

अदानी कॅपिटल प्रा. लिमिटेड

सुयोग्य कामकाजाचे नियम/फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

I. प्रस्तावना

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) यांनी कर्ज देण्याच्या व्यवसायामध्ये काम करणाऱ्या सर्व बिगर बँकिंग वित्तीय कंपन्यांनी (एनबीएफसी) स्वीकारावयाच्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोड विषयी विस्तृत मार्गदर्शक तत्त्वे सुचविलेली आहेत. संपूर्ण मार्गदर्शक तत्त्वे मास्टर सक्च्युलरमध्ये प्रसिध्द करण्यात आली आहेत. एनबीएफसीचे संचालक मंडळ आरबीआयकडून देण्यात आलेल्या मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुसार फेअर प्रॅक्टिसेस कोड आखण्यासाठी आणि अंमलात आणण्यासाठी जबाबदार आहे.

अदानी कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड ('दि कंपनी'/'एसीपीएल') हे त्यांच्या ग्राहकांना कृषी उपकरणे, व्यावसायिक वाहने, उद्योग यासाठी कर्ज आणि वित्तीय सेवा देण्याच्या उद्योगात काम करीत आहेत.

II. कोडचे उद्दिष्ट

हा कोड पुढील हेतुने तयार करण्यात आला आहे:

- कंपनीकडून कर्ज किंवा गुंतवणूक स्वीकारण्यापूर्वी ग्राहकांना एक माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी मदत करू शकेल अशी सर्व आवश्यक माहिती, अटी आणि शर्ती कळविणे.
- व्याज आणि शुल्क ह्यांच्या हिशेबात पारदर्शकता आणणे. याशिवाय डिफॉल्टचे प्रकार आणि त्यातून निर्माण होणारे डिफॉल्ट इंटरेस्ट, लिक्विडिटेड डॅमेजेस, दंड इ.च्या स्वरूपातील परिणाम सुस्पष्टपणे नमूद करणे
- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान प्रमाणांची आखणी करून सुयोग्य व्यवहाराला चालना देणे
- ग्राहकाने कंपनीकडून कोणत्या प्रकारच्या सेवेच्या पातळीची अपेक्षा करावी याची जास्त चांगली जाणीव व्हावी यासाठी पारदर्शकतेमध्ये वाढ करणे
- ग्राहकाच्या मनात कंपनीविषयी विश्वास निर्माण करणे
- ह्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचा एक भाग म्हणून तक्रार-निवारण यंत्रणा/ग्रिहन्स रिड्रेसल मेकॅनिझम निर्माण करणे

III. भेदाभेद न करणे/ समानता

कंपनी वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व यांच्या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही.

अदानी कॅपिटल प्रा. लिमिटेड

सुयोग्य कामकाजाचे नियम/फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

IV. फेअर प्रॅक्टिसेसची तत्वे

ए. कर्जासाठी अर्ज व त्याची प्रक्रिया:

1. ग्राहक/संभाव्य ग्राहक यांच्या बरोबर होणारा सर्व प्रकारचा संवाद (पत्र व्यवहार) हा ग्राहक/संभाव्य ग्राहक यांनी समजत आहे आणि तशी खात्री दिल्यावर, अशा इंग्रजी/हिंदी किंवा स्थानिक भाषेमध्ये करण्यात येईल. प्रक्रियेची सुरुवात करण्याच्या वेळेस कंपनी ग्राहक/संभाव्य ग्राहक यांच्याकडून संपर्काच्या भाषेविषयी एक पुष्टी घेईल आणि ती टिकवून ठेवील.
2. कर्ज प्रकरणाच्या आरंभी कंपनी लागू होणारे वार्षिक व्याजाचे दर त्याचप्रमाणे प्रक्रियेसाठी, जर काही देय असेल तर लागू होणारे शुल्क/भार, प्री पेमेंटचे पर्याय आणि असल्यास त्याविषयीचे भार, तसेच ग्राहकाला रस वाटू शकेल अशा इतर कोणत्याही बाबी यांच्याविषयी आवश्यक ती सर्व माहिती देईल, जेणेकरून ग्राहकाला इतर कंपन्यांसोबत अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
3. कंपनी कर्जाच्या सर्व अर्जासाठी पोचपावती देईल. अर्ज घेण्याच्या वेळेस अर्जदाराला किती वेळेमध्ये कर्जाच्या अर्जावर निर्णय घेतला जाईल त्याची माहिती देण्यात येईल.
4. कंपनी अर्ज करण्याच्या वेळेस कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असणारी सर्व माहिती घेईल. कोणत्याही अधिक माहितीची गरज पडल्यास ग्राहकाला तसे कळविण्यात येईल आणि त्याच्याशी/तिच्याशी पुन्हा संपर्क करण्यात येईल.

बी. कर्जासाठी मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती:

1. कंपनी सादर केलेली सर्व कागदपत्रे आणि माहिती विचारात घेईल, ग्राहकाच्या कर्ज फेडण्याच्या क्षमतेची पडताळणी करील आणि प्रस्तावाचे संपूर्ण गुप्त-रितीने मूल्यांकन करील आणि मंजूरीचे पत्र पाठवून कर्ज मंजूर झाल्याचे कळवील.
2. कंपनी कर्ज देण्याचा निर्णय संपूर्णतः कंपनीची क्रेडिट पॉलिसी, निकष आणि कार्यपध्दती यांच्या आधारे व कोणत्याही प्रकारे लिंग, वंश, जात, पंथ, धर्म, रंग, वैवाहिक स्थिती, वय अथवा ग्राहकाचे शारीरिक अपंगत्व विचारात न घेता संपूर्णपणे व्यावसायिक बाबींच्या आधारे करील.
3. कंपनी कर्जमंजूरीच्या पत्राद्वारे अटी आणि शर्तीसोबत ग्राहकाला कर्ज मंजूर झाल्याचे कळवील. कर्जमंजूरीच्या पत्रामध्ये मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम, व्याजदर, व्याज आकारणीची पध्दत, दंडात्मक/अनिवार्य व्याजदर या गोष्टी कमीतकमी नमूद केलेल्या असतील.

अदानी कॅपिटल प्रा. लिमिटेड

सुयोग्य कामकाजाचे नियम/फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

4. जर कोणत्याही कारणामुळे कंपनीला कर्ज मंजूर करता येत नसेल तर ग्राहकाला तसे लेखी स्वरूपात कळविण्यात येईल.
5. कंपनी ग्राहकाला कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्न दस्तऐवजांच्या प्रतींसह त्याने कर्जासाठी सादर केलेल्या सर्व कागदपत्रांच्या अधिकृत प्रती परत करील.

सी. कर्ज वितरण आणि कर्ज वाटपानंतर:

1. ग्राहकाकडून मंजुरीच्या सर्व अटी आणि शर्तीची पूर्तता करण्यात आल्यानंतर तात्काळ कर्ज वाटप करण्यात येईल.
2. व्याजाचे दर निश्चित करण्यासाठी आणि प्रक्रिया व इतर भार हे अतिरिक्त नाहीत याची खात्री करून घेण्यासाठी कंपनी योग्य त्या अंतर्गत तत्त्वांची व कार्यपध्दतींची आखणी करील. कर्ज वाटपाच्या वेळेस कंपनी या गोष्टीची खात्री करून घेईल की कर्ज आणि अग्रिम कर्जे (अॅडव्हान्सेस) यांचे व्याजदर आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क हे काटेकोरपणे अंतर्गत धोरणे व कार्यपध्दती यांच्यानुसार आहेत.
3. गुंतवणूक रिकॉल/अॅक्सलरेट (परत मागणे/वाढविणे) याविषयीचे सर्व निर्णय हे ग्राहकाने दाखल केलेल्या कर्जाच्या कागदपत्रांच्या अनुसार असतील.
4. कर्जदार/गुंतवणूकदार कंपनी यांनी एकदा ठरविलेल्या करारानुसार देय असणारी सर्व रक्कम परत केली आणि त्या अंतर्गत सर्व जबाबदाऱ्या पार पाडल्या की एका वाजवी कालावधीच्या आत कंपनी आपले समाधान झाल्याचे पत्र (लेटर ऑफ सॅटिसफॅक्शन) देईल आणि आपल्या नावे ठेवलेले सर्व तारण मुक्त करील.
5. जर कर्जाची रक्कम थकबाकी असेल अथवा फेडलेली नसेल तर अशा कर्जाबाबत ठेवलेल्या सिक्युरीटीवरील ताबा मुक्त करण्यात येणार नाही आणि संबंधित दाव्याची हिशेबपूर्ती होईपर्यंत सदर तारणावरील आपला हक्क टिकून ठेवण्यासाठी कंपनीला अधिकार आहे. अशा शर्ती आणि सदर बाकी असणारे दावे यांच्याविषयी कर्जदाराला माहिती देण्यात येईल.
6. व्यक्तिगत कर्जदारांच्या बाबतीत सर्व फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जावर कंपनी फोरक्लोझर चार्जेस/प्रीपेमेन्ट पेनल्टीज आकारणार नाही.

अदानी कॅपिटल प्रा. लिमिटेड

सुयोग्य कामकाजाचे नियम/फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

डी) अटी आणि शर्ती यांच्यामधील बदल

कंपनी असे मान्य करीत आहे की परिस्थितीमध्ये अशा प्रकारचे बदल घडू शकतात की ज्यामुळे कर्ज द्यावयाच्या अटी आणि शर्तीमध्ये काही फेरफार करण्याची गरज पडू शकेल. कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये शक्यतो पुढील गोष्टी सुस्पष्टपणे नमूद केलेल्या असाव्यतः

- I. अशा परिस्थिती
- II. ग्राहकाला तसे कळविण्याची पध्दत आणि
- III. दुरुस्तीची संभाव्य अंमलबजावणी

व्याजदर, मुदत, भार आणि शुल्क यांच्यातील बदलासारख्या अटी आणि शर्तीमधील सर्व प्रकारचे बदल इंग्रजी/हिंदी किंवा कर्जदाराला समजणारी स्थानिक भाषा यांच्यामधून लिखित स्वरूपात ग्राहकाला कळविण्यात येतील.

(ई) सर्वसाधारण

- I. कर्जाच्या कागदपत्रांमधील अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या कारणांच्या व्यतिरिक्त कंपनी ग्राहकाच्या (जोपर्यंत ग्राहकाने उघड केल्याव्यतिरिक्त कोणतीही नवीन माहिती कंपनीच्या निर्दर्शनास येत नाही तोपर्यंत) कामात ढवळाढवळ करणार नाही.
- II. कर्जदाराकडून कर्जखाते हस्तांतरीत करण्याची मागणी झाली तर याबाबतची संमती किंवा हरकत, जर काही असेल तर ती, सदर विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळविण्यात आली पाहिजे. अशा प्रकारचे कोणतेही हस्तांतरण हे कर्जदाराबरोबर केलेल्या करारांच्या अटीनुसार आणि प्रचलित कायदे आणि नियम यांच्या सुसंगत असेल अशाप्रकारे करण्यात येईल. संभाव्य कर्जदाराला सुस्पष्टपणे कळविण्यात येईल की कंपनीकडे कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या नावे कर्ज देण्याचा/वाटप करण्याचा अधिकार असेल.
- III. कंपनी ग्राहकाकडून किंवा अन्य कोणत्याही मार्गाने देण्यात आलेली ग्राहकाची सर्व वैयक्तिक आणि ग्राहक खात्यांची माहिती सर्वांपासून गुप्त ठेवील, ज्याला फक्त पुढील परिस्थितीत अपवाद असेल:

अदानी कॅपिटल प्रा. लिमिटेड

सुयोग्य कामकाजाचे नियम/फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

- कायद्याद्वारे पुरविणे आवश्यक असणारी किंवा वैधानिक अधिकारीताना गरज असणारी अथवा त्यांनी मागणी केलेली माहिती
- ग्राहकाच्या सुस्पष्ट लेखी परवानगीने देण्यात आलेली माहिती
- सर्वसामान्य जनतेकडे उघड करणे हे कर्तव्य असल्यास,
- नोंदणीकृत क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीना ('सीआयसी')

एफ) थकबाकीची वसुली

- I. ग्राहकाकडून विलंब/हलगर्जीपणा झाल्यास कंपनी फक्त कायदेशीर आणि कायद्याने योग्य मानल्या गेलेल्या उपाय योजनांचा अवलंब करील.
- II. ज्यांच्यामुळे गुंतवणूकदार कंपनी/ग्राहक यांची अनावश्यक छळवणूक होऊ शकते अशा खाली दिलेल्या मार्गांचा अवलंब कंपनी करणार नाही:
 - कर्ज वसुलीसाठी शारीरिक बळाचा वापर
 - भलत्या वेळेस सातत्याने त्रास देत राहणे

जी) तारण ठेवलेली मालमत्ता ताब्यात घेणे

कंपनी कर्जाच्या दस्तऐवजांमध्ये कायद्याने अंमलात येऊ शकणारे मालमत्ता कब्जा करण्याचे कलम नमूद करील. कब्जा करण्याची प्रक्रिया पारदर्शकतेने पार पाडण्यात येईल आणि पुढील बाबतीत प्रक्रियेचे पालन करण्यात येईल. अ) कब्जा करण्यापूर्वी सूचना देणे. ब) सूचना कालावधी टाळण्यात येऊ शकेल अशा परिस्थितीत. क) तारण ठेवलेल्या मालमत्तेचा ताबा घेण्याची कार्यपध्दती. ड) कर्जाच्या परतफेडीसाठी मालमत्तेच्या विक्री/लिलावा पूर्वी कर्जदाराला शेवटची संधी देण्याबाबत तरतूद. इ) कर्जदाराला मालमत्तेचा ताबा परत देण्याबाबत कार्यपध्दती; आणि. फ) मालमत्ता विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया

एच) तक्रार निवारण यंत्रणा:

- 1) कर्जदाराला देण्यात येणारा अर्जाचा फॉर्म/मंजुरीचे पत्र/इतर कोणतेही कागदपत्र यावर ग्राहकाच्या तक्रारी नोंदविण्यासाठी विनामूल्य हेल्पलाईन क्रमांक नमूद करण्यात येईल. याशिवाय एक स्वतंत्र ई-मेल आयडी सुध्दा तयार करण्यात येईल, ज्यावर ग्राहक ई-मेलद्वारे आपली गा-हाणी मांडू शकेल.
- 2) सदर बाबींची तपासणी केल्यानंतर कंपनी कामकाजाच्या 15 दिवसांच्या आत ग्राहकाला आपले उत्तर पाठविण्याचा प्रयत्न करील आणि सदर उत्तराने समाधान न झाल्यास त्याने आपली तक्रार वरच्या पातळीवर कशाप्रकारे पोहचवावी याविषयी माहिती देण्यात येईल.

अदानी कॅपिटल प्रा. लिमिटेड

सुयोग्य कामकाजाचे नियम/फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

- 3) वरील नमूद केलेल्या 15 कामकाजाच्या दिवसाच्या आत ग्राहकाच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी कंपनी कर्जाच्या उत्पादानानुसार टर्न अराउंड टाइम ('टिएटी') निश्चित करील आणि अशाप्रकारे निश्चित केलेल्या टिएटीच्या मर्यादेमध्ये तक्रारीचे निवारण होण्याची खात्री करून घेईल.
- 4) तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी ग्राहकाने ज्याच्याशी संपर्क साधावा अशा अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्काची माहिती तसेच सदर तक्रार/विवाद याचे निराकरण कामकाजाच्या 15 दिवसांच्या आत झालेले नसल्यास डिएनबीएसच्या विभागीय कार्यालयाच्या प्रभावी अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्काची माहिती देखील कंपनीच्या शाखा आणि मुख्य कार्यालयामध्ये ठळकपणे मांडण्यात येईल.
- 5) कंपनीकडून फेअर प्रॅक्टिसेस कोड आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवरील तक्रार निवारण यंत्रणांचे कार्य यांचा नियमितपणे आढावा घेतला जाईल आणि अशा प्रकारच्या आढाव्यांचा एक संयुक्त अहवाल नियमित कालावधीने कंपनीच्या संचालक मंडळाकडे सादर करण्यात येईल.

आय) व्याजाचे दर, प्रक्रिया व इतर शुल्क निश्चितीचे धोरण

कंपनी व्याजाचे दर, प्रक्रिया व इतर शुल्के ('व्याजदर धोरण') निश्चित करण्यासाठी एक धोरण आखील आणि ते कंपनीच्या वेबसाईटवर (संकेतस्थळावर) मांडण्यात येईल.

जे) आमच्या महत्त्वाच्या जबाबदाऱ्या व घोषणा

कंपनी आपल्या सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना सक्षमपणे, उचित पध्दतीने आणि परिश्रमपूर्वक पुढील प्रकारे कार्य करेल.

1. आम्ही देऊ करीत असलेली वित्तीय उत्पादने आणि सेवा आणि आमच्या कर्मचाऱ्यांनी अंमलात आणावयाच्या प्रक्रिया व कार्यपध्दती याबाबत ह्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडमध्ये लिहिलेल्या जबाबदाऱ्या व प्रमाणपध्दती यांचे पालन करणे.
2. सर्व वित्तीय सेवा, संबंधित कायदे व नियम यांचे पालन करीत आहेत याची खातरजमा करून घेणे.
3. व्यावसायिक, विनम्र आणि जलद सेवा पुरविणे.
4. आर्थिक व्यवहारांच्या संदर्भात अचूक आणि वक्तशीरपणे अटी आणि शर्ती, खर्च, अधिकार आणि जबाबदाऱ्या उघड करणे.

अदानी कॅपिटल प्रा. लिमिटेड

सुयोग्य कामकाजाचे नियम/फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

कंपनी ग्राहकाला वित्तिय उत्पादने आणि सेवा समजून घेण्यासाठी पुढीलप्रकारे मदत करील:

1. हिंदी आणि/किंवा इंग्रजी/हिंदी आणि/किंवा ग्राहकाला समजणारी स्थानिक विभागीय भाषा यामधून वित्तिय योजनांची माहिती तोंडी समजावून सांगणे.
2. आर्थिक व्यवहारांचे होणारे आर्थिक परिणाम समजावून सांगणे.
3. ग्राहकाला आर्थिक उत्पादन निवडण्यासाठी मदत करणे
4. आमचे विक्री आणि प्रचार साहित्य सुस्पष्ट आहे आणि गैरसमज निर्माण करणारे नाही याची खात्री करून घेणे.

कंपनी चुकांबाबत पुढील प्रकारे पुढाकार घेऊन काम करील:

1. चुका तात्काळ दुरुस्त करणे
2. ग्राहकांच्या तक्रारींकडे ताबडतोब लक्ष देणे
3. मिळालेल्या उतराने ग्राहकाचे समाधान झाले नसल्यास त्याने तक्रारी वरच्या पातळीवर कशा पाठवाव्यात ते सांगणे.
4. आपल्याकडील चुकांमुळे आपण लागू केलेले कोणत्याही प्रकारचे शुल्क मागे घेणे.

ए) इतर

1. कंपनीच्या संचालक मंडळाला योग्य वाटेल अशाप्रकारे ह्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचा नियमितपणे आढावा घेतला जाईल आणि त्यात दुरुस्ती करण्यात येईल.
2. एकदा वेबसाईट कार्यरत झाली की कंपनीच्या वेबसाईटवर फेअर प्रॅक्टिसेस कोडची प्रत मांडण्यात येईल.