



Fair Practice Code for Lenders

(ધિરાણકર્તાઓ માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ)

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા નિર્દેશિત, તેના પરિપત્રો દ્વારા સમયાંતરે, બેંક બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલ ધિરાણકર્તાઓ માટે સંશોધિત વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અપનાવ્યો છે. તેના મુખ્ય લક્ષણો છે:

1. લોન અરજી:

- લોન અરજી ફોર્મમાં, બેંક ફી અને શુલ્ક વિશેની માહિતી સહિતની વ્યાપક માહિતી પૂરી પાડશે, જો પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર હોય અને આવી ફીની રકમ, અરજીનો સ્વીકાર ન થવાના કિસ્સામાં, પૂર્વચૂકવણીના વિકલ્પો અને અન્ય બાબતો કે જે ઋણ લેનારાઓના હિતને અસર કરે છે. , લોનની તમામ શ્રેણીઓમાંથી, તેમના દ્વારા માંગવામાં આવેલી લોનની રકમને ધ્યાનમાં લીધા વગર.

2. લોન અરજીની પ્રક્રિયા:

- બેંક તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે જે સમયમર્યાદા દર્શાવે છે કે જેમાં અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે.
- બેંક લોન અરજીની ચકાસણી કરશે અને જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર હોય તો; આ અરજદાર પાસેથી માંગવામાં આવશે.
- લોનની તમામ શ્રેણીઓ માટે અને કોઈપણ થ્રેશોલ્ડ મર્યાદાને ધ્યાનમાં લીધા વિના, બેંક વિલંબ કર્યા વિના અરજી પર પ્રક્રિયા કરે તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવશે. જો અરજી નકારી કાઢવામાં આવે તો, બેંક એક મહિનાની અંદર અરજદારને લેખિતમાં અથવા ઈમેલ દ્વારા જણાવશે.

3. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો

- બેંક સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણની જરૂરિયાત અને ઉધાર લેનારાઓની ધિરાણપાત્રતાનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન છે. માર્જિન અને સિક્યોરિટીની શરતો બેંકની વર્તમાન ધિરાણ નીતિને અનુરૂપ ઉધાર લેનારાઓની યોગ્ય ખંત અને ધિરાણપાત્રતા પર આધારિત હશે.

બેંકની વિવિધ નીતિ/ઉત્પાદનોની નોંધોમાં આકારણી માટેની પદ્ધતિઓનું વિગતવાર વર્ણન કરવામાં આવ્યું છે. આકારણી તમામ ધિરાણ સંબંધિત અને બેંક દ્વારા મંગાવવામાં આવેલ/એકત્ર કરાયેલી અન્ય માહિતી પર આધારિત હશે.

- b) બેંક ઋણ લેનારને તેના નિયમો અને શરતો સાથે ક્રેડિટ મર્યાદા જણાવશે અને ઋણ લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેની સંપૂર્ણ જાણકારી સાથે રેકોર્ડમાં રાખવી પડશે.
- c) બેંક મંજૂર પત્રની શરતો અનુસાર દસ્તાવેજોના યોગ્ય અમલીકરણ પછી લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની એક નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ પ્રદાન કરશે, પછી ભલે આ અંગે કોઈ ચોક્કસ વિનંતી કરવામાં આવી ન હોય ઉધાર લેનાર તરફ થી
- d) જ્યાં સુધી શક્ય હોય ત્યાં સુધી, સુવિધાની શરતો ક્રેડિટ સવલતોને લગતા નિયમો અને શરતો નિર્ધારિત કરશે જે સંપૂર્ણપણે બેંકના વિવેકબુદ્ધિ પર છે. આમાં સુવિધાઓની મંજૂરી અથવા નામંજૂરનો સમાવેશ થઈ શકે છે, જેમ કે મંજૂર મર્યાદાથી આગળના ડ્રોઇંગ, ક્રેડિટ મંજૂરીમાં ખાસ સંમત થયા સિવાયના હેતુ માટે જારી કરાયેલા ચેકનું સન્માન કરવું અને બિનકાર્યકારી સંપત્તિ તરીકે અથવા ઘટનામાં તેના વર્ગીકરણ પર ઉધાર લેનારા ખાતા પર ડ્રોઇંગને મંજૂરી આપવી. ડિફોલ્ટ અથવા મંજૂરીની શરતોનું પાલન ન કરવાના કારણે. ધિરાણ મર્યાદાની યોગ્ય સમીક્ષા કર્યા વિના, વ્યવસાય વગેરેમાં વૃદ્ધિને કારણે ઋણ લેનારાઓની વધુ જરૂરિયાતો પૂરી કરવાની બેંકની જવાબદારી રહેશે નહીં.

4. લોન અરજીની પ્રક્રિયા:

- a) બેંક આવી મંજૂરીને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ મંજૂર કરાયેલ લોનની સમયસર વિતરણની ખાતરી કરશે. વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જીસ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની બેંક નોટિસ આપશે. બેંક ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ કરવામાં આવે (સિવાય કે નિયમન/કાયદા દ્વારા જરૂરી હોય).

5. વિતરણ પછી દેખરેખ

- a) સુવિધાની શરતો હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝની માંગણી કરતા પહેલા, બેંક લોન લેનારાઓને નોટિસ આપશે, જેમ કે સુવિધાની શરતોમાં ઉલ્લેખિત છે અથવા જો સુવિધાની શરતોમાં આવી કોઈ શરત અસ્તિત્વમાં ન હોય તો વાજબી સમયગાળો (સિવાય કે સલામતી) જોખમમાં).
- b) બેંક લોનની ચુકવણી પ્રાપ્ત કરવા પર અથવા લોનની પ્રાપ્તિ પર કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન તમામ સિક્યોરિટીઝને ધિરાણકર્તાઓ સામે ધિરાણકર્તાઓ પાસે હોઈ શકે તેવા અન્ય કોઈપણ દાવા માટે મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઋણ લેનારાઓને તેના વિશે અને તે દસ્તાવેજો વિશે 3 નોટિસ આપવામાં આવશે કે જેના હેઠળ ધિરાણકર્તાઓ સિક્યોરિટીઝને જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.

6. જનરલ

- a) ઉધાર લેનાર અથવા બેંકમાંથી જે ખાતાને ટેકઓવર કરવાનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે, ઉધાર લેનાર એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે બેંકનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, તે વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખ થી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે.
- b) બેંક અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. ઋણધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ વગેરે
- c) બેંક ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.
- d) એક યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ મૂકવામાં આવી છે જેમાં બેંકના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા વિવાદોને બેંકની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ હેઠળ નિર્ધારિત રીતે સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.
- e. બિઝનેસ કોરોસ્પોન્ડન્ટ અથવા તેના કર્મચારીઓ સામે અયોગ્ય વર્તનની કોઈપણ ફરિયાદ અથવા ફરિયાદના કિસ્સામાં, લેનારા ઇક્વિટાસ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિમિટેડ (ESFB) ના ગ્રાહક સેવા વિભાગનો ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 103 2977 પર સંપર્ક કરી શકે છે અથવા તેમની ફરિયાદ અથવા ફરિયાદ 'ગ્રાહક સેવા' પર મેઇલ કરી શકે છે 'customerservice@equitasbank.com'.
- f. બેંક તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ આપશે.