

एल अँड टी फायनान्स लिमिटेड

उचित प्रथा संहिता – मायक्रोफायनान्स कर्जे

आरबीआय परिपत्रक सर्व बिगर-बँकिंग फायनान्सियल कंपन्यांच्या संचालक मंडळाने निश्चित करायची असलेली आणि मंजूर करायची मायक्रोफायनान्स ग्राहकांप्रती वर्तनावरील विस्तृत मार्गदर्शक तत्वे विहीत करते.

कंपनी तिच्या मायक्रोफायनान्स ग्राहकांना देऊ करत असलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संबंधात कंपनीद्वारे अनुसरल्या जाणाऱ्या प्रथांवर एक परिणामकारक दृष्टीक्षेप पुरवणे हा उचित प्रथा संहितेचा उद्देश आहे. ग्राहकांना त्यांनी लाभ घ्यायच्या असलेल्या आर्थिक सुविधा आणि सेवांच्या संबंधात माहितीपूर्ण निर्णय घेणे संहिता सुविधाजनक करेल आणि ती कंपनी मंजूर करू शकेल आणि वाटप करू शकेल असा मायक्रोफायनान्स कर्जांना लागू होईल. उचित प्रथा संहितेशी संबंधित आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांमधील कोणत्याही सुधारणेच्या बाबतीत, सुधारित आरबीआय मार्गदर्शक तत्वे, अद्ययावत केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांची/सूचनांची पूर्तता न केल्याच्या मर्यादेपर्यंत चालू उचित प्रथा संहितेची जागा घेईल.

कंपनीचा व्यवसाय कार्यक्षमता, ग्राहक-अभिमुखता आणि कॉर्पोरेट प्रशासन तत्वांवर यथायोग्य लक्ष केंद्रीत करून, विद्यमान संविधानिक आणि नियामक आवश्यकतांनुसार केला जाईल. त्या व्यतिरिक्त, तिच्या कार्यात, उचित प्रथा संहितेचे पालन करेल, ज्यातील महत्वाचे घटक पुढीलप्रमाणे:

a. सर्वसाधारण:

1. मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषेत कर्जाच्या कराराचा एक प्रमाणित अर्ज असेल.
2. कंपनी ग्राहकाला एक कर्ज कार्ड देईल ज्यात पुढील बाबींचा अंतर्भाव असेल:
 - ग्राहकाची पुरेशी ओळख पटवेल अशी खाते क्रमांकासारखी माहिती;
 - प्राइसिंग, मंजूरीच्या अटी, परतफेडीचा कार्यक्रम, वगैरे व्यापणारी सोपी केलेली फॅक्टशीट;
 - कर्जाशी संलग्न असलेल्या इतर सर्व अटी आणि शर्ती;
 - प्राप्त झालेले हप्ते आणि शेवटची कर्जमुक्ती यासहित सर्व परतफेडीची कंपनीद्वारे पोचपावती
 - कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांक यासहित तक्रार निवारण यंत्रणेचा तपशील.
3. कर्ज कार्डतील सर्व नोंदी ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषेत असाव्यात.
4. नॉन-क्रेडीट प्रॉडक्टसचे निर्गमन पूर्णपणे ग्राहकाच्या संमतीने असेल आणि लागू असल्यास, अशा प्रॉडक्टसाठी शुल्काची रचना, ग्राहकाला कर्ज कार्डमध्ये स्पष्टपणे कळवली जाईल.

b. कर्जाची वसूली:

1. कंपनीकडे ज्या ग्राहकांनी दोन किंवा अधिक इएमआयज् त्यांच्या देय तारखेला चुकवलेले असतील आणि परतफेडीच्या

संबंधात अडचणीचा सामना करत असतील त्यांच्याशी संवादासाठी एक समर्पित व्हर्टिकल असेल. या कर्मचाऱ्यांना परतफेडीच्या संबंधात अडचणीचा सामना करणाऱ्या ग्राहकांशी परस्पर संवाद साधण्यासाठी खास प्रशिक्षण दिले जाईल.

2. ग्राहक आणि कंपनीने परस्पर संमतीने निश्चित केलेल्या/मध्यवर्ती निश्चित केलेल्या ठिकाणी वसूली केली जाईल. तथापि, ग्राहक निश्चित केलेल्या/मध्यवर्ती निश्चित केलेल्या ठिकाणी दोन किंवा अधिक प्रसंगी उपस्थित होण्यात अयशस्वी ठरल्यास, क्षेत्रीय कर्मचारी ग्राहकाच्या घरी किंवा कामाच्या ठिकाणी भेट देऊ शकतील.
3. कंपनी किंवा तिचे एजन्ट वसूलीसाठी कोणत्याही कठोर उपायांचा वापर करणार नाहीत, जसे की:
 - धमकीच्या किंवा शिवराळ भाषेचा वापर
 - ग्राहकाला सकाळी ९.०० पूर्वी किंवा संध्याकाळी ६.०० नंतर कॉल करणे किंवा भेट देणे, तथापि, ग्राहकाची तशी इच्छा अशल्यास, संकलक टीम/एजन्ट परस्पर संमतीने मान्य केलेल्या ठिकाणी मान्य केलेल्या वेळी, ग्राहकाला भेटतील.
 - ग्राहकाचे नातेवाईक, मित्र किंवा सहकारी कर्मचारी यांना त्रास देणे
 - ग्राहकांची नावे प्रसिद्ध करणे
 - ग्राहकाची किंवा ग्राहकाच्या कुटुंबाची/मतेची/प्रतिष्ठेची हानी करण्यासाठी हिंसेचा किंवा तत्सम इतर उपायांचा वापर
 - ऋणाची मर्यादा किंवा परतफेड न करण्याचे परिणाम याविषयी ग्राहकाची दिशाभूल करणे

c. वसूली एजन्टसची नेमणूक :

वसूली एजन्टसच्या नेमणूकीच्या बाबतीत कंपनी खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल:

1. वसूली एजन्टसच्या नेमणूकीसाठी कंपनी योग्य ती काळजी घेईल, ज्यात इतर बाबींबरोबरच, वसूली प्रक्रियेत सामील असलेल्या व्यक्ती सुद्धा व्याप्त असतील. कंपनी खातरजमा करेल की त्यांनी नेमलेले वसूली एजन्टस् त्यांच्या कर्मचाऱ्यांची पूर्वपीठिका तपासून पाहतील, ज्यामध्ये पोलीसांद्वारे पडताळणी समाविष्ट असेल. कंपनी तीन वर्षांतून एकदा पूर्वपीठिकांची पडताळणी करेल.
2. यथायोग्य नोटीस आणि उचित अधिकार यांची खात्री करण्यासाठी, कंपनी वसूली प्रक्रिया सुरू करताना ग्राहकाला वसूली एजन्टसचा तपशील देईल. एजन्ट त्याच्याबरोबर नोटीशीची प्रत आणि कंपनीने दिलेले अधिकार पत्र आणि त्याचबरोबर कंपनीने किंवा एजन्सीने दिलेले ओळखपत्र जवळ ठेवेल. त्यापुढे, वसूली प्रक्रियेच्या दरम्यान, जेव्हा कंपनी वसूल एजन्सी बदलेल तेव्हा, कंपनीने ग्राहकाला बदलाची सूचना देण्याव्यतिरिक्त, नवीन एजन्ट त्याच्या ओळख पत्राबरोबर नोटीस आणि अधिकार पत्र ठेवेल.
3. नोटीस आणि अधिकार पत्रात, इतर तपशीलांच्या जोडीने, वसूली एजन्टचा आणि कंपनीचा तपशील समाविष्ट असेल.
4. कंपनीने नेमलेल्या वसूली एजन्सीजचा अद्ययावत तपशील वेबसाइटवर सुद्धा टाकला जाईल.

d. तक्रार निवारण यंत्रणा:

कंपनीपाशी कंपनीच्या ग्राहक तक्रार निवारण धोरणाच्या अधीन व्याप्त असलेली एक संमर्पित तक्रार निवारण यंत्रणा आहे.

e. कार्याचे बाह्यस्रोतीकरण:

1. कंपनीद्वारे कार्याच्या बाह्यस्रोतीकणाच्या बाबतीत, आरबीआयच्या परिपत्रकाचे अनुपालन करण्याची जबाबदारी कंपनीवर असेल.
2. कंपनीद्वारे कार्याच्या बाह्यस्रोतीकणाच्या बाबतीत, आरबीआयच्या परिपत्रकाचे अनुपालन करण्याची जबाबदारी कंपनीवर असेल.

f. विस्तृत प्रसार आणि नियतकालिक पुनरावलोकन:

कंपनी तिच्या विविध हितसंबंधियांच्या माहितीसाठी या ठिकाणी वर रुपरेषा दिलेली उचित प्रथा संहिता कंपनी तिच्या सर्व कार्यालयात आणि तिच्या वेबसाइटवर प्रसिद्ध करेल. ही संहिता ग्राहकाला समजणाऱ्या भाषेत जारी केली जाईल. कंपनी तिच्या स्वतःच्या अनुभवाच्या आणि या बाबतीत आरबीआय द्वारे जारी केल्या जाणाऱ्या नवीन मार्गदर्शक तत्वांच्या, काही असल्यास, आधारे, कंपनी या संहितेचे नियतकालाने पुनरावलोकन करेल आणि ती अधिक स्पष्ट करेल.

अल्प कर्ज-प्रमुख वैशिष्ट्ये

- मासिक परतफेडीचं सोपं वेळापत्रक
- काहीही तारण न ठेवता कर्ज मिळेल
- 1% निश्चित प्रक्रिया शुल्क
- व्याज दर @24%*

*बदलाअधीन