

A) प्रस्तावना / परिचय

योग्य व्यवहार संहिता (एफपीसी) हे मन्मपुरम् फायनान्स लि. कं. रिजर्व बँक ऑफ इंडियाने दिलेल्या मार्गदर्शन मसुदा DNBC.CC.PD.No. 266/03.10.01/2011-12 दिं 26मार्च2012रोजी एनबीएफसी साठी योग्य व्यवहार संहिता वर मार्गदर्शन शिर्षकाखाली बनविले असुन कंपनीच्या वेबसाईट वर अस्तित्वात संहितेला बदलण्यात येत आहे.

एफपीसी कंपनीच्या सर्व कार्यालयासह मुख्य कार्यालय, वल्लपाड, त्रिथुर, केरळ, अनेक केंद्रातील प्रादेशिक कार्यालय आणि भारतातील सर्व शाखांना लागु होईल. एफपीसी कंपनीच्या सर्व अधिकारी व कर्मचारी यांना बंधनकारक राहील.

B) उद्दिष्टे

एफपीसी चे संकल्प खालील प्रमाणे आहे.

- ग्राहकासोबत व्यवहार करताना सर्वोत्तम नितीनियमाचे पालन करणे.
- आवाहनात्मक उद्दिष्टे ठेवणे ग्राहकांच्या समाधानासाठी उच्च दर्जाने आचरण आत्मसात करणे.
- व्यवहार करतांना पारदर्शक, योग्य, नैतिक आणि कायदेशिर मान्य असलेल्या व्यवहाराचे अनुसरण करणे.
- ग्राहकांना / भावी ग्राहकांना आवश्यक सर्व माहिती पुरविणे आणि आपआपसातले फयदेशिर हितसंबंध दिर्घकाळ पर्यंत वाढविणे.
- संशयास्पद परिचय किंवा गुन्हेगारी पार्श्वभूमी असलेल्या ग्राहकांना काटेकोरपणे टळुन समाधानी व संतुष्ट ग्राहकांचा पाया सातत्याने वाढविण्याचा प्रयत्न करणे.

C) घोषणा आणि बांधीलकी

- कंपनी वचन देते की नियमन करणारे (रिजर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सीबी, आयआरडीए, ई) आणि प्राधिकारी जसे सरकार, स्थानिक अधिकारी इत्यादींनी जारी केलेले सर्व कायदे, अधिनियम आणि मार्गदर्शिकांचे पालन करण्यात येईल.
- कंपनी सर्व कार्यालय, ग्राहकांच्या पुर्ण समाधानकारक कार्यक्षम, व्यावसायिक आणि सभ्य सेवा सर्व शाखांमार्फत पुरविण्यात कंपनीची बांधिलकी आहे.
- कंपनी निर्धारित केलेले आंतरिक स्तर व व्यवहार आत्मसात करण्यास सातत्याने प्रयत्नशील राहील.व या उद्योगातील प्रचलित मानकांमध्ये अग्रेसर राहील.
- कंपनी अशी ही जबाबदारी घेते की धर्म, जात, लिंग किंवा भाषेच्या नावावर ग्राहकांचा भेदभाव करण्यात येणार नाही.
- कंपनी तिच्या ग्राहकांना / भावी ग्राहकांना त्याच्या उत्पादन सेवेची स्पष्ट व पुर्ण माहिती पुरविल व कोणतीही चुकीची किंवा संभाव्य दिशाभूल करणारी जाहिरात किंवा प्रसिध्दीचा प्रचार करणार नाही.
- कंपनी वचन देते की छुपीत खर्च किंवा पारदर्शतेचा अभाव असलेल्या कोणत्याही उत्पादन / सेवांचा परिचय करुन देणार नाही.
- कंपनी ग्राहकांशी स्थानिक भाषेत आणि ग्राहकांच्या विनंतीनुसार इंग्रजीत संवाद साधतील.
- कंपनी वचन बध्द आहे की कंपनी ग्राहकांच्या तारण वस्तुची सुरक्षीत अभिरक्षा करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करील आणि कंपनी च्या ताब्यात असलेल्या तारण वस्तुला काही अपघात, अनवधानाने किंवा कपटपुर्ण नुकसान झाले तर ग्राहकाला नुकसान भरपाई देण्यात येईल.
- कंपनी वचन देते की व्यवहार करताना ग्राहकाकडुन अनवधानाने झालेल्या किंवा कारकुनी चुकांचा गैरफायदा घेणार नाही.
- कंपनी वचन बध्द आहे की ग्राहकांच्या तक्रारी किंवा सुचना अमंलात / सोडविण्यासाठी एक तक्रार निवारण संरचना असलेली प्रणाली स्थापन करण्यात येईल.
- कंपनीव्दारे ग्राहकांसाठी एफपीसी वेबसाईटवर दर्शविण्यात येईल तसेच ग्राहकांच्या विनंतीनुसार एफपीसी ची प्रत उपलब्ध करुन देण्यात येईल.

D) योग्य व्यवहार

I) कर्ज, नियम व अटी व्याज दर व आकार

- कंपनी कर्जाचे विनंती अर्ज स्थानिक भाषेत सर्व भावी ग्राहकांसाठी लागणाऱ्या सर्व संबंधीत कागदपत्रांचा उल्लेख करून सर्व शाखेत निशुल्क उपलब्ध करून देण्यात येईल. तसेच पुर्ण

भरलेल्या कर्ज अर्जाची पोच पावती ग्राहकांना सर्व प्रकरणात देण्यात येईल. कंपनीचे धोरण आणि ग्राहकसेवेनुसार कर्जाचे विनंती अर्ज त्वरीत मंजुर/ नामंजुर करण्यात येईल. कर्ज वितरण आणि तारण वस्तुची स्विकृती एकाचवेळी करण्यात येईल.

- कंपनी कर्ज / उत्पादनाशी संबंधीत सर्व माहिती जसे पात्र कर्ज रक्कम व्याजदर, आकार, दंड/थकीत व्याज, व्याज आकारणीची पध्दत , व्याजावरील सुट इत्यादी कर्ज मंजूर करण्यापुर्वी देण्यात येईल ज्यामुळे ग्राहक / भावी ग्राहक योग्य निर्णय घेईल. ग्राहकांच्या विनंतीनुसार कर्ज मंजूर करण्यापुर्वी कर्जाच्या नियम व अटीचा तपशील देण्यात येतील.
- कंपनी खात्री देते की कर्ज मंजूर पत्र (पॉन तिकीट) हे नियम व अटी समाविष्ट करून स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकांस ज्ञात भाषेत देण्यात येईल. तसेच कर्ज मंजूरी पत्रावर (पॉन तिकीट) कर्जाची रक्कम, कर्ज खाते क्रमांक, व्याजदर, आकार ,कर्ज प्रक्रीया शुल्क, इत्यादीचा उल्लेख करण्यात येईल. कंपनीच्या अधिकृत अधिकाऱ्यांची स्वाक्षरी तसेच सुरक्षित (सोने) तारण ग्राहकाला देण्यात येईल.
- कंपनी सामान्य क्रम मध्ये, परिवर्तन कर्जाच्या नियम व अटीत, व्याजदरात कोणताही बदल करणार नाही ज्यामुळे ग्राहकावर आर्थिक किंवा इतर प्रतिकुल परिणाम होईल.

II) विपणन आणि संवर्धन

- ग्राहकाने प्रकट केलेली अपेक्षा व मागणी प्रमाणे कंपनी जाणुनबुजुन कोणत्याही उत्पादनाची वाढ अदृश्य / स्वार्थ उद्देशाने किंवा प्रतिकुलतेने करणार नाही. कंपनी त्यांच्या कामगारवर्गाला विपणन व प्रक्रियेत कामात लावतांना योग्यरित्या प्रशिक्षित आणि सुचित असल्याची खात्री करून घेईल ज्यामुळे त्याचे उत्पादन ग्राहकाला / भावी ग्राहकाला चूकीचे वर्णन करून विकण्यास प्रतिबंधीत करता येईल.

- कंपनी नफेबाजीच्या उपभोगासाठी कर्जावरील भरमसाठ व्याजाची आकारणी किंवा बाजाराची प्रतिकुल परिस्थिती बघुन गैर फायदा घेणार नाही. व्याज दर परिवर्तनाच्या आधारे राहतील जसे निधीचा खर्च, जोखीम रोखे, कर्ज योजना, कर्ज प्रति ग्रॅम, फायद्याची तफावत इत्यादी व्याजदर नीती व वेळोवेळी नियामक मार्गदर्शनाच्या बरहुकूमाने राहील.

- कंपनी कर्ज योजना, व्याजदर, कर्ज प्रति ग्रॅम, खर्च इत्यादीची संबंधीत पूर्ण आणि अद्यावत माहिती कंपनीच्या वेबसाईट वर दर्शविण्यात येईल आणि शाखेत ही दर्शविण्यात येईल. पूर्ण आणि निवडक माहिती ही अनेक प्रसार माध्यमे, पोस्टर, लहानपुरतक, सुचना प्रदर्शन इत्यादी कंपनीच्या व्यवस्थेनुसार दिलेल्या वेळोवेळी निर्णयांच्या आधारे पुरवली जाईल.

III) देय वसुली, हक्काचा वापर आणि सुरक्षिततेची परतफेड

- योग्य व्यवहार – विषय संबंधी कंपनी सामान्यतः कर्ज परतफेड प्रारंभिक करार कालावधीच्या पुर्वी अनपेक्षेने किंवा असामान्य परिस्थितीमध्ये जिथे कंपनीच्या हितावर प्रतिकुल प्रभाव होणार जसे जेव्हा सुरक्षिततेची किंमत भरीवपणे कमी होत असेल, जेव्हा सोन्याचा दर्जा अस्विकारनीय असेल, कोणत्या ही नियामक / सरकारने अधिकृत रित्या दिलेल्या हुकमानुसार इत्यादी सर्व प्रकरणात योग्य आणि वाजवी सुचना सामान्य कर्ज कालावधी समाप्तीपुर्वी ग्राहकाला देवून कर्ज परत बोलविण्यात येईल.
- कंपनी शक्य तितक्या सोप्या आणि खात्री पटविणारे प्रयत्न करतील की, ग्राहकाला तारणवस्तु विकण्याचा अवलंबन न करता कर्जाची परतफेड करता येईल. कंपनी ग्राहकाकडून देय वसुली करतांना कोणत्याही जबरदस्तीचा किंवा कठोर उपायाचा स्वीकार किंवा प्रोत्साहन देणार नाही.
- कंपनी ग्राहकाला कर्ज फेडल्यानंतर त्वरीत तारणवस्तुची (सोने) परतफेड कर्ज मंजुर करतांना असणाऱ्या अटीवरच करेल. कंपनीच्या कर्मचाऱ्याकडुन चुकीने हाताळतांना, तारणवस्तुला (सोने) नुकसान झाल्यास कंपनी स्व:खर्चाने नुकसानाची दुरुस्ती करतील किंवा वस्तूस्थितीनुसार योग्य नुकसान भरपाई ग्राहकाला देण्यात येईल. कर्ज मंजुर करतेवेळी तारणवस्तुवर (सोने) नुकसानाचे काही चिन्ह असल्यास कंपनीकडून तारणवस्तुचा ताबा घेण्यापूर्वी ती वस्तुस्थिती संक्षिप्त स्वरुपात मंजूरी पत्रावर (पॉन तिकीट) वर समाविष्ट करण्यात येईल.
- कंपनी फक्त तारण वस्तुवर किंवा कोणत्याही वेळी कर्जाची परतफेड करतांना उद्भवलेल्या जास्त रकमेवर कायदेशीर अधिकाराचा उपयोग करतील, जर ग्राहकाला काही अन्य देय, एकतर प्रत्यक्ष रित्या नाही तर हमीदाता कडुन असेल तरच असे कायदेशीर हक्क उद्भवतील आणि योग्य सुचना ग्राहकाला देवून कंपनी कायदेशीर अधिकाराचा वापर करील.

- कंपनी ग्राहकाने भरलेल्या सर्व रोखरकमेसाठी स्वाक्षरीकृत आणि सामान्यतः छापील पावती देईल, तसेच कंपनीकडुन चेक,डिमांडड्राफ्ट अथवा इलेक्ट्रॉनिक ट्रान्सफरद्वारे रक्कम रिवकृती या अटीवर की तारणवस्तुची (सोने) परतफेड चेक, डिमांड ड्राफ्ट वटविल्यानंतरच ग्राहकाला करण्यात येईल.
- तथापि कर्ज मंजूरी पत्रावर (पॉन तिकीट) लागू असलेले सर्व नियम व अटी समाविष्ट असल्या तरी कंपनी उत्तम प्रयत्नाच्या आधारे सल्ला, स्मरणपत्रे इत्यादी ने व्याजाचा देय दिनांक, मूळ रक्कम इ. पत्र, करिअर सेवा, दूरभाष, एस. एम. एस इत्यादी मार्फत पाठविली जाईल.
- कंपनी ग्राहकास मागणीनुसार किंवा त्याचे अधिकृत प्रतिनिधीला कर्ज खातेविवरण कर्ज खाते चालू असतांना किंवा कर्ज खाते बंद करतेवेळी देण्यात येतील . तसेच कंपनी स्व:ताच्या मर्जेनुसार कर्ज खाते बंद झाल्याच्या 30 दिवसांनंतर कर्जाचे खातेविवरण ग्राहकाकडून वाजवी प्रक्रिया शुल्क आकारून देण्यात देईल.
- कंपनी इतर सर्व गोष्टी व्यर्थ ठरल्यावर तारणवस्तु (सोने) निकाली लावण्याचे अवलंब करण्यात करील आणि ते सुध्दा देयाच्या (कर्ज) परतफेडीसाठी पुरेशी आणि योग्य नोटिस ग्राहकाला बजावल्यावर करण्यात येईल. तशी नोटीस मंजुरी पत्र (पॉन तिकिट) मध्ये नमुद असलेल्या नियमानुसार आणि लागू असलेले कायदे व नियामक मंडळाच्या मार्गदर्शानुसार राहिल. जेव्हा ग्राहक कर्ज खाते, व्याज व इतर खर्चासह बंद करण्यासाठी सकारात्मक प्रतिसाद कंपनीला देत नसेल. तेव्हा कंपनी तारणवस्तुचा (सोने) जाहीर लिलाव करण्यात येईल .
- जेव्हा कंपनीच्या विनिमित्त अधिकारांच्या आधारे कर्ज विनंती अर्ज आणि कर्ज मंजुरी पत्र (पॉन तिकीट) अन्वये कंपनी तारणवस्तु (सोने) निकाली लावण्याचे प्रस्ताव कर्जाच्या सामान्य / उपभोगकालावधी पुर्वीच करण्यात येईल तेव्हा ग्राहकाला पुरेशी व योग्य नोटिस देयकाच्या वसुलीसाठी कारवाई सुरू करण्यापुर्वी ग्राहकाला बजावण्यात येईल.
- कर्जाच्या संपूर्ण रकमेची परतफेड झाल्यानंतर तारणवस्तु(सोने) ताबडतोब परत घेऊन जाण्यास कंपनीचे प्राधान्य व प्रोत्साहन असेल. तथापि, काही अपवादात्मक क्षणी कंपनीच्या असमर्थतेशी संबंध न लावता जर ग्राहक तारणवस्तु (सोने) परत घेऊन जाण्यास असमर्थ असेल,तर कर्ज खाते बंद केल्यानंतर वाजवी सुरक्षित अभिरक्षा खर्च द्यावे लागतील ज्याचा योग्य सल्ला ग्राहकास देण्यात येईल किंवा शाखेच्या परिसरात आणि कंपनीच्या वेबसाईटवर दर्शविण्यात येईल.
- कर्जामध्ये उल्लेख केलेल्या नियम व अटीनुसार किंवा ग्राहकाद्वारे व्यवहार करतांना अपुरी माहिती किंवा खोटे प्रकटीकरण संबंधी हस्तक्षेप करणे भाग असल्याव्यतिरिक्त कंपनी ग्राहकाच्या कामात हस्तक्षेप करणार नाही.

IV) ग्राहक सेवा आणि तक्रार निवारण

- कंपनी ग्राहकाच्या तक्रारी थांबविण्यास / कमी करण्यास सर्व संभाव्य उपाययोजना अमंलात आणण्यात येईल.
- कंपनी ग्राहकाला कर्जाची संपूर्ण किंवा आंशिक रक्कम कंपनीच्या कोणत्याही शाखेत जमा करण्याची संधी या अटीवर की तारण सोन्याची परतफेड जेशुन कर्ज देण्यात आले आहे त्याच शाखेतून देण्यात येईल.
- कंपनी परिणाम कारक ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा बसवतील ज्याची संपूर्ण माहिती वेबसाईटवर व सर्व शाखांमध्ये दर्शविण्यात येईल. यंत्रणेद्वारे तक्रार नोंदणी अधिकाऱ्यांचे नाव आणि पद त्यांचे पोस्टल पत्ते/दुरध्वनी क्र. इमेल, तक्रारीच्या पोचपावतीसाठी कालमर्यादा,तक्रार निवारणाची कालमर्यादा, इत्यादी अन्य गोष्टी निर्दिशित करण्यात येईल
- कंपनी कंपनीचे कर्मचारी ग्राहकांशी अनुकूल असतील आणि असभ्य, अयोग्य किंवा अनैतिक व्यवहार अवलंबणार नाहीत याची खात्री करण्यासाठी प्रभावी प्रशिक्षण प्रभावी पध्दती अमंलात आणण्यात येईल.
- कंपनीद्वारे विविध व्यवहार पुर्ण करण्यास लागणारे वेळेचे मानदंड दर्शविण्यात येईल व त्याचे अनुसरण करण्याचा प्रयास करण्यात येईल.
- कंपनीचा ग्राहकांच्या समस्याप्रती विशेषतः गरीब आणि अल्पसुविधा प्राप्तवर्गासाठी सहानुभुतिपूर्वक दृष्टिकोन राहील.

V) इतर

- कंपनीच्या शाखांमध्ये सामान्य कार्यालयीन वेळ, सुट्टीची यादी आणि परिवर्तनाची सुचना जर काही असेल तर नोटीस द्वारे शाखा परिसरात दर्शविण्यात येईल किंवा प्रसिध्दीपत्रकान्वये सुचित करण्यात येईल.
- कंपनी द्वारे ग्राहकाची व्यक्तिगत माहिती अनाधिकृत व्यक्तिला किंवा संस्थेला किंवा तृतीयपक्षास विभागली जाणार नाही. तथापि कंपनी कायदेशीर किंवा नियामक आवश्यक गोष्टींची पुर्तता व सन्मान करण्यास बंधनकारक राहील तसेच या प्रकरणात जर अशी काही माहिती अनिवार्य असेल तर ग्राहकास सुचनेविना विभागली जाईल.