ફેયર પ્રેક્ટિસ કોડ

સંપૂર્ણ સંસ્થામાં લાગુ

Axio, CapFloat Financial Services Private Limitedનું બ્રાન્ડ નામ છે, જે RBI સાથે નોંધાયેલ NBFC છે.

પરિચય:

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નૉન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડાયરેક્શન્સ, 2025, જે સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવે છે ("**ડાયરેક્શન્સ**"), અનુસાર, ડિરેક્ટર્સ બોર્ડે CapFloat Financial Services Private Limited (જેને આગળ "**axio**" / "**કંપની**" તરીકે ઓળખવામાં આવે છે)ના વ્યવસાયના સંચાલન માટે ફેયર પ્રેક્ટિસ કોડ અપનાવ્યો છે. અહીં અપનાવવામાં આવેલ ફેયર પ્રેક્ટિસ કોડ ("**કોડ**") આ ડાયરેક્શન્સને અનુરૂપ છે.

કંપનીનો વ્યવસાય લાગુ કાયદાઓ અને નિયમનકારી જરૂરિયાતો અનુસાર ચલાવવામાં આવશે, જેમાં કાર્યક્ષમતા, ગ્રાહક-કેન્દ્રિત અભિગમ અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સના સિદ્ધાંતો પર યોગ્ય ધ્યાન આપવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, કંપની પોતાના કામકાજમાં આ ફેયર પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન કરશે.

ઉદ્દેશ્યો:

- **ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ફેયર પ્રેક્ટિસ સુનિશ્ચિત કરવી;**
- **ગ્રાહકોને સંપૂર્ણ માહિતીના આધારે અમારા નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓનો લાભ લેવા સક્ષમ બનાવવું; અને**
- **ગ્રાહકોનો સંતોષ સુનિશ્ચિત કરવો.**

લોન માટે અરજી અને તેની પ્રક્રિયા:

a. સંભવિત ગ્રાહકોને આપવામાં આવતા લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી સ્પષ્ટ રીતે આપવામાં આવશે, જેથી કોઈપણ પ્રકારની અસ્પષ્ટતા ન રહે. આથી ગ્રાહકો અન્ય NBFCs દ્વારા આપવામાં આવતી નિયમો અને શરતોની યોગ્ય સરખામણી કરી શકશે અને પોતાની ઇચ્છા મુજબ સ્વતંત્ર તથા સંપૂર્ણ માહિતીના આધારે નિર્ણય લઈ શકશે. લોન અરજી ફોર્મમાં નાણાકીય સુવિધા મેળવવા માટે રજૂ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની માહિતી પણ સ્પષ્ટ રીતે આપવામાં આવશે.
b. કંપનીએ તમામ લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત થયાની પુષ્ટિ કરવાની વ્યવસ્થા કરી છે.

લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો તથા શરતો:

a. લોન અરજીઓ પર કંપની દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલા મૂલ્યાંકનના માપદંડો અનુસાર વિચારણા અને મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે અને તેના આધારે નાણાકીય સુવિધા આપવામાં આવશે. ગ્રાહકને સેન્કશન લેટર દ્વારા લેખિતમાં સત્તાવાર જાણ કરવામાં આવશે, જેમાં મંજૂર લોનની રકમ તેમજ લાગુ પડતા નિયમો અને શરતોની વિગતો આપવામાં આવશે. તેમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તે કઈ રીતે લાગુ થશે તેની માહિતી પણ સામેલ હશે. આ ઉપરાંત, મોડા ચુકવણી પર લાગતા પેનલ ચાર્જ, NACH ડિસઓનર ચાર્જ, કોસ્ટ પ્રોસેસિંગ ફી અને પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જની માહિતી સેન્કશન લેટર અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં સ્પષ્ટ રીતે આપવામાં આવશે. કંપની આ તમામ નિયમો અને શરતો માટે ગ્રાહકની સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ રાખશે.
b. કંપની લોનની રકમ જારી કરતી વખતે ગ્રાહકને લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ તેમજ લોન એગ્રીમેન્ટમાં જણાવેલા સંબંધિત દસ્તાવેજોની નકલો પણ ઉપલબ્ધ કરાવશે.

ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા NBFCs દ્વારા મેળવવામાં આવેલી લોન:

a. કંપની પોતાની વેબસાઇટ જાહેર રીતે ઉપલબ્ધ રાખશે અને તેને નિયમિત રીતે અપડેટ કરશે. વેબસાઇટ પર નીચેની માહિતી એક મુખ્ય અને સ્પષ્ટ જગ્યાએ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે:
i. કંપનીના તમામ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્રોડક્ટ્સ અને DLAsની વિગતો.
ii. LSPs અને તેમના DLAsની વિગતો, તેમજ તેઓને સોંપવામાં આવેલી પ્રવૃત્તિઓની વિગતો.
iii. ગ્રાહક સેવા અને આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની વિગતો.
iv. રિઝર્વ બેંકની Complaint Management System (CMS) અને Sachet Portalની લિંક.
v.ડાયરેક્શન્સ મુજબ જરૂરી પ્રાઇવસી પૉલિસી અને અન્ય વિગતો પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

લોનનું વિતરણ અને નિયમો તથા શરતોમાં ફેરફાર:

a) કંપની પોતાના તમામ ઉધારકર્તાઓને નિયમો અને શરતોમાં કરવામાં આવેલા કોઈપણ ફેરફારની જાણ કરશે, જેમાં લોન જારી કરવાનો શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દર અને ચાર્જમાં કરવામાં આવેલા ફેરફારો માત્ર ભવિષ્યમાં જ લાગુ થાય, સિવાય કે નિયમનકારી સત્તાધિકારી દ્વારા તેનાથી વિપરીત કોઈ સૂચના આપવામાં આવી હોય. આ અંગેની યોગ્ય જોગવાઈ લોન એગ્રીમેન્ટમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
b) લોન એગ્રીમેન્ટ હેઠળ ચુકવણી પાછી ખેંચવાનો અથવા ચુકવણી/જવાબદારી સમય પહેલાં પૂર્ણ કરવાની માંગ કરવાનો કોઈપણ નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટ અનુસાર લેવામાં આવશે.
c) કંપની લોનની સંપૂર્ણ બાકી રકમ ચૂકવાઈ જાય અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત થઈ જાય ત્યારે તમામ સિક્યોરિટીઝ પરત કરશે, પરંતુ જો ઉધારકર્તા સામેના કોઈ અન્ય દાવા માટે કંપની પાસે કોઈ માન્ય અધિકાર અથવા લિયન (Lien)નો અધિકાર હોય તો તે લાગુ પડશે. જો કંપની આવા સેટ-ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવા માંગતી હોય, તો ઉધારકર્તાને તેની જાણ કરવામાં આવશે. આ જાણમાં બાકી રહેલા દાવાની સંપૂર્ણ વિગતો અને તે શરતોનો પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે, જેના હેઠળ સંબંધિત દાવાની સંપૂર્ણ પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપનીને સિક્યોરિટીઝ પોતાની પાસે રાખવાનો અધિકાર રહેશે.

સામાન્ય:

a) કંપની ગ્રાહકના મામલામાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળશે, સિવાય કે લોન એગ્રીમેન્ટમાં આપવામાં આવેલા નિયમો અને શરતો મુજબ આવું કરવું જરૂરી હોય. જોકે, જો કંપનીના ધ્યાનમાં એવી કોઈ નવી માહિતી આવે જે ગ્રાહકે અગાઉ શેર કરી ન હોય, તો કંપની જરૂરી કાર્યવાહી કરી શકે છે.
b) કંપની લોન અરજીઓમાં લિંગ, જાતિ, કાસ્ટ, પંથ, સમુદાય અથવા ધર્મના આધારે કોઈ ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપની દિવ્યાંગ અરજદારોને લોન સહિત કોઈપણ પ્રોડક્ટ અથવા સુવિધા આપતી વખતે તેમની દિવ્યાંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. તેમાં શારીરિક અથવા દૃષ્ટિથી અક્ષમ અરજદારોનો પણ સમાવેશ થાય છે.
c) જો ઉધારકર્તા પોતાના લોન એકાઉન્ટને ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતી કરે છે, તો કંપની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર પોતાની સંમતિ અથવા અસંમતિ/વાંધો, જો કોઈ હોય તો, ઉધારકર્તાને જાણ કરશે. આવું ટ્રાન્સફર લાગુ કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ કરવામાં આવશે.
d) બાકી રકમની વસૂલાત અંગેની કાર્યવાહી નિયમનકારી સત્તાધિકારી દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલા માર્ગદર્શિકા અનુસાર કરવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહકને અનાવશ્યક રીતે હેરાન કરવાની કોઈપણ રીત અપનાવશે નહીં, જેમ કે ઉધારકર્તાઓને અસામાન્ય સમયે વારંવાર સંપર્ક કરીને પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે શારીરિક બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી હોય.
e) કંપની વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓ દ્વારા બિન-વ્યાવસાયિક હેતુઓ માટે લેવામાં આવેલા ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ફી વસૂલશે નહીં, જેથી ગ્રાહકોના હિતોના રક્ષણ માટે બેંકો અને NBFCsની નીતિઓમાં એકરૂપતા જળવાઈ રહે.

f) કંપની પોતાની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દર અને જોખમના આધારે દર નક્કી કરવાની પ્રક્રિયા અંગેની માહિતી ઉપલબ્ધ કરાવશે.
g) ઉધારકર્તા સાથેના તમામ સંવાદ સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધારકર્તા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં કરવામાં આવશે. કંપની સૅન્ક્શન લેટર અથવા અન્ય માધ્યમ દ્વારા ઉધારકર્તાને તેની સમજની સ્થાનિક ભાષામાં લેખિત રીતે મંજૂર લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તે કેવી રીતે લાગુ કરવામાં આવશે તેની માહિતી આપશે. કંપની આ નિયમો અને શરતો માટે ઉધારકર્તાની સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ પણ રાખશે.
h) કંપની લોન એગ્રીમેન્ટમાં મોડી ચુકવણી પર લાગતા પેનલ ચાર્જને બોલ્ડમાં સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવશે.
i) કંપની તમામ ઉધારકર્તાઓને KFS (Key Facts Statement) ઉપલબ્ધ કરાવશે, જેથી તેઓ લોન એગ્રીમેન્ટ કરતા પહેલાં સંપૂર્ણ માહિતીના આધારે નિર્ણય લઈ શકે. KFS ડાયરેક્શન્સમાં આપવામાં આવેલા પ્રમાણિત ફોર્મેટ અનુસાર રહેશે.
j) KFS એવી ભાષામાં લખવામાં આવશે જે સંબંધિત ઉધારકર્તા સમજી શકે. KFS માં આપવામાં આવેલી તમામ માહિતી ઉધારકર્તાને સમજાવવામાં આવશે અને તેણે તે સમજી લીધી છે તેની પુષ્ટિ લેવામાં આવશે.
k) KFSમાં એક વિશિષ્ટ પ્રપોઝલ નંબર હશે. 7 દિવસ અથવા તેનાથી વધુ સમયગાળાની લોન માટે KFSની માન્યતા અવધિ ઓછામાં ઓછા 3 કાર્યકારી દિવસની રહેશે અને 7 દિવસથી ઓછી અવધિની લોન માટે 1 કાર્યકારી દિવસની રહેશે.
l) KFSમાં **Annual Percentage Rate (APR)**ની ગણતરી અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટેની લોનના અમોર્ટાઇઝેશન શેડ્યૂલની માહિતી પણ સામેલ હશે. APRમાં કંપની દ્વારા લેવામાં આવતા તમામ ચાર્જનો સમાવેશ થશે.
m) કંપની દ્વારા થર્ડ-પાર્ટી સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ વતી ઉધારકર્તા પાસેથી વાસ્તવિક ધોરણે વસૂલવામાં આવતા ચાર્જ, જેમ કે ઇન્શ્યોરન્સ ચાર્જ, કાનૂની ફી વગેરેનો પણ APRમાં સમાવેશ થશે અને તેની માહિતી અલગથી આપવામાં આવશે.
n) જ્યાં કંપની આવા ચાર્જની વસૂલાતમાં સામેલ હોય, ત્યાં દરેક ચુકવણી માટેની રસીદ અને સંબંધિત દસ્તાવેજો યોગ્ય સમયગાળામાં ઉધારકર્તાને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
o) KFSમાં જે ફી, ચાર્જ વગેરેનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો નથી, તે લોનના સમયગાળા દરમિયાન કોઈપણ સમયે ઉધારકર્તાની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવશે નહીં.
p) KFSને લોન એગ્રીમેન્ટના એક ભાગ તરીકે સમરી બોક્સના રૂપમાં પણ સામેલ કરવામાં આવશે.
q) જ્યારે લોનની મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ ઉધારકર્તાને રિમાઇન્ડર મોકલવામાં આવશે, ત્યારે તેમાં પેનલ ચાર્જની માહિતી આપવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, જ્યારે પણ કોઈ પેનલ ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે, ત્યારે તેના કારણની માહિતી પણ ઉધારકર્તાને આપવામાં આવશે.
r) કંપની નિયમો અને શરતોમાં કરવામાં આવેલા કોઈપણ ફેરફાર, જેમાં લોન વિતરણ કરવાનો શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, તેની જાણ ઉધારકર્તાને તેની સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તે સમજી શકે તેવી ભાષામાં કરશે.
s) કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દર અને ચાર્જમાં કરવામાં આવેલા ફેરફારો માત્ર ભવિષ્યમાં જ લાગુ થાય.
t) જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં, કંપની Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021નું પાલન કરશે.
u) કંપની ઉધારકર્તાની જાણકારી અથવા સંમતિ વિના મંજૂર કરેલી લોનની રકમ પર EMI ચાર્જ વસૂલશે નહીં.

v) લોનની દરેક આંશિક રકમ જારી કરવામાં આવે ત્યારે, **Key Facts Statement (KFS)**માં અગાઉથી આપવામાં આવેલા અમોર્ટાઇઝેશન શેડ્યૂલમાં કરવામાં આવેલા કોઈપણ ફેરફારની જાણ ઉધારકર્તાને તરત જ કરવામાં આવશે.

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નૉન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – વિવિધ) સુપરવાઇઝરી ડાયરેક્શન્સ, 2026, તારીખ 31 જુલાઈ 2026ના અધ્યાય III – ફેયર પ્રેક્ટિસ કોડ – વ્યાજ વસૂલવા અંગેના અનુસાર

ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ મિકેનિઝમ:

કંપનીએ ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ પૉલિસીને મંજૂરી આપી છે અને તેને કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી છે, જેને સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવે છે. ફરિયાદોના સંચાલન સંબંધિત ઇન્ટરનલ પ્રોસિજર અને ફરિયાદકર્તા માટે ઉપલબ્ધ ફરિયાદ કરવાની રીતોને ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ પૉલિસીમાં યોગ્ય રીતે અપડેટ કરવામાં આવે છે.

કંપનીએ ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા અને તેનો ઉકેલ લાવવા માટે પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને લેવલ 4 એસ્કલેશન તરીકે નિયુક્ત કર્યો છે.

ગ્રાહકો પાસેથી મળતી ફરિયાદો માટે. નોડલ ઓફિસરના સંપર્કની વિગતો નીચે મુજબ છે:

શ્રી બી. એસ. યશસ્વી, પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર / ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર
CAPFLOAT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED
ગોકલદાસ પ્લેટિનમ, ન્યૂ નંબર 3 (ઓલ્ડ નંબર 211), અપર પેલેસ ઓર્ચર્ડ્સ, બેલ્લારી રોડ, સદાશિવનગર,
બેંગલુરુ, કર્ણાટક - 560080
મેલ આઈડી: pno@axio.co.in
ફોન: 080-68075001

કંપનીની સેવાઓ/પ્રોડક્ટ્સ સંબંધિત કોઈપણ ફરિયાદ અથવા સમસ્યા ધરાવતા ગ્રાહકો તેના તાત્કાલિક ઉકેલ માટે નોડલ ઓફિસરને લેખિતમાં જાણ કરી શકે છે. નોડલ ઓફિસર પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો અને તેમના નિવારણની મુખ્ય માહિતી દરેક આગામી બોર્ડ મીટિંગમાં સમીક્ષા અને અનુપાલન માટે નિર્દેશક મંડળ સમક્ષ રજૂ કરશે.

જો ગ્રાહકો કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેઓ આગળ નીચેના અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે:
પ્રભારી અધિકારી, પ્રાદેશિક કાર્યાલય,
કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન સેલ,
ભારતીય રિઝર્વ બેંક,
10/3/8, નૃપતુંગા રોડ,
બેંગલુરુ, કર્ણાટક - 560001
ટેલિફોન: 080-22180397
ઈમેલ: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in
ટેલિફોન નંબર: 080-2218 0501

અથવા

ઓમ્બડ્સમેન-NBFC, પ્રભારી અધિકારી,
ભારતીય રિઝર્વ બેંક
ફોર્ટ ગ્લેસિસ, ચેન્નાઇ
600 001
ટેલિફોન નંબર: 044-25395964
ઈમેલ: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

લોન અકાઉન્ટમાં પેનલ ચાર્જ:

કંપની ઉધારકર્તા દ્વારા નિયમોનું પાલન ન કરવા પર લગાવવામાં આવતા દંડને 'પેનલ ચાર્જ' તરીકે ગણશે, 'પેનલ ઇન્ટરેસ્ટ' તરીકે નહીં. આ પેનલ ચાર્જ પર કોઈ વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં અને લોન અકાઉન્ટમાં નિયમિત વ્યાજની કમ્પાઉન્ડિંગ પ્રક્રિયા પર તેની કોઈ અસર નહીં થાય.

કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક ઉમેરશે નહીં અને આ માર્ગદર્શિકાઓનું સંપૂર્ણપણે પાલન સુનિશ્ચિત કરશે. કંપનીએ પેનલ ચાર્જ અંગે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર પૉલિસી બનાવી છે.

કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે પેનલ ચાર્જ યોગ્ય અને વાજબી હોય તથા લોન એગ્રીમેન્ટની શરતોનું પાલન ન કરવાની સ્થિતિના પ્રમાણમાં હોય. કોઈ ચોક્કસ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ગ્રાહકો સાથે કોઈ ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં.

વ્યવસાય સાથે સંકળાયેલા ન હોય તેવા વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓ પર લગાવવામાં આવતા પેનલ ચાર્જ એ રીતે નક્કી કરવામાં આવશે કે સમાન પ્રકારના નિયમોનું પાલન ન કરનાર બિન-વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓ પર લગાવવામાં આવતા ચાર્જ કરતાં તે વધારે ન હોય.

પેનલ ચાર્જ અંગે, કંપની લોન એગ્રીમેન્ટ, KFS અને પોતાની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દર અને સર્વિસ ચાર્જ હેઠળ સંબંધિત તમામ વિગતો સ્પષ્ટ અને પારદર્શક રીતે ઉપલબ્ધ કરાવશે. કંપની લાગુ નિયમો અનુસાર પેનલ ચાર્જ વસૂલવામાં આવે તેની જાણ ઉધારકર્તાને કરશે.

કંપની દ્વારા લેવામાં આવતી વ્યાજ દરોનું નિયમન:

કંપનીએ વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ફી અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય ઇન્ટરનલ સિદ્ધાંતો અને પ્રોસિજર નક્કી કર્યા છે. કંપનીએ વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે એક મોડલ અપનાવ્યું છે, જેમાં ફંડની કિંમત, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે. કંપનીએ લોન અને એડવાન્સ પર લેવામાં આવતા વ્યાજ દર નક્કી કર્યા છે, જે નિયમનકારી ડાયરેક્શન્સ અનુસાર છે. વ્યાજ દર, રિસ્કના આધારે દર નક્કી કરવાની પ્રક્રિયા અને અલગ-અલગ કેટેગરીના ગ્રાહકો પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવાના કારણની માહિતી સૅન્ક્શન લેટરમાં સ્પષ્ટ રીતે આપવામાં આવશે.

વ્યાજ દર અને રિસ્કના આધારે દર નક્કી કરવાની પ્રક્રિયાની માહિતી કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજ દરમાં કોઈ ફેરફાર થશે, ત્યારે વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.

ગ્રાહકને જણાવવામાં આવતો વ્યાજ દર હંમેશા વાર્ષિક વ્યાજ દર તરીકે હશે, જેથી ગ્રાહકને પોતાના અકાઉન્ટ પર લાગુ પડતા વ્યાજ દરની યોગ્ય માહિતી રહે.

નિર્દેશક મંડળની જવાબદારી:

નિર્દેશક મંડળ કંપનીમાં અસરકારક ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ મિકેનિઝમ સ્થાપિત કરશે, જેથી ફરિયાદો અને વિવાદોનું ઉચ્ચ સ્તરે યોગ્ય નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરી શકાય. નિર્દેશક મંડળ તમામ મેનેજમેન્ટ સ્તરે ફેયર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની સમયાંતરે સમીક્ષાની દેખરેખ રાખશે અને દર છ મહિને સંકલિત અહેવાલ રજૂ કરશે.

ફેયર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને સંચાર:

કોડ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને હિતધારકોની માહિતી માટે તેને વિવિધ સ્થાનિક ભાષાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

શારીરિક/દૃષ્ટિથી અક્ષમ વ્યક્તિઓને લોનની સુવિધા

જ્યાં કંપનીને લાગુ પડે છે, ત્યાં કંપની દિવ્યાંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિથી અક્ષમ અરજદારોને લોન સહિત કોઈપણ પ્રોડક્ટ અથવા સુવિધા આપતી વખતે ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપની આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તેટલી તમામ મદદ કરશે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના કર્મચારીઓને કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો હેઠળ દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓને આપવામાં આવેલા અધિકારો અંગે યોગ્ય તાલીમ આપવામાં આવી હોય.