

શ્રીરામ ટ્રાન્સપોર્ટ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ

વ્યાજબી આચરણ નીતિ

પ્રસ્તાવના

આરબીઆઇ દ્વારા નોન-બેન્કિંગ ધીરાણ કંપનીઓ માટે વ્યાજબી આચરણ નીતિ અંગે માર્ગદર્શિકાઓ ઘડવામાં આવી છે જે વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અને શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ આચરણના ભાગ તરીકે સેવા આપવા વ્યાજબી કાર્યરીતિઓના માપદંડો પ્રસ્થાપિત કરે છે.

તમામ લાયકાત ધરાવતા અરજદારોને જાતિ, જ્ઞાતિ, વર્ણ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક દરજ્જો અથવા અપંગતાના આધાર પર કોઇપણ ભેદભાવ વગર ઋણ સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવી તે અમારી નીતિ છે, અને રહેશે. અમારી નીતિ તમામ ગ્રાહકો સાથે એકસમાન અને વ્યાજબી વ્યવહાર કરવાની છે. અમારા કર્મચારીઓ વ્યાજબી, ન્યાયપૂર્ણ અને એકસમાન રીતે સહાયતા, પ્રોત્સાહન અને સેવા ઉપલબ્ધ કરાવશે. અમે અમારી વ્યાજબી આચરણ નીતિ કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર મૂકીને પણ અમારા ગ્રાહકોને તેની જાણકારી આપીશું.

અમે તે બાબત સુનિશ્ચિત કરીશું કે ઋણધારકને ચાર્જિસ / ફી અંગે યોગ્ય રીતે માહિતગાર કરવામાં આવ્યાં હોય. સુવિધા સંબંધિત નિયમો અને શરતો વિશે સંભવિત ઋણધારકોને માહિતગાર કરવામાં આવશે. અમે પ્રતિબદ્ધ છીએ કે ધીરાણ નિર્ણયોમાંથી સર્જાતા વિવાદો અમારા દ્વારા સ્થાપવામાં આવેલા તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર દ્વારા યોગ્ય રીતે ઉકેલવામાં આવશે.

કંપનીના વ્યાજબી ધીરાણ આચરણો માર્કેટિંગ, ઋણ ઉત્પત્તિ, પ્રક્રિયા, સેવા અને ઉધરાણી પ્રવૃત્તિઓ સહિત સમગ્રપણે અમારી કામગીરીઓના તમામ પાસાંઓને લાગુ પડશે. વ્યાજબી આચરણ નીતિ પ્રત્યે અમારી કટિબદ્ધતા કર્મચારી જવાબદેહિતા, નીરિક્ષણ અને ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સ્વરૂપે પ્રદર્શિત થશે.

અમારી કામગીરીઓ વ્યાજબી ધીરાણ પ્રત્યે અમારી દ્રઢ પ્રતિબદ્ધતા પ્રતિબિંબ કરે અને અમારા તમામ કર્મચારીઓ તે પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ હોય તે બાબત સુનિશ્ચિત કરવા આચરણ યોજનાની સ્થાપના માટે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને સંચાલન મંડળ જવાબદાર છે. શ્રીરામ ટ્રાન્સપોર્ટ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ તેના ગ્રાહકોને ઉચ્ચ ગુણવત્તાની સેવાઓ પૂરી પાડવા પ્રતિબદ્ધ છે.

આ વ્યાજબી આચરણ નીતિ અમારા દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવાતી (વર્તમાનમાં ઉપલબ્ધ અથવા ભવિષ્યની તારીખે ઉપલબ્ધ થઇ શકતી) પ્રોડક્ટ અને સેવાઓની તમામ શ્રેણીઓને લાગુ પડે છે.

આ વ્યાજબી આચરણ નીતિ શાખા ખાતે, ફોન ઉપર, ઇન્ટરનેટ ઉપર અથવા વર્તમાનમાં વપરાશ કરી રહેલી અથવા ભવિષ્યની તારીખે રજૂ થઈ શકે તેવી અન્ય કોઈ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવે છે કે નહીં તે બાબત ધ્યાનમાં લીધા વગર ઉપરોક્ત બાબતોને લાગુ પડે છે.

મહત્વપૂર્ણ પ્રતિબદ્ધતા

1) ઋણ માટે અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

(a) ઋણ અરજી પત્રકમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થશે, જે ઋણધારકના હિતોને પ્રભાવિત કરે છે, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવાતાં નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઋણધારક દ્વારા માહિતીસભર નિર્ણય લઈ શકાય. ઋણ અરજી પત્રક, અરજી પત્રક સાથે જમા કરાવવાના જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવશે. ગ્રાહકને આપવામાં આવેલા ઋણ અરજી પત્રક અને મંજૂરી પત્ર જુદી-જુદી શ્રેણીઓના ઋણધારકો પાસેથી વસૂલાતા વ્યાજના જુદા-જુદા દરો માટે જોખમોના ક્રમનિર્ધારણ અને તર્કસંગત કારણોનો ખુલાસો કરશે અને તેને કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર પણ ઉપલબ્ધ કરાવાશે અથવા સંબંધિત વર્તમાનપત્રમાં પ્રસિદ્ધ કરાશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે આ માહિતી અદ્યતન કરવામાં આવશે.

(b) કંપની તમામ ઋણની અરજીઓની રસીદ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની વ્યવસ્થા ઘડશે. શક્ય હોય ત્યાં સુધી જે સમયગાળાની અંદર ઋણ અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સમયગાળો પણ સ્વીકૃતિ રસીદમાં દર્શાવવામાં આવશે.

(c) ઋણ અરજી પત્રક કેવાયસી નિયમો પરિપૂર્ણ કરવા અને કાયદાકીય અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા ગ્રાહક પાસેથી એકત્ર કરવા કંપનીને જરૂરી હોય તે માહિતી સ્પષ્ટપણે જણાવશે. અમે ડેટાબેઝનું નિર્માણ કરવા માટે ગ્રાહક અને તેના / તેણીના પરિવાર અંગે વધારાની માહિતી માટે પણ વિનંતી કરી શકીએ; પરંતુ આ માહિતી ગ્રાહક દ્વારા તો જ પૂરી પાડવામાં આવે છે જો તે / તેણી તેમ કરવા ઇચ્છતા હોય.

2) ઋણ મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

કંપની ઋણધારકને મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય રીતે લેખિતમાં, વાર્ષિક વ્યાજના દર અને તે લાગુ પડવાની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર થયેલી ઋણની રકમ અંગે જાણકારી આપશે અને ઋણધારક દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડ ઉપર રાખશે.

ઋણ મંજૂરી પત્ર અને ઋણધારક સાથે તમામ માહિતીનું આદાન-પ્રદાન સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણધારક દ્વારા સમજી શકાતી ભાષામાં રહેશે.

કંપની ઋણની મંજૂરી અથવા ફાળવણીના સમયે ઋણધારકને ઋણ કરારની નકલ પૂરી પાડશે.

3) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત ઋણનું વિતરણ

(a) ઋણની વિલંબિત પુનઃચૂકવણી માટે કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતાં શિક્ષાત્મક વ્યાજનો ઋણ કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

(b) કંપની ફાળવણી સૂચી, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચૂકવણી ચાર્જિસ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈ ફેરફાર અંગે ઋણધારકને નોટિસ આપશે. અમે વધુમાં તે બાબત પણ સુનિશ્ચિત કરીએ છીએ કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જિસમાં ફેરફાર માત્ર પશ્ચાદવર્તી અસરથી લાગુ પડે છે. ઋણ કરારમાં આ સંબંધમાં અનુકૂળ શરતનો સમાવેશ કરવામાં આવશે.

(c) નાણાંની પરત માગણી / ઝડપી ચૂકવણી અથવા કરાર અંતર્ગત કામગીરી અંગે નિર્ણય ઋણ કરાર સાથે સુસંગત રીતે રહેશે.

(d) ઋણ કરાર પુનઃકબજા અંગેની અંતર્ગત કલમ અને કબજો લેતા પહેલા નોટિસ સમયગાળા સંબંધિત, સંજોગો જે હેઠળ નોટિસ સમયગાળા માફ કરી શકાય, ગીરો મિલકતનો કબજો લેવા માટે કાર્યવાહી, મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલા ઋણની પુનઃચૂકવણી માટે ઋણધારકને આપવાની છેલ્લી તક સંબંધિત જોગવાઈ, ઋણધારકને પુનઃકબજો આપવા માટે જોગવાઈ અને મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટે કાર્યવાહી સંબંધિત જોગવાઈઓનો પણ સમાવેશ કરશે.

(e) કંપની ઋણધારક વિરુદ્ધ કોઈ અન્ય દાવા માટે કોઈ કાયદેસર અધિકાર અથવા ધારણાધીકાર ધરાવતી હોય તેને આધીન તમામ ચૂકવણીપાત્ર રકમની પુનઃચૂકવણી અથવા ઋણ સંબંધિત બાકીની રકમ પ્રાપ્ત થયે તમામ ગીરો મિલકતો મુક્ત કરશે. જો આ રીતે સેટ ઓફનો અધિકાર વાપરવો હોય તો, બાકી રહેલા દાવાઓ અંગે અને જે જોગવાઈ હેઠળ કંપનીને સંબંધિત દાવાઓની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી ગીરો મિલકત જાળવી રાખવાના કંપનીને અધિકાર અંગે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તે સંબંધિત નોટિસ આપવામાં આવશે.

4) ગોપનીયતા

(a) જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી અમે તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય માનીશું.

(b) જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, અમે નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય અન્ય કોઈ એકમ સમક્ષ વ્યવહારોની વિગતો જાહેર કરીશું નહિ:

- જો અમારે વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદાઓ દ્વારા માહિતી પૂરી પાડવાની થતી હોય
- જો આ માહિતી ઉજાગર કરવા માટે જાહેર ફરજ રહેલી હોય
- જો અમારા હિતો બેન્ક/નાણાકીય સંસ્થાઓ/અમારી જૂથ અને સહયોગી કંપનીઓને આ માહિતી (જેમ કે, છેતરપિંડી અટકાવવા) પૂરી પાડવા જરૂરી ગણતી હોય.
- અમે માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે અન્ય કોઇપણ વ્યક્તિને ગ્રાહક અંગે માહિતી આપવા માટે આ કારણનો ઉપયોગ કરીશું નહીં.

5) સામાન્ય જોગવાઈઓ

(a) કંપની ઋણ કરારના નિયમો અને શરતોમાં પુરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય ઋણધારકની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે ઋણધારક દ્વારા અગાઉ જાહેર નહીં કરેલી, નવી માહિતી, ધીરાણદારના ધ્યાન ઉપર આવે).

(b) ઉધાર ખાતાના હસ્તાંતર માટે ઋણધારક તરફથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં સંમતિ અથવા અન્ય વિગતો જેમ કે કંપનીનો વાંધો, જો હોય તો, આવી વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસોની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું હસ્તાંતર કાયદા સાથે સુસંગત રીતે પારદર્શક કરાર આધારિત નિયમો અનુસાર રહેશે.

(c) ઋણની વસૂલાતના પ્રસંગોમાં, કંપની ગેરવ્યાજબી પજવણી જેમ કે અયોગ્ય સમયગાળામાં સતત ઋણધારક હેરાન કરવો, ઋણની વસૂલાત માટે જોર-જબરજસ્તીનો ઉપયોગ કરવો, વગેરે જેવી રીતોનો આશરો રહેશે નહીં

વધુ સહાયતા

ફરિયાદો:

કોઇ ફરિયાદ/ તકરારના કિસ્સામાં, અરજદાર/ઋણધારક સંબંધિત શાખાને લેખિતમાં માહિતી આપવાની રહેશે. શાખાના અધિકારીઓ તેના ઉકેલ માટે તાત્કાલિક તે બાબત હાથ ઉપર રહેશે.

તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થા

પ્રોડક્ટ અને સેવાઓના સંબંધમાં તમામ વિવાદો ફરિયાદના સંદર્ભમાં સંપૂર્ણ વિગતોની પ્રાપ્તિની તારીખથી 30 દિવસોની અંદર સાંભળવામાં અને નિકાલ કરવામાં આવશે.

નીચે મુજબ 'તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થા' અમલમાં મુકવામાં આવી છે.

નિર્ણય કક્ષા	નિવારણ કક્ષા
શાખા કક્ષા	ક્ષેત્રીય કાર્યાલય સ્તરે
ક્ષેત્રીય કાર્યાલય સ્તરે	તકરાર નિવારણ અધિકારી

તકરાર નિવારણ - સંપર્ક વિગતો

કોઇ ફરિયાદના કિસ્સામાં તમે તકરાર નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક સાધી શકો છો, કૃપયા નીચેની કોઇપણ રીતોએ અમારો સંપર્ક કરો:

ફરિયાદનું નામ-

નિવારણ અધિકારી: શ્રી રાજેશ મહેશ્વરી ઇમેલ: rajesh.maheshwari@stfc.in

તમે નિચેના સરનામે અમારા કાર્યાલય પર લેખિત માહિતી મોકલી શકો છો:

તકરાર નિવારણ અધિકારી

શ્રીરામ ટ્રાન્સપોર્ટ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ
કોર્પોરેટ ઓફિસ, વોકહાઇટ ટાવર,
ત્રીજો માળ, વેસ્ટ વિંગ, G- બ્લોક,
બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ, બાંદ્રા (પૂર્વ),
મુંબઈ - 400 051
ફોન - +91 22 40959595

જો ઋણધારક કંપનીના તકરાર નિવારણ અધિકારીના નિર્ણયથી સંતૂષ્ટ ન હોય તો, તે નીચે આપેલા સરનામે આરબીઆઇના નીરિક્ષણ વિભાગ (એન.બી.એફ.સી) પ્રાદેશિક કાર્યાલયનો હવાલો સંભાળતા અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે.

જનરલ મેનેજર

નીરિક્ષણનો વિભાગ, (એન.બી.એફ.સી) ચેન્નાઇ પ્રાદેશિક કાર્યાલય

ફોર્ટ ગ્લાસિસ, રાજાજી સલાઇ, ચેન્નાઇ - 600 001, ભારત

ટેલિફોન: +91 44 25361631

ઇમેલ: dnbschennai@rbi.org.in

વ્યાજબી આચરણ નીતિ અને સંચાલનની વિવિધ કક્ષાઓએ તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાની કામગીરીનો સમયાંતર મૂલ્યાંકનનો એકૃતિત અહેવાલ નિયમિત સમયાંતરે બોર્ડ/સમિતિના ડિરેક્ટરોને, તેમણે સૂચિત કરેલી રીતોએ, સોંપી શકાય છે.

પ્રતિભાવ અને સૂચનો

અમે અમારી સેવાઓ સુધારવામાં અમને મદદ કરવા માટે અમારી સેવા અંગે પ્રતિભાવ પૂરો પાડવા અમારા ગ્રાહકોને વિનંતી કરીએ છીએ.

નીરિક્ષણ

તકરાર નિવારણ અધિકારી આચારનીતિનું પાલન સુનિશ્ચિત કરે છે. અમારી આંતરિક ઓડિટિંગ કાર્યવાહીઓ અમારા દ્વારા આચારનીતિના પાલનની ખાતરી કરે

સંચાલન દ્વારા તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર સહિત વ્યાજબી આચારનીતિના પાલનની નિયમિત સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને સમયાંતરે એકિકૃત અહેવાલ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સોંપવામાં આવશે.

આચારનીતિ અંગે વધુ માહિતી

આચાર નીતિ અમારી વેબસાઇટ ઉપર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને વિનંતી કરવા પર તેની નકલ ઉપલબ્ધ કરાવાશે.