

योग्य सराव संहिता

परिचय

किनारा कॅपिटल ही अग्रगण्य फिनटेक एनबीएफसी आहे जी लहान व्यावसायिकांना जलद आणि सोयीस्कर तारण मुक्त कर्ज उपलब्ध करून देते, आणि याद्वारे भारतातील कमी सेवा दिल्या गेलेल्या एमएसएमई क्षेत्राचे आर्थिक समवेशन करण्यास चालना देते. किनारा कॅपिटल वर्किंग कॅपिटल आणि असेट/मशीन खरेदी करण्याच्या गरजांसाठी रुपये 1-30 लाखाचे कर्ज पुरवते. किनारा कॅपिटल मायक्रो फायनान्स आणि कमर्शियल कॅपिटल यामधील उणीव भरून काढते आहे. अशा कर्जासाठीचा निधी बँक आणि इतर आर्थिक संस्थांकडून संभवित कर्जदारांना वितरित करण्यासाठी घेतला जातो.

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) च्या मास्टर परिपत्रक डीएनबीआर (पीडी) सीसी. क्र. 054/03.10.119/2015-16 च्या 01 जुलै 2015 च्या फेअर प्रॅक्टिस कोडचा परिचय, नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांना (एनबीएफसी) जारी केलेले, संचालक मंडळाने व्हिसेज होल्डिंग्ज आणि फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") साठी फेअर प्रॅक्टिस कोड स्वीकारला आहे.

प्रस्तावना

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने त्यांच्या सप्टेंबर 28, 2006 रोजीच्या परिपत्रकाद्वारे कर्ज देण्याचा व्यवसाय करताना सर्व एनबीएफसींना त्यांचा अवलंब करण्यासाठी फेअर प्रॅक्टिस कोड (एफपीसी) संबंधी मार्गदर्शक तत्वे जारी केली आहेत. मार्गदर्शक तत्वांनी इतरांमध्ये, कर्जाच्या अटी व शर्तीवर पुरेसा खुलासा करण्याची सामान्य तत्वे आणि एक नॉन-कोएर्सीव्ह रिकव्हरी पद्धत स्वीकारण्याची सामान्य तत्वे समाविष्ट केली आहेत.

उद्देश

व्हिसेज होल्डिंग्ज अँड फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी")चा मुख्य व्यवसाय व्यक्ती / छोट्या व्यावसायिक उद्योजकांना त्यांचे व्यवसाय स्थापित करण्यासाठी किंवा त्यांचे विद्यमान व्यवसाय सुधारण्यासाठी कर्ज देऊ करणे आहे. कोडचे उद्दीष्ट प्रामुख्याने आमच्या सर्व ग्राहकांसह होणारे व्यवहार योग्य आणि पारदर्शक होतील हे सुनिश्चित करणे आहे. यामुळे ग्राहकांना उत्पादने आणि कंपनीद्वारे आकारण्यात येणाऱ्या विविध शुल्काबद्दल अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यास मदत होईल.

कंपनी खाली नमूद केलेल्या फेअर प्रॅक्टिस कोडचे अनुसरण करेल. कोडची मुख्य उद्दीष्टे आहेत:

- – ग्राहक संबंधांसाठी किमान मानके निश्चित करून फेअर प्रॅक्टिसचा प्रचार;
- – वाढीव पारदर्शकता जेणेकरून ग्राहक कंपनीच्या सेवांद्वारे काय योग्य अपेक्षा करू शकतो हे ग्राहकाला पूर्णपणे समजेल;
- – उच्च ऑपरेटिंग मानक साध्य करण्यासाठी, स्पर्धेद्वारे, बाजार शक्तींना प्रोत्साहन;
- – ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात योग्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन; आणि
- – ग्राहकांमधील विश्वासाला पाठबळ देणे

मुख्य मुद्दे

येथे स्वीकारल्याप्रमाणे फेअर प्रॅक्टिस कोड, उपरोक्त आरबीआय परिपत्रकात समाविष्ट असलेल्या एनबीएफसीसाठीच्या फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुरूप आहे.

फेअर प्रॅक्टिस कोड

कार्यक्षमता, ग्राहक अभिमुखता आणि कॉर्पोरेट गव्हर्नन्स तत्वांवर लक्ष केंद्रित करून कंपनीचा व्यवसाय प्रचलित वैधानिक आणि नियामक आवश्यकतांनुसार केला जाईल. याव्यतिरिक्त, कंपनी तिच्या कार्यामध्ये फेअर प्रॅक्टिस कोडचे पालन करेल.

धोरण / प्रक्रिया / मार्गदर्शक तत्वे आणि प्रक्रिया प्रवाह

मुख्य घटक खालीलप्रमाणे आहेत:

a) कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जदारासोबतचे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असतील
- कर्जाच्या अर्जामध्ये आवश्यक माहितीचा समावेश असेल, जिचा परिणाम कर्जदाराच्या हितावर होतो, ज्यामुळे इतर एनबीएफसींनी देऊ केलेल्या अटी व शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदार एक माहिती पूर्ण निर्णय घेऊ शकेल. कर्जासाठीचा अर्ज त्यासह सबमिट करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे देखील सूचित करू शकतात.
- सर्व कर्ज अनुप्रयोगांच्या पावतीची पोच डिजिटल पद्धतीने दिली जाते.
- कंपनी कर्जासाठीच्या अर्जाची पडताळणी वाजवी कालावधीमध्ये करेल.
- कंपनी अर्जास त्याच्या / तिचा अर्ज नाकारला जाण्याची कारणे सांगेल.

b) कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

कंपनी कर्जदाराला मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम अटी आणि शर्तीसह, वार्षिक व्याजदर आणि त्याच्या अर्जाची पद्धत, मंजुरी पत्र किंवा तत्सम याच्या माध्यमातून कर्जदाराच्या स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजते अशा भाषेमध्ये लिखितपणे व्यक्त करेल. याव्यतिरिक्त, दंडात्मक व्याज आकारणे जाणार असल्यास ते कर्जदारास ठळकपणे लिखित स्पष्ट केले जाईल. कंपनी कर्जदाराद्वारे या सर्व अटी व शर्तीची दिलेली स्वीकृती कंपनीच्या फाईलमध्ये बाळगेल.

c) कर्जाचे वितरण अटी व शर्तीमधील बदलांसह

कंपनी अटी व शर्तीमध्ये झालेल्या कोणत्याही बदलाची नोटिस आपल्या सर्व कर्जदारांना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत देईल - वितरणाचे वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह. कंपनीने हे देखील सुनिश्चित करावे की व्याज दर आणि शुल्कामध्ये केवळ भविष्याच्या दृष्टीने परिणाम होईल. या संदर्भातील योग्य तरतूद कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जावी.

करारांतर्गत देय किंवा कामगिरीला परत घेणे / गती देण्याचा निर्णय देखील कर्जाच्या कराराच्या अनुरूप असावा.

कंपनी सर्व सिक्युरिटीजची संपूर्ण थकबाकी परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाची थकबाकी रक्कम प्राप्त केल्यावर त्या कर्जदाराद्वारे इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणताही कायदेशीर हक्क किंवा कर्जाच्या अधीन असलेला दावा लक्षात घेऊन त्या मुक्त करेल. जर अशा प्रकारच्या हक्काचा उपयोग करायचा असेल तर कर्जदारास

उर्वरित दाव्यांविषयी आणि संबंधित दाव्याशी संबंधित दावा निकाली काढल्याशिवाय सिन्क्युरिटीज टिकवून ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींबद्दल संपूर्ण माहिती दिली जाईल.

d) सामान्य

- कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्दीष्टांशिवाय कंपनी कर्जदाराच्या कार्यात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (कर्जदाराने यापूर्वी जाहीर न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या लक्षात येत नाही तोपर्यंत).
- कर्जाचे वितरण झाल्या नंतर कर्जाच्या अटी व शर्तीमध्ये झालेले कोणतेही बदल, , कर्जदारास योग्यरित्या कळविले जातील. पुढे, सर्व बदल केवळ भविष्यातील आधारावर प्रभावी असतील.
- कंपनी आपल्या वेबसाइटवर सर्व कर्ज उत्पादनांची ठळक वैशिष्ट्ये प्रकाशित करेल.
- व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठी दृष्टिकोन कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देण्यात येईल. जेव्हा व्याज दरात बदल होईल तेव्हा वेबसाइटमध्ये प्रकाशित केलेली माहिती अपडेट केली जाईल.
- कंपनी कर्ज कागदपत्रे/मालमत्ता कागदपत्रे केंद्रीकृत ठिकाणी (फायर प्रूफ एन्व्हायर्नमेंट) साठवेल.
- कंपनी कर्ज देण्याच्या बाबतीत लैंगिक, जाती आणि धर्माच्या कारणास्तव भेदभाव करणार नाही.
- कंपनीच्या अधिकाऱ्यांना कर्जाची मंजूरी देण्यापूर्वी आणि नंतर, दोन्ही वेळी ग्राहकांशी त्यांच्या सर्व व्यवहारात योग्यरित्या वागण्याचे योग्य प्रशिक्षण दिले जाईल.
- कर्ज घेतलेल्या खात्याच्या हस्तांतरणासाठी कर्जदाराकडून विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच कंपनीचा आक्षेप, जर काही असेल तर - कोणतीही विनंती मिळाल्यानंतर 21 दिवसांच्या आत कर्जदाराला कळविले जाईल. अशी हस्तांतरण कायद्याच्या अनुषंगाने पारदर्शक कंत्राटी अटींनुसार असेल.
- कर्जाच्या पुनर्प्राप्तीच्या बाबतीत, त्याच्या धोरणाशी सुसंगत, कंपनी कोणत्याही छळाचा अवलंब करणार नाही - जसे की कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्जाच्या पुनर्प्राप्तीसाठी बळाचा वापर इत्यादी. तथापि, कंपनी कर्जदाराच्या थकबाकी देण्यात विलंब किंवा न भरल्यास कर्जदारावर आवश्यक कायदेशीर किंवा इतर संग्रह संबंधित कार्यवाही करण्यापासून माघार घेणार नाही.
- कंपनी ज्या गोष्टी चुकीच्या घडतील त्या सुधारण्यासाठी जलद आणि कार्यक्षमतेने कार्यवाही पुढील गोष्टी वापरून करेल:
 - 1 – जलदगतीने चुका सुधारणे;
 - 2 – कंपनीने ग्राहकांच्या तक्रारी त्वरित निवारण करणे ग्राहकांच्या तक्रारींच्या निवारण यंत्रणेनुसार तयार केले आहे;
 - 3 – आमच्या ग्राहकांना अद्याप आमच्या मदतीने समाधानी नसल्यास त्यांची तक्रार कशी पुढे आणावी हे आमच्या ग्राहकांना सांगणे;
 - 4 – आपण आपल्या चुकांमुळे लागू केलेले कोणतेही शुल्क परत करणे.

e) संचालक मंडळाची जबाबदारी

कंपनीच्या संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये योग्य तक्रारी निवारण यंत्रणा देखील स्थापन करावी. अशा यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की कंपनीमध्ये काम करणाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद कमीतकमी पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि विल्हेवाट लावले जातील. संचालक मंडळ योग्य पद्धतीचे अनुपालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रारीच्या निवारण यंत्रणेचे कार्य करण्याचे नियतकालिक पुनरावलोकन प्रदान करेल. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल नियमित अंतराने मंडळाकडे सादर केला जाईल, जे की त्याद्वारे निर्धारित केले जाऊ शकते.

f) तक्रार निवारण अधिकारी

कंपनी त्यांच्या शाखा / ज्या ठिकाणी व्यवसाय आहे तेथे पुढील गोष्टी दर्शवेल:

- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील
- एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रार / वादाचे निराकरण न केल्यास, ग्राहक येथे परिच्छेद (एल) नुसार तक्रार पुढे नेऊ शकेल आणि जर तक्रारदार या निर्णयावर समाधानी नसेल तर ग्राहक प्रादेशिक प्रभारी अधिकाऱ्यास अपील करू शकेल. आरबीआयचे पर्यवेक्षण विभाग (एनबीएफसी) ज्यांच्या कार्यक्षेत्रांतर्गत कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय आहे किंवा आरबीआयने नियुक्त केलेल्या एनबीएफसी लोकपाल यांच्या कार्यक्षेत्रामध्ये येत आहे.

g) भाषा आणि संवाद पद्धत फेअर प्रॅक्टिस कोड

फेअर प्रॅक्टिस कोड (जो शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारास समजेल अशा भाषेमध्ये) वर नमूद केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांच्या आधारे सर्व एनबीएफसींनी त्यांच्या बोर्डाच्या मंजूरीसह या परिपत्रकाच्या तारखेपासून एका महिन्याच्या आत त्यांच्या बोर्डाच्या मंजूरीसह नेमला पाहिजे. एनबीएफसींना फेअर प्रॅक्टिस कोडचा मसुदा तयार करण्याचे स्वातंत्र्य असेल, मार्गदर्शक तत्वांची व्याप्ती वाढविली जाईल परंतु वरील मार्गदर्शक तत्वांच्या अंतर्भूत आत्म्याला कोणत्याही प्रकारे मारक ठरेल अशा पद्धतीने नाही. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी त्यांच्या वेबसाइटवर, काही असल्यास ते दर्शविले पाहिजे.

h) विस्तृत प्रसार आणि नियतकालिक पुनरावलोकन

विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनी आपल्या वेबसाइटवर वर नमूद केलेला फेअर प्रॅक्टिस कोड दर्शवेल.

या संदर्भात आरबीआयने जारी केलेल्या ताज्या मार्गदर्शक तत्वांच्या आणि स्वतःच्या अनुभवावर आधारे वेळोवेळी आवश्यक असलेल्या कोडचे पुनरावलोकन आणि परिष्कृत करेल.

i) कंपनीने आकारलेल्या अत्यधिक व्याजांबद्दलच्या तक्रारी

व्याज दर आणि इतर शुल्क रिझर्व्ह बँकेद्वारे नियमित केले जात नसले तरीही कंपनी व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी कंपनी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि कार्यपद्धती देईल.

j) कंपनीने आकारलेल्या अत्यधिक व्याजाचे नियमन

कंपनी, निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून व्याज दराचे मॉडेल स्वीकारेल आणि कर्ज आणि प्रगतीसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल.

व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठी दृष्टिकोन, अर्थात आर्थिक सामर्थ्य, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा मागील इतिहास आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींमध्ये स्वारस्य असलेले वेगवेगळे दर आकारण्यासाठी युक्तिवाद जाहीर केला जाईल आणि कर्जदार किंवा ग्राहकांना अर्जाच्या फॉर्ममधील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे संवाद साधला जाईल. व्याज दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठी दृष्टिकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून देण्यात येईल किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केला जाईल. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा व्याज दरात बदल असेल तेव्हा अपडेट केली जाईल.

व्याजाचा दर वार्षिक दर असावा जेणेकरून कर्जदारास खात्यावर आकारले जाणाऱ्या अचूक व्याज दराची जाणीव असेल.

k) कंपनीने वित्तपुरवठा केलेल्या तारण मालमतेच्या पुनर्वसनासंदर्भात स्पष्टीकरण

कंपनीकडे कर्जदारासह करार/कर्ज करारामध्ये अंगभूत री-पझेसन क्लॉज असेल जो कायदेशीर अंमलबजावणीयोग्य असणे आवश्यक आहे. कंपनीने याची खात्री करून घ्यावी की त्याची सुरक्षा, मूल्यमापन आणि त्याची प्राप्ती अंमलबजावणी करण्याची संपूर्ण प्रक्रिया योग्य आणि पारदर्शक असेल. ग्राहकांसोबत

योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल हे सुद्धा कंपनी सुनिश्चित करेल.

पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, करार/कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये संबंधित तरतुदी देखील असाव्यात:

- ताब्यात घेण्यापूर्वी नोटीसचा कालावधी;
- अशी परिस्थिती ज्यामध्ये सूचना कालावधी माफ केला जाऊ शकतो;
- तारण ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;
- मालमतेची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याची तरतूद;
- कर्जदाराला पुन्हा जागा देण्याची प्रक्रिया
- मालमतेची विक्री / लिलावाची प्रक्रिया.

अशा अटी व शर्तीची एक प्रत कर्जदारांना परिपत्रकाच्या दृष्टीने उपलब्ध करून दिली जाईल ज्यात असे म्हटले गेले पाहिजे की कर्ज मंजूरीच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्जाच्या करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतसह कर्ज कराराची एक प्रत कंपनी नेहमीच देऊ शकते, जी अशा कर्ज कराराचा मुख्य घटक बनवू शकते..

1) ग्राहकांच्या तक्रारी आणि वाद

किनारा कॅपिटलमध्ये एक मजबूत तक्रार निवारण यंत्रणा आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी प्रभावीपणे सोडविण्यासाठी, किनारा कॅपिटलने खाली वर्णन केल्यानुसार संवादाचे अनेक मार्ग सादर केले आहेत. एखादा ग्राहक तक्रार एस्कलेट शकतो किंवा खाली सूचीबद्ध केलेल्या कोणत्याही पद्धतीने कंपनीच्या सेवेबद्दल असंतोष व्यक्त करू शकतो:

1. त्यांच्या सर्व्हिस हबमध्ये जा आणि हब मॅनेजरशी बोला.
2. टोल-फ्री ग्राहक सेवा क्रमांक 1800-103-2683 वर कॉल करा आणि आमच्या ग्राहक सेवा एजंटशी बोला.
3. आम्हाला ग्राहक समस्या help@kinaracapital.com वर ईमेल करा
4. आमच्या वेबसाइटवर तक्रार करा – www.kinaracapital.com/contact-us/
5. नोंदणीकृत कार्यालयाला पत्रे किंवा सूचना पाठवा:

नोंदणीकृत कार्या लयाचा पत्ता:

ग्राहक सेवा

कि नारा कॅपि टल | वि सेज होल्डि ंग्स अँड फायनान्स प्रायव्हेट लि मि टेड

No. 50, दुसरा मजला,

100 फूट रोड, एचएएल 2nd स्टेज ,

इंदि रानगर, बेंगळूरु, कर्ना टक 560038

वाजवी वेळ वाट पाहल्यानंतर, जर ग्राहकांना असे वाटले की त्यांच्या समस्येवर अद्याप लक्ष दिले जात नाही किंवा त्यांच्या निराकरण केले नाही तर तो / ती कंपनीच्या एस्केलेशन मॅट्रिक्सनुसार हा मुद्दा पुढे नेऊ शकेल.

Customer Grievance Escalation Matrix			
Level	Name of the Officer	Contact Details	Designation
Level 1	Narendra LaxmanPakhare	Phone No: 6364464958 Email: managercustomercare@kinaracapital.com	Manager-Customer Care
Level 2	Riji K	Phone No: 6364464953 Email: headcustomercare@kinaracapital.com	Head - Customer Care
Level 3	Mohan K Pattabhiraman	Phone No: 6364464957 Email: nodalofficer@kinaracapital.com	Head IQA, Principal Nodal Officer
Level 4	Thirunavukkarasu R	Phone No: 6364464955 Email: chiefnodalofficer@kinaracapital.com	Chief Operating Officer & Director of the Board

Level 5: अशा अपवादात्मक परिस्थितीमध्ये जेथे ग्राहक 4 थ्या स्तराच्या एस्कलेशने दिलेल्या प्रतिसादाने समाधानी नसेल आणि जर समस्या नोंदविल्या नंतर 1 महिन्यामध्ये निराकरण झाली नाही, तर ग्राहक एनबीएफसी लोकपाल यांना खाली दिलेल्या माहितीनुसार संपर्क करू शकतात:

Sl. No.	Centre	Address of the Office of NBFC Ombudsman	Area of Operation
1	Chennai	C/o Reserve Bank of India Fort Glacis, Chennai 600 001 STD Code: 044 Telephone No: 25395964 Fax No: 25395488 Email: ms.nbfcochennai@rbi.org.in	Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Telangana, Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry
2	Mumbai	C/o Reserve Bank of India RBI Byculla Office Building Opp. Mumbai Central Railway Station Byculla, Mumbai-400008 STD Code: 022 Telephone No :2300 1280 Fax No: 23022024 Email: ms.nbfcomumbai@rbi.org.in	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu