

**વ્યવસાયિક સંવાદતાઓ (બીસી) દ્વારા ઉદ્ભવેલા ગ્રાહકો માટે IBL (આઈબીએલ)
(આઈબીએલ) ની ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા**

પરિચય

ઈન્ડસલેન્ડ બેંક લિ. ("IBL (આઈબીએલ)") અથવા "અમે" અથવા "અમારું") માનવું છે કે મૂળભૂત નાણાકીય સેવાઓનો એક્સેસ સમાજના આર્થિક રીતે નબળા વર્ગના પરિવારો માટે આર્થિક તકોમાં નોંધપાત્ર વધારો કરી શકે છે અને બદલામાં તે વિભાગને તેમનું જીવન સુધારવામાં મદદ કરે છે: IBL (આઈબીએલ) નાણાકીય સેવાઓ પ્રદાન કરે છે. કથિત પરિવારોને અને તેમના નેટવર્કનો ઉપયોગ તેઓને જરૂરી ચીજવસ્તુઓ અને સેવાઓનો એક્સેસ આપવા અને જીવનધોરણ સુધારવા માટે આવક પેદા કરવા માટે કરે છે. IBL (આઈબીએલ) તેના નીચેના મુખ્ય મૂલ્યોનું પાલન કરીને તેના વ્યવસાયના ઉદ્દેશ્યને અનુસરે છે:

- ✓ સાચું ધ્યાન - ગ્રાહક પ્રથમ: અમારા ઉત્પાદનો, પ્રક્રિયાઓ અને લોકો બધા ગ્રાહક માટે ઉચ્ચતમ મૂલ્ય બનાવવા પર કેન્દ્રિત છે. આમાં ગ્રાહકોનો આદર કરવો, ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને સમજવી અને ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક બનવું સામેલ છે.
- ✓ સાચો અર્થ - હંમેશા નૈતિકતા: અમે હંમેશા અમારા તમામ સંબંધોમાં નૈતિક વ્યવહારનું પાલન કરીશું, જેમાં કાયદાનું પાલન અને ભાવના બંનેનો સમાવેશ થાય છે. આમાં લાંચ ન આપવી, કમિશન ન આપવું કે ન લેવું અથવા અન્ય કોઈપણ શોર્ટ-કટ ન લેવાનો સમાવેશ થાય છે
- ✓ સાચો માર્ગ - સુસંગત ગુણવત્તા: અમારી પાસે પ્રમાણિત પ્રક્રિયાઓ હશે કારણ કે આ અમને સૌથી વધુ ગ્રાહકો સુધી અસરકારક રીતે પહોંચવામાં સક્ષમ બનાવશે. અમે નવીનતાને પ્રોત્સાહન આપીશું પરંતુ તે રીતે કે એ સતત ગુણવત્તાની ખાતરી કરે.

અખંડિતતા, પારદર્શિતા, ન્યાયી વ્યવહાર અને નૈતિક વર્તણૂકના ઉચ્ચતમ ધોરણોનું પાલન એ અમારા બિઝનેસ મોડેલ માટે આધારભૂત પાયો છે.

અમારી બેંકની પ્રતિબદ્ધતા નીચે મુજબ છે:

- તેના તમામ ગ્રાહકો સાથે સંપૂર્ણ નિષ્પક્ષતા અને આદર સાથે વર્તે.
- ગ્રાહકો સાથેના તમામ સંચાર (મૌખિક અથવા લેખિત) સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોય.
- જાતિ, ભાષા, સંપ્રદાય, ધર્મ અને લિંગના આધારે તેના ગ્રાહકો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં.
- માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન મંજૂર કરશે જે રૂ. 3,00,000/- સુધીની વાર્ષિક પારિવારિક આવક ધરાવતા પરિવારને કોલેટરલ ફ્રી લોન તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે. આ હેતુ માટે, ઘરનો અર્થ વ્યક્તિગત કુટુંબ એકમ, એટલે કે પતિ, પત્ની અને તેમના અપરિણીત બાળકો હોવા જોઈએ.)
- માઇક્રો ફાઇનાન્સ લોન માટે કુટુંબની માસિક લોનની જવાબદારીઓની પુનઃચુકવણીને કારણે આઉટફ્લોને મહત્તમ 50% સુધી મર્યાદિત કરશે.
- સમયસર અને સચોટ ડેટા સીઆઈસીને સુપરત કરશે.

લોન અરજી, મૂલ્યાંકન/મંજૂરી, વિતરણ અને નિયમો અને શરતો:

- વિના મુલ્યે તાલીમ પૂરી પાડે છે અને લોનના વિતરણ પહેલા ગ્રાહકોને લોન/અન્ય ઉત્પાદનો સંબંધિત પ્રક્રિયાઓ અને સિસ્ટમોથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ કરે છે.
- લોન અરજી ફોર્મમાં તમામ જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ સ્પષ્ટ અને પારદર્શક રીતે કરવામાં આવે છે જેથી ગ્રાહક તેને સમજી શકે.
- આઇબીએલ તમામ લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્વીકૃતિ પૂરી પાડે છે, લોનની મંજૂરીનો દરજ્જો આપે છે અને લોન ડોક્યુમેન્ટની નકલ રજૂ કરે છે.
- લોનની મંજૂરી અને વિતરણ સહિત તમામ વ્યવહારો પારદર્શક રીતે થાય તેની ખાતરી કરશે.

લોનના નિયમો અને શરતો / લોન કાર્ડ / મુખ્ય ફેક્ટશીટમાંની જાહેરાતો:

IBL (આઇબીએલ) દરેક ગ્રાહકને લોનના નિયમો અને શરતોની નકલ અને પાસબુક/લોન કાર્ડ જેમાં ચુકવણીનું શેડ્યૂલ, કિંમત પર એક સરળ ફેક્ટશીટ અને વિતરિત લોન માટે નિયમો અને શરતો પ્રદાન કરે છે.

- આઇબીએલ બોર્ડ દ્વારા માન્ય ભાવોની નીતિ અને ઉત્પાદન કાર્યક્રમો મુજબ વ્યાજ દર લે છે. નિયમનકારી અને વૈધાનિક માર્ગદર્શિકાને અનુરૂપ છે.
- આઇબીએલ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાને અનુરૂપ બોર્ડ દ્વારા માન્ય ભાવોની નીતિ અને ઉત્પાદન કાર્યક્રમો મુજબ પ્રોસેસિંગ ફી લે છે.
- સરળ ફી ફેક્ટશીટમાં વ્યાજ, પ્રોસેસિંગ ફી અને વીમા પ્રીમિયમના દર અને લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ, લોન કાર્ડ, વગેરેમાં અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો જાહેર કરે છે.
- પ્રાપ્ત હપ્તાઓ અને અંતિમ ડિસ્ચાર્જ સહિત તમામ ચુકવણીની સ્વીકૃતિ;
- IBL (આઇબીએલ) ગ્રાહકને વિતરણ અનુસૂચિ, વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર વગેરે, જો કોઈ હોય તો તેની સૂચના આપે છે.
- આઇબીએલ પાસે માઇક્રો ફાઇનાન્સ અને નોન-એમ્પ્લોયેડ લોન માટે લોન નિયમો અને શરતોનું પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ હશે, જે ઋણલેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં હશે.
- IBL (આઇબીએલ) તેના ગ્રાહકને વીમાની પસંદગી કરવાનો વિકલ્પ આપે છે અને જે ગ્રાહકોએ પસંદ કર્યું છે તેમના માટે માત્ર બિન-રિફંડપાત્ર લાગુ ટર્મ વીમા પ્રીમિયમ એકત્રિત કરે છે, જેમ કે ગ્રાહક અને તેના જીવનસાથીના વીમા કવચ માટે વીમાદાતા દ્વારા ચાર્જ કરવામાં આવે છે જે લોનની મુદત માટે લાગુ પડે છે;
- માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે હપ્તાની આવર્તન દૈનિક, સાપ્તાહિક, પાક્ષિક/દ્વિ-સાપ્તાહિક અથવા માસિક/ 4 સાપ્તાહિક ઋણ લેનારના વિકલ્પ મુજબ પુનઃચુકવણી છે.
- મોરેટોરિયમ ઋણ લેનાર દ્વારા પસંદ કરાયેલ પુનઃચુકવણીની આવર્તન કરતાં ઓછું હોવું જોઈએ નહીં.
- જો પૂરી પાડવામાં આવે તો મોરેટોરિયમ ઋણલેનાર દ્વારા પસંદ કરેલી ચુકવણીની આવર્તન કરતા ઓછું હોવું જોઈએ નહીં.

પુનઃપ્રાપ્તિની બિન-જબરદસ્તી પદ્ધતિઓ:

- IBL (આઈબીએલ) અથવા તેના બીસી સ્ટાફ/એજન્ટ પુનઃપ્રાપ્તિ માટે કોઈપણ કઠોર પદ્ધતિઓમાં જોડાશે નહીં, નીચેની પદ્ધતિઓ કઠોર માનવામાં આવશે.
- આઈબીએલ કલેક્શન દરમિયાન બળજબરીપૂર્વકની પ્રેક્ટિસમાં સામેલ થતું નથી અથવા કોઈ પણ સંજોગોમાં ગ્રાહકોની સત્તામણીનો આશરો લેતું નથી, જેમ કે; વિચિત્ર સમયે (સવારે 9 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 6 વાગ્યા પછી) ગ્રાહકોને સતત પરેશાન કરતા રહેવું, અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરવો, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુશક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે.
- ઋણ લેનારાઓના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને હેરાન કરવા.
- ઋણ લેનારના કુટુંબ/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ અથવા ઉપયોગ કરવાની ધમકી.
- ઋણ લેનારાઓને દેવાની હદ વિશે અથવા ચૂકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગે દોરવું.
- ઉધાર લેનારાઓનું નામ પ્રકાશિત કરવું.
- RBI (આરબીઆઈ) ના પરિપત્રને અનુરૂપ આઉટસોર્સિંગ પર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ મુજબ IBL (આઈબીએલ) લોનની વસૂલાત માટે આઉટસોર્સ રિકવરી એજન્ટ્સનો ઉપયોગ કરી શકે છે. બેંક તેના કર્મચારી અથવા આઉટસોર્સ એજન્ટ્સના કર્મચારીઓ અથવા BC (બીસી) ના કર્મચારીઓ દ્વારા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને વસૂલાત સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક પદ્ધતિ દ્વારા સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પ્રદાન કરશે.
- BC (બીસી)/એજન્ટ્સ ફિલ્ડ સ્ટાફને ગ્રાહકના રહેઠાણ અથવા કામના સ્થળે માત્ર ત્યારે જ વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે જો ઉધાર લેનાર બે અથવા વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય.

સામાન્ય:

- લોનના નિયમો અને શરતોના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય IBL (આઈબીએલ) ગ્રાહકોની બાબતોમાં દખલ કરતું નથી.
- આઈબીએલ મંજૂર થયેલી માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી નહીં લે.
- બાકી નીકળતી રકમ પર વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલી શકાય છે, નહીં કે ગ્રાહકને લોનની સંપૂર્ણ રકમ પર. તે અસરનો ખુલાસો સરળ ફેક્ટ શીટમાં કરવામાં આવી શકે છે.
- IBL (આઈબીએલ) ગ્રાહકની માહિતીને ગોપનીય રાખશે અને તે બેંકની નીતિ મુજબ અને કાનૂની પાલનના કેસોમાં નિયમનકારો/સરકારી સત્તાવાળાઓ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ એજન્ટ્સીઓ સિવાય કોઈની સાથે શેર કરવામાં આવશે નહીં.
- IBL (આઈબીએલ) પાસે બેંકના નોડલ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત બહુ-સ્તરીય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે.
- એફપીસી બેંક દ્વારા તેની તમામ બીસી શાખાઓમાં ગ્રાહક અને વેબસાઇટ દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે.

- BC (બીસી) સ્ટાફ યોગ્ય રીતે પ્રશિક્ષિત છે અને ગ્રાહક, ઉત્પાદન અને માઇક્રોફાઇનાન્સ (પરિવારની આવક અને હાલના દેવા અંગેની પૂછપરછ) સહિતની તમામ લોન સંબંધિત પ્રક્રિયાને હેન્ડલ કરવા માટે સજ્જ છે. કર્મચારીઓ માટેની તાલીમમાં ગ્રાહકો પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવાના કાર્યક્રમનો સમાવેશ થાય છે.
- IBL (આઇબીએલ) એ સુનિશ્ચિત કરશે કે નોન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ ઋણ લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે જારી કરવામાં આવશે અને આવી પ્રોડક્ટ માટે ફીનું માળખું લોન કાર્ડમાં જ ઋણ લેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- IBL (આઇબીએલ) ભાવ નિર્ધારણ સંબંધિત માહિતી અને સંભવિત ઉધાર લેનારને ફી ચાર્જ ફેક્ટશીટમાં જાહેર કરશે અને ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખિત ન હોય તેવા કોઈ શુલ્ક લેવામાં આવશે નહીં.
- ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ ગ્રાહકની જરૂરિયાતો માટે યોગ્ય હોવી જોઈએ અને ગ્રાહકના નાણાકીય સંજોગો અને સમજણના મૂલ્યાંકન પર આધારિત હોવી જોઈએ.
-

ફરિયાદો /ફરિયાદોનું કારણ અને પ્રતિસાદ / સૂચનો

વિગતવાર માહિતી માટે, તમે અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નિવારણ નીતિનો સંદર્ભ લઈ શકો છો.