
अयशस्वी पद्धत कोड आणि अनुदान
निवारण यंत्रणा

विवृत्ती कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड



vivriti
CAPITAL

आवृत्ती	मंजूरीची तारीख
V1	4 सप्टेंबर 2017
V2	24 ऑक्टोबर 2018

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने (RBI) डीएनबीआर (PD) द्वारे सीसी. क्रमांक 054/03.10.119/2015-16 च्या माध्यमातून नॉन-बँकिंग फायनान्शिअल 3 कंपन्यांसाठी (NBFCs) फेअर प्रॅक्टिस कोडबाबत मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत.

रिझर्व्ह बँकेच्या फेअर प्रॅक्टिस कोड मार्गदर्शक तत्त्वांच्या अनुषंगाने विवृत्ती कॅपिटलचे (VCPL from hereon) फेअर प्रॅक्टिस कोड (FPC) तयार केले गेले आहे.

एफपीसी व्हीसीपीएलच्या सर्व कार्यालयांना लागू असेल आणि ते संस्थेच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना बंधनकारक असेल.

फेअर प्रॅक्टिस कोडची उद्दीष्टे:

एफपीसी ची उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत:

1. ग्राहकाशी व्यवहार करताना उत्तम पद्धतीचा अवलंब करा
2. कायदेशीर आणि नैतिकदृष्ट्या समर्थनीय असलेल्या व्यवसाय पद्धतींचे अनुसरण करा
3. स्पष्ट रहा आणि ग्राहकांना सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करा

विवृत्ती कॅपिटलची वचनबद्धता

- कंपनी नियामक (Reserve Bank of India, SEBI, IRDA etc.) आणि सरकार, स्थानिक प्राधिकरण इत्यादी इतर सक्षम प्राधिकरणाद्वारे जारी / लागू केलेले सर्व लागू कायदे, नियम आणि मार्गदर्शक तत्त्वे यांचे पालन करण्याची जबाबदारी स्वीकारते.
- कंपनी धर्म, जात, लिंग किंवा भाषेच्या आधारावर ग्राहकांसह भेदभाव करत नाही.
- कंपनी आपल्या ग्राहकांना / संभाव्य ग्राहकांना आपली उत्पादने आणि सेवांबद्दल स्पष्ट आणि पूर्ण माहिती देईल आणि कोणतीही चुकीची माहिती देणे किंवा संभाव्य दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती किंवा प्रसिद्धीचा अवलंब करणार नाही.
- 'लपवलेले शुल्क' किंवा पारदर्शकतेचा अभाव असलेली कोणतीही उत्पादने / सेवा सादर करण्यापासून रोखण्याची जबाबदारी कंपनी स्वीकारते.
- कंपनीने ग्राहकाला दिलेली सुरक्षा सुरक्षित ठेवण्यासाठी सर्व संभाव्य व रास्त उपाययोजना हाती घेतल्या आहेत आणि कंपनीच्या ताब्यात असलेल्या कोणत्याही सुरक्षेच्या दुर्घटनेत, अनावधानाने किंवा फसवणूकीने झालेल्या नुकसानाची भरपाई करण्याची जबाबदारी कंपनी घेते.
- व्यवसाय व्यवहार करताना ग्राहकांनी केलेल्या कोणत्याही नकळत किंवा लिखित स्वरूपातील त्रुटीचा फायदा कंपनी घेणार नाही याची जबाबदारी स्वीकारते.
- एस्केलेशन मॅट्रिक्स असलेल्या संरचनेत तक्रार निवारण यंत्रणासह पूरक असलेल्या ग्राहकांच्या तक्रारी आणि सूचनांचे त्वरित निराकरण करणारी यंत्रणा तयार करण्यासाठी ही कंपनी वचनबद्ध आहे.
- कंपनी आपल्या वेबसाइटवर एफपीसी प्रदर्शित करेल आणि विनंतीनुसार एफपीसी ची प्रत ग्राहकाला उपलब्ध करून देईल.

पद्धती

कर्ज

- कर्ज दस्तऐवजीकरण संचामध्ये, इतर गोष्टींसह, विस्तृत वैशिष्ट्ये आणि कर्जाच्या अटी व शर्ती यांचा समावेश आहे. यामुळे कर्जदारांना बाजारात अन्य सावकारांसह कंपनीने ऑफर केलेल्या अटीची तुलना करून त्यांचे विश्लेषण करून माहिती घेण्यास सक्षम करेल. कर्ज घेणाऱ्यांद्वारे सादर करण्यासाठी आवश्यक असलेले दस्तऐवज देखील हा फॉर्म निर्दिष्ट करेल.
- कर्जाचा फॉर्म कंपनीला डेटाबेस तयार करण्यात सक्षम करण्यासाठी कर्जदार आणि त्यांच्या कुटुंबातील सदस्यांकडून आवश्यक असलेल्या अतिरिक्त माहितीची यादी देखील करू शकते.
- कर्जदाराला कर्ज फॉर्मची पावती मिळाल्यानंतर त्याची पोचपावती देण्याकरिता कर्ज फॉर्म प्रदान केला जाईल.
- सर्व कर्ज फॉर्मची विल्हेवाट योग्य प्रकारे पूर्ण झालेल्या कर्ज फॉर्मच्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या कालावधीत आवश्यक दस्तऐवजांसह आणि कर्जदाराने प्रचलित नियम आणि नियमनांचे पालन करणारे सर्व दस्तऐवजांच्या प्राप्त केल्याच्या पावतीसह अधीन ठेवली जाईल.
- ग्राहकांशी केलेले सर्व संप्रेषण दोन्ही पक्षांना समजतील अशा भाषेत असेल.

कर्जाचे मूल्यांकन व अटी / शर्ती

- कंपनी, कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी कर्ज घेणाऱ्यांच्या कर्जाची परतफेड करण्याच्या क्षमतेचे मूल्यांकन करेल.
- कर्ज देण्याच्या निर्णयाची पूर्तता पत्राद्वारे कर्जदाराला कळविण्यात येईल, त्यातील अटी व शर्ती, वार्षिक व्याज दर, व्याजाचा अर्ज करण्याची पद्धत आणि उशीरा देयकासाठी आकारण्यात येणारे दंडात्मक व्याज स्पष्टपणे दर्शविले जाईल.
- वरील अटी व शर्तीची स्वीकृती आणि वरील व्यावसायिक संकेत कंपनीच्या नोंदींमध्ये संरक्षित केले जातील. सुविधा करार / दस्तऐवजांची एक प्रत आणि कर्जाच्या करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व बाबींची प्रत ग्राहकाला कर्ज मंजूर झाल्यावर / वितरणाच्या वेळी सादर केली जाईल. उशीरा परतफेड केल्याच्या घटनेमध्ये आकारलेला दंड व्याज कर्जाच्या करारामध्ये ठळकपणे दर्शविला जाईल.

अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- कंपनी लेखनाद्वारे किंवा कंपनीच्या संकेतस्थळावर अद्ययावत करून, ग्राहकाला कर्जाच्या अटी व शर्तीमध्ये केलेले कोणतेही बदल संप्रेषणाद्वारे कळवेल आणि ग्राहकाच्या स्वीकृतीच्या आधारे बदल संभाव्यपणे लागू करेल. हा कलम समाविष्ट करण्याच्या कर्जाच्या करारामध्ये स्पष्टपणे नमूद केले आहे की बदल संभाव्यपणे लागू होतील.

वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण

- कर्जाची भरपाई किंवा देयाची आठवण/देय लवकरात लवकर देणे याबाबतील कंपनीचा कोणताही निर्णय असल्यास तो कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीनुसार असेल.
- कर्जाची आठवण करून देण्यापूर्वी किंवा देय लवकरात लवकर देणे सूचित करणे किंवा कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीच्या अधीन असलेली भरपाई या गोष्टींसाठी कंपनी कर्जदाराला योग्य रास्त वेळ देईल.

- कंपनीकडे असलेले तारण कोणतेही कायदेशीर हक्क किंवा हक्कांच्या अधीन असलेल्या कर्जाची पूर्ण आणि अंतिम परतफेड केल्यावर सोडले जाऊ शकते आणि कर्जदारांविरुद्ध कंपनीचा कोणताही दावा असू शकतो. तथापि, ज्या प्रकरणात कर्जदाराला सुविधा उपलब्ध करून दिली असेल तेव्हा त्याला मंजूर केलेल्या एकूण रकमेच्या आत पैसे घेतील/ काढू शकतील आणि जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा ते तारण सोयीसाठी कंपनीकडे ठेवले जाऊ शकते.

हलगर्जीपणा च्या बाबतीत मिळणारी प्राप्ती

सुरक्षित कर्जासाठी कर्जदारासह असलेला कंपनीचा अंगभूत प्राप्ती चा कलम करार/कर्ज करारामध्ये आहे. तथापि, कलम स्पष्ट असावा आणि संबंधित तरतुदी स्पष्टपणे नमूद केलेल्या असाव्यात:

- प्राप्ती ट्रिगर्स
- प्राप्ती स्वीकारण्यापूर्वी चा सूचना कालावधी
- प्राप्ती स्वीकारण्याची प्रक्रिया
- मालमत्ता विक्री/लिलावाच्या आधी थकीत रक्कम भरण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याची केलेली तरतूद
- मालमत्ता विक्री / लिलाव प्रक्रिया

व्याज दर गणना

- कंपनी फंडची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या बाबींचा विचार करून व्याज दर मॉडेलचा अवलंब करेल आणि कर्ज आणि आगाऊ रकमेवर आकारण्यात येणारा व्याज दर निश्चित करेल. व्याज दर आणि वेगवेगळ्या प्रकारच्या कर्जदारांवर व्याज दर आकारण्याच्या उद्दिष्ट्यांसाठी जोखीम आणि तर्कसंगत यांचे वर्गीकरण अर्जदार किंवा ग्राहकाकडे जाहीर करण्यात येईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळविण्यात येईल.
- व्याज दर आणि जोखमीचे वर्गीकरण करण्याचा दृष्टीकोन देखील आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देण्यात येईल. वेबसाइटवर किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती व्याजदरात बदल होईल त्या वेळेस अद्यतनित करण्यात यावी.
- व्याज दर वार्षिक दर असावा जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारल्या जाणाऱ्या दराची अचूक जाणीव असेल.

संग्रह प्रक्रिया

- वैयक्तिक कर्जाच्या वसुलीसाठी, व्हीसीपीएल अनावश्यक छळाचा अवलंब करणार नाही उदा. कर्जदारांना अवेळी सतत त्रास देणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी मनुष्य बळाचा वापर करणे इ.
- व्हीसीपीएल वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म कर्जावर पूर्वनिश्चित शुल्क / पूर्व-देय दंड आकारणार नाही.

गोपनीयता

खालील परिस्थितीशिवाय इतर कोणत्याही व्यक्तीकडे कंपनी कर्जदाराचे व्यवहार तपशील उघड करू शकत नाही:

- ही माहिती कोणत्याही लागू कायद्याद्वारे, कोणताही दिशानिर्देश, विनंती किंवा शासकीय अधिकाराच्या आवश्यकतेनुसार उघड करणे आवश्यक आहे.
- लेखा परीक्षक, व्यावसायिक सल्लागार, एजंट किंवा गोपनीयतेचे कर्तव्य बजावणाऱ्या सावकारांच्या कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या सेवा प्रदात्यांद्वारे ही माहिती आवश्यक आहे.
- अशी माहिती कोणत्याही व्यक्तीला आवश्यक आहे ज्यासह सावकार कोणतेही हस्तांतरण, अभिहस्तांकन, सहभाग किंवा इतर करारांमध्ये प्रवेश करू शकेल.
- जर कर्जदारांनी त्यांच्याकडून किंवा कोणत्याही क्रेडिट इन्फर्मेशन ब्युरोकडून कोणतीही सुविधा घेतली असेल तर इतर बँकांकडून माहिती आवश्यक असेल.

तक्रारी

कर्जदारांच्या काही तक्रारी असल्यास तक्रार निवारण अधिका-यांना लेखी कळवून त्याबाबत माहिती दिली जाईल. तक्रार निवारण अधिकारी तातडीने तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी सर्व प्रयत्न करतील. संतापलेल्या ग्राहकाशी व्यवहार करणारे कर्मचारी त्याला/तिला तक्रार करण्याबाबत मार्गदर्शन करतात.

तक्रार निवारण यंत्रणा

व्हीसीपीएल आपल्या ग्राहकांच्या कोणत्याही प्रश्नाचे / तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी तीन स्तरीय तक्रार निवारण यंत्रणा प्रदान करेल.

पातळी 1:

व्यवसाय पद्धती, कर्ज देण्याचे निर्णय, क्रेडिट व्यवस्थापन, पुनर्प्राप्ती आणि क्रेडिट माहितीच्या अद्ययावत / बदलांशी संबंधित असलेले तिचे/ त्याचे प्रश्न/ तक्रार ग्राहक तक्रार नोंदणी कंपनीकडे नोंदवू शकतात.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांचा तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव: वामशी वासुदेवन, प्रमुख - संस्थात्मक जोखीम
- पत्ता: 12 वा मजला, प्रेस्टिज पॉलिगॉन, टेनमपेट, चेन्नई - 35
- संपर्क तपशील (दूरध्वनी / ईमेल): grievanceredressal@vivriticapital.com, 044- 40074801

निवारण अधिकारी एखाद्या विशिष्ट तक्रारीचे निवारण करण्याचे कार्य औपचारिकपणे कार्यसंघाच्या सदस्याकडे योग्य असल्यास ग्राहकांना योग्य माहिती देऊन सोपवू शकतात.

पातळी 2:

15 दिवसांत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास ग्राहक कंपनीच्या पूर्णवेळ संचालकांकडे खालील ईमेल आयडी वर तक्रार करेल: vineet@vivriticapital.com

पातळी 3:

प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून एक महिन्याच्या कालावधीत तक्रार / विवादाचे निराकरण न केल्यास, ग्राहक अपील करू शकेल:

उपमहाव्यवस्थापक, ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण कक्ष, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, फोर्ट ग्लेकीस, चेन्नई

नाव: श्रीमती. ए बूमा संधाकुमारी

फोन: [044 - 2539 9030](tel:044-25399030)

ईमेल: boomasanthakumari@rbi.org.in;

cepcchennai@rbi.org.in

पुनरावलोकन

फेअर प्रॅक्टिस कोडचा वर्षाकाठी किंवा जेव्हा आवश्यक असेल तेव्हा कंपनीच्या संचालक मंडळाकडून पुनरावलोकन केले जाईल. फेअर प्रॅक्टिस कोडमधील कोणताही बदल त्वरित कंपनीच्या वेबसाइटवर अद्यतनित केला जाईल.



vivriti
CAPITAL