મણપ્પુરમ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ
Make Life Easy

નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા (FAIR PRACTICE CODE)

MANAPPURAM FINANCE LIMITED
Make Life Easy

A) *પ્રસ્તાવના / પ્રસ્તાવિક*

રીઝર્વ બેંક દ્વારા સરક્યુલર નં. DNBSCC.PC. No. 266/03.10.01/2011-12 દિનાંક ૨૭/૦૩/૨૦૧૨ નાં સંદર્ભો NBFC માટેની FPC અંગેની માર્ગદર્શિકાને ધ્યાનમાં લઈ આપણી કંપનીનો આચારસંહિતાની જગ્યાએ કંપનીની વેબસાઈટ ઉપર નવી આચારસંહિતા / માર્ગદર્શીકા મુકવામાં આવી છે.

નવી FPC આપણી કંપનીની બધી જ કચેરીઓ હેડ ઓફીસ (વડી કચેરી) વલાપાડ, થ્રીચુર, કેરાળા, રીજયન ઓફીસો તથા ભારતભરમાં આવેલી તમામ શાખાઓને લાગુ પડશે. FPC આપણી કંપનીના તમામ ઓફીસરો અને કર્મચારીઓને લાગુ પડશે અને બંધનકર્તા રહેશે.

B) *ઉદ્દેશો*

FPC ના ઉદ્દેશો નીચે મુજબ છે.

i) ગ્રાહકો સાથેના ઉત્તમ પ્રકારના વ્યવહારો કરવા.

ii) ઉંચા સિમા ચિહ્નો રાખવા અને તેને પામવા અને ગ્રાહકોને વધુ સંતોષદાયી સેવા આપવા પ્રયત્નો કરવા.

iii) ગ્રાહકો સાથેના ધંધાકીય વ્યવહારોમાં પાર દર્શકતા, ન્યાયી, સરળતા અને કાયદાકીય સરળતા જાળવવી.

iv) ગ્રાહકોને તથા ઈચ્છુક ગ્રાહકોને જરૂરી તમામ માહિતી પુરી પાડવી અને બંને પક્ષ એકબીજાની સાથે લાંબા સમય સુધી ધંધાકીય સબંધો બંધાય તેમ કરવું.

v) સતત વધતા સંતોષી ગ્રાહક જૂથોને સુવિધા આપવા જ્યારે શંકાસ્પદ પ્રત્યય અથવા ગુનાહિત સબંધ ધરાવતા ગ્રાહકોથી નીતિમત્તાથી દુર રહેવા.

C) *જાહેરાતો અને જવાબદારીઓ*

i) સંચાલકીય સંસ્થાઓ અને જવાબદારીઓ (રીઝર્વબેંક, SEBI, IRDA વિગેરે) દ્વારા લાગુ કરવામાં આવેલા લાગુ પડતા કાયદાઓ અને માર્ગદર્શક બાબતો તથા ગવર્નમેન્ટ તથા સ્થાનીક ઓથોરીટી દ્વારા લાગુ પાડવામાં આવેલા નિયમોનાં પાલન માટે કટીબદ્ધતા દર્શાવે છે.

ii) કંપની તેની તમામ ઓફીસો દ્વારા ગ્રાહકોને કાર્યશ્રમ, વ્યવસાયીક અને વિનમ્ર સેવાઓ આપવા વચનબદ્ધ છે.

iii) કંપની પોતાના ધંધાકીય સિમા ચિન્હો પામવા અને તેને સુધારવા સતત પ્રયત્નશીલ રહેશે અને તે ઉદ્યોગમાં રહેલા ઉચ્ચતમ સિમા ચિન્હો પામવા પ્રયાસ કરશે.

iv) કંપની પોતાના ગ્રાહકો વચ્ચે ધર્મ, જાતિ કે ભાષાનાં કારણે કોઈ ભેદભાવ રાખશે નહિં.

v) કંપની પોતાના ગ્રાહકો તથા સંભવિત ગ્રાહકોને પોતાની સેવાઓ અને સ્પષ્ટ અને પુરી જાણકારી આપશે તથા કોઈપણ જાની અસ્પષ્ટ કે ગેરમાર્ગે દોરતી જાહેરાત કે માહિતી આપશે નહીં.

vi) કંપની પોતાની કોઈ સેવા પારદર્શકા વગર કે ગુપ્ત ખર્ચની માહિતી વગર આપશે નહીં પરંતુ પુંર્ણ માહિતી અગાઉથી આપશે.

vii) કંપની ગ્રાહકો સાથે તેમની સ્થાનીક ભાષામાં વાચી/વ્યવહારો કરશે અને ગ્રાહકની વિનંતી હોય યાં અંગ્રેજીમાં વ્યવહારો / વાતચી કરશે.

viii) કંપની ગ્રાહકોની તમામ ગીરવી રાખેલ વસ્તુઓ સાચવવા માટે પુરતી કાળજી લેશે અને કોઈપણ કારણસર તેની વસ્તુઓને (અકસ્માત, અજાણતાથી કે છેતરપીંડી, નુકશાન થશે તો તે કંપની ભરપાઈ કરી આપશે.

ix) ગ્રાહકો દ્વારા કંપની સાથેના વ્યવહારોમાં કોઈ ભુલ થાય તો તેનો ફાયદો ઉઠાવવાની કોશીશ નહીં કરે.

x) કંપની દ્વારા એવી એક સીસ્ટમ વ્યવસ્થા ઉભી કરવામાં આવશે જે ગ્રાહકોની ફરીયાદી અને સલાહોને તરત જ નિકાલ લાવવા પ્રયત્નશીલ રહેશે અને ઉચ્ચતમ ધ્યેયોને લક્ષમાં રાખીને ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ સંકુલની વ્યવસ્થા કરશે.

xi) કંપની પોતાની વેબસાઈટ ઉપર FPC પ્રદર્શિત કરશે અને ગ્રાહકો દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવશે ત્યારે તેમને FPC ની કોપી/નકલ પણ આપવામાં આ વશે.

D) *આદર્શ વ્યવહારીકતા*

I) ધિરાણ, લોન-શરતો, વ્યાજનો દર અને ખર્ચાઓ

i) કંપની ધિરાણ અરજી ફોર્મ વિનામુલ્યે સ્થાનીક ભાષામાં ઉપલબ્ધ કરશે અને તેની સાથે સંલગ્ન કરવામાં દસ્તાવેજોની યાદી પણ શાખાઓ દ્વારા આપવામાં આવશે. દરેક સંપુર્ણ ધિરાણ અરજી સાથે ગ્રાહકોને તેની સ્વીકૃતિ પત્રિકા આપવામાં આવશે. કંપની ધારા પ્રમાણે લોનની મંજુરી / ના મંજુરીની જાણ ગ્રાહકોને તરત જ કરવામાં આવશે. લોનની ચુકવણી અને ગીરવીની સ્વીકૃતિ લગભગ સાથે જ તરત જ કરવામાં આવશે.

ii) કંપની દ્વારા લોનને લગતી બધી જ માહિતી જેવી કે મળતી લોનની રકમ, વ્યાજનો દર, ખર્ચાઓ, દંડનીય / તારીખ વિત્યા પછીનું વ્યાજ, વ્યાજની ગણતરી, વ્યાજ પર વળતર વિગેરે ગ્રાહકને લોન લીધા પહેલા આપવામાં આવશે જેથી ગ્રાહક યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકે. લોનની શરતો, જો ગ્રાહક ઈચ્છે તો તે લોન મંજુર થયા પહેલા ગ્રાહક / સંભવિત ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.

iii) ગ્રાહક સમજી શકે તેવી ભાષામાં ગ્રાહકને કંપનીની શરતો લોન મંજુરી પત્ર (પોન ટીકીટ) આપવામાં આવશે. આ લોન મંજુરી પત્રમાં લોનની રકમ, લોન ખાતા નંબર, વ્યાજનો દર, ખર્ચાઓ વિગેરે દર્શાવવામાં આવશે. આ લોન મંજુરી પત્ર જેમા કંપનીના અધિકૃત અધિકારીની સહિ હશે. તે ગ્રાહક તરફથી મળેલા ગીરવી (સોનુ)ના પાવતી રૂપમાં પણ હશે.

iv) કંપની સામાન્ય સંજોગોમાં શરતો / જવાબદારીઓના કોઈ ફેરફાર કરશે નહિ જેના કારણે ગ્રાહકને કોઈ પ્રકારનું નુકશાન હશે એન કરવા પડશે ત્યારે યોગ્ય સમય પહેલા તે અંગેની સુચના ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.

II) માર્કેટીંગ અને પ્રમોશન

i) કંપની દ્વારા એવી કોઈ પ્રોડક્ટ / સેવા આપવામાં નહિ આવે જેના કારણે તેની જરૂરીયાત ન હોય તેવા વ્યવહાર કરવાનુ બને. કંપની દ્વારા રોકવામાં આવેલ (નિમાવેલ કર્મચારીઓ) આ બાબતે સંપુર્ણ તાલીમ બદ્ધ હશે અને કંપનીની કોઈ પ્રોડક્ટસ / સેવાને ગેરરજુઓત કરીને ગ્રાહકને આપશે નહિ તેવુ જોશે.

ii) પ્રતિકુળ બજારના પરિબળોને કારેં કંપની દ્વારા નિર્દેશીત થયેલ વ્યાજના દરથી વધુ નફાખોરી વ્યાજદર લેવામાં આવશે નહીં વ્યાજનાં દરો ભંડોળ ખર્ચ, જોખમ, લોનની યોજના, કોન પ્રતિ ગ્રામ નફા ગાળો વિગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને સનશીત રીતે નક્કી કરવામાં આવશે. આ વ્યાજ દરો કંપનીની વ્યાજદર પોલીસી અને જે તે સમયની સંચાલકીય સંસ્થાના માર્ગદર્શીકાને ધ્યાનમાં લઈને તૈયાર કરાશે, જે સંપુર્ણ વ્યાપારી જગતની વ્યવહાર - પદ્ધતિ અને સિમાચિન્હ સાથે સમકય હશે.

iii) કંપની દ્વારા લોન સ્કીમ (યોજના), વ્યાજનો દર, લોન પ્રતિ ગ્રામ, ખર્ચાઓ વિગેરેની માહિતી વેબસાઈટ પર પણ મુકવામાં આવશે અને દરેક શાખાઓમાં પણ નોટીસબોર્ડ પર મુકવામાં આવશે. કંપનીના મેનેજમેન્ટ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલ સંપુર્ણ અથવા પસંદ કરેલી માહિતી મીડીયા દ્વારા, પોસ્ટરો દ્વારા, નોટીસ દ્વારા પણ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.

III) લેણાની વસુલી, ગીરવી ઉપર બોજો અને ગીરવી પરત આપવા બાબતે

i) કંપની દ્વારા સામાન્ય સંજોગોમાં મુદત પહેલા લોનની રકમ પરત માંગવામાં આવશે નહીં. સીવાય કે અનપેક્ષિત સંજોગો ઉભા થાય જેવા કે સોનાની કિંમતમાં ઘટાડો થાય, ગવર્નમેન્ટના નિયમો પ્રમાણે આ લોન ચાલુ રાખી ન શકાય વિગેરે. આવા તમામ સંજોગોમાં કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને વસુલાત માટે યેાગ્ય અને વ્યાજબી નોટીસ આપવામાં આવશે.

ii) ગ્રાહકની ગીરવીનો નિકાળ ન કરવો પડે તે માટે કંપની દ્વારા બધ જ શક્ય વ્યવહારીક પ્રયાસો લોનની ચુકવણી માટે કરવામાં આવશે. કંપની કોઈ બળજબરી કે આકરા પગલા લઈને લોનની વસુલાત કરવાના પ્રયાસો કરશે નહીં.

iii) લોન મંજુરી પત્રમાં જણાવ્યા પ્રમાણે ગ્રહક દ્વારા લોનની સંપુર્ણ ચુકવણી કરવામાં આવશે કે તરત જ કંપની દ્વારા તેને સોનુ પરત આપવામાં આવશે. જો કંપની કે તેના કર્મચારી દ્વારા આવા સોનાને નુકશાન થશે તો કંપની દ્વારા તે રીપેર કરી આપવામાં આવશે અથવા વ્યાજબી વળતર આપવામાં આવશે. પરંતુ જો લોન આપતી વખતે સોનામાં કોઈ ખામી હશે તો તે અંગેની નોંધ લોન મંજુરી પત્રમાં કરવામાં આવશે.

iv) કંપની દ્વારા ગ્રાહકે આપેલ ગીરવી ઉપર અને લોન ચુકવણી વખતે મળેલી વધારાની રકમ ઉપર કાયદેસરનો ભોગવટો રાખી શકશે. પરંતુ જો અન્ય કોઈ લોન ગ્રાહક પોતે લીધેલ હોય કે તેના જામીન બનેલ હોય, ઉપર યોગ્ય માહિતી મળ્યે ભાગવટો રાખી શકશે.

v) કંપની ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલ તમામ રોકડ લેવડ માટે સહિ કરેલી કોમ્પ્યુટરથી બનેલી પહોંચ આવશે. કંપની રોકડ ઉપરાંત ચેક, ડ્રાફ્ટ, ઈલેક્ટ્રોનીક ટ્રાન્સફર દ્વારા પણ પેમેન્ટ સ્વીકારશે. પરંતુ તેની વસુલાત થયા બાદ જ ખાતામાં લેવાશે અને પછી જ સોનુ પરત આપવામાં આવશે.

vi) લોન મંજુરી પત્રમાં લોનને લગતી (લાગુ પડતી તમામ બાબતો શરતો દર્શાવવામાં આવેલ છે તેમ છતાં લોન ખાતા અંગેની સુચના, યાદી વિગેરે જેવી કે, મુદલ વ્યાજની ચુકવણી તારીખથી સુચના વિગેરે પત્ર, કુરીયર, ટેલીફોન, એસ. એમ. એસ. દ્વારા આપવામાં પ્રયત્ન કરશે.

vii) કંપની ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવાથી તેને આપવા તેના અધિકૃત વ્યક્તિને લોખ ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ લોન ચાલુ હશે ત્યારે કે પુર્ણ ચુકવણી થઈ ગયા પછી પણ આપશે. પરંતુ જો ખાતુ બંધ થઈ ગયાના ૩૦ દિવસથી વધુ સમય બાદ આવુ સ્ટેટમેન્ટ આપવા માટે કંપની વ્યાજબી ચાર્જ લઈ શકશે.

viii) ગ્રાહકનાં સોનાને વેચીને મેળવી ખાતુ ચુકતે કરવાનો પ્રયાસ છેલ્લા ઉપાય તરીકે કરવામાં આવશે. તે પણ યોગ્ય નોટીસ અને સમય આપ્યા પછી કરવામાં આવશે. આવી નોટીસ લોન મંજુરી પત્રમાં જણાવ્યા પ્રમાણે અને કાયદાકીય જરૂરીયાતને ધ્યાનમાં લઈને આપવામાં આવશે. આ માટે ગ્રાહક દ્વારા લોન અને ચડત વ્યાજની ચુકવણીના કંપનીના પ્રયાસો સામે કોઈ પ્રતિભાવ નહી આપવામાં આવે ત્યારે કંપની દ્વારા જાહેર હરાજી દ્વારા સોના વેચાણ કરવામાં આવશે.

ix) લોન અરજી ફોર્મ અને લોન મંજુર પત્રમાં દર્શાવેલા કંપનીના હક્ક પ્રમાણે જ્યારે કંપની દ્વારા લોન મુદત પુરી થયા પહેલા કે લોન ભરપાઈ થયા પહેલા સોનાનો નિકાલ કરવાનો થશે તે સમયે ગ્રાહકને આ બાબતે યોગ્ય અને પદ્ધતિસરની નોટીસ આપીને જ કરવામાં આવશે.

x) ગ્રાહક દ્વારા લોનની સંપુર્ણ ચુકવણી થઈ જાય એ પછી તરત જ સોનુ પરત લઈ જવાની સુચના / નિયમ અંગે કંપની સજાગ છે પરંતુ અસામાન્ય સંજોગોમાં સંપુર્ણ લોન ચુકવણી બાદ ગ્રાહક પોતાનું સોનું પરત ન લઈ જઈ શકે તેમ હોય તો કંપની યોગ્ય / જરૂરી ચાર્જ લઈ શકશે. આ ચાર્જ કંપનીની વેબસાઈટ અને શાખાઓના નોટીસ બોર્ડ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

xi) કંપની લોન ગ્રાહકની આંતરીક બાબતો અંગે કોઈ હસ્તક્ષેપ નહિં કરે સિવાય કે લોનની શરતો જવાબદારીઓ અંગે કોઈ ખોટી રજુઓત કરવામાં આવી હોય, જે લોન બાબતે મુશ્કેલરૂપ બનાવ હોય.

IV) ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ નિવારણ

i) કંપની દ્વાર ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા માટે અને ગ્રાહક ફરીયાદ ઘટાડવા માટે તમામ પગલા લેવામાં આવશે.

ii) ગ્રાહક દ્વારા કંપનીની કોઈપણ શાખામાં પોતાની લોનની ચુકવણી કે સંપુર્ણ ચુકવણી કરી શકાશે, પરંતુ પોતાના સોનાને પરત મેળવવા માટે જ્યાંથી લોન લેવામાં આવી હોય ત્યાંજ જવાનુ રહેશે.

iii) કંપની પોતાનુ અસરકારક ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ પત્ર ઉભુ કરશે અને તે વેબસાઈટ ઉપર તથા રેક શાખામાં નોટીસના રૂપમાં રજુ કરશે. આ નોટીસમાં ફરીયાદ નિવારણ માટેના અધિકારીઓ તેમના સરનામાં, ટેલીફોન નંબર, ઈ-મેઈલ એડ્રેસ, ફરીયાદ મોકલવાની સમય મર્યાદા તેના નિરાકરણ માટેની સમય મર્યાદા વિગેરે અંગેની માહિતી આપવામાં આવેલી હોય છે.

iv) કંપની પોતાના કર્મચારીઓને અસરકાર તાલીમ આપવાની વ્યવસ્થા કરશે જેથી તેઓ ગ્રાહકો સાથે મૈત્રીપુર્ણ અને યોગ્ય વર્તન કરે અને તોછડુ કે બેહુદુ કે અયોગ્ય વર્તન કરે નહીં.

v) કંપની ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવતા વ્યવહારો અંગેના સમય ધોરણો પ્રદર્શિત કરવાનો અને તેનો સમય કરવાનો પ્રયાસ થશે.

vi) ગરીબ અને પછાત વર્ગના ગ્રાહકોને કંપનીની સાથેના વ્યવહારોમાં કોઈ સમસ્યા / મુશ્કેલી થાય તો તેની સાથે સહાનુભુતી અભિગમ દાખવવામાં આવે તેવા પ્રયા સો કરશે.

V) પ્રકિર્ણ

i) કંપની પોતાની દરેક શાખાના નોટીસ બોર્ડ પર કામના કલાકો, રજાની યાદી વિગેરે મુકવામાં આવશે અને તેમા ફેરફાર થયે સુચના દ્વારા અથવા છાપાઓ (જાહેરાત) દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે.

ii) ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી અન્ય અધિકૃત વ્યક્તિ કે સંસ્થાને આપવામાં આવશે નહીં. પરંતુ કાયદાકીય રીતે કોઈ જગ્યાએ આ માહિતી આપવી પડે તો કંપની ગ્રાહકને જાણ કર્યા સિવાય પણ આવી માહિતી આપશે.