MAS FINANCIAL SERVICES LIMITED

માસ ફાઈનાન્સીયલ સર્વિસીસ લિમીટેડ

સારા વ્યવહાર માટેના નિયમો

The Power of Distribution

તા.૩૦મી જાન્યુઆરી, ૨૦૧૯ ના રોજની બોર્ડ મીટીંગમાં કરેલ પુનઃવિચારણા

આ નિયમના બધા જ ભાગો તે બધા જ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કે જે ફોન ઉપર, ટપાલ દ્વારા અને અરસપરસ અસર કરનાર ઈલેટ્રોનીક્સ સાધનો મારફત,ઈન્ટરનેટ અથવા અન્ય બીજી કોઈ પધ્ધતિ દ્વારા કરવામાં આવેલ હોય તેને લાગુ પડે છે.

ગ્રાહકો સાથે વચનબધ્ધતા :

૧. ગ્રાહકો સાથે બધી જ રીતે કામ કરતી વખતે યોગ્ય અને વ્યાજબી રીતે એ બાબતની ખાત્રી આપીને વર્તવુ કે,

- આ નિયમોમાં અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ આપવા માટે અમો જે કોઈ વચનબધ્ધતા અને ધોરણો કરેલ છે તેને અમો પૂર્ણ કરીશું તેમજ તેની પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાનો અમારા કર્મચારીઓ અમલ કરે છે.
- અમારા ઉત્પાદન અને સેવાઓ જે તે સુસંગત કાયદાઓ અને નીતિનિયમોનો અમલ કાયદાકીય લખાણ મુજબ તેના હેતુ (ભાવના) પ્રમાણે કરે છે.
- ગ્રાહકો સાથેના અમારા કામો પ્રમાણિકતાના તથા પારદર્શકતાના નીતિનિયમોના સિધ્ધાંતો છે તેના ઉપર આધાર રાખે છે.

૨. અમારા નાણાંકીય ઉત્પાદન અને સેવાઓ ગ્રાહકોને સમજાવવા માટે કરવી પડતી મદદ કરવાનું કામ કરે છે.

- ગ્રાહકોને તેઓના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અંગેની માહિતી નીચે જણાવેલ કોઈપણ એક અથવા તેથી વધુ ભાષામાં આપવી.

  ૧. હિન્દી

  ૨. અંગ્રેજી અથવા

  ૩. યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા

- એ બાબતે ખાત્રી આપીએ છીએ કે અમારી જાહેરાત અને ઉત્પાદન અંગેનું સાહિત્ય તે સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરનારુ નથી.

- ગ્રાહકોને અમારા ઉત્પાદન અને સેવાઓ બાબતની શરતો અંગે ખાત્રી આપવાની કે તથા તેઓને જે કોઈ વ્યાજના દરો / સેવાઓ આપવા માટેની સ્પષ્ટ માહિતી આપવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને એવી માહિતી આપવી કે જે તેઓને લાભદાયી હોય અને તેઓ કઈ રીતે લાભોનો ઉપયોગ કરી શકે અને તેઓની નાણાંકીય ગુંચવણો કઈ છે તેમજ તેઓ પોતાની ભૂલો અંગે કોનો અને કેવી રીતે સંપર્ક કરી શકે ?

૩. ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો અને સેવાઓનો ઉપયોગ કરવા માટે મદદ કરવી.

- તેઓને નિયમિત રીતે યોગ્ય પૂરેપૂરી માહિતી (અપડેટ) પૂરી પાડીને,
- તેઓને વ્યાજના દરોમાં થયેલા ફેરફારો, ચાર્જીસ અથવા શરતો અંગે માહિતગાર રાખવા.

૪. ખોટી રીતે થયેલ વસ્તુઓ માટે તરત જ પધ્ધતિસર કામ લેવુ.

- ભૂલો તાત્કાલિક સુધારવી અને કંપનીની ભૂલના કારણે લેવામાં આવનાર ચાર્જીસ (ખર્ચ) ને રદ કરવા.
- ગ્રાહકની ફરીયાદો અંગે તાત્કાલિક ધ્યાન આપવું.
- ગ્રાહકોને જો સંતોષ થયેલ ના હોય તો તેમની ફરીયાદને કેવી રીતે આગળ મોકલવી તે અંગે જણાવવુ.
- ટેકનીકલ નિષ્ફળતાને કારણે ઉત્પન્ન થયેલી મુશ્કેલીઓનો નિકાલ કરવા માટે યોગ્ય અને વૈકલ્પિક માહિતી પૂરી પાડવી.

૫. નિયમોને જાહેર કરવા માટે કંપનીએ :

- કંપનીના કાઉન્ટર ઉપર અથવા ઈલેકટ્રોનીક સંદેશાવ્યવહાર અથવા તો ઈ-મેઈલ ઉપર વિનંતી કર્યેથી આ નિયમો પૂરા પાડવા.
- એ બાબતની ખાત્રી કરવી કે તેઓના કર્મચારીગણોને કાયદા અંગે જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવા માટે તથા કાયદાનો અમલ કરવા માટે તેઓને તાલીમ આપવામાં આવેલ છે.

૬. ભેદભાવ વગરની નીતિનો સ્વીકાર અને અમલ કરવો :

- કંપની ઉંમર, જાતિ, જ્ઞાતિ, લિંગ, વૈવાહિક દરજ્જો, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ રાખશે નહી.

જાહેર કરવુ અને પારદર્શકતા :

૧. કંપનીએ વ્યાજના દરો, સામાન્ય ફી અને ખર્ચાઓ અંગે માહિતી નીચે જણાવેલી કોઈપણ એક રીતે પૂરી પાડવી જોઈએ.

- તેઓની શાખામાં નોટીસ લગાડીને
- ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઈન મારફત
- નિયુક્ત કરેલ કર્મચારી / હેલ્પ ડેસ્ક મારફત

૨. ભાવિ ગ્રાહકો માટે કંપની નીચે મુજબ કરશે :

- ગ્રાહકોને તેમની જે કોઈ સેવાઓ અને ઉત્પાદનોમાં રસ છે તેની મુખ્ય લાક્ષણિકતા અંગે સ્પષ્ટ માહિતીની સમજણ પૂરી પાડશે.
- ગ્રાહકની જરૂરિયાતને અનુકૂળ થાય તે પ્રમાણે કોઈપણ પ્રકારના ઉત્પાદન અને સેવાની માહિતી પૂરી પાડવી.
- ગ્રાહકોને એવુ જણાવવુ કે તેઓને તેની/તેણીની પાસેથી તે/તેણીની ઓળખ તથા સરનામુ સાબિત કરવા માટે કઈ માહિતી જરૂરી કાયદાકીય, નિયમન કરનાર અને આંતરિક નીતિનો અમલ કરવા માટે જરૂરી છે.

૩. જે લોકો ગ્રાહકો બનેલા છે તેઓને કંપનીએ :

- ઉત્પાદનની મુખ્ય લાક્ષણિકતા અંગે વધુ માહિતી પૂરી પાડવી કે જેમાં લાગુ પડતા વ્યાજના દરો/ફી અને ચાર્જીસનો સમાવેશ થાય છે.

૪. વ્યાજના દરો :

કંપની ગ્રાહકોને નીચેની બાબતો અંગે માહિતી આપશે :

- વ્યાજના દરો કે જે તેના/તેણીના ખાતાને, અને થાપણો તથા લોનને લાગુ પડતા હોય
- જ્યારે તેની/તેણીની થાપણો ઉપર ચૂકવવામાં આવનાર વ્યાજ અથવા તેના/તેણીના લોન ખાતા ઉપર આવનાર વ્યાજની માહિતી.
- તેના/તેણીના ખાતામાં વ્યાજ કઈ રીતે લાગુ પાડવામાં આવેલ છે અને તે વ્યાજની ગણતરીની રીત કઈ છે.

૫. વ્યાજના દરોમાં ફેરફારો :

કંપની જ્યારે તેના ઉત્પાદનો ઉપર વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર કરશે ત્યારે તે અંગે ગ્રાહકોને જાણ કરશે.

૬. ફી અને ચાર્જીસ (ખર્ચાઓ) :

- કંપની તેની શાખાઓમાં જે સેવાઓ મફતમાં આપવામાં આવે છે તેવી સેવાઓની યાદી બોર્ડ ઉપર જાહેર કરશે.
- કંપની તેના ગ્રાહકોને તેના ભાવપત્રકના પરિશિષ્ટમાં જણાવેલ વેરાઓ કે જે તેણે/તેણીએ પસંદ કરેલ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો આપશે.
- કંપનીએ તેના ગ્રાહકોને તેઓએ પસંદ કરેલ ઉત્પાદન /સેવાઓનું નિયમન કરતી કોઈપણ એક શરતનું પાલન નહી કરવા બદલ / ભંગ કરવાના કિસ્સામાં જે કાંઈ દંડ ભરવા માટે જવાબદાર છે તે અંગેની માહિતી પૂરી પાડવી જોઈએ.

૭. ફી અને ચાર્જીસમાં ફેરફારો :

- જો કંપની તેના કોઈપણ પ્રકારના ચાર્જમાં વધારો કરે અથવા નવો ફેરફાર અમલમાં મૂકે તો આવા ફેરફાર કરેલ અને લાદવામાં આવેલ ખર્ચાઓ જે અમલમાં લાવવા અંગેની જાહેરાત એક મહિના પહેલા કરશે.

૮. શરતો અને બોલીઓ :

- ગ્રાહક અથવા સૌપ્રથમ વખત ઉત્પાદન/સેવાનો ઉપયોગ કરે છે તેને સુસંગત શરતો કે જે તે/તેણીએ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કંપનીને જાણ કરેલ હોય, તો તે અંગે તેઓને સલાહ આપવી જોઈએ.
- બધી જ શરતો યોગ્ય અને વ્યાજબી રહેશે અને શક્ય હોય ત્યાં સુધી તેને સરળ અને સાદી ભાષામાં હક્કો, જવાબદારીઓ અને ફરજોને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

૯. શરતોમાં ફેરફારો :

- નીચે જણાવ્યા પૈકી કોઈપણ એક રીતે ગ્રાહકોને શરતોમાં કરવામાં આવેલ ફેરફારો અંગે જાણ કરવાની રહેશે.

  ૧. વ્યક્તિગત જાણ કરીને

  ૨. દરેક શાખામાં નોટીસ બોર્ડ ઉપર મૂકીને,

  ૩. ઈન્ટરનેટ મારફત કે જેમાં ઈ-મેઈલ અને વેબસાઈટનો સમાવેશ થાય છે.

  ૪. વર્તમાનપત્ર દ્વારા

- સામાન્ય રીતે, જરૂરી ફેરફારોની જાણ કરીને તેને ભાવિ અસરથી અમલમાં મૂકવા જોઈએ.

- જો કોઈપણ પ્રકારના ફેરફારો નોટીસ આપ્યા વગર કરવામાં આવેલા હોય તો આવા ફેરફાર અંગેની જાહેરાત ૩૦ દિવસમાં કરવી જોઈએ. જો આવો ફેરફાર ગ્રાહકના ગેરલાભમાં હોય તો તે/તેણી તેનુ/તેણીનું ખાતુ બંધ કરવાની અથવા ચાલુ રાખવા અંગેની નોટીસ આપ્યા વગર ૬૦ દિવસની અંદર અથવા અને કોઈપણ જાતના વધારાના ચાર્જીસ અથવા તો વ્યાજ આપ્યા વગર તે બંધ કરી શકશે.
- એક વર્ષની અંદર કોઈપણ મોટો ફેરફાર અથવા નાના ફેરફારો કરવામાં આવશે તો તે અંગેની જાણ ગ્રાહકને વિનંતી કર્યેથી કરવામાં આવશે અને નવી શરતો અથવા ફેરફારના ટૂંકસારની નકલ તેઓને પૂરી પાડવામાં આવશે.

વિજ્ઞાપન, બજાર અને વેચાણો :

૧. કંપની

- એ બાબતની ખાત્રી કરશે કે બધી જ જાહેરાતમાં વેચાણ કરવા માટેની ચીજવસ્તુઓ સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરનાર નથી.
- કોઈપણ માધ્યમમાં કોઈપણ જાહેરાત અને તેમાં વધારો કરનાર સાહિત્ય કે જે સેવા અથવા ઉત્પાદન અંગે ધ્યાન દોરે છે અને જેમાં વ્યાજના દરને લગતો સમાવેશ થાય છે ત્યારે કંપની બીજી કોઈપણ ફી અને ખર્ચાઓ લાગુ પડશે કે કેમ તે અંગેની જાણ કરશે તેમજ વિનંતી કરવાથી જરૂરી શરતો અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો પ્રાપ્ત કરી શકશે.
- જો કંપની ત્રીજા પક્ષકારની સેવાઓનો ઉપયોગ સેવાઓને ટેકો આપવા માટે કરે તો કંપનીને ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી અંગેની જરૂરિયાત રહેશે કે અને તે અંગેનું કામ કંપની ગુપ્તતાના અને સલામતીના પ્રમાણ મુજબ કરશે તે પ્રમાણે આવા ત્રીજા પક્ષકારો ગ્રાહકની ખાનગી માહિતી મેળવવાનુ કામ કરશે.
- ગ્રાહકો પાસેથી કંપનીના પ્રતિનિધિ / કુરીયર અથવા ડીએએસ નાઓ કોઈપણ રીતે અયોગ્ય વર્તણૂકમાં જોડાયેલા છે અથવા તો તેઓએ નિયમનો ભંગ કરીને કોઈ કામ કરેલ હોય, તો તે અંગે કોઈપણ પ્રકારની ફરીયાદ પ્રાપ્ત કરવાની તેમજ તે અંગે તપાસ કરવા માટે અને ફરીયાદ અંગે કામ કરવા માટે તેમજ થયેલ નુકસાન ભરપાઈ કરી આપવા માટે યોગ્ય પગલા લેવામાં આવશે.

ખાનગીપણુ અને ગુપ્તતા :

૧. ગ્રાહકોની બધી જ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત રાખવામાં આવશે અને તે અંગેના માર્ગદર્શન સિધ્ધાંતો અને નિયમોનો અમલ કરીને આપવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહકના ખાતાઓ

કે જે ગ્રાહકોએ પૂરા પાડેલા હોય તેને લગતી માહિતી કે વિગતો નીચે જણાવેલ કિસ્સાઓ સિવાય અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિને કોઈપણ પ્રકારે જાહેર કરશે નહી કે જેમાં બીજી કંપનીઓનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવેલ હોય :

- જો માહિતી કાયદા પ્રમાણે આપવાની હોય
- જો જાહેર જનતાને માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ હોય, તો
- જો કંપનીના હિતમાં માહિતી આપવાની જરૂર હોય, પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહકને લગતી માહિતી આપવાના અથવા તેના ખાતાને લગતી માહિતી કોઈપણ વ્યક્તિને આપવા માટે થવો ન જોઈએ કે જેમાં માર્કેટીંગના હેતુઓ માટે જૂથમાંની બીજી કંપનીઓનો પણ સમાવેશ થાય છે.
- જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવાનું કહે તો ગ્રાહકની પરવાનગીથી તેની માહિતી જાહેર કરી શકાશે.
- જો કંપનીને ગ્રાહકો વિશે માહિતી આપવાનું કહેવામાં આવે તો તે આપતા અગાઉ કંપની તેની/તેણીની પરવાનગી પ્રાપ્ત કરશે.
- કંપની પાસે તેના/તેણીની રહેલ વ્યક્તિગત માહિતી જોવા/વાંચવા માટે ગ્રાહકને અસ્તિત્વમાં રહેલ પ્રવર્તમાન માળખા હેઠળ તેના/તેણીના હક્કો અંગે જાણ કરવામાં આવશે.
- કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ બજારના હેતુઓ માટે કોઈપણ વ્યક્તિ પાસે કરશે નહી કે જેમાં બીજા હાઉસીંગ ફાઈનાન્સ કોર્પોરેશનોનો (એચએફસી) સમાવેશ થતો હોય સિવાય કે ગ્રાહક આમ કરવા માટે તેઓને ખાસ સત્તા આપે.

૨. શાખા સંદર્ભની સંસ્થાઓ:

- જ્યારે ગ્રાહક ખાતુ ખોલાવે છે ત્યારે કંપની તેને /તેણીને જાણ કરશે કે જ્યારે કંપનીએ તેની / તેણીના ખાતાની વિગતો શાખ સંદર્ભની સંસ્થાઓને આપવી કે જે અંગે કંપની તેમની પાસેથી કદાચ તપાસ કરે.
- કંપની શાખના સંદર્ભ માટેની સંસ્થાઓને ગ્રાહકના વ્યક્તિગત દેવા અંગેની માહિતી જો તે દેવુ ધરાવતા હોય, તો તે તેને આપે, જો

  ૧. ગ્રાહક તેના/તેણીની પૈસા ચૂકવવાની બાબતમાં પાછો પડે. (અનિયમિત હોય)

  ૨. દેવાની રકમ અંગે તકરાર ન હોય

૩. ગ્રાહકે એવી દરખાસ્ત કરેલી ના હોવી જોઈએ કે કંપનીને તેની માંગણી અનુસાર તેના/તેણીના દેવાની ચૂકવણી માટે સંતોષ થયો હોય.

- કંપની શાખના સંદર્ભ માટેની સંસ્થાઓ ગ્રાહકના ખાતા વિશે બીજી માહિતી ગ્રાહકે તેની/તેણીની પરવાનગીથી આપશે.
- શાખના સંદર્ભની સંસ્થાઓને જે કોઈ માહિતી કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી હશે તેની નકલ ગ્રાહક દ્વારા માંગણી થયેથી ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.

લેણાની ઉઘરાણી :

૧. જ્યારે લોન આપવામાં આવે છે ત્યારે કંપનીએ ગ્રાહકને રકમ ફરીથી ચૂકવણી કરવાની પ્રક્રિયા, તથા તેના સમયગાળા અંગે સમજાવવાનું રહેશે. તેમછતાં, જો ગ્રાહક ફેરચૂકવણીના નક્કી કરેલા સમયને વળગી રહે નહી તો, દેશના કાયદા મુજબ નક્કી કરેલ પ્રક્રિયાનો અમલ લેણી રકમ વસુલ કરવા માટે કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં તે/તેણી ગ્રાહકને નોટીસ મોકલીને જાણ કરવાની અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લેવાનુ અને /અથવા જો કંઈ જામીનગીરી હોય તો તેનો ફરી કબજો લેવા અંગેનો સમાવેશ થશે.

૨. કંપનીની નાણાં ઉઘરાવવાની નીતિ વિનય, વિવેક, યોગ્ય વર્તણૂંક અને સમજાવટ ઉપર આધારિત રહેશે. કંપનીએ ગ્રાહકના વિશ્વાસને પ્રોત્સાહન આપવા તેમજ લાંબાગાળાના સંબંધો ચાલુ રાખવામાં માનવુ જોઈએ. કંપનીના કર્મચારીગણ અથવા કોઈપણ વ્યક્તિ કે જેને કંપની વતી લેણાઓ અથવા જામીનગીરીનો ફરી કબજો લેવા માટે પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે સત્તા આપેલી હોય તે તેની /તેણી માટે ઓળખાણ આપશે અને વિનંતી કર્યેથી કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલ અધિકૃત કાગળ બતાવશે તેમજ તે/તેણી કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલ પોતાનું ઓળખપત્ર અથવા તો કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલ સત્તા અંગેનો કાગળ બતાવશે. કંપની લેણા અંગેની બધી જ માહિતી ગ્રાહકોને પૂરી પાડશે અને લેણી રકમ ચૂકવી આપવા માટે જરૂરી નોટિસ આપવા કંપની પ્રયત્ન કરશે.

૩. કંપનીના કર્મચારીગણના બધા જ માણસો અથવા કોઈપણ વ્યક્તિ કે જેને કંપનીએ ઉઘરાણી કરવા માટે અને/અથવા જામીનગીરીનો ફરી કબજો લેવા માટે પ્રતિનિધિત્વ આપેલ હોય અને સત્તા આપેલી હોય તેઓએ નીચે જણાવેલ માર્ગદર્શિકાઓનો અમલ કરવો જોઈએ.

- સામાન્ય રીતે ગ્રાહકનો સંપર્ક તેની/તેણીની પસંદગીના સ્થળે કરવામાં આવશે અને કોઈપણ નક્કી કરેલ સ્થળની ગેરહાજરીમાં તેની/તેણીના ઘરે તેમનો સંપર્ક કરવામાં આવશે અને જો તે/તેણી તેઓના ઘરે મળી આવે તેમ ન હોય તો તે/તેણીના ધંધાના / વ્યવસાયના સ્થળે તેમનો સંપર્ક કરવામાં આવશે.

- કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા અંગેની જાણ ગ્રાહકને પ્રથમ તબક્કે કરવી જોઈએ.
- ગ્રાહકના ખાનગીપણાને માન આપવુ જોઈએ.
- ગ્રાહક સાથેની વાતચીત સભ્યતાવાળી રીતથી કરવામાં આવશે.
- કંપનીના પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકનો સંપર્ક ૭-૦૦ થી ૧૯-૦૦ કલાકો વચ્ચે કરશે સિવાય કે ખાસ સંજોગોમાં ગ્રાહકના ધંધાના અથવા વ્યવસાયના સમયે સંપર્ક કરવાની જરૂર હોય.
- શક્ય હોય ત્યાં સુધી ખાસ સમયે અથવા ખાસ સ્થળે ટેલિફોન નહી કરવાની ગ્રાહકની વિનંતીને સ્વીકારવી જોઈએ.
- ટેલિફોનનો સમય અને સંખ્યાઓ તેમજ વાતચીતની વિગતો અંગે લખાણ રાખવામાં આવશે.
- લેણા અંગે પરસ્પર સ્વીકાર્ય હોય તે રીતે તેમજ સામાન્ય રીતભાત મુજબ તકરારો અથવા મતભેદોનું નિરાકરણ કરવા માટે બધી જ મદદ આપવામાં આવશે.
- લેણી રકમની ઉઘરાણી કરવા માટે ગ્રાહકના સ્થળે મુલાકાત દરમ્યાન શિષ્ટાચાર અને સભ્યતાપૂર્વકનું વર્તન કરવુ જોઈએ.
- અયોગ્ય પ્રસંગ જેવા કે કુટુંબમાં મરણ અથવા તો બીજા આપત્તિજનક પ્રસંગે લેણી રકમ વસુલ કરવા માટેના ટેલિફોન / મુલાકાતો કરવાનું ટાળવુ જોઈએ.

ફરીયાદ અને તેના કારણો :

૧. આંતરિક પ્રક્રિયાઓ :

- જો ગ્રાહક ફરીયાદ કરવા માંગતા હોય તો તે/તેણીને કહેવુ જોઈએ કે,

  ૧. ફરીયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ ?

  ૨. ક્યાં ફરીયાદ કરી શકાય ?

  ૩. જવાબ અંગે ક્યારે અપેક્ષા રાખવી ?

  ૪. જવાબ માટે કોને મળવું ?

  ૫. જો ગ્રાહકને ફરીયાદના પરિણામ અંગે સંતોષ ન હોય, તો શું કરવું ?

  ૬. ગ્રાહકની પાસે કોઈપણ સવાલો હોય તો તેના સંદર્ભમાં કંપનીના કર્મચારીઓ ગ્રાહકને મદદ કરશે.

- ફરીયાદનું ઝડપી અને યોગ્ય રીતે નિરાકરણ થાય તે માટે કંપનીની પ્રક્રિયા અંગેની માહિતી કઈ જગ્યાએથી મળશે તે અંગે ગ્રાહકને જાણ કરવી જોઈએ.

- જો ગ્રાહક પાસેથી ફરીયાદ લેખિતમાં મળેલ હોય તો કંપની તે/તેણીને આ ફરીયાદ મળ્યા અંગેની પહોંચ/જવાબ અઠવાડિયામાં મોકલવા માટે પ્રયત્ન કરશે. જો ફરીયાદ કંપનીના નક્કી કરેલ ફોન ઉપર હેલ્પડેસ્ક ખાતે અથવા ગ્રાહકને સેવા આપવાના નંબર ઉપર ફોનથી કરેલ હોય તો ગ્રાહકને ફરીયાદનો નંબર આપવામાં આવશે અને વ્યાજબી સમયની અંદર જે પ્રગતિ થયેલ હશે તેની જાણ કરવામાં આવશે.
- ફરીયાદની વિગતો તપાસ્યા બાદ કંપની ગ્રાહકને તેનો આખરી જવાબ અથવા ખુલાસો મોકલશે કે શા માટે કંપનીને જવાબ આપવા માટે વધારે સમયની જરૂર છે અને કંપની ફરીયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર તે અંગે પ્રયત્ન કરશે અને તે/તેણીને જાણ કરવામાં આવશે કે જો તે/તેણીને સંતોષ થયેલ ન હોય તો તે/તેણીએ કેવી રીતે તેની/તેણીની ફરીયાદ આગળ કરવી જોઈએ.

તમારા ગ્રાહકને ઓળખવા (કેવાયસી) અંગેની માર્ગદર્શિકાઓ :

૧. ખાતુ ખોલતા અને ચાલુ કરતા પહેલા કંપની ‘‘તમારા ગ્રાહકને ઓળખો’’ હેઠળની માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ કંપની જરૂરી ખંત મુજબ કાર્ય કરશે.

- આવુ કરવા માટે કંપની ગ્રાહકને જરૂરી દસ્તાવેજો અથવા સાબિતીઓ રજૂ કરવા માટે કહેશે.
- કંપનીના કેવાયસી પ્રમાણે, એન્ટી મની લોન્ડરીંગ અથવા અન્ય કાયદાકીય જરૂરિયાતો મુજબ માહિતીઓ મેળવવી. કોઈપણ કિસ્સામાં જો વધારાની માહિતી માગવામાં આવે તો તે અલગથી માંગવામાં આવશે અને આવી વધારાની માહિતી મેળવવા માટેનો હેતુ અમે જણાવીશું. આવી માહિતી આપવી તે સ્વૈચ્છિક રહેશે.
- ગ્રાહકને ખાતુ ખોલાવવા માટેના ફોર્મ અને બીજી વસ્તુઓ આપવી. તેમાં જરૂરી વિગતવાર માહિતી તેમજ ચકાસણી કરવા માટે રજૂ કરવાના દસ્તાવેજો અને /અથવા KYC ની જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટેના રેકર્ડ અંગેની વિગતો જણાવવામાં આવશે.

ધિરાણો (લોન):

૧. કંપની કોઈપણ નાણાં ઉછીના આપે તે પહેલા તેણે એ બાબત અંગે આકારણી કરવી જોઈએ કે ગ્રાહક તેની ફેરચૂકવણી કરવા માટે સમર્થ છે કે કેમ ? જો કંપની ગ્રાહકને લોન આપી શકે તેમ ન હોય તો તે લોન નહી આપવા માટેના કારણો જણાવશે. જો ગ્રાહક એવુ ઈચ્છતા હોય કે પોતાની જવાબદારી માટે કંપનીએ ગેરંટી અથવા અન્ય બીજી જામીનગીરી સ્વીકારવી જોઈએ. કંપની ગ્રાહકને તેની નાણાંકીય સધ્ધરતા અંગેની ખાનગી માહિતી એવી વ્યક્તિને આપવા માટે જણાવશે

કે જે વ્યક્તિ ગેરંટી અથવા બીજી જામીનગીરી આપે છે તેમને અથવા તો તેઓના કાયદેસરના સલાહકારને આપવા માટે ગ્રાહકને પરવાનગી આપવા માટે જણાવશે. કંપની પણ કદાચ..

- ગ્રાહકોને વ્યક્તિગત કાયદાકીય સલાહ લેવા માટે પ્રોત્સાહન આપશે કે જેથી કરીને એ બાબત અંગે ખાત્રી કરી શકાય કે તેઓ તેમની કબૂલાતો અને તેમના નિર્ણય અંગેના શક્ય પરિણામોને તેઓ સમજે છે.
- ગ્રાહકોને એવુ કહો કે ગેરંટી અથવા બીજી જામીનગીરી આપનાર તમારા જેટલા જવાબદાર બને છે અને
- તેમને કહો કે તેમની શું જવાબદારીઓ બનશે.

૨. ધિરાણ માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયાઓ :

- લોનની માંગણીના સમયે, કંપની લાગુ પડતા વ્યાજના દરો વિશે તેમજ ફી/ખર્ચાઓ કે જે લોનની અરજીની પ્રક્રિયા દરમ્યાન ચૂકવવાપાત્ર હોય તે અંગે તેમજ અગાઉથી ચૂકવણીના વિકલ્પો અને ખર્ચાઓ જો કોઈ થતા હોય, તો તે અંગેની તેમજ અન્ય બાબતો કે જે નાણાં ઉછીના લેનારના હિતને અસર કરતી માહિતી આપશે જેથી કરીને અર્થપૂર્ણ સરખામણી બીજી કંપનીઓ સાથે કરી શકાય અને આપવામાં આવેલ માહિતી અંગે ગ્રાહક દ્વારા નિર્ણય લઈ શકાય.
- કંપનીએ એવી પ્રથા પણ અપનાવવી જોઈએ કે બધી લોનની અરજીઓ મળ્યા અંગેની સ્વીકૃતિની પહોંચ નક્કી કરેલા સમયમાં આપવી જોઈએ અને લોન અરજીનો નિકાલ કેટલા સમયમાં કરવામાં આવશે તે અંગેની જાણ પહોંચમાં કરવી જોઈએ.
- સામાન્ય રીતે લોનની અરજીની પ્રક્રિયા માટે બધી જ જરૂરી વિગતો અરજી સાથે કંપની દ્વારા એકઠી કરવામાં આવશે. કોઈપણ કિસ્સામાં જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય તો ગ્રાહકને એવુ જણાવવુ જોઈએ કે આ અંગે તેનો સંપર્ક ફરીથી તાત્કાલિક કરવામાં આવશે.
- કંપની ગ્રાહકને તેની લોન મંજૂર થયા અંગેની જાણ શરતો સહિત કરશે.
- વિનંતી કર્યેથી કંપની પોતાના ખર્ચે ગ્રાહકે કરેલી બધી જ લોનના દસ્તાવેજની પ્રમાણિત નકલો તેમજ લોનના દસ્તાવેજમાં જણાવેલા બધા જ બિડાણોની પ્રમાણિત નકલો મોકલી આપશે.

- નાણાં ઉછીના આપવાની બાબતમાં કંપની લિંગ, જ્ઞાતિ અને પ્રદેશના કારણમાં કોઈ ભેદભાવ રાખશે નહી. તેમ છતાં તે બાબત કંપનીને સમાજના વિવિધ વિભાગો માટે ઘડેલી યોજનાઓમાં દાખલ થવા માટે અથવા તો ભાગ લેવા માટે બાકાત રાખતી નથી.
- બધી લેણી રકમની ચૂકવણી પૂરી થયા બાદ અથવા તો લોનની બાકી રહેલી રકમ મળી ગયા પછી કંપનીએ તેના વ્યાજબી હક્ક અથવા અન્ય બીજા કોઈપણ હક્ક જે કંપનીને નાણાં ઉછીના લેનાર સામે મળેલા હોય તે ચૂકવણી કરવાની શરતે બધી જ જામીનગીરીઓ તાત્કાલિક મુક્ત કરવી જોઈએ. જો આવુ નુકસાન ભરપાઈ કરી આપવાના હક્કનો ઉપયોગ કરેલ હોય તો આ અંગે નાણાં ઉછીના લેનારને બાકી રહેલા હક્કદાવા વિશે સંપૂર્ણ માહિતી સહિત એ શરતોથી નોટીસ આપવામાં આવશે કે જે શરતો હેઠળ કંપનીના હક્કદાવાનો નિકાલ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી તે જામીનગીરીઓ કંપની પોતાની પાસે રાખવા માટે હક્કદાર છે.

૩. જામીન થનાર વ્યક્તિઓ :

જ્યારે વ્યક્તિ લોન માટે જામીન થયેલ છે તેવુ ધ્યાનમાં આવે ત્યારે તેને/તેણીને નીચેની માહિતી અંગે જણાવવું જોઈએ કે,

- જામીનદાર તરીકેની તેની /તેણીની જવાબદારી
- જવાબદારીની રકમ કે જે તે /તેણી, પોતે જાતે તેની /તેણી માટે કંપનીને ચૂકવણી કરવાની કબૂલાત કરશે.
- કંપની તેને /તેણીને તેની /તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે સંજોગોવસાત્ બોલાવશે.
- જો તે /તેણી જામીનદાર તરીકે કંપનીને રકમ ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય તો તેના / તેણીના બીજા નાણાં માટે કંપની પાસે ઉપાયો છે કે કેમ ?
- જો તે /તેણી ની જામીનદાર તરીકેની જવાબદારીઓ ખાસ જથ્થા પૂરતી છે અથવા તો અમર્યાદિત છે.
- સમય અને સંજોગો કે જેમાં તેની /તેણીની જામીનદાર તરીકેની જવાબદારીઓમાંથી મુક્ત થયેથી કંપની તેને/ તેણીને તે અંગેની જાણ કરશે.
- કંપની તેને /તેણીને નાણાં ઉછીના લેનારની નાણાંકીય સ્થિતિમાં થયેલ કોઈપણ મહત્ત્વના વિપરીત ફેરફારો અંગે જાણ કરશે કે જે માટે તે/તેણી જામીનદાર થયેલ છે.

સામાન્ય :

કંપની ગ્રાહકને માહિતી આપશે.

- તેના ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતા સમજાવશે કે જેમાં લાગુ પડતી ફી અને ખર્ચાનો સમાવેશ થતો હોય છે કે જે લોન મંજૂર કરતી વખતે જાણકારી આપવા માટે થાય છે.
- ગ્રાહકને સલાહ આપો કે કંપનીને કઈ માહિતી/દસ્તાવેજની જરૂરિયાત તેની/તેણી પાસેથી છે કે જેથી કરીને તે/તેણી અરજી કરવા સક્ષમ બને. ગ્રાહકને તેની /તેણીની પાસેથી તે/તેણીના ઓળખ અંગે, સરનામા, નોકરી વિગેરે માટે કયા દસ્તાવેજની જરૂર છે તે અંગે તથા અન્ય કોઈ બીજા દસ્તાવેજ કે જે કાયદાકીય સત્તાધીશો દ્વારા જણાવેલા હોય તે અંગેની જરૂરિયાત માટે ગ્રાહકને સલાહ આપવી જોઈએ, જેથી કરીને કાયદાકીય નિયમન અંગેની જરૂરિયાતોનું પાલન કરી શકાય.
- જો કંપનીને જરૂરી જણાય તો તેના/તેણીના ઘરે અને /અથવા ધંધાના ટેલિફોન નંબર ઉપર અને/અથવા શારીરિક રીતે તે/તેણીના રહેઠાણની મુલાકાત લઈને અને/અથવા ધંધાના સ્થળની મુલાકાત આ હેતુ માટે નીમાયેલ સંસ્થા મારફતે લઈને લોનની અરજીમાં તે/તેણી એ જણાવેલ વિગતોની ચકાસણી કરી શકશે.
- ગ્રાહકને એ બાબત અંગે માહિતગાર કરવા જોઈએ કે ગ્રાહકના ખાતામાંના વ્યવહાર અંગે જો કંપનીને પોલીસ/બીજી તપાસ કરનાર સંસ્થાઓ મારફતે તપાસ કરવાની જરૂર લાગે તો તેમાં તેણે સહકાર આપવો.
- કંપનીએ ગ્રાહકને સલાહ આપવી જોઈએ કે જો ગ્રાહક છળકપટવાળા કાર્ય કરે તો તે/તેણી તેના/તેણીના ખાતામાં થયેલ તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વ્યાજબી કાળજી વગર કાર્ય કરે અને તેના કારણે કોઈ નુકસાન થાય તો ગ્રાહક તે માટે જવાબદાર રહેશે.
- કંપનીએ લોનની અરજી મળ્યા અંગેની પહોંચ આપવી જોઈએ. આવી પહોંચમાં લોનની અરજીનો નિકાલ કેટલા સમયમાં થશે તેનો પણ સમાવેશ કરવો જોઈએ.
- કંપનીએ નાણાં ઉછીના લેનારને લેખિતમાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્ય રીતે નીચેની બાબતો અંગે જાણ કરવી જોઈએ જેમકે,

  (એ) મંજૂર કરેલ લોનની રકમ

  (બી) શરતો અને બોલીઓ (વાર્ષિક દર સહિત)

(સી) તે લાગુ પાડવાની રીત અને

નાણાં ઉછીના લેનાર દ્વારા આ શરતો સ્વીકારવામાં આવેલ છે તે અંગેનો કાગળ રેકર્ડમાં રાખવો જોઈએ.

- વધુમા કંપની પાસે ફરજિયાત ફરીયાદનું નિરાકરણ કરવા માટેની વ્યવસ્થા હોવી જોઈએ. આ વ્યવસ્થા હેઠળ ગ્રાહકો તેમના પ્રશ્નો /તકરારો /વિનંતીઓ કંપનીની શાખા કચેરીએ મોકલી શકે. ત્યારબાદ શાખાના અધિકારીઓ તેવા પ્રશ્નો/તકરારો /વિનંતીઓને લાગતા-વળગતા ખાતામાં મોકલશે. ત્યારબાદ આવા પ્રશ્નોનો નિકાલ ગ્રાહક સાથેના સંબંધ ધરાવતા વ્યવસ્થાપકના ખાતા (સીઆરએમ) દ્વારા કરવામાં આવશે. કોઈપણ કિસ્સામાં જો પ્રશ્નને ઉચ્ચ જગ્યાએ મોકલવાની જરૂર જણાય તો તેને ગ્રાહક સાથે સંબંધ ધરાવતા વ્યવસ્થાપકના ખાતા (સીઆરએમ)માં સીઆરએમ ના વડા પાસે મોકલવામાં આવશે અને છેવટે તેને મુખ્ય ઓપરેટીંગ ઓફીસર (સીઓઓ) પાસે મોકલામાં આવશે.
- જો પ્રશ્નોનો નિકાલ કોઈપણ સ્તરે (જગ્યાએ)ન થાય તો તેને મેનેજર - વ્યવસ્થાપક પાસે નીચેના સરનામે મોકલી શકાય.

પ્રતિશ્રી,
સીનીયર મેનેજર CRM
માસ ફાઈનાન્સીયલ સર્વિસ લિમીટેડ,
ચોથો માળ, નારાયણ ચેમ્બર્સ,
પતંગ હોટલની પાછળ, આશ્રમ રોડ,
અમદાવાદ-૩૮૦૦૦૯.
ફોન : ૦૭૯-૪૧૧૦૬૫૦૦
E-mail: mfsl@mas.co.in