

સુર્યોદય સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક

ફેઅર પ્રેક્ટિસિસ કોડ

સંસ્કરણ: નાણાકીય વર્ષ: 22-23/1.0

રીડર માટે સૂચના:

આ પોલિસી દસ્તાવેજ સૂર્યોદય સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિમિટેડની મિલકત છે અને તે ફક્ત બેંક ના ઉપયોગ માટે છે. મુખ્ય સેવા અધિકારીની પૂર્વ લેખિત સંમતિ વિના કોઈપણ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ સિવાય અન્ય કોઈપણ તૃતીય પક્ષ સાથે તેની નકલ, જાહેર, પ્રસારિત અથવા બાહ્ય પક્ષો સાથેના પત્રવ્યવહારમાં ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ નહીં.

સામગ્રી

1. પ્રસ્તાવના : 4
2. હેદ : 4

3. મહત્ત્વપૂર્ણ ઘોષણાઓ અને ઉપક્રમો:	4
4. બેંકના ઋણ લેનારાઓ માટે યોગ્ય વ્યવહાર:	4
5. બેંકના ડિપોઝિટરો માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા :	7
6. માસ્ટર ડિરેક્શન - રેગ્યુલેટરી ફેમવર્ક સૂક્ષ્મ-ઘિરાણ લોન માર્ચ 14, 2022ના સંદર્ભમાં ઘિરાણકર્તાઓ માટે યોગ્ય પ્રેક્ટિસ કોડમાં વૃદ્ધિ :	8
પરિશિષ્ટ 1	11

1. પ્રસ્તાવના :

ફેઅર પ્રેક્ટિસિસ કોડ (એફપીસી) એ સૂર્યોદય સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિમિટેડ (બેંક) દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ સ્વૈચ્છિક પ્રેક્ટિસ કોડ છે, જેનો ઉદ્દેશ્ય તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓ અપનાવવાનો છે. તેમનો હેતુ તેમના ગ્રાહકોને મૂલ્યવાન ઇનપુટ આપવાનો અને બેંક સાથે ગ્રાહકોની અસરકારક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાની સુવિધા આપવાનો છે.

2. હેદ :

ખાનગી અને ગોપનીય

8 માંથી પૃષ્ઠ 3

એફપીસી બેંકની વેબસાઇટ પર મુકવામાં આવેલ તારીખથી બેંકમાં લાગુ થશે અથવા અન્યથા વિવિધ માધ્યમો દ્વારા એનો પ્રચાર કરવામાં આવશે. એફપીસીમાં બેંકની મહત્ત્વપૂર્ણ ઘોષણાઓ શામેલ છે જેનો અર્થ સમગ્ર એફપીસીની જોગવાઈઓમાં ફેલાયેલો છે.

3. મહત્ત્વપૂર્ણ ઘોષણાઓ અને ઉપક્રમો:

બેંક જાહેર કરે છે અને હાથ ધરે છે:

- i. ગ્રાહકોને વ્યાવસાયિક રીતે, કાર્યક્ષમ, નમ્ર, ચીવટવાળી અને ઝડપી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે.
- ii. કામકાજના સમયનો સમય શાખાઓમાં અને વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે.
- iii. બેંક શાખાઓ પર અલગ 'ઇન્કવાયરી' અથવા 'મે આઈ હેલ્પ યુ' કાઉન્ટર પ્રદાન કરશે.
- iv. બેંક શાખા પરિસરમાં ફરિયાદ રજીસ્ટર/ફોર્મ અને/સૂચન બોક્સ પ્રદાન કરશે અને વહીવટી કચેરીઓ તેમજ નોડલ ઓફિસરનો સંપર્ક અને સરનામું પણ પ્રદર્શિત કરશે જે ગ્રાહકોની તકરાર/ફરિયાદ માટે કામ કરે છે.
- v. જે શાખાઓમાં ભારે ભીડ હોય ત્યાં ચોક્કસ અને યોગ્ય લાઇનની વ્યવસ્થાપન વ્યવસ્થા હશે, જેમાં બેઠક વ્યવસ્થા, પીવાનું પાણી વગેરેની પ્રાથમિક સુવિધાઓ હશે.
- vi. બેંક ગ્રાહકો વચ્ચે ધર્મ, જાતિ, લિંગ, વંશ અથવા તેમાંના કોઈપણના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.
- vii. ગ્રાહકોને વિવિધ બેંકિંગ ઉત્પાદનોની જાહેરાત અને માર્કેટિંગમાં નિષ્પક્ષ અને પ્રમાણિક બનવું.
- viii. ગ્રાહકોને બેંકિંગ વ્યવહારોના સંદર્ભમાં શરતો, ખર્ચ, અધિકારો અને જવાબદારીઓની સચોટ અને સમયસર જાહેરાત પ્રદાન કરવી.
- ix. જો માંગવામાં આવે તો, તમામ બેંકિંગ પ્રવૃત્તિઓ/વ્યવહારો માટે ગ્રાહકોને ઉપરોક્ત સહાય અથવા સલાહ પ્રદાન કરવી.
- x. સંસ્થામાં ફરિયાદ નિવારણ /ડેસ્કની સ્થાપના કરીને ગ્રાહકો સાથેના કોઈપણ વિવાદ અથવા મતભેદને ઉકેલવા માટે સદ્ભાવનાથી પ્રયાસ કરવા.
- xi. સદ્ભાવનાથી તમામ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવું.
- xii. લોન અને અન્ય બેંકિંગ સેવાઓના કરારમાં સંભવિત જોખમો વિશે સામાન્ય જાગૃતિ ફેલાવવા. બેંક ગ્રાહકોને સ્વતંત્ર નાણાકીય સલાહ લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરશે અને માત્ર બેંકની રજૂઆતો પર કાર્ય કરશે નહીં.
- xiii. ગ્રાહકોના હિતની સેવા કરવામાં આવે અને તેમની ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે બેંક આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલ તમામ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે.

4. બેંકના ઋણ લેનારાઓ માટે યોગ્ય વ્યવહાર:

i. લોન માટેની અરજી:

લોન અરજી પત્રકમાં, બેંક ફી અને શુલ્ક સહિતની વ્યાપક માહિતી પૂરી પાડશે, જો પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર હોય તો આવી ફીની રકમ અને અરજીનો સ્વીકાર ન થવાના કિસ્સામાં, પૂર્વચૂકવણીના વિકલ્પો અને અન્ય બાબતો કે જે ઋણ લેનારાઓના હિતને અસર કરતી હોય એવા કિસ્સાઓમાં લોનની તમામ શ્રેણીઓમાંથી, તેમના દ્વારા માંગવામાં આવેલી લોનની રકમને ધ્યાનમાં લીધા વિના રિફંડપાત્ર એવી ફીની રકમ વિશે માહિતી આપશે.

ii. લોન પ્રોસેસિંગ :

- a. બેંક તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે અને જે સમયમર્યાદાનો ઉલ્લેખ હશે એની અંદર અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

- b. બેંક લોન અરજીની ચકાસણી કરશે અને જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર હોય તો; અરજદાર પાસેથી એ માંગવામાં આવશે.
- c. લોનની તમામ શ્રેણીઓ માટે અને કોઈપણ મર્યાદાને ધ્યાનમાં લીધા વિના, બેંક વિલંબ કર્યા વિના અરજી પર પ્રક્રિયા કરે તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવશે. જો અરજી ફગાવી દેવામાં આવે તો, બેંક એક મહિનાની અંદર અરજદારને અસ્વીકારના કારણો જણાવશે.
- iii. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો :
- a. મંજૂરી આપનાર સત્તાધિકારી પાસે બેંકની વર્તમાન સૂચનાઓ અને ધિરાણ નીતિ અનુસાર ક્રેડિટ અરજીનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન સુનિશ્ચિત કરવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવશે. પર્યાપ્ત માર્જિન અને સુરક્ષાની ઉપલબ્ધતા ગ્રાહકની ધિરાણપાત્રતા પર યોગ્ય ખંતનો વિકલ્પ બની શકશે નહીં.
- b. તમામ નિયમો અને શરતો અને અન્ય ચેતવણીઓ બેંકના અધિકૃત અધિકારી દ્વારા ગ્રાહકને લેખિતમાં યોગ્ય રીતે જણાવવામાં આવશે.
- c. બેંક ઉધાર લેનાર/બાંધધરી આપનારને તેના નિયમો અને શરતો સાથે ક્રેડિટ મર્યાદા જણાવશે અને રેકોર્ડ પરની તેની સંપૂર્ણ જાણકારી સાથે આપવામાં આવેલ આ નિયમો અને શરતોની ઋણ લેનાર/બાંધધરી આપનારની સ્વીકૃતિ મેળવશે.
- d. માન્ય ધિરાણ દરખાસ્તોના સંદર્ભમાં, નિયમો અને શરતો અને બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી ધિરાણ સુવિધાઓને સંચાલિત કરતી અન્ય ચેતવણીઓ લેખિતમાં ઘટાડવામાં આવશે અને બેંક અધિકારી દ્વારા યોગ્ય રીતે પ્રમાણિત કરવામાં આવશે. લોન કરારની એક નકલ સાથે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ ઉધાર લેનારને આપવામાં આવશે.
- e. મંજૂરી પત્ર/લોન કરાર સ્પષ્ટપણે જણાવશે કે ક્રેડિટ સુવિધાઓ ફક્ત બેંકની વિવેકબુદ્ધિથી વિસ્તૃત કરવામાં આવશે અને નીચેના સંજોગોમાં રેખાંકનો ફક્ત બેંકની વિવેકબુદ્ધિ પર રહેશે:
- i. રોકડ ક્રેડિટ મર્યાદાથી વધુ ક્રેડિટ લેવી / મંજૂર મર્યાદા
- ii. મંજૂરીમાં ખાસ નિયત કરેલ સિવાયના હેતુ માટે જારી કરાયેલા એકનો સ્વીકાર એકવાર એનપીએ તરીકે વર્ગીકૃત થઈ જાય પછી ઉપાડ
- iii. ઉધાર લેનાર દ્વારા નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાના કિસ્સામાં કોઈ ઉપાડને મંજૂરી આપવામાં આવશે નહીં.
- iv. વ્યાપારમાં વૃદ્ધિને કારણે ઉધાર લેનારની વધુ જરૂરિયાતો પૂરી કરવી એ ક્રેડિટ મર્યાદાની યોગ્ય સમીક્ષાને આધીન રહેશે.
- v. વ્યાપારમાં વૃદ્ધિને કારણે ઉધાર લેનારની વધુ જરૂરિયાતો પૂરી કરવી એ ક્રેડિટ મર્યાદાની યોગ્ય સમીક્ષાને આધીન રહેશે.
- f. લોન લેનારને લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ વિશે સલાહ આપવામાં આવશે; અને ચોક્કસ સંજોગોમાં રિફંડ કરવાની ફીની રકમ હાલની આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા દ્વારા સંચાલિત થશે.
- iv. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:
- a. બેંક આવી મંજૂરીને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ મંજૂર કરાયેલ લોનની સમયસર વિતરણની ખાતરી કરશે.
- b. વ્યાજ અને શુલ્ક જેવા મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારો કરતાં પહેલાં ઉધાર લેનારને

સૂચિત કરવામાં આવશે.

- c. વ્યાજ દર અને શુલ્કમાં કોઈપણ ફેરફાર ઋણ લેનારને યોગ્ય નોટિસ આપ્યા પછી જ સંભવિત રીતે પ્રભાવિત થશે.

v. વિતરણ પછી દેખરેખ:

- a. વિતરણ પછીની દેખરેખ, જેમ કે સામયિક અહેવાલો અને સમયાંતરે નિરીક્ષણ સબમિટ કરવું, મંજૂરી પત્ર જારી કરતી વખતે નિર્ધારિત કરવામાં આવશે. મંજૂરી પત્રમાં એ પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે કે શું બેંક અથવા લેનારા નિરીક્ષણનો ખર્ચ ઉઠાવશે.
- b. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રદ કરવું / વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લેતાં પહેલાં, ધિરાણકર્તાઓએ લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત કર્યા મુજબ અથવા વ્યાજબી સમયગાળામાં, જો લોન કરારમાં આવી કોઈ શરત અસ્તિત્વમાં ન હોય તો, લોન લેનારાઓને નોટિસ આપવી જોઈએ.
- c. બેંક લોનની ચુકવણી પ્રાપ્ત કરવા પર તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરશે. જો કે, બેંક ઋણ લેનાર સામે અન્ય કોઈપણ દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને સામો દાવો કરવાના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનું નક્કી કરી શકે છે. જો બેંક સિક્યોરિટી જાળવી રાખવાનું નક્કી કરે છે, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને દસ્તાવેજો વિશે સૂચિત કરવામાં આવશે કે જેના હેઠળ બેંક સંબંધિત દાવાની ચુકવણી/પતાવટ ન થાય ત્યાં સુધી સુરક્ષા જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.

vi. અન્ય:

- a. સમયાંતરે તપાસ, હિસાબના ચોપડાઓની ચકાસણી, સ્ટોક્સ અને બુક ડેટ્સની ચકાસણી અને ક્યૂઆઈએસ સ્ટેટમેન્ટની ચકાસણી જેવા લોન મંજૂર દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં પૂરી પાડવામાં આવેલ હોય એ સિવાય બેંક ઉધાર લેનારાઓની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં.
- b. જો ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવેલી કોઈપણ માહિતી બેંકના ધ્યાન પર આવી હોય, તો બેંક પાસે ઉધાર લેનાર પાસેથી જરૂરી માહિતી મેળવવાનો અને તેના હિતની સુરક્ષા માટે કાર્યવાહી શરૂ કરવાનો અધિકાર હશે.
- c. જ્યારે, બેંક સમાજના નબળા વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી કેડિટ-લિંક્ડ યોજનાઓમાં ભાગ લે, ત્યારે બેંક ધિરાણના મામલે લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.
- d. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, બેંકે અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં જેમ કે ઋણધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા અને બળનો ઉપયોગ કરવો.
- e. ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની અરજી પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, ઉધાર લેનાર અથવા અન્ય બેંકો / એફઆઈએસ કે જેઓ લોન લેવાનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે, બેંકોની સંમતિ અથવા વાંધો, જો કોઈ હોય તો, અરજી પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે.

vii. ફરિયાદ નિવારણ:

જો કે લોનની મંજૂરી બેંકની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિ પર હશે, લોન લેનારાઓને નિર્ણય સામે અપીલ કરવાની તક મળશે. આ હેતુ માટે અને અન્ય કોઈપણ ગ્રાહક ફરિયાદ માટે, અરજદાર/લેનારા બેંકની વેબસાઈટ પર દર્શાવેલ સંપર્ક વિગતો મુજબ નોડલ ઓફિસર - ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણનો સંપર્ક કરી શકે છે.

5. બેંકના થાપણદારો માટે ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ:

i. બેન્કિંગસેવાઓ:

- a. બેંક વિવિધ થાપણ યોજનાઓ માટેના વ્યાજ દર સમયાંતરે શાખાઓમાંના નોટિસ બોર્ડ/સ્ક્રીન અને વેબસાઇટ પર દર્શાવશે.
- b. બેંક ગ્રાહકોને બેંકની વેબસાઇટ દ્વારા વ્યાજ દર , શુલ્ક, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર/સુધારણા વિશે માહિતગાર રાખશે.
- c. આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે સલાહ આપ્યા મુજબ, બહારના ચેકની વિલંબિત કેડિટ માટે વ્યાજ ચૂકવો.
- d. આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે સલાહ આપ્યા મુજબ, અમુક શરતોને આધીન ચોક્કસ મર્યાદા સુધી બહારના અને સ્થાનિક ચેકના સંબંધમાં તાત્કાલિક કેડિટ પ્રદાન કરો.
- e. બેંકની વિવિધ ડિપોઝિટ સ્કીમ્સ/સેવાઓની વિગતો તેની વેબસાઇટ પર આપો.
- f. યુનિફોર્મ એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મ (એઓએફ) વિવિધ શાખાઓમાં ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે. અકાઉન્ટ ખોલવા માટે જરૂરી વધારાની માહિતી/દસ્તાવેજો માટે ચેક લિસ્ટ પણ ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે. ચેક લિસ્ટ બેંકની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ હશે.
- g. ખાતું ખોલવા માટે, તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા માટે બેંકને (ઓળખનો પુરાવો અને સરનામાનો પુરાવો) દસ્તાવેજો મેળવવાની જરૂર છે. જરૂરી દસ્તાવેજોની ગ્રાહકોને જાણ કરવામાં આવશે અને વેબસાઇટ પર પણ દર્શાવવામાં આવશે.
- h. નાણાકીય સમાવેશ હેઠળ નિયત મિનિમમ બેલેન્સ સાથે નો ફિલ એકાઉન્ટ્સ ખોલો સિવાય કે જ્યાં ખાસ મુક્તિ આપવામાં આવી હોય.
- i. વ્યક્તિઓના નામે, એકલ અથવા સંયુક્ત રીતે, 10 વર્ષ અને તેથી વધુ વયના સગીરો અથવા કુદરતી/કાનૂની વાલીપણા હેઠળ અથવા અભણ/અંધ વ્યક્તિ દ્વારા બચત ભંડોળ ખાતું ખોલો.
- j. ડેબિટ એન્ટ્રીઓના કિસ્સામાં ચૂકવણી કરનારનું નામ તેમજ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટનંબર અને નાણાં લેનારનું નામ બેંક/ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટથી કાઢનાર તેમજ કેડિટ એન્ટ્રીના કિસ્સામાં ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ નંબર બેંક દ્વારા પાસબુક/એકાઉન્ટ્સના સ્ટેટમેન્ટમાં આપવામાં આવશે.
- k. ફીમાં એક બ્રાન્ચમાંથી બીજી બ્રાન્ચમાં અકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરો,.
- l. અકાઉન્ટ નંબર પોર્ટેબિલિટી: ગ્રાહકને બેંકમાં તે જ અકાઉન્ટ નંબર જાળવી રાખવાની પણ મંજૂરી આપવામાં આવશે જ્યારે તે/તેણી બીજા શહેરમાં જાય અથવા તેમનું ખાતું તે જ શહેરમાં અન્ય શાખામાં શિફ્ટ કરે. અકાઉન્ટ નંબર પોર્ટેબિલિટી સાથે અકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટેનો અરજી પત્ર ટ્રાન્સફર કરનાર અથવા ટ્રાન્સફર કરનાર શાખામાં સબમિટ કરી શકાય છે.
- m. વીમા પ્રીમિયમ, ભાડું, કર વગેરે નિયમિત ચૂકવણીઓ માટે સ્ટેન્ડિંગ સૂચનાની સુવિધા પ્રદાન કરો.
- n. અકાળ ઉપાડની મંજૂરી આપો, સિવાય કે અન્યથા ઉલ્લેખિત હોય, જે સમયગાળા માટે થાપણ ચાલે છે તે સમયગાળા માટે લાગુ પડતા વ્યાજના દરે અથવા કરાર કરેલ દર બેમાંથી જે ઓછો હોય, બેંક દ્વારા નિર્ધારિત જો કોઈ દંડને આધીન, હોય તો. બેંક એફડીઆર જારી કરવા માટે નિર્ધારિત ન્યૂનતમ દિવસો કરતાં ઓછા દિવસો માટે બેંક પાસે રહેલી ડિપોઝિટના સમય પહેલાં ઉપાડ પર કોઈ વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે નહીં.
- o. આવી ફિક્સ ડિપોઝિટ જારી કરતી વખતે થાપણકર્તા(ઓ) દ્વારા ઉલ્લેખિત બચી ગયેલા/નોમિનીને મૂત

થાપણદારોના નામે ફિક્સ ડિપોઝિટની અકાળે ઉપાડની મંજૂરી આપો. મુદત વટાવી ગયેલી ફિક્સ ડિપોઝિટ પર બેંક સમય સમય પર આપવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા અનુસાર ગણતરીની પદ્ધતિ અનુસાર વ્યાજ ચૂકવી શકે છે.

- p. ડિપોઝિટના પ્રમાણપત્રો (સીડી) ટેક્સ સેવર સ્કીમ/ કેપિટલ ગેઇન્સ સ્કીમ સિવાય સામાન્ય રીતે થાપણો સામે લોન/ઓવરડ્રાફ્ટની મંજૂરી આપો. આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે અથવા બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કરાયેલા દરો પર વ્યાજ વસૂલ કરીને આવી લોન મંજૂર કરવામાં આવે છે.
- q. સારી ગ્રાહક સેવાના માપદંડ તરીકે, બેંક થાપણદારને પાકતી મુદતની તારીખ અંગે અગાઉથી જાણ કરી શકે છે. બેંકો ગ્રાહકની વિનંતી પર ઓટો રિન્યુઅલ સુવિધા પણ આપી શકે છે. મુદતની થાપણો માટે રિન્યુઅલ નોટિસ- મુદતની થાપણ નવીકરણ નોટિસ ગ્રાહકોને પ્રાધાન્ય ઇલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપમાં મોકલવામાં આવશે જેથી તેઓ નવીકરણની શરતો નક્કી કરી શકે, સારાંશ સ્વરૂપમાં તમામ ડિપોઝિટ અકાઉન્ટનું સ્ટેટમેન્ટ જેમાં મૂળ રકમ, પાકતી મુલ્ય, પાકતી તારીખો, દર જેવી વિગતો આપવામાં આવે છે. વ્યાજ, વાર્ષિક વ્યાજ ઉપજ વગેરે બેંક દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- r. ડિપોઝિટ પર માસિક ડિસ્કાઉન્ટેડ મૂલ્ય પર વ્યાજ ચૂકવો અથવા ત્રિમાસિક અથવા અર્ધવાર્ષિક (ત્રિમાસિક ચક્રવૃદ્ધિ એટલે કે, વ્યાજનું પુનઃરોકાણ) અથવા ચોક્કસ થાપણ યોજના હેઠળ લાગુ પડતા થાપણદારના વિકલ્પ પર પાકતી તારીખે ચૂકવો. પાકતી મુદતની આવક રૂ. 20,000/- અને તેથી વધુ રકમ અકાઉન્ટ પેથી ચેક દ્વારા અથવા અકાઉન્ટમાં ક્રેડિટ દ્વારા ચૂકવવામાં આવશે. જો મુદ્દલ+ વ્યાજની રકમ રૂ. 20,000/- અને વધુ હોય તો એફડીઆર/ટીડીઆર ની રોકડ ચુકવણી કરવામાં આવશે નહીં.
- s. સીબીએસમાં યોગ્ય રીતે સંકલિત, બેંક દ્વારા એજન્સીના આધારે પ્રદાન કરવામાં આવતા વરિષ્ઠ નાગરિકો કહે છે કે, પીપીએફ જેવી વિવિધ પ્રોડક્ટ્સ અથવા ચોક્કસ સેગમેન્ટ્સ માટે રજૂ કરવામાં આવેલ કોઈપણ ભાવિ ઉત્પાદનોના નિયમો અને શરતોનું જોડાણ પ્રદાન કરો.

ii. અન્ય:

- a. એકંદર વ્યાજ ક્રેડિટ અને ટીડીએસ ડેબિટની વિગતોનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરતું ટીડીએસ સ્ટેટમેન્ટ પ્રદાન કરો.
- b. મૂળ એફડીઆર ખોલાઈ જવાની ઘટનામાં ડુપ્લિકેટ એફડીઆર જારી કરો, જમાકર્તા(ઓ) બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત જરૂરી ઔપચારિકતાઓને પૂર્ણ કરે છે.
- c. સીબીએસમાં યોગ્ય રીતે સંકલિત બેંક દ્વારા એજન્સીના આધારે પ્રદાન કરવામાં આવતા વરિષ્ઠ નાગરિકો કહે છે કે પીપીએફ અથવા ચોક્કસ સેગમેન્ટ્સ માટે રજૂ કરવામાં આવેલ કોઈપણ ભાવિ ઉત્પાદનો જેવા વિવિધ ઉત્પાદનોના નિયમો અને શરતોનું જોડાણ પ્રદાન કરો.

6. માસ્ટર ડિરેક્શન - રેગ્યુલેટરી ફેમવર્ક સૂક્ષ્મ-ધિરાણ લોન માર્ચ 14, 2022ના સંદર્ભમાં ધિરાણકર્તાઓ માટે યોગ્ય પ્રેક્ટિસ કોડમાં વૃદ્ધિ

ઉપરોક્ત માસ્ટર ડિરેક્શન અનુસાર, સૂક્ષ્મ-ધિરાણ લોનને ₹3,00,000 સુધીની વાર્ષિક પારિવારિક આવક ધરાવતા પરિવારને આપવામાં આવતી કોલેટરલ ફ્રી લોન તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે.

માસ્ટર ડિરેક્શને બેંકો માટેની અનુપાલન આવશ્યકતાઓને નીચે પ્રમાણે વ્યાખ્યાયિત કરી છે:

- a. બેંક સંભવિત ઉધાર લેનારને પ્રમાણિત સરળ તથ્ય-પત્રકમાં કિંમત સંબંધિત માહિતી જાહેર કરશે. વિવરણાત્મક તથ્ય-પત્રક માટે પરિશિષ્ટ 1 નો સંદર્ભ જોવો.

- b. તથ્ય-પત્રકમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવેલી ફી બેંક અને/અથવા તેના ભાગીદાર/એજન્ટ દ્વારા સૂક્ષ્મ-ધિરાણ લેનારા પાસેથી વસૂલવામાં આવશે. તથ્ય-પત્રકમાં જેનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો ન હોય એવી કોઈપણ રકમને ઋણ લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવી શકશે નહીં.
- c. સૂક્ષ્મ-ધિરાણ લોન પર કોઈ પૂર્વ-ચૂકવણી દંડ લાગશે નહીં. દંડ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચૂકવણી માટે બિન-ચૂકવાયેલ બાકી રકમ પર લાગુ થશે અને લોનની સંપૂર્ણ રકમ પર લાગુ થશે નહીં.
- d. બેંક તેની તમામ કચેરીઓમાં, જારી કરવામાં આવેલ સાહિત્ય (માહિતી પુસ્તિકા/પેમ્ફ્લેટ) અને બેંકોની વેબસાઇટ પરની વિગતોમાં સૂક્ષ્મ-ધિરાણ લોનો પર વસૂલવામાં આવતા લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો અગ્રિમતાથી દર્શાવશે.
- e. વ્યાજ દર અથવા અન્ય કોઈપણ ચાર્જમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ ઋણકર્તાને અગાઉથી જ કરવાની રહેશે અને આ ફેરફારો માત્ર સંભવિત રીતે જ અસરકારક રહેશે.
- f. સૂક્ષ્મ-ધિરાણ લોન માટે લોન કરારનું પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ ઋણકર્તાને સમજમાં આવી શકે તેવી સુસ્પષ્ટ ભાષામાં રહેશે.
- g. બેંક સ્થાનિક ભાષામાં લોન કાર્ડ પ્રદાન કરશે જેમાં ઋણકર્તા પૂરતી રીતે સમજી શકે તેવી માહિતી, કિંમત અંગેનું સરળ તથ્ય-પત્રક, લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો, પ્રાપ્ત કરેલ હપ્તાઓ અને અંતિમ ચૂકવણી સહિત તમામ પરત ચૂકવણીઓની બેંક દ્વારા સ્વીકૃતિઓ અને નોડલ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની વિગતો સમાવિષ્ટ રહેશે.
- h. લોન કાર્ડમાંની તમામ એન્ટ્રીઓ ઋણકર્તાને સમજાય તેવી ભાષામાં રહેશે.
- i. બિન-ધિરાણ ઉત્પાદનો જારી કરવા માટે ઋણકર્તાની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે હોવી આવશ્યક રહેશે અને આવા ઉત્પાદનો માટે ફી માળખું સ્પષ્ટપણે લોન કાર્ડમાં જ ઋણકર્તાને જણાવવામાં આવશે.
- j. બેંક તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ સંસ્થાના કર્મચારીઓ દ્વારા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદનું નિરાકરણ પૂરું પાડશે, જેનો ઉલ્લેખ લોન કરારમાં અને વેબસાઇટ/શાખા પરિસર/ઓફિસમાં પણ કરવાનો રહેશે.
- k. ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી તાલીમ, જો કોઈ હોય તો, નિ:શુલ્ક રહેશે.
- l. બેંક ચૂકવણી સંબંધિત મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા ઋણકર્તાઓ સાથે સંપર્કમાં રહેશે અને તેમને ઉપલબ્ધ સહાયતા વિશે જરૂરી માર્ગદર્શન પૂરું પાડશે.
- m. ઋણકર્તા અને બેંક દ્વારા પરસ્પર નક્કી કરાયેલ નિયુક્ત/કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થાન પર વસૂલાત કરવામાં આવશે. જો કે, જો ઋણકર્તા બે કે તેથી વધુ પ્રસંગોએ નિયુક્ત/કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થાન પર હાજર થવામાં નિષ્ફળ જશે તો ફિલ્ડ સ્ટાફને ઋણકર્તાના રહેઠાણ અથવા કાર્યસ્થળે વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.
- n. બેંક અને તેના પ્રતિનિધિ વસૂલાત માટે કોઈપણ કઠોર પદ્ધતિઓમાં જોડાશે નહીં, જેમ કે:
 - i. તેઓ ધમકી ભરેલી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરશે નહીં.
 - ii. તેઓ ઋણકર્તાને સતત કોલ કરશે નહીં અને/અથવા સવારે 9:00 પહેલાં અને સાંજે 6:00 પછી કોલ કરશે નહીં.

- iii. તેઓ ઋણકર્તાના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને હેરાન કરશે નહીં.
- iv. તેઓ ઋણકર્તાઓના નામ પ્રકાશિત કરશે નહીં.
- v. તેઓ ઋણકર્તા અથવા ઋણકર્તાના પરિવાર/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ કરશે નહીં અથવા તેવો ઉપયોગ કરવાની ધમકી આપશે નહીં.
- vi. તેઓ ઋણકર્તાને દેવાની મર્યાદા અથવા ચૂકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગે દોરશે નહીં.

o. વસૂલાતની પ્રક્રિયા શરૂ કરતી વખતે બેંક ઋણકર્તાને રિકવરી એજન્ટોની વિગતો પ્રદાન કરશે. એજન્ટ નોટિસની નકલ અને બેંકના અધિકૃતતા પત્રની સાથે બેંક અથવા બેંકની સંસ્થા દ્વારા તેને/તેણીને જારી કરાયેલ ઓળખ કાર્ડ પણ સાથે રાખશે. વધુમાં, જ્યારે વસૂલાત પ્રક્રિયા દરમિયાન બેંક દ્વારા રિકવરી એજન્ટો બદલવામાં આવશે, ત્યારે બેંકે આ થયેલ ફેરફારની ઋણકર્તાને સૂચિત કરવા ઉપરાંત, નવા એજન્ટ નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્ર તેમના ઓળખ કાર્ડની સાથે રાખશે.

નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્રમાં, અન્ય વિગતો વચ્ચે, રિકવરી એજન્ટો અને બેંકની સંપર્ક વિગતો પણ સામેલ રહેશે.

પરિશિષ્ટ 1

સૂક્ષ્મ-ધિરાણ લોનની કિંમતો પરનું વિવરણાત્મક તથ્ય-પત્રક (ઋણકર્તાને સમજાય તેવી ભાષામાં પ્રદાન કરવું)

તારીખ: XXX

બેંકનું નામ: XXX

અરજદારનું નામ: XXX

ક્રમ નં.	પરિમાણ	વિગતો
(i)	લોનની રકમ (ઋણકર્તાને આપવામાં આવેલી રકમ) (રૂપિયામાં)	
(ii)	લોનની સમગ્ર અવધિ દરમિયાન કુલ વ્યાજ શુલ્ક (રૂપિયામાં)	
(iii)	અન્ય પ્રારંભિક શુલ્ક (નીચે આપેલ દરેક ઘટકનું વિવરણ) (રૂપિયામાં)	
(a)	પ્રક્રિયા ફી (રૂપિયામાં)	
(b)	વીમા શુલ્ક (રૂપિયામાં)	
(c)	અન્ય (જો હોય તો) (રૂપિયામાં)	
(iv)	ચોખ્ખી વિતરિત રકમ ((i)-(iii)) (રૂપિયામાં)	
(v)	ઋણકર્તા દ્વારા ચૂકવવામાં આવનાર કુલ રકમ ((i), (ii) અને (iii)) (રૂપિયામાં)	
(vi)	અસરકારક વાર્ષિક વ્યાજ દર (ટકાવારીમાં) (IRR અભિગમ અને ઘટતી-જતી-બાકી પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરીને ચોખ્ખી વિતરિત રકમ પર ગણતરી)	
(vii)	લોનની મુદત (મહિનાઓમાં)	
(viii)	ઋણકર્તા દ્વારા પરત-ચૂકવણીની આવૃત્તિ	
(ix)	પરત-ચૂકવણીના હપ્તાની સંખ્યા	
(x)	પરત-ચૂકવણીના દરેક હપ્તાની રકમ (રૂપિયામાં)	
આકસ્મિક શુલ્ક વિશેની વિગતો		
(xi)	ઋણકર્તા પાસેથી કોઈપણ સમયે લોનની પૂર્વ-ચૂકવણી કરવા પર કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવશે નહીં.	
(xii)	વિલંબિત ચૂકવણીના કિસ્સામાં દંડાત્મક શુલ્ક (જો હોય તો)	
(xiii)	અન્ય શુલ્ક (જો હોય તો)	

વિગતવાર પરત-ચૂકવણી પત્રક

હપ્તા ક્રમાંક.	બિન-ચૂકવાયેલ બાકી મુદ્દલ (રૂપિયામાં)	મુદ્દલ (રૂપિયામાં)	વ્યાજ (રૂપિયામાં)	હપ્તો (રૂપિયામાં)
----------------	---	--------------------	-------------------	-------------------