



ઉજ્જવન સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક

ઉત્તમ જીવન નું નિર્માણ

ધિરાણકર્તા માટે ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતા (ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ)

કોર્પોરેટ ઓફિસનું સરનામું:

ઉજ્જવન લઘુ ધિરાણ બેંક લિ.

ગ્રેપ ગાર્ડન, નં. 27, 3જો એ કોસ, 18મું મેઈન

કોરામંગલા 6ઠો બ્લોક, બેંગાલુરુ 560 095

આ દસ્તાવેજ ફક્ત આંતરિક ઉપયોગ હેતુ છે અને ઉજ્જવન લઘુ ધિરાણ બેંક લિ.ની સંમતિ વિના તેનું કોઈ પણ સ્વરૂપમાં પુનઃસર્જન થઈ શકશે નહીં

ઉજ્જવન લઘુ ધિરાણ બેંકના ધિરાણકર્તા માટે ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતા (“ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ”)

ઉજ્જવન લઘુ ધિરાણ બેંક (“બેંક”) માટે ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતાનો ઉદ્દેશ બેંક સાથેના ઋણલેનારાના વ્યવહારો સંબંધે તેમને પારદર્શિતા અને સ્પષ્ટતા પૂરી પાડવાનો છે. આ માર્ગદર્શિકા માત્ર બેંકના ઘરેલુ બેન્કિંગ વ્યાપાર સાથે સંબંધિત છે.

બેંકની પોલિસી હેઠળ તેના તમામ અસીલો/ ગ્રાહકો સાથે સાતત્યપૂર્ણ તેમજ ન્યાયી રીતે વર્તવામાં આવે છે. બેંકના કર્મચારીઓ દ્વારા ન્યાયી, સમાન તેમજ સાતત્યપૂર્ણ રીતે સહાયતા, પ્રોત્સાહન અને સેવા પૂરી પડાશે. ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતા બેંકની શાખાઓ કાતે તેમજ તેની હાલની વેબસાઈટ www.ujjivansfb.in (“વેબસાઈટ”) પર તમામ ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ કરાવાઈ છે.

બિન-ભેદભાવયુક્ત નીતિ

બેંક દ્વારા તેના ગ્રાહકો સાથે વંશ, જાતિ, રંગ, ધર્મ, વર્ણ, વૈવાહિક દરજ્જા, ઉંમર (પુખ્તવયનાની ઉપર), નાણાકીય સ્થિતિ અથવા શારીરિક દિવ્યાંગતાના આધારે કદી ભેદભાવ કરાતો નથી.

ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ (“DSAs”) માટેની આચારસંહિતા

બેંક દ્વારા DSAs માટે નીચે દર્શાવ્યા મુજબની આચારસંહિતા સ્વીકારાઈ છે અને તેનો સંલગ્ન DSA સાથેના કરારમાં ઉલ્લેખ કરાયેલો છે. ધિરાણ માટે બેંકની વ્યવસ્થા અનુસાર, ડિજિટલ ફિન્ટેક ભાગીદારી દ્વારા સ્રોત કરાયેલનું પણ DSA તરીકે વર્ગીકરણ કાય છે, માટે નીચે ઉલ્લેખિત આચારસંહિતા ડિજિટલ ધિરાણ માટે બેંકના ફિન્ટેક ભાગીદારોને પણ અમલ થવા પાત્ર રહેશે. બેંક દ્વારા વર્તમાન બિઝનેસ મોડેલ સાથે સંકલિત IBA દ્વારા તૈયાર કરાયેલી DSAs માટેની આદર્શ આચારસંહિતાને સ્વીકારાઈ છે. આદર્શ આચારસંહિતાના અન્ય પાસાંને બેંક જે-તે બિઝનેસ મોડેલમાં ઝંપલાવશે ત્યારે સ્વીકારવામાં આવશે.

- સંભવિત ગ્રાહકનો નીચેના સંજોગોમાં ફક્ત બેંકની પ્રોડક્ટને સ્રોત કરવા માટે જ સંપર્ક કરાશે:
 - જ્યારે સંભવિત દ્વારા વેબસાઈટ અથવા બેંકના કોલ સેન્ટર અથવા બેંકની અન્ય કોઈ શાખા પર જઈને અથવા બેંકના રિલેશનશીપ મેનેજર દ્વારા બેંકની પ્રોડક્ટને પ્રાપ્ત કરવાની પોતાની ઈચ્છા પ્રગટ કરી હોય અથવા તો અન્ય સંભવિત અથવા પ્રવર્તમાન ગ્રાહક દ્વારા રેફર કરાયેલ હોય અથવા તે બેંકનો પ્રવર્તમાન ગ્રાહક હોય કે જેણે બેંક તરફથી અથવા તેના વતી બેંકની અન્ય પ્રોડક્ટ્સ વિશેના કોલ સ્વીકારવા સંમતિ આપી હોય.

- બેંક પાસે સંભવિતનું નામ/ ટેલિફોન નંબર/ સરનામું ઉપલબ્ધ હોય અને તેને સંભવિતની સંમતિ મેળવ્યા બાદ DSA મેનેજર/ ટીમ લીડર દ્વારા મંજૂર કરાયેલી યાદી / ડિરેક્ટરીઓ/ ડેટાબેઝમાંથી પ્રાપ્ત કરાયું હોય.
- સંભવિત/ ગ્રાહકે જ્યારે પોતાની રીતે ફિન્ટેકનો તેમની એપ, વેબસાઈટ, ભૌતિક હાજરી, સંપર્ક કેન્દ્ર પર અથવા તેમની પ્રાપ્તિના વ્યૂહ અથવા મોડેલના ભાગરૂપે સ્થાપિત આવા અન્ય કોઈ પણ સંપર્ક સ્થળે જઈને સામેથી સંપર્ક કર્યો હોય
- DSA દ્વારા તેની પાસે ઉપલબ્ધ કોઈ પણ "ડુ નોટ ડિસ્ટર્બ" યાદીમાં જેનું નામ / સંપર્ક નંબર સામેલ હોય તેવી કોઈ પણ વ્યક્તિ/ એકમનો સંપર્ક DSA કરશે નહીં.
- ટેલિફોનિક સંપર્ક સામાન્ય રીતે સવારે 9.30 વાગ્યાથી સાંજે 7.00 વાગ્યાની વચ્ચે જ કરવાનો રહેશે. જો કે, એ સુનિશ્ચિત કરાવું જોઈએ કે કોઈ સંભવિતનો ત્યારે જ સંપર્ક કરવો જ્યારે આ કોલથી તેમને કોઈ અસુવિધા ન થઈ શકે. (ઉપર મુજબના) નિર્ધારિત સમય પહેલાં અથવા પછી કરાયેલા કોલ માટે એવી શરત હોવી જોઈએ કે ખુદ સંભવિતે પોતે જ લેખિત કે મૌખિકમાં DSAને આ માટે અભિવ્યક્ત સંમતિ આપી હોય.
- DSA દ્વારા સંભવિતની અંગતતાનો આદર કરવો જોઈએ. સંભવિતના રસની બાબતો વિશે સામાન્ય રીતે માત્ર સંભવિત અને અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિ / પરિવારજન જેવાકે સંભવિતના એકાઉન્ટન્ટ / સેક્રેટરી / જીવનસાથી, સંભવિત દ્વારા અધિકૃત વ્યક્તિ સાથે જ ચર્ચા કરવી જોઈએ.
- DSA દ્વારા કદાપિ કોઈ પણ સંભવિત પાસેથી કોઈ પણ પ્રકારની લાંચ લેવાવી ન જોઈએ. કોઈ પણ BDEને (બિઝનેસ ડેવલપમેન્ટ એક્ઝિક્યુટિવ) કોઈ પણ ગ્રાહક દ્વારા લાંચ અથવા ચૂકવણી ઓફર કરાશે તો તે ઓફર વિશે તેના મેનેજમેન્ટને રિપોર્ટ કરવાનો રહેશે.
- DSA દ્વારા ઋણલેનારને અગાઉથી જાણ કરી દેવાની રહેશે કે તેઓ બેંક વતી તેમની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે અને તેમને કોઈ પણ લોન આપવામાં આવશે તો તે ફક્ત અને ફક્ત બેંક જ આપશે.
- DSAs કે જેઓ બેંક માટે લેણાંની વસૂલાત કરતા હોય, તેમની પોતાની ડિફેલ્ટના દરેક તબક્કે ગ્રાહક સાથે કામ પાર પાડવાની પ્રક્રિયાઓ અંગે સ્ટાફ/ એજન્ટોને સુશિક્ષિત કરીને તાલીમ આપવા તેમજ ગ્રાહક સાથે કેવી રીતે વર્તન કરવું તેના સહિતની આંતરિક નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ હોવી ફરજિયાત છે જેથી સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે તેઓ સાથે સર્વોચ્ચ નૈતિકતાના માપદંડો મુજબનું વર્તન કરાય છે.
- લોન અરજીના પ્રોસેસિંગ, લેણાંની વસૂલાત તથા ડિફેલ્ટ કરનારા ગ્રાહકો સાથે કામ પાર પાડવામાં સામેલ સ્ટાફ/ એજન્ટોએ જોડાવાની ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવાના સમયે અથવા અલગ કવાયત હાથ ધરીને DSA દ્વારા નિર્ધારિત કરાયેલી આચારસંહિતા (IBAની આચારસંહિતાના જેવી જ)ના પાલન અંગેના ઘોષણાપત્ર પર હસ્તાક્ષર કરવાના રહેશે.
- તેમણે હિસાબવહીઓ તેમજ રિપોર્ટિંગ/ પ્રેઝન્ટેશનની વિગતોમાં પારદર્શિતા ફરજિયાત પણે જાળવવા સાથે બેંકના ક્વોલિટી ઓડિટર સમક્ષ નાણાકીય સ્ટેટમેન્ટ પણ જાહેર કરવાના રહેશે.
- બેંકની પ્રોડક્ટ વિશેનું સંપૂર્ણ જ્ઞાન હોવું ફરજિયાત છે.

- DSA આટલું નહીં કરે -
 - બેંક દ્વારા ઓફર કરાતી કોઈ પણ સેવા/ પ્રોડક્ટ વિશે સંભવિતને ગેરમાર્ગે દોરવો નહીં;
 - સંભવિતને પોતાના વ્યાપાર અથવા સંસ્થાના નામ વિશે ગેરમાર્ગે ન દોરવો, અથવા પોતાની ખોટી રીતે પ્રસ્તુતિ ન કરવી.
 - કોઈ પણ સુવિધા/ સેવા માટે બેંક વતી કોઈ ખોટા/ અનધિકૃત વચનો આપવા નહીં.
- મુલાકાતો/ સંપર્કો દરમિયાન રાખવાની તકેદારીઓ

DSAએ આટલું કરવું:

 - વ્યક્તિગત અવકાશનો આદર કરવો- સંભવિત સાથે પર્યાપ્ત અંતર રાખવું.
 - સંભવિતના નિવાસ/ ઓફિસના સ્થળે તેની ઈચ્છા વિરુદ્ધ પ્રવેશ કરવો નહીં;
 - મોટી સંખ્યામાં મુલાકાત લેવી નહીં- એટલે કે એક BD (બિઝનેસ ડેવલપમેન્ટ એક્ઝિક્યુટિવ) અને જરૂર પડ્યે, એક સુપરવાઈઝર.
 - સંભવિત અંગતતાનો આદર કરવો.
 - મુલાકાતના સમયે સંભવિત મોજૂદ ન હોય અને ફક્ત પરિવારજનો / ઓફિસના લોકો જ હાજર હોય, તો તેમણે આ મુલાકાતનો ત્યાં જ અંત આણીને પરત કોલ કરવા સંભવિતને વિનંતી કરવી જોઈએ.
 - ગ્રાહક દ્વારા માગણી કરવામાં આવે તો તેમનો ટેલિફોન નંબર, સુપરવાઈઝરનું નામ અને સંલગ્ન બેંક અધિકારીઓની સંપર્ક વિગતો પૂરી પાડવી.
 - સંભવિત સાથે કામ પૂરતી જ ચર્ચા કરવી- વ્યાવસાયિક અંતર જાળવવું.
- DSA દ્વારા સંભવિત સાથે કરાયેલો કોઈ પણ સંદેશાવ્યવહાર ફક્ત બેંક દ્વારા મંજૂર કરાયેલા ફોર્મેટ અને માધ્યમમાં જ રહેવો જોઈએ.

ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર બેંકો દ્વારા સ્રોત કરાયેલી લોન:

RBI પરિપત્રના સંદર્ભમાં- બેંકો તથા NBFCs દ્વારા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર સ્રોત કરાયેલી લોનો: ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતા તથા જૂન 24, 2020ની તારીખની આઉટસોર્સિંગ માર્ગદર્શિકાઓના અનુસરણમાં, બેંકે ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતાનું તેની ખરી ભાવના અને અર્થમાં અનુસરણ કરવું ફરજિયાત છે, પછી તે પોતાના ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા ધિરાણ કરી રહી હોય કે પછી આઉટસોર્સ કરાયેલા ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા, અને સાથે-સાથે તેણે નાણાકીય સેવાઓ તથા આઈટી સેવાઓના આઉટસોર્સિંગ પરની નિયમનકારી સૂચનાઓનું ચીવટપૂર્વક અનુસરણ કરવું પણ ફરજિયાત છે.

બેંક દ્વારા તેમજ તેના એજન્ટો દ્વારા ઋણલેનારને પ્રાપ્ત કરવા અને/ અથવા બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરાય, ત્યારે તેમણે નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવું ફરજિયાત છે:

- એજન્ટો તરીકે જોતરાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામોનો બેંકની વેબસાઈટ પર ઉલ્લેખ કરેલો હોવો જોઈએ.
- એજન્ટો તરીકે જોડાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને નિર્દેશ કરવો કે, તેઓ જે બેંક વતી ગ્રાહકો સાથે વાર્તાલાપ કરી રહ્યા છે તેનું નામ ગ્રાહક સમક્ષ સૌથી પહેલાં જાહેર કરે.
- લોનની મંજૂરી બાદ તુરત પરંતુ લોનકારના અમલીકરણ પહેલાં, બેંકના લેટરહેડ પર ઋણલેનારને મંજૂરીપત્ર જારી કરી દેવો જોઈએ.
- લોનકારની અંદર ઉલ્લેખ કરાયેલી તમામ જોગવાઈઓમાંથી પ્રત્યેકની નકલની સાથે લોનકારની એક નકલ લોનની મંજૂરી/ વિતરણના સમયે તમામ ઋણલેનારને સુપરત કરવી દેવી જોઈએ.
- બેંક દ્વારા જોડાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક નિરીક્ષણ અને દેખરેખ રાખવાનું સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ.
- તકરાર નિવારણ તંત્ર વિશે જાગૃતિની રચના માટે પર્યાપ્ત પ્રયાસો કરવા જોઈએ.

લોન અરજી અને કરાર

બેંક દ્વારા એ સુનિશ્ચિત કરાવું જોઈએ કે લોનની તમામ કેટેગરીઓના સંબંધમાં લોન અરજીપત્ર સર્વગ્રાહી રહે પછી ભલેને ઋણલેનારે ગમેતેટલી રકમની માગ કેમ કરી ન હોય. બેંક દ્વારા લોન અરજીપત્રની સાથે સુપરત કરવા માટેના દસ્તાવેજોનું એક ચેકલિસ્ટ (કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોને સક્ષમ) અપાવું જોઈએ જેથી ગ્રાહક તમામ સંબંધમાં સંપૂર્ણ વિગતો ભરેલું અરજીપત્ર સુપરત કરી શકે.

બેંક દ્વારા ટેલિફોન પર ધિરાણ સુવિધાને ઓફર/ મંજૂર કરાય છે તો તે સંજોગોમાં, બેંકે લેખિતમાં ગ્રાહકની સ્વીકૃતિ અથવા અધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા તેમની સંમતિ પ્રાપ્ત કર્યા/ જરૂરી ખરાઈ કર્યા પછી જ રકમને ગ્રાહકના ખાતામાં જમા કરવી જોઈએ. બેંક દ્વારા કોઈ પણ સંવરૂપમાં પૂર્વ-મંજૂર કરાયેલી કોઈ પણ બિનઆગ્રહપૂર્ણ કેડિટ સુવિધા ઓફર કરાવી ન જોઈએ.

બેંકમાં પણ લોનની અરજીને પ્રોસેસ કરવા અભિવ્યક્ત રીતે ઉલ્લેખ કરાયેલી સમયમર્યાદાની સાથે તમામ લોન અરજીપત્રોની પ્રાપ્તિ માટે અનુમોદન આપવા માટેની એક પ્રણાલિ હોવી જોઈએ.

લોન આકલન અને મૂલ્યાંકન

બેંક દ્વારા ઋણલેનારાની ઋણ અરજીનું યોગ્ય આકલન કરવાનું રહે છે અને તેણે ઋણલેનારની ઋણપાત્રતા વિશે ડ્યુ ડિલિજન્સ (યોગ્ય કાર્યવાહી) માટે ફક્ત માર્જિન અને જામીનગીરી નિર્ધારણનો જ ઉપયોગ કરવો જોઈએ નહીં. બેંક દ્વારા ઋણલેનારને લાગુ પડતા નિયમો અને શરતોની સાથે ઋણ મર્યાદાની પણ જાણ કરવાની રહે છે. ઋણલેનાર સાથે વાટાઘાટો બાદ, બેંક દ્વારા અપાતી ઋણ સુવિધાના સંચાલનના નિયમો અને શરતો તથા અન્ય પરિસ્થિતિઓનો લેખિતમાં ઉલ્લેખ કરીને બેંકના અધિકૃત અધિકારી દ્વારા તેને સુયોગ્ય પ્રમાણિત કરવા જોઈએ. બેંક દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની ઋણલેનારની સ્વીકૃતિને તેની સંપૂર્ણ જાણકારી સાથે રેકોર્ડ પર લેવાશે.

કન્સોર્ટિયમ વ્યવસ્થા હેઠળ ધિરાણના સંજોગોમાં, સહભાગી ધિરાણકર્તાઓએ સમય આધારિત રીતે દરખાસ્તના સંપૂર્ણ મૂલ્યાંકનની પ્રક્રિયા ઘડવી જોઈએ અને ધિરાણ કરવા કે અન્ય બાબત વિશે તેમના નિર્ણયોની વાજબી સમયમર્યાદામાં જાણ કરવાની રહેશે.

લોન અરજીના સંબંધમાં CACs સાથે માહિતી વિનિમય

ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (CACs)ની ભૂમિકા વિશે પણ બેંકોએ ગ્રાહકને સમજાવવા પડે, CAC દ્વારા પૂરી પડાતી માહિતીની અસરો અને CACs સાથે હાથ ધરાતી ચકાસણીની ધિરાણ પ્રાપ્ત કરવાની ગ્રાહકની ક્ષમતા પર અસર પડી શકે છે.

બેંક દ્વારા ગ્રાહકની વિનંતી પર CAC પાસેથી મેળવાયેલી ક્રેડિટ માહિતીના રિપોર્ટની એક નકલ નિર્ધારિત ફી વસૂલીને આપવામાં આવી શકે છે.

બેંક દ્વારા પરત ચૂકવણીમાં કોઈ પણ ડિફોલ્ટ પર સમયાંતરે CACને ગ્રાહકો દ્વારા પ્રાપ્ત કરાયેલા ઋણ વિશે માહિતી પૂરી પડાઈ શકે છે અને પછી આગામી રિપોર્ટમાં લોન એકાઉન્ટને નિયમિત કરાયું હોય તો તેની અપડેટ આપી શકે છે.

ઋણના નિર્ણયો માટે સમયમર્યાદા

લોન પ્રપોઝલના નિકાલ માટે બેંકની એક નિર્ધારિત પ્રક્રિયા છે, જેમાં સુયોગ્ય સમયમર્યાદા (રૂ. 20 લાખ સુધીની લોન માટે લોન અરજીની પ્રાપ્તિની તારીખથી કામકાજના 30 દિવસ) છે અને સાથે નિર્ધારિત સમયગાળા પછી પડતર રહેલી અરજીઓની સમીક્ષા માટે યોગ્ય નિરીક્ષણ પ્રણાલિ પણ છે. બેંક દ્વારા પોતાની વેબસાઈટ, નોટિસ બોર્ડ, પ્રોડક્ટ સાહિત્ય, અને આવા અન્ય માધ્યમો દ્વારા ઋણ નિર્ણયો પાઠવવા માટેની સમયમર્યાદા અંગે સુયોગ્ય જાહેરાત કરવામાં આવે છે.

બેંકને કોઈ પણ વધારાની વિગતો/ દસ્તાવેજોની જરૂર પડે તો તે સંજોગોમાં તાત્કાલિક ગ્રાહકોને જાણ કરવા તથા વાજબી સમયગાળામાં લોન અરજીઓને વેરિફાય કરવાની રહેશે.

કોઈ પણ લોન નામંજૂર કરાય, તો બેંક દ્વારા નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં લોન અરજીઓને નામંજૂર કરવા માટેના મુખ્ય કારણ/ કારણો દર્શાવતો એક પત્ર અથવા એસએમએસ દ્વારા લેખિતમાં ગ્રાહકને જાણ કરવાની રહેશે. ફિનટેક આધારિત ડિજિટલ ધિરાણ માટે, રદ કરવાના કારણ /ણો વિશે ગ્રાહકને બેંક દ્વારા સીધેસીધી અથવા બેંક અને ફિનટેક ધિરાણકર્તા વચ્ચે પારસ્પરિક નિર્ણય અનુસાર ફિનટેક ધિરાણકર્તા દ્વારા જાણ કરી શકાય છે.

લોન મંજૂર કરાવા પર અનુસરવાની પ્રક્રિયા

બેંક દ્વારા કોઈ પણ લોન માટે જામીનગીરી / ગીરોખત તરીકે લેવાયેલા ટાઈટલના તમામ દસ્તાવેજો માટે લેખિતમાં રસીદ અપાશે. રૂ. 1.6 લાખ સુધીની ક્રેડિટ મર્યાદાની કૃષિલોન માટે બેંકે ગીરોખત જામીનગીરી માટે આગ્રહ રાખવો ન જોઈએ અને MSE સેક્ટરમાં યુનિટ્સમાં ફાળવાયેલા રૂ. 10 લાખ સુધીની લોનના સંજોગોમાં બેંક

કોઈ ગીરોખત જામીનગીરી સ્વીકારશે નહીં. બેંકે પરત ચૂકવણીના શિડ્યુલ, એટલે કે રકમ, સમયગાળો અને પરત ચૂકવણીની સમયમર્યાદા વિશે લોનને મંજૂર કરાય ત્યારે જ જાણ કરી દેવાની રહેશે અને બાકી લેણાંની વસૂલાત માટેની નિર્ધારિત પ્રક્રિયા તેની પાસે હોવી જોઈએ. વ્યાજદરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે બેંક દ્વારા ગ્રાહકને સમાન સમયાંતરિત હપ્તામાં (EPIS) સાતત્યપૂર્ણતા જાળવવા અથવા સમયાવધિમાં ફેરફાર કરવાના વિકલ્પ આપવામાં આવે છે. લોન પર વ્યાજની ગણતરી માટેની પદ્ધતિ પણ બેંકે સમજાવવાની રહે છે.

બેંક દ્વારા લોનકરારમાં નિર્ધારિત તમામ બીડાણોમાંથી પ્રત્યેકની એક નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ પણ ઋણલેનારને લોનની મંજૂરી /વિતરણના સમયે આપવાની રહે છે. લોન કરારમાં સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ હોવો જોઈએ કે ધિરાણ સુવિધા બેંકની સંપૂર્ણ મુનસફીને આધિન છે અને વ્યાપારમાં વૃદ્ધિના કારણે ઋણલેનારની ધિરાણની વધુ જરૂરિયાતોને પરિપૂર્ણ કરવાની કોઈ પણ ફરજ તેના માથે નાંખી શકાય નહીં. બેંક દ્વારા ગ્રાહક અને ઉજ્જવન બેંક દ્વારા હસ્તાક્ષર કરાયેલા લોન કરાર માટે ડિજિટલ હસ્તાક્ષર સુવિધાનો ઉપયોગ કરી શકાય છે. યોગ્ય કારણ આપીને આની સાથે અપવાદનું દસ્તાવેજીકરણ કરી શકાય છે. બેંક દ્વારા ગ્રાહક વિનંતી કરે ત્યારે લોન એકાઉન્ટનું વાર્ષિક સ્ટેટમેન્ટ જારી કરાવું જોઈએ.

લોન મંજૂરી દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં ઉલ્લેખ કરાયો હોય તેવી સ્થિતિ (કોઈ નવી માહિતી કે જેને અગાઉ ઋણલેનારે જાહેર કરી નહોતી, તેવી કોઈ બાબત બેંકના ધ્યાનમાં આવે) સર્જાય તે સિવાય ઋણલેનારની અંગત બાબતોમાં બેંક હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં.

ગ્રાહકો સાથે પારદર્શી અને પ્રામાણિક વ્યવહાર

બેંકે એ સુનિશ્ચિત કરવું રહ્યું કે તેની જાહેરાત તથા પ્રચારનું સાહિત્ય સ્પષ્ટ હોય અને ગેરમાર્ગે દોરે નહીં. બેંકે એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું રહ્યું કે, ગ્રાહકને તેની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ, નિયમો અને શરતો તથા વ્યાજદર / ચાર્જિસ વિશે સ્પષ્ટ માહિતી અપાય છે જે તેમને લાગુ પડે છે. બેંકે ગ્રાહકોને પૂરી પડાયેલી સુવિધાઓ અંગે પણ માહિતી આપવી જોઈએ અને જણાવવું જોઈએ કે કેવી રીતે ગ્રાહક આ બધાને પ્રાપ્ત કરી શકે છે અને તેમની પૃચ્છાઓના સંતોષકારક જવાબો મેળવવા તેમણે કોનો અને કેવી રીતે સંપર્ક કરવો જોઈએ.

લોનનું વિતરણ

બેંકે સુનિશ્ચિત કરવું પડે કે લાગુ પડતા નિયમો અને શરતોની પુષ્ટિ સાથે મંજૂર કરાયેલી લોનનું સમયસર વિતરણ થઈ જાય છે. બેંક દ્વારા વ્યાજદર તથા આવા અન્ય સર્વિસ ચાર્જ સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારની અને આવા અન્ય કોઈ પણ નોટિસ પાઠવવી પડે, કે જેનો માત્ર વર્તમાન તારીખથી અમલ શરૂ થાય છે.

ઋણલેનારને કોઈ પણ વાસ્તવિક અસુવિધા ન થાય તેનું ધ્યાન રાખવા એક સર્જનાત્મક વિતરણ-પદ્ધતિની સુપરવિઝન પ્રણાલિ, ખાસકરીને રૂ. 2 લાખ સુધી લોનના સંબંધમાં હોવી જરૂરી છે. બેંક દ્વારા લોનકરાર હેઠળ પ્રદર્શન અથવા ચૂકવણીને વેગવાન કરવા / પાછી ખેંચવાનો નિર્ણય લેવો જોઈએ. બેંકો બાકી લેણાંની વસૂલાત તેમજ જામીનગીરીના પુનઃકબજા માટે નીચે ઉલ્લેખિત વાજબી સંહિતામાં માને છે જેથી ગ્રાહકોમાં વિશ્વાસ બેસે અને તેમની સાથે લાંબા-ગાળાના સંબંધો સ્થાપિત કરાય અને આ રીતે સુનિશ્ચિત કરે છે કે લેણાંની વસૂલાત દરમિયાન કોઈ પણ દમનકારી નીતિ-રીતીનો ઉપયોગ કરાતો નથી.

લોનના સંદર્ભમાં ફી અને ચાર્જિસ

બેંકે લોન અરજીના પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી / ચાર્જિસ વિશેની તમામ માહિતીનો, પછી તે ફી / ચાર્જિસની રકમ લોનની રકમને મંજૂર / વિતરણ ન કરાય તો તેવા સંજોગોમાં રિફન્ડેબલ હોય કે નહીં, પ્રિ-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જિસ કોઈ હોય તો, મોડેથી પરત ચૂકવણી હોય તો તે માટેનો દંડ, કોઈ પણ વ્યાજ સમાયોજનની જોગવાઈના અસ્તિત્વ તથા અન્ય કોઈ પણ બાબત કે જેનાથી ઋણલેનારના વ્યાજને અસર થાય તેનો મંજૂરીપત્ર/ લોનકરારમાં ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ.

બેંક દ્વારા વ્યાજદર, સર્વિસ ચાર્જિસ તથા અન્ય ફી અંગેની માહિતીનો લોન પ્રોડક્ટ્સની તમામ કેટેગોરીઓ માટેની વેબસાઈટ પર ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ. બેંકની બ્રાન્ચમાં ટેરિફ શિડ્યુલ, ઉપલબ્ધતાની નકલ હોવી જોઈએ કે જેને સર્વગ્રાહી નોટિસ બોર્ડ પર નોટિસના માધ્યમે જોઈ શકાય.

બેંક દ્વારા ધિરાણના અન્ય સ્ત્રોતોની સાથે દરોમાં ફેરફારની ગ્રાહકો ગણતરી કરી શકે તે માટે 'ઓલ-ઈન-કોસ્ટ' (તમામ પડતર સહિત)ની જાણ કરવી જોઈએ. બેંકે સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા ચાર્જિસ/ફી ભેદભાવમુક્ત હોવા જોઈએ. બેંકે પત્ર, ઈમેઈલ અથવા એસએમએસ જેવા માધ્યમે પોતાની લોન પ્રોડક્ટ્સ પરના વ્યાજદરમાં ફેરફારની ગ્રાહકોને જાણ કરવી જોઈએ.

અન્ય બેંકો દ્વારા લોનની ટેકઓવર

અન્ય બેંકો/ નાણાકીય સંસ્થાઓ દ્વારા ઋણ એકાઉન્ટને ટેકઓવર કરવા માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસોમાં બેંકે પોતાને કોઈ વાંધો હોય તો તે પાઠવી દેવાનો રહેશે.

લોનની વસૂલાત

લોનની વસૂલાતના મામલે, બેંકે કવેળાએ (ઓડઅવર્સમાં) ઋણલેનારને સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બાહુબળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે જેવી બિનજરૂરી સતામણી કરવાની રહેશે નહીં. બેંક દ્વારા ઋણલેનારને લેખિતમાં સુયોગ્ય નોટિસ આપ્યા વિના જામીનગીરીના પુનઃકબજા સહિત વસૂલાતનાં અથવા કાનૂની પગલાં આરંભવામાં આવશે નહીં.

વસૂલાત માટે બેંકનો અભિગમ વ્યવહારુ અને બિન-પૂર્વગ્રહયુક્ત હોવો જોઈએ. ન્યાયી વ્યવહાર અને સમજાવટ જ વસૂલાતની પ્રણાલિના મુખ્ય સિદ્ધાંતો હોવા જોઈએ. પુનર્ગઠન / પુનઃવસૂલાતનાં પગલાં નિષ્ફળ ગયા હોય અથવા અશક્ય હોય તો જ જામીનગીરીને લાગુ કરવાની રહે છે. બેંકે જામીનગીરીની વસૂલાત / પુનઃકબજા માટે કાયદા હેઠળ જરૂરી આવી તમામ પ્રક્રિયાઓનું અનુસરણ કરવાનું રહેશે.

લોનની વસૂલાત સંબંધિત ન્યાયી પ્રણાલિઓનો વધુ વિગતસર "કલેક્શન ઓફ ડ્યુસ એન્ડ રિપેઝેશન ઓફ સિક્યુરિટીઝ" પોલિસીમાં ઉલ્લેખ કરાયો છે, જે વેબસાઈટ પર હોસ્ટેડ છે.

ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પરના ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/ પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટીની વસૂલાત

આ આરબીઆઈ (RBI)ના 5 જૂન, 2012ના પરિપત્ર નં. DBOD.No.Dir.BC.107/13.03.00/2011-12 અને 7 મે, 2014ના પરિપત્ર નં. DBOD.Dir.BC.No.110/13.03.00/2013-14ના સંદર્ભમાં, બેંક વેપાર સિવાયના અન્ય કોઈ પણ હેતુસર, વ્યક્તિગત ઋણલેનારને સહ-ફરજદાર(રો) સાથે કે વિના મંજૂર કરાયેલી ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર કોઈ ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/ પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટીની વસૂલાત કરી શકશે નહીં.

લોન બંધ થવા પર જામીનગીરીની મુક્તિ

ઋણલેનાર સામે બેંકના અન્ય કોઈ દાવા માટેના કોઈ પણ વૈધાનિક અધિકાર અથવા બોજાને આધિન લોનની પ્રાપ્તિ અથવા લોનની ચૂકવણીની પ્રાપ્તિ થવા પર બેંક આવી તમામ જામીનગીરીને મુક્ત કરશે. બેંકના આવા ગ્રાહક સામેના કોઈ પણ વૈધાનિક અધિકાર અથવા બોજા અથવા અન્ય કોઈ દાવાને આધિન, કરાર કરાયા કે સંમત થયા મુજબ સઘળી બાકી રકમની પરત ચૂકવણીના 15 દિવસમાં બેંકે ગીરોખત મિલકતની તમામ જામીનગીરીઓ/ દસ્તાવેજો / ટાઈટલ ડીડ તેના ગ્રાહકને પરત કરી દેવાની રહે છે. બેંક સમાધાન કરવાના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો નિર્ણય લે છે તો તેણે આ મામલે ઋણલેનારને નોટિસ પાઠવવાની રહેશે. આ નોટિસમાં બાકી દાવા વિશેની સઘળી વિગતો રહેશે અને એ દસ્તાવેજોનો ઉલ્લેખ થશે કે જેના હેઠળ સંલગ્ન દાવાનું સમાધાન/ ચૂકવણી થઈ ન જાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવાનો બેંકને અધિકાર પ્રાપ્ત થયો છે.

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ

ઋણલેનારની તકરારોના નિવારણ માટે બેંકે એક પ્રણાલિ સ્થાપિત કરી છે, જેનો વધુ વિગતસર ઉલ્લેખ તેની વેબસાઈટ પર હોસ્ટ કરાયેલ કસ્ટમર ગ્રિવેન્સ રિડ્રેસલ પોલિસી હેઠળ કરાયો છે અથવા તો બેંકની બ્રાન્ચ ખાતે ઉપલબ્ધ છે.

ધિરાણકર્તાઓ માટેની ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિની સંહિતા (FPC)ના અનુસરણ તેમજ તકરાર નિવારણ પ્રણાલિની કામગીરીની વાર્ષિક સમીક્ષા બેંકના બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ સમક્ષ પ્રસ્તુત કરાશે.

માસ્ટર ડાયરેક્શન- રેગ્યુલેટરી ફેમવર્ક માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન્સ માર્ચ 14, 2022ના સંદર્ભમાં ધિરાણકર્તા માટે ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિની સંહિતામાં વિસ્તાર

કથિત માસ્ટર ડાયરેક્શન અનુસાર, કોઈ માઈક્રોફાઈનાન્સ લોનની જામીનગીરી-મુક્ત લોન તરીકે વ્યાખ્યા કરાય છે કે જે રૂ. 3,00,000 સુધીની વાર્ષિક ધરદીઠ આવક ધરાવતી વ્યક્તિને અપાયેલી હોય. માસ્ટર ડાયરેક્શન હેઠળ બેંકો માટે નીચે મુજબની અનુપાલન જરૂરિયાતો નિર્ધારિત કરાઈ છે:

1. બેંકે સ્ટાન્ડર્ડાઈઝ સિમ્પલિફાઈડ ફેક્ટશીટમાં સંભવિત ઋણલેનારને ભાવનિર્ધારણ સંબંધિત માહિતીની જાણ કરવાની રહેશે. નિર્દેશાત્મક ફેક્ટશીટ માટે જુઓ પરિશિષ્ટ 1.

2. બેંક અને/ અથવા તેના ભાગીદાર/ એજન્ટ દ્વારા માઈક્રોફાઈનાન્સ ઋણલેનાર પાસેથી વસૂલાતી કોઈ પણ ફીનો ફેક્ટશીટમાં અભિવ્યક્તિપૂર્ણ ઉલ્લેખ થવો જોઈએ. ઋણલેનારે એવી કોઈ પણ રકમ ચાર્જ કરવાની રહેશે નહીં કે જેનો ફેક્ટશીટમાં અભિવ્યક્તિપૂર્ણ ઉલ્લેખ કર્યો ન હોય.
3. માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન પર કોઈ પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી રહેશે નહીં. વિલંબથી ચૂકવણી માટે કોઈ પણ પેનલ્ટી હશે તો તે બાકી રહેતી રકમ પર જ લાગુ થશે અને આખેઆખી લોનની રકમ પર નહીં.
4. બેંક દ્વારા તેની તમામ ઓફિસો ખાતે તેના દ્વારા જારી કરાયેલા સાહિત્યમાં (માહિતીની બુકલેટ/ ચોપાનિયામાં) અને તેની વેબસાઈટ પરની વિગતોમાં માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન પર વસૂલાતા મહત્તમ, લઘુત્તમ તથા સરેરાશ વ્યાજદરનો વ્યવસ્થિત દેખાય તે રીતે ઉલ્લેખ કરવાનો રહેશે.
5. વ્યાજદર અથવા અન્ય ચાર્જમાં કોઈ પણ ફેરફારની ઋણલેનારને વ્યવસ્થિત આગોતરી જાણ કરવાની રહેશે અને આ ફેરફારો માત્ર વર્તમાન અસરથી લાગુ પડશે.
6. ઋણલેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન માટે લોન કરારનું એક આદર્શ સ્વરૂપ હોવું જોઈએ.
7. બેંકે નોડલ ઓફિસરના નામ અને સંપર્ક નંબર સહિતની વિગતો અને તેની સાથે ઋણલેનારની પર્યાપ્ત ઓળખ કરાય તેવી માહિતી ધરાવતા લોન કાર્ડની અંદરની બધી એન્ટ્રીઓને સામેલ કરતી ભાવ નિર્ધારણની ફેક્ટશીટ, લોન અંગેના અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો, પ્રાપ્ત કરાયેલા હપ્તા તેમજ અંતિમ ડિસ્ચાર્જ ઉપરાંત નોડલ ઓફિસરના નામ અને સંપર્ક વિગતો સહિત તકરાર નિવારણ પ્રણાલિની વિગતોને કેપ્યર કરીને લોન કાર્ડ પૂરું પાડવાનું રહેશે.
8. લોન કાર્ડની અંદર તમામ એન્ટ્રી ઋણલેનારને સમજાય તે ભાષામાં કરવાની રહેશે.
9. બિન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ પરના વીમા સાથે ઋણલેનારની સંપૂર્ણ સંમતિ હોવી જોઈએ અને આવી પ્રોડક્ટ્સ માટેના ફી માળખાની લોન કાર્ડમાં જ ઋણલેનારને અભિવ્યક્તિપૂર્ણ જાણ કરી દેવાની રહેશે.
10. બેંકના કોઈ પણ કર્મચારી અથવા આઉટસોર્સ કરાયેલી એજન્સીના કર્મચારીની ગેરવર્તણૂક માટે બેંકને જવાબદાર ઠેરવવામાં આવશે અને તેણે સમયસર તકરાર નિવારણ પૂરું પાડવાની સાથે આ બાબતનો લોનકરારમાં તેમજ તેની વેબસાઈટ/ બ્રાન્ચ પ્રિમાઈસીસ/ ઓફિસમાં પણ ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ.
11. લોન વસૂલાત અંગેની માર્ગદર્શિકાઓનો બેંકની વસૂલાત પોલિસીમાં યોગ્ય ઉલ્લેખ કરેલો છે.

પરિશિષ્ટ 1:

માઈક્રોફાઈનાન્સ લોનના ભાવનિર્ધારણ અંગેની નિર્દેશાત્મક ફેક્ટશીટ
(ઋણલેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં પૂરી પાડવાની)

તારીખ: XXX

ધિરાણકર્તાનું નામ: XXX

અરજદારનું નામ: XXX

અનુક્રમ નં.	માપદંડ	વિગતો
(i)	લોનની રકમ (ઋણલેનારને વિતરણ કરાયેલી રકમ) (રૂપિયામાં)	
(ii)	લોનની સંપૂર્ણ અવધિ દરમિયાન વસૂલાયેલું કુલ વ્યાજ (રૂપિયામાં)	
(iii)	અન્ય અપ-ફ્રન્ટ ચાર્જિસ (દરેક સાધનનું બ્રેક અપ નીચે આપવાનું રહેશે) (રૂપિયામાં)	
(a)	પ્રોસેસિંગ ફી (રૂપિયામાં)	
(b)	વીમા ચાર્જિસ (રૂપિયામાં)	
(c)	અન્યો (કોઈ હોય તો) (રૂપિયામાં)	
(iv)	ચોખ્ખી વિતરણ કરાયેલી રકમ ((i)-(iii)) (રૂપિયામાં)	
(v)	ઋણલેનારે ચૂકવવાપાત્ર કુલ રકમ ((i), (ii) અને (iii)નો સરવાળો) (રૂપિયામાં)	
(vi)	અસરકારક વાર્ષિકીકૃત વ્યાજદર (ટકામાં) (IRR એપ્રોચ તથા ઘટતી જતી બાકીની પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરીને ચોખ્ખી વિતરણ કરાયેલી રકમ પર ગણતરી કરાયેલ)	
(vii)	લોનની અવધિ (મહિનામાં)	
(viii)	ઋણલેનાર દ્વારા પરત ચૂકવણીની ફ્રિક્વન્સી	
(ix)	પરત ચૂકવણીના હપ્તાની સંખ્યા	
(x)	પરત ચૂકવણીના દરેક હપ્તાની રકમ (રૂપિયામાં)	
આકસ્મિક ચાર્જિસ વિશેની વિગતો		
(xi)	ઋણલેનાર સામે કોઈ પણ સમયે લોનના પ્રિપેમેન્ટ માટે કોઈ દંડ લાગૂ કરી શકાશે નહીં.	
(xii)	વિલંબથી ચૂકવણીના સંજોગોમાં દંડનીય ચાર્જિસ (કોઈ હોય તો)	
(xiii)	અન્ય ચાર્જિસ (કોઈ હોય તો)	

પરત ચૂકવણીનું વિગતસરનું શિડ્યુલ

હપ્તાની સંખ્યા	બાકી મુદલ (રૂપિયામાં)	મુદલ (રૂપિયામાં)	વ્યાજ (રૂપિયામાં)	હપ્તા (રૂપિયામાં)