

रेलीगेर फीन्वेस्ट लिमिटेड

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

२८ जून २०१७ पासून लागू

रेलीगेर फिनवेस्ट लिमिटेड ही विनाबँकिंग वित्तीय संस्था आहे. ही भारतीय रिजर्व बँकेकडून नोंदणीकृत संस्था प्रामुख्याने लहान आणि मध्यम व्यवसायासाठी भांडवल पुरवठा करण्यासाठी वचनबद्ध आहे, ज्या भारतीय अर्थव्यवस्थेचा कणा आहेत. त्यासाठी संस्थेने निष्पक्ष व्यवहार संहिता बनवली आणि स्वीकारली आहे, ज्याद्वारे निष्पक्ष व्यवहार संहितेने ग्राहकांची व्यवहार करण्याची तत्त्वे निश्चित केली आहेत. जी तत्त्वे आर.बी.आय. च्या मार्गदर्शानुसार बनवली आहेत.

1. निष्पक्ष व्यवहार संहितेची उद्दिष्ट्ये:

- अ) ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य आणि चांगले व्यावसायिक धोरण ठरवणे.
- ब) कोणत्या सोई आणि सुविधा ग्राहकाने संस्थेकडून मिळविल्या पाहिजेत या संदर्भात स्पष्टता आणि पारदर्शकता आणणे.
- क) व्यावसायिक ताकद वाढविण्यासाठी, स्पर्धेमध्ये टिकण्यासाठी उच्च तांत्रिक साधने वापरणे.
- ड) ग्राहक आणि संस्थेमध्ये योग्य आणि चांगले संबंध निर्माण होणे आणि गुंतवणूक सुविधेबद्दल विश्वास वाढवणे.

२. पार्श्वभूमी:

आर.बी.आय.च्या मार्गदर्शक तत्त्वानुसार- विनाबँकिंग वित्त पुरवठा संस्था - गुंतवणूक न स्वीकारणारी आणि गुंतवणूक स्वीकारणारी संस्था (आर.बी.आय. मार्गदर्शक तत्त्वे २०१६) प्रमाणे दिलेले निष्पक्ष व्यवहार संहितेनुसार तत्त्वे संस्थेला लागू आहेत. एन.बी.फ.सी - एन.डी.एस.आय नुसार, तत्त्वाशिवाय कर्जासंबंधी सामान्य तत्त्वे पुरेशी आणि उघडपणे अटी आणि शर्तीचा समावेश करणे. तसेच परतफेड / संग्रह यंत्रणा , ग्राहक संरक्षण, नियम आणि अटीतील बदल तक्रार निवारण.

३. व्यवहार्यता:

संहिता आर.एफ.एल.च्या सर्व कर्मचार्यांवना तसेच व्यावसायिक प्रतीनिधींना लागू राहिल.

४. विनाभेदभाव तत्त्व:

आर.एफ.एल. कोणत्याही प्रकारे जात, धर्म, लिंग, शारीरिक क्षमता, वर्ण या गोष्टीवर ग्राहकांशी भेदभाव करणार नाही.

५. संभाषणाची भाषा:

संस्थेकडून संभाषणासाठी वापरली जाणारी भाषा कर्जदारला पुर्णपणे समजेल अशी असावी.
(इंग्रजी किंवा इतर प्रांतीय भाषा)

६. कर्जप्रकरणातील अर्ज व प्रक्रिया

अ) कर्जाच्या संबंधित सर्व माहिती कर्जाच्या अर्जामध्ये दिली जाईल. कर्जासाठी लागणारी सर्व कागदपत्रांसंदर्भात माहिती ही कर्जाच्या अर्जामध्ये देण्यात यावी. जेणेकरून कर्जदार योग्य निर्णय घेऊ शकेल.

ब) आर.एफ.एल.कडून ग्राहकाला अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर पोचपावती मिळेल आणि कर्जसाठी लागणार्याऊ वेळेची माहिती दिली जाईल.

७. कर्जमुल्यमापन अटी आणि शर्ती:

अ) सर्व अर्ज आर.एफ.एल.च्या अंतर्गत पतमुल्यमापन प्रक्रियांतर्गत दाखल केले जातील.

ब) कर्जाला मान्यता मिळाल्यानंतर कर्ज मंजुरीची रक्कम दर्शविलेले मंजुरीपत्र, वार्षिक लागू व्याजदर आणि आकारल्या जाणार्या व्याजदराची पध्दत तसेच सर्व महत्वाच्या अटी व तरतुदी लिखित स्वरूपात कर्जदारला समजणार्या भाषेत द्यावीत.

क) कर्ज करारनाम्यामध्ये, संस्था उशिरा होणार्या परतव्यावरील दंडात्मक रक्कम अधोरेखित करेल. कर्ज करारनाम्यात या संदर्भात तरतुदी दिल्या आहेत.

ड) कर्ज करारनाम्याची अंमलबजावणी झाल्यानंतर, सर्व कर्जदारांना करारनाम्याची प्रत सर्व पानांसहित देण्यात यावी.

८. कर्जाबाबत आणि कर्जवाटपाचे अटी व शर्ती आणि त्यासाठी लागणारे इतर शुल्क :

अ) अटी व शर्तीमधील कोणताही बदल (जो कर्जदारांशी प्रतिकूल आहे) उदाहरणार्थ व्याजाचा दर, सेवाशुल्क, आगाऊ रक्कम भरणा, वाटप वेळापत्रक इत्यादींची माहिती कर्जदाराला लिखित स्वरूपात त्याला समजणार्या भाषेमध्ये देण्यात याव्या. (इंग्रजी किंवा इतर प्रांतीय भाषा)

ब) व्याजदारांतील बदल किंवा शूल्कातील बदल जी(कर्जदारला प्रतिकूल आहेत) हे संभाव्य प्रभारांशीच असेल.

क) कर्जाचा परतावा हा कर्ज करारनाम्यातील अटी आणि शर्तीप्रमाणे असावा.

ड) सुरक्षाहमीसाठी घेतलेल्या सर्व गोष्टी कर्ज परतफेडीनंतर आणि सर्व शुल्क भरल्यानंतर कर्जदाराला करारनाम्यात सांगितल्याप्रमाणे पूर्वसूचना देऊन परत कराव्यात.

९. माहितीचे हस्तांतरण :

अ) जेव्हा एखादी व्यक्ति कर्जप्रकरणासाठी अर्ज करते, तेव्हा आर.एफ.एल. अशी कर्जदारासंदर्भातील माहिती मार्गदर्शक तत्वांनुसार / नियामक दिशा निर्देशांनुसार किंवा कंपनीच्या अंतर्गत धोरणांनुसार आवश्यक जाच पडताळणीसाठी सत्यपान आणि जोखीम व्यवस्थापनासाठी पुढे पाठवू शकते.

ब) कर्ज घेण्यासंदर्भातील विविध माहिती, परतफेडीचे पुरावे इत्यादि वित्तीय सल्लागार संस्थांकडे, वैधानिक आणि नियामक मंडळाकडे किंवा संस्थेच्या अंतर्गत धोरणांनुसार माहिती देऊ शकते.

क) आर.एफ.एल. कर्जासंबंधित माहिती त्याच्या व्यावसायिक प्रतीनिधींना /सहकार्यांना प्रदान करेल त्यासाठी अर्जदारची परवानगी आहे असे गृहीत धरले जाईल.

१०. ग्राहक संरक्षण:

आर.एफ.एल. सर्व ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती कोणत्याही त्रयस्थ व्यक्तिला देणार नाही आणि ती माहिती गुपित ठेवण्यात येईल. खालील अपवादात्मक प्रकरणामध्ये माहिती देण्यात येईल :

अ) कायद्यानुसार माहिती मागवली तर

आ) जर तशा प्रकारची माहिती जनहितासाठी दाखवणे आवश्यक असेल तर

११. सामान्य तरतुदी:

अ) आर.एफ.एल. सर्वसाधारणपणे कर्जदाराच्या दैनंदिन व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही. परंतु कर्जाच्या करारनाम्यामध्ये नमूद केलेल्या अटी आणि शर्तीनुसार आणि जर एखादा नवा / लपवलेला कर्जदाराबद्दलचा तपशील/ माहिती आर.एफ.एल.च्या निदर्शनास आल्यास अशा परिस्थितीत आर.एफ.एल. कर्जदाराच्या व्यवसायात हस्तक्षेप करू शकते.

ब) जेव्हा कर्जदारास कर्जाचे हस्तांतरण करायचे असेल तर तशाप्रकारची लिखित अर्ज कर्जदाराकडून मिळाल्यानंतर २१ दिवसांच्या आत त्याची परवानगी किंवा आक्षेप कळविण्यात येईल. हस्तांतरण अटी आणि शर्ती ह्या कायद्याशी सुसंगत असाव्यात.

क) कर्ज परतफेडसाठी आर.एफ. एल. कोणत्याही प्रकारे अयोग्य छळ करणार नाही तसेच कंपनीच्या अंतर्गत प्रक्रिया कायद्याच्या चौकटीत असतील.

ड) संस्थेने आगाऊ रक्कम भरण्यासंदर्भात नियामक तरतुदी कर्जदारला सांगव्यात.

इ) आम्ही आमच्या प्रतीनिधींना आणि सर्व कर्मचार्यांना ग्राहकांशी योग्यरितने वागण्यासंदर्भात प्रशिक्षण दिले आहे.

१२. तक्रार निवारण:

अ) आर.एफ.एल.ने दिलेल्या सुविधा किंवा वस्तुसंदर्भात जर ग्राहकाला काही तक्रार/ वाद / प्रतिसाद असेल तर त्यासंदर्भात खाली दिलेल्या ग्राहक सेवा विभागाशी संपर्क करावा.

दूरध्वनी क्र. १८६० ३००० ४१११.

एस.एम.एस. LOANS TO 575758.

ई-MAIL: CUSTOMERSERVICE@RELIGARE.COM

WEBSITE: WWW.RELIGAREFINVEST.COM

पत्रव्यवहाराचा पत्ता : ग्राहक सुविधा विभाग, रेलिगर फिन्वेस्ट लिमिटेड, पहिला मजला, टावर A, प्रियस ग्लोबल, प्लॉट . ३,४,५, सेक्टर १२५, नोयडा, यूपी- २०१३०१.

VSERVE- मोबाइल ॲप्लिकेशन गूगल PLAYSTORE वर उपलब्ध आहे.

ब) प्रत्येक ग्राहकाची तक्रार वेगळी असल्याकारणाने, त्यासाठी अंदाजे 4 आठवड्यांमध्ये शंकांचे आणि तक्रारींचे निरसन केले जाईल. एकदा शंका किंवा तक्रार ग्राहक सुविधेमध्ये नोंदविल्यानंतर त्याचे ईमेलद्वारे उत्तर दिले जाईल. ज्यामध्ये एक विशेष ग्राहक नंबर दिला जाईल. शंका आणि तक्रारींबाबत संबंधित अधिकार्यांनी काम केल्यानंतर त्याची माहिती ग्राहकाला ईमेलद्वारे कळविली जाईल.

क) जर संस्थेकडून ग्राहकाला 4 आठवड्यांच्या आत कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा समाधान झाले नाही तर ग्राहक असा दावा संस्थेने नेमून दिलेल्या तक्रार निवारण अधिकार्यांकडे करू शकतो. त्यासाठी संपर्क पुढीलप्रमाणे:

व्यावसायिक विभाग	अधिकार्यांचे नाव	संपर्क	ई-मेल आयडी
एस.एम.ई	श्री. विनोद जुनेजा	०१२०-३३९५३६१	Vinod.juneja@religare.com

/व्यावसायिक कर्ज			
भांडवली बाजार कर्ज विभाग	श्री. विनोद जुनेजा	०१२०-३३९५३६१	Vinod.juneja@religare.com
ठेवी संदर्भात	श्री. नितू अग्रवाल	०१२०-३३९५०१०	Nitu.agarwal@religare.com

ड) जर ग्राहकाला ४ आठवड्यांच्या आत संस्थेकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा समाधान झाले नाही तर ग्राहक रिझर्व बँक ऑफ इंडियाकडे खालील पत्यावर संपर्क साधू शकतो:

महाव्यवस्थापक,

विनाबँकिंग देखरेख विभाग,

रिझर्व बँक ऑफ इंडिया,

६वा मजला, पार्लमेंट स्ट्रीट,

नवी दिल्ली- ११०००१,

दूरध्वनी- ०११-२३७१४४५६

e-mail: dnbsnewdelhi@rbi.org.in

१३. व्याज शुल्क निश्चिती-

अ) संस्थेच्या संचालक मंडळाने स्वीकारलेल्या व्याजदराची, सेवाशुल्काची तत्त्वे संस्थेच्या वेबसाइटवर दिलेली आहेत.

ब) संस्थेने व्याजदर आणि शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अशी अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यप्रणाली घातली आहे.

क) संस्थेने धोका गृहीत धरून व्याजदराचे तत्त्व स्वीकारले आहे जसे की, विविध प्रकारच्या कर्जांचे त्यातील धोक्यानुसार विभागणी, कर्ज मंजुरीची तसेच कर्ज परतफेडीची कालावधी, कर्जाची रक्कम, परताव्याचे वेळापत्रक, भागाचा प्रकार व भागाचा मथळा इत्यादी ग्राहकाच्या मागील पातप्रतिष्ठा मूल्यांकांनुसार व त्यातील धोक्यानुसार जास्तीचा हप्ता हा कर्जाच्या व्याजामध्ये समाविष्ट केला जाईल, पातप्रतिष्ठा महितीकेन्द्र, आर.एफ.एल.च्या अंतर्गत

धोक्याची स्थिति इत्यादी आर.एफ.एल.च्या वित्त पुरवठा आणि सेवेच्यानुसार, व्याजदर प्रत्येक ग्राहकाला वेगवेगळा असू शकतो.

ड) संस्थेच्या व्याजदर आकारणी पध्दतीची माहिती ही कर्जाच्या अर्जावर व पुरवठा पत्रावर दाखवली जाईल.

१४.जप्ती-

कर्ज करारनाम्यामध्ये संस्थेने दिलेल्या जप्तिच्या कलम कायद्यानुसार बंधनकारक राहिल. पारदर्शकता आणण्यासाठी खलील अटी आणि शर्ती कर्ज करारनाम्यात निश्चित कराव्यात.

अ. जप्ती करण्यापूर्वीचा सूचना कालावधी

ब. जप्तीची पूर्वसूचना दुर्लक्षित करण्याची परिस्थिती

क. तारणाचा ताबा घेण्याची पध्दत

ड. विक्री किंवा लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला वसुली संदर्भात शेवटची संधि देणे.

इ. कर्जदाराला गहाण ठेवलेली मिळकत परत करण्याची पध्दत.

ई. गहाण ठेवलेली मिळकत विक्री किंवा लिलाव करण्याची पध्दत.