

ધિરાણકર્તાઓ માટે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા સમયાંતરે તેના પરિપત્રો દ્વારા આપવામાં આવતા નિર્દેશ મુજબ, ઇક્વિટાસ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિમિટેડ (“બેંક”) એ નિયામક મંડળ દ્વારા ધિરાણકર્તાઓ માટે મંજૂર કરાયેલા ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા અપનાવી છે. તેની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ છે:

લોન અરજી:

લોન લેનારા દ્વારા માંગવામાં આવેલી લોનની રકમને ધ્યાનમાં લીધા વિના, બેંક લોન અરજી ફોર્મમાં વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી અને અન્ય શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ, અરજી સ્વીકારવામાં ન આવે તો પરત કરી શકાય તેવી ફીની રકમ, પૂર્વ ચુકવણી વિકલ્પો અને લોન લેનારાઓના હિતને અસર કરતી અન્ય બાબતો વિશેની માહિતી સહિત વ્યાપક માહિતી પ્રદાન કરશે. વિતરણ પછી જ ગ્રાહક પાસેથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે.

લોન અરજી પર પ્રક્રિયા:

a. બેંક તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિની સ્વીકૃતિ આપશે જેમાં અરજીનો નિકાલ કેટલા સમયમાં કરવામાં આવશે તે દર્શાવવામાં આવશે.

b. બેંક લોન અરજીની ચકાસણી કરશે અને જો વધારાની વિગતો / દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે; તો અરજી ફોર્મ મળ્યાની તારીખથી 14 દિવસની અંદર અરજદાર પાસેથી તે વિગતો / દસ્તાવેજો માંગવામાં આવશે (ક્રેડિટ કાર્ડની અરજીઓ માટે, 30 દિવસની સમય મર્યાદા લાગુ પડશે).

c. તમામ શ્રેણીઓની લોન માટે અને કોઈપણ પ્રારંભિક મર્યાદાને ધ્યાનમાં લીધા વિના, બેંક પાસેથી અરજી ફોર્મ મળ્યાની તારીખથી 14 દિવસની અંદર અરજી પર પ્રક્રિયા કરવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવશે (ક્રેડિટ કાર્ડની અરજીઓ માટે, 30 દિવસની સમય મર્યાદા લાગુ પડશે).

d. જો અરજી નામંજૂર કરવામાં આવે તો, બેંક એક મહિનાની અંદર અરજદારને લેખિતમાં અથવા ઇમેઇલ/SMS દ્વારા નામંજૂરીના કારણો જણાવશે.

લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો:

a. બેંક ખાતરી કરશે કે લોન લેનારાઓની ક્રેડિટ જરૂરિયાત અને ક્રેડિટ પાત્રતાનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન થાય. બેંકની હાલની ધિરાણ નીતિ અનુસાર, માર્જિન અને સુરક્ષાની જોગવાઈ લોન લેનારાઓની યોગ્ય તપાસ અને ક્રેડિટ પાત્રતા પર આધારિત હશે. બેંકની વિવિધ નીતિ/ઉત્પાદન નોંધોમાં મૂલ્યાંકન માટેની પદ્ધતિઓનું વિગતવાર વર્ણન કરવામાં આવ્યું છે. આ મૂલ્યાંકન બેંક દ્વારા મંગાવવામાં આવતી/એકત્રિત કરવામાં આવતી તમામ ક્રેડિટ સંબંધિત અને આવી અન્ય માહિતી પર આધારિત રહેશે.

b. બેંક લોન લેનારને તેની શરતો અને નિયમો સહિત ક્રેડિટ મર્યાદા જણાવશે અને લોન લેનારની સંપૂર્ણ જાણકારી હેઠળ તેમના દ્વારા આપવામાં આવેલી આ શરતો અને નિયમોની સ્વીકૃતિ રેકૉર્ડમાં રાખશે.

c. મંજૂરી પત્રની શરતો અનુસાર દસ્તાવેજોના યોગ્ય અમલ પછી, બેંક લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ જોડાણોની એક નકલ (લોન લેનારની મરજી મુજબ ડિજિટલ અથવા હાર્ડ કોપી) તમામ લોન લેનારને આપશે, ભલે લોન લેનાર દ્વારા આ સંદર્ભમાં કોઈ ચોક્કસ વિનંતી કરવામાં ન આવી હોય.

d. લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે કે ક્રેડિટ સુવિધાઓની મંજૂરી ફક્ત બેંકની વિવેકબુદ્ધિ પર આધારિત છે. આમાં મંજૂર મર્યાદાથી વધુ ઉપાડ, ક્રેડિટ મંજૂરીમાં ખાસ સંમત થયેલા હેતુઓ સિવાયના હેતુઓ માટે જારી કરાયેલા ચેકનો આદર કરવો અને લોન લેનારના ખાતાને નોન-પર્ફોર્મિંગ એસેટ તરીકે વર્ગીકૃત કરવા પર અથવા ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં અથવા મંજૂરીની શરતોનું પાલન ન કરવાને કારણે ઉપાડ કરવાની મંજૂરી ન આપવા જેવી સુવિધાઓની મંજૂરી અથવા નામંજૂર કરવાનો સમાવેશ થઈ શકે છે. ક્રેડિટ મર્યાદાની યોગ્ય સમીક્ષા વિના, વ્યવસાયમાં વૃદ્ધિ વગેરેને કારણે લોન લેનારની વધુ જરૂરિયાતો પૂરી કરવાની જવાબદારી બેંક રાખશે નહીં.

e. બેંક આવી મંજૂરીને નિયંત્રિત કરતી શરતો અને નિયમો અનુસાર મંજૂર કરાયેલી લોનનું સમયસર વિતરણ સુનિશ્ચિત કરશે. વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના બેંક આપશે. બેંક ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ કરવામાં આવે (જ્યાં સુધી નિયમન/કાયદા દ્વારા અન્યથા જરૂરી ન હોય).

- i. બેંક ફક્ત વિતરણની વાસ્તવિક તારીખથી એટલે કે ઓનલાઈન ટ્રાન્સફર અથવા સામેવાળા પક્ષને ચેક સોંપવાની તારીખથી જ વ્યાજ વસૂલશે.
- ii. જ્યાં લોન મહિનાના માત્ર એક ભાગ માટે બાકી હોય, ત્યાં જે સમયગાળા માટે લોન બાકી હોય ફક્ત તે સમયગાળા માટે જ વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે.
- iii. એડવાન્સ EMI લેવાના કિસ્સામાં, વ્યાજની ગણતરી કરતી વખતે તે જ રકમ મુદ્દલ સામે સમાયોજિત કરવામાં આવશે.
- iv. જો કોઈ પણ કારણોસર અજાણતામાં વધારાનું વ્યાજ લેવામાં આવ્યું હોય તો બેંક વધારાનું વ્યાજ પરત કરશે.

વિતરણ પછીની દેખરેખ:

a. લોન કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લેતા પહેલાં અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો પ્રયાસ કરતા પહેલાં, બેંક લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત મુજબ લોન લેનારોને નોટિસ આપશે અથવા જો લોન કરારમાં આવી કોઈ શરત ન હોય તો વાજબી સમયગાળો આપશે (સિવાય કે સિક્યોરિટી જોખમમાં હોય).

b. જો બેંક લોન લેનારો સામે કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર ધરાવતી ન હોય તો, લોનની ચુકવણી અથવા લોનની વસૂલાત પ્રાપ્ત થયા પછી બેંક તમામ સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે. જો આવા

વળતરના અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે, તો લોન લેનારાઓને તેના વિશે અને તે દસ્તાવેજો વિશે સૂચના આપવામાં આવશે જેના હેઠળ બેંક સિક્યોરિટીઝ પોતાની પાસે જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.

સામાન્ય:

a. લોન લેનાર અથવા ખાતાને ટેકઓવર કરવાનો પ્રસ્તાવ મુકનાર બેંક/નાણાકીય સંસ્થા તરફથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તો, બેંકની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે.

b. બેંક કોઈ પણ પ્રકારની અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે લોન લેનારાઓને ચોક્કસ સમયે સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળજબરી કરવી વગેરે.

c. બેંક ધિરાણના મામલે લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.

d. બેંકના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા વિવાદોને બેંકની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ હેઠળ નિર્ધારિત રીતે સાંભળવામાં આવે અને તેમનો નિકાલ કરવામાં આવે તે માટે યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરવામાં આવી છે.

e. બેંક તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવતા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરું પાડશે.

f. વ્યાપાર પ્રતિનિધિ અથવા તેના કર્મચારીઓ સામે અયોગ્ય વર્તનની કોઈપણ ફરિયાદના કિસ્સામાં, લોન લેનાર બેંકના ગ્રાહક સેવા વિભાગનો ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 103 2977 પર સંપર્ક કરી શકે છે અથવા તેમની ફરિયાદ customerservice@equitasbank.com પર મેઇલ કરી શકે છે.