
પ્રામાણિક વ્યવહાર સંહિતા
વિવૃતિ કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

આવૃત્તિ	મંજૂરીની તારીખ
વિ1	૪ સપ્ટેમ્બર ૨૦૧૭
વિ2	૨૨ ઓક્ટોબર ૨૦૧૮
વિ3	૦૮ નવેમ્બર ૨૦૨૨

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ('આરબીઆઈ') માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - વ્યવસ્થિત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-ડિપોઝિટ લેતી કંપની અને ડિપોઝિટ લેતી કંપની (રિઝર્વ બેંક) દિશાનિર્દેશો, 2016 અને માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નિયમનકારી ફેમવર્ક માઇક્રોફાઇનાન્સ ઝણ માટે) દિશાનિર્દેશો, 2022 મુજબ, તમામ નિયમનકારી સંસ્થાઓ ('આરઈ') કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા માન્ય પ્રામાણિક વ્યવહાર સંહિતા (એફપીસી) અમલમાં મૂકશે.

વિવૃતિ કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ('વીસીપીએલ') ની પ્રામાણિક વ્યવહાર સંહિતા ('એફપીસી') આરબીઆઈના ઉપરોક્ત દિશાનિર્દેશોને અનુરૂપ તૈયાર કરવામાં આવી છે.

એફપીસી વીસીપીએલની તમામ ઓફિસો પર લાગુ થશે અને તે સંસ્થાના તમામ કર્મચારીઓને બંધનકર્તા રહેશે.

પ્રામાણિક વ્યવહાર સંહિતાના ઉદ્દેશો:

એફપીસીના ઉદ્દેશો નીચે મુજબ છે:

1. ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રણાલિઓ અપનાવો.
2. કાનૂની અને નૈતિક રીતે ટકી શકે તેવી વ્યાપારી પ્રણાલિઓને અનુસરો.
3. પારદર્શક બનો અને ગ્રાહકને તમામ જરૂરી માહિતી પૂરી પાડો.
4. એમએફઆઈ ધિરાણ માટે વીસીપીએલ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ/પદ્ધતિઓ અને પદ્ધતિઓને અનુસરવા માટે પ્રક્રિયાઓ/પદ્ધતિઓની સમીક્ષા કરવા અને સંરેખિત કરવા માટે એક માળખું પૂરું પાડવું

વીસીપીએલની પ્રતિબદ્ધતાઓ

- કંપની નિયમનકારો (રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેબી, આઇઆરડીએ વગેરે) અને અન્ય સક્ષમ સત્તામંડળો જેવા કે સરકાર, સ્થાનિક સત્તામંડળો વગેરે દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલા/જારી કરાયેલા તમામ લાગુ પડતા કાયદાઓ, નિયમો અને માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવાની કામગીરી હાથ ધરે છે.
- કંપની ધર્મ, જાતિ, લિંગ અથવા ભાષાના આધારે ગ્રાહકો સાથે ભેદભાવ ન રાખવાની જવાબદારી લે છે.
- કંપની તેના ગ્રાહકો/સંભવિત ગ્રાહકોને તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સ્પષ્ટ અને સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડશે અને કોઈ પણ પ્રકારની ગેરમાર્ગે દોરનારી અથવા સંભવિત ગેરમાર્ગે દોરતી જાહેરાત કે પ્રચારનો આશરો લેશે નહીં.
- કંપની 'હિડન ચાર્જિસ' અથવા પારદર્શિતાના અભાવના તત્ત્વો ધરાવતી કોઈ પણ પ્રોડક્ટ/સેવાઓને રજૂ કરવાનું બંધ કરવાનું કામ હાથ ધરે છે.
- કંપની ગ્રાહક દ્વારા ગીરવે મૂકવામાં આવેલી સુરક્ષાની સલામત કસ્ટડી સુરક્ષિત કરવા માટે તમામ શક્ય અને વાજબી પગલાં લેવાનું કામ હાથ ધરે છે અને કંપની જ્યારે કંપનીની અનિશ્ચિતતામાં હોય ત્યારે ગ્રાહકને કોઈ પણ આકસ્મિક, અજાણતાં અથવા અસહ્ય રીતે થતા સલામતીના નુકસાન માટે વળતર આપે છે.
- કંપની વ્યવસાયની લેવડદેવડ કરતી વખતે ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલી કોઈપણ અજાણતાં અથવા કારકુની ભૂલનો લાભ ન લેવાની જવાબદારી લે છે.
- કંપની એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ ધરાવતા માળખાગત ફરિયાદ નિવારણ મેકેનિઝમ સાથે રજૂ કરવામાં આવેલી ફરિયાદો અને સૂચનોની તાત્કાલિક નિરાકરણ માટે એક સિસ્ટમ સ્થાપિત કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.
- કંપની એફપીસીને તેની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરશે અને ગ્રાહકને વિનંતીના આધારે એફપીસીની નકલ માગ પર ઉપલબ્ધ કરાવવાની રહેશે.

પ્રામાણિક વ્યવહાર:

ઋણ:

1. ઋણના દસ્તાવેજીકરણના સમૂહમાં, અન્ય બાબતો ઉપરાંત, વ્યાપક વાક્ષણિકતાઓ અને ઋણનું સંચાલન કરતા નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે. આનાથી ઋણલેનારાઓ બજારમાં અન્ય ધિરાણકર્તાઓ સાથે કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતોની તુલના અને વિશ્લેષણ કરીને જાણકાર નિર્ણય લેવા માટે સક્ષમ બનશે. ઉપરોક્ત ફોર્મમાં ઋણલેનારાઓ દ્વારા રજૂ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોનો પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
2. ઋણ એપ્લિકેશન ફોર્મ ઋણલેનારાઓ અને તેમના પરિવારના સભ્યો પાસેથી જરૂરી વધારાની માહિતીની યાદી પણ આપી શકે છે, જેથી કંપની ડેટાબેઝ તૈયાર કરી શકે.
3. ઋણ એપ્લિકેશન ફોર્મમાં તેની પ્રાપ્તિ સ્વીકારતા ઋણલેનારાઓને સ્વીકૃતિ આપવાની જોગવાઈ રહેશે.
4. ઋણની તમામ અરજીઓનો યોગ્ય રીતે પૂર્ણ થયેલા ઋણ અરજીપત્રકો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 90 દિવસની અંદર જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે નિકાલ કરવામાં આવશે અને ઋણલેનાર દ્વારા પ્રવર્તમાન નિયમો અને નિયમનોનું પાલન કરતા તમામ દસ્તાવેજો પ્રાપ્ત કરવાને આધિન રહેશે.
5. ઋણલેનારને અપાતા તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષા અથવા ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષામાં હોવા જોઈએ.

ઋણનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો:

1. કંપની ઋણ મંજૂર કરતા પહેલા ઋણલેનારાઓની ઋણ ચૂકવવાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે.
2. ઋણ આપવાનો નિર્ણય ઋણલેનારને મંજૂરી પત્ર દ્વારા જણાવવામાં આવશે, જેમાં સ્પષ્ટપણે નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ દર, વ્યાજની અરજી કરવાની પદ્ધતિ અને મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવનાર દંડના વ્યાજ દર્શાવવામાં આવશે.
3. ઉપર દર્શાવેલા નિયમો અને શરતો અને કમર્શિયલની સ્વીકૃતિ કંપનીના રેકોર્ડમાં સાચવવામાં આવશે.

સુવિધા કરાર/ દસ્તાવેજીકરણની એક નકલ, ઋણ કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણમાંથી દરેકની એક નકલ સાથે ગ્રાહકને ઋણની મંજૂરી / વિતરણના સમયે રજૂ કરવામાં આવશે. મોડી ચુકવણીના કિસ્સામાં લેવામાં આવતા દંડનીય વ્યાજને ઋણ કરારમાં બોલ્ડમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત ઋણનું વિતરણ

કંપની ગ્રાહકને લોનના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારો લખીને અથવા કંપનીની વેબસાઈટ પર અપડેટ કરીને સંદેશાવ્યવહાર કરશે અને ગ્રાહક દ્વારા સ્વીકૃતિના આધારે સંભવિત ફેરફારો લાગુ કરશે. આ કલમને સમાવવા માટેના ઋણ સમજૂતીમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે કે ફેરફારો સંભવિત રીતે લાગુ પડશે.

વિતરણ પછીની દેખરેખ:

1. ઋણની ચુકવણી અથવા કામગીરીને પરત ખેંચવા/વેગ આપવાનો કંપનીનો જો કોઈ નિર્ણય હોય તો તે ઋણ સમજૂતીના નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ હશે.

2. કંપની ઋણ પરત ખેંચતા પહેલા ઋણલેનારાઓને વાજબી સમય આપશે અથવા ઋણ કરાર અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં સમાવિષ્ટ નિયમો અને શરતોને આધિન રહીને ચૂકવણી અથવા કામગીરીને વેગ આપવા માટે કહેશે.
3. કંપની પાસે પડેલી જામીનગીરીઓને કોઈ પણ કાયદેસરના અધિકાર કે પૂર્વાધિકારને આધિન ઋણની સંપૂર્ણ અને આખરી પુનઃચૂકવણીની પ્રાપ્તિ પર મુક્ત કરી શકાય છે અને કંપની દ્વારા ઋણલેનારાઓ સામે કંપનીના અન્ય કોઈ પણ દાવા માટે બંધ કરી શકાય છે. જો કે, એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં ઋણલેનારને તેના દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી એકંદર રકમની અંદર નાણાં ઋણ લેવાની/ખેંચવાની મંજૂરી આપતી સુવિધાનો લાભ લીધો હોય, તેવા કિસ્સામાં કંપની દ્વારા કાર્યકારી અનુકૂળતા માટે જામીનગીરી જાળવી રાખવામાં આવી શકે છે.

મૂળભૂતના કિસ્સામાં પુનઃકબજો:

કંપની પાસે સુરક્ષિત ધિરાણ માટે ઋણલેનાર સાથે કરાર/ઋણ સમજૂતીમાં અંતર્ગત પુનઃકબજો કલમ હશે. જો કે, કલમ પારદર્શક હોવી જોઈએ અને સંબંધિત જોગવાઈઓ સ્પષ્ટપણે મૂકવી જોઈએ:

1. પુનઃકબજો ટ્રિગર કરે છે
2. કબજો લેતા પહેલા નોટિસ અવધિ
3. કબજો લેવા માટેની કાર્યપદ્ધતિ
4. ઋણલેનારને મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલાં બાકી નીકળતી રકમ ચૂકવવા માટે આખરી તક આપવાની જોગવાઈ
5. મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની કાર્યપદ્ધતિ

વ્યાજના દરની ગણતરીઓ:

1. કંપની ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજના દરનું મોડલ અપનાવશે અને ઋણ અને આગોતરી રકમ માટે વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઋણલેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વ્યાજના અલગ-અલગ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક ઋણલેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
2. વ્યાજના દર અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ અમારી વેબ-સાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરેલી માહિતીને અપડેટ કરવી જોઈએ.

3. વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ જેથી ઋણલેનારને ખાતામાં લેવામાં આવતા ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.

સંગ્રહ પ્રક્રિયા:

1. વ્યક્તિઓને ઋણની વસૂલાત માટે વીસીપીએલે બિનજરૂરી પજવણીનો આશરો લેવો નહીં, જેમ કે; વિચિત્ર સમયે ઋણલેનારાઓને સતત પરેશાન કરતા રહેવું, ઋણની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે.
2. વીસીપીએલ વ્યક્તિગત ઋણલેનારાઓને મંજૂર કરવામાં આવેલી તમામ અસ્થાયી દર મુદત ઋણો પર ગીરો શુલ્ક/ પૂર્વ ચૂકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

ગુપ્તતા:

કંપની નીચેના સંજોગો સિવાય અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિને ઋણલેનારાઓના વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરી શકે નહીં:

1. આ માહિતી કોઈ પણ લાગુ પડતા કાયદા, કોઈ પણ દિશાનિર્દેશ, વિનંતી અથવા સરકારી સત્તાની જરૂરિયાત દ્વારા જાહેર કરવાની રહેશે.
2. આ માહિતી ઓડિટર, વ્યાવસાયિક સલાહકારો, એજન્ટો અથવા ધિરાણકર્તાઓના કોઈપણ તૃતીય પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ દ્વારા જરૂરી હોય છે, જેઓ ગોપનીયતાની ફરજ હેઠળ હોય છે.
3. આ માહિતી કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા જરૂરી છે, જેની સાથે ધિરાણકર્તા કોઈ પણ તબદિલી, સોંપણી, ભાગીદારી અથવા અન્ય સમજૂતીઓ કરી શકે છે
4. જો અન્ય બેંકો દ્વારા માહિતી જરૂરી હોય તો જો ઋણલેનારે તેમની પાસેથી અથવા કોઈ ક્રેડિટ માહિતી બ્યુરો પાસેથી કોઈ સુવિધા મેળવી હોય.

ફરિયાદો:

ઋણલેનારાઓની કોઈ ફરિયાદ/તકરારના કિસ્સામાં તેઓ દ્વારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લેખિતમાં જાણ કરવાની રહેશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ ફરિયાદોના નિવારણ માટે તાત્કાલિક તમામ પ્રયાસો હાથ ધરવાના રહેશે. પીડિત ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરતા કર્મચારીઓએ તેમને ફરિયાદ નોંધાવવા માટે માર્ગદર્શન આપવું પડશે.

એમએફઆઈ ધિરાણ માટે પ્રામાણિક વ્યવહારો:

વીસીપીએલ એમએફઆઈ ધિરાણ માટે નીચેના વ્યવહારો અપનાવશે અને એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સહ-ધિરાણકર્તા ભાગીદારો ('હવેથી 'ભાગીદારો' તરીકે ઓળખાય છે) દ્વારા માળખાનું અનુસરણ કરવામાં આવે અને તેમના પ્રામાણિક વ્યવહારો આ સંહિતા સાથે સુસંગત છે.

ધિરાણ પ્રક્રિયા:

1. વીસીપીએલે ભાગીદારો સાથે ધિરાણ માટે યોગ્ય પ્રમાણભૂત પરિચાલન કાર્યપદ્ધતિ હાથ ધરવી જોઈએ, જે સુનિશ્ચિત કરે છે કે
 - a. ઋણ માટે અરજી કરવાની પ્રક્રિયા બોજારૂપ નહીં હોય
 - b. આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત કેવાયસી અને આવક આકારણીના ધોરણો અનુસાર, માત્ર સંબંધિત દસ્તાવેજો અને માહિતી ગ્રાહકો અને તેમના ઘરના સભ્યો પાસેથી જ એકત્રિત કરવામાં આવશે
 - c. તમામ ઋણ અરજીઓની ચકાસણી કરવામાં આવશે, અને ઋણલેનારાઓની ચુકવણીની ક્ષમતાને સુનિશ્ચિત કરવા માટે જરૂરી તપાસ કરવામાં આવે છે
2. બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ હોવી જોઈએ
 - a. ઘરની આવકની આકારણી માટે
 - b. માસિક પારિવારિક આવક (એફઓઆઈઆર)ની ટકાવારી તરીકે કુટુંબની માસિક ઋણની જવાબદારીઓની પુનઃચુકવણીને કારણે જાવકને મર્યાદિત કરવો. એફઓઆઈઆર 50 ટકા સુધી મર્યાદિત રહેશે.
3. ઋણની મંજૂરી અને પ્રથમ હપ્તાની ચુકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચેનો મોડ્યુલ ઓછામાં ઓછી ચુકવણીની આવૃત્તિને સમાન હશે.
4. ગ્રાહકોને ઋણલેનારાઓની જરૂરિયાત અનુસાર માઇક્રોફાઇનાન્સ ઋણ પર સમયાંતરે ચુકવણીની અનુકૂળતા આપવામાં આવશે.

વિતરણ:

1. ગ્રાહકોને વિતરણનો સમય અગાઉથી જાણ કરવામાં આવશે
2. ઋણનું તમામ વિતરણ કેન્દ્રીય સ્થાન પર કરવામાં આવશે

સંગ્રહ:

1. સંગ્રહ કેન્દ્રીય સ્થાન પર થશે.
2. સંગ્રહ ભાગીદારોના કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવશે
3. વીસીપીએલે એ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે ભાગીદારોની આચારસંહિતા વીસીપીએલની આચારસંહિતા સાથે સુસંગત હોય.
4. વીસીપીએલ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફિલ્ડ સ્ટાફને ગ્રાહકો પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવા માટે પ્રશિક્ષિત છે તે સુનિશ્ચિત કરવા ભાગીદારો પાસે પર્યાપ્ત પ્રક્રિયા છે
5. ભાગીદારના ફિલ્ડ સ્ટાફ દ્વારા એકત્રીકરણ કોઈ પણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીપૂર્વકની પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવશે નહીં
6. ગ્રાહકોને ગ્રાહક સંભાળ નંબર પર ફરિયાદ નોંધાવવા વિશે માહિતગાર કરવામાં આવશે અને યોગ્ય કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.

ઋણની વસૂલાત સાથે સંબંધિત માર્ગદર્શિકાઓ:

1. વીસીપીએલ અને ભાગીદારો પાસે પુનઃચુકવણીને લગતી મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા ઋણલેનારાઓની ઓળખ કરવા, આવા ઋણલેનારાઓ સાથે જોડાણ કરવા અને ઉપલબ્ધ આશ્રય વિશે તેમને જરૂરી માર્ગદર્શન પ્રદાન કરવા માટે એક યોગ્ય તંત્ર હોવું જોઈએ.
2. નીચેના વ્યવહારોને કઠોર ગણવામાં આવશે
 - a) ધમકીભર્યા અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ
 - b) ઋણલેનારને સતત ફોન કરવો અને/અથવા ઋણલેનારને સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 6:00 વાગ્યા પછી ફોન કરવો
 - c) ઋણલેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને પજવવા
 - d) ઋણલેનારાઓનું નામ પ્રકાશિત કરવું
 - e) ઋણલેનાર અથવા ઋણલેનારના પરિવાર/ સંપત્તિ /પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોના ઉપયોગ અથવા ઉપયોગ કરવાની ધમકી
 - f) ઋણલેનારને દેવાની હદ અથવા બિન-ચુકવણીના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગે દોરવું
3. વર્તમાન ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણમાં વસૂલાત સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટેની જોગવાઈ રહેશે. આ પદ્ધતિની વિગતો ઋણ વિતરણ સમયે ઋણલેનારને પૂરી પાડવામાં આવશે

કિંમત:

1. વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દર આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા અને ઉધાર નીતિ - બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા માન્ય સહ-ધિરાણનું પાલન કરશે.
2. વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજ દરો વ્યાજખોર રહેશે નહીં
3. ઋણલેનારને અગાઉની જાહેરાત કર્યા વિના બિન-ઉધાર ઉત્પાદનો/સેવાઓ પર કોઈ ફી ઉઘરાવવામાં આવશે નહીં.
4. કોઈ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ કે જામીનગીરીઓ એકત્રિત કરવામાં આવશે નહીં.
5. ઋણ લેનારાઓ ઋણની પૂર્વ-ચૂકવણી કરી શકે છે. પૂર્વ-ચૂકવણી પર કોઈ દંડ લેવામાં આવશે નહીં. જો કે, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ વ્યાજ હશે જે બાકી નીકળતી રકમ પર લાગુ કરવામાં આવશે અને ઋણની સંપૂર્ણ રકમ પર નહીં
6. સંભવિત ઋણલેનારને કિંમત સંબંધિત તમામ માહિતી પ્રમાણિત સરળીકૃત તથ્યપત્રકમાં જાહેર કરવામાં આવશે, જે ઋણ કાર્ડનો ભાગ હશે
7. માઇક્રોફાઇનાન્સ ઋણલેનારને લેવામાં આવતી કોઈપણ ફીને તથ્યપત્રકમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. ઋણલેનાર પાસેથી એવી કોઈ રકમ લેવામાં આવશે નહીં જેનો તથ્યપત્રકમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો ન હોય
8. વીસીપીએલ અને ભાગીદારે તેની તમામ ઓફિસોમાં માઇક્રોફાઇનાન્સ ઋણ પર વસૂલવામાં આવતા લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજના દરો, તેના દ્વારા જારી કરાયેલા સાહિત્ય (માહિતી પુસ્તિકાઓ / પેમ્ફલેટ્સ) માં અને તેની વેબસાઇટ પર વિગતો સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે.
9. કોઈ પણ ફેરફાર અથવા અન્ય કોઈ પણ શુલ્ક ઋણલેનારને સારી રીતે જાણ કરવામાં આવશે અને આ ફેરફારો માત્ર સંભવિત રીતે જ અસરકારક રહેશે.
10. ઋણ લેનારાઓને ઓફર કરાયેલી કોઈ પણ પ્રકારની તાલીમ નિ:શુલ્ક રહેશે અને વીસીપીએલ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ભાગીદારો આ માટે કોઈ શુલ્ક લેતા નથી.

ઋણ દસ્તાવેજીકરણ:

1. વીસીપીએલ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ માઇક્રોફાઇનાન્સ ઋણ માટે ઋણ કરાર ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષામાં હશે.

ઋણ સમજૂતી:

1. ઋણ કાર્ડ: તમામ ઋણલેનારાઓને ઋણ કાર્ડ પ્રાપ્ત થશે, જેમાં નીચેની બાબતો સામેલ હશે.
 - a) માહિતી જે ઋણલેનારને પર્યાપ્ત રીતે ઓળખે છે
 - b) કિંમતો પર સરળીકૃત તથ્યપત્રક
 - c) ઋણ સાથે જોડાયેલા અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો
 - d) પ્રાપ્ત થયેલા હતા અને અંતિમ ડિસ્ચાર્જ સહિતની તમામ ચુકવણીઓની સ્વીકૃતિ
 - e) ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની વિગતો, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક નંબર સહિતની વિગતો
 - f) ઋણ કાર્ડમાંની તમામ એન્ટ્રીઓ ઋણલેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ
 - g) બિન-ઉધાર ઉત્પાદનો જારી કરવી એ ઋણલેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે હોવી જોઈએ અને આવા ઉત્પાદનો માટે ફીનું માળખું ઋણ કાર્ડમાં જ ઋણલેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
2. સંભવિત ઋણલેનારને કિંમતને લગતી તમામ માહિતી આરબીઆઈ દ્વારા સૂચવ્યા મુજબ પ્રમાણિત સરળીકૃત તથ્યપત્રકમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. વીસીપીએલ, અથવા અમારા ભાગીદારો અથવા એજન્ટો દ્વારા વસૂલવામાં આવતી કોઈપણ ફીને તથ્યપત્રકમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. ઋણલેનાર પાસેથી એવી કોઈ રકમ લેવામાં આવશે નહીં જેનો તથ્યપત્રકમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો ન હોય.
3. ઓછી આવક ધરાવતા કુટુંબોમાંથી ઋણ લેનારાઓને આપવામાં આવેલી અન્ય ઋણ (એટલે કે જામીનગીરી ઋણ) માટે પ્રમાણભૂત તથ્યપત્રક પ્રદાન કરવી.

ગ્રાહકો પ્રત્યેનું આચરણ:

1. વીસીપીએલ તેના કર્મચારીઓ અથવા ભાગીદારોના કર્મચારીઓ દ્વારા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને તે સમયસર ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવશે, જે ઋણ કરારમાં અને તેની ઓફિસ/ શાખાના પરિસર / વેબસાઇટમાં પ્રદર્શિત એફપીસીમાં પણ કરવામાં આવશે.
2. વીસીપીએલ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ભાગીદાર પાસે તેના કર્મચારીઓના આચરણ સંબંધે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ હોય અને તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ માટે એક પ્રણાલી હોય. ઉક્ત નીતિમાં કર્મચારીઓ માટે લઘુત્તમ લાયકાત નક્કી કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે જરૂરી તાલીમ સાધનો પ્રદાન કરવામાં આવશે.

ડિસ્ક્લે:

1. વીસીપીએલ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ભાગીદારો તેમની તમામ ઓફિસો અને શાખાઓમાં માઇક્રોફાઇનાન્સ ઋણ પર વસૂલવામાં આવતા લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો તથા તેના દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા સાહિત્ય (સ્થાનિક ભાષામાં માહિતી પુસ્તિકાઓ/પેમ્ફલેટ્સ) અને તેની વેબસાઇટ પરની વિગતો સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરે.

2. વીસીપીએલ અને ભાગીદારો શાખા ગ્રાહકના લાભ માટે નીચેની માહિતી પ્રદર્શિત કરશે.

- a. એફપીસી દસ્તાવેજ, સ્થાનિક ભાષામાં, પારદર્શિતા અને પ્રામાણિક ધિરાણ વ્યવહારો માટે વીસીપીએલની પ્રતિબદ્ધતાને વ્યક્ત કરે છે
- b. ઉત્પાદનોની બધી વિગતો
- c. ગ્રાહકને વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો અસરકારક દર અને ઋણ કમર્શિયલના તમામ ઘટકો
- d. એવી જાહેરાત કે વીસીપીએલ અથવા ભાગીદાર કર્મચારીઓની અયોગ્ય વર્તણૂકને રોકવા અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પ્રદાન કરવા માટે જવાબદાર રહેશે
- e. ગ્રાહક સંભાળ-ઈન્ચાર્જનું નામ, સંપર્ક નંબર અને ઈમેલ સરનામું.
- f. આર.બી.આઈ.ની ડી.એન.બી.એસ.ની પ્રાદેશિક કચેરીના પ્રભારી અધિકારીની સંપર્ક વિગતો જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ ઓફિસ પડે છે.

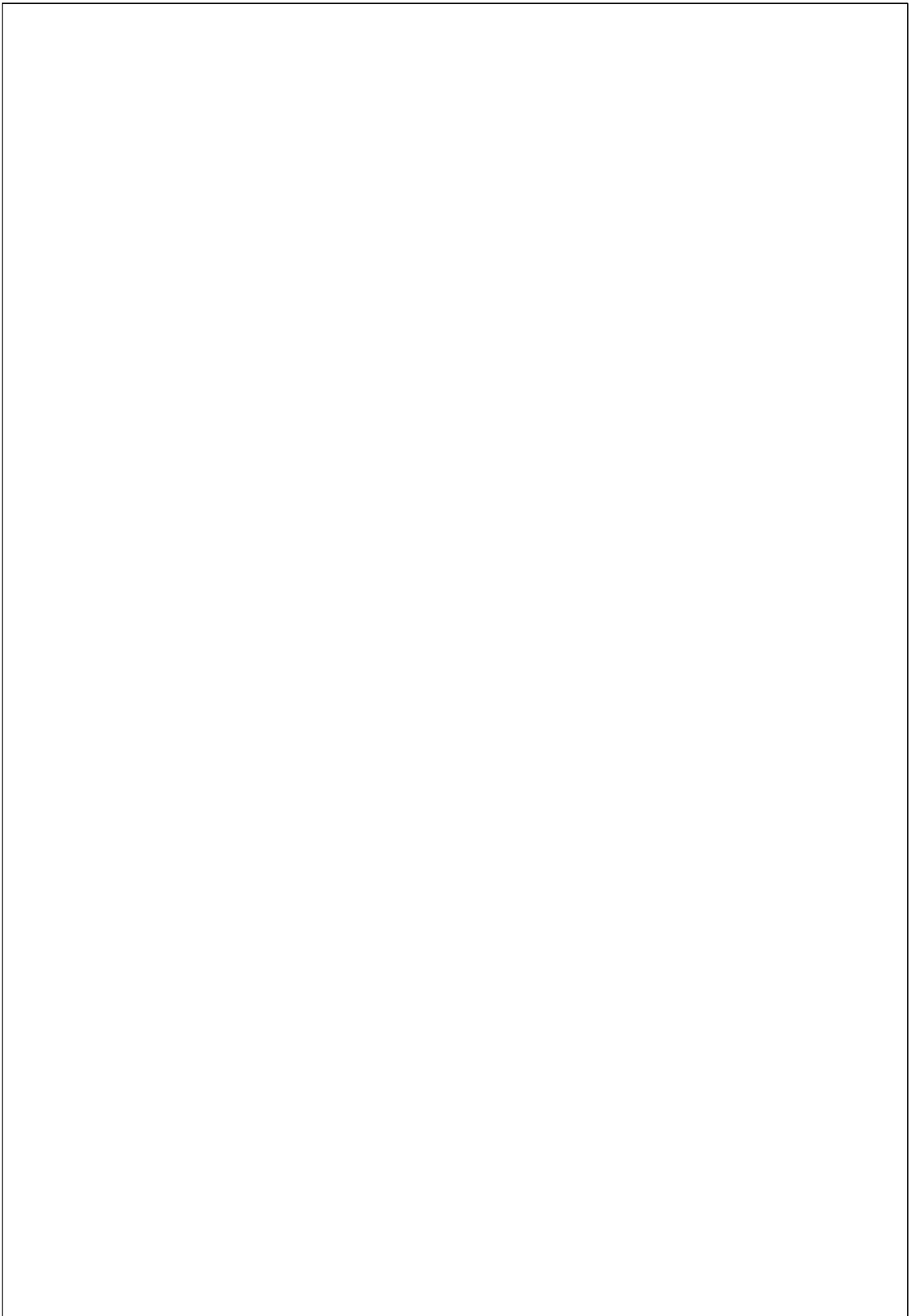
ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

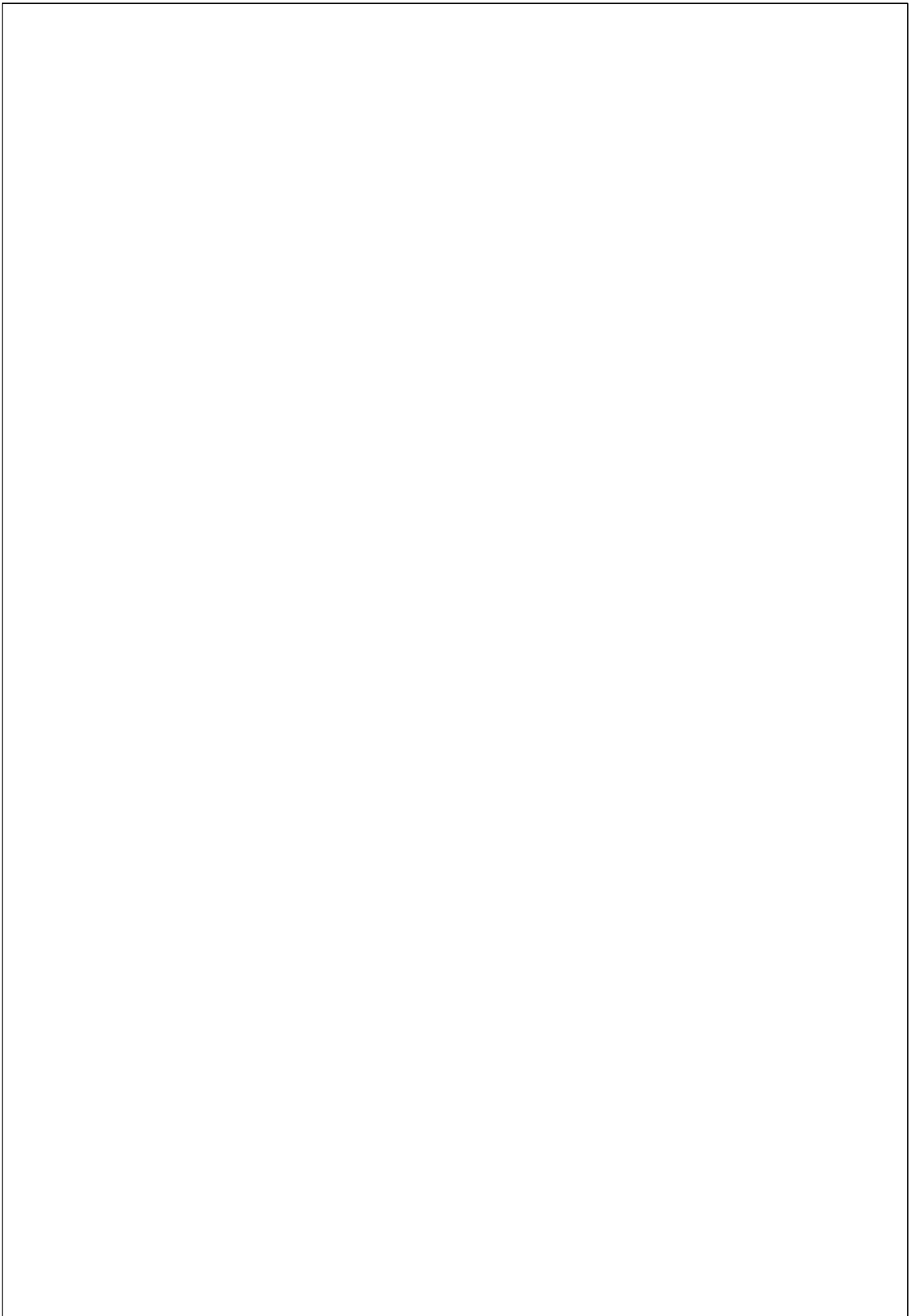
વીસીપીએલ માટે ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર અસ્તિત્વમાં છે અને તે અહીં પહોંચી શકાય છે -
<https://www.vivriticapital.com/pdf/Grievances%20Redressal%20Mechanism.pdf>

ભાગીદારો પાસે ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે પર્યાપ્ત ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર હોવું જોઈએ.

સમીક્ષા

પ્રામાણિક વ્યવહાર સંહિતા કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને જ્યારે પણ તેમ કરવું જરૂરી લાગે ત્યારે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવશે. પ્રામાણિક વ્યવહાર સંહિતામાં કોઈ પણ ફેરફાર કંપનીની વેબસાઈટ પર તાત્કાલિક અપડેટ કરવામાં આવશે.





8.