



રુપીક કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ
પદ્ધતિ

માર્ચ ૨૦૨૬

| | |
|----------------------|--|
| મંજૂરી આપનાર અધિકારી | કંપનીના ડિરેક્ટર મંડળ |
| સમીક્ષા અધિકારી | કંપનીના ડિરેક્ટર મંડળ |
| નીતિ નિર્માણ સંસ્થા | કંપનીના ડિરેક્ટર મંડળ |
| અમલી તારીખ | ૧૬ માર્ચ, ૨૦૨૬ |
| સમીક્ષા ચક્ર | વાર્ષિક ધોરણે અથવા ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા ભલામણ મુજબ |

સામગ્રી

૧. પરિચય ૩ ૨. ઉદ્દેશ ૩ ૩. વ્યાખ્યાઓ ૩ ૪. લાગુ પડવાની ક્ષમતા ૪ ૫. કંપનીની જવાબદારીઓ ૪ ૬. ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓ સાથે વાતચીત ૫ ૭. લોનની શરતો અને સંબંધિત દસ્તાવેજીકરણ ૬ ૮. ગેરંટી અને સુરક્ષા/કોલેટરલ ૯ ૯. બાકી રકમની વસૂલાત ૧૦ ૧૦. વસૂલાતની પ્રક્રિયા ૧૧ ૧૧. દંડ શુલ્ક ૧૨ ૧૨. સામાન્ય ૧૨ ૧૩. ફરિયાદો અને ફરિયાદો ૧૨ ૧૪. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ૧૩ ૧૫. ગુપ્તતા ૧૫ ૧૬. સંહિતાની સમીક્ષા ૧૫ ૧૭. પરિશિષ્ટ - ૧ ૧૬

૧. પરિચય

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ('કોડ') રૂપીક કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ('') દ્વારા ઘડવામાં આવ્યો છે. કંપની ("રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) દ્વારા જારી કરાયેલ બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (NBFCs) માટે જવાબદાર વ્યવસાય આચાર માર્ગદર્શિકા (2025) અનુસાર, જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ - નોંધણી, મુક્તિ અને સ્કેલ આધારિત નિયમન માટે માળખું) દિશાનિર્દેશો, 2025 નો ભાગ છે, જે 28 તારીખે જારી કરાયેલ છે.¹ નવેમ્બર, ૨૦૨૫. કંપની RBI દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત ધોરણોનું પાલન કરવા માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને તેની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિમાં યોગ્ય ફેરફારો કરશે.

૨. ઉદ્દેશ્ય

- ૨.૧. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં વાજબી ધોરણો નક્કી કરીને સારી, ન્યાયી અને પારદર્શક વ્યવસાય પદ્ધતિઓનું પાલન કરવું;
- ૨.૨. ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે, વાજબી સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- ૨.૩. ગ્રાહક સાથે એવી રીતે સંબંધ બાંધો કે જેથી ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધો સ્થાપિત થાય અને કંપનીમાં ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધે;
- ૨.૪. કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાને અનુસરીને, જરૂરી હોય ત્યાં વસૂલાત અને અમલીકરણ હાથ ધરવા; ગ્રાહક ઇન્ટરફેસના સંદર્ભમાં નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા;
- ૨.૫. કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની અસરકારક ઝાંખી ગ્રાહકોને પૂરી પાડવી;
- ૨.૬. ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે તંત્રને મજબૂત બનાવવું.

૩. વ્યાખ્યાઓ

જ્યાં સુધી સંદર્ભમાંથી અન્યથા વ્યાખ્યાયિત અથવા સ્પષ્ટ ન હોય, ત્યાં સુધી નીચેના શબ્દોનો અર્થ નીચે આપેલા અર્થ મુજબ રહેશે, અને સમાનાર્થી અભિવ્યક્તિઓનો અર્થ તે મુજબ કરવામાં આવશે:

| | |
|-------------|-----------------------------------|
| બોર્ડ/બીઓડી | કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડનો અર્થ થશે |
|-------------|-----------------------------------|

| | |
|----------------------|--|
| કોડ | કંપની દ્વારા ઘડવામાં આવેલ આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો અર્થ શું થશે |
| કંપની | તેનો અર્થ રૂપીક કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ થશે. |
| ફરિયાદ નિવારણ મશીનરી | કંપની દ્વારા રચાયેલી ફરિયાદ નિવારણ મશીનરીનો અર્થ શું થશે? |

| | |
|------------------------------|--|
| ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી | એટલે ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપની દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલ અધિકારી |
| લોન-ટુ-વેલ્યુ ગુણોત્તર (LTV) | તેનો અર્થ મંજૂર કરાયેલી લોન અને ગીરવે મૂકેલી સિક્યોરિટીના મૂલ્યનો ગુણોત્તર થશે |
| નોડલ અધિકારી (ના) | તેનો અર્થ RBI દ્વારા જારી કરાયેલ લોકપાલ યોજના અનુસાર નિયુક્ત અધિકારીનો થશે. |
| પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (PNO) | કંપની દ્વારા મુખ્ય નોડલ અધિકારી તરીકે નિયુક્ત નોડલ અધિકારીનો અર્થ થશે |

૪.લાગુ પડવાની ક્ષમતા

- ૪.૧. આ સંહિતા કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ઓફર કરતી અથવા કંપની વતી કર્મચારી તરીકે અથવા અન્યથા ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી બધી વ્યક્તિઓને લાગુ પડે છે.
- ૪.૨. આ સંહિતા પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે અને બધી ક્રિયાઓ અને વ્યવહારો સંહિતાના મૂળ સિદ્ધાંતોનું પાલન કરશે.
- ૪.૩. આ કોડ કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને વિકસાવવામાં અને પૂરી પાડવામાં આવતી કોઈપણ લોન પ્રોડક્ટ પર લાગુ રહેશે.

૫.કંપનીની જવાબદારીઓ

- ૫.૧. કંપની હંમેશા ન્યાયી, વાજબી રીતે કાર્ય કરવા અને ઉદ્યોગમાં પ્રચલિત માનક પ્રથાઓનું પાલન કરવાનો શ્રેષ્ઠ પ્રયાસ કરશે.
 - ૫.૨. કંપની ગ્રાહકો સાથેની તેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા દરમિયાન તમામ સંબંધિત કાયદાઓ, નિયમોનું પાલન કરશે અને પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરશે.
 - ૫.૩. ગ્રાહકની વિનંતી પર, કંપની આ સંહિતાની એક નકલ પૂરી પાડશે.
- આ કોડ તેની વેબસાઇટ અને દરેક શાખા/કાર્યાલય પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. ૫.૪. ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે, કંપની અંગ્રેજી અથવા હિન્દી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં સ્પષ્ટ દસ્તાવેજીકરણ અને પારદર્શક માહિતી પ્રદાન કરશે.

- પ.પ. આરબીઆઈ દ્વારા ફરજિયાત કર્યા મુજબ, કંપની ગ્રાહકને એક મુખ્ય હકીકત નિવેદન (KFS) પ્રદાન કરશે જેમાં APR, લાગુ ફી વગેરેનો સમાવેશ થશે.
- પ.ડ. કંપની ધિરાણના મામલે લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. જોકે, આ કંપનીને સમાજના નબળા વર્ગો માટે રચાયેલ ક્રેડિટ-લિંક્ડ યોજનાઓમાં ભાગ લેવાથી બાકાત રાખતું નથી.
- પ.૭. કંપની ગ્રાહકોને લગતી માહિતીને સંપૂર્ણપણે ગુપ્ત રાખશે અને કાયદા હેઠળ જરૂરી ન હોય અથવા ગ્રાહક દ્વારા તેને માફ ન કરવામાં આવે અથવા મંજૂરી ન આપવામાં આવે ત્યાં સુધી કોઈપણ માહિતી શેર કરશે નહીં.
- પ.૮. કંપની તેના ગ્રાહકોને તેમના અધિકાર વિશે માહિતગાર કરવા માટે જરૂરી પગલાં લેશે તેમના ખાતા અને તેમને ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ અંગેની માહિતી. પ.૯. કંપની સમાન લોકો વચ્ચે ભેદભાવપૂર્ણ કોઈપણ કાર્યમાં સામેલ થશે નહીં. પ.૧૦. કંપનીનું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો નક્કી કરશે.
- અને વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની પ્રક્રિયાઓ. પ.૧૧. કંપની તેના વ્યવસાયના સામાન્ય સમયગાળામાં તેના ગ્રાહકોને લોન મેળવવા માટે અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયા અને પ્રક્રિયા વિશે માર્ગદર્શન આપવા માટે હંમેશા પ્રયાસ કરશે.
- પ.૧૨. લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, કંપની વર્ષોથી તેની નીતિ અનુસાર, અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે ઉધાર લેનારાઓને સતત વિચિત્ર સમયે હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો, વગેરે. કંપની ઉધાર લેનારાઓ સાથે નમ્ર અને યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે કલેક્શન એક્ઝિક્યુટિવ્સ અને અન્ય સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપશે.

૬. ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓ સાથે વાતચીત

- ૬.૧. ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે, કંપની અંગ્રેજી અથવા હિન્દીમાં અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં દસ્તાવેજો પૂરા પાડશે. કંપની પારદર્શક રહેશે અને તેની કોઈપણ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રીમાં ગેરમાર્ગે દોરનારી નહીં હોય.
- ૬.૨. કંપની તેના ગ્રાહકોને લોનના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ રાખવાનો પ્રયાસ કરશે. આ હેતુ માટે, કંપની લોન લેનારને પત્રો અથવા અન્ય કોઈપણ સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા, અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનારને સમજાતી કોઈપણ ભાષામાં, વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના ઓછામાં ઓછા ૩૦ દિવસની અંદર આપશે.
- ૬.૩. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય અને લોન કરારમાં આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત દાખલ કરશે.
- ૬.૪. કંપની સમયાંતરે, SMS, ઇમેઇલ અથવા સંદેશાવ્યવહારના અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા દેવાદારોને બાકી રકમ અને ચુકવણીની તારીખ જણાવશે.
- ૬.૫. કંપની, જો કોઈ હોય તો, તેની વેબસાઇટ પર, કંપનીના ઉત્પાદનો ઓફર કરતા ડિજિટલ પ્લેટફોર્મના નામ જાહેર કરશે.
- ૬.૬. વધુમાં, કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ, જેના દ્વારા કંપનીના ઉત્પાદનો ઓફર કરવામાં આવે છે, તે ગ્રાહકને (ખાતા-આધારિત સંબંધમાં પ્રવેશતા પહેલા) કંપનીનું નામ અગાઉથી જાહેર કરે.

- ૬.૭. કંપની ખાતરી કરશે કે આવા ડિજિટલ પ્લેટફોર્મની નિમણૂક કંપનીની આઉટસોર્સિંગ નીતિ અનુસાર થાય. વધુમાં, આવા ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ્સે DSA/DMA/રિકવરી એજન્ટો માટેની આચારસંહિતાનું પાલન કરવું આવશ્યક છે. તેમની કામગીરીનું નિરીક્ષણ કરવાની અને સંબંધિત નીતિઓ, કોડ્સ અને લાગુ કાયદાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવાની જવાબદારી કંપનીની રહેશે.
- ૬.૮. કંપની ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓને કરવામાં આવતા બધા આઉટબાઉન્ડ કોલ્સ (સેવા, વસૂલાત અને ફરિયાદ નિવારણ સહિત) ફક્ત કંપનીના નિયુક્ત '૧૬૦૦' ટેલિફોન નંબર(ઓ) (અથવા કંપની દ્વારા સમય સમય પર ખાસ મંજૂર અને સંચારિત કોઈપણ અન્ય નંબર(ઓ) પરથી જ કરવામાં આવે. કંપની ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓનો વ્યક્તિગત મોબાઇલ નંબર અથવા કોઈપણ બિનનોંધાયેલ નંબરોથી સંપર્ક કરશે નહીં, સિવાય કે જ્યાં વ્યવસાયિક સાતત્ય અને યોગ્ય મંજૂરીઓ અને નિયંત્રણો માટે જરૂરી હોય, અને આવા કિસ્સાઓમાં ગ્રાહક/ઋણ લેનારને કોલનો હેતુ અને કોલ કરનારની ઓળખ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- ૬.૯. કંપની ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓ સાથેના સંદેશાવ્યવહારનો ઓડિટેબલ રેકોર્ડ જાળવશે, જેમાં (i) ઇનબાઉન્ડ અને આઉટબાઉન્ડ કોલ લોગ (તારીખ, સમય, વપરાયેલ નંબર અને કોલ પરિણામ), અને (ii) ડિજિટલ કોમ્યુનિકેશન લોગ (જેમ કે SMS, ઈ-મેલ, ઇન-એપ સૂચનાઓ અને અન્ય ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર) શામેલ છે જેમાં સામગ્રી/ટેમ્પલેટ સંદર્ભ, સમય-સ્ટેમ્પ અને ડિલિવરી સ્થિતિ, લાગુ પડે તેમ. આવા લોગ/રેકોર્ડ્સ (અને કોલ રેકોર્ડિંગ્સ, જ્યાં હાથ ધરવામાં આવે છે) લાગુ કાયદા/નિયમો અને કંપનીની આંતરિક રેકોર્ડ રીટેન્શન નીતિ હેઠળ નિર્ધારિત સમયગાળા માટે જાળવી રાખવામાં આવશે, અને યોગ્ય એક્સેસ નિયંત્રણો સાથે સુરક્ષિત રીતે સંગ્રહિત કરવામાં આવશે અને લાગુ પડે તેમ ઓડિટ, ફરિયાદ હેન્ડલિંગ અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ માટે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

૭. લોનની શરતો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો

- ૭.૧. કંપની ખાતરી કરશે કે લોન અરજી ફોર્મમાં વ્યાજ દર, લોનની મુદત, જરૂરી સુરક્ષા/કોલેટરલની પ્રકૃતિ, જો કોઈ હોય તો, વગેરે જેવી જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોનો ખાસ ઉલ્લેખ હોવો જોઈએ.
- ૭.૨. દરેક અરજીને ગુણવત્તાના આધારે સ્વતંત્ર રીતે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે, જેમાં મિલકતના માલિકીની ચકાસણી માટે જરૂરી દસ્તાવેજો, વ્યક્તિ અને/અથવા એન્ટિટીની ઓળખ અને ગેરંટી સહિત ઓફર કરવામાં આવનારી સુરક્ષાની ચકાસણી કરવામાં આવશે.
- ૭.૩. કંપની બધી લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત થયાની સ્વીકૃતિ આપશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.
- ૭.૪. કંપની લોન લેનારની ક્રેડિટ યોગ્યતા ચકાસવા માટે યોગ્ય તપાસ કરશે, જે કોઈપણ લોન અરજી મંજૂર કરતા અથવા નકારતા પહેલા અરજી પર નિર્ણય લેવામાં એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. આ હેતુ માટે, કંપની કંપનીની લોન/ક્રેડિટ નીતિ અનુસાર વિવિધ પરિમાણો ધ્યાનમાં લેશે, અન્ય બાબતોની સાથે, નીચેના:
- લોન-ટુ-વેલ્યુ (LTV): સિક્યોરિટી/કોલેટરલના મૂલ્યની પર્યાપ્તતા નક્કી કરવા માટે
 - દેવું અને આવકનો ગુણોત્તર અથવા હપ્તા અને આવકનો ગુણોત્તર: નક્કી કરવા માટે ઉધાર લેનારની ચુકવણી ક્ષમતા (જો જરૂરી હોય તો)

૭.૫. કંપની પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી બધી માહિતી માટે, યોગ્ય લાગે તે રીતે અને યોગ્ય રીતે જાહેર કરશે, જેમાં શામેલ છે પરંતુ મર્યાદિત નથી:

- લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ;
- વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ
- જો લોનની રકમ મંજૂર ન થાય તો, જો કોઈ હોય તો, પરતપાત્ર ફીની રકમ;●પૂર્વ ચુકવણી વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો;
- મોડી ચુકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો, બોલ્ડમાં;
- રૂપાંતર ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો (લોનને ફિક્સ્ડ રેટથી ફ્લોટિંગ રેટમાં સ્વિચ કરવું અથવા તેનાથી ઊલટું);
- જો કોઈ હોય તો, વ્યાજ પુનઃનિર્ધારણ કલમનું અસ્તિત્વ;
- ચુકવણી ન કરવાના કિસ્સામાં હરાજીની પ્રક્રિયા
- કંપની દ્વારા એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મનું નામ●કંપનીમાં ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ઉપલબ્ધ છે
- દેવાદારોના હિતને અસર કરતી અન્ય કોઈપણ બાબત

૭.૬. લોનની પ્રક્રિયા અને મંજૂરીમાં સામેલ તમામ વ્યાજ, ચાર્જ અને ફીથી ઉધાર લેનારા વાકેફ હોય તેની ખાતરી કરવા માટે આ ખુલાસો કરવામાં આવશે. ૭.૭. કંપની ઉધાર લેનારને અંગ્રેજી અથવા અન્ય કોઈપણ ભાષામાં લેખિતમાં જાણ કરશે.

લોન લેનાર દ્વારા KFS, મંજૂરી પત્ર, લોન કરાર અથવા અન્યથા સમજાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સહિતની માહિતી અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડ પર રાખવી.

૭.૮. આવાકેએફએસ, મંજૂરી પત્ર અથવા શરતોના સંદેશાવ્યવહારની અન્ય પદ્ધતિ કંપનીના લેટરહેડ પર હોવી જોઈએ અથવા કંપનીના લેટરહેડમાં સામાન્ય રીતે સમાવિષ્ટ વિગતો સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવી જોઈએ.

૭.૯. કંપની લોન કરાર અને KFS માં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજ, જો કોઈ હોય તો, બોલ્ડ અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરશે.

૭.૧૦. કંપની ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર સંભવિત તારીખથી અમલમાં આવે. લોન કરારમાં આ સંદર્ભમાં સ્પષ્ટ શરત પણ હોવી જોઈએ.

૭.૧૧. કંપની લોન મંજૂરી / વિતરણ સમયે તમામ લોન લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ એન્કલોઝર્સની એક નકલ સાથે લોન લેનાર દ્વારા સમજાયેલી લોન કરારની એક નકલ પૂરી પાડશે. લોન કરારના ભાગ રૂપે પ્રદર્શિત કરવા માટે KFS ને સારાંશ બોક્સ તરીકે પણ સમાવવામાં આવશે.

૭.૧૨. કંપની સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. ૭.૧૩. વ્યાજ દર, જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક નીચે મુજબ હશે.

ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે અને કંપની નક્કી કરે તે મુજબ કંપનીની વેબસાઇટ પર અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા

- પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- ૭.૧૪. વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.
- ૭.૧૫. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- ૭.૧૬. સોનાના દાગીના સામે ધિરાણ આપવાના કિસ્સામાં, કંપનીએ ૫ (પાંચ) લાખ રૂપિયાથી વધુના તમામ વ્યવહારો માટે ગ્રાહકોના પાન કાર્ડની નકલ મેળવવી પડશે.
- ૭.૧૭. કંપની જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં મંજૂરી સમયે, લોન પર બેન્યુમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે જણાવશે જેના કારણે EMA અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMA/મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે. વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, કંપની દેવાદારોને તેમની બોર્ડ દ્વારા માન્ય વ્યાજ દર નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે.
- ૭.૧૮. લાગુ પડતા સંજોગોમાં ઉધાર લેનારાઓને (a) EMA માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવાનો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે; અને, (b) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચુકવણી કરવાનો. ફોરકલોઝર ચાર્જ/પ્રિપેમેન્ટ દંડની વસૂલાત હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.
- ૭.૧૯. લોનને ફ્લોટિંગ રેટથી ફિક્સ્ડ રેટમાં બદલવા માટેના બધા લાગુ પડતા ચાર્જ અને ઉપરોક્ત કાર્યવાહી સાથે સંકળાયેલા અન્ય કોઈપણ સેવા ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચ. કંપની દ્વારા સમયાંતરે આવા ચાર્જીસ/ખર્ચના સુધારા સમયે, KFS, મંજૂરી પત્રમાં અને વિકલ્પો પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે. 7.20. કંપની ખાતરી કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.
- ૭.૨૧. કંપની દરેક ક્વાર્ટરના અંતે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને એક સ્ટેટમેન્ટ શેર કરશે/સુલભ બનાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMA રકમ, બાકી EMA ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નો સમાવેશ થશે. કંપની ખાતરી કરશે કે ઉધાર લેનારા દ્વારા સ્ટેટમેન્ટ સરળ અને સરળતાથી સમજી શકાય તેવા હોય. સમાન માસિક હપ્તા લોન ઉપરાંત, આ સૂચનાઓ પણ લાગુ પડશે, પરિવર્તનશીલ પરિવર્તનશીલ, વિવિધ સમયગાળાની બધી સમાન હપ્તા આધારિત લોન માટે.

૮. ગેરંટી અને સુરક્ષા/કોલેટરલ

- ૮.૧. લોન મંજૂર કરતા પહેલા કંપની સોનાના દાગીના અથવા અન્ય કોઈપણ સિક્યોરિટી/કોલેટરલની માલિકી અંગે પોતાને સંતોષશે અને રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત KYC માર્ગદર્શિકાનું પાલન થાય છે તેની ખાતરી કરવા અને કોઈપણ લોન આપતા પહેલા ગ્રાહક પર પૂરતી યોગ્ય તપાસ કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે પૂરતા પગલાં લેશે.
- ૮.૨. સોનાની માલિકી નક્કી કરવાના હેતુ માટે, કંપની નીચેનામાંથી કોઈપણ પુરાવા મેળવી શકે છે:
- ઝવેરાતની ખરીદીનો પુરાવો, જેમ કે ખરીદીના બિલ, રસીદો વગેરે; ●વારસાનો

- પુરાવો, જેમાં વસિયતનામાનો પણ સમાવેશ થાય છે;
- ભેટની પ્રાપ્તિનો પુરાવો, જેમાં ભેટના દસ્તાવેજોનો સમાવેશ થાય છે;
 - લગ્નના ફોટોગ્રાફ્સ અથવા અન્ય અધિકૃત ચિત્રોના સ્વરૂપમાં પુરાવા; ●જો ગ્રાહક પાસે સોના અને અન્ય કિંમતી વસ્તુઓને આવરી લેતો ઘર વીમો હોય, તો પોલિસીની નકલ અને સંબંધિત દસ્તાવેજો;
 - જો ભેટમાં મળેલા/વારસામાં મળેલા ઘરેણાં ફરીથી ડિઝાઇન અથવા ફરીથી બનાવવામાં આવે, તો તે સંદર્ભમાં પુરાવો;
- ૮.૩. જો ઉપરોક્ત પુરાવા મેળવવા શક્ય ન હોય અથવા ગ્રાહક દ્વારા રજૂ કરાયેલા પુરાવા સંતોષકારક ન હોય, તો સોનાના દાગીનાની માલિકીની સ્વ-ઘોષણા મેળવી શકાય છે.
- ૮.૪. ગેરંટર્સ દ્વારા અમલમાં મુકાયેલા ગેરંટી પત્રના કિસ્સામાં, કંપની ખાતરી કરશે કે ઉપરોક્ત પત્ર તેમની જવાબદારીઓ, જવાબદારીઓ અને પરિસ્થિતિઓને આવરી લે છે જેમાં તેમને મુખ્ય ગ્રાહક/ઉધાર લેનારના લેણાં ચૂકવવા માટે બોલાવી શકાય છે.
- ૮.૫. કંપની કોલેટરલ તરીકે પ્રાપ્ત થયેલા સોનાના દાગીનાનો યોગ્ય રીતે વીમો લેશે. ૮.૬. કંપની પ્રાપ્ત થયેલા દાગીનાની ચકાસણી માટે યોગ્ય પ્રક્રિયાનું પાલન કરશે અને તેને અમલમાં મૂકશે.
- ૮.૭. કંપની ગ્રાહકો દ્વારા ગિરવે મુકાયેલા સોનાની સુરક્ષિત કસ્ટડી સુરક્ષિત રાખવા માટે પૂરતી સિસ્ટમ્સ સુનિશ્ચિત કરશે અને તમામ શક્ય અને વાજબી પગલાં લેશે.
- ૮.૮. ગ્રાહક દ્વારા સોનું સોંપ્યા પછી કંપની લોન પ્લેજ કાર્ડ જનરેટ કરશે. પ્લેજ કાર્ડ પર કંપનીના અધિકૃત અધિકારીની સહી હશે અને ગ્રાહક દ્વારા ગિરવે મૂકેલી સુરક્ષા (સોનું) માટે રસીદ તરીકે પણ કામ કરશે.
- ૮.૯. કંપની ખાતરી કરશે કે સ્ટાફને પ્રાપ્ત થયેલા દાગીનાને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં રાખવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- ૮.૧૦. કંપની સ્ટોરેજ સુવિધા/સિસ્ટમ્સની સતત સમીક્ષા કરશે અને આંતરિક અથવા બાહ્ય ઓડિટર્સ દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ પણ કરવામાં આવશે જેથી પ્રવર્તમાન સિસ્ટમ્સ સંબંધિત માર્ગદર્શિકાનું કડક પાલન થઈ શકે.
- ૮.૧૧. કંપની બધી બાકી રકમની ચૂકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે, જે ઉધાર લેનાર સામેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન છે. જો આવા સેટ-ઓફ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- ૮.૧૨. કંપનીના ઉધાર લેનાર સાથેના કરારમાં એક આંતરિક પુનઃકબજો કલમ છે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય છે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચેની જોગવાઈઓ હશે: (a) કબજો લેતા પહેલા નોટિસ અવધિ; (b) કયા સંજોગો હેઠળ નોટિસ અવધિ માફ કરી શકાય છે; (c) સિક્યોરિટીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; (d) સિક્યોરિટીના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોન ચૂકવવા માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ; (e) ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને (f) સિક્યોરિટીના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા. લોન કરારમાં ઉધાર લેનારોને લોનના વિતરણ સમયે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક એન્ક્લોઝરની નકલ સાથે આવા નિયમો અને શરતોની નકલ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

૯.લેણાંની વસૂલાત

- ૯.૧. કંપની ગ્રાહકોને તેમના બાકી લેણાં સંબંધિત બધી માહિતી પૂરી પાડશે અને તેની ચુકવણી માટે વાજબી સમય પૂરો પાડશે.
- ૯.૨. કંપની, પોતાના હિતનું રક્ષણ કરતી વખતે, ડિફોલ્ટર ગ્રાહકો પાસેથી પોતાના બાકી લેણાં વસૂલવા માટે વાજબી અને કાયદેસર પગલાં લેશે, જેમાં તેના બાકી લેણાં વસૂલવાના હેતુ માટે પ્રેરક પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ શામેલ છે.
- ૯.૩. કંપની ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- ૯.૪. નિયમિત રીમાઇન્ડર્સ ઉપરાંત કોઈપણ વસૂલાત કાર્યવાહી શરૂ કરતા પહેલા, કંપની ઉધાર લેનારને લેખિત માંગ નોટિસ (ભૌતિક અને/અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા) જારી કરશે, જેમાં બાકી રકમ, આવી માંગનું કારણ, ચુકવણી કરવાની જરૂરી અવધિ અને ચુકવણી ન કરવાના પરિણામોનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
- ૯.૫. કંપની લાગુ પડતા આરબીઆઈ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને નિયમનકારી દિશાનિર્દેશો સાથે સુસંગત વસૂલાત પદ્ધતિઓ અપનાવશે, અને ખાતરી કરશે કે વસૂલાતના પ્રયાસો કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાને અનુસરે છે.
- ૯.૬. જ્યાં કંપની વસૂલાત/વસૂલાત માટે રિકવરી એજન્ટ અથવા એજન્સીની નિમણૂક કરે છે, ત્યાં કંપની યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર માધ્યમો દ્વારા આવી નિમણૂક અને એજન્ટ/એજન્સીની વિગતોની ઉધાર લેનારને જાણ કરશે.
- ૯.૭. કંપની વતી કાર્યરત દરેક રિકવરી એજન્ટ પાસે કંપની/એજન્સી દ્વારા જારી કરાયેલ માન્ય અધિકૃતતા પત્ર હોવો જોઈએ, અને દરેક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાની શરૂઆતમાં તેમની ઓળખ (નામ અને કર્મચારી/એજન્સી ઓળખ સહિત) જાહેર કરવી જોઈએ. કંપની ખાતરી કરશે કે આવા એજન્ટો ઉધાર લેનાર દ્વારા જરૂરી હોય ત્યારે અધિકૃતતા પત્ર અને ઓળખનો પુરાવો રજૂ કરે.
- ૯.૮. કંપની રિકવરી સંબંધિત સંદેશાવ્યવહાર માટે કોલિંગ સમયને ૦૮:૦૦ કલાકથી ૧૯:૦૦ કલાક સુધી મર્યાદિત રાખશે, સિવાય કે લાગુ નિયમો હેઠળ સ્પષ્ટ રીતે પરવાનગી આપવામાં આવી હોય અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા ખાસ વિનંતી કરવામાં આવી હોય.
- ૯.૯. કંપની કર્મચારીઓ, DSA/DMA, અથવા વસૂલાત એજન્ટો દ્વારા કોઈપણ ગેરવર્તણૂક માટે દેખરેખ અને શિસ્તબદ્ધ માળખું જાળવશે, જેમાં કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ વસૂલાત આચરણ સંબંધિત ફરિયાદોમાં વધારો અને બંધ કરવાનો સમાવેશ થાય છે.
- ૯.૧૦. કંપની ખાતરી કરશે કે કંપનીના કર્મચારીઓ અથવા વસૂલાત એજન્ટો અથવા કંપની વતી બાકી રકમ વસૂલવામાં રોકાયેલા કોઈપણ અન્ય વ્યક્તિ અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો ન લે; ઉધાર લેનારાઓને સતત વિચિત્ર સમયે હેરાન કરવા, આવી વસૂલાત માટે લોન વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવા વગેરે અને કંપની દ્વારા ઘડવામાં આવેલી વસૂલાત એજન્ટો માટે આચારસંહિતાનું પાલન ન કરે.

૧૦. પુનઃપ્રાપ્તિની પ્રક્રિયા

- ૧૦.૧. કંપની, વાજબી વ્યવહારના સંદર્ભમાં, સામાન્ય રીતે શરૂઆતમાં સંમત થયેલી મુદત પહેલાં લોન પાછી ખેંચશે નહીં, સિવાય કે અણધાર્યા અથવા અસામાન્ય સંજોગોમાં જ્યાં કંપનીના હિતોને પ્રતિફળ અસર થાય છે, જેમ કે જ્યારે સુરક્ષા મૂલ્યમાં નોંધપાત્ર ઘટાડો

થાય છે, જ્યારે કોઈપણ નિયમનકારી / સરકારી નિર્દેશોને કારણે સોનાની ગુણવત્તા સ્વીકાર્ય ન હોવાનું જણાય છે. આવા તમામ કિસ્સાઓમાં, સામાન્ય મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં ગ્રાહકને લોન પાછી ખેંચવા માટે યોગ્ય અને વાજબી સૂચના આપવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહકને સુરક્ષાનો નિકાલ કર્યા વિના બાકી રકમ ચૂકવવા માટે શક્ય તેટલા બધા નરમ અથવા સમજાવટભર્યા પ્રયાસો કરશે.

૧૦.૨. કોલેટરલની હરાજી/નિકાલ કંપનીની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી હરાજી નીતિ અનુસાર કરવામાં આવશે, જે સમયાંતરે સુધારેલ છે, આ કોડ અને લાગુ કાયદાઓ અને નિયમનકારી માર્ગદર્શિકામાં નિર્ધારિત જરૂરિયાતો ઉપરાંત.

૧૦.૩. કંપની ગ્રાહકને તરત જ સુરક્ષા (સોનું) પહોંચાડશે લોનની ચૂકવણી એ જ સ્થિતિમાં કરવી જે લોન મંજૂર કરતી વખતે હતી.

૧૧. દંડ

૧૧.૧. કંપની દંડાત્મક શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો) માટે નીતિ પણ નક્કી કરશે. તે વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવશે. તેને ધ્યાનમાં રાખીને, કંપનીએ તેના પર એક નીતિ ઘડી છે. તે અહીં સાથે જોડાયેલ છે. પરિશિષ્ટ-૧.

૧૨. જનરલ

૧૨.૧. કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય) ઉધાર લેનારના કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે.

૧૨.૨. કંપની સહ-જવાબદારીઓ સાથે અથવા તેના વગરના વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી બધી ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં.

૧૨.૩. ઉધાર લીધેલા ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તો, કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ૨૧ (એકવીસ) દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.

૧૨.૪. કંપની લોનની ઉપલબ્ધતા અંગે ખોટા દાવા કરશે નહીં અને ભ્રામક જાહેરાતો પ્રકાશિત કરશે નહીં.

૧૨.૫. કંપની ખાતરી કરશે કે બધી શાખાઓમાં દસ્તાવેજીકરણ એકસમાન છે અને પ્રમાણિત રીતે હાથ ધરવામાં આવે છે.

૧૨.૬. કંપની લોન પર વ્યાજના ઊંચા દરો વસૂલીને નફાખોરીમાં સામેલ થશે નહીં અથવા પ્રતિફળ બજાર પરિસ્થિતિઓનો અનુચિત લાભ લેશે નહીં. વ્યાજના દર ભંડોળનો ખર્ચ, જોખમ પ્રીમિયમ, લોન યોજના, પ્રતિ ગ્રામ લોન, નફાના માર્જિન વગેરે જેવા ચલો પર આધારિત હશે અને કંપનીની વ્યાજ દર નીતિ અને સમયાંતરે નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા સાથે સુસંગત રહેશે. તે મોટાભાગે ઉદ્યોગ પ્રથાઓ અને બેન્ચમાર્ક સાથે પણ સુસંગત રહેશે.

૧૩. ફરિયાદો અને ફરિયાદો

૧૩.૧. કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડ સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે.

- ૧૩.૨. કંપની વાજબી સમયની અંદર બધી ફરિયાદો અને ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવા/પ્રતિસાદ આપવાનો પ્રયાસ કરશે અને ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે માહિતગાર રાખશે.
- ૧૩.૩. કંપની તેની દરેક શાખાઓ, જો કોઈ હોય તો, અને ઓફિસોમાં ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો નોંધાવવા અને/અથવા સબમિટ કરવા માટે સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરાવશે, જો કોઈપણ.
- ૧૩.૪. કંપની ખાતરી કરશે કે તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે. જો કંપનીના ઉત્પાદનો કોઈપણ ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ અથવા અન્ય કોઈ એન્ટિટીની વેબસાઇટ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને પૂરા પાડવામાં આવેલ અમલમાં મૂકાયેલા કરારની નકલમાં કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની વિગતો હોવી જોઈએ.
- ૧૩.૫. કંપની શારીરિક / દૃષ્ટિહીન અરજદારોને અપંગતાના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની બધી શાખાઓ (જો કોઈ હોય તો) આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડશે. કંપની તમામ સ્તરે તેમના કર્મચારીઓ માટે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા તેમને ખાતરી આપવામાં આવેલા અપંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો ધરાવતું યોગ્ય મોડ્યુલ શામેલ કરશે. વધુમાં, કંપની અહીં પ્રદાન કરવામાં આવેલ હાલની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ અપંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.

૧૪. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

૧૪.૧. સુસંગત વ્યક્તિઓ માટે રહેઠાણ

- ૧૪.૧.૧. કંપની જ્યાં પણ કામગીરી કરી રહી છે ત્યાં તેની હાજરી સુનિશ્ચિત કરશે અને ગ્રાહક ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક સમર્પિત સેટ-અપ સ્થાપિત કરશે જેથી ઝડપી ફરિયાદ નિવારણ સુનિશ્ચિત થાય.
- ૧૪.૧.૨. દેવાદારો દ્વારા કરવામાં આવેલી બધી ફરિયાદો કંપની દ્વારા તેની દરેક ઓફિસ/શાખાઓમાં ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે રેકોર્ડ અને જાળવણી કરવામાં આવશે.
- ૧૪.૧.૩. કંપની ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો કંપની સાથેના તેમના તમામ પત્રવ્યવહારમાં તેમનો અરજી નંબર/મંજૂરી નંબર/લોન એકાઉન્ટ નંબર ટાંકે. આ પદ્ધતિ હેઠળ અનામી ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવામાં આવશે નહીં.
- ૧૪.૧.૪. અમુક પ્રકારના કેસોમાં સામેલ પ્રવૃત્તિઓની પ્રકૃતિને કારણે વધારાના સમયની જરૂર પડી શકે છે; દા.ત. દસ્તાવેજોની પુનઃપ્રાપ્તિ. કંપની ગ્રાહકોને આવા વિલંબ વિશે જાણ કરશે અને ફરિયાદના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયમર્યાદા પ્રદાન કરશે.
- ૧૪.૧.૫. કંપની ફરિયાદો મળ્યાની તારીખથી ૩૦ (ત્રીસ) દિવસની અંદર ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરશે. જ્યાં ફરિયાદને વધારાના સમયની જરૂર હોય, ત્યાં કંપની વિલંબના કારણો નોંધશે, ફરિયાદીને નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયરેખાની જાણ કરશે અને ફરિયાદીને સ્થિતિ વિશે અપડેટ રાખશે.
- ૧૪.૧.૬. કંપની શાખા/કાર્યાલય, ગ્રાહક સંભાળ ફોન, ઈ-મેલ, કંપનીની વેબસાઇટ અને કંપનીની મોબાઇલ એપ્લિકેશન (જ્યાં લાગુ પડે) સહિત અનેક ચેનલો દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા અને

ટ્રેકિંગ પ્રદાન કરશે. ફરિયાદ

પ્રવેશ અને સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી/હિન્દી અને/અથવા શક્ય હોય ત્યાં સુધી યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં ઉપલબ્ધ રહેશે.

૧૪.૧.૭. કંપની લાગુ પડતું હોય તેમ, RBI ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી (CMS) પોર્ટલ દ્વારા RBIના લોકપાલ/સંકલિત લોકપાલ યોજનામાં વધારો કરવાની સુવિધા આપશે, અને તેની વેબસાઇટ અને ગ્રાહક સંપર્ક બિંદુઓ પર સંબંધિત વધારો માહિતી પ્રદર્શિત/સંચાર કરશે.

૧૪.૧.૮. કંપની તેની શાસન પ્રક્રિયાઓ અનુસાર બોર્ડ/બોર્ડ સમિતિને સમયાંતરે અહેવાલો રજૂ કરશે, જેમાં ફરિયાદનું પ્રમાણ, કાર્યવાહીનો સમય, મૂળ કારણ, પુનઃપ્રાપ્તિ-આચરણ ફરિયાદો, વધારો અને સુધારાત્મક/નિવારક પગલાંનો સમાવેશ થશે.

૧૪.૨. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO)

૧૪.૨.૧. કંપનીનું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ('GRO') તરીકે કંપનીના એક કર્મચારીને નિયુક્ત કરશે, જેમને ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોનું નિવારણ કરવાનું કામ સોંપવામાં આવશે.

૧૪.૨.૨. બધા દેવાદારોની ફરિયાદ મેળવવા માટે GRO ઓફિસ સમય દરમિયાન ઉપલબ્ધ રહેશે. GRO ઉપલબ્ધ ન હોય તો, કંપનીના તાત્કાલિક વરિષ્ઠ અધિકારી દેવાદારની હાજરી આપશે.

૧૪.૨.૩. GRO ની સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

પ્લોટ #૪૫/બી, સુભમ કોમ્પ્લેક્સ, ૧ લી એ

મુખ્ય, ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, ફ્રન્ટ વિંગ (બી),

સરક્કી ઇન્ડસ્ટ્રીયલ લેઆઉટ, જે.પી. નગર,

બેંગલોર, કર્ણાટક 560078 ભારત

ફોન: ૧૮૦૦૪૧૯૮૦૦૦,

સમય: સવારે 9:00 થી સાંજે 6:00 વાગ્યા સુધી

(સોમવાર થી શુક્રવાર, સરકારી રજા અને રવિવાર સિવાય)

ઇમેઇલ: grievance@rupeek.com

૧૪.૩. રિઝોલ્યુશન પ્રક્રિયા અને સમયમર્યાદાનું પ્રદર્શન

૧૪.૩.૧. કંપની નીચેની વિગતો દરેક શાખા અથવા સ્થાનો પર પ્રદર્શિત કરશે જ્યાં કંપનીનો વ્યવસાય વ્યવહાર કરવામાં આવે છે તેમજ કંપનીની વેબસાઇટ પર એક મુખ્ય સ્થાને -

(i) કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના પ્રથમ વખત નિરાકરણ માટે જનતા જે ગ્રાહક સેવા કેન્દ્રનો સંપર્ક કરી શકે છે તેની સંપર્ક વિગતો (ટોલ ફ્રી નંબર તેમજ ઇમેઇલ ચેનલ પ્રદાન કરવામાં આવશે).

(ii) ગ્રાહક સેવા કેન્દ્ર દ્વારા ફરિયાદોનો નિકાલ ન કરવામાં આવ્યો હોય તો, કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે જનતા જેનો સંપર્ક કરી શકે છે તે GRO ના નામ અને સંપર્ક વિગતો.

૧૪.૩.૨. જો ગ્રાહક સેવા કેન્દ્ર અથવા GRO દ્વારા ૧ (એક) મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું

નિરાકરણ ન આવે, તો ગ્રાહક RBI NBFC ના કાર્યાલયમાં NBFC લોકપાલ - NBFC ને અપીલ કરી શકે છે:

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર ચોથો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સેક્ટર - 17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ - 160017 ટેલિફોન નંબર:

0172-2721109, 0172-2721011 ફેક્સ નંબર: 0172-2721880

ઈમેલ: <https://cms.rbi.org.in>

૧૪.૪. નોડલ ઓફિસર/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર

કંપનીએ સમગ્ર ભારતમાં એક નોડલ ઓફિસર (NO) ની નિમણૂક કરી છે. આ નોડલ ઓફિસર તમામ ઉચ્ચલપાથલને સંભાળવા અને કંપની વિરુદ્ધ દાખલ થયેલી ફરિયાદો માટે સંબંધિત નિયમનકારી અને અપીલ સત્તાવાળાઓ સમક્ષ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે જવાબદાર છે. કંપની તેની શાખાઓ/કાર્યાલયો અથવા કંપનીના વ્યવસાયનું સંચાલન થાય તેવા સ્થળોએ NO નું નામ અને સંપર્ક વિગતો પ્રદર્શિત કરશે.

૧૫. ગુપ્તતા

કંપની એવી વ્યક્તિગત માહિતી એકત્રિત કરશે જે તેને સંબંધિત લાગે છે અને ગ્રાહકની પ્રોફાઇલ સમજવા અને તેના વ્યવસાયનું સંચાલન કરવા માટે જરૂરી છે. કંપની ગ્રાહકોની બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત રાખશે અને કોઈપણ કાયદા અથવા નિયમનકારો અથવા ક્રેડિટ એજન્સીઓ સહિત સરકારી સત્તાવાળાઓ દ્વારા અથવા જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા માહિતી શેર કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવી હોય અથવા ગ્રાહકની પૂર્વ સંમતિ મેળવવામાં આવે ત્યાં સુધી કોઈપણ માહિતી ત્રીજા પક્ષને જાહેર કરશે નહીં. જો કંપની સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કોઈપણ ત્રીજા પક્ષની સેવાઓનો ઉપયોગ કરશે, તો કંપનીને જરૂરી રહેશે કે આવા ત્રીજા પક્ષકારો ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને સમાન ગુપ્તતા સાથે સંભાળે.

કંપની ગ્રાહક KYC રેકોર્ડ્સ અને સંબંધિત દસ્તાવેજો (ઓળખ, સરનામાની ચકાસણી અને સહાયક રેકોર્ડ્સ સહિત), ભૌતિક અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપમાં, પાંચ વર્ષ સુધી જાળવી રાખશે અને યોગ્ય એક્સેસ નિયંત્રણો સાથે આવા રેકોર્ડ્સને સુરક્ષિત રીતે જાળવી રાખશે. રીટેન્શન સમયગાળાની સમાપ્તિ પર, રેકોર્ડ્સનો નિકાલ/નાશ કંપનીની આંતરિક રેકોર્ડ રીટેન્શન અને ડેટા નિકાલ પ્રક્રિયાઓ અનુસાર સુરક્ષિત અને ઓડિટેબલ રીતે હાથ ધરવામાં આવશે.

૧૬. સંહિતાની સમીક્ષા

ડિરેક્ટર બોર્ડ, મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે. GRO સમયાંતરે આ કોડના પાલનની સમીક્ષા કરશે અને આવી સમીક્ષાનો એક સંકલિત અહેવાલ બોર્ડને સુપરત કરી શકાય છે.

પરિશિષ્ટ-૧

દંડ વસૂલાત માટેની નીતિ

"દંડ ચાર્જીસ માટેની નીતિ" લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ

ઉધાર લેનારાઓ પર ઇંડ લાદતી વખતે કંપની કઈ રીત અપનાવશે તેની રૂપરેખા આપે છે.

- a. લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ જો ઉધાર લેનાર દ્વારા ઇંડ વસૂલવામાં આવે તો તેને 'ઇંડ' ગણવામાં આવશે અને તે 'ઇંડ વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે.

ઉપરોક્ત હેતુ માટે જ મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનો અર્થ ધિરાણ દસ્તાવેજોમાંની બધી જોગવાઈઓ થશે જેમાં ઉધાર લેનાર(ઓ) ને ઉધાર લેનાર(ઓ) દ્વારા મેળવેલી સુવિધા(ઓ) ના સંદર્ભમાં બાકી લેણાંની ચુકવણી કરવાની જરૂર પડશે.

- b. ઇંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ થશે નહીં એટલે કે, આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- c. ઇંડની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાને અનુરૂપ હોવી જોઈએ, કોઈ ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના.
- d. 'વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને, વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં, ઇંડાત્મક ચાર્જ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા ઇંડાત્મક ચાર્જ કરતા વધુ નહીં હોય.
- e. કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/મુખ્ય હકીકત નિવેદનમાં ઇંડનીય શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે, ઉપરાંત તે કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- f. જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા ઇંડની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, ઇંડની વસૂલાતનો કોઈપણ કિસ્સો અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.