

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ:

(તારીખ: ૧૨.૦૮.૨૦૨૫ ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર અને સુધારેલ) સંસ્કરણ-૫.૦

પ્રસ્તાવના:

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (NBFCs) માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ નિયમો અંગે માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે, જેથી તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે યોગ્ય વ્યવસાયિક અને કોર્પોરેટ જરૂરિયાતો માટે ધોરણો સ્થાપિત થાય છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા તારીખ ૧ જુલાઈ, ૨૦૧૫ ના પરિપત્ર નં. DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 અને લેનદારો માટે યોગ્ય વ્યવહાર લેખનનો ધોરણ કોડ - વ્યાજ દર ચાર્જ બાબતે DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25, તેમજ પછીના તમામ પરિપત્રો તથા નિર્દેશો તેમજ મહત્વપૂર્ણ મુદ્દાઓ અંગેના પરિપત્ર તારીખ ૧૫ એપ્રિલ, ૨૦૨૪, દંડિત બાબતે તારીખ ૧૮ ઓગસ્ટ, ૨૦૨૩, મિલકતના દસ્તાવેજોની વિમુક્તિ મુદ્દે તારીખ ૧૩ સપ્ટેમ્બર, ૨૦૨૩, EMA આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના રીસેટ તારીખ ૧૮ ઓગસ્ટ, ૨૦૨૩, અને રિઝર્વ બેંક - સંકલિત ઓમ્બ્ડસમેન યોજના, ૨૦૨૧, જેવી ટીકા સહિત CSL ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("CSL") એ વ્યવહાર માટે નીચે દર્શાવેલા પ્રક્રિયાનો ધોરણ કોડ તૈયાર કર્યો છે. કંપની સમયાંતરે RBI દ્વારા સૂચવવામાં આવેલી શ્રેષ્ઠ વ્યવહાર પદ્ધતિઓ અપનાવશે અને જો જરૂરી હોય તો આ કોડમાં યોગ્ય ફેરફાર કરશે.

CSL ની નીતિ દરેક ગ્રાહકને સત્તાવાર અને સમાન રીતે વર્તન કરવાની નીતિ છે. CSL ના કર્મચારીઓ CSL ની સહાય, ઉત્સાહ અને સેવા સમાનતા અને યોગ્યતાથી ઉપલબ્ધ કરશે. CSL એ પોતાના ગ્રાહકોને યોગ્ય વ્યવહાર કોડ ("FPC") કંપનીની વેબસાઈટ પર અપલોડ કરીને સૂચિત કરશે.

CSL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે આ FPC ના અમલ માટે આખા સંસ્થાનની જવાબદારી રહેશે. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) પ્રતિ પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારી જવાબદારી, તાલીમ, માર્ગદર્શન, તપાસ, ઓડિટ કાર્યક્રમો અને આંતરિક નિયંત્રણો, તેમજ શ્રેષ્ઠ ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ કરીને સ્થાપિત થશે.

CSL ની મેનેજમેન્ટ ટીમ સંસ્થા દ્વારા વિગતવાર દર્શાવાયેલા યોગ્ય વ્યવહાર નો અમલ કરવાની જવાબદારી ધરાવે છે અને તે સુનિશ્ચિત કરશે કે તેમના તમામ કામકાજમાં તમામ હિતધારકોને યોગ્ય અને સમાન રીતે નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો સહિત લોન ઉપલબ્ધ થાય, તથા તમામ કર્મચારીઓ આ પ્રતિબદ્ધતા વિષે માહિતી ધરાવે છે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) મા કવર થતા કાર્યક્રમો:

- લોન માટેનાં અરજીપત્ર અને તેની પ્રક્રિયા
- લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/નિયમો
- લોન અને એડવાન્સ માટે મૂળભૂત વિગતોનું નિવેદન (Key Facts Statement)

- લોનનું વિતરણ, તેમાં શરતો અને નિયમોમાં બદલાવ
- લોન સુવિધાઓ માટે વ્યાજ લેવાની રકમ
- લોન ખાતાઓમાં દંડ ફી
- ગતિશીલ/અગતિશીલ મિલકતના દસ્તાવેજોની વિમુક્તિ
- ઇએમઆઈ આધારિત વ્યક્તિગત લોનમાં ફ્લોટિંગ વ્યાજદરનું પુનઃનિયમન
- દૃષ્ટિ/શારીરિક રીતે અક્ષમ આવેદકો માટે ભેદભાવ ન રાખવો
- સામાન્ય નિયમો
- ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી

લોન માટેની અરજી અને તેનું પ્રક્રિયા:

1. બધા ગ્રાહકો સાથેનું સંવાદ સ્થાનિક ભાષા અથવા જેથી ગ્રાહક સમજે એવી ભાષામાં રહેશે. લોન સંબંધિત તમામ જરૂરી માહિતી યોગ્ય અરજીપત્રમાં આપવામાં આવશે, જેમાં જરૂરી છે તેવી લોન માહિતી અને આવક આપવા માટે આવશ્યક દસ્તાવેજો સામેલ રહેશે, જે ભરેલી અરજી સાથે આપવાના રહેશે.
2. CSLની લોન અરજી ફોર્મમાં અને Key Fact Statementમાં આવનારા ગ્રાહકના હિતને અસર કરે તેવી જરૂરી માહિતી, વ્યાજ દર, CSLની ગ્રેડેશનની પદ્ધતિ અને જુદા જુદા પ્રકારના ગ્રાહકો માટે જુદા વ્યાજ દર રાખવાના કારણો દર્શાવવામાં આવશે જેથી ગ્રાહક અન્ય નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો સાથે તુલના કરી શકે અને જાણકારી સાથે નિર્ણય લઈ શકે.
3. CSL હવે લોન માટે અરજી કરનારા વ્યક્તિને તમામ લોન અરજી પ્રાપ્ત થયાની પાવતી આપશે. લોન અરજીનું નિરાકરણ કયા સમય સીમામાં થશે તેની માહિતી પણ આ પાવતીમાં સ્પષ્ટ કરાશે.

લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/નિયમો:

1. લોનની અરજી કંપનીની ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા અને નીતિ મુજબ જ ચકાસવામાં મળશે.
2. લોન મંજૂર થયા પછી અરજીકર્તાને મંજૂર થયેલ લોનની રકમ, સમયગાળો, લાગુ પડતો વાર્ષિક વ્યાજ દર, વ્યાજના હિસાબની પદ્ધતિ, તથા અન્ય અંશ સહિત પૈકીની શરતો લખિતમાં તથા સ્થાનિક ભાષા અથવા આવેદકને સમજાય તેવી ભાષામાં આપવામાં આવશે. મોડું ચુકવણી કરવા માટેના દંડ દર પણ સ્પષ્ટપણે જાડા અક્ષરે દર્શાવવામાં આવશે. આવી શરતો આવેદકની લેખિત મંજૂરી પછી જ કંપની પાસે રહેશે.
3. CSL લોન દસ્તાવેજોની એક નકલ તેમજ અનુક્રમિત તમામ આવશ્યક દસ્તાવેજો આવેદકને આપશે.

લોન અને એડવાન્સ માટે કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ:

1. CSL એ 15 એપ્રિલ, 2024ના રોજ બહાર પાડેલા 'લોન અને એડવાન્સ માટે કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)' છેલ્લા સુધારાઓ સહીતના સર્ક્યુલરના માર્ગદર્શનોનું પાલન કરશે.
2. CSL તમામ લોનધારકોને RBI સર્ક્યુલરમાં આપેલા નક્કી ફોર્મેટ મુજબ કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ આપશે, જે પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરશે અને લોનધારકોને જાણકારી આધારિત નિર્ણય લેવા સક્ષમ બનાવશે.
3. KFS લોન મંજૂરી/ચૂકવણી સમયે આપવામાં આવશે અને તેમાં તમામ મહત્વપૂર્ણ શરતો અને સાદા સ્વરૂપે સમાવિષ્ટ હશે.

લોનની ચૂકવણી અને શરતો/નિયમોની ફેરફાર:

1. કંપની મૂળ મંજૂરી અને ચૂકવણી વખતે સેટ થયેલા શરતો અને નિયમોમાં કોઈ ફેરફાર કરશે નહીં, સિવાય કોઈ મહત્વપૂર્ણ માહિતી જે લોન ધારક એ અગાઉ ખુલાસો નથી કર્યો હોય એવી પ્રાપ્ત થાય તો.
2. શરતોમાં કે નિયમોમાં, જેમ કે ચૂકવણીનો શેડ્યુલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વચૂકવણી ચાર્જ વગેરે, ફેરફાર થાય તો તે લોન ધારકને વ્યક્તિગત રીતે જણાવવામાં આવશે અથવા સામાન્ય હોય તો કંપનીના રજિસ્ટર્ડ/કોર્પોરેટ ઓફિસમાં ઉપલબ્ધ રહેશે.
3. વ્યાજ દર અને ચાર્જમાં ફેરફાર માત્ર ભાગરૂપે લોનના કરારનો ભાગ હશે અને માત્ર આગળ જઈ અમલમાં મૂકાશે.
4. એગ્રિમેન્ટ મુજબ ચૂકવણી/પર્ફોર્મન્સ recall/accelerate કરવાનો નિર્ણય યોગ્ય રીતે ધારક દ્વારા માન્ય કરાયેલા નિયમો તથા શરતો વિજ્ઞાન અનુસાર લેવાશે.
5. લોન સંબંધિત તમામ સુરક્ષાઓ અધિકાર, લિયેન તથા કંપનીના અન્ય દાવાઓ પર રોકાણ સિવાય સંપૂર્ણ ચૂકવણી પછી જ રિલિઝ કરવામાં આવશે. જો આવો અધિકાર/લિયેન અમલમાં મૂકવો હોય, તો સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોનધારકને નોટિસ આપવામાં આવશે.

લોન ચૂકવણી પર વ્યાજ વસુલ કરવું:**1. વ્યાજ વસુલવાની શરૂઆત:**

- i. વ્યાજ લેવાના ફંડ્સ લોનધારકને ઉપલબ્ધ થાય ત્યાંથી અથવા ચેક ક્લિયર થાય ત્યાંથી શરૂ થશે. ii. કારણભૂત જુદા-જુદા કેસોમાં (પોલિસી કલોઝ 2.2 & 2.3) વ્યાજ નક્કી ઘટના/પ્રસંગથી અથવા પછી વસુલ કરવામાં આવશે, કેમ કે CSL દ્વારા સંમતિ પત્ર અથવા લોન એગ્રિમેન્ટ પર હસ્તાક્ષર પછી ફંડ્સ બ્લોક કરવામાં આવે છે.

2. વ્યાજ વસુલવાની રીત:

2.1 નવી લોન ચુકવણી (જ્યારે કોઈ નોંધાયેલ ગીરવે/લિયેન જરૂરી નહીં હોય): a. લોન માત્ર ત્યારે જ CSL દ્વારા ચુકવાશે જ્યારે તમામ શરતો અરજીકર્તા દ્વારા પાળી લેવામાં આવશે, b. ચેક ક્લિયર થાય ત્યારે અથવા ફંડ્સ ગ્રાહકને ઉપયોગ માટે ઉપલબ્ધ થાય ત્યારે વ્યાજ વસૂલ થશે. **2.2 નોંધાયેલ ગીરવે/લિયેન જરૂરી હોય તેવા લોન ચુકવણી:** આ સ્થિતિમાં લોન એગ્રિમેન્ટ અમલ અનિવાર્ય છે. લોનની વિગતો, એગ્રિમેન્ટ તારીખ સહિત, ગીરવે દસ્તાવેજ/લિયેન માટે દર્શાવવી જરૂરી છે. લોન એગ્રિમેન્ટ પછી અને LMS માં લોન ચુકવણી પછી CSL ફંડ બ્લોક કરશે. RBI સર્ક્યુલર 'ફેર પ્રેક્ટિસીઝ કોડ ફોર લેન્ડર્સ - ચાર્જિંગ ઓફ ઇન્ટરેસ્ટ' અનુસાર, વ્યાજ ફંડ્સ આપવામાં આવે ત્યારે અથવા ચેક ક્લિયર થાય ત્યારે વસૂલ કરાશે. ગ્રાહકને ફંડ્સ માત્ર નોંધાયેલ ગીરવે/લિયેન પ્રાપ્ત થયાં બાદ જ આપવામાં આવશે. **2.3. બેલેન્સ ટ્રાન્સફર અને ટોપ-અપ લોન સુવિધા:** આ સંજોગોમાં, લોન સુવિધા બે (૨) હપ્તામાં ૨ ભાગમાં ચૂકવાશે: i. પ્રથમ હપ્તો, લોન કરાર અને/અથવા મંજૂરી પત્રની શરતો મુજબ પૂર્ણ દસ્તાવેજો / માહિતી પ્રાપ્ત થયા બાદ, લોનધારક દ્વારા BT બેંક/વિત્તીય સંસ્થાઓને ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે; અને ii. બીજો હપ્તો/ટોપ-અપ રકમ, લોન બંધ કરવાની NOC, ગીરવે રાખેલી મિલકતના મૂળ ટાઇટલ ડીડ્સ અને ચેઇન દસ્તાવેજો તેમજ આવક રેકૉર્ડમાં CSLના હિતમાં ગીરવે કરાર/લિયાનની નોંધણી થયા બાદ લોનધારકને આપવામાં આવશે. આ કેસમાં વ્યાજ નીચે મુજબ વસૂલ કરવામાં આવશે: i. પ્રથમ હપ્તાની લોન, જે BT બેંક/વિત્તીય સંસ્થાઓને ચૂકવવામાં આવશે, તેના પર વ્યાજની વસૂલી તે દિવસથી શરૂ થશે જે દિવસે ચેક ઉધારકર્તાને સોંપવામાં આવશે, કારણ કે આ ચેક રોકડ ચૂકવવા જમા કરવા ઉપલબ્ધ હશે અને લોનધારક તેને તરત જ BT બેંક/વિત્તીય સંસ્થાઓમાં જમા કરી શકશે. જો લોનધારક પોતાના લોન સુવિધા બંધ કરવા માટે ચેક BT બેંક/વિત્તીય સંસ્થાઓમાં રજૂ કરવામાં વિલંબ કરે, તો ચેક જારી થયેલી તારીખથી CSL ચેક ક્લિયરન્સ માટે અટકાવેલી રકમ પર વ્યાજ વસૂલી ચાલુ રાખશે. ii. એકવાર બીજો હપ્તો ચૂકવી દેવાયા પછી, ત્યારબાદ સમગ્ર લોન રકમ પર વ્યાજ વસૂલ કરવામાં આવશે.

3. પ્રો-રેટા વ્યાજ ગણતરી:

- i. માસ દરમિયાન કરાયેલા વિતરણ અથવા ચુકવણીઓ માટે વ્યાજ પ્રો-રેટા આધારે લાગુ કરવામાં આવશે. વ્યાજ માત્ર તે સમયગાળા માટે લાગુ થશે જ્યારે લોનની રકમ વાસ્તવમાં બાકી રહી હતી.
- ii. જો લોન સમગ્ર મહિના માટે બાકી ન રહી હોય તો પૂરા મહિના માટેનું વ્યાજ લેવામાં નહીં આવે.

4. અડવાન્સ ઇન્ટોલમેન્ટની હેન્ડલિંગ:

- i. જેમાં ઇન્ટોલમેન્ટ અગાઉથી લેવાઈ ચૂકી હોય, ત્યારે વ્યાજ ગણતરી માટે ઉપયોગમાં લેવાતી રકમને એ પ્રમાણે સમાયોજિત કરવામાં આવશે. ii. જો ઇન્ટોલમેન્ટ અગાઉથી મેળવી લેવામાં આવી હોય તો સંપૂર્ણ લોન રકમ પર વ્યાજ નહીં લાગુ પડે.

5. વધારાના વ્યાજ કે અન્ય ચાર્જ દરખાસ્તોની રિફંડ:

- i. ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકાનો પાલન ન થવાથી ઉત્પન્ન વધારાના વ્યાજ કે અન્ય ચાર્જોની તપાસ CSL કરશે. ii. આવી વધારાની રકમ સાધિત ગ્રાહકોને તાત્કાલિક પરત આપવામાં આવશે.

6. લોન વિતરણનો માધ્યમ:

i. CSL લોન રકમના વિતરણ માટે ઓનલાઇન ખાતા ટ્રાન્સફરનું પ્રબળ સમર્થન કરશે જેથી ચેક વિતરણ સાથેના વિલંબ ટાળી શકાય. ii. જ્યાં ચેક વપરાય, ત્યાં ગ્રાહકોને ચેક કલીઅરન્સ સમયગાળા અને વ્યાજ આધારે તે વિશે જાણ આપવામાં આવશે.

7. ગ્રાહક સંવાદ:

i. વ્યાજ ચાર્જ વિશે ગ્રાહકો સાથે સ્પષ્ટ સંવાદ જાળવવામાં આવશે, જેમાં વ્યાજ લાગુ થવાની તારીખ અને વ્યાજ ગણતરીનો આધાર શામેલ હશે. ii. ગ્રાહકોને વ્યાજ ગણતરી અને કોઈ પણ અડવાન્સ ચૂકવણી અથવા રિફંડ દર્શાવતા આધાર લોન સ્ટેટમેન્ટ પ્રદાન કરવામાં આવશે.

લોન ખાતાઓમાં દંડ ચૂકવણી:

1. જો લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમોનું ઉલ્લંઘન થાય તો વસૂલવામાં આવતો દંડ 'પેનલ ચાર્જ' તરીકે ગણાશે અને આ દંડ વ્યાજના દરમાં નહીં જોડાય. દંડ ઉપર કોઈ વ્યાજ નહીં ભરાયું તો વ્યાજ પ્રક્રિયાને આ અસર નહીં કરે.
2. CSL કોઈ વધારાની વ્યાજ ઘટક નહીં ઉમેરે અને માર્ગદર્શિકાનો સંપૂર્ણ પાલન કરશે.
3. CSL પાસે પેનલ ચાર્જ અથવા સમાન ચાર્જ પર મંજૂર કરેલી નીતિ હશે, જે કોઈપણ નામ હેઠળ હોઈ શકે.
4. દંડની રકમ સંયમિત અને લોન કરારના નિયમો ભેદભાવ વગરની હોઈ નહિ પાલનના પ્રમાણમાં યોગ્ય હોઈ શકે.
5. 'વ્યક્તિગત લોન માટે આવશ્યક નહીં એવા ઉદ્દેશો' આપવામાં આવેલા લોન માટે દંડ રકમ એનાથી વધુ નહીં હોય.
6. દંડ રકમ અને કારણ CSL દ્વારા લોન કરારમાં તથા મહત્વપૂર્ણ શરતો/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં સ્પષ્ટ દર્શાવાશે અને CSL ની વેબસાઇટ પર પણ જાણ કરવામાં આવશે.
7. લોન કરારની શરતોના ઉલ્લંઘન માટે રિમાઇન્ડર મોકલવા સમયે દંડ અંગે માહિતી આપવામાં આવશે. પેનલ ચાર્જ લાગુ પડવાની કોઈ પણ ઘટનાઓ અને તેના કારણોની જાણ પણ આપવામાં આવશે.

ચલ અને અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિ:

i. CSL લોનની પૂર્ણ ચૂકવણી પછી 30 દિવસમાં સ્વતંત્ર દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને કોઈ પણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધેલી ચાર્જ્સ દૂર કરશે. ii. લોનદારને દસ્તાવેજો બેંક શાખા અથવા અન્ય CSL ઓફિસમાંથી લેવા માટે પસંદગી મળે તેના જાણ પણ આપવામાં આવશે. iii. દસ્તાવેજો પાછા આપવામાં આવવાનો સમય અને સ્થળ લોન મંજૂરી

પત્રમાં દર્શાવાશે. iv. મૃત્યુ જેવી વિપરીત પરિસ્થિતિ માટે CSL પાસે કાનૂની વારસા માટે દસ્તાવેજો આપવાની પ્રક્રિયા રહેશે અને તે CSL ની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે.

2. દસ્તાવેજ મુક્ત કરવામાં વિલંબ માટે વળતર:

i. 30 દિવસ બાદ વિલંબ થાય તો CSL લોનદારને વિલંબના કારણોની માહિતી આપશે અને CSL તરફથી વિલંબ દિન પ્રતિ ₹5,000 વળતર આપવો પડશે. ii. દસ્તાવેજોના નષ્ટ કે ગુમ થવામાં CSL લોનદારને નકલ/પ્રમાણિત નકલ મેળવી દેવામાં મદદ કરશે અને તેના ખર્ચે CSL ખર્ચ કરશે તેમજ વળતર આપશે. પરંપરાગત વિલંબ સમય 30 દિવસ વધશે અને ત્યારબાદ જ વળતર ગણાશે. iii. આ વળતર લોનદારના કોઈપણ અન્ય કાયદેસર હકને અસર કરતો નહીં હોય.

3. આ સૂચનાઓ 01 ડિસેમ્બર 2023 થી અથવા પછી જે દસ્તાવેજ મુક્તિ માટેની છે તે બધા મામલાઓ પર લાગુ પડશે.

શારિરીક/દૃષ્ટિ વિકલાંગ લોકોને લોન સુવિધાઓ:

1. CSL લોન અને અન્ય વ્યવસાયિક સુવિધાઓ શારિરીક/દૃષ્ટિ વિકલાંગતાને આધારે ભેદભાવ વિના પ્રદાન કરશે અને તમામ શાખાઓમાં આવી વ્યક્તિઓને શક્ય સહાયતા પ્રદાન કરશે.
2. CSL પોતાના કર્મચારીઓ માટે વર્તમાન કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય કરાર મુજબ વિકલાંગ લોકોના હિતસર શિક્ષણ અને તાલીમ પ્રદાન કરશે.
3. CSL ગ્રેવન્સ નિવારણ વ્યવસ્થાનો ઉપયોગ કરીને વિકલાંગ લોકોને નોંધી અધિકારોનું નિવાદન સુનિશ્ચિત કરશે.

સામાન્ય પ્રાવધાનો

1. કંપની લોન એગ્રિમેન્ટની શરતો અને નિયમોમાં આપવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય લોનદાર પાસેથી વિસ્તારમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળશે (જ્યારે કે નવા માહિતી જે પહેલા દેતા દ્વારા ખુલાસો ન કરવામાં આવી હોય, તે કંપનીના ધ્યાનમાં આવી હોય).
2. જ્યારે લોનદાર દ્વારા લોન એકાઉન્ટનું ટ્રાન્સફર કરાવવા વિનંતી મળે, ત્યારે કંપનીની સંમતિ કે વિરોધ અંગે ૨૧ દિવસની અંદર સૂચન આપવું જરૂરી રહેશે. આવી ટ્રાન્સફર પારદર્શક ઔપચારિક શરતો મુજબ કાનૂની દ્રષ્ટિકોણથી કરવામાં આવશે.
3. લોન વસુલાત મુદ્દે, કંપની તણાવરૂપ હેરાસમેન્ટ ન કરે, જેમ કે અસંગત સમયે સતત હેરાસમેન્ટ કરવું, બળપ્રયોગ દ્વારા લોન વસુલ કરવી નહિ અને કાનૂની ધોરણોને અનુસાર કામ કરવું. કંપની ખાતરી કરશે કે તેની કર્મચારીઓને ગ્રાહક સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે.

4. CSL કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ ઇંડ વસૂલ કરશે નહીં, જે વ્યક્તિગત લોનદાર માટે સહ-જવાબદાર હોવા કે ન હોવા સાથે પણ વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર થયેલ હોય. 1 જાન્યુઆરી 2026 પછી મંજૂર કે નવિનીકરણ કરાયેલા લોન (ટર્મ લોન તેમજ ડિમાન્ડ લોન) માટે CSL રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (પ્રિ-પેમેન્ટ ચાર્જિસ ઓન લોન) નિર્દેશ, 2025નું પાલન કરશે.

5. વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હશે જેથી લોનદાર ખાતા પર લાગુ થવાવાળા ચોક્કસ દર વિશે પૂરેપૂરી જાણકારી મેળવી શકે.

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી:

1. CSLનું બોર્ડ અધિકારી કર્મચારીઓ માટે યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા નક્કી કરશે. આ પ્રણાલીએ લોનદાર સંસ્થાના નિર્ણયથી ઊભા થયેલા તમામ વિવાદો સાંભળવા અને ઓછામાં ઓછા એક સ્તર ઉપર નિરાકરણ કરવા જોગવાઈ કરશે.
2. બોર્ડ, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીના કાર્યક્ષમતા માટે સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે અને સમીક્ષા રિપોર્ટ નિયમિત બોર્ડને રજૂ કરશે.

ફરિયાદ નિવારણ:

1. CSL તે ગ્રાહકોને જેમને ફરિયાદ નોંધાવવાની ઇચ્છા હોય તેમને માર્ગદર્શન આપશે અને પરિણામથી અસંતોષ થાય તો આગળ શું કરવું તે સમજાવશે.
2. વારંવાર મામલો તપાસી CSL ઝડપથી જવાબ આપશે; તેમજ ગ્રાહકને આગળ કદ રીતે ફરિયાદ લેવી તે પણ માર્ગદર્શન આપશે.
3. ગ્રાહક ફરિયાદ/ગ્રિવેન્સ માટે પ્રિન્સિપલ/નોડલ અધિકારી નિમણૂક થયા છે. આ અધિકારીએ વ્યવસાયિક પ્રથાઓ, લોન નિર્ણય, ક્રેડિટ વ્યવસ્થાપન અને વસુલાત સંબંધિત તમામ ફરિયાદોનું નિવારણ કરવાનું રહેશે. આ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો CSL વેબસાઇટ પર જાહેર રહેશે.
4. કોઈપણ ફરિયાદ/ફરિયાદના કિસ્સામાં, ગ્રાહકો નીચેના કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા સંપર્ક કરી શકે છે:

નામ - શ્રી નિખિલ સિંહ, નોડલ ઓફિસર હોદ્દો - મુખ્ય માહિતી સુરક્ષા અધિકારી; ઇમેઇલ - info@cslfinance.in
ટેલિફોન નંબર - 0120-4290650/52/54

5. બધી ફરિયાદો જે વ્યક્તિ/હોદ્દા સામે/જેની સાથે ફરિયાદ કરવામાં આવી છે તેનાથી ઓછામાં ઓછી એક સ્તર ઉપરની વ્યક્તિ દ્વારા સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે. બાબતની તપાસ કર્યા પછી, આવી ફરિયાદ/ફરિયાદ મળ્યાના એક (1) મહિનાના સમયગાળામાં દેવાદાર/અરજદારને અમારો અંતિમ અથવા અન્ય પ્રતિભાવ આપવાનો અમારો પ્રયાસ રહેશે.

6. ફરિયાદ માટે સંબંધિત વ્યક્તિ કરતા ઓછામાં ઓછો એક સ્તર ઉપર અધિકારી તે ફરિયાદ સાંભળી નિરાકરણ કરશે. તપાસ પછી, ફરિયાદ મળ્યા પછી એક મહિના અંદર CSL દ્વારા અંતિમ જવાબ આપવામાં આવશે. જો એક મહિના સુધી ફરિયાદનું નિવારણ ન થાય, ત્યારે ગ્રાહક RBIના DNBS રાષ્ટ્રીય કચેરીના અધિકારી સામે આવેદન કરી શકે છે:

નામ - શ્રી જી.સી.તાલુકદાર

હોદ્દો - જનરલ મેનેજર

ઇમેલ - rdnewdelhi@rbi.org.in

ટેલિફોન - 011-23731054

7. નોડલ અધિકારી આ કોડના અમલ અને ફરિયાદ નિવારણની સમીક્ષા કલેન્ડર ત્રિમાસિક રીતે કરશે અને તેની રિપોર્ટ બોર્ડને પ્રસ્તુત કરશે.

રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓબ્યુઝસમેન સ્કીમ, 2021:

CSL રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓબ્યુઝસમેન સ્કીમ, 2021 (RB-IOS, 2021) હેઠળના નિર્દેશોને અનુસરે છે.

NBFC દ્વારા વધુ વ્યાજ વસૂલાત નિયમન:

1. CSLનું બોર્ડ લોન માટે લાગુ પાડવાવાળું વ્યાજ દર માપદંડ નિર્ધારિત કરશે જેમા મૂડી ખર્ચ, માજિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા પરિબલો સામેલ હશે. અલગ અલગ જાતના લોન ને લાગુ થનારા વ્યાજ દર અને તેની સમજણ અરજીપત્રક અને મંજૂર પત્રમાં સ્પષ્ટ રજૂ થશે.
2. આ વ્યાજ દર અને જોખમ માપન પદ્ધતિ CSLની વેબસાઇટ પર અથવા સંબંધિત પત્રિકાઓમાં સાદર થશે અને દર વખતે અપડેટ કરવામાં આવશે.
3. વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ગ્રાહકો ચોક્કસ દર જાણવા સક્ષમ રહે.

NBFC દ્વારા વધુ વ્યાજ વિશે ફરિયાદો:

1. રિઝર્વ બેંક દ્વારા વ્યાજ દરને નિયમિત કરવામાં આવતા ન હોય છતાં પણ ખૂબ વધુ વ્યાજ વસૂલવાનું અયોગ્ય અને નીતિ નિયમો ભેદભાવ વિના ન હોય શકે તે અમારો પ્રયાસ રહેશે.
2. CSLનું બોર્ડ વ્યાજ દર, ચાર્જીસ નિર્ધારણ માટે આંતરિક નિયમો બનાવશે અને આમાં લોનની શરતો અને પારદર્શિતાના નિયમોનો સમાવેશ કરશે.

ફોર્સ મેજર:

CSL દ્વારા કરાયેલા વિવિધ પ્રતિબદ્ધતા સામાન્ય કામગીરી માટે લાગુ પડશે. ફોર્સ મેજરના પરિસ્થિતિમાં CSL આ પ્રતિબદ્ધતાઓને સંપૂર્ણ રીતે પુરી નહીં કરી શકે.

નોંધ:

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને નિયમિત ક્રમમાં સમીક્ષિત કરી RBIની નવી નીતિ આદેશોને અનુરૂપ અપડેટ કરવામાં આવશે. આ કોડ CSLની વેબસાઇટ પર પ્રસિદ્ધ રહેશે અને તમામ હિતધારકોને ઉપલબ્ધ કરાવાશે.