

ઇન્ડિયાબુલ્સ કન્ઝ્યુમર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

(અગાઉ આઇવીએલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ)

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

ગ્રેસ રેટ્રેસલ પોલિસી

(14.01.2019 ના રોજ બોર્ડ દ્વારા સમીક્ષા અને મંજૂર)

પરિચય

ફેર પ્રેક્ટીસ કોડ સૌ પ્રથમ 16 ઓક્ટોબર, 2006 ના રોજ યોજાયેલી બેઠકમાં મેસલ્સ મલપાની સિક્યોરિટીઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડના ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા અપનાવવામાં આવ્યો હતો. મેસલ્સ મલપાની સિક્યોરિટીઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડને પાછળથી શિવાશક્તિ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ અને પછી એમએસ આઇવીએલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ જેને પાછળથી ઇન્ડિયાબુલ્સ કન્ઝ્યુમર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે નામ આપવામાં આવ્યું હતું. મેસર્સ ઇન્ડિયાબુલ્સ કન્ઝ્યુમર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (આઇબીસીએફએલ અથવા અહીં કંપની તરીકે ઉલ્લેખિત) દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા વર્તમાન ફેર વ્યવહારો કોડ (એફપીસી) આરબીઆઇના માસ્ટરના પ્રકરણ VI મુજબ સિસ્ટમલી રૂપે મહત્વપૂર્ણ બિન થાપણ લેતી એનબીએફસીને લાગુ માર્ગદર્શિકા અનુસાર છે. દિશા નિર્દેશ DNBR (પીડી). 008/03.10.119/2016-17 અને તેના અપડેટ્સ સાથે.). યોગ્ય વ્યવહાર કોડ નીચે મુજબ છે:

યોગ્ય પ્રયાસો કોડ

ક્રમ નં	વિષયવસ્તુ
1	ઉદ્દેશો અને એપ્લિકેશન
2	ગ્રાહકો માટે પ્રતિબદ્ધતા
3	ડિસ્ક્લોઝર અને પારદર્શિતા
4	જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ
5	ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા
6	બાકીની રકમ
7	ફરિયાદો અને ફરિયાદ
8	તમારા ગ્રાહક દિશાનિર્દેશો જાણો
9	થાપણ
10	લોન

11	ખાતરી આપનાર
12	જનરલ

1. ઉદ્દેશો અને એપ્લિકેશન:

1.1 કોડના હેતુઓ

ઇલેક્ટ્રોનિક્સ કન્ઝ્યુમર ફાઇનાન્સ લિમિટેડએ શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ વ્યવહારોને અનુસરવા અને આંતરરાષ્ટ્રીય વ્યવસાયને અનુસરતા વ્યવસાય વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા લાવવા અને કંપનીમાં ગ્રાહક વિશ્વાસને પ્રોત્સાહન આપવાનો ઉદ્દેશ મૂક્યો છે. તદનુસાર, વર્તમાન કોડ આને સુયોજિત કરવામાં આવ્યો છે:

- i) ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં ન્યૂનતમ ધોરણો સેટ કરીને સારા અને યોગ્ય વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- ii) પારદર્શિતાને ખાતરી કરો કે જેથી ગ્રાહક અમારી કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓની વાજબી અપેક્ષાઓ વિશે વધુ સારી રીતે સમજી શકે;
- iii) ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્પર્ધા દ્વારા, બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરો; અને
- iv) ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે મજબૂત ગ્રાહક સંચાર અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ દ્વારા ઉચિત અને સૌમ્ય સંબંધને પ્રમોટ કરે છે અને આમ પાછળનામાં ભૂતપૂર્વના વિશ્વાસને પ્રોત્સાહિત કરે છે.

1.2. કોડનો ઉપયોગ

આ કોડના તમામ ભાગો એવા તમામ લોન ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ થાય છે જે વર્તમાનમાં પ્રદાન કરવામાં આવી રહ્યાં છે અથવા પછીથી રજૂ થઈ શકે છે કે પછી કંપની દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ડિવાઇસ દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા કંપનીના એજન્ટો દ્વારા અથવા કોઈપણ અન્ય પદ્ધતિ દ્વારા. વર્નાક્યુલર / પ્રાદેશિક ભાષા તેમજ અંગ્રેજી ભાષામાં યોગ્ય પ્રથા કોડ્સની કોપી કંપનીના તમામ ઓફિસો / શાખાઓ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. એફપસીની એક નકલ કંપની દ્વારા વેબસાઇટ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવતી કોડ વિશે સામાન્ય લોકોના સભ્યો અને તમામ હિસ્સેદારોને સૂચિત કરતી કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

2. ગ્રાહકોને અમારી સમજૂતીઓ:

2.1 ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારમાં વાજબી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવા માટે:

કંપની આ કોડમાં વ્યાખ્યાયિત કરેલા વચનો અને ધોરણોને તે પ્રદાન કરેલા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે અને તેના કર્મચારીઓની પ્રક્રિયાઓ અને સિદ્ધાંતોમાં પૂરી કરશે. બધા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવનામાં સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોને પૂરી કરશે; અને ગ્રાહકો સાથે સોદા અને અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આરામ કરશે.

2.1.1 ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે, કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પ્રદાન કરેલા ઉદ્દેશ્યો સિવાયના ઉધાર લેનારાઓની બાબતોમાં દખલથી દૂર રહે.

2.1.2 કંપની ઉધાર લેનારાઓને વધારે પડતા રસ નહીં લેશે. ગ્રાહક પાસેથી લેવામાં આવતી વ્યાજના દરનું મૂલ્યાંકન સમજાશે. લોનની અરજી ફોર્મ તેમજ મંજૂર પત્રમાં તમામ દરો અને ચાર્જનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

2.1.3 જોખમોના દરો અને જોખમોના વિકાસ માટેની અભિગમ પણ કંપનીની વેબ સાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાશે.

2.2 ગ્રાહકોને અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં મદદ કરવા:

i) જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સાહિત્યની સામગ્રી શક્ય એટલી સ્પષ્ટ અને ગેરમાર્ગે દોરતી રહેશે. લોન કરાર કરવા માટે ગ્રાહક દ્વારા અમલમાં મૂકવા અને સહી કરવા માટેના અન્ય દસ્તાવેજોનું પ્રદર્શન કરવું, કંપનીના વેબસાઇટ પર અમારા ઇચ્છિત ગ્રાહકોને તેમના હકો અને જવાબદારીઓને સમજવા અને સમજવા માટે, હાથથી લોન કરાર દાખલ કરીને સરળતા માટે ઉપલબ્ધ રહેશે. , તેથી, અમારા તરફથી સેવાઓ પ્રાપ્ત કરતી વખતે એક સુચિત નિર્ણય લેવામાં આવે છે.

ii) સૌ પ્રથમ ઉદાહરણમાં, ગ્રાહકને સંબંધિત દસ્તાવેજો સાથે સમજાવી અને પૂરી પાડવામાં આવશે, જેમાં નીચેની અથવા કોઈપણ નીચેની ભાષાઓમાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશેની માહિતી શામેલ છે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા. સંપૂર્ણ પારદર્શિતાને સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો અને સેવાઓની પ્રકૃતિ, તેમના નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક / વ્યાજ દરની વ્યાજ દર, લોન ઉત્પાદનની સેવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ઇએમઆઈ, દસ્તાવેજો સબમિટ કરવા માટે સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરવામાં આવશે. ઉત્પાદનો માટે કંપની વગેરે લાગુ થઈ શકે છે.

iii) ગ્રાહકોને તેમના લાભો માટેના લાભો, તેઓ કેવી રીતે લાભ મેળવી શકે છે, તેમના નાણાકીય અસરો અને તેમના પ્રશ્નોને સંબોધવા માટે કોઈ શંકાના કિસ્સામાં સંપર્ક કરી શકે તે વિશેની સંપૂર્ણ માહિતી આપો.

iv) ઉપરોક્ત સુનિશ્ચિત કરવામાં મદદ કરવા માટે, કંપની મદદરૂપ લાઇન પ્રદાન કરશે જેનાથી ગ્રાહક આ બાબતે યોગ્ય માર્ગદર્શિકા પ્રદાન કરશે. ઉપરોક્ત ઉપરાંત, ગ્રાહકોને તેમના / તેણીની સંપર્ક વિગતો સાથે નિયુક્ત અધિકારી (ઓ)ના નામ આપવામાં આવશે જેઓ તેમની ફરિયાદોના નિવારણ માટે જવાબદાર છે.

1.2 ગ્રાહકોને અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓનો ઉપયોગ કરવા માટે મદદ કરવા:

હું ઉધાર લેનારને મંજૂર કરાયેલ લોનની શરતો અને શરતોની વિગતો સૂચવતી યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષરિત લોન કરારની એક કોપિ પ્રદાન કરો. કંપની વેબસાઇટમાં અથવા ઈ-મેઇલ / મેલિંગ પ્રિન્ટ કરેલા અક્ષરો દ્વારા, ઇન્ટરએક્ટીવ મીટિંગ દ્વારા નિયમિત, યોગ્ય અપડેટ્સની ખાતરી અને વ્યવસ્થા કરશે.

વ્યાજ દર, ચાર્જ અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર વિશેની માહિતીની પ્રસારણ વગેરે.

ii.

iii. વ્યાજમાં ફેરફાર તેની અરજી પહેલાં એડવાન્સ નોટિસ સાથે ઘનિષ્ઠ હશે. વ્યાજ દર અથવા સેવા ખર્ચનું પુનરાવર્તન ફક્ત સંભવિત રૂપે લાગુ થશે.

2.4. કોઈપણ તબક્કે ખોટી હોઈ શકે તેવી વસ્તુઓ સાથે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિથી વ્યવહાર કરવા માટે:

હું કંપનીના ભાગમાં, જો કોઈ હોય, તો તેની અસરને ઘટાડવા માટે પ્રોમ્પ્ટ અને યોગ્ય પગલાં લેવી.

ii. ગ્રાહકોની ફરિયાદો તરત જ સંભાળવી.

iii. કંપનીના અધિકારીઓ સાથે તેમની પ્રારંભિક ઇન્ટરફેસ દ્વારા તેમની ફરિયાદોને પર્યાપ્ત રીતે નિવારવા ન આવે તો ગ્રાહકો ઉચ્ચ સત્તાવાળાઓને સંપર્ક કરી શકે છે, જેના દ્વારા ગ્રાહકોમાં કંપનીની અંદર અસ્તિત્વમાં રહેલી સિસ્ટમ્સ અને પ્રક્રિયાઓ વિશે માહિતી આપી રહ્યા છે.

iv. કોઈપણ તકનીકી નિષ્ફળતાને લીધે ઊભી થતી કોઈપણ સમસ્યાને પહોંચી વળવા યોગ્ય ગોઠવણ કરવી.

2.5 ગ્રાહકોની બધી અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય રૂપે સારવાર આપવા

અમે પ્રતિબદ્ધ છીએ અને અમારા ગ્રાહકોની બધી અંગત માહિતીને ખાનગી અને અત્યંત ગોપનીય વિષયવસ્તુ તરીકે ગણાવીશું, જો કે, અહીં નીચે ફકરો 5 ની આધીન છે.

2.6. કોડ જાહેર કરવા માટે અમારી કંપની કરશે:

હું કોડ વિશે અમારા અસ્તિત્વમાં છે અને નવા ગ્રાહકોને જાણ કરો

ii. આ કોડને કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર દ્વારા વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવો;

iii. કંપનીના દરેક શાખા અને કંપનીની વેબસાઇટ પર આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો; અને

iv. ખાતરી કરો કે કંપનીના કર્મચારીઓ કોડ વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે સારી તાલીમ આપવામાં આવે છે.

2.7 બિન ભેદભાવ નીતિ અપનાવવા અને પ્રેક્ટિસ કરવા

અમારી કંપની વય, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક દરજ્જો, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.

2.8 વરિષ્ઠ નાગરિક અને શારિરીક રીતે અપંગ લોકો માટે ખાસ કાળજી

અમે અમારા ગ્રાહકો માટે વરિષ્ઠ નાગરિકો, શારિરીક રીતે અપંગ વ્યક્તિઓ અને અશ્રદ્ધાળુઓ જેવા અમારા ગ્રાહકો માટે તે સરળ અને અનુકૂળ બનાવવા માટેના અમારા શ્રેષ્ઠ પ્રયત્નો કરીશું.

3. ડિસ્ક્લોઝર અને ટ્રાન્સફરન્સી

3.1 અમારી કંપની અમારા ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં સંપૂર્ણ જાહેરાત અને પારદર્શિતા માને છે. અમે તમામ પરિબળો વિશેની સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરીશું જે કંપની અને ગ્રાહકો વચ્ચેના વ્યવહારો પર વ્યાજદર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ સહિત તમામ સંભવિત માધ્યમો સહિતની મર્યાદાઓને શામેલ નથી પરંતુ તેમાં શામેલ છે:

હું શાખાઓમાં નોટિસ મૂકવી

ii. ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા;

iii. કંપનીની વેબસાઇટ દ્વારા;

iv. નિયુક્ત સ્ટાફ / હેલ્પડેસ્ક દ્વારા;

v. સેવા માર્ગદર્શિકા / ટેરિફ શેડ્યુલ પ્રદાન કરવી; અને

વી. જ્યાં સુધી શક્ય હોય ત્યાં બધી સંબંધિત વિગતો ઉત્પાદન માટેના નિર્ધારિત એપ્લિકેશન ફોર્મમાં સમાવવામાં આવશે.

3.2 સંબંધિત ગ્રાહકોના સંદર્ભમાં કંપની:

હું સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓને સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરો જે ગ્રાહકોને લોન અરજી ફોર્મમાં રસ હોઈ શકે છે, જે બધી આવશ્યક માહિતી સાથે લેનારાના હિતને અસર કરે છે જેથી કરીને અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય. અને ત્યાં લેણદાર દ્વારા સૂચિત નિર્ણય લઈ શકાય છે. લોન અરજી એ દસ્તાવેજો સૂચવે છે કે જે અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાની જરૂર પડી શકે છે. અરજદારને સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે.

ii. ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ એવા ઉત્પાદનો અને સેવાઓને પસંદ કરવામાં ગ્રાહકોને સહાય કરો;

iii. ગ્રાહકોને વિવિધ માધ્યમો વિશે પ્રેરણા આપો જેના દ્વારા કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરવામાં આવે છે [ઉદાહરણ તરીકે, ઇન્ટરનેટ પર, ફોન ઉપર, શાખાઓમાં અને તેથી વધુ] અને આ ઉત્પાદનો વિશે વધુ માહિતી મેળવવા માટે તેમને સ્ત્રોતો અને માધ્યમો વિશે જાણ કરો અને સેવાઓ.

iv. કાયદેસર, નિયમનકારી અને આંતરિક નીતિ આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે ગ્રાહકોને તેમની ઓળખ અને સરનામા સાબિત કરવા જરૂરી માહિતી અને દસ્તાવેજો વિશે માહિતી આપો.

3.3 જે લોકો ગ્રાહકો બન્યા છે, કંપનીએ:

હું નવીનતમ માહિતી પ્રદાન કરો કે જે ઉત્પાદનો દ્વારા ચાવીરૂપ વ્યાજ દરો / શુલ્ક અને શુલ્ક સહિત ઉત્પાદનોના કી લક્ષણોના સંબંધમાં કંપની દ્વારા વિકસિત, જનરેટ અથવા પ્રાપ્ત કરી શકાય છે;

ii. ગ્રાહકોના અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે વધારાની અને અદ્યતન માહિતી પ્રદાન કરો;

iii. 'ડૂ નોટ કોલ' સેવા હેઠળ ગ્રાહકનું નામ આપમેળે રજિસ્ટર કરાવો અને ટેલિફોન કોલ્સ / એસએમએસ / ઇમેઇલ્સ દ્વારા કોઈપણ નવી પ્રોડક્ટ / સર્વિસ દ્વારા ઇમેઇલ / વિસ્તૃત કરાવશો નહીં.

જ્યાં સુધી ગ્રાહકો આ માહિતી/ સેવાનો લાભ લેવા માટે તેમની સંમતિ લાખવામાં કંપનીને જાણ નહીં કરે ત્યાં સુધી.

3.4 વ્યાજદર:

આઇબીસીએફએલ વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને કાર્યવાહીને મૂકશે. કંપનીના એએલકો દ્વારા કંપનીના બોર્ડ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલા સિદ્ધાંત અનુસાર સમય-સમય પર દર અને ચાર્જ નક્કી કરવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહકોને જરૂરી માહિતી આપશે

હું વ્યાજ દરો વાર્ષિક દર પર ગણાય છે જે તેના લોન ખાતાઓને લાગુ પડે છે;

ii. તેના ખાતામાં વ્યાજની ગણતરી અને વ્યાજની ગણતરી કરવાની રીત, જેમાં ડિફોલ્ટ / વિલંબિત ચુકવણીની સાથે સાથે ગ્રાહક દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર ઇએમઆઈમાં લાગુ થઈ શકે તેવા દંડના વ્યાજ સહિતનો વ્યાજ પણ લાગુ પડે છે.

3.5 વ્યાજના દરોમાં પરિવર્તન

કંપની દ્વારા કંપની દ્વારા પ્રસ્તુત ઉત્પાદનો પરના વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર કરવાના તેના નિર્ણય વિશે ગ્રાહકોને અગાઉથી સારી રીતે જાણ કરવી જોઈએ અને વ્યાજના દરોમાં થયેલા ફેરફારોને સંભવિત રૂપે લાગુ કરવામાં આવશે.

3.6 ફી અને ચાર્જ

હું કંપની કંપનીની વેબસાઇટમાં, તેની બધી શાખાઓમાં દર્શાવશે, ટેરિફ શેડ્યૂલ વિશેની સૂચના જે ગ્રાહકોને મફત જોવાની છૂટ મળશે. ગ્રાહકોને મફત દ્વારા કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓની સૂચિ પણ આપવામાં આવશે.

ii. ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સંદર્ભમાં ગ્રાહકોને આપવામાં આવેલા ટેરિફ શેડ્યૂલમાં લાગુ પડતા ચાર્જિસ વિશેની બધી વિગતો શામેલ હશે અને ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરાયેલ ઉત્પાદનો, સેવાઓ અને સેવાઓનો લાભ લેવા માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે.

iii. ગ્રાહકને તેમના દ્વારા પસંદ કરાયેલ ઉત્પાદન / સેવાઓને સંચાલિત કરવાના નિયમો અને શરતોના ઉલ્લંઘન / ઉલ્લંઘનના કિસ્સામાં તેના પર લાદવામાં આવેલી દંડની માહિતી આપશે.

3.7 પૂર્વ ચુકવણી ખર્ચ

કંપનીના આરબીઆઈ-2014-15 / 121 અને ડીએનબીએસ(પીડી) સીસી નંબર 3 99 / 13.10.42 / 2014- માં બેન્કના પરિપત્ર ક્રમાંકિત આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા મુજબ ફ્લોટિંગ રેટના વ્યાજ દર હેઠળ વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓ પાસેથી પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલ કરશે નહીં. 15 જુલાઈ, 2014 ના રોજ 15. જો કે, નિયમનકારી દિશાનિર્દેશોમાં ફેરફારને લીધે લોન ખાતાઓના ગીરો પરની અમારી નીતિમાં ફેરફારની સ્થિતિમાં, પૂર્વ ચુકવણી દંડ તારીખની પ્રવર્તમાન નીતિ મુજબ લાગુ થશે

લોન ખાતાની ગીરો, જે કંપનીના વેબસાઇટમાં બધા હિસ્સેદારોની માહિતી માટે પ્રકાશિત થાય છે.

3.8 ફી અને ચાર્જમાં ફેરફાર

જો કંપની આમાંથી કોઈ પણ શુલ્ક વધારવાનો અથવા નવી ચાર્જ દાખલ કરવાનો નિર્ણય કરે છે, તો તેને સુધારેલા શુલ્ક / નવા શુલ્ક લાગતા / અસરકારક બનવાના એક મહિના પહેલા સૂચિત કરવામાં આવશે.

3.9 નિયમો અને શરતો

હું કંપનીએ કંપનીને પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉત્પાદનો / સેવાઓ માટે સંબંધિત શરતો અને શરતો વિશે, પ્રથમ વખત ઉત્પાદન/ સેવાનો લાભ લેતા ગ્રાહકને સલાહ આપવી જોઈએ.

ii. અમારી કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને સંચાલિત કરવાનાં નિયમો અને નિયમો વાજબી રહેશે અને નામાંકિત કરવા માટે ગ્રાહકોના સંબંધિત અધિકારો સંબંધિત અધિકાર નિર્ધારિત કરશે. ઉદ્દેશિત શરતો અને શરતો જવાબદારીઓ અને જવાબદારીઓને સ્પષ્ટ રીતે સ્પષ્ટ કરશે. સાદા અને સરળ ભાષામાં આ નિયમો અને શરતો તૈયાર કરવા અને રજૂ કરવા માટે પ્રયત્ન કરવામાં આવશે.

3.10 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો

નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર ગ્રાહકોને નીચે આપેલા કોઈપણ ચેનલો દ્વારા સંચાર કરવામાં આવશે:

હું વ્યક્તિગત માહિતી

ii. દરેક શાખા પર નોટિસબોર્ડ;

iii. ઇન્ટરનેટ અને ઇમેઇલ સહિત વેબસાઇટ;

iv. સમાચારપત્ર, જ્યારે પણ જરૂરી હોય;

v. સામાન્ય રીતે, ફેરફારો સંભવિત અસર સાથે કરવામાં આવશે અને આવા ફેરફારોની યોગ્ય સૂચના ગ્રાહકોને અગાઉથી આપવામાં આવશે;

vi. જો ગ્રાહકને અગાઉથી નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર વિશે ઘોષણા કરવી શક્ય નથી અને જો ગ્રાહકને અગાઉથી નોટિસ આપ્યા વિના ફેરફાર કરવામાં આવે છે, તો જે ફેરફાર કરવામાં આવે છે તે 30 દિવસની અંદર યોગ્ય રીતે સૂચિત કરવામાં આવશે. જો આવા ફેરફારો કર્યા પછી નિયમો અને શરતો એટલે કે, ગ્રાહકને અગાઉની સૂચના આપ્યા વિના કરવામાં આવેલા ફેરફાર, કોઈપણ ગ્રાહકને નુકસાનકારક બને છે, તો આવા ગ્રાહક 60 દિવસની અંદર અને કોઈ નોટિસ આપ્યા વિના, તેના ખાતાને બંધ કરી દેશે અથવા તેને વિના સ્વિચ કરી શકે છે. કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવવા માટે;

vii. જો નિયમો અને શરતોમાં કોઈ મોટો ફેરફાર અથવા ઘણાં નાના ફેરફારો થયા હોય, તો ગ્રાહકની વિનંતી પર, તે ગ્રાહકને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવશે અને ગ્રાહક નવા નિયમો અને શરતોની કોપિ પ્રદાન કરશે. અથવા ફેરફારોનો સારાંશ.

4. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

4.1 કંપની કરશે:

હું કંપની દ્વારા જાહેર કરાયેલ તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે, અને ગેરમાર્ગે દોરતા નથી તેની ખાતરી કરવા માટે તેના પ્રયત્નો કરો.

ii. કંપની એ પ્રયત્ન કરશે કે મીડિયા અને / અથવા પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં પ્રકાશિત કરેલી કોઈપણ જાહેરાત કે જે અમારી કંપનીની કોઈપણ સેવા અથવા ઉત્પાદન પર ધ્યાન ખેંચે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે, તે પણ આવા ઉત્પાદનો પર લાગુ અન્ય ફી અને શુલ્ક સૂચવે છે. અથવા સેવા અને સંબંધિત શરતો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.

iii. જ્યારે પણ કોઈ પણ તૃતીય પક્ષની સેવાનો ઉપયોગ સપોર્ટ સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે થાય છે, ત્યારે અમે ખાતરી કરીશું કે આવી ત્રીજી પાર્ટી ગ્રાહકની અંગત માહિતી (જો આવી ત્રીજા પક્ષકારો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) સમાન ડિગ્રીની ગુપ્તતા અને સલામતી સાથે કરશે.

iv. કંપની, સમય-સમય પર, ગ્રાહકો દ્વારા તેના ઉત્પાદનોના વિવિધ ઉત્પાદનોની વાતચીત કરી શકે છે. ઉત્પાદનો / સેવાઓના સંદર્ભમાં કોઈ અન્ય ઉત્પાદનો અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ આપવામાં આવશે, જો તેણે / તેણીએ આવી માહિતી / સેવાને મેલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા તેના પર નોંધણી કરીને તેની સંમતિ આપી હોય. ગ્રાહક સેવા નંબર.

v. અમે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) ને એક આચાર સંહિતા લખીએ છીએ જેની સેવાઓ અમે બજાર ઉત્પાદનો / સેવાઓનો લાભ લઈ શકીએ છીએ, જેમાં અન્ય બાબતોમાં ગ્રાહકોને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનો વેચવા માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવાની જરૂર પડે છે.

વી. ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ મળવાની ઘટનામાં કંપનીના પ્રતિનિધિ / કુરિયર અથવા ડીએસએએ આ કોડના ઉલ્લંઘનમાં ઉલ્લંઘન કર્યું છે અથવા આ કોડના ઉલ્લંઘનમાં કામ કર્યું છે, તો ફરિયાદને હાથ ધરવા અને ફરિયાદ કરવા માટે યોગ્ય પગલાઓ શરૂ કરવામાં આવશે અને જો ગ્રાહકને મળેલું નુકસાન થયું હોય તો યોગ્ય

5. ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

5.1 ગ્રાહકોની બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય તરીકે માનવામાં આવશે [જ્યારે ગ્રાહકો લાંબા સમય સુધી ગ્રાહકો નહીં હોય], અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહક ખાતાઓથી સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા અથવા અન્યથા, કોઈ પણ વ્યક્તિને, અમારા જૂથમાં અન્ય કંપનીઓ સહિત, નીચેના અસાધારણ કેસો સિવાય:

i. જો માહિતી કાયદા દ્વારા અથવા નિયમનકારની દિશા દ્વારા આપવામાં આવે છે;

ii. માહિતી જાહેર કરવા જાહેરમાં ફરજ હોય તો;

iii. જો કંપનીના હિતોએ તેમને માહિતી આપવા માટે જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, કપટ અટકાવવા) પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક એકાઉન્ટ્સ [ગ્રાહકના નામ અને સરનામાં સહિત] વિશેની માહિતી આપવા માટેનાં કોઈ કારણ માટે નહીં થાય.

iv. જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે પૂછે છે;

v. જો કંપનીને તેના લેખિત પરવાનગી સાથે ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવા માટે કહેવામાં આવે છે;

વી. ગ્રાહકને તેના / તેણીના વિશેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડને ઍક્સેસ કરવા માટે અસ્તિત્વમાંના કાનૂની માળખા હેઠળ તેના અધિકારોની મર્યાદાને જાણ કરવામાં આવશે;

vii. ગ્રાહક ખાસ કરીને આમ કરવા માટે અધિકૃત ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કોઈની દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે નહીં.

5.2 ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓ

હું જ્યારે કોઈ ગ્રાહક ખાતું ખુલ્લું, ત્યારે કંપની તેના ખાતાની વિગતો ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓ અને તેમના દ્વારા બનેલા ચેક્સને આપી શકે છે ત્યારે કંપનીને તેની જાણ કરશે.

ii. કંપની કંપનીને ગ્રાહકને આપેલી વ્યક્તિગત ઋણ વિશે ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને માહિતી આપી શકે છે જો:

- ગ્રાહક તેની ચૂકવણી સાથે પાછળ પડ્યો છે;

- બાકી રકમ વિવાદમાં નથી; અને

iii. • ગ્રાહકએ કંપનીના ઔપચારિક માંગને પગલે, તેનાં ઋણની પરત ચૂકવણી માટે, તેનાથી કંપનીને સંતોષ નથી કર્યો, આ કિસ્સાઓમાં કંપની ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરશે કે તે ગ્રાહકને દેવાની દેવા વિશેની માહિતી આપવાનું આયોજન કરશે. ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓ માટે કંપની. તે જ સમયે, કંપની ગ્રાહકને ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ જે માહિતી પ્રદાન કરે છે તેની અસર ક્રેડિટ મેળવવાની ગ્રાહકની ક્ષમતા પરની અસરને સમજાવી શકે છે.

iv. ગ્રાહક ગ્રાહકના ખાતા વિશેની અન્ય માહિતી ક્રેડિટ કંપની દ્વારા આપી શકે છે, જો ગ્રાહકે આમ કરવાની પરવાનગી આપી હોય. ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની એક નકલ કંપની દ્વારા ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે, જો માંગણી કરવામાં આવે.

6. દાંતો સંગ્રહ

6.1 જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવશે, ચુકવણીની રકમ, કાર્યકાળ અને સમયાંતરે ગ્રાહકને ચુકવણી પ્રક્રિયા વિશે સમજાવી શકાશે. જો ગ્રાહક નિર્ધારિત ચુકવણી શેડ્યુલનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો બાકીની વસૂલાત માટે યોગ્ય પગલાં જમીનના કાયદાઓ હેઠળ લેવામાં આવશે અને કોઈ અનિચ્છનીય પજવણી કરવામાં આવશે નહીં.

6.2 આઈબીસીએફએલ દ્વારા સૌજન્ય, યોગ્ય સારવાર અને સમજાવટના આધારે સંગ્રહ નીતિ બનાવવામાં આવી છે. કંપની ગ્રાહક વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવા માને છે. સ્ટાફ અથવા કોઈ પણ વ્યક્તિ કંપનીના પ્રતિનિધિત્વ માટે અધિકૃત છે

બાકીની રકમ અથવા / અને સુરક્ષા પુનર્પ્રાપ્તિ પોતાને ઓળખી કાઢશે અને કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલા અધિકૃત પત્રને પ્રદર્શિત કરશે. તે ગ્રાહકની વિનંતી પર રહેશે, કંપની દ્વારા અથવા કંપનીના સત્તા હેઠળ તેના ઓળખપત્ર રજૂ કરશે. કંપની ગ્રાહકોને બાકીની બધી માહિતી પૂરી પાડશે અને બાકીની ચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપશે.

6.3 સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા કોઈ પણ વ્યક્તિને સંગ્રહ અથવા / અને સુરક્ષા પુનર્પ્રાપ્તિમાં કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત વ્યક્તિ નીચે મુજબ સેટ કરેલા કોડ્સનું સખત પાલન કરશે:

હું ગ્રાહકની પસંદગી તેની પસંદગીના સ્થાને અને તેના નિવાસસ્થાનના સ્થળે કોઈ ચોક્કસ સ્થળની ગેરહાજરીમાં અને વ્યવસાય / વ્યવસાયના સ્થાને તેના નિવાસસ્થાન પર અનુપલબ્ધ હોવા પર સંપર્ક કરવામાં આવશે.

ii. કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા ગ્રાહકને પહેલીવાર રજૂ કરવામાં આવશે.

iii. ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે.

iv. ગ્રાહક સાથેનો સંપર્ક સિવિલ રીતમાં રહેશે. વાતચીત કરતી વખતે ભાષાના ઉપયોગમાં ઉચિત કાળજી લેવી જોઈએ, જેથી કોઈ પણ સમયે ગ્રાહકને કોઈ બિન-નમ્ર ઉપચારનો અનુભવ થવો જોઈએ નહીં. મહિલા દેવાદારો સાથે વાતચીત કરતી વખતે, ભારતીય સંસ્કૃતિ અને પરંપરા અનુસાર યોગ્ય આદર જાળવવામાં આવશે.

v. કંપનીના પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકોના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયની વિશિષ્ટ સંજોગો સિવાય અન્યથા જરૂરી ન હોય ત્યાં સુધી, 0700 અને 1900 કલાકે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરશે.

વી. કોઈ ચોક્કસ સમયે અથવા કોઈ ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીને જ્યાં સુધી શક્ય હોય ત્યાં સન્માનિત કરવામાં આવશે.

vii. કોલ અને સમયની સંખ્યા અને વાર્તાલાપની સામગ્રીઓનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.

viii. પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે બાકીના વિવાદોને લગતા વિવાદોને ઉકેલવા માટે બધી સહાય આપવામાં આવશે.

ix. બાકીની રકમના સંગ્રહ માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શાંતતા અને સુશોભન જાળવવામાં આવશે.

એક્સ. પરિવારમાં શોષણ અથવા અનિશ્ચિત પ્રસંગો, જેમ કે કંપનીમાં જ્ઞાન આવવા પર, કોલ્સ / મુલાકાતોને એકત્રિત કરવા માટે ટાળવામાં આવશે, સિવાય કે કાયદાકીય પાલનને પહોંચી વળવા માટે આવશ્યક હોય.

6.4 હાઈપોથેકશન / પૂર્વાધિકાર અસ્કયામતોની પુનઃપ્રાપ્તિ

લોન કરાર કરારધારક સાથે કરાર / લોન કરારમાં કાયદેસર રીતે લાગુ પાડવા યોગ્ય ફરીથી કબજો કલમ માં બાંધવામાં આવશે. ફરીથી પ્રક્રિયા કરવાની પ્રક્રિયા કરાર / લોન કરારની શરતો અને શરતો અનુસાર પારદર્શક રીતે હાથ ધરવામાં આવશે અને પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે:

હું કબજો લેવા પહેલાં સમય નોટિસ;

ii. શરતો કે જેના હેઠળ નોટિસ અવધિ માફ કરી શકાય છે;

iii. સલામતીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;

iv. મિલકતની વેચાણ / હરાજી પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ;

v. લેનારને પુનઃ સોંપણી કરવાની પ્રક્રિયા, અને

વી. મિલકતની વેચાણ / હરાજી માટેની પ્રક્રિયા. આવા નિયમો અને શરતોની એક નકલ, લોન કરારની નકલ અને લોનના મંજૂર સમયે લોનના મંજૂરી / લોનના વિતરણ સમયે લોન કરારમાં નોંધાયેલા દરેક બાહ્ય કોપીની નકલ સાથે મળી શકે છે. આવા કોન્ટ્રાક્ટ્સ / લોન કરારોનો મુખ્ય ઘટક.

7. ફરિયાદો અને લાભો

7.1 આંતરિક પ્રક્રિયાઓ:

- કંપની વાજબી સમયની અંદર બધી ફરિયાદો અને ફરિયાદોને સંબોધવા / જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરશે અને ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે જાણ કરશે.
- ગ્રાહકો તેમના ફરિયાદો અથવા ફરિયાદો, જો કોઈ હોય, લોજ કરવા અને / અથવા સબમિટ કરવા માટે કંપનીની દરેક શાખાઓ અને ઓફિસો પર સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરશે.

કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ વિશેષરૂપે બનાવેલ ઈ-મેલ આઈડી દ્વારા નિવારણ માટે ફરિયાદ નોંધાવવા માટે ગ્રાહકને સુવિધા આપવામાં આવશે. આઇબીસીએફએલએ એક એવી સિસ્ટમની સ્થાપના કરી છે જ્યાં ફરિયાદો સંભાળવાની પ્રક્રિયાના વપરાશ દ્વારા અમારા ગ્રાહકોને મફત ઉપલબ્ધ કરાશે.

જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માંગે છે, તો તેને યોગ્ય રીતે સલાહ આપવામાં આવશે

- બધી ઓફિસો, શાખાઓ ઓફિસનું સરનામું, ઇમેઇલ આઈડી, ફેક્સ નંબર, ફોન નં., વગેરે દર્શાવશે જ્યાં ફરિયાદ કરી શકાય છે અને ફરિયાદ કરી શકાય તેવા અધિકારીને નિયુક્ત કરી શકાય છે. : તે કેવી રીતે ફરિયાદ કરી શકે છે, દા.ત. ફોન, પત્ર, ફેક્સ, ઇમેઇલ વગેરે.

સામાન્ય કારોબારમાં, ગ્રાહક આઇબીસીએફએલ પર ક્યાંક નજીકની શાખાની મુલાકાત લઈ શકે છે અથવા અમારી ટોલ ફ્રી હેલ્પલાઇન દ્વારા: 1860-419-3333 દ્વારા અથવા service_dhani@indiabulls.com પર ઈ-મેલ દ્વારા અથવા ઇમેઇલ દ્વારા ફરિયાદો લો. grievance_dhani@indiabulls.com પર

જો ફરિયાદ કરનાર ગ્રાહક સંભાળ વિભાગ દ્વારા પ્રદાન કરેલા જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે નીચે પ્રમાણે નીચેની ફરિયાદમાં તેની ફરિયાદો આગળ વધી શકે છે:

પ્રથમ સ્તર	ગ્રાહકોને આઇબીસીએફએલની નજીકની શાખાની મુલાકાત લેવા, કોલ કરવા અથવા લખવા વિનંતી કરવામાં આવે છે. શાખાના વડાનું નામ: સંપર્ક વિગતો: ફોન, ઇમેઇલ અને સંપૂર્ણ સરનામું:
બીજા સ્તર	જો 7 દિવસની અંદર હાજરી ન લેતા હોય, તો ગ્રાહક સહાય લાઇન નંબર દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરો. 1860-419-3333 અથવા grievance_dhani@indiabulls.com પર ઇમેઇલ મોકલો અથવા ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અમારી વેબસાઇટની મુલાકાત લો, અથવા ગ્રાહક સંભાળના વડાને લખો: ઇન્ડિયાબુલ્સ કન્ઝ્યુમર ફાઇનાન્સ લિ., ચોથું માળ, ઇન્ડિયાબુલ્સ સેન્ટર, ટાવર -1, સેનાપતિ બાપત માર્ગ, એલ્ફિન્સ્ટન-વેસ્ટ, મુંબઈ -401013. ફોન: 022-61891019, ઇમેઇલ: care_dhani@indiabulls.com

<p>ત્રીજો સ્ત</p>	<p>ત્રીજો સ્તર જો ફરિયાદ 15 કાર્યકારી દિવસોની અંદર સંતોષકારક રીતે ઉકેલી શકાતી નથી, તો ગ્રાહક અમારા મુખ્ય નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે:</p> <p>શ્રી સંજીવ કશ્યપ ઇન્ડિયાબુલ્સ કન્ઝ્યુમર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ એસએફ ટાવર્સ, ટાવર એ, પ્લોટ નંબર 249 ડી અને ઇ ઉદ્યોગ વિહાર, તબક્કો IV ગુરુગ્રમ- 122016 (હરિયાણા) ફોન 0124-6681012, ઇમેઇલ: nodal.ibcfl@indiabulls.com</p>														
	<p>ચોથા સ્તર જો ફરિયાદને 30 કામકાજના દિવસોમાં સંતોષકારક રીતે નિવારવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક સીધી તેમના સંબંધિત ક્ષેત્રના લોકપાલના કાર્યાલયને લખી શકે છે. ઓમ્બડ્સમેનની પ્રાદેશિક સંપર્ક વિગતો નીચે પ્રમાણે છે:</p>														
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="407 758 500 863">S. No.</th> <th data-bbox="500 758 683 863">કેન્દ્ર</th> <th data-bbox="683 758 1081 863">ઓફિસ ઓફ સરનામું એનબીએફસી ઓમ્બડ્સમેન</th> <th data-bbox="1081 758 1503 863">ઓપરેશન ક્ષેત્ર</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="407 863 500 1367">1.</td> <td data-bbox="500 863 683 1367">ચેન્નઈ</td> <td data-bbox="683 863 1081 1367"> <p>સી / ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ફોર્ટ ગ્લાસીસ, ચેન્નઈ 600 001</p> <p>એસટીડી કોડ: 044</p> <p>ટેલિફોન નંબર: 25395964 ફેક્સ નંબર: 25395488</p> <p>ઇમેઇલ: nbfcochennai@rbi.org.in</p> </td> <td data-bbox="1081 863 1503 1367"> <p>તમિલનાડુ, અંડમન અને નિકોબાર આઇલેન્ડ્સ, કર્ણાટક, આંધ્રપ્રદેશ, તેલંગાણા, કેરળ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ લક્ષ્મીવિપ અને યુનિયન ટેરિટરી પુડુચેરી</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="407 1367 500 1871">2.</td> <td data-bbox="500 1367 683 1871">મુંબઈ</td> <td data-bbox="683 1367 1081 1871"> <p>સી / ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા</p> <p>આરબીઆઈ બાયકુલા ઓફિસ બિલ્ડીંગ ઓપ. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન</p> <p>બાયકુલા, મુંબઈ 400 008</p> <p>એસટીડી કોડ: 022</p> <p>ટેલિફોન નંબર: 23028140 ફેક્સ</p> </td> <td data-bbox="1081 1367 1503 1871"> <p>મહારાષ્ટ્ર, ગોવા, ગુજરાત, મધ્યપ્રદેશ, છત્તીસગઢ, દાદરા અને નગર હવેલી, દમણ અને દીવની કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો</p> </td> </tr> </tbody> </table>	S. No.	કેન્દ્ર	ઓફિસ ઓફ સરનામું એનબીએફસી ઓમ્બડ્સમેન	ઓપરેશન ક્ષેત્ર	1.	ચેન્નઈ	<p>સી / ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ફોર્ટ ગ્લાસીસ, ચેન્નઈ 600 001</p> <p>એસટીડી કોડ: 044</p> <p>ટેલિફોન નંબર: 25395964 ફેક્સ નંબર: 25395488</p> <p>ઇમેઇલ: nbfcochennai@rbi.org.in</p>	<p>તમિલનાડુ, અંડમન અને નિકોબાર આઇલેન્ડ્સ, કર્ણાટક, આંધ્રપ્રદેશ, તેલંગાણા, કેરળ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ લક્ષ્મીવિપ અને યુનિયન ટેરિટરી પુડુચેરી</p>	2.	મુંબઈ	<p>સી / ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા</p> <p>આરબીઆઈ બાયકુલા ઓફિસ બિલ્ડીંગ ઓપ. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન</p> <p>બાયકુલા, મુંબઈ 400 008</p> <p>એસટીડી કોડ: 022</p> <p>ટેલિફોન નંબર: 23028140 ફેક્સ</p>	<p>મહારાષ્ટ્ર, ગોવા, ગુજરાત, મધ્યપ્રદેશ, છત્તીસગઢ, દાદરા અને નગર હવેલી, દમણ અને દીવની કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો</p>			
S. No.	કેન્દ્ર	ઓફિસ ઓફ સરનામું એનબીએફસી ઓમ્બડ્સમેન	ઓપરેશન ક્ષેત્ર												
1.	ચેન્નઈ	<p>સી / ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ફોર્ટ ગ્લાસીસ, ચેન્નઈ 600 001</p> <p>એસટીડી કોડ: 044</p> <p>ટેલિફોન નંબર: 25395964 ફેક્સ નંબર: 25395488</p> <p>ઇમેઇલ: nbfcochennai@rbi.org.in</p>	<p>તમિલનાડુ, અંડમન અને નિકોબાર આઇલેન્ડ્સ, કર્ણાટક, આંધ્રપ્રદેશ, તેલંગાણા, કેરળ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ લક્ષ્મીવિપ અને યુનિયન ટેરિટરી પુડુચેરી</p>												
2.	મુંબઈ	<p>સી / ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા</p> <p>આરબીઆઈ બાયકુલા ઓફિસ બિલ્ડીંગ ઓપ. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન</p> <p>બાયકુલા, મુંબઈ 400 008</p> <p>એસટીડી કોડ: 022</p> <p>ટેલિફોન નંબર: 23028140 ફેક્સ</p>	<p>મહારાષ્ટ્ર, ગોવા, ગુજરાત, મધ્યપ્રદેશ, છત્તીસગઢ, દાદરા અને નગર હવેલી, દમણ અને દીવની કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશો</p>												

		<p>નંબર: 23022024</p> <p>ઇમેઇલ: nbfcomumbai@rbi.org.in</p>	
3.	નવી દિલ્હી	<p>સી / ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા</p> <p>સંસદ માર્ગ</p> <p>નવી દિલ્હી -110001</p> <p>એસટીડી કોડ: 011</p> <p>ટેલિફોન નંબર: 23724856 ફેક્સ નંબર: 23725218-19</p> <p>ઇમેઇલ: nbfcnewdelhi@rbi.org.in</p>	<p>દિલ્હી, ઉત્તર પ્રદેશ,</p> <p>ઉત્તરાખંડ, હરિયાણા, પંજાબ, યુનિયન પ્રદેશ ચંદીગઢ, હિમાચલ પ્રદેશ, અને રાજસ્થાન અને જમ્મુ અને કાશ્મીર રાજ્ય</p>
4.	કોલકાતા	<p>સી / ઓ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા</p> <p>15, નેતાજી સુભાષ રોડ કોલકાતા - 700 001</p> <p>એસટીડી કોડ: 033</p> <p>ટેલિફોન નંબર: 22304982 ફેક્સ નંબર: 22305899</p> <p>ઇમેઇલ: nbfcolkolkata@rbi.org.in</p>	<p>પશ્ચિમ બંગાળ, સિક્કીમ, ઓડિશા,</p> <p>આસામ, અરુણાચલ પ્રદેશ, મણિપુર, મેઘાલય, મિઝોરમ, નાગાલેન્ડ, ત્રિપુરા, બિહાર અને ઝારખંડ</p>

- બોર્ડના ડિરેક્ટર / બોર્ડના સમિતિએ સમયાંતરે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા તેમજ આ બાબતમાં ઇશ્યૂ સૂચનોની સમીક્ષા કરવી જોઈએ જેથી ગ્રાહક તેના ફરિયાદોના ઝડપી અને વાજબી ઠરાવો મેળવે.

તમારા ગ્રાહકને જાણો (કેવાયસી) માર્ગદર્શિકાઓ

8.1 કોઈપણ ગ્રાહક સુવિધા અથવા લોન લંબાવતા પહેલાં તમારા ગ્રાહક (કેવાયસી) માર્ગદર્શિકાઓને જાણતા આવશ્યક છે તે મુજબ કેટલાક કાનૂની જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે યોગ્ય પરિભાષા કવાયત હાથ ધરવામાં આવશે જે નીચેના પાસાઓને આવરી લેશે:

હું ગ્રાહકને તેની ઓળખની આવશ્યક દસ્તાવેજો અથવા પુરાવા આપવાની જરૂર રહેશે;

ii. ગ્રાહકને કંપનીની કેવાયસી, એન્ટિ મની લોન્ડરિંગ અથવા કોઈપણ અન્ય વૈધાનિક આવશ્યકતાઓને પહોંચી વળવા માટે જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવાની આવશ્યકતા રહેશે. આગળ, ગ્રાહક સ્વૈચ્છિક રૂપે પ્રદાન કરી શકે તેવી કેટલીક વધારાની માહિતી માંગી શકાય છે. સમયાંતરે તેની ઓળખ અને સરનામાંના અદ્યતન પુરાવા પ્રદાન કરવા માટે ગ્રાહકની જવાબદારી રહેશે. તેના રેકોર્ડ કરેલા સરનામાંમાં ફેરફારની સ્થિતિમાં કંપનીને તાત્કાલિક સૂચના આપો;

iii. ખાતા ખોલવાના ફોર્મ અને અન્ય સામગ્રી કંપની દ્વારા ગ્રાહકને પ્રદાન કરવામાં આવશે. તેમાં આવશ્યક આવશ્યક માહિતીની વિગતો હોવી જોઈએ અને કેવાયસીની જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે ચકાસણી માટે અને / અથવા રેકોર્ડ માટે દસ્તાવેજો બનાવવાની રહેશે;

iv. ગ્રાહકને એકાઉન્ટ ખોલવા માટે પ્રક્રિયાત્મક ઔપચારિકતાઓને યોગ્ય રીતે સમજાવવામાં આવશે. ગ્રાહકને તેના દ્વારા માંગી શકાય તેવી તમામ આવશ્યક સ્પષ્ટીકરણો પ્રદાન કરવામાં આવશે.

9. થાપણ એકાઉન્ટ્સ

કંપનીનો કોઈ કર્મચારી જાહેરમાંથી કોઈપણ રીતે / ફોર્મમાં ડિપોઝિટ લે / સ્વીકારશે નહીં, જ્યાં સુધી કંપની તેની નોંધણીની સ્થિતિ 'નોન ડિપોઝિટ સ્વીકારીંગ કંપની' તરીકે જાળવી રાખે છે.

10. લોન

10.1 કોઈપણ પૈસા ધિરાણ પૂરું પાડવા પહેલાં, કંપની ગ્રાહકની ધિરાણક્ષમતા અને ચુકવણીની ક્ષમતાની યોગ્ય આકારણી કરશે.

i) લોન અરજીના નિકાલ માટેનો સમયગાળો

કંપની તમામ પ્રસ્તાવિત દસ્તાવેજો સાથે પ્રસ્તાવની રજૂઆતની તારીખથી 30 દિવસની અંદર સંપૂર્ણ રૂપે પૂર્ણ થયેલ લોન અરજીનો નિકાલ કરશે. જો કંપની કોઈ પણ કારણોસર ગ્રાહકને લોન આપવાનું નહીં વિચારે, તો લોન અરજીને નકારી કાઢવાના કારણોસર તેને કારણોસર લખવામાં આવશે.

ii) ઉધાર લેનાર તરફથી વકીલોની સ્વીકૃતિ

જો ગ્રાહક ઇચ્છે છે કે કંપની કોઈની પાસેથી તેની જવાબદારી માટે ગેરંટી અથવા અન્ય સુરક્ષા સ્વીકારે, તો કંપની ગ્રાહકને તેના નાણાં વિશે ગોપનીય માહિતી આપવા માટે ગેરંટી અથવા અન્ય સલામતી આપતી વ્યક્તિને તેમની પરવાનગી માટે પૂછશે અથવા તેમના કાનૂની સલાહકારને . કંપની કરશે:

- ગ્રાહકોને તેમની પ્રતિબદ્ધતા અને તેમના નિર્ણયના સંભવિત પરિણામોને સમજવા માટે સ્વતંત્ર કાનૂની સલાહ લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરો (જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં અમે સાઇન કરવા માટે પૂછતા દસ્તાવેજોમાં આ ભલામણ સ્પષ્ટ અને સ્પષ્ટ સૂચના તરીકે સમાવીશું);

- ગ્રાહકોને કહો કે ગેરંટી અથવા અન્ય સલામતી આપીને તેઓ તેના બદલે, અથવા તે ઉપરાંત, તેના માટે જવાબદાર બની શકે છે; અને

- તેમને જણાવો કે તેમની જવાબદારી શું હશે.

10.2 લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેના કાર્યક્રમો

હું લોન ઉત્પાદનને સોર્સ કરતી વખતે, કંપની લાગુ વાર્ષિક વ્યાજ દરો, તેમજ ફી / શુલ્ક, જો કોઈ હોય, પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવણી, પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જ જો કોઈ અને અન્ય કોઈ બાબત વિશે જરૂરી માહિતી પૂરી પાડશે. ઉધાર લેનારનો રસ હોઈ શકે, જેથી ગ્રાહકને અન્ય કંપનીઓની સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકે અને એક સુચિત નિર્ણય લઈ શકે.

ii. કંપની બધી લોન અરજીઓ મેળવવા માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. અરજદારને સમય ફેમ વિશે જાણ કરવામાં આવશે જેમાં અરજી સ્વીકારતી વખતે લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

iii. સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો એપ્લિકેશન દ્વારા કંપની દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની આવશ્યકતા હોય, તો ગ્રાહકને કહેવામાં આવશે કે તેની સાથે ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.

iv. કંપની ગ્રાહકને તેના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર થયેલ લોનની જાણ કરશે. કંપની ગ્રાહક દ્વારા કંપનીના ખર્ચે એક્ઝિક્યુટ કરાયેલ તમામ લોન દસ્તાવેજોની અધિકૃત નકલો લોનના દસ્તાવેજમાં નોંધાયેલા તમામ બંધનોની નકલ સાથેની નકલ પૂરી પાડશે.

v. ધિરાણની બાબતમાં જાતિ, જાતિ અને ધર્મના આધારે કોઈ ગ્રાહક ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ સમાજના જુદા જુદા વિભાગો માટે રચાયેલી યોજનાઓમાં સંસ્થા શરૂ કરવા અથવા ભાગ લેવાથી કંપનીને અટકાવતું નથી.

9.1 લોન અરજીની સ્વીકૃતિ નહીં:

જો કોઈ કારણોસર, કંપની લોનની મંજૂરી આપવાની સ્થિતિમાં નથી, જેમણે લેખિત અરજી આપી છે, ગ્રાહકને તેના વિશે કારણોસર કારણોસર સલાહ આપવામાં આવશે.

9.2 લોનની રકમની ચૂકવણીની રીકવલ અથવા પ્રવેગક નિર્ણય:

કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા પ્રદર્શનને યાદ કરવા અથવા કોઈપણ કારણોસર અતિરિક્ત સિક્યુરિટીઝ મેળવવા માટે નિર્ણય લેતા પહેલાં, કંપની લોન કરાર સાથે સંમતિ લેનારાઓને નોટિસ આપશે.

9.3 લોન ખાતું બંધ કરવું અને સિક્યોરિટીઝ/દસ્તાવેજોની છૂટ:

કંપની તમામ ઋણની પરત ચુકવણી અથવા ઉધાર લેનારા સામે કંપનીના અન્ય કોઈ દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર હક અથવા પૂર્વાધિકારને પાત્ર લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તરત જ તમામ સિક્વોરિટીઝને મુક્ત કરશે. જ્યાં કંપની સેટ બંધ કરવાનો અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનું નક્કી કરે છે, બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાને સમાપ્ત થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્વોરિટીઝને જાળવી રાખવાની હક ધરાવતી શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

9.4 ગેરસમજ વ્યવહારોની તપાસ:

ગ્રાહકના ખાતામાં ટ્રાન્ઝેક્શનની કોઈપણ તપાસની જરૂરિયાતમાં ગ્રાહકને કંપની અને પોલીસ / અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે, જો કંપનીને તેમાં શામેલ કરવાની જરૂર હોય તો કંપની સાથે તપાસ કરવામાં સહકાર આપવો / વિનંતી કરવી. કંપની ગ્રાહકને સલાહ આપશે કે જો ગ્રાહક કપટથી કામ કરે છે, તો તે તેના ખાતા પરના તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.

10. ગેરંટી

હું જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે બાંધધરી આપનાર ગણવામાં આવશે, ત્યારે તેને આ વિશે જાણ કરવામાં આવશે:

- તેની જવાબદારી બાંધધરી આપનાર;
- તે કંપનીની માલિકીની જવાબદારીની રકમ કરશે;

• સંજોગો જેમાં કંપની તેના / તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે તેણીને કોલ કરશે;

• જો કંપનીમાં કંપનીના અન્ય નાણાંની માલિકી છે કે કેમ તે બાંધધરી આપનાર તરીકે ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય છે;

• બાંધધરી આપનાર તેની જવાબદારી ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે; અને

ii. સમય અને સંજોગો કે જેમાં તેની બાંધધરી આપનાર તરીકે બાંધધરી આપવામાં આવશે, તે જ રીતે કંપની તેના વિશે તેને સૂચિત કરશે. કંપની તેને ગર્ભધારક તરીકે ઊભી કરનારા લેણદારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ સામગ્રી પ્રતિકૂળ બદલાવ / ઓ વિશે જાણ કરશે.

11. સામાન્ય:

કંપની ગ્રાહકોને આવશ્યક માહિતી પ્રદાન કરશે:

હું સૌથી મહત્વના દસ્તાવેજો દ્વારા લાગુ પડતા ફી અને શુલ્ક સહિત તેના લોન ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓને સમજાવો.

ii. ગ્રાહકને સલાહ આપવી કે ગ્રાહકને અરજી કરવા માટે કઈ માહિતી / દસ્તાવેજો કરણની જરૂર પડશે. ગ્રાહકોને તેમની ઓળખ, સરનામા, રોજગાર, વગેરે અને અન્ય દસ્તાવેજો જે કાયદાકીય અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે કાનૂની સત્તાવાળાઓ (દા.ત. પેન વિગતો) દ્વારા નક્કી કરી શકાય છે તેના સંદર્ભમાં જરૂરી દસ્તાવેજોની સલાહ પણ આપવામાં આવશે. .

iii. ગ્રાહકને માહિતી આપવી કે ગ્રાહક દ્વારા લોનની અરજીમાં / તેણી દ્વારા આપવામાં આવેલ માહિતી ક્યાં તો ફોન પર અથવા ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલા સરનામે તેના નિવાસ સ્થળ અથવા ઓફિસની મુલાકાત લઈને ચકાસી શકાય છે.

iv. કંપનીને ગ્રાહકના ખાતામાં અને પોલીસ / અન્ય તપાસ એજન્સીઓને કંપનીને શામેલ કરવાની જરૂર હોય તો કંપનીને ટ્રાન્ઝેક્શનની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો સહકાર આપવા સલાહ આપવી.

v. ગ્રાહકને સલાહ આપવી કે જો ગ્રાહક કપટથી કામ કરે છે, તો તે તેના ખાતા પરના તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.

સમીક્ષા

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ સમિતિ કોડના અમલીકરણની દેખરેખ રાખશે અને સમયાંતરે તેની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે.

કંપનીના શ્રેષ્ઠ હિતમાં ગ્રાહક સાથે સખત સંબંધ જાળવવા માટે કંપનીના તમામ સ્ટાફ સભ્યો અને કંપનીના અધિકૃત પ્રતિનિધિઓનો આ સામાન્ય પ્રયાસ હશે. ગ્રાહકને ઉત્પાદનો વિશે બધી માહિતી આપવામાં આવશે જ્યાં સુધી તે સમજૂતીથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય અને કંપની સાથે કરાર / કરાર દાખલ કરતાં પહેલાં તમામ નિયમો અને શરતો સ્વીકારે.
