योग्य वर्तणूक संहिता ("एफपीसी")

डी लागे लँडन फायनॅन्शीयल सर्विसेस इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी")

१. कंपनीचे दोन विभाग आहेत: व्हेंडर फायनान्स आणि कृषी फायनान्स. व्हेंडर फायनान्स विभागांचे ग्राहक हे व्यवसाय, किरकोळ विक्रीचे स्वरूप नसलेले आणि त्यामुळे इंग्रजी भाषेत चांगले पारंगत आहेत. कृषी फायनान्स चे ग्राहक हे मुख्यकरून ग्रामीण भागातले असतात. व्हेंडर फायनान्स प्रभागातील ग्राहकांशी इंग्रजीतून संवाद साधला जातो. कंपनीचे लिखित संप्रेषण जसे की ट्रॅक्टर कर्ज ग्राहकांना प्रदान केलेले स्वागत पत्र आणि परतफेडीचे वेळापत्रक इ ज्या व्यक्तींमध्ये कृषी वित्त विभागाच्या ग्राहकांचा मोठा समावेश आहे, त्या स्थानिक भाषेत आहेत ज्या सामान्यतः राज्यातील लोकांना समजतात ग्राहकांचे आहेत. स्थानिक भाषांमधील मानक करार टेम्पलेट्सच्या प्रती कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध आहेत.

२. जेथे कंपनीने देऊ केलेले काही प्रॉडक्ट्स जसे ऑपरेटिंग लीज हे, आर्थिक प्रॉडक्ट मानले जात नाही, एफपीसी आर्थिक नसलेल्या प्रॉडक्ट्सवर त्या अनुसार लागू होते. उदाहरणार्थ, ऑपरेटिंग लीज या प्राथमिकदृष्ट्या भाडेतत्वावर असतात किंवा वापर तत्वावर असतात, म्हणून द्या प्रॉडक्ट च्या संदर्भाव वार्षिक व्याज दर (कर्जाचा दर) जाहीर केला जात नाही, तथा कंपनीचा जोखिमेचे मुल्यांकन करण्याचा दृष्टिकोन नसतो, किंवा वेगवेगळ्या ग्राहकांना वेगवेगळा योग्य व्याज दर ह्या बाबत ऑपरेटिंग लीज करार किंवा मंजुरीपत्रात उल्लेख नसतो.

३. कंपनीच्या किरकोळ नसलेल्या ग्राहकांना कर्ज देताना म्हणजे व्हेंडर फायनान्स प्रभागाकडून, ग्राहकांसोबत दुहेरी संवाद अपेक्षित असतो आणि अश्या ग्राहकांना कर्ज देण्यापूर्वी त्याच्याकडून मागणीपत्र अथवा त्याच्याबरोबर मंजुरीपत्र करणे आवश्यक नसते. ह्या वाटाघाटी मधूनच ग्राहकांचे कर्ज मंजूर होते आणि त्याबाबतचा करार ग्राहकाशी केला जातो. स्वाक्षरी केलेल्या क्रेडिट कराराच्या अटींनुसार कोणताही पाठपुरावा केलेले दस्तावेज पोचपावतीचेम्ह काम करतात आणि तोच करार पूर्तीचा पुरावा पण ठरतो.

४. कंपनी आपल्या कृषी फायनान्स प्रभागाच्या ग्राहकांसाठी मागणीपत्राचा अपयोग करते, या अर्जामधल्या माहितीने ग्राहक कंपनीच्या कर्ज रक्कम इ ची स्पर्धातमक तुलना करू शकतात. कंपनी त्यांना प्राप्त झालेल्या सर्व अर्जांची पोचपावती देते आणि त्यांच्या अर्जदारांना परत प्रतिसाद देण्याची अवधी सुचविते. कंपनीचा वित्तपुरवठा करण्याचा निर्णय हा

प्रकरण ते प्रकरण (केस ते केस) बदलतो, म्हणून अर्जामध्ये व्याजदर दिलेला नसतो तरीही कंपनीचा दृष्टीकोन हा जोखीमेचा स्तर ओळखणे आणि योग्य व्याजदर लावणे याकडे असतो. काही प्रकरणांमध्ये मागणीचा अर्ज असेल तरीही, कंपनी नेहमीच मंजुरीपत्र वा मान्यतापत्र देत नाही. कर्ज मंजुरी ही ग्राहकांसोबत केलेल्या करारामध्ये नोंदविले जाते. स्वाक्षरी केलेल्या क्रेडिट कराराच्या अटींनुसार कोणताही पाठपुरावा केलेले दस्तावेज पोचपावतीचेम्ह काम करतात. मंजुरीपत्र वा मान्यतापत्र दिल्यास, त्यामध्ये कंपनीचा दृष्टीकोन जोखीमेचा स्तर लक्षात घेता वेगवेगळ्या ग्राहकांना योग्य व्याजदर लावणे ह्याचा उल्लेख असतो.

५. कंपनीचे धोरण आणि लागू असलेल्या नियमानुसार ग्राहकांची ओळख आणि त्यांच्या कर्जाचे मुल्यांकन उपरोक्त ग्राहक संपर्कातून केले जाते. कंपनीच्या अंतर्गत पतसुविधा मानांकनानुसार आपल्या ग्राहकाला ओळखा(केवायसी)/ अँटी मनी लॉडरिंगच्या अटी यांची पूर्तता झाल्याशिवाय कर्ज वितरीत करता येत नाही.

६. कर्जासाठीचा अंतिम सही केलेला करार आणि त्याबरोबर असलेले दस्तावेज ज्यात मंजूर केलेली कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दर (कर्जाचा) आणि विविध नियम आणि अटी यांचा समावेश असतो आणि तो कंपनीकडून मंजूर केलेल्या पतसुविधेसाठी पुरावा असतो. येथे नमूद केलेले व्याजदर हे ग्राहकाला दिलेल्या दरासंबधी ग्राहकाला योग्य माहिती सांगतो. देय रक्कम जर विलंबाने अदा केली तर जो दंडात्मक व्याजदर लागतो तो ठळक अक्षरात असतो. कर्जासाठीचा करण्यात येणारा करार आणि असल्यास परिशिष्टे यांची प्रत कर्ज दिल्यानंतर ग्राहकाला देण्यात येते. सही केलेल्या कराराची मुळ प्रत कंपनी आपल्याकडे ठेवते.

७. या कराराचे नियम आणि अटी यामध्ये बदल करायचा असेल तर या कराराला विस्तारित करावे लागेलं. निर्धारित केलेल्या व्याजदरातील बदल, बदलत्या जाणाऱ्या व्याजदराचा बेसरेट आणि शुल्क, करारात नमूद केल्याप्रमाणे भविष्यालल्या नक्की केलेल्या तारखेपासून लागू होतील. जर व्याजदर बदलता असेल तर कर्जदारांना मुदतपूर्वी संपूर्ण

कर्जाची परतफेड करण्यावर शुल्क आकारले जाणार नाही. परंतु व्यावसायिक उद्देशाने घेतलेल्या फ्लोटिंग रेट कर्जाची मुदतपूर्वी परतफेड केल्यास त्यावर करतात नमूद केलेला शुल्क लागू होईल.

८. करारात सुचविल्याप्रमाणे कंपनी कर्ज परत बोलाविणे किंवा कर्जाची रक्कम ग्राहकाला देणे किंवा त्यावर असलेली तारण सुरक्षेत वाढ करणे यासंदर्भात ग्राहकाला त्या प्रमाणात सूचित करेल.

९. सर्व तारण कराराच्या अनुसार सोडेल जाईल, जेव्हा कर्ज/पतसुविधेची थकबाकी रक्कम परतफेड केली जाईल आणि कंपनीचा ग्राहकाविरुद्ध कायदेशीर अधिकार, किंवा कोणताही दावा इतर नसेल. जोपर्यंत लागू असलेला दावा ग्राहकाकडून पूर्ण केला जात नाही/रक्कम अदा केली जात नाही तोपर्यंत देय रक्कमेच्या थकबाकीच्या नोटीस ज्यात नियम आणि अटी नुसार तारण केलेल्या बाबी कंपनीकडेच राहतील.

१०. जोपर्यंत काही नवीन माहिती अंतर्भूत नसेल जी ग्राहकाने आधी जाहीर केली नसेल आणि कंपनीच्या लक्षात आले नसेल तोपर्यंत कंपनी ग्राहकांच्या व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करणार नाही.

११. ग्राहकाला त्याचे खाते हस्तांतरीत करायचे असल्यास कंपनी आपला आक्षेप वा संमती ग्राहकाकडून विनंती आल्यानंतर २१ दिवसांच्या आत कळवेळ. अश्या प्रकारची हस्तांतरण विनंती ही पारदर्शक आणि कायद्याप्रमाणे प्रासंगिक नियम आणि अटी नुसार कंपनी विचारात घेईल.

१२. कंपनीच्या करतात कायदेशीररीत्या लागू होतील अश्या तारण ताब्यात घेण्याच्या अटी असतील. करारातील रीपझेशनचे नियम व अटी पारदर्शक असतील जसे की ताब्यात घेण्यापूर्वीच्या नोटीसचा कालावधी, ताब्यात घेण्याच्या पद्धती. अश्या नियम आणि अटी असलेल्या व ग्राहकांना स्वाक्षरी केलेली क्रेडीट कराराची प्रत ग्राहकांना देण्यात येईल.

१३. कंपनीने ह्याची खबरदारी घेईल की वसुली/रिपझेशन मुळे ग्राहकांना त्रास होणार नाही, कर्जदाराला अवेळी धमकावले जाणार नाही किंवा त्यांच्याविरुद्ध बळाचा वापर करण्यात येणार नाही. कंपनीने याची खात्री करेल की त्यांचे वसुली करणाच्या कर्मचाऱ्यांना त्याचा कामाचे ज्ञान असेल आणि ते ग्राहकांशी संयमाने आणि योग्य रीतीने वागतील. कंपनी यासाठी जेवता तिसऱ्या पक्षाची कंत्राट देऊन मदत घेईल तेव्हा योग्य त्यात अटीचा समावेश करतील ज्याने खात्री करेल की ग्राहकांना त्यांच्याकडून त्रास होणार नाही. कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.

१४. तक्रार निवारण: कंपनी ग्राहकांना तक्रार निवारण यंत्रणा ("जीआरएम") बाबत कळविण्यासाठी कंपनीच्या कार्यलयात/शाखेत दर्शनी भागात त्यासंबधीत फलक लावेल आणि कंपनीच्या संकेतस्थळावर (वेबसाईट) त्याची माहिती प्रदर्शित करेल. कर्जासंबधित असलेला कोणताह वाद हा पुढील स्तरावरील अधिकारी व्यक्तीच्या पुढे मांडून सोडविण्यात येईल अथवा पत जोखीम कार्यालयातील स्वतंत्र अधिकारी सोडवतील. जीआरएममध्ये तक्रार निवारण अधिकाच्याचे नाव व संपर्क तपशील (दूरध्वनी / मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता) असावेत ज्याकडे कंपनीमार्फत तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी लोकांना संपर्क साधता येईल. जर एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रारी / वादाचे निराकरण झाले नाही तर ग्राहक एनबीएफसीं लोकपाल कार्यालय, C/o भारतीय रिझर्व्ह बँक, आरबीआय भायखळा ऑफिस बिल्डिंग, समोर. मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्टेशन, भायखळा, मुंबई - 400 008 किंवा रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाचे प्रभारी ("आरबीआय") मुंबई-बिगर-बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाचे प्रभारी अधिकाच्यांकडे अपील करता येते आणि संबंधित संपर्काची संपूर्ण माहिती जीआरएममध्ये असेल. एनबीएफसींसाठी प्रचलित लोकपाल योजनेतील निर्देशांनुसार कंपनीने नोडल अधिकारी यांचीही नियुक्ती केला आहे.

१५. पुढील बाबींचा ठराविक कालावधीनंतर आढावा घेण्यात येईल (i) रिजर्व बँकेने नॉन-बँकिंग फायनान्शीयल कंपनीसाठी वेळोवेळी ठरविलेली योग्य वर्तणूक संहिता यांचे पालन करणे, आणि (ii) जीआरएम चे वेगवेगळ्या स्तरावर केले जाणारे पालन आढाव्यानंती. जर गरज आसल्यास, एफपीसी चे विस्तारीकरण करणे आवश्यक आहे. यासाठी होणारे सर्व आढावे, अहवाल हे संचालक मंडळाला ठराविक कालावधीनंतर, निदान वर्षात एकदा जमा करणे आवश्यक आहे.

१६. संचालक मंडळ हे योग्य अंतर्गत धोरणाने आणि प्रक्रियेने ग्राहकांना योग्य व्याज आणि शुल्क लावतील. मार्केट मध्ये कर्जदाराला विविध सेवा आणि प्रॉडक्ट्स यांचा लाभ घेण्याची संधी असल्याकारणासे नैसर्गिक रित्या अव्वाच्या यव्वा ब्याजदरापासून त्यांची सुरक्षा होते. संचालक मंडळाने व्याजाचे मॉडेल बनविताना अनेक घटक लक्षात घेतले पाहिजेत जसे कर्जाची किंमत, मार्जिन आणि जोखीमेचा हफ्ता आणि वेगवेगळ्या ग्राहकांच्या कर्जाची वेगवेगळी जोखीम आणि कराराच्या अटी. कंपनीचा जोखीमेचा स्तर तपासण्याचा दृष्टीकोन कंपनीच्या संकेतस्थळावर (वेबसाईट) जाहीर करणे आवश्यक आहे. जर जोखीमेचा स्तर तपासण्याच्या दृष्टीकोनात बदल झाला तर झालेला बदल कंपनीच्या संकेतस्थळावर अद्यतन करण्यात येईल.

तारीख:	सप्टेंबर १६, २०२१

बोर्ड मंजुरी:	सप्टेंबर १६, २०२१
पुढील आढावा तारीख:	सप्टेंबर १६, २०२3
दस्तावेज मालक:	अनुपालन