Sustainable Agro-commercial Finance Ltd.

उचित व्यवहार संहिता धोरण

आवृत्ती १.२

उचित व्यवहार संहिता धोरण

पत्रिकेवरील स्वाक्षरी		
मंजूर केले	**संचालक मंडळ**	४ डिसेंबर २०२४
तपासले आणि शिफारस केली	**प्रभाकर बोबडे** व्यवस्थापकीय संचालक आणि मुख्य कार्यकारी अधिकारी	२७ नोव्हेंबर २०२४
तयार केले	**सुमीत कारखानीस** हेड रिस्क	२७ नोव्हेंबर २०२४

बदलाचा इतिहास		
विवरण	आवृत्ती	तारीख
उचित व्यवहार संहिता धोरण	१.०	जून २०११
उचित व्यवहार संहिता धोरण	१.१	फेब्रुवारी २०१५
उचित व्यवहार संहिता धोरण	१.२	डिसेंबर २०२४

अनुक्रमणिक

प्रकरण – I: प्रस्तावना 4

प्रकरण – II: कर्जांसाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया 4

प्रकरण – III: कर्ज मंजुरी आणि अटी / शर्ती 4

प्रकरण – IV: कर्जखात्यातील दंडात्मक शुल्क 5

प्रकरण – V: अटी आणि शर्तींमधील बदलांसह कर्जांचे वितरण 5

प्रकरण – VI: जबाबदार कर्जपुरवठा वर्तन 6

प्रकरण – VII: सर्वसाधारण 7

प्रकरण – VIII: संचालक मंडळाची जबाबदारी 7

प्रकरण – IX: रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना २०२१ 7

प्रकरण – X: उचित व्यवहार संहितेची भाषा आणि प्रसाराची पद्धत 7

प्रकरण – XI: एनबीएफसींकडून आकारण्यात आलेल्या अतिरिक्त व्याजासाठी विनियम 8

प्रकरण – XII: एनबीएफसींकडून आकारण्यात आलेल्या अतिरिक्त व्याजासाठी तक्रारी 8

प्रकरण – XIII: एनबीएफसीने वित्तपुरवठा केलेल्या गाड्या पुन्हा ताब्यात देणे 8

प्रकरण – XIV: शारीरिकदृष्ट्या अपंग/ अंध व्यक्तींना एनबीएफसीकडून कर्ज सुविधा 8

जोडपत्र १ एसएएफएल- उचित व्यवहार संहिता धोरण

1. प्रस्तावना

सस्टेनेबल एग्रो कमर्शियल फायनान्स लिमिटेड (SAFL) ही एक बिगर बँकिंग ठेवी न घेता वित्तपुरवठा करणारी कंपनी असून ती रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाकडे ("आरबीआय") कडे नोंदणीकृत असून सध्या विविध प्रकारची कर्जे देण्याच्या व्यवसायात कार्यरत आहे. त्यात त्यांच्या अनेक ग्राहकांना देण्यात येणाऱ्या शेतीसंबंधित कर्जे, एमएसएमई कर्जे, मालमत्तेवर रिटेल आणि सूक्ष्म कर्जे, दुचाकी वित्तपुरवठा कर्जे इत्यादींचा समावेश आहे. अशा कर्ज सुविधा विविध प्रकारच्या ग्राहकांना देण्यात येतात. त्यात व्यक्ती, भागीदारी संस्था, कंपन्या आणि इतर कायदेशीर आस्थापनांचा समावेश आहे.

सस्टेनेबल एग्रो कमर्शियल फायनान्स लिमिटेड (SAFL)ने आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार उचित व्यवहार संहिता (FPC) धोरण अंमलात आणले असून त्याला संचालक मंडळाने १६ जून २०११ रोजी झालेल्या सभेत मंजुरी दिली आहे. त्यानंतर रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने आपल्या परिपत्रक क्र. आरबीआय / २०११-१२/२६ डीएनबीएस (पीडी) सीसी क्र. २३२/ ०३.१०.०४२/ २०११-१२ दिनांक १ जुलै २०११ मध्ये विनिर्दिष्ट केल्याप्रमाणे SAFL ने उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) जारी केली आहे आणि ती आपल्या वेबसाइटवरही प्रकाशित केली आहे. उचित व्यवहार संहितेतून आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना वापरावयाच्या उचित पद्धती/ मानके स्पष्ट करण्यात आली आहेत. ही संहिता सर्व उत्पादन श्रेणींना तसेच कंपनीकडून देण्यात येणाऱ्या सेवांना (सध्या देत असलेल्या आणि भविष्यात अंमलात येणाऱ्या) लागू आहे.

आरबीआयने अलीकडेच आपल्या परिपत्रक क्र. आरबीआय/डीओआर/२०२३-२४/१०५ डीओआर. फिन. आरएसी क्र. ४५/०३.१०.११९/२०२३-२४ दिनांक १९ ऑक्टोबर २०२३ मध्ये बृहद्निर्देश- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी- स्केलवर आधारित विनियम) निर्देश २०२३ जारी केले आहेत. हे बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी- नॉन सिस्टेमिकली इम्पॉर्टंट, ठेवी न घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश २०१६ आणि बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी- नॉन सिस्टेमिकली इम्पॉर्टंट, ठेवी न घेणारी आणि ठेवी घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश २०१६ च्या ऐवजी लागू करण्यात आले आहेत. बृहद्निर्देशांचा भाग म्हणून उचित व्यवहार संहिता बृहद्निर्देशांच्या प्रकरण VII, मुद्दा ४५ मध्ये देण्यात आली असून तिचे पालन सर्व एनबीएफसींनी करावयाचे आहे.

एफपीसी धोरण आवृत्ती १.१ मध्ये जारी केलेल्या बृहद निर्देश- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी- स्केलवर आधारित निर्देश) निर्देश २०२३ मधील सर्व फेरबदल आणि अर्थंचा समावेश केला गेला आहे. SAFL आरबीआयच्या एनबीएफसीसाठी मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार खालील धोरणाचे पालन करेल.

2. कर्जांसाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

2.1 कर्जदाराशी सर्व प्रकारचा संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजत असलेल्या भाषेत केला जाईल.

2.2 कर्जासाठीच्या अर्जांमध्ये कर्जदाराच्या हितसंबंधांवर प्रभाव टाकणाऱ्या सर्व महत्त्वाच्या माहितीचा समावेश असेल जेणेकरून इतर एनबीएफसीकडून आलेल्या अटी आणि शर्तींसोबत योग्य ती तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल. कर्जासाठीच्या अर्जात अर्जासोबत सादर करणे आवश्यक असलेल्या दस्तऐवजांचा समावेश असेल.

2.3 एनबीएफसी कर्जासाठीच्या सर्व अर्जांच्या प्राप्तीची पावती देण्यासाठी एक यंत्रणा स्थापन करेल. ज्या कालावधीत कर्जासाठीच्या अर्जांची विल्हेवाट लावली जाईल तो कालावधी या पावतीत नमूद केलेला असेल.

3. कर्ज मंजुरी आणि अटी / शर्ती

3.1 एनबीएफसी मंजुरी पत्र किंवा इतर पद्धतीने मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम तसेच अटी आणि शर्ती व वार्षिक व्याजाचा दर आणि तो लागू करण्याची पद्धत यांच्यासह कर्जदाराला लेखी स्वरूपात स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत माहिती देईल आणि या अटी आणि शर्ती कर्जदाराने मान्य केल्यास त्याची स्वीकृतीची नोंद आपल्याकडे राखेल.

एनबीएफसीविरूद्ध आलेल्या सर्वसाधारण तक्रारींमध्ये अतिरिक्त व्याज/ दंडात्मक शुल्काशी संबंधित तक्रारी असतात. त्यामुळे एनबीएफसी कर्जासाठीच्या अर्जात ठळकपणे विलंबाने परतफेडीसाठी दंडात्मक शुल्क नमूद करतील.

3.2 कर्जदाराला कर्जमंजुरीच्या वेळी व्याजदरासह कर्जाच्या अटी आणि शर्तींची पूर्ण कल्पना नसू शकते. त्याचे कारण एकतर एनबीएफसी त्याची माहिती देत नाही किंवा कर्जदाराकडे तपशीलवार करारनामा वाचण्यासाठी पुरेसा वेळ नसतो. कर्ज करारनाम्याची प्रत किंवा कर्ज करारनाम्यासोबतच्या जोडपत्रांची प्रत न देणे अनुचित व्यवहार आहे आणि त्यामुळे एनबीएफसी व कर्जदारादरम्यान अटी व शर्तींच्या संदर्भात वाद निर्माण होऊ शकतो. एनबीएफसी कर्जदाराला समजलेल्या कर्ज करारनाम्याची एक प्रत तसेच कर्ज करारनाम्यात नमूद केलेल्या जोडपत्रांची प्रत्येकी एक प्रत कर्जमंजुरी / वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना देईल.

4. कर्जखात्यातील दंडात्मक शुल्क

4.1 कर्जदाराकडून कर्जाच्या करारनाम्यातील प्रत्यक्ष अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल दंड आकारला गेल्यास त्याला 'दंडात्मक शुल्क' असे मानले जाईल आणि आगाऊ रकमांवर आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदरात समाविष्ट केलेल्या 'दंडात्मक व्याज' या स्वरूपात आकारला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा आकारांवर व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, कर्जखात्यावरील व्याजाच्या चक्रवाढीच्या प्रक्रियांवर याचा प्रभाव पडणार नाही.

4.2 एनबीएफसी व्याजदरात आणखी कोणताही नवीन घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्वांचे प्रत्यक्ष आणि संपूर्ण पालन होईल याची काळजी घेईल.

4.3 एनबीएफसी कर्जावर दंडात्मक शुल्क किंवा तत्सम शुल्कांसाठी मंडळाने मंजूर केलेले धोरण कोणत्याही नावाने लागू करेल.

4.4 दंडात्मक शुल्काचे आकारमान वाजवी असेल आणि ते कर्ज करारनाम्याच्या प्रत्यक्ष अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याच्या प्रमाणात असेल. ते प्रत्यक्ष कर्ज/ उत्पादन श्रेणीत भेदभाव करणारे नसेल.

4.5 'वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाखेरीज इतर हेतूंसाठी' मंजूर केलेल्या कर्जांवरील दंडात्मक शुल्क हे अशाच अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल बिगर वैयक्तिक कर्जदारांना आकारल्या जाणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसेल.

4.6 दंडात्मक शुल्काचे आकारमान आणि त्याचे कारण एनबीएफसीकडून ग्राहकांना कर्ज करारनाम्यात दिले जाईल आणि अनेक महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती/ प्रमुख तथ्य निवेदन (केएफएस) यांच्यासह एनबीएफसीच्या वेबसाइटवर व्याज आणि सेवाशुल्काअंतर्गत दर्शवले जाईल.

4.7 कर्जाच्या प्रत्यक्ष अटी आणि शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे कर्जदारांना दिली जातील तेव्हा त्यात दंडात्मक शुल्काचा उल्लेख असेल. तसेच दंडात्मक शुल्क आकारण्याची कोणतीही घटना आणि त्याचे कारण हेही कळवले जाईल.

4.8 परिच्छेद ४५.३ मधील सूचना १ जानेवारी २०२४ पासून अंमलात येतील. एनबीएफसी आपल्या धोरण आराखड्यात आवश्यक त्या सुधारणा करतील आणि प्रभावी तारखेपासून घेतलेल्या नवीन कर्जांच्या/ नूतनीकरण केलेल्या कर्जांच्या संदर्भातील सूचनांचे पालन केले जाईल याची काळजी घेतील. विद्यमान कर्जांच्या संदर्भात नवीन दंडात्मक शुल्क हे पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरण तारखेला किंवा या सूचनांच्या प्रभावी तारखेपासून सहा महिन्यांनी जे लवकर असेल त्यानुसार निश्चित केले जाईल.

5. अटी आणि शर्तींमधील बदलांसह कर्जांचे वितरण

5.1 कोणत्याही अटी आणि शर्ती तसेच वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वप्रदान शुल्क इत्यादींमध्ये बदल झाल्यास एनबीएफसी कर्जदाराला लेखी स्वरूपात स्थानिक किंवा त्याला समजेल अशा भाषेत त्याची सूचना देईल. एनबीएफसी व्याजदर आणि शुल्कातील बदल फक्त भविष्याधारित पद्धतीने बदलतील याची काळजी घेतील.

5.2 या संदर्भातील एक सुयोग्य अट कर्ज करारनाम्यात नमूद करणे सक्तीचे आहे. करारनाम्याअंतर्गत कर्ज परत मागवण्याचा/ प्रदानाचा वेग वाढवण्याचा किंवा कामगिरीसंदर्भातील निर्णय कर्ज करारनाम्याच्या अनुरूप असला पाहिजे.

5.3 एनबीएफसी कर्जदाराविरूद्ध त्यांचा कोणताही हक्क किंवा भार किंवा इतर कोणत्याही दाव्याच्या सापेक्ष सर्व थकबाकी किंवा थकबाकीच्या रकमांच्या परतफेडीनंतर सर्व सुरक्षा मुक्त करतील. असा कोणताही मुक्त करण्याचा हक्क बजावायचा असल्यास कर्जदाराला त्याची सूचना उर्वरित दाव्यांबद्दल सर्व तपशील तसेच एनबीएफसींना संबंधित दावा समायोजित/ प्रदान होईपर्यंत सुरक्षा ठेवण्याचा अधिकार आहे त्या अटींसह देईल.

6. जबाबदार कर्जपुरवठा वर्तन- वैयक्तिक कर्जांची परतफेड/ समायोजन केल्यानतंर स्थावर/ जंगम मालमत्तांचे कागदपत्र मुक्त करणे

एनबीएफसी संपूर्ण प्रदान प्राप्त झाल्यानंतर आणि कर्ज खाते बंद केल्यानंतर स्थावर/ जंगम मालमत्तांची कागदपत्रे परत करण्याबाबत विविध प्रकारच्या कार्यपद्धती अवलंबतात असे दिसून आले आहे. त्यामुळे ग्राहकांच्या तक्रारी व वादन निर्माण होतात. कर्जदारांना येणाऱ्या समस्यांवर उपाय काढून एनबीएफसीमध्ये जबाबदार कर्जपुरवठा वर्तनाचा प्रसार करण्यासाठी खालील सूचना देण्यात आल्या आहेत:

6.1 स्थावर/ जंगम मालमत्ता दस्तऐवज मुक्त करणे:

i. एनबीएफसी कर्जखात्यावरील संपूर्ण परतफेड/ समायोजन केल्यानंतर ३० दिसवांच्या कालावधीत स्थावर/ जंगम मालमत्ता दस्तऐवज मुक्त करतील आणि कोणत्याही निबंधकांकडे लावलेले भार काढून टाकतील.
ii. कर्जदाराला कर्ज खाते ज्या बँक शाखेत/ आऊटलेटमध्ये चालवले जात होते तिथून किंवा एनबीएफसीच्या सदर दस्तऐवज उपलब्ध असलेल्या इतर कोणत्याही कार्यालयात त्याच्या/ तिच्या प्राधान्यानुसार मूळ स्थावर/ जंगम मालमत्ता दस्तऐवज गोळा करण्याचा पर्याय उपलब्ध करून दिला जाईल.
iii. मूळ स्थावर/ जंगम मालमत्ता कागदपत्रे परत करण्याचा कालावधी आणि स्थान प्रभावी तारखेला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये नमूद केलेला असेल.
iv. एकल कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदाराच्या आपत्कालीन मृत्यूप्रकरणी एनबीएफसीकडे मूळ स्थावर/ जंगम मालमत्ता दस्तऐवज त्यांच्या वारसांकडे परत करण्यासाठी एक उत्तमरित्या स्थापित प्रक्रिया उपलब्ध असेल. ही प्रक्रिया एनबीएफसीच्या वेबसाइटवर ग्राहकांच्या माहितीसाठी अशा इतर धोरणे आणि प्रक्रियांसह प्रकाशित केलेली असेल.

6.2 स्थावर/ जंगम मालमत्ता दस्तऐवज परत करण्यात झालेल्या विलंबासाठी भरपाई:

i. कर्जाचे पूर्ण परतफेड/ समायोजन केल्यानंतर ३० दिवसांत मूळ स्थावर/ जंगम मलामत्ता दस्तऐवज परत करण्यात किंवा शुल्क समाधान अर्ज संबंधित निबंधकांकडे भरण्यात अपयश आल्यास एनबीएफसी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. हा विलंब एनबीएफसीशी संबंधित असल्यास ते कर्जदाराला विलंबाच्या प्रतिदिन ५००० रूपये दराने नुकसानभरपाई अदा करतील.
ii. मूळ स्थावर/ जंगम मालमत्ता दस्तऐवज पूर्णपणे किंवा अंशतः गहाळ झाल्यास/ नुकसान झाल्यास एनबीएफसी कर्जदाराला स्थावर/ जंगम मालमत्ता दस्तऐवजांची बनावट/ प्रमाणित प्रत मिळवण्यास मदत करतील आणि संबंधित खर्च अदा करतील. त्याचबरोबर उक्तनिर्देशित कलम (ii) मध्ये नमूद केलेल्या दराने नुकसानभरपाई देतील. तथापि,

अश प्रकरणी अतिरिक्त ३० दिवसांचा कालावधी एनबीएफसीकडे ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी उपलब्ध असेल आणि विलंबाने कालावधीचा दंड त्यानंतर (म्हणजे एकूण ६० दिवसांच्या कालावधीनंतर) लागू होईल.

iii. या निर्देशांतर्गत देण्यात येणारी भरपाई कर्जदाराला लागू असलेल्या कायद्यांनुसार इतर कोणत्याही भरपाईच्या हक्कांना बाधा न येता असेल.

6.3 उपयोज्यता

परिच्छेद ४५.५ मधील सूचना अशा सर्व प्रकरणांसाठी लागू असतील जिथे मूळ स्थावर/ जंगम दस्तऐवज ०१ डिसेंबर २०२३ नंतर मुक्त करायचे असतील.

7. सर्वसाधारण

7.1 एनबीएफसी कर्ज करारनाम्याच्या अटी आणि शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या बाबी वगळता कर्जदाराच्या कामकाजात हस्तक्षेप करणार नाही (कर्जदाराने आधी न पुरवलेली माहिती दिसून आलेली नसल्यास.)

7.2 कर्जदाराकडून कर्जदार खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती आल्यास संमती किंवा अन्यथा म्हणजे एनबीएफसीचा आक्षेप अशी विनंती प्राप्त झाल्यापासून २१ दिवसांत कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कायद्यानुरूप पारदर्शक कंत्राटी अटींनुसार असेल.

7.3 कर्जवसुली संदर्भात एनबीएफसी अनावश्यक छळ करणार नाही. उदा. चुकीच्या वेळी कर्जदाराला सातत्याने त्रास देणे, कर्जवसुलीसाठी शारीरिक ताकदीचा वापर करणे इत्यादी. कर्जदारांकडून आलेल्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांचे कर्मचारी वाईट वर्तन करतात यांचा समावेश असतो. त्यामुळे एनबीएफसी कर्जदारांशी योग्य प्रकारे वर्तन करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण दिले जाईल याची एनबीएफसी काळजी घेतील.

7.4 ग्राहक संरक्षणाचा एक उपाय म्हणून आणि कर्जदारांकडून बँक आणि एनबीएफसीच्या विविध कर्जांसंबधी एकवाक्यता आणण्यासाठी एनबीएफसी वैयक्तिक कर्जदारांना सहहमीदारांसह किंवा अन्यथा व्यवसायासाठी दिलेले कर्ज वगळता इतर कोणत्याही चालू व्याजदरावरील कर्जाचे वेळेपूर्वी बंद करणे/ पूर्वप्रदान यांच्यासाठी शुल्क आकारणार नाही.

8. संचालक मंडळाची जबाबदारी

8.1 एनबीएफसीचे संचालक मंडळ संस्थेत सुयोग्य तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापित करेल. कर्ज देणाऱ्या संस्थांच्या कर्मचाऱ्यांच्या निर्णयातून आलेले सर्व विवाद किमान पुढील उच्चस्तरावर सोडवले जातील याची काळजी या यंत्रणेद्वारे घेतली जाईल.

8.2 संचालक मंडळ उचित व्यवहार संहिता आणि तक्रार निवारण यंत्रणेची व्यवस्थापनाच्या विविध पातळयांवर योग्य पालन होत असल्याबद्दल वेळोवळी अवलोकन करतील. अशा अवलोकनाचा एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाने सुचवल्याप्रमाणे नियमित अंतराळाने सादर केला जाईल.

9. रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना २०२१

रिझर्व्ह बँक एकात्मिक लोकपाल योजना २०२१ (आरबीआयओएस २०२१) अंतर्गत व्याप्त असलेल्या एनबीएफसी सदर योजनेअंतर्गत देण्यात आलेल्या निर्देशांचे पालन करतील.

10. उचित व्यवहार संहितेची भाषा आणि प्रसाराची पद्धत

सर्व एनबीएफसी आपल्या मंडळांच्या मंजुरीनंतर उक्तनिर्देशित मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित असलेली उचित व्यवहार संहिता (जी प्रामुख्याने स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल) लागू करतील. एनबीएफसीकडे आपली उचित व्यवहार संहिता तयार करण्याचे, मार्गदर्शक तत्वांची व्याप्ती वाढवण्याचे स्वातंत्र्य असेल परंतु उक्तनिर्देशित मार्गदर्शक तत्वांच्या गाभ्याला हानी पोहोचू नये. संहिता विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी त्यांच्या वेबसाइटवर प्रकाशित केली जाईल.

11. एनबीएफसींकडून आकारण्यात आलेल्या अतिरिक्त व्याजासाठी विनियम

11.1 प्रत्येक एनबीएफसीचे संचालक मंडळ संबंधित बाबी जसे निधीचा खर्च, मार्जिन आणि धोक्याचे अधिमूल्य इत्यादी संबंधित बाबी लक्षात घेऊन आपले व्याजदर मॉडेल अंगीकारेल आणि कर्ज व आगाऊ रकमांसाठी व्याजदर निश्चित करेल. विविध श्रेणीतील कर्जदारांना लागू करण्यात आलेला व्याजदर आणि विविध व्याजदर आकारण्यासाठी धोक्याचे प्रमाण आणि कारणमीमांसा कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात सांगितले जाईल आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे नमूद असेल.

11.2 व्याजदर आणि धोक्याच्या दर्जासाठी दृष्टीकोन कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध केला जाईल किंवा संबंधित वृत्तपत्रांमध्ये प्रकाशित केला जाईल. वेबसाइटवर किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती व्याजदरात बदल होईल तशी अद्ययावत केली जाईल.

11.3 व्याजदर हा वार्षिकीकृत दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला त्याच्या खात्यावर आकारण्यात येणारे दर कळू शकतील.

12. एनबीएफसींकडून आकारण्यात आलेल्या अतिरिक्त व्याजासाठी तक्रारी

12.1 रिझर्व्ह बँकेला एनबीएफसीकडून विशिष्ट कर्जे आणि आगाऊ रकमांसाठी अतिरिक्त व्याज आणि शुल्क आकारले जात असल्याबद्दल अनेक तक्रारी प्राप्त होतात. व्याजदरांचे नियमन रिझर्व्ह बँकेकडून केले जात नाही. परंतु एका विशिष्ट मर्यादेपलीकडे व्याजदर अतिरिक्त मानले जाऊ शकतात आणि ते टिकू शकत नाही आणि सामान्य आर्थिक पद्धतींविरूद्ध असतात.

12.2 एनबीएफसीच्या मंडळांनी व्याजदर आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी सुयोग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया लागू करावीत. या संदर्भात उचित व्यवहार संहितेत कर्जांच्या अटी आणि शर्तींच्या पारदर्शकतेबाबत दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करण्यात यावे.

13 एनबीएफसीने वित्तपुरवठा केलेल्या गाड्या पुन्हा ताब्यात देणे

13.1 एनबीएफसींनी कर्जदारासोबत केलेल्या कंत्राट/ कर्ज करारनाम्यात एक अंतर्गत पुनर्ताबा कलम समाविष्ट केले पाहिजे आणि ते कायद्याने अंमलबजावणीयोग्य असेल. पारदर्शकता राखण्यासाठी कंत्राट/ कर्ज करारनाम्याच्या अटी आणि शर्तींमध्ये खालील बाबींसंदर्भात तरतुदींचा समावेश असेल:

i. ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी
ii. सूचना कालावधी ज्या परिस्थिती माफ केला जाईल ती परिस्थिती;
iii. सिक्युरिटीचा ताबा घेण्यासाठी प्रक्रिया;
iv. कर्जदाराला मालमत्तेची विक्री/ लिलाव करण्यापूर्वी कर्जाची परतफेड करण्याच्या शेवटच्या संधीसंबंधात तरतूद;
v. कर्जदाराला पुन्हा ताबा देण्यासाठी प्रक्रिया; आणि
vi. मालमत्तेची विक्री/ लिलावासंबंधात प्रक्रिया

13.2 अशा अटी आणि शर्तींची एक प्रत कर्जदाराला उपलब्ध करून देण्यात यावी. एनबेफसी कर्ज करारनाम्याची एक प्रत तसेच कर्ज करारनाम्यात नमूद केलेल्या प्रत्येक जोडपत्राची एक प्रत कर्जाच्या मंजुरी/ वितरणाच्या वेळी प्रदान करले. त्यात अशा प्रत्येक करारनामा/ कर्ज करारनाम्याच्या प्रमुख घटकांचा समावेश असेल.

१4. शारीरिकदृष्ट्या अपंग/ अंध व्यक्तींना एनबीएफसीकडून कर्ज सुविधा

एनबीएफसी अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिकदृष्ट्या अपंग/ अंध अर्जदारांना कर्ज सुविधेसह आपल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांच्या प्रदानाबाबत भेदभाव करणार नाही. एनबीएफसीच्या सर्व शाखांमध्ये विविध प्रकारच्या व्यवसाय सुविधा मिळवण्यासाठी आवश्यक ती मदत दिली जाईल. एनबीएफसी आपल्या कर्मचाऱ्यांसाठी सर्व पातळयांवर आयोजित केलेल्या प्रशिक्षण कार्यक्रमात अपंगत्व असलेल्या व्यक्तींना कायद्याने तसेच आंतरराष्ट्रीय करारनाम्यांद्वारे देण्यात आलेल्या हक्कांसंदर्भात एक प्रकरण समाविष्ट करेल. तसेच एनबीएफसी आपल्याकडे असलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे अपंगत्व असलेल्या व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण करेल.