



ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

| | |
|---------------|---------------------|
| આવૃત્તિ | 3.0 |
| ની માલિકીની | હેડ – લીગલ |
| દ્વારા મંજૂર | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ |
| અસરકારક તારીખ | 1 જૂન, 2020 |

1. પરિચય

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("આરબીઆઈ") એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ ("એનબીએફસી") માટે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાની માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે, જેમાં એનબીએફસી દ્વારા તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અપનાવવામાં આવતી ઉચિત વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ પદ્ધતિઓ માટે ધોરણો નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યા છે. આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાના અનુપાલનમાં, કેપિટલ ઇન્ડિયા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, જે અગાઉ ભીલવાડા ટેક્સ - ડ્રિન લિમિટેડ ("કંપની") તરીકે ઓળખાતી હતી, તેણે આ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા ("કોડ") તૈયાર કરી છે, જેમાં કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકો ("ગ્રાહકો") સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવા માટે યોગ્ય પ્રેક્ટિસ ધોરણો નક્કી કરવામાં આવ્યા છે.

2. હેતુ

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં લઘુત્તમ માપદંડો નિર્ધારિત કરીને સારી અને ઉચિત પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શકતા વધારવી, જેથી ગ્રાહકો કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ પાસેથી વાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકાય તેની વધુ સારી સમજણ મેળવી શકે અને જાણકાર નિર્ણયો લઈ શકે; અને
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે ઉચિત અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું.

3. લોનની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

- કંપની વિવિધ નાણાકીય ઉત્પાદો રજૂ કરે છે, જેમાં પ્રોજેક્ટ ફાઇનાન્સ, વર્કિંગ કેપિટલ ટર્મ લોન, પ્રોપર્ટી સામે લોન, લીઝ રેન્ટલ ડિસ્કાઉન્ટ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.
- કંપની દ્વારા રજૂ કરવામાં આવતા દરેક પ્રોડક્ટ માટે લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ/ મંજૂરી અરજી પત્ર/ યોગ્ય અરજી દસ્તાવેજો, જેનું નામ ગમે તે હોય શકે, જે દરેક પ્રોડક્ટની જરૂરિયાતને આધારે અલગ-અલગ હોય છે અને તેમાં સંભવિત ગ્રાહક દ્વારા સબમિટ કરવાની જરૂર હોય તેવી તમામ માહિતીનો સમાવેશ કરવાનો રહેશે. કંપનીની પ્રસ્તુત પ્રોડક્ટના સંબંધમાં જરૂરી માહિતી કંપની દ્વારા તેના સંભવિત દરેક ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે, જેથી આવા ગ્રાહકને અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરવામાં અને ઉપરોક્ત તુલનાના આધારે જાણકાર નિર્ણય લેવામાં મદદ મળી શકે.
- કંપની તમામ લોન/મંજૂરીની અરજીઓનો વાજબી સમયમર્યાદામાં નિકાલ કરશે.
- ગ્રાહકો સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહારો ગ્રાહક દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં હોવા જોઈએ.

4. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો:

- a) કંપનીને પ્રાપ્ત થતી લોન/મંજૂરીની અરજીઓનું કંપનીની ક્રેડિટ પોલિસી અનુસાર આકારણી કરીને મંજૂર અથવા નામંજૂર કરવામાં આવશે.
- b) લોનની મંજૂરી અંગે ગ્રાહકોને મંજૂરી પત્ર મારફતે લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે. મંજૂરી પત્રમાં લોનને સંચાલિત કરતા વ્યાપક નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલી મર્યાદાની રકમનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેમાં વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિનો સમાવેશ થાય છે. દરેક ગ્રાહકે લોનના સંચાલનના નિયમો અને શરતોના સ્વીકારના પ્રતીકસ્વરૂપે કંપનીને લેખિત સ્વીકૃતિ આપવાની રહેશે, જે લોનના દસ્તાવેજોનો ભાગ હશે.
- c) લોન કરાર અને તેના જોડાણ સહિત લોનના તમામ દસ્તાવેજોની નકલ ગ્રાહકને સંબંધિત આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકામાં નિર્ધારિત શરતો અનુસાર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- d) ગ્રાહકો દ્વારા લેટ પેમેન્ટ/પુનઃચૂકવણી માટે ચાર્જ કરાયેલી કોઈપણ દંડ સંબંધિત વિગતો, કોઈપણ નામથી ઓળખાયેલ, નો લોન સમજૂતી કરારમાં બોલ્ડમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

5. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની વહેંચણી

- a) ગ્રાહકને અપાયેલી લોનના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારના કિસ્સામાં, જેમાં વિતરણના સમયપત્રક, વ્યાજના દર, સર્વિસ ચાર્જિસ, પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસ વગેરેમાં કોઈ પણ પ્રકારનો ફેરફાર સામેલ છે, કંપનીએ ગ્રાહકને લેખિત નોટિસ આપવી પડશે. વ્યાજના દરો અને/અથવા ચાર્જિસમાં ઉપરોક્ત ફેરફારો સંભવિત અસર સાથે હશે. લોન કરારમાં આ સંબંધમાં એક વિશિષ્ટ ખંડનો સમાવેશ કરવામાં આવશે.
- b) લોનની ચૂકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવા/વેગ આપવાનો કંપનીનો કોઈ પણ નિર્ણય લોનના સંબંધિત દસ્તાવેજોની શરતો અનુસાર રહેશે.
- c) કંપની પાસે પડેલી કોલેટરલને કોઈ પણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન રહીને ગ્રાહક સામે કંપની દ્વારા કરવામાં આવેલા અન્ય કોઈ પણ દાવાને આધિન રહીને વ્યાજ અને અન્ય તમામ લાગુ પડતા ચાર્જિસ સહિત લોનની સંપૂર્ણ અને આખરી પુનઃચૂકવણી મળ્યા બાદ મુક્ત કરવામાં આવશે. જો કે, ગ્રાહકે કંપની પાસેથી એવી સુવિધાનો લાભ લીધો હોય કે જે ગ્રાહકને સુવિધા હેઠળ મંજૂર કરાયેલી એકંદર રકમની અંદર જરૂર પડ્યે નાણાં ઉધાર લેવાની/ખેંચવાની મંજૂરી આપે તેવા કિસ્સાઓમાં, સંચાલકીય અનુકૂળતા માટે આ પ્રકારની સુવિધાની મુદત પૂરી ન થાય ત્યાં સુધી અને આવા ગ્રાહક દ્વારા સંભવિત ડિફોલ્ટ સામે કંપનીના હિતનું રક્ષણ કરવા માટે કંપની દ્વારા કોલેટરલ જાળવી રાખી શકાય છે.
- d) જો કંપની સેટ ઓફ કરવાના તેના અધિકારનો ઉપયોગ કરવા માગતી હોય તેવા કિસ્સામાં, કંપની ગ્રાહકને લેખિત નોટિસ આપશે, જેમાં બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ થાય/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ કોલેટરલને જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેના સંબંધમાં સંપૂર્ણ વિગતો પૂરી પાડશે.

6. વ્યાજનો દર

- a) કંપનીએ વ્યાજના દરની એવી નીતિ અપનાવી છે, જેમાં કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી લોન અને એડવાન્સિસ પર વ્યાજનો દર નક્કી કરવા માટે કંપની દ્વારા અનુસરવાના આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે. જે માટે નાણાકીય મજબૂતી, પ્રોજેક્ટની ગુણવત્તા, બિઝનેસ મોડલ, ઇતિહાસ, નિયમનકારી જરૂરિયાતો, ભંડોળનો ખર્ચ, માજિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા પ્રસ્તુત પરિબલોને ધ્યાનમાં રખાય છે. ગ્રાહક પાસેથી લેવામાં આવતા વ્યાજના દરની મંજૂરીપત્રમાં સ્પષ્ટપણે જાણ કરવાની રહેશે. વ્યાજના દરમાં કોઈ પણ પ્રકારનો ફેરફાર આ સંહિતાના ફકરા 5(એ) અનુસાર ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.
- b) વ્યાજના દર અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબ-સાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ છે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરેલી માહિતીને અપડેટ કરવી જોઈએ.

7. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

- a) કંપનીએ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ ઘડી છે, જેમાં કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓના સંબંધમાં ગ્રાહકોની સમસ્યાઓ અને ફરિયાદો મેળવવા, તેની નોંધણી કરવા અને તેનો નિકાલ કરવા માટેની પ્રક્રિયા નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે.
- b) જે પણ ગ્રાહકોને ફરિયાદ હોય તેઓ કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ નીતિનો સંદર્ભ લઈ શકે છે, જેની નકલ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

8. સામાન્ય જોગવાઈઓ

- a) કંપની ગ્રાહકોની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં, સિવાય કે લોનના દસ્તાવેજો મુજબ લોનને સંચાલિત કરતા સમાવિષ્ટ નિયમો અને શરતોની જોગવાઈમાં હોય (જ્યાં સુધી કોઈ પણ નવી માહિતી, જે ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હતી, તે કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવે ત્યાં સુધી).
1. ગ્રાહક પાસેથી તેના લોન એકાઉન્ટની તબદિલી માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, કંપનીએ આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 (એકવીસ) દિવસના સમયગાળાની અંદર તે માટેની સંમતિ અથવા વાંધા રજૂ કરવાના રહેશે. આ પ્રકારની તબદિલી ગ્રાહક સાથે કરવામાં આવેલા લોનના દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતો તથા સમયાંતરે લાગુ પડતા કાયદા, નિયમો, વિનિયમો અને માર્ગદર્શિકાઓના નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ હોવી જાઈએ.
- b) લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપની સામાન્ય પગલાંનો આશરો લેશે, જે કાનૂની અને કાયદેસર રીતે તેને ઉપલબ્ધ છે અને કાનૂની માળખાની અંદર કામ કરશે. લોનની વસૂલાત માટે કંપની અયોગ્ય પજવણીનો આશરો લેશે નહીં.

- c) કંપની તેના કર્મચારીઓ અને/અથવા પ્રતિનિધિઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે તાલીમ આપવાના સત્રોનું આયોજન કરશે,
- d) કંપની વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને મંજૂર કરાયેલી કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર કોઈ ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં, સિવાય કે લાગુ પડતા કાયદાઓ, નિયમો અને વિનિયમો હેઠળ ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/ પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલવાની મંજૂરી હોય તેવા કિસ્સામાં.
- e) કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે વાર્ષિક ધોરણે આ સંહિતાના અનુપાલનની અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમીક્ષા કરવાની રહેશે.
- f) ફરિયાદોના નિવારણ માટેના વિવિધ સંપર્ક બિંદુઓની વિગતો (કંપનીના નોડલ ઓફિસરની વિગતો સહિત) ગ્રાહકોની માહિતી માટે વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત કરવાની રહેશે.
- g) આ સંહિતા લાગુ પડતા કાયદાઓને આધિન રહેશે, જેમાં સમયાંતરે આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરાયેલા નિયમો, અધિનિયમો, માર્ગદર્શિકાઓ, નિર્દેશો અને સૂચનાઓનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે પૂરતી મર્યાદિત નથી અને તે સંહિતાની અગાઉની આવૃત્તિનું સ્થાન લેશે.
- h) આ સંહિતામાં સમાવિષ્ટ કંઈપણ હોવા છતાં, કંપની આવા હાલના કાયદાઓ/નિયમોમાં કે તેમાં કોઈ પણ સુધારામાંથી ઉદ્ભવતા અથવા સમયાંતરે કંપનીને લાગુ પડતા કોઈ પણ કાયદા/નિયમનો હેઠળ નિયત કરાયેલી કોઈ પણ વધારાની જરૂરિયાતોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે. ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાની જાળવણીના સંબંધમાં લાગુ પડતા કાયદાઓમાં કોઈ પણ ફેરફાર/સુધારાને સંદર્ભ દ્વારા આ સંહિતામાં સમાવિષ્ટ કરવામાં આવ્યો હોવાનું માનવામાં આવશે અને આ સંહિતામાં તે મુજબ સુધારો અને પરિવર્તન કરવામાં આવ્યો હોવાનું માનવામાં આવશે.