
फेअर प्रॅक्टीस कोड (न्याय्य सराव संहिता)
विवृती कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड

आवृत्ती	मंजूरी तारीख
V1	4 सप्टेंबर 2017
V2	22 ऑक्टोबर 2018
V3	08 नोव्हेंबर 2022

भारतीय रिझर्व्ह बँक ('RBI') च्या मास्टर दिशानिर्देश - नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी - पद्धतशीरपणे महत्वपूर्ण नॉन-डिपॉझिट घेणारी कंपनी आणि ठेवी घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2016, आणि मास्टर निर्देशानुसार - रिझर्व्ह बँक ऑफ भारत (मायक्रोफायनान्स लोन साठी नियामक फ्रेमवर्क) दिशानिर्देश, 2022, नुसार सर्व नियमन केलेल्या संस्था ("RES") कंपनीच्या संचालक मंडळाद्वारे मंजूर केलेल्या न्याय्य सराव संहिता (फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (FPC)) लागू करतील.

विवृती कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड ("VCPL") ची न्याय्य सराव संहिता (फेअर प्रॅक्टिसेस कोड ('एफपीसी/ (FPC)') आरबीआय (RBI) च्या उपरोक्त निर्देशानुसार तयार करण्यात आला आहे.

एफपीसी (FPC) हे व्हीसीपीएल (VCPL) च्या सर्व कार्यालयांना लागू असेल आणि संस्थेच्या सर्व कर्मचाऱ्यांसाठी बंधनकारक असेल.

न्याय्य सराव संहितेची उद्दिष्टे:

एफपीसी (FPC) ची उद्दिष्टे पुढीलप्रमाणे आहेत.

1. ग्राहकांशी व्यवहार करताना सर्वोत्तम पद्धती स्वीकारा.
2. कायदेशीर आणि नैतिकदृष्ट्या योग्य व्यवसाय पद्धतींचे पालन करा.
3. पारदर्शक राहा आणि ग्राहकाला सर्व आवश्यक माहिती द्या.
4. एमएफआय (MFI) कर्जासाठी व्हीसीपीएल भागीदारांद्वारे अनुसरण केलेल्या प्रक्रिया/सराव आणि पद्धतींचे पुनरावलोकन आणि संरेखित करण्यासाठी एक फ्रेमवर्क प्रदान करा.

व्हीसीपीएलची वचनबद्धता

- कंपनी नियामकांनी जसे (रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेबी, आयआरडीए इ.) आणि इतर सक्षम प्राधिकारी जसे की सरकार, स्थानिक अधिकारी इ.यांनी जारी केलेले सर्व लागू कायदे, नियम आणि मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करण्याचे वचन देते.
- कंपनी, धर्म, जात, लिंग किंवा भाषेच्या आधारावर ग्राहकांमध्ये भेदभाव न करण्याचे वचन देते.
- कंपनी आपल्या ग्राहकांना/संभाव्य ग्राहकांना उत्पादने आणि सेवांबद्दल स्पष्ट आणि संपूर्ण माहिती प्रदान करेल आणि कोणत्याही दिशाभूल करणाऱ्या किंवा संभाव्य दिशाभूल करणाऱ्या जाहिरातींचा अवलंब करणार नाही.

- कंपनी 'लपलेले शुल्क' किंवा पारदर्शकतेचा अभाव असलेले कोणतीही उत्पादने/सेवा सादर करण्यापासून दूर राहण्याचे वचन देते.
- ग्राहकाने गहाण ठेवलेल्या सुरक्षेची सुरक्षित कस्टडी सुरक्षित ठेवण्यासाठी आणि कंपनीच्या ताब्यात असलेल्या सुरक्षिततेच्या कोणत्याही अपघाती, अनवधानाने किंवा फसव्या नुकसानाविरुद्ध ग्राहकाची भरपाई करणे यासाठी कंपनी सर्व शक्य आणि वाजवी उपाय योजते.
- व्यवहार करतांना, ग्राहकाद्वारे कोणत्याही अनवधानाने होणाऱ्या कारकुनी त्रुटीचा फायदा न घेण्याचे कंपनी वचन देते.
- ग्राहकांच्या तक्रारी आणि सूचनांचे त्वरित निराकरण करण्यासाठी संरचित तक्रार निवारण यंत्रणेसह एस्केलेशन मॅट्रिक्स असलेली प्रणाली स्थापन करण्यासाठी कंपनी वचनबद्ध आहे.
- कंपनी, एफपीसी (FPC) लोकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रकाशित आणि प्रसारित करेल आणि ग्राहकाद्वारे विनंती केल्यास 'एफपीसी (FPC) ची प्रत ग्राहकांना उपलब्ध करून देण्यात येईल.

न्याय्य सराव:

कर्ज:

1. कर्जाच्या दस्तऐवजात, इतर गोष्टींबरोबरच, कर्जाचे नियमन करणाऱ्या अटी व शर्तीचा समावेश असेल. हे कर्जदारांना बाजारातील इतर कर्जदारांसोबत कंपनीने ऑफर केलेल्या अटीची तुलना करून आणि त्यांचे विश्लेषण करून माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करते. या फॉर्ममध्ये कर्जदारांना सादर कराव्या लागणाऱ्या कागदपत्रांचाही उल्लेख केला आहे.
2. कंपनीला डेटाबेस तयार करण्यासाठी, कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये कर्जदार आणि त्यांच्या कुटुंबातील सदस्यांकडून आवश्यक असलेल्या अतिरिक्त माहितीची यादी देखील असू शकते.
3. कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदारांना पावती देण्याची तरतूद असेल.
4. सर्व कर्जाचे अर्ज आवश्यक कागदपत्रांसह रीतसर भरलेले कर्ज अर्ज मिळाल्याच्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत निकाली काढले जातील आणि प्रचलित नियमांचे पालन करून कर्जदाराने सर्व कागदपत्रे प्राप्त केल्याच्या अधीन असतील.
5. कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण हे स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावे.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती:

1. कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी, कंपनी कर्जदारांच्या परतफेड क्षमतेचे मूल्यांकन करेल.
2. कर्ज देण्याचा निर्णय कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे कळविला जाईल, ज्यात स्पष्टपणे अटी व शर्ती, वार्षिक व्याज दर, व्याज अर्ज करण्याची पद्धत आणि उशीरा पेमेंटसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज स्पष्टपणे सूचित केले जाईल.
3. वरील अटी व शर्तीची स्वीकृती आणि वर नमूद केलेले कमर्शियल कंपनीच्या रेकॉर्डमध्ये सेव केले जातील.

कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी, ग्राहकाला सुविधा करार / दस्तऐवजाची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतीसह सादर केले जाईल. उशीरा परतफेडीच्या बाबतीत आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात हायलाइट केले जाईल.

अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

कंपनी कर्जाच्या अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलांबद्दल, लिखित स्वरूपात किंवा कंपनीच्या वेबसाइटवर अपडेट करून ग्राहकाला सूचित करेल आणि ग्राहकाच्या मान्यतेच्या अधीन असलेल्या

संभाव्य बदलांची अंमलबजावणी करेल. या कलमाचा समावेश करण्यासाठी, कर्ज करारामध्ये हे बदल भविष्यात लागू होतील असा स्पष्ट उल्लेख आहे.

वितरणानंतर पर्यवेक्षण:

कंपनीचा निर्णय, जर असेल तर, कर्जाचे पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल / गतिमान करण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीनुसार असेल .

1. कर्ज परत मागण्यापूर्वी किंवा पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन गतिमान करण्यास सांगण्यापूर्वी कर्ज करार आणि इतर संबंधित दस्तऐवजांमध्ये समाविष्ट असलेल्या अटी आणि शर्तीच्या अधीन, कंपनीने कर्जदारांना वाजवी/रास्त वेळ द्यावा.
2. कंपनीकडे पडलेले तारण कर्जाची पूर्ण आणि अंतिम परतफेड मिळाल्यावर सोडले जाऊ शकते, कोणत्याही वैध अधिकार किंवा धारणाधिकाराविरुद्ध जामिनाच्या अधीन राहून आणि कंपनीच्या कर्जदारांविरुद्ध खोटे बोलणारे इतर कोणतेही दावे हे शक्य आहे. तथापि, ज्या प्रकरणांमध्ये कर्जदाराने त्याला आवश्यक असलेल्या एकूण मंजूर रकमेच्या आत पैसे उधार/ काढण्याची सुविधा घेतली असेल, तेव्हा कंपनी ऑपरेशनल सोयीसाठी तारण ठेवू शकते.

डीफॉल्टच्या बाबतीत पुन्हा ताब्यात घेणे:

सुरक्षित कर्ज देण्यासाठी कर्जदाराशी केलेल्या करारामध्ये /कर्ज करारामध्ये कंपनीकडे अंगभूत रीपजेशन क्लॉज असेल. तथापि, क्लॉज पारदर्शक असले पाहिजे आणि यासंबंधीच्या तरतुदी स्पष्टपणे मांडल्या गेल्या पाहिजेत:

1. पुन्हा ताब्यात (रीपजेशन) घेण्यास चालना देते
2. ताबा घेण्यापूर्वी नोटीस कालावधी
3. ताबा घेण्याची प्रक्रिया
4. मालमत्तेच्या विक्री/लिलावापूर्वी थकबाकी भरण्यासाठी कर्जदारास अंतिम संधी देण्याची तरतूद
5. मालमत्तेची विक्री/लिलाव प्रक्रिया

व्याजदराची गणना:

1. कंपनी व्याज दर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून कर्ज आणि अग्रिमांसाठी व्याज दर निर्धारित करेल. व्याज दर आणि जोखीम श्रेणीकरण दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी भिन्न व्याजदर आकारण्याचे तर्क अर्जांमध्ये उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील.
2. व्याज दर आणि जोखीम श्रेणीकरण दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी भिन्न व्याजदर आकारण्याचे तर्क वेबसाइटवर उपलब्ध केले जातील. व्याजदर बदलले जातात तेव्हा वेबसाइटवर किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती अपडेट केली जावी.
3. व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारले जाणारे अचूक दर माहित असतील.

संकलन प्रक्रिया:

1. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, व्हीसीपीएल (VCPL) छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही जसे विसंगत वेळी कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बलाचा वापर करणे ई.
2. व्हीसीपीएल (VCPL) वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क / प्रीपेमेंट दंड आकारणार नाही.

गोपनीयता :

कंपनी कर्जदारांच्या व्यवहाराचे तपशील खालील परिस्थितींशिवाय इतर कोणत्याही व्यक्तीला जाहीर करू शकत नाही:

1. कोणत्याही लागू कायद्यानुसार, कोणत्याही सरकारी प्राधिकरणाच्या कोणत्याही निर्देशानुसार, विनंतीनुसार किंवा आवश्यकतेनुसार माहिती उघड करणे आवश्यक आहे.
2. लेखापरीक्षक, व्यावसायिक सल्लागार, एजंट किंवा कर्जदारांच्या कोणत्याही तृतीय पक्ष सेवा प्रदात्यांद्वारे आवश्यक माहिती जी गोपनीयतेच्या कर्तव्याच्या अधीन आहेत.
3. कोणत्याही व्यक्तीला आवश्यक असलेली माहिती ज्यांच्यासोबत कर्जदाता कोणतेही हस्तांतरण, असाइनमेंट, भागीदारी किंवा इतर करार करू शकतो.
4. जर इतर बँकांना माहिती आवश्यक असेल, जर कर्जदाराने त्यांच्याकडून किंवा कोणत्याही क्रेडिट माहिती ब्युरोकडून कोणतीही सुविधा घेतली असेल तर.

तक्रारी:

कर्जदारांच्या कोणत्याही तक्रारीच्या बाबतीत, त्यांनी तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला लेखी कळवले पाहिजे. तक्रार निवारण अधिकारी तक्रारींचे त्वरीत निराकरण करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करतील. पीडित ग्राहकाशी संबंधित कर्मचारी तक्रार दाखल करण्यासाठी त्यांना मार्गदर्शन करतील.

MFI कर्ज देण्याच्या योग्य पद्धती:

व्हीसीपीएल (VCPL) एमएफआय (MFI) कर्जासाठी खालील पद्धती अवलंबेल आणि याची खात्री करेल की त्या फ्रेमवर्कचे पालन सह-कर्ज देणाऱ्या भागीदारां ('यापुढे 'भागीदार' म्हणून संदर्भित) द्वारे केले जाते आणि त्यांच्या न्याय्य पद्धती या कोडशी जुळलेल्या आहेत.

कर्ज देण्याची प्रक्रिया:

1. व्हीसीपीएल (VCPL) भागीदारांसोबत कर्ज देण्यासाठी योग्य मानक कार्यप्रणाली तयार करेल जे याची खात्री करेल
 - a. कर्जासाठी अर्ज करण्याची प्रक्रिया अवघड असणार नाही.

- b. ग्राहक आणि त्यांच्या कुटुंबातील सदस्यांकडून केवळ संबंधित कागदपत्रे आणि माहिती आरबीआयने विहित केलेल्या केवायसी (KYC) आणि उत्पन्न मूल्यांकन नियमांनुसार संकलित केली जाईल.
- c. कर्जदारांची भरण्याची क्षमता सुनिश्चित करण्यासाठी सर्व कर्ज अर्जांची पडताळणी केली जाईल आणि आवश्यक तपासण्या केल्या जातील.

2. मंडळाद्वारे मान्यताप्राप्त धोरण असेल.

- a. घरगुती उत्पन्नाचे मूल्यांकन करण्यासाठी
- b. मासिक कौटुंबिक उत्पन्नाच्या (एफओआयआर) टक्केवारीच्या रूपात कुटुंबाच्या मासिक कर्ज दायित्वांच्या परतफेडीच्या कारणास्तव आउटफ्लो मर्यादित करण्यासाठी. एफओआयआर (FOIR) 50% पर्यंत मर्यादित असेल

3. कर्ज वितरणाची तारीख आणि पहिल्या हप्त्याच्या परतफेडीच्या देय तारखेच्या दरम्यानची स्थगिती किमान परतफेडीच्या वारंवारतेइतकी असावी.

कर्जदारांच्या आवश्यकतेनुसार ग्राहकांना मायक्रोफायनान्स कर्जाच्या परतफेडीच्या कालावधीत लवचिकता दिली जाईल.

वितरण:

1. वितरणाची वेळ ग्राहकांना अगोदर सूचित केली जाईल.
2. सर्व कर्ज वाटप केंद्रीय ठिकाणी केले जाईल.

संकलन:

1. संकलन केंद्रीकृत ठिकाणी केले जाईल.
2. संकलन भागीदारांच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे केले जाईल.
3. व्हीसीपीएल (VCPL) खात्री करेल की भागीदारांची आचारसंहिता व्हीसीपीएल (VCPL) न्याय्य संहितेशी जुळलेली आहे.
4. व्हीसीपीएल (VCPL) हे सुनिश्चित करेल की भागीदारांकडे पुरेशी प्रक्रिया आहे याची खात्री करण्यासाठी फील्ड स्टाफला ग्राहकांशी योग्य वागणूक विकसित करण्यासाठी प्रशिक्षित केले जाईल.
5. भागीदारांच्या क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांकडून वसुली कोणत्याही अपमानास्पद किंवा जबरदस्तीच्या पद्धती वापरून केली जाणार नाही.
6. ग्राहकांना कस्टमर केअर नंबरवर तक्रार नोंदवण्याबाबत कळवण्यात येईल आणि योग्य ती कारवाई करण्यात येईल.

कर्ज वसुलीशी संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वे:

1. व्हीसीपीएल (VCPL) आणि भागीदारांकडे परतफेडीच्या अडचणींचा सामना करणाऱ्या कर्जदारांना ओळखण्यासाठी, अशा कर्जदारांशी संवाद साधण्यासाठी आणि त्यांना उपलब्ध असलेल्या सहाय्याबद्दल आवश्यक मार्गदर्शन देण्यासाठी योग्य यंत्रणा असेल.
2. खालील पद्धती कठोर मानल्या जातील
 - a) धमकी किंवा अपमानास्पद भाषेचा वापर
 - b) कर्जदाराला सतत कॉल करणे आणि/किंवा कर्जदाराला सकाळी 9:00 च्या आधी आणि संध्याकाळी

6:00 नंतर कॉल करणे.

- c) कर्जदाराचे नातेवाईक, मित्र, किंवा सहकारी यांना त्रास देणे
- d) कर्जदारांचे नाव प्रकाशित करणे
- e) कर्जदाराचे किंवा कर्जदाराचे कुटुंब/मालमत्ता/प्रतिष्ठेला हानी पोहोचवण्यासाठी हिंसा किंवा इतर तत्सम मार्ग वापरणे किंवा धमकी देणे
- f) कर्जाच्या रकमेबद्दल किंवा न भरल्याच्या परिणामांबद्दल कर्जदाराची दिशाभूल करणे

3. सध्याच्या ग्राहक तक्रार निवारणामध्ये वसुलीच्या तक्रारींचे निवारण करण्याची तरतूद असेल. कर्ज वाटपाच्या वेळी या प्रणालीचा तपशील कर्जदाराला उपलब्ध करून दिला जाईल.

मूल्यनिर्धारण:

1. आकारला जाणारा व्याजदर हा आरबीआय (RBI) मार्गदर्शक तत्वे आणि संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या कर्ज धोरण-सह-कर्जाचे पालन करेल.
2. आकारले जाणारे व्याजदर हे अवाजवी नसतील.
3. पूर्व घोषणेशिवाय नॉन-क्रेडिट उत्पादने/सेवांवर कोणतेही शुल्क कर्जदाराकडून वसूल केले जाणार नाही.
4. कोणतीही सुरक्षा ठेव किंवा तारण जमा केले जाणार नाही.
5. कर्जदार कर्जाची प्रीपेमेंट करू शकतात. प्रीपेमेंटवर कोणताही दंड आकारला जाणार नाही. तथापि, उशीरा पेमेंट केल्यास दंडात्मक व्याज लागू होईल जे थकीत रकमेवर लागू होईल आणि संपूर्ण कर्जाच्या रकमेवर लागू होणार नाही
6. संभाव्य कर्जदारासाठी सर्व किंमतीची माहिती प्रमाणित सरल फॅक्ट शीट मध्ये उघड केली जाईल जो लोन कार्डचाच एक भाग असेल.
7. मायक्रोफायनान्स कर्जदाराला आकारण्यात येणारे कोणतेही शुल्क फॅक्टशीटमध्ये स्पष्टपणे उघड केले जाईल. कर्जदाराकडून कोणतीही रक्कम आकारली जाणार नाही जी फॅक्टशीटमध्ये स्पष्टपणे नमूद केलेली नाही.
8. व्हीसीपीएल (VCPL) आणि त्याचे भागीदार त्यांच्या सर्व कार्यालयांमध्ये मायक्रोफायनान्स कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर ठळकपणे त्यांनी जारी केलेल्या साहित्यात (माहिती पुस्तिका/पत्रिका) आणि त्यांच्या वेबसाइटवरील निवेदनात प्रदर्शित करतील.
9. व्याजदरातील कोणताही बदल किंवा इतर कोणतेही शुल्क कर्जदाराला अगोदर कळवले जाईल आणि असे बदल केवळ संभाव्यतेने प्रभावी होतील.
10. कर्जदारांना दिलेले प्रशिक्षण असल्यास ते विनामूल्य असेल आणि व्हीसीपीएल (VCPL) हे सुनिश्चित करेल की सहभागीकडून त्यासाठी शुल्क आकारले जाणार नाही.

कर्ज दस्तऐवजीकरण (लोन डॉक्युमेंट)

1. व्हीसीपीएल (VCPL) द्वारे ऑफर केलेल्या सर्व मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी कर्ज करार कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल.

कर्ज करार:

लोन कार्ड: सर्व कर्जदारांना लोन कार्ड प्राप्त होईल ज्यामध्ये खालील गोष्टींचा समावेश असेल

- a. अशी माहिती जी कर्जदाराला पुरेशी ओळखते
- b. किंमतीबद्दल सरल फॅक्ट शीट

- c. इतर सर्व अटी व शर्ती कर्जाशी संलग्न आहेत.
- d. प्राप्त हप्ते आणि अंतिम डिस्चार्जसह सर्व परतफेडीची पोचपावती
- e. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांकासह तक्रार निवारण यंत्रणेचे तपशील
- f. कर्जाच्या कार्डातील सर्व नोंदी कर्जदाराला समजतील अशा भाषेत असाव्यात.
- g. नॉन-क्रेडिट उत्पादने जारी करणे कर्जदारांच्या पूर्ण संमतीने केले जाईल आणि अशा उत्पादनांसाठी शुल्काची रचना कर्जदाराला कर्ज कार्डमध्येच स्पष्टपणे कळविली जाईल.

2. संभाव्य कर्जदाराशी संबंधित सर्व किंमतींची माहिती प्रमाणित सरलीकृत फॅक्टशीट मध्ये प्रदर्शित केली जाईल, जी आरबीआय (RBI) ने सूचित केली आहे. व्हीसीपीएल (VCPL) किंवा आमचे भागीदार किंवा एजंट यांच्याकडून आकारण्यात येणारे कोणतेही शुल्क फॅक्टशीट मध्ये स्पष्टपणे उघड केले जाईल. फॅक्टशीट मध्ये स्पष्टपणे नमूद नसलेली कोणतीही रक्कम कर्जदाराकडून आकारली जाणार नाही.

3. कमी उत्पन्न असलेल्या कुटुंबातील कर्जदारांना प्रदान केलेल्या इतर कर्जांसाठी (म्हणजे संपार्श्विक कर्ज) प्रमाणित फॅक्टशीट प्रदान करा.

ग्राहकांशी वागणूक:

1. व्हीसीपीएल (VCPL) कर्मचाऱ्यांच्या किंवा भागीदारांच्या कर्मचाऱ्यांच्या अनुचित वर्तनासाठी जबाबदार असेल आणि तक्रारीचे निवारण वेळेवर करेल, कर्जाच्या करारामध्ये आणि त्याच्या कार्यालय/शाखा परिसर/वेबसाइटवर प्रदर्शित केलेल्या एफपीसी (FPC) मध्ये देखील केले जाईल.

2. व्हीसीपीएल (VCPL) खात्री करेल की भागीदाराकडे त्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या वर्तनाच्या संदर्भात बोर्डाचे मंजूर केलेले धोरण आहे आणि त्यांची भरती, प्रशिक्षण आणि देखरेख करण्यासाठी एक प्रणाली आहे. सदर धोरण कर्मचाऱ्यांसाठी किमान पात्रता विहित करेल आणि ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण साधने उपलब्ध करून देईल.

प्रदर्शन:

1. व्हीसीपीएल खात्री करेल की सहभागी त्याच्या सर्व कार्यालये आणि शाखांमध्ये मायक्रोफायनान्स कर्जावर आकारले जाणारे किमान, कमाल आणि सरासरी व्याजदर आणि त्यांनी जारी केलेल्या साहित्यातील तपशील (स्थानिक भाषेतील माहिती पुस्तिका/पुस्तके) आणि त्याच्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित करेल.

2. ग्राहकांच्या फायद्यासाठी खालील माहिती व्हीसीपीएल (VCPL) आणि भागीदार शाखेमध्ये प्रदर्शित केली जातील.

a. एफपीसी (FPC) दस्तऐवज, स्थानिक भाषेत, व्हीसीपीएल (VCPL) ची पारदर्शकता आणि वाजवी कर्ज पद्धतीबद्दलची वचनबद्धता दर्शवते.

b. उत्पादनाचे सर्व तपशील

c. ग्राहक आणि कर्ज जाहिरातींच्या सर्व घटकांवर आकारला जाणारा प्रभावी व्याजदर

d. व्हीसीपीएल (VCPL) किंवा भागीदार कर्मचाऱ्यांचे अयोग्य वर्तन रोखण्यासाठी आणि वेळेवर तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी जबाबदार असतील अशी घोषणा

e. ग्राहक सेवा-प्रभारी यांचे नाव, संपर्क क्रमांक आणि ईमेल पत्ता

f. आरबीआय (RBI) च्या डीएनबीएस (DNBS) च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात कार्यालय येते त्या प्रभारी अधिकाऱ्यांचे संपर्क तपशील.

तक्रार निवारण यंत्रणा

व्हीसीपीएल (VCPL) साठी तक्रार निवारण यंत्रणा अस्तित्वात आहे आणि त्यासाठी

<https://www.vivriticapital.com/pdf/Grievances%20Redressal%20Mechanism.pdf>

येथे प्रवेश केला जाऊ शकतो. भागीदारांकडे ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी पुरेशी तक्रार निवारण यंत्रणा असेल.

समीक्षा

जेव्हा कंपनीच्या संचालक मंडळाला असे करणे आवश्यक वाटेल तेव्हा उचित व्यवहार संहितेचे पुनरावलोकन केले जाईल. वाजवी व्यवहार संहितेतील कोणतेही बदल कंपनीच्या वेबसाइटवर त्वरित अपडेट केले जातील

