाम्यात अंतर्भूत केलेली आहे.
- कर्ज परत करण्याची मागणी/ परतफेडीचा कालावधी कमी करणे या बाबतीतले निर्णय किंवा कर्जफेडीची पूर्तता करण्याची मागणी कर्जाच्या करारनाम्याशी सुसंगत असतील.
- सर्व येणे रकमेची परतफेड झाल्यावर किंवा कर्जाची थकित रक्कम पूर्णपणे मिळाल्यानंतर कंपनी सुरक्षा गहाणवट परत करेल, मात्र कंपनीला त्या कर्जदाराविरुद्ध काही कायदेशीर हक्क वा त्याच्याकडून इतर काही येणी आहेत का यावर ते अवलंबून असेल.जर असा सेट ऑफचा हक्क बजावायचा असेल तर कंपनी त्याबाबत कर्जदाराला नोटीस जारी करेल ज्यात उर्वरित मागण्या व सदरहू मागणीची पूर्तता / पेमेंट घडेपर्यंत गहाणवट ताब्यात ठेवण्याचा हक्क कंपनीला कोणत्या अटीखाली आहे याचा पूर्ण तपशिल असेल.

सामान्य

कर्जाच्या करारनाम्यातील अटी व शर्तीमधील तरतूदीमधील तसे उद्देश वगळता कंपनी ग्राहकाच्या कामकाजामध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.(ग्राहकाने त्यापूर्वी उघड न केलेली काही नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आलेली असेल तर तो याला अपवाद असेल.)

कंपनी कर्ज अर्जांमध्ये लिंग, वंश, जात, पंथ, समाज आणि धर्माच्या आधारे भेदभाव करणार नाही.

कर्जदाराकडून त्याचे कर्जखाते इतरत्र हस्तांतरित करण्याची विनंती आल्यास, त्याबाबतीतील संमती अथवा अन्य बाब म्हणजेच कंपनीला त्यावर असलेली कोणतीही हरकत असल्यास – अशी विनंती प्राप्त झाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत कर्जदाराला कळवली जाईल. असे हस्तांतर करारनाम्यातील पारदर्शक अटीनुसार लागू कायद्याला अनुसरून होईल.

येणे वसुलीच्या बाबतीत अशी वसुली नियंत्रक प्राधिकरणाने घालून दिलेल्या मार्गदर्शक सूचनांना अनुसरून केली जाईल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

कृपया तक्रार निवारण धोरण बघा.

तक्रार निवारण यंत्रणेची पहिली पायरी म्हणून ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी कंपनीचा हेल्पलाईन क्रमांक आहे.

ग्राहकांच्या तक्रारी स्वीकारून त्यांचे निवारण करण्यासाठी नोडल अधिकारी म्हणून कंपनीने श्री. प्रशांत मंजुनाथ यांची नेमणूक केलेली आहे.

नोडल अधिकार्यांचा संपर्क तपशिल खालीलप्रमाणे आहे.

श्री. प्रशांत मंजुनाथ

कॅपिटल फ्लोट फिनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड

गोकलदास प्लॉटिनम, नवीन क्र. ३ (जुना क्र. २११), अप्पर

पॅलेस ऑर्चर्ड्ज, बेल्लारी रस्ता, सदाशिव नगर

बंगळूरु- ५६००८०

फोन ०८० ६८०७ ५००१

ग्राहकाला कंपनीची सेवा / उत्पादने याबाबत काही तक्रार असल्यास तिच्या त्वरित निवारणासाठी त्याने नोडल अधिकार्याला त्याबाबत लेखी माहिती द्यावी. मिळालेली तक्रार व तिचे निवारण याबाबतीतील महत्वाचा भाग नोडल अधिकारी संचालक मंडळाला प्रत्येक पुढील सभेत त्यांच्याकडून त्याचा आढावा व अनुपालन व्हावे यासाठी कळवेल.

जर तक्रारीच्या निवारणाबद्दल ग्राहक संतुष्ट नसेल तर त्याने पुढे जाऊन खालील अधिकार्याशी संपर्क साधावा:

इन-चार्ज अधिकारी, विभागीय

कार्यालय

ग्राहक प्रशिक्षण व संरक्षण सेल, भारतीय रिझर्व बँक

१०/३/८, नृपथुंगा रस्ता, बंगळूरु,

कर्नाटक ५६०००१

फोन क्र. ०८० - २२१८ ०५०१

ई-मेल:

cms.cepcbengaluru@rbi.org.in

किंवा

लोकपाल (ओम्बुड्समन)-
एनबीएफसी, इन-चार्ज अधिकारी,
भारतीय रिझर्व बँक फोर्ट ग्लेसिस,
चेन्नाई ६०० ००१

फोन क्र.०४४ - २५३९५९६४ ई-
मेल:nbfcochennai@rbi.org.in

कंपनीतर्फे आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदराचे नियंत्रण

व्याजचे दर, प्रक्रिया शुल्क व इतर शुल्के ठरवण्यासाठी कंपनीने सुयोग्य अंतर्गत तत्वे व कार्यप्रणाली घालून दिलेल्या आहेत. कंपनीने असे व्याजदर प्रारूप अंगिकारलेले आहे ज्यात निधीसाठी येणारा खर्च, मार्जिन आणि जोखमीसाठी प्रीमियम इ. संबंधित बाबी विचारात घेतल्या जातात आणि नियंत्रक प्राधिकरणाने घालून दिलेल्या मार्गदर्शक सूचनांना अनुरूप असणारा कर्जे व अॅडव्हान्सेस यांवर लावण्याचा व्याजदर ठरवला आहे. व्याजदर आणि वेगवेगळ्या वर्गासाठी वेगवेगळे व्याजदर लावण्यासाठी जोखीम व तार्किकता यांची प्रतवारी ठरवण्यामागील दृष्टिकोन यांची सुस्पष्ट माहिती ग्राहकाला मंजूरी पत्रात दिली जाईल.

कंपनीने वित्तपुरवठा केलेल्या गहाण ठेवलेल्या (हायपोथिकेटेड) मालमत्तांचे री-पझेसन

ग्राहकाशी केलेल्या करारपत्रात री-पझेसन घेण्याविषयी कलम अंतर्भूत आहे, जे कायदेशीररित्या अंमलबजावणी करण्यास पात्र आहे. अधिक पारदर्शकता येण्याची खातरजमा करण्यासाठी कर्जाच्या करारनाम्यातील अटी व शर्तीमध्ये खालील बाबतीत तरतूदी आहेत.

- ताबा घेण्यापूर्वीचा नोटीस कालावधी
- नोटीस कालावधीत सूट देता येईल अशा परिस्थिती
- गहाणवटाचा ताबा घेण्याची कार्यप्रक्रिया
- गहाणवटाचा लिलाव / विक्री करण्यापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परत फेड करण्याची अखेरची संधी देण्याबाबत तरतूद.
- कर्जदाराला गहाणवटाचा ताबा परत देण्याची कार्यप्रक्रिया
- गहाणवटाचा लिलाव / विक्री करण्याची कार्यप्रक्रिया