



મિડલેન્ડ

માઇક્રોફિન લિમિટેડ

૨૭. કચેરી - એક્સિસ, પ્લોટ નંબર 1, R. B બદ્રી દાસ કોલોની, B.M.C ચોક, G.T. રોડ, જલંધર - 144001

વિગત	વિગતો	Date
દસ્તાવેજનું નામ	આચારસંહિતા	-
દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલ છે	શ્રી મનિન્દર કુમાર - સહયોગી વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ - ઋણ અને ઉત્પાદન	જાન્યુઆરી 07 માર્ચ, 2023
દ્વારા ચકાસાયેલ	શ્રી ગગનદીપ શર્મા - ડેપ્યુટી વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ - લીગલ એન્ડ ઓડિટ	ફેબ્રુઆરી 01, 2023
દ્વારા મંજૂર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ	04 ફેબ્રુઆરી, 2023
થી અસરકારક	-	એપ્રિલ 01, 2023

ગોપનીયતાનું નિવેદન

આ દસ્તાવેજ પ્રકૃતિમાં ગોપનીય છે અને તેમાં એવી માહિતી છે જે મિડલેન્ડ માઇક્રોફિન લિમિટેડ (MMFL) ની માલિકીની અને

ગોપનીય છે જે MMFL ની બહાર જાહેર કરવામાં આવશે નહીં, પ્રસારિત અથવા નકલ કરવામાં આવશે નહીં, તેનો હેતુ હેતુ સિવાયના કોઈપણ હેતુ માટે સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે ઉપયોગ કરવામાં આવશે નહીં. મિડલેન્ડ માઇક્રોફિન લિમિટેડની સ્પષ્ટ લેખિત પરવાનગી વિના આ માહિતીનો સંપૂર્ણ અથવા આંશિક કોઈપણ ઉપયોગ અથવા જાહેરાત પ્રતિબંધિત છે.

1. પરિચય:

ભારતીય રિઝર્વ બેંકે એક પરિપત્ર નં. RBI/2011-12/470 DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011- 12 તારીખ 26મી માર્ચ, 2012 ધિરાણનો વ્યવસાય કરતી વખતે તમામ NBFC દ્વારા અપનાવવામાં આવનાર આચારસંહિતા (FPC) અંગે બહાર પાડ્યો હતો. મિડલેન્ડ માઇક્રોફિન લિમિટેડ (MMFL) તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યાજબી અને પારદર્શક રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. નોન-બેંકિંગ નાણાંકીય કંપની (NBFC) તરીકે, કંપનીએ એક આચારસંહિતા મૂક્યી છે જે NBFCs તેમજ અન્ય સ્વ-નિયમનકારી સંસ્થાઓ માટે વ્યાજબી વ્યવહારો પર RBIની માર્ગદર્શિકા બંનેને સમાવિષ્ટ કરે છે.

આચારસંહિતાને નોન-બેંકિંગ નાણાંકીય કંપની - પદ્ધતિસર મહત્વની બિન-થાપણ લેતી કંપની અને થાપણ લેતી કંપની (રિઝર્વ બેંક)ના નિર્દેશો, 2016 મુજબ વધુ અદ્યતન કરવામાં આવી હતી.

તાજેતરના RBI પરિપત્ર મુજબ, મુખ્ય દિશા - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે નિયમનકારી માળખું) નિર્દેશો, 2022 પરિપત્ર, નં. RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021- 22 એ નાના નાણાંકીય ઋણધારકો પ્રત્યેના આચરણ અંગે વધારાના માર્ગદર્શિકાનો ઉલ્લેખ કર્યો છે.

2. MMFL ની પ્રતિબદ્ધતા:

- 2.1. નાની નાણાંકીય પ્રવૃત્તિઓ ચલાવવામાં પ્રમાણિકતાથી, ન્યાયી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવા અને અમારા ગ્રાહકો સાથે અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર વ્યવહાર કરવો.
- 2.2. લિંગ, જાતિ, જાતિ, ધર્મ અથવા ભાષાના આધારે ગ્રાહકો સાથે ભેદભાવ ન કરવા અને તમામ ગ્રાહકો સાથે સતત અને ન્યાયી વર્તન કરવા.
- 2.3. મુખ્ય કાર્યાલય અને તમામ શાખાઓ પરના સૂચન બોર્ડ પર સ્થાનિક ભાષામાં આચારસંહિતાને સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવા, અને પાલનની ખાતરી કરવા માટે પદ્ધતિઓ મૂકવી. વધુમાં, MMFL હંમેશા તેના ગ્રાહકોના નવા વિચારો અને સૂચનોને આવકારે છે. આ માટે હેડ અને બ્રાન્ચ ઓફિસમાં સૂચન બોક્સ મૂકવામાં આવ્યા છે.
- 2.4. લાયકાત ધરાવતા ઓડિટર/ઓ દ્વારા હિસાબોના પુસ્તકોની જાળવણી અને નાણાકીય નિવેદનોની જાહેરાતમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા.
- 2.5. 30મી સપ્ટેમ્બર અને 31મી માર્ચના રોજ દરેક અર્ધ નાણાકીય વર્ષના અંતના 2 મહિનાની અંદર બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ મૂકવા માટે, આચારસંહિતા અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (ખાસ કરીને કોઈપણ વિચલનો અને કારણો સૂચવે છે) ની કામગીરી સાથેના પાલનની મર્યાદા દર્શાવતો અનુપાલન/વ્યવસ્થાપન અહેવાલ, જણાવ્યું હતું કે અડધા નાણાકીય વર્ષના અંતે.
- 2.6. આ સંહિતા અમારી વેબસાઇટ દ્વારા અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષાઓમાં જાહેર કરવામાં આવશે.
- 2.7. MMFL ભાવ નિર્ધારણ સંબંધિત માહિતી સંભવિત ઉધાર લેનારને પ્રમાણિત સરળ હકીકત પત્રકમાં જાહેર કરશે. MMFL અને/અથવા તેના ભાગીદાર/એજન્ટ દ્વારા ઉધાર લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવતી કોઈપણ ફી હકીકત પત્રકમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. ઋણ લેનાર પાસેથી કોઈપણ રકમ વસૂલવામાં આવશે નહીં જેનો હકીકત પત્રકમાં સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો નથી

3. લોન મેળવવા માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- 3.1 લોન માટે અરજી કરતી વખતે, અરજદારને વિવિધ મીટિંગો દ્વારા લોનની મંજૂરી સાથે જોડાયેલા નિયમો અને શરતોનું સંપૂર્ણ મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે, જેથી તેણી/તે જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે.
- 3.2 તેણી/તેને સંબંધિત કેન્દ્ર અધિકારી અને શાખા મેનેજરનો સંપર્ક નંબર આપવામાં આવશે જેની પાસેથી તે/તે લોન પ્રક્રિયામાં વિકાસ વિશે પૂછપરછ કરી શકે છે.

- 3.3 MMFLનું ઋણ અરજી ફોર્મ ઋણ લેનાર અને તેના/તેણીના પરિવાર વિશે તેમના નાણાકીય માધ્યમો સહિત વિગતવાર માહિતી માંગે છે. જો કોઈ વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર હોય, તો તેની જાણ ઋણ લેનારાઓને કરવામાં આવશે. આવી માહિતી અને દસ્તાવેજોની જરૂરિયાત ગ્રાહકને સમજાવવામાં આવશે અને તેને સબમિટ કરવા માટે વાજબી સમય આપવામાં આવશે.
- 3.4 ઘણા ગ્રાહકો પાસે તમામ માહિતીને સમર્થન આપવા માટે દસ્તાવેજો ન હોવાથી, વ્યક્તિગત મુલાકાત, નિરીક્ષણ અને ગ્રાહક સાથે ચર્ચા દ્વારા માહિતી એકત્રિત કરવામાં આવે છે. ત્યારબાદ, MMFL ગ્રાહક માટે ઋણ અરજી ફોર્મ ભરવા માટે અનુકૂળ સમયે એપોઇન્ટમેન્ટ માંગે છે.
- 3.5 પ્રાપ્ત માહિતીનો ઉપયોગ MMFL દ્વારા ઋણ નિર્ણય લેવા માટે કરવામાં આવે છે અને MMFL અને લેનારા બંનેને ઉછીની રકમના સંદર્ભમાં સાવચેતી રાખવા સક્ષમ બનાવે છે.
- 3.6 MMFL લોન લેનારાઓને તમામ લોન અરજીઓની રસીદની સ્વીકૃતિ આપવા અને લોન અરજી ફોર્મ પૂર્ણ થયાના કામકાજના 30 દિવસોમાં અરજદારને તેનો નિર્ણય જણાવવાનું વચન આપે છે. (જ્યારે બધી માહિતી યોગ્ય રીતે પ્રાપ્ત થઈ જાય અને ભરાઈ જાય, અને જરૂરી દસ્તાવેજો રજૂઆત થઈ જાય અને સ્વીકાર્ય જણાય ત્યારે ફોર્મ પૂર્ણ માનવામાં આવે છે)
- 3.7 .MMFL વર્તમાન નિયમો અને કાયદાઓ અનુસાર તેમના એકીકૃત કેડિટ માહિતી અહેવાલની તપાસ કરવા માટે ઉધાર લેનારાના ઘરના સભ્યો પાસેથી સ્પષ્ટ સંમતિ માંગે છે.

4. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- 4.1. MMFL લોન વિતરણના તબક્કે તેના ગ્રાહકોને પૂર્વ-વિતરણ સત્ર દ્વારા મૌખિક રીતે તમામ નિયમો અને શરતો સમજાવવા પર ખૂબ ભાર મૂકે છે. MMFL તેના ઋણ લેનારાઓને 3 દિવસની ફરજિયાત તાલીમ પણ વિનામૂલ્યે પૂરી પાડશે અને લોન લેનારાઓને લોન મેળવવાની પ્રક્રિયાથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ કરશે.
- 4.2. સમજણને મજબૂત કરવા માટે, અરજી, મંજૂરી અને વિતરણ સમયે નિયમો અને શરતો અને જવાબદારીઓનો પુનરોચ્ચાર કરવામાં આવે છે.
- 4.3. ઉધાર લેનારને સમજાવવામાં આવેલ નિયમો અને શરતોમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તે તેના સુધી મર્યાદિત નથી:
 - a) RBI ના KYC માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન.
 - b) લોનની ચુકવણીની રીત.
 - c) હકીકત એ છે કે દરેક સભ્ય સંયુક્ત રીતે અને અલગ રીતે અન્ય જૂથના સભ્યોની લોનની ચુકવણી માટે અન્યની જવાબદારીની બાંધધરી આપે છે.
 - d) લોનની રકમ અને મુદત, વ્યાજ દર, અરજી કરવાની પદ્ધતિ તેમજ અન્ય શુલ્ક
 - e) ચુકવણીની આવર્તન - સાપ્તાહિક, પખવાડિક અથવા માસિક.
- 4.4 MMFL લોનની શરતોમાં ખાસ કરીને વ્યાજ દર અને સમયાંતરે, હપ્તાની માત્રા અને લોનની મુદત/(લોન પ્રક્રિયા/પ્રક્રિયાઓમાં કોઈપણ ફેરફારો) સંબંધિત કોઈપણ ફેરફાર માટે યોગ્ય સૂચના આપવાનું બાંધધરી આપે છે.

5. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ.

- 5.1. MMFL ગ્રાહકોને લોનના તમામ નિયમો અને શરતો, સમયસર ચુકવણીના ફાયદા અને બાકી લોનની ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે સ્પષ્ટપણે માહિતગાર કરે છે.
- 5.2. કંપનીએ લોન લેનારને વિતરિત સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની ઉધાર લેનારને સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં નોટિસ આપશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય છે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

6. લોનની વસૂલાત

- 6.1 MMFL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કામગીરીના આધારે ચૂકવણીને રિકોલ/વેગ આપવાનો તેનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત છે.
- 6.2 તેના ઋણ લેનારના બાકી લેણાંની વસૂલાતની બાબતમાં, MMFL લોનની વસૂલાત માટે શક્તિનો ઉપયોગ વગેરે જેવા અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેતી નથી. MMFL એ પણ સુનિશ્ચિત કરે છે કે તે વિલંબિત ચૂકવણી માટે તેના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી કોઈ લોન પ્રીપેમેન્ટ ફી અને/અથવા દંડ વસૂલશે નહીં.
- 6.3 ધિરાણકર્તા તરીકે તેના અધિકારોને સખત રીતે લાગુ કરતી વખતે, MMFL નમ્ર ભાષામાં માને છે અને અપમાનજનક અને કઠોર શબ્દોના ઉપયોગને રદિયો આપે છે. MMFL અયોગ્ય સ્ટાફના વર્તનને રોકવા માટે જવાબદાર છે.
- 6.4 MMFL તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર જો કોઈ હોય તો તમામ જામીનગીરીને મુક્ત કરવાની બાંધધરી આપે છે, જે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકારને આધીન હોય અથવા ઋણ લેનાર સામે તેના અન્ય કોઈપણ દાવાઓ માટે પૂર્વાધિકાર હોય.
- 6.5 જો બંધના આવા કોઈ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય તો, ઋણ લેનારને બાકીના દાવા વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી MMFL જો કોઈ હોય તો સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો સાથે તેની સૂચના આપવામાં આવશે.
- 6.6 પુનઃપ્રાપ્તિ સામાન્ય રીતે કેન્દ્રિય નિયુક્ત સ્થાન પર જ કરવામાં આવશે. ક્ષેત્રીય કર્મચારી વર્ગને ઋણ લેનારના રહેઠાણ અથવા કામના સ્થળે માત્ર ત્યારે જ વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે જો ઋણ લેનાર 2 અથવા વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય.
- 6.7 કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ માટે ક્ષેત્રીય કર્મચારી વર્ગ અને ગોઠવણો દ્વારા આચારસંહિતાના સંબંધમાં બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ અમલમાં છે. કંપની ક્ષેત્રીય કર્મચારી વર્ગ માટે જરૂરી ન્યૂનતમ લાયકાત રાખશે અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે તેમના માટે જરૂરી તાલીમ સાધનોની ઓળખ કરવામાં આવશે. ક્ષેત્રીય કર્મચારી વર્ગને તાલીમમાં કોઈપણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીપૂર્વક દેવું વસૂલાત । વસૂલાત પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના ઉધાર લેનારાઓ પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવાના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ કરવો જોઈએ.
- 6.8 સ્ટાફ માટે વળતરની પદ્ધતિઓમાં માત્ર એકત્રિત કરાયેલી લોનની સંખ્યા અને વસૂલાતના દર કરતાં સેવાના ક્ષેત્રો અને લેનારાના સંતોષ પર વધુ ભાર મૂકવો જોઈએ. ક્ષેત્રીય કર્મચારી વર્ગ દ્વારા આચાર સંહિતાનું પાલન ન કરવાના કિસ્સાઓ પર પણ દંડ લાદવામાં આવશે. સામાન્ય રીતે, સંવેદનશીલ વિસ્તારોમાં પુનઃપ્રાપ્તિ માટે માત્ર કર્મચારીઓનો જ ઉપયોગ કરવામાં આવશે અને આઉટ સોર્સ પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે.
- 6.9 MMFL પાસે ચુકવણી સંબંધિત મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા ઉધાર લેનારાઓની ઓળખ માટે એક પદ્ધતિ છે, આવા ઉધાર લેનારાઓ સાથે જોડાણ કરવું અને તેમને ઉપલબ્ધ આશ્રય વિશે જરૂરી માર્ગદર્શન પૂરું પાડવું. આ પદ્ધતિની વિગતો લોન લેનારને લોન વિતરણ સમયે પૂરી પાડવામાં આવશે.
- 6.10. MMFL લોનની વસૂલાત સંબંધિત નીચેની દિશાનિર્દેશોનું પાલન કરશે. ઋણ લેનારાઓ અને RE સાથે પરસ્પર સંમત થયા હોય તેવા કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થાન પર વસૂલાત કરવામાં આવશે (જો ઋણ લેનાર બે અથવા વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થાન પર હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય તો ઘરે જ પુનઃપ્રાપ્તિ કરી શકાય છે). MMFL પુનઃપ્રાપ્તિ માટે કોઈપણ કઠોર પદ્ધતિઓમાં જોડાશે નહીં. ઉપરોક્તના સામાન્ય ઉપયોગને મર્યાદિત કર્યા વિના, નીચેની પ્રથાઓને કઠોર માનવામાં આવશે:
- ધમકી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ
 - ઉધાર લેનારને સતત ફોન કરવો અને/અથવા સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલા અને સાંજે 6:00 વાગ્યા પછી ઉધાર લેનારને ફોન કરવો
 - ઉધાર લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને હેરાન કરવા
 - ઉધાર લેનારાઓનું નામ પ્રકાશિત કરવું
 - લેનારને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ અથવા ઉપયોગ કરવાની ધમકી અથવા

- રૂણ લેનારને દેવાની હદ વિશે અથવા ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગે દોરવું

7. ગ્રાહક સુરક્ષા સિદ્ધાંતો

- 7.1 MMFL એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે વ્યાજબી પગલાં લેશે કે જો ઉધાર લેનારાઓએ ચુકવણી કરવાની પર્યાપ્ત ક્ષમતા દર્શાવી હોય અને લોન લેનારાઓને વધુ પડતા દેવાના જોખમમાં ન મૂકે તો જ ધિરાણ લંબાવવામાં આવશે. તેવી જ રીતે, MMFL ઓછી આવક ધરાવતા ગ્રાહકો માટે વિસ્તરેલ બિન-ધિરાણ નાણાકીય ઉત્પાદનો (જેમ કે વીમા) યોગ્ય છે તેની પૂરતી કાળજી લેશે.
- 7.2 નાણાકીય ઉત્પાદનોની કિંમતો, નિયમો અને શરતો (વ્યાજ શુલ્ક, વીમા પ્રીમિયમ અને ફી સહિત) પારદર્શક હશે અને ગ્રાહકોને સમજી શકાય તેવા અરજી ફોર્મમાં પર્યાપ્ત રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
- 7.3 વ્યક્તિગત ગ્રાહક માહિતીની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે, અને આવી માહિતી ગ્રાહકની સંમતિ લીધા વિના કોઈપણ તૃતીય પક્ષ સાથે સાજા કરી શકાતો નથી સિવાય કે જ્યાં સુધી તેના માટે વૈધાનિક જવાબદારી ન હોય. ગ્રાહકની સ્પષ્ટ પરવાનગી વિના અન્ય હેતુઓ માટે તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવે.
- 7.4 MMFL અયોગ્ય કર્મચારીના વર્તનને રોકવા માટે જવાબદાર છે.

8. NBFC દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન

- 8.1 કંપનીના બોર્ડ ભંડોળની કિંમત, ગાળો અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનો નમૂનો અપનાવવો પડશે અને લોન અને ધિરાણ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજના દર અને જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જણાવવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- 8.2 વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ વ્યાજ દર અને અન્ય શુલ્ક વસૂલવા માટેનો તર્ક પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારમાં પ્રકાશિત થશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે આ રીતે પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- 8.3 વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ઉધાર લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે. વ્યાજ દર અથવા અન્ય કોઈપણ ચાર્જમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ ઉધાર લેનારને અગાઉથી જ કરવામાં આવશે અને આ ફેરફારો માત્ર સંભવિત રીતે જ અસરકારક રહેશે.

9 સામાન્ય

- 9.1 સ્થાનિક ભાષામાં FPC કંપની દ્વારા કોર્પોરેટ ઓફિસ, પ્રાદેશિક અને શાખા પરિસર સહિત તેની તમામ કચેરીઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. તે વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.
- 9.2 એક નિવેદન સ્થાનિક ભાષામાં કરવામાં આવશે અને કંપની દ્વારા તેના પરિસરમાં અને લોન પચત્રકમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે જે તેની પારદર્શિતા અને વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતાને સ્પષ્ટ કરે છે,
- 9.3 રૂણ લેનારાઓની આવક, ખર્ચ અને વર્તમાન દેવા અંગે જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે ક્ષેત્રીય કર્મચારી વર્ગને તાલીમ આપવામાં આવશે.
- 9.4 ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવતી તાલીમ જો કોઈ હોય તો તે વિના મૂલ્યે આપવામાં આવશે. ક્ષેત્રીય કર્મચારી વર્ગને આવી તાલીમ આપવા માટે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવશે અને લોન લેનારાઓને લોન અન્ય ઉત્પાદનો સાથે સંબંધિત પ્રક્રિયા અને પદ્ધતિથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ કરવામાં આવશે,
- 9.5 વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજનો અસરકારક દર અને કંપની દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી

તેની તમામ કચેરીઓમાં અને તેના દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા સાહિત્યમાં (સ્થાનિક ભાષામાં) અને તેની વેબસાઇટ પર મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે,

- 9.6 એક ઘોષણા કે કંપની અયોગ્ય સ્ટાફ વર્તણૂકને રોકવા માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ લોન કરારમાં અને તેની ઓફિસ/શાખાના પરિસરમાં પ્રદર્શિત FPCમાં પણ કરવામાં આવશે.
- 9.7 RBIની KYC માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવામાં આવશે. ઉધાર લેનારાઓની પુનઃચુકવણી ક્ષમતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય ખંત હાથ ધરવામાં આવશે,
- 9.8 બિન-ધિરાણ ઉત્પાદનો ફાળવણી કરવી એ ઉધાર લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે હોવી જોઈએ અને આવા ઉત્પાદનો માટે ફી માળખું સ્પષ્ટપણે લોન પત્રકમાં જ ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે.
- 9.9 તમામ મંજૂરીઓ અને લોનનું વિતરણ માત્ર કેન્દ્રીય સ્થાન પર જ કરવામાં આવશે અને આ કાર્યમાં એક કરતાં વધુ વ્યક્તિઓ સામેલ થશે. વધુમાં, વિતરણ કાર્યની નજીકની દેખરેખ રહેશે,
- 9.10 લોનની અરજી કરવાની પ્રક્રિયા બોજારૂપ ન હોય અને લોનનું વિતરણ પૂર્વ-નિર્ધારિત સમય માળખા મુજબ કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે પર્યાપ્ત પગલાં લેવામાં આવશે.
- 9.11 કંપની પાસે બોર્ડ દ્વારા માન્ય, લોન કરારનું પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ હોવું જોઈએ. લોન કરાર પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- 9.12 MMFL લોનની મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહે છે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ધિરાણકર્તાના ધ્યાન પર આવી ન હોય).
- 9.13 ઉધાર લેનાર અથવા ધિરાણકર્તા કે જે ખાતાને લઈ લેવાનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે તેના દ્વારા, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે MMFL નો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

10. સ્પષ્ટતા

- 10.1. કંપની પાસે બોર્ડ દ્વારા માન્ય, લોન કરારનું પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ હોવું જોઈએ. લોન કરાર પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- 10.2. લોન કરારમાં નીચેની બાબતો જાહેર કરવામાં આવશે.
 - a. લોનના તમામ નિયમો અને શરતો,
 - b. કિંમત પરની નીતિમાં લોનની કિંમત અલગથી આપવામાં આવી છે.
 - c. દંડ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટે મુદત પછીની રકમ પર લાગુ થશે અને લોનની સંપૂર્ણ રકમ પર નહીં,
 - d. લેનારા પાસેથી કોઈ સુરક્ષા થાપણ/ગાળો લેવામાં આવ્યો નથી,
 - e. લોનની ગ્રાન્ટ અને પ્રથમ હપ્તાની ચુકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચેનો મોફુડી સમયગાળો.
 - f. ઉધાર લેનારની માહિતીની ગોપનીયતાનું આદર કરવામાં આવશે તેવી ખાતરી.
- 10.3. લોન પત્રક નીચેની વિગતોને પ્રતિબિંબિત કરશે:
 - a. અસરકારક વ્યાજ દર (ROI) વસૂલવામાં આવે છે
 - b. લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો
 - c. માહિતી કે જે પર્યાપ્ત રીતે ઉધાર લેનારને ઓળખે છે અને કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત હપ્તાઓ અને અંતિમ વિમોચન સહિત તમામ હપ્તાઓની સ્વીકૃતિઓ.
 - d. લોન પત્રકમાં કંપની દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી અને નિયત અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નંબર પણ સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખિત હશે.
 - e. જારી કરાયેલ બિન-ધિરાણ ઉત્પાદન ઉધાર લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે હોવી જોઈએ અને ફીનું માળખું લોન પત્રકમાં જ જણાવવામાં આવશે.
 - f. લોન પત્રકની તમામ પ્રવેશ સ્થાનિક ભાષામાં હોવી જોઈએ.

11. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

- 11.1. કંપનીએ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અપનાવી છે. જો કંપનીનો કર્મચારી કોઈપણ પ્રકારની ગેરવર્તણૂકમાં સંડોવાયેલ હોય, તો આવા કર્મચારી સામે શિસ્તભંગના પગલાં તરત જ લેવામાં આવશે. કર્મચારી સંબંધિત તમામ ફરિયાદો grievance.redressal@midlandmicrofin.com અને સંપર્ક નંબર 0181 – 508 5555 અને 508 6666 દ્વારા પણ લેવામાં આવશે.
- 11.2. તમામ શાખાઓ તેમના પરિસરમાં સૂચન અને ફરિયાદ બોક્સ ધરાવે છે જ્યાં ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો કરી શકે છે. તમામ ગ્રાહકોને તેમના મુદ્દાઓ/ફરિયાદોને પ્રકાશિત કરવા અને ચર્ચા કરવા માટે ઉચ્ચ સ્તરના કર્મચારી (એટલે કે શાખા મેનેજર/ક્લસ્ટર મેનેજર) સુધી પહોંચ છે. ક્ષેત્રીય લેવલ પરના વરિષ્ઠ કર્મચારીને અમારા ગ્રાહકોના પ્રશ્નો/ફરિયાદોને તાત્કાલિક ઉકેલવા માટે ચોક્કસ પગલાં/નિર્ણય લેવાનો અધિકાર આપવામાં આવ્યો છે. તદ્દપરાંત, ફરિયાદોની નોંધણી મુખ્ય કાર્યાલય પર જાળવવામાં આવે છે જ્યાં તમામ ફરિયાદો/ફરિયાદો નોંધવામાં આવે છે..
- 11.3. કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે, ગ્રાહકો નીચે મુજબ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે -
- ગ્રાહક અને પત્ર મોકલી શકે છે:
- શ્રી અમિતેશ કુમાર, સીઓઓ અને સીએફઓ
ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી મિડલેન્ડ માઇક્રોફિન લિમિટેડ
પાંચમો માળ, ધ એક્સિસ, બીએમસી ચોક, જીટી રોડ,
જલંધર – 1446001
ઈ-મેલ – amitesh@midlandmicrofin.com
- 11.4. નીચેના સ્તરે ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર કંપની દ્વારા તમામ ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવામાં આવશે -
- ક્લસ્ટર હેડના સીધા હસ્તક્ષેપ હેઠળ ફિલ્ડ કાર્યકર્તાઓ દ્વારા ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવામાં આવશે - 3 દિવસમાં
 - સી.ઓ.ઓ., સી.એફ.ઓ.ને આગળ વધારવા અને ઉકેલવા માટે – ફરિયાદ મળ્યાના 7 દિવસ પછી
 - વધુ આગળ મેનેજિંગ ડિરેક્ટરને માટે - ફરિયાદ મળ્યાના 15 દિવસમાં
 - HO એક્ઝિક્યુટિવ કમિટીને - ફરિયાદ મળ્યાના 21 દિવસમાં
 - બોર્ડ મેનેજમેન્ટ કમિટીને - ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસમાં
- 11.5. કંપનીનો પ્રયાસ રહેશે કે ગ્રાહકના સંપૂર્ણ સંતુષ્ટિ માટે ફરિયાદને પ્રાથમિકતા (એક મહિનાથી વધુ નહીં) ઉકેલે. જો ફરિયાદ/ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે, તો ગ્રાહક નીચેની વિગતો મુજબ ભારતીય રિઝર્વ બેંકના નોડલ ઓફિસરનો સંપર્ક કરી શકે છે -

હોદ્દો	ડેપ્યુટી જનરલ મેનેજર - નોડલ ઓફિસર
સંપર્ક કરવા માટેનું સરનામું	DNBS, RBI, સેક્ટર 17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ
સંપર્ક નં.	0172 – 2540350
ઈ-મેઇલ	dnbschandigarh@rbi.org.in

12. સમીક્ષા

નિયામક મંડળ સમયાંતરે આચારસંહિતાના પાલનની અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની અડધા વર્ષમાં એકવાર સમીક્ષા કરશે.

13. પ્રતિભાવ પદ્ધતિ

મિડલેન્ડ માઇક્રોફિને તેના ગ્રાહકો માટે ટોલ-ફ્રી ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇન (1800 137 0600) શરૂ કરી છે, કંપનીના ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ એકમનું RBI માર્ગદર્શિકા અનુસાર ત્રણ સ્તરની પદ્ધતિ પર ફરિયાદોના નિવારણ માટે પુનર્ગઠન કરવામાં આવ્યું હતું. ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ સમયાંતરે ગ્રાહક સેવાના પગલાંના અમલીકરણ પર દેખરેખ રાખે છે અને ગ્રાહકની ફરિયાદો તપાસે છે અને તેને અસરકારક રીતે ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરે છે. કંપનીએ ગ્રાહકોને મહત્તમ સંતોષ આપવા માટે તમામ પ્રયાસો કર્યા છે.