

इलेक्ट्रॉनिका फायनान्स लिमिटेड

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

अनुक्रमणिका

अनु. क्र.	विशिष्ट	पान क्र.
1	प्रस्तावना	3
2	महत्वाच्या व्याख्या	3
3	उद्देश	3
4	व्यवहार्यता	3
5	कर्जासाठीचे अर्ज व त्यांवरील प्रक्रिया	4
6	कर्जाचे मूल्यमापन व नियम/अटी	4
7	नियम व अटीतील बदलांसह कर्जाचे वितरण	5
8	ना भेदभाव धोरण	5
9	अॅडव्हर्टायझिंग, मार्केटिंग व सेल्स	5
10	सामान्य तरतुदी	5-6
11	वित्तपुरवठा केलेल्या मालमतांचा पुन्हा ताबा घेणे	6
12	तक्रार निवारण यंत्रणा	6-7
13	अतिरिक्त आकारलेल्या व्याजदराचे नियमन	7
14	आउटसोर्स केलेल्या गोष्टींबाबतची जबाबदारी	7
15	कोडचा प्रसार	7
16	कोड व संबंधित पैलूंची पुन्हा तपासणी	7

फेअर प्रॅक्टिसेस कोड

1. प्रस्तावना

इलेक्ट्रॉनिका फायनान्स लिमिटेड (यानंतर 'ईएफएल' अथवा 'कंपनी' म्हणून संबोधली जाईल) ही एक पब्लिक लिमिटेड कंपनी असून, प्रोव्हिजन्स ऑफ दि कंपनीज अॅक्ट, 1956 नुसार इन्कॉर्पोरेट झालेली आहे व रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) सोबत एक एनबीएफसी म्हणून नोंदणीकृत आहे व डिपॉझिट न घेणारी सिस्टेमिकली महत्वाची फायनान्स कंपनी आहे.

ईएफएल ही मायक्रो, लहान व मध्यम उपक्रम व लहान उद्योग यांना विविध गरजांसाठी कर्ज देण्याच्या उद्योगात सहभागी आहे.

हा फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (कोड) हा रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने जाहीर केलेल्या नॉन-बँकिंग फायनान्शिअल कंपन्यांसाठीच्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडबाबतच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार तयार केला गेलेला आहे. यासंबंधीचे मास्टर सर्क्युलर क्र. RBI/2014-15/34 DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 हे 1 जुलै 2014 रोजीचे असून, त्यात रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया(आरबीआय) ने एनबीएफसीजच्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोडसाठीची मार्गदर्शक तत्वे सारांशाने मांडलेली आहेत व ती मास्टर डिरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शिअल कंपनी - सिस्टेमिकली महत्वाची डिपॉझिट न घेणारी कंपनी व डिपॉझिट घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) साठीची 2016 मधील व वेळोवेळी बदल केली जाणारी मार्गदर्शक तत्वे यांच्याशी सुसंगत आहेत.

कोडची व्याप्ती खालील गोष्टींपुरती मर्यादित राहिल:

- कर्जासाठीचे अर्ज व त्यांवरील प्रक्रिया
- कर्जाचे मूल्यमापन व नियम/अटी
- नियम व अटींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण
- सामान्य तरतुदी
- तक्रार निवारण यंत्रणा आणि
- व्याज शुल्क

2. महत्त्वाच्या व्याख्या

- a. कंपनी/ईएफएल: म्हणजे 'इलेक्ट्रॉनिका फायनान्स लिमिटेड' ("ईएफएल") ही कंपनी असा अर्थ होईल, ज्याकंपनीकरिता हा फेअर प्रॅक्टिसेस कोड तयार केला गेला आहे.
- b. बोर्ड: म्हणजे ईएफएलच्या डायरेक्टर्सचा बोर्ड असा अर्थ होईल.
- c. कोड: म्हणजे फेअर प्रॅक्टिसेस कोड असा अर्थ होईल, ज्यात वेळोवेळी बदल करण्यात आले आहेत.
- d. कर्जदार/ग्राहक: ईएफएलचे कोणतेही विद्यमान अथवा संभाव्य कर्जदार/ग्राहक असा अर्थ होईल.

3. उद्देश

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून त्याद्वारे चांगल्या, न्याय्य आणि विश्वासू पद्धतींना उत्तेजन देणे
- पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकांना सेवांमधून काय अपेक्षित आहे हे चांगल्या प्रकारे समजू शकेल.
- ग्राहक व कंपनीमध्ये न्याय्य व सलोख्याच्या संबंधांना उत्तेजन देणे.
- ग्राहकांमध्ये कंपनीबद्दल आत्मविश्वास विकसित करणे;
- वसुली व अंमलबजावणी ही आवश्यक तिथे योग्य त्या कायदेशीर प्रक्रियेनुसार केली जाते.

4. व्यवहार्यता

हा कोड कंपनीने ऑफर केलेल्या सर्व उत्पादने व सेवांना लागू आहे आणि कंपनीने व कंपनी कर्मचाऱ्यांनी तसेच व्यवसायासाठी कंपनीद्वारे कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यास मान्यता दिलेल्या अन्य व्यक्तींनी याचे पालन करणेचे आहे.

5. कर्जासाठीचे अर्ज व त्यांवरील प्रक्रिया

- a. कर्जदारासोबतचा सर्व पत्रव्यवहार हा कागदोपत्री किंवा डिजिटल स्वरूपात असेल व तो स्थानिक भाषा किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असेल.
- b. प्रचलित वैधानिक आणि/किंवा नियामक तुमच्या-ग्राहकाला-जाणून-घ्या विषयक व अवैध पैसे वैध करण्याविरुद्धच्या मार्गदर्शक तत्वांतर्गत स्वतःच्या जबाबदाऱ्या पार पाडण्यासाठी आवश्यक ती माहिती कंपनी आपल्या ग्राहकांकडून मिळवेल. ग्राहक कंपनीला आवश्यक ती माहिती समाधानकारकरीत्या देऊ न शकल्यास संबंधित व्यक्तीला कंपनी ही स्वतःची उत्पादने व सेवा पुरवण्यास नकार देऊ शकते.
- c. कंपनी कर्जदाराची क्रेडिट पात्रता तपासण्यासाठी योग्य ते प्रयत्न करेल. कोणत्याही कर्जाचा अर्ज फॉर्म हा मंजूर करणे किंवा नाकारणे यामागे हा एक महत्वाचा घटक असेल.
- d. कर्ज/कर्ज सुविधा यांविषयक सर्व संबंधित माहिती ही संबंधित कर्जाच्या अर्ज फॉर्ममध्ये अथवा अन्य प्रकारे (टर्म शीट, मंजुरीपत्र, इत्यादी) उपलब्ध करून दिली गेली पाहिजे. कर्जाचा अर्ज फॉर्म हा पूर्ण भरलेल्या अर्ज फॉर्मसोबत जमा करण्याची कागदपत्रे व आवश्यक ती कागदपत्रे मिळाल्यास अर्जावर प्रक्रिया करण्यास लागणारा वेळ हे सूचित करेल/सांगेल. कर्जदाराकडे कर्जाशी संबंधित सर्व पत्रव्यवहार, कर्जाची कागदपत्रे, रिकॉल नोटिसेस, इ. स्थानिक भाषेत अथवा त्याला समजणाऱ्या भाषेत मिळवण्याचा पर्याय आहे. यासाठी कर्जदाराने कर्जाच्या अर्ज फॉर्ममधील योग्य त्या विभागात तिची/त्याची पसंती कळवणे आहे.
- e. पूर्ण असलेल्या अर्ज फॉर्मची पावती ही योग्य त्या वेळेत दिली जाईल.

6. कर्जाचे मूल्यमापन व नियम/अटी

- a. कंपनीच्या क्रेडिट मूल्यमापन प्रक्रिया व धोरणांनुसार कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया केली जाईल. कर्जासाठीच्या अर्जाच्या पोचपावतीत सूचित केलेल्या कर्ज मूल्यमापन कालावधीमध्ये क्रेडिट मूल्यमापन परिणाम (मंजूरी/नकार) हा कर्जदाराला कळवला जाईल. यासाठी स्थानिक भाषा किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेचा वापर केला जाईल.
- b. कर्ज मंजूर झाल्यावर, कंपनी कर्जदाराला मंजूर झालेली कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, व अन्य महत्वाचे नियम व अटी हे मंजूरी पत्र किंवा अन्य मार्गांनी कळवेल. यासाठी कर्जदाराने अर्ज फॉर्ममध्ये पत्रव्यवहारासाठी निवडलेल्या भाषेचा वापर केला जाईल.
- c. कर्ज परतफेडीला उशीर झाल्याने कंपनीने दंडाखातर व्याज आकारले असल्यास कर्जाच्या करारात ठळकपणे तसा उल्लेख केला जाईल. इ. अशा नियम व अटींना दिलेली मंजूरी कंपनी कायम ठेवेल.
- d. कंपनी कर्जदारसोबत एक करार करेल, ज्यात मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम, लागू असलेला वार्षिक व्याजदर तसेच अन्य नियम आणि अटी सूचित केल्या जातील. या कराराची एक प्रत वेळापत्रक व संलग्न तपशिलांसह कर्जदाराला त्याने निवडलेल्या भाषेत सादर केली जाईल.

7. नियम व अटीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

- a. नियम व अटी, व्याजदर, इ. मधील कोणत्याही बदलांची माहिती कर्जदाराला खातेनिहाय बदल असल्यास वैयक्तिकरीत्या कळवली जाईल. अन्य प्रकारचे बदल असल्यास त्यांबद्दल कंपनीचे नोंदणीकृत ऑफिस / कॉर्पोरेट ऑफिस किंवा वेबसाईट इथे माहिती मिळेल. व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदलावर वेळोवेळी अंमल केला जाईल. यासाठी कर्ज करारात आवश्यक ती अट समाविष्ट केली जाईल.
- b. करारानुसार पेमेंट किंवा परफॉर्मन्स मागे घेणे / गती देणे हे कर्जदाराने कंपनीसोबत अंमलात आणलेल्या कर्जाच्या कागदपत्रांमधील नियम व अटीनुसार होईल.
- c. कर्जासंबंधीच्या सर्व सिक्युरिटीज/अॅसेट्स या कर्जाचे पूर्ण व अंतिम पेमेंट मिळाल्यावर परत दिल्या जातील. हे कंपनी व अन्य कोणत्याही व्यक्तीला कर्जाच्या कागदपत्रांवर कोणताही कायदेशीर अथवा कंत्राटजन्य हक्क किंवा धारणाधिकार किंवा सेटऑफ करण्याचा अधिकार असल्यास त्यावर अवलंबून आहे.
- d. अॅसेट्स सेट-ऑफ करण्याच्या अधिकाराची अंमलबजावणी करायची झाल्यास, कर्जदाराला याबाबत नोटीस दिली जाईल. त्यात उर्वरित क्लेमस व ज्या परिस्थितीत सिक्युरिटीज/त्यांच्या विक्रीपासून मिळणारे पैसे स्वतःजवळ ठेवण्याचा किंवा सेट-ऑफ करण्याचा हक्क अथवा सिक्युरिटीज किंवा त्यांच्या विक्रीपासून मिळणारे पैसे हस्तांतरित करण्याचा हक्क लागू होतो त्याबाबत पूर्णपणे माहिती दिलेली असेल.

- e. कर्जाशी संबंधित सर्व नोटिसेस व पत्रव्यवहार हा स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत असेल.

8. ना भेदभाव धोरण

कंपनी ही तिची उत्पादने व कर्ज सुविधांसह अन्य सुविधा या दिव्यांग/अंध अर्जदारांना उपलब्ध करून देण्यात अपंगत्वाच्या कारणावरून भेदभाव करणार नाही. त्यांना अन्य अर्जदारांच्या बरोबरीने वागवले जाईल व त्यांच्या अर्जावर कंपनीच्या क्रेडिट प्रक्रिया व धोरणानुसार प्रक्रिया केली जाईल. अपंगत्वयुक्त अर्जदारांना उत्पादन अथवा कर्ज सुविधा ही समजून घेणे, निवडणे आणि लाभ घेणे यासाठी शक्य ती सर्व मदत केली जाईल.

9. अॅडव्हर्टायझिंग, मार्केटिंग व सेल्स:

- a. कंपनी स्वतःचा प्रचार, प्रसारासाठीचे साहित्य व अन्य गोष्टी या दिशाभूल करणाऱ्या नसाव्यात याची काळजी घेईल.
- b. अशी कोणतीही जाहिरात आणि प्रसारासाठीचे साहित्य ज्यात एखाद्या सेवा अथवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधले जाते व व्याजदराचा संदर्भ येतो, त्यात कंपनी अन्य कोणत्याही फी व शुल्क लागू होतील अथवा नाही हे सांगेल व कर्जाच्या मंजूरीचा अंतिम निर्णय हा संबंधित नियम व अटीची पूर्तता करण्यावर अवलंबून असेल.
- c. ग्राहकाने स्वतः परवानगी दिल्याशिवाय कंपनी स्वतः अथवा अन्य कोणतीही कंपनी ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीचा मार्केटिंगसाठी वापर करणार नाही.

10. सामान्य तरतुदी

- a. ईएफएल ग्राहकांना त्यांच्या थकबाकीबाबत सर्व माहिती पुरवेल व त्याच्या भरण्यासाठी योग्य तो वेळही पुरवेल.
- b. ईएफएल हे कर्जाची बाकी रक्कम किंवा सर्व थकबाकी परत मिळाल्यावर सर्व सिक्युरिटीज परत देईल. हे कर्जदारावर कोणताही कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकार किंवा अन्य कोणताही क्लेम असल्यास त्यावर अवलंबून आहे.
- c. असा सेट-ऑफचा हक्क राबवायचा झाल्यास, कर्जदाराला त्यासंबंधी नोटीस दिली जाईल. त्यात उर्वरित क्लेम्स व ज्या अटीनुसार ईएफएलला संबंधित क्लेम हा सेटल अथवा भरणा करेपर्यंत सिक्युरिटीज स्वतःकडे ठेवण्याचा हक्क आहे त्यांची पूर्ण माहिती असेल.
- d. ईएफएल स्वतःच्या हिताचे रक्षण करतानाच, कर्ज परतफेड न करणाऱ्या कर्जदारांपासून थकबाकी वसूल करण्यासाठी कायदेशीर व योग्य पावले उचलेल. यात थकबाकी वसूल करण्यासाठी मन वळवण्याच्या पद्धतीचा समावेश असेल.

- e. ईएफएल ही आपले कर्मचारी ग्राहकांसोबत योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यास पुरेशा प्रमाणात सक्षम असल्याची काळजी घेईल.
- f. कंपनी ही कर्जाच्या कागदपत्रांत नमूद केलेल्या नियम व अटीखेरीज व त्याशिवाय किंवा कर्जदाराने पूर्वी न पुरवलेली नवीन माहिती कंपनीला मिळाल्याखेरीज कर्जदाराच्या व्यवहारांत हस्तक्षेप करणार नाही.
- g. कर्जदाराकडून कर्जदार खात्याच्या हस्तांतरणाची विनंती आल्यास, त्याला परवानगी देणे अथवा नाकारणे, म्हणजेच कंपनीला त्यावर आक्षेप असल्यास तो कळवणे हे अशी विनंती आल्यानंतर 21 दिवसांच्या आत कळवले गेले पाहिजे.
- h. कर्जवसुलीमध्ये, कंपनी कोणत्याही प्रकारचा छळ (उदा. कर्जदाराशी सातत्याने अवेळी संपर्क साधणे, बळाचा वापर, इ.) करणार नाही. कर्मचारी ग्राहकांसोबत योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यास पुरेशा प्रमाणात सक्षम असल्याची काळजी घेण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाईल.
- i. कंपनी ही मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म कर्जावर सहकर्जदारांसह/विना असलेल्या वैयक्तिक कर्जदारांना धंद्याखेरीज कोणत्याही कारणाने फोरक्लोजर शुल्क / प्री पेमेंट दंड आकारणार नाही. फोरक्लोजर शुल्क हे वेळोवेळी जाहीर केलेल्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार आकारले जाईल.
- j. फंड्सची किंमत, मार्जिन व रिस्क प्रीमियम, इ. संबंधित घटकांचा विचार करून कंपनी व्याजदराचे मॉडेल स्वीकारेल व कर्ज आणि अॅडव्हान्सेसकरिता आकारला जाणारा व्याजदर त्यानुसार ठरवेल.
- k. मंजूरीपत्रात वार्षिक व्याजदर व त्यासाठी वापरलेल्या पद्धतीचा उल्लेख असेल, जेणेकरून कर्जदाराला खात्यात आकारल्या जाणाऱ्या नेमक्या दराची कल्पना येईल.

11. वित्तपुरवठा केलेल्या मालमत्तांचा पुन्हा ताबा घेणे

जिथे लागू असेल तिथे, कंपनी कर्जदारासोबतच्या कर्ज करारात ताबा पुन्हा घेण्याचे कलम जोडेल, ज्याची कायदेशीररीत्या अंमलबजावणी करणे शक्य असेल. पारदर्शकता कायम ठेवण्यासाठी, कर्ज करारातील नियम व अटीमध्ये मालमत्तांचा पुन्हा ताबा घेणे व त्यांची पुनर्विक्री/लिलाव यासंबंधीच्या तरतुदी असतील.

12. तक्रार निवारण यंत्रणा

फेअर प्रॅक्टिसस कोडची अंमलबजावणी ही कंपनीची जबाबदारी असेल. कंपनी हरतऱ्हेने प्रयत्न करेल की ग्राहक/कर्जदार यांसोबतचा व्यवहार हा सहज व विना अडथळा असेल.

ग्राहक/कर्जदारांनी कंपनीच्या निदर्शनास आणून दिलेल्या कोणत्याही तक्रारीवर त्वरित कार्यवाही केली जाईल.

कंपनीने मंजूर केलेल्या तक्रार निवारण धोरणात नमूद केलेली तक्रार निवारणासाठीची मार्गदर्शक तत्वे अनुसरली जातील.

13. अतिरिक्त आकारलेल्या व्याजदराचे नियमन

कंपनीने व्याजदर, प्रक्रिया आणि अन्य शुल्क ठरवण्यासाठी योग्य ती अंतर्गत तत्वे व कार्यपद्धती नेमून दिलेल्या आहेत. ग्राहकांना अतिरिक्त व्याजदर व शुल्क आकारला जाऊ नये याकरिता कंपनीने "व्याजदर धोरण" स्वीकारले आहे. हे धोरण कंपनीच्या वेबसाईटवर नमूद केलेले असेल.

आकारण्याचा व्याजदर हा कर्जदाराच्या जोखमीच्या प्रतवारीवर अवलंबून असतो. ही प्रतवारी आर्थिक क्षमता, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा पूर्वेतिहास इ. वर आधारलेली असते.

व्याजदर आणि कर्जाच्या एकूण कालावधीदरम्यान आकारलेली एकूण व्याजाची रक्कम याबद्दल कल्पना दिली जाईल, जेणेकरून कर्जदाराला स्वतःला आकारल्या जाणाऱ्या नेमक्या व्याजाची कल्पना येईल.

ही माहिती व्याजदरात बदल झाल्यावर वेबसाईट अथवा अन्य मार्गे अपडेट केली जाईल. इएफएलच्या बोर्डने व्याजदर, प्रक्रिया आणि अन्य शुल्क ठरवण्यासाठी योग्य ती अंतर्गत तत्वे व कार्यपद्धती नेमून दिलेल्या आहेत.

14. आउटसोर्स केलेल्या गोष्टींबाबतची जबाबदारी:

- कंपनीने कोणतीही गोष्ट आउटसोर्स केल्यास, कोड व आरबीआयची संबंधित मार्गदर्शक तत्वे यांच्याशी ते सुसंगत असावे ही जबाबदारी कंपनीची असेल.
- कंपनी ही स्वतःच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे अथवा आउटसोर्स केलेल्या कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे ग्राहकाशी कोणत्याही प्रकारे असभ्य वर्तन झाल्यास ग्राहकाप्रती जबाबदार राहिल आणि ग्राहकाचे वेळेवर तक्रार निवारणही केले जाईल.

15. कोडचा प्रसार

हा कोड कंपनीच्या वेबसाईटवर नमूद असेल, आणि त्याच्या प्रती या कंपनीच्या कॉर्पोरेट व अन्य ऑफिसांमधून मिळू शकतील.

16. कोड व संबंधित पैलूंची पुन्हा तपासणी

कोडची दरवर्षी पुन्हा तपासणी केली जाईल व बदलांच्या मंजूरीसाठी बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सकडे सादर

केला जाईल. कोडची अंमलबजावणी झाल्याची अर्धवार्षिक संमती व कोड हे संबंधित अर्ध वर्ष संपल्यावर लगेचच होणाऱ्या बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्सच्या मीटिंगच्या आधी सादर केले जातील.

तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाबाबतचा अर्धवार्षिक अहवाल हा बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स (किंवा कमिटी ऑफ डायरेक्टर्स) पुढे ठेवला जाईल.

.....XXX.....