****

सॅटिन फिन्सर्व्ह लिमिटेडची

निष्पक्ष व्यवहार नियमावली

आवृत्ती 1.1- 30.07.2019

****

सॅटिन फिन्सर्व्ह लिमिटेड
नोंदणीकृत कार्यालय : 503, 5वां माळा, कुंदन भवन, आजादपुर कमर्शियल कॉम्प्लेक्स, आजादपुर, दिल्ली- 110033
फोन : +91 47545000
CIN: U65999DL2018PLC337435

निष्पक्ष व्यवहार नियमावली धोरण

सॅटिन फिन्सर्व्ह लिमिटेडच्या (एसएफएल) निष्पक्ष व्यवहार नियमावलीचा (फेअर प्रैक्टिसेस कोड) उद्देश्य त्यांच्या सभासदांना एसएफएल द्वारे दिल्या जाणाऱ्या आर्थिक सेवा पुरवताना वापरल्या जाणाऱ्या नियमावलींचा आढावा देणे हा आहे. एसएफएलचा मुख्य भर त्यांच्या सभासदांना कर्ज पुरवठा आणि थकबाकी वसूल करताना निष्पक्ष आणि विश्वासार्ह्य सेवा उपलब्ध करुन देण्यावर आहे. सभासदाच्या संवेदनाशील परिस्थितीची जाणीव आणि त्याच्या सन्मानाबद्दल आदर बाळगून थकबाकी वसूल करण्यासाठी योग्य मार्गाचा वापर करणे ह्या तत्वावर संस्थेची निष्पक्ष व्यवहार नियमावली आधारित आहे.

पुढे सविस्तररीत्या सांगितलेल्या निष्पक्ष व्यवहार नियमावलीच्या अंमलबजावणीची जबाबदारी निर्देशक मंडळाचे सदस्य आणि व्यवस्थापक मंडळींवर असते. भागधारकांना निष्पक्ष आणि योग्यरीत्या कर्जवाटपासहित अन्य वित्तीय

सेवा आणि उत्पादनांचे वितरण करुन, भागधारकांप्रति वचनबद्धतेची आणि ह्याशिवाय सर्व कर्मचाऱ्यांना भागधारकांप्रती ह्या वचनबद्धतेची जाणीव करुन देण्याचीही जबाबदारी असते.

नियमावलीची उद्दिष्टे पुढील प्रमाणे आहेत

अ. योग्य कार्यपद्धतीला चालना देणे आणि ग्राहकांशी व्यवहार करताना योग्य कार्यपद्धतीच्या वापराची हमी देणे

ब. ग्राहकांना उपलब्ध सेवेचे आकलन होऊन योग्य तो निर्णय घेता येण्यासाठी पारदर्शकता आणणे

क. ग्राहकांच्या तक्रार निवारणासाठी असलेली कार्यपद्धती अधिक सक्षम बनविणे.

कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज

१. कर्जदाराबरोबरचे व्यवहार संभाषण हे त्याला समजेल अशा भाषेत असावे.

२. कर्जासाठीच्या अर्जामध्ये, कर्जदाराला प्रभावित करु शकणाऱ्या सर्व घटकांची माहिती असणे आवश्यक आहे. त्यामुळे कर्जदारास इतर नॉन बँकिंग वित्तीय कंपन्यांच्या नियम आणि अटींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येते आणि त्याला माहितीवर आधारीत निर्णय घेता येतो. कर्जासाठीच्या अर्जामध्ये, अर्जाबरोबर जमा कराव्या लागणाऱ्या कागदपत्रांची यादी असते.

३. कंपनीने संभाव्य कर्जदारास कर्जाचा अर्ज संपूर्ण मिळाल्याची पोचपावती द्यावी. अश्या प्रकारच्या पोचपावत्यांमध्ये, कर्जासाठी अर्जाच्या पडताळणी साठी लागणारा कालावधीही सूचीत करण्यात यावा.

कर्जाचे मुल्यमापन आणि नियम/अटी

एसएफएल, कर्जदाराला समजेल अश्या भाषेमध्ये, लिखित स्वरुपात मंजूरीपत्राद्वारे किंवा मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम, त्याच्याशी निगडीत नियम आणि अटी, व्याजाचा वार्षिक दर आणि त्याच्याशी निगडीत प्रणाली, कर्जदाराची ह्या नियम आणि अटींशी सहमती, सर्व बाबींची नोंद स्वत:जवळ ठेवेल. नॉन बँकिंग वित्तीय कंपन्यांविरोधातील बहुतेक तक्रारी, जास्त व्याजदराबाबत किंवा दंडात्मक व्याजाबाबत जर वित्तीय कंपनी हप्ता भरण्यास विलंब झाल्यास शुल्क आकारत असेल तर त्याबद्दल कर्जाच्या करारामध्ये त्याची ठळक शब्दात नोंद असेल. व्याज आणि इतर शुल्क निर्धारीत करण्यासाठी अवलंबिलेली अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपद्धतींची नोंद असावी. ही तत्वे आणि कार्यपद्धती व्यवसायाचा विस्तार, नियामक आणि ग्राहकांच्या भावना आणि बाजारपेठ ह्यांचा विचार करुन पुनरावलोकनाच्या अधीन आहे. कर्जदाराची नियम आणि अटींसाठी मान्यतेची कंपनी नोंद ठेवेल.

नियम आणि अटींमधील बदलांसहीत कर्ज वाटप

अ. कर्जवाटप वेळापत्रक, व्याज़दर, सेवा शुल्क, आगाऊ भरलेल्या रकमेवरील शुल्क यांच्यासहीत नियम आणि अटींमध्ये कोणताही बदल असल्यास कंपनीने कर्जदारांना त्यांना समजेल अश्या भाषेमध्ये सूचना द्यावी.

ब. व्याजदर आणि इतर शुल्कांमधील बदल हे आगामी काळातच लागू केले जातील ह्याची कंपनीने खात्री द्यावी. ह्या संदर्भातील अटींचा समावेश कर्ज करारात असावा.

स. कर्ज रद्द करणे, देय गती वाढविणे किंवा कर्जवाटपाची प्रक्रिया पूर्ण करणे या संदर्भातील कंपनीच्या निर्णयाची कर्ज करारातील अटींशी एकवाक्यता असावी.

द. संपूर्ण कर्जाच्या परताव्यानंतर किंवा कर्जदाराच्या विरोधात असलेले कायेदशीर हक्क किंवा धारणाधिकार असलेली गहाण मालमत्तेवर त्यांच्या अधीन अन्य कोणत्याही दाव्यांची पूर्तता करुन कर्जाची थकबाकी रक्कम दिल्यावर कंपनीने सर्व तारण ठेवलेली मालमत्ता परत करावी. अश्या परिस्थितीत ह्या अटी लागू करण्यापूर्वी , कर्जदाराला थकीत कर्ज आणि संबंधीत थकबाकी जमा करेपर्यंत गहाण मालमत्ता जप्त करण्याच्या कंपनीच्या तरतूदीतील अटींच्या संपूर्ण विवरणाची सूचना कर्जदारास देणे आवश्यक आहे.

सामान्य

अ. कर्जदाराने पूर्वी न नमूद केलेल्या माहीती शिवाय अन्य माहिती समोर आढळल्यास कर्ज कराराशी संलग्न कर्ज करारात नमूद केलेल्या अटी आणि नियमांखेरीज, एसएफएलचा कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही आर्थिक उलाढाली संदर्भात कोणत्याही प्रकारचा हस्तक्षेप नसेल.

ब. कर्जदाराने हस्तांतरणाची विनंती केल्यास कंपनीची संमती किंवा कोणत्याही प्रकारचा आक्षेप, विनंती अर्ज मिळाल्यापासून 21 दिवसात व्यक्त करणे आवश्यक आहे. अश्याप्रकारचे हस्तांतरण करारातील पारदर्शक अटीनुसार, कायद्यानुसार असावे.

स. कर्जवसूली करताना नॉन बँकिंग वित्तीय कंपनीने कर्जदाराचा अनावश्यक छळ करु नये. जसेकी कर्जदाराला विचित्र वेळेला सतत त्रास देणे, कर्जवसूलीसाठी धाक दाखविणे किंवा बळाचा वापर करणे. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये एसएफएलच्या कर्मचाऱ्यांच्या असभ्यवर्तनाचाही समावेश असल्यामुळे, ग्राहकांना योग्य पद्धतीने हाताळण्यासाठी आवश्यक प्रशिक्षण कर्मचाऱ्यांना असल्याची खात्री एसएफएल ने करावी.

निर्देशक मंडळांच्या जबाबदाऱ्या

अ. तक्रारी आणि त्यातून उद्भवणाऱ्या वादाच्या निर्मूलनासाठी निर्देशक मंडळाने संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण प्रणाली राबवावी. संस्थेच्या / कंपनीच्या कार्यपद्धतीमुळे निर्माण होणारे वाद ह्या प्रणालीमुळे वरीष्ठ अधिकारी ऐकून घेतील आणि त्यावर तोडगा काढतील.

ब. व्यवस्थापनाने निष्पक्ष व्यवहार नियमावली आणि तक्रार निवारण प्रणालीचे पालन ह्याचा नियमीत आढावा घ्यावा. ह्या आढाव्यांचा एकत्रित अहवाल, निर्देशक मंडळाने नमूद केल्या प्रमाणे नियमितपणे सादर केला जावा.

जाहीर सूचनांमुळे मध्यवर्ती अधिकारी आणि आरबीआईच्या क्षेत्रीय कार्यालयाबरोबर ग्राहकांना देखील कंपनीच्या तक्रार निवारण प्रणालीबद्दल माहिती सुस्पष्ट होईल.

कंपनीच्या निष्पक्ष व्यवहार प्रणाली मधील सुधार

निष्पक्ष व्यवहार प्रणाली धोरण किंवा त्याच्याशी निगडीत कंपनीच्या मार्गदर्शक सूचनामध्ये दुरुस्ती अथवा सुधार करण्याचे अधिकार, मुख्य-कार्यकारी अधिकारी/कंपनीचे पूर्णवेळचे संचालकह्यांना असून ते आरबीआई किंवा अश्या प्रकारच्या अन्य वैधानिक अधिकाऱ्यांच्या वेळोवेळी कळविलेल्या गरजेनुसार/सुधारणेनुसार/अद्ययावत करण्यात यावे.

अंगीकार करणे

निर्देशक मंडळातर्फे हे धोरण दस्तऐवज आणि वार्षिक आढाव्यां दरम्यान करण्यात आलेले बदल अंगीकार करण्यात यावे.