निष्पक्ष व्यवहार संहिता

टायगर कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड

(पूर्वीचे नाव: अदानी कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड)

| | |
|---|---|
| **स्वीकृती दिनांक:** | **27 फेब्रुवारी, 2017** |
| **शेवटचे पुनरावलोकन दिनांक:** | **14 ऑगस्ट, 2023** |

I. **प्रस्तावना**

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (आरबीआय) कर्ज व्यवसायात असलेल्या सगळ्या नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांनी (एनबीएफसी) अवलंबव्यात यासाठी योग्य कार्यपद्धती संहितेबाबत व्यापक मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत. ही एकत्रित मार्गदर्शक तत्त्वे मास्टर सर्कुलरमध्ये प्रकाशित केली आहेत. आरबीआयने दिलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार योग्य कार्यपद्धती संहिता तयार करण्याची आणि स्वीकारण्याची जबाबदारी एनबीएफसीच्या संचालक मंडळाची असेल.

टायगर कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड (पूर्वीचे नाव अदानी कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी" / " टीसीपीएल") आपल्या ग्राहकांना शेती उपकरणे, व्यावसायिक वाहने, लहान उद्योगांसाठी व्यवसाय कर्ज आणि कॉर्पोरेट ग्राहकांना कर्ज देण्याच्या व्यवसायात कार्य करते.

**संहितेचा उद्देश**

हा कोड खालील उद्दिष्टांसह विकसित करण्यात आला आहे:

कंपनीकडून कर्ज किंवा गुंतवणूक घेण्यापूर्वी ग्राहकाला माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करणारी आवश्यक ती सगळी माहिती, नियम आणि अटी देऊ करणे.

व्याज आणि शुल्कांच्या गणनेमध्ये पारदर्शकता ठेवणे. तसेच, थकबाकीच्या घटना आणि त्याचे परिणाम, उदा. थकबाकी व्याज, निर्धारित नुकसान भरपाई, दंड इत्यादींचा स्पष्ट उल्लेख करणे.

ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून निष्पक्ष पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.

पारदर्शकता वाढवणे, ज्यामुळे कंपनीकडून ग्राहकांना कोणत्या प्रकारच्या सेवा स्तराची अपेक्षा ठेवता येईल याची ग्राहकांना अधिक चांगली माहिती मिळेल.

कंपनीबद्दल ग्राहकांचा विश्वास वाढवणे.

या निष्पक्ष पद्धतींच्या कोडचा भाग म्हणून तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करणे.

**भेदभाव न पाळणे**

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

**न्याय्य व्यवहाराची तत्त्वे:**

**अ. कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:**

1. ग्राहक / संभाव्य ग्राहकाशी सर्व संभाषण इंग्रजी / हिंदीमध्ये किंवा ग्राहक / संभाव्य ग्राहकाला समजेल आणि त्याने पुष्टी केलेल्या स्थानिक भाषेत होईल. कंपनी प्रक्रियेच्या सुरुवातीलाच ग्राहक / संभाव्य ग्राहकाकडून संभाषणाच्या भाषेबद्दलची पुष्टी घेईल आणि ती जतन करून ठेवेल.
2. कर्ज उत्पादनाच्या प्रक्रियेदरम्यान, लागू असलेले वार्षिक व्याजदर, तसेच प्रक्रिया शुल्कासह इतर कोणतेही शुल्क, पूर्व-पेमेंटचे पर्याय आणि त्यावरील शुल्क (असल्यास) आणि ग्राहकाच्या लाभाच्या इतर कोणत्याही बाबींबद्दल आवश्यक माहिती कंपनी देऊ करेल, त्यामुळे ग्राहक इतर कंपन्यांशी तुलना करून माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल.
3. कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पोचपावती देईल. अर्ज स्वीकारतानाच अर्जदाराला अर्ज निकाली काढण्याच्या कालावधीबद्दल माहिती दिली जाईल.
4. कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती कंपनी अर्जाच्या वेळीच गोळा करेल. जर काही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता निर्माण झाल्यास, ग्राहकाशी पुन्हा संपर्क साधला जाण्याविषयी त्याला कळवले जाईल.

**ब. कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती:**

1. सादर केलेली सर्व कागदपत्रे आणि पुरवलेली माहिती कंपनी विचारात घेईल, ग्राहकाची कर्ज मिळवण्याची पात्रता पडताळून पाहिल आणि पूर्णपणे स्वतःच्या विवेकबुद्धीनुसार कर्ज अर्जाचे मूल्यांकन करेल आणि मंजुरी पत्र जारी करून कर्जाच्या मंजुरीबद्दल कळवेल.
2. ग्राहकाच्या लिंग, वंश, जात, पंथ, धर्म, रंग, वैवाहिक स्थिती, वय किंवा शारीरिक अपंगत्वाचा कंपनी कोणताही विचार न करता, कंपनीचे पतधोरण, नियम आणि कार्यपद्धतीवर आधारित केवळ वस्तुनिष्ठ व्यावसायिक विचारांवर कर्ज देण्याचा निर्णय घेईल.

3. मंजुरी पत्र जारी करून ग्राहकाला मंजूर झालेले कर्ज आणि त्याच्या अटी व शर्ती कंपनी ग्राहकाला कळवेल. मंजुरी पत्रामध्ये किमान मंजूर कर्जाची रक्कम, व्याज दर, व्याज मोजण्याची पद्धत, दंडनीय / विलंब व्याजाचा दर यांचा समावेश असावा.
4. कोणत्याही कारणामुळे कर्ज मंजूर करण्याच्या स्थितीत कंपनी नसल्यास, ग्राहकाला त्याबद्दल लेखी कळवले जाईल.
5. कंपनी ग्राहकाने स्वाक्षरी केलेल्या सर्व कर्ज कागदपत्रांच्या प्रमाणित प्रती, तसेच कर्ज कागदपत्रांमध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांपैकी प्रत्येकाची एक प्रत देऊ करेल;

**क. कर्जाचे वितरण आणि वितरणानंतरची प्रक्रिया:**

1. ग्राहकाने मंजुरीच्या सर्व अटी आणि नियमांचे पालन केल्यावर कर्जाचे त्वरित वितरण केले जाईल.
2. व्याजदर आणि प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क जास्त नाहीत हे निश्चित करण्यासाठी आणि त्याची खात्री करण्यासाठी कंपनी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती निर्माणकरेल. वितरणाच्या वेळी, कर्ज आणि आगाऊ रकमेवरील व्याजदर आणि प्रक्रिया शुल्क तसेच इतर शुल्क अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धतींचे काटेकोरपणे पालन करणारे आहेत याची कंपनी खात्री करेल.
3. गुंतवणुकीची परतफेड करण्याचा / त्वरित वसूल करण्याचा कोणताही निर्णय ग्राहकासोबत केलेल्या कर्ज दस्तऐवजांनुसार असेल.
4. कर्जदार / गुंतवणूकदार कंपनीने निश्चित करारांनुसार देय असलेली सर्व रक्कम परतफेड केल्यावर आणि त्याअंतर्गत आपली सगळी कर्तव्ये पूर्ण केल्यावर, कंपनी योग्य वेळेत समाधान पत्र जारी करेल आणि आपल्या बाजूने निर्माण केलेली सर्व सुरक्षा (तारण) मुक्त करेल.
5. जर कर्जाची कोणतीही रक्कम थकीत असेल किंवा अदा केली गेली नसेल, तर अशा कर्जाच्या संदर्भातील सुरक्षा हितसंबंध (तारण) मुक्त केले जाणार नाहीत आणि कर्जदाराला प्रलंबित दाव्यांची आणि संबंधित दाव्याचा निकाल लागेपर्यंत कंपनीचे सुरक्षा हितसंबंध टिकवून ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींची माहिती दिली जाईल.
6. वैयक्तिक कर्जदारांच्या बाबतीत, कंपनी सर्व फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जांवर फोरक्लोजर शुल्क / पूर्व - पेमेंट दंड आकारणार नाही.

**ड. नियम आणि अटींमधील बदल:**

पनीला याची जाणीव आहे की परिस्थितीमध्ये असे बदल होऊ शकतात, ज्यामुळे कर्जाच्या काही अटी व नियमांमध्ये बदल करणे आवश्यक ठरू शकते. शक्य असेल त्या मर्यादेपर्यंत, कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये खालील गोष्टी स्पष्टपणे नमूद केल्या पाहिजेत:

(i) अश्या परिस्थिती;

(ii) ग्राहकाला त्याबद्दल माहिती देण्याची पद्धत; आणि

(iii) बदलांची संभाव्य अंमलबजावणी.

व्याजदर, कर्जाचा कालावधी, शुल्क आणि इतर शुल्क यांसारख्या अटी आणि नियमांमधील कोणताही बदल ग्राहकाला इंग्रजी / हिंदी किंवा कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत लेखी स्वरूपात कळवला जाईल.

**इ. सामान्य:**

(i) कर्ज दस्तऐवजांच्या अटी आणि नियमांमध्ये उल्लेख केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त, ग्राहकाच्या दैनंदिन कामकाजात कंपनी ढवळाढवळ करणार नाही (जोपर्यंत ग्राहकाने यापूर्वी न सांगितलेली कोणतीही नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही).

(ii) कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा कोणताही आक्षेप असल्यास, अशी विनंती मिळाल्याच्या दिनांकापासून 21 दिवसांच्या आत कळवला पाहिजे. असे कोणतेही हस्तांतरण कर्जदारासोबत केलेल्या करारानुसार आणि प्रचलित कायदे आणि नियमांनुसार असेल. संभाव्य कर्जदाराला हे स्पष्टपणे सांगितले जाईल की कंपनीला कर्ज कोणत्याही तृतीय पक्षाला हस्तांतरित करण्याचा / नूतनीकरण करण्याचा अधिकार नेहमीच असेल.

(iii) ग्राहकांनी पुरवलेली असो किंवा अन्य माहिती; ग्राहकांची आणि ग्राहक खात्यांची सर्व वैयक्तिक माहिती कंपनी गोपनीय ठेवेल, आणि खालील परिस्थितींव्यतिरिक्त इतर कोणालाही ती उघड करणार नाही:

- कायद्यानुसार उघड करणे आवश्यक असलेली किंवा वैधानिक प्राधिकरणांनी मागणी केलेली किंवा आवश्यक असलेली माहिती;
- ग्राहकाच्या विशिष्ट लेखी परवानगीने दिलेली माहिती;

- जर जनतेप्रती माहिती उघड करण्याची जबाबदारी असेल;
- नोंदणीकृत क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांना ('सीआयसी').

**ई. थकबाकीची वसुली:**

(i) ग्राहकाकडून विलंब झाल्यास / कसूर झाल्यास, कंपनी केवळ कायदेशीर आणि वैध मार्गाचा अवलंब करेल.
(ii) ज्यामुळे गुंतवणूकदार कंपनी / ग्राहकाचा अनावश्यक छळ होऊ शकतो अश्या खालील मार्गाचा अवलंब कंपनी करणार नाही, :

- कर्जाच्या वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे
- गैरसोयीच्या वेळी सतत त्रास देणे

**फ. गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेची पुनर्प्राप्ती:**

कायदेशीररित्या अंमलबजावणीयोग्य ताबा परत घेण्याच्या मुद्द्याचा उल्लेख कंपनी कर्ज दस्तऐवजांमध्ये करेल. ताबा परत घेण्याची प्रक्रिया पारदर्शकपणे पार पाडली जाईल आणि त्यासंबंधी खालील कार्यपद्धतीचे पालन केले जाईल: (अ) ताबा घेण्यापूर्वी नोटीस बजावणे; (ब) ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी क्षमा केला जाऊ शकतो; (क) सुरक्षा मालमत्तेचा ताबा घेण्याची प्रक्रिया; (ड) मालमत्तेच्या विक्री / लिलावापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परतफेड करण्यासाठी शेवटची संधी देण्यासंबंधीची तरतूद; (इ) कर्जदाराला ताबा परत देण्याची प्रक्रिया आणि (फ) मालमत्तेच्या विक्री / लिलावाची प्रक्रिया.

**ग. तक्रार निवारण यंत्रणा:**

1. कर्जदाराला दिलेल्या अर्ज फॉर्म / मंजुरी पत्र / इतर दस्तऐवजात ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठीचा हेल्पलाइनचा टोल-फ्री क्रमांक कळवला जाईल. याखेरीज, एक स्वतंत्र ई-मेल आयडी तयार केला जाईल, आणि तिथे ग्राहक ई-मेलद्वारे आपल्या तक्रारी पाठवू शकतील.

2. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी 15 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत ग्राहकाला आपले उत्तर पाठवण्याचा प्रयत्न करेल आणि जर ग्राहक उत्तरावर समाधानी नसेल, तर तक्रार उच्च स्तरावर कशी करायची याची माहिती देईल.
3. कंपनी 15 कामकाजाच्या दिवसांच्या वरील कालावधीत ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी कर्ज उत्पादनानुसार 'टर्न अराउंड टाइम' (टॅट) निश्चित करेल आणि अशा परिभाषित टॅट्समध्ये तक्रारींचे निराकरण सुनिश्चित करेल.
4. तक्रारींच्या निराकरणासाठी ग्राहकाने संपर्क साधावयाच्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील कंपनीच्या शाखा आणि मुख्य कार्यालयात ठळकपणे प्रदर्शित केले पाहिजेत आणि तसेच, जर तक्रार / वाद 15 कामकाजाच्या दिवसांच्या कालावधीत सोडवला गेला नाही, तर संपर्क साधता येईल अशा डीएनबीएस प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील देखील प्रदर्शित केले पाहिजेत.
5. कंपनीद्वारे व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर निष्पक्ष व्यवहार संहिता आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा नियतकालिक आढावा घेतला जाईल आणि अशा आढाव्यांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने कंपनीच्या संचालक मंडळाकडे पाठवला जाईल.

ह. व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्के निश्चित करण्याचे धोरण

व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्के निश्चित करण्यासाठी कंपनी एक धोरण ("व्याजदर धोरण") अवलंबेल आणि तेच धोरण कंपनीच्या संकेतस्थळावरदेखील प्रसिद्ध केले जाईल. याव्यतिरिक्त, कंपनीचे संचालक मंडळ या व्याजदर धोरणाचा वेळोवेळी आढावा घेईल.

**ज. आमच्या प्रमुख वचनबद्धता आणि घोषणा**

आपल्या सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना कंपनी कार्यक्षमतेने, निष्पक्षपणे आणि सचोटीने वागेल, त्यासाठी कंपनी खालील गोष्टी करेल:

1) आम्ही देत असलेल्या आर्थिक उत्पादने आणि सेवांसाठी आणि आमचे कर्मचारी अवलंबत असलेल्या कार्यपद्धती व पद्धतींसाठी, या निष्पक्ष व्यवहार संहितेतील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करणे;
2) सर्व आर्थिक सेवेशी संबंधित कायदे आणि नियमांनुसार असल्याची खात्री करणे;

3) व्यावसायिक, सौजन्यपूर्ण आणि जलद सेवा देऊ करणे;
4) आर्थिक व्यवहारांच्या संदर्भात अटी आणि नियम, खर्च, अधिकार आणि जबाबदाऱ्यांची अचूक आणि वेळेवर माहिती देणे.

आर्थिक उत्पादने आणि सेवा समजून घेण्यासाठी कंपनी खालील मार्गांनी ग्राहकाला मदत करेल:

1) आर्थिक योजनांबद्दलची माहिती हिंदी आणि / किंवा इंग्रजी / हिंदी आणि / किंवा ग्राहकाला समजेल अशा स्थानिक भाषेत तोंडी समजावून सांगणे;
2) व्यवहारांचे आर्थिक परिणाम समजावून सांगणे;
3) योग्य आर्थिक उत्पादन निवडण्यासाठी ग्राहकाला मदत करणे;
4) कंपनीची मार्केटींग आणि प्रचार करणारे साहित्य स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारे नाही याची खात्री करणे;

चुका घडल्यानंतर कंपनी सक्रियपणे खालीलप्रमाणे कृती करेल:

1) चुका त्वरित दुरुस्त करणे;
2) ग्राहकांच्या तक्रारींवर त्वरित लक्ष पुरवणे;
3) मदतीनंतरही ग्राहक समाधानी नसल्यास, त्यांना त्यांची तक्रार पुढील स्तरावर कशी न्यावी हे सांगणे;
4) कंपनीच्या चुकीमुळे आकारले गेलेले कोणतेही शुल्क परत करणे.

अ. विविध:

1) कंपनीच्या संचालक मंडळाला योग्य वाटेल त्यानुसार, या निष्पक्ष व्यवहार संहितेचे वेळोवेळी पुनरावलोकन करून त्यामध्ये सुधारणा केली जाईल.

2) कंपनीचे संकेतस्थळ कार्यान्वित झाल्यावर, निष्पक्ष व्यवहार संहितेची एक प्रत कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रसिद्ध केली जाऊ शकते.