સમુન્નતિ ફાઈનાન્સિયલ ઇન્ટરમીડીયેશન એન્ડ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લિમિટેડે	
પોલીસી	ન્યાયિક કામકાજનો કોડ
સમીક્ષા કરનાર સત્તા મંડળ :	સંચાલક મંડળ
મંજૂર કરનાર સત્તામંડળ :	સંચાલક મંડળ
મૂળ અંકની તારીખ:	મે 06, 2015
આવૃત્તિ નંબર :	3
અસરકારક તારીખ:	મે 26, 2022
સમીક્ષાનું ચક્ર:	વાર્ષિક રીતે અથવા સંચાલક મંડળ દ્વારા ભલામણ કરાયા મુજબ

આ ન્યાયિક કામકાજનો કોડ એ RBIનાં મુખ્ય પરિપત્ર –ફેર પ્રેક્ટીસ કોડ RBI (તારીખ 1લી જુલાઈ 2015નાં રોજનો મુખ્ય પરિપત્ર DNBR(PD) CC. No. 054/03.10.119/2015-16) ઉપર આધારિત છે.

RBI પરિપત્ર સંબંધિત સૂચનાઓ અવિરતપણે આપતી હોવાથી, ઉપરના પરિપત્ર સંબંધિત કોઇપણ પાછળના સુધારાને ન્યાયિક કામકાજના કોડમાં તે મુજબ અદ્યતન કરવામાં આવશે.

I. કોડનો હેતુ

કોડ નીચેના હેતુઓ ધરાવે છે :

1. ગ્રાહકો સાથે કામ કરવાના ન્યૂનત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને ન્યાયિક પરંપરાઓને આગળ વધારવી.
2. પારદર્શકતા વધારવી કે જેના કારણે કંપની પાસેથી ક્યા પ્રકારની સેવાના સ્તરની અપેક્ષા રાખી શકાય છે તે અંગે ગ્રાહકો બેહતર સમજ ધરાવી શકે છે.
3. કંપનીમાં ગ્રાહકના વિશ્વાસને પોષવો.

II. કોડનો ઉપયોગ

કોડ કંપની દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટોને લાગુ પડે છે.

કંપની તેના ગ્રાહકોની નાણાકીય જરૂરીયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે અનેક પ્રોડક્ટોનું મૂલ્યાંકન કરવાનું ચાલુ રાખશે. કોડ એવી કોઇપણ પ્રોડકટને લાગુ પડવાનું જારી રહેશે કે જે કંપની દ્વારા વિકસાવવામાં આવે છે અને તેના ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવે છે.

III. લોન માટેની અરજીઓ અને તેના ઉપરની પ્રક્રિયા

1. લોન લેનાર સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર પ્રાદેશિક ભાષામાં જ અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તે મુજબની ભાષામાં રહેશે.
2. લોન અરજીના ફોર્મસ એવી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરશે કે જે લોન લેનારના હિતને પ્રાભાવિત કરે છે, જેથી અન્ય NBFCs દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે એક અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય છે અને સૂચિત નિર્ણય લોન લેનાર દ્વારા લઈ શકાય છે. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે જમા કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવશે.
3. તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે અમે રસીદ પૂરી પાડશું. સમય માળખું કે જેની અંદર લોન અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે તેને પણ રસીદમાં દર્શાવવામાં આવશે.

IV. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

અમે લોન લેનારને લેખિતમાં, લોન લેનાર દ્વારા સમજમાં આવે તે મુજબની પ્રાદેશિક ભાષામાં, મજૂરી પત્ર અથવા અન્ય રીતના માધ્યમો દ્વારા, વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેને લાગુ પાડવાની રીત સહીત નિયમો અને શરતોની સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમની જાણ કરીશું અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોના કરાયેલ સ્વીકારની વિગતો અમારા રેકોર્ડ ઉપર રાખીશું.

1. અમે લોનના કરારમાં ઘાટા અક્ષરોમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનીય વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરીશું.

2. લોનની મંજૂરી/ચુકવણી સમયે અમે લોનનાં કરારમાં ઉલ્લેખ કરાયેલા તમામ બીડાણો પૈકી દરેકની એક નકલ સાથે લોન લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તે મુજબ લોન કરારની એક નકલ લોન લેનારને પૂરી પાડીશું.

V. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહીત લોનની ચુકવણી

1. અમે ચુકવણીના સમયપત્રક, વ્યાજના દરો, સેવાના ચાર્જીસ, પૂર્વ ચુકવણીના ચાર્જીસ વગેરે સહીત નિયમો અને શરતોમાં કોઇપણ બદલાવની લોન લેનારની પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા તેના દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં નોટીસ દ્વારા જાણકારી આપીશું. અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે વ્યાજના દરો અને ચાર્જીસમાં થયેલા ફેરફારો માત્ર ભવિષ્યની અસરથી જ પ્રભાવિત બને. આ બાબતમાં એક અનુકૂળ શરતને લોનના કરારમાં સમાવવામાં આવી શકે છે.

2. હેઠળ કરાર ચુકવણી કે કામગીરીને પરત લેવાનો/ગતિ વધારવાનો નિર્ણય લોનના કરાર સાથે સુસંગતતામાં રહેશે.

3. લોન લેનાર સામેનાં કોઇપણ કાયદેસરના અમારા અધિકાર કે કોઇપણ દાવા માટેના ધારણાધિકારને આધિન રહીને તમામ બાકી રકમોની ચુકવણી ઉપર અથવા લોનની તમામ બાકી રકમની પ્રાપ્તિ ઉપર અમે તમામ જામીનગીરીઓને મુક્ત કરીશું. જો ક્ષતિપૂર્તિના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય તો, બાકી દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાનો નિકાલ/ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓ જાળવવા માટે અમે અધિકાર ધરાવીએ છીએ તે શરતો હેઠળની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે આ અંગેની જાણ લોન લેનારને કરવામાં આવશે.

VI. સામાન્ય

1. લોનના કરારનાં નિયમો અને શરતોમાં પ્રબંધ કરાયેલ હેતુઓ સિવાય લોન લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી અમે દૂર રહીશું. (સિવાય કે માહિતીને લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલ નથી તેવું જાણવામાં આવે તો).

2. લોન લેનારના ખાતાનાં ટ્રાન્સફર માટે લોન લેનાર તરફથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, અમારી તે અંગેની સંમતી કે અન્ય રીત અર્થાત અમારો તે અંગે વાંધો જો કોઈ હોય તો તેની જાણ વિનંતીની પ્રાપ્તિના 21 દિવસોની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત બને તેવા પારદર્શક કરાર સંબંધિત નિયમો મુજબ હશે.

3. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, અમે અનુચિત ત્રાસગીનું શરણ લેશું નહીં અર્થાત અસામાન્ય કલાકોમાં લોન લેનારાઓને પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે અમારો સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી રીતે તાલીમ પામેલો છે.

4. અમે વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓને મંજૂર કરવામાં આવેલ તમામ પ્રવાહી વ્યાજના દરના નિયમવાળી લોન ઉપર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/પૂર્વ ચુકવણીના દંડ વસુલીશું નહીં.

Samunnati

VII. સંચાલક મંડળની જવાબદારી

અમારું સંચાલક મંડળ પણ સંસ્થાની અંદર ઉચિત ફરિયાદ નિવારણની પ્રયુક્તિ સ્થાપિત કરશે. આવી એક પ્રયુક્તિ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ કરતી સંસ્થાઓના અધિકારીઓનાં નિર્ણયોમાંથી ઉદભવતી તમામ તકરારો સાંભળવામાં આવે અને કમ સે કમ પછીના ઉચ્ચ સ્તર ઉપર તેમનું નિવારણ કરવામાં આવે. સંચાલક મંડળ પણ ન્યાયિક કામકાજના કોડ અને સંચાલનના વિવિધ સ્તરો ઉપર ફરિયાદ નિવારણ પ્રયુક્તિનાં પાલનની સામયિક સમીક્ષા માટે પ્રબંધ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકત્રિત કરાયેલ એક અહેવાલ અર્ધ વાર્ષિક સમયના અંતરાલ ઉપર મંડળ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

VIII. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

કામકાજી સ્તર ઉપર, અમે જ્યાં ધંધો કરવામાં આવે છે તેવી અમારી શાખાઓ/સ્થાનોમાં, અમારા ગ્રાહકોના લાભ માટે, નીચેની માહિતી સવિશેષ રીતે પ્રદર્શિત કરીશું :

(a) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનાં નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલીફોન/મોબાઈલ નંબરો અને ઈમેઈલ એડ્રેસો પણ), કે જેમનો અમારી વિરુદ્ધની ફરિયાદોના ઉકેલ માટે જનતા દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય છે.

(b) જો એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/તકરારનું નિવારણ કરવામાં આવે નહીં તો, ગ્રાહક જેમના અધિકાર હેઠળ અમારી નોંધાયેલી કચેરી આવે છે તેવા RBIનાં DNBSની પ્રાદેશિક કચેરીના ઓફિસર ઇન-ચાર્જ (સંપૂર્ણ સંપર્કની વિગતો), સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના સંપર્કની અને RBIની પ્રાદેશિક કચેરીની વિગતો સાથે કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ફરિયાદ નિવારણ પ્રયુક્તિની ગ્રાહકોને જાણ કરતી જાહેર નોટીસ આ હેતુને સિદ્ધ કરશે.

IX. ન્યાયિક કામકાજના કોડની ભાષા અને જાણ કરવાની રીત

ન્યાયિક કામકાજનો કોડ કે જે વિવિધ ભાગીદારોની જાણકારી માટે, પ્રાદેશિક ભાષામાં પણ હશે અને તેને અમારી વેબસાઈટમાં પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

X. વ્યાજનો દર

(a) અમે નાણા ભંડોળના ખર્ચ, અંતર અને જોખમનું પ્રીમીયમ જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં લઈને એક વ્યાજના દરના મોડેલને અપનાવીશું અને લોન અને પેશગીઓ માટે વસૂલ કરવાના વ્યાજના દરને નક્કી કરીશું. વ્યાજનો દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનું વલણ અને લોન લેનારાના જુદા જુદા વર્ગો પાસે વ્યાજના જુદા જુદા દર વસૂલ કરવા માટેનો તર્ક અરજી ફોર્મમાં લોન લેનાર કે ગ્રાહક સમક્ષ જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.

(b) વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેનું વલણ કંપનીઓની વેબસાઈટ ઉપર પણ ઉપલબ્ધ બનશે અથવા સંબંધિત સમાચાર પત્રોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઈટમાં કે અન્ય રીતે પ્રકાશિત કરાયેલી માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અદ્યતન કરાવી જોઈએ.

(c) વ્યાજનો દર વાર્ષિક રીતનો દર હોવો જોઈએ જેથી ખાતા ઉપર વસૂલ કરવામાં આવે તે ચોક્કસ વ્યાજના દરથી લોન લેનાર માહિતગાર રહે.

(d) અમે વ્યાજના દરો અને પ્રોસેસિંગ તેમજ અન્ય ચાર્જીસ નક્કી કરવામાં આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિયત કરીશું.

XI. સમીક્ષા

ન્યાયિક કામકાજના કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રયુક્તિની કામગીરીના પાલનની એક સમીક્ષા અર્ધ-વાર્ષિક ધોરણે વ્યવસ્થાપક મંડળ દ્વારા કરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાઓનો એક એકત્રિત અહેવાલ અર્ધ વાર્ષિક ધોરણે સંચાલક મંડળ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે. આ કોડની એક અદ્યતન કરાયેલ નકલ કંપનીની વેબસાઈટ ઉપર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.