

ધિરાણકર્તાઓ માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

કોર્પોરેટ ઓફિસનું સરનામું:
ઉજ્જવન સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિમિટેડ.
ગ્રેપ ગાર્ડન, નં. 27, 3જી એ કોસ, 18મો મુખ્ય
કોરામંગલા 6થો બ્લોક, બેંગલુરુ 560 095

આ દસ્તાવેજ ફક્ત આંતરિક ઉપયોગ માટે છે અને ઉજ્જવન સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિમિટેડની સંમતિ વિના કોઈ પણ રૂપમાં પ્રગટ કરી શકાય નહીં.

ઉજ્જવન સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક ("ધ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ") ના ધિરાણકર્તાઓ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

ઉજ્જવન સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક ("બેંક") માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ બેંકના દેવાદારોને બેંક સાથેના તેમના વ્યવહારોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા અને સ્પષ્ટતા પ્રદાન કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. આ માર્ગદર્શિકા ફક્ત બેંકના સ્થાનિક બેંકિંગ વ્યવસાયને લાગુ પડે છે.

બેંકની નીતિ તેના બધા ગ્રાહકો/ગ્રાહકો સાથે સતત ન્યાયી રીતે વર્તવાની છે. બેંકના કર્મચારીઓ ન્યાયી, ન્યાયી અને સુસંગત રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા પ્રદાન કરશે. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ બેંકના તમામ ગ્રાહકોને તેની શાખાઓ અને તેની વેબસાઇટ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે, હાલમાં, www.ujjivansfb.bank.in ("વેબસાઇટ").

ભેદભાવ ન રાખવાની નીતિ

બેંક તેના ગ્રાહકો વચ્ચે જાતિ, જાતિ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર (પુખ્ત વયથી વધુ), નાણાકીય સ્થિતિ અથવા શારીરિક અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.

- ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ ("DSA") અને લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ (LSP) માટે આચારસંહિતા

બેંક DSA અને ધિરાણ સેવા પ્રદાતાઓ માટે નીચે મુજબની આચારસંહિતા અપનાવશે અને સંબંધિત DSA અને LSP સાથેના કરારમાં તેનો સમાવેશ કરશે. ડિજિટલ ફિન્ટેક ભાગીદારી દ્વારા મેળવેલા ધિરાણ માટેની બેંકની વ્યવસ્થાને DSA અને/અથવા ધિરાણ સેવા પ્રદાતાઓ તરીકે પણ વર્ગીકૃત કરવામાં આવી હોવાથી, નીચે મુજબની આચારસંહિતા બેંકના ડિજિટલ ધિરાણ માટે ફિન્ટેક ભાગીદારોને લાગુ પડશે. બેંકે વર્તમાન વ્યવસાય મોડેલ સાથે સંરેખિત કરીને IBA દ્વારા તૈયાર કરાયેલ DSA માટે આદર્શ આચારસંહિતા અપનાવી હતી. જ્યારે પણ બેંક સંબંધિત વ્યવસાય મોડેલમાં સાહસ કરશે ત્યારે આદર્શ આચારસંહિતાના અન્ય પાસાઓ અપનાવવામાં આવશે.

- બેંકના ઉત્પાદનના સોર્સિંગ માટે સંભવિત ગ્રાહકનો સંપર્ક ફક્ત નીચેના સંજોગોમાં જ કરી શકાય છે:

- જ્યારે સંભવિત વ્યક્તિએ વેબસાઇટ અથવા બેંકના કોલ સેન્ટર અથવા બેંકની કોઈપણ શાખા દ્વારા અથવા બેંકના રિલેશનશિપ મેનેજર દ્વારા બેંકનું ઉત્પાદન ખરીદવાની ઇચ્છા વ્યક્ત કરી હોય અથવા અન્ય સંભવિત વ્યક્તિ અથવા વર્તમાન ગ્રાહક દ્વારા તેનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો હોય, અથવા તે બેંકનો વર્તમાન ગ્રાહક હોય જેણે બેંકના અન્ય ઉત્પાદનો પર બેંક તરફથી અથવા તેના વતી કોલ સ્વીકારવા માટે સંમતિ આપી હોય.
- જ્યારે સંભવિત વ્યક્તિનું નામ / ટેલિફોન નંબર / સરનામું બેંક પાસે ઉપલબ્ધ હોય અને તે DSA મેનેજર / ટીમ લીડર દ્વારા મંજૂર કરાયેલ યાદીઓ / ડિરેક્ટરીઓ / ડેટાબેઝમાંથી લેવામાં આવ્યું હોય, ત્યારે સંભવિત વ્યક્તિની સંમતિ લીધા પછી.
- જ્યારે સંભવિત ગ્રાહક/ગ્રાહક પોતાની મરજીથી તેમની એપ, વેબસાઇટ, ભૌતિક હાજરી, સંપર્ક કેન્દ્ર અથવા તેમની સંપાદન વ્યૂહરચના અથવા મોડેલના ભાગ રૂપે આવા કોઈપણ સંપર્ક બિંદુ દ્વારા ફિનટેકનો સંપર્ક કરે છે.
- DSA એ એવી કોઈપણ વ્યક્તિ/સંપર્ક સંસ્થાને ફોન ન કરવો જોઈએ જેનું નામ/સંપર્ક નંબર DSA પાસે ઉપલબ્ધ કોઈપણ "ડિસ્ટર્બ કરશો નહીં" યાદીમાં ફ્લેગ થયેલ હોય.
- ટેલિફોનિક સંપર્ક સામાન્ય રીતે 09:30 કલાકથી 19:00 કલાક સુધી મર્યાદિત હોવો જોઈએ. જો કે, ખાતરી કરવી જોઈએ કે સંભવિત ગ્રાહકનો સંપર્ક ફક્ત ત્યારે જ થાય જ્યારે કોલથી તેને અસુવિધા થવાની અપેક્ષા ન હોય. નિર્ધારિત સમય અવધિ (ઉપર મુજબ) કરતાં વહેલા અથવા મોડા કોલ ફક્ત ત્યારે જ કરી શકાય છે જ્યારે સંભવિત ગ્રાહકે DSA ને લેખિતમાં અથવા મૌખિક રીતે આમ કરવા માટે સ્પષ્ટપણે અધિકૃત કર્યું હોય.
- DSA એ સંભવિત ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરવો જોઈએ. સંભવિત ગ્રાહકના હિતની ચર્ચા સામાન્ય રીતે ફક્ત સંભવિત ગ્રાહક અને સંભવિત ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ / પરિવારના સભ્ય જેમ કે સંભવિત ગ્રાહકના એકાઉન્ટન્ટ / સેક્રેટરી / જીવનસાથી સાથે જ કરી શકાય છે.

- ડીએસએએ સંભવિત ગ્રાહકો પાસેથી કોઈપણ પ્રકારની લાંચ સ્વીકારવી જોઈએ નહીં. કોઈપણ બીડીઈ (બિઝનેસ ડેવલપમેન્ટ એક્ટિવિટી) જે ગ્રાહક દ્વારા લાંચ અથવા કોઈપણ પ્રકારની ચુકવણીની ઓફર કરે છે તેણે તેના મેનેજમેન્ટને આ ઓફરની જાણ કરવી જોઈએ.
- DSA એ ઋણ લેનારાઓને અગાઉથી જાહેર કરશે કે તેઓ બેંક વતી તેમની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે અને જો તેમને કોઈ પણ લોન આપવામાં આવશે તો તે ફક્ત બેંક દ્વારા જ આપવામાં આવશે.
- બેંક માટે લેણાંની વસૂલાત માટે રોકાયેલા DSA પાસે આંતરિક નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ હોવી જોઈએ, જેમાં તાલીમનો સમાવેશ થાય છે, જે સ્ટાફ/એજન્ટોને ડિફોલ્ટના દરેક તબક્કે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવાની પ્રક્રિયા અને ગ્રાહકો સાથે કેવી રીતે વર્તવું તે અંગે શિક્ષિત કરે છે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે તેમની સાથે ઉચ્ચ નૈતિક ધોરણો સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવે.
- લોન અરજીની પ્રક્રિયા, બાકી રકમની વસૂલાત અને મૂળભૂત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં સામેલ સ્ટાફ/એજન્ટોએ DSA દ્વારા નિર્ધારિત આચારસંહિતા (IBA ની આચારસંહિતા જેવી જ) ના પાલન અંગેના ઘોષણાપત્ર પર સહી કરવી પડશે, કાં તો જોડાવાના સમયે અથવા અલગ કવાયત તરીકે.
- હિસાબી ચોપડાઓની જાળવણી અને લાયકાત ધરાવતા ઓડિટર/ઓ અને બેંક સમક્ષ નાણાકીય નિવેદનોની રિપોર્ટિંગ/પ્રસ્તુતિ અને જાહેરાતમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ.
- બેંકના ઉત્પાદન વિશે સંપૂર્ણ માહિતી હોવી જોઈએ.
- DSA એ ન કરવું જોઈએ -
 - બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી કોઈપણ સેવા/ઉત્પાદન પર સંભવિત ગ્રાહકને ગેરમાર્ગે દોરવા;
 - સંભવિત વ્યક્તિને તેમના વ્યવસાય અથવા સંસ્થાના નામ વિશે ગેરમાર્ગે દોરો, અથવા ખોટી રીતે પોતાનું પ્રતિનિધિત્વ કરો.
 - કોઈપણ સુવિધા / સેવા માટે બેંક વતી ખોટી / અનધિકૃત પ્રતિબદ્ધતા આપો.

- મુલાકાતો / સંપર્કોમાં લેવા માટેની સાવચેતીઓ

DSA એ આ કરવું જોઈએ:

- વ્યક્તિગત જગ્યાનો આદર કરો - સંભવિત વ્યક્તિથી પૂરતું અંતર જાળવો.
- સંભવિત વ્યક્તિની ઇચ્છા વિરુદ્ધ તેના નિવાસસ્થાન/ઓફિસમાં પ્રવેશ ન કરવો;
- મોટી સંખ્યામાં મુલાકાત ન લો - એટલે કે જો જરૂરી હોય તો એક કરતાં વધુ બીડી (બિઝનેસ ડેવલપમેન્ટ એક્ઝિક્યુટિવ) અને એક સુપરવાઇઝર નહીં.
- સંભવિત વ્યક્તિની ગોપનીયતાનો આદર કરો.
- જો મુલાકાત સમયે સંભવિત વ્યક્તિ હાજર ન હોય અને ફક્ત પરિવારના સભ્યો / ઓફિસના સભ્યો હાજર હોય, તો તેમણે મુલાકાતનો અંત સંભાવના વ્યક્તિને પાછા બોલાવવા વિનંતી સાથે કરવો જોઈએ.
- જો ગ્રાહક દ્વારા પૂછવામાં આવે તો, તેમનો/તેણીનો ટેલિફોન નંબર, સુપરવાઇઝરનું નામ અથવા સંબંધિત બેંક અધિકારીની સંપર્ક વિગતો પ્રદાન કરો.
- સંભવિત વ્યક્તિ સાથેની ચર્ચાઓ વ્યવસાય પૂરતી મર્યાદિત રાખો - વ્યાવસાયિક અંતર જાળવો.
- DSA દ્વારા સંભવિત વ્યક્તિને મોકલવામાં આવેલ કોઈપણ સંદેશાવ્યવહાર ફક્ત બેંક દ્વારા મંજૂર કરાયેલ મોડ અને ફોર્મેટમાં જ હોવો જોઈએ.

ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા બેંકો દ્વારા મેળવેલ લોન:

24 જૂન, 2020 ના રોજ આરબીઆઈના પરિપત્ર - ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પર બેંકો અને એનબીએફસી દ્વારા લેવામાં આવતી લોન: ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને આઉટસોર્સિંગ માર્ગદર્શિકાનું પાલન, બેંકે, ભલે તે પોતાના ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા લોન આપે કે આઉટસોર્સ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

માર્ગદર્શિકાનું અક્ષરશઃ પાલન કરવું જોઈએ અને નાણાકીય સેવાઓ અને આઈટી સેવાઓના આઉટસોર્સિંગ પર નિયમનકારી સૂચનાઓનું પણ કાળજીપૂર્વક પાલન કરવું જોઈએ.

જ્યાં પણ બેંક ઉધાર લેનારાઓને સ્રોત આપવા અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને તેના એજન્ટ તરીકે જોડે છે, ત્યાં તેમણે નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે:

- એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ બેંકની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને તે બેંકનું નામ અગાઉથી જાહેર કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે જેના વતી તેઓ તેમની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.
- મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, મંજૂરી પત્ર બેંકના લેટર હેડ પર ઉધાર લેનારને જારી કરવામાં આવશે.
- લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણોની એક નકલ લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે બધા ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવશે.
- બેંક દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.
- બેંક દ્વારા નિયુક્ત બેંક અને LSP પાસે ફિનટેક/ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/ઠગ લેનારાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતી સમસ્યાઓનો સામનો કરવા માટે યોગ્ય નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી હશે. આવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તેમના સંબંધિત DLA સામેની ફરિયાદોનો પણ સામનો કરશે.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓની સંપર્ક વિગતો બેંકની વેબસાઇટ, LSP અને DLA પર અને ઉધાર લેનારને પૂરા પાડવામાં આવેલ KFS માં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નોંધાવવાની સુવિધા DLA અને વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

લોન અરજી અને કરાર

બેંક ખાતરી કરશે કે લોન અરજી ફોર્મ લોન લેનાર દ્વારા માંગવામાં આવેલી લોનની રકમને ધ્યાનમાં લીધા વિના, તમામ શ્રેણીઓની લોનના સંદર્ભમાં વ્યાપક છે. બેંક લોન અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના દસ્તાવેજોની એક ચેકલિસ્ટ (કાનૂની અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરતી) પ્રદાન કરશે જેથી ગ્રાહક બધી રીતે સંપૂર્ણ અરજી સબમિટ કરી શકે.

જો બેંક ટેલિફોન પર ક્રેડિટ સુવિધા ઓફર કરે છે / મંજૂરી આપે છે, તો બેંક ગ્રાહકની લેખિત સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત કર્યા પછી અથવા પ્રમાણિત ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો દ્વારા તેમની સંમતિ પ્રાપ્ત કર્યા પછી / જરૂરી માન્યતા પછી જ ગ્રાહકના ખાતામાં રકમ જમા કરશે. બેંક કોઈપણ સ્વરૂપમાં કોઈપણ અનિચ્છનીય પૂર્વ-મંજૂર ક્રેડિટ સુવિધા પ્રદાન કરશે નહીં.

બેંક પાસે બધી લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિની સ્વીકૃતિ આપવાની અને લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે સમયરેખા સ્પષ્ટપણે દર્શાવવાની સિસ્ટમ હશે.

લોન મૂલ્યાંકન અને મૂલ્યાંકન

બેંક ઉધાર લેનારાઓની ક્રેડિટ અરજીનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરશે અને ઉધાર લેનારની ક્રેડિટ યોગ્યતા પર યોગ્ય ખંતના વિકલ્પ તરીકે ફક્ત માર્જિન અને સુરક્ષા શરતોનો ઉપયોગ કરશે નહીં. બેંક ઉધાર લેનારને લાગુ પડતા નિયમો અને શરતો સાથે ક્રેડિટ મર્યાદા જણાવશે. ઉધાર લેનાર સાથે વાટાઘાટો પછી બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી ક્રેડિટ સુવિધાઓને સંચાલિત કરતી શરતો અને અન્ય ચેતવણીઓ લેખિતમાં ઘટાડવામાં આવશે અને બેંકના અધિકૃત અધિકારી દ્વારા યોગ્ય રીતે પ્રમાણિત કરવામાં આવશે. બેંક ઉધાર લેનારની સંપૂર્ણ જાણકારી સાથે આપવામાં આવેલી આ શરતો અને નિયમોની સ્વીકૃતિ રેકૉર્ડ પર રાખશે.

કન્સોર્ટિયમ વ્યવસ્થા હેઠળ ધિરાણના કિસ્સામાં, ભાગ લેનારા ધિરાણકર્તાઓએ શક્ય હોય ત્યાં સુધી સમયમર્યાદામાં દરખાસ્તોનું મૂલ્યાંકન પૂર્ણ કરવા માટે પ્રક્રિયાઓ વિકસાવવી જોઈએ, અને ધિરાણ અથવા અન્યથા વાજબી સમયની અંદર તેમના નિર્ણયોની જાણ કરવી જોઈએ.

લોન અરજીઓના સંદર્ભમાં CAC સાથે માહિતીનું આદાન-પ્રદાન

- બેંક ગ્રાહકને ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (CICs) ની ભૂમિકા, CICs સાથે હાથ ધરાયેલી તપાસ અને CAC દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી માહિતી ગ્રાહકની ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર કેવી અસર કરી શકે છે તે સમજાવશે.
- ગ્રાહકની વિનંતી પર અને નિર્ધારિત ફી ચૂકવવા પર બેંક CAC પાસેથી મેળવેલા ક્રેડિટ માહિતી રિપોર્ટની નકલ આપી શકે છે.
- ચૂકવણીમાં કોઈપણ ડિફોલ્ટ પર બેંક ગ્રાહકો દ્વારા મેળવેલ ક્રેડિટ વિશે સમયાંતરે CAC ને માહિતી પ્રદાન કરશે અને પછી આગામી રિપોર્ટમાં લોન ખાતાના નિયમિતકરણને અપડેટ કરશે.
- બેંક ગ્રાહકોને ડેટા સુધારણા માટેની તેમની વિનંતી, જો કોઈ હોય તો, નકારવાના કારણો જણાવશે જેથી આવા ગ્રાહકો CAC માં રહેલી સમસ્યાઓને વધુ સારી રીતે સમજી શકે. ફરિયાદીને બેંક/CAC દ્વારા તમામ કેસોમાં ફરિયાદ પર લેવામાં આવેલી કાર્યવાહીની જાણ કરવામાં આવશે, જેમાં ફરિયાદ નકારવામાં આવી હોય તેવા કિસ્સાઓનો પણ સમાવેશ થાય છે. અસ્વીકારના કિસ્સાઓમાં, બેંક અને CAC દ્વારા નકારવાના કારણો પણ આપવામાં આવશે.
- બેંક તેમના ફરિયાદ સબમિશન ફોર્મેટમાં (ઓનલાઈન અને ઓફલાઈન બંને) યોગ્ય જોગવાઈ કરશે જેથી ફરિયાદી વળતરની રકમ જમા કરવા માટે સંપર્ક વિગતો, ઈમેલ આઈડી અને બેંક ખાતાની વિગતો/યુનિફાઈડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ (યુપીઆઈ) આઈડી સબમિટ કરી શકે. સચોટ વિગતો પૂરી પાડવાની જવાબદારી ફરિયાદીની રહેશે અને ફરિયાદી દ્વારા આપવામાં આવેલી કોઈપણ ખોટી માહિતી માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં.

** મુઆવજા માળખું 25 એપ્રિલ, 2024થી અમલમાં આવશે.

- ક્રેડિટ નિર્ણયો માટે સમયરેખા

બેંક પાસે લોન દરખાસ્તોના નિકાલ માટે એક નિર્ધારિત પ્રક્રિયા હશે, જેમાં યોગ્ય સમયમર્યાદા હશે અને નીચે દર્શાવેલ સમયગાળા પછી પડતર અરજીઓની સમીક્ષા કરવા માટે યોગ્ય દેખરેખ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે:

11 જૂન, 2024 ના રોજ સુધારેલા RBI ના માસ્ટર ડાયરેક્શન - સૂક્ષ્મ, લઘુ અને મધ્યમ ઉદ્યોગો (MSME) ક્ષેત્ર 2017 નો સંદર્ભ;

- MSE માં લોન લેનારાઓને ₹25 લાખ સુધીની લોન માટે ક્રેડિટ નિર્ણયો લેવાની સમયમર્યાદા 14 કાર્યકારી દિવસોથી વધુ ન હોવી જોઈએ. ક્રેડિટ નિર્ણયો માટેની સમયમર્યાદા, સૂચક દસ્તાવેજ ચેકલિસ્ટ વગેરે સહિત MSME સંબંધિત બધી ક્રેડિટ સંબંધિત માહિતી બેંકની વેબસાઇટ પર એક અલગ ટેબ હેઠળ સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

"ઋણદાતાઓ માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પર આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા" તારીખ 05 મે, 2003;

- અન્ય બેંકો/નાણાકીય સંસ્થાઓ દ્વારા લેવામાં આવતી લોન માટે બેલેન્સ ટ્રાન્સફરના કેસોમાં ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય ત્યારે, ધિરાણકર્તાની સંમતિ અથવા અન્યથા વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવી જોઈએ.
- 25 લાખ સુધીની MSE લોન સિવાયની અન્ય તમામ લોન માટે, લોન મંજૂર કરવા માટે ક્રેડિટ નિર્ણય પહોંચાડવાની સમયમર્યાદા અરજી મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની રહેશે, જો ઉધાર લેનાર બેંકની શરતો પૂર્ણ કરે તો.

બેંક તેમની વેબસાઇટ્સ, નોટિસ-બોર્ડ્સ, પ્રોડક્ટ સાહિત્ય અને આવા અન્ય માધ્યમો દ્વારા ક્રેડિટ નિર્ણયો પહોંચાડવા માટે સમયમર્યાદા અંગે યોગ્ય જાહેરાત કરશે.

બેંક વાજબી સમયગાળામાં લોન અરજીઓની ચકાસણી કરશે અને વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર હોય તો તરત જ લોન લેનારાઓને જાણ કરશે.

કોઈપણ લોન અસ્વીકારના કિસ્સામાં, બેંક નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં લોન અરજીઓ અસ્વીકાર કરવાના મુખ્ય કારણ/કારણો લેખિતમાં, SMS અથવા પત્ર દ્વારા જણાવશે. ફિનટેક આધારિત ડિજિટલ ધિરાણ માટે, બેંક અને ફિનટેક ધિરાણકર્તા વચ્ચે પરસ્પર નક્કી કરાયેલા નિર્ણય મુજબ, બેંક દ્વારા અથવા ફિનટેક ધિરાણકર્તા દ્વારા ગ્રાહકને અસ્વીકારના કારણો સીધા જ જાણ કરી શકાય છે.

લોન મંજૂર કરતી વખતે અનુસરવાની પ્રક્રિયા

કોઈપણ લોન માટે સિક્યોરિટી/કોલેટરલ તરીકે લેવામાં આવેલા તમામ દસ્તાવેજો માટે બેંક લેખિત રસીદ આપશે. બેંક કૃષિ લોન માટે રૂ. ૧.૬ લાખ સુધીની ક્રેડિટ મર્યાદા માટે કોલેટરલ સિક્યોરિટીનો આગ્રહ રાખશે નહીં અને MSE ક્ષેત્રના એકમોને આપવામાં આવેલી રૂ. ૧૦ લાખ સુધીની લોનના કિસ્સામાં બેંક કોલેટરલ સિક્યોરિટી સ્વીકારશે નહીં. બેંક લોન મંજૂર કરતી વખતે ચુકવણી શેડ્યૂલ, જેમ કે રકમ, મુદત અને ચુકવણીની અવધિ સમજાવશે અને બાકી રકમ વસૂલવા માટે એક નિર્ધારિત પ્રક્રિયા હશે. બેંક ગ્રાહકને સમાન સામયિક હપ્તાઓ (EPIS) ને સ્થિર અને બદલાયેલ મુદત અથવા વ્યાજ દર બદલાય ત્યારે તેનાથી વિપરીત રહેવા દેવાનો વિકલ્પ આપશે. બેંક લોન પર વ્યાજની ગણતરી માટેની પદ્ધતિ સમજાવશે.

લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે બેંક લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ જોડાણોની એક નકલ ઉધાર લેનારને આપશે. લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે કે ધિરાણ સુવિધાઓ ફક્ત બેંકના વિવેકબુદ્ધિ પર છે અને વ્યવસાયમાં વૃદ્ધિને કારણે ઉધાર લેનારાઓની વધુ ધિરાણ જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવાની કોઈ જવાબદારી નથી. ગ્રાહક અને ઉજ્જવન બેંક દ્વારા હસ્તાક્ષર કરાયેલા લોન કરારો માટે બેંક ડિજિટલ હસ્તાક્ષર સુવિધાનો ઉપયોગ કરી શકે છે. આના અપવાદો યોગ્ય વાજબીતા સાથે દસ્તાવેજીકૃત કરવામાં આવશે. ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે તો બેંક ગ્રાહકને લોન ખાતાનું વાર્ષિક સ્ટેટમેન્ટ પ્રદાન કરશે.

લોન મંજૂરી દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં જે આપવામાં આવ્યું છે તે સિવાય બેંક દેવાદારોના કામકાજમાં દખલ કરશે નહીં (જ્યાં સુધી નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, બેંકના ધ્યાનમાં ન આવી હોય).

ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક અને પ્રમાણિક વ્યવહાર

બેંક ખાતરી કરશે કે તેની જાહેરાતો અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ અને ગેરમાર્ગે દોરનારી ન હોય. બેંક ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકને તેની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ, નિયમો અને શરતો, અને લાગુ પડતા વ્યાજ દરો/શુલ્ક વિશે સ્પષ્ટ માહિતી આપવામાં આવે. બેંક ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાઓ વિશે અને ગ્રાહક તેનો લાભ કેવી રીતે લઈ શકે છે તથા તેમની પૂછપરછ માટે કોનો અને કેવી રીતે સંપર્ક કરી શકે છે તે વિશે માહિતી આપશે.

જો લોન કરારની ભૌતિક શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ વસૂલવામાં આવે, તો તેને 'પેનલ ચાર્જ' ગણવામાં આવશે અને તેને એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવતા 'પેનલ વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં. પેનલ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ થશે નહીં, એટલે કે આવા શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં. જોકે, આનાથી લોન ખાતામાં વ્યાજની કમ્પાઉન્ડિંગની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર થશે નહીં.

બેંક દ્વારા પેનલ ચાર્જની રકમ અને કારણ ગ્રાહકોને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) લોન એગ્રીમેન્ટ અને લાગુ પડતી સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે, તે ઉપરાંત બેંકની વેબસાઇટ પર 'વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક' હેઠળ પણ દર્શાવવામાં આવશે.

જ્યારે પણ લોનની ભૌતિક શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ ઋણધારકોને રિમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે, ત્યારે લાગુ પડતા પેનલ ચાર્જની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, પેનલ ચાર્જ વસૂલવામાં આવ્યો હોય તેવા કોઈપણ કિસ્સાની અને તેના કારણની પણ જાણ કરવામાં આવશે.

લોનનું વિતરણ

બેંક લાગુ નિયમો અને શરતો અનુસાર મંજૂર કરાયેલી લોનનું સમયસર વિતરણ સુનિશ્ચિત કરશે. બેંક વ્યાજ દરો અને આવા અન્ય સેવા શુલ્ક સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે, જે ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ કરવામાં આવશે.

બેંક પાસે લોન લેનારને આવતી કોઈપણ વાસ્તવિક મુશ્કેલીઓનું ધ્યાન રાખવા માટે ખાસ કરીને રૂ. 2 લાખ સુધીની લોનના સંદર્ભમાં રચનાત્મક પોસ્ટ-ડિસ્બર્સમેન્ટ દેખરેખ પદ્ધતિ હશે. બેંક લોન દસ્તાવેજ હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો અથવા લોન લેનારાઓને યોગ્ય સૂચના

આપ્યા પછી વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લેશે. બેંક લેણાંની વસૂલાત અને સુરક્ષા જપ્ત કરવાના સંદર્ભમાં વાજબી પ્રથાઓનું પાલન કરવામાં માને છે જેનાથી ગ્રાહકનો વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન મળે છે અને તે દ્વારા ખાતરી કરવામાં આવે છે કે લેણાંની વસૂલાત કરતી વખતે કોઈ દબાણયુક્ત પ્રથાનું પાલન ન થાય.

લોનના સંદર્ભમાં ફી અને ચાર્જ

બેંક મંજૂરી પત્ર/લોન કરારમાં, લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, જો લોનની રકમ મંજૂર/ચૂંટવામાં ન આવે તો ફી/ચાર્જની રકમ પરતપાત્ર છે કે કેમ, પૂર્વ ચૂકવણી વિકલ્પો અને ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડ, કોઈપણ વ્યાજ રીસેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી કોઈપણ અન્ય બાબત વિશેની બધી માહિતી જાહેર કરશે.

બેંક તમામ શ્રેણીના લોન ઉત્પાદનો માટે વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક અને અન્ય ફી અંગેની માહિતી વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરશે. બેંકની શાખાઓ પાસે ટેરિફ શેડ્યૂલની એક નકલ હોવી જોઈએ, જેની ઉપલબ્ધતા વ્યાપક નોટિસ બોર્ડ પર નોટિસ દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવશે.

બેંક 'ઓલ-ઇન-કોસ્ટ' ની જાણ કરશે જેથી ગ્રાહકો ફાઇનાન્સના અન્ય સ્ત્રોતો સાથે દર ચાર્જની તુલના કરી શકે. બેંક ખાતરી કરશે કે આવા ચાર્જ/ફી ભેદભાવ રહિત હોય. બેંક તેના ગ્રાહકોને પત્ર, ઇમેઇલ અથવા SMS જેવા માધ્યમથી તેના લોન ઉત્પાદનો પર વ્યાજ દરમાં ફેરફારની જાણ કરશે.

લોનની વસૂલાત

લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, બેંક અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે ઉધાર લેનારાઓને ચોક્કસ સમયે સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો, વગેરે. બેંક ઉધાર લેનારને લેખિતમાં યોગ્ય સૂચના આપ્યા વિના સુરક્ષા જપ્ત કરવા સહિત કોઈપણ કાનૂની અથવા વસૂલાતના પગલાં શરૂ કરશે નહીં.

વસૂલાત માટે બેંકનો અભિગમ વ્યવહારુ અને પૂર્વગ્રહરહિત રહેશે. ન્યાયી વર્તન અને સમજાવટ એ વસૂલાત પદ્ધતિના મૂળભૂત સિદ્ધાંતો છે. સુરક્ષાનો અમલ ફક્ત ત્યારે જ કરવામાં આવશે જ્યાં પુનર્ગઠન / પુનર્વસન

નિષ્ફળ ગયું હોય અથવા અશક્ય બન્યું હોય. બેંક સુરક્ષાની વસૂલાત / પુનઃકબજા માટે કાયદા હેઠળ જરૂરી બધી પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરશે.

લોનની વસૂલાત સંબંધિત વાજબી પ્રથાઓ વેબસાઇટ પર હોસ્ટ કરાયેલ "લેણાં વસૂલવા અને સિક્યોરિટીઝનો કબજો" નીતિમાં વધુ વિગતવાર વર્ણવેલ છે.

બેંકે આઉટસોર્સ રિકવરી એજન્ટોને જોડતી વખતે લોનની બાકી રકમની વસૂલાતની બાબતોમાં ધિરાણકર્તાઓ માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ, જે 12 ઓગસ્ટ, 2022 ના રોજ નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સિંગ - રિકવરી એજન્ટોને રોજગારી આપતી નિયમનકારી સંસ્થાઓની જવાબદારીઓ પર RBI માર્ગદર્શિકાના સંદર્ભમાં છે.

વધુમાં, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નાની ફાઇનાન્સ બેંકો - આઉટસોર્સિંગમાં જોખમોનું સંચાલન) નિર્દેશો, 2025 તારીખ 28 નવેમ્બર, 2025નું પાલન કરતા, જે સમયાંતરે સુધારવામાં આવે છે, બેંક પાસે મજબૂત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે જે આઉટસોર્સિંગને કારણે કોઈપણ રીતે સમાધાન નહીં કરે, એટલે કે આઉટસોર્સ સેવાઓ સંબંધિત ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણની જવાબદારી બેંકની રહેશે. બેંક સેવા પ્રદાતાના કર્મચારીઓના અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પ્રદાન કરશે. આ જ બાબત ધીરનારના સંબંધિત લોન કરારોમાં અને બેંકના વાજબી પ્રથા સંહિતા (FPC)માં અપનાવવામાં આવેલી છે.

બેંક રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નાની ફાઇનાન્સ બેંકો - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) નિર્દેશો, 2025 તારીખ 28 નવેમ્બર, 2025નું પણ પાલન કરે છે અને સમયાંતરે સુધારવામાં આવે છે, બેંક વાજબી અને પારદર્શક ધિરાણ પ્રથાઓનું પાલન કરે છે અને ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓના જીવનચક્રમાં અને બેંકની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિમાં જવાબદાર વ્યવસાય આચાર સુનિશ્ચિત કરે છે.

લોન પર પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસ

31 ડિસેમ્બર, 2025 પહેલા મંજૂર કરાયેલી, વ્યક્તિગત ધીરનારને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા જવાબદાર(ઓ) વગરની હાલની ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોનના કિસ્સામાં, બેંક પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસ વસૂલશે નહીં.

બેંક 01 જાન્યુઆરી, 2026 ના રોજ અથવા તે પછી મંજૂર કરાયેલી અથવા નવીકરણ કરાયેલી લોન અને એડવાન્સિસ (ટર્મ લોન તેમજ ડિમાન્ડ લોન) પર પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસ વસૂલવા અંગે નીચેના નિર્દેશોનું પાલન કરશે.

(1) વ્યક્તિઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા જવાબદાર(ઓ) વગરની તમામ ફ્લોટિંગ રેટ લોન માટે, બેંક પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસ વસૂલશે નહીં.

(2) વ્યક્તિઓ અને MSEs ને વ્યવસાયના હેતુ માટે, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા જવાબદાર(ઓ) વગરની તમામ ફ્લોટિંગ રેટ લોન માટે, બેંક કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસ વસૂલશે નહીં.

ઉપરોક્ત નિર્દેશો, લોનના આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પ્રી-પેમેન્ટ માટે ઉપયોગમાં લેવાયેલા ભંડોળના સ્ત્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના અને કોઈપણ ન્યૂનતમ લોક-ઇન સમયગાળા વિના લાગુ પડશે.

ઉપર જણાવેલ કેસો સિવાયના કેસોમાં, જો કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસ હોય, તો તે બેંકની મંજૂર નીતિ મુજબ રહેશે. જોકે, ટર્મ લોનના કિસ્સામાં, જો બેંક દ્વારા પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસ વસૂલવામાં આવે, તો તે પ્રી-પેડ કરવામાં આવતી રકમના આધારે રહેશે. કેશ કેડિટ / ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધાઓના કિસ્સામાં, નિયત તારીખ પહેલા સુવિધા બંધ કરવા પરના પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસ મંજૂર મર્યાદાથી વધુ ન હોય તેવી રકમ પર વસૂલવામાં આવશે.

કેશ કેડિટ / ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધાઓના કિસ્સામાં, જો ધીરનાર લોન કરારમાં નિર્ધારિત સમયગાળા પહેલા બેંકને સુવિધાનું નવીકરણ ન કરવાનો તેનો/તેણીનો/તેનો ઇરાદો જણાવે, તો કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસ લાગુ પડશે નહીં, જો કે સુવિધા નિયત તારીખે બંધ થાય.

બેંક દ્વારા પ્રી-પેમેન્ટ કરવામાં આવે ત્યારે બેંક કોઈ ચાર્જિસ વસૂલશે નહીં.

પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસની લાગુ પડતી અથવા ન લાગુ પડતી બાબત મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. વધુમાં, જ્યાં KFS પ્રદાન કરવામાં આવે છે તેવી લોન અને એડવાન્સિસના કિસ્સામાં, તે KFS માં પણ ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે. અહીં સ્પષ્ટ કર્યા મુજબ જાહેર ન કરાયેલા કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસ બેંક દ્વારા વસૂલવામાં આવશે નહીં.

બેંક લોનના પ્રી-પેમેન્ટ સમયે કોઈ ચાર્જિસ / ફીસ ભૂતકાળથી વસૂલશે નહીં, જે અગાઉ બેંક દ્વારા માફ કરવામાં આવ્યા હતા.

બેંકે 15 એપ્રિલ, 2024 ના રોજ જારી કરાયેલ કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ જારી કરવા અંગેની RBI માર્ગદર્શિકા અપનાવી હતી અને ત્યારબાદ 28 નવેમ્બર, 2025 ના રોજ જારી કરાયેલ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નાની ફાઇનાન્સ બેંકો - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) નિર્દેશો, 2025 સાથે એકીકૃત કરી હતી અને બેંકની ધિરાણ પ્રથાઓ પર વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહાર અને વ્યવસાય પ્રથાઓ અપનાવવાની ખાતરી કરવા માટે સમયાંતરે સુધારવામાં આવે છે.

લોન બંધ થવા પર જામીનગીરી મુક્તિ

આવા દેવાદારો સામે બેંક પાસે કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર હોય તો, લોનની ચુકવણી અથવા લોનની વસૂલાત પ્રાપ્ત થયા પછી બેંક બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે. બેંક તેના ગ્રાહકોને ગીરો મૂકેલી મિલકતની બધી સિક્યોરિટીઝ/દસ્તાવેજો/ટાઈટલ ડીડ પરત કરશે, જે સંમતિ અથવા કરાર દ્વારા કરવામાં આવી હોય તે તમામ બાકી રકમની ચુકવણીના 15 દિવસની અંદર, બેંક આવા ગ્રાહકો સામે બેંક પાસે હોય તેવા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર હોય તો. જો બેંક સેટ ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનું નક્કી કરે છે તો બેંક દેવાદારોને નોટિસ આપશે. નોટિસમાં બાકીના દાવાઓ અને દસ્તાવેજો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો હોવી જોઈએ જેના હેઠળ બેંક સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે. મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.

લોન લેનારને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો તે બેંકિંગ આઉટલેટ/શાખામાંથી એકત્રિત કરવાના રહેશે જ્યાં લોન ખાતું સેવા આપવામાં આવી હતી.

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ

બેંકે દેવાદારોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે, જે વેબસાઇટ પર અથવા બેંકની શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિમાં વધુ વિગતવાર છે.

ધિરાણકર્તાઓ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) ના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની વાર્ષિક સમીક્ષા બેંકના બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

માસ્ટર ડાયરેક્શન-રેગ્યુલેટરી ફેમવર્ક માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનના સંદર્ભમાં ધિરાણકર્તાઓ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં સુધારા 14 માર્ચ, 2022

ઉપરોક્ત મુખ્ય નિર્દેશ મુજબ, માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનને રૂ3,00,000 સુધીની વાર્ષિક ધરગથ્થુ આવક ધરાવતા પરિવારને આપવામાં આવતી કોલેટરલ-મુક્ત લોન તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે. મુખ્ય નિર્દેશમાં બેંકો માટે નીચે મુજબ પાલનની આવશ્યકતાઓ નક્કી કરવામાં આવી છે:

1. બેંક પ્રમાણિત સરળીકૃત હકીકતપત્રકમાં સંભવિત ઉધાર લેનારને કિંમત સંબંધિત માહિતી જાહેર કરશે. ઉદાહરણરૂપે હકીકતપત્રક માટે પરિશિષ્ટ ૧ નો સંદર્ભ લો.
2. બેંક અને/અથવા તેના ભાગીદાર/એજન્ટ દ્વારા માઇક્રોફાઇનાન્સ લેનારા પાસેથી વસૂલવામાં આવનાર કોઈપણ ફી ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. લેનારા પાસેથી એવી કોઈ રકમ વસૂલવામાં આવશે નહીં જેનો ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ ન હોય.
3. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર કોઈ પૂર્વ ચુકવણી દંડ રહેશે નહીં. વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો, મુદતવીતી રકમ પર લાગુ કરવામાં આવશે, સમગ્ર લોન રકમ પર નહીં.
4. બેંક તેની બધી ઓફિસોમાં, તેના દ્વારા જારી કરાયેલા સાહિત્ય (માહિતી પુસ્તિકાઓ/પત્રિકાઓ) અને તેની વેબસાઇટ પરની વિગતોમાં, માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર વસૂલવામાં આવતા લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે.
5. વ્યાજ દરમાં કોઈપણ ફેરફાર અથવા અન્ય કોઈપણ ચાર્જની જાણ ઉધાર લેનારને અગાઉથી કરવામાં આવશે અને આ ફેરફારો ફક્ત સંભવિત રીતે જ અસરકારક રહેશે.

૬. લઘુ ધિરાણ લોન માટે લોન કરારનું એક પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવું જોઈએ.
૭. બેંક લોન કાર્ડમાં નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક નંબર અને લોન કાર્ડમાંની બધી એન્ટ્રીઓ સહિતની વિગતો દર્શાવશે જેમાં ઉધાર લેનારને યોગ્ય રીતે ઓળખતી માહિતી, કિંમત પર સરળ ફેક્ટશીટ, લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો, પ્રાપ્ત હપ્તાઓ સહિત તમામ ચુકવણીની બેંક દ્વારા સ્વીકૃતિઓ અને અંતિમ ચુકવણી અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની વિગતો, જેમાં નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક નંબર શામેલ છે.
૮. લોન કાર્ડમાં બધી એન્ટ્રીઓ ઉધાર લેનારને સમજાતી ભાષામાં હોવી જોઈએ.
૯. નોન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ જારી કરવાની પ્રક્રિયા ઉધાર લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિથી થશે અને આવા ઉત્પાદનો માટે ફી માળખું ઉધાર લેનારને લોન કાર્ડમાં જ સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
૧૦. બેંક તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને લોન કરાર અને વેબસાઇટ/શાખા પરિસર/ઓફિસમાં પણ સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરું પાડશે.
૧૧. લોન વસૂલાત અંગેની માર્ગદર્શિકા બેંકની વસૂલાત નીતિમાં યોગ્ય રીતે ધ્યાનમાં લેવામાં આવી છે.

પરિશિષ્ટ ૧:

માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનના ભાવ નિર્ધારણ અંગે ઉદાહરણરૂપ હકીકતપત્રક

(ઋણ લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં પ્રદાન કરવા માટે)

તારીખ:XXX ધિરાણકર્તાનું નામ: XXX અરજદારનું નામ: XXX



ઉજ્જવલ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક

ઉત્તમ જીવન નું નિર્માણ

ક્રમ નં.	પરિમાણ	વિગતો
(૧)	લોનની રકમ (ઋણ લેનારને આપવામાં આવેલી રકમ) (રૂપિયામાં)	
(૨)	લોનની સમગ્ર મુદત દરમિયાન કુલ વ્યાજ ચાર્જ (રૂપિયામાં)	
(૩)	અન્ય અપ-ફ્રન્ટ ચાર્જ (દરેક ઘટકનું વિભાજન નીચે આપેલ છે) (રૂપિયામાં)	
(૪)	પ્રોસેસિંગ ફી (રૂપિયામાં)	
(૫)	વીમા ચાર્જ (રૂપિયામાં)	
(૬)	અન્ય (જો કોઈ હોય તો) (રૂપિયામાં)	
(૭)	ચોખ્ખી વિતરિત રકમ ((i)-(iii)) (રૂપિયામાં)	
(૮)	ઉધાર લેનાર દ્વારા ચૂકવવાની કુલ રકમ ((i), (ii) અને (iii) ની રકમ) (રૂપિયામાં)	
(૯)	અસરકારક વાર્ષિક વ્યાજ દર (ટકાવારીમાં) (IAR અભિગમ અને રિડ્યુસિંગ બેલેન્સ પદ્ધતિનો ઉપયોગ કરીને ચોખ્ખી વિતરિત રકમ પર ગણતરી)	
(૧૦)	લોનની મુદત (મહિનાઓમાં)	
(૧૧)	ઉધાર લેનાર દ્વારા ચુકવણીની આવર્તન	
(૧૨)	ચુકવણીના હપ્તાઓની સંખ્યા	
(૧૩)	ચુકવણીના દરેક હપ્તાની રકમ (રૂપિયામાં)	
આકસ્મિક શુલ્ક વિશે વિગતો		

(૧૪)	લોનની પૂર્વ ચુકવણી પર કોઈપણ સમયે ઉધાર લેનાર પાસેથી કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવશે નહીં.
(૧૫)	વિલંબિત ચુકવણીના કિસ્સામાં દંડ (જો કોઈ હોય તો)
(૧૬)	અન્ય શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો)

વિગતવાર ચુકવણી સમયપત્રક

હપ્તો નં.	બાકી મુખ્ય રકમ (રૂપિયામાં)	મુદ્દલ (રૂપિયામાં)	વ્યાજ (રૂપિયામાં)	હપ્તો (રૂપિયામાં)
-----------	-------------------------------	-----------------------	----------------------	-------------------