

आनंद राठी ग्लोबल फायनान्स लिमिटेड

फेअर प्रॅक्टिस कोड पॉलिसी

मंजूरी	मंजूरी	आवृत्ती वर्णन	नियामक संदर्भ
I	दिनांक 26 ऑक्टोबर 2015 रोजी मंडळाची बैठक	निर्मिती	RBI नियमन
II	15 मार्च 2017 रोजी संचालक मंडळाची बैठक	पुनरावलोकन	RBI नियमन
III	3 सप्टेंबर 2021 रोजी संचालक मंडळाची बैठक	पुनरावलोकन	RBI नियमन

सारणी

क्र.	विशेष
1	परिचय
2	उद्देश
3	कर्जासाठी अर्ज आणि कर्ज प्रक्रिया
4	कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती
5	अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण
6	क्रेडिट संदर्भ एजन्सी
7	ग्राहक संरक्षण
8	सामान्य तरतुदी
9	गोपनीयता
10	व्याजदर धोरण
11	तक्रार निवारण
12	खुलासे
13	संचालक मंडळाची जबाबदारी
14	पुनरावलोकन

1. परिचय

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने मास्टर परिपत्रक दिनांकित सप्टेंबर 28, 2006 - DNBS (PD) CC क्रमांक 80 / 03.10.042 / 2005-06, द्वारे गैर-बँकिंग वित्त कंपन्यांसाठी (NBFCs) फेअर प्रॅक्टिस कोड संदर्भात मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली होती. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने ही तत्त्वे वेळोवेळी अद्ययावत केलेली आहेत.

उपरोलेखित तत्त्वे ग्राहकांशी व्यवहार करायच्या तरतुदी तसेच सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रॅक्टिस संदर्भात मार्गदर्शक आहेत.

आनंद राठी ग्लोबल फायनान्स लिमिटेडने (यापुढे जिचा उल्लेख "कंपनी"/ "ARGFL" असा होईल) उपरोलेखित तत्वांचा अंतर्भाव करून स्वतःचा फेअर प्रॅक्टिस कोड बनवला आहे

2. फेअर प्रॅक्टिस कोडचे उद्दिष्ट

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य पद्धती सुनिश्चित करणे आणि चांगल्या, न्याय्य आणि विश्वासार्ह पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- ग्राहकांना उत्पादनाची अधिक चांगल्या प्रकारे माहिती व्हावी , त्याद्वारे त्यांना योग्य निर्णय घेता यावेत म्हणून सर्वोच्च पारदर्शकता राबवणे
- व्यवहाराच्या वचनबद्धतेपूर्वी ग्राहकांना कंपनीच्या उत्पादनांच्या/सेवांच्या अटी व शर्तीबद्दल सर्वसमावेशक रीतीने माहिती मिळत आहे ह्या खात्रीची पूर्तता करणे
- प्रदान केलेल्या सुविधेच्या अटी व शर्तीशी सुसंगतपणे निष्पक्ष आणि पारदर्शक रीतीने ग्राहक खात्यांचे निरीक्षण करणे आणि त्यांचे व्यवस्थापन करणे
- गरज पडल्यास पुनर्प्राप्ती आणि अंमलबजावणीची प्रक्रिया योग्य कायदेशीर पद्धतिने राबवणे
- आरबीआयने विहित केलेल्या फेअर प्रॅक्टिस कोड संदर्भात असलेल्या सर्व नियमावलीचे पालन करणे

3. कर्जासाठी अर्ज आणि कर्ज प्रक्रिया

- कंपनीमधील तसेच इतर पक्षकारसोबतच्या सर्व संपर्काची अधिकृत भाषा इंग्रजी असेल.
- कर्जदारसोबत होणार्या सर्व व्यवहारांची भाषा ही इंग्रजी / स्थानिक भाषा / कर्जदाराला समजणारी असेल.
- कर्जदाराला कर्जाचा अर्ज, अर्जसोबत सादर करावयाच्या KYC दस्तऐवजांसह लागणारी कागदपत्रांची प्राथमिक यादी , कर्जाचे नियमन करणाऱ्या अटी आणि शर्तीसह इतर गोष्टी प्रदान केल्या जातील. कर्जाच्या अर्जसोबत सादर करावयाची इतर कोणतीही कागदपत्रे कर्जदाराला स्वतंत्रपणे कळवली जातील.
- कर्जाशी संबंधित सर्व संबंधित माहिती संबंधित कर्ज अर्ज (फॉर्म) मध्ये उपलब्ध करून दिली जाईल ज्यात कर्ज घेण्यासाठी आवश्यक असण्याऱ्या सर्व कागदपत्रे तसेच इतर माहिती समाविष्ट केली जाईल
- पूर्णपणे भरलेल्या अर्जाची पोचपावती कर्जदाराला दिली जाईल. या पोचपावतीत कर्ज अर्जाची पूर्तता होण्यासाठीच्या अंदाजे कालावधी अंतर्भूत केलेला असेल. या माहितीचा उपयोग करून अर्जदार कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयात संपर्क साधून कर्ज अर्जाची अद्ययावत स्थितीची माहिती घेऊ शकतात.
- एआरजीएफएलतर्फे कर्ज मंजूरीच्या / वितरणाच्या वेळेस सर्व ग्राहकांना कर्ज करार तसेच इतर संलग्न कागदपत्रांची प्रत देण्यात येईल

4. कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती

अ) कर्ज अर्जाचे मूल्यांकन कंपनीच्या क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रियेनुसार केले जाईल.

आ) कर्ज मंजूर केल्यावर, कंपनीतर्फे कर्ज मंजूरी कर्जदाराला इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला सोयीच्या भाषेत लेखी कळवण्यात येईल. या कर्ज मंजूरी / कर्ज करारात मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर तसेच वार्षिक व्याजदरासाठी आकारण्यात येणारी पद्धत, कर्जाच्या अटी शर्ती या सर्व गोष्टी अंतर्भूत केलेल्या असतील. कर्जदाराला कर्ज अटी शर्ती स्वीकृतीची एक प्रत कंपनी राखून ठेवेल

इ) एआरजीएफएलच्या कर्ज मंजूरी पत्रात / करारात उशीरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज नमूद ठळक अक्षरात केलेले असेल.

ई) ज्या ग्राहकांना फ्लोटिंग दरावर आधारित कर्जे वितरित करण्यात आलेली आहेत अशा कर्जावर फ्लोरक्लोझर चार्जेस किंवा मुदतपूर्व कर्जफेडीचा दंड आकारण्यात येणार नाही

5. अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

अ) अटी व शर्तीमधील कोणतेही बदल जे कर्जदारालाठी प्रतिकूल असू शकतात, तसेच व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादीबाबतची माहिती ग्राहकाला इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषा किंवा कर्जदाराला समजण्याऱ्या भाषेत लेखी कळवले जातील.

आ) कोणत्याही खातेशुल्कामधील बदल कर्जदाराला लेखी स्वरूपात कळवला जाईल.

इ) व्याजदर आणि इतर शुल्कांत पूर्वलक्षी प्रभावाने बदल होतील.

ई) कोणतेही कर्ज रद्द करायचा निर्णय कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीच्या अनुषंगाने घेतला जाईल

उ) कर्ज घेताना तारण ठेवलेल्या सर्व गहाणवस्तू संपूर्ण कर्जाची परतफेड केल्यावरच तसेच या गहाणवस्तूवर असलेला कायदेशीर हक्क/ दावा किंवा धारणाधिकार आणि कंपनीचा कर्जदाराबरोबर इतरत्र असलेला भरपाईचा मुद्दा विचारात घेऊनच परत केल्या जातील.

ऊ) असा एखादा कायदेशीर हक्क/ दावा किंवा भरपाईचा मुद्दा निदर्शनास आल्यास कर्जदाराला त्यासंबंधी सूचना तसेच संबंधित कायदेशीर हक्क किंवा भरपाईसंदर्भातील पूर्ण तपशील आणि कंपनीच्या पूर्ण कर्जफेड होईपर्यंत गहाणवस्तू तारण ठेवण्यासंबंधी असलेल्या अटी / शर्ती कर्जदाराला कळवण्यात येतील.

6. क्रेडिट संदर्भ एजन्सी

अ) एखाद्या व्यक्तीने कर्ज घेण्यासाठी अर्ज केल्यास संबंधित व्यक्तीचे तपशील पत अहवाल, सत्यत्वस्थापन तसेच जोखीम व्यवस्थापनासाठी मान्यवर क्रेडीट संदर्भ एजन्सीकडे कंपनीतर्फे पाठवण्यात येतील.

आ) कंपनी ग्राहकांना दिलेल्या कर्जाची माहिती, ग्राहकाचा कर्जपरतफेडीचा तपशील तसेच इतर संबंधित माहिती क्रेडीट संदर्भ एजन्सीना ग्राहकाचे क्रेडीट प्रोफाइल तयार करण्यासाठी देऊ शकते

इ) ग्राहकाने कर्जकरारामध्ये दिलेल्या संमतीनुसार ग्राहकाच्या खात्याची दैनंदिन माहिती कंपनी क्रेडीट संदर्भ एजन्सीना देऊ शकते

ई) ग्राहकाने परवानगी दिल्यास कंपनी ग्राहकाची उपरोलेखित माहिती इतर आर्थिक उत्पादने पुरवण्यासाठी कंपनीच्या ग्रुप तसेच सहयोगी कंपन्यांना देऊ शकते

7. ग्राहक संरक्षण

ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवली जाईल. खालील कारणाव्यतिरिक्त कंपनी ग्राहकाच्या उलाढालीची माहिती ग्राहकाच्या परवानगीशिवाय इतर व्यक्तींना देणार नाही.

१. कायदेशीर सक्ती
२. समाजाप्रति असलेल्या कर्तव्यासाठी
३. कंपनीच्या हितरक्षणासाठी बँक / आर्थिक संस्था तसेच ग्रुप / सहयोगी कंपन्यांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास

8. सामान्य तरतुदी

अ) कर्जकराराच्या अटी / शर्ती नियमावलीत असल्याशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या व्यवसायात हस्तक्षेप करणार नाही. (अपवाद : नवीन काही माहिती कर्जदाराने कंपनीच्या निदर्शनास आणून न दिल्यास)

आ) कर्जदाराने कर्ज हस्तांताराविषयी विनंती केल्यावर २१ दिवसात कंपनीची संमती किंवा आक्षेप कर्जदाराला कळवण्यात येईल.

इ) कंपनी कर्जाच्या वसुलीसाठी, अंतर्गत मार्गदर्शक तत्वांमध्ये नमूद केलेल्या प्रक्रियेचे तसेच त्यासंदर्भातील कायदेशीर तरतुदीचे पालन करेल. कंपनी आणि तिचे प्रतिनिधी कोणत्याही प्रकारच्या छळ साधनाचा (उदाहरणार्थ : वेळीअवेळी कर्जदाराला सतत त्रास देणे, धाकटपशा/ दडपशाहीचा वापर) अवलंब करणार नाहीत. कंपनीच्या कर्मचार्यांकडून ग्राहकाना कोणत्याही प्रकारच्या ऊद्धट वर्तनाचा त्रास होणार नाही याची कंपनी खात्री करेल. त्यासाठी कंपनीकडून कर्मचार्यांना पुरेसे प्रशिक्षित करण्यात येईल.

ई) कंपनी कर्ज प्रक्रियेत लिंग, जात किंवा धर्माच्या आधारावर कोणत्याही प्रकारचा भेदभाव करणार नाही

उ) ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कंपनीचे कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत ह्याची कंपनी खात्री करेल.

ऊ) कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांवर तसेच त्यांच्या सहकर्जदारांवर व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट मुदतकर्जावर कोणत्याही प्रकारचे फोरक्लोजर शुल्क किंवा मुदतपूर्व कर्जफेड दंड आकारणार नाही

9. गोपनीयता

A) ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, कंपनी त्याच्या ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल.

B) खालील उल्लेख केलेल्या अपरिहार्य कारणाव्यतिरिक्त कंपनी ग्राहकाच्या उलाढालीची माहिती इतर व्यक्तींना देणार नाही.

१. कायदेशीर प्रक्रियेचा भाग म्हणून कंपनीला कोणत्याही नियामक संस्था, कायदा अंमलबजावणी एजन्सी, सिबिल, भारतीय रिझर्व्ह बँक किंवा इतर कोणत्याही बँक / आर्थिक संस्था, न्यायालये/न्यायाधिकरणला माहिती देणे आवश्यक असल्यास

२. ग्राहकाने लेखी स्वरूपात कंपनीला माहिती देण्यास अधिकृत केल्यास

३. सार्वजनिक हिताचा भाग म्हणून अशी माहिती देणे आवश्यक असल्यास

४. कंपनीच्या हितासाठी (ऊदा : फसवणूक प्रतिबंध) माहिती देणे आवश्यक असल्यास

10. व्याजदर धोरण

- अ) कर्जावरील व्याजदर निश्चित करताना कंपनी, कॉस्ट ऑफ फंड्स, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम विचारात घेईल आणि कर्ज आणि अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल.
- आ) कर्जदारांना मर्यादिपलिकडे व्याज दर आकारण्यात येणार नाही याची कंपनी खात्री करेल. कर्जदारांना व्याजदर आकारताना कर्जदाराचे जोखीम प्रोफाईल, मनी मार्केटमध्ये प्रचलित असलेले व्याजदर, कॉस्ट ऑफ फंड्स, ग्राहकाच्या तारणवस्तूचे मूल्य, व्यवहार आवाका/ रचना तसेच प्रतिस्पर्धी कंपन्याकडून आकारण्यात येणारे व्याजदर अशा विविध घटकान्चा विचार करुन कंपनी व्याजदर सुनिश्चित करेल.
- इ) व्याजदर वार्षिक आधारावर असतील आणि ते स्पष्टपणे मंजूरी/स्वागत पत्रात किंवा अन्यथा पत्रात कळवले जातील
- ई) गैर बँकिंग फायनान्स कंपनीच्या अमर्यादित व्याजदर आकारणी संदर्भात लागू करण्यात आलेल्या सुधारित परिपत्रक क्रमांक DNBS.204/CGM (ASR)-2009 दिनांकित 2 जानेवारी 2009 नुसार कंपनीने कॉस्ट ऑफ फंड्स, मार्जिन, रिस्क प्रीमियम अशा विविध घटकांचा अंतर्भाव करुन व्याजदर पॉलिसी तयार केलेली आहे.
- उ) ऊपरोलेखित व्याजदर पॉलिसीत व्याजदर, जोखमीचे वर्गीकरण, वेगवेगळ्या प्रकारच्या कर्जदारांसाठी आकारण्यात येण्याऱ्या विशिष्ट व्याजदर आकारणीचे तर्कशुद्ध विवेचन अशा घटकांचा समावेश करण्यात आलेला आहे. ही पॉलीसी कंपनीच्या संस्थळावर ऊपलब्ध करुन देण्यात आलेली आहे.

11. तक्रार निवारण

- अ) कोणत्याही गार्हाणे /तक्रारीच्या बाबतीत, कर्जदार खालीलपैकी कोणत्याही साधनाद्वारे ((ऊदा : फोन, मेल, कार्यालय संपर्क पत्ता)) संपर्क साधू शकतात.
- आ) ज्या ग्राहकांना अभिप्राय द्यायचा असेल किंवा त्यांची तक्रार पाठवायची असेल ते सोमवार ते शुक्रवार (राष्ट्रीय सुटी वगळता) सकाळी 9.30 ते संध्याकाळी ६.०० पर्यंतच्या दरम्यान पुढील प्रकारे संपर्क साधू शकतात
- आम्हाला ६२८१ ७००३ वर कॉल करा किंवा
 - आम्हाला nbfc_grievance@rathi.com वर ईमेल करा.
- आम्हाला खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर लिहा
- आनंद राठी ग्लोबल फायनान्स लिमिटेड 10वा मजला, एक्सप्रेस झोन,
वेस्टर्न. एक्सप्रेस हायवे, गोरेगाव मुंबई - 400 063
- इ) कंपनीकडून या फेअर प्रॅक्टिस कोड तसेच त्याच्या कार्यपद्धतीचा आढावा ठराविक कालावधीनंतर कंपनीच्या व्यवस्थापनाला सादर करण्यात येईल.
- ई) कर्जदार तसेच ग्राहकांच्या व्यवसाय पद्धती, कर्जप्रक्रिया निर्णय, क्रेडिट व्यवस्थापन आणि कर्जवसुलीसंदर्भातील तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी एक नोडल अधिकारी आणि मुख्य नोडल अधिकारी नियुक्त केला जाईल. संबंधित अधिकार्यांचे नाव आणि संपर्क तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केला जाईल
- उ) कंपनीतर्फे एक तक्रार निवारण अधिकारी नियुक्त करण्यात आलेला असून स्वतःच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी लोक खालील पत्त्यावर संपर्क साधू शकतात.
- ऊ) तक्रार निवारण अधिकारी:
श्री. सचिन कुमार शाह
- टेलिफोन: 022 6281 7003 Fax: 022 4047 7070
- E-mail: nbfc_grievance@rathi.com

- क्र) तक्रार मिळाल्यापासून , एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रारीचे विवेचन करुन कर्जदार / अर्जदाराला अंतिम उत्तर देण्याचा कंपनी प्रयत्न करेल
- ल) एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रार निवारण न झाल्यास ग्राहक आरबीआयच्या नॉन बँकिंग पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात एआरजीएफएलचे नोंदणीकृत कार्यालय येते

DNBS चा तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

Dy. महाव्यवस्थापक, नॉन बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया,

मुंबई प्रादेशिक कार्यालय तिसरा मजला,

मराठा मंदिराजवळ, भायखळा, मुंबई सेंट्रल,

मुंबई - ४००००८

दूरध्वनी. क्रमांक: 022-2308 4121 / 022-23028436

फॅक्स क्रमांक: 022-23022011

ईमेल: dnbsmro@rbi.org.in

12. खुलासे

फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या नियमावली अंतर्गत , कंपनीद्वारे स्वतःच्या वेबसाईटवर इंग्रजीतील फेअर प्रॅक्टिस कोड प्रकाशित केला जाईल तसेच कंपनीच्या सगळ्या शाखात फेअर प्रॅक्टिस कोडची प्रत उपलब्ध करुन दिला जाईल.

कोणताही कर्जदार किंवा ग्राहकाला स्थानिक भाषेत सदर फेअर प्रॅक्टिस कोडची प्रत हवी असल्यास कंपनीकडे तशी विनंती करुन तशी प्रत मिळवण्यात येईल

13. संचालक मंडळाची जबाबदारी

कंपनीच्या संचालक मंडळाने तक्रार निवारण यंत्रणेची अंमलबजावणी केली आहे. या यंत्रणेअंतर्गत कर्ज देणार्या संस्थेच्या निर्णयाबाबतचे सगळे वाद,

क्रेडीट माहितीसंदर्भातील सर्व माहितीचे अद्ययावतीकरण / बदलासंदर्भातील तक्रारी, आउटसोर्स करण्यात आलेल्या सेवासंदर्भातील सर्व तक्रारीचे निवारण ऊच्च पातळीवर होण्याची खात्री करता येईल.

कंपनीचे संचालक मंडळ फेअर प्रॅक्टिस कोड तसेच त्याच्या कार्यपद्धतीचा संक्षिप्त आढावा ठराविक कालावधीत घेईल.

14. पुनरावलोकन

कंपनीने वर नमूद केल्यानुसार कोडच्या मुळ मसुद्याला धक्का न लावाता कोडमध्ये सुधारणा/बदल/सुधारित करण्याचा आणि वेळोवेळी अद्यतने प्रदान करण्याचा अधिकार राखून ठेवला आहे.

कंपनीकडून वेळोवेळी या संहितेच्या अनुपालनाचे तसेच तक्रार निवारण यंत्रणेचे कार्याचे पुनरावलोकनाचा आढावा घेण्यात येईल