

સમુજ્જતિ ફાઈનાન્શિયલ ઈન્ટરમીડિએશન એન્ડ સર્વિસિઝ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ આરબીઆઈના મુખ્ય પરિપત્ર પર આધારિત છે. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ આરબીઆઈ (મુખ્ય પરિપત્ર ડીએનબીઆર (પીડી) સીસી નં. 054/03.10.119/2015-16, તારીખ 1 જુલાઈ, 2015) આરબીઆઈ ચાલુ સમયગાળા દરમિયાન પરિપત્રની સૂચનાઓ જાહેર કરવાની છે. એ પછી ઉપરોક્ત પરિપત્રમાં પણ તે અનુસાર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં સુધારા કરી તેને અપડેટ કરવામાં આવશે.

I. કોડ વિષયવસ્તુ:

કોડના વિષયવસ્તુમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થયેલો હશે:

1. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા અંગેના ધોરણો નક્કી કરીને ફેર પ્રેક્ટિસને પ્રોત્સાહન પૂરું પાડવામાં આવશે.
2. પારદર્શિતા વધારવામાં આવશે જેથી ગ્રાહકો વધુ સારી રીતે સમજી શકે કે કંપની તરફથી કેવા પ્રકારની સેવાઓ પ્રદાન કરવામાં આવશે.
3. કંપની પ્રત્યે ગ્રાહકોમાં વિશ્વાસનો વધારો કરવો..

II. કોડ એપ્લિકેશન

કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ પર કોડ લાગુ પડે છે. પોતાના ગ્રાહકોની નાણાકીય જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે કંપની તેની વિવિધ પ્રોડક્ટ્સનું મૂલ્યાંકન કરવાનું ચાલુ રાખશે. કંપનીએ પોતાના ગ્રાહકો માટે વિકસાવેલી અને તેના દ્વારા આપવામાં આવતી કોઈપણ પ્રોડક્ટ પર આ કોડ લાગુ પડશે.

III. લોન અને તે અંગેની પ્રક્રિયા માટેની અરજી

1. દેવાદાર સાથેના તમામ પત્ર-વ્યવહાર સ્થાનિક ભાષા અથવા દેવાદાર સમજી શકે એવી ભાષામાં હશે.
2. લોન એપ્લિકેશનમાં દેવાદારના હિતમાં હોય એવી તમામ જાણકારી સામેલ હશે, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા રજૂ કરેલા નિયમો અને શરતો સાથે સરખામણી કરી શકાય અને દેવાદાર યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકે. લોન અરજી માટેના ફોર્મમાં તેની સાથે રજૂ કરવા માટેના જરૂરી ડોક્યુમેન્ટ્સ અંગેની સૂચના આપેલી છે.
3. અમે તમામ લોન એપ્લિકેશન્સ માટે રીસિપ્ટ આપવાની સિસ્ટમ બનાવીશું. આ રીસિપ્ટમાં લોન એપ્લિકેશનના નિકાલ માટેની સમયમર્યાદા વિશે પણ જણાવવામાં આવ્યું આવશે.

IV. લોન મંજૂરી અને નિયમો/શરતો

1. અમે દેવાદારને તેઓ સમજી શકે એવી ભાષામાં લેખિતમાં જણાવીશું અને દેવાદારને દરેક રીતે સમજાય એ રીતે લોનની મંજૂરીનો પત્ર આપીશું અથવા લોનની રકમ મંજૂર થવાની સાથે વ્યાજના વાર્ષિક દર સહિતના શરતો અને નિયમો સમજાવી તથા તે માટેની અરજી કરવાની અને દેવાદાર અમારા રેકોર્ડ અનુસાર નિયમો અને શરતોના સ્વીકાર સાથે તે રકમ સ્વીકારે એ અંગે સમજાવીશું.
2. લોનના કરારમાં વિલંબિત ચૂકવણી માટે જે દંડની રકમ થશે તે અંગે બોલ્ડ ટાઇપમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
3. લોન મંજૂરી કે લોન આપતી વખતે તમામ દેવાદારને સમજાય એ ભાષામાં લોનના કરારની સાથે પ્રત્યેક કોપીનું બીડાણ કરવામાં આવશે.

V. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સાથે લોન મંજૂર કરવી

1. જો નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પ્રકારનો ફેરફાર થાય, જેમ કે, ચૂકવણીનું શીડ્યુલ, વ્યાજના દર, સર્વિસ ચાર્જીસ, પુનઃચૂકવણી અંગેના ચાર્જીસ વગેરેમાં ફેરફાર થાય તો તે અંગે દેવાદારને સમજાય તેવી ભાષામાં

અથવા તે સમજી શકે તેવી ભાષામાં નોટિસ આપીશું. આ સાથે એ પણ ખાતરી આપવામાં આવે છે કે અમે વ્યાજ દરમાં કરેલા ફેરફાર અને આ ફેરફારની અસર માત્ર આશાવાદિતા સાથે થશે. આ સંદર્ભમાં લોનના કરારમાં અનુકૂળ શરતો રાખવામાં આવશે.

2. કરાર અનુસાર રીકોલ માટેનો નિર્ણય અથવા તો ઝડપથી ચૂકવણી કરવી કે તે અંગેની કામગીરી વિશે લોનના કરાર સાથે જ જણાવવામાં આવશે.

3. તમામ ડ્યૂની ચૂકવણી થઈ જાય ત્યારે અમારા તરફથી તમામ સિક્યોરિટીઝ પરનો દાવો છોડી દેવામાં આવશે અથવા જો એ ખ્યાલ આવશે કે લોન અંગે કેટલીક રકમ લેણી નીકળે છે અથવા તો તેના પર અન્ય કોઈ પ્રકારનો દાવો હશે તો તે અંગે દેવાદાર સાથે વાત કરી તેને તમામ વિગતો સાથે બાકી નીકળતા દાવાઓ અને શરતો અનુસાર નોટિસ આપવામાં આવશે જે જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવાનો નિકાલ ન થઈ જાય અથવા તે ચૂકવાઈ ન જાય ત્યાં સુધી અમારા કબજામાં રહેશે.

VI. સામાન્ય બાબતો

1. અમે દેવાદારની કોઈ પણ બાબતમાં દખલ નહીં કરીએ સિવાય કે તેનો સંબંધ લોનના કરારનાં શરતો અને નિયમોમાં જણાવાયેલા હેતુના સંદર્ભમાં હશે. (સિવાય કે જે તે જાણકારી દેવાદાર દ્વારા પહેલાં આપવામાં આવી ન હોય, તો તેની નોંધ લેવામાં આવશે.)
2. દેવાદાર તરફથી લીધેલ લોન એકાઉન્ટને ટ્રાન્સફર કરવા માટે કોઈ રીસિપ્ટ આપવાની માગણી કરવામાં આવશે તો તેને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે અથવા અન્ય રીતે જેમ કે, અમારો જો કોઈ વિરોધ હોય તો તે રીસિપ્ટ માટેની માગણીની તારીખથી 21 દિવસમાં જણાવવામાં આવશે. આ પ્રકારની ટ્રાન્સફર કાયદા સાથેના સંદર્ભમાં કરારની પારદર્શી શરતો અનુસાર કરવામાં આવશે.
3. લોનની રીકવરી કરવા અંગે અમારા તરફથી કોઈ પ્રકારની હેરાનગતિ કરવામાં નહીં આવે જેમ કે, દેવાદારને સતત ગમે તે સમયે હેરાન કરવા, લોનની રીકવરી માટે બળનો પ્રયોગ વગેરે. અમારા તરફથી એ ખાતરી પણ આપવામાં આવે છે કે અમારા સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વર્તન કરવા માટે સારી રીતે તાલીમ આપવામાં આવી છે.
4. અમે કોઈ પ્રકારના ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ અથવા પ્રી-પેમેન્ટની પેનલ્ટી તમામ ફ્લોટિંગ રેટની ટર્મ લોન જે વ્યક્તિગત દેવાદારોને આપવામાં આવી હોય તેના પર વસૂલ નહીં કરીએ.

VII. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારીઓ

અમારા બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ પણ ચોક્કસ તકરારના મુદ્દાઓને સંસ્થામાં જ ઉકેલ લાવી આપશે. જેમ કે જો સંસ્થા દ્વારા એવી ખાતરી આપવામાં આવી હોય કે સંસ્થાની કામગીરીઓના નિર્ણય સામે મતભેદ ઉત્પન્ન થતા હશે તો તેના વિશે બરાબર સાંભળવામાં આવશે અને તેનો તે પછીના ઉચ્ચ સ્તર પર નિકાલ કરવામાં આવશે. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમયાંતરે ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડની અસરકારકતાનો રીવ્યૂ કરતાં રહેશે અને તેની કામગીરી મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે યોગ્ય રીતે અમલી છે કે નહીં તેની પણ ચકાસણી કરતા રહેશે. આની સાથે નિયમિત સમયાંતરે બોર્ડને તે અંગેના અહેવાલનો મત જે તેમાં વર્ણવ્યા અનુસાર આપવામાં આવશે.

VIII, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

કામગીરીના સ્તરે અમે નીચે મુજબની જાણકારી અમારા ગ્રાહકોના લાભ માટે અમારી દરેક શાખા કે સ્થળ જ્યાં અમારો વ્યવસાય કાર્યરત હશે ત્યાં ચોક્કસપણે દર્શાવીશું.

(a) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલીફોન કે મોબાઇલ નંબર તથા ઇમેઇલ) આ અધિકારી અમારી સામે લોકોને કોઇ પ્રકારની ફરિયાદ હોય તો તેનો ઉકેલ લાવવા મટે સંપર્ક કરશે.

(b) જો ફરિયાદ અથવા મતભેદનું એક મહિનામાં નિવારણ નહીં આવે તો ગ્રાહક આરબીઆઇના ડીએનબીએસની પ્રાદેશિક ઓફિસમાં જે તે ઇનચાર્જ ઓફિસર જેના અંતર્ગત અમારી અધિકૃત ઓફિસનો સમાવેશ થતો હોય તેને અપીલ કરી શકે છે. (સંપૂર્ણ સંપર્ક અંગેની વિગતો)

ગ્રાહકોના હેતુને સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવે એ રીતે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા કંપની દ્વારા જાહેર નોટિસ આપીને હાથ ધરવામાં આવશે અને તેની સાથે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો તથા આરબીઆઇની પ્રાદેશિક ઓફિસની પણ વિગતો હશે.

IX. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના વ્યવહારનો પ્રકાર અને ભાષા

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ જે સરળ ભાષામાં હશે અને તેને અમારી વેબ-સાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જો કંઈ પણ આવશ્યકતા જણાય તો વિવિધ સ્ટેકહોલ્ડર્સની જાણકારી માટે પણ તે ઉપલબ્ધ રહેશે.

X. વ્યાજના દર

- (a) અમે એવા વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવ્યું છે જે ખાતાં સંબંધિત બાબતો જેવી કે, ફંડની કિંમત, નફો અને જોખમનો પ્રકાર અને લોન તથા એડવાન્સીસ માટે લેવામાં આવતા વ્યાજના દરને અલગ પાડે. વ્યાજના દર અને જોખમના પ્રકારને સમજવા માટે તથા વિવિધ શ્રેણીના દેવાદારોના વિવિધ વ્યાજ દરના ચાર્જને વર્ગીકૃત કરવા તે અંગે દેવાદાર અથવા ગ્રાહકને અરજી માટેના ફોર્મમાં અને તેના મંજૂરી પત્રમાં જે વ્યાવહારિક બાબતો હશે તેમાં જણાવવામાં આવ્યું હશે.
- (b) વ્યાજના દર અને જોખમના પ્રકાર માટેનો સંદર્ભ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર જોવા મળી શકશે અથવા તેને જે તે સંબંધિત અખબારમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ અથવા અન્ય કોઈ રીતે પ્રકાશિત જાણકારીમાં જણાવેલા વ્યાજના દરને કોઈ પણ સમયે અપડેટ કરવામાં આવી શકશે.
- (c) વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર અનુસાર હશે જેથી દેવાદારને ખાતાંનો કેટલો ચાર્જ થશે તેના ચોક્કસ દરની જાણ હોય.
- (d) અમે વ્યાજ દર અને પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય ચાર્જીસને વિસ્તૃત રીતે ચોક્કસ આંતરિક નિયમો અને પ્રક્રિયા દ્વારા બનાવીશું.

XI. અમારા દ્વારા ફાઇનાન્સ કરવામાં આવેલા વ્હીકલ્સનો પુનઃકબજો

અમે દેવાદાર સાથેના લોન માટેના કરાર અથવા કોન્ટ્રાક્ટમાં પુનઃકબજા માટેનું એક કલોઝ રાખીશું જે કાયદેસર રીતે લાગુ રહેશે. આમાં પારદર્શિતાની ખાતરી માટે કોન્ટ્રાક્ટ અથવા લોન માટેના કરારના શરતો અને નિયમોમાં પણ આ મુજબની જોગવાઈ રહેશે (a) કબજો લેતાં પહેલાં નોટિસનો સમયગાળો, (b) નોટિસનો સમયગાળ સંજોગો અનુસાર અલગ હોઈ શકે છે, (c) સિક્યોરિટી માટે કબજો મેળવવાની પ્રક્રિયા, (d) દેવાદારને લોનની પુનઃચૂકવણી માટે જે તે મિલકતના વેચાણ કે હરાજી પહેલાં જોગવાઈ અનુસાર છેલ્લી તક આપવામાં આવશે, (e) દેવાદારને પુનઃચૂકવણીની પ્રક્રિયા કરવા દેવામાં આવશે અને (f) મિલકતના વેચાણ કે હરાજી માટેની પ્રક્રિયા. આ માટેના નિયમો અને શરતોની એક નકલ દેવાદારને પણ આપવામાં આવશે.

XI. સોનાના દાગીનાની સામે ધિરાણ

જ્યારે વ્યક્તિના સોનાના દાગીના સામે ઉધાર આપવાનાં હશે ત્યારે અમે ઉપરોક્ત બાબતો ઉપરાંત વધારાના મુદ્દાઓ પણ અપનાવીશું. અમે સોના સામે આપવામાં આવેલ રકમ માટે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર

કરાયેલી નીતિ અપનાવીશું જે નીચે મુજબ છે:

- (a) આવશ્યક પગલાં લઈ એ ખાતરી કરીશું કે આરબીઆઈ દ્વારા જે કેવાયસી માર્ગદર્શન આપવામાં આવ્યું છે તેની સાથે અનુકૂળ છે કે નહીં અને એ ચોકસાઈ કરીશું કે ગ્રાહક કોઈ પણ લોન વધારતાં પહેલાં તે અંગેની પૂરતી યોગ્યતા ધરાવે છે.
- (b) પ્રાપ્ત થયેલા ધરેણાં માટે યોગ્ય વિસ્તૃત પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે.
- (c) સોનાના ધરેણાંની માલિકીના સંતોષ માટેની આંતરિક સીસ્ટમ્સ
- (d) સોનાના ધરેણાંને ચોક્કસ સીસ્ટમ્સ માટે સલામત કસ્ટડીમાં રાખવામાં આવશે, આ સીસ્ટમ્સને તે જે રીતે કાર્યરત હોય તે રીતે જોવામાં આવશે, તેના સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ આપવામાં આવશે અને સમયાંતરે આંતરિક ઓડિટર્સ દ્વારા ચકાસણી કરીને ખાતરી કરવામાં આવશે જે પ્રક્રિયાનો કડક રીતે અમલ કરવામાં આવશે. આવી લોનને કોઈ પણ શાખા દ્વારા વધારી શકાશે નહીં કેમ કે ધરેણાંને રાખવા માટે ચોક્કસ સુવિધા હોતી નથી.
- (e) ધરેણાં યોગ્ય વ્યક્તિ દ્વારા ખાતરી કરવામાં આવ્યા પછી જ સ્વીકારવામાં આવશે.
- (f) જો દેવાદારને આગોતરી નોટિસ આપવા છતાં કોઈ પ્રકારની પુનઃચૂકવણી ન થાય તેવા કિસ્સામાં પારદર્શી હરાજીની પ્રક્રિયા અપનાવવામાં આવશે. આમાં વ્યાજ માટે કોઈ પ્રકારના મતભેદ નહીં હોય અને હરાજીની પ્રક્રિયા એ ખાતરી આપશે કે હરાજીની પ્રક્રિયા દરમિયાન તમામ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ જે તે સંબંધિત સમૂહ કંપનીઓ અને તેની પેટા કંપનીઓ સાથે કરવામાં આવશે.
- (g) હરાજીની જાહેરાત જાહેર જનતાને માટે ઓછામાં ઓછા બે અખબારમાં જાહેરાત દ્વારા સરળ ભાષામાં સમજી શકાય એ રીતે અને અન્ય રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.
- (h) પોલિસી અનુસાર અમે સ્વયં કોઈ પણ હરાજીમાં ભાગ નહીં લઈએ
- (i) સોનાની બાબતમાં જે હરાજી કરવામાં આવશે તે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ હરાજી કરનારાઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે.
- (j) આ નીતિમાં એ સીસ્ટમ અને પ્રક્રિયા પણ આવરી લેવાયેલી છે, જે ડીલિંગ દરમિયાન કરવામાં આવેલ કોઈ પણ પ્રકારની છેતરપિંડી જેમાં ફરજોની અદલાબદલીમાં અલગ રહેવું, તેનું અમલીકરણ અને મંજૂરીનો સમાવેશ થાય છે.
- (k) લોનના કરારમાં હરાજી પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ ઉમેરવામાં આવી હશે.

XII. સમાલોચના

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને માન્ય કરવા માટેની સમાલોચના અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાની કામગીરી મેનેજમેન્ટ દ્વારા નિયમિત રીતે કરવામાં આવશે અને તે અંગેનો અહેવાલ નિયમિત રીતે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સબમિટ કરવામાં આવશે. આ કોડની અપડેટ થયેલી નકલ કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં

આવશે.