



ଓସିଟ ପ୍ରେକ୍ଟିସ କୋଡ

ନୁ

ଏମପିଆକ୍ଟେଟ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ ସର୍ଭିସିସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ

નીતિનો સારાંશ

આવૃત્તિ	મુદ્દો અને અસરકારક તારીખ	સમયાંતરે રીવ્યુ કરો	મંજૂરી સત્તાધિકારી	પોલિસી માલિક
V1	16-08-2019	વાર્ષિક	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ	અનુપાલન વિભાગ
V2	22-03-2023	વાર્ષિક	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ	અનુપાલન વિભાગ
V3	01-09-2022	વાર્ષિક	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ	અનુપાલન વિભાગ
V4	30-06-2023	વાર્ષિક	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ	અનુપાલન વિભાગ

રીવ્યુ તારીખ	આગળની સમીક્ષા તારીખ	ટિપ્પણીઓ/ ટિપ્પણીઓ/ ફેરફારો
27-04-2020	એપ્રિલ 2021	એફપીસીની વાર્ષિક સમીક્ષા
02-04-2021	એપ્રિલ 2022	એફપીસીની વાર્ષિક સમીક્ષા
22-03-2022	માર્ચ ૨૩	એફપીસીની વાર્ષિક સમીક્ષા
01-09-2022	સપ્ટેમ્બર ૨૩	ડીએલજીની જરૂરિયાત અને આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી પ્રસ્તુત માર્ગદર્શિકાઓને અનુરૂપ સંશોધિત એફપીસીનો સ્વીકાર

20-04-2023	જુલાઈ 2023	વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની વાર્ષિક સમીક્ષા અને એફપીસી કોડની સમીક્ષાની સમયાંતરે ગોઠવણી
30-06-2023	ઓક્ટોબર 2023	એફપીસી કોડની ત્રિમાસિક સમીક્ષા
16-09-2023	સપ્ટેમ્બર 2023	વ્યવસ્થિત રીતે મહત્વપૂર્ણ એનડી-એનબીએફસીને લાગુ પડતા આરબીઆઈના માસ્ટર ડાયરેક્શનને અનુરૂપ એફપીસીની સમીક્ષા
15-12-2023	ડિસેમ્બર 2023	દંડાત્મક ચાર્જિસમાં ફેરફારો અને માસ્ટર ડાયરેક્શનમાં ફેરફારને અનુરૂપ સંશોધિત એફપીસીનો સ્વીકાર- રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની – સ્કેલ આધારિત નિયમન) દિશાનિર્દેશો, 2023

સમાવિષ્ટો

A. પરિચય	5
B. OBJECTIVES	6
C. વાજબી વ્યવહાર કોડ	6
1. ગ્રાહકો સમક્ષ પ્રકટીકરણ:	7
2. લોન અને તેની પ્રોસેસિંગ માટેની અરજીઓ	7
3. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો	8
4. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ	9
5. લોનની રિકવરી	9
D. સામાન્ય	10
E. ફરિયાદો નિવારણ અધિકારી	13
F. તમારા ગ્રાહકના માર્ગદર્શિકાઓને જાણો	15
G. ચાર્જ થયેલ વ્યાજ:	15
H. વિસ્તૃત પ્રસાર અને સમયાંતરે સમીક્ષા	16

A. પરિચય

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી)નો ઉદ્દેશ તેના ધિરાણલેનારાઓને કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પદ્ધતિઓની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો અને ધિરાણલેનારાઓને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંબંધમાં સુમાહિતગાર નિર્ણયો લેવા સક્ષમ બનાવવાનો છે. આ સંહિતામાં લોનના નિયમો અને શરતો અંગે પર્યાપ્ત જાહેરાત અંગેના સામાન્ય સિદ્ધાંતો અને ઋણલેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વેળાએ અનુસરવાની પ્રક્રિયાઓને આવરી લેવામાં આવી છે.

એમ્પોકેટ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("એમએફએસપીએલ" અથવા "કંપની") કંપની એક્ટ, 2013ની જોગવાઈઓ હેઠળ રચાયેલી કંપની છે. તે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("આરબીઆઈ") સાથે નોંધાયેલી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની ("એનબીએફસી") છે, જે હાલમાં વ્યક્તિગત ઋણધારકોને અસુરક્ષિત વ્યક્તિગત લોન પ્રદાન કરવાના વ્યવસાયમાં સંકળાયેલી છે, જેમની પાસે સામાન્ય રીતે ડિજિટલ ધિરાણ એપ્લિકેશન "એમપોકેટ" દ્વારા ઉચ્ચ ક્રેડિટ સ્કોર નથી.

કંપનીએ આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("કોડ" અથવા "એફપીસી") તૈયાર કર્યો છે અને અપનાવ્યો છે, જે માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની -સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) દિશાનિર્દેશો, 2023 ("આરબીઆઈ માસ્ટર દિશાનિર્દેશો") ("આરબીઆઈ માસ્ટર દિશાનિર્દેશો") હેઠળ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી પ્રેક્ટિસ ધોરણો માટેના સિદ્ધાંતો નક્કી કરે છે.. તદ્દનુસાર, બેંકના નિર્દેશોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે, બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે માન્ય સંહિતાને અમલીકરણ માટે અપનાવવામાં આવે છે. આ એફપીસી ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ (હાલમાં ઓફર કરવામાં આવે છે અથવા જે ભવિષ્યની તારીખે રજૂ કરી શકાય છે) દ્વારા કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ કેટેગરીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે.

આ નીતિ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયાની તારીખથી અમલી બનશે અને નિયમનકારી સત્તાવાળાઓ દ્વારા સમયાંતરે બહાર પાડવામાં આવતા નિયમનો, પરિપત્રો, અધિસૂચનાઓ વગેરે અનુસારના સુધારાને આધિન રહેશે. સંબંધિત સત્તાધિકારીઓ દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલા કોઈ પણ સુધારા, પરિપત્રો,

સ્પષ્ટતાઓ વગેરે સાથે આ નીતિની જોગવાઈઓમાં કોઈ વિસંગતતા હોય તો આવા સુધારા આ નીતિની જોગવાઈઓ પર પ્રવર્તે છે.

કંપની એફપીસીમાં (જ્યારે અને જ્યારે જરૂર પડે) યોગ્ય સુધારા કરશે, જેથી આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત માપદંડોનું પાલન કરી શકાય.

B. OBJECTIVES

આ કોડને એક ઉદ્દેશ્ય સાથે વિકસિત કરવામાં આવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી, વાજબી અને વિશ્વસનીય પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહન આપવું.
- ઉત્પાદનની વધુ સારી સમજણ ધરાવતા ગ્રાહકો માટે વધુ પારદર્શિતાને સક્ષમ બનાવવા, જાણકાર નિર્ણયો લેવા અને સેવાઓની વાજબી અપેક્ષા રાખવામાં.
- પ્રગતિની પુનઃપ્રાપ્તિથી સંબંધિત બાબતોમાં કાનૂની ધોરણોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે.
- કંપની પર ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધે તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટેની પદ્ધતિઓને મજબૂત બનાવવી.

C. વાજબી વ્યવહાર કોડ

કંપનીનો કારોબાર પ્રવર્તમાન વૈધાનિક અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોને અનુરૂપ હાથ ધરવામાં આવશે, જેમાં કાર્યદક્ષતા, ગ્રાહક-અભિગમ અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સના સિદ્ધાંતો પર યોગ્ય ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવશે. વધુમાં, કંપની તેની કામગીરીમાં ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડનું પાલન કરશે અને તેના ગ્રાહકો પ્રત્યેની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ નીચે મુજબ છે:

કંપની આના દ્વારા ગ્રાહકો સાથેના તેમના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વાજબી રીતે કાર્ય કરશે:

- કંપની જે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ઓફર કરે છે અને, પ્રક્રિયાઓમાં, અને તેના કર્મચારીઓ/ કર્મચારીઓ અનુસરે છે તે પ્રણાલિકાઓ માટે આ સંહિતામાંની પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરવા;
- એ સુનિશ્ચિત કરવું કે કંપનીનાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ભારતમાં લાગુ પડતા પ્રસ્તુત કાયદાઓ અને નિયમનોને પૂર્ણ કરે છે;

- ગ્રાહકો સાથે કંપનીના વ્યવહારો અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહેશે
- આના દ્વારા ખોટી પડેલી બાબતો સાથે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરો:
- ભૂલો સુધારવી;
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું ઝડપથી નિવારણ કરવું; અને
- ગ્રાહકોને કહેવું કે જો તેઓ હજી પણ ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમની ફરિયાદને કેવી રીતે આગળ વધારવી.
- આ સંહિતાને કંપનીની વેબસાઇટ (www.mpokket.in) પર પ્રદર્શિત કરીને તેનો પ્રચાર કરો અને વિનંતી કરવા પર તેની નકલો ગ્રાહક માટે ઉપલબ્ધ કરાવો.

1. ગ્રાહકો સમક્ષ પ્રકટીકરણ:

કંપની ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને પરિપૂર્ણ કરતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં મદદ કરશે અને તેમને જે કંપનીમાં રસ હોય તે કંપનીની સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી આપશે. તે ગ્રાહકોને ગ્રાહકની સાચી ઓળખ અને સરનામાંની સ્થાપના કરવા માટે તેમની પાસેથી જરૂરી દસ્તાવેજી માહિતી વિશે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરશે તથા "તમારા ગ્રાહકને જાણો"ની સાથે કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટે અન્ય દસ્તાવેજો પણ. તે વાર્ષિક વ્યાજ દર, ફી અને શુલ્ક વિશેની માહિતી પ્રદાન કરશે

2. લોન અને તેની પ્રોસેસિંગ માટેની અરજીઓ

લોન અરજીપત્રકમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થાય છે, જે ઋણલેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ઋણલેનાર જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવશે. ઋણલેનારને તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષાની ભાષામાં અથવા ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષામાં હશે. ડિજિટલ ધિરાણ ઉત્પાદનોના કિસ્સામાં મંજૂરી પત્રની સાથે પ્રમાણિત કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) હશે, જેમાં એપીઆર, રિકવરી મિકેનિઝમ, ફરિયાદ નિવારણની વિગતો અને સૂચિત લોનના સંબંધમાં વિવિધ લાગુ પડતા ચાર્જિસ અને ફી વિશેની માહિતી પ્રદાન કરવામાં આવશે.

એમ.એફ.એસ.પી.એલ. તમામ લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ તૈયાર કરશે. લોન મંજૂર કરતા પહેલા કંપની લોન ઋણલેનારની લોનની ચુકવણી કરવાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે, આમ કરવા માટે તે સબમિટ કરેલા તમામ દસ્તાવેજો અને ગ્રાહકની ક્રેડિટ યોગ્યતાની ચકાસણી કરવા માટે પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતી પર વિચાર કરશે, જે લોન અરજીની પ્રક્રિયા પર નિર્ણય લેવા અને તેની સંપૂર્ણ મુનસફી પ્રમાણે દરખાસ્તનું મૂલ્યાંકન કરવા માટેનું એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે, તેના સંદર્ભમાં કંપનીની આંતરિક નીતિઓ, ધોરણો અને પ્રક્રિયાઓ સાથે સુસંગત છે. સામાન્ય રીતે, અને નીતિ અને ગ્રાહક સેવાની બાબત તરીકે, લોનની અરજીઓને તાત્કાલિક મંજૂર કરવામાં આવે છે/નકારવામાં આવે છે.

૩. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

ઋણ લેનારાને તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષામાં હશે. એમ.એફ.એસ.પી.એલ.એ મુખ્ય તથ્ય નિવેદન, લોન કરાર અને મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ, વ્યાજના વાર્ષિક દર, ફી અને ચાર્જિસ, દંડનીય ચાર્જિસ, લોનની અવધિ સહિતની સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો, સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો દ્વારા અંગ્રેજી અથવા કોઈ પણ સ્થાનિક ભાષામાં ઋણલેનારને ઇમેઇલ પર લેખિતમાં જણાવવું પડશે, શરૂઆતની તારીખ, પરત ચૂકવણીના હતા, ચુકવણીની તારીખ વગેરે અને ઋણલેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિને તેના રેકૉર્ડ પર રાખવાની રહેશે.

એમએફએસપીએલ વાજબી સમયગાળાની અંદર લોનની અરજીની ખરાઈ કરશે અને જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે, તો તે ઋણલેનારોને તાત્કાલિક જાણ કરશે.

એમએફએસપીએલે ડિજિટલ હસ્તાક્ષર કરેલા લોન કરારની નકલ, ખાસ કરીને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા અંગ્રેજી ભાષામાં પ્રસ્તુત કરવાની રહેશે, જેને ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવે છે અને તેની સાથે લોનનું વિતરણ કરતી વખતે તમામ ઋણધારકોને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ એન્કલોઝરમાંથી દરેકની નકલ રજૂ કરવાની રહેશે. લોનના કરારનો અમલ કર્યા પછી તેણે ડિજિટલ હસ્તાક્ષર કરેલા દસ્તાવેજો જેવા કે કેએફએસ, લોન અરજીપત્ર, મંજૂરી પત્ર, નિયમો અને શરતો, ડીએલએના એલએસપીની ગોપનીયતા નીતિઓને ઋણલેનારના રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ/એસએમએસ સાથે શેર કરવાની રહેશે.

તેમાં લોન એગ્રીમેન્ટ અને સેંકશન લેટરમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક ચાર્જનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્ર અથવા કેએફએસમાં નિર્દિષ્ટ કરેલા વ્યાજ, ચાર્જ અથવા

ફી સિવાયના કોઈપણ વ્યાજ, ચાર્જ અથવા ફી વસૂલવામાં આવશે નહીં અને ઋણલેનારને બંધનકર્તા રહેશે નહીં.

4. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ

એમએફએસપીએલ ખાતે, અમે સિસ્ટમમાં નિખાલસતા અને પારદર્શિતાને મહત્વ આપીએ છીએ. કંપની ગ્રાહકોને ઋણલેનારને સમજાઈ હોય તે ભાષામાં જાણ કરતી રહેશે, કારણ કે નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ પ્રકારના ફેરફારના સંજોગોમાં - જેમાં વિતરણનો કાર્યક્રમ, વ્યાજના દર, દંડાત્મક ચાર્જિસ, સર્વિસ ચાર્જિસ, પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસ વગેરે સામેલ છે અને એમએફએસપીએલ સાથે ગ્રાહકના સંબંધમાં અન્ય ફેરફારોની સામગ્રીનો સમાવેશ થાય છે. વ્યાજના દરો અને ચાર્જિસમાં કોઈપણ ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ અસર કરવામાં આવશે અને તેને અનુકૂળ નોટિસ આપવામાં આવશે. લોન એગ્રીમેન્ટમાં આ અંગેની યોગ્ય જોગવાઈનો સમાવેશ કરવામાં આવશે. જ્યાં સુધી લાગુ પડતા નિયમો અથવા કાયદા હેઠળ અન્યથા મંજૂરી આપવામાં ન આવે અથવા જરૂરી ન હોય ત્યાં સુધી, લોનની રકમનું સંપૂર્ણ વિતરણ કોઈપણ પાસ-થ્રુ એકાઉન્ટ્સ વિના ઋણલેનારના બેંક ખાતામાં કડક રીતે કરવામાં આવશે.

5. લોનની રિકવરી

જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની ઇએમઆઇ શિડ્યુલમાં ઉલ્લેખિત રકમ, અવધિ અને ચુકવણીની સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા ગ્રાહકને સમજાવશે. જો કે, જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને ઇમેઇલ પર અથવા કોલ અથવા એસએમએસ દ્વારા ઋણલેનારને નોટિસ મોકલીને અથવા અધિકૃત કલેક્શન એજન્સીઓ પાસેથી કલેક્શન એજન્ટો પેદા કરીને (જેમની માહિતી આવા ગ્રાહકોને અગાઉથી જાણ કરવામાં આવશે) ની યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થાય છે.

બાકી નીકળતી રકમ એકત્રિત કરીને કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈ પણ વ્યક્તિ અથવા કોઈ પણ ત્રાહિત પક્ષકારે પોતાની ઓળખ કંપનીના અધિકૃત પ્રતિનિધિ તરીકેની પોતાની ઓળખ આપવાની રહેશે અને વિનંતી કરવા પર, કંપનીની સત્તા હેઠળ અધિકૃત વ્યક્તિ/એજન્સીને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલું પોતાનું ઓળખપત્ર પ્રદર્શિત કરવાનું રહેશે.

કંપની ગ્રાહકોને બાકી નીકળતી રકમ સંબંધિત તમામ માહિતી પ્રદાન કરશે. કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવશે. કોઈ પણ પુનઃચુકવણી, વસૂલાત કે

વસૂલાત માત્ર એમપોકેટ એપ અથવા રિપેમેન્ટ લિંક મારફતે જ કરવામાં આવશે, જે કંપની દ્વારા ગ્રાહકના રજિસ્ટર્ડ સંપર્કને મોકલવામાં આવી છે, જે કંપની દ્વારા કંપનીના બેંક ખાતામાં હોય તેવી રકમ કોઈ પણ પ્રકારના પાસ-થ્રુ એકાઉન્ટ વિના અસરકારક રીતે મોકલવામાં આવશે.

બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત અથવા/અને સુરક્ષા કબજા/પુનઃરોકાપ માટે કંપની દ્વારા અધિકૃત વ્યક્તિ દ્વારા ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન નીચેની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવશે:

- ગ્રાહકનો તેના/તેણીના રહેઠાણના સ્થળે અને તેના/તેણીના નિવાસસ્થાને, વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે, તેના / તેણીના નિવાસસ્થાને, કોઈ ચોક્કસ સ્થળની ગેરહાજરીના સ્થળે સામાન્ય રીતે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની ઓળખ અને સત્તાની જાણ પ્રથમ તબક્કે જ કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહકની પ્રાઈવસીનું સન્માન કરવું જોઈએ.
- ગ્રાહક સાથે વાતચીત નાગરિક રીતે થશે.
- કંપની અથવા તેની અધિકૃત વ્યક્તિ ધમકીભર્યા અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરશે નહીં અને ઋણલેનાર અથવા ઋણલેનારના પરિવાર/સહાયક/પ્રતિષ્ઠાને હાનિ પહોંચાડવા હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોના ઉપયોગની ધમકી આપશે નહીં. કંપની અથવા તેની અધિકૃત વ્યક્તિ ઋણલેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને પરેશાન કરશે નહીં.
- કંપનીના પ્રતિનિધિઓએ ગ્રાહકનો સવારે 08.00 થી સાંજના 7.00 દરમિયાન સંપર્ક કરવાનો રહેશે, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયના ખાસ સંજોગોમાં અન્યથા જરૂર પડે.
- કંપની લોન લેનારાઓનું નામ પ્રકાશિત કરશે નહીં.
- વિવાદો અથવા મતભેદોને પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવી જોઈએ.
- બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન શિષ્ટાચાર અને શિષ્ટાચાર જાળવવામાં આવશે.
- સંગ્રહ પ્રક્રિયામાં કંપનીની બોર્ડ દ્વારા માન્ય સંગ્રહ નીતિનું પાલન કરવામાં આવશે.

D. સામાન્ય

A. બિન-હસ્તક્ષેપ:

લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી ઋણલેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલી ન હોય તેવી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવી હોય ત્યાં સુધી) કંપની ઋણલેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપથી દૂર રહેશે.

કંપની તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરું પાડશે

B. પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયા:

જો વસૂલાતની કોઈ પણ કાર્યવાહી હાથ ધરવાની જરૂર હોય, તો તે કંપનીની નીતિઓ અને કરાર હેઠળ પૂરા પાડવામાં આવેલા અધિકારો અનુસાર અને કાનૂની રીતે સ્વીકૃત ધોરણો અનુસાર હાથ ધરવામાં આવશે. એમએફએસપીએલ સ્ટાફ અથવા બાકી નીકળતી રકમ એકત્રિત કરવામાં ધિરાણ સેવા પ્રદાતા "એલએસપી" સહિત કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈ પણ વ્યક્તિએ પોતાની ઓળખ આપવાની રહેશે. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની, તેના એજન્ટો અને તેના એલએસપીએ એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે તેઓ તેમના દેવા એકત્રીકરણના પ્રયાસોમાં કોઈ પણ વ્યક્તિ સામે મૌખિક કે શારીરિક રીતે કોઈ પણ પ્રકારની ધાકધમકી કે સતામણીનો આશરો ન લે, જેમાં એવા કૃત્યોનો પણ સમાવેશ થાય છે, જેમાં ઋણલેનારના પરિવારના સભ્યોની ગોપનીયતામાં જાહેરમાં અપમાનિત કરવાનો અથવા તેમાં ધૂસણખોરી કરવાનો ઇરાદો ધરાવતા કૃત્યોનો પણ સમાવેશ થાય છે. રેફરી અને મિત્રો, મોબાઇલ પર અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય સંદેશા મોકલવા, ધમકીભર્યા અને / અથવા અનામી કોલ્સ કરવા, ઉધાર લેનારને સતત ફોન કરવો અને / અથવા ઉધાર લેનારને સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી ફોન કરવો, બાકી લોનની વસૂલાત માટે, ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરતી રજૂઆતો કરવી, વગેરે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.

C. કંપની નીચેના સંજોગો સિવાય અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિને ઋણલેનારના વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરી શકે નહીં:

- આ માહિતી કોઈ પણ લાગુ પડતા કાયદા, કોઈ પણ દિશાનિર્દેશ, વિનંતી અથવા સરકારી સત્તાની જરૂરિયાત દ્વારા જાહેર કરવાની રહેશે.
- આ માહિતી ઓડિટર, વ્યાવસાયિક સલાહકારો, એજન્ટો અથવા ધિરાણકર્તાઓના કોઈપણ ત્રાહિત પક્ષની સેવા પ્રદાતાઓ કે જેઓ ગોપનીયતાની ફરજ હેઠળ હોય તેમને જરૂરી છે.

- આ માહિતી કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા જરૂરી છે, જેની સાથે ધિરાણકર્તા કોઈ પણ તબદિલી, સોંપણી, સહભાગિતા અથવા અન્ય સમજૂતીઓ કરી શકે છે.
- જો અન્ય બેંકો દ્વારા માહિતી જરૂરી હોય તો જો ઋણ લેનારાએ તેમની પાસેથી કોઈ સુવિધા મેળવી હોય અથવા કોઈ ક્રેડિટ માહિતી બ્યુરો.

D. ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ મારફતે મેળવવામાં આવતી લોનના કિસ્સામાં, કંપની નીચેની બાબતોની ખાતરી કરશે -

- એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- એજન્ટો તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ્સ ગ્રાહકને અગાઉથી જાહેર કરવું પડશે કે તેઓ કંપની વતી ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે;
- મંજૂરી આપ્યા પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, મંજૂરી પત્ર ઋણલેનારને કંપનીના લેટર હેડ પર જારી કરવામાં આવશે;
- કંપની દ્વારા સંલગ્ન ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક નિરીક્ષણ અને નિરીક્ષણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- કંપની તેની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે જાગૃતિ લાવવા પગલાં લેશે.

ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન્સ પર પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી:

ગ્રાહક સુરક્ષાના પગલા તરીકે અને લોનની પૂર્વ-ચુકવણીના સંબંધમાં એકરૂપતા લાવવા માટે, કંપની વ્યક્તિગત ઋણલેનારાઓને મંજૂર કરવામાં આવેલી તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ / પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી ચાર્જ લેશે નહીં.

બિન-લેદભાવ:

કંપની ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેમાં વિકલાંગતાના આધારે લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મ, દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારો સાથે લેદભાવ નહીં કરે. તે આ પ્રકારની વ્યક્તિઓને તેની બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિઓ અને નિર્ધારિત આરબીઆઈ/નિર્દેશો, માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરીને તેના દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી લોન સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય કરશે.

E. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

આ અંગે ઉદ્ભવતા વિવાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થાની અંદર ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની રચના કરવામાં આવી છે. આ મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોને કારણે ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે. ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ "<https://www.mpokket.in/grievance-redressal-policy>" પર ઉપલબ્ધ છે અને તેની લિંક ઋણ લેનારાઓને ઇમેઇલ દ્વારા મોકલવામાં આવશે. કંપનીના તકરાર નિવારણ અધિકારી (જીઆરઓ)ના નામ અને સંપર્કની વિગતો નીચે જણાવ્યા મુજબ છે અને જ્યાં કારોબારનો વ્યવહાર થયો હોય તેવી કંપનીની ઓફિસો/શાખાઓમાં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરાશે:

તકરાર નિવારણ અધિકારી	:	રક્તીમ અધા
સરનામું	:	પીએસ શ્રીજન કોર્પોરેટ પાર્ક, યુનિટ -1204, ટાવર-1, પ્લોટ જી-2, શેરી નં. 25, જીપી બ્લોક, સેક્ટર-5, કોલકાતા – 700091
ટેલ નં.	:	+91-9748528353
ઇ-મેઇલ ID	:	grievance@mpokket.com

જો એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદો/ફરિયાદોનું નિવારણ કરવામાં ન આવે તો ગ્રાહક 15, નેતાજી સુભાષ રોડ, કોલકાતા-700 001 એસટીડી કોડ: 033-22304981 ખાતે આરબીઆઈની ડીએનબીએસની પ્રાદેશિક કચેરીના ઓફિસર-ઇન-ચાર્જને અપીલ કરી શકે છે.

કંપનીએ ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ 2021 અપનાવી છે અને તે યોજનાની મુખ્ય સુવિધાઓ સાથે કંપનીની વેબસાઇટ <https://www.mpokket.in/ombudsman-scheme#policy> પર ઉપલબ્ધ છે,

કંપનીના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (પીએનઓ)ના નામ અને સંપર્કની વિગતો નીચે મુજબ આપવામાં આવી છે અને આ યોજનાની મુખ્ય લક્ષણિકતાઓમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવી છે અને જે કંપનીની ઓફિસો/શાખાઓમાં બિઝનેસનો વ્યવહાર થાય છે ત્યાં પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે.

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર	:	રિતેશ આર અગ્રવાલ
સરનામું	:	પીએસ શ્રીજન કોર્પોરેટ પાર્ક, યુનિટ -1204, ટાવર-1, પ્લોટ જી-2, શેરી નં. 25, જીપી બ્લોક, સેક્ટર-5, કોલકાતા – 700091
ટેલ નં.	:	+91-7605057586
ઈ-મેઈલ ID	:	nodal@mpokket.com

ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરિયાદ

જો ગ્રાહકને ધિરાણકર્તાને રજૂઆત કર્યાની તારીખથી એક મહિનાની અંદર તકરાર નિવારણ અધિકારી અથવા નોડલ અધિકારી તરફથી કોઈ પ્રત્યુત્તર ન મળે, અથવા જો ઋણલેનારને આ રીતે મળેલા પ્રતિસાદથી સંતોષ ન હોય તો, 'સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021' ("લોકપાલ યોજના") અનુસાર ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરિયાદ કરી શકાય છે, જેના કાર્યક્ષેત્રમાં ધિરાણકર્તાની કચેરીએ ફરિયાદ કરી હતી, સ્થિત છે.

ઓમ્બ્ડ્સમેનની સંપર્ક વિગતો માટે પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) મારફતે ઓનલાઇન અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ મારફતે સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર ચોથા માળે, સેક્ટર 17, ચંદ્રીગઢ - 160017 પર સબમિટ કરવું. ટોલ-ફ્રી નંબર – 14448 (સવારે 9:30થી સાંજે 5:15 વાગ્યા સુધી) અને ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ માટે સંપર્ક કરો, કૃપા કરીને ઉપર જણાવેલી અમારી વેબસાઇટ લિંક જુઓ. ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજનાની એક નકલ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની વેબસાઇટ પર www.rbi.org.in પર ઉપલબ્ધ છે અને અમારી વેબસાઇટમાં પણ પ્રદર્શિત થાય છે.

કંપની એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે તેની પાસે અને તેના દ્વારા રોકાયેલા એલએસપી પાસે ઋણલેનારાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/મુદ્દાઓને પહોંચી વળવા માટે એક યોગ્ય ફરિયાદ

નિવારણ અધિકારી હશે. આવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તેમના સંબંધિત ડી.એલ.એ. સામેની ફરિયાદો સાથે પણ કામ કરશે. આ પ્રકારના અધિકારીઓની સંપર્કની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ, તેના એલએસપી અને ડીએલએ પર મુખ્યત્વે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે તેમજ ઋણલેનારને પૂરા પડાયેલા કેએફએસમાં પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. ઉપરાંત, ફરિયાદ નોંધાવવાના મોડ વિશેની માહિતી ડીએલએ અને વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ રહેશે. તે પુનરાવર્તિત કરવામાં આવે છે કે ફરિયાદ નિવારણની જવાબદારી પણ કંપનીની રહેશે.

F. તમારા ગ્રાહકના માર્ગદર્શિકાઓને જાણો

એમએફએસપીએલ તેના ગ્રાહકોને કેવાયસી માર્ગદર્શિકાઓની જરૂરિયાતો સમજાવશે અને લોન મંજૂર કરતા, ખાતું ખોલાવતા અને કામગીરી કરતા પહેલા ગ્રાહકની ઓળખ સ્થાપિત કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો વિશે તેમને જાણ કરશે.

તે માત્ર કંપનીની કેવાયસી, એન્ટી-મની લોન્ડરિંગ અથવા અન્ય કોઈ વૈધાનિક આવશ્યકતાઓને પહોંચી વળવા માટે આવી માહિતી પ્રાપ્ત કરશે. જો કોઈ વધારાની માહિતી માંગવામાં આવે છે, તો તે અલગથી માંગવામાં આવશે અને આવી વધારાની માહિતી મેળવવાનો ઉદ્દેશ સ્પષ્ટ કરશે.

G. વ્યાજ ચાર્જ થયેલ

કંપની દ્વારા લોન અને એડવાન્સ પર ગ્રાહકો પાસેથી વધુ પડતા વ્યાજના દર અને ચાર્જિસ લેવામાં ન આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપનીના બોર્ડે વ્યાજના દર, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જિસ નક્કી કરવા માટેની નીતિ અપનાવી છે.

વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન અને ઋણલેનારાઓની વિવિધ કેટેગરીને વ્યાજના જુદા જુદા દર વસૂલવા માટેના તર્ક માટેનો અભિગમ વ્યાજના દરની નીતિ અનુસાર રહેશે. વ્યાજ દર નીતિ <https://www.mpokket.in/interest-rate-policy> પર એક્સેસ કરી શકાય છે.

કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા દંડ શુલ્કનું ક્વોન્ટમ અને કારણ તેના ગ્રાહકોને લોન કરાર સહિતના લોન દસ્તાવેજોમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવે છે, તે જ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ છે.

કંપનીએ વ્યાજના દર અને પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જિસ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરી હતી.

કંપની સંબંધિત પરિબલો જેવા કે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સ માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર નક્કી કરશે.

મ. વિસ્તૃત પ્રસાર અને સમયાંતરે સમીક્ષા

કંપની વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે ઉપરોક્ત ઉચિત પદ્ધતિઓનો કોડ પોતાની વેબસાઇટ પર પોતાની વેબસાઇટ પર મૂકશે. કંપની સંહિતાની સમીક્ષા અને સુધારણા પણ કરશે, જે સમયાંતરે જરૂરી હોઈ શકે છે - તેના પોતાના અનુભવ અને નવી માર્ગદર્શિકાઓના આધારે, જો, કોઈ હોય તો, આ સંબંધમાં આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરવામાં આવશે.

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દર વર્ષે વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના અનુપાલનની સમીક્ષા કરશે અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની કામગીરીની ત્રિમાસિક સમીક્ષા બોર્ડ દ્વારા કરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.