



માઈક્રોફાઈનાન્સ ઉદ્યોગ માટે આચારસંહિતા

અનુક્રમણિકા

પરિચય

I. પ્રસ્તાવના.....	1
II. નોંધ	2
a. અમલીકરણક્ષમતા	2
b. અગાઉની આવૃત્તિમાં ફેરફારો અને CRL સાથે સુસંગતતા	2

આચારસંહિતા

I. ગ્રાહક સાથે જોડાણ	3
a. ઉચિત વ્યવહાર	3
b. લાયકાત (એકથી વધારે વાર/વધારે ધિરાણ આપવાનું ટાળવું)	3
c. જાણકારી અને પારદર્શકતા	4
d. માહિતી અને ગોપનીયતા	4
e. ફરિયાદનું નિવારણ	5
f. અન્ય	5
II. કર્મચારીઓ સાથે સંબંધ	7
a. ભરતી	7
b. કામગીરીનો અભિગમ (તાલીમ અને મૂલ્યાંકન)	7
c. કર્મચારીઓનું હિત	8
III. કોર્પોરેટ વહીવટ	9
a. નીતિઓ, વ્યૂહાત્મક સૂચનાઓ અને નિરીક્ષણ	9
b. જોખમનું નિવારણ અને આંતરિક હિસાબકિતાબ	10

c. ઉદ્યોગ સાથે સાથસહકાર 10

પરિશિષ્ટ: ગ્રાહક માટે જરૂરી જાણકારી

I. ઓફિસ 11

II. શાખા 12

III. લોનની અરજી 13

IV. લોનની સમજૂતી 14

V. લોન કાર્ડ 15

ਪ

ੳ

ੲ

ੳ

I. પ્રસ્તાવના

આ આચારસંહિતા (સીઓસી)નો ઉદ્દેશ માઇક્રોફાઇનાન્સ (સૂક્ષ્મ ધિરાણ) ક્ષેત્રમાં 'જવાબદારીપૂર્વક ધિરાણ કરવાની' શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહન આપવાનો અને એને આગળ વધારવાનો છે.

આ 'જવાબદારીપૂર્વક ધિરાણ કરવાની' ભાવનાનું હાર્દ ગ્રાહકના હિતોને અગ્રતા આપવાનું અને એને જાળવવાનું તેમજ સૂક્ષ્મ-ધિરાણ ગ્રાહકની સ્થિતિમાં સુધારો કરે એ સુનિશ્ચિત કરવાનું છે. સૂક્ષ્મ-ધિરાણનાં મુખ્ય સિદ્ધાંતો ગ્રાહકો સાથે ઉચિત વ્યવહાર કરવાનો, એમને વધારે અનુકૂળ રીતે ધિરાણ આપવાનો, પારદર્શકતા જાળવવાનો, એમની જાણકારીઓની ગોપનીયતા જાળવવાનો અને એમની ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવાનો છે, જે માટે આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે અને ભારતમાં ઘણાં અકાદમિક કાર્ય, વ્યવસાયની પદ્ધતિઓ અને નિયમનકારક સૂચનાઓનો વ્યાપકપણે સમન્વય કરવામાં આવ્યો છે.

આ જાણકારી, વર્ષોથી સીઓસીના ઉદ્યોગના પોતાના અનુભવ અને દેશમાં સૂક્ષ્મ-ધિરાણનાં ક્ષેત્રમાં થઈ રહેલા પરિવર્તનને આધારે બનાવવામાં આવેલી આ સીઓસીમાં ગ્રાહકને 'જવાબદારીપૂર્વક ધિરાણ કરવાની' પદ્ધતિઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવ્યું છે. સૂક્ષ્મ-ધિરાણ મેળવતા ગ્રાહકો કદાચ પ્રોડક્ટ કે યોજના અને તેની અસરને હંમેશા સંપૂર્ણપણે ન સમજી શકે એ બાબતને ધ્યાનમાં રાખીએ તો એક બાબત જરૂરી છે કે, પ્રોવાઇડર્સ (પ્રદાતા)ની એ સુનિશ્ચિત કરવાની જવાબદારી છે કે, ગ્રાહકોના હિતો જાળવાઈ રહે.

જવાબદારપૂર્વક ધિરાણ કરવાનો અભિગમ અને એની પદ્ધતિઓ પર દરેક પ્રોવાઇડરની કર્મચારીઓ અને કોર્પોરેટ વહીવટ સાથે સંબંધિત નીતિની મોટી અસર થાય છે. એટલે ગ્રાહકોને વધારે લાભ આપવા અને સીઓસીનો અમલ સુનિશ્ચિત કરવા બે મુખ્ય આધારસ્તંભો છે – એક, કર્મચારીઓ સાથેનું જોડાણ અને બે, કોર્પોરેટ વહીવટ.

નોંધ

a. અમલીકરણક્ષમતા

1. આ સીઓસી સૂક્ષ્મ-ધિરાણ કરતાં તમામ પ્રદાતાઓને લાગુ થશે, જેમણે

- આરબીઆઈની પ્રદાતાઓ દ્વારા NBFC-MFIs¹ માટે 'લાયકાત ધરાવતી મિલકતો'ની પરિભાષા મુજબ, સૂક્ષ્મ-ધિરાણને વ્યાખ્યાયિત કર્યું છે, એને સમજી લીધી છે અને લાગુ કરી છે. અહીં સ્પષ્ટતા કરી છે કે, 'લાયકાત ધરાવતી મિલકતો'ના માપદંડો એટલે કે ત્રીજા-પક્ષના ઉત્પાદકોની ખરીદી માટે પ્રદાન કરવામાં આવેલી લોન્સ, ટોપ-અપ લોન્સ અને લોન્સના પ્રથમ ચક્ર અને પછીના ચક્ર મુજબ તમામ લોન ખાતાઓને સીઓસી દ્વારા આવરી લીધા છે.
- પ્રદાતા એટલે કાયદેસર સંસ્થા, જે NBFC-MFIs માટે 'લાયકાત ધરાવતી મિલકતો'ના માપદંડો અંતર્ગત આરબીઆઈના નીતિનિયમોનું પાલન કરીને સૂક્ષ્મ-ધિરાણ પ્રદાન કરે છે.

2. જેઓ સ્વયં-નિયમનકારી સંસ્થા (SRO)²ના સભ્યો છે એ પ્રદાતાઓ માટે CoCનું પાલન કરવું જરૂરી છે અને સભ્યપદ માટેની તમામ શરતોનું પાલન કરવું આવશ્યક છે. SROs સભ્યોને CoCનું પાલન કરાવશે.

3. સૂક્ષ્મ ધિરાણ પ્રત્યક્ષ રીતે પ્રદાન કરતા અન્ય પ્રદાતાઓ (બેંકો અને નોન-બેંકો બંને) અથવા પરોક્ષ રીતે સૂક્ષ્મ ધિરાણ પ્રદાન કરતા અન્ય પ્રદાતાઓ (પાર્ટનરશિપ મોડલ કે સીક્યોરિટાઇઝેશન અંતર્ગત સીધું સૂક્ષ્મ ધિરાણ પ્રદાન કરતા કે ભાગીદારીમાં સૂક્ષ્મ ધિરાણ કરતા પ્રદાતાઓ)ને ઉદ્યોગના ધારાધોરણો મુજબ CoCનું સ્વૈચ્છિક રીતે પાલન કરવા પ્રોત્સાહન આપવામાં આવ્યું છે.

4. પ્રદાતાઓને આરબીઆઈ, સેબી, ઇરડા, કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકારના કાયદાઓ વગેરે દ્વારા જરૂરી તમામ કાયદેસર અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવું પડશે. અહીં એ બાબત ધ્યાનમાં લઈ શકાશે કે CoCનું પાલન આ જરૂરિયાતો ઉપરાંત છે, નહીં કે એનો વિકલ્પ. જો ભવિષ્યમાં નિયમનકારી જરૂરિયાતોમાં ફેરફાર કરવાની જરૂર પડશે, જે CoCની જોગવાઈઓ અને નિયમનોને અનુરૂપ નહીં હોય, તો પરિવર્તિત જરૂરિયાતોનું પાલન કરવું પડશે.

b. અગાઉની આવૃત્તિમાં ફેરફારો અને CRL સાથે સુસંગતતા

1. આ CoC અગાઉની CoC આવૃત્તિનું પુનરાવર્તન છે અને એટલે એમાં ગ્રાહકોના હિત કે કલ્યાણ સાથે સંબંધિત મોટા ભાગનાં પાસાં જાળવી રાખવામાં આવ્યાં છે. જોકે વધારે સ્પષ્ટતા કરવા માટે એનો મુસદ્દો નવેસરથી બનાવવામાં આવ્યો છે અને એને પુનર્ગઠિત કરવામાં આવ્યાં છે. હાલના નિયમનો સાથે 'અનુરૂપ ન હોય' અથવા પુનરાવર્તિત હોય કે જવાબદારી સાથે ધિરાણ કરવાની પદ્ધતિઓથી વિપરીત હોય એવી કેટલીક જોગવાઈઓને દૂર કરવામાં આવી છે. કર્મચારીઓ સાથે સંબંધ અને કોર્પોરેટ વહીવટના મહત્ત્વને ધ્યાનમાં રાખીને આ બંને ભાગને વધારે વિસ્તૃતપૂર્વક તૈયાર કરવામાં આવ્યાં છે અને એમાં ઘણી નવી બાબતો ઉમેરવામાં આવી છે.

2. અહીં નોંધી શકાશે કે, ગ્રાહક સાથે સંબંધ પરનો વિભાગ 1 જવાબદારીપૂર્વક ધિરાણ કરવાની આચારસંહિતા (CRL) સાથે મોટા ભાગે સુસંગત છે અને CRLમાં કોઈ પણ ઉમેરો બ્લૂ અને ઇટાલિકમાં દર્શાવવામાં આવ્યો છે. CRLનો ઉદ્દેશ તમામ સૂક્ષ્મ-ધિરાણ પ્રદાનકર્તાઓને ગ્રાહક સાથે સંબંધના મોટા ભાગના મહત્ત્વપૂર્ણ પાસાઓ પર સ્વૈચ્છિકતાપૂર્વક સંમત કરવાનો છે.

¹: https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9827

²: SROની પરિભાષા ઉદ્યોગ સંગઠન તરીકે કરવામાં આવી છે, જેને આરબીઆઈની અખબારી યાદી https://rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=30052 સાથે સુસંગતતામાં આરબીઆઈ મુજબ NBFC-MFIs માટે SRO તરીકે આરબીઆઈ દ્વારા માન્યતા આપવામાં આવી છે

ਆ
ਆ
੨
ਸੰ
ਫਿ
ਦਾ

	આચારસંહિતા		
કર્મચારી સાથેનો સંબંધ	ગ્રાહક સાથેનો સંબંધ		કોર્પોરેટ વહીવટ
ભરતી	લાયકાત (એકથી વધારે વાર/વધારે ધિરાણ ટાળવું)	ઉચિત વ્યવહાર	નીતિઓ, વ્યૂહાત્મક સૂચનાઓ અને નિરીક્ષણ
કામગીરીનો અભિગમ (તાલીમ અને મૂલ્યાંકન)	માહિતી અને ગોપનીયતા	જાણકારી અને પારદર્શકતા	જોખમનું નિવારણ અને આંતરિક હિસાબકિતાબ
કર્મચારીઓનું હિત	અન્ય	ફરિયાદનું નિવારણ	ઉદ્યોગ સાથે સાથસહકાર

1. ગ્રાહક સાથેનો સંબંધ

a. ઉચિત વ્યવહાર

1. પ્રદાતાએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે ગ્રાહક સાથે ધર્મ, જ્ઞાતિ, જાતિ, લિંગ, લગ્નના દરજ્જા વગેરે જેવા કોઈ પણ આધારે અનુચિત વ્યવહાર ન થાય.
2. પ્રદાતાએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તમામ કર્મચારીઓ અને વ્યક્તિઓ એના તરફથી કામ કરે છે એટલે:
 - સન્માનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરે, શિષ્ટતા જાળવે તથા સામાજિક અને સાંસ્કૃતિક પરંપરાઓનો આદર કરે
 - લોનની વસૂલાત કરવા માટે કોઈ પણ પ્રકારની બળજબરીનો ઉપયોગ ન કરે અને નક્કી થયેલા મુખ્ય સ્થળ પર વસૂલાત કરે. જો કોઈ ગ્રાહક સતત બે કે વધારે કિસ્સાઓમાં મુખ્ય સ્થળ પર હાજર ન થાય, તો જ કોઈ પણ કર્મચારી એમના નિવાસસ્થાન કે કાર્યસ્થળ પર વસૂલાત કરી શકે છે
 - શાબ્દિક કે શારીરિક એમ કોઈ પણ રીતે ધાકધમકીનો પ્રયોગ ન કરે કે અપમાન ન કરે
 - ગ્રાહકોનો અનુચિત સમયે સંપર્ક ન કરે, જેમ કે એમના પ્રિયજનનાં પ્રસંગમાં, બિમારમાં, લગ્ન કે જન્મ જેવા સામાજિક પ્રસંગોમાં

b. લાયકાત (એકથી વધારે વાર/વધારે ધિરાણ આપવાનું ટાળવું):

1. પ્રદાતાએ ધિરાણ આપતા અગાઉ ગ્રાહકની નાણાકીય સ્થિતિ (આવક અને ખર્ચ), ધિરાણની જરૂરિયાત, પુનઃચુકવણીની ક્ષમતા તથા ગ્રાહક પાસેથી પ્રાપ્ત માહિતીને આધારે એના પર ઋણ, એનો ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રિપોર્ટ (CIR) અને ફિલ્ડમાંથી ગ્રાહક વિશે જાણકારી મેળવવી જોઈએ.
2. પ્રદાતાએ લોન મંજૂર કરતા અગાઉ માન્ય³ CIRનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. અહીં સ્પષ્ટતા કરવામાં આવે છે કે, CIRનો ઉપયોગ તમામ પ્રકારની લોન આપતા અગાઉ કરવો પડશે, જેમાં ટોપ-અપ લોન, બીજા અને પછીના ચક્રની લોન સામેલ છે.
3. પ્રદાતાએ ગ્રાહકની પુનઃચુકવણીની ક્ષમતાને અનુરૂપ લોન આપવી જોઈએ. લોનને મંજૂર કરતા અગાઉ પ્રદાતાએ માન્ય CIRના સૂક્ષ્મધિરાણના વિભાગમાં પ્રસ્તુત સૂક્ષ્મ-ધિરાણ લોન પરની જાણકારીને આધારે આ બાબતો સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ:

- જો કોઈ ગ્રાહકે જુદાં જુદાં ત્રણ (3) પ્રદાતાઓ પાસેથી લોન લીધી હોય અને એની ચુકવણી ચાલુ હોય, તો પ્રદાતાએ ચોથા ધિરાણ ન બનવું જોઈએ. વળી NBFC-MFIsએ આ બાબત સુનિશ્ચિત કરવાની જરૂર છે કે, 2થી વધારે NBFC-MFIsએ ગ્રાહકને ધિરાણ ન કરવું જોઈએ.⁴ જ્યારે ધિરાણની સંખ્યાની ગણતરી કરવામાં આવે (NBFC-MFIsની ગણતરી કરવાની નથી), ત્યારે લોનની ₹1,000થી ઓછી બાકી નીકળતી રકમને બાદ રાખી શકાશે.
- ગ્રાહકદીઠ ₹125,000⁵થી વધારે લોન ન આપવી જોઈએ. જોકે વધુ સૂચના ન મળે ત્યાં સુધી અસમમાં કુલ ઋણની ટોચમર્યાદા ₹100,000 જાળવાઈ રહેશે. અહીં ભારપૂર્વક જણાવવામાં આવે છે કે, પ્રદાતાએ લોનને મંજૂરી આપતા અગાઉ CIBILની સૂક્ષ્મધિરાણની જોગવાઈમાં અસુરક્ષિત સૂક્ષ્મ-ધિરાણની તમામ લોન (વ્યક્તિગત તેમજ ગ્રૂપ)ની જાણકારી પરથી ગ્રાહકના કુલ ઋણની ખરાઈ કરવી જોઈએ.⁶
- જે ગ્રાહક અન્ય પ્રદાતા સાથે ₹1000થી વધારે લોનની બાકી નીકળતી રકમ માટે બિન-કાર્યક્ષમ ખાતું (એનપીએ કે 90 દિવસથી વધારે સમયથી ચુકવણી ન થઈ હોય એવું ખાતું⁷) ધરાવતા હોય એને લોન મંજૂર ન કરવી જોઈએ/ન ફાળવવી જોઈએ.⁸

³CIBILમાંથી જાણકારી મેળવ્યાની તારીખથી 15 કેલેન્ડર દિવસ માટે CIBILને 'માન્ય' ગણવામાં આવે છે. એનો અર્થ એ છે કે, પ્રદાતાએ CIBILની જાણકારી મેળવ્યાની તારીખથી 15 કેલેન્ડર દિવસની અંદર લોનની ફાળવણી કરવાની જરૂર છે.

⁴NBFC-MFIs માટે આરબીઆઈના સૂચનો મુજબ.

⁵આ આરબીઆઈની 08 નવેમ્બર, 2019ની તારીખની મર્યાદાની સમીક્ષા પરની અખબારી યાદી મુજબ છે.:

<https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=11727&Mode=0>. SROs may advise different indebtedness caps for specific states/districts as required.

⁶ગ્રાહકના કુલ ઋણની ગણતરી કરતા સમયે શિક્ષણ અને તબીબી ખર્ચને પૂર્ણ કરવામાં માટે લેવામાં આવેલી લોનને ગણવામાં આવશે નહીં.

⁷જો અરજદાર CIBILમાં એના લોનના ખાતાની પુનઃચુકવણીની સ્થિતિ પર દલીલ કરે અથવા એના વિસ્તારમાં સૂક્ષ્મ-ધિરાણ પ્રદાતાની કામગીરી બંધ થઈ જવાના/અટકી જવાના કારણે એની લોનની ચુકવણી બાકી છે એવું જણાવે, તો પ્રદાતાએ CIBIL, પ્રસ્તુત પ્રદાતાઓ કે SROs, જેની જરૂર જણાય તેનો સંપર્ક કરીને સમસ્યાનું સમાધાન કરવા માટે એને ટેકો આપવો જોઈએ.

⁸કુદરતી આપત્તિઓને કારણે અસર થયેલી લોન માટે અપવાદનો લાભ મળે છે, જેને બેંકો અને NBFCs માટે કુદરતી આપત્તિઓથી અસરગ્રસ્ત વિસ્તારોમાં રાહતના પગલાં માટે આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા અંતર્ગત લાયક ગણવામાં આવી છે

<https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=11394&Mode=0>,

https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?Id=10531

c. જાણકારી અને પારદર્શકતા

1. પ્રદાતાએ ગ્રાહકને મહત્વપૂર્ણ બાબતોની જાણકારી આપવી જોઈએ અને તેમાં લોન ડોક્યુમેન્ટ્સ સામેલ છે, જેમ કે લોનની અરજી, લોનની મંજૂરીનો પત્ર/લોનની સમજૂતી અને લોન કાર્ડ. એમાં આ સામેલ હોવું જોઈએ:

- પ્રદાતાની ઓળખ અને સરનામું
- ગ્રાહકની ઓળખ અને સરનામું
- પ્રોડક્ટ કે લોનની વિગતો (લોનની રકમ, મુદત, હપ્તાની ચુકવણીનો ગાળો, ઘટતી સિલકની પદ્ધતિ પર વાર્ષિક વ્યાજ, પ્રોસેસિંગ ફી, અન્ય કોઈ પણ ચાર્જ કે ફીની વિગત, કુલ ચુકવવાપાત્ર રકમ, ધિરાણ સાથે સંબંધિત જીવન વીમાકવચના પ્રીમિયમ માટે વસૂલવામાં આવતો ચાર્જ, વીમાકવચની રકમ અને આવરી લેવામાં આવેલું જોખમ, જો લાગુ હોય તો અને અન્ય મુખ્ય શરતો અને નિયમો)
- ગ્રાહકની ફરિયાદનું નિવારણ કરવાની વ્યવસ્થાની વિગત

2. પ્રદાતાએ ગ્રાહકને તમામ નિયમો અને શરતોની જાણકારી અધિકૃત પ્રાદેશિક ભાષા કે તેમને સમજાતી હોય એ ભાષામાં આપવી જોઈએ. *શરતો અને નિયમોમાં કોઈ પણ ફેરફારો વિશે પ્રદાતાએ ગ્રાહકને સત્વરે જાણ કરવી જોઈએ.*

3. પ્રદાતાએ ગ્રાહક પાસેથી પ્રાપ્ત થતી દરેક ચુકવણી માટે રસીદ/લેખિત જાણકારી આપવી જોઈએ.

4. ગ્રાહક પ્રોડક્ટ કે લોન, એની સાથે સંકળાયેલી પ્રક્રિયા અને લોનની સમજૂતીની શરતો સંપૂર્ણપણે સમજી શકે એ માટે પ્રદાતાએ પગલાં લેવા જોઈએ (જેમ કે ગ્રાહકને તાલીમ, મૂલ્યાંકન અને નિયમિત સમયાંતરે ચર્ચા).

5. પ્રદાતાએ ગ્રાહકને CACsમાં સારી ક્રેડિટ હિસ્ટ્રી માટે સમયસર લોન અદા કરવાનાં મહત્વ પર, ડિજિટલ નાણાકીય વ્યવહારો કરવાના ફાયદા, એની સાથે સંકળાયેલા જોખમો અને જરૂરી સલામતી વિશે તેમજ આંતરિક અને બાહ્ય વ્યવસ્થા સહિત ગ્રાહકની ફરિયાદ નિવારણ કરવા માટેની વ્યવસ્થા પર જાણકારી આપવા ભાર મૂકવો જોઈએ.

6. પ્રદાતાએ ગ્રૂપ અને સેન્ટર લીડર પર આંખો મીંચીને વિશ્વાસ કરવા સામે ગ્રાહકને સમજાવવા જોઈએ તથા બનાવટી લોન (ગ્રૂપ/સેન્ટર લીડર દ્વારા ગ્રાહકનાં નામે લેવામાં આવતી ઘોસ્ટ લોન/પાઇપલાઇનિંગ તરીકે પણ ઓળખાય છે)માં ચુકવણી ન કરવાથી કેવી રીતે તેમનો ક્રેડિટ રેકોર્ડ ખરાબ કરી શકે છે અને ભવિષ્યમાં ધિરાણ મેળવવામાં તેમને કેવી મુશ્કેલીઓ પડી શકે છે એ વિશે જાણકારી આપવી જોઈએ. આ જાણકારીને કમ્પ્લેક્સ ગ્રૂપ ટ્રેનિંગ (CGT)/ગ્રૂપ રેકોન્સિલિંગ ટેસ્ટ (GRT) પ્રક્રિયામાં સામેલ કરવી જોઈએ. પ્રદાતાએ ગ્રૂપ બેઠકોમાં ગ્રાહક હાજરી આપે એવી ખાતરી કરવી જોઈએ.

7. પ્રદાતાએ ગ્રાહકને તેમની લોનની અરજી નામંજૂર થવાનું કારણ જણાવવું જોઈએ. આ માટે ગ્રાહકને લોનની અરજીની સ્વીકૃતિમાં પ્રદાતાનો CGRM નંબર અને ટર્ન એરાઉન્ડ ટાઇમ (TAT) હોવો જોઈએ, જેથી ગ્રાહક પ્રદાતાનો સંપર્ક કરી શકે.

8. શાખાઓ અને લોન ડોક્યુમેન્ટમાં જરૂરી જાણકારીની વિગતો માટે કૃપા કરીને પરિશિષ્ટ જુઓ.

d. માહિતી અને ગોપનીયતા

1. પ્રદાતાએ આરબીઆઈના નીતિનિયમો મુજબ ગ્રાહકો પાસેથી KYC ડોક્યુમેન્ટની નકલો મેળવવી જોઈએ.
2. પ્રદાતાએ સાપ્તાહિક ધોરણે યુનિફોર્મ ક્રેડિટ ડેટા ફોર્મેટ મુજબ, આરબીઆઈની માન્યતાપ્રાપ્ત તમામ CACs સાથે ગ્રાહકની સટિક અને વિસ્તૃત જાણકારી અપલોડ કરવી જોઈએ.
3. પ્રદાતાએ ગ્રાહકની CACs સાથે જાણકારીના સંબંધમાં કોઈ પણ સમસ્યાનું ત્વરિત સમાધાન કરવું જોઈએ. આ પ્રકારની સમસ્યા ઊભી થયાની જાણકારી મળ્યાના 7 કેલેન્ડર દિવસમાં એનું સમાધાન કરવું જોઈએ.

⁹NBFC-MFIsને વ્યાજદર અને પ્રોસેસિંગ ફી સહિત કિંમતના સંબંધમાં આરબીઆઈની સૂચનાઓનું પાલન કરવાની જરૂર છે

¹⁰બાહ્ય વ્યવસ્થામાં ગ્રાહકને લોકપાલ સહિત ઉપલબ્ધ નિયમનકારક માધ્યમો સામેલ હોવી જોઈએ, જ્યાં જ લાગુ પડે એ

4. પ્રદાતાએ ગ્રાહકે પ્રદાન કરેલી માહિતીની ગોપનીયતા જાળવવી જોઈએ. ગ્રાહક આપેલી માહિતી નીચેમાંથી કોઈ પણ શરતે ત્રીજા-પક્ષને આપી શકાશે:

- કાયદા અંતર્ગત આ પ્રકારની માહિતીની જરૂર હોય કે પછી વ્યાવસાયિક ઉદ્દેશની પૂર્તિ માટે પ્રદાન કરવાની હોય (ઉદાહરણ તરીકે, ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓને)
- ગ્રાહક પાસે આ પ્રકારની માહિતી આપવામાં આવી છે એવી જાણકારી હોવી જોઈએ અને આ માટે એમની લેખિતમાં પૂર્વમંજૂરી લેવી જોઈએ
- જે પક્ષને ગ્રાહકની માહિતી આપવાની હોય એમાં ગ્રાહકની સંમતિ હોવી જોઈએ અને પ્રદાતા પાસે ગ્રાહકની સંમતિ હોવી જોઈએ

5. પ્રદાતાએ ગ્રાહક પાસેથી લોનની અરજી માટે, એનો CAR રિપોર્ટ ચકાસવા તથા લોનની શરતો અને નિયમોના સ્વીકાર પર સંમતિ મેળવવી જોઈએ. ગ્રાહક જે પ્રોડક્ટ કે લોનનો લાભ લે - પછી એ ક્રેડિટ તેમજ વીમો હોય કે પછી અન્ય કોઈ પણ પ્રોડક્ટ હોય - ગ્રાહકની અલગ અને સ્પષ્ટ સંમતિ લેવી જોઈએ.

e. ફરિયાદનું નિવારણ¹¹

1. પ્રદાતાએ ગ્રાહકની ફરિયાદનું અસરકારક અને સમયસર રીતે નિવારણ કરવા માટે મજબૂત ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પ્રદાન કરવી જોઈએ. પ્રદાતાએ ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદ નોંધવવા માટે શાખામાં સતત કાર્યરત ફોન નંબર અથવા સ્ટાફની મદદની પ્રક્રિયા દ્વારા CGRMની સરળ સુવિધા પ્રદાન કરવી જોઈએ.
2. પ્રદાતાએ શાખાઓમાં, લોન ડોક્યુમેન્ટમાં અને અન્ય સાહિત્યસામગ્રીઓમાં ગ્રાહકની ફરિયાદ નિવારણની વિગતો સ્પષ્ટપણે આપવી જોઈએ. કૃપા કરીને 'ગ્રાહકને જાણકારી' પરિશિષ્ટ જુઓ.
3. પ્રદાતાએ CGRM પર નજર રાખવા ઓછામાં ઓછા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી નિયુક્ત કરવા જોઈએ અને તેમના સંપર્કની વિગતો (ઇ-મેલ, ફોન નંબર) ગ્રાહકોને આપવા જોઈએ.
4. પ્રદાતાએ ગ્રાહકને ખાતરી આપવી જોઈએ કે, ફરિયાદ કરી હોવા છતાં એની સાથે ઊચિત વ્યવહાર કરવામાં આવશે.

f. અન્ય¹²

1. પ્રદાતાએ આરબીઆઈની પ્રસ્તુત સૂચનાઓ મુજબ ગ્રાહકો પાસેથી ચાર્જ લેવો જોઈએ.
2. ગ્રાહકને ત્રીજા પક્ષની કોઈ પણ પ્રોડક્ટ (સૂક્ષ્મ-ધિરાણ સિવાયની અન્ય પ્રોડક્ટ)ની ઓફર કરતા પ્રદાતાઓએ આ પ્રકારની પ્રોડક્ટની જરૂરી તમામ વિગતો સ્પષ્ટપણે જણાવવી જોઈએ (કિંમત, ફાયદા, વોરન્ટી, લાભમાંથી બાકાત રાખવામાં આવેલી બાબતો). પ્રદાતાએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે સૂક્ષ્મ ધિરાણની સુવિધા આપવાની પૂર્વશરત સ્વરૂપે આ પ્રકારની અન્ય કોઈ પણ પ્રોડક્ટ ગ્રાહકને ખરીદવા દબાણ ન થવું જોઈએ અથવા ત્રીજા પક્ષની કોઈ પણ પ્રોડક્ટ ખરીદવાની ગ્રાહકને સૂક્ષ્મ ધિરાણ લેવાની ફરજ ન પડવી જોઈએ.
3. ગ્રાહકને ધિરાણ સાથે સંબંધિત જીવન વીમાકવચ પૂરું પાડતા પ્રદાતાએ જરૂરી તમામ વિગતો સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવી જોઈએ, જેમાં ઓછામાં ઓછી નીચેની વિગતો સામેલ છે:

- વીમાકંપનીનું નામ
- પોલિસીનો નંબર
- વીમાકવચ પ્રાપ્ત કરનાર વ્યક્તિઓ
- પ્રીમિયમની રકમ
- વીમાકવચની રકમ
- વીમાકવચનો ગાળો/મુદત
- વીમાકવચ અંતર્ગત આવરી લેવામાં આવતી ઘટનાઓ

- અપવાદરૂપ બાબતો: લોન વહેલાસર અદા કરવા, લોનની મુદતમાં ફેરફાર કરવા અને લોનની ચૂકવગેરે સાથે સંબંધિત શરતો
- દાવો રજૂ કરવાની પ્રક્રિયા (જરૂરી કાગળિયા, TATs વગેરે)
- વીમા માટે ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા
- અન્ય મુખ્ય શરતો

¹¹પ્રદાતા CGRM પર વધુ વિગત મેળવવા NBFCs માટે આરબીઆઈની FPC

(https://rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9823)ને જોઈ શકે છે.

¹²‘અન્ય’ હેઠળ આવરી લેવાયેલા તમામ મુદ્દા CRL ઉપરાંતના છે.

4. સોર્સિંગ (લોનની અરજી), ગ્રાહકની સંમતિ, સંપૂર્ણ પ્રક્રિયા, સમજૂતીઓ, ગ્રાહક માટે જરૂરી જાણકારી, ચુકવણીની રસીદો, ફરિયાદ નિવારણ વગેરે માટે ડિજિટલ (એટલે કે પેપરલેસ) પ્રક્રિયા પર ભાર મૂકતા પ્રદાતાએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે પ્રક્રિયા પ્રસ્તુત નિયમનકારી નીતિનિયમો સાથે સુસંગત છે અને ગ્રાહક ડિજિટલ માધ્યમોથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ, જાણકાર છે અને એનો ઉપયોગ કરવામાં સુવિધા અનુભવે છે.

5. કોઈ વિસ્તારમાંથી કામગીરી આટોપી લેનાર પ્રદાતાએ ગ્રાહકોની ચાલુ લોન સાથે સંબંધિત સેવા પૂરી પાડવા વૈકલ્પિક વ્યવસ્થા કરવી જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, એ જ વિસ્તારમાં કાર્યરત અન્ય પ્રદાતા સાથે ગ્રાહકો પાસેથી લોનના હપ્તા મેળવવા માટેની ગોઠવણ કરી શકાશે.

6. પ્રદાતાએ ગ્રાહકો સાથે સીધો સંપર્ક સ્થાપિત કરવો જોઈએ, ગ્રૂપ કે સેન્ટર લીડર્સ વચ્ચે પ્રભાવશાળી અને અનુચિત લાભ મેળવતા વચોટિયા સાથે કામ કરવાનું ટાળવું જોઈએ. પ્રદાતાએ ગ્રૂપમાં લીડર્સનો અનુચિત રીતે વધતા પ્રભાવને અટકાવવા તેમના ગ્રૂપ/સેન્ટર લીડર્સને નિયમિત રીતે બદલતા રહેવું જોઈએ.

II. કર્મચારીઓ સાથે સંબંધ

a. ભરતી

1. પ્રદાતા ભરતી માટે કોઈ પણ ઉમેદવાર સાથે લિંગ, જાતિ, જ્ઞાતિ, ધર્મ કે લઙ્ગની સ્થિતિ વગેરે આધારે અનુચિત રીતે ભેદભાવ નહીં રાખે.
2. પ્રદાતાએ લાયકાત, નૈતિક મૂલ્યો અને પ્રામાણિકતાને આધારે ઉમેદવારોની પસંદગી કરવી જોઈએ.
3. પ્રદાતાએ સંતોષકારક રીલિવિંગ લેટર (છૂટા કરવાનો પત્ર) મળ્યા પછી કે સંદર્ભની ચકાસણીને આધારે અન્ય પ્રદાતાના ઉમેદવારની ભરતી કરવી જોઈએ. પ્રદાતાએ ઉમેદવારના હાલની કંપની પાસેથી જાણકારી મેળવ્યા પછી જ ઉમેદવારને ઓફર લેટર ઇશ્યૂ કરવો જોઈએ. જોકે 15 કેલેન્ડર દિવસ (રિક્વેસ્ટ મોકલવાની તારીખથી)ની અંદર ઉમેદવાર સાથે સંબંધિત જાણકારી આપવાની રિક્વેન્સ પર કોઈ પ્રતિભાવ ન મળે, તો પ્રદાતા ભરતી કરવા આગળ વધી શકે છે.
4. એક પ્રદાતાએ રેફરન્સ ચેક માટે આ પ્રકારની રિક્વેસ્ટ મળ્યાનાં 15 દિવસની અંદર અન્ય પ્રદાતાને પ્રતિભાવ આપવો જોઈએ.
5. પ્રદાતાને તેમના કર્મચારીઓની જાણકારી રજૂ કરવા એમ્પ્લોયી બ્યૂરોમાં સહભાગી થવા અને ઉમેદવારના રોજગારી કે કામગીરીના રેકોર્ડને ચકાસવા માટે પ્રોત્સાહન આપવામાં આવ્યું છે.
6. અન્ય પ્રદાતા કંપનીમાંથી ઉમેદવારની ભરતી કરનાર પ્રદાતા કંપનીએ નોટિસ પીરિયડનું પાલન કરવું જોઈએ, જેના પર ઉમેદવારની હાલની પ્રદાતા કંપની અને/અથવા સંભવિત પ્રદાતા કંપની વચ્ચે સંમતિ થયેલી હોય.
7. અન્ય પ્રદાતા કંપનીમાં એરિયા મેનેજર¹³ની પોઝિશનમાં કાર્યરત કર્મચારીની ભરતી કરનાર પોતાની કંપનીમાં કરનાર પ્રદાતાએ આ પ્રકારના કર્મચારીઓને ઓછામાં ઓછા એક વર્ષ માટે એના વર્તમાન પોસ્ટિંગના સ્થળથી (એટલે કે શાખાનું સ્થળ, જ્યાં આ કર્મચારી છેલ્લે કામ કરતા હતા) ઓછામાં ઓછા 50 કિલોમીટરના અંતરે સ્થિત સ્થળ પર નવી કામગીરી સુપરત કરવી જોઈએ. આ જોગવાઈ પાછળનો મૂળભૂત આશય એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે, કોઈ કર્મચારી જે તે વિસ્તારના વ્યવસાયની માહિતી અને કંપનીના ગ્રાહકો સાથે ઓળખાણનો લાભ લઈને એ કંપનીના વ્યવસાય પર અતિક્રમણ ન કરે.

b. કામગીરીનો અભિગમ (તાલીમ અને મૂલ્યાંકન)

1. પ્રદાતાએ કર્મચારીઓને નીતિગત બાબતો, પ્રક્રિયાઓ, નિયમનો વગેરે તેમજ CoC પર કર્મચારીઓને વિસ્તૃત તાલીમ આપવી જોઈએ. ઉચિત વ્યવહાર, ધિરાણનું મૂલ્યાંકન, માહિતીની ગોપનીયતા, ગુણવત્તાયુક્ત સેવા, CRRM, સંબંધોની જાળવણી અને ગ્રાહકોને પુનઃચુકવણીમાં મુશ્કેલીના સમયમાં સમાધાન વગેરે જેવા ગ્રાહક સાથે સંબંધિત પાસાઓ પર ભાર મૂકવો જોઈએ.

2. પ્રદાતાએ ઉપરોક્ત પાસાઓની કર્મચારીઓની સમજણનું નિયમિતપણે મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ અને પર્યાપ્ત સમજણ પ્રદાન કરવા નવેસરથી તાલીમ આપવી જોઈએ.

3. પ્રદાતાએ તેમના કર્મચારીઓને જાતિ સાથે સંબંધિત સમજણ અને વ્યવહાર પર તાલીમ આપવી જોઈએ, જેમાં મહિલા સાથીદારો અને ગ્રાહકો સાથે ઉચિત રીતે વાતચીત સામેલ છે.

4. પ્રદાતાએ તેમના કર્મચારીઓને વ્યવસાયિક અભિગમ અને ઉચિત વ્યવહારના મુદ્દાઓ પર જરૂરી જાણકારી આપવી જોઈએ, જેમાં તેમની પાસેથી અપેક્ષિત વ્યવહાર તથા કોઈ પણ ગેરકાયદેસર અને સમાજવિરોધી પ્રવૃત્તિઓમાં ન સંકળાવું જોઈએ એ બાબતો સામેલ છે.

5. પ્રદાતાએ કંપનીમાં પ્રવેશ માટેની તાલીમ પૂર્ણ થયા પછી શાખામાં વ્યાવસાયિક કામગીરીમાં નવા કર્મચારીઓને સાંકળવા જોઈએ.¹⁴

6. પ્રદાતાએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે CGRM માટે પ્રત્યક્ષ રીતે સંકળાયેલા કર્મચારીઓને ફરિયાદનું નિવારણ કરવા માટે વ્યવસ્થા, પ્રક્રિયાઓ અને વ્યવહારિક કુશળતાઓ વિશે વિગતવાર તાલીમ મળે.

7. પ્રદાતાએ એ રીતે પારદર્શક ઇન્સેન્ટિવ અને મૂલ્યાંકનનું માળખું સ્થાપિત કરવું જોઈએ, જે અનુચિત વેચાણને પ્રોત્સાહન તરફ ન દોરી જાય, ગુણવત્તાયુક્ત સેવાઓ માટેના પરિબલોને વિચાર કરે, જવાબદારપૂર્વકના ધિરાણને પ્રોત્સાહન આપે, CoCના નીતિનિયમોને બિરદાવે અને ઉલ્લંઘન પર ઉચિત દંડાત્મક કાર્યવાહી કરે. પ્રદાતાએ તર્કબદ્ધ અને સ્પષ્ટ માપદંડોને આધારે શાખા સ્તરે કર્મચારીઓ માટે લક્ષ્યાંકો નિર્ધારિત કરવા જોઈએ, જેમાં સૂક્ષ્મ-ધિરાણની જરૂરિયાતની સમજણ અને કોઈ વિસ્તારમાં પુનઃચુકવણીની ક્ષમતા સામેલ હોય.

¹³એરિયા મેનેજર સંસ્થામાં બ્રાન્ચ મેનેજરની નીચે કાર્યરત ઉચ્ચ હોદ્દો છે, જોકે વિવિધ પ્રદાતાઓ આ હોદ્દા માટે અલગ-અલગ નામ ધરાવે છે, જેમ કે હબ મેનેજર/ડિવિઝનલ મેનેજર વગેરે.

¹⁴ા. b.1માં આપેલી વિગત મુજબ

C. કર્મચારીઓનું હિત

1. પ્રદાતાએ કર્મચારીઓના હિત (ઉદાહરણ તરીકે, પર્યાપ્ત વળતર, કામકાજના કલાકો, કામ કરવાના સ્થિતિસંજોગો, પરિવારના કામકાજ અને આકસ્મિક કામગીરી જેવા અંગત કારણોસર રજાઓ) અને સુરક્ષાને ઉચિત મહત્ત્વ આપવું જોઈએ.
2. પ્રદાતાએ મુશ્કેલ વિસ્તારો અને રોકડ રકમને જાળવવા સાથે સંકળાયેલા જોખમોમાં કર્મચારીઓ માટે સ્પષ્ટ રીતે પરિભાષિત આચારસંહિતા બનાવવી જોઈએ. જો આચારસંહિતાનું પાલન કરવા છતાં કર્મચારીઓ સાથે કોઈ દુર્ઘટના ઘટે, તો પ્રદાતાએ કર્મચારીઓને ક્ષતિપૂર્તિ કરવી જોઈએ.
3. જ્યાં સુધી કર્મચારીઓ પર અનુચિત કામગીરી કે ગોટાળો કરવાનો કેસ પુરવાર ન થાય, ત્યાં સુધી કર્મચારીઓ પાસેથી કલેક્શનમાં ઘટાડાનો સ્વીકાર ન કરવો જોઈએ.
4. પ્રદાતાએ પુરુષ અને મહિલા એમ બંને પ્રકારના કર્મચારીઓને કામ કરવા અને વિકાસ કરવા સાનુકૂળ વ્યાવસાયિક વાતાવરણ ઊભું કરવું જોઈએ.
5. પ્રદાતાએ કર્મચારીઓની ફરિયાદોની રજૂઆતો સાંભળવા અને એનું સમાધાન કરવા માટે ઉચિત વ્યવસ્થા કરવી જોઈએ તથા તેમને સલાહ આપવી જોઈએ.
6. સાધારણ કિસ્સાઓમાં¹⁵ પ્રદાતાએ કર્મચારીઓના કામકાજના છેલ્લા દિવસથી 30 કેલેન્ડર દિવસની અંદર કર્મચારીઓને છૂટા કરવાની ઔપચારિકતાઓ (જેમાં બાકી નીકળતી રકમનું છેલ્લું સેટલમેન્ટ, ના-વાંધા પ્રમાણપત્ર (એનઓસી) ઇશ્યૂ કરવું અને રીલિવિંગ લેટર (છૂટા કરવાનો પત્ર) સામેલ છે) પૂર્ણ કરવી જોઈએ.
7. પ્રદાતાએ સંભવિત પ્રદાતા પાસેથી રેફરન્સ ચેક (ઉમેદવારોની કામગીરી ચકાસવા)ની રિક્વેસ્ટ મળ્યાની તારીખથી 15 કેલેન્ડર દિવસમાં પ્રતિભાવ આપવો જોઈએ.
8. પ્રદાતાએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે કર્મચારીઓ માટે નોટિસ પીરિયડ 3 મહિનાથી વધારે ન હોવો જોઈએ.

¹⁵સાધારણ કિસ્સા એવા છે, જેમાં કર્મચારી નોટિસ પીરિયડનું પાલન કરે છે, કામગીરી પૂર્ણ કરે છે, જવાબદારીઓ સુપરત કરે છે, કોઈ નાણાકીય બાબત બાકી રહેતી નથી અને જરૂરી મંજૂરી આપવામાં આવે છે.

III. નીતિઓ, વ્યૂહાત્મક સૂચનાઓ અને નિરીક્ષણ

a. નીતિનિયમો, વ્યૂહાત્મક સૂચનો અને નિરીક્ષણ

1. પ્રદાતાએ ઉચિત વ્યવહારની આચારસંહિતા (FPC), પ્રોડક્ટને વિકસાવવાની કામગીરી, માનવીય સંસાધન, CGRM, આંતરિક હિસાબકિતાબ, ઇન્ફોર્મેશન એન્ડ ટેકનોલોજી વગેરે જેવી પ્રસ્તુત નીતિઓને CoCમાં ઉલ્લેખિત જોગવાઈઓ સાથે સુસંગત કરવી જોઈએ.

a. પ્રદાતાએ ગ્રાહકો સાથે કર્મચારીઓની વાતચીત માટે સુસ્પષ્ટ માર્ગદર્શિકા બનાવવી જોઈએ. એમાં માર્ગદર્શિકાને અનુરૂપ ન હોય એવા નિયમોનું સમાધાન કરવું જોઈએ.

b. પ્રદાતા બોર્ડની માન્યતા ધરાવતી CGRM નીતિ ધરાવતા હોવા જોઈએ, જેમાં ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા, એનું સમાધાન કરવાની અને ફરિયાદને આગળ વધારવાની પ્રક્રિયા, ફરિયાદ નિવારણ માટે આંતરિક અને બાહ્ય વ્યવસ્થા¹⁶, ફરિયાદોના પ્રકારો અને TAT, CGRMની સમીક્ષા/એનું ઓડિટ તથા બોર્ડ અને ટોચના મેનેજમેન્ટને જાણકારી આપવા જેવી બાબતો સામેલ હોવી જોઈએ.

c. પ્રદાતાએ ગ્રાહકની લોનની ચુકવણીમાં ચૂકની સમસ્યાનું સમાધાન કરવા ધિરાણ નીતિમાં એક વિભાગ ધરાવવો જોઈએ, જેમાં વ્યાવસાયિક મિલકતોને નુકસાન થવાને કારણે, પરિવારની આજીવિકાના આધાર સમાન સભ્યો ગુમાવવાને કારણે, કુદરતી આપત્તિઓને કારણે કે અન્ય કટોકટીને કારણે લોન અદા કરવામાં મુશ્કેલી અનુભવતા ગ્રાહકો માટે લોનની વસૂલાતની વ્યવસ્થા ફરી કરવાની બાબત સામેલ છે.

d. પ્રદાતા પાસે કુદરતી આપત્તિઓ, મોટી સંખ્યામાં ગ્રાહકો દ્વારા લોનની ચુકવણીમાં ચૂક, નકારાત્મક મીડિયા, સ્થાનિક-સ્તરે કંપની પ્રત્યે નકારાત્મક ભાવના વગેરેથી પેદા થતી સમસ્યાઓનું સમાધાન કરવા બોર્ડની માન્યતા ધરાવતું માળખું હોવું જોઈએ.

e. પ્રદાતા પાસે ગ્રાહકની જાણકારી (મેળવવી, સંગ્રહ કરવો, અન્ય કોઈને આપવી)ને સલામત રાખવાની નીતિ હોવી જોઈએ, જેમાં જાણકારીનો સંગ્રહ કરવાના સ્વીકૃત સિદ્ધાંતોને આવરી લીધા હોય, જે નીચે મુજબ છે:

- કલેક્શનની મર્યાદા
- ઉદ્દેશની સ્પષ્ટતા
- ઉપયોગની મર્યાદા
- ઓછામાં ઓછા જાણકારી
- જાણકારીની ગોપનીયતા
- ઉલ્લંઘન-સૂચનાઓ

- જાણકારી કેટલી હદ સુધી આપવી એની વ્યવસ્થા
- જ્યાં શક્ય હોય, ત્યાં ડેટાનું એન્ક્રિપ્શન
- વ્યક્તિગત જાણકારી સાથે સંબંધિત જોખમોની ઓળખ કરવી અને આ જોખમો ઘટાડવા વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરવી તેમજ નિયમિત સમયાંતરે એની સમીક્ષા કરવી

2. પ્રદાતા પાસે બોર્ડ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા કરેલ અને સુધારાવધારા કરેલી તમામ મુખ્ય નીતિઓ અને યોજનાઓ (ગ્રાહકને મેળવવાના પાસાં, વિસ્તરણ, લક્ષ્યાંકો, કામગીરી, HR, CGRM વગેરે) હોવા જોઈએ.

3. પ્રદાતાએ વિવિધ પરિબલોને આધારે એની જુદી જુદી પ્રોડક્ટનું મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ, જેમાં ગ્રાહકના હિત પર જુદી જુદી પ્રોડક્ટની અસર (જેમ કે આવકમાં વધારો, મિલકતોની સુલભતા, છેતરપિંડીમાં ઘટાડો, કુશળતામાં વધારો વગેરે) સામેલ છે

4. પ્રદાતાએ પુરવઠા અને માગ એમ બંને પાસાંને આધારે એની વ્યાવસાયિક યોજના વિકસાવવી જોઈએ, જેમાં કોઈ વિસ્તારમાં સૂક્ષ્મ-ધિરાણનો હાલનો પુરવઠો અને માગ તથા ગ્રાહકની પુનઃચુકવણીની ક્ષમતા સામેલ છે. CACs પાસે ઉપલબ્ધ ડેટાનો ઉપયોગ જે તે વિસ્તારમાં પુરવઠા અને પુનઃચુકવણીના અભિગમને સમજવા માટે કરવો જોઈએ. જે વિસ્તારમાં અગાઉથી જ પર્યાપ્ત સૂક્ષ્મ-ધિરાણ થયું હોય એ વિસ્તારમાં કામગીરી ટાળવી જોઈએ અથવા અતિ સાવધાની રાખીને કામ કરવું જોઈએ.

5. પ્રદાતાએ CoCની સામે એની કામગીરી (પાલન અને ચૂક)નું વર્ષમાં ઓછામાં ઓછા એક વખત મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ તથા બોર્ડ અને ટોચના મેનેજમેન્ટ સ્તરે રિપોર્ટની ચર્ચા કરવી જોઈએ. રિપોર્ટમાં કામગીરીનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે ઉપયોગ કરેલી પદ્ધતિ પણ જણાવવી જોઈએ. જે પ્રદાતાનો એકંદર લોન પોર્ટફોલિયો (GLP) ₹500 કરોડથી વધારે હોય એમણે આ પ્રકારની આકારણી બહારની સંસ્થા પાસે કરાવવી જોઈએ. CoC પર આકારણીના અહેવાલની નકલ SROs સાથે વહેંચવી જોઈએ.

6. પ્રદાતાએ ફરિયાદના પ્રકાર, એના પર થયેલી કામગીરી અને એના નિવારણ સાથે સંબંધિત CGRM માટે વ્યક્તિગત અને કુલ ડેટાનો રેકોર્ડ રાખવો જોઈએ તથા એનું વિશ્લેષણ કરવું જોઈએ. બોર્ડને સમીક્ષા માટે પ્રાપ્ત થયેલા ફરિયાદ, એના નિવારણ તથા જે ફરિયાદનું નિવારણ બાકી હોય એના પર રિપોર્ટ સુપરત કરવો જોઈએ.

¹⁶બાહ્ય સંસ્થાને ફરિયાદ કરવાની વ્યવસ્થામાં નિયમનકારી માધ્યમો સામેલ કરવા જોઈએ, જેની જાણકારી ગ્રાહકને આપવી જોઈએ, જેમાં લોકપાલ સામેલ છે

b. જોખમનું નિવારણ અને આંતરિક હિસાબકિતાબ

1. પ્રદાતાએ મુખ્ય જોખમો ઓળખવા (જેમ કે વધારે ધિરાણ, ધિરાણનો વધારે પુરવઠો, રાજકીય વગ ધરાવતા લોકો, કુદરતી આપત્તિને કારણે ધિરાણ અને કામગીરી સાથે સંબંધિત જોખમો જેવા) અને એનું નિવારણ કરવા વિવિધ પગલાં લેવા જોખમનું નિવારણ કરવા સારી માળખાગત કામગીરી સ્થાપિત કરવી જોઈએ.
2. પ્રદાતાએ CoCમાં સૂચિત પાસાંઓનું પાલન થાય છે કે નહીં એ ચકાસવા તથાખાઓ, ગ્રાહક, કર્મચારીઓ, પ્રક્રિયાઓ અને વ્યવસ્થાની ચકાસણી કરવી જોઈએ.
3. પ્રદાતાએ શાખાઓ અને કર્મચારીઓને સુપરત કરેલા લક્ષ્યાંકોથી અસાધારણ રીતે સતત વધારે સારી કામગીરીની આંતરિક ધોરણે તપાસ કરવી જોઈએ, કારણ કે આ એક યા બીજા પ્રકારે દબાણપૂર્વક વેચાણ કરવાની કામગીરીનો સંકેત હોઈ શકે છે.
4. પ્રદાતાએ કુલ ઋણ સાથે સંબંધિત નિયમોનું ઉલ્લંઘન કરીને થતા ધિરાણના કિસ્સાઓ, ધિરાણકારોની ગણતરી તથા અન્ય પ્રદાતાને લોનની ચુકવણી ન કરનાર ગ્રાહકને થયેલા ધિરાણની જાણકારી મેળવવા વાજબી ધોરણે નમૂનાનો ત્રિમાસિક ધોરણે હિસાબકિતાબ કરવો જોઈએ. આ કામગીરી માટે પ્રદાતા કુલ ઋણના નિયમોનું પાલન થયું છે કે નહીં એ ચકાસવા CACs પાસે ઉપલબ્ધ ડેટાનો ઉપયોગ કરી શકે છે અને ગ્રાહકદીઠ પ્રદાતાની ગણતરી કરી શકે છે.
5. પ્રદાતાએ ધિરાણની પ્રક્રિયા અને વ્યવસ્થામાં અનૌપચારિક રીતે કામ કરતા વચેટિયાઓને ઓળખવા અને તેમની સાથેની કામગીરી ટાળવા ચોક્કસ આંતરિક નિયંત્રણોની વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરવી જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, ગ્રાહકો સાથે સીધો સંબંધ સ્થાપિત કરવો, ગ્રાહકોને લોનની ફાળવણી અગાઉ પુષ્ટિ કરવા માટેનો કોલ કરવો, લોનના ઉપયોગની ચકાસણી, ગ્રૂપ/સેન્ટર લીડરને નિયમિત રીતે બદલવા તથા આંતરિક હિસાબકિતાબ દરમિયાન ગ્રાહકની ખરાઈ કરવી.

c. ઉદ્યોગ સાથે સાથસહકાર

1. પ્રદાતાએ ઉદ્યોગ સ્તરે કામગીરી, સંશોધન વગેરેને સમજવા SROs દ્વારા જરૂરી જાણકારી અને માહિતી વહેંચવી જોઈએ. આ કામગીરી માટે પ્રદાતાએ SROs સાથે સંકલન સ્થાપિત કરવા મુખ્ય વ્યક્તિની ઓળખ કરવી જોઈએ.
2. પ્રદાતાએ ઉદ્યોગ-સ્તરની સમસ્યાઓનું સમાધાન કરવા અન્ય સંસ્થાઓ સાથે સહકાર સ્થાપિત કરવો જોઈએ.

ગા
હ
ક
મા
ટે
જ
ર
રી
જી
ણ
કા
રી

પ
રિ
શિ
ષ્ટ

1. ઓફિસ

પ્રદાતાની ઓફિસ (હેડ/રિજનલ ઝોનલ)એ નીચે આપેલી 'ગ્રાહક માટે જરૂરી જાણકારી' ઊડીને આંખે વળગે એ રીતે દર્શાવવી જોઈએ:

ક્રમ	જરૂરી જાણકારીઓ	મૂળ સ્ત્રોત (જોગવાઈ/પાના નંબર)
1	પ્રદાતાની ઉચિત વ્યવહારની આચારસંહિતા (FPC), જે પ્રાદેશિક ભાષામાં RBIની FPCને સુસંગત છે	RBI FPC, 2.B.i.a (પાનું 9)
2	વ્યાજના લાગુ દર	RBI FPC, 2.B.i.e (પાનું 9)
3	જાહેરાત: પ્રદાતા સ્ટાફના અનુચિત અભિગમ અને ફરિયાદનું સમયસર નિવારણ કરવા માટે જવાબદાર હશે	RBI FPC, 2.B.i.f (પાનું 9)
4	પારદર્શકતા અને ધિરાણની ઉચિત પદ્ધતિઓ પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા	RBI FPC, 2.B.i.b (પાનું 9)
5	પ્રદાતાએ સ્થાપિત કરેલી ફરિયાદનું નિવારણ કરવાની વ્યવસ્થા	RBI FPC, 2.B.i.e (પાનું 9)
6	ફરિયાદનું નિવારણ કરનાર અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગત (ટેલીફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઇમેઇલ એડ્રેસ પણ), જેમનો પ્રદાતા સામેની ફરિયાદનું સમાધાન કરવા માટે જનતા સંપર્ક કરી શકે	RBI FPC, 2.A.vi.a (પાનું 6)
7	જો એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું સમાધાન ન થાય, તો ગ્રાહક RBIની DNBSની રિજનલ ઓફિસના ઓફિસર-ઇન-ચાર્જને અપીલ કરી છે (સંપર્કની સંપૂર્ણ વિગતો), જેમના કાર્યક્ષેત્રમાં પ્રદાતાની ઓફિસની નોંધણી થયેલી છે	RBI FPC, 2.A.vi.b (પાનું 6)
8	NBFCs માટે લોકપાલ યોજના: લોકપાલના સંપર્કનો ઉદ્દેશ અને સંપર્કની વિગતો, જેમને ફરિયાદો કરવી પડશે ¹⁷	NBFCs 2018 માટે RBIની લોકપાલ યોજના, પ્રકરણ IV, 15, 1 (પાનું 13)
9	પ્રદાતાની ગ્રાહકની ફરિયાદનું નિવારણ કરવાની વ્યવસ્થા (CGRM)ની જાણકારી નીચે મુજબ છે:	CoC
i	પ્રદાતાને ફરિયાદ કરવા ગ્રાહકો પાસે ઉપલબ્ધ માધ્યમો	
ii	ફરિયાદ કરવાની પ્રક્રિયા	
iii	દરેક સ્તરે ફરિયાદ પર કામગીરી થવાનો અપેક્ષિત ટર્નઓરાઉન્ડ ટાઇમ (TAT)	
iv	SROનો CGRM નંબર, જો ગ્રાહકને ફરિયાદનાં સમાધાનમાં આધાર સ્વરૂપે જરૂર હોય તો	
10	ઓફર થતી તમામ પ્રકારની લોનની નીચે મુજબની વિગતો	
i	રકમ	
ii	ઘટતી સિલકને આધારે વાર્ષિક ધોરણે વ્યાજદર	
iii	પ્રોસેસિંગ ફી	
iv	મુદત	

v	લોનના હપ્તાનો ગાળો	CoC
vi	ઉદ્દેશ	

¹⁷આ અત્યારે ગ્રાહકો સાથે ₹100 કરોડ કે વધારે એસેટ ધરાવતી NBFCsને લાગુ છે

II. શાખા

પ્રદાતાની શાખામાં 'ગ્રાહક માટે જરૂરી જાણકારી' સ્પષ્ટ દેખાય એ રીતે મૂકવી જોઈએ.

ક્રમ	જરૂરી જાણકારીઓ	મૂળ સ્ત્રોત (જોગવાઈ/પાના નંબર)
1	પ્રદાતાની ઉચિત વ્યવહારની આચારસંહિતા (FPC), જે પ્રાદેશિક ભાષામાં RBIની FPCને સુસંગત છે	RBI FPC, 2.B.i.a (પાનું 9)
2	વ્યાજના લાગુ દર	RBI FPC, 2.B.i.e (પાનું 9)
3	જાહેરાત: પ્રદાતા સ્ટાફના અનુચિત અભિગમ અને ફરિયાદનું સમયસર નિવારણ કરવા માટે જવાબદાર હશે	RBI FPC, 2.B.i.f (પાનું 9)
4	પારદર્શકતા અને ધિરાણની ઉચિત પદ્ધતિઓ પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા	RBI FPC, 2.B.i.b (પાનું 9)
5	પ્રદાતાએ સ્થાપિત કરેલી ફરિયાદનું નિવારણ કરવાની વ્યવસ્થા	RBI FPC, 2.B.i.e (પાનું 9)
6	ફરિયાદનું નિવારણ કરનાર અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગત (ટેલીફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઇમેઇલ એડ્રેસ પણ), જેમનો પ્રદાતા સામેની ફરિયાદનું સમાધાન કરવા માટે જનતા સંપર્ક કરી શકે	RBI FPC, 2.A.vi.a (પાનું 6)
7	જો એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું સમાધાન ન થાય, તો ગ્રાહક RBIની DNBSની રિજનલ ઓફિસના ઓફિસર-ઇન-ચાર્જને અપીલ કરી છે (સંપર્કની સંપૂર્ણ વિગતો), જેમના કાર્યક્ષેત્રમાં પ્રદાતાની ઓફિસની નોંધણી થયેલી છે	RBI FPC, 2.A.vi.b (પાનું 6)
8	NBFCs માટે લોકપાલ યોજના: લોકપાલના સંપર્કનો ઉદ્દેશ અને સંપર્કની વિગતો, જેમને ફરિયાદો કરવી પડશે ¹⁸	NBFCs 2018 માટે RBIની લોકપાલ યોજના, પ્રકરણ IV, 15, 1 (પાનું 13)
9	ઓફર થતી તમામ પ્રકારની લોનની નીચે મુજબની વિગતો	CoC
i	રકમ	
ii	ઘટતી સિલકને આધારે વાર્ષિક ધોરણે વ્યાજદર	
iii	પ્રોસેસિંગ ફી	
iv	મુદત	
v	લોનના હપ્તાનો ગાળો	
vi	ઉદ્દેશ	
10	લોનની કિંમતમાં ફક્ત ત્રણ બાબતો સંકળાયેલા છે એટલે કે; વ્યાજનો ચાર્જ, પ્રોસેસિંગ ચાર્જ અને વીમાનું પ્રીમિયમ (જેમાં એના સંદર્ભમાં વહીવટી ચાર્જ સામેલ છે)	CoC
11	ઓફર થતી તમામ પ્રકારની લોનની નીચે મુજબની વિગતો	
i	પ્રદાતાને ફરિયાદ કરવા ગ્રાહકો પાસે ઉપલબ્ધ માધ્યમો	
ii	ફરિયાદ કરવાની પ્રક્રિયા	
iii	દરેક સ્તરે ફરિયાદ પર કામગીરી થવાનો અપેક્ષિત ટર્નઓરાઉન્ડ	

	ટાઈમ (TAT)	
iv	SROનો CGRM નંબર, જો ગ્રાહકને ફરિયાદનાં સમાધાનમાં આધાર સ્વરૂપે જરૂર હોય તો	

¹⁸આ અત્યારે ગ્રાહકો સાથે ₹100 કરોડ કે વધારે એસેટ ધરાવતી NBFCsને લાગુ છે

III. લોનની અરજી

પ્રદાતાની લોનની અરજીમાં નીચે મુજબ 'ગ્રાહક માટે જરૂરી જાણકારી' હોવી જોઈએ

ક્રમ	જરૂરી જાણકારીઓ	મૂળ સ્ત્રોત (જોગવાઈ/પાના નંબર)
1	ઋણધારકના હિતને અસર કરે એવી જરૂરી માહિતી, એટલે તેઓ અન્ય NBFCs દ્વારા ઓફર થતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ રીતે સરખામણી કરી શકશે અને તેઓ સુમાહિતગાર નિર્ણય લઈ શકશે	RBI FPC, 2.A.i.b (પાનું 3)
2	અરજીના ફોર્મ સાથે રજૂ કરવા જરૂરી ડોક્યુમેન્ટ કે કાગળિયા	RBI FPC, 2.A.i.b (પાનું 3)
3	લોનની તમામ અરજીની રસીદ માટે સ્વીકૃતિ. એમાં લોનની અરજી પર પ્રક્રિયા કેટલાં સમયગાળામાં પૂર્ણ થશે એની જાણકારી આપીએ તો વધારે સારું	RBI FPC, 2.A.i.b (પાનું 3)
4	ગ્રાહકને પ્રોડક્ટ પર આપવામાં આવતી વિગતો નીચે મુજબ છે	CoC
i	રકમ	
ii	ઘટતી સિલકને આધારે વાર્ષિક ધોરણે વ્યાજના દર	
iii	પ્રોસેસિંગ ફી	
iv	મુદત	
v	લોનના હપ્તાની ચુકવણીનો ગાળો	
vi	ઉદ્દેશ	
vii	લોનની અન્ય શરતો અને નિયમો	
5	ગ્રાહકોએ રજૂ કરવા જરૂરી KYC ડોક્યુમેન્ટની યાદી	
6	કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (CICs) પાસે ગ્રાહકના ધિરાણની જાણકારી ચકાસવાની સંમતિ	CoC
7	ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી લેખિત સ્વીકૃતિમાં પ્રદાતાનો CGRM નંબર આપવો	CoC

IV. લોનની સમજૂતી

RBIની FPC મુજબ, પ્રદાતાએ લોનની સમજૂતીમાં તમામ સંલગ્ન ડોક્યુમેન્ટની એક-એક નકલ સાથે લોનની સમજૂતીની નકલ, શક્ય હોય તો પ્રાદેશિક ભાષામાં, ગ્રાહકને સમજાય એ ભાષામાં આપવી જોઈએ.

પ્રદાતાઓ આ નકલ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે આપવી જોઈએ, જેમાં લોનની તમામ શરતો અને નિયમો હોવા જોઈએ. પ્રદાતાએ લોનની સમજૂતીમાં 'ગ્રાહક માટે જરૂરી જાણકારી'માં નીચેની બાબતો સામેલ કરવી જોઈએ.

ક્રમ	જરૂરી જાણકારી	મૂળ સ્ત્રોત (જોગવાઈ/પાના નંબર)
1	મંજૂર થયેલી લોનની રકમ	RBI FPC, 2.A.ii (પાનું 3)
2	ઘટતી સિલકને આધારે વ્યાજના વાર્ષિક દર	RBI FPC, 2.A.ii (પાનું 3)
3	NBFCsએ શરતો અને નિયમોમાં કોઈ ફેરફારની જાણકારી લોનધારકને પ્રાદેશિક ભાષામાં કે એમને સમજાતી હોય એ ભાષામાં આપવી જોઈએ, જેમાં લોનની વહેંચણીની તારીખ, વ્યાજના દર, સર્વિસ ચાર્જ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ વગેરે સામેલ છે. NBFCsએ એ ખાતરી પણ કરવી જોઈએ કે વ્યાજના દરો અને ચાર્જમાં ફેરફારોની અસર ભવિષ્યમાં થશે. આ સંબંધમાં	RBI FPC, 2.A.iii (પાનું 4)
4	લોનની તમામ શરતો અને નિયમો	RBI FPC, 2.B.i (પાનું 9)
5	લોનની કિંમત સાથે ફક્ત ત્રણ બાબતો સંકળાયેલી છે એટલે કે - વ્યાજદર, પ્રોસેસિંગ ચાર્જ અને વીમાનું પ્રીમિયમ (જે એના સંદર્ભમાં વહીવટી ચાર્જ સહિત છે)	RBI FPC, 2.B.ii (પાનું 9)
6	વિલંબથી ચુકવણી પર કોઈ દંડ નહીં કરવામાં આવે	RBI FPC, 2.B.iii (પાનું 9)
7	ઋણધારક પાસેથી કોઈ સીક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન લેવામાં નહીં આવે	RBI FPC, 2.B.iv (પાનું 9)
8	ઋણધારક એકથી વધારે SHG/JLGથી વધારેના સભ્ય ન બની શકે	RBI FPC, 2.B.v (પાનું 9)
9	લોન મંજૂર કરવા અને પ્રથમ હપ્તાની ચુકવણીની તારીખ વચ્ચેનો મોરેટોરિયમ પીરિયડ (NBFC-MFIs (રિઝર્વ બેંક)ની સૂચનાઓ, 2011ની માર્ગદર્શિકા મુજબ)	RBI FPC, 2.B.vi (પાનું 10)
10	ઋણધારકની જાણકારી ગોપનીય રાખવામાં આવશે એની ખાતરી	RBI FPC, 2.B.vii (પાનું 10)
11	પ્રદાતા સ્ટાફના અનુચિત વ્યવહાર અને સમયસર ફરિયાદનું નિવારણ કરવા માટે જવાબદાર છે	RBI FPC, 2.B.i.f (પાનું 9)
12	જ્યાં સુધી નીતિનિયમો દ્વારા જરૂર ઊભી નહીં થાય, ત્યાં સુધી ગ્રાહકની જાણકારી અન્ય કોઈ ત્રીજા પક્ષ સાથે વહેંચવામાં નહીં આવે	CoC

લોન કાર્ડ

RBIની સૂચનાઓ મુજબ, પ્રદાતાએ ગ્રાહકને આપેલી દરેક લોન સાથે સંબંધિત જાણકારી પ્રાદેશિક ભાષામાં આપવી જોઈએ. પ્રદાતાનાં લોન કાર્ડમાં નીચે મુજબ ‘ગ્રાહક માટેની જરૂરી જાણકારી’ હોવી જોઈએ.

ક્રમ	જરૂરી જાણકારી	મૂળ સ્ત્રોત (જોગવાઈ/પાના નંબર)
1	RBIની સૂચના મુજબ ધિરાણની પારદર્શક અને ઉચિત પદ્ધતિઓ પત્રોની પ્રતિબદ્ધતા	RBI FPC, 2.B.i.b (પાનું 8)
2	વ્યાજના અસરકારક દર	RBI FPC, 2.B.ii.c.i (પાનું 10)
3	લોનની તમામ શરતો અને નિયમો	RBI FPC, 2.B.ii.c.ii (પાનું 10)
4	ઋણધારકની સટિક ઓળખ પ્રદાન કરતી માહિતી	RBI FPC, 2.B.ii.c.iii (પાનું 10)
5	પ્રાપ્ત થયેલા હપ્તા અને ફાઇનલ ડિસ્ચાર્જ સહિત પુનઃચુકવણીની તમામ જાણકારી	RBI FPC, 2.B.ii.c.iii (પાનું 10)
6	જો લોન “લાયકાત ધરાવતી અસ્કયામત” તરીકે વર્ગીકૃત કરેલી હોય	RBI FAQ ¹⁹
7	પ્રદાતાએ સ્થાપિત કરેલી ફરિયાદ નિવારણની વ્યવસ્થાનો સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ અને નોડલ અધિકારીનાં સંપર્કનો નંબર	RBI FPC, 2.B.ii.c.iv (પાનું 10)
8	ધિરાણ સિવાયના ઉત્પાદનો ઋણધારકોની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે ઇશ્યુ કરવામાં આવશે અને ફીનું માળખું લોન કાર્ડમાં જણાવવામાં આવશે	RBI FPC, 2.B.ii.c.v (પાનું 10)
9	મંજૂર કરેલી લોન પ્રદાતા કે ત્રીજા પક્ષ દ્વારા ઓફર થતી અન્ય કોઈ પણ પ્રોડક્ટ/સર્વિસ સાથે જોડાયેલી નહીં હોય	CoC
10	લોનની કિંમતમાં ગણતરીમાં લેવાયેલા પરિબલો નીચે મુજબ છે: <ul style="list-style-type: none"> પ્રોસેસિંગ ફી ઘટતી સિલકને આધારે વાર્ષિક ધોરણે વ્યાજદર ધિરાણ સાથે સંબંધિત જીવન વીમાકવચ માટે વસૂલવામાં આવતું વીમાનું પ્રીમિયમ 	CoC
11	વિલંબથી ચુકવણી કે અગાઉથી ચુકવણી કરવા બદલ કોઈ પેનલ્ટી કે દંડ લાગ નહીં થાય	CoC
12	જો ગ્રાહકને ફરિયાદનું સમાધાન કરવા જરૂરી પડે, તો SROના CGRMનો નંબર	CoC
13	ધિરાણ સાથે સંબંધિત જીવન વીમાકવચની રકમ અને વીમાકવચનો ગાળો/મુદત	CoC

¹⁹<https://m.rbi.org.in/Scripts/FAQView.aspx?id=192>

સાઇન-અપ અને સ્પષ્ટતા વગેરે માટે

sro@mfiindia.org; info@sa-dhan.org