

फेअर प्रॉक्टिस कोड

मिझुहो

कॅप्सावे फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

(पूर्वी कॅप्सेव्ह फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड म्हणून ओळखले जाणारे)

1. परिचय

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने ("आरबीआय") जारी केलेल्या फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील मास्टर सर्कुलर आणि त्यावरील सुधारणांनुसार ही संहिता तयार करण्यात आली आहे.

फेअर प्रॅक्टिस कोडचे उद्दीष्ट ग्राहकांना पद्धतींचे प्रभावी विहंगावलोकन प्रदान करणे आहे, जे कंपनीद्वारे आपल्या ग्राहकांना प्रदान केलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात अनुसरण केले जाईल. ही संहिता ग्राहकांना त्यांच्याकडून मिळणाऱ्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संदर्भात माहितीपूर्ण निर्णय घेण्याची सुविधा देईल आणि कंपनी मंजूर आणि वितरित करू शकणार्या कोणत्याही सुविधेसाठी लागू होईल. कार्यक्षमता, ग्राहक-अभिमुखता आणि कॉर्पोरेट गव्हर्नन्स तत्त्वांवर योग्य लक्ष केंद्रित करून कंपनीचा व्यवसाय प्रचलित वैधानिक आणि नियामक आवश्यकतांनुसार चालविला जाईल.

2. उद्दिष्टे

- ग्राहकांना कंपनीद्वारे ऑफर केलेली उत्पादने आणि सेवांबद्दल संपूर्ण माहिती / ज्ञान प्रदान करणे जेणेकरून ते माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम होतील.
- पारदर्शकता वाढविणे, जेणेकरून, ग्राहकांना सेवांकडून काय अपेक्षित आहे याची अधिक चांगली समज होऊ शकेल.
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात न्याय्य आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे.

3. अनुप्रयोग / सुविधा करार आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जदाराशी होणारे सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावे.
- अर्ज फॉर्ममध्ये आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल जी कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते, जेणेकरून इतर एनबीएफसीद्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना केली जाऊ शकते आणि कर्जदाराद्वारे माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जाऊ शकतो. अर्ज फॉर्ममध्ये अर्जासोबत सादर करावयाची कागदपत्रे दर्शविली आहेत.
- कंपनी सर्व कर्ज / भाडेपट्टा अर्ज प्राप्त करण्यासाठी पावती देण्याची प्रणाली तयार करेल. अर्जाचा निपटारा किती कालावधीत केला जाईल, हे कर्जदाराला कळविण्यात येईल, हेही पावतीत नमूद केले जाईल.

4. अटी/शर्ती

- कंपनीच्या पतधोरणानुसार अर्जाचे मूल्यांकन केले जाईल.
- कंपनी कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्य मार्गाने समजेल अशा भाषेत कर्जदारास मंजूर केलेल्या सुविधेची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि त्या अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी व शर्तीसह लेखी कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची स्वीकृती आपल्या रेकॉर्डवर ठेवावी.
- कंपनीने सुविधा करारामध्ये उशीरा परतफेडीसाठी आकारल्या जाणार्या दंडात्मक व्याजाचा उल्लेख करावा.
- कंपनी ने सुविधा कराराची एक प्रत, जिथे कर्जदारास आवश्यक आहे, कर्जदारास समजेल अशा स्थानिक भाषेत आणि सुविधा मंजूर / वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना सुविधा करारात उद्धृत केलेल्या सर्व अटींची एक प्रत सादर करावी.

5. अटी व शर्तीमध्ये बदलांसह सुविधेचे वितरण

- जर एखाद्या ग्राहकाच्या करारामध्ये त्याच्या अटी आणि शर्तीमध्ये कोणतेही बदल केले जातील, ज्यात त्याच्या वितरण वेळापत्रकातील बदल, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट चार्जेस इत्यादींचा समावेश आहे. कंपनीकडून ग्राहकाला लेखी सूचना आगाऊ दिली जाईल. यासंदर्भातील योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट करण्यात यावी.
- व्याजदर आणि शुल्कातील बदल पूर्वलक्षी नव्हे तर अशा बदलाच्या प्रभावी तारखेनुसार लागू केले जातील.
- सुविधा करारानुसार ग्राहकांच्या कामगिरीमुळे देयक परत घेण्याचा किंवा वेगवान करण्याचा कोणताही निर्णय करारानुसार मंजूर अटीनुसार असेल.
- कंपनी सर्व थकबाकीच्या परतफेडीवर किंवा कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्याच्या अधीन असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या अधीन सुविधेच्या थकित रकमेच्या प्राप्तीवर सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा / भरणा होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज कायम ठेवण्यास पात्र आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलासह त्याबद्दल नोटीस दिली जाईल.

6. अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

- कंपनी व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती निर्धारित करेल.
- व्याजदर कर्जदार किंवा ग्राहकाला अर्ज फॉर्म / सुविधा करारामध्ये जाहीर केला जाईल आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे सूचित केला जाईल.
- जेव्हा जेव्हा व्याजदरात बदल होईल तेव्हा वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.
- व्याजदर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- सुविधेसाठी आकारला जाणारा व्याजदर निश्चित करण्यासाठी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम विचारात घेऊन एक व्याज दर मॉडेल कंपनीद्वारे निर्धारित केले जाईल.
- आकारण्यात येणारा व्याजदर कर्जदाराच्या जोखमीच्या श्रेणीकरणाने अवलंबून असतो उदा. आर्थिक ताकद, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा मागील इतिहास इ.

7. सामान्य

- करारांच्या अटी आणि शर्तीमध्ये निर्धारित केलेल्या हेतूव्यतिरिक्त कंपनी ग्राहकाच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत ग्राहकाने आधी उघड केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही).
- जर ग्राहकाने करारांतर्गत त्याच्या जबाबदाऱ्या दुसऱ्या पक्षाकडे हस्तांतरित करण्याची विनंती व्यक्त केली तर कंपनी विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत आपला निर्णय (संमती किंवा अन्यथा) देईल. ग्राहकाचा करार दुसऱ्या पक्षाकडे हस्तांतरित करणे प्रचलित कायदानुसार कराराच्या अटीच्या अधीन असेल.
- ग्राहकांकडून थकीत देयके वसूल करणे आवश्यक असल्यास, कंपनी ग्राहकांना गैरसोयीच्या वेळी विनाकारण त्रास देणार नाही किंवा सतत त्रास देणार नाही किंवा थकित देयकांच्या वसुलीसाठी अवाजवी दबाव वापरणार नाही. कंपनीच्या कायदानुसार योग्य कायदेशीर प्रक्रियेचा अवलंब करून कर्मचाऱ्यांना व्यावसायिक पद्धतीने संकलन कार्य हाताळण्याचे पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल याची खात्री केली जाईल.
- फेअर प्रॅक्टिस कोड, विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर टाकला जाईल.
- वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर कोणतेही फोरक्लोजर शुल्क / प्री-पेमेंट दंड आकारला जाणार नाही / आकारला जाणार नाही.

• कर्ज / सुविधेसाठी तारण म्हणून भाडेत्त्वावरील मालमत्ता / हायपोथेटिक मालमत्ता परत घेण्याच्या बाबतीत, कंपनी अवाजवी छळ करणार नाही जसे की कर्जदारांना विषम वेळी सतत त्रास देणे, बाहुबल वापरणे इत्यादी. आणि ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी कर्मचार्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले गेले आहे याची खात्री करावी. सुविधा कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये याबद्दल पुरेशा तरतुदी आहेत:

(१) ताबा घेण्यापूर्वी नोटीस कालावधी;

(ii) ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो;

(३) सुरक्षा ताब्यात घेण्याची कार्यपद्धती;

• तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केला जाईल.

• जर 30 दिवसांच्या कालावधीत तक्रार / वाद ाचे निराकरण झाले नाही तर ग्राहक खालील पत्त्यावर आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो:

पर्यवेक्षण विभागाचे प्रभारी अधिकारी डॉ.

आरबीआय बिल्डिंग, मुंबई सेंट्रल रेल्वे स्थानकासमोर,

मराठा मंदिराजवळ, भायखळा, मुंबई – ४०० ००८

• वैकल्पिकरित्या, जर कंपनीकडून 30 दिवसांच्या कालावधीत उत्तर प्राप्त झाले नाही किंवा ग्राहक कंपनीच्या प्रतिसादावर असमाधानी असेल (+) जर ग्राहकाने कोणत्याही मंचाशी संपर्क साधला नसेल तर ग्राहक काही विशिष्ट कारणास्तव कंपनी लोकपालाकडे तक्रार दाखल करू शकतो (कंपनीकडून उत्तरानंतर एक वर्षापेक्षा जास्त नाही).

• वाढीच्या मॅट्रिक्ससाठी कृपया कंपनीच्या वेबसाइटवर अद्ययावत केलेल्या "तक्रार निवारण यंत्रणा आणि लोकपाल योजना" पहा.

8. आंतरिक नियंत्रण प्रणाली

• कंपनीचे संचालक मंडळ वेळोवेळी फेअर प्रॅक्टिसेस कोडचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा घेईल.

• संहितेच्या अनुपालनाची प्राथमिक जबाबदारी कंपनीवर असल्याने, कंपनीमध्ये नियुक्त व्यक्तींना अनुपालनाची जबाबदारी सोपविण्यासाठी आवश्यक संघटनात्मक व्यवस्था केली जाईल आणि त्याची खात्री करण्यासाठी लेखापरीक्षण आणि वेळोवेळी तपासणीसह अंतर्गत नियंत्रणाची प्रणाली स्थापित केली जाईल.

9. कर्ज खात्यांमध्ये दंडात्मक शुल्क

- दंडात्मक व्याज/शुल्क आकारण्याचा उद्देश मुळात कर्ज शिस्तीची भावना निर्माण करणे आहे आणि असे शुल्क करारबद्ध व्याजदरापेक्षा जास्त महसूल वाढीसाठी वापरले जात नाहीत.
- कर्जदाराने कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंड आकारला तर तो 'दंडात्मक शुल्क' मानला जाईल आणि तो 'दंडात्मक व्याज' स्वरूपात आकारला जाणार नाही जो अॅडव्हान्सवर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडला जातो. दंडात्मक शुल्कांचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच, अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील चक्रवाढ व्याजाच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही.
- दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि कर्ज कराराच्या मूलभूत अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यामुळे योग्य असले पाहिजे, विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता.
- कर्ज करारात आणि लागू असलेल्या सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती / की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) मध्ये ग्राहकांना नियमन केलेली संस्था द्वारे दंडात्मक शुल्कांचे प्रमाण आणि कारण स्पष्टपणे उघड केले जाईल, तसेच ते नियमन केलेली संस्था वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत प्रदर्शित केले जाईल.
- जेव्हा जेव्हा कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे कर्जदारांना पाठवली जातील तेव्हा लागू दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल.

रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021

➤ योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये

1. सर्व तक्रारी एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत केल्या जातील.
2. या योजनेत 'सेवेतील कमतरता' ही तक्रार दाखल करण्यासाठी आधार म्हणून परिभाषित केली आहे, ज्यामध्ये वगळण्याची निर्दिष्ट यादी आहे.
3. या योजनेने प्रत्येक लोकपाल कार्यालयाचे अधिकार क्षेत्र काढून टाकले आहे.
4. कोणत्याही भाषेत भौतिक आणि ईमेल तक्रारींची पावती आणि प्रारंभिक प्रक्रिया करण्यासाठी आरबीआय, चंदीगड येथे एक केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र स्थापन करण्यात आले आहे.

➤ ग्राहक तक्रार कशी करू शकतो?

तक्रार दाखल केल्यापासून ३० दिवसांच्या आत ग्राहकाला कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा कंपनीकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर तो असमाधानी असेल तर कंपनीकडून उत्तर मिळाल्यानंतर ग्राहक एक वर्षापर्यंत लोकपाल कार्यालयात तक्रार करू शकतो.

➤ लोकपालच्या निर्णयावर समाधानी नसल्यास ग्राहक अपील करू शकतो का?

होय. ग्राहक या योजनेतर्गत ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग, आरबीआय- अपील प्राधिकरणाच्या प्रभारी कार्यकारी संचालकांकडे अपील करू शकतात.

➤ लोकपालचे तक्रार दाखल करण्याचे पोर्टल:

कृपया वेबसाइट पहा: <https://cms.rbi.org.in>

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC) चे संपर्क तपशील

ईमेल आयडी: crpc@rbi.org.in

पत्ता: केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर 17, चंदीगड-160017

जर ग्राहकाची कंपनीविरुद्ध काही तक्रार असेल, ज्यामध्ये कंपनीने कोणत्याही योजनेतर्गत गोळा केलेल्या पैशांची परतफेड करण्यात चूक केली असेल किंवा तुमच्याकडून बेकायदेशीरपणे पैसे वसूल केले असतील, तर कृपया वेबसाइटच्या मुख्यपृष्ठावरील तक्रार दाखल करा या टॅबवर क्लिक करा:

<https://sachet.rbi.org.in/home>

➤ कंपनीच्या मुख्य नोडल ऑफिसरशी संपर्क तपशील

नाव: श्री. पुनीत भाटिया

जोडा: डी/301 302, लोटस कॉर्पोरेट पार्क, WEH च्या बाहेर, गोरगाव (पूर्व), मुंबई-400063

दूरध्वनी क्रमांक: 022-61737714

ईमेल आयडी: nodalofficer@mizuho-cf.co.in

योजनेच्या अधिक तपशीलांसाठी <https://mizuho-cf.co.in> चा संदर्भ घ्या.