ફેર પ્રેકટીસ કોડ

રીઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડીયા તેના સર્કયુલર નં.આરબીઆઇ/૨૦૦૬-૦૭/૧૩૮ ડીએનબીએસ (પીડી) સીસી નં.૮૦/૦૩.૧૦૦૪૨/૨૦૦૫-૦૬ તા.૨૮ સપ્ટેમ્બર ૨૦૦૬ દ્વારા પસાર કરેલ નોટીફીકેશન અનુસંધાને, હીન્દુજા લેયલેન્ડ ફાઇનાન્સ લી. (જેને હવે પછી કંપની તરીકે સંબોધેલ છે તેને આ ફેર પ્રેકટીસ કોડ દ્વારા ધંધાકીય વ્યવહારો સાથે વ્યવહારકરવામાં નીચે જણાવેલ પ્રક્રીયા - પ્રેકટીસ અનુસરવાની છે. 'ફેર પ્રેકટીસ કોડ' તે કંપની દ્વારા તેના કોડના હેતુઓમાં બોર્ડ દ્વારા માન્ય કરેલ હાલના ફેર પ્રેકટીસ કોડ દ્વારા બદલવામાં આવેલ છે.

આ કોડના મુય પ્રાથમીક હેતુઓ નીચે મુજબ છે.

બોરોવર સાથે વહેવાર કરવામાં સ્ટાન્ડર્ડ નકકી કરીને યોગ્ય અને પારદર્શીય વ્યવહાર કરવો

કંપની અને બોરોવર વચ્ચે સારા સંબંધો વિકસાવવા.

ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ સાથે જરૂરી નિયમનો સાથે સુસંગત થવું

ગ્રાહક હેરાન ગતી ને નીવારવા માટે યોગ્ય મેકેનીઝમ કરવું

૧. લોન માટે અરજી અને તેની પ્રક્રીયા.

એ. બોરોવર દ્વારા સમજી શકે તેવી ભાષા અગર સ્થાનીક ભાષામાં બોરોવર સાથે વ્યવહાર સાથે વ્યવહાર કરવાનું રહેશે.

બી. દરેક પ્રોડકટ માટે જરૂરી માહીતી ઉપર આધાર બાકી કંપની દરેક પ્રોડકટ માટે ઓફર કરવાની રહેશે.

સી. લોન અરજી સાથે તમામ જરૂરી માહીતી કે જે બોરોવરના હીત ને અસર કરતી હોય કે જેથી અર્થ પુર્ણ સરખામણી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા આપેલ અને નિયમો સાથે ઓફર કરી શકાય. લોન અરજી ફોર્મ તમામ દસ્તાવેજો બતાવશે કે જે અરજી ફોર્મ સાથે રજુ કરવાના રહેશે.

ડી. કંપની તમામ લોન અરજીન પાવતી સ્વીકારશે. જે લોન અરજી સાથે સમય ઘડદેલ હોય તેની પાવતી જણાવેલ હોય તેનો નિકલા કરવાનો રહેશે.

ઇ. કંપની વ્યાજબી સમય અવધીમાં લોન અરજી ચકાસશે અને જો વધારાની માહિતી - દસ્તાવેજોની ઝરૂર હોય તો તે બોરોવરને તાત્કાલીક તે અંગેની જાણ કરશે.

૨. લોન એપ્રેઇલ અને શરતો ઃ-

કંપની આશ્વાસન આપે છે કે બોરોવર દ્વારા ક્રેડીટ અરજી સાથે માન્ય આકારણી કરેલ છે.કંપનીની લોન પોલીસી અને એસ.ઓ.પી. સાથે લાઇનમાં આકારણી કરવાની રહેશે.

એ. કંપની સેંકશન લેટર દ્વારા બોરોવરને સમજી શકાય તેવી ભાષા અગર સ્થાનીક ભાષામાં અગર લેખિત ભાષામાં જાણ કરશે અને અરજીની પ્રક્રિયા અને વાર્ષિક વ્યાજદર સહિત શરતો અનુસાર લોન મંજુર કરશે. કંપની જો લોન રીજેકટ થાય તો લોન લેનાર સાથે વાર્તાલાપ કરશે.

બી. કંપની લોન માટે સહી કરતા સમયે બોરોવરને આપેલ હોય તેના વેલકમ કીટમાં બોલ્ડ અક્ષરમાં મોડા ચુકવણા માટે દંડનીય વ્યાજ (વધારાનો) વ્યાજ લાદશે.

સી. કંપની તેના રેકર્ડ ઉપર બોરોવર દ્વારા આ મંજુર કરેલ શરતો અને નિયમો સ્વીકારશે.

ડી. કંપની લોન કરારની નકલ સાથે લોન કરારમાં જણાવેલ તમામ બિડાણની નકલ લોન મંજુર કરતા સમયે બોરોવરને આપેલ હોય તે આપશે.

૩. લોન મંજુર કરતા સમયે શરતોમાં ફેરબદલ સહિતની વિગત

કંપની આવી મંજુરીના અનુસરણ સમયે નિયમો અને શરતો મુજબ સમયસર લોન આપશે.

એ. કંપની શરતો સહિત ચુકવણુ પરિશિષ્ટ, વ્યાજદર, સર્વિસ ચાર્જ, પુનઃ ચુકવણા ચાર્જ વિગેરેમાં ફેરબદલ અંગે બોરોવરને નોટીસ આપશે. કંપની આશ્વાસન આપશે કે વ્યાજદરમાં ફેરબદલ અને ચાર્જનો અસર આગળ થશે. લોન કરાર આ અસરની જરૂરી જોગવાઈ ધારણ કરશે.

બી. લોન કરાર સાથે સુસંગત કરાર હેઠળ ચુકવણા અગર પરર્ફોમન્સ માટે બોલાવવુ/ કાર્યવાહી કરવી નું અનુસરણ થશે.

સી. કંપની લોનની બાકી રકમ પૂર્ણ થયેથી તમામ બાકીના પુનઃ ચુકવણા ઉપર તમામ સિકયોરીટી રીલીઝ કરશે જે બોરોવર વિરુધ્ધ કંપનીને વ્યાજબી/ કાયમી દાવો હકક હોય. જો આવો હકક ઉપયોગ કરેલ હોય તો બોરોવરને બાકીના દાવા અને પરિસ્થિતિ અનુસાર તમામ માહિતી નોટીસ દ્વારા આપવાની રહેશે અને જ્યાં સુધી સંબંધીત દાવો પૂર્ણ ન થાય ત્યાં સુધી સિકયોરીટી કંપની પોતાની પાસે રાખવા હકકદાર રહેશે.

૪. સામાન્ય

એ. કંપની બોરોવરને લોન કરારમાં જણાવેલ શરતોના હેતુ સિવાય વ્યવહારમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રાખશે. (સિવાય કે નવી માહિતી બોરોવર દ્વારા જણાવેલ ન હોય તે કંપનીના ધ્યાનમાં આવે)

બી. જો બોરોવર પાસેથી વિનંતીની પાવતી બોરોવલ એકાઉન્ટ તબદીલ કરવા માટે મળે તો સંમતિ અગર અન્યત્ર રીતે કંપનીને વાંધો હોય તો તે આવા વિનંતી પત્ર મળેથી ૨૧ દિવસમાં આપવાનું રહેશે. આવા તબદીલી પારદર્શીય કોન્ટ્રાકટ શ્અરત મુજબ કાયદાથી સુસંગત રહેશે.

સી. જો લોનની રીકવરી, તેની પોલીસી સાથે સુસંગતતા વર્ષો સુધી હોય તો કંપ્ની કોઈપણ ખોટી હેરાનગતી જેવી કે કાયમી બોરોવરને ઓડ કલાકોમાં હેરાનગતી, લોનની રીકવરી વિગેરે માટે તાકાતનો ઉપયોગ કરી શકશે. કંપની કલેકશન એકઝીકયુટીવ અને અન્ય સ્ટાફને બોરોવર સાથે યોગ્ય અને સારી રીતે વય્હાર કરવા માટે પ્રશિક્ષણ આપશે.

ડી. એનબીએફસીના બોર્ડ ઓફ ડીરેકટરે સંસ્થામાં સારી રીતે આ સંદર્ભે તકરારો દુર કરવા માટે યોગ્ય હેરાનગતી કાઢી નાંખવાની વ્યવસ્થા કરેલ છે. આવી વ્યવસ્થા આશ્વાસન આપે છે કે લોન આપનાર આ સંસ્થાના કામ કરતી વ્યકિત આવા નિર્ણયથી ઉપસ્થિત થતી તકરારો સાંભળશે અને બીજા ઉચ્ચ સ્તરીય ઉપર તેનું નિરાકરણ કરશે. ફેર પ્રેકટીસ કોડના સુસંગત ઉપર અહેવાલ અને ગ્રીવન્સ રીડ્રેસલ મીકેનીઝમની કાર્યવાહી જુદા જુદા મેનેજમેન્ટ સ્તરોએ ત્રીમાસીક સ્તરે બોર્ડને જણાવવાનું રહેશે.

ઈ. કંપની તેમના જુદા જુદા સ્ટેક હોલ્ડરની માહિતી માટે તેમની વેબસાઈટ ઉપર ફેર પ્રેકટીસ કોડ રાખશે.

૪. વાહનનો પુનઃ કબજો

કંપનીને બોરોવર સાથે કોન્ટ્રાકટમાં ઇનબીલ્ટ રીપઝેશન કલોઝ છે કે જે કાયદાકીય રીતે અમલીકરણમાં છે. પારદર્શીય રીતે આશ્વાસન કરવા કોન્ટ્રાકટની શરતો જોગવાઇ અનુસાર તેને ધારણ કરશે.

એ. કબજો લેતા પહેલા નોટીસ અવધી.

બી. નોટીસ સમય મર્યાદા જતી કરી શકાય તે સંજોગો.

સી. સીકયુરીટીનો કબજો લેવા માટેની પ્રક્રીયા.

ડી બોરોવરને સીકયુરીટીની નિલામી - વેચાણ પહેલા લોનના પુનઃ ચુકવણા માટે આખરી તક આપવી.

ઇ. બોરોવરને પુનઃ કબજો આપવા માટેની પ્રક્રીયા.

એફ. સીકયુરીટીના વેચાણ - નિલામી માટેની પ્રક્રીયા.

લોન મંજુર કરતા સમયે લોન કરારમાં જનાવેલ દરેક બીડાણની નકલ સહીત લોન કરારમાં બોરોવરને મળવાપાત્ર લોન કરારમાં બોરોવરને મળવાપાત્ર શરતોની નકલ આપવની રહેશે.

વધારા વ્યાજ દર ચાર્જ કરવાના નિયમનો -

૧. કંપની વખતો વખત નિયત પોલીસી સાથે લાઇનમાં વ્યાજ દર અને અન્ય ચાર્જ નકકી કરવામાં પ્રક્રીયા અને અંદરના સિદ્ધાંત યોગ્ય અનુસરવાના રહેશે.

કંપની બોર્ડ દ્વારા માન્ય અપનાવેલ વ્યાજ દર મોડલ અનુસરશે અને વેબસાઇટ ઉપર આપશે. વ્યાજ દર અને જોખમના ગ્રેડેશન અને રેશનલ જુદા વ્યાજના દર માટે જુદા કેટેગરી બોરોવરને અરજી ફોર્મમાં જણાવવાનું રહેશે અને મંજુરી પત્રમાં વાર્તાલાપ કરેલ છે.

૬. ગ્રીવેન્સ રીડ્રેસલ મીકેનીઝમ

કંપનીના તમામ કચેરી દ્વારા જણાવેલ ગ્રીવેન્સ રીડ્રેસલ સંબંધે મેટ્રીક વધારો નીચે જણાવેલ કંપનીની કચેરીમાં કરવાનું છે.

૧. સંબંધીત સ્ટેટ મેનેજર - પ્રથમ લેવલ એસ્કેલેશનના નામ અને કોન્ટેકટ માહિતી

૨. નીચે જણાવેલ ગ્રીવેન્સ રીડ્રેસલ ઓફીસરનું નામ અને કોન્ટેકટ માહિતી.

૩. ઓફીસર ઇનચાર્જ, નોન બેન્કીંગ સુપરવીઝન ખાતુ, રીઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડીયા, ફોર્ટ ગ્લેસીસ, રાજાઇ સલાઇ, ચેન્નાઇ - ૬૦૦૦૦૧.

મનદુઃખ, જો હોય તો, આ કોડ સંબંધે અગર અન્યત્ર રીતે જો કંપનીણા ગ્રીવેન્સ રીડ્રેસલ ઓફીસર (જીઆરઓ) - શ્રી કિશોરકુમાર લોધા, સીએફઓ, હીન્દુજા લેલેન્ડ ફાઇનાન્સ લીમીટેડ, કોર્પોરેટ ઓફીસ, નં.૨૭-એ, ડેવલપડ ઇન્ડસ્ટ્રીયલ એસ્ટેટ (સાઉથ ફેઝ), ગુંડી, ચેન્નાઇ - ૬૦૦૦૩૨ અગર ઇમેલ - **kishorelodha@hindujaleylandfinance.com** ને જણાવવાનું રહેશે.