

બજાજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

ઓક્ટોબર 2023

વર્ઝન.6.0

અનુપાલન વિભાગ

અનુક્રમણિકા

ક્રમ સંખ્યા	વિગતો	પેજ નંબર
1.	પરિચય	3
2.	મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ	3
3.	માહિતી	3
4.	લોનની એપ્લિકેશન અને તેની પ્રક્રિયા	4
5.	લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો	4
6.	લોન એકાઉન્ટમાં દંડાત્મક શુલ્ક	4
7.	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ	5
8.	સમાન માસિક હપ્તાઓ (ઇએમઆઇ) આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું રીસેટ	5
9.	સામાન્ય	6
10.	ફરિયાદ નિવારણ	6
11.	નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ સ્કીમ, 2018 - નોડલ અધિકારી/મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નિમણૂક	7
12.	વેબસાઇટ પર હોસ્ટિંગ	7
13.	વધુ પડતા વ્યાજની વસૂલાત સંબંધિત નિયમો	8
14.	ધિરાણ કરાયેલ વાહનોનો કબજો	8
15.	ગિરવે મૂકવામાં આવેલ સોનાની જ્વેલરી સામે ધિરાણ	8
16.	માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	9
17.	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સમીક્ષા	10

1. પરિચય

બજાજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ એ ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") માં નોંધાયેલ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ ડિપોઝિટ સ્વીકારતી કંપની છે, જે હાલમાં તેના વિવિધ ગ્રાહકોને વિવિધ પ્રકારની લોન, જેવી કે કન્ઝ્યુમર ડ્યુરેબલ લોન, પર્સનલ લોન, ટૂ-વ્હીલર લોન, પ્રોપર્ટી, શેર્સ વગેરે સામે લોન આપવાનું કામ કરે છે. આવી ક્રેડિટ સુવિધાઓ વિવિધ પ્રકારના ગ્રાહકોને આપવામાં આવી રહી છે, જેમાં વ્યક્તિઓ, ભાગીદારી પેઢીઓ, કંપનીઓ અને અન્ય કાનૂની સંસ્થાઓ શામેલ છે.

RBI ના નિર્દેશો મુજબ બજાજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("કંપની") ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી) ધરાવે છે અને તેને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂરી આપવામાં આવી છે. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ફેર પ્રેક્ટિસ/ ધોરણોના સિદ્ધાંતો નક્કી કરે છે.

કંપનીએ આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("કોડ") અપનાવેલ છે અને તેને અમલમાં મૂકેલ છે. આ કોડ કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ અને સર્વિસની કેટેગરી પર લાગુ પડે છે (હાલમાં પ્રદાન કરવામાં આવતી અને જે ભવિષ્યમાં પ્રદાન કરવામાં આવનાર).

2. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

ગ્રાહકો માટે કંપનીની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ:

- i. ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં યોગ્ય અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવું:
 - કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ અને સર્વિસ માટે અને તેના કર્મચારીઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રેક્ટિસમાં કોડમાં ઉલ્લેખિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણો અનુસાર કાર્ય કરવા;
 - કંપનીના તમામ પ્રોડક્ટ અને સર્વિસ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે છે તેની ખાતરી કરવી;
 - ગ્રાહકો સાથે કંપનીનો વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહેશે
- ii. કંપનીની પ્રોડક્ટ કેવી રીતે કામ કરે છે તે ગ્રાહકોને આ રીતે સમજાવો:
 - તેમની આર્થિક અસરો સમજાવીને
- iii. ભૂલ થઈ હોય તેવી બાબતોમાં ઝડપી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવા માટે:
 - ભૂલો સુધારો;
 - ગ્રાહકની ફરિયાદોને સંભાળો;
 - જો ગ્રાહકો હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ આગળ કોને ફરિયાદ કરી શકે છે તે જણાવો
- iv. કોડને પ્રકાશિત કરો, તેને કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકો અને ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવે ત્યારે કોપી ઉપલબ્ધ કરાવો.

3. માહિતી

- a) ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને પરિપૂર્ણ કરતી પ્રોડક્ટ અને સર્વિસ પસંદ કરવામાં મદદ કરવી અને તેમને રુચિ હોય તે સર્વિસ અને પ્રોડક્ટની મુખ્ય વિશેષતાઓને સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી આપો.
- b) ગ્રાહકની સારી ઓળખ અને એક્સેસની પરખ માટે તેમજ કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટે કંપનીને આપવાના જરૂરી ડોક્યુમેન્ટ અને માહિતી વિશે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરો.

4. લોનની એપ્લિકેશન અને તેની પ્રક્રિયા

- કરજદાર સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા કરજદારને સમજાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- કંપનીના લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં કરજદારના હિતને અસર કરતી આવશ્યક માહિતી શામેલ હશે, જે અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરવામાં તથા કરજદારને માહિતગાર નિર્ણય લેવામાં મદદરૂપ બનશે. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં એપ્લિકેશન ફોર્મ સાથે જમા કરાવવાના જરૂરી ડોક્યુમેન્ટની માહિતી આપવામાં આવશે.
- કંપની પાસે લોન એપ્લિકેશન મળ્યાની પહોંચ આપવાની સિસ્ટમ હશે. લોનની એપ્લિકેશનનો નિકાલ કેટલા સમયમાં કરવામાં આવશે તે પહોંચમાં જણાવવામાં આવશે.

5. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

કંપની દ્વારા વાર્ષિક વ્યાજ દર અને એપ્લિકેશન કરવાની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ સ્થાનિક ભાષામાં અથવા કરજદારને સમજાતી હોય તે ભાષામાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્ય રીતે લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે અને કરજદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેમના રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવશે. કંપની દ્વારા લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઘાટા અક્ષરોમાં, ગ્રાહક તરફથી કરવામાં આવતી મોડી પરત ચુકવણી બદલ અને/અથવા અન્ય કોઈપણ ડિફોલ્ટ થવાની ઘટના માટે વસૂલવામાં આવનાર દંડાત્મક શુલ્કનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

કંપની તમામ કરજદારને લોનની મંજૂરી / વિતરણ સમયે લોન એગ્રીમેન્ટમાં જણાવવામાં આવેલ દરેક બિડાણની એક કોપી સાથે કરજદારને સમજાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં લોન એગ્રીમેન્ટની એક કોપી પ્રદાન કરશે.

લોનની સંપૂર્ણ પરત ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી, લોનની ચુકવણી કરવા માટેની ચોક્કસ નિયત તારીખો, લોનની પરત ચુકવણીની અવધિ, મુદલ અને વ્યાજ વચ્ચેનું વિવરણ, એસએમએ/એનપીએ વર્ગીકરણની તારીખોના ઉદાહરણો વગેરે વિશે કરજદારને લોનની મંજૂરીના સમયે તથા તે પછી મંજૂરીના નિયમો/લોન એગ્રીમેન્ટથી સંબંધિત ફેરફારો, જો કોઈ હોય તો, ફેરફારના સમયે, જાણ કરવામાં આવશે. મુદલ અને/અથવા વ્યાજની ચુકવણી પર મોરેટોરિયમ સુવિધા સાથેની લોનના કિસ્સામાં, પરત ચુકવણીની શરૂઆતની ચોક્કસ તારીખ પણ કરજદારને જણાવવામાં આવશે.

6. લોન એકાઉન્ટમાં દંડાત્મક શુલ્ક

- જો કરજદાર દ્વારા લોન કરારના મહત્વના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ લેવામાં આવે તો, તેને 'દંડાત્મક શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડાત્મક વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે ધિરાણ પરના વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ રહેશે નહીં એટલે કે, આવા શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન એકાઉન્ટમાં વ્યાજને કંપાઉન્ડિંગ કરવા માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- કંપની વ્યાજ દર સાથે કોઈપણ અતિરિક્ત ઘટક રજૂ કરશે નહીં અને આ ગાઇડલાઇનનું અક્ષરશઃ અને ભાવનાત્મક બંને રીતે પાલન કરવાનું સુનિશ્ચિત કરશે.
- કંપની લોન પર દંડાત્મક શુલ્ક અથવા તેના જેવા અન્ય શુલ્ક, તેને જે પણ નામ કહેવામાં આવે તે અંગે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ બનાવશે.
- દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ/રકમ ચોક્કસ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવ વિના વ્યાજબી હશે અને લોન કરારના મહત્વના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલના દંડાત્મક શુલ્કને અનુરૂપ હશે.

- e) વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે 'વ્યક્તિગત કરજદારો'ને મંજૂર કરેલ લોનના કિસ્સામાં દંડાત્મક શુલ્ક, મહત્વના નિયમો અને શરતોના અનુપાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત કરજદારોને લાગુ દંડાત્મક શુલ્ક કરતાં વધુ રહેશે નહીં.
- f) વ્યાજ દરો અને સર્વિસ શુલ્ક હેઠળ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત થવા ઉપરાંત, લોન એગ્રીમેન્ટમાં ગ્રાહકોને દંડાત્મક શુલ્કની રકમ/નિયતપ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે કંપની દ્વારા લોન એગ્રીમેન્ટમાં અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) માં જાહેર કરવામાં આવશે.
- g) જ્યારે પણ મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રિમાઇન્ડર કરજદારોને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ દંડાત્મક શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવાની કોઈપણ ઘટના અને તેના કારણોની પણ જાણ કરવામાં આવશે.

વ્યાજબી ધિરાણ પ્રેક્ટિસ- લોન એકાઉન્ટ પર દંડાત્મક શુલ્ક અંગેની એક અલગ નીતિ લાગુ કરવામાં આવી છે અને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા તેની 17 ઓક્ટોબર, 2023 ના રોજ યોજાયેલી મીટિંગમાં તેને યોગ્ય રીતે મંજૂર કરવામાં આવી છે.

7. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ

- a) વિતરણનું શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે કંપની સ્થાનિક ભાષામાં અથવા કરજદારને સમજાય તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે. વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર હવે પછીથી લાગુ થાય તેની ખાતરી કંપની દ્વારા કરવામાં આવશે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન એગ્રીમેન્ટમાં શામેલ કરવામાં આવશે.
- b) એગ્રીમેન્ટ હેઠળ ચુકવણી અથવા પરફોર્મન્સને રિફોલ/એક્સિલરેટ કરવાનો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટ અનુસાર રહેશે.
- c) કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમ ચૂકવાયા બાદ, કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝને કરજદાર સામેના કંપનીના અન્ય કોઈપણ ક્લેઇમમાંથી મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો કરજદારને બાકીના ક્લેઇમ વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે અને સંબંધિત ક્લેઇમની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સૂચના આપવામાં આવશે.

8. સમાન માસિક હપ્તો (ઇએમઆઇ) આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું રીસેટ

- a) ઇએમઆઇ આધારિત ફ્લોટિંગ દરની પર્સનલ લોન મંજૂર કરતી વખતે, કંપનીએ કરજદારોની લોનની પરત ચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેવી જરૂરી છે જેથી તે સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે લોનની મુદત દરમિયાન વ્યાજ દરોમાં સંભવિત વધારો કરવા, મુદત વધારવા અને/અથવા ઇએમઆઇમાં વધારો કરવા માટે પર્યાપ્ત હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે. જો કે, ઇએમઆઇ આધારિત ફ્લોટિંગ દરની પર્સનલ લોનના સંદર્ભમાં, વધતા વ્યાજ દરોને ધ્યાનમાં રાખીને, કરજદારો સાથે યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર અને/અથવા સંમતિ વિના, લોનની મુદત વધારવા અને/અથવા ઇએમઆઇની રકમમાં વધારો કરવા સંબંધિત ઘણા ગ્રાહકોની ફરિયાદો પ્રાપ્ત થઈ છે. આ સમસ્યાઓનું સમાધાન કરવા માટે, એનબીએફસીને અમલીકરણ અને અનુપાલન માટે નીચેની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે યોગ્ય નીતિ માળખું અમલમાં મૂકવાની સલાહ આપવામાં આવે છે:
 - i. મંજૂરીના સમયે, કંપની લોન પરના વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર કે જેનાથી ઇએમઆઇમાં અને/અથવા મુદતમાં અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે તેના વિશે કરજદારોને સ્પષ્ટપણે જાણ કરશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર ઇએમઆઇ/ મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારાની જાણ કરજદારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તરત જ કરવામાં આવશે.

- ii. વ્યાજ દરો રીસેટ કરતી વખતે, કંપની બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ મુજબ કરજદારોને ફિક્સ્ડ દર પર સ્વિચ ઓવર કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે. નીતિ, અન્ય બાબતોની સાથે, લોનની મુદત દરમિયાન કરજદારને કેટલી વાર સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે નિર્દિષ્ટ કરે છે.
 - iii. કરજદારોને આ પસંદ કરવાની પસંદગી પણ આપવામાં આવશે-
 - (ક) ઇએમઆઇમાં વધારો અથવા મુદત લંબાવવી અથવા બંને વિકલ્પોનું સંયોજન ; અને,
 - (ખ) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, લોનની આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રકમની પૂર્વ ચુકવણી કરવી.

ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પૂર્વ-ચુકવણી દંડ વસૂલવામાં આવશે અને તે વર્તમાન સૂચનાઓને આધિન રહેશે.
 - iv. ફ્લોટિંગમાંથી ફિક્સ્ડ દરની લોનમાં સ્વિચ કરવા માટે લાગુ પડતા તમામ શુલ્ક અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોના અમલ માટે આકસ્મિક અન્ય કોઈપણ સેવા શુલ્ક/વહીવટી ખર્ચ વિશે કંપની દ્વારા મંજૂરી પત્રમાં અને સમયાંતરે આવા શુલ્ક/ખર્ચમાં ફેરફારના સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
 - v. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ દરની લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નેગેટિવ અમોર્ટાઇઝેશન થતું નથી.
 - vi. કંપની દરેક ત્રિમાસિકના અંતે એક સ્ટેટમેન્ટ યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા કરજદારો માટે શેર કરશો/સુલભ બનાવશે, જેમાં ઓછામાં ઓછી મુદલ અને આજ સુધીમાં વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજ, ઇએમઆઇની રકમ, બાકી ઇએમઆઇની સંખ્યાની વિગતો અને લોનની સમગ્ર મુદત માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર)ની ગણતરી હશે. કંપની દ્વારા સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે સ્ટેટમેન્ટ સરળ હોય અને કરજદાર દ્વારા સરળતાથી સમજાય તેવું હોય.
- આ સૂચનાઓ, સમાન માસિક હપ્તાવાળી લોન ઉપરાંત, ઉચિત ફેરફાર સાથે વિવિધ મુદતની તમામ સમાન હપ્તા આધારિત લોન પર પણ લાગુ થશે.

સમાન માસિક હપ્તાઓ (ઇએમઆઇ) આધારિત પર્સનલ લોનના ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને રીસેટ કરવા અંગેની અલગ નીતિને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા તેની 17 ઓક્ટોબર, 2023 ના રોજ આયોજિત મીટિંગમાં યોગ્ય રીતે મંજૂર કરવામાં આવી છે.

9. સામાન્ય

- a) લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની કરજદારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે કરજદાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય અને કંપનીના ધ્યાન પર આવી હોય).
- b) કરજદારના એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર માટે કરજદાર દ્વારા એપ્લિકેશન કરવામાં આવે તે કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા વાંધો, જો કોઈ હોય તો, એપ્લિકેશન મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવી ટ્રાન્સફર કાયદાને અનુરૂપ કરારગત પારદર્શક શરતો અનુસાર રહેશે.
- c) લોનની રિકવરી માટે કંપની દ્વારા અયોગ્ય રીતે પજવણી કરવામાં આવશે નહીં, જેમ કે. લોનની રિકવરી માટે કરજદારને સતત કોઈ પણ સમયે પરેશાન કરવા, બળપ્રયોગ કરવો વગેરે. કંપની દ્વારા તેના કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે ખરાબ વર્તન ન થાય તે માટે, યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવે છે.
- d) કંપની વ્યક્તિગત કરજદાર પાસેથી, અન્ય સહ-બંધનકર્તા સાથે અથવા તેના વિનાની બિઝનેસ સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ દરની ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પૂર્વ-ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.
(સંદર્ભ: એનબીએફસી દ્વારા ફ્લોટિંગ દરની લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક/ પૂર્વ-ચુકવણી દંડ વસૂલવા અંગેનો RBI નો તારીખ 2 ઓગસ્ટ, 2019 ના રોજનો પરિપત્ર: DNBR(PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20)

10. ફરિયાદ નિવારણ

- ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના અનુપાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરી. આવી સમીક્ષાઓનો એકત્રિત અહેવાલ સમયાંતરે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે.
- કંપનીની તમામ શાખાઓ/સ્થાનો પર, જ્યાં બિઝનેસ વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, ત્યાં ગ્રાહકોના લાભ માટે નીચેની માહિતી નજરે પડે તે રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:

- કંપની સામે ફરિયાદના નિવારણ માટે સંપર્ક કરી શકાય તેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઇમેઇલ એડ્રેસ).
- જો ગ્રાહકની ફરિયાદ/વિવાદનું 30 દિવસના સમયગાળામાં નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક RBI ની સીએમએસ પોર્ટલ - <https://cms.rbi.org.in> પર ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે

અથવા નીચે જણાવેલ એડ્રેસ પર ફરિયાદ ફોર્મ મોકલી શકે છે:

કેન્દ્રીયકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર,
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 4th ફ્લોર,
સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017
ટોલ ફ્રી નંબર- 14448

11. નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ સ્કીમ

(ક) રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ સ્કીમ, 2021

લોકપાલ સ્કીમ હેઠળ, કંપનીએ મુખ્ય નોડલ અધિકારી (પીએનઓ)ની નિમણૂક કરી છે જે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની સામે દાખલ કરેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં લોકપાલને માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે. કંપની દ્વારા નિમણૂક કરવામાં આવેલ નોડલ અધિકારીઓ (એનઓ) પીએનઓને મદદ કરશે.

ગ્રાહકોના લાભાર્થે, જ્યાં બિઝનેસ ટ્રાન્ઝેક્શન કરવામાં આવે છે તે શાખાઓ/સ્થળો પર, લોકપાલને ફરિયાદ કરવાની પોર્ટલ- (<https://cms.rbi.org.in>) અંગેની વિગતો સાથે પીએનઓના નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ) પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

સ્કીમની મુખ્ય વિશેષતાઓ તમામ ઓફિસ અને શાખાઓમાં અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં એવી રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે કે ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિને સ્કીમ વિશે પર્યાપ્ત માહિતી મળી શકે.

લોકપાલ સ્કીમની મુખ્ય વિશેષતાઓ સહિત સ્કીમની કોપી અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો સ્પષ્ટપણે વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને તેને અપડેટ કરવામાં આવશે

(સંદર્ભ: રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ સ્કીમ, 2021, તારીખ 12 નવેમ્બર, 2021)

(ખ) આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક

15 નવેમ્બર, 2021 ના રોજની 'નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ દ્વારા આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક' અંગેની RBI ની ગાઇડલાઇન મુજબ, કંપનીએ આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક કરી છે અને સંબંધિત ગાઇડલાઇનનું પાલન કરશે.

(સંદર્ભ: 15 નવેમ્બર, 2021 ના રોજ નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ દ્વારા આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક)

12. વેબસાઇટ પર ડોસ્ટિંગ

વિવિધ હિસ્સેદારોની જાણકારી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્થાનિક ભાષાઓમાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ મૂકવામાં આવશે.

13. વધુ પડતા વ્યાજની વસૂલાત સંબંધિત નિયમો

- બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા લોન અને ધિરાણ, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ખર્ચાઓ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દર નિર્ધારિત કરવા માટે વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવવામાં આવ્યું છે, જેમાં ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ વગેરે સંબંધિત પરિબલો સામેલ છે. વ્યાજનો દર, જોખમના વર્ગીકરણની રીત અને વિવિધ વર્ગના કરજદાર પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા પાછળના તર્ક વિશેની માહિતીની જાણ કરજદારને અથવા ગ્રાહકને એપ્લિકેશન ફોર્મમાં કરવામાં આવશે અને અને મંજૂરી પત્રમાં તે સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજના દરો અને જોખમના વર્ગીકરણની રીત પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ પર અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતીને અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે, જેથી એકાઉન્ટમાંથી વસૂલવામાં આવતા ચોક્કસ દરો વિશે કરજદાર માહિતગાર રહી શકે.

14. ધિરાણ કરાયેલ વાહનોનો કબજો

કંપનીએ કરજદાર સાથેના લોન એગ્રીમેન્ટમાં કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય બિલ્ટ ઇન રિ-પ્રેજેશન ક્લોઝનો સમાવેશ કરવો જોઈએ. લોન એગ્રીમેન્ટમાં પારદર્શિતા માટે તેના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ હોવી જોઈએ: (ક) કબજો લેતા પહેલાં નોટિસનો સમયગાળો; (ખ) નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય તેવા સંજોગો; (ગ) સિક્યોરિટીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; (ઘ) પ્રોપર્ટીના વેચાણ/હરાજી પહેલા લોનની ચુકવણી માટે કરજદારને આખરી તક આપવામાં આવે તે અંગેની જોગવાઈ; (ચ) કરજદારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા, અને (છ) પ્રોપર્ટીના વેચાણ/હરાજીની પ્રક્રિયા. આ નિયમો અને શરતોની કોપી કરજદારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

15. ગિરવે મૂકવામાં આવેલ સોનાની જ્વેલરી સામે ધિરાણ

ઉપર મુજબની સામાન્ય ગાઇડલાઇન ઉપરાંત કંપની સોનાના આભૂષણો (જ્વેલરી) સામે વ્યક્તિઓને ધિરાણ આપતી વખતે, નીચેના બાબતોની સાથે-સાથે, બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરાયેલી નીતિનું પાલન કરવામાં આવશે:

- RBI દ્વારા નિર્ધારિત કેવાયસી ગાઇડલાઇનનું પાલન કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા અને કોઈપણ લોનનો સમયગાળો લંબાવતા પહેલાં ગ્રાહકની પૂરતી ચકાસણી કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે પર્યાપ્ત પગલાં.
- પ્રાપ્ત થયેલ જ્વેલરી માટે યોગ્ય મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા.
- સોનાની જ્વેલરીના માલિકીને સંતુષ્ટ કરવા માટે આંતરિક સિસ્ટમ.
- સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં જ્વેલરીને સ્ટોર કરવા (રાખવા) માટે પૂરતી સિસ્ટમ, સિસ્ટમની સતત સમીક્ષા, સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ આપવી અને આંતરિક ઓડિટર દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ કરવા માટે પ્રક્રિયાઓનું સખત રીતે પાલન કરવામાં આવે છે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પર્યાપ્ત સિસ્ટમ. જ્વેલરીના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા ન ધરાવતી શાખાઓ દ્વારા ગિરવે મૂકવામાં આવતા સોનાની સામે લોનની મુદત લંબાવવામાં આવશે નહીં.
- ગિરવે મૂકવામાં આવેલ જ્વેલરીનો યોગ્ય રીતે ઇન્શ્યોરન્સ લીધો હોવો જરૂરી છે.
- પૂરી પરત ચુકવણી ન થવાના કિસ્સામાં જ્વેલરીની હરાજી સંબંધિત નીતિ પારદર્શક અને પર્યાપ્ત રહેશે. હરાજીની તારીખ પહેલાં કરજદારને જાણ કરવામાં આવશે. જે પ્રક્રિયા અનુસાર હરાજી કરવામાં આવશે તે પણ નિર્ધારિત હશે. તેમાં હિતોનો કોઈ સંઘર્ષ હોવો જોઈએ નહીં તથા જૂથ કંપનીઓ અને સંબંધિત સંસ્થાઓ સહિત હરાજી દરમિયાનના તમામ ટ્રાન્ઝેક્શન સ્વતંત્ર છે તેમ હરાજી પ્રક્રિયા દ્વારા સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- એક સ્થાનિક ભાષામાં અને અન્ય રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં એમ ઓછામાં ઓછા 2 અખબારોમાં જાહેરાતો દ્વારા હરાજીની જાહેરાત કરવામાં આવશે.

- viii. આયોજિત હરાજીમાં કંપની ભાગ લેશે નહીં.
- ix. ગીરવે મુકેલ સોનાની હરાજી બોર્ડ દ્વારા માન્ય હરાજી કરનારાઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે.
- x. પોલિસીમાં છેતરપિંડીનો સામનો કરવા માટે અમલમાં મુકવામાં આવનારી સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયાઓ, જેવી કે એકત્રીકરણ, અમલ અને મંજૂરી વગેરેની ફરજોને અલગ કરવી, તેને પણ આવરી લેવામાં આવશે.
- xi. સોના સામે ધિરાણના લોન એગ્રીમેન્ટમાં હરાજી પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર કરવામાં આવશે.

16. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) દ્વારા માસ્ટર ડાયરેક્શન જાહેર કરવામાં આવેલ છે - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે રેગ્યુલેટરી ફ્રેમવર્ક) ડાયરેક્શન, 2022, તારીખ 14 માર્ચ, 2022 ના સંદર્ભ DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 હેઠળ. આ દિશા નિર્દેશો માઇક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ અને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ સહિતની તમામ કોમર્શિયલ બેંકો તથા એનબીએફસીને લાગુ પડે છે. આ ગાઇડલાઇન 01 એપ્રિલ, 2022 થી લાગુ થશે.

ઉપરોક્ત વિભાગોમાં ઉલ્લેખિત એફપીસી ઉપરાંત, કંપની દ્વારા માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે નીચે જણાવેલી વિશિષ્ટ ફેર પ્રેક્ટિસ અપનાવવામાં આવશે:

(i) સામાન્ય

- a. કંપનીની વેબસાઇટ ઉપરાંત, એફપીસીની વિગતોને કંપનીના કાર્યાલય અને શાખા પરિસરમાં સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- પારદર્શિતા અને નિષ્પક્ષ ધિરાણ પ્રેક્ટિસ પ્રત્યેની તેમની પ્રતિબદ્ધતાને સ્પષ્ટ કરતું સ્ટેટમેન્ટ સ્થાનિક ભાષામાં કરવામાં આવશે અને તેને પરિસરમાં અને લોન કાર્ડમાં દર્શાવવામાં આવશે.
- b. કરજદારની આવક અને હાલના કરજ સંબંધિત જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે કર્મચારીઓને તાલીમ આપવામાં આવશે.
- c. કરજદારને જો કોઈ તાલીમ આપવામાં આવે છે તો, તે નિઃશુલ્ક રહેશે. ફિલ્ડ સ્ટાફને આવી તાલીમ આપવા માટે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવશે અને કરજદારને લોન/અન્ય પ્રોડક્ટ સંબંધિત પ્રક્રિયાઓ અને સિસ્ટમથી સંપૂર્ણપણે માહિતગાર પણ કરવામાં આવશે.
- d. વસૂલવામાં આવેલ અસરકારક વ્યાજ દર અને કંપની દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમ અંગેની વિગતો તેની તમામ ઓફિસમાં, કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ સાહિત્યમાં (સ્થાનિક ભાષામાં) અને તેની વેબસાઇટ પર પણ સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- e. લોન એગ્રીમેન્ટમાં અને કંપનીની ઓફિસમાં, શાખાના પરિસરમાં અને વેબસાઇટમાં દર્શાવેલ એફપીસીમાં પણ એક સ્ટેટમેન્ટ કરવામાં આવશે કે તે તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવતા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પ્રદાન કરશે.
- f. ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) ના કેવાયસી અંગેના દિશા નિર્દેશોને અનુસરવામાં આવશે. કરજદારની પરત ચુકવણી ક્ષમતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય ચકાસણી કરવામાં આવશે.
- g. લોનની તમામ મંજૂરીઓ અને વિતરણ માત્ર મધ્યસ્થ સ્થાન પર કરવામાં આવશે જેમાં એકથી વધુ વ્યક્તિઓ શામેલ હશે. વધુમાં, વિતરણના કાર્ય પર સઘન દેખરેખ રાખવામાં આવશે.
- h. લોન એપ્લિકેશનની પ્રક્રિયા જટિલ ન બને તથા લોનનું વિતરણ પૂર્વ-નિર્ધારિત સમય અનુસાર કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પર્યાપ્ત પગલાં લેવામાં આવશે.

(ii) લોન એગ્રીમેન્ટ/લોન કાર્ડમાં ડિસ્ક્લોઝર

- a. કંપની માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન એગ્રીમેન્ટનું તેના બોર્ડ દ્વારા પ્રમાણિત માળખું ધરાવતી હશે. લોન એગ્રીમેન્ટ મુખ્યત્વે સ્થાનિક ભાષામાં રહેશે.
- b. લોન એગ્રીમેન્ટમાં કંપની દ્વારા નીચેની બાબતો જણાવવાની રહેશે:
 - લોનના તમામ નિયમો અને શરતો,
 - લોનની કિંમતમાં માત્ર ત્રણ ઘટકો શામેલ છે જેમ કે. વ્યાજનો ખર્ચ, પ્રોસેસિંગ શુલ્ક અને ઇન્શ્યોરન્સ પ્રીમિયમ (જેમાં તેના સંદર્ભમાં વહીવટી ખર્ચનો સમાવેશ થાય છે),
 - કરજદાર પાસેથી કોઈ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન લેવામાં આવી રહ્યું નથી,
 - કરજદાર એકથી વધુ એસએચજી / જેએલજીનો સભ્ય ન હોઈ શકે,
 - લોન મંજૂર કર્યાની અને પ્રથમ હપ્તોની પરત ચુકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચેનો મોરેટોરિયમ સમયગાળો,
 - કરજદારના ડેટાની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે તેની ખાતરી.
- c. લોન કાર્ડમાં નીચેની વિગતો દર્શાવવામાં આવશે:
 - વસૂલવામાં આવેલા અસરકારક વ્યાજ દર સહિત કિંમત વિશેની સરળ ફેક્ટશીટ,
 - લોન સંબંધિત અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો,
 - કરજદારની પર્યાપ્ત ઓળખ પૂરી પાડતી માહિતી,
 - પ્રાપ્ત થયેલ હપ્તો અને અંતિમ ચુકવણી સહિત તમામ ચુકવણીઓની કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી પહોંચ,
 - લોન કાર્ડમાં કંપની દ્વારા રચવામાં આવેલ ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમનો અને નોડલ ઓફિસરના નામ અને સંપર્ક નંબરનો પણ સ્પષ્ટ રીતે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે,
 - જારી કરેલ બિન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટમાં કરજદારની સંપૂર્ણ સહમતિ રહેશે અને ફીના માળખાની માહિતી લોન કાર્ડમાં જ આપવામાં આવશે,
 - લોન કાર્ડની તમામ એન્ટ્રીઓ સ્થાનિક ભાષા અથવા કરજદાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં આપવામાં આવશે.

(iii) રિકવરીની સખ્તાઈભરી ન હોય તેવી પદ્ધતિઓ:

- a. રિકવરી સામાન્ય રીતે માત્ર એક મધ્યસ્થ નિયુક્ત જગ્યાએ જ કરવામાં આવશે. જો કરજદાર બે કે તેથી વધુ વાર નિર્ધારિત મધ્યસ્થ સ્થળે હાજર નથી થતાં તો જ ફિલ્ડ સ્ટાફને કરજદારના રહેઠાણ અથવા કામના સ્થળે વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.
- b. ફિલ્ડ સ્ટાફ માટેની આચારસંહિતા અને તેમની ભરતી, તાલીમ અને ટેપરેખ માટેની સિસ્ટમના સંદર્ભમાં બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલ નીતિ લાગુ કરેલ હોવાની ખાતરી કંપની દ્વારા કરવામાં આવશે. આ આચારસંહિતા ફિલ્ડ સ્ટાફ માટે જરૂરી ન્યૂનતમ લાયકાતો નક્કી કરશે અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે તેમના માટે જરૂરી તાલીમના સાધનો પણ નક્કી કરશે. ફિલ્ડ સ્ટાફની તાલીમમાં કોઈપણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીપૂર્વક કરજની વસૂલાત/રિકવરી પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના કરજદાર પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવાના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થવો જોઈએ.
- c. કર્મચારીઓ માટે વળતર નક્કી કરવા માટે માત્ર વહેંચવામાં આવેલ લોનની સંખ્યા અને વસૂલાતના દર કરતાં સર્વિસના ક્ષેત્રો, કર્મચારીઓની વર્તણૂક અને કરજદારના સંતોષ પર વધુ ભાર મૂકવો જોઈએ. આચાર સંહિતાનું પાલન ન કરવા પર ફિલ્ડ સ્ટાફને દંડ પણ કરવામાં આવી શકે છે. સામાન્ય રીતે, સંવેદનશીલ વિસ્તારોમાં રિકવરી માટે માત્ર કર્મચારીઓનો જ ઉપયોગ કરવામાં આવશે, આઉટસોર્સ રિકવરી એજન્ટનો ઉપયોગ કરવામાં નહીં આવે.

17. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સમીક્ષા

મેનેજિંગ ડિરેક્ટર સમયાંતરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં કોઈપણ ફેરફારોની સમીક્ષા કરી શકે છે અને તેને મંજૂરી આપી શકે છે.

* * *