

મનબા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

પૃષ્ઠભૂમિ

પરિપત્ર નં. DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 તારીખ 18મી ફેબ્રુઆરી, 2013 NBFCs માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને સમીક્ષા કરાયેલ નીતિ અપનાવવા માટેની માર્ગદર્શિકા અંગે, 13-04-2020 ના રોજ મળેલી તેની મીટિંગમાં બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને મંજૂરી આપી અને સમયાંતરે તેમાં સુધારો પણ કર્યો.

(i) લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

(a) કંપની લેનારા સાથે સ્થાનિક ભાષામાં વાતચીત કરવાનું પ્રયત્ન કરશે અથવા ભાષા જે લેનારા દ્વારા સમજાય છે.

(b) લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે લેનારા ના હિતને અસર કરે છે , જેથી કરીને ઓફર કરેલા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અન્ય NBFCs એક કરવામાં આવે છે અને જાણકાર નિર્ણય લેનારા દ્વારા લઈ શકાય છે. લોન અરજી ફોર્મ દસ્તાવેજો સૂચવી શકે છે, જેમ કે ઓળખનો પુરાવો, આવકનો પુરાવો, રહેણાંક પુરાવા, અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાની જરૂર છે.

(c) કંપની તમામ લોન અરજીઓની સ્વીકૃતિ માટે રસીદ આપશે. સંપૂર્ણ અરજીના 7 દિવસમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

(ii) લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો / શરતો

કંપની લેનારાને સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં તેને જણાવશે મંજૂર પત્ર, સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ વાર્ષિક વ્યાજ દર અને અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે લેનારા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના પર રાખો રેકોર્ડ કંપની પાસે રાખવામાં આવશે. કંપની લોન કરારની કાપી એન્ડ લોન કારણમાં ટાંકવા આવેલ બિનધાન ની કોપી લેનારા ને આપશે જ્યારે લોન મંજૂર ને હા અથવા લોન ના પૈસા આપવા માં આવશે

(iii) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

(a) કંપની ઋણ લેનારને નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર અને ફેરફારો માત્ર પ્રભાવિત છે સંભવિતપણે આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોનમાં સામેલ કરવી જોઈએ કરાર

(b) કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય અંદર હોવો જોઈએ લોન કરાર સાથે સુસંગત.

(c) કંપની તમામ બાકી લેણાંની પુનઃચૂકવણી પર અથવા તેની વસૂલાત પર તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરશે લોનની બાકી રકમ કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટે પૂર્વાધિકારને આધીન છે કંપની પાસે ઉધાર લેનાર સામે હોઈ શકે છે જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના

દાવાઓ અને શરતો કે જેના હેઠળ કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને તેની નોટિસ આપવામાં આવશે. સંબંધિત દાવાની પતાવટ/યુક્તવણી કરવામાં આવે છે.

(iv) સામાન્ય

(a) કંપનીએ ઋણ લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી કરવાથી દૂર રહેવું પડશે સિવાય કે લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ (સિવાય કે નવું માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હતી, તે ધિરાણકર્તાના ધ્યાન પર આવી છે).

(b) ઉધાર લેનાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, 21 દિવસો ની અંદર જણાવવો જોઈએ વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી દિવસો. આવા ટ્રાન્સફર પારદર્શક કરાર મુજબ થશે કાયદા સાથે સુસંગત શરતો.

(c) લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપનીએ અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેવો નહીં. ઋણ લેનારને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવું, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ, વગેરે. તે સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે યોગ્ય રીતે.

(v) વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન

(a) કંપનીએ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરી છે વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક.

(b) કંપનીએ ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિનને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવ્યું છે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટેનું જોખમ પ્રીમિયમ. વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર ઉધાર લેનારના જોખમના ગ્રેડેશન પર આધાર રાખે છે, જેમ કે, નાણાકીય શક્તિ, વ્યવસાય, વ્યવસાયને અસર કરતું નિયમનકારી વાતાવરણ, સ્પર્ધા, ઉધાર લેનારનો ભૂતકાળનો ઇતિહાસ, વગેરે.

(vi) ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ:

(a) તમામ ફરિયાદો ઓછામાં ઓછી એક સ્તરથી ઊંચી વ્યક્તિ દ્વારા સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે જે વ્યક્તિ / પદ / જેની સામે ફરિયાદ કરવામાં આવી છે તેના સંબંધમાં. તપાસ કર્યા પછી

બાબત, ઉધાર લેનાર/અરજદારને અમારા અંતિમ અથવા અન્ય પ્રતિસાદ, આવી ફરિયાદ/ફરિયાદ મળ્યાના એક મહિનાની અંદર.

(b) કોઈપણ ફરિયાદ/ફરિયાદના કિસ્સામાં, અરજદાર/ઋણ લેનારઓ કોઈપણ દ્વારા સંપર્ક કરી શકે છે

નીચેની ચેનલો:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

નામ: ભાવિશા જૈન

ઈ-મેલ: bhavisham@manbafinance.com

ટેલિફોન: 022-623466598

ના લાભ માટે અમારા ગ્રાહકો, "ફરિયાદો" પરની ઉપરની માહિતી અમારા પર પ્રદર્શિત થશે શાખાઓ/સ્થળો જ્યાં વેપાર વ્યવહાર થાય છે. *આ ઉપરાંત, ડ્રોપ બોક્સની સુવિધા પણ રાખવામાં આવી શકે છે ગ્રાહકો દ્વારા

ફરિયાદ પત્રો ભૌતિક રીતે નોંધાવી શકાય તે માટે તમામ શાખાઓ; તેના માટે લોગ બુક જાળવવા માટેની મિકેનિઝમ અમલમાં આવી શકે છે.

(vii) જોખમનું ક્રમાંકન:

દરેક લોન માટે ઉલ્લેખિત વ્યાજ દર માસિક ધોરણે છે, અનુરૂપ સાથે વાર્ષિક દર જે માનબા ફાઇનાન્સના વ્યાજ દર મોડલ દ્વારા લેવામાં આવે છે જે ફંડની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લે છે. અમે તે લઈએ છીએ જોખમ ગ્રેડેશન માટે એક વ્યાપક અભિગમ જે વચ્ચે ભેદભાવ નથી સમાન વર્ગના ઉધાર લેનારા, પરંતુ દરેક લોનના વ્યાજ દરને અનુરૂપ બનાવે છે. લોન આપો અને તેના પરના વ્યાજ દર દરેક કેસના આધારે કાળજીપૂર્વક આકારણી કરવામાં આવે છે બહુવિધ પરિબલો પર આધારિત જેમાં ઉધાર લેનારનો રોકડ પ્રવાહ (ભૂતકાળ, વર્તમાન અને અંદાજિત), ઉધાર લેનારની અન્ય નાણાકીય પ્રતિબદ્ધતાઓ, ઉધાર લેનારનો ક્રેડિટ રેકોર્ડ, અંતર્ગત અસ્કયામતો અથવા અન્ય નાણાકીય ગેરંટી વગેરે દ્વારા રજૂ કરાયેલ લોન માટેની સુરક્ષા. આવી માહિતી ઉધાર લેનાર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ માહિતી, ધિરાણ અહેવાલો, પર આધારિત છે. માર્કેટ ઇન્ટેલિજન્સ અને ફિલ્ડ ઇન્સ્પેક્શન દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવેલી માહિતી.

(viii) વાહનનો ફરીથી કબજો:

કંપનીએ લોન લેનાર સાથેના લોન કરારમાં રિ-પઝેશનની કલમ જાહેર કરવી પડશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય હોવા જોઈએ. તેમાંથી લોન કરારનો મુખ્ય ઘટક બનાવવો જોઈએ. થી પારદર્શિતાની ખાતરી કરો, લોન કરારના નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ કરવો જોઈએ નીચેના:

- (a) કબજો લેતા પહેલા નોટિસ પીરિયડ.
- (b) સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે.
- (c) સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા.
- (d) લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ વાહનના વેચાણ પહેલા.
- (e) ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા
- (f) વાહનના વેચાણ માટેની પ્રક્રિયા.

(ix) વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની સમીક્ષા:

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના તમામ પાસાઓના સંદર્ભમાં પાલનની સમીક્ષા કરવામાં આવશે બોર્ડ દ્વારા વાર્ષિક.