

એચુ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિ.

ધિરાણકર્તાઓ માટે ઉચિત  
પ્રેક્ટિસ કોડ

## સમાવિષ્ટો

1. પરિચય .....	3
2. માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો .....	3
3. ક્રેડિટ એપ્લિકેશન ફોર્મ્સ (સીએએફ) અને તેની પ્રોસેસિંગ .....	3
4. ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો .....	4
5. નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર સહિત વિતરણ .....	5
6. વિતરણ પછીની દેખરેખ .....	6
7. સામાન્ય .....	7
8. બેંકો દ્વારા જાણકારીનું પ્રદર્શન .....	7
9. ફરિયાદો, તકરારો અને પ્રતિભાવો .....	8
10. કી સ્ટેટમેન્ટ/ ફેક્ટ શીટ .....	8
11. શબ્દકોષ .....	8

## 1. પરિચય

ઘિરાણકર્તાઓ માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ તેના ઘિરાણલેનારાઓ, સહ-અરજદારો અને બાંહેધરી આપનારાઓ (સંદર્ભમાં જરૂરી છે તે મુજબ આ દસ્તાવેજના બાકીના હિસ્સામાં સામૂહિક રીતે "ઋણલેનાર" અથવા "અરજદાર" તરીકે ઓળખાતા) સાથેના બેંકના વ્યવહારો સંબંધે પારદર્શક અને સ્પષ્ટ નીતિ નક્કી કરે છે. આ નીતિ બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા તમામ ઘિરાણ ઉત્પાદનો માટે લાગુ પડે છે.

## 2. માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો

આ પોલિસી ડોક્યુમેન્ટ બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી વિવિધ ઘિરાણ પ્રોડક્ટ્સની સંપૂર્ણ ડિઝાઇન અને કામગીરીને નિયંત્રિત કરે છે અને તેની સાથે સંકળાયેલા નિયમો અને શરતોનું પણ નિયમન કરે છે. આ પોલિસી દસ્તાવેજ ઋણધારકોના અધિકારોને માન્યતા આપે છે અને સંભવિત ઋણધારકોને અરજી, પ્રક્રિયા, વિતરણ પછીની પ્રવૃત્તિઓ, સેવા અને લોન બંધ કરવા સાથે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા માટે સહાયક સાધન તરીકે કામ કરશે. બેંક "બાકી લેણાંની વસૂલાત અને સુરક્ષાની પુનઃરજૂઆત" પર એક અલગ નીતિ ધરાવે છે, જે બાકી ઘિરાણ સુવિધાઓ એકત્રિત કરતી વખતે અને સુરક્ષાને ફરીથી સ્થાપિત કરતી વખતે બેંક અને તેના નિયુક્ત અધિકારીઓ દ્વારા પાલન કરવાની જરૂર છે તે માર્ગદર્શિકાઓને નિર્ધારિત કરે છે.

## 3. ક્રેડિટ એપ્લિકેશન ફોર્મ્સ (સીએએફ) અને તેની પ્રોસેસિંગ

3.1 બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તે અરજદાર દ્વારા સીએએફ સાથે રજૂ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની ચેકલિસ્ટ સાથે વિના મૂલ્યે સીએએફ ઉપલબ્ધ કરાવે. બેંક સામાન્ય રીતે સબમિટ કરતી વખતે પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો એકત્રિત કરશે. ઘિરાણ મૂલ્યાંકન માટે ઇનપુટ તરીકે અન્ય બેંકો પાસેથી તેમના દ્વારા લેવામાં આવેલી લોનની હદ દર્શાવતી અને એક જ કંપની અથવા કંપનીઓના જૂથની શેર સામે વિવિધ બેંકોમાંથી આવી સગવડ પ્રાપ્ત ન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે બેંક ઋણલેનાર પાસેથી એક જાહેરનામું મેળવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર પડશે, તો બેંક જરૂરી માહિતી મેળવવા માટે અરજદારનો સંપર્ક કરશે.

3.2 ક્રેડિટ એપ્લિકેશન ફોર્મ (સીએએફ) માહિતીની દ્રષ્ટિએ સંપૂર્ણ હશે, પછી ભલે તે ક્રેડિટ સુવિધાના પ્રકાર અને રકમને ધ્યાનમાં લીધા વિના હોય. ક્રેડિટ એપ્લિકેશન ફોર્મમાં પ્રોસેસિંગ ફી અને અન્ય ચાર્જિસ સંબંધિત માહિતી હશે, જેમ કે:

- લોન એપ્લિકેશન અને ડોક્યુમેન્ટેશન ચાર્જિસ પર પ્રક્રિયા કરવા માટે લાગુ પડતી ફી
- ફી કે જે અરજી નામંજૂર કરવામાં આવે તેવા કિસ્સામાં પરત કરવામાં આવશે
- પેનલ્ટી ચાર્જ જે વિલંબિત ચુકવણી માટે લેવામાં આવી શકે છે.
- પ્રિ-પેમેન્ટ અને અન્ય પરચૂરણ ચાર્જિસ માટેના વિકલ્પો, જો કોઈ હોય તો.
- રૂપાંતર શુલ્ક કે જે ક્રેડિટ સુવિધાના પ્રકારને ફિક્સ્ડમાંથી ફ્લોટિંગમાં બદલવા માટે લાગુ પડી શકે છે, અને તેનાથી ઉલટું.

3.3 અન્ય કોઈપણ ચાર્જ જે ઋણલેનારના હિતને અસર કરે છે. ક્રેડિટ એપ્લિકેશન ફોર્મની પ્રાપ્તિ માટેની સ્વીકૃતિ તમામ અરજદારો માટે પ્રદાન કરવામાં આવશે. ક્રેડિટ એપ્લિકેશન ફોર્મની પ્રક્રિયા સંબંધિત સમયમર્યાદા તે જ રીતે સૂચવવામાં આવશે.

નામંજૂર થવાના સંજાગોમાં બેંક લેખિતમાં (સિવાય કે "ગ્રાહકને રસ ન હોય તેવા કિસ્સામાં" સિવાય) મુખ્ય કારણ(ઓ) જણાવશે, જેના કારણે બેંકની આંતરિક જોખમ માર્ગદર્શિકાના આધારે ધિરાણ સુવિધાનો અસ્વીકાર કરવામાં આવ્યો છે, સામાન્ય રીતે વાજબી સમયગાળાની અંદર.

- 3.4 બેંક અરજદારોને તેના કેડિટ નિર્ણયની જાણ કરે તે સમયમર્યાદા નક્કી કરવા સાથે સંબંધિત સત્તા સંબંધિત પ્રોડક્ટ માલિકોને સુપરત કરવામાં આવશે અને તેને લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ અથવા સ્વીકૃતિ રસીદમાં દર્શાવવામાં આવશે જે બેંક દ્વારા ઋણલેનાર સાથે વહેંચવામાં આવી છે.
- જો કે, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("આરબીઆઈ")ના નિર્ધારિત ધોરણો અનુસાર, સૂક્ષ્મ અને લઘુ ઉદ્યોગોને ₹25 લાખ સુધીની લોન માટેના ધિરાણના નિર્ણયો 14 કામકાજના દિવસોથી વધુ નહીં હોય.

#### 4. કેડિટ મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- 4.1. કેડિટ સુવિધાઓને સ્થાપિત અન્ડરરાઇટિંગ માપદંડના આધારે મંજૂરી આપવામાં આવી છે, જેની વિગતવાર બેંકની આંતરિક કેડિટ પોલિસી મેન્યુઅલમાં આપવામાં આવી છે. કેડિટ અધિકારીઓ કેડિટ દરખાસ્તોને મંજૂરી આપતી વખતે પંતપૂર્વક કેડિટ નીતિઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- 4.2 બેંક સંભવિત ઋણલેનારની ધિરાણની યોગ્યતા અને ધિરાણની જરૂરિયાતનું સંપૂર્ણ મૂલ્યાંકન કરશે. બેંક લેનારાઓના એવા વર્ગને પૂરી પાડે છે જેમની પાસે તેમની આવક સાબિત કરવા માટે પૂરતા દસ્તાવેજો ન હોઈ શકે. ગ્રાહકોના આ સેગમેન્ટની કેડિટ યોગ્યતા અને કેડિટ આવશ્યકતાઓનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે બેંકે વિશેષ કુશળતા વિકસાવી છે. બેંક યોગ્ય સ્તરની ડ્યુ-ડિલિજન્સી હાથ ધરશે, જે તેની જોખમ લેવાની ક્ષમતા, બેંકની ધિરાણ નીતિઓ અને સંબંધિત નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓને અનુરૂપ હશે.
- 4.3 બેંક સીએએફમાં ઉલ્લેખિત બિઝનેસ એડ્રેસ/રહેઠાણ પર કર્મચારીઓ/નિયુક્ત અધિકારી મારફતે અરજદારોનો સંપર્ક કરીને સીએએફમાં ઉલ્લેખિત વિગતોની ખરાઈ કરશે.
- 4.4 બેંક અરજદારને નિયમો અને શરતો સાથે કેડિટ શરતોની જાણકારી આપશે અને રેકોર્ડ પર તેમની સંપૂર્ણ જાણકારી સાથે તેની સ્વીકૃતિ મેળવશે.
- 4.5. ધિરાણ સુવિધાઓને મંજૂરી આપવાના કિસ્સામાં બેંક કેડિટ ફેસિલિટી એગ્રીમેન્ટમાં સંમત થયેલી કેડિટ સુવિધાઓને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતો અને અન્ય માહિતી લેખિતમાં રજૂ કરશે, જે બેંક અને ઋણલેનાર વચ્ચે કાયદેસર રીતે બંધનકર્તા દસ્તાવેજ તરીકે કામ કરશે. બેંક તમામ કેડિટ ફેસિલિટી એગ્રીમેન્ટની અધિકૃત નકલો વિના મૂલ્યે, તમામ ઋણલેનારને પ્રથમ તબક્કે અને ત્યાર બાદ વિનંતી કરવા પર તેમાં સૂચિબદ્ધ એન્કલોઝર્સની સાથે સપ્લાય પણ કરશે.
- 4.6 બેંક અરજદારને સંમત થયેલી શરતો પર મંજૂર થયેલી કેડિટનો ઉપયોગ કરવાની મંજૂરી આપશે, જો કે નીચેની પરિસ્થિતિઓ સહિત મંજૂર કરેલી મર્યાદાથી વધુના ડ્રોઇંગ માટે, નિર્ણય સંપૂર્ણપણે બેંકની મુનસફીને આધિન રહેશે:
- 4.6.1 ડ્રોઇંગ્સ જે કેડિટ એપ્લિકેશન ફોર્મમાં જણાવ્યા મુજબ મંજૂર કરેલી મર્યાદાથી બહાર છે.
- 4.6.2 એકાઉન્ટમાં ડ્રોઇંગ્સ જેને નોન-પરફોર્મિંગ એસેટ તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવ્યા છે.
- 4.6.3 કેડિટ એપ્લિકેશન ફોર્મમાં જેનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે અને જેના પર સંમતિ સઘાઈ છે તે સિવાયના હેતુઓ માટેના રેખાંકનો.

- 4.7 નવી ક્રેડિટ ઇશ્યુ કરવા સાથે સંબંધિત કોઈ પણ નિર્ણય અરજદારની નવી ક્રેડિટ આકારણી/ડ્યુ ડિવિઝન્સ હાથ ધર્યા પછી બેંકની સંપૂર્ણ મુનસફીને આધિન રહેશે.
- 4.8 ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરાયેલી પ્રવર્તમાન ધિરાણ સુવિધામાં કોઈ પણ ફેરફાર/ઉમેરો બેંકની સંપૂર્ણ મુનસફીને આધિન રહેશે, જે તેની આંતરિક નીતિઓ અને જોખમ મૂલ્યાંકનને આધારે રહેશે.
- 4.9 માઇક્રોફાઇનાન્સ અને એસએચજી/જેએલજીને લોન આપવાના કિસ્સામાં, બેંક પહેલા ઋણલેનારના જૂથની રચના નક્કી કરશે અને પછી અરજી પ્રક્રિયા સાથે આગળ વધશે.
- 4.10. બેંક ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપની (સીઆઇસી)ની સેવાઓ અને અરજદારને ધિરાણ સુવિધાઓ આપવા સંબંધિત નિર્ણય લેવા માટે તેમના દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતીનો ઉપયોગ કરી શકે છે. બેંક એ બાબતની ખાતરી કરશે કે તે સંભવિત ઋણલેનારને ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપની (સીઆઇસી)ની ભૂમિકા નીચે મુજબ સમજાવે છે:
- બેંક તમામ સંભવિત ઋણધારકોની ક્રેડિટ વિગતો સીઆઇસી (ઓ) ને જાણ કરશે.
  - બેંક નિયમનકારી સત્તામંડળ દ્વારા સીઆઇસી(ઓ)ને સૂચવ્યા મુજબ સમયાંતરે ઉપરોક્ત માહિતીને અપડેટ કરશે અને તેનો અહેવાલ આપશે.
  - બેંકમાં ઋણલેનાર યુકવણીના સમયપત્રકથી પાછળ રહી ગયો હોય અથવા બાકી નીકળતી રકમ વિવાદમાં હોય અથવા ઋણલેનારએ સીઆઇસી(ઓ)ને જાણ કરતી વખતે લોનની યુકવણી માટે અસંતોષકારક દરખાસ્તો કરી હોય ત્યારે પણ દેવા અંગેની માહિતીનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવશે.
  - જો ઋણલેનારનું ક્રેડિટ ફેસિલિટી ખાતું ડિફોલ્ટ થયું હોય અને ત્યાર બાદ તેને નિયમિત કરવામાં આવ્યું હોય તો બેંક આ પ્રકારની માહિતીને સીઆઇસી(ઓ) સાથે ત્યાર પછીના અહેવાલમાં અપડેટ કરશે.
  - બેંક, વિનંતી પર અને નજીવી ફીની યુકવણી પર, સીઆઇસી પાસેથી મેળવેલી ક્રેડિટ માહિતીની એક નકલ પ્રદાન કરશે.
  - બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સીઆઇસી(ઓ)ને ખાતાની વિગતો વિશે અપડેટ રાખવામાં આવે, જો તે 'સબ-સ્ટાન્ડર્ડ' થયાના સમયગાળા પછી અને/અથવા બેંકનાં સંતોષ મુજબ ખાતું નિયમિત/બંધ થયા પછી તરત જ 'સ્ટાન્ડર્ડ' બની જાય.

## 5. નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર સહિત વિતરણ

- 5.1 બેંક તમામ નિયમો અને શરતોનું પાલન કર્યા પછી મંજૂર થયેલી ક્રેડિટ સુવિધાનું સમયસર વિતરણ સુનિશ્ચિત કરશે.
- 5.2 બેંક ટર્મ લોન માટે એમોર્ટાઇઝેશન શેડ્યૂલ પણ પ્રદાન કરશે.
- 5.3 ધિરાણલેનારોએ સમયાંતરે માહિતી પૂરી પાડવાની રહેશે, જેથી મંજૂરીની શરતો અનુસાર સમયાંતરે ધિરાણ સુવિધાઓનું નિરીક્ષણ અને સમીક્ષા કરી શકાય અને જ્યારે પણ બેંક એવું માને કે ધિરાણલેનારોના વ્યવસાય અને/અથવા બેંકની સુવિધાઓ પર ભૌતિક અસર કરી શકે તેવી ઘટનાની સ્થિતિમાં તેને માહિતીની જરૂર છે.
- 5.4 ક્રેડિટ સુવિધાઓનું નવીનીકરણ ધિરાણકર્તા દ્વારા ઉપર જણાવ્યા મુજબની સુવિધાઓની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવા તેમજ ક્રેડિટ ફેસિલિટી એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતોમાં ઉલ્લેખિત સુવિધાઓના નવીનીકરણની તારીખ અગાઉ જરૂરી માહિતી/દસ્તાવેજો પૂરા પાડવા પર આધારિત રહેશે.

5.5 બેંક સમીક્ષા કરી શકે છે કે ઋણ લેનારા વિશેની નવી માહિતી ઉપલબ્ધ અથવા જાણીતી બને તેવા કિસ્સામાં વધુ ડ્રોઇંગની મંજૂરી આપવી કે નહીં.

5.6 બેંક લેખિતમાં વ્યાજના દર અથવા સર્વિસ ચાર્જીસ (પ્રિન્ટ, ઇમેઇલ વગેરે માટે સંદેશાવ્યવહારના સ્વીકૃત માધ્યમો અનુસાર) જેવા નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારની સૂચના આપશે. ઋણ લેનારાઓને અને ખાતરી કરશે કે આવા ફેરફારો સંભવિત રીતે ગ્રાહકો પર અસર કરે છે.

ફ્લોટિંગ રેટના આધારે ચાર્જ લેવામાં આવતી કેડિટ સુવિધા ધરાવતા ઋણધારકોને માર્જિનલ કોસ્ટ ઓફ ફંડ્સ બેઝ્ડ લેન્ડિંગ રેટ (એમસીએલઆર) અથવા એક્સટર્નલ બેન્યમાર્ક લેન્ડિંગ રેટ (ઇબીએલઆર)ના કોઈ પણ ફેરફારની લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે. તદ્દુપરાંત, અન્ય બેન્યમાર્ક દરો સાથે જોડાયેલી કેડિટ સુવિધાઓ (જેમ કે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરવામાં આવી શકે છે), બેન્યમાર્ક રેટમાં કોઈપણ સુધારો ઋણલેનારને જણાવવામાં આવશે.

5.7 બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે પ્રોસેસિંગ માટેના ચાર્જીસ/ફીને લગતી તમામ માહિતી લોન અરજીપત્રકોમાં અચૂકપણે જાહેર કરવામાં આવે. તદ્દુપરાંત, બેંકોએ ગ્રાહકને 'ઓલ-ઇન-કોસ્ટ'ની જાણ કરવાની રહેશે, જેથી તે નાણાંના અન્ય સ્ત્રોતો સાથે ચાર્જ કરવામાં આવતા દરોની તુલના કરી શકે.

## 6. વિતરણ પછીની દેખરેખ

6.1 કેડિટ ફેસિલિટી એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ અને આરબીઆઈ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી સામાન્ય બેંકિંગ પદ્ધતિઓ દ્વારા સૂચવવામાં આવ્યા મુજબ બેંક વિતરણ પછીની દેખરેખ હાથ ધરશે.

6.2 બેંક કેડિટ સુવિધાની સંપૂર્ણ ચુકવણી હેઠળ તમામ સિક્યોરિટીઝને મુક્ત કરશે. જો કે, બેંક હજુ પણ કેટલીક જામીનગીરીઓને કાયદેસરના દાવા તરીકે રાખી શકે છે, જે બેંક સાથે તેમના દ્વારા માણવામાં આવતી અન્ય કેડિટ સુવિધાઓ માટે ઋણલેનારાઓ સામે હોઈ શકે છે, અથવા બેંક સાથે અન્ય ધિરાણકર્તાઓ દ્વારા માણવામાં આવતી સુવિધાઓ માટે સહ-અરજદાર અથવા ગેરેન્ટર તરીકેની તેમની ક્ષમતામાં હોઈ શકે છે. આવી સ્થિતિમાં, ધિરાણ લેનારાઓને એક નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં બેંક પાસેના બાકીના દાવાઓ અંગેની માહિતી હશે, સાથે સાથે એવા દસ્તાવેજો પણ આપવામાં આવશે જેમાં દાવાની સંપૂર્ણ પતાવટ ન થાય ત્યાં સુધી બેંકને સિક્યોરિટીઝને પકડી રાખવાનો કાયદેસરનો અધિકાર પૂરો પાડવામાં આવશે.

6.3 જો બેંક પુનઃચુકવણીને પરત બોલાવવાનો કે તેને વેગ આપવાનો અથવા વધારાની જામીનગીરીઓ અને ઊંચા માર્જિન મેળવવાનો નિર્ણય લે છે, તો તે ધિરાણ સુવિધા સમજૂતીમાં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ વાજબી નોટિસનો સમયગાળો આપશે. કેડિટ ફેસિલિટી એગ્રીમેન્ટમાં જ આવી ઘટનાઓ અગાઉથી નક્કી કરવામાં આવી હોય તો આ નિયમ લાગુ નહીં પડે. આવા કિસ્સામાં, બેંક તેની મુનસફી પ્રમાણે રિકોલ/ઝડપી ચુકવણી કરી શકે છે અથવા વધારાની જામીનગીરીઓ/ઊંચા માર્જિનની માગણી કરી શકે છે.

6.4 જો તમામ બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત અને અન્ય તમામ સંબંધિત ખર્ચાઓને પહોંચી વળ્યા બાદ વધારાની રકમ બાકી રહી જાય, તો તે ઋણલેનારને યોગ્ય રીતે પરત કરવામાં આવશે, જો બેંક પાસે ઋણલેનાર સામે અન્ય કોઈ દાવો ન હોય તો.

## 7. સામાન્ય

- 7.1 ક્રેડિટ ફેસિલિટી એગ્રીમેન્ટ હેઠળ પહેલેથી જ સ્પષ્ટ કરવામાં આવેલી બાબતો સિવાય કે ધિરાણકર્તાની બાબતોમાં બેંક પોતાને સામેલ કરશે નહીં, સિવાય કે બેંકના અભિપ્રાય મુજબ નવી માહિતી જે બેંકના હિતો પર ભૌતિક વિપરીત અસર કરી શકે છે તે સપાટી પર આવી શકે છે. આવા કિસ્સામાં, બેંકને બેંકના હિતની સુરક્ષા માટે જરૂરી માહિતી મેળવવાનો અને મેળવવાનો અધિકાર રહેશે. જો કે આનો અર્થ એ નથી કે બેંકનો કાયદા મુજબની પુનઃપ્રાપ્તિ અને સલામતીના અમલીકરણનો અધિકાર તેમજ જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં નોમિની ડિરેક્ટરની નિમણૂક, આ પ્રતિબદ્ધતાથી પ્રભાવિત થાય છે.
- 7.2 બેંક તેના ધિરાણની કામગીરી હાથ ધરતી વખતે જાતિ, લિંગ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, બેંક સમાજના નબળા વર્ગોને ધિરાણ સાથે જોડાયેલી યોજનાઓમાં ભાગ વેશે/ઓફર કરશે.
- 7.3 ધિરાણ સુવિધાઓની પુનઃપ્રાપ્તિ માટે બેંક પજવણી અથવા બળનો ઉપયોગ કરશે નહીં. તે કાયદા હેઠળનાં તમામ ઉપલબ્ધ માધ્યમોનો આશ્રય વેશે અને તેની બાકી નીકળતી રકમ એકત્ર કરવા અને તેની વસૂલાત કરવા માટે ક્રેડિટ સુવિધા સમજૂતીમાં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ.
- 7.4 ક્રેડિટ ફેસિલિટી એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર રિક્વેસ્ટની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, ઋણલેનાર દ્વારા અથવા અન્ય બેંક તરફથી શરૂ કરવામાં આવી હોય, જે ક્રેડિટ સુવિધાને ટેક-ઓવર કરવાની ઓફર કરે છે, તો બેંકની અંતિમ સંમતિ અથવા વાંધા વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે.
- 7.5 બેંક ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધા (મિલકત, ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ વગેરે જેવી સંપત્તિ સામે લોન) પ્રદાન કરશે અને ઓવરડ્રોન રકમની ગણતરીની પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો આપશે અને ક્રેડિટ સુવિધાની રકમ પર વ્યાજની ગણતરી કેવી રીતે કરવામાં આવશે તે પણ સ્પષ્ટ કરશે.

## 8. બેંકો દ્વારા જાણકારીનું પ્રદર્શન

બેંક સમયાંતરે આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં વ્યાજ દર અને સર્વિસ ચાર્જ સંબંધિત માહિતી પ્રદર્શિત કરશે. બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહક જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે તે માટે નવીનતમ માહિતી તેની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવે.

બેંક તેની વેબસાઇટ પર વિવિધ કેટેગરીની એડવાન્સિસ માટે છેલ્લા ત્રિમાસિક ગાળા માટે કોન્ટ્રાક્ટેડ લોનના વ્યાજના દરની રેન્જ તેમજ આ પ્રકારની લોન માટેના સરેરાશ વ્યાજ દરની રેન્જ પ્રદર્શિત કરશે.

તે સિવાય બેંક તેની વેબસાઇટ પર નીચેની બાબતો મૂકશે:

- લોન અને એડવાન્સિસ સંબંધિત સી.એ.એફ.
- ઋણલેનાર દ્વારા અમલમાં મૂકવાના કોરા કરારની નકલ
- ક્રેડિટ સુવિધાઓને આગળ વધારવા માટેના નિયમો અને શરતો
- પ્રોસેસિંગ ફી અને અન્ય ચાર્જિસ
- લોન અને એડવાન્સિસ પરના વ્યાજ દર

બેંક દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા બેંકની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે અને શાખાઓમાં પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

બેંકે આ નીતિગત દસ્તાવેજમાં સીએએફના નિકાલ માટેની સમયમર્યાદાનો ઉલ્લેખ કર્યો છે અને તે નિર્ધારિત સમયગાળાથી વધુ બાકી સીએએફની સમીક્ષા કરવા માટે એક યોગ્ય મોનિટરિંગ મિકેનિઝમ સ્થાપિત કરશે.

બેંક અરજદારોને તેના ક્રેડિટ નિર્ણયની જાણ કરે તે સમયમર્યાદા નક્કી કરવા સાથે સંબંધિત સત્તા સંબંધિત પ્રોડક્ટ માલિકોને સુપરત કરવામાં આવશે અને તેને લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ અથવા સ્વીકૃતિ રસીદમાં દર્શાવવામાં આવશે જે બેંક દ્વારા ઋણલેનાર સાથે વહેંચવામાં આવી છે.

જો કે, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("આરબીઆઈ")ના નિર્ધારિત ધોરણો અનુસાર, સૂક્ષ્મ અને લઘુ ઉદ્યોગોને ₹25 લાખ સુધીની લોન માટેના ધિરાણના નિર્ણયો 14 કામકાજના દિવસોથી વધુ નહીં હોય.

## 9. ફરિયાદો, તકરારો અને પ્રતિભાવો

બેંક પાસે "ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ" છે જે ગ્રાહકોની ફરિયાદોને નિયંત્રિત કરવા માટે નિવારણ પ્રક્રિયાનું સંચાલન કરે છે. ગ્રાહક તકરાર નિવારણ નીતિ દસ્તાવેજનો ઉદ્દેશ યોગ્ય સેવા પૂરી પાડવા અને સમીક્ષાની વ્યવસ્થા મારફતે ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ફરિયાદોના દાખલાઓને લઘુત્તમ કરવાનો તથા ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે વિવિધ અધિકારીઓની સંપર્ક વિગતોનો ઉલ્લેખ "ગ્રાહક તકરાર નિવારણ નીતિ" માં કરવામાં આવશે. બેંક એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે બેંકનાં અધિકારીઓનાં નિર્ણયોને કારણે ઊભા થયેલા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.

## 10. કી સ્ટેટમેન્ટ/ ફેક્ટ શીટ

બેંક લોન પ્રક્રિયાના દરેક તબક્કે તેમજ કોઈ પણ નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારના કિસ્સામાં તમામ વ્યક્તિગત ઋણધારકોને નિર્ધારિત ફોર્મેટ અનુસાર એક સ્પષ્ટ, સંક્ષિપ્ત, એક પાનાનું મુખ્ય ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ/ ફેક્ટશીટ પ્રદાન કરશે.

## 11. શબ્દકોષ

ટર્મ	વ્યાખ્યા
બેંક	આ એચુ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકનો સંદર્ભ આપે છે
CAF	"ક્રેડિટ એપ્લિકેશન ફોર્મ" નું સંક્ષિપ્ત નામ, પ્રારંભિક ફોર્મનો સંદર્ભ આપે છે અરજદારોએ બેંક પાસેથી ક્રેડિટ સુવિધાઓ મેળવવા માટે ભરવું આવશ્યક છે
CIC	"ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપની" માટે સંક્ષિપ્ત શબ્દ
ક્રેડિટ સુવિધા સમજૂતી	તે બેંક અને ઋણલેનાર વચ્ચેના કાનૂની કરારનો સંદર્ભ આપે છે, જેમાં ક્રેડિટ સુવિધાના વિતરણની શરતો સ્પષ્ટ કરવામાં આવી છે
IBA	"ઇન્ડિયન બેંક્સ એસોસિએશન" નું ટૂંકું નામ
JLG	"સંયુક્ત જવાબદારી જૂથ" માટે એકોનીમ
MCLR	"માર્જિનલ કોસ્ટ ઓફ ફંડ્સ આધારિત ધિરાણ દર" માટે ટૂંકું નામ
આર.બી.આઈ	"રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા" નું સંક્ષિપ્ત નામ

SHG

"સ્વસહાય જૂથ" માટે ટ્રેડું નામ