

ઇકિવટાસ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક

માઇક્રોફાઇનાન્સ ઋણકર્તાઓ પ્રત્યે નિષ્પક્ષ વ્યવહારની સંહિતા (ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ)

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી)ને તમામ ઓફિસો અને વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે. એફપીસીને ઋણકર્તા સમજી શકે તેવી ભાષામાં બહાર પાડવામાં આવશે. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે ઋણકર્તા સમજી શકે તેવી ભાષામાં લોનના કરારના સ્ટાન્ડર્ડ ફોર્મનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે.

બેંક ઋણકર્તાને અહીં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ કરતું લોન કાર્ડ ભૌતિક સ્વરૂપમાં અથવા તો ડિજિટલ સ્વરૂપમાં પૂરું પાડશે:

- એવી માહિતી કે જે ઋણકર્તાની યોગ્ય રીતે ઓળખ કરે;
- કિંમત નિર્ધારણ પરની સરળ ફેક્ટશીટ;
- આ લોન સાથે સંકળાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો;
- પ્રાપ્ત થયેલા ઇન્સ્ટોલમેન્ટ અને અંતિમ ડિસ્ચાર્જ સહિત તમામ પરત ચૂકવણી માટે બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી રસીદો; અને
- બેંકના નોડલ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમની વિગતો.

લોન કાર્ડમાં પાડવામાં આવેલી તમામ એન્ટ્રીઓ ઋણકર્તા સમજી શકે તેવી ભાષામાં હોવી જોઇએ.

માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન મેળવવા માટે કોઈ જામીનગીરીની જરૂર નથી. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનના કિસ્સામાં પૂર્વ-ચૂકવણીનો કોઈ દંડ કે મુદતવીતીના કોઈ ચાર્જિસ હોતા નથી. લાગુ થતી પ્રોસેસિંગ ફીને ઓન-બોર્ડિંગના સમયે સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે અને તે ફેક્ટ શીટ સહિતના લોનના દસ્તાવેજોનો હિસ્સો પણ હશે.

ધિરાણ સિવાયના ઉત્પાદનો ઋણકર્તાની સંપૂર્ણ સંમતિની સાથે જ ઇશ્યૂ કરવામાં આવશે અને આ પ્રકારના ઉત્પાદનો માટેનું ફીનું માળખું લોન કાર્ડમાં જ ઋણકર્તાને સ્પષ્ટપણે જણાવી દેવામાં આવશે.

સ્ટાફની તાલીમ

બેંક તેના કર્મચારીઓના આચરણ તથા તેમની ભરતી, તાલીમ અને નિરીક્ષણના સંબંધમાં બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી નીતિનું પાલન કરશે. ગ્રાહકોની સાથે અસરકારક રીતે કામ પાર પાડવા બેંક તેના કર્મચારીઓને ટૂલ્સ અને ટેકનિકો પરની આવશ્યક તાલીમ પૂરી પાડશે. કર્મચારીઓની તાલીમમાં ગ્રાહકોની સાથે યોગ્ય વર્તણૂક કેળવવા માટેના પ્રોગ્રામોને સામેલ કરવામાં આવશે. ગ્રાહકો પ્રત્યેના કર્મચારીઓના આચરણને તેમના વળતરના મેટ્રિક્સમાં પણ યોગ્ય રીતે સામેલ કરવામાં આવશે.

ફીલ્ડ સ્ટાફને જે-તે પરિવારની આવક અને વર્તમાન ઋણના સંબંધમાં જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટેની તાલીમ આપવામાં આવશે. જો ઋણકર્તાને કોઈ તાલીમ આપવામાં આવે છે, તો તે નિઃશૂલ્ક હશે.

આઉટસોર્સ કરવામાં આવેલી પ્રવૃત્તિઓ

માઇક્રો ફાઇનાન્સ લોન્સને બિઝનેસ કોરેસ્પોન્ડેન્ટ અને ડિજિટલ ચેનલો સહિતની તમામ ચેનલો મારફતે મેળવવામાં આવશે. બેંકના કર્મચારીઓ કે આઉટસોર્સ કરવામાં આવેલી એજન્સીના કર્મચારીઓની અયોગ્ય વર્તણૂક માટે બેંક પોતે જવાબદાર ગણાશે અને તેના સંબંધમાં સમયસર ફરિયાદ નિવારણ કરવામાં આવશે, એ મુજબના જાહેરનામાને લોનના કરારની સાથે તથા ઓફિસ/ શાખાના પરિસર/ વેબસાઇટ પર રજૂ કરવામાં આવેલા એફપીસીની સાથે પણ આપવામાં આવશે.

લોનની વસૂલાત

બેંક પરત ચૂકવણી સંબંધિત મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા ઋણકર્તાની ઓળખ કરવા, આ પ્રકારના ઋણકર્તાઓની સાથે સંકળાવા તથા ઉપલબ્ધ ઉકેલો અંગે તેમને જરૂરી માર્ગદર્શન આપવા માટેની મિકેનિઝમ કામે લગાડશે.

વસૂલાતની પ્રક્રિયા ઋણકર્તા અને બેંક દ્વારા પરસ્પર સંમતિથી નક્કી થયેલી નિર્ધારિત/કેન્દ્રિય રીતે નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી જગ્યાએ હાથ ધરવામાં આવશે. પરંતુ જો ઋણકર્તા બેંકે તેનાથી વધારે વખત નિર્ધારિત/કેન્દ્રિય રીતે નિર્ધારિત જગ્યાએ ઉપસ્થિત ના રહે, તો ફીલ્ડ સ્ટાફને ઋણકર્તાના ઘર કે કામના સ્થળેથી વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.

બેંક અને તેના એજન્ટો વસૂલાતની કોઈ આકરી પદ્ધતિમાં સંકળાશે નહીં. પૂર્વોક્તના સામાન્ય ઉપયોગોને મર્યાદિત કર્યા વિના અહીં નીચે જણાવેલા વ્યવહારોને આકરા ગણવામાં આવશે:

- ધાકધમકી આપવી કે અભદ્ર ભાષાનો ઉપયોગ કરવો
- ઋણકર્તાને સતત કોલ કરવા અને/અથવા સવારના 9 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 6 વાગ્યા પછી ઋણકર્તાને કોલ કરવો.
- ઋણકર્તાના પરિવારજનો, મિત્રો કે સહ-કર્મચારીઓની પજવણી કરવી.
- ઋણકર્તાનું નામ પ્રકાશિત કરવું.
- ઋણકર્તા અથવા ઋણકર્તાના પરિવાર/ સંપત્તિ/ પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિસા આચરવી કે હિસા આચરવાની ધમકી આપવી કે તેના જેવો અન્ય કોઈ બળપ્રયોગ કરવો.
- ઋણના વ્યાપ કે પરત ચૂકવણી નહીં કરવાના પરિણામો અંગે ઋણકર્તાને ગેરમાર્ગે દોરવા.

બેંક વસૂલાત સંબંધિત ફરિયાદોને ઉકેલવા માટેની એક અલાયદી મિકેનિઝમ પણ ધરાવશે. બિઝનેસ કોરેસ્પોન્ડન્ટ કે તેના કર્મચારીઓ વિરુદ્ધ અયોગ્ય વર્તણૂકની કોઈ પણ ફરિયાદોના કિસ્સામાં ઋણકર્તા ટોલ ફ્રી નંબર 18001032977 પર અથવા તો customerservice@equitasbank.com પર તેમની ફરિયાદ નોંધાવીને ઇકિવટાસ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિમિટેડ (ઇએસએફબી)ના ગ્રાહક સેવા વિભાગનો સંપર્ક કરી શકે છે. આ મિકેનિઝમની વિગતોને લોનની ચૂકવણી કરતી વખતે ઋણકર્તાને પૂરી પાડવામાં આવશે.

રીકવરી એજન્ટોની નિમણૂક

બેંક રીકવરી એજન્ટોની નિમણૂકમાં પૂર્વ-નિર્ધારિત યોગ્ય પ્રક્રિયાનું પાલન કરશે, જેમાં અન્ય કેટલીક બાબતોની સાથે વસૂલાતની પ્રક્રિયામાં સામેલ વ્યક્તિઓને પણ આવરી લેવામાં આવશે. બેંક એ વાતની ખાતરી કરશે કે તેમના કર્મચારીઓની પોલીસ ખરાઈ સહિત તેમના પૂર્વ-જીવનની પણ ખરાઈ હાથ ધરવામાં આવે. આ ઉપરાંત, બેંક એ પણ નક્કી કરશે કે તેમના કર્મચારીઓના પૂર્વ-જીવનની ફરીથી ખરાઈ ક્યારે-ક્યારે હાથ ધરવામાં આવશે. નોટીસ અને અધિકૃતતાના પત્રમાં અન્ય વિગતોની સાથે રીકવરી એજન્ટ અને બેંકના સંપર્કની વિગતોને પણ સામેલ કરવામાં આવશે.

બેંક વસૂલાતની પ્રક્રિયા શરૂ કરતી વખતે ઋણકર્તાને રીકવરી એજન્ટની વિગતો પૂરી પાડશે. આ એજન્ટ પાસે બેંક કે એજન્સી દ્વારા તેમને ઇશ્યૂ કરવામાં આવેલા ઓળખ કાર્ડની સાથે બેંકની નોટીસ અને અધિકૃતતા પત્રની નકલ પણ હશે.

બેંક દ્વારા સાંકળવામાં આવેલી રીકવરી એજન્સીઓની અધતન વિગતોને પણ બેંકની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે.