

1. પરિચય

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો હેતુ ગ્રાહકોને પ્રથાઓની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે, જે કંપની માટે કામ કરતા તમામ કર્મચારીઓ અને પ્રતિનિધિઓ કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં અનુસરશે. આ સંહિતા ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં જાણકાર નિર્ણયો લેવાની સુવિધા આપશે અને કંપની દ્વારા મંજૂર અને વિતરણ કરવામાં આવતી કોઈપણ લોન પર લાગુ થશે.

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા RBI/DNBR/2016-17/44 માસ્ટર ડાયરેક્શન DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 મુજબ 1 સપ્ટેમ્બર, 2016 ના રોજ બનાવવામાં આવી છે અને 02 ઓગસ્ટ, 2019 ના રોજ અપડેટ કરવામાં આવી છે કારણ કે બિનને લાગુ પડે છે. -બેન્કિંગ ફાયનાન્સ કંપની - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) દ્વારા જારી કરાયેલ બિન-પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ બિન-થાપણ લેતી કંપની. ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કોઈપણ ભાવિ ફેરફારો, આ કોડમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

આ FPC માં અન્ય સંબંધિત નીતિઓનું કવરેજ પણ સામેલ છે

- આચાર સંહિતા (ઉદ્યોગની આચાર સંહિતા માટે બેન્ચમાર્ક)
- પ્રતિસાદ, ફરિયાદ અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ
- વહીસલ બ્લોઅર પોલિસી

2. કોડનો ઉદ્દેશ

આ કોડનો હેતુ છે

- સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી, ન્યાયી અને વિશ્વાસપાત્ર પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું ;
- ગ્રાહકોને તેઓ સેવાઓમાંથી વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજણ મેળવવા સક્ષમ બનાવવા માટે પારદર્શિતા વધારવી ;
- ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપો
- કંપનીના ધોરણો અને નીતિઓને ઉદ્યોગના ધોરણો સાથે બેન્ચમાર્ક કરો

3. બિન-ભેદભાવ નીતિ

આધારે ભેદભાવ કરીશું નહીં .

4. અમારી મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ઘોષણાઓ

4.1 અમારા તમામ ગ્રાહકો સાથેના અમારા વ્યવહારમાં આના દ્વારા કાર્યક્ષમ, ન્યાયી અને ખંતપૂર્વક કાર્ય કરીશું :

- 4.1.1 નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરવા, અમે ઓફર કરીએ છીએ અને અમારા સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ;
- 4.1.2 ખાતરી કરવી કે તમામ નાણાકીય સેવાઓ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે છે;
- 4.1.3 વ્યાવસાયિક, નમ્ર અને ઝડપી સેવાઓ પ્રદાન કરવી;
- 4.1.4 નાણાકીય વ્યવહારોના સંદર્ભમાં નિયમો અને શરતો, ખર્ચ, અધિકારો અને જવાબદારીઓની સચોટ અને સમયસર જાહેરાત પૂરી પાડવી

4.2 અમે ગ્રાહકને અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં મદદ કરીશું:

- 4.2.1 નાણાકીય યોજનાઓ વિશે હિન્દી અને/અથવા અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક સ્થાનિક ભાષામાં મૌખિક માહિતી આપવી જે ઉધાર લેનાર સમજે છે;
- 4.2.2 અમારી જાહેરાત અને પ્રચારાત્મક સાહિત્ય સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરતું નથી તેની ખાતરી કરવી ;
- 4.2.3 નાણાકીય અસરો સમજાવવી ;
- 4.2.4 ગ્રાહકને નાણાકીય યોજના પસંદ કરવામાં મદદ કરવી

4.3 અમે આના દ્વારા ખોટી થતી બાબતો સાથે ઝડપથી અને સક્રિય રીતે વ્યવહાર કરીશું:

- 4.3.1 ઝડપથી ભૂલો સુધારવી ;
- 4.3.2 ગ્રાહકની ફરિયાદો પર ઝડપથી ધ્યાન આપવું;

- 4.3.3 જો ગ્રાહકો હજુ પણ અમારી સહાયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો અમારા ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ વધારવી તે જણાવવું;
- 4.3.4 અમારી ભૂલને કારણે અમે લાગુ પડતા કોઈપણ શુલ્કને ઉલટાવી રહ્યા છીએ

5. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- 5.1 ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- 5.2 લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવશે.
- 5.3 કંપની તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ તૈયાર કરશે અને એક સૂચક સમયરેખા પણ પ્રદાન કરશે જેમાં તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો અને માહિતીની પ્રાપ્તિને આધીન અરજીને વ્યાજબી રીતે સંબોધવામાં આવશે. ગ્રાહકને તેની અરજીની સ્થિતિના સંદર્ભમાં વેચાણ વ્યક્તિ દ્વારા સમય-સમય પર જાણ કરવામાં આવશે. ગ્રાહક કંપનીની ગ્રાહક સેવા ટીમનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે.

6. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો

- 6.1 કંપની ઉધાર લેનારની ધિરાણ યોગ્યતા પર યોગ્ય ધ્યાન રાખશે, જે અરજી પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. આકારણી કંપનીની ધિરાણ નીતિઓ, ધોરણો અને તેના સંબંધમાં પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હશે.
- 6.2 કંપની ઋણ લેનારને મંજૂરી પત્ર દ્વારા સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જણાવશે અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ અને સ્વીકૃતિ જાળવી રાખશે. અમારા રેકૉર્ડ પર ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતો.
- 6.3 કંપની લોનના નિયમો અને શરતો, લોનના વ્યાજનો દર પ્રાધાન્યમાં લેનારા દ્વારા સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં, લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બિડાણની એક નકલ સાથે તમામ ઋણ લેનારોને આપવામાં આવશે. લોનની મંજૂરી / વિતરણનો સમય. વધુમાં, કંપની લોન કરારમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરશે. તેમાં આ કોડના પેરા 6 ની કલમો (6.4) અને (6.5) માં ઉલ્લેખિત જોગવાઈઓ પણ સમાવિષ્ટ હશે.
- 6.4 કરાર/લોન દસ્તાવેજોમાં જ્યાં પણ લાગુ પડતું હોય ત્યાં કંપની પાસે બિલ્ટ-ઇન રિપોઝેશન ક્લોઝ હશે જેથી કાનૂની અમલીકરણ થઈ શકે.
- 6.5 જ્યાં પણ લાગુ પડતું હોય, કંપનીના લોન દસ્તાવેજોમાં સમાવિષ્ટ નિયમો અને શરતોમાં નીચેની જોગવાઈઓ પણ હશે:
 - 6.5.1 કબજો લેતા પહેલા નોટિસ પીરિયડ
 - 6.5.2 જે સંજોગોમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે
 - 6.5.3 સિક્યોરિટીનો કબજો મેળવવા માટેની કાર્યવાહી
 - 6.5.4 મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલા લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ
 - 6.5.5 ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને
 - 6.5.6 મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા

7. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:

- 7.1 કંપની ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં, વિતરિત સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, પૂર્વ-ચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફેરફારો વ્યાજ દરો અને શુલ્ક માત્ર સંભવિત રીતે અસર કરે છે. આ અસર માટેની શરત લોન દસ્તાવેજોમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- 7.2 લોન દસ્તાવેજો હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનો કોઈપણ નિર્ણય લોન દસ્તાવેજો સાથે સુસંગત હશે.
- 7.3 ઋણ લેનાર દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ સિક્યોરિટીઝ તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટેના પૂર્વાધિકારને આધિન લોન લેનાર સામે કંપની પાસે હોઈ શકે છે તે માટે રિલીઝ કરવામાં આવશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે જે શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

8. જનરલ

- 8.1 લોનના દસ્તાવેજોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં, સિવાય કે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલ નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાન પર ન આવે.
- 8.2 ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર તરફથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો, આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- 8.3 લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે વિષમ કલાકોમાં લોન લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ વગેરે. કંપની ખાતરી કરશે કે તેનો સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે. યોગ્ય રીતે.
- 8.4 કંપની અથવા તેના પ્રતિનિધિ ગુનેગાર ગ્રાહકોને 0700 કલાકથી 2100 કલાકની વચ્ચે કોલ કરશે સિવાય કે ઉધાર લેનારાના વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગોમાં ઉલ્લેખિત કલાકોની બહાર તેમને કોલ કરવાની જરૂર ન હોય.
- 8.5 કંપની, જો જરૂરી હોય તો, માત્ર લેણાંની વસૂલાતના ઉદ્દેશ્ય સાથે, ગુનેગાર ઉધાર લેનાર પાસેથી તેની પાસેથી વસૂલવામાં આવેલી સુરક્ષાને લાગુ કરવાની વ્યવસ્થા કરી શકે છે અને તેનો હેતુ મિલકતની તરંગી વંચિત કરવાનો રહેશે નહીં.
- 8.6 કંપની ખાતરી કરશે કે તેની સુરક્ષા, મૂલ્યાંકન અને તેની અનુભૂતિને લાગુ કરવાની સમગ્ર પ્રક્રિયા વાજબી અને પારદર્શક રહેશે.
- 8.7 ઉધાર લેનારાઓ સાથે અથવા તેના વિના, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરવોર્ડર ચાર્જીસ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

9. વ્યાજ દર

- 9.1 ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- 9.2 વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીઓની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- 9.3 વ્યાજનો દર વાર્ષિક દરનો હોવો જોઈએ જેથી કરીને લેનારાને ચોક્કસ દરો વિશે ખબર હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.
- 9.4 કંપની વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ મૂકશે.

10. પ્રતિસાદ અને સુસંગત નિવારણ પદ્ધતિ

નવધન એક ક્લાયન્ટ સેન્ટ્રીક સંસ્થા બનવાનો પ્રયત્ન કરે છે જે ગ્રાહકોને તેની નીતિ નિર્માણના કેન્દ્રમાં રાખે છે અને તમામ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ ગ્રાહકોને કાર્યક્ષમ અને ઝડપી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે બનાવવામાં આવી છે. જ્યારે અમે ગ્રાહક સેવાને અત્યંત મહત્વપૂર્ણ આપવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમામ પગલાં લીધાં છે, જો કોઈ પ્રતિસાદ અથવા ફરિયાદ હોય, તો આ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રતિસાદની ફરિયાદ/સુનાવણીના સમયસર નિવારણ માટે પ્રદાન કરે છે. આ ઉપરાંત, તમામ ફરિયાદો અને પ્રતિસાદની સંસ્થાના ઉચ્ચ સ્તરે સમીક્ષા કરવામાં આવે છે અને નીતિઓની સમીક્ષા કરવામાં આવે છે અને ડિલિવરી મિકેનિઝમને મજબૂત કરવા અને વધુ સારી સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે નિર્ણયો લેવામાં આવે છે.

કંપની પાસે નીચે આપેલ બોર્ડ દ્વારા માન્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે, જે ગ્રાહકની ફરિયાદો, દસ્તાવેજીકરણ, ટર્ન-અરાઉન્ડ ટાઈમ અને વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો અને સામયિક સમીક્ષા પદ્ધતિ માટે પ્રાપ્ત કરવા, હેન્ડલિંગ અને નિકાલ માટે માર્ગદર્શિકા પ્રદાન કરે છે.

ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ પોલિસી RBI/DNBR/2016-17/44 માસ્ટર ડાયરેક્શન DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 મુજબ 1 સપ્ટેમ્બર, 2016 ના રોજ બનાવવામાં આવી છે અને 22 ફેબ્રુઆરી, 2019 ના રોજ લાગુ પડે તે રીતે અપડેટ કરવામાં આવી છે. નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સ કંપની - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) દ્વારા જારી કરાયેલ બિન-વ્યવસ્થિત રીતે મહત્વપૂર્ણ બિન-થાપણ લેતી કંપની.

10.1 ઉદ્દેશ્ય

આ નીતિનો ઉદ્દેશ્ય નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક રીતે કાર્યક્ષમ સેવાઓ પૂરી પાડીને ગ્રાહકની ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિરાકરણ કરવાનો છે અને ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે અને ઉચ્ચ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના અમલીકરણની સમીક્ષા માટે એક મિકેનિઝમ પ્રદાન કરવાનો છે.

- 10.1.1 પ્રતિસાદ અને સૂચનો માટે ગ્રાહકોને ઔપચારિક અને અનૌપચારિક ચેનલો પ્રદાન કરવા
- 10.1.2 ગ્રાહકો માટે ઔપચારિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રદાન કરવી
- 10.1.3 ગ્રાહકોને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગે શિક્ષિત કરવા
- 10.1.4 છેતરપિંડી અથવા અનૈતિક પ્રથાઓ સામે સુરક્ષિત છે તેની ખાતરી કરવા માટે
- 10.1.5 ફરિયાદોને ઝડપી અને અસરકારક રીતે હેન્ડલ કરવા / ઉકેલવા
- 10.1.6 ગ્રાહકોને સમયસર અને કાર્યક્ષમ રીતે વધુ સારી સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે સેવાઓની અસરનું સતત મૂલ્યાંકન કરવું.

નવધન બહુ-સ્તરીય ગ્રાહક પ્રતિસાદ અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને અનુસરે છે.

10.2 ફરિયાદ નોંધવા માટેની પદ્ધતિ

ગ્રાહકો તેમની લેખિત અથવા મૌખિક પૂછપરછ / ફરિયાદો નીચેની રીતે સબમિટ કરી શકે છે:

- 10.2.1 ક્લાયંટ મીટિંગ્સ, ક્લાયન્ટ ટ્રેનિંગ વગેરે જેવા કોઈપણ ફોરમ પર મળેલા કોઈપણ સ્ટાફને. ફિલ્ડ પર એકત્રિત કરવામાં આવેલી કોઈપણ ગ્રાહકની ફરિયાદ બ્રાન્ચ મેનેજરના જ્ઞાન સાથે શાખામાં ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં નોંધવામાં આવશે, જે આવી ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે જવાબદાર રહેશે. સમયસર, ન્યાયી અને પારદર્શક રીતે અથવા ટોલ-ફ્રી નંબર પર કોલ કરો
- 10.2.2 કોઈપણ શાખામાં જાવ અને શાખામાં જાળવવામાં આવેલા ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં તેમની ફરિયાદ નોંધો. ગ્રાહક તેની પોતાની ભાષામાં લેખિત ફરિયાદ પણ સબમિટ કરી શકે છે અને બ્રાન્ચ મેનેજરને સબમિટ કરી શકે છે જે તેની સ્વીકૃતિ આપશે અને તે જ દિવસે ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં દાખલ કરશે.
- 10.2.3 contact@navadhan.com પર મેઇલ લખો
- 10.2.4 એવા નંબર પર કોલ કરો જે આવી ફરિયાદો પર ધ્યાન આપવા અને તેમને ઔપચારિક રીતે નોંધણી કરવા અને તેના નિરાકરણ માટે યોગ્ય પગલાં લેવા માટે જવાબદાર છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદો રેકૉર્ડ કરવા માટેની આવો સંપર્ક નંબર ઉધાર લેનારને જારી કરાયેલ અરજીપત્ર/મંજૂરી પત્ર/અન્ય દસ્તાવેજમાં જણાવવામાં આવશે. સંપર્ક નંબર બ્રાન્ચ મેનેજર, ક્લસ્ટર મેનેજર, ડિવિઝનલ મેનેજર, આ હેતુ માટે કોઈ સમર્પિત વ્યક્તિ અથવા HO સ્તરે હેન્ડલ કરવામાં આવે છે તે ટોલ ફ્રી નંબરનો હોઈ શકે છે. આવી તમામ ફરિયાદો સંબંધિત શાખા અથવા HO પાસે જાળવવામાં આવેલા ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં પણ દાખલ કરવામાં આવે છે
- 10.2.5 એપનો ઉપયોગ કરતા ગ્રાહકો માટે નવધન એપ દ્વારા ફરિયાદ નોંધો

આંતરિક ઓડિટર ફરિયાદ રજિસ્ટરને ચકાસશે અને જો કોઈ વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો હોય, તો તેને તે સ્તરની રિપોર્ટિંગ ઓફિસમાં મોકલવામાં આવશે જ્યાં ફરિયાદ વણઉકેલાયેલી છે. HO ખાતે, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની કચેરીએ દરરોજ નમૂનાના આધારે ઓછામાં ઓછા 25% કોલની ચકાસણી કરવી જોઈએ કે શું ઉઠાવવામાં આવેલ મુદ્દો રેકૉર્ડ કરેલ જેવો જ છે કે તેમાં કોઈ કમ્યુનિકેશન ગેપ છે.

10.3 ફરિયાદને સંબોધવા અને બંધ કરવા માટેની સમયરેખા

આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, સંબંધિત જવાબદાર વ્યક્તિ ગ્રાહકને તેનું રિઝોલ્યુશન આપવાનો પ્રયત્ન કરશે અથવા તેના માટે યોગ્ય કારણ સાથે વધારાનો સમય માંગતો જવાબ આપવાનો પ્રયત્ન કરશે (જો ત્યાં બાહ્ય અવલંબન હોય કે જે નવધનના નિયંત્રણમાં ન હોય તો તેના કારણે વીમા બાબતો જેવા ઠરાવમાં વિલંબ થાય છે.). ગ્રાહક સાથેનો સંદેશાવ્યવહાર ફરિયાદ નોંધતી વખતે ગ્રાહક દ્વારા યોગ્ય અને પસંદ કરેલ કોઈપણ માધ્યમથી હોવો જોઈએ. સંદેશાવ્યવહારે ગ્રાહકને પણ જાણ કરવી જોઈએ કે જો તે પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદને ઉચ્ચ સ્તર સુધી કેવી રીતે વધારી શકાય.

આ મુદ્દાને સંપૂર્ણ રીતે ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવશે અને તે ત્યારે જ બંધ થશે જ્યારે ગ્રાહકના પ્રતિસાદ સાથે ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં આવે.

ફરિયાદનો જવાબ આપવાનો ટર્ન-અરાઉન્ડ સમય નીચે મુજબ છે:

- 10.3.1 સામાન્ય ફરિયાદો: 7 કામકાજના દિવસો

- 10.3.2 છેતરપિંડીના કેસો, કાનૂની કેસો અને દસ્તાવેજો પુનઃપ્રાપ્ત કરવાની જરૂર હોય તેવા કેસ: 15 કામકાજના દિવસો
- 10.3.3 વ્યાજ/ચાર્જ/હપતા સંબંધિત કેસો: 20 કામકાજના દિવસો
- 10.3.4 બાહ્ય એકમોને સંડોવતા કેસો: 30 કાર્યકારી દિવસો
- 10.3.5 RBI /અન્ય નિયમનકારી/કાયદેસર/સરકારી સત્તાવાળાઓ તરફથી મળેલી તમામ ફરિયાદો માટે , સંબંધિત ફરિયાદી દ્વારા ફરજિયાત સમયમર્યાદાનું પાલન કરવામાં આવશે.
- 10.3.6 ઇશ્યુના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયમર્યાદા જણાવશે .

10.4 એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ

કંપનીની તમામ શાખાઓ / મુખ્ય કાર્યાલય પર, ગ્રાહકોને એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (નામ અને સંપર્ક વિગતો સહિત) વિશે જાણ કરતી નોટિસ મૂકવામાં આવશે. જો ઉપર દર્શાવેલ TATમાં ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક આને અપીલ કરી શકે છે:

નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાના ચાર્જ વિભાગના અધિકારી
ત્રીજો માળ, મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશનની સામે,
ભાયખલા, મુંબઈ – 400 008
ઈમેલ આઈડી: dnbsmro@rbi.org.in

11. વ્હીસલ બ્લોઅર પોલિસી

નવધન ઓળખે છે કે કર્મચારીઓ વ્હીસલ બ્લોઅરનો નોંધપાત્ર સ્ત્રોત છે કારણ કે તેઓ FPC અથવા સંસ્થાની અન્ય કોઈપણ નીતિ સામેના વિચલનોને ઓળખવાની સ્થિતિમાં હશે. કોઈપણ કર્મચારી તેના ઉપરી અધિકારીઓ / તાબાના અધિકારીઓ / સહકર્મીઓ વિરુદ્ધ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે જેઓ કથિત રીતે પ્રતિબંધિત પ્રવૃત્તિઓમાં સંડોવાયેલા છે અને આચારસંહિતાનો ભંગ કરે છે જેમ કે છેતરપિંડી, ભંડોળનો દુરુપયોગ, અનૈતિક વર્તન, ગ્રાહકો સાથે દુર્વ્યવહાર વગેરે contact@navadhan.com પર મેઇલ મોકલીને. . HO ખાતે એક કેન્દ્રિય ફરિયાદ એકમ (CU) ની સ્થાપના કરવામાં આવી છે જે જો જરૂરી હોય તો ઇન્ટર્ન પૂછપરછ/ઓડિટ કરશે, તમામ સંબંધિત કર્મચારીઓ સાથે વાતચીત કરશે અથવા વાતચીત કરશે અને પ્રાપ્ત ફરિયાદોનું ટ્રેકર જાળવશે. CU તેમની સમીક્ષા અને નિર્ણયો માટે શિસ્ત સમિતિ (DC) ને તેમના અવલોકનો/પ્રતિસાદ અને ઓડિટ અહેવાલો સાથે તમામ ફરિયાદો રજૂ કરશે. નંબરના આધારે ડીસી સમય સમય પર મળે છે. નોંધાયેલા કેસોની. ડીસીમાં મેનેજિંગ ડિરેક્ટર, એચઆરના વડા, જોખમના વડા અને આંતરિક ઓડિટના વડા અને ફરિયાદ વિભાગના પ્રતિનિધિનો સમાવેશ થાય છે.

વ્હીસલ બ્લોઅર એ ક્લાયન્ટ પણ હોઈ શકે છે જે નવધનના કર્મચારી અથવા/અને ક્લાયન્ટ વિરુદ્ધ કોઈપણ પ્રતિબંધિત પ્રવૃત્તિઓ જેમ કે છેતરપિંડી, ભંડોળનો દુરુપયોગ, અનૈતિક વર્તન, ગ્રાહકો સાથે દુર્વ્યવહાર વગેરે માટે ફરિયાદ કરે છે. આ સંદર્ભમાં, સ્ટાફ અથવા ગ્રાહકો નવધન ટોલ-ફ્રી નંબર પર કોલ કરી શકે છે અને તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ફરિયાદની તપાસ કરવામાં આવશે અને ડીસી દ્વારા યોગ્ય કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. (જો વિનંતી કરવામાં આવે તો કોલ કરનારનું નામ અનામી રાખવામાં આવશે)

જો કે, કોલ કરનાર પાસે ગ્રાહકની ફરિયાદની સાચીતા અંગે પૂરતા પુરાવા હોવા જોઈએ અને અવાસ્તવિક ફરિયાદો ઊભી કરવાનું ટાળવું જોઈએ. અવાસ્તવિક ફરિયાદોની જાણ કરનાર વ્હીસલ બ્લોઅરને સજા કરવામાં આવશે નહીં જો ફરિયાદ સારા ઈરાદાથી કરવામાં આવી હોય અને જો કોઈ સાથીદાર પર શંકા કરવા માટે પૂરતા આધાર હોય. ખરાબ ઈરાદા/પ્રેરણા સાથે અવાસ્તવિક ફરિયાદોની જાણ કરનાર સ્ટાફ શિસ્તભંગના પગલાં મેળવવા માટે જવાબદાર છે એટલે કે પ્રથમ વખત મૌખિક ચેતવણી અને પુનરાવર્તનના કિસ્સામાં લેખિત ચેતવણી.

12. બાહ્ય ફરિયાદો

(ગ્રાહક વતી અથવા જાહેર હિતના આધારે) સામાન્ય લોકો અને સરકારી એજન્સીઓ, આરબીઆઈ, પોલીસ, વકીલો અને સામાજિક કાર્યકરો જેવા અન્ય હિસ્સેદારો તરફથી મળેલી ફરિયાદો પણ HO સ્તરે નોંધવામાં આવશે અને યોગ્ય ઉકેલો આપવામાં આવશે. આથી, આવી એજન્સીઓ તરફથી ફરિયાદો મેળવનાર કોઈપણ સ્ટાફે તેને બ્રાન્ચ મેનેજર, ક્લસ્ટર મેનેજર, ડિવિઝનલ મેનેજર અથવા કોઈ પણ સમર્પિત વ્યક્તિ પાસે મોકલવી જોઈએ જેથી તે યોગ્ય હોય.

13. સમીક્ષા અને દેખરેખ

13.1 ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની કચેરી દ્વારા રોજિદા ધોરણે ઠરાવોની સ્થિતિનું નિરીક્ષણ કરવામાં આવશે .

13.2 માસિક ધોરણે, વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની તમામ ફરિયાદો, પૂરા પાડવામાં આવેલ નિરાકરણો, વળતર-સમયની સમીક્ષા પાલન અધિકારી દ્વારા કરવામાં આવશે જે બદલામાં બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને રજૂ કરે છે.

13.3 બોર્ડ ત્રિમાસિક ધોરણે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની અસરકારકતા સહિત વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની કામગીરીની સમીક્ષા કરે છે.

14. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનો પ્રસાર (GRM)

- 14.1 અમારી એયર નીતિમાં તમામ સ્ટાફની ભરતી, તેમની તાલીમ અને રિપોર્ટિંગ માળખા માટે માપદંડ છે. માપદંડ લઘુત્તમ લાયકાત, કૌશલ્ય સમૂહ અને તેમના સામાજિક અને વર્તન પાસાઓને આવરી લે છે. દરેક કર્મચારીને FPC, GRM, આચાર સંહિતા, વ્હિસલ બ્લોઅર મિકેનિઝમ અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવાની યોગ્ય રીત વિશે તાલીમ આપવામાં આવે છે.
- 14.2 કર્મચારીની તાલીમ: દરેક કર્મચારીને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સહિત FPC પર તાલીમ આપવામાં આવે છે. આ ઉપરાંત, તેઓને નરમ કૌશલ્યો પર પણ તાલીમ આપવામાં આવે છે જેથી કરીને કોઈપણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીપૂર્વક દેવાની વસૂલાત / વસૂલાત પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના ઉધાર લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે અને આદરપૂર્વક વર્તવું. દરેક કર્મચારીને એવી રીતે તાલીમ આપવામાં આવે છે કે ગ્રાહકને યોગ્ય આદર આપવામાં આવે અને તેની સાથે ગૌરવ અને આત્મસન્માન સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવે.
- 14.3 કર્મચારીઓને પ્રમોશન આપતી વખતે FPC, GRM, આચાર સંહિતા અને વ્હિસલ બ્લોઅર મિકેનિઝમના પાલનને અત્યંત મહત્વ આપવામાં આવશે.
- 14.4 FPC, GRM, આચાર સંહિતા અને વ્હિસલ બ્લોઅર મિકેનિઝમનું પાલન ન કરનાર સ્ટાફ પર શિસ્તભંગના પગલાં લેવામાં આવશે.
- 14.5 નવધનની તમામ શાખાઓ અને મુખ્ય કાર્યાલય ક્લાયન્ટની માહિતી માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ, આચાર સંહિતા અને વ્હિસલ બ્લોઅર મિકેનિઝમ સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરશે.
- 14.6 વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે આ FPC અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની નકલ પણ વેબસાઈટ પર અપલોડ કરવામાં આવશે.
- 14.7 પસંદગીઓ અને નાણાકીય સેવાઓની વિરુદ્ધ જવાબદારીઓ માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ, ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અને એક્સેલેશન મેટ્રિક્સ વિશે શિક્ષિત કરવામાં આવશે . ક્લાયન્ટ એજ્યુકેશન બ્રાન્ચ અને મીટીંગ્સમાં ક્રિયાપ્રતિક્રિયા દ્વારા જૂથ તાલીમ દ્વારા કરવામાં આવશે.
- 14.8 નવા ગ્રાહકોને ઉધાર લેનારા તરીકેના તેમના અધિકારોને સમજાવવામાં મદદ કરવા માટે સંસ્થાની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ વિશે જાણ કરવી આવશ્યક છે.

-x-