

સેન્ટ્રમ માઇક્રોક્રેડિટ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

સંસ્કરણ 4.0

ઓગસ્ટ 20, 2020

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

વિષય-સૂચિ

1. દસ્તાવેજનું સંસ્કરણ	3
2. મંજૂરીઓ	3
3. પ્રસ્તાવના	4
4. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ.....	5
5. સેલ્સની ઉત્પત્તિ	5
6. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગે દિશાનિર્દેશો.....	6
A. લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટે અરજી.....	6
B. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો.....	6
C. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ	7
D. સામાન્ય.....	7
E. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર	8
F. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી.....	8
G. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને જણાવવાની રીત.....	9
H. અતિશય વ્યાજ દરનું નિયમન.....	9
I. વાહનોના રીપઝેશન અંગે સ્પષ્ટતા	9
7. નિયમો અને શરતો	10
A. સામાન્ય.....	10
B. લોન કરાર/લોનકાર્ડમાં ખુલાસાઓ.....	10
C. રિકવરી તંત્ર.....	11
D. આંતરિક નિયંત્રણ પદ્ધતિ	11

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

1. દસ્તાવેજનું સંસ્કરણ

શીર્ષક	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ
લેખક	જયમીન શાહ
દસ્તાવેજનું સંસ્કરણ	સંસ્કરણ 4.0
સંસ્કરણની તારીખ	ઓગસ્ટ 20, 2020

2. મંજૂરીઓ

સંસ્કરણ 4.0

નામ	હોદ્દો	સહી	તારીખ
સીએમએલ બોર્ડ	-		
-	-		

3. પ્રસ્તાવના

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (“આરબીઆઈ”) એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (“એનબીએફસી”) માટે વાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ વ્યવહાર માટેનાં ધોરણો નક્કી કરીને તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગે દિશાનિર્દેશો જારી કર્યા છે. આરબીઆઈ સોનાના દાગીના સામે ધિરાણ આપતી એનબીએફસીમાં ઝડપી વૃદ્ધિને ધ્યાનમાં રાખીને દિશાનિર્દેશોની સમીક્ષા કરી છે.

સેન્ટ્રમ માઇક્રોક્રેડિટ લિમિટેડ (“સીએમએલ” અથવા “કંપની”), એનબીએફસી-માઇક્રોફાઇનાન્સ સંસ્થા, સમય-સમય પર આરબીઆઈ દ્વારા સૂચવવામાં આવતી તમામ શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓને અપનાવશે અને જો કોઈ આવશ્યકતા હોય તો આ કોડમાં યોગ્ય ફેરફારો કરશે જેથી સૂચવેલા ધોરણોને અનુરૂપ થઈ શકાય.

વર્ણ, જાતિ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર, અથવા વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ કર્યા વિના, બધા પાત્ર લાયક અરજદારોને સીધા અથવા પેટાકંપનીઓ અને/અથવા સહયોગીઓ દ્વારા તમામ નાણાકીય ઉત્પાદનો ઉપલબ્ધ કરાવવાની સીએમએલની નીતિ છે અને રહેશે.

કંપનીની નીતિ બધા ગ્રાહકો સાથે એકધારી રીતે અને નિષ્પક્ષ રીતે વર્તવાની છે. સીએમએલના કર્મચારીઓ નિષ્પક્ષ, યોગ્ય અને એકધારી રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા પ્રદાન કરશે. કંપની વેબસાઇટ પર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (“એફપીસી”) ને અપલોડ કરીને તેના ગ્રાહકોને એફપીસીની જાણ પાણ કરશે.

કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે એફપીસીનો અમલ કરવો એ સમગ્ર સંસ્થાની જવાબદારી છે. કંપનીની ધિરાણની વાજબી પદ્ધતિઓ માર્કેટિંગ, લોનની ઉત્પત્તિ, પ્રક્રિયા, અને સર્વિસિંગ અને કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ સહિત તેની કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થશે. એફપીસી માટે તેની પ્રતિબદ્ધતાને કર્મચારીની જવાબદારી, તાલીમ, પરામર્શ, દેખરેખ, ઓડિટિંગ પ્રોગ્રામ્સ અને આંતરિક નિયંત્રણો, અને ટેકનોલોજીના શ્રેષ્ઠ ઉપયોગથી પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

અહીં વિગતવાર જણાવેલી, વાજબી પ્રથાઓને અમલમાં મૂકવા અને સુનિશ્ચિત કરવા માટે કે ધિરાણ સહિત વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો યોગ્ય અને નિષ્પક્ષ રીતે પૂરા પાડવા માટે તેની કામગીરી તેના તમામ પક્ષકારો પ્રત્યેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને દર્શાવે, અને તમામ કર્મચારીઓ આ પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ હોય તે માટે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર અને મેનેજમેન્ટ ટીમ જવાબદાર છે.

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અમારા દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓની નીચેની કેટેગરીમાં લાગુ પડે છે (હાલમાં પ્રદાન કરવામાં આવતા અથવા જે ભવિષ્યની તારીખે રજૂ કરવામાં આવશે).

1. લોન્સ, ગેરેટીઝ અને નાણાકીય અસ્કયામતોની પ્રકૃતિવિગ્ના અન્ય ઉત્પાદનો
2. કંપનીની, તેની સહાયક કંપનીઓ અને સહયોગીઓની બ્રાંચો/ઓફિસોના બનેલા નેટવર્ક દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો
3. ભવિષ્યમાં કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતા આવા અન્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ.

ઉપરોક્ત ભલે ભૌતિક રીતે, ફોન પર, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અસ્તિત્વમાં હોય એવી અથવા ભાવિ કોઈપણ અન્ય પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે તેમ છતાં, તેના પર એફ.પી.સી લાગુ પડે છે.

4. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

કંપની પોતાના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં પાલન કરવાનું વચન આપે છે એવી મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ છે:

- a. નીચે જણાવેલ સુનિશ્ચિત કરીને પોતાના ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારમાં નિષ્પક્ષ અને વ્યાજબી કાર્ય કરવા:
 - તેના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ આ એફપીસીમાં જણાવેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે
 - તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ જેમ લાગુ પડે તેમ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોને સિદ્ધાંત અને વ્યવહારમાં પૂર્ણ કરશે
 - તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહાર પ્રામાણિકતા, અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધાર રાખશે
- b. કંપની ગ્રાહકોને તેના નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં મદદ કરશે:
 - તેના વિશે સરળ હિન્દી અને/અથવા અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં માહિતી પ્રદાન કરીને
 - તેની નાણાકીય અસરો વિશે સમજાવીને; અને
 - ગ્રાહકને તેની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરે તે પસંદ કરવામાં મદદ કરીને
- c. કંપની તેના ગ્રાહકોને તેની સાથે વ્યવહાર કરવામાં કોઈ મુશ્કેલી વગરનો અનુભવ થાય તેની ખાતરી કરવા માટે તમામ પ્રયત્નો કરશે; પરંતુ ભૂલો અથવા કમિશન અને ગફલતોના કિસ્સામાં, કંપની આ માટે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક કાર્યવાહી કરશે:
 - ભૂલોને ઝડપથી સુધારવામાં આવશે
 - ફરિયાદોને ઝડપથી નિયંત્રિત કરવામાં આવશે
 - જો ગ્રાહક ફરિયાદ સાથે જે રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવતો હોય તેનાથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો કંપની ગ્રાહકને ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ વધારવી તે અંગે માર્ગદર્શન આપશે
 - પોતાના તરફથી ભૂલ અથવા ધ્યાનચૂક માટે કંપની ગ્રાહકના ખાતામાં બાકી પર લાગુ થયેલ વ્યાજ સહિત કોઈપણ શુલ્ક ઉલટાવી દેશે

5. સેલ્સની ઉત્પત્તિ

કંપની પોતાના ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવા માટે માર્ગદર્શન આપશે.

- a. ગ્રાહક સંબંધ સ્થાપિત થાય તે પહેલાં, કંપની આ કરશે:
 - ગ્રાહકે જે સેવાઓ અને ઉત્પાદનોમાં રસ દાખવ્યો હોય તેની મુખ્ય સુવિધાઓ સમજાવતી માહિતી ગ્રાહકને આપશે
 - ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ હોય એવા એકાઉન્ટ્સ, ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર માહિતી આપશે
 - કંપની પોતાના 'નો ચોર કસ્ટમર' ("કેવાયસી") ધોરણોને પૂર્ણ કરવા માટે અને સમયે-સમયે અમલમાં હોય એવી કાનૂની અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે તેને ગ્રાહક પાસેથી એકત્રિત કરવાની જરૂર હોય એવી માહિતી વિશે સ્પષ્ટપણે જણાવશે
 - ડેટાબેઝ બનાવવા માટે ગ્રાહક અને તેનો પરિવાર વિશેની વધારાની માહિતી માટેની વિનંતી કરવી; પરંતુ આ માહિતી જો ગ્રાહક ઇચ્છે તો જ, તેના દ્વારા આપવામાં આવશે
- b. કંપની વિવિધ માધ્યમોની માહિતી પ્રદાન કરશે જેનો ઉપયોગ તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ એક્સેસ કરવા માટે થઈ શકે છે. આ અંગેની વધુ માહિતી ક્યાં ઉપલબ્ધ છે તે અંગે પણ ગ્રાહકને માહિતી આપવામાં આવશે
- c. એકવાર ગ્રાહક કોઈ ઉત્પાદન પસંદ કરે તે પછી, કંપની ગ્રાહકને કહેશે કે તે કેવી રીતે કાર્ય કરે છે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- d. કંપની તેના ગ્રાહકને જે હેઠળ ઉત્પાદન લેવામાં આવે તે કાર્યપ્રણાલી માટે ચોક્કસ અધિકાર અને જવાબદારીઓ અંગે માર્ગદર્શન આપશે.

6. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગે દિશાનિર્દેશો

A. લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટે અરજી

કંપનીના લોન અરજી ફોર્મમાં સંભવિત ઉધાર લેનારાના હિતોને અસર કરી શકે એવી જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જેથી અન્ય નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ દ્વારા આપવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને સંભવિત ઉધાર લેનારા દ્વારા જાણકારી પૂર્વક નિર્ણય લઈ શકાય.

- a. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે મોકલવા જરૂરી હોય એવા દસ્તાવેજો સૂચવવામાં આવશે.
- b. લોન અરજી સાથે, કેવાયસી દસ્તાવેજોની સૂચક સૂચિ રજૂ કરવાની રહેશે, જેની સાથે યોગ્ય રીતે પૂર્ણ થયેલ અરજી ફોર્મ રજૂ કરવું જરૂરી છે.
- c. કંપની સંભવિત ઉધાર લેનારને તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે એક રસીદ પ્રદાન કરશે. સૂચક સમયમર્યાદા જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તેનો આવી રસીદમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
- d. કંપની વાજબી સમયગાળાની અંદર લોનની અરજીઓની ચકાસણી કરશે. જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજો આવશ્યક હોય, તો સંભવિત ઉધાર લેનારને તરત જ તેની જાણ કરવામાં આવશે.
- e. ઉધાર લેનારા સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર સમજી શકે એવી ભાષામાં હશે.
- f. કંપની કોઈપણ લોન સામે જોઈન્ટ લાયબિલિટી ગ્રુપ (જેએલજી) મોડેલમાં કોઈપણ પ્રકારની સંપત્તિ કોલેટરલ/સિક્યુરિટી ડિપોઝિટ/માર્જીન મની તરીકે રાખશે નહીં.

B. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

બધી લોન અરજીઓ કંપનીની ક્રેડિટ પોલિસી/ક્રેડિટ ધોરણોમાં જણાવ્યા મુજબ ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયામાંથી પસાર થશે. મંજૂરી બાદ, સીએમએલ ઉધાર લેનારા દ્વારા સમજાય એવી સ્થાનિક ભાષામાં મંજૂર કરેલી લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો સાથે, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, ઉધાર લેનારને લેખિતમાં જણાવશે જેમાં વ્યાજનો વાર્ષિક દર, અને તે લાગુ થવાની રીતનો સમાવેશ થશે. સીએમએલ ઉધાર લેનારા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિને પોતાના રેકોર્ડ પર પણ રાખશે. જેમ કે એનબીએફસી ઓ વિરુદ્ધ પ્રાપ્ત ફરિયાદો સામાન્ય રીતે ઉંચા વ્યાજ/ શિક્ષાત્મક વ્યાજ લેવાને લગતી હોય છે, સીએમએલ મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા શિક્ષાત્મક વ્યાજનો લોન કરારમાં ઘાટા અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરશે (જો લાગુ પડે અને જ્યાં સુધી ઉપરના કોડો દ્વારા માટે શિક્ષાત્મક વ્યાજ વસૂલતા અંગેના પ્રવાહો હોય) કરવામાં આવશે અને વ્યવસાયની પરિસ્થિતિ, નિયમનકારી અને ગ્રાહકના મત, બજારની પ્રથાઓ વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને સમીક્ષાને આધિન છે. ઉધાર લેનારા દ્વારા જણાવવામાં આવેલી નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા પોતાના રેકોર્ડ્સમાં સાચવવામાં આવશે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

સીએમએલ લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે બધા ઉધાર લેનારાઓને તેમના દ્વારા સમજી શકાય એવી સ્થાનિક ભાષાને પ્રાધાન્ય આપીને લોન કરારમાં નોંધાયેલા દરેક બિડાણની એક નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ રજૂ કરશે.

c. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- કંપની વિતરણનું સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની ઉધાર લેનારા દ્વારા સમજી શકાય એવી, સ્થાનિક ભાષામાં સૂચના આપશે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર અને અન્ય શુલ્ક ફક્ત ભાવી અસર પામે છે. પૂર્વપ્રભાવી ફેરફારો (જો કોઈ હોય તો), શક્ય હોય ત્યાં સુધી ટાળવામાં આવશે અને તેને ગ્રાહકોને જણાવ્યા પછી જ અમલમાં મૂકવામાં આવશે. લોન કરારમાં આ અસરની વિશિષ્ટ કલમનો સમાવેશ થશે.
- કંપનીનો ચુકવણી અથવા વ્યવહારને પાછો લેવા/ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોન કરારની શરતો સાથે સુસંગત રહેશે.

- ઉધાર લેનારા સામે હશે એવા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા ધારણાધિકારને આધિન કંપની તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ પર તમામ જામીનગીરી મુક્ત કરશે. જો આવા ક્ષતિપૂર્તિ અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે, તો સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી અને બાકી દાવાઓ વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે શરતો કે જેના હેઠળ કંપની જામીનગીરી જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની ઉધાર લેનારાને યોગ્ય સૂચના આપવામાં આવશે.

D. સાંમાન્ય

- લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં જણાવેલા હેતુઓ સિવાય સીએમએલ ઉધાર લેનારાની બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળશે, સિવાય કે અગાઉ ઇરાદાપૂર્વક જાહેર ન થઈ હોય એવી નવી માહિતી મળે, અથવા ઉધાર લેનારા દ્વારા અન્યથા તેના ધ્યાનમાં આવે.
- અન્ય એનબીએફસી, નાણાકીય સંસ્થાની બેંકમાં, ઉધાર લેનારાનું એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનારની વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિની અથવા અન્યથાની આવી વિનંતીની પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર ઉધાર લેનારા સાથે થયેલ કરારની શરતો અનુસાર અને સમય-સમય પર લાગુ થતા કાયદા, નિયમો, વિનિયમો અને દિશાનિર્દેશો અનુરૂપ હોવા જોઈએ.
- લોન વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની માત્ર એવા ઉપાયોનો આશરો લેશે જે કાયદેસર રીતે તેના માટે ઉપલબ્ધ હોય અને લોનની વસૂલાત માટે દિવસના અસાધારણ સમય દરમિયાન વસૂલાત, અનુચિત પજવણી, અને બળ પ્રયોગ કરવાનું ટાળશે. કંપની ગ્રાહકોની અનુચિત પજવણીનો આશરો લેશે નહીં. કેમ કે ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીઓના કર્મચારીઓનું તોછડું વર્તન પણ શામેલ છે, સીએમએલ એ વાતની ખાતરી કરશે કે કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે યોગ્ય રીતે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે છે અને ફરિયાદોનું નિવારણ સમયસર કરવામાં આવે છે.
- અપંગતોના આંધારે શારીરિક/દૃષ્ટિની ખોટવાળા અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં કોઈ ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં (સંદર્ભ: આર.બી.આઈ પરિપત્ર નંબર DNBS.CC.PD.No. 191/03.10.01/2010-11 તારીખ 27 જુલાઈ, 2010, સમય-સમય પર સુધારણા મુજબ).

E. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

આ સંદર્ભે ઉદ્ભવતી ફરિયાદો/વિવાદો, જો કોઈ હોય તો, તેનું નિરાકરણ કરવા માટે કંપની સંસ્થાની અંદર ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર પણ સ્થાપશે. આવું તંત્ર કંપનીના કર્મચારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતી બધી ફરિયાદો/વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગલા ઉચ્ચ સ્તર પર સાંભળવામાં આવે છે અને નિકાલ થાય છે તેની ખાતરી કરશે.

F. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

સંચાલન સ્તર પર, કંપની નીચ જણાવેલી માહિતી પોતાના ગ્રાહકોના ફાયદા માટે, પોતાની બ્રાંચો/સ્થળો પર જ્યાં વ્યવહાર કરવામાં આવે છે ત્યાં દેખાય તેમ પ્રદર્શિત કરશે:

- કંપની સામે ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે જેમનો લોકો દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય એવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબરો તેમજ ઇમેઇલ સરનામાં).
- જો 21 દિવસની અવધિમાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ કરવામાં આવ્યું ન હોય અથવા ગ્રાહક કંપની દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય તો પછી તે એમએફઆઇએનટોલ ફ્રી નંબર 18002700317 પર કોલ કરી શકે છે
- જો ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ એક મહિનાની અવધિમાં કરવામાં આવતું ન હોય અથવા જો ગ્રાહક કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ એનબીએફસીની નોંધાયેલ ઓફિસ આવતી હોય, એવા આરબીઆઈના ડીએનબીએસની પ્રાદેશિક ઓફિસના પ્રભારી-અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે (સંપૂર્ણ સંપર્કની વિગતો).

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો:

શ્રી ઓમ શંકર દુબે

સરનામું: ઓફિસ # 402, નીલકંઠ કોર્પોરેટ પાર્ક, લેવલ 4, કિરોલ રોડ

વિદ્યાવિહાર (વેસ્ટ), મુંબઈ, 400 086

ઇ-મેઇલ આઈડી: om.dubey@centrum.co.in

લેન્ડલાઇન: 022- 62756222

મોબાઇલ : +91 9082829036

ફરિયાદ નિવારણ રચના વિશેની વિગતો માટે, કૃપા કરીને કંપનીની વેબસાઇટ પર અપલોડ થયેલ/શાખાઓ પર ઉપલબ્ધ “ફરિયાદ નિવારણ રચના અને ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ” દસ્તાવેજનો સંદર્ભ લો.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

G. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને જણાવવાની રીત

એફપીસીની સંબંધિત સ્થાનિક ભાષામાં અનુવાદિત નકલ માંગવા પર સંભવિત ઉધાર લેનારા ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને તેને ઓફિસો/બ્રાંચોમાં અને વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે.

H. અતિશય વ્યાજ દરનું નિયમન

- સીએમએલ ભંડોળની કિંમત, ગાળો અને પ્રીમિયમ જોખમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલો ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજના દરનું મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને ધિરાણ માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરને નક્કી કરો. ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ કેટેગરીમાં વ્યાજ દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનું તર્ક ઉધાર લેનારા અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજ દર અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- વ્યાજના દર વાર્ષિક દર હોવા જોઈએ જેથી ઉધાર લેનારા એકાઉન્ટ પર લેવામાં આવતા ચોક્કસ દરોથી વાકેફ રહે.

આર.બી.આઈના પરિપત્ર નં. RBI/2014-15/121 - DNBS(PD).CC.No.399/03.10.42 /2014-15 તારીખ 14 જુલાઈ, 2014, જેમાં સમયાંતરે સુધારણા થયેલ છે, તેના મુજબ વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાને મંજૂર થયેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન્સ પર કંપની ગીરો શુલ્ક/પૂર્વ-ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

I. વાહનોના રીપોઝિશન અંગે સ્પષ્ટતા

કંપની દ્વારા આવા ઉત્પાદન પ્રદાન કરવામાં આવે તેવા કિસ્સામાં, ઉધાર લેનારા સાથે કરાર/લોન કરારમાં કંપની પાસે ફરીથી કબજો મળેવવાની કલમ હશે જે કાયદેસર રીતે અમલમાં મુકવા યોગ્ય રહેશે. જે કિસ્સામાં, પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પણ આ અંગેની જોગવાઈઓ શામેલ હશે:

- કબજો લેતા પહેલા નોટિસ સમયગાળો;
- સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસ સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
- જામીનગીરીનો કબજો લેવા માટેની પ્રક્રિયા;
- મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારાને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ;
- ઉધાર લેનારાને ફરીથી કબજો આપવા માટેની પ્રક્રિયા; અને
- સંપત્તિના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા

આવા નિયમો અને શરતોની નકલ ઉધાર લેનારાને પરિપત્રની દ્રષ્ટિએ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે જેમાં જણાવ્યું છે કે લોન મંજૂરી/વિતરણના સમયે, બધા ઉધાર લેનારાઓને કંપની હંમેશાં લોન કરારમાં નોંધાયેલા દરેક બિડાણની એક નકલ સાથે લોન કરારની નકલ પ્રદાન કરી શકે છે, જે આવા કોન્ટ્રાક્ટ/લોન કરારનો મુખ્ય ઘટક બની શકે છે.

7. નિયમો અને શરતો

A. સામાન્ય

- એફપીસીને, સ્થાનિક ભાષામાં, કંપની દ્વારા તેની ઓફિસ અને બ્રાંચના પરિસરમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે;
- પારદર્શિતા અને વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ માટે પ્રતિબદ્ધતા વ્યક્ત કરતું નિવેદન સ્થાનિક ભાષામાં હશે અને કંપની દ્વારા પરિસરમાં અને લોન કાર્ડ પર દર્શાવવામાં આવશે;
- ઉધાર લેનારાઓના હાલના દેવા વિશે જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે ફીલ્ડ સ્ટાફને તાલીમ આપવામાં આવશે;
- તાલીમ, જો કોઈ હોય તો, ઉધાર લેનારાઓને વિના મૂલ્યે આપવામાં આવશે. ફિલ્ડ સ્ટાફને આવી તાલીમ આપી શકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે અને ઉધાર લેનારાઓને લોન/અન્ય ઉત્પાદનો સંબંધિત પ્રક્રિયા અને પદ્ધતિઓ વિશે સંપૂર્ણ જાગૃત કરશે;
- વ્યાજ વસૂલવાના અસરકારક દર અને કંપની દ્વારા ગોઠવવામાં આવેલી ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી તમામ ઓફિસો/બ્રાંચોમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે અને કંપની દ્વારા સ્થાનિક ભાષામાં લેખિત તેમજ તેની વેબસાઇટ પર જાહેર થશે;
- સ્ટાફના અયોગ્ય વર્તનને અટકાવવા અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ માટે કંપની જવાબદાર રહેશે;
- આરબીઆઈના કેવાયસી દિશાનિર્દેશોનું પાલન કરવામાં આવશે. ઉધાર લેનારાઓની પરત ચુકવણી કરવાની ક્ષમતાને નક્કી કરવા માટે યોગ્ય કાળજી રાખવામાં આવશે;
- લોનની તમામ મંજૂરીઓ અને વિતરણ ફક્ત એક કેન્દ્રિય સ્થાને કરવામાં આવશે અને કાર્યમાં એક કરતા વધુ વ્યક્તિઓ સામેલ હશે. આ ઉપરાંત, વિતરણ કાર્ય પર કડક દેખરેખ રાખવામાં આવશે;
- લોનની અરજી કરવાની પ્રક્રિયા બોજારૂપ ન બને અને પૂર્વ નિર્ધારિત સમય માળખા મુજબ લોન વિતરણ કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે પૂરતા પગલા લેવામાં આવશે.

B. લોન કરાર/લોનકાર્ડમાં ખુલાસાઓ

- કંપની પાસે લોન કરારનું બોર્ડ માન્ય, માનક સ્વરૂપ હશે. લોન એગ્રિમેન્ટ સ્થાનિક ભાષાને પ્રાધાન્ય આપીને કરવામાં આવશે.
- લોન કરાર નીચે જણાવેલી માહિતી જાહેર કરશે:
 - લોનના બધા નિયમો અને શરતો,
 - લોનની કિંમતમાં ફક્ત ત્રણ ઘટકોનો સમાવેશ થાય છે જેમ કે; વ્યાજ ચાર્જ, પ્રોસેસિંગ ચાર્જ અને વીમા પ્રીમિયમ (જેમાં તેના સંદર્ભમાં વહીવટી ખર્ચનો સમાવેશ થાય છે),
 - વિલંબિત ચુકવણી પર દંડ વસૂલવા નહીં,
 - ઉધાર લેનારા પાસેથી જામીનગીરી ડિપોઝિટ/માર્જિન વસૂલવામાં આવશે નહીં,
 - ઉધાર લેનારા એક કરતા વધુ એસએચજી / જેએલજીના સભ્ય હોઈ શકતા નથી,

કેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- vi. લોન મંજૂર થવા અને પ્રથમ હપ્તાની ચુકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચે દેવા-મોફૂફીની મુદત,
- vii. ઉધાર લેનારાના ડેટાની ગોપનીયતાને માન આપવામાં આવશે તેની બાંધધરી,
- viii. હરાજીની કાર્યવાહી સંબંધિત વિગતો.

- c. નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીમાં નિર્દિષ્ટ નીચેની વિગતોને લોન કાર્ડ દર્શાવશે
- માઇક્રો ફાઇનાન્સ ઇન્સ્ટિટ્યૂશન (રિઝર્વ બેંક) દિશાનિર્દેશો, 2011, મુખ્ય દિશાનિર્દેશોમાં જણાવ્યા

મુજબ:

- i. લેવામાં આવતો વ્યાજનો અસરકારક દર,
- ii. લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો,
- iii. માહિતી કે જે ઉધાર લેનારાની પૂરતા પ્રમાણમાં ઓળખ કરે છે અને પ્રાપ્ત થયેલા હપ્તા અને અંતિમ વિમોચન સહિત તમામ ચુકવણીની કંપની દ્વારા રસીદ, લોન કાર્ડમાં કંપની દ્વારા ગોઠવવામાં આવેલી ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી અને નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નંબરનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે,
- iv. જારી કરાયેલા બિન-ક્રેડિટ ઉત્પાદનો ઉધાર લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે હશે અને ફીનું માળખું લોન કાર્ડમાં જણાવવામાં આવશે,
- v. લોનકાર્ડમાંની તમામ એન્ટ્રીઓ સ્થાનિક ભાષામાં હશે.

c. રિકવરી (વસૂલાત) નું તંત્ર

વસૂલાત સામાન્ય રીતે ફક્ત એક કેન્દ્રિય નિયુક્ત સ્થળે જ કરવામાં આવશે સિવાય કે ઉધાર લેનારા બે કે તેથી વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થાન પર આવવામાં નિષ્ફળ જાય એવા સંજોગોમાં વસૂલાત ઉધાર લેનારાના નિવાસના અથવા કામના સ્થાન પર કરવામાં આવશે.

d. આંતરિક નિયંત્રણ પ્રણાલી

જેમ કે દિશાનિર્દેશોનું પાલન કરવાની પ્રાથમિક જવાબદારી કંપની પર છે; તેથી કંપનીમાં નિયુક્ત વ્યક્તિઓને પાલન માટેની જવાબદારી સોંપવા માટે તે જરૂરી સંસ્થાકીય ગોઠવણીઓ કરશે અને તેની ખાતરી કરવા માટે આંતરિક નિયંત્રણ પ્રણાલીની સ્થાપના કરશે.

કંપની સમય-સમય પર અમલમાં રહેતા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાના તમામ દિશાનિર્દેશો, નિર્દેશો, સૂચનો અને સલાહનું પાલન કરશે. આ દસ્તાવેજની સામગ્રી આ દિશાનિર્દેશો, નિર્દેશો, સૂચનાઓ અને સલાહની સાથે વાંચવામાં આવશે. જ્યાં સુધી આવી પ્રથા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાના નિયમો સાથે વિરોધાભાસી અથવા ઉલ્લંઘન કરતી ન હોય ત્યાં સુધી કંપની વધુ સારી પ્રથા લાગુ કરશે.