

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (V3.0)

સ્કેલ આધારિત નિયમો પર આર.બી.આઈના માસ્ટર ડિરેક્શનને અનુસરીને બનાવવામાં આવેલ, 2023 સમયાંતરે જારી

કરાયેલા આર.બી.આઈના સંબંધિત પરિપત્રો સાથે વાંચીને બનાવવામાં આવેલ

અને

છેલ્લે 23- મે-2025 ના રોજ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સુધારેલ અને મંજૂર કરાયેલ



કાલેડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

"મોડ્યુલ નંબર A6-02" | છઠ્ઠો માળ | બ્લોક એ, તબક્કો II | ITM રિસર્ચ પાર્ક | કાનગામ ગામ | તારામણી | ચેન્નાઈ 600 113 | ભારત

ઈ-મેઈલ: info@www.kaleidofincapital.com | વેબ: kaleidofin.com

CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (V3.0)

પ્રેમ્બલ

અવકાશ:

કાલેડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (ત્યારબાદ "કેસીપીએલ" અથવા "કંપની" તરીકે ઓળખાય છે) એ એક ખાનગી મર્યાદિત કંપની છે જે કંપની અધિનિયમ, 2013 ની જોગવાઈઓ હેઠળ સમાવિષ્ટ છે અને તે એક બેઝ લેયર એનબીએફસી છે જે ભારતીય રિઝર્વ બેંકમાં નોંધાયેલ થાપણો સ્વીકારતી નથી.

કે.સી.પી.એલ વ્યક્તિઓ અને એમ.એસ.એમ.ઈ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને, વંચિત સમુદાયોને નવીન ક્રેડિટ સોલ્યુશન્સ પ્રદાન કરે છે. તે બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ (બીસી) સાથે ભાગીદારી દ્વારા કાર્ય કરે છે અને નાણાકીય સમાવેશ માટે પ્રતિબદ્ધ મોટી ફિન્ટેક ઇકોસિસ્ટમનો ભાગ છે.

આ સંહિતા ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પર બહાર પાડવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાને અનુસરીને, પરિપત્ર નં. DNBR (PD) CC.No.054/03. 10 છે. 119/2015-16 તારીખ **01 જુલાઈ, 2015**, ના રોજ આરબીઆઈના સ્કેલ આધારિત નિયમો અને સમયાંતરે જારી કરાયેલા સંબંધિત પરિપત્રો ના સંદર્ભ સાથે તૈયાર કરવામાં આવી છે, જેમાં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) એ એન.બી.એફ.સી માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અંગેની માર્ગદર્શિકાનો સારાંશ આપ્યો છે.

આ નીતિ સામાજિક / અન્ય કોઈપણ મીડિયા પર પોસ્ટ કરેલી કોઈપણ ફરિયાદો / પૂછપરછવાળા સહિત તમામ ગ્રાહકોને લાગુ પડે છે અને અમે બધા ગ્રાહકોને જરૂરી મુજબ નીચેના પ્લેટફોર્મ સુધી પહોંચવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ.

ઉદ્દેશ:

કેસીપીએલ દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ તમામ ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓમાં પારદર્શિતા, અખંડિતતા અને નિષ્પક્ષતાની ખાતરી કરવા માટે માર્ગદર્શક દસ્તાવેજ તરીકે સેવા આપે છે. તે ગ્રાહક હિતોના રક્ષણ પર મજબૂત ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરવામાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતા સિદ્ધાંતો અને પ્રથાઓની રૂપરેખા

કાલેડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

"મોડ્યુલ નંબર A6-02" | છઠ્ઠો માળ | બ્લોક એ, તબક્કો II | IITM રિસર્ચ પાર્ક | કાનગામ ગામ | તારામણી | ચેન્નાઈ 600 113 | ભારત

ઈ-મેઈલ: info@www.kaleidofincapital.com | વેબ: kaleidofin.com

CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (V3.0)

આપે છે. આ સંહિતાનો હેતુ સ્પષ્ટ સંદેશાવ્યવહાર અને નૈતિક આચરણ દ્વારા જવાબદાર ધિરાણ, ગ્રાહક જાગરૂકતા વધારવા અને વિશ્વાસને પ્રોત્સાહન આપવાનો છે. તે ગ્રાહકો સાથે અસરકારક જોડાણની પણ સુવિધા આપે છે, ખાતરી કરે છે કે તેમની ચિંતાઓ તાત્કાલિક અને વાજબી રીતે સંબોધવામાં આવે છે, જ્યારે તમામ વ્યવહારના સ્તરોઉદ્યોગની શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓ સાથે સંરેખિત થાય છે.

- સારી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં સારી પ્રથાઓની ખાતરી કરવી; વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના વિકાસ, તાલીમ અને અમલીકરણ દ્વારા;
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચેના વાજબી સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવા માટે; વધુ પારદર્શિતા ગ્રાહકોને ઉત્પાદનની વધુ સારી સમજણ અને જાણકાર નિર્ણયો લેવામાં સક્ષમ બનાવે છે;
- એડવાન્સની વસૂલાતને લગતી બાબતોમાં કાનૂની ધોરણો અને આંતરિક સંગ્રહોની આચારસંહિતાનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું;
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટેની પદ્ધતિઓને મજબૂત કરવી; ગ્રાહકો પાસેથી સતત પ્રતિસાદ/ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવાની પદ્ધતિ દ્વારા કંપની પ્રત્યેનો વિશ્વાસ વિકસાવવો

સંચાલન માર્ગદર્શિકા

લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- કંપની અથવા તૃતીય પક્ષો સાથે તમામ સંદેશાવ્યવહાર માટે KCPL સત્તાવાર ભાષા અંગ્રેજી હશે;
- ઋણકર્તાને તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષા / લેનારા દ્વારા સમજી અને પુષ્ટિ મુજબની ભાષામાં હશે;
- કે.સી.પી.એલ ના 'દજોની ચેકલિસ્ટ સાથે અરજી ફોર્મ'માં તમામ માહિતી અને દસ્તાવેજો શામેલ હશે જે ઋણકર્તા દ્વારા સબમિટ કરવા જરૂરી છે. અન્ય ધિરાણ સંસ્થાઓ દ્વારા આપવામાં આવતા સમાન નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરવા અને ઉપરોક્ત સરખામણીના આધારે જાણકાર નિર્ણય લેવા માટે ઋણકર્તાને સુવિધા આપવા માટે કે.સી.પી.એલ દ્વારા જરૂરી માહિતી આપવામાં આવશે.

કાલેડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

"મોડ્યુલ નંબર A6-02" | છઠ્ઠો માળ | બ્લોક એ, તબક્કો II | IITM રિસર્ચ પાર્ક | કાનગામ ગામ | તારામણી | ચેન્નાઈ 600 113 | ભારત

ઈ-મેઇલ: info@www.kaleidofincapital.com | વેબ: kaleidofin.com

CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (V3.0)

- કે.સી.પી.એલની 'દસ્તાવેજોની ચેકલિસ્ટ સાથે અરજી ફોર્મ' પણ અરજી ફોર્મ સાથે ઋણકર્તા દ્વારા સબમિટ કરવા જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ સૂચવી શકે છે.
- કે.સી.પી.એલ એ ઋણકર્તા દ્વારા સબમિટ કરાયેલ લોન અરજી ફોર્મની રસીદને સ્વીકારવા માટે એક પ્રક્રિયાની સ્થાપના કરી છે. તમામ જરૂરી માહિતી અને દસ્તાવેજો પ્રાપ્ત કર્યા પછી, કે.સી.પી.એલ 15 દિવસની અંદર લેનારાને તેના નિર્ણયની જાણ કરે છે. એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં કે.સી.પી.એલ ના નિયંત્રણની બહારના પરિબલોને કારણે વિલંબ થાય છે, જેમ કે વધારાના દસ્તાવેજોની જરૂરિયાત અથવા લેનારા દ્વારા તેમની રજૂઆતમાં વિલંબ, કંપની વાજબી સમયમર્યાદામાં નિર્ણય લેશે.

લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો / શરતો

- કે.સી.પી.એલ ઋણકર્તાને અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર (વાર્ષિક ટકાવારી દર અથવા એ.પી.આર ફોર્મમાં) સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોન / મર્યાદાની રકમ અને તેની અરજીની પદ્ધતિ દ્વારા લેખિતમાં અભિવ્યક્ત કરશે અને કે.સી.પી.એલના રેકૉર્ડ પર લેનારા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ રાખશે.
- વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ શુલ્ક (વધારાના વ્યાજ દરો) સંબંધિત કોઈપણ કલમ લોન કરારમાં બોલ્ડમાં નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવશે.
- લોનની મંજૂરી / વિતરણ સમયે કે.સી.પી.એલ ઋણકર્તાને લોન કરારની નકલ રજૂ કરશે.
- કે.સી.પી.એલ ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરેલી ભાષામાં મંજૂરી પત્ર, કરાર વગેરેના તમામ નિયમો અને શરતોને વિગતવાર જણાવવાની અને સમજાવવાની ખાતરી કરે છે.

કાલેડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

"મોડ્યુલ નંબર A6-02" | છઠ્ઠો માળ | બ્લોક એ, તબક્કો II | IITM રિસર્ચ પાર્ક | કાનગામ ગામ | તારામણી | ચેન્નાઈ 600 113 | ભારત

ઈ-મેઈલ: info@www.kaleidofincapital.com | વેબ: kaleidofin.com

CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (V3.0)

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનની વહેંચણી

- કે.સી.પી.એલ તેના ઋણકર્તાને તેની પ્રકાશિત વેબસાઇટ દ્વારા મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અથવા ગ્રાહકને વિશિષ્ટ હોય તો યોગ્ય તરીકે નોટિસ આપશે. કે.સી.પી.એલ એ ખાતરી પણ કરશે કે વ્યાજ દરો, ફી અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે પ્રભાવિત થાય છે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને યાદ / વેગ આપવાનો નિર્ણય સંબંધિત લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- કે.સી.પી.એલ.કોઈપણ સુરક્ષિત લોન ઉત્પાદનો પ્રદાન કરતું નથી, સુરક્ષિત લોન અથવા કોલેટરલ આવશ્યકતાઓ અથવા મિલકત દસ્તાવેજોની મુક્તિ સંબંધિત જોગવાઈઓ કંપનીને લાગુ પડતી નથી.

લોન કરારમાં દંડ શુલ્ક:

- લોન કરારની સામગ્રીના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે કે.સી.પી.એલ દ્વારા વસૂલવામાં આવતી કોઈપણ દંડને દંડ શુલ્ક તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે અને દંડ વ્યાજતરીકે નહીં. આ શુલ્ક વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવશે નહીં અને આ શુલ્ક પર વધારાનું વ્યાજ લાગુ પડશે નહીં. જો કે, આ લોન એકાઉન્ટ પર લાગુ પ્રમાણભૂત વ્યાજ સંયોજન પ્રક્રિયાઓને અસર કરતું નથી.
- કે.સી.પી.એલ વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાના ઘટકો રજૂ કરશે નહીં અને લાગુ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓનું સંપૂર્ણ પાલન સુનિશ્ચિત કરશે, બંને અક્ષર અને ભાવનાથી.
- દંડના શુલ્ક (અથવા સમાન શુલ્ક, નામકરણને ધ્યાનમાં લીધા વિના) ની વસૂલાત પર બોર્ડ-મંજૂર નીતિ કે.સી.પી.એલ દ્વારા ઘડવામાં આવશે.
- લાદવામાં આવેલા દંડ શુલ્ક, આપેલ લોન અથવા ઉત્પાદન કેટેગરીમાં બિન-પાલનની હદ સુધી પ્રમાણસર અને બિન-ભેદભાવયુક્ત હશે.
- બિન-વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને આપવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં, લાગુ દંડ શુલ્ક બિન-વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને બિન-પાલનના સમાન ઉદાહરણો માટે વસૂલવામાં આવતા ચાર્જથી વધુ નહીં હોય.

કાલેડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

"મોડ્યુલ નંબર A6-02" | છઠ્ઠો માળ | બ્લોક એ, તબક્કો II | IITM રિસર્ચ પાર્ક | કાનગામ ગામ | તારામણી | ચેન્નાઈ 600 113 | ભારત

ઈ-મેઇલ: info@www.kaleidofincapital.com | વેબ: kaleidofin.com

CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (V3.0)

- કે.સી.પી.એલ લોન કરાર અને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) અથવા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી) માં ઇંડ શુલ્કની માત્રા અને તર્ક સ્પષ્ટપણે જાહેર કરશે. આ માહિતી વ્યાજના દર અને સેવા શુલ્ક વિભાગ હેઠળ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.
- મુખ્ય લોનની શરતોનું પાલન ન કરવાના કે.સી.પી.એલ ને સૂચિત કરતી વખતે, કે.સી.પી.એલ લાગુ ઇંડ શુલ્કની સ્પષ્ટપણે જાણ કરશે. વધુમાં, ઇંડ વસૂલવાના દરેક દાખલા, કારણ સાથે, લેનારાને પારદર્શક રીતે પહોંચાડવામાં આવશે.

જનરલ

- કે.સી.પી.એલ સંબંધિત લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય તેના ઋણકર્તાની બાબતોમાં દખલ કરવાથી દૂર રહેશે (જ્યાં સુધી નવી માહિતી, અગાઉ ઋણકર્તા દ્વારા જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, જે કેસીપીએલના ધ્યાનમાં આવી શકે છે).
- ઋણકર્તાની વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં ઋણકર્તાની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે, કે.સી.પી.એલનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, સામાન્ય રીતે આવા ઋણકર્તાને પહોંચાડવામાં આવે છે. આવા સ્થાનાંતરણ તમામ લાગુ કાયદાઓ અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ હશે.
- તેના ઋણકર્તાના બાકી લેણાંની વસૂલાતની બાબતમાં, કે.સી.પી.એલ. અયોગ્ય સત્તામણીનો આશરો લેતો નથી. **જેમ કે, તે ઉધાર લેનારાઓને સતત વિષમ કલાકે હેરાન કરતું નથી, લોન / લેણાંની વસૂલાત માટે બળપૂર્વક વ્યવહાર વગેરે. સ્ટાફને યોગ્ય રીતે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.**
- હાલમાં, કંપની પાસે ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન નથી, જો કંપની ભવિષ્યમાં આવા ઉત્પાદન રજૂ કરે છે, તો નીતિ તરીકે કંપની તેના વ્યક્તિગત ઋણકર્તાને મંજૂર ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ / પૂર્વ ચુકવણી ઇંડ વસૂલશે નહીં.

કાલેડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

"મોડ્યુલ નંબર A6-02" | છઠ્ઠો માળ | બ્લોક એ, તબક્કો II | IITM રિસર્ચ પાર્ક | કાનગામ ગામ | તારામણી | ચેન્નાઈ 600 113 | ભારત

ઈ-મેઇલ: info@www.kaleidofincapital.com | વેબ: kaleidofin.com

CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (V3.0)

- સૂચના નંબરના અનુસંધાનમાં. ડી.એન.બી.એસ.204/ સી.જી.એમ.(એ.એસ.આર) -2009 તારીખ 2 જાન્યુઆરી 2009 ના રોજ એન.બી.એફ.સી.દ્વારા લેવામાં આવતા અતિશય વ્યાજના નિયમનના સંદર્ભમાં, કે.સી.પી.એલ.એ લોન અને એડવાન્સિસ માટે લેવામાં આવતા વ્યાજનો દર નક્કી કરવા માટે ભંડોળ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર નીતિ અપનાવી છે. વ્યાજ દર નીતિમાં વ્યાજના દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેના અભિગમને પણ આવરી લેવામાં આવે છે અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ કેટેગરીમાં વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક અને તે જ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત થાય છે, www.kaleidofincapital.com
- કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે આ સંબંધમાં ઉદ્ભવતા વિવાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નક્કી કરી છે. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા પણ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ તેના દ્વારા સૂચવ્યા મુજબ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.

અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ તરફ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ પણ સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ રજૂ કરશે. આવી પદ્ધતિ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના પદાધિકારીઓના નિર્ણયોમાંથી ઉદ્ભવતા અનિવાર્યપણે અઘલા ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો ઉકેલ કરવામાં આવે.

ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

- કંપનીનું સંચાલન, બોર્ડ સાથે મળીને, કંપનીની અંદર ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ માટે યોગ્ય કાર્યવાહી અને પદ્ધતિઓ રજૂ કરશે. ફરિયાદ નિવારણ તંત્રએ અન્ય બાબતોને આવરી લેવી જોઈએ:
 - ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક;
 - જેનો અર્થ એ છે કે ગ્રાહકો કંપનીમાં કંપની અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે (ઈ-મેલ, ટેલિફોન, પોસ્ટ અને સમર્પિત ગ્રાહક સંભાળ સેવાઓ દ્વારા);

કાલેડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

"મોડ્યુલ નંબર A6-02" | છઠ્ઠો માળ | બ્લોક એ, તબક્કો II | IITM રિસર્ચ પાર્ક | કાનગામ ગામ | તારામણી | ચેન્નાઈ 600 113 | ભારત

ઈ-મેઇલ: info@www.kaleidofincapital.com | વેબ: kaleidofin.com

CIN:U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (V3.0)

- ગ્રાહકોને પુષ્ટિ આપવા અથવા કોઈપણ ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા માટેની પ્રક્રિયા;
 - ફરિયાદોના નિરાકરણ માટેની સમયરેખા;
 - જો ચોક્કસ સમયમર્યાદામાં ઉકેલવામાં ન આવે તો, વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ સ્તરો પર ફરિયાદો વધારવાની પ્રક્રિયા.
2. કંપની સામે ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લોકો દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય તેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર અને કંપનીની શાખા કચેરીઓ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે જ્યાં વ્યવસાય વ્યવહાર કરવામાં આવે છે.
3. જો ફરિયાદ/વિવાદને એક મહિનાના સમયગાળામાં દૂર કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક નીચે આપેલ સંપર્ક વિગતો મુજબ આર.બી.આઈ, ચેન્નાઈની ડી.એન.બી.એસની પ્રાદેશિક કચેરીના અધિકારી-ઇન-ચાર્જને અપીલ કરી શકે છે:
- રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઓફિસર ઇન-ચાર્જ,
બેંકિંગ દેપાર્ટમેન્ટ વિભાગ,
ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ફોર્ટ ગ્લેશિસ,
રાજાજી સલાઈ ચેન્નાઈ - 600 001
- ફોન: 044 25399222 ઈ-મેઇલ આઈડી: dnbschennai@rbi.org.in
4. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ, સમયાંતરે, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિઓની કામગીરી સાથે કંપનીના પાલનની સમીક્ષા કરશે.

ફરજિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતાઓ

કે.સી.પી.એલ.પાસે અમારી બધી શાખાઓ / સ્થળોએ નીચે મુજબ છે જ્યાં વ્યવસાય વ્યવહાર કરવામાં આવે છે:

- વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ;
- ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર દર્શાવવામાં આવેલ હોય છે. ફરિયાદ નિવારણ એકમની પ્રક્રિયા ગ્રાહકોના સંતોષ માટે તમામ ફરિયાદો બંધ કરવાની ખાતરી કરશે.

કાલેડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

"મોડ્યુલ નંબર A6-02" | છઠ્ઠો માળ | બ્લોક એ, તબક્કો II | IITM રિસર્ચ પાર્ક | કાનગામ ગામ | તારામણી | ચેન્નાઈ 600 113 | ભારત

ઈ-મેઇલ: info@www.kaleidofincapital.com | વેબ: kaleidofin.com

CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (V3.0)

તેઓ ખાતરી કરશે કે જો તેના/તેણીના સ્તરે ઉકેલવું શક્ય ન હોય તો ફરિયાદ યોગ્ય સ્તરે વધારવામાં આવે. જ્યારે અંતિમ લક્ષ્ય એ છે કે આપણે એવી પરિસ્થિતિ તરીકે પહોંચી શકીએ જ્યાં અમારા ગ્રાહકને અસરકારક નિવારણ મેળવવા માટે વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને ફરિયાદ કરવાની જરૂર નથી, અમે આ ફરિયાદોને નિયંત્રિત કરવા, ફરિયાદના તેમજ ફરિયાદની ઉપરની સ્તરે વધારાની પ્રક્રિયાના કારણોને સમજવાના દૃષ્ટિકોણથી તેની સમીક્ષા કરવા અને તેના પુનરાવૃત્તિને રોકવા માટે એક મજબૂત પદ્ધતિ મૂકી છે.



કાલેડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

"મોડ્યુલ નંબર A6-02" | છઠ્ઠો માળ | બ્લોક એ, તબક્કો II | ITM રિસર્ચ પાર્ક | કાનગામ ગામ | તારામણી | ચેન્નાઈ 600 113 | ભારત

ઈ-મેઇલ: info@www.kaleidofincapital.com | વેબ: kaleidofin.com

CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG

મોડીફિકેશન ટ્રેકર

આવૃત્તિ	તારીખ	દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી	દ્વારા મંજૂર	ટિપ્પણી
1.0	11- ઓગસ્ટ -2022	-	બોર્ડ	સર્જન
2.0	13- સપ્ટેમ્બર-2024	-	બોર્ડ	અપડેટ
3.0	23- મે -2025	સિંધુજા એ એમ	બોર્ડ	અપડેટ

**કાલેડોફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ**

"મોડ્યુલ નંબર A6-02" | છઠ્ઠો માળ | બ્લોક એ, તબક્કો II | ITM રિસર્ચ પાર્ક | કાનગામ ગામ | તારામણી | ચેન્નાઈ 600 113 | ભારત

ઈ-મેઈલ: info@www.kaleidofincapital.com | વેબ: kaleidofin.com

CIN: U65999TN2021PTC142215, GSTIN: 33AAICK6867C1ZG