ચોલામંડલમ ઇન્વેસ્ટમેન્ટ એન્ડ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

આ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ **ભારતીય રિઝર્વ બેંક (બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ – જવાબદાર વ્યવસાય આચરણ) નિર્દેશો, 2025** ના અધ્યાય III ના પાલનરૂપે તૈયાર કરવામાં આવી છે. તેનો હેતુ કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓ અંગે ઉધાર લેનારાઓને અસરકારક માહિતી પ્રદાન કરવાનો અને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓ સંબંધે માહિતગાર નિર્ણય લેવામાં તેમને સક્ષમ બનાવવાનો છે.

આ સંહિતા લોનની શરતો અને નિયમો અંગે યોગ્ય ખુલાસા કરવા તથા ઉધાર લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવાની પ્રક્રિયાઓ સંબંધિત સામાન્ય સિદ્ધાંતોને આવરી લે છે. આ સંહિતા ચોલામંડલમ ઇન્વેસ્ટમેન્ટ એન્ડ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ ("કંપની") દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા તમામ પ્રકારના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ પડે છે.

સંહિતાના હેતુઓ

આ સંહિતાના મુખ્ય હેતુઓ નીચે મુજબ છે:

• ઉધાર લેનારાઓ સાથેના વ્યવહારોમાં ન્યૂનતમ ધોરણો નક્કી કરીને વાજબી અને પારદર્શક પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;

• ઉધાર લેનારાઓ અને કંપની વચ્ચે ન્યાયસંગત અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું;

• ગ્રાહક સંપર્ક સંબંધિત નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું;

• ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટેની વ્યવસ્થાને મજબૂત બનાવવી.

લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

કંપની ધિરાણના વ્યવસાયમાં સંકળાયેલી છે અને વાહન ધિરાણ, મિલકત સામેની લોન, ગૃહ લોન, એસએમઈ લોન, સુરક્ષિત વ્યવસાય અને વ્યક્તિગત લોન, ગ્રાહક અને લઘુ ઉદ્યોગ લોન, ઉપભોક્તા ટકાઉ ચીજવસ્તુઓ માટેની લોન તથા સોનાની લોન સહિત વિવિધ ઉત્પાદનો પ્રદાન કરે છે. કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા દરેક ઉત્પાદ માટેના અરજીપત્રકો, સંબંધિત ઉત્પાદ માટે જરૂરી માહિતીના આધારે અલગ અલગ હશે.

ઉધાર લેનાર સાથેની તમામ વાતચીત સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.

જે નાણાકીય સુવિધા માટે અરજી કરવામાં આવી રહી હોય તે અંગે ઉધાર લેનારાઓને જરૂરી બને તેવી તમામ માહિતી સંબંધિત અરજીપત્રકમાં ઉપલબ્ધ રહેશે. આ માહિતીમાં ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરી શકે તેવા મુદ્દાઓનો સમાવેશ કરવામાં આવશે જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય.

આ ઉપરાંત, અરજીપત્રક સાથે જમા કરાવવાના વિવિધ દસ્તાવેજોની માહિતી પણ અરજીપત્રકમાં આપવામાં આવશે. કંપની તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ અંગે સ્વીકૃતિ પત્ર આપશે. સંપૂર્ણ માહિતી સાથે પ્રાપ્ત થયેલી લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવા માટેનો સામાન્ય સમયગાળો સ્વીકૃતિ પત્રમાં દર્શાવવામાં આવશે.

કંપની યોગ્ય સમયમર્યાદામાં લોન અરજીઓની ચકાસણી કરશે અને જો કોઈ વધારાની માહિતી અથવા દસ્તાવેજોની જરૂર હોય તો તે અંગે તરત જ ઉધાર લેનારને જાણ કરશે.

લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો / નિયમો

કંપની ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી ધિરાણ અરજીનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન થાય તે સુનિશ્ચિત કરશે. આ મૂલ્યાંકન કંપનીની ધિરાણ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ કરવામાં આવશે.

કંપની મુખ્ય તથ્ય નિવેદન, મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય માધ્યમ દ્વારા, ઉધાર લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં, મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ તેમજ તેની શરતો અને નિયમો, જેમ કે વાર્ષિક વ્યાજદર / વાર્ષિક ટકા દર (APR), તમામ ફી અને શુલ્ક તથા તેની ગણતરીની પદ્ધતિ અંગે લેખિત માહિતી આપશે અને આ શરતો તથા નિયમોની સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ રાખશે.

લોનની રકમ વિતરણ કરતી વખતે કંપની લોન કરારની નકલ તથા તેમાં ઉલ્લેખિત તમામ પરિશિષ્ટોની નકલ, ઉધાર લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં ઉપલબ્ધ કરાવશે.

લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

લોન કરારની મહત્ત્વપૂર્ણ શરતોનું પાલન ન થવા બદલ વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક શુલ્કની વિગતો કંપની લોન કરાર તથા મુખ્ય તથ્ય નિવેદનમાં જાડા અક્ષરમાં દર્શાવશે.

દંડાત્મક શુલ્કની રકમ વાજબી હશે તથા ઉલ્લંઘનની ગંભીરતા અનુસાર નક્કી કરવામાં આવશે અને તે સમાન પ્રકારની લોન અથવા ઉત્પાદ શ્રેણીમાં ભેદભાવપૂર્ણ નહીં હોય.

જ્યારે લોનની મહત્ત્વપૂર્ણ શરતોનું પાલન ન થવા અંગે ઉધાર લેનારને યાદ અપાવવામાં આવશે ત્યારે દંડાત્મક શુલ્કની માહિતી પણ આપવામાં આવશે. વધુમાં, દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવામાં આવેલ દરેક ઘટનાની તથા તેના કારણોની માહિતી પણ ઉધાર લેનારને આપવામાં આવશે.

લોનનું વિતરણ તથા શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર

કંપની મંજૂર લોનનું સમયસર વિતરણ, તે મંજૂરીની શરતો અને નિયમો અનુસાર થાય તે સુનિશ્ચિત કરશે.

લોન વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજદર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વગેરેમાં કોઈ ફેરફાર થાય તો કંપની ઉધાર લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં પૂર્વ સૂચના આપશે અને આવા ફેરફારો માત્ર ભાવિ અસરથી અમલમાં મૂકવામાં આવશે. આ અંગેની જોગવાઈ લોન કરારમાં સમાવિષ્ટ રહેશે.

કંપની લોન વિતરણ પછીનું નિરીક્ષણ, સામાન્ય વ્યવસાયિક પ્રથા, મંજૂરીની શરતો તથા ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે બહાર પાડવામાં આવેલા માર્ગદર્શનો અનુસાર કરશે.

કંપની ચુકવણી પરત બોલાવવી અથવા કરાર મુજબ ઝડપી વસૂલી માટેનો કોઈપણ નિર્ણય માત્ર લોન કરારની જોગવાઈઓને અનુરૂપ જ લેશે.

કંપની તમામ બાકી રકમની ચુકવણી અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલી થયા બાદ તમામ જામીન મુક્ત કરશે, શરતે કે કંપની પાસે ઉધાર લેનાર વિરુદ્ધ કોઈ અન્ય વાજબી દાવો અથવા અધિકાર બાકી ન હોય. તેવા કિસ્સામાં કંપની પૂર્વ સૂચના આપશે જેમાં બાકી દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો તથા જામીન રોકી રાખવાના કારણો દર્શાવવામાં આવશે.

કંપની ઉધાર લેનારાના વ્યવહારોમાં હસ્તક્ષેપ નહીં કરે, સિવાય કે તે લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં જોગવાઈ થયેલ હોય અથવા અગાઉ ઉધાર લેનાર દ્વારા જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવી હોય.

જો ઉધાર લેનાર અથવા તેના ખાતાનું હસ્તાંતરણ કરવા ઇચ્છુક કોઈ બેંક / નાણાકીય સંસ્થા દ્વારા લખિતમાં વિનંતી પ્રાપ્ત થાય, તો કંપની માંગણી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર પોતાની સંમતિ અથવા અસંમતિ (જો હોય તો) અંગે જાણ કરશે. આવું હસ્તાંતરણ કાયદા તથા પારદર્શક કરારની શરતોને અનુરૂપ રહેશે.

કંપની ધિરાણ આપવાની બાબતમાં લિંગ, જાતિ, શારીરિક / દ્રષ્ટિ અક્ષમતા અથવા ધર્મના આધારે કોઈ ભેદભાવ રાખશે નહીં. તેમ છતાં, સમાજના નબળા વર્ગો માટે ઘડાયેલ ક્રેડિટ-લિંક્ડ યોજનાઓમાં ભાગ લેવાનું આથી પ્રતિબંધિત થતું નથી. શારીરિક અથવા દ્રષ્ટિ અક્ષમ વ્યક્તિઓને વ્યવસાયિક સુવિધાઓ મેળવવા માટે શક્ય તમામ મદદ કરવામાં આવશે.

લોન વસૂલીની બાબતમાં કંપની માત્ર કાયદેસર પ્રક્રિયાઓ જ અપનાવશે અને કોઈપણ પ્રકારની હેરાનગતિ અથવા બળજબરી, જેમ કે અયોગ્ય સમય પર વારંવાર તકલીફ આપવી અથવા બળપ્રયોગ દ્વારા વસૂલી કરવી,નો આશરો લેશે નહીં. કંપની વસૂલી અધિકારીઓ તથા અન્ય કર્મચારીઓને ઉધાર લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે વર્તન કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપશે.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

કંપની ગ્રાહક સેવા સમિતિ ("સમિતિ")ની રચના કરશે, જે ગ્રાહકોની ફરિયાદો, પ્રવૃત્તિઓ, ગ્રાહક પત્રવ્યવહાર અને તમામ માધ્યમોથી પ્રાપ્ત થયેલ ફરિયાદોનો અહેવાલ તથા ફરિયાદોના મૂળ કારણ વિશ્લેષણની સમીક્ષા કરશે.

કંપની એક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરશે, જેમનો સંપર્ક કંપની વિરુદ્ધની ફરિયાદોના નિવારણ માટે જનતા કરી શકશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો તથા ભારતીય રિઝર્વ બેંકના નિરીક્ષણ વિભાગની પ્રાદેશિક કચેરી, ચેન્નઈની વિગતો, જ્યાં ગ્રાહક 30 દિવસમાં ફરિયાદનું નિવારણ ન થાય તો સંપર્ક કરી શકે, તે તમામ શાખાઓમાં સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના પાલન તથા ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની કાર્યક્ષમતાની સમીક્ષા મેનેજમેન્ટ દ્વારા નિયમિત રીતે કરવામાં આવશે અને તેની સંકલિત અહેવાલ ત્રિમાસિક ધોરણે નિર્દેશક મંડળ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

કંપની પાસે વ્હિસલ બ્લોઅર નીતિ રહેશે, જેના અંતર્ગત કંપનીના ઉધાર લેનારાઓને કંપનીના કોઈ કર્મચારી, ગ્રાહક અથવા વેન્ડર દ્વારા વ્હિસલ બ્લોઅર નીતિના ઉલ્લંઘનની માહિતી નિયુક્ત લોકપાલને આપવાનો અધિકાર રહેશે.

કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી: શ્રી કૃષ્ણકુમાર કે.પી.

સરનામું: એએસવી આદર્શ કોમ્પ્લેક્સ, 719, પથારી રોડ, માઉન્ટ રોડ નજીક, થાઉઝન્ડ લાઇટ મેટ્રો સ્ટેશન નજીક, રાજ વિડિયો વિઝન પાછળ, અન્ના સલાઈ, ચેન્નઈ - 600002

ટેલિફોન નં.: 044-40906097

ઈ-મેલ: gro@chola1.murugappa.com

જો ફરિયાદ / રજૂઆત 30 દિવસની અંદર ઉકેલવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક ભારતીય રિઝર્વ બેંકના નિરીક્ષણ વિભાગની પ્રાદેશિક કચેરીના પ્રભારી અધિકારી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

પ્રભારી અધિકારી:
પ્રભારી અધિકારી
નિરીક્ષણ વિભાગ
ચેન્નઈ પ્રાદેશિક કચેરી
ભારતીય રિઝર્વ બેંક
ફોર્ટ ગ્લેસિસ, નં. 16, રાજાજી સલાઈ
ચેન્નઈ - 600001

ટેલિફોન નં.: 044-25399189

અતિરિક્ત વ્યાજ દરના નિયમન અંગે

કંપની વ્યાજદર નક્કી કરતી વખતે આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરશે અને તેમાં નાણાં ભંડોળની કિંમત, માર્જિન, જોખમ પ્રીમિયમ તથા અન્ય સંબંધિત પરિબળોનો વિચાર કરશે, જે સમયાંતરે મંજૂર કરાયેલ નીતિઓ અનુસાર હશે.

કંપની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા વ્યાજદર મોડેલનું પાલન કરશે અને તેને પોતાની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવશે. વ્યાજ દર, જોખમના આધારે દરમાં કરવામાં આવેલા તફાવતોની પદ્ધતિ તથા અલગ અલગ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ માટે અલગ દર વસૂલવાના કારણો અરજીપત્રકમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

વ્યાજદર વાર્ષિક દર તરીકે દર્શાવવામાં આવશે જેથી ઉધાર લેનારને વસૂલવામાં આવનારા ચોક્કસ દરની જાણ થઈ શકે.

કંપની દ્વારા નાણાંકીય સહાય પ્રાપ્ત વાહનોની પુનઃકબજા પ્રક્રિયા

કંપનીના લોન કરારમાં પુનઃકબજા સંબંધિત જરૂરી કલમો, શરતો અને નિયમો તથા ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરાયેલ મહત્ત્વપૂર્ણ પ્રથાઓ અને પ્રક્રિયાઓનો સમાવેશ કરવામાં આવશે.

આવી શરતો અને નિયમોની નકલ ઉધાર લેનારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.