

નોર્ધન આર્ક ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

(જવાબદાર નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અને માર્કેટિંગ સાથે સંબંધિત)

પરિચય

નોર્ધન આર્ક કેપિટલ લિમિટેડ, બેંકિંગ સેવાઓથી વંચિત લોકો માટે કાર્યક્ષમ, પ્રાપનીય અને વિશ્વસનીય રીતે નાણાકીય પહોંચને સક્ષમ કરવાના લક્ષ્ય સાથે કાર્ય કરે છે. નોર્ધન આર્ક ગ્રૂપ (નોર્ધન આર્ક કેપિટલ લિમિટેડ અને તેની પેટાકંપનીઓ) ઓનલાઇન અને ઓફલાઇન ચેનલો દ્વારા પ્રત્યક્ષ અને ત્રાહિત પક્ષકારો દ્વારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરે છે. નોર્ધન આર્ક ગ્રૂપમાં, અમે, અમારા વ્યાપારને જવાબદારીપૂર્વક ચલાવવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ.

વિસ્તાર

અહીં પરિશિષ્ટમાં દર્શાવેલા ગ્રાહક સુરક્ષાના સિદ્ધાંતોને નોર્ધન આર્ક ગ્રૂપ દ્વારા તેના ગ્રાહકો (નીચે વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ) અને અન્ય ગ્રાહકોને, ઓફલાઇન અથવા ઓનલાઇન ચેનલો દ્વારા પ્રત્યક્ષ રીતે અથવા ત્રાહિત પક્ષકારો દ્વારા ઓફર કરાતા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે તેમજ આ પ્રકારની નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓના માર્કેટિંગ અને વેચાણ સમયે યોગ્ય રીતે લાગુ કરવામાં આવશે.

નીચે આપેલ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા નોર્ધન આર્ક કેપિટલ લિમિટેડના ધિરાણની કામગીરીને નિયંત્રિત કરશે.

પ્રયોજનીયતા

આ નીતિ નોર્ધન આર્ક દ્વારા ઓફર થતી તમામ નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે લાગુ પડે છે, જેમાં પ્રત્યક્ષ અથવા ઓનલાઇન/ઓફલાઇન ચેનલો મારફતે ઓફર કરવામાં આવતી ક્રેડિટ સુવિધાઓ સામેલ છે.

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

આ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા વિભાગના હેતુઓ માટે, નીચેની અભિવ્યક્તિઓના અર્થ નીચે મુજબ હશે.

- વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) એટલે કે ધિરાણકર્તા માટે ઉધાર લેવાની અસરકારક સર્વસમાવેશક વાર્ષિક કુલ કિંમત, જે ક્રેડિટ સુવિધાની મંજૂરીની તારીખે માપવામાં આવે તે મુજબ
- કંપની એટલે નોર્ધન આર્ક કેપિટલ લિમિટેડ.
- ઉપભોક્તા ક્રેડિટ એટલે વ્યક્તિગત રીતે અપાયેલી ક્રેડિટ સુવિધાઓ, જેમાં (એ) ઉપભોક્તા ઉપકરણો માટે લોન, (બી) ક્રેડિટ કાર્ડ રિસિવેબલ્સ, (સી) ઓટો લોન્સ (વાણિજ્યિક ઉપયોગ માટે લોન સિવાય), (ડી) સોનું, સોનાના દાગીના, સ્થાવર મિલકત, ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ (એક્સીએનઆર (બી) સહિત), શેર અને બોન્ડ્સ વગેરે દ્વારા સુરક્ષિત કરાયેલી પર્સનલ લોન્સ (વ્યવસાય/વાણિજ્યિક હેતુઓ સિવાય), (ઇ) વ્યાવસાયિકોને વ્યક્તિગત લોન (વ્યાવસાયિક હેતુઓ માટે લોન સિવાય), (એફ) અન્ય વપરાશ હેતુઓ માટે આપવામાં આવતી લોન (દા.ત., સામાજિક વિધિઓ, વગેરે), અને (જી) લાઇન ઓફ ક્રેડિટનો સમાવેશ થાય છે. જો કે, તેમાં (એ) શિક્ષણ લોન, (બી) સ્થાવર મિલકતોના સર્જન /નવીનીકરણ માટે આપવામાં આવતી લોન (દા.ત., હાઉસિંગ, વગેરે), (સી) નાણાકીય સંપત્તિમાં રોકાણ માટે આપવામાં આવતી લોન (શેર, ડિબેન્યર્સ, વગેરે), અને (ડી) કેસીસી હેઠળ ખેડૂતોને આપવામાં આવતી વપરાશ લોનને બાકાત રાખવામાં આવી છે. અને અન્ય કોઈપણ ક્રેડિટ વિષયો કે જેમને નિયમનકારી રીતે સમયાંતરે માન્યતા આપવામાં આવી શકે છે.
- ધિરાણ સુવિધાઓમાં ફંડ અપાયેલ અથવા ન અપાયેલ હોય એવી બધી લોન, લાઇન ઓફ ક્રેડિટ, કાર્યકારી મૂડી અને અન્ય સમાન સુવિધાઓનો સમાવેશ થાય છે.
- ગ્રાહકનો અર્થ ધિરાણ લેનારાઓ થાય છે અને તેમાં ક્રેડિટ સુવિધાઓ માટેના અરજદારોનો પણ સમાવેશ થાય છે અને ગ્રાહક શબ્દનો અર્થઘટન તે મુજબ કરવામાં આવશે.

- પર્સનલ લોનનો અર્થ છે, વ્યક્તિઓને અપાતી ધિરાણ સુવિધાઓ, અને તેમાં (એ) ઉપભોક્તા કેડિટ, (બી) શૈક્ષણિક લોન, (સી) સ્થાવર મિલકતોના સર્જન/મવીનીકરણ માટે અપાયેલી લોન (દા.ત., હાઉસિંગ વગેરે) અને (ડી) નાણાકીય અસ્કયામતોમાં રોકાણ માટે આપવામાં આવતી લોન (શેર, ડિબેન્યર વગેરે)નો સમાવેશ થાય છે.

કેડિટ સુવિધાઓ અને તેની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

ગ્રાહક સાથે કરાતા દરેક સંદેશા-વ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહકને સમજાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.

લોન અરજીપત્રકમાં ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવે, જેથી ગ્રાહક અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકે અને વિચારપૂર્ણ નિર્ણય લઈ શકે.

લોન અરજીપત્રકમાં અરજીપત્રક સાથે જમા કરવા માટેના જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવવાના રહેશે.

લોનની તમામ પ્રાપ્ત અરજીઓ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ તૈયાર કરવામાં આવે અને સલાહનીય છે કે, લોનની અરજીઓનો નિકાલની સમયમર્યાદા પણ સ્વીકૃતિમાં જણાવવામાં આવે.

લોનના નિયમો અને શરતો

વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ ગ્રાહકને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા લેખિતમાં જણાવવાની રહેશે, અને ગ્રાહક દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ ઓન રેકોર્ડ રાખવાનો રહેશે. એપીઆરના રૂપમાં ઉધાર લેવાની કુલ કિંમત, જેની ગણતરીમાં માત્ર વ્યાજ દર જ નહીં પરંતુ ઉધાર લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવતી અન્ય ફી પણ સામેલ છે, તેની જાહેરાત વ્યક્તિઓને વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે લોનના કિસ્સામાં અગાઉથી કરવાની રહેશે.

મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ લોન કરારમાં બોલ્ડમાં કરવાનો રહેશે.

સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લખાયેલ લોન કરારની અને તેની સાથે જમા કરાયેલ દરેક દસ્તાવેજની એક નકલ તમામ ગ્રાહકોને લોનની મંજૂરી /વિતરણ સમયે પ્રદાન કરવાની રહેશે.

કેડિટ સુવિધાનું મૂલ્યનિર્ધારણ મોડેલ

કેડિટ સુવિધાનું મૂલ્યનિર્ધારણ, જે અસરકારક એપીઆરના સંદર્ભમાં માપવાનું રહેશે, તે સમય-સમય પર કેડિટ મંજૂરી પ્રાધિકારી દ્વારા મંજૂર કરાવવાનું રહેશે, જે અન્ય બાબતો સહિત નીચેની બાબતોના આધારે નક્કી કરવાનું રહેશે.

- વ્યાજ;
- ઉધાર લેનારને ચાર્જ કરવામાં આવતો કેડિટ સુવિધા સાથે સંકળાયેલા વીમાનો ખર્ચ પછી તે ફરજિયાત હોય કે સ્વૈચ્છિક ("ઓપ્ટ-આઉટ" આધારિત); અને
- ઉધાર લેનાર પાસેથી કોઈપણ નામથી લેવામાં આવતી કોઈપણ ફી.

એપીઆરની ગણતરીમાં નીચેના ઘટકોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે નહીં:

- ફોરકલોઝર/પૂર્વચુકવણી ચાર્જ
- દંડાત્મક ચાર્જ
- ઉધાર લેનાર પાસેથી કેડિટ સુવિધાની સાથે વસૂલવામાં આવતી કોઈપણ વૈકલ્પિક સેવાઓ/ઉત્પાદનોની કિંમત
- એપીઆરના કોઈપણ ઘટક પર કર

એપીઆરની ગણતરી:

- એપીઆરની ગણતરી ચોખ્ખી વિતરિત રકમ પર આઇઆરઆર અભિગમ અને રિડ્યુસિંગ બેલેન્સ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરીને કરવાની રહેશે.

કંપનીનું વ્યાજના દરનું મોડલ, ફંડના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમનું પ્રીમિયમ જેવા પરિબલો પર આધારિત રહેશે તથા લોન અને એડવાન્સિસ માટે વ્યાજનો દર નક્કી કરવાનું રહેશે તથા કંપનીની કેડિટ મંજૂરી પ્રાધિકારીઓને આ પ્રકારની સત્તાઓ સોંપવાની રહેશે.

કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દરનો આધાર કંપનીને અસર કરતા વિવિધ પરિબલો પર રહેલો છે, જેમાં ઉધાર લીધેલા ફંડની કિંમત, મેળ ખાતી અવધિનો ખર્ચ, બજારની તરલતા, ક્રેડિટ પ્રવાહ પર આરબીઆઈની નીતિઓ, સ્પર્ધા દ્વારા ઓફરિંગ, બજારની પ્રતિષ્ઠા, કામગીરીનો ખર્ચ, વિતરણ, મૂડીની જરૂરિયાત, કાઉન્ટરપાર્ટી અને ઉત્પાદનોમાં સ્વાભાવિક ધિરાણ અને ડિફોલ્ટ જોખમ, ઉદ્યોગના વલણો, ઇક્વિટી પર અપેક્ષિત વળતર વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. એકજ સમયગાળા દરમિયાન પ્રાપ્ત કરાયેલ સમાન અવધિ સાથેના એકસમાન ઉત્પાદનો વિવિધ ગ્રાહકો માટે વિવિધ વ્યાજ દર આકર્ષી શકે છે. વ્યાજના દર બધાજ અથવા જુદાંજુદાં પરિબલોના સંયોજનને આધારે બદલાઈ શકે છે, જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે નીચેના પૂરતાં મર્યાદિત નથી:

- સંબંધિત વ્યાપાર સેગમેન્ટમાં ક્રેડિટ અને ડિફોલ્ટ જોખમ;
- સમાન એકરૂપ ગ્રાહકોનું ઐતિહાસિક પ્રદર્શન;
- અરજદારની પ્રોફાઇલ;
- ઉદ્યોગ સેગમેન્ટ;
- અરજદારનો પરત ચૂકવણીનો ટ્રેક રેકોર્ડ;
- કોલેટરલ સુરક્ષાની પ્રકૃતિ અને મૂલ્ય;
- સુરક્ષિત વિરુદ્ધ અસુરક્ષિત લોન;
- લોનની વરિષ્ઠતા;
- લોનની ટિકિટનું માપ;
- અરજદાર અને કોર્પોરેટ ગેરેન્ટરનું ક્રેડિટ રેટિંગ, જો કોઈ હોય તો;
- લોનની અવધિ;
- સ્થાન દોષ અને સંગ્રહનું પ્રદર્શન (રિટેલ માટે લાગુ);
- અરજદારની અન્ય ઉધારી.

લોનની મંજૂરી સમયે ગ્રાહકોને વ્યાજ દરની જાણકારી આપવામાં આવશે અને વ્યાજ અને મુખ્ય ચૂકવણીનો સમયપત્રક ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વ્યાજ ફક્ત બાકી મુદ્દલ પર જ લેવાનું રહેશે અને ફક્ત આવા સમયગાળા માટે આવી મુદ્દલ રકમ બાકી રહે છે.

એક જાતની કરીને આપવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં, એક ગ્રાહકને અથવા ગ્રાહકના નોમિનીને સોંપવામાં આવ્યો હોય તે તારીખથી જ વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે.

વ્યાજ ઉપરાંત અન્ય નાણાકીય ચાર્જિસ જેવા કે પ્રોસેસિંગ ફી, વિલંબિત ચૂકવણી, આરટીજીએસ/અન્ય રેમિટન્સ ચાર્જિસ વગેરે પર લોનના દસ્તાવેજોમાં જણાવ્યા મુજબનો ચાર્જ કંપની દ્વારા લગાવવામાં આવી શકે છે.

વ્યાજના દર અને ચાર્જિસમાં ફેરફારને માત્ર પ્રત્યાશિત રીતે જ અમલમાં મૂકવાનું રહેશે અને તે માટે યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવાની રહેશે. ક્રેડિટ મર્યાદામાં કોઈ પણ વધારો ગ્રાહકની સ્પષ્ટ સંમતિથી કરવાનો રહેશે.

કંપની કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન- જેને બિઝનેસ સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ગ્રાહક (સહ-દાયિત્વકર્તા સાથે કે વિના) માટે મંજૂર કરવામાં આવી હોય- તેના પર ફોરકલોઝર ચાર્જિસ/પૂર્વ ચૂકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

ક્રેડિટ સુવિધાઓમાં દંડાત્મક ચાર્જ

ધિરાણ શિસ્તની ભાવના પેદા કરવા માટે, લોનની ત્વરિત અને સમયસર ચૂકવણીને પ્રોત્સાહિત કરવા માટે અને, ઇરાદાપૂર્વકના અપરાધની રોકથામ માટે, ચૂકવણીના ડિફોલ્ટ અથવા ગ્રાહક દ્વારા લોન સંબંધિત સામગ્રીના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાના કિસ્સામાં કંપની, ક્રેડિટ મંજૂરી પ્રાધિકારી દ્વારા નિર્ધારિત દંડાત્મક ચાર્જિસના રૂપમાં દંડ વસૂલી શકે છે

- તે વિશેષરૂપે સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યું છે કે ક્રેડિટ સુવિધા પર લેવામાં આવતા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવતા દંડનીય વ્યાજ, ગ્રાહક દ્વારા લોનને સંબંધિત કોઈપણ નિયમો અથવા શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ વસૂલવામાં આવી શકશે નહીં.
- ચૂકવણીના ડિફોલ્ટ્સ અને અન્ય કોઈ પણ ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડાત્મક ચાર્જ વસૂલવામાં આવી

શકે છે, સંબંધિત ક્રેડિટ સુવિધા દસ્તાવેજીકરણમાં ઉલ્લેખિત હોય તે મુજબ.

- ચુકવણી ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, દંડાત્મક ચાર્જ, જો વસૂલવામાં આવે તો, તે ડિફોલ્ટ હેઠળની રકમના 36% વાર્ષિક સુધીનો સમકક્ષ હોઈ શકે છે.
- અન્ય નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાના કિસ્સામાં, બાકી નીકળતી મુદ્દલની 5%થી વધુ ન હોય તેવી રકમ.
- દંડાત્મક ચાર્જનું મૂડીકરણ કરી શકાશે નહીં અને આવા દંડાત્મક ચાર્જ પર કોઈ વ્યાજ લાગુ કરાશે નહીં. જો કે, તે સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે વ્યાજનું કમ્પાઉન્ડિંગ માન્ય છે.
- યોગ્ય કિસ્સાઓમાં આવા દંડાત્મક ચાર્જિસની પતાવટ ઓછી રકમે થઈ શકે છે અથવા ક્રેડિટ કમિટી દ્વારા તેને માફ કરી શકાય છે અથવા તો સમયાંતરે ક્રેડિટ કમિટી દ્વારા તેની સોંપણી કરવામાં આવી શકે છે.
- લાગુ પડતા દંડાત્મક ચાર્જિસને કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવાના રહેશે.

ઉપર જણાવેલ હેતુ માટે, લોનના સંબંધમાં ભૌતિક નિયમો અને શરતોનો અર્થ થશે કે લોનનું સંચાલન કરતા એ નિયમો અને શરતો જેમાં બાકી નીકળતી અને ચૂકવવાપાત્ર રકમની સમયસર ચુકવણીનો સમાવેશ થાય છે. જેનો ભંગ આવી લોનના સંબંધમાં બાકી નીકળતી તમામ રકમોને તાત્કાલિક અથવા કંપનીની મુનસફી પ્રમાણે ચૂકવવાપાત્ર કરી દેશે.

ક્રેડિટ મંજૂરી પ્રાધિકારી દ્વારા દંડાત્મક ચાર્જ જે સિદ્ધાંતોના આધારે વસૂલવામાં આવી શકે છે તે નીચે દર્શાવ્યા મુજબના રહેશે.

- દંડાત્મક ચાર્જિસનું પ્રમાણ કોઈ ચોક્કસ લોન પ્રોડક્ટની કેટેગરીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના, વ્યાજબી અને ક્રેડિટ સુવિધાના ભૌતિક નિયમો અને શરતોના અપાલન સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.
- 'વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને, વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડાત્મક ચાર્જિસ, ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું સમાન રીતે પાલન ન કરવા બદલ બિન-વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને લાગુ પડતા દંડાત્મક ચાર્જિસ કરતા વધારે ન હોઈ શકે.
- દંડનીય શુલ્ક ડિફોલ્ટના એક સમયગાળા માટે ફક્ત એક જ વાર ચાર્જ કરી શકાય છે અને તેથી તેને મૂડીકરણની મંજૂરી આપી શકાતી નથી.

દંડાત્મક ચાર્જિસનું પ્રમાણ અને કારણ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત, લોન કરારમાં અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / ચાવીરૂપ હકીકત નિવેદનમાં લાગુ પડતું હોય તે મુજબ ગ્રાહકો સમક્ષ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવાનું રહેશે,

જ્યારે પણ ગ્રાહકોને લોનની ભૌતિક નિયમો અને શરતોના અપાલન માટે રિમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવે, ત્યારે લાગુ દંડાત્મક ચાર્જિસની જાણ કરવાની રહેશે. તદ્દુપરાંત, દંડાત્મક ચાર્જ વસૂલવાના કોઈ બનાવ અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવાનું રહેશે.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની વહેંચણી

ગ્રાહકને સ્થાનિક અથવા સમજાય તેવી ભાષામાં, સરળ શબ્દોમાં, વિતરણના સમયપત્રક, વ્યાજના દર, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચૂકવણી ચાર્જ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર અંગે નોટિસ આપવાની રહેશે.

કરાર હેઠળ લોન રિકોલ અથવા ત્વરિત ચુકવણી અથવા પ્રદર્શનની જરૂરિયાત લોન કરારને અનુરૂપ રહેશે.

પૂર્વાધિકાર અને સેટઓફ

કંપનીએ તમામ બાકી લેણાંની પુનઃચુકવણી બાદ અથવા ગ્રાહક સામે હોઈ શકે તેવા અન્ય કોઈ દાવા માટે કોઈ પણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન લોનની બાકી રકમની વસૂલાત બાદ તમામ જામીનગીરીઓને મુક્ત કરવાની રહેશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ગ્રાહકને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તે અંગેની નોટિસ આપવાની રહેશે.

પર્સનલ લોનની પુનઃચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિ

કંપનીએ લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર તમામ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો મુક્ત કરવાના રહેશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જને દૂર કરવાના રહેશે.

ગ્રાહકને તેણીની/તેની પસંદગી મુજબ, જે શાખામાં લોન ખાતાની સેવા આપવામાં આવી હોય અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ પણ

ઓફિસ કે જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય ત્યાંથી, જંગમસ્થાવર મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો મેળવવાનો વિકલ્પ આપવાનો રહેશે. જંગમસ્થાવર મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખ પર અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવાનો રહેશે.

એકમાત્ર ગ્રાહક અથવા સંયુક્ત ગ્રાહકોના અવસાનની આકસ્મિક ઘટનાને આવરવા, જંગમસ્થાવર મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે એક સુનિયોજિત પ્રક્રિયા અમલમાં મૂકવાની રહેશે અને ગ્રાહકની માહિતી માટે અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ, જો કોઈ હોય તો, કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે.

કોઈ પૂર્વગ્રહ વિના, લાગુ કાયદા અનુસાર અન્ય કોઈ વળતર મેળવવા માટેના ગ્રાહકના અધિકારો (i) લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ દિવસ સુધી જંગમસ્થાવર મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં વિલંબ અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સેટિસફેક્શન ફોર્મ જમા કરવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં, આવા વિલંબના કારણો અંગે કંપનીએ ગ્રાહકને જાણ કરવાની રહેશે અને જે કિસ્સામાં વિલંબ કંપનીને આભારી હોય તેવા કિસ્સામાં તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ગ્રાહકને ₹5,000ના દરે વળતર આપવાની રહેશે. અને (ii) જંગમસ્થાવર મિલકતના અસલ દસ્તાવેજોને થયેલા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ નુકસાન/ખોવાઈ જવાના કિસ્સામાં, કંપની ગ્રાહકને જંગમસ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરવાની અને આ ફકરાના વિભાગ (i)માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચ પણ સહન કરવાનું રહેશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી આ ફકરાની કલમ (i) માં દર્શાવ્યા મુજબ 30 દિવસને બદલે કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી કરવામાં આવશે.

સમાન સમયગાળાના હપ્તા આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોન્સ પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું પુનઃસુયોજન

સમાન સમયગાળાના હપ્તા આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોન્સને મંજૂરી આપતી વખતે ગ્રાહકોને મંજૂરી પત્ર મારફતે લોન પર બેન્યુમાર્ક વ્યાજદરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર; જે સમાન હપ્તા અને/અથવા અવધિ અથવા બંનેમાં ફેરફારો તરફ દોરી જશે તે વિશે સ્પષ્ટ જાણકારી આપવાની રહેશે. બેન્યુમાર્ક વ્યાજના દરમાં ફેરફારને કારણે સમાન હપ્તા/અવધિ અથવા બંનેમાં કોઈ પણ પ્રકારના વધારા વિશે ગ્રાહકને તાત્કાલિક લેખિતમાં જાણ કરવાની રહેશે.

લોનના મૂળ સમયગાળા દરમિયાન વ્યાજના દરોને રિસેટ કરતી વખતે ગ્રાહકોને નિયત દર તરફ જવા માટે એક વખતનો વિકલ્પ પૂરો પાડવાનો રહેશે.

ગ્રાહકોને આગળ આપેલમાંથી પસંદગીનો વિકલ્પ પણ આપવાનો રહેશે: (i) સમાન હપ્તામાં વધારો અથવા અવધિની લંબાઈમાં વધારો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે; અને, (ii) વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને (સહ દાયિત્વકર્તા સાથે કે વિના) વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલી કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર, લોનના કાર્યકાળ દરમિયાન કોઈ પણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વચુકવણી માટે કોઈ પણ ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/પૂર્વચુકવણી માટેના દંડ વસૂલવાનો રહેશે નહીં.

ફ્લોટિંગમાંથી ફિક્સ્ડ રેટ તરફ વળવા માટેના ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગને લગતા અન્ય કોઈ સર્વિસ ચાર્જિસ/વહીવટી ખર્ચને મંજૂરી પત્રમાં પારદર્શક રીતે જાહેર કરવાના રહેશે, અને આવા ચાર્જિસમાં સુધારણા સમયે કરાતા કોઈ પણ સુધારા વિશે ગ્રાહકોને પણ જાણ કરવાની રહેશે.

ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં તે સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે અવધિની લંબાઈનો વધારો નકારાત્મક લોન મુક્તિમાં ન પરિણમે.

કંપની દરેક ત્રિમાસિક ગાળાના અંતે, યોગ્ય ચેનલ્સ મારફતે ગ્રાહકોને એક નિવેદન (જે સરળ અને ગ્રાહક દ્વારા સરળતાથી સમજી શકાય તેવું હોય) શેર/સ્વલભ બનાવશે, જે લઘુત્તમ ધોરણે, અત્યાર સુધીમાં વસૂલવામાં આવેલા મુદ્દલ અને વ્યાજની ગણતરી, સમાન હપ્તાની રકમ, બાકી રહેલા સમાન હપ્તાની સંખ્યા અને લોનના સંપૂર્ણ સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર / વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) ની ગણતરી કરશે.

સામાન્ય

કંપની વાજબી અને નૈતિક આદાન-પ્રદાન દ્વારા ગ્રાહકનું ગૌરવ જાળવવાની સાથે સાથે લોનનું સંચાલન કરતી શરતો અને નિયમોના અમલના હેતુઓ સિવાય ગ્રાહકની અંગત બાબતોમાં હસ્તક્ષેપથી દૂર રહેશે.

ઉદાર ખાતાના સ્થાનાંતરણ માટે ગ્રાહક તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, કંપનીનો સંમતિનો વિરોધ, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી

પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવાનો રહેશે. આવા સ્થાનાંતરણ કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર હશે.

લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપની પોતે પણ નહીં કરી શકે સાથેજ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે, પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ રીતે તેના વતી કામ કરતા રિકવરી એજન્ટો ઉઘરાણી/વેચાણ પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવા દરમિયાન કોઈ પણ વ્યક્તિ સામે મૌખિક કે શારીરિક, કોઈ પણ પ્રકારની ધાકધમકી કે સતામણીનો આશરો લેશે નહીં, જેમાં દેવાદારોના પરિવારના સભ્યો, પડોશીઓ અને મિત્રોની ગોપનીયતા ભંગ કરવી કે જાહેરમાં અપમાનિત કરવાનો ઇરાદો ધરાવતા કૃત્યો, મોબાઇલ પર અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય સંદેશાઓ મોકલવા, ધમકીભર્યા અને અનામી કોલ્સ કરવા અથવા બાકી રહેલી લોનની વસૂલાત માટે ગ્રાહકને સતત કોલ કરવો અને /અથવા ગ્રાહકને સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી ફોન કરવો, જેવા કામોનો સમાવેશ થાય છે.

કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોનની રિકવરી માટે રોકાયેલા આવા એજન્ટો અથવા સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે.

ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

કંપની ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ("જીઆરઓ")ને નિયુક્ત કરવાનો રહેશે, જે કંપની સામે અથવા તો કંપની વતી પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ રીતે કામગીરી કરતી કોઈ પણ વ્યક્તિ સામે ગ્રાહક દ્વારા કંપનીને પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનો રેકોર્ડ જાળવી રાખશે. જીઆરઓએ આવી ફરિયાદો પ્રાપ્ત થયાના 15 (પંદર) દિવસની અંદર તેમને ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરવાનો રહેશે.

જો ફરિયાદના નિરાકરણ માટે વધુ સમયની જરૂર હોય, તો તેની જાણ ગ્રાહકને કરવાની રહેશે. જીઆરઓ દ્વારા ગ્રાહકને ફરિયાદની સ્થિતિના સંબંધમાં નિયમિત સમયાંતરે અપડેટ કરવાની રહેશે.

આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કંપનીની અંદર કોઈ પણ કાર્યકારી દ્વારા કરવામાં આવેલી કાર્યવાહી/ઠેરવર્તણૂકમાંથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદોને જીઆરઓ દ્વારા ફરિયાદના ઉકેલ અને નિકાલ માટે નિર્દેશિત કરવામાં આવે.

કોઈ પણ ફરિયાદ/તકરારના કિસ્સામાં ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે:

નામ: શ્રીમાન. મધન મોહન કે.

સરનામું: ઇન્ડિક્વીબ ગોલ્ડ વ્યૂ હોમ્સ, 6ઠ્ઠે માળ, ટાવર બી, 3જો કોસ રોડ, એસ આર લેઆઉટ, મુર્ગેશ પાલ્લ્યા, બેંગલુરુ - 560 017
ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 419 8766

ઈ-મેઇલ ID: gro@northernarc.com

જો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, અથવા તો 15 (પંદર) દિવસની અંદર કોઈ પ્રત્યુત્તર ન મળે તો ગ્રાહક નોડલ ઓફિસરને ફરિયાદ કરી શકે છે,

નામ: સુશ્રી દીપા નાયર

સરનામું: ઇન્ડિક્વીબ ગોલ્ડ વ્યૂ હોમ્સ, 6ઠ્ઠે માળ, ટાવર બી, 3જો કોસ રોડ, એસ આર લેઆઉટ, મુર્ગેશ પાલ્લ્યા, બેંગલુરુ - 560 017
ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 258 7010

ઈ-મેઇલ ID: nodal.officer@northernarc.com

જીઆરઓ ગ્રાહકને યોગ્ય માહિતી આપીને, તેની/તેણીની ટીમને ચોક્કસ ફરિયાદના નિવારણનું કાર્ય ઔપચારિક રીતે સોંપી શકે છે.

લોકપાલ યોજના હેઠળ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર

લોકપાલ યોજના અનુસાર, સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 ("યોજના") માટે, કંપનીએ કંપનીના તમામ સ્થળો માટે સુશ્રી દીપા નાયરને પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર ("પીએનઓ") તરીકે નિયુક્ત કર્યા છે, જેઓ આ યોજના હેઠળ લોકપાલ અને અપીલ પ્રાધિકારી

સમક્ષ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને આ યોજના હેઠળ કંપની સામે નોંધાયેલી ફરિયાદોના સંબંધમાં કંપની વતી માહિતી પ્રદાન કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ અહીં જણાવેલ છે.

મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે.

નામ: સુશ્રી દીપા નાયર

સરનામું: ઇન્ડિક્વીબ ગોલ્ડ વ્યૂ હોમ્સ, 6ઠ્ઠે માળ, ટાવર બી, ૩જો કોસ રોડ, એસ આર લેઆઉટ, મૃગેશ પાલ્ડ્યા, બેંગલુરુ - 560 017
ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 258 7010

ઈ-મેઈલ ID: nodal.officer@northernarc.com

લોકપાલને ફરિયાદ

જો ગ્રાહકને કંપનીને રજૂઆત કર્યાની તારીખથી એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અથવા નોડલ અધિકારી તરફથી જવાબ ન મળે, અથવા જો ગ્રાહકને આ રીતે મળેલા પ્રતિસાદથી સંતોષ ન હોય, તો 'ધ રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021' ('લોકપાલ યોજના') અનુસાર જેના અધિકારક્ષેત્રમાં જે કંપનીની વિરુદ્ધ ફરિયાદ છે તેની ઓફિસ સ્થિત છે તે લોકપાલને ફરિયાદ કરી શકાય છે. ફરિયાદી આ યોજના હેઠળ આરબીઆઈના પોર્ટલ <https://cms.rbi.org.in> પર તેમની ફરિયાદોને ઓનલાઇન નોંધાવી શકે છે. CRPC@rbi.org.in પર ઇમેઇલ મોકલીને અથવા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયામાં યોથા માળે સ્થાપિત 'સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર', સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 પર સ્કીમમાં સૂચવેલા ફોર્મેટમાં ભૌતિક મોડમાં મોકલીને પણ ફરિયાદ કરી શકાય છે. સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021ની નકલ મુખ્ય નોડલ ઓફિસર પાસે ઉપલબ્ધ છે. યોજનાની એક નકલ આરબીઆઈની વેબસાઇટ અને સીએમએસ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) પર ઉપલબ્ધ છે.

માઇક્રોફાઇનાન્સ ગ્રાહકો તરફના આચરણ માટેની માર્ગદર્શિકાઓ

માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનના સંબંધમાં, કંપની માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે નિયમનકારી માળખું) દિશાનિર્દેશો, 2022 અને અન્ય લાગુ નિયમનકારી ધોરણો અનુસાર નીચે નિર્ધારિત આવશ્યકતાઓનું પાલન કરીને તેની કામગીરી હાથ ધરશે. દરેક માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનના પ્રારંભ સમયે, લોન અરજદારને સાપ્તાહિક, પાક્ષિક અથવા માસિકમાંથી ઓછામાં ઓછા બે પુનઃચુકવણીના સમયગાળાની પસંદગી પૂરી પાડવાની રહેશે.

સર્વસમાવેશક વ્યાજ દર લાગુ કરવા માટે કંપનીએ વ્યાજના દરનું એક સારું દસ્તાવેજીકરણ કરેલું મોડલ/અભિગમ ધરાવવાનું રહેશે. કંપનીએ માઇક્રો ફાઇનાન્સ લોન પર લેવામાં આવતા લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજના દરોને પોતાની તમામ ઓફિસોમાં, તેના દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલા સાહિત્ય (માહિતી પુસ્તિકાઓ/પત્રિકાઓ)માં અને તેની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવાના રહેશે.

વ્યાજના દરમાં અથવા અન્ય કોઈ પણ ચાર્જમાં કોઈ પણ ફેરફાર અંગે ગ્રાહકને અગાઉથી જાણ કરવાની રહેશે અને આ ફેરફારો માત્ર ભવિષ્યની રીતે જ અસરકારક રહેશે.

કંપનીએ સંભવિત ગ્રાહકને નિર્ધારિત ફોર્મેટ અનુસાર પ્રમાણિત સરળ ફેક્ટશીટમાં ભાવને લગતી માહિતી જાહેર કરવાની રહેશે.

કંપની અને/અથવા તેના ભાગીદાર/એજન્ટ દ્વારા માઇક્રો ફાઇનાન્સ ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવતી કોઈ પણ ફીને ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવાની રહેશે. ગ્રાહક પાસેથી એવી કોઈ રકમ લેવામાં આવી શકશે નહીં જેનો ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ ન કરાયો હોય.

કંપનીએ માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર કોઈ પણ પૂર્વ-ચુકવણી દંડ લેવું નહીં. વિલંબિત ચુકવણી માટેનો દંડ, જો કોઈ હોય તો, બાકી નીકળતી રકમ પર લાગુ કરવાનું રહેશે, લોનની સંપૂર્ણ રકમ પર નહીં.

માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટેનો લોન કરાર, ગ્રાહક દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં પ્રમાણભૂત સ્વરૂપમાં હોવું જોઈએ.

કંપની ગ્રાહકને લોન કાર્ડ પ્રદાન કરશે, જેમાં નીચેની વિગતો સામેલ હોવી જરૂરી છે. લોન કાર્ડની તમામ એન્ટ્રીઓ ગ્રાહક દ્વારા સમજી શકાતી ભાષામાં હોવી જોઈએ:

- માહિતી, જે ગ્રાહકની પર્યાપ્ત ઓળખ આપે
- કિંમતો વિશેની સરળ ફેક્ટશીટ
- લોન સાથે સંબંધિત અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો

- iv. કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત હપ્તા અને અંતિમ ડિસ્ચાર્જ સહિતની તમામ ચુકવણીઓની સ્વીકૃતિ
- v. ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની વિગતો, જેમાં કંપનીના નોડલ ઓફિસરના નામ અને સંપર્ક નંબરનો સમાવેશ થાય છે

નોન-કેડિટ ઉત્પાદનો ગ્રાહકોની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે જારી થવા જોઈએ અને આ પ્રકારના ઉત્પાદનો માટેની ફીનું માળખું લોન કાર્ડમાં જ ગ્રાહકને સ્પષ્ટપણે જણાવવાનું રહેશે.

જો કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને કોઈ તાલીમ આપવામાં આવતી હોય તો, તે નિશ્ચલ આપવાની રહેશે. તમામ ફિલ્ડ સ્ટાફ આ પ્રકારની તાલીમ આપવા માટે તેમજ ગ્રાહકોને લોન/અન્ય ઉત્પાદનો સાથે સંબંધિત પ્રક્રિયા અને પ્રણાલિથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ કરવા માટે સક્ષમ હોવા જોઈએ. કંપનીના ફિલ્ડ સ્ટાફને ગ્રાહકોના હાલના દેવા સંદર્ભે જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે તાલીમ આપવાની રહેશે.

કર્મચારીઓની અયોગ્ય વર્તણૂક અટકાવવા અને ગ્રાહકની ફરિયાદોનું સમયસર નિવારણ કરવા માટે કંપની જવાબદાર રહેશે. ઉપરોક્ત જાહેરાત ગ્રાહકને આપવામાં આવેલા લોન કરારમાં અને તેની ઓફિસ/શાખાના પરિસરમાં અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત સંહિતામાં પણ કરવાની રહેશે.

રિકવરી ગ્રાહક અને કંપની દ્વારા પારસ્પરિક રીતે નક્કી કરવામાં આવેલા નિર્ધારિત/કેન્દ્ર નિર્ધારિત સ્થળેથી કરવાની રહેશે. જો કે, જો ગ્રાહક એક પછી એક બે કે તેથી વધુ બનાવોમાં નિર્ધારિત/કેન્દ્ર નિર્ધારિત સ્થળે હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય તો ફિલ્ડ સ્ટાફને ગ્રાહકના રહેઠાણ અથવા કાર્યસ્થળે રિકવરી કરવાની મંજૂરી આપી શકાશે. કંપની અથવા તેના એજન્ટોએ પુનઃપ્રાપ્તિ માટે કોઈ કઠોર પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવો નહીં. ઉપર જણાવેલી સામાન્ય પદ્ધતિઓને મર્યાદિત કર્યા વિના, નીચેની પદ્ધતિઓને કઠોર ગણવામાં આવશે:

- i. ધમકીભરી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ
- ii. ગ્રાહકને સતત ફોન કરવો અને/અથવા ગ્રાહકને સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 6:00 વાગ્યા પછી ફોન કરવો.
- iii. ગ્રાહકના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને પજવવા
- iv. ગ્રાહકોનું નામ પ્રકાશિત કરવું
- v. ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના પરિવાર/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસાનો ઉપયોગ અથવા એવી ધમકી આપવી અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ કરવો
- vi. દેવાના વિસ્તાર અથવા બિન-ચુકવણીના પરિણામો વિશે ગ્રાહકને ગેરમાર્ગે દોરવું.

રિકવરી એજન્સીની કોઈ પણ સંલગ્નતા, જે અન્ય બાબતો ઉપરાંત, પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયામાં સામેલ વ્યક્તિઓને પણ આવરી લેશે, તે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિમાં નિર્ધારિત યથોચિત કાર્ય પ્રક્રિયા અનુસાર હોવી જોઈએ. કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે તેના દ્વારા રોકાયેલા રિકવરી એજન્ટો પુનઃપ્રાપ્તિમાં રોકાયેલા તેમના કર્મચારીઓના પૂર્વ ઇતિહાસની ચકાસણી વાર્ષિક ધોરણે હાથ ધરે. કંપનીએ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે તેના રિકવરી એજન્ટો તેમની નોકરી શરૂ કરતી વખતે પોલીસ ચકાસણીમાંથી પસાર થયા છે.

યોગ્ય સૂચના અને યોગ્ય અધિકૃતતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપનીએ રિકવરીની પ્રક્રિયા શરૂ કરતી વખતે ગ્રાહકને રિકવરી એજન્સીની વિગતો પૂરી પાડવાની રહેશે. કંપનીએ રિકવરી એજન્સીને એ સુનિશ્ચિત કરવા નિર્દેશ આપવું જોઈએ કે રિકવરીમાં રોકાયેલા તેના કર્મચારીઓ, કંપની અથવા એજન્સી દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા ઓળખપત્રની સાથે સાથે કંપની તરફથી નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્રની નકલ પણ સાથે રાખે (જેમાં અન્ય વિગતોની સાથે રિકવરી એજન્સી અને કંપનીની સંપર્ક વિગતો પણ સામેલ હોય). જો રિકવરી પ્રક્રિયા દરમિયાન કંપની દ્વારા રિકવરી એજન્સીમાં ફેરફાર કરવામાં આવે છે, તો કંપનીએ ગ્રાહકને ફેરફારની જાણ કરવાની રહેશે અને નવી એજન્સી પર ઉપરોક્ત નિયમો લાગુ કરવાના રહેશે.

માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનના સંબંધમાં કંપની દ્વારા રોકાયેલી રિકવરી એજન્સીઓની નવીનતમ વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવાની રહેશે.

ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ મારફતે મેળવવામાં આવતી લોન

જ્યાં કંપની ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ(ઓ) મારફતે લોન આપે અથવા આરંભ કરે છે, ત્યારે કંપની દ્વારા નીચેના વધારાના પગલાં લેવાના રહેશે:

- એજન્ડો તરીકે રોકાયેલા તમામ ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવાના રહેશે.
- તમામ ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને, કંપનીનું નામ, જેના વતી તેઓ ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે તે વિશે ગ્રાહકને અગાઉથી જાણ કરવાનો નિર્દેશ આપવાનો રહેશે.
- મંજૂરી મળ્યા પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં ગ્રાહકને કંપનીના લેટરહેડ પર મંજૂરી પત્ર આપવાનો રહેશે.
- લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ગ્રાહકોને લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ દસ્તાવેજોની એક નકલ આપવાની રહેશે.
- કંપનીએ તેના દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક નિરીક્ષણ અને દેખરેખની ખાતરી આપવાની રહેશે.
- કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે પર્યાપ્ત પ્રયાસો હાથ ધરવાના રહેશે.

ધિરાણ કરાયેલ વાહનોનો પુનઃકબજો

ગ્રાહક સાથેના કરાર/લોન કરારમાં કાનૂની રીતે લાગુ પાડી શકાય તેવી પુનઃ કબજાની કલમ હોવી જોઈએ. કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચેની બાબતો સાથે સંબંધિત જોગવાઈઓ પણ સામેલ હોવી જોઈએ:

- કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો
- સંજોગો કે જેમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે
- જામીનનો કબજો લેવાની કાર્યવાહી
- મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોનની પુનઃચુકવણી માટે ગ્રાહકને આખરી તક આપવાની જોગવાઈ
- ગ્રાહકને ફરીથી કબજો આપવાની પ્રક્રિયા
- મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા

શારીરિક/દૃષ્ટિથી વિકલાંગો માટે લોનની સુવિધા

કંપનીએ વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિથી વિકલાંગ અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિતના ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરવો જોઈએ નહીં. કંપનીની તમામ શાખાઓએ આવી વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડવાની રહેશે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટેના કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સમજૂતીઓ દ્વારા સુનિશ્ચિત કરાયેલ અધિકારો અંગે તેના કર્મચારીઓને યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવામાં આવે.

સામયિક સમીક્ષા

કંપનીના વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ દ્વારા, ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની રહેશે અને આવી સમીક્ષાઓનો એકત્રિત અહેવાલ ત્રિમાસિક ધોરણે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સોંપવાનો રહેશે.

સંહિતાની સમીક્ષા

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાની સમીક્ષા દર વર્ષે અથવા જ્યારે પણ તેના વિષય વસ્તુને પ્રભાવિત કરતા કાયદામાં નોંધપાત્ર ફેરફાર થાય ત્યારે કરવાની રહેશે.

ગ્રાહક સુરક્ષાના સિદ્ધાંતો

A. ઉત્પાદનો, સેવાઓ અને ડિલિવરી ચેનલોની યોગ્ય સંરચના

ઉત્પાદનો, સેવાઓ અને ડિલિવરી ચેનલોની સંરચના એવી રીતે કરવાની રહેશે કે જેથી તેઓ ગ્રાહકોને નુકસાન ન પહોંચાડે. ઉત્પાદનો, સેવાઓ અને ડિલિવરી ચેનલોની સંરચનામાં ગ્રાહકની લાક્ષણિકતાઓને ધ્યાનમાં લેવી અને ગ્રાહકના પ્રતિસાદના આધારે તેમને વ્યવસ્થિત કરવી અથવા સુધારવી.

યોગ્યતા. ગ્રાહકની જરૂરિયાતો અને ગ્રાહકની નાણાકીય પરિસ્થિતિના મૂલ્યાંકનને ધ્યાનમાં રાખીને, યોગ્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ (કેડિટ અને રોકાણ બંને) અને તેની ડિલિવરી ચેનલો ઓફર કરવી. ગ્રાહકના સમગ્ર અનુભવને આવરવામાં, જે પ્રક્રિયાઓ અને ટેકનોલોજી દ્વારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવશે, તેના ઉપયોગ અને સહાયને ધ્યાનમાં લેવાની રહેશે. જ્યારે ત્રાહિત પક્ષકાર મારફતે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ઓફર કરવામાં આવે ત્યારે ડિલિવરીની યોગ્યતાને ધ્યાનમાં લો. જનસંખ્યાના ઓછી આવક ધરાવતા સમૂહો પાસે જામીન તરીકે રાખવા માટે નક્કર અસ્કયામતો ન હોઈ શકે, તેથી જનસંખ્યાના આવા સમૂહો માટે કેડિટ ઉત્પાદનોની રચના કરતી વખતે એને ધ્યાનમાં લેવાની જરૂર છે.

સરળતા. સામૂહિક બજાર માટે આવશ્યક કેડિટ ઉત્પાદનો એવા સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ કરાવવા કે જે સાદા, પારદર્શક અને સમજવામાં સરળ હોય. જ્યારે જટિલ ઉત્પાદનોએ ભાગ ભજવવાનો હોય, ત્યારે જે આવશ્યક મૂળભૂત જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે રચાયેલ છે એવા સરળ નાણાકીય ઉત્પાદનોનો સમૂહ, આવા સામૂહિક બજાર કેડિટ ઉત્પાદનોના ગ્રાહકોને નાણાકીય બજારમાં આગળ વધવામાં મદદ કરવા માટે જરૂરી છે. રોકાણ ઉત્પાદનો ઓફર કરતી વખતે ગ્રાહકોની જોખમ પ્રોફાઇલને ધ્યાનમાં લેવાની રહેશે.

ગ્રાહકના અધિકારોને જતાં કરી શકાય નહીં. ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો, જેમ કે દાવો કરવાનો અધિકાર, માહિતી મેળવવાનો અધિકાર, સમર્થનનો અધિકાર, ગોપનીયતાનો અધિકાર વગેરે જતાં કરવાનું કહેવું જોઈએ નહીં. જો એ જતાં કર્યા વિના કોઈ ઉત્પાદન અથવા સેવા પૂરી પાડવી શક્ય ન હોય, તો તે વિશે ગ્રાહકને સ્પષ્ટતા કરવી આવશ્યક છે.

એકતરફી ફેરફારો. નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓની શરતોમાં ફેરફાર ફક્ત ગ્રાહકની સંમતિથી જ લાગુ કરવાની રહેશે.

વહન ક્ષમતા. વ્યાજના દર, ફી, ચાર્જિસ વગેરેના સ્વરૂપમાં ગ્રાહકને થતો ખર્ચ અને ઉત્પાદનનું કદ અને તેમાં જે સમયાંતરે ચૂકવણીની રકમનો સમાવેશ થાય છે તે ગ્રાહકની એકંદર નાણાકીય પરિસ્થિતિને ધ્યાનમાં રાખીને ગ્રાહકની ચૂકવણીની ક્ષમતા મુજબ બંધબેસતા હોવા જોઈએ. ઓફર કરાતા કેડિટ ઉત્પાદનોની સંરચના એવી રીતે કરવી જોઈએ કે જે નીચે દર્શાવ્યા મુજબના અત્યાધિક રૂણથી સુરક્ષાના સિદ્ધાંત હેઠળ વધુ પડતા દેવાને અટકાવે.

ફૂલિંગ ઓફ સમયગાળો. કેટલાક લોન ઉત્પાદનો અને ગ્રાહકોના પ્રકારો માટે ફૂલિંગ ઓફ સમયગાળાની રચના, તે લોનના કદ અને અવધિને અનુરૂપ કરવામાં આવે છે જે ગ્રાહકોને કરાર પર હસ્તાક્ષર કર્યા પછી કોઈ પણ દંડ વિના કરાર રદ કરવા માટે કેટલોક સમય આપે છે જેથી ગ્રાહકો દબાણ હેઠળ નિર્ણય લેવાથી બચી શકે અને ઉત્પાદન-ગ્રાહક પરસ્પર અનુપયુક્ત હોવાને કારણે થતા ડિફોલ્ટને રોકી શકાય.

સંરચના દ્વારા ગ્રાહક સુરક્ષા. ડિજિટલ ઉત્પાદનો માટે, ગ્રાહક સુરક્ષા સિદ્ધાંતોને ડિજિટલ ઇન્ટરફેસ અને ચેનલોમાં યોગ્ય રીતે સ્થાપિત કરવા માટે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે જેથી કે લિંગ, ધર્મ અને અન્ય સંવેદનશીલ પરિબલોના આધારે ભેદભાવ ટાળી શકાય; પારદર્શિતા, ડેટા ગોપનીયતા અને સુરક્ષા, ફરિયાદોનું સંચાલન, વગેરે... સુનિશ્ચિત કરી શકાય; અને ઉત્પાદનના નિયમો, શરતો અને ઉપયોગ ગ્રાહકોને ડિજિટલ ઇન્ટરફેસ મારફતે સ્પષ્ટ કરવામાં આવે અને ગ્રાહકોને વિચારપૂર્ણ નિર્ણયો લેવાની સુવિધા મળે. જ્યારે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ત્રાહિત પક્ષકાર દ્વારા સંરચિત કરવામાં આવે અથવા ઓફર કરવામાં આવે ત્યારે સંરચના અને ડિલિવરીની ઉપયુક્તતાને ધ્યાનમાં લેવી. ગ્રાહકોને જોડાયેલા ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ ઓફર કરતી વખતે, "ઓપ્ટ-આઉટ" ને બદલે "ઓપ્ટ-ઇન" સુવિધા પૂરી પાડવી જરૂરી છે જેથી ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓનો લાભ લેવા માટે ગ્રાહકો તેમની પસંદગી કરી શકે.

સેવા પ્રદાતાઓની પસંદગી. જવાબદાર ફાઇનાન્સ પ્રત્યેની તેમની પ્રતિબદ્ધતા સાથે તાલમેલ ધરાવવા માટે ત્રાહિત પક્ષના સેવા પ્રદાતાઓની પસંદગીને કાળજીપૂર્વક ધ્યાનમાં લેવી. જ્યારે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ત્રાહિત પક્ષકાર દ્વારા સંરચિત કરવામાં આવે અથવા

ઓફર કરવામાં આવે ત્યારે સંરચના અને ડિલિવરીની યોગ્યતાને ધ્યાનમાં લેવી.

B. અત્યાધિક ઋણથી બચાવ

કેડિટ પ્રક્રિયાઓમાં પર્યાપ્ત કાળજી લો જેથી તે નિર્ધારિત કરી શકાય કે ગ્રાહકો પાસે વધુ અત્યાધિક ઋણ નીચે દબાયા વિના પુનઃચુકવણી કરવાની ક્ષમતા છે.

અત્યાધિક ઋણ એ એક એવી સ્થિતિ છે જેમાં દેવું ચૂકવવા માટે ગ્રાહકે તેના જીવનઘોરણ અથવા તેના વ્યવસાયિક બાબતોમાં નોંધપાત્ર બલિદાન આપવું પડે છે.

ગ્રાહકના રોકડ પ્રવાહને અનુરૂપ લોનની ચુકવણીનું સમયપત્રક. મોસમી રોકડ પ્રવાહ ધરાવતા ગ્રાહકો જેમ કે ખેડૂતો, વગેરેની જરૂરિયાતોને પણ ધ્યાનમાં લેવી જોઈએ. ગ્રાહકોએ તેમના નાણાકીય ઉત્પાદનો માટેની ચૂકવણી કરવા માટે પોતાના જીવનઘોરણ અથવા વ્યવસાયિક બાબતોમાં નોંધપાત્ર બલિદાન આપવું પડશે નહીં. લાયકાતના માપદંડ અને ગ્રાહકની ચુકવણી કરવાની ક્ષમતા સામે લોનના કદને સંતુલિત કરતી અન્ય શરતો દ્વારા ઉત્પાદનની સંરચનામાં અત્યાધિક ઋણને ટાળવું.

ગ્રાહક અન્ડરરાઇટિંગ પ્રક્રિયા. કેડિટ ઉત્પાદનો માટે, ગ્રાહકોની કેડિટપાત્રતાનું મૂલ્યાંકન કરવાનું રહેશે. કોલેટરલ અને ગેરંટીનો ઉપયોગ પુનઃચુકવણીના ગૌણ સ્ત્રોત તરીકે અને ચુકવણી માટેની ગ્રાહકની પ્રતિબદ્ધતાની પુષ્ટિ તરીકે થઈ શકે છે, પરંતુ લોનની મંજૂરી માટેના મુખ્ય આધાર તરીકે નહીં. ઋણ સેવાની ચુકવણીમાં ઉપલબ્ધ રોકડ પ્રવાહના ગુણોત્તરના આધારે ભૂલો અને અનપેક્ષિત ખર્ચને પણ સમાવી શકાય તે મુજબ લોનની રકમ નક્કી કરવી. કોલેટરલ અથવા બાંધધરીની ઉપલબ્ધતા એ લોન મંજૂરીનો પ્રાથમિક માપદંડ ન હોવો જોઈએ.

માહિતીની ચકાસણી. ગ્રાહક અને લોન ઉત્પાદનના પ્રકારના આધારે, જ્યાં શક્ય હોય ત્યાં અરજદાર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતીની પુષ્ટિ કરીને ચુકવણી કરવાની ઇચ્છાનું મૂલ્યાંકન કરવાનું રહેશે, જેમ કે સંદર્ભ ચકાસણી અને સાઇટ પર મુલાકાત કરીને.

કેડિટ બ્યુરોનો ઉપયોગ. અન્ડરરાઇટિંગ પ્રક્રિયા દરમિયાન કેડિટ બ્યુરોનો ઉપયોગ કરવો અને ગ્રાહકો વિશેની સમયસર અને સંપૂર્ણ માહિતીની જાણ કેડિટ બ્યુરોને કાયદામાં કરાયેલ જોગવાઈ મુજબ કરવી.

લોન રિન્યુઅલ, રિફાઇનાન્સિંગ અને રિશેડ્યુલિંગ. અત્યાધિક ઋણને રોકવા માટેના આ પ્રયાસને લોન રિન્યુઅલ (ઓટોમેટિક લોન રિન્યુઅલ સહિત) અને રિફાઇનાન્સિંગ સમયે પણ લાગુ કરવાનું રહેશે અને ગ્રાહકની વિનંતી પર વધુ પડતા દેવાને ઘટાડવાના અભિગમ તરીકે રિશેડ્યુલિંગને ધ્યાનમાં લેવું પડશે..

દેખરેખ. લોન પોર્ટફોલિયોનું સમયાંતરે નિયમિત પણે નિરીક્ષણ કરવામાં આવે, જેથી તેમના દેવા અને દેવાના લીધે થતા તણાવના સ્તરનો અંદાજ લગાવી શકાય.

C. પારદર્શિતા

ગ્રાહકો સમજી શકે એ રીતે અને એ ભાષામાં માહિતીનો સ્પષ્ટ, પર્યાપ્ત અને સમયસર સંદેશાવ્યવહાર કે જેથી તેઓ વિચારપૂર્ણ નિર્ણયો લઈ શકે.

ઓછા શિક્ષણ અથવા સાક્ષરતાવાળા ગ્રાહકો માટે, કે જેઓ ઔપચારિક નાણાકીય ઉત્પાદનો અને તેમના નિયમો અને શરતોથી અજાણ હોઈ શકે છે, ગ્રાહકો સાથેની વાતચીત એવી રીતે થવી જોઈએ કે જેથી તેઓ સમજી શકે, જેમ કે સ્થાનિક ભાષામાં સાદી બોલીનો ઉપયોગ કરવો, અને કેટલાક કિસ્સાઓમાં મૌખિક રીતે અથવા ચિત્રો દ્વારા વાતચીત કરવી. આવા ગ્રાહકો માટે અને ડિજિટલ ધિરાણના કિસ્સામાં (એટલે કે રિમોટ અને ઓટોમેટેડ ધિરાણ પ્રક્રિયા), લોનની રકમ, વ્યાજ દર, વાર્ષિક ટકાવારી દર, ચાર્જિસ, ફી, પ્રીમિયમ, દંડની રકમ/દર અને પૂર્વચૂકવણી પ્રીમિયમની સંપૂર્ણ વિગતો 'કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ' અથવા અન્ય સમાન માધ્યમ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવાની રહેશે.

ડિજિટલ ચેનલ્સ મારફતે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરવાના કિસ્સામાં, વપરાશકર્તા ઇન્ટરફેસની સંરચના એવી હોવી જોઈએ કે જે ગ્રાહક માટે સમજવી અને વાપરવી સરળ હોય, અને એ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવે કે ગ્રાહકોને આવશ્યક શરતો જણાવવામાં

આવી છે અને તે કોઈપણ સમયે એક્સેસ કરવા માટે ઉપલબ્ધ છે.

જ્યાં ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ ત્રાહિત પક્ષકાર મારફતે ઓફર કરાય છે, ત્યારે સંબંધિત સંસ્થાની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની વિગતો નોર્દન આર્ક ગ્રુપ દ્વારા ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ કરાવવાની રહેશે, જેથી ગ્રાહકો પૂછપરછ કરવા અથવા ફરિયાદ નોંધાવવા માટે સક્ષમ બની શકે.

ગ્રાહકોને અહીંની અનુસૂચિમાં નિર્ધારિત કર્યા મુજબના અધિકારો મળશે. જણાવાયેલ ગ્રાહકોના અધિકારો ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ કરાવવાના રહેશે જેથી ગ્રાહકોની સાથે ઉચિત વર્તન ન કરવામાં આવે તેવી સ્થિતિમાં તેઓ ફરિયાદ કરી શકે.

જ્યાં સુધી રોકાણ ઉત્પાદનો અને સેવાઓનો સંબંધ છે, ગ્રીનવોશિંગનું જોખમ, સસ્ટેઇનેબિલિટિ વોશિંગ, ઇમ્પેક્ટ વોશિંગ અને સમાન જરૂરિયાતોને સ્પષ્ટ, સાવધાનીપૂર્ણ અને પર્યાપ્ત સંચાર દ્વારા ઘટાડવાની રહેશે.

D. જવાબદાર મૂલ્યનિર્ધારણ

કિંમત, નિયમો અને શરતો એવી રીતે નક્કી કરવામાં આવશે કે જે ગ્રાહકોને પરવડે તેવી હોય તેમજ નાણાકીય સંસ્થાઓને પણ સ્થિરતા આપે.

ઓછામાં ઓછું, જવાબદાર મૂલ્યનિર્ધારણ ગ્રાહકોને માહિતગાર નિર્ણયો લેવામાં સક્ષમ બનાવી શકાય તે માટે વેચાણકર્તા દ્વારા કરાયેલ સંપૂર્ણ જાહેરાત પર આધારિત છે. ત્યાં કોઈ છુપાયેલા ચાર્જ ન હોવા જોઈએ એટલે કે, ગ્રાહકોને જે અગાઉથી જાહેર ન કરાયેલ હોય એવી ફી વસૂલીને ઉત્પાદનો અને સેવાઓની સાચી કિંમત છુપાવવી જોઈએ નહીં. જે પણ ફી લેવામાં આવે છે તે જેના માટે ફી લેવામાં આવી છે તે કામના સીધા પરિણામ સ્વરૂપે થયેલા ખર્ચના વ્યાજબી અંદાજ પર આધારિત હોવી જોઈએ. ગ્રાહકો માટે પરવડે અર્થાત, ગ્રાહકો ઉત્પાદન અથવા સેવા માટે સંપૂર્ણ કિંમત ચૂકવ્યા પછી પણ તેમાંથી ચોખ્ખો લાભ મેળવી શકે, જ્યાં કિંમત તમામ ઓપરેટિંગ ખર્ચને આવરી શકે એટલી હોવી જોઈએ.

E. ગ્રાહકો સાથે ઉચિત અને આદરપૂર્ણ વ્યવહાર

ગ્રાહકો સાથે વાજબી અને આદરપૂર્ણ વર્તન કરવામાં આવશે અને તેઓમાં કોઈ ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં. કર્મચારીઓ અને એજન્ટો દ્વારા, ખાસ કરીને વેચાણ અને ઋણની વસૂલાત દરમિયાન, ભ્રષ્ટાચાર અને ગ્રાહકો સાથેના આક્રમક અથવા અપમાનજનક વર્તનને રોકવા અને સુધારવા માટે પર્યાપ્ત સુરક્ષાની ખાતરી કરવી.

ગ્રાહકની પસંદગી અને વ્યવહારમાં જાતિ, વંશ, લિંગ, રાજકીય જોડાણ, વિકલાંગતા, ધર્મ, જાતિ, પ્રદેશ, અભિગમ અથવા ઉંમરના આધારે ભેદભાવ સામેલ ન હોવો જોઈએ.

ગ્રાહકો અને સ્ટાફ વચ્ચેની દરેક સીધી ક્રિયાપ્રતિક્રિયાને પ્રામાણિકતા, વાજબીપણું અને આદર દ્વારા વર્ગીકૃત કરવી જોઈએ. લોનની વસૂલાત દરમિયાન આદરણીય વ્યવહાર જાળવવું ખાસ કરીને મહત્વપૂર્ણ છે, જ્યારે ગ્રાહકોને કેટલીકવાર આદરણીય વર્તણૂક માટે લાયક ન હોવાનું માનવામાં આવે છે.

અમારી વેચાણ ટીમો માટેના તાલીમ કાર્યક્રમો, તેમને જ્ઞાન અને કુશળતાથી સજ્જ કરવા માટે, જે તેમને અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓને યોગ્ય રીતે વેચવા માટે સક્ષમ બનાવશે.

આચાર અને નીતિ સંહિતા પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા. આચાર અને નીતિ સંહિતાનું પાલન એ સંગઠનાત્મક સ્તરે આવશ્યક છે અને કર્મચારીઓ માટે તેનું પાલન કરવું ફરજિયાત છે. મેનેજમેન્ટ, સ્ટાફ અથવા એજન્ટો તરફથી કરાતા કોઈ પણ પ્રકારના ભ્રષ્ટાચાર જેમાં છેતરપિંડી, ક્રિકેટ્સ અને ગાહકો એ પાસેથી વિનંતી કરવામાં આવેલી અથવા માંગવામાં આવેલી તરફેણ પણ સમાવિષ્ટ છે, વગેરે માટે શૂન્ય સહિષ્ણુતા રહેશે.

યોગ્ય પ્રોત્સાહક માળખું અને વેચાણ પદ્ધતિઓ. ગ્રાહક-કેન્દ્રિત અભિગમના મહત્વને પ્રોત્સાહન આપવામાં આવશે, જે ગ્રાહકની જરૂરિયાતો અને સંતોષને અગ્રીમ રાખે છે. ગ્રાહકના હિતો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું એ બધા કર્મચારીઓ માટે ફરજિયાત છે. ગ્રાહકના હિતમાં ન હોય તેવી વર્તણૂક જેવી કે, ખોટી રીતે વેચાણ, તે ગ્રાહક માટે યોગ્ય છે કે કેમ તે ધ્યાનમાં લીધા વિના ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓનું બંડલિંગ, અથવા ગ્રાહકોને એમના માટે જે વધુ સાડું મૂલ્ય અથવા વધુ યોગ્ય હોઈ શકે છે એના બદલે અન્ય ચોક્કસ ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ તરફ દોરી જવું, વગેરે નાણાકીય, પ્રોત્સાહન અથવા પુરસ્કાર પદ્ધતિથી પ્રેરિત નથી તેની

ખાતરી કરવા માટે કાળજી લેવી જોઈએ.

ગ્રાહક પ્રતિસાદ. નેટ પ્રમોટર સ્કોર અને ગ્રાહક સંતોષ સ્કોર મેળવવા માટે ગ્રાહક સર્વે હાથ ધરવામાં આવશે અને તેના પરિણામોનું વિશ્લેષણ કરી તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક પ્રત્યેના જવાબદારીપૂર્ણ વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવા અને કામગીરી અને ગ્રાહકના સંતોષમાં સુધારો કરવા માટે કરવામાં આવશે.

યોગ્ય વસૂલાતની પદ્ધતિઓ અને એજન્ટોનો જવાબદારીપૂર્ણ ઉપયોગ. અયોગ્ય વસૂલાત/પુનઃપ્રાપ્તિ વર્તણૂક અને પ્રતિબંધો કે જે તે પ્રકારની વર્તણૂકના ઉપયોગ પર લાગુ કરવામાં આવશે, તે સ્પષ્ટ કરવાના રહેશે. બળજબરીથી વસૂલાત/પુનઃપ્રાપ્તિની પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ નહીં. જ્યાં વસૂલાત /પુનઃપ્રાપ્તિ માટે ત્રાહિત પક્ષકારો રોકાયેલા હોય, આવા ત્રાહિત પક્ષકારોએ પણ આ પ્રક્રિયાઓ માટે પ્રતિબદ્ધ થવું આવશ્યક છે. તે સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે ગ્રાહકોને શારીરિક નુકસાન પહોંચાડવાની ધમકી ન આપવામાં આવે અથવા તેમની પજવણી ન કરવામાં આવે.

F. ગ્રાહકના ડેટાની ગોપનીયતા, સુરક્ષા અને અખંડિતતા

વ્યક્તિગત ગ્રાહક ડેટાની ગોપનીયતાનો આદર કરવો. ગ્રાહક ડેટાનો ઉપયોગ માત્ર અધિકૃત હેતુઓ માટે અને ગ્રાહકની સંમતિથી કરવાનો રહેશે. ગ્રાહકના ડેટાને આંતરિક સ્ટાફ, ભાગીદાર કંપનીઓ અથવા અહિતકારી પરિબળો દ્વારા અયોગ્ય રીતે કે દુરુપયોગ થતો અટકાવવા અને ગ્રાહકોને છેતરપિંડીથી બચાવવા માટેની વ્યવસ્થા જાળવવાની રહેશે.

ગ્રાહકોનો ડેટા ગોપનીયતાનો અધિકાર જાળવવાનો રહેશે. ડિજિટલ યાત્રાના દરેક તબક્કે વ્યક્તિગત માહિતી એકત્ર કરવાનો હેતુ ગ્રાહક સમક્ષ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવાનો રહેશે અને ગ્રાહક પાસેથી સંમતિ લેવાની રહેશે. ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીનો પ્રકાર કે જે એકત્રિત કરવામાં આવશે અને તેમના ઉપયોગનો હેતુ ગ્રાહકોને જણાવવાનો રહેશે. ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓની જોગવાઈ માટે સીધીરીતે આવશ્યક હોય તેવી વ્યક્તિગત માહિતી જ એકત્રિત કરવામાં આવશે અને કાયદા મુજબ જરૂર હોય અથવા જોઈતી હોય ત્યારે જ તેને જાળવી રાખવામાં આવે. કાયદા મુજબ આવી વ્યક્તિગત માહિતી માટે આ પ્રકારની નિર્ધારિત સુરક્ષા વ્યવસ્થાઓ અને પ્રક્રિયાઓ તો ન્યૂનતમ લાગુ કરવાની જ રહેશે. ગ્રાહકોની આગોતરી સંમતિ વિના, તેમની વ્યક્તિગત માહિતી કોઈ પણ ત્રાહિત પક્ષને જાહેર કરવામાં આવશે નહીં, સિવાય કે આ પ્રકારની જાહેરાતને કરારબદ્ધ રીતે મંજૂરી આપવામાં આવી હોય, અથવા જ્યાં કાયદાના પાલન માટે જાહેરાત જરૂરી હોય. માત્ર લાગુ કાયદાને આધિન રહીને, કોઈ પણ બાયોમેટ્રિક માહિતીનો સંગ્રહ કરવો નહીં. ગ્રાહકના ડેટાની એક્સેસ માત્ર જાણવાની જરૂરિયાતના આધારે જ પૂરી પાડવાનો રહેશે. ગ્રાહકના ડેટાના સંદર્ભમાં ડેટા સુરક્ષા અને ગોપનીયતાના ચલણને પ્રોત્સાહિત કરવું જોઈએ.

ડેટા ગોપનીયતા નીતિ. ડેટા ગોપનીયતા નીતિ અને તેની સાથે સંકળાયેલી પ્રક્રિયાઓ ગ્રાહકના ડેટાની પ્રાપ્તિ, સંચાલન, સંગ્રહ, સુરક્ષા અને જાહેરાતને નિયંત્રિત કરવા માટે અમલમાં રહેશે.

G. ફરિયાદોના નિરાકરણ માટેની વ્યવસ્થા

ગ્રાહકો માટે ફરિયાદો અને સમસ્યાના નિરાકરણ માટે સમયસર અને પ્રતિભાવ આપતી વ્યવસ્થાઓ અમલમાં મૂકવાની રહેશે અને આ પ્રકારની વ્યવસ્થાઓનો ઉપયોગ ફરિયાદોના નિરાકરણ અને ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાં સુધારો કરવા એમ બંને માટે કરવાનો રહેશે.

જે ગ્રાહકો માટે વાપરવા માટે સરળ હોય તેવું ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર સ્થાપવાનું રહેશે. ફરિયાદો કરવા માટે ટોલ ફ્રી નંબર, ઇમેઇલ આઇડી, ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવવાની સુવિધા જેવી વિવિધ ચેનલો ઉપલબ્ધ કરાવવાની રહેશે. ગ્રાહકને ફરિયાદ કરવાના તેમના અધિકાર અને ફરિયાદ કરવાની પદ્ધતિથી વાકેફ કરવા જોઈએ. ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું ઝડપથી અને અસરકારક રીતે નિરાકરણ લાવવાનું રહેશે અને આવી ફરિયાદોનો ઉપયોગ કામગીરી સુધારવા માટે પ્રતિસાદ તરીકે કરવાનો રહેશે. ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમીક્ષા ત્રિમાસિક ધોરણે એક સમિતિ દ્વારા કરવામાં આવશે, જેમાં સિનિયર મેનેજમેન્ટનો સમાવેશ થાય છે અને જેની રચના નોર્ધન આર્ક ગ્રુપ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા દરેક ઉત્પાદન અને સેવા પર ગ્રાહક કેન્દ્રિત અભિગમ લાગુ કરવા, ફરિયાદ નિવારણ સહિત ગ્રાહક સાથેના સંબંધોના સંચાલનની દેખરેખ રાખવા અને ગ્રાહકના અનુભવને સુધારવા તેમજ ગ્રાહકના હિતના રક્ષણ માટે પગલાં લેવા માટે કરવામાં આવી છે.

જવાબદારીપૂર્ણ વેચાણ અને માર્કેટિંગ

આપણી સેવાઓ અને ઉત્પાદનોનું વેચાણ અને માર્કેટિંગ નૈતિક રીતે કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે આપણે પ્રયત્નશીલ રહેવું જોઈએ. આપણા વેચાણ અને માર્કેટિંગ માટે ક્યારેય ગ્રાહકોને ખોટી રજૂઆત કરે, છેતરે કે ગેરમાર્ગે દોરે એવા ન હોવા જોઈએ. સેવાઓ અને ઉત્પાદનોનું માર્કેટિંગ અને જાહેરાત સાચી અને સચોટ હોવી જોઈએ. આપણે હંમેશાં ગ્રાહકો અને લોકોની સંસ્કૃતિ પ્રત્યે અનુરૂપ અને સંવેદનશીલ રહેવું જોઈએ.

પારદર્શક અને સ્પષ્ટ

ગ્રાહકને વિચારપૂર્ણ નિર્ણય લેવા સક્ષમ બનાવવા માટે, સંપૂર્ણ, સંતુલિત, સ્પષ્ટ પણે સમજી શકાય તેવી અને સરળતાથી તુલનાત્મક હોય તે રીતે અમારી માર્કેટિંગ અને પ્રોડક્ટની માહિતી પૂરી પાડવા માટે અમે પ્રતિબદ્ધ છીએ.

સરળ અને ઉચિત મૂલ્યાંકન

અમે અમારા તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટેની ફી અને વ્યાજના દરો પર પારદર્શક અને તુલનાત્મક માહિતી પ્રદાન કરીએ છીએ. અમે એ સુનિશ્ચિત કરીએ છીએ કે કિંમતની માહિતી અદ્યતન છે અને અમારા ગ્રાહકો માટે સરળતાથી સુલભ છે. અમે અમારા ગ્રાહકોની વપરાશ વર્તણૂકના આધારે સરળતાથી સમજી શકાય તેવી મૂલ્યાંકન રચનાઓ પૂરી પાડવાને મહત્વ આપીએ છીએ.

જાહેરાત અને માર્કેટિંગ કાર્યવાહીમાં વિવિધતા

અમે વિવિધતા પ્રત્યે તેમજ જાહેરાત અને માર્કેટિંગ અભિયાનમાં કોઈ પણ રૂઢિગત વિચારોનો પ્રસાર ન કરવા પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધ છીએ.

પસંદગીની સ્વતંત્રતા

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અથવા સેવાઓના વેચાણ દ્વારા ગ્રાહકોની પસંદગીની સ્વતંત્રતા પર પ્રતિબંધ ન આવે તે માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે એટલે કે, ઉત્પાદનો અને સેવાઓનું વેચાણ અને માર્કેટિંગ જવાબદાર રીતે કરવામાં આવશે જ્યાં, ગ્રાહકોને તેમના માટે વધુ લાભકારી અથવા વધુ યોગ્ય હોય એ સિવાયના ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ તરફ વાળવામાં આવશે નહીં.

જાહેરાતની ઓળખ

ભારતના જાહેરાત કાયદા અને ધોરણો અનુસાર, અમે પ્રિન્ટ મીડિયામાં અને ઓનલાઇન જાહેરાતને એ મુજબ સ્પષ્ટપણે સૂચવીશું.

ટેકનિકલ અને સામાજિક કુશળતાઓનો વિકાસ

સહકાર્યકરો સાથેના વ્યવહારમાં અને અમારા ગ્રાહકોને સલાહ આપતી વખતે- બંને સ્થિતિમાં, નિષ્ણાતના જ્ઞાન ઉપરાંત, સામાજિક કુશળતાઓ અમારા વેચાણમાં નિર્ણાયક ભૂમિકા ભજવે છે. અમે તાલીમ, શિક્ષણ કાર્યક્રમોના સાતત્ય અને નિયમિત પ્રતિસાદ દ્વારા અમારા કર્મચારીઓને અમારાં મૂલ્યો અને વ્યાવસાયિક નીતિથી પરિચિત કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ.

ગુણવત્તા નિયંત્રણ

વેચાણની અન્ય બાબતો ઉપરાંત, આંતરિક નિયંત્રણ પ્રણાલિઓ અને ગ્રાહકોના સંતોષનું નિયમિત વિશ્લેષણ એ બાબતની ખાતરી કરે છે કે અમારી સેવાઓ અમે જે સિદ્ધાંતો અને માર્ગદર્શિકાઓને અનુસરીએ છીએ તેની સાથે સુસંગત છે.

ઉચિત વ્યવહાર

અમારી આચારસંહિતા અને નીતિ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે અમારા વેચાણ કર્મચારીઓ અમારા ગ્રાહકો પ્રત્યે ન્યાય અને સત્યનિષ્ઠા સાથે કાર્ય કરે છે. અમારા ગ્રાહકોના હિતો હંમેશા સુરક્ષિત રહે તે સુનિશ્ચિત કરવું એ અમારી સર્વોચ્ચ પ્રાથમિકતા છે.

ગ્રાહક અધિકારો

ઉચિત વ્યવહારનો અધિકાર

ગ્રાહકો સૌજન્યપૂર્ણ અને આદરસહિતના વ્યવહારના અધિકારી છે. નાણાકીય ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ ઓફર કરતી વખતે અને વિતરિત કરતી વખતે ગ્રાહક સાથે લિંગ, જાતીય અભિગમ, ઉંમર, ધર્મ, જાતિ, વંશ, વૈવાહિક દરજ્જો અને શારીરિક ક્ષમતા જેવા કારણોસર અન્યાયી રીતે ભેદભાવ ન થવો જોઈએ.

પારદર્શિતાનો અધિકાર, વાજબી અને પ્રામાણિક સોદાઓ

ગ્રાહકોને તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ; નિયમો અને શરતો; લોનની રકમ, વ્યાજ દર, વાર્ષિક ટકાવારી દરની સંપૂર્ણ વિગતો, ચાર્જિસ, ફી, પ્રીમિયમ, પેનલ્ટીની રકમ/દર અને પૂર્વ ચૂકવણી પ્રીમિયમની વિગતો વિશે સરળ અને સરળતાથી સમજી શકાય તેવી ભાષામાં, અને પૂરતી વિગતો સાથે સ્પષ્ટ માહિતી મેળવવાનો અધિકાર છે જેથી ગ્રાહક પાસેથી ઉત્પાદનની યોગ્ય અને વિચારપૂર્ણ પસંદગી કરવાની વાજબી અપેક્ષા રાખી શકાય. નિયમો અને શરતો ઉચિત હોવા જોઈએ, અને અધિકારો, જવાબદારીઓ અને જરૂરિયાતો સ્પષ્ટપણે અને શક્ય હોય ત્યાં સુધી સાદી અને સરળ ભાષામાં નિર્ધારિત કરાયેલી હોવી જોઈએ.

યોગ્યતાનો અધિકાર

ગ્રાહકોને એવા ઉત્પાદનો અને સેવાઓની ઓફર મેળવવાનો અધિકાર છે જે તેમની જરૂરિયાતોને અનુકૂળ હોય અને ગ્રાહકની નાણાકીય પરિસ્થિતિ અને સમજણના મૂલ્યાંકન પર આધારિત હોય. ગ્રાહકોને અધિકાર છે કે ગ્રાહકોને પૂરા પાડવામાં આવેલા કોઈ પણ ઉત્પાદન કે સેવાના બદલે આદાન-પ્રદાન તરીકે ત્રાહિત પક્ષના ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ સહિત અન્ય કોઈ પણ ઉત્પાદન કે સેવાનો લાભ લેવાની ફરજ પાડી શકાય નહીં.

ડેટાની ગોપનીયતાનો અધિકાર

ગ્રાહકોની ડેટા ગોપનીયતાના અધિકારને સમર્થન આપવામાં આવશે. ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીનો પ્રકાર કે જે એકત્રિત કરવામાં આવશે અને તેમના ઉપયોગનો હેતુ ગ્રાહકોને જાહેર કરવામાં આવશે. કાયદા મુજબ આવી વ્યક્તિગત માહિતી માટે આ પ્રકારની નિર્ધારિત સુરક્ષા વ્યવસ્થાઓ અને પ્રક્રિયાઓ તો ન્યૂનતમ લાગુ કરવામાં જ આવશે. અમારા ગ્રાહકોની પૂર્વસંમતિ વિના, તેમની વ્યક્તિગત માહિતી કોઈ પણ ત્રાહિત પક્ષને જાહેર કરવામાં આવશે નહીં સિવાય કે આ પ્રકારની જાહેરાતને કારણે રીતે મંજૂરી આપવામાં આવી હોય, અથવા જ્યાં કાયદાના અનુપાલન માટે જાહેરાત જરૂરી ન હોય ત્યાં સુધી જાહેર કરવામાં આવશે નહીં.

ફરિયાદ નિવારણનો અધિકાર

ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોના નિવારણનો અધિકાર રહેશે. ગ્રાહકોને યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે, જેથી તેઓ પૂછપરછ કરી શકે અથવા ફરિયાદ નોંધાવી શકે, જેમાં જેમના દ્વારા ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે એવા ત્રાહિત પક્ષકારો સંબંધિત પ્રશ્નોનો પણ સમાવેશ થાય છે.

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021

મુખ્ય વિશેષતાઓ

હેતુ

એનબીએફસીમાં અનુકૂળ ક્રેડિટ કલ્ચરને પ્રોત્સાહન આપવા અને દેશના ફાયદા માટે દેશની ક્રેડિટ સિસ્ટમનું નિયમન કરવા માટે, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("આરબીઆઈ") એ થાપણોને લગતી સેવાઓમાં રહેલી ઉણપો, લોન અને એડવાન્સિસ અને અન્ય ઉલ્લેખિત બાબતો સામેની ફરિયાદોના નિવારણની એક સિસ્ટમ પ્રદાન કરી છે. આ માટે આરબીઆઈએ સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 ("યોજના")ને નોટિફાઇ કરી હતી.

આ યોજના મુજબ, આરબીઆઈ દ્વારા નિયુક્ત લોકપાલ:

- લોકપાલ યોજનાની કલમ 9માં ઉલ્લેખિત કોઈ પણ એક કે તેથી વધુ આધારો પર દાખલ કરવામાં આવેલી સેવાઓની ખામીઓને લગતી ફરિયાદો મેળવે અને તેના પર વિચાર કરે
- સમજૂતી દ્વારા અથવા સંબંધિત એનબીએફસી અને નારાજ પક્ષકાર વચ્ચે સમાધાન અને મધ્યસ્થી મારફતે અથવા એવોર્ડ પસાર કરીને સંતોષ અથવા પતાવટની સુવિધા આપવી

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના આધાર

કોઈ પણ કાર્ય કે કપાતના પરિણામે ઉદ્ભવતી સેવાની ઉણપથી નારાજ કોઈ પણ ગ્રાહક આ યોજના હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

જો ગ્રાહકને કંપનીમાં રજૂઆત કર્યાની તારીખથી એક મહિનાની અંદર એનબીએફસી ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અથવા નોડલ અધિકારીનો જવાબ ન મળે, અથવા જો ગ્રાહક આ રીતે મળેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો યોજના અનુસાર જેના અધિકારક્ષેત્રમાં કંપનીની ઓફિસ આવેલી છે તે લોકપાલને ફરિયાદ કરી શકાય છે.

લોકપાલ પાસે ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની પ્રક્રિયા

- આ હેતુસર રચાયેલ પોર્ટલ મારફતે ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે (<https://cms.rbi.org.in>).
- રિઝર્વ બેંક દ્વારા સૂચિત કર્યા મુજબ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ દ્વારા સેન્ટ્રલાઇઝડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને પણ ફરિયાદ મોકલી શકાય છે.
- જો ફરિયાદ ભૌતિક ફોર્મમાં રજૂ કરવામાં આવે તો તે ફરિયાદી દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષર કરેલી હોવી જોઈએ. ફરિયાદ રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલ ફોર્મેટમાં અને જરૂરી માહિતી સાથે ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડમાં સબમિટ કરવાની રહેશે.

લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણય લે છે

લોકપાલ દ્વારા ફરિયાદનું નિવારણ ત્યારે થઈ ગયેલું માનવામાં આવશે જ્યારે:

- લોકપાલના હસ્તક્ષેપ પર નિયમનકારી એન્ટિટી દ્વારા ફરિયાદી સાથે તેની પતાવટ કરવામાં આવી હોય; અથવા
- ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્યથા (જે નોંધાયેલ હોઈ શકે છે) સંમત થયો હોય કે ફરિયાદના નિરાકરણનો પ્રકાર અને

વિસ્તાર સંતોષકારક છે; અથવા

- ફરિયાદીએ સ્વૈચ્છિક રીતે ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી હોય.

જો ગ્રાહક લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું તે અપીલ કરી શકે છે,
ફરિયાદી, જો લોકપાલના ચૂકાદા અથવા ફરિયાદ નામંજૂર થવાથી નારાજ હોય, તો તે ચૂકાદો પ્રાપ્ત થયાના અથવા ફરિયાદ
નામંજૂર થયાના 30 દિવસની અંદર, અપીલ પ્રાધિકારી સમક્ષ અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

વધુ વિગતો માટે www.rbi.org.in પર જુઓ