

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ - પોલ મર્ચન્ટ્સ ફાઇનાન્સ

પરિચય

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFCs) માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર વિવિધ માર્ગદર્શિકા જારી કરી હતી, જેનાથી તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ વ્યવહાર માટે ધોરણો નક્કી કરવામાં આવ્યા હતા. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) પોલ મર્ચન્ટ્સ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (કંપની) દ્વારા પરિપત્ર DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01/2011-12 દ્વારા ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાના પાલનમાં ઘડવામાં આવ્યો છે. તારીખ 26 માર્ચ 2012 નું શીર્ષક "NBFCs માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા", પરિપત્ર નં. DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 તારીખ 1 જુલાઈ, 2015 અને મુખ્ય દિશાનિર્દેશ DNBR.PD.0701. .119/2016-17 તારીખ 01 સપ્ટેમ્બર, 2016 (સમય સમય પર સુધારેલ મુજબ)

FPC કંપનીની તમામ કચેરીઓને લાગુ પડશે જેમાં હેડ/રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ, ચંદીગઢ, વિવિધ કેન્દ્રોમાં સ્થિત પ્રાદેશિક કચેરીઓ અને ભારતભરમાં આવેલી શાખાઓનો સમાવેશ થાય છે. FPC કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ અને અધિકારીઓ માટે બંધનકર્તા રહેશે.

ઉદ્દેશ્યો

FPC ના ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે.

1. ઉધાર લેનાર સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવું અને ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં શ્રેષ્ઠ વ્યવહાર અપનાવવો.
2. વ્યવસાય ચલાવતી વખતે ન્યાયી, પારદર્શક અને નૈતિક પ્રથાઓનું પાલન કરો.
3. ગ્રાહકોને તમામ જરૂરી માહિતી અને ઇનપુટ્સ પ્રદાન કરો અને પરસ્પર ફાયદાકારક લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપો.
4. ગ્રાહક વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને ન્યાયી અને પારદર્શક વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપો.
5. ગ્રાહકોને નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પદ્ધતિઓની અસરકારક ઝાંખી પ્રદાન કરો.

કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ નીચેના ક્ષેત્રોને આવરી લે છે.

1. લોન અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા.

2. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો.

3. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ.

4. વ્યાજ દરો વિશેની જાહેરાતો અને જોખમના ક્રમાંકન માટેના અભિગમ, ગીરો ખર્ચ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ.

5. KYC, મૂલ્યાંકન, વીમો, સિક્યોરિટીઝનો સંગ્રહ, હરાજી વગેરે અંગેની નીતિ.

6. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

1. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

a) ઋણ લેનાર સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોનની અરજીમાં તેના દ્વારા સૂચવ્યા મુજબ ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.

b) લોન અરજી ફોર્મમાં, અન્ય બાબતોની સાથે, લોનને સંચાલિત કરતી વ્યાપક સુવિધાઓ અને નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ થવો જોઈએ. આનાથી ઋણ લેનારાઓ બજારના અન્ય ધિરાણકર્તાઓ સાથે કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતોની તુલના અને વિશ્લેષણ કરીને જાણકાર નિર્ણય લેવામાં સક્ષમ બનશે. આ ફોર્મમાં ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોનો પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

c) જો ઉધાર લેનાર પાસેથી કોઈ વધારાના દસ્તાવેજો/માહિતી જરૂરી હોય, તો તે તરત જ ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે.

d) ઉધાર લેનારને તેની લોન અરજીઓની રસીદ તરીકે કંપનીના અધિકૃત હસ્તાક્ષરકર્તા દ્વારા યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષર કરેલ એક સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે.

2. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો

a) કંપનીએ ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં અથવા મંજૂર પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વ્યાજના વાર્ષિક દર અને પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં જણાવશે. તેની અરજી કરવી અને ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડમાં રાખવી.

b) લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણો સાથે લોન કરાર ડુપ્લિકેટમાં તૈયાર કરવામાં આવશે, દરેકની એક નકલ ધિરાણકર્તા અને ઉધાર લેનાર દ્વારા જાળવી રાખવામાં આવશે. લોન એગ્રીમેન્ટ એમાં એક્ટિવિટી કરવામાં આવશે. સ્થાનિક ભાષા અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષા જે તેણે લોન અરજીમાં દર્શાવેલ છે.

c) મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા ઊંચા/ઠંડના વ્યાજનો લોન દસ્તાવેજમાં બોલ્ડમાં ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ.

d) લોન દસ્તાવેજની સ્વીકૃત નકલ દસ્તાવેજના ભાગ રૂપે રાખવામાં આવશે

3. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

a) લોન લેનારા દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સિક્યોરિટી પર ચાર્જ બનાવવા સંબંધિત જરૂરી દસ્તાવેજો અને ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવા પર આપવામાં આવશે.

b) વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ ઉધાર લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.

c) વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં કોઈપણ ફેરફારો માત્ર સંભવિત હશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત ઉધાર લેનાર પાસેથી મેળવેલા લોન દસ્તાવેજમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

d) ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન દસ્તાવેજમાંના કરારો મુજબ રહેશે.

e) કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝને ઉધાર લેનાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટે મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે જે શરતો ફેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

f) લોન કરાર હરાજી પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર કરશે.

g) સોનાના કોલેટરલ સામે ધિરાણ માટે રૂ.થી ઉપરના તમામ વ્યવહારો માટે ઉધાર લેનારના પાન કાર્ડની નકલનો આગ્રહ રાખવો જોઈએ. 5 લાખ.

4. વ્યાજ દર

a) કંપની ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે.

b) કંપની વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ ઘડશે. કંપની, વિતરણ સમયે, ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દર અને અન્ય શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, લોન અને એડવાન્સ ઉપરોક્ત સંદર્ભિત આંતરિક નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન કરે છે.

c) વ્યાજનો દર વાર્ષિક દરો હશે જેથી લોન લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે લોન પર વસૂલવામાં આવશે.

ડી) જ્યારે પણ દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.

e) વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને જુદી જુદી યોજનાઓમાં વ્યાજના અલગ-અલગ દરો વસૂલવા માટેનો તર્ક અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને ઋણ લેનારને જારી કરાયેલ મંજૂરી પત્રમાં પણ સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

f) વ્યાજના દરો અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

g) વ્યાજ દરના સ્લેબમાં ફેરફારનો અર્થ સમયસર વ્યાજની ચુકવણીને પ્રોત્સાહિત કરવાનો છે, લોનને મંજૂર સમયગાળાને વટાવીને નિરુત્સાહિત કરવા માટે વધારાના વ્યાજની વસૂલાત વગેરેનો ઉલ્લેખ લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે કરવો જોઈએ.

h) કંપની વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓ સાથે અથવા તેના વિના, વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

5. KYC, મૂલ્યાંકન, વીમો, સિક્યોરિટીઝનો સંગ્રહ, હરાજી વગેરે અંગેની નીતિ.

કંપની નીચેના પાસાઓને આવરી લેતી બોર્ડ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરાયેલી નીતિ અમલમાં મૂકશે:

a) RBI દ્વારા નિર્ધારિત KYC માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા અને કોઈપણ લોન લંબાવતા પહેલા ગ્રાહક પર પૂરતી યોગ્ય કાળજી લેવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે પર્યાપ્ત પગલાં.

b) કોલેટરલ સિક્યોરિટી તરીકે સ્વીકૃત જ્વેલરીની કિંમત અને શુદ્ધતાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે યોગ્ય મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા.

c) સોનાના દાગીનાની માલિકી સંતોષવા માટે આંતરિક સિસ્ટમો

d) જ્વેલરીને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં સંગ્રહિત કરવા માટે પર્યાપ્ત પ્રણાલીઓ, જેની નિયમિત રીતે સમીક્ષા કરવામાં આવશે. સંબંધિત કર્મચારીઓને તાલીમ આપવામાં આવશે અને તેની ખાતરી કરવા માટે આંતરિક

ઓડિટર દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ કરવામાં આવશે. કે પ્રક્રિયાઓનું ચુસ્તપણે પાલન કરવામાં આવે છે. નીતિ તરીકે, સોનાના કોલેટરલ સામેની લોન એવી શાખાઓ દ્વારા લંબાવવામાં આવશે નહીં કે જેની પાસે જ્વેલરીના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા નથી.

e) કોલેટરલ તરીકે સ્વીકૃત જ્વેલરીનો યોગ્ય રીતે વીમો લેવામાં આવશે અને સોનાના દાગીનાની માલિકીની પુષ્ટિ કરતી ઉધાર લેનાર પાસેથી એક ઘોષણા મેળવવામાં આવશે.

f) ઋણ લેનારને પર્યાપ્ત પૂર્વ સૂચના સાથે ચુકવણી ન કરવાના કિસ્સામાં ઘરેણાંની પારદર્શક હરાજીની પ્રક્રિયા. તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે હિતોનો કોઈ સંઘર્ષ નથી અને હરાજીની પ્રક્રિયા એવી હશે કે જૂથ કંપનીઓ અને સંબંધિત સંસ્થાઓ સહિત હરાજી દરમિયાન તમામ વ્યવહારોમાં હાથની લંબાઈનો સંબંધ હોય.

g) હરાજીની જાહેરાત ઓછામાં ઓછા 2 અખબારોમાં જાહેરખબરો દ્વારા જાહેર કરવામાં આવશે, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં.

h) નીતિ તરીકે કંપની આયોજિત હરાજીમાં ભાગ લેશે નહીં.

i) ગીરવે રાખેલા સોનાની હરાજી બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ હરાજી કરનારાઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે.

j) આંતરિક નીતિ અને નિયંત્રણમાં એકત્રીકરણ, અમલ અને મંજૂરીની ફરજોને અલગ કરવા સહિત છેતરપિંડી સાથે વ્યવહાર કરવા માટેની સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓનો સમાવેશ કરવા માટે ઘડવામાં આવશે.

6. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા વિવાદોના નિવારણની ખાતરી કરવા માટે, નીચેની પદ્ધતિ અમલમાં મૂકવામાં આવી છે:

a) બ્રાન્ચ મેનેજરની નીચેના કોઈપણ અધિકારીના નિર્ણયો બ્રાન્ચ મેનેજર દ્વારા સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

b) જો બ્રાન્ચ મેનેજર ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવી શક્યા ન હોય, તો લેનારાએ બિઝનેસ હેડ જેનું સરનામું બ્રાન્ચના પરિસરમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવ્યું છે તેની સાથે આ બાબત ઉઠાવવી પડશે.

c) જો બિઝનેસ હેડ પણ ઉધાર લેનારના સંતોષ માટે ફરિયાદનું નિરાકરણ ન લાવી શક્યા હોય, તો ઋણ લેનાર કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ સેલને નીચેના સરનામે પત્ર લખી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને નોડલ અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો:

શ. શૈબુ ગીવર્ગીસ ચેરિયન, હોલ ટાઈમ ડિરેક્ટર

સરનામું: ફરિયાદ નિવારણ સેલ,

પોલ મર્ચન્ટ્સ ફાઈનાન્સ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ, (અગાઉ પોલ ફિનકેપ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું)

SCO 829 - 830 સેક્ટર 22 - A, ચંદીગઢ - 160022.

ફોન નંબર: 0172-5292655

ઈ-મેલ: info@paulfincap.com

d) જો એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે, તો ગ્રાહક ભારતીય રિઝર્વ બેંકના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે, જેની વિગતો અહીં આપવામાં આવી છે:

ચીફ જનરલ મેનેજર

નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા,

સેક્ટર 17 ચંદીગઢ

ફોન નંબર: 0172-2721434

ઈ-મેલ: Rakeshtrpathy@rbi.org.in

કંપની અપરાધી ગ્રાહકોને 09:30 કલાકથી 18:30 કલાકની વચ્ચે કોલ કરશે સિવાય કે ઉધાર લેનારના વ્યવસાયના ખાસ સંજોગોમાં તેમને ઉલ્લેખિત કલાકોની બહાર કોલ કરવાની જરૂર ન હોય.

જનરલ

કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરાયેલી માહિતીની નોંધ લેવામાં ન આવી હોય).

ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીની વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપનીએ અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં જેમ કે; ઋણધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે.

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (જે પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ) વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે કંપનીની તેમની વેબસાઈટ પર મૂકવામાં આવશે.

સમીક્ષા

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સાથે સાથે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલની કામગીરીની ત્રિમાસિક ધોરણે પૂર્ણ સમયના નિયામક દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ મૂકવામાં આવશે. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે.

PAUL મર્ચન્ટ્સ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ માટે

(અગાઉ પોલ ફિનકેપ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું)

એસડી/- શૈબુ ગીવર્ગીસ ચેરીયન (સંપૂર્ણ સમય નિર્દેશક)

ડીઆઈએન 07319125