

અવંતિ ફાઇનેન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

ન્યાયસંગત પ્રથા કોડ

આ નીતિ :

સંસ્કરણ	ડ્રાફ્ટ બનાવનાર	સમીક્ષા કરનાર	કમિટી મંજૂરી તારીખ	બોર્ડની મંજૂરી અને અપનાવવાની તારીખ
સંસ્કરણ 1	-		લાગુ નથી	18 ઓગસ્ટ, 2016
સંસ્કરણ 2	શ્રીમતી શર્મિલા કુંગુમા, CAI	શ્રી રાહુલ ગુપ્તા, CEO	લાગુ નથી	30 સપ્ટેમ્બર, 2022
સંસ્કરણ 3	શ્રીમતી શર્મિલા કુંગુમા, CAI	શ્રી રાહુલ ગુપ્તા, CEO	19 ડિસેમ્બર, 2024	19 ડિસેમ્બર, 2024
સંસ્કરણ 4	શ્રીમતી શર્મિલા કુંગુમા, CAI	શ્રી રાહુલ ગુપ્તા, CEO	30 જુલાઈ, 2025	2 ઓગસ્ટ, 2025

દસ્તાવેજ વર્ગીકરણ: જાહેર

સૂચીપત્ર

ક્રમ સંખ્યા	સામગ્રી	પૃષ્ઠ નંબર
1	પરિચય	2
2	કોડનો ઉદ્દેશ્ય	2
3	મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ઘોષણાઓ	2-3
4	ભેદભાવ નીતિ	3
5	લોન માટેની અરજીઓ અને તેમનું પ્રક્રિયાકરણ	3-4
6	લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો / નિયમો	4-5
7	લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક	5
8	લોનની રકમની ચૂકવણી તથા શરતોમાં ફેરફારો	5-6
9	વ્યક્તિગત લોનના ચૂકવણી/નિપટારા પછી ચલ/અચાલ મિલકતના દસ્તાવેજો છોડવી	6
10	એમઆઈ (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું પુનઃસેટ	7
11	લોનની વસુલાત સંબંધિત માર્ગદર્શિકા	8
12	લોન વસૂલવાની એજન્સીની નિમણૂક	8-9
13	કર્મચારીઓનું તાલીમકરણ	9
14	ગ્રાહક ફરિયાદ નીવારણ વ્યવસ્થા	9-10
15	આ સંહિતાનો ઉપયોગ કરવાની ભાષા અને રીત	10
16	વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની નીતિ	10
17	સામાન્ય	10-11
18	નીતિ સમીક્ષા અને અપડેટ્સ	11

1. પરિચય

આ ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ (આ “કોડ”)નો ઉદ્દેશ ગ્રાહકોને એવા પ્રેક્ટિસીસનો અસરકારક અવલોકન પ્રદાન કરવાનો છે, જે અવંતિ ફાઇનેન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (આ “કંપની”) તેના ગ્રાહકોને પ્રદાન કરેલી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓ સંબંધિત અનુસરે તેવી રહેશે. આ કોડ ગ્રાહકોને તેમના માટે ઉપલબ્ધ નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓ અંગે જાણકાર અને સુચિત નિર્ણય લેવામાં મદદરૂપ બનશે અને તે કોઈ પણ લોન પર લાગુ પડશે જે કંપની મંજૂર અને વિતરે છે.

2. કોડનો ઉદ્દેશ્ય

આ કોડ નીચેના હેતુઓ માટે વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઓછામાં ઓછા ધોરણો નિર્ધારિત કરીને સારા, ન્યાયસંગત અને વિશ્વસનીય વ્યવહારોને પ્રોત્સાહિત કરવો;
- પારદર્શિતા વધારીને ગ્રાહકોને એ સમજવાની સક્ષમતા પ્રદાન કરવી કે તેઓ સેવા તરફથી શું પ્રમાણભૂત રીતે અપેક્ષા રાખી શકે છે;
- સ્પર્ધા દ્વારા બજાર શક્તિઓને પ્રોત્સાહિત કરીને ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણોને પ્રાપ્ત કરવું; અને
- ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે ન્યાયસંગત અને સુમેળપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહિત કરવું.

3. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ઘોષણાઓ

અમે અમારા તમામ ગ્રાહકો સાથે કાર્યક્ષમ, નિષ્પક્ષ અને પરિશ્રમી રીતે વર્તીશું, તે માટે:

- અમે પ્રદાન કરેલા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે આ કોડમાં નિર્ધારિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરીશું, તેમજ અમારી સ્ટાફ જે પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ અનુસરે છે તેનું પાલન કરીશું.
- અમે ખાતરી કરીશું કે તમામ નાણાકીય સેવાઓ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે.
- અમે વ્યાવસાયિક, સૌજન્યપૂર્ણ અને ઝડપી સેવાઓ પ્રદાન કરીશું.
- નાણાકીય વ્યવહારો સંબંધિત નિયમો અને શરતો, ખર્ચ, અધિકારો અને જવાબદારીઓની ચોક્કસ અને સમયસર માહિતી આપીએશું.

અમે અમારા ગ્રાહકોને અમારી નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં મદદ કરીશું, તે

માટે:

- હિન્દી અને/અથવા અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં, જેમ ગ્રાહક સમજે છે તેમ, નાણાકીય યોજનાઓ અંગે મૌખિક માહિતી આપવી.
- અમારી જાહેરાતો અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ અને ભ્રામક ન હોય તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- વ્યવહારોના નાણાકીય પરિણામોની સમજ આપવી.
- ગ્રાહકને યોગ્ય નાણાકીય યોજના પસંદ કરવામાં મદદ કરવી.

અમે કોઈપણ સમસ્યા ઝડપથી અને સક્રિય રીતે હલ કરીશું, તે માટે:

- ભૂલો ઝડપથી સુધારીશું.
- ગ્રાહક ફરિયાદોનું વહેલી તકે નિવારણ કરીશું.
- જો અમારા સહકાર પછી પણ ગ્રાહક સંતોષ ન પામે, તો ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તે જણાવીશું.
- અમારી ભૂલના કારણે લાગેલ કોઈપણ ચાર્જીસ રદ કરીશું.

4. ભેદભાવ નીતિ

અમે અમારા ગ્રાહકો વચ્ચે લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મના આધારે કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ નહીં રાખીએ.

5. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમનું પ્રક્રિયાકરણ

- a) બધા કન્ઝ્યુમરો સાથેનો સંવાદ સ્થાનિક ભાષામાં અથવા એવી ભાષામાં કરવામાં આવશે જે ઋણગ્રાહક સમજે છે।
- b) કંપની દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં ઋણગ્રાહકના હિતને અસર કરનાર જરૂરી માહિતી શામેલ થશે જેથી અન્ય ગેર-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (“NBFCs”) દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ઋણગ્રાહક માહિતીસભર નિર્ણય લઈ શકે। લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં અરજી સાથે રજૂ કરવાની જરૂરિયાતવાળી દસ્તાવેજોની યાદી દર્શાવવામાં આવશે।
- c) કંપની ગ્રાહક પાસેથી બધી જરૂરી માહિતી માત્ર પૂર્વ-ગ્રાહક સંમતિ સાથે એકત્ર કરશે અને ઋણગ્રાહકને વિશિષ્ટ ડેટાનો ઉપયોગ કરવા માટે સંમતિ આપવાની કે નકારી કાઢવાની, તૃતીય પક્ષોને માહિતીના ખુલાસા પર મર્યાદા મૂકવાની, ડેટા રીટેન્શન અને સંમતિ રદ કરવાની વિકલ્પ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે।

- d) કંપની બધી લોન અરજીઓ માટે એક સ્વીકૃતિ રસીદ જારી કરશે. બધા જરૂરી દસ્તાવેજો અને માહિતી પ્રાપ્ત થયાને આધીન, લોન અરજીઓનો નિકાલ અરજી ફોર્મ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે, જે બધી રીતે પૂર્ણ છે. કંપની ગ્રાહક / અરજદારને સમય સમય પર તેમની અરજીની સ્થિતિ અંગે માહિતગાર રાખવાનો પ્રયાસ કરશે. ગ્રાહક અરજીની સ્થિતિ અંગે અપડેટ મેળવવા માટે કંપનીની ગ્રાહક સેવા ટીમનો નિયત ટોલ-ફ્રી નંબર અથવા ઇમેઇલ આઈડી પર પણ સંપર્ક કરી શકે છે.
- e) જો કોઈ વધારાની વિગતો / દસ્તાવેજોની જરૂર હોય, તો તે તરત જ દેવાદારને જાણ કરવામાં આવશે.

6. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો / નિયમો

- (a) કંપની ઉધારકર્તાની ક્રેડિટ યોગ્યતા પર ડ્યુ ડિલિજન્સ કરશે, જે અરજી પર નિર્ણય લેવાના એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ તરીકે રહેશે. આ મૂલ્યાંકન કંપનીની ક્રેડિટ નીતિઓ, ધોરણો અને પ્રક્રિયાઓ પ્રમાણે કરવામાં આવશે.
- (b) કંપની પોતાના પાર્ટનર મારફતે ગ્રાહકનો વ્યવસાય, ઘરેલું આવક, વર્તમાન દેવું અને ગ્રાહકની લોનની જરૂરિયાત તથા ચૂકવણી ક્ષમતા અંગે મૂલ્યાંકન કરશે.
- (c) ઉધારકર્તાને તેની લોન મંજૂર થઈ કે નહીં તેની માહિતી લોન અરજીમાં આપેલા ફોન નંબર પર SMS મારફતે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધારકર્તાને સમજાય એવી ભાષામાં આપવામાં આવશે. આ સંદેશમાં શરતો તથા નિયમો, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના લાગુ કરવાની પદ્ધતિનો સમાવેશ કરવામાં આવશે.
- (d) કંપની ઉધારકર્તાને લોન સ્વીકારવા કે નકારી દેવાની લવચીકતા પૂરી પાડશે.
- (e) કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ડિજિટલી સહી કરાયેલા દસ્તાવેજો — જેમ કે ક્રી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ, લોન પ્રોડક્ટનું સારાંશ, સેન્કશન લેટર, શરતો અને નિયમો, ખાતાની વિગતો, પાર્ટનરની પ્રાઇવસી નીતિ (ઉધારકર્તાના ડેટા અંગે) — લોન કરાર/વ્યવહાર પૂર્ણ થયા પછી આપમેળે ઉધારકર્તાના નોંધાયેલા અને ચકાસાયેલા ઇમેઇલ/SMS પર મોકલવામાં આવે.
- (f) કંપની, જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં, કરાર/લોન કરારમાં બિલ્ટ-ઇન રિપોઝિશન કલોઝ સામેલ કરશે જેથી તેની કાનૂની અમલવારી સુનિશ્ચિત થાય.
- (g) કંપનીના લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં, જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં, નીચેની જોગવાઈઓનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવશે:

- કબજો લેવા પહેલાં નોટિસ પિરિયડ.

- કઈ પરિસ્થિતિઓમાં નોટિસ પિરિયડ માફ કરી શકાય તેની જોગવાઈ.
- સુરક્ષા પર કબજો મેળવવાની પ્રક્રિયા.
- મિલકતનું વેચાણ/હરાજી કરતા પહેલાં ઉધારકર્તાને લોન ચૂકવવા માટેનો અંતિમ મોકો આપવાની જોગવાઈ.
- ઉધારકર્તાને ફરી કબજો સોંપવાની પ્રક્રિયા.
- મિલકતનું વેચાણ/હરાજી કરવાની પ્રક્રિયા.

(h) કંપની પાસે લોન બંધ કરવા માટે કોઈ લોક-ઈન પિરિયડ નથી, ગ્રાહકો તેમની ઇચ્છા મુજબ તેમની લોન બંધ કરી શકે છે.

7. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

કંપનીના બોર્ડ દ્વારા લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક લગાડવા અંગે નીચે મુજબની બાબતો અપનાવવામાં આવે છે:

- દંડાત્મક શુલ્કનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જોકે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજની કંપાઉન્ડિંગ પ્રક્રિયાને અસર કરશે નહીં.
- દંડાત્મક શુલ્કની રકમ વાજબી રહેશે અને લોન કરારની મુખ્ય શરતો અને નિયમોના પાલન ન થવા અનુસાર પ્રમાણસર હશે. આ જોગવાઈ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીની અંદર ભેદભાવ વિના લાગુ થશે.
- ‘વ્યક્તિગત લેણાર (જે બિઝનેસ માટે નથી)’ ને મંજૂર કરાયેલી લોનના સંદર્ભે દંડાત્મક શુલ્ક, સમાન પરિસ્થિતિમાં બિઝનેસ લોન લેનાર (ગૈર-વ્યક્તિગત) કરતાં વધારે નહીં હોય.
- દંડાત્મક શુલ્કની રકમ અને કારણ લોન દસ્તાવેજો / મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે તેમજ કંપનીની વેબસાઈટ પર પણ મૂકવામાં આવશે.
- લોનની મુખ્ય શરતો અને નિયમોનું પાલન ન થવા અંગે યાદ અપાવવા સમયે દંડાત્મક શુલ્કની જાણકારી લેણારને આપવામાં આવશે.

8. લોનની રકમની ચૂકવણી તથા શરતોમાં ફેરફારો

કંપની વ્યાજદર, પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય ચાર્જિસ અતિશય ન બને તે માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ બનાવશે.

લોનની ચૂકવણી સમયે કંપની ખાતરી કરશે કે વ્યાજદર, પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય ચાર્જિસ ઉપરોક્ત સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓને કડક રીતે અનુરૂપ જ રહેશે.

લેણાર દ્વારા મંજૂરી પત્રની બધી શરતો તથા નિયમોનું પાલન થયા બાદ લોનની રકમ તરત જ ચૂકવવામાં આવશે.

લોનની શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર (જેમ કે ચૂકવણી સમયપત્રક, વ્યાજદર, સર્વિસ ચાર્જ, પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વગેરે) અંગેની સૂચના લેણારને તેની સમજાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં અથવા પ્રાદેશિક ભાષામાં આપવામાં આવશે.

કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજદર તથા અન્ય ચાર્જિસમાં થતા ફેરફારો માત્ર આગલા સમયગાળા માટે જ લાગુ પડે, પછાત અસરકારક નહીં બને. આ બાબતને ધ્યાનમાં રાખીને લોન કરારમાં યોગ્ય જોગવાઈ સામેલ કરવામાં આવશે.

કંપની દરેક ઋણ ઉત્પાદનમાં એક માનકીકૃત સ્વરૂપમાં, કરારના અમલ પહેલાં, સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણગ્રાહક સમજી શકે એવી ભાષામાં મુખ્ય તથ્ય નિવેદન (Key Fact Statement – KFS) પ્રદાન કરશે. આ નિવેદનમાં નીચે મુજબની માહિતી સામેલ હશે:

- ગ્રાહકની મૂળભૂત વિગતો.
- ઋણની નિયમો અને શરતો.
- નિયમો અને શરતોનું પાલન ન થવા પર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા દંડાત્મક શુલ્કની રકમ.
- ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી અંગેની વિગતો, જેમાં કંપનીના નિયુક્ત નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક ક્રમાંકનો સમાવેશ થશે.

કંપની તમામ લોનની રકમોને બોરોઈવરના બેંક ખાતામાં જ જમા કરશે, સિવાય તે કેસોમાં જે કાનૂની અથવા નિયમનકારી હુકમ (RBI અથવા કોઈ અન્ય નિયમનકર્તા દ્વારા) હેઠળ આવતી હોય, કંપની અને તેના પાર્ટનર વચ્ચે સહ-લોન ટ્રાન્ઝેક્શન્સ માટેના નાણાંના પ્રવાહ માટે અને ચોક્કસ અંતિમ ઉપયોગ માટેના વિતરણ માટે, લોન સીધા અંતિમ લાભાર્થીના બેંક ખાતામાં જ વિતરિત કરવામાં આવે.

લોન કરાર હેઠળ ચૂકવણીને રીકોલ/ઝડપી બનાવવા અથવા પરફોર્મન્સ સંબંધિત કોઈપણ નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.

કંપની બોરોઈવરે પૂરા કરેલા તમામ બાકી રકમના ચૂકવણી અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલી પર બોરોઈવરે આપેલી તમામ સુરક્ષાઓ મુક્ત કરશે, بشرط કે કંપનીના બોરોઈવરના સામે કોઈ અન્ય દાવા માટે કોઈ કાયદેસર હક અથવા લિએન ન હોય. જો આવી સેટ-ઓફ હકનો ઉપયોગ કરવામાં આવતો હોય, તો બોરોઈવરને એ વિશે જાણ કરવામાં આવશે અને

બાકી દાવાઓ અને તે શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો આપવામાં આવશે જેમાં કંપનીને સંબંધિત દાવો ચુકવાતાં/ચૂકવાતાં સુધી સુરક્ષાઓ રાખવાની અધિકાર હોય.

9. વ્યક્તિગત લોનના ચૂકવણી/નિપટારા પછી ચલ/અચાલ મિલકતના દસ્તાવેજો છોડવી

લાગુ કાયદાના અનુસાર, કંપની લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/નિપટારા અને લોન ખાતાની બંધ થવાથી 30 દિવસની અંદર મૂળ ચલ/અચાલ મિલકતના દસ્તાવેજો (પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ્સ) છોડશે અને નોંધાયેલા ચાર્જીસ દૂર કરશે.

10. એમઆઈ (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું પુનઃસેટ

લોનના સમયગાળા (ટેનર) વધારવા અને/અથવા EMI વધારવા અને સમયગાળા દરમ્યાન બાહ્ય બેન્ચમાર્ક વ્યાજ દર વધારવાની શક્યતા માટે પૂરતો હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ રહે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપની નીચેના પગલાં અપનાવશે અને અમલમાં લાવશે:

- લોન મંજૂરીના સમયે, કંપની બોરોઅર્સને સ્પષ્ટ રીતે જાણ કરશે કે બેન્ચમાર્ક વ્યાજ દર બદલાતા લોન પર કેવો પ્રભાવ પડી શકે છે, જેમાં EMI અને/અથવા સમયગાળા (ટેનર)માં ફેરફાર થઈ શકે છે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણસર EMI/ટેનર કે બંનેમાં કોઈ વધારો થાય તો તે તરત જ બોરોઅર્સના રજીસ્ટર્ડ અને વેરિફાઇડ ઇમેઇલ/SMS અથવા અન્ય માન્ય ચેનલ દ્વારા જાણ કરાશે.
- વ્યાજ દર પુનઃસેટ (interest rate reset) સમયે, કંપની બોરોઅર્સને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલી પોલિસી મુજબ ફિક્સ્ડ રેટ (fixed rate) પર સ્વિચ કરવાની વિકલ્પ આપશે. પોલિસી આ ઉપરાંત લોનના ટેનર દરમ્યાન બોરોઅર્સને કેટલેક વખત સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે પણ દર્શાવી શકે છે.
- બોરોઅર્સને નીચેના વિકલ્પોની પસંદગી આપવી:
 - (a) EMI વધારવી અથવા ટેનર વધારવી અથવા બંનેનો સંયોજન;
 - (b) લોનની પૂર્વ ચુકવણી (prepay), ભાગરૂપે કે પૂર્ણ, લોનના ટેનર દરમ્યાન કોઈ પણ સમયે. પૂર્વ ચુકવણી અથવા ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રીપેમેન્ટ પેનલ્ટી લાગુ પાડવી હાલના નિયમો અનુસાર થશે.
- ફ્લોટિંગ રેટથી ફિક્સ્ડ રેટ પર લોન સ્વિચિંગ અને ઉપરોક્ત વિકલ્પો માટેના અન્ય સર્વિસ ચાર્જ/પ્રશાસકીય ખર્ચ સંપૂર્ણ રીતે સેનક્શન લેટર અને સમયાંતરે ચાર્જ/કોસ્ટ સુધારાના સમયે પારદર્શી રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
- કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કેસમાં ટેનર વધારવાથી નેગેટિવ એમોર્ટાઇઝેશન (negative amortisation) ન થાય.
- કંપની બોરોઅર્સને દરેક ત્રૈમાસિક અંતે તેમના રજીસ્ટર્ડ અને વેરિફાઇડ ઇમેઇલ/SMS અથવા અન્ય માન્ય ચેનલ પર સ્ટેટમેન્ટ શેર/ઉપલબ્ધ કરાવશે, જેમાં ઓછામાં ઓછું નીચેની માહિતી હશે:
 - આજ સુધી વસૂલ કરેલ પ્રિન્સિપલ અને વ્યાજ
 - EMI રકમ
 - બાકીની EMIsની સંખ્યા
 - લોનના સમગ્ર ટેનર માટેનો વાર્ષિક વ્યાજ દર/Annual Percentage Rate (APR)

- સ્ટેટમેન્ટ સરળ અને બોરોઅર્સ માટે સરળતાથી સમજવામાં આવતી હોવી જોઈએ.
- સમાન માસિક કિસ્ત લોન (EMI loans) સિવાય, આ સૂચનાઓ અન્ય અવધિની સમાન કિસ્ત આધારિત લોન પર પણ લાગુ પડશે.

11. લોનની વસુલાત સંબંધિત માર્ગદર્શિકા

- (i) લોનની વસુલાતના મામલામાં, કંપની બોરોઅર્સને અનાવશ્યક ત્રાસ આપવા જેવી પ્રવૃત્તિઓ ન કરવાના, જેમ કે અજાણ્યા સમયે ફોન કરવો અથવા લોન વસૂલ કરવા માટે બળનો ઉપયોગ કરવો, તે ન કરવાનું સુનિશ્ચિત કરશે. કંપની તેની સ્ટાફને યોગ્ય રીતે તાલીમ આપશે જેથી તેઓ ગ્રાહકો સાથે સભ્યતાપૂર્વક અને બેદરકારી વગર વર્તન કરે.
- (j) કંપની અથવા તેની પાર્ટનર લોન વસુલાત માટે કોઈ પણ કઠોર પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ નહીં કરે. ઉપરોક્ત સામાન્ય નિયમોને અવરોધ્યા વિના, નીચેના પ્રેક્ટિસ કઠોર ગણાશે:
- ધમકી આપતી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ.
 - બોરોઅર્સની સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકર્મીઓ પર ત્રાસ ફેલાવવો.
 - બોરોઅર્સના નામ જાહેર કરવું.
 - બોરોઅર્સ અથવા બોરોઅર્સની પરિવાર/મિલકત/ખ્યાતિ પર નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા સમાન સાધનોનો ઉપયોગ કે ધમકી આપવી.
 - બોરોઅર્સને દેવાની રકમ અથવા ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો અંગે ભ્રમિત કરવું.

કંપની બોરોઅર્સને સતત ફોન નહીં કરે અને સ્થાનિક/રાજ્ય કાયદાઓને અનુરૂપ, બોરોઅર્સને સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી નહીં બોલાવશે, બાકી લોનની વસુલાત માટે.

- (k) કંપની આવશ્યકતાની સ્થિતિમાં વિલંબિત બોરોઅર્સના ચુકવણીલાયક સુરક્ષા પર કાર્યવાહી વ્યવસ્થા કરી શકે છે, જે માત્ર બાકી રકમ વસૂલ કરવા માટે હશે અને સંપત્તિનો મનમાની રીતે હરણ કરવાનો ઉદ્દેશ નહીં રાખશે.
- (l) કંપની ખાતરી કરશે કે તેની સુરક્ષા અમલ, મૂલ્યાંકન અને તેની વાસ્તવિકીકરણની સમગ્ર પ્રક્રિયા ન્યાયસંગત અને પારદર્શક હોય.
- (m) જો લોનધારક પાસેથી લોનધારક ખાતા ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય, તો કંપનીની સંમતિ કે અન્યથા એટલે કે કોઈ આક્ષેપ હોય તો તે વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સસંગત પારદર્શક કરારશાસ્ત્ર મુજબ કરવામાં આવશે.
- (n) કંપની વ્યક્તિગત લોનધારકોને મંજૂર કરવામાં આવેલી તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ અથવા પૂર્વ ચુકવણી દંડ લાગુ નહીં કરે.

12. લોન વસૂલવાની એજન્સીની નિમણૂક

- લોન વસૂલવા માટેની એજન્સીઓને “રીકવરી એજન્ટ” તરીકે ઓળખવામાં આવશે, જે એજન્સીઓ કંપની દ્વારા પોતાના લોનધારકો પાસેથી દેવું વસૂલવા માટે નિયુક્ત કરવામાં આવે છે અને આ એજન્સીઓના કર્મચારીઓ પણ તેમાં સામેલ હશે.
- કંપની પાસે રીકવરી એજન્ટની નિમણૂક માટે એક યોગ્ય પરિક્ષણ (ડ્યૂ ડિલિજન્સ) પ્રક્રિયા હોય છે, જેમાં ખાસ કરીને રીકવરી પ્રક્રિયામાં સામેલ વ્યક્તિઓનો સમાવેશ થાય છે.
- કંપની એ ખાતરી કરશે કે તેમની સાથે રીકવરી માટે જોડાયેલા પાર્ટનર તેમના કર્મચારીઓના પૃષ્ઠભૂમિ ચકાસણી કરે, જેમાં પોલીસ વેરિફિકેશન અને તેની નિરંતરતા/અવધિનો સમાવેશ થાય.
- કંપની રીકવરી પ્રક્રિયા શરૂ કરતી વખતે લોનધારકને રીકવરી એજન્ટની વિગતો પ્રદાન કરશે, જેમ કે એજન્ટનું નામ, સંપર્ક નંબર અને પાર્ટનરનું નામ.

13. કર્મચારીઓનું તાલીમકરણ

- કંપની પાસે કર્મચારીઓના વર્તન, તેમની ભરતી, તાલીમ અને મોનિટરિંગ માટે બોર્ડ મંજૂર નીતિ હોવી જોઈએ. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોનધારકો સાથે વ્યવહાર કરતા પાર્ટનર કર્મચારીઓ યોગ્ય રીતે તાલીમપ્રાપ્ત હોય.
- ફીલ્ડ સ્ટાફને ધરના આવક અને હાલના દેવા વિશે જરૂરી પૂછપરછ કરવાની તાલીમ આપવામાં આવશે.

14. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

- (a) કંપનીનો સતત પ્રયાસ છે કે ગ્રાહકોના હિતોને પ્રથમ સ્થાન આપવામાં આવે અને ગ્રાહકો માટે યોગ્ય નાણાકીય ઉકેલો પૂરા પાડવામાં આવે. પોતાના વચનને અનુસરીને, કંપની તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર ગ્રાહકો તરફથી સકારાત્મક અને નકારાત્મક બંને પ્રતિસાદ મેળવવા માટે ઉત્સુક છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિવારણ નીચે મુજબ કરવામાં આવશે.
- (b) ગ્રાહક ભાગીદાર શાખાઓ / મુખ્ય કાર્યાલય / વેબસાઇટ અને કંપનીના વ્યવસાયનું સંચાલન થાય છે તે કોઈપણ સ્થળે પૂરા પાડવામાં આવેલ ઇમેઇલ આઈડી અને ટોલફ્રી નંબર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- (c) આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેનો પ્રતિભાવ ઝડપથી મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે અને જો ગ્રાહક પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદને ઉચ્ચ સ્તરે કેવી રીતે આગળ વધારવી તે

અંગે ગ્રાહકને જાણ કરશે.

- (r) ગ્રાહકે પુષ્ટિ કરવી પડશે કે ફરિયાદનું નિરાકરણ તેના સંતોષ મુજબ થયું છે કે નહીં. જો ગ્રાહક ટોલ ફ્રી નંબર અથવા ઇમેઇલ દ્વારા જવાબ ન આપે તો ફરિયાદ બંધ થઈ ગઈ હોવાનું માનવામાં આવશે.
- (s) બધી ભાગીદાર શાખાઓ / મુખ્ય કાર્યાલય / કંપનીના વ્યવસાયનું સંચાલન થાય છે તે કોઈપણ અન્ય સ્થળે, ગ્રાહકને ગ્રાહક સંભાળ અધિકારીઓ, એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (ફરિયાદો નોંધવા અને ઉકેલવા માટે જવાબદાર નામ અને સંપર્ક વિગતો સહિત) વિશે જાણ કરતી નોટિસ લગાવવામાં આવશે, જેનો ગ્રાહક કંપની સામે ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકે છે.
- (t) ઇમેઇલ આઈડી: helpdnbs@rbi.org.in. ભારતીય રિઝર્વ બેંકના આવા અધિકારીની સંપૂર્ણ સંપર્ક વિગતો બધી ભાગીદાર શાખાઓ / મુખ્ય કાર્યાલય / વેબસાઇટ અથવા કંપનીના વ્યવસાયનું સંચાલન થાય છે તે કોઈપણ અન્ય સ્થળે પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- (u) કંપની ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ પર પ્રતિસાદ આપવા માટે પણ વિનંતી કરશે. આ સ્ટાફ દ્વારા સીધા સંપર્ક દ્વારા અથવા સમયાંતરે હાથ ધરવામાં આવતા ચોક્કસ ગ્રાહક સંતોષ સર્વેક્ષણો દ્વારા કરી શકાય છે.
- (v) કંપની દ્વારા મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા હાથ ધરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે, બોર્ડ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત રીતે સુપરત કરવામાં આવશે.

15. આ સંહિતાનો ઉપયોગ કરવાની ભાષા અને રીત

- (w) કંપની આ કોડનો કોઈપણ સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા સમજાતી અન્ય ભાષામાં અનુવાદ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.
- (x) કંપની ખાતરી કરશે કે આ કોડ તેની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત થાય છે જેથી આ કોડમાં સમાવિષ્ટ માહિતી બધા હિસ્સેદારો માટે સુલભ હોય.

16. વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની નીતિ

- (y) કંપની દ્વારા ગ્રાહકો પાસેથી વધુ પડતો વ્યાજ દર અને લોન પર ચાર્જ વસૂલવામાં ન આવે તેની ખાતરી કરવા માટે, કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડ વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવા માટે ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન, જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લેતા વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે ("વ્યાજ દર નીતિ").

17. સામાન્ય

- લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય, કંપની લોન લેનારના કામકાજમાં દખલ કરશે નહીં, સિવાય કે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવી હોય.
-
- કંપની તેમના ભાગીદારની જરૂરી વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરશે.
-
- કંપની ખાતરી કરશે કે તેમના દ્વારા રોકાયેલા ભાગીદાર લોન લેનારાઓની વ્યક્તિગત માહિતી સંગ્રહિત ન કરે, સિવાય કે કેટલાક મૂળભૂત ન્યૂનતમ ડેટા (જેમ કે, નામ, સરનામું, ગ્રાહકની સંપર્ક વિગતો, વગેરે) જે તેમના કાર્યો કરવા માટે જરૂરી હોઈ શકે છે.
-
- કંપની ખાતરી કરશે કે કંપની દ્વારા સીધા અથવા તેના દ્વારા કરવામાં આવેલ કોઈપણ ધિરાણ
-
- ભાગીદારને કાર્યકાળ અને પ્રકૃતિને ધ્યાનમાં લીધા વિના ક્રેડિટ માહિતી સમિતિને જાણ કરવામાં આવશે.
-
- કંપની આ સંહિતાના ભાવનાને અનુસરીને અને તે રીતે, તે તેના વ્યવસાયને લાગુ પડે તે રીતે આ સંહિતાનું પાલન કરશે.
-
- કંપની તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરું પાડશે.

આ નીતિ લાગુ પડે ત્યારે સુધારાને પાત્ર છે.

18. નીતિ સમીક્ષા અને અપડેટ્સ

આ નીતિના અમલીકરણનું નિરીક્ષણ કંપનીના બોર્ડ દ્વારા સમયાંતરે કરવામાં આવશે અને તેની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

આ સુધારેલી નીતિ બોર્ડની મંજૂરીની તારીખથી અમલમાં આવશે.