

1. परिचय

पारस कॅपफिन कं. प्रा. लि., रिझर्व बँक ऑफ इंडिया ("आरबीआय") कडे नोंदणीकृत असलेली एक बिगर-बँक वित्तपुरवठा कंपनी सध्या भिन्न प्रकारच्या कर्जांच्या व्यवसायामध्ये आहे, ज्यामध्ये एंटरप्राइज समूह कर्जे, वैयक्तिक कर्जे आणि यंत्र कर्जे यांचा समावेश होतो.

पारस कॅपफिन कं. प्रा. लि. ("पारस") ने ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी न्याय पध्दतीच्या मापदंडांसाठी तत्वांचा एक संच निश्चित केला आहे आणि स्वीकारला आहे. आरबीआयच्या निर्देशांनुसार, आम्ही आमच्या संघटनेमध्ये या मापदंडांचा स्वीकार केला आहे आणि त्यांची अंमलबजावणी करू ज्यास कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूरी दिलेली आहे.

ही न्याय पध्दती नियमावली पारसद्वारे देऊ केल्या जात असलेल्या सर्व श्रेणी आणि सेवांना लागू होते.

2. वचनबध्दता

पारसची आपल्या ग्राहकांना ही वचनबध्दता आहे की:

- आपल्या सर्व उत्पादने, सेवा आणि प्रक्रियांबाबत या नियमावलीमध्ये निश्चित केलेल्या मापदंडांची पूर्तता केली जाईल
- आपली सर्व उत्पादने आणि सेवा सर्व संबंधीत कायदे आणि नियमनांचे पालन करित आहेत याची खात्री करणे
- कर्मचाऱ्यांद्वारे ग्राहकांसह केले जाणारे व्यवहार हे विश्वास, सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या तत्वांवर आधारित आहेत
- त्यांच्या सर्व उत्पादने आणि सेवांचा खर्च/परिणाम ग्राहकास समजणाऱ्या भाषेमध्ये स्पष्टपणे समजावून सांगितले जातील
- सर्व तक्रारी त्वरीत हाताळल्या जातील आणि काही चुका असल्यास त्वरीत सुधारल्या जातील

3. कर्जाचा अर्ज आणि त्याचे प्रक्रियण

- कर्जदारांप्रती सर्व पत्रव्यवहार प्रादेशिक भाषेमध्ये किंवा कर्जदारांना जी भाषा समजेल त्या भाषेत केला जाईल. सर्व पत्रव्यवहार इंग्रजी, हिंदी आणि पारस आपला व्यवसाय ज्या राज्यामध्ये करत असेल तेथील स्थानिक भाषेमध्ये केले जातील.
- कर्जाच्या अर्जाच्या प्रपत्रामध्ये पुरेशी माहिती असेल, ज्यामुळे ग्राहकास इतर एनबीएफसीद्वारे देऊ केल्या जात असलेल्या अटी आणि शर्तीसह अर्थपूर्ण तुलना करता येईल, ज्यामुळे ग्राहकास एक माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- कर्जाच्या अर्जाच्या प्रपत्रामध्ये कर्जासाठी अर्ज करताना आवश्यक असलेल्या दस्तऐवजांची सूचक यादी असेल
- पारस कर्जाचा अर्ज प्राप्त झाल्याची पोचपावती देईल ज्यामध्ये अर्जावर किती कालावधीमध्ये प्रक्रिया केली जाईल त्याची कालमर्यादाही दर्शवलेली असेल

4. कर्ज आजमावणी आणि अटी/शर्ती

पारस प्रादेशिक भाषेमध्ये किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये लेखी स्वरूपात कर्जदाराला मंजूरी पत्र किंवा अन्य मार्गांनी अटी आणि शर्तीसह व्याजाचा वार्षिक दर आणि तो लागू करण्याची पध्दत यांसह

मंजूर झालेल्या कर्जाच्या रक्कमेची कल्पना देईल आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्तींना स्वीकृती दिल्याची नोंद ठेवेल. उशीरा परतफेड केल्याबद्दल लावल्या जाणाऱ्या दंड व्याजाबाबत कंपनी कर्जाच्या करारामध्ये ठळक अक्षरांत नमूद करेल.

पारस कर्जाच्या वाटपाच्या वेळी कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केलेल्या प्रत्येक आवेष्टनांच्या प्रतीसह कर्ज कराराची एक प्रत शक्यतो कर्जदाराला समजणाऱ्या प्रादेशिक भाषेमध्ये सर्व कर्जदारांना देईल.

5. कर्जाचे वाटप

- पारस परतफेड वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्वप्रदान शुल्क इ. सह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाबाबत प्रादेशिक भाषेमध्ये किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेमध्ये कर्जदाराला सूचना देईल.
- व्याज दरांतील कोणतेही बदल आणि शुल्क संभवनीयरित्या प्रभावी असतील. ते प्रभावी होण्यासाठी एक अनुरूप शर्त कर्जाच्या करारामध्ये समाविष्ट करण्यात येईल.
- कराराखालील प्रदान किंवा संपादनूक परत मागवणे/त्यास गती देणे याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- सर्व देय रक्कमेची परतफेड झाल्यावर किंवा कर्जाची राहिलेली सर्व रक्कम पूर्ण झाल्यावर, कोणत्याही इतर दाव्यासाठी पारसला कर्जदारावर कोणतेही कायदेशीर हक्क किंवा धारणाधिकार नसल्याच्या आधीन पारस सर्व सिक्युरिटी मुक्त करेल. जर वसुलीचा असा अधिकार अंमलात आणायचा असेल तर, उर्वरित दाव्यांबाबतच्या संपूर्ण तपशिलांसह आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता होईपर्यंत/तडजोड होईपर्यंत पारसला ज्या शर्तीखाली सिक्युरिटी रोखून ठेवण्याचा अधिकार आहे त्याबाबत कर्जदाराला सूचना दिली जाईल.

6. सर्वसाधारण

- कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या व्यवहारांमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून पारस दूर राहिल (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती निदर्शनास येत नाही)
- कर्जदाराकडून कर्जाचे खाते हस्तांतरित करण्याबाबत विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा उदा. हरकत, काही असल्यास, विनंती प्राप्त झाल्यापासूनच्या 21 दिवसांत हवाली केले जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याच्या एकवाक्यतेनुसार कराराच्या पारदर्शक अटीप्रमाणे असेल.
- कर्जाची वसुली करण्याच्या विषयांमध्ये, चुकीच्या वेळी कर्जदारांचा सातत्याने पाठपुरावा करणे, कर्जाच्या वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इ.कोणत्याही प्रकारे अयोग्य छळ पारस करणार नाही. आपल्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांसह योग्य व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित केले असल्याची पारस खात्री करेल.
- व्यक्तिगत कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व तरल दर मुदत कर्जावर पारस कोणत्याही प्रकारचे मुदतपूर्व शुल्क/पूर्व-प्रदान दंड लावणार नाही.

7. तक्रार निवारण यंत्रणा

- पारससाठी ग्राहकांचे समाधान सर्वाधिक महत्त्वाचे आहे आणि कोणत्याही तक्रारीचे तातडीने निवारण होणे आवश्यक आहे. पारसकडे एक ग्राहक सेवा विभाग असेल जो ग्राहकांच्या सर्व तक्रारींचे निवारण करेल. निर्धारित कालावधीमध्ये सोडवल्या न गेलेल्या सर्व तक्रारी तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे पाठवल्या जातील
- पारस जिथे व्यवहार करते त्या सर्व शाखा/स्थानांवर पारस एक फलक ठळकपणे प्रदर्शित करेल ज्यावर "ग्राहक सेवा संपर्क बिंदू" नमूद असेल ज्यामध्ये पुढील गोष्टींचा समावेश होईल –

- a. ईमेल आयडी
 - b. टोल मुक्त क्र.
 - c. वेबसाइट
 - d. कार्यालयीन पत्ता
- c. पारस जिथे व्यवहार करते त्या सर्व शाखा/स्थानांवर ग्राहकांच्या फायद्यासाठी खालील माहिती टळकपणे प्रदर्शित केली जाईल:
- a. पारस विरुद्धच्या तक्रार निवारणासाठी ज्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे जाता येईल त्याचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/भ्रमणध्वनी क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता)
 - b. पारसचे नोंदणीकृत कार्यालय ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रांत येते अशा आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयातील कार्यालय प्रमुखांचे नाव आणि संपर्क तपशील
 - c. हे नमूद करणारा संदेश – "जर एक महिन्याच्या कालावधीमध्ये तक्रार/विवादाचे निवारण झाले नाही तर, ग्राहक आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयातील कार्यालय प्रमुखांकडे अपील करू शकतो"
- d. व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवर न्याय पध्दती नियमावलीच्या अनुपालनाचा आणि तक्रार निवारण तंत्राच्या कार्याचा वेळोवेळी आढावा घेतला जाईल. अशा आढाव्यांबाबत एक एकत्रित अहवाल मंडळाकडे नियमित मध्यांतरांनी सादर केला जाईल.

8. न्याय पध्दती नियमावलीबाबत पत्रव्यवहार

न्याय पध्दती नियमावली इंग्रजी, हिंदी आणि पारस आपला व्यवसाय ज्या राज्यामध्ये करत असेल तेथील स्थानिक भाषेमध्ये पुढील मार्गांनी कळवली जाईल.

- a. न्याय पध्दती नियमावलीची प्रत सर्व शाखा/जिथे व्यवसायाचे व्यवहार केले जातात अशा ठिकाणी उपलब्ध करून दिली जाईल
- b. विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी न्याय पध्दती नियमावली पारसच्या वेबसाईटवर समाविष्ट केली जाईल

9. व्याज दराबाबत नियमन

- a. निर्धीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम हप्ता इ. सारखे संबंधित घटक लक्षात घेऊन कर्जे आणि आगाऊ रकमा, प्रक्रियण आणि इतर शुल्कांवर लावण्याचा व्याज दर ठरविण्यासाठी संचालक मंडळाने व्याज दराचे एक मॉडेल स्वीकारले आहे. व्याज दर आणि जोखमीच्या सुधारणेबाबतचा दृष्टीकोन आणि भिन्न श्रेणीमधील कर्जदारांना भिन्न व्याज दर लागू करण्याबाबतची तर्कमिमांसा कर्जदारास किंवा ग्राहकास अर्जाच्या प्रपत्रामध्ये उघड केली जाईल आणि मंजूरी पत्रामध्ये स्पष्टपणे कळविली जाईल
- b. व्याज दर आणि जोखमीच्या सुधारणेबाबतचा दृष्टीकोन पारसच्या वेबसाईटवरही उपलब्ध असेल आणि व्याज दरामध्ये जेव्हाही बदल होईल तेव्हा हे अद्यतन केले जाईल
- c. व्याज दर हे वार्षिक दर असावे म्हणजे खात्यामध्ये नक्की किती दर लावला जाणार आहे याबाबत कर्जदारास माहिती असेल.

10. सिक्युरिटी पुन्हा ताब्यात घेणे

पारस कर्जाच्या करारामध्ये पुन्हा ताब्यात घेण्याबाबतचे कलम अंगभूत समाविष्ट करेल जे कायदेशीररित्या अंमलात आणले जायला हवे. पारदर्शकतेची खात्री करण्यासाठी, कर्ज कराराबाबतच्या अटी व शर्तीमध्ये पुढील तरतुदी असायला हव्या:

- ताबा घेण्यापूर्वीचा नोटीस कालावधी
- ज्या परिस्थितीमध्ये नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो
- सिक्युरिटी ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया
- सिक्युरिटीची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कर्जदारास दिल्या जाणाऱ्या अंतीम संधी संबंधित तरतूद
- कर्जदारास पुन्हा ताबा देण्यासाठीची प्रक्रिया
- सिक्युरिटीची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया

11. सोन्याच्या दागिन्यांच्या आनुशंगिकतेने कर्ज देणे

वरीलप्रमाणे सर्वसाधारण मार्गदर्शक तत्वांशिवाय, सोन्याच्या दागिन्यांवर व्यक्तींना कर्ज देताना, पुढील गोष्टींचा समावेश असलेल्या मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणाचे पारस पालन करेल:

- कोणतेही कर्ज देण्यापूर्वी आरबीआयने सुनिश्चित केलेल्या केवायसी मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले गेले आहे आणि ग्राहकाबाबत आवश्यक दक्षता घेतली गेली आहे
- प्राप्त झालेल्या दागिन्यांबाबत योग्य मूल्यांकन प्रक्रिया
- सोन्याच्या मालकीची पूर्तता करण्यासाठी अंतर्गत प्रणाली
- सुरक्षित देखरेखीत दागिने संग्रहित करण्यासाठी पुरेशा प्रणाली, नियतकालिकपणे प्रणालींचा आढावा घेणे, संबंधित कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे आणि प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन केले जात आहे याची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत लेखापालांद्वारे नियतकालिक तपासणी
- अनुषंगिक म्हणून स्वीकारलेले दागिने योग्य प्रकारे विमाबध्द केले जायला पाहिजेत
- परतफेड न झाल्यास दागिन्यांच्या लिलावासंदर्भातील धोरण पारदर्शक आणि समाधानकारक असायला हवे. लिलावाच्या तारखेपूर्वी कर्जदाराला पूर्व सूचना दिली गेली पाहिजे. होणारी लिलाव प्रक्रिया त्यामध्ये नमूद केली पाहिजे. कोणत्याही प्रकारचा हितसंघर्ष नसावा आणि समूह कंपनी आणि संबंधित अस्तित्त्वे यांसह लिलाव प्रक्रियेतील सर्व व्यवहारांमध्ये एक हाताचे अंतर असेल याची प्रक्रियेने खात्री करावी.
- निदान 2 वर्तमानपत्रांमध्ये, एक प्रादेशिक भाषेमध्ये आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक वर्तमानपत्रामध्ये, जाहीरातीद्वारे लिलाव जनतेसाठी जाहीर केला जावा.
- मांडलेल्या लिलावामध्ये पारस सहभागी होणार नाही
- सुवर्ण तारणाचा लिलाव केवळ मंडळाने मान्य केलेल्या लिलाव-प्रमुखांद्वारेच केला जाईल
- जमवाजमवीच्या कर्तव्यांची विभागणी, अंमलबजावणी आणि मान्यता यांसह फसवणुकीचा सामना करण्यासाठी समाविष्ट करण्याच्या प्रणाली व प्रक्रियांचा सुध्दा धोरण समावेश करेल.

सोन्यावर कर्ज देण्याबाबतच्या कर्ज करारामध्ये लिलाव प्रक्रियेचे तपशीलही उघड केले जावेत.