

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

સ્પિની કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

સંસ્કરણ 1.0

એ) પ્રસ્તાવના / પરિચય

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) સ્પિની કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (કંપની) દ્વારા 26 તારીખના પરિપત્ર DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2011-12 દ્વારા ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાના જવાબમાં આવ્યો છે. માર્ચ 2012 નું શીષરક “NBFCs માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા” અને 19 ઓક્ટોબર, 2023 ના રોજ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા જારી કરાયેલ માસ્ટર ડાયરેક્શન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની – સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023 મુજબ સુધારેલ છે.

બી) ઉદ્દેશ્યો

FPC ના ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે.

1. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં શ્રેષ્ઠ વ્યવહાર અપનાવો.
2. પડકારરૂપ બેન્યૂમાકર સેટ કરો અને ગ્રાહક સંતોષ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવાનો પ્રયત્ન કરો.
3. વ્યવસાય ચલાવતી વખતે પારદર્શક, ન્યાયી, નૈતિક અને કાયદેસર રીતે યોગ્ય પ્રથાઓનું પાલન કરો.
4. ગ્રાહકો / સંભવિત ગ્રાહકોને તમામ જરૂરી માહિતી અને ઇનપુટ પ્રદાન કરો અને પરસ્પર ફાયદાકારક લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપો.
5. શંકાસ્પદ ઓળખપત્ર અથવા ગુનાહિત પૃષ્ઠભૂમિ ધરાવતા ગ્રાહકોના સંપાદનને સાવચેતીપૂર્વક ટાળીને સંતુષ્ટ ગ્રાહકોના સતત વધતા આધારની સુવિધા આપો.

સી) અરજીપાત્રતા

FPC કંપનીની મુખ્ય કચેરી અને સમગ્ર ભારતમાં આવેલી શાખાઓ સહિતની તમામ કચેરીઓને લાગુ પડશે. FPC કંપનીના તમામ ફ્રમચારીઓ અને અધિકારીઓ માટે બંધનકર્તા રહેશે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લિંગ, લિંગ, સંપ્રદાય, જાતિ, વિકલાંગતા વગેરેને ધ્યાનમાં લીધા વિના તમામ ગ્રાહકો/સંભવિત ગ્રાહકો સાથે સમાન અને સૌજન્ય સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવશે.

ડી) ઘોષણાઓ અને પ્રતિબદ્ધતાઓ

1. કંપની તમામ લાગુ કાયદાઓ, વિનિયમો અને માગરદશિરકા પસાર/જારી અથવા નિયમનકારો (રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, સેબી, આઈઆરડીએ વગેરે) અને અન્ય સફ્ષમ સત્તાવાળાઓ જેમ કે સરકાર, સ્થાનિક સત્તામંડળ વગેરે દ્વારા જારી કરવામાં આવી શકે છે તેનું પાલન કરવાનું વચન આપે છે.
2. કંપની તેની તમામ કચેરીઓમાં કાયરફ્ષમ, વ્યવસાયિક અને નમ્ર સેવાઓ દ્વારા ગ્રાહકને સંપૂર્ણ સંતોષ માટે પ્રતિબદ્ધ છે.
3. કંપની આંતરિક રીતે નિધારિત બેન્યુમ્કર અને પ્રથાઓ સાથે મળવા અને તેમાં સુધારો કરવા અને ઉદ્યોગમાં પ્રચલિત ધોરણોને ઓળંગવા માટે સતત પ્રયત્નશીલ રહેશે.
4. કંપની ધ્મર, જાતિ, લિંગ અથવા ભાષાના આધારે ગ્રાહકો સાથે ભેદભાવ ન કરવાની ખાતરી આપે છે.
5. કંપની તેના ગ્રાહકો / સંભવિત ગ્રાહકોને તેના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પ્રફિરયાઓ અને ઇંડ વિશે સ્પષ્ટ અને સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરશે અને કોઈપણ ગેરમ્ગેર દોરતી અથવા સંભવિત રીતે ગેરમ્ગેર દોરતી જાહેરાત અથવા પ્રચારનો આશરો લેશે નહીં.
6. કંપની 'હિડન ચ્જીરસ' અથવા પારદશિરતાના અભાવના તત્વો ધરાવતી કોઈપણ પ્રોડક્ટ/સેવા રજૂ કરવાથી દૂર રહેવાનું વચન આપે છે.
7. ગ્રાહકની વિનંતી પર કંપની ગ્રાહકો સાથે અંગ્રેજી ભાષામાં અને સ્થાનિક ભાષામાં વાતચીત કરશે.
8. પ્યારપ્ત વીમા કવચ સહિત ગ્રાહક દ્વારા ગીરવે મુકવામાં આવેલી સુરક્ષા/દસ્તાવેજોની સલામત કસ્ટડીને સુરક્ષિત રાખવા માટે અને ગ્રાહકની કસ્ટડીમાં હોય ત્યારે કોઈપણ આકસ્મિક, અજાણતા અથવા કપટપૂર્ણ નુકસાન માટે ગ્રાહકને વળતર આપવા માટે કંપની તમામ સંભવિત અને વાજબી પગલાં લે છે. કંપની
9. કંપની બિઝનેસ લેવડદેવડ કરતી વખતે ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલી કોઈપણ અજાણતા અથવા કારકુની ભૂલનો લાભ ન લેશે.
10. કંપની એસ્કેલેશન મેટિરફ્સ ધરાવતી સંરચિત ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ સાથે પૂરક ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને સૂચનોના તાત્કાલિક નિરાકરણ માટે સિસ્ટમ મૂકવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.
11. કંપની તેની વેબસાઈટ પર FPC પ્રદશિરત કરશે અને ગ્રાહકને, વિનંતી પર, FPC ની એક નકલ માંગ પર ઉપલબ્ધ કરાવશે. FPC માં કોઈપણ ફેરફારો/સુધારાઓ પણ કંપનીની વેબસાઈટ પર અપડેટ કરવામાં આવશે.
12. કંપનીએ ઓછામાં ઓછા એક અગ્રણી રાષ્ટ્રીય અખબાર અને અગ્રણી સ્થાનિક (શાખા/ઓફિસની જગ્યાને આવરી લેતા) સ્થાનિક અખબારમાં તેની કોઈપણ શાખા/ઓફિસ બંધ થવાની તારીખના ઓછામાં ઓછા ત્રણ મહિના પહેલાં જાહેર સૂચના આપવી જોઈએ. થાપણદારોને સેવા આપવાનો હેતુ અને વ્યવસ્થા વગેરે.

ઈ) વાજબી પ્રેક્ટિસ

(i) લોન, નિયમો અને શરતો, વ્યાજ દર અને શુલ્ક

1. લોન અરજીમાં ગ્રાહક દ્વારા સબમિટ કરવાના સહાયક દસ્તાવેજોનો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ. લોન દરખાસ્તની રસીદ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે. સૂચક સમયમ્યારદા કે જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવશે.

2. કંપની લોન/ઉત્પાદન સંબંધિત તમામ સંબંધિત માહિતી જેમ કે પાત્ર લોનની રકમ, વ્યાજ દર, શુલ્ક, દંડ, વ્યાજની ગણતરી પદ્ધતિ, વ્યાજ પર રિબેટ વગેરેને લોનની મંજૂરી આપતા પહેલા જાહેર કરશે જેથી ગ્રાહક/સંભવિત ગ્રાહક લોન લઈ શકે. જાણકાર નિર્ણય. કંપની દંડાત્મક વ્યાજની વસૂલાત કરશે નહીં તેના બદલે દરો અને સમયગાળો મુજબ દંડ વસૂલ કરશે. ગ્રાહક / સંભવિત ગ્રાહકને વિનંતી પર, મંજૂરી પહેલાં લોનના વિગતવાર નિયમો અને શરતો પણ પ્રદાન કરવામાં આવશે.
3. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકને વિનંતી પર ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક/અન્ય ભાષામાં લોનની સુવિધાને સંચાલિત કરતા તમામ નિયમો અને શરતો ધરાવતો લોન મંજૂરી પત્ર આપવામાં આવ્યો છે. લોન કરારમાં વિલંબિત ચુકવણી માટે પેનલ્ટી ચાર્જીસ તરફ દોરી જાય તેવી પરિસ્થિતિઓને પ્રકાશિત કરવા માટે કંપની ખાસ કાળજી લેશે. કંપનીએ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે લોન લેનારને લોન કરારમાં તમામ બિડાણો અને દસ્તાવેજોની નકલ સાથે ઋણ લેનારને લોન કરારની નકલ પ્રદાન કરવી પડશે. લોન મંજૂરી પત્રમાં લોનની રકમ, વ્યાજ દર, ચાર્જીસ, લોન પ્રોસેસિંગ ફી વગેરેનો પણ ઉલ્લેખ હશે. લોન મંજૂરી પત્ર સિસ્ટમ જનરેટ કરવામાં આવશે.
4. કંપની વ્યાજના દર સહિત લોનના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ ફેરફાર/ફેરફાર ન કરવાનો પ્રયાસ કરશે, જે ગ્રાહકને આર્થિક અથવા અન્ય રીતે પ્રતિકૂળ અસર કરી શકે. જો કે, સંજોગોમાં જ્યારે આવા ફેરફારો/સુધારાઓ અનિવાર્ય હોય, ત્યારે ગ્રાહકને આવા કોઈપણ ફેરફાર/સુધારા અંગે વિનંતી કરવા પર લેનારા દ્વારા સમજાવેલી અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં પ્યારપ્ત અને યોગ્ય સૂચના આપવામાં આવશે.

(II) માર્કેટિંગ અને પ્રમોશન

1. કંપની ઈરાદાપૂરક કોઈપણ ખોટા/સ્વાર્થીક હેતુઓ સાથે અથવા ગ્રાહકની જરૂરિયાતો અથવા ગ્રાહક દ્વારા જાહેર કરવામાં આવેલી અપેક્ષાઓથી વિપરીત ઉત્પાદનનો પ્રચાર કરશે નહીં. કંપની ખાતરી કરશે કે માર્કેટિંગ અને કામગીરીમાં રોકાયેલા તેના ક્ષમચારીઓને યોગ્ય રીતે પ્રશિક્ષિત અને સૂચના આપવામાં આવી છે જેથી કરીને ગ્રાહક / સંભવિત ગ્રાહકને ખોટી રજૂઆત કરીને તેના ઉત્પાદનોના વેચાણને અટકાવી શકાય.
2. કંપનીના બોર્ડર ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવવું પડશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ગ્રાહકોની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનો ત્કર ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
3. વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીઓની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા. વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે. વ્યાજનો દર વાર્ષિક દરનો હોવો જોઈએ જેથી ગ્રાહક ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.
4. કંપની લોન પર વ્યાજના વ્યાજદર વસૂલ કરીને નફાખોરીમાં સામેલ થશે નહીં અથવા બજારની પ્રતિકૂળ પરિસ્થિતિઓનો અનુચિત લાભ લેશે નહીં. વ્યાજના દરો ભંડોળની કિંમત, જોખમ પ્રીમિયમ, લોન યોજના, નફાના

- માજિરન વગેરે જેવા ફેરફારો પર આધારિત હશે અને કંપનીની વ્યાજ દર નીતિ અને સમયાંતરે નિયમનકારી માંગરદશિરકાને અનુરૂપ હોવા જોઈએ. તે, મોટાભાગે, ઉદ્યોગ પ્રથાઓ અને માપદંડો સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.
5. કંપની અમુક પરિસ્થિતિઓમાં બજારના ઘૂંસપેઠના ઉદ્દેશ્ય સાથે વ્યાખ્યાયિત પરિમાણો પર આધારિત ફ્રેમવર્કના ભાગ રૂપે અથવા વ્યાજ દર નીતિમાં ઉલ્લેખિત હરીફાઈનો સામનો કરવા માટે તેના ઉત્પાદનો માટે વિભિન્ન વ્યાજ દર માળખાને ધ્યાનમાં લઈ શકે છે.
 6. લોન યોજનાઓ, વ્યાજ દર, શુલ્ક વગેરે સંબંધિત સંપૂર્ણ અને અપડેટ માહિતી કંપનીની વેબસાઈટ પર અથવા કંપનીના મેનેજમેન્ટના સમયાંતરે લીધેલા નિર્ણયોના આધારે જાહેરાતના અન્ય કોઈપણ મોડ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

(III) બાકી રકમની વસૂલાત, પૂવારધિકારની કવાયત અને સુરક્ષાની ડિલિવરી

1. કંપની, વાજબી વ્યવહારની બાબત તરીકે, સામાન્ય રીતે કોઈ નિયમનકારી/સરકારી નિર્દેશો, ખોટી રજૂઆત અથવા ગ્રાહક તરફથી માહિતીના અભાવ વગેરેને કારણે, કંપનીના હિતોને પ્રતિકૂળ અસર થતી હોય તેવા વિશેષ કિસ્સાઓમાં સિવાય, સામાન્ય રીતે પ્રારંભિક સંમત કાર્યકાળ પહેલા લોનને પરત બોલાવશે નહીં. આવા તમામ કેસોમાં, સામાન્ય મુદતની સમાપ્તિ પહેલા ગ્રાહકને લોન પરત બોલાવવા માટે યોગ્ય અને વ્યાજબી નોટિસ આપવામાં આવશે. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
2. કંપની સિક્યોરિટીના નિકાલનો આશરો લીધા વિના ગ્રાહકને લેણાંની ચૂકવણી કરવા માટે તમામ શક્ય નરમ અથવા સમજાવટભર્યાર પ્રયાસો કરશે. કંપની ગ્રાહક પાસેથી તેના લેણાં વસૂલવા માટે કોઈપણ બળજબરી અથવા સખત પગલાંનો ઉપયોગ સ્વીકારતી નથી અને પ્રોત્સાહિત કરશે નહીં.
3. કંપની ગીરવે રાખેલી સિક્યોરિટી અથવા કોઈપણ સમયે હાલની લોનની પતાવટ પર ઊભી થઈ શકે તેવા રોકડ સરપ્લસ પર પૂવારધિકારના માત્ર કાયદેસરના અધિકારનો ઉપયોગ કરશે. પૂવારધિકારનો આવો અધિકાર ત્યારે જ ઉદ્ભવશે જો ગ્રાહક પાસે અન્ય કોઈ બાકી લેણાં હોય, કાં તો સીધા અથવા બાંધધરી તરીકે, અને કંપની દ્વારા ગ્રાહકને આપવામાં આવતા પૂવારધિકારના આવા અધિકારની યોગ્ય સૂચનાને આધીન રહેશે.
4. ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલી તમામ ચૂકવણી માટે કંપની તરત જ રસીદ જારી કરશે. કંપની રોકડ, ચેક, ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્સફર વગેરે દ્વારા ચૂકવણીઓ સ્વીકારશે. આ શરતને આધીન છે કે વસૂલાતની પુષ્ટિ પછી જ સિક્યોરિટીનું વળતર કરવામાં આવશે.
5. લોન મંજૂર પત્રમાં લોનના તમામ લાગુ નિયમો અને શરતો હોવા છતાં, કંપની, શ્રેષ્ઠ પ્રયાસના ધોરણે, પત્ર દ્વારા વ્યાજ, મુદ્દલ વગેરેની ચૂકવણી માટેની નિયત તારીખ અંગે સલાહ, રીમાઈન્ડર વગેરે મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે, કુરિયર સેવા, ટેલિફોન, SMS વગેરે.
6. કંપની, માંગ પર, ગ્રાહક અથવા તેના યોગ્ય અધિકૃત પ્રતિનિધિને લોનના સમયગાળા દરમિયાન કોઈપણ સમયે અથવા તરત જ બંધ થયા પછી લોન એકાઉન્ટનું સ્ટેટમેન્ટ પ્રદાન કરશે. જો કે, કંપની, તેના વિવેકબુદ્ધિથી, એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ પ્રદાન કરવા માટે ગ્રાહક દ્વારા વાજબી પ્રોસેસિંગ શુલ્કની ચુકવણીની જરૂર પડી શકે છે.

7. કંપની માત્ર છેલ્લા ઉપાય તરીકે સુરક્ષાના નિકાલનો આશરો લેશે અને તે પણ ગ્રાહકને લેણાંની ચૂકવણી કરવા માટે પ્યારપ્ત અને યોગ્ય સૂચના આપ્યા પછી. આવી સૂચના કરારમાં સમાવિષ્ટ શરતો અનુસાર અને લાગુ કાયદાઓ અને નિયમનકારી માગરદ્શિરકાઓના પાલનમાં પણ હશે. જ્યારે ગ્રાહક વ્યાજ અને અન્ય શુલ્ક સહિત લોન ખાતું બંધ કરવા માટે કંપની દ્વારા મોકલવામાં આવેલા સંદેશાવ્યવહારનો હકારાત્મક પ્રતિસાદ નહીં આપે ત્યારે જાહેર હરાજી દ્વારા સુરક્ષાનો નિકાલ કરવામાં આવશે.
8. જ્યાં કંપની લોન કરાર દ્વારા કંપનીને આપવામાં આવેલા અધિકારોના આધારે લોનની સામાન્ય મુદત પહેલાં જ સિક્યોરિટીનો નિકાલ કરવાનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે અને બાકી લેણાંની વસૂલાત માટે આવી કાયરવાહી શરૂ કરવામાં આવે તે પહેલાં ગ્રાહકને યોગ્ય સૂચના આપવામાં આવશે.
9. લોનના નિયમો અને શરતોમાં ઉલ્લેખિત ઉદ્દેશ્યો સિવાય અથવા ગ્રાહક દ્વારા વ્યવહારો કરતી વખતે અપૂરતી અથવા ખોટી જાહેરાતોને કારણે આવું કરવા માટે પ્રતિબંધિત હોય ત્યારે કંપની ગ્રાહકોની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં.

(IV) બાંધધરી આપનાર

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે બાંધધરી આપનાર બનવા માંગે છે, ત્યારે આવી વ્યક્તિને આ વિશે જાણ કરવામાં આવશે:

1. ગેરેન્ટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;
2. જવાબદારીની રકમ આવી વ્યક્તિ ગેરેન્ટર તરીકે કંપનીને આપશે;
3. સંજોગો કે જેમાં કંપની આવી વ્યક્તિને જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવી શકે છે;
4. શું બાંધધરી આપનાર તરીકેની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ફ્વોન્ટમ સુધી મ્યારદિત છે અથવા તે અમ્યારદિત છે; અને
5. સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધધરી આપનાર તરીકેની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ કંપની જે રીતે આવી વ્યક્તિને આ અંગે સૂચિત કરશે; કંપનીએ કોઈપણ ભૌતિક પ્રતિકૂળ ફેરફાર/ઓ વિશે જાણ કરવી જોઈએ.

(V) ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ નિવારણ

1. કંપની ગ્રાહકોની ફરિયાદો/ફરિયાદોને રોકવા અને ઘટાડવા માટે તમામ સંભવિત પગલાં અમલમાં મૂકશે.
2. લોનની મુદત અથવા પૂવરચુકવણીના અંતે નો ઓબ્જેક્શન સ્ટિરફિકેટ કંપની દ્વારા વિનંતી અને પુષ્ટિ પર ગ્રાહકને મોકલવામાં આવશે.
3. કંપનીના બોડર ઓફ ડિરેક્ટસર એક અસરકારક ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ બનાવશે જેની વિગતો વેબસાઈટ અને તમામ શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. આવી મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ સંસ્થાના કાયરકૃતારઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે. આ મિકેનિઝમ અધિકારીઓના નામ અને હોદ્દો જેની સાથે

ફરિયાદો નોંધી શકાય છે, તેમનું પોસ્ટલ સરનામું/ટેલિફોન નંબર/ઈમેલ સરનામું, એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ, ફરિયાદની રસીદ સ્વીકારવા માટેની સમય મ્યારદા, ફરિયાદ સાથે વ્યવહાર કરવા માટેની સમય મ્યારદા વગેરેનો ઉલ્લેખ કરશે. તે એવી તમામ કચેરીઓ પર પણ મૂકવામાં આવશે જ્યાં વ્યવસાય વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, આરબીઆઈ, દિલ્હીની પ્રાદેશિક કચેરીની સંપૂર્ણ સંપૂર્ણ વિગતો, જેના અધિકારક્ષેત્રમાં રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ છે. કંપની સ્થિત છે, જેથી ગ્રાહકો કંપની દ્વારા ફરિયાદ મળ્યાના એક મહિનાની અંદર તેમની ફરિયાદોનું નિરાકરણ ન થાય તો તેઓ સીધા જ આરબીઆઈનો સંપર્ક કરી શકે છે.

4. નિયામક મંડળ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની પણ જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરવામાં આવશે, જે તે દ્વારા સૂચવવામાં આવશે.
5. કંપનીના ફરિયાદીઓ ગ્રાહક મૈત્રીપૂર્ણ છે અને અસંસ્કારી, અયોગ્ય અથવા અનૈતિક વૃત્તચૂકનો આશરો લેતા નથી તેની ખાતરી કરવા માટે કંપની અસરકારક તાલીમ પ્રણાલી મૂકશે.
6. ગ્રાહક, ખાસ કરીને ગરીબ અને વંચિત વર્ગને પડતી સમસ્યાઓ પ્રત્યે કંપનીનો સહાનુભૂતિપૂર્ણ અભિગમ હશે.

(VI) સિક્યોરિટી રિપોસેસન

1. ચુકવણીમાં ડિફોલ્ટ થવાના કિસ્સામાં અથવા ડિફોલ્ટની અન્ય કોઈ ઘટનાના કિસ્સામાં લોન કરારમાં નિર્ધારિત નિયમો અને શરતો પર લેણાંની વસૂલાત માટે સુરક્ષા લાગુ કરવાનો અધિકાર કંપની પાસે છે. લોનની વસૂલાત દરમિયાન, કંપની ગ્રાહકોને વિષમ કલાકોમાં હેરાન કરવા અથવા લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવા જેવી અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં.
2. કંપની લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતો સિવાય ગ્રાહકોની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળશે, સિવાય કે ગ્રાહક દ્વારા જાહેર કરવામાં આવેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાન પર ન આવે.
3. ગ્રાહકના ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, ગ્રાહક તરફથી અથવા બેંક/નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની તરફથી, જે એકાઉન્ટને ટેક ઓવર કરવાનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, હશે. વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર પહોંચાડવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
4. ગ્રાહક સાથેના કરાર/લોન કરારમાં કંપની પાસે બિલ્ટ-ઇન રી-પ્રેઝેન્ટ ફ્લોઝ હશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય હોવા જોઈએ. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ હોવી જોઈએ:

1. કબજો લેતા પહેલા નોટિસ અવધિ;
2. જે સંજોગોમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
3. સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
4. મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલા લોનની ચુકવણી માટે ગ્રાહકને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ;
5. ગ્રાહકને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા; અને

6. મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.

આવા નિયમો અને શરતોની નકલ ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ કરાવવી આવશ્યક છે. NBFC એ લોનના વિતરણ સમયે તમામ ગ્રાહકોને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક એન્ક્લોઝરની નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ અચૂક પ્રદાન કરવી જોઈએ, જે આવા કરાર/લોન કરારનો મુખ્ય ઘટક બને છે.

5. સિક્યોરિટી પાછી મેળવવાનો હેતુ લેણાંની વસૂલાત કરવાનો છે અને ગ્રાહકને સુરક્ષાથી વંચિત ન રાખવાનો છે. સિક્યોરિટીના પુનઃ કબજા દ્વારા પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયામાં યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા પુનઃ કબજો, સુરક્ષાનું મૂલ્યાંકન અને સુરક્ષાની પ્રાપ્તિનો સમાવેશ થશે. આ તમામ કામગીરી નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક રીતે કરવામાં આવશે. યોગ્ય નોટિસ જારી ફ્યાર પછી જ કબજો લેવામાં આવશે. સિક્યોરિટીનો કબજો લેતી વખતે કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. વ્યવસાયના સામાન્ય અભ્યાસક્રમમાં, કસ્ટડી લીધા પછી કોલેટરલની સલામતી અને સલામતીની ખાતરી કરવા માટે કંપની તમામ વ્યાજબી કાળજી લેશે.
6. એક યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ મૂકવામાં આવશે જેમાં કંપનીના કાર્યરક્તારઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા વિવાદોને સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

(VII) શારીરિક/દૃષ્ટિની વિકલાંગોને લોનની સુવિધા

કંપની વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિની વિકલાંગ અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓના વિસ્તરણમાં ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની તમામ શાખાઓ આવી વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યાપારી સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડશે. કંપનીએ તેમના ફરિયાદીઓ માટે તમામ સ્તરે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં, કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા અપંગ વ્યક્તિઓના અધિકારોની ખાતરી ધરાવતા યોગ્ય મોડ્યુલનો સમાવેશ કરવો જોઈએ. વધુમાં, કંપની વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરશે જે તેમના દ્વારા પહેલેથી જ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ છે.

(VII). ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર મેળવેલ લોન: વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અને આઉટસોર્સિંગ માર્ગદર્શિકાનું પાલન

કંપની, તેઓ તેમના પોતાના ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા અથવા આઉટસોર્સિંગ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા ધિરાણ કરે છે કે કેમ તે ધ્યાનમાં લીધા વિના, વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ માર્ગદર્શિકાનું અક્ષર અને ભાવનામાં પાલન કરશે. તેઓએ નાણાકીય સેવાઓ અને IT સેવાઓના આઉટસોર્સિંગ પરના નિયમનકારી સૂચનાઓનું પણ કાળજીપૂર્વક પાલન કરવું જોઈએ.

1. એ નોંધવું આવશ્યક છે કે કંપની દ્વારા કોઈપણ પ્રવૃત્તિનું આઉટસોર્સિંગ તેમની જવાબદારીઓને ઘટાડતું નથી, કારણ કે નિયમનકારી સૂચનાઓનું પાલન કરવાની જવાબદારી ફક્ત તેમની પર રહે છે. જ્યાં પણ કંપની ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને તેમના એજન્ટ તરીકે સોંસર ગ્રાહકો અને/અથવા લેણાંની વસૂલાત માટે જોડે છે, ત્યારે કંપનીએ નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે:

1. એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઈટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
2. એજન્ટો તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને અગાઉથી જણાવવા માટે નિર્દેશિત કરવામાં આવશે, તે કંપનીનું નામ જેની વતી તેઓ તેની સાથે વાતચીત કરી રહ્યાં છે.
3. મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલા, ગ્રાહકને કંપનીના લેટર હેડ પર મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે.
4. લોન એગ્રીમેન્ટની કોપી સાથે લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક એન્ક્લોઝરની નકલ લોનના વિતરણ સમયે તમામ ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે.
5. કંપની દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
6. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે જાગૃતિ ઉભી કરવા માટે પૂરતા પ્રયત્નો કરવામાં આવશે.

આ સંદર્ભમાં કોઈપણ ઉલ્લંઘનને ગંભીરતાથી જોવામાં આવશે.

(એફ) વિવિધ

1. કંપની સંબંધિત શાખાઓમાં સામાન્ય કામકાજના કલાકો, રજાઓની સૂચિ પ્રદર્શિત કરશે અને જો કોઈ ફેરફાર હોય તો શાખાના પરિસરમાં પ્રદર્શિત નોટિસ દ્વારા અથવા પ્રેસ સૂચના દ્વારા સૂચિત કરશે.
2. ગ્રાહકની અંગત માહિતી કંપની દ્વારા અનધિકૃત વ્યક્તિઓ અથવા એજન્સીઓ અથવા તૃતીય પક્ષો સાથે શેર કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, કંપની ગ્રાહકને સૂચના આપ્યા વિના પણ આવી માહિતી સાથે ભાગ લેવા માટે બંધાયેલી આ બાબતમાં કાનૂની અથવા નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું સન્માન કરવા અને તેનું પાલન કરવા બંધાયેલી રહેશે.