चोलामंडलम इन्व्हेस्टमेंट अँड फायनान्स कंपनी लिमिटेड

न्याय्य व्यवहार संहिता

ही न्याय्य व्यवहार संहिता भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या **भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५** मधील अध्याय ।।। चे पालन करण्यासाठी तयार करण्यात आली आहे. कंपनीद्वारे अनुसरल्या जाणाऱ्या पद्धतींचे प्रभावी विहंगावलोकन कर्जदारांना उपलब्ध करून देणे तसेच कंपनीद्वारे प्रदान केल्या जाणाऱ्या वित्तीय सुविधा व सेवांबाबत माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी त्यांना सक्षम करणे हा या संहितेचा उद्देश आहे.

ही संहिता कर्जाच्या अटी व शर्तींबाबत पुरेशी माहिती उघड करण्याच्या सर्वसाधारण तत्त्वांचा तसेच कर्जदारांशी व्यवहार करताना अवलंबावयाच्या प्रक्रियांचा समावेश करते. ही संहिता चोलामंडलम इन्व्हेस्टमेंट अँड फायनान्स कंपनी लिमिटेड ("कंपनी") द्वारे प्रदान केल्या जाणाऱ्या सर्व प्रकारच्या उत्पादने व सेवांना लागू आहे.

संहितेची उद्दिष्टे

या संहितेची प्रमुख उद्दिष्टे खालीलप्रमाणे आहेत:

• कर्जदारांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून न्याय्य आणि पारदर्शक व्यवहार पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;

• कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात न्याय्य व सौहार्दपूर्ण संबंध निर्माण करणे;

• ग्राहकांशी संवाद साधताना नियामक आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करणे;

• ग्राहकांच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी यंत्रणा अधिक सक्षम करणे.

कर्ज अर्ज व त्यांची प्रक्रिया

कंपनी कर्ज व्यवसायात कार्यरत असून वाहन वित्तपुरवठा, मालमत्तेवर आधारित कर्ज, गृहकर्ज, लघु व मध्यम उद्योग कर्जे, तारणाधारित व्यावसायिक व वैयक्तिक कर्जे, ग्राहक व लघुउद्योग कर्जे, ग्राहकोपयोगी टिकाऊ वस्तूंसाठी कर्जे आणि सुवर्ण कर्जे यांसह विविध उत्पादने उपलब्ध करून देते. प्रत्येक उत्पादनासाठी आवश्यक माहितीनुसार अर्जाचे नमुने वेगळे असतील.

कर्जदाराशी होणारा सर्व पत्रव्यवहार स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत केला जाईल.

अर्ज केलेल्या वित्तीय सुविधेबाबत कर्जदारांना आवश्यक असणारी सर्व माहिती संबंधित कर्ज अर्जामध्ये उपलब्ध करून दिली जाईल. या माहितीमध्ये कर्जदारांच्या हितावर परिणाम होऊ शकणाऱ्या बाबींचा समावेश असेल, ज्यामुळे इतर बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांनी दिलेल्या अटी व शर्तींची तुलना करून कर्जदार माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकतील.

याशिवाय अर्जासोबत सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची माहितीही अर्जामध्ये दिली जाईल. कंपनी सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देईल. सर्व बाबतीत पूर्ण असलेल्या कर्ज अर्जांच्या निकाली काढण्याचा सामान्य कालावधी अर्जाच्या पावतीमध्ये नमूद केला जाईल.

कंपनी वाजवी कालावधीत कर्ज अर्जांची पडताळणी करेल आणि अतिरिक्त माहिती किंवा कागदपत्रांची आवश्यकता असल्यास कर्जदाराला तात्काळ कळवेल.

कर्ज मूल्यांकन व अटी / शर्ती

कंपनी कर्जदारांनी केलेल्या कर्ज अर्जांचे योग्य मूल्यांकन केले जाईल याची खात्री करेल. हे मूल्यांकन कंपनीच्या कर्ज धोरणे आणि कार्यपद्धतींनुसार असेल.

कंपनी मुख्य तथ्य निवेदन, मंजुरीपत्र किंवा अन्य माध्यमातून कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, वार्षिक टक्केवारी दर, सर्व शुल्के व आकारणी आणि त्यांची अंमलबजावणी पद्धत यांसह अटी व शर्ती लेखी स्वरूपात कळवेल आणि त्या अटी व शर्तींची कर्जदाराने दिलेली स्वीकृती आपल्या नोंदीत ठेवेल.

कर्ज वितरणाच्या वेळी कंपनी कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत कर्ज कराराची प्रत तसेच करारात नमूद केलेल्या सर्व परिशिष्टांच्या प्रती उपलब्ध करून देईल.

कर्ज खात्यांवरील दंडात्मक आकारणी

कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्यास आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्कांची माहिती कंपनी कर्ज करार आणि मुख्य तथ्य निवेदनामध्ये ठळक अक्षरात नमूद करेल.

दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी व उल्लंघनाच्या स्वरूपाशी सुसंगत असेल आणि विशिष्ट कर्ज किंवा उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभावपूर्ण नसेल.

महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्याबद्दल कर्जदाराला स्मरणपत्र पाठविताना दंडात्मक शुल्काची माहितीही कळविण्यात येईल. तसेच दंडात्मक शुल्क आकारण्याची प्रत्येक घटना आणि त्यामागील कारणेही कर्जदाराला कळविली जातील.

कर्ज वितरण व अटी व शर्तींमधील बदल

कंपनी मंजूर कर्जांचे वितरण संबंधित अटी व शर्तींनुसार वेळेवर करेल.

वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्वपरतफेड शुल्क इत्यादींमध्ये कोणताही बदल झाल्यास कंपनी कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत पूर्वसूचना देईल आणि असे बदल केवळ भावी कालावधीसाठी लागू केले जातील. यासंबंधीची तरतूद कर्ज करारामध्ये समाविष्ट करण्यात येईल.

कंपनी कर्ज वितरणानंतरची देखरेख सामान्य व्यवसाय पद्धती, मंजुरीच्या अटी आणि भारतीय रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार करेल.

कर्जाची परतफेड तातडीने मागविणे किंवा इतर कोणतीही कार्यवाही करण्याचा निर्णय केवळ कर्ज करारातील तरतुदींनुसार घेतला जाईल.

कंपनी सर्व थकबाकीची परतफेड झाल्यानंतर किंवा कर्जाची संपूर्ण वसुली झाल्यानंतर सर्व सुरक्षा मुक्त करेल. तथापि, कर्जदाराविरुद्ध कंपनीचा इतर कोणताही वैध दावा असल्यास त्यास अपवाद राहील. अशा

परिस्थितीत कंपनी कर्जदाराला पूर्वसूचना देईल. या सूचनेत उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि दावा निकाली निघेपर्यंत सुरक्षा ठेवून धरण्याच्या अटी नमूद केल्या जातील.

सामान्य

कर्ज करारातील अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या बाबींव्यतिरिक्त किंवा पूर्वी कर्जदाराने उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्याशिवाय कंपनी कर्जदारांच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही.

कर्ज खाते हस्तांतरित करण्यासाठी कर्जदाराकडून किंवा खाते ताब्यात घेऊ इच्छिणाऱ्या बँक किंवा वित्तीय संस्थेकडून लेखी विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनी ती प्राप्त झाल्यापासून एकवीस दिवसांच्या आत आपली संमती किंवा आक्षेप कळवेल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत आणि पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार केले जाईल.

कंपनी कर्जपुरवठ्याच्या बाबतीत लिंग, जात, शारीरिक किंवा दृष्टिदोष अथवा धर्म यांच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. तथापि, समाजातील दुर्बल घटकांसाठी आखलेल्या पतसंबंधित योजनांमध्ये सहभागी होण्यास यामुळे कोणताही अडथळा निर्माण होणार नाही. शारीरिक किंवा दृष्टिदोष असलेल्या व्यक्तींना व्यवसाय सुविधा प्राप्त करण्यासाठी शक्य ती सर्व मदत दिली जाईल.

कर्ज वसुलीच्या बाबतीत कंपनी कायदेशीररीत्या वैध प्रक्रिया अवलंबेल आणि अवाजवी त्रास देणे किंवा बळाचा वापर करणे अशा पद्धतींचा वापर करणार नाही. कंपनी वसुली अधिकाऱ्यांना आणि इतर कर्मचाऱ्यांना कर्जदारांशी योग्य पद्धतीने वागण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण देईल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

कंपनी ग्राहक सेवा समितीची स्थापना करेल. ही समिती ग्राहकांच्या तक्रारी, प्रवृत्ती, पत्रव्यवहार आणि विविध माध्यमांतून प्राप्त झालेल्या तक्रारींचा आढावा घेईल तसेच तक्रारींच्या मूळ कारणांचे विश्लेषण करेल.

कंपनीविरुद्धच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी जनतेला संपर्क साधता येईल असा तक्रार निवारण अधिकारी नेमला जाईल. तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील तसेच तक्रार तीस दिवसांच्या आत निकाली न निघाल्यास ग्राहक ज्या भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयाशी संपर्क साधू शकतो त्याची माहिती सर्व शाखांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल.

न्याय्य व्यवहार संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा नियमितपणे आढावा घेतला जाईल. अशा आढाव्यांचा एकत्रित अहवाल दर तिमाहीला संचालक मंडळास सादर केला जाईल.

कंपनीकडे माहिती देणाऱ्यांच्या संरक्षणासंबंधी धोरण असेल. या धोरणाचे उल्लंघन करणाऱ्या कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांविरुद्ध, कर्जदारांविरुद्ध किंवा विक्रेत्यांविरुद्ध नियुक्त लोकपालाच्या निदर्शनास बाब आणण्याचा अधिकार कंपनीच्या कर्जदारांना असेल.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा संपर्क तपशील

तक्रार निवारण अधिकारी : श्री. कृष्णकुमार के. पी.

पत्ता :

एएसव्ही आदर्श संकुल, ७१९, पथारी रोड,
माउंट रोडजवळ, थाउजंड लाईट्स मेट्रो स्थानकाजवळ,
राज व्हिडिओ व्हिजनच्या मागे, अण्णा सलाई,
चेन्नई – 600002.

दूरध्वनी क्रमांक : 044 - 40906097

ई-मेल पत्ता : gro@chola1.murugappa.com

तक्रार निवारण न झाल्यास

तक्रार किंवा गाऱ्हाणे तीस दिवसांच्या कालावधीत निकाली न निघाल्यास ग्राहक भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या पर्यवेक्षण विभागाच्या प्रादेशिक कार्यालयातील प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो.

प्रभारी अधिकारी :

प्रभारी अधिकारी
पर्यवेक्षण विभाग
चेन्नई प्रादेशिक कार्यालय
भारतीय रिझर्व्ह बँक
फोर्ट ग्लॅसिस, क्र. १६, राजाजी सलाई
चेन्नई - 600 001

दूरध्वनी क्रमांक : 044 – 2539 9189

अत्यधिक व्याजदराचे नियमन

कंपनी व्याजदर निश्चित करताना निधीची किंमत, मार्जिन, जोखीम प्रीमियम आणि इतर शुल्के यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धतींचे पालन करेल.

कंपनी संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या व्याजदर मॉडेलचे पालन करेल आणि ते संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देईल. व्याजदर, जोखमीच्या स्तरांचे वर्गीकरण आणि विविध श्रेणीतील कर्जदारांकडून वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील कारणे अर्जामध्ये नमूद केली जातील तसेच मंजुरीपत्रात स्पष्टपणे कळवली जातील.

व्याजदर वार्षिक स्वरूपात नमूद केला जाईल, जेणेकरून कर्जदाराला त्याच्या खात्यावर आकारण्यात येणाऱ्या अचूक दरांची माहिती मिळू शकेल.

कंपनीकडून वित्तपुरवठा केलेल्या वाहनांचा ताबा परत घेणे

कंपनीच्या कर्ज करारामध्ये वाहनांचा ताबा परत घेण्यासंबंधी आवश्यक तरतुदी, अटी व शर्ती तसेच त्या प्रक्रियेदरम्यान अनुसरण्यात येणाऱ्या महत्त्वाच्या कार्यपद्धतींचा समावेश असेल. या बाबी भारतीय रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी दिलेल्या निर्देशांनुसार असतील.

अशा अटी व शर्तींची प्रत कर्जदाराला उपलब्ध करून दिली जाईल.