

आदित्य बिरला फायनान्स लिमिटेड

आचार संहिता (एफपीसी) धोरण

आचार संहिता

एफपीसी धोरण खालील परिपत्रकांच्या संदर्भात आहे.

१. आरबीआय/२०१५-१६/१६ डीएनबीआर (पीडी) सीसी क्र. ०५४/०३.१ ०.११९/२०१५-१६ दि. ०१ जुलै, २०१५

२. आरबीआय/२०१९-२०/२५८ डिओआर (एनबीएफसी) (पीडी) सीसी क्र. ११२/०३. १०. ००१/२०१९-२० दि. २४ जून २०२०

३. आरबीआय/डीएनबीआर/२०१६-१७/४५मास्टर डायरेक्शन डीएनबीआर. पीडी. ००८/०३. १०. ११९/२०१६-१७ (१७ फेब्रु, २०२० रोजी अद्ययावत)

एनबीएफसींसाठी उचित प्रथा संहितावरील आरबीआयच्या उपरोल्लेखित परिपत्रकांशी येथे खाली नमूद केलेली उचित प्रथा संहिता सुसंगत आहे. आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना. पालन करण्याच्या प्रमाण उचित प्रथा एबीएफएलसाठी हे धोरण निश्चित करते. एफपीसी संहितेनुसार ग्राहकांशी दैनंदिन तत्वावर व्यवहार करण्याची चौकट हे ठरवते.

सद्यस्थितीत किंवा भविष्यात उत्पादन किंवा सेवा प्रत्यक्ष, दूरध्वनीवरून, आंतरजालाद्वारे किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने असली तरी वरीलसाठी एफपीसी लागू आहे.

संहितेची उद्दिष्टे

खालील उद्दिष्टांसाठी संहिता विकसित करण्यात आली आहे:

- तिच्या सर्व ग्राहकांशी व्यवहार करताना. उचित प्रथा पालनाची खात्री करणे.
- उत्पादन चांगल्या प्रकारे समजून घेणे आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी अधिक पारदर्शकता.
- ग्राहकांचा एबीएफएलवरील विश्वास वृद्धिंगत करणे.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया (अ) कर्जदाराशी सर्व संपर्क स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत असेल. (ब) कर्जाच्या अर्जात कर्जदाराच्या हिताला बाधा येईल अशी सर्व माहिती असली पाहिजे ज्यायोगे एनबीएफसींनी देऊ केलेल्या अटी व शर्तीची अर्थपूर्ण तुलना आणि माहितीपूर्ण निर्णय अर्जदार घेऊ शकेल. अर्ज प्रपत्रासह देणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे कर्जाच्या अर्जात नमूद करता येतील. कर्जाचे सर्व अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देण्याची एबीएफएलची पद्धत आहे.

कर्ज मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती

- मंजूर झालेली मर्यादा रक्कम सर्व अटी व शर्तीसह तसेच सवलत/व्याजाचा वार्षिकीकृत दर तो लावण्याच्या पध्दतीसह मंजुरी पत्र किंवा इतर काहीद्वारे एबीएफएल अर्जदाराला लेखी कळवेल आणि या अटी आणि शर्तीचा अर्जदाराने केलेला स्वीकार एबीएफएलच्या अभिलेखात ठेवेल.
- मंजूर झालेली कर्ज रक्कम सर्व अटी व शर्तीसह तसेच व्याजाचा वार्षिकीकृत दर तो लावण्याच्या पध्दतीसह मंजुरी पत्र किंवा इतर काहीद्वारे अर्जदाराला कळेल त्या भाषेत एबीएफएल लेखी कळवेल आणि या अटी आणि शर्तीचा अर्ज अर्जदाराने केलेला स्वीकार एबीएफएलच्या अभिलेखात ठेवेल. मंजुरी/वाटप/वाटपोत्तर वेळेला सर्व अर्जदारांना कर्ज करारात संलग्न म्हणून नमूद केलेल्या कागदपत्रांच्या प्रतींसह अर्जदाराला समजेल अशा कर्ज कराराची प्रत स्वागत संचाचा भाग म्हणून एबीएफएल देईल.
- विलंबित कर्जफेडीसाठी लावण्यात येणारे दंड व्याजाचे कलम कर्ज करारात ठळक अक्षरात दर्शविले जाईल.

कर्जाच्या वाटपासह अति व शर्तीमधील बदल

- प्रसिद्ध केलेल्या संकेतस्थळाद्वारे किंवा ग्राहकांसाठी योग्य त्या विशिष्ट पद्धतीने आपल्या अर्जदारांला (ना)स्थानिक भाषेत किंवा त्यांना समजेल अशा भाषेत मंजुरीच्या कोणत्याही अटी व शर्तीमधील बदलांची सूचना एबीएफएल देईल. सवलत/व्याज दरातील बदलाची खात्री एबीएफएल करेल आणि बदल फक्त पुढील काळातील असतील.
- कराराप्रमाणे परतफेड किंवा कामगिरी मागे घेणे /गती वाढविणे संबंधित कराराशी सुसंगत असेल.
- कर्जदाराविरुद्ध कायदेशीर अधिकार किंवा इतर कोणत्याही दाव्यातील तारणहक्क यांच्या आधीन सर्व देण्यांची परतफेड किंवा कर्जाची थकीत रक्कम मिळाल्यानंतर सर्व तारण एबीएफएल परत देईल. अशा भरपाईचा हक्क वापरायचा असल्यास बाकी दावे आणि संबंधित दाव्याचा निकाल/परतफेड होईपर्यंत सर्व तारण रोखून ठेवण्याचा अधिकार एबीएफएलला कोणत्या परिस्थितीत आहे याबद्दल अर्जदाराला सूचना देण्यात येईल.

डिजिटल लेन्डिंग प्लॅटफॉर्ममधून मिळालेले कर्ज

- अंकीय कर्जदाता मंचामध्ये कार्यरत असलेले उगम प्रतिनिधी (यापुढे प्रतिनिधी संबोधलेले) यांची नावे संकेतस्थळावर दाखविण्यात येतील.
- एबीएफएलचे नाव अंकीय कर्जदाता मंचामध्ये कार्यरत असलेले उगम प्रतिनिधीना थेट ग्राहकएबीएफएलचे नाव काला सांगण्याचे निर्देश देण्यात येतील आणि ज्या प्रतिनिधींच्या वतीने ते त्याच्याशी व्यवहार करीत आहेत त्या प्रतिनिधींचे नाव एबीएफएल जाहीर करेल.
- मंजुरीनंतर लगेच, मात्र कर्ज करार अंमलात आणण्यापूर्वी, एबीएफएलच्या लेटरहेडवर अर्जदाराला मंजुरीपत्र पाठविण्यात येईल.

- सर्व संलग्न कागदपत्रांच्या प्रतींसह कर्ज कराराची प्रत कर्ज मंजूरी/वाटपाच्या वेळी सर्व अर्जदारांना देण्यात येईल.
- एबीएफएलने काम दिलेल्या अंकीय कर्जदाता मंचांवर परिणामकारक देखरेख आणि कामावर लक्ष ठेवले जाईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणेविषयी जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

सर्वसाधारण

- संबन्धित कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या हेतुव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या व्यवहारात एबीएफएल हस्तक्षेप करणार नाही (कर्जदाराने आधी जाहीर न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या लक्षात न आल्यास)
- कर्जदाराचे खाते बदल करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास मान्यता किंवा इतर उदा. एबीएफएलची हरकत, असल्यास, अशा कर्जदाराला त्याची विनंती प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून २१ दिवसात साधारणपणे कळविला जातो. अशी बदली सर्व लागू कायद्यांसह पारदर्शक कराराच्या अटीप्रमाणे असेल.
- कर्जदाराच्या थकीत बाकीच्या वसुली प्रकरणी अयोग्य छळवणुकीचे उदा. कर्जदाराला सतत अवेळी त्रास देणे, कर्जाच्या/थकबाकीच्या वसुलीसाठी शारीरिक त्रास देणे इ. मार्गांचा अवलंब एबीएफएल करीत नाही. एबीएफएल कर्मचारी आणि सर्व एजन्सी कर्मचारींना ग्राहकाशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्याचे पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाते.
- ग्राहकाचे संरक्षण करण्याचा उपाय म्हणून आणि बँका आणि एनबीएफसीचे कर्जदारांनी घेतलेल्या विविध कर्जांच्या मुदतपूर्व फेडीत एकरूपता असावी यादृष्टीने वैयक्तिक कर्जदारांना तरत्या दाराच्या सर्व कर्जांवर मुदतपूर्व परतफेड दंड/मुदतपूर्व कर्जसमाप्ती शुल्क लावणार नाही.

संचालक मंडळाची जबाबदारी

- एबीएफएल संचालक मंडळाने तक्रार निवारण यंत्रणेला मान्यता दिलेली आहे.
- व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर उचित प्रथा संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेचे कार्य यांचा नियमित आढावा घेतला जातो. नियमित मुदतीने अशा आढाव्यांचा एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाला सादर केला जाईल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

एबीएफएलमध्ये ग्राहक सेवा आणि समाधान हेच आमचे प्रमुख उद्दिष्ट आहे.

एबीएफएलची निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि परिणामकारक करण्यासाठी एक सुसंबद्ध प्रणाली बनविण्यात आली आहे. अपेक्षित निवारण न्याय्य आणि उचित असेल आणि नियम आणि अधिनियमांच्या दिलेल्या चौकटीत असेल याची खात्री ही प्रणाली करील.

अ. ग्राहकांच्या तक्रारी/गाऱ्हाणी हाताळणारी यंत्रणा

जे ग्राहक प्रतिसाद देऊ इच्छितात किंवा त्यांची तक्रार पाठवू इच्छितात ते खालील मार्ग सोमवार ते शुक्रवार (राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळून) स. ९:३० आणि सायं. ६:०० दरम्यान वापरू शकतात.

- आमची ग्राहक सेवा हेल्पलाईन १८००-२७०-७००० येथे फोन करणे.
- care.finance@adityabirlacapital.com येथे ईमेल पाठविणे.
- खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर आम्हाला लिहिणे

आदित्य बिरला फायनान्स लिमिटेड

१०वा मजला, आर-टेक पार्क, निरलॉन कॉम्प्लेक्स,

पश्चिम द्रुतगती महामार्गालगत, गोगरेगाव पूर्व,

मुंबई - ४०००६३

दिलेल्या काळात जर तक्रार निवारण झाले नाही किंवा एबीएफएलने दिलेल्या उत्तराने त्याचे/तिचे समाधान झाले नाही तर ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे जाऊ शकतो. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क खालीलप्रमाणे:

श्रीम. स्मिता नाडकर्णी

दूरध्वनी: +91-22-62257642

ईमेल आयडी: grievance.finance@adityabirlacapital.com

वरिल माध्यमांद्वारे मिळालेली प्रतिक्रिया समाधानकारक नसल्यास, आमच्या तक्रार निवारण सेलच्या प्रमुखांना लिहू शकता: ABFL.GrievanceHead@adityabirlacapital.com

या मार्गाने आलेल्या पत्र /ईमेलसना कामकाजाच्या ५ दिवसात प्रतिसाद देण्याचे आश्वासन आम्ही देतो.

तक्रार/विवादाचे निवारण एक महिन्यात न झाल्यास एबीएफएलचे नोंदणीकृत कार्यालय ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात आहे त्याआरबीआयचे डिपार्टमेंट ऑफ नॉन-बँकिंग सुपरव्हिजनच्या रिजनल ऑफिसचे ऑफिसर-इन-चार्ज यांच्याकडे अपील करू शकतात. डीएनबीएसचा तपशील खाली दिल्याप्रमाणे आहे

डेप्यु. जनरल मॅनेजर, डिपार्टमेंट ऑफ नॉन-बँकिंग सुपरव्हिजन

अहमदाबाद रिजनल ऑफिस

१ला मजला, गांधी ब्रिजजवळ

अहमदाबाद - ३८००१४

ईमेल आयडी: dnbsahmedabad@rbi.org.in

ब. वैधानिक प्रदर्शन आवश्यकता

एबीएफएल आपल्या सर्व शाखांमध्ये खालील बाबींची पूर्तता करते:

- तक्रारी आणि सूचना स्वीकारण्याची योग्य व्यवस्था.
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक प्रदर्शन.

सर्व तक्रारी ग्राहकांचे समाधान होऊन संपल्या असल्याची खात्री तक्रार निवारण कक्षाची प्रक्रिया करील.

ते याचीही खात्री करतील की जर त्याच्या/तिच्या पातळीवर ती सोडवणे शक्य नसल्यास ती योग्य त्या वरच्या पातळीवर जाईल. परिणामकारक निवारणासाठी वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडे जावे लागू नये अशा परिस्थितीपर्यंत पोचण्यासाठी अखेरीस आमचे प्रयत्न असले पाहिजेत, तक्रारींचे कारण समजून घेण्यासाठी आणि ती पुन्हा उदभवू नये यावर काम करण्यासाठी तिचा आढावा घेणे या दृष्टीने या तक्रारी हाताळण्यासाठी आम्ही एक भक्कम यंत्रणा निर्माण केली आहे.

क. वेळ फ्रेम

तक्रार नोंदविण्यासाठी ग्राहक वर उल्लेख केलेल्या मार्गापैकी कोणताही वापरू शकतात (ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणेवरील कलम (अ) पहा.) तक्रार जर लेखी प्राप्त झाली असेल तर कामकाजाच्या ५ दिवसात पावती/प्रतिसाद पाठविण्याचा एबीएफएल प्रयत्न करील. प्रकरण तपासल्यानंतर एबीएफएल ग्राहकाला एकतर अंतिम प्रतिसाद देईल किंवा प्राप्त झाल्यापासून एक महिन्याचा अधिक वेळ मिळावा यासाठी माहिती देईल.

आमच्याकडे आलेल्या तक्रारींकडे योग्य दृष्टिकोनातून पहिले जाईल आणि शक्य त्या सर्व बाजूनी तपासली जाईल.

कोणत्याही प्रश्नात एबीएफएलची बाजू कळविली जाईल. प्रश्नांचा अभ्यास करण्यासाठी वेळ लागणार आहे अशा तक्रारींची लगेच पोचपावती दिली जाईल.

वरील धोरणाचा नियतकालिकपणे आढावा घेतला जाईल, जेव्हा ग्राहकांच्या तक्रार/गाऱ्हाणी हाताळण्यात नवीन मार्गाचा समावेश केला जाईल तेव्हा नवीन बदल समाविष्ट करून ते सुधारित केले जाईल.

उचित प्रथा संहिता कळविण्याची भाषा आणि पद्धत

विविध भागीदारांच्या माहितीसाठी शक्यतोवर स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल त्या भाषेत उचित प्रथा संहिता कंपनीच्या संकेतस्थळावर ठेवली जाईल.

अधिक व्याज आकारणीचे नियम

- व्याज दर आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क ठरविण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती एबीएफएलने सुनिश्चित केलेली आहेत.
- कर्ज आणि अग्रिम रकमेवर आकारण्याचा व्याज दर ठरविण्यासाठी निधी मूल्य, नफा, जोखीम अधिभार, विचारात घेऊन एक व्याज दर प्रारूप एबीएफएलने स्वीकारले आहे.
- कर्जदाराची जोखीम श्रेणी उदा. आर्थिक ताकद, धंदा, धंद्यावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा गतेतिहास यावर आकारण्याचा व्याज दर बहुतांशी अवलंबून असतो.
- कर्जदार किंवा ग्राहकाला लागू व्याज दर उघड केला जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळविला जाईल.
- व्याज दर वार्षिकीकृत असेल ज्यामुळे नक्की किती दार लावला जाईल ते कर्जदाराला माहित असेल.

अधिक व्याज आकारल्याच्या तक्रारी

व्याज दर आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क ठरविण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती एबीएफएलने सुनिश्चित केलेली आहेत. कर्जाच्या अटी व शर्ती या बाबतीत पारदर्शकतेविषयी उचित प्रथा संहितेतील मार्गदर्शक सूचना लक्षात ठेवल्या जातील.

गोपनीयता

(अ) कर्जदाराने परवानगी न दिल्यास सर्व व्यक्तिगत माहिती एबीएफएल खाजगी व गुप्त समजेल.

(ब) कर्जदाराने परवानगी न दिल्यास खालील अपवादात्मक बाबी वगळता व्यवहाराचा तपशील एबीएफएल कुणालाही उघड करणार नाही.

- वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांनी माहिती देणे.
- ही माहिती उघड करणे जनतेप्रती कर्तव्य असल्यास.
- कर्जदाराच्या संमतीने माहिती समूह कंपन्यांना देता येईल.
- व्यापारी हेतूने कर्जदाराविषयी माहिती कुणालाही देण्यासाठी एबीएफएल याचा उपयोग करणार नाही.

संकीर्ण सुवर्ण आभूषणांच्या तारणावर कर्ज किंवा व्यापारी वाहनासाठी अर्थपुरवठा करण्याचा एबीएफएलचा सध्या विचार नाही. उत्पादनांमध्ये भर घालायची झाल्यास आरबीआयने जरी केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांशी सुसंगत उचित प्रथा संहिता योग्य रीतीने अद्ययावत केली जाईल.