

એલએન્ડટી ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા - માઈક્રોફાઇનાન્સ લોન્સ

આરબીઆઈ પરિપત્ર માઈક્રોફાઇનાન્સ ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહાર વિશે વ્યાપક માર્ગદર્શિકા પૂરી પાડે છે જે દરેક નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા આવેખિત અને માન્ય કરવાની રહે છે.

નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા (ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ) નો હેતુ ગ્રાહકોને વ્યવહારોની કાર્યક્ષમ સમીક્ષા પૂરી પાડવાનો છે, જે કંપની દ્વારા તેના માઈક્રોફાઇનાન્સ ગ્રાહકોને પૂરી પડાતી તેની નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં અનુસરવામાં આવે છે. આ સંહિતા ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા લેવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં સૂચિત નિર્ણયો કરવામાં સહાયક બનશે અને કંપની દ્વારા મંજૂર કરવામાં અને ફાળવવામાં આવતી માઈક્રોફાઇનાન્સ લોનને લાગુ રહેશે. નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા સંબંધિત આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકામાં આ પશ્ચાત્ થતા કોઈપણ સુધારાઓ સાથે સુધારિત આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા હાલની નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતાનું સ્થાન તે સુધારિત માર્ગદર્શિકા/સૂચનાઓને અનુરૂપ ન હોય એ હદ સુધી લેશે.

કંપનીનો વેપાર પ્રવર્તમાન વૈધાનિક અને નિયમનકારી જરૂરિયાતો અનુસાર કરવામાં આવશે, જેમાં કાર્યક્ષમતા, કસ્ટમર-ઓરિયેન્ટેશન અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સ સિદ્ધાંતો પર પૂરતું ધ્યાન આપવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, કંપની તેના કાર્યોમાં નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતાનું પાલન કરશે, જેના મુખ્ય ઘટકો નીચે મુજબ છે:

ક. સામાન્ય (જનરલ):

1. માઈક્રોફાઇનાન્સ લોન્સ માટે લોન એગ્રીમેન્ટનું એક માનક પત્રક ગ્રાહકો સમજી શકે એ ભાષામાં રહેશે.
2. કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કાર્ડ આપવામાં આવશે જેમાં નીચેની વિગતો સામેલ રહેશે:
 - માહિતી જે ગ્રાહકની પૂરતી ઓળખ સ્થાપિત કરે જેમ કે અકાઉન્ટ નંબર.
 - સરળ ફેક્ટશીટ જેમાં પ્રાઈસિંગ, મંજૂરીની શરતો, પુનઃચૂકવણી સમયપત્રક વગેરે જણાવેલ હોય.
 - લોન સાથે જોડેલ અન્ય બધાં જ નિયમો અને શરતો.
 - કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત કરેલ હતાઓ સહિત દરેક પુનઃચૂકવણીઓ અને ફાઇનલ ડિસ્ચાર્જની સ્વીકૃતિ/પહોંચ; અને
 - ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની વિગતો, કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક નંબરની વિગતો સહિત.
3. લોન કાર્ડમાં બધી જ એન્ટ્રીઓ ગ્રાહક સમજી શકે એ ભાષામાં કરવાની રહેશે.

4. નોન-ક્રેડિટ ઇશ્યુઅન્સ પ્રોડક્ટ્સની ફાળવણી ગ્રાહકની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે હોવી જોઈએ અને આવાં પ્રોડક્ટ્સ માટે ફી માળખું, જો લાગુ હોય તો ગ્રાહકને લોન કાર્ડમાં સવિશેષ જણાવવાનું રહેશે.

ખ. લોનની વસૂલી (રીકવરી ઓફ લોન્સ):

1. જે ગ્રાહકો તેમની પાકતી તારીખે બે અથવા વધુ ઇએમઆઈ ચૂકી ગયા હોય અને પુનઃચૂકવણી સંબંધિત મુશ્કેલીઓ અનુભવી રહ્યા હોય તેમની સાથે વાતચીત કરવા કંપની સમર્પિત વર્ટિકલ ધરાવશે. આ કર્મચારીઓને પુનઃચૂકવણી સંબંધિત મુશ્કેલીઓ અનુભવી રહેલા ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરવા વિશેષ તાલીમ આપવામાં આવશે.

2. વસૂલી ગ્રાહક અને કંપની દ્વારા પરસ્પર નક્કી કરાયેલ નિયુક્ત/કેન્દ્ર નિયુક્ત સ્થળે જ કરવાની રહેશે. જોકે, ફીલ્ડ સ્ટાફ ગ્રાહકના ઘર અથવા કાર્યસ્થળની મુલાકાત લઈ શકે છે, જો અગર ગ્રાહક સતત બે અથવા વધુ પ્રસંગે નિયુક્ત/કેન્દ્ર નિયુક્ત સ્થળે હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય.

3. કંપની અથવા તેના એજન્ટ વસૂલી માટે કોઈ કઠોર રીતો નહીં અપનાવે જેવી કે:

- ધમકાવવું અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરવો.
- ગ્રાહકને સવારે 9.00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 6.00 વાગ્યા પછી કોલ કરવો અથવા મુલાકાત કરવી. જોકે, કલેક્શન ટીમ / એજન્ટ પરસ્પર સંમતિ સાથે ગ્રાહકની જગ્યાની મુલાકાત કરી શકે છે, જો અગર ગ્રાહક ઈચ્છતા હોય.
- ગ્રાહકના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહ-કર્મચારીઓને હેરાન કરવા.
- ગ્રાહકોના નામ પ્રકાશિત કરવા.
- ગ્રાહક, ગ્રાહકના પરિવાર/મિલકત/પ્રતિષ્ઠાને હાનિ પહોંચાડવા ધમકી અથવા હિંસા અથવા અન્ય સમાન રીતનો ઉપયોગ કરવો.
- ગ્રાહકની કરજની સીમા અથવા તે ન ચૂકવવાના પરિણામો વિશે ખોટી માહિતી આપવી.

ગ. રીકવરી એજન્ટની નિમણૂક:

કંપની રીકવરી એજન્ટોની નિમણૂક કરવાના કિસ્સામાં નીચે જણાવેલી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે:

1. કંપની રીકવરી એજન્ટોની નિમણૂક માટે સંનિષ્ઠ પ્રક્રિયા અપનાવશે, જે અન્ય બાબતોની સાથે રીકવરી પ્રક્રિયામાં સંકળાયેલ વ્યક્તિઓને આવરી લેશે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેણે નિમણૂક કરેલા રીકવરી એજન્ટો તેમનાં કર્મચારીઓના પૂર્વ-ઈતિહાસની ખાતરી કરે, જેમાં પોલીસ વેરિફિકેશન પણ સામેલ રહેશે. કંપનીએ 3 વર્ષે એકવાર પૂર્વ-ઈતિહાસની ખાતરી કરવાની રહેશે.

2. પૂરતી સૂચના અને યોગ્ય અધિકૃતતા સુનિશ્ચિત કરવા, કંપની દ્વારા રીકવરી એજન્ટોની વિગતો ગ્રાહકને રીકવરી પ્રક્રિયા શરૂ કરવા સમયે પૂરી પાડવાની રહેશે. એજન્ટે તેની સાથે નોટિસની પ્રત અને કંપની તરફથી મળેલા અધિકૃતતા પત્ર સહિત કંપની અથવા એજન્સી તરફથી તેને અપાયેલું આઈડેન્ટિટી કાર્ડ પણ સાથે રાખવાનું રહેશે. વધુમાં, રીકવરી પ્રક્રિયા દરમિયાન કંપની દ્વારા રીકવરી એજન્સી

બદલવામાં આવે ત્યારે કંપની દ્વારા ગ્રાહકને આ ફેરફાર વિશે જાણ કરવા ઉપરાંત નવા એજન્ટે તેના આઈડેન્ટિટી કાર્ડ સાથે નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્ર સાથે રાખવાનો રહેશે.

3. નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્ર અન્ય વિગતો સહિત રીકવરી એજન્સી અને કંપનીની સંપર્ક વિગતો ધરાવતા હોવા જોઈએ.

4. કંપની દ્વારા નિમણૂક કરાયેલ રીકવરી એજન્સીઓની છેલ્લામાં છેલ્લી માહિતી પણ વેબસાઈટ પર દર્શાવવાની રહેશે.

ઘ. ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા:

કંપની સમર્પિત ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા ધરાવે છે જે કંપનીની ક્લાયંટ ગ્રીવાન્સીસ રિડ્રેસલ પોલિસી હેઠળ આવરી લેવામાં આવે છે.

ચ. આઉટસોર્સિંગ એક્ટિવિટીઝ:

1. જો કંપની દ્વારા કોઈ એક્ટિવિટી આઉટસોર્સ કરવામાં આવે તો આરબીઆઈ પરિપત્રના પાલનની જવાબદારી કંપનીની રહેશે.

2. કંપની તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ કરેલી એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા કરાતી અયોગ્ય વર્તણૂક માટે જવાબદાર રહેશે અને તેણે સમયસર ફરિયાદ નિવારણ સેવા પૂરી પાડવાની રહેશે. આ બાબતની ઘોષણા લોન એગ્રીમેન્ટમાં કરવાની રહેશે.

છ. વ્યાપક પ્રસાર અને સમયાંતરે કરાતી સમીક્ષા:

કંપની અહીં ઉપર ઉલ્લેખ કરેલ નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા તેના દરેક કાર્યાલયો સહિત વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરશે, જેથી વિવિધ સ્ટેકહોલ્ડર્સ આ માહિતી મેળવી શકે. આ સંહિતા ગ્રાહક સમજી શકે એ ભાષામાં જારી કરવાની રહેશે. કંપની સમયાંતરે આવશ્યક જણાય તેમ સંહિતાની સમીક્ષા અને સુધારો પણ કરશે, જે તેના અનુભવ અને આરબીઆઈ દ્વારા આ સંદર્ભે જારી કરાતી નવી માર્ગદર્શિકા, જો કોઈ હોય તો તેના પર આધારિત રહેશે.

માઈક્રો લોન્સ - મુખ્ય વિશેષતાઓ

- સરળ માસિક પુનઃચૂકવણી સમયપત્રક
- કોઈ કોલેટરલ સીક્યોરિટી વગર ધિરાણ
- 1% ની નિશ્ચિત પ્રોસેસિંગ ફી
- વ્યાજ દર @24% દરે

ફેરફારને આધીન