National Debtline
નેશનલ ડેટલાઇન

(કરજ બારામાં રાષ્ટ્રિય સ્તરે સલાહ આપતી ટેલિફોન સેવા)

ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સી

ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સી એ શું છે?

વ્યક્તિઓના ક્રેડિટ કરાર, ક્રેડિટ ઉપર ચઢી ગયેલા કરજ, કાઉન્ટી કોર્ટ તરફથી મળેલા (નાણાં-સંબંધી) ચુકાદા, તેમ જ મતદાર યાદીમાંની માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સી એકઠી કરે છે. કોઇ લેણદાર પાસે તમારા ક્રેડિટ કરાર વિષે કે ક્રેડિટના ચઢી ગયેલા કરજ વિષે માહિતી હોય તો આ વિગતો બીજા કોઇને આપતા પહેલા એણે તમને જાણ કરવી જોઇએ. (ક્રેડિટ કરારમાં લગભગ આ પ્રમાણેનું લખાણ આવી જ જાય છે). લેણદાર આમ ન કરે તો એણે 'ડાટા પ્રોટેક્શન ઍક્ટ'નો ભંગ કર્યો લેખાય.

કાઉન્ટી કોર્ટના ચુકાદાની નોંધણી તો આપમેળે થવાની જ, અને એ માહિતી છ વર્ષ સુધી ચોપડામાં રહેશે.

ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સી તમારા વિષે જે નક્કર હકીકત હોય એવી જ માહિતી પ્રદાન કરશે- એ પણ તમારી પરવાનગી હોય તો જ. તમને પૈસા ધીરવા કે નહીં એનો નિર્ણય કરવા માટે પેઢીઓ/કંપનીઓ આ માહિતીનો ઉપયોગ કરશે. ક્રેડિટ માટે અયોગ્ય હોય, અવિશ્વાસનીય હોય એવી વ્યક્તિઓનું 'બ્લૅક-લીસ્ટ' (કાળી યાદી) આ એજન્સીઓ નથી રાખતી.

ક્રેડિટ સ્કોરીન્ગ (ક્રેડિટની ગણતરી)

તમને ક્રેડિટ આપતા પહેલા લેણદાર તમારી ઉમર, વ્યવસાય, અને તમે મકાનમાલિક છો કે નહીં એવા પાસાઓ ઉપર પણ વિચાર કરશે. તમારૂં નામ મતદાર યાદીમાં છે કે નહીં એ પણ ધ્યાનમાં લેવાશે. તમને ક્રેડિટ આપવી કે નહીં એ નક્કી કરવા માટે આ અગત્યની બાબત બની શકે છે.

તા. ૧૬/૨/૨૦૦૧ પછીથી તમારે મતદાર યાદીમાં નામ નોંધાવવું હોય તો વર્ષ દરમ્યાન ગમે તે સમયે અરજી કરી શકાય છે. તમારી સ્થાનિક કાઉન્સિલ પાસે સહાય માગો.

ઉપર જણાવેલ દરેક માહિતી પાસાનું લેણદાર મૂલ્યાંકન કરશે અને ખાસ આંક આપશે. બધા આંકનો સરવાળો કરી તમારો ક્રેડિટ સ્કોર નક્કી થશે. એ કંપનીએ નિશ્ચિત કરેલ અમુક સપાટી કરતાં ઓછો સ્કોર થાય તો એ તમને ક્રેડિટનો ઇન્કાર કરી શકે છે. ક્રેડિટ રેફરન્સની માહિતીને આ સ્કોરમાં કદાચ ગણી લેવામાં આવશે. નાણાં ધીરવાની બાબતમાં દરેક લેણદારની પોતાની આગવી નીતિ હોય છે.

તમે જ્યારે પણ ક્રેડિટ માટે અરજી કરો ત્યારે જો લેણદારે એજન્સીમાં તપાસ કરી હોય તો એ "તપાસ-નોંધ" પણ તમારી ક્રેડિટ ફાઇલમાં ટાંકી લેવામાં આવશે. આ "તપાસ-નોંધ" જુદી જુદી એજન્સીઓમાં જુદી જુદી મુદત માટે ફાઇલમાં રાખવામાં આવે છે.

તમને ક્રેડિટ આપવાનો નિર્ણય કરવા માટે લેણદાર આવી ક્રેડિટ ગણતરી કરે છે કે નહીં એ એને પૂછી લેવું. જો એ કંપની પાસે કોમ્પ્યુટર સિસ્ટમ હોય તો ક્રેડિટ ગણતરી કેવી રીતે થાય છે અને એ ગણતરીમાં કયા કયા પાસાઓ આવરી લે છે એની આછી ઝાંખી તમને મળવી જોઇએ. તમને ક્રેડિટ ન મળે તો એણે તમને જણાવવું પડે કે તમારો સ્કોર "પાસ"ની સપાટીથી નીચે હતો કે કેમ. ક્રેડિટ નકારવાનું અન્ય કારણ હોય – જેમ કે ક્રેડિટ ફાઇલમાં તમારા વિષેની માહિતી – તો એ પણ જણાવવું જોઇએ. ઇન્કારનો નિર્ણય ફક્ત કોમ્પ્યુટર સિસ્ટમ થકી જ કરેલો હોય તો તમે તમારી અરજી ઉપર પુનઃવિચારણા કરવાનું લેણદારને કહી શકો છો. આ ફેર-વિચારણા ઑટોમૅટિક સિસ્ટમથી નહીં પણ બુદ્ધિ-પૂર્વક કરવાની રહેશે. તમારી અરજીના સમર્થન માટે તમારે વિશેષ માહિતી કદાચ પૂરી પાડવી પડશે.

મને ક્રેડિટ નકારવામાં આવે તો મારે શું કરવું?

તમને ક્રેડિટનો ઇન્કાર કરવામાં આવે તો એ લેણદારને પૂછો કે કઇ ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીમાં તપાસ કરી હતી, અને ક્રેડિટના ઇન્કાર માટે કારણભૂત એ એજન્સી તરફથી મળેલ માહિતી હતી કે કેમ. એ એજન્સીને પત્ર લખી, સાથે £૨.૦૦ મોકલી, તમારી ફાઇલની કોપી મંગાવો. એજન્સી તમારૂં નામ-સરનામું માગશે અને છેલ્લા છ વર્ષ દરમ્યાન તમે અન્ય જગ્યાએ વસ્યા હો તો એ સરનામા માગશે. એજન્સી પાસેની તમારા વિષેની માહિતી ખોટી કે ભૂલભરેલી હોય તો તમે એ એજન્સીને એ માહિતી કાઢી નાખવા યા સુધારી લેવાનું કહી શકો છો.

હાલમાં ત્રણ આગળ પડતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ છે, જેમના નામ છે: એક્સપિરિયન (જેનું જૂનું નામ 'સીસીએન' હતું), એક્વિફૅક્ષ અને કૉલક્રેડિટ પીએલસી. બધી એજન્સીઓમાં તપાસ કરી તમારા વિષેની માહિતી તમારે ચકાસી લેવી જોઇએ – અમુક માહિતી પરસ્પર બંધબેસતી ના પણ હોય.

પત્ર-વ્યવહાર માટે આ એજન્સીઓના નામ-સરનામા નીચે મુજબ છે:

એક્સપિરિયન લિમિટેડ

Experian Ltd
Consumer Help Service
PO Box 8000
Nottingham
NG1 5GX
www.experian.co.uk

એક્વિફૅક્ષ પીએલસી

Equifax Plc
Credit File Advice Service
PO Box 3001
Glasgow
G81 2DT
www.equifax.co.uk

કૉલક્રેડિટ પીએલસી

Callcredit plc
Consumer Services Dept
Park Row House
19-20 Park Row
Leeds LS1 5FJ
www.callcredit.co.uk

લેણદાર જો મને ક્રેડિટનો ઇન્કાર કરે તો હું અપીલ કરી શકું?

દુ:ખની વાત છે કે કોઇને ક્રેડિટનો અબાધિત અધિકાર નથી હોતો. હમણાં-હમણાં અમુક કંપનીઓ ક્રેડિટના ઇન્કાર સાથે એને લગતી વિગતો આપતી થઇ છે, જેના થકી તમે ઇન્કારના મૂળ કારણો તારવી શકો. જો ક્રેડિટ સ્કોરીન્ગ (ગણતરી) કરવામાં આવ્યું હોય તો કંપનીએ તમને ઇન્કારના કારણોની આછી

રૂપરેખા આપવી જોઇએ. પ્રથમ વખતે નિર્ણય લેવા માટે જો કોમ્પ્યુટરનો ઉપયોગ થયો હોય તો તમે ફેર-વિચારણા (બુદ્ધિ-પૂર્વક થતી ફેર-વિચારણા) માગી શકો છો. "ક્રેડિટ સ્કોરીન્ગ (ગણતરી)" ની કલમ હેઠળ જુઓ. કાયદાની રૂએ તમને અધિકાર ફક્ત એટલો જ છે કે લેણદારે જે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીમાં તપાસ કરાવી હોય એ એજન્સીનું નામ તમને આપવું જોઇએ. તમારી ક્રેડિટ રેફરન્સ ફાઇલમાંની ભૂલચૂક તમે સુધારાવી લીધી હોય, તો તમે કંપનીનો ફરી સંપર્ક કરી તમારી અરજી ઉપર ફેર-વિચારણા કરવા કહી શકો છો. આ સિવાય, વિકલ્પ રૂપે, તમે ક્રેડિટ માટે બીજે તપાસ કરી શકો છો, પણ વ્યાજના દર અને ઉધારીની શરતોને બરાબર ખ્યાલમાં રાખશો.

સાવધાન!: તમે જ્યારે જ્યારે ક્રેડિટ માટે અરજી કરશો ત્યારે ત્યારે ક્રેડિટ ફાઇલમાંની તમારી "તપાસ-નોંધ" તો જાહેર થશે જ. તમારી ફાઇલમાં આવી "તપાસ-નોંધો"નું પ્રમાણ વધી જાય તો એ તમારે માટે હાનિકારક બની રહે છે.

મારી ફાઇલમાંથી અમુક માહિતી કાઢી નાખવાનું હું કહી શકું?

એજન્સી તમારી ફાઇલમાં માહિતી કમ-સે-કમ છ વર્ષ સુધી રાખી શકે છે. નીચે બતાવેલ બાબતો વિષે માહિતી ફાઇલમાં હશે:

- 'ડિફોલ્ટ' થયેલા ક્રેડિટ ખાતાં - યાને કે પૈસા પૂરા ન ભરાયા હોય એવા ખાતાં: ડિફોલ્ટ થવાના છ વર્ષ બાદ આ વિગતો કાઢી નખાય છે.

'સેટલ' થયેલા ખાતાં - યાને કે પૈસા પૂરા ભરાઇ ગયા હોય એવા ખાતાં: પૈસા પૂરા ભરપાઇ થયા બાદ છ વર્ષે આ વિગતો કાઢી નખાય છે - પણ જો ખાતું 'ડિફોલ્ટ' રજિસ્ટર થયેલું હોય તો અલગ વાત છે.

મતલબ કે ખાતું 'ડિફોલ્ટ' થાય પછી છએક વર્ષે તમે પૈસા ચૂકવી દો, તો તમારી ફાઇલમાંથી એ કરજની નોંધ 'ડિફોલ્ટ'ની તારીખથી છ વર્ષ બાદ કાઢવામાં આવશે.

- નાદારી હુકમ: સામાન્યત્ નાદારી હુકમની તારીખ બાદ છ વર્ષમાં એની વિગતો કાઢી નખાય છે, પરંતુ અમુક વાર વધારે સમય માટે પણ રખાય છે.

- કાઉન્ટી કોર્ટના ચુકાદા: ચુકાદાની તારીખ બાદ છ વર્ષમાં એની વિગતો કાઢી નખાય છે.

મૅજિસ્ટ્રેટ કોર્ટ દ્વારા થયેલ દંડ, કે કાઉન્સિલ ટૅક્સ/કોમ્યુનિટી ચાર્જ ના ચઢેલા કરજ વિષેની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ નથી રાખતી.

માહિતી જો સાચી હોય તો એ કઢાવવાનો તમને અધિકાર નથી. તમારા સરનામા ઉપર જે જે નામ મતદાર યાદીમાં હશે તેની માહિતી ફાઇલમાં હશે. તે વક્તિ એ સરનામું છોડીને જતી રહે તો પણ એનું નામ ફાઇલમાંથી નહી કાઢી શકાય.

સુધારા નોટિસ

તમે કરજમાં કેમ ડૂબી ગયા એ સમજાવવું હોય, યા તમારા વિષે નોંધાયેલ માહિતી ગેરમાર્ગે દોરે એવી હોય, તો તમે ખુલાસો કરવા માટે ફાઇલમાં ૨૦૦ શબ્દો સુધીની નોટિસ મૂકાવી શકશો. જે તે વખતની તમારી નાણાંભીડ તમે એ નોટિસ થકી સમજાવી શકો, અને હાલ તમારી પરિસ્થિતિ સુધારા ઉપર છે એ પણ બતાવી શકો. તમારી ફાઇલ જે કોઇ જુએ - દા.ત. તમે જેની પાસે ક્રેડિટ માગો એ લેણદાર - એને તમારી 'સુધારા નોટિસ' પણ જોવા મળશે. ક્રેડિટ બારામાં નિર્ણયો મહદ્ અંશે ઑટોમૅટિક રીતે (કોમ્પ્યુટર દ્વારા) થતા હોય છે. તમારી ફાઇલમાં આવી 'સુધારા નોટિસ' હોય તો તમારી ક્રેડિટ અરજી ઉપર લેણદારે બુદ્ધિ-પૂર્વક વિચારણા કરવી પડશે (યાને કે તમને ક્રેડિટ આપવી કે નહી એનો નિર્ણય કોઇ વ્યક્તિ કરશે).

બીજા માણસોની ક્રેડિટ વિષે વિગતો મારી ફાઇલમાં સામેલ હોઇ શકે?

લેણદાર ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીમાં તમારા વિષે પૂછાવે ત્યારે તમારી જ વિગતો એજન્સીએ આપવી જોઇએ - અન્ય નામ-અટક ધરાવતી વ્યક્તિઓ તમારી સાથે રહેતી હોય પણ તમારા પરિવારના સદસ્ય તરીકે ના રહેતી હોય એના બારામાં માહિતી ન હોવી જોઇએ. આનો મતલબ એમ થાય કે તમારા નિવાસસ્થાનમાં અગાઉ રહેતા માણસો, યા અન્ય વ્યક્તિઓ જેમ કે વીશી રાખીને તમારે ત્યાં જમતા તથા રહેતા હોય એવા 'લોજર' - એમની વિગતો તમારા ક્રેડિટની ગણતરીમાં ન આવવી જોઇએ. જો કે આમાં અપવાદ પણ હોય છે - જેમ કે નીચે જણાવેલ બાબત લાગુ પડતી હોય એવી સાબિતી હોય:

- તમો એક જ પરિવારના સભ્યો હો;

<u>અને</u>

- તમારૂં દૈનિક ગૃહજીવન એક જ કુટુંબ જેવું હોય; અને

<u>અને</u>

- તમારે આપસમાં નાણાકીય સંબંધ હોય

<u>સિવાય કે</u> તમે 'નોટિસ ઓફ ડિસેસોસિએશન' બજાવી હોય (નીચે જુઓ)

ડિસેસોસિએશન નોટિસ

તમારી સાથે રહેતા હોય પણ તમારા પરિવારના સભ્યો ના હોય અને એની સાથે તમારે કોઈ આર્થિક સંબંધ ના હોય એવી વ્યક્તિ વિષે માહિતી તમારી ક્રેડિટ ફાઈલમાં હોય તો તમે એજન્સીને પત્ર લખી, તમારા કારણો જણાવી, આ વિગતોથી 'છેડો ફાડવા'ની નોટિસ આપી શકો છો. એજન્સી તમારી નોટિસનો અસ્વીકાર કરે તો 'ઈન્ફોર્મેશન (ડાટા પ્રોટેક્શન) કમિશ્નર'ની મદદ માગો. એનું સરનામું છે:

The Office of the Information Commissioner
Complaints Dept
Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow
Cheshire SK9 5AF Tel: 01625 545 745
www.dataprotection.gov.uk

કાઉન્ટી કોર્ટના ચુકાદાઓનું રજિસ્ટર

તમારી વિરુધ્ધ આવા કાઉન્ટી કોર્ટના ચુકાદા હોવા બાબત, યા એ ચુકાદા રજિસ્ટર થયા બાબત, તમને ખાત્રી ન હોય તો તમારૂં નામ-સરનામું આપીને તમે તપાસ કરાવી શકો છો. લગભગ દરેકે દરેક કાઉન્ટી કોર્ટ ચુકાદા 'રજિસ્ટ્રી ઓફ કાઉન્ટી કોર્ટ જજમેન્ટ્સ' ના દફતરમાં રજિસ્ટર થાય છે. એમનું સરનામું નીચે મુજબ છે:

The Registry of County Court Judgments

173-175 Cleveland Street

London

W1P 5PE

એ રજિસ્ટરમાં પોસ્ટ મારફત તપાસ કરાવવા માટે પ્રત્યેક નામ-સરનામા સંબંધી £૪.૫૦ની ફી લાગુ પડે છે.

ચુકાદાની ભરપાઇ - પતાવટ

તમારા કાઉન્ટી કોર્ટ ચુકાદાની સંપૂર્ણ ભરપાઇ થઇ ગઇ હોય, તો જે કોર્ટે તમને એ ચુકાદો આપ્યો હોય તેની પાસેથી તમે 'સર્ટિફિકેટ ઓફ સેટિસ્ફેક્શન' (સંતોષનું પ્રમાણપત્ર) માગી શકો છો.

આને માટે £૧૦.૦૦ ફી (૨૬ એપ્રીલ ૧૯૯૯ પછીથી) ભરવાની હોય છે, અને તમારે કોર્ટને પુરવાર કરવું પડશે કે તમામ રકમ, નુકસાની-ખર્ચ સાથે, ભરપાઇ થઇ ગઇ છે. (જે કંપનીએ તમને કોર્ટે ચઢાવ્યા હોય તેની પાસેથી મળેલ રસીદ પુરાવા રૂપે કામ આવશે.) આ પ્રમાણે 'સર્ટિફિકેટ ઓફ સેટિસ્ફેક્શન' સાદર થાય એટલે કોર્ટ એને રજિસ્ટ્રી ટ્રસ્ટમાં મોકલશે. એ લોકો રજિસ્ટરમાંની તમારા વિષેની જે એન્ટ્રી હશે તેને 'સંતોષાયેલી' બતાવતો શેરો એમાં મારશે. આ જ માહિતી ત્યાર બાદ ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને સુપ્રત કરવામાં આવશે. ચુકાદાની નોંધ રજિસ્ટર ઉપર છ વર્ષ માટે રહેશે. એ દરમ્યાન જો તમને 'સર્ટિફિકેટ ઓફ સેટિસ્ફેક્શન' મળી જાય તો એની નોંધ પણ રજિસ્ટરમાં હશે.

નીચે જણાવેલ મુદ્દામાંથી કોઇ લાગુ પડે **તો જ** રજિસ્ટરમાંથી એ એન્ટ્રી રદ કરી શકાય.

- કાઉન્ટી કોર્ટનો ચુકાદો રજિસ્ટરમાં નોંધાયા બાદ એક માસની અંદર તમે કરજ ચૂકવી દો;

અથવા

કોઇ કારણસર એ ચુકાદો કોર્ટ 'રદ' કરી નાખે. અમુક મર્યાદિત સંજોગોમાં જ એવું બની શકે છે - જેમ કે તમને કોર્ટના કાગળિયાં જ ન મળ્યા હોય એટલે તમે ચુકાદાથી વાકેફ ન હો. આવા કાઉન્ટી કોર્ટના ચુકાદા, કાઉન્ટી કોર્ટમાં 'રદ' કરાવવા માટે મદદરૂપ એવી માહિતી પત્રિકા "Setting Aside a County Court Judgment in the County Court" "સેટિન્ગ અસાઇડ અ કાઉન્ટી કોર્ટ જજમેન્ટ ઇન ધ કાઉન્ટી કોર્ટ" અમારી પાસેથી મળી શકશે.

ક્રેડિટ રિપેર કંપનીઓ મને સહાય કરી શકે?

ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓમાં તમારા ક્રેડિટ વિષે જે નોંધણી હોય એમાંથી નડતર-રૂપ માહિતીનો નિકાલ કરી, તમને બીજી વધારે ક્રેડિટની અરજી કરવાનું સુગમ બનાવી દે એવી કંપનીઓ વિષે તમે સાંભળ્યું તો હશે. **ધ્યાન રાખજો: તમે જાતે જ આટોપી શકો એવા કામ માટે રખે ને તમે આવી કંપનીને મહેનતાણું દઇ બેસો.** ક્રેડિટ રેફરન્સની ફાઇલ કેવી રીતે મેળવવી અને કાઉન્ટી કોર્ટના ચુકાદા કેવી રીતે પતાવવા એ બાબતની માર્ગદર્શિકા તમને મોકલીને આ કંપનીઓ તમને ફી ચાર્જ કરશે. કોઇ ધંધાકીય કંપની દાવો કરે કે તમારી વિરુધ્ધના કોર્ટ ચુકાદા એ નિવારી શકે છે તો એને ફી આપતા પહેલા ખૂબ સાવચેતી રાખવી. તમે આવા ચુકાદા હઠાવવા માટે કાઉન્ટી કોર્ટમાં અરજી કરો પણ એ માટે તમારી પાસે

કોઇ સબળ કારણ ન હોય તો કોર્ટ તમને મુશ્કેલીમાં મૂકી દઇ શકે છે. અમારી ધારણા છે કે 'ઓફિસ ઓફ ફેર ટ્રેડીન્ગ' અને 'લોર્ડ ચાન્સેલર્સ ડિપાર્ટમેન્ટ' આવી ક્રેડિટ રિપેર કંપનીઓની જાંચ-તપાસ કરી રહ્યાં છે. કોઇ ક્રેડિટ રિપેર કંપનીથી તમે નાખુશ હો તો તમારી સ્થાનિક કાઉન્સિલના 'ટ્રેડીન્ગ સ્ટાન્ડર્ડ્સ ડિપાર્ટમેન્ટ' માં ફરિયાદ નોંધાવો.

ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓએ સ્થાપેલી

www.ukcreditrepair.co.uk નામની

વેબસાઇટ ઉપર પણ તમે તપાસ કરી શકો છો, જેમાં ક્રેડિટ રિપેર કંપનીઓ વિષે અને એને લગતી લાલ બત્તીઓ વિષે વધારે માહિતી મળશે.