

**નવી ફિન્સર્વ લિમિટેડ**  
ના  
ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

વર્જન નં.	FPC/6/2026-27
પોલિસી મૂળ અપનાવવાની તારીખ	માર્ચ 14, 2016
પોલિસીના સુધારાની તારીખ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. સપ્ટેમ્બર 16, 2024</li> <li>2. ડિસેમ્બર 30, 2024</li> <li>3. ફેબ્રુઆરી 28, 2025</li> <li>4. ઓગસ્ટ 11, 2025</li> <li>5. મે 27, 2026</li> </ol>
પોલિસીના માલિક	ચીફ એક્ઝેક્યુટીવ ઓફિસર
દ્વારા મંજૂર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
સમીક્ષાની આવર્તકતા	વાર્ષિક

સમીક્ષા/સુધારાની તારીખ	વિગતો	આગળની સમીક્ષાની તારીખ
ડિસેમ્બર 30, 2024	માસ્ટર ડિરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) ડિરેક્શન્સ, 2023 ના પ્રકરણ VII માં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને FY 2023-24 માટે સુપરવાઇઝરી મૂલ્યાંકન માટેની તેની નિરીક્ષણ દરમિયાન કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત અવલોકનોને અનુરૂપ કોડની સમીક્ષા.	ડિસેમ્બર 29, 2025 થી મોડું નહીં
ફેબ્રુઆરી 28, 2025	કોર્પોરેટ લોન પ્રોડક્ટની રજૂઆતના કારણે કોડમાં સુધારા.	ડિસેમ્બર 29, 2025 થી મોડું નહીં
ઓગસ્ટ 11, 2025	ગ્રાહકોને લોન નામંજૂર કરવાના કારણની જાણની જોગવાઈનો સમાવેશ કરવા માટેના સુધારા.	ડિસેમ્બર 29, 2025 થી મોડું નહીં
મે 27, 2026	કોડની સામયિક સમીક્ષા, અને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાયિક આચરણ) નિર્દેશો, 2025 અનુસાર ફેરફારોને સમાવવા માટેના સુધારા, અને FY 2024-25 માટે સુપરવાઇઝરી મૂલ્યાંકન માટેના તેના નિરીક્ષણ દરમિયાન કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત અવલોકનોને સંબોધવા માટે.	મે 26, 2027 સુધીમાં

અનુક્રમણિકા

1. પૃષ્ઠભૂમિ .....	1
2. હેતુ.....	1
3. પ્રતિબદ્ધતાઓ.....	1
4. પ્રયોજ્યતા .....	1
5. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા .....	2
6. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો / નિયમો.....	3
7. શરતો અને નિયમોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ .....	3
8. સામાન્ય જોગવાઈઓ .....	4
9. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી .....	5
10. ફરિયાદ નિવારણ.....	5
11. ભાષા અને ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના સંચારની રીત .....	5
12. વ્યાજ દર પોલિસી અને પીનલ ચાર્જિસ'.....	5
13. શારીરિક રીતે અશક્ત કે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ .....	7
14. કંપનીના ડાયરેક્ટ સેલ્સ એજન્ટ્સ ("DSA") / ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ ("DMA") / રિકવરી એજન્ટની જવાબદારીઓ .....	7
15. કલેક્શન અને રિકવરી.....	8
16. કોડ ઓફ કંડક્ટ.....	8
17. સમીક્ષા અને સુધારા.....	8
18. કોડની અમલવારી.....	8

## 1. પૃષ્ઠભૂમિ

- 1.1. નવી ફિન્સર્વ લિમિટેડ (**કંપની**) એક નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - ઇન્વેસ્ટમેન્ટ અને ક્રેડિટ કંપની ("**NBFC-ICC**") છે, જે હાલમાં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાના ("**RBI**") નિયમનકારી માળખાના મધ્યમ સ્તરમાં આવેલી છે. કંપની હાલમાં વિવિધ ધિરાણ ઉત્પાદનો, જેમાં હાઉસિંગ લોન, પ્રોપર્ટી સામે લોન અને પર્સનલ લોન (સામૂહિક રીતે "**લોન**") વ્યક્તિઓને ("**ગ્રાહક(ઓ)**" / "**ઉધાર લેનાર(ઓ)**") ઓફર કરે છે.
- 1.2. કંપનીએ RBI (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - જવાબદાર વ્યવસાયિક આયરણ) નિર્દેશો, 2025 ("**જવાબદાર વ્યવસાયિક આયરણ નિર્દેશો**") હેઠળ જરૂરીયાત મુજબ આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ ("**કોડ**" અથવા "**FPC**") ઘડી અને અપનાવી છે. આ કોડ કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી તમામ લોન પર લાગુ પડે છે. કોડ કંપનીની લોન લેનારાઓ સાથેના તેના વ્યવસાયમાં જવાબદાર વ્યવસાયિક આયરણ અને પારદર્શિતા પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતા પ્રતિબિંબિત કરવા માટે ઘડવામાં આવી છે.

## 2. હેતુ

- 2.1. કોડ ગ્રાહકો પ્રત્યે કંપનીની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓને સુનિશ્ચિત કરવાના ઉદ્દેશ્ય સાથે ઘડવામાં આવ્યો છે:
  - (a) મૂળભૂત માપદંડો સ્થાપિત કરીને, ધિરાણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરવામાં નૈતિક, જવાબદાર અને ન્યાયી પ્રક્રિયાઓને પ્રોત્સાહિત કરવા;
  - (b) ઉધાર લેનાર અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને આદરપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવા;
  - (c) લાગુ પડતા કાયદાઓ અને નિયમનો હેઠળની જરૂરિયાતો અને ધોરણો, અને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી લોન માટેના કોડને પૂર્ણ કરવા માટે; અને
  - (d) ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટેના તંત્રને સુદૃઢ બનાવવા.

## 3. પ્રતિબદ્ધતાઓ

- 3.1. કંપની નાણાકીય સેવા ક્ષેત્રમાં પ્રવર્તમાન ધોરણોને પૂર્ણ કરવા માટે, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોના આધારે, તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વાજબી રીતે કાર્ય કરીને કોડનું પાલન કરશે.
- 3.2. કંપની લોન લેનારાઓને સ્પષ્ટ અને પારદર્શક માહિતી પૂરી પાડશે, જેથી તેઓ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા લોન ઉત્પાદનો, તેમજ તેની શરતો અને નિયમો, જેમાં સેવા શુલ્ક, વ્યાજ દર અને અરજી કરવાની પદ્ધતિનો સમાવેશ થાય છે, તેને સંપૂર્ણપણે સમજી શકે.
- 3.3. કંપની ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય રાખશે અને કોઈપણ માહિતી તૃતીય પક્ષોને જાહેર નહીં કરે, સિવાય કે (a) કોઈપણ કાયદા અથવા સરકારી સત્તાવાળાઓ દ્વારા જરૂરી હોય, જેમાં નિયમનકારો અથવા ક્રેડિટ માહિતી બ્યુરોઝનો સમાવેશ થાય છે; અથવા (b) જ્યાં ગ્રાહકે કંપનીની ગોપનીયતા પોલિસીની શરતો મુજબ આવી વ્યક્તિગત માહિતી શેર કરવા માટે સંમતિ આપી હોય.
- 3.4. કંપની જાતિ, વર્ણ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અને/અથવા અપંગતાના આધારે તેના ગ્રાહકો સામે ભેદભાવ નહીં કરે.

## 4. પ્રયોજ્યતા

કોડ કંપનીના તમામ કર્મચારીઓને અને તેના વ્યવસાયના સંચાલન દરમિયાન કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અન્ય વ્યક્તિઓને લાગુ પડશે.

## 5. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- 5.1. કંપની તેના ઋણધારકોને ડિજિટલ ચેનલો દ્વારા મેળવશે, જેમાં તેની ડિજિટલ લેન્ડિંગ વેબસાઇટ, અથવા ડિજિટલ ભાગીદારો અથવા એજન્ટો અથવા લાગુ પડતા કાયદાઓ હેઠળ પરવાનગી હોય તેવી અન્ય પદ્ધતિઓનો સમાવેશ થાય છે. તમામ લોન અરજીઓ કંપની દ્વારા કંપનીની ડિજિટલ લેન્ડિંગ વેબસાઇટ દ્વારા અથવા ભૌતિક લોન અરજીઓ દ્વારા (હોમ લોન અથવા પ્રોપર્ટી સામે લોનના કિસ્સામાં) અથવા લાગુ પડતા કાયદાઓ અનુસાર આવી અન્ય પદ્ધતિઓ દ્વારા પ્રાપ્ત થશે.
- 5.2. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે લોન લેનારને તેના લોન એગ્રીમેન્ટ અને તેની મુખ્ય શરતો સંબંધિત કરવામાં આવતી તમામ વાતચીત સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હશે. વધુમાં, કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરશે કે ઉધાર લેનાર સાથેના અન્ય તમામ સંચાર ઉધાર લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં હોય.
- 5.3. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોય જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય ધિરાણકર્તા દ્વારા ઓફર કરાયેલી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય, અને ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે રજૂ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો પણ દર્શાવવામાં આવશે..
- 5.4. કંપની તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવા માટે એક સિસ્ટમ ઘડશે. પ્રાધાન્યપૂર્વક, જે સમય મર્યાદામાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.
  - (a) લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ માહિતી અરજી કરતી વખતે કંપનીને સુપરત કરવી પડશે. જો કંપનીને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો કંપનીને ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવાનો અધિકાર રહેશે.
  - (b) કંપની ગ્રાહકને મંજૂરી પત્રમાં (સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનારા સમજી શકે તેવી ભાષામાં) લોનની મંજૂરી તેમજ તેની શરતો અને નિયમો (જેમાં મંજૂર થયેલી લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની ગણતરીની પદ્ધતિ, પ્રોસેસિંગ ફી, લોન અવધિ, ચૂકવવાપાત્ર સમાન માસિક હપ્તા (EMI), અન્ય લાગુ પડતી ફી અને ચાર્જીસ તથા અન્ય સંબંધિત વિગતોનો સમાવેશ થાય છે) અંગે લેખિતમાં માહિતી આપશે અને લોન લેનાર દ્વારા શરતો અને નિયમોની સ્વીકૃતિ પોતાના રેકોર્ડમાં રાખશે. લોન અરજીનો ઇનકાર કરવામાં આવે તેવા કિસ્સામાં, કંપની અરજદારને ઇનકારના કારણો અંગે માહિતી આપશે.
  - (c) કંપની, પોતાના વિવેકાધિકાર મુજબ, સામાન્ય પ્રક્રિયા હેઠળ, લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીઓની સમીક્ષા કરશે, પછી ભલે તે લોન લેનાર તરફથી હોય કે બેંક/નાણાકીય સંસ્થા તરફથી. કંપની વિનંતી મળ્યાની તારીખથી એકવીસ (21) દિવસની અંદર, જે લાગુ પડતું હોય તે મુજબ, સંમતિ અથવા વાંધો જણાવશે. આવું હસ્તાંતરણ કાયદાને સુસંગત પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
  - (d) વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જિસ અથવા અન્ય કોઈપણ ચાર્જિસ સહિતની કોઈપણ શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર કરવાનો નિર્ણય લેતા પૂર્વે, કંપની લોન એગ્રીમેન્ટ મુજબ, લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તેમને સરળતાથી સમજાઈ શકે તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે. ઉપરોક્ત ચાર્જિસમાં થતા કોઈપણ ફેરફારો કંપનીની શાખાઓમાં તેમજ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

## 6. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો / નિયમો

- 6.1. લોન અરજીઓ કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી કેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાને આધીન છે.
- (a) **કંપની લોન એગ્રીમેન્ટમાં ડિફોલ્ટ અથવા બાકી રકમની મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવાના શુલ્કને 'બોલ્ડ' માં ઉલ્લેખ કરશે.** વધુમાં, કોઈપણ પૂર્વચુકવણી દંડ લોન લેનારાઓને જાહેર કરવામાં આવશે.
- (b) લોન એગ્રીમેન્ટમાં દર્શાવેલ શરતો અને નિયમોની મંજૂરી મળ્યા બાદ લોન ડિસ્બર્સમેન્ટ પ્રક્રિયા શરૂ કરવામાં આવશે. અરજદારની સંમતિ કંપની દ્વારા તેના રેકોર્ડમાં ડિજિટલ કે ફિઝિકલ સ્વરૂપે જાળવવામાં આવશે.
- (c) લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ, લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણો સાથે, લોનની ચુકવણીના સમયે તમામ લોન લેનારાઓને પૂરી પાડવામાં આવશે અને તેની સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડમાં ડિજિટલ રીતે/ ભૌતિક સ્વરૂપે જાળવવામાં આવશે.

## 7. શરતો અને નિયમોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ

- 7.1. કંપની, લાગુ પડતા RBI નિયમોમાં આપેલ પ્રમાણિત ફોર્મેટ મુજબ, તમામ સંભવિત લોન લેનારાઓને લોન એગ્રીમેન્ટ પર હસ્તાક્ષર કરતા પહેલા જાણકાર દૃષ્ટિકોણ અપનાવવામાં મદદ કરવા માટે એક KFS પ્રદાન કરશે. KFS આવા લોન લેનારાઓને સમજાય તેવી ભાષામાં લખવામાં આવશે. KFS ની વિષયવસ્તુ ઋણગ્રાહકને સમજાવવામાં આવશે અને તેઓ તે સમજી ગયા છે તેની સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે. કંપનીની સંબંધિત કેડિટ પોલિસીઓ KFS જારી કરવા માટેની પ્રક્રિયા અને પદ્ધતિ, તેની સામગ્રી અને માન્યતાની રૂપરેખા આપશે.
- 7.2. કંપની, વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ વગેરે તેમજ કોઈપણ શરતો અને નિયમોમાં થતા ફેરફારો અંગે ઋણગ્રાહકને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણગ્રાહક સમજાય તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે. કંપની એ પણ ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દર અને ચાર્જમાં થતા ફેરફારો આગળથી જ લાગુ પડે. આ અંગેની યોગ્ય શરત કંપનીએ લોન એગ્રીમેન્ટમાં સમાવી લીધી છે.
- 7.3. કંપની દ્વારા કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/ઝડપી બનાવવાનો લેવાયેલો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટ સાથે સુસંગત રહેશે.
- 7.4. લોન સંબંધિત તમામ સુરક્ષાઓ, લોન પર બાકી રહેલી રકમની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણી મળ્યે તરત જ મુક્ત કરવામાં આવશે. જોકે, જો કંપનીને લોન લેનાર સામે કોઈ કાયદેસર હક, લિયન કે અન્ય કોઈ દાવા માટે સેટ-ઓફનો અધિકાર હોય, તો તે શરતોને આધીન રહેશે. જો આવા સેટ-ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો થાય, તો ઋણગ્રાહકને તેની તાત્કાલિક જાણ કરવામાં આવશે અને કંપની કઈ શરતો હેઠળ સુરક્ષાઓ પોતાની પાસે રાખી શકે છે તથા બાકી દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો આપવામાં આવશે, જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવો નિપટાઈ ન જાય કે ચુકવાઈ ન જાય.
- 7.5. હોમ લોન / કોર્પોરેટ લોનના કિસ્સામાં સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિ
- (a) કંપની લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 (ત્રીસ) દિવસના સમયગાળામાં તમામ મૂળ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા બોજા દૂર કરશે.
- (b) ઋણગ્રાહકને તેમની પસંદગી મુજબ મૂળ અસ્થાવાર મિલકતના દસ્તાવેજો કાં તો તે શાખામાંથી લોન ખાતાની સેવા આપવામાં આવી હતી, અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ પણ ઓફિસમાંથી જ્યાં

દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય, ત્યાંથી મેળવવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

- (c) મૂળ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
- (d) એકમાત્ર ઋણગ્રાહક અથવા સંયુક્ત લોન લેનારાઓના અવસાનના કિસ્સામાં, કંપની પાસે કાયદેસર વારસદારોને મૂળ અસ્થાવાર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત સોંપવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા છે. આવી પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે.
- (e) સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની સોંપણીમાં વિલંબ બદલ વળતર
- (i) લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 (ત્રીસ) દિવસથી વધુ સમય સુધી મૂળ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળતા મળે, તો કંપની આવા વિલંબના કારણો ધિરાણ લેનારને જાણ કરશે. જો વિલંબ કંપનીને આભારી હોય, તો કંપની વિલંબના પ્રત્યેક દિવસ માટે INR 5,000 (ફક્ત પાંચ હજાર ભારતીય રૂપિયા) ના દરે ઋણ લેનારને વળતર આપશે.
- (ii) મૂળ અસ્થાવાર મિલકતના દસ્તાવેજો આંશિક કે સંપૂર્ણપણે ગુમ થઈ જાય અથવા નુકસાન પામે તેવા કિસ્સામાં, કંપની લેણાદારને અસ્થાવાર મિલકતના ડુપ્લિકેટ અથવા પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં સહાય કરશે અને તેના સંબંધિત ખર્ચ પણ ઉઠાવશે, તેમજ ઉપરોક્ત કલમ (i) મુજબ વળતર ચૂકવશે. જોકે, આવા કિસ્સામાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને વધારાના 30 (ત્રીસ) દિવસનો સમય મળશે અને ત્યારબાદ વિલંબિત સમયગાળા માટે દંડની ગણતરી કરવામાં આવશે (અર્થાત્, કુલ 60 (સાઠ) દિવસ પછી).
- (iii) આ કોડ હેઠળ પૂરા પાડવામાં આવેલું વળતર, કોઈપણ લાગુ કાયદા અનુસાર અન્ય કોઈ વળતર મેળવવા માટે ઉધાર લેનારના અધિકારોને કોઈ પૂર્વગ્રહ વિના રહેશે.

7.6. કંપનીની વ્યાજ દર પોલિસી ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરની લોનના કિસ્સામાં ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરોના ફરીથી સેટ કરવા માટે લાગુ પડતા સિદ્ધાંતોને આવરી લેશે, અને આવી વ્યાજ દર પોલિસી કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે.

## 8. સામાન્ય જોગવાઈઓ

- 8.1. કંપની લોન એગ્રીમેન્ટમાં દર્શાવેલ શરતો અને નિયમોના હેતુઓ સિવાય લોન લેનારની બાબતોમાં દખલ નહીં કરે (ફક્ત ત્યારે જ જો, લોન લેનારને અગાઉ જાહેર ન કરેલી કોઈ માહિતી જાણવા મળે).
- 8.2. લોનની વસૂલાતના મામલે, કંપની કોઈપણ પ્રકારની ગેરવાજબી હેરાનગતિ નહીં કરે, જેમ કે વારંવાર ફોન કરવા, અસમયે ગ્રાહકોને પરેશાન કરવા, કે લોનની વસૂલાત માટે દાદાગીરીનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના કર્મચારીઓ અથવા તૃતીય પક્ષ વસૂલાત એજન્ટો દ્વારા ગ્રાહકો સાથે કોઈ અણછાજતી વર્તન ન થાય, જેના માટે કર્મચારીઓ/એજન્ટોને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવશે.
- 8.3. કંપની વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓ પાસેથી, સહ-જવાબદાર હોય કે ન હોય, વ્યાવસાયિક હેતુઓ સિવાયના અન્ય કોઈપણ હેતુ માટે મંજૂર કરાયેલી કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ્સ કે પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

## 9. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- 9.1. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી અમલમાં મૂકી છે. આ પ્રણાલી સુનિશ્ચિત કરે છે કે કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોને કારણે ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા એક ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનું નિરાકરણ કરવામાં આવે.
- 9.2. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દર છ મહિને ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડના પાલનની અને વિવિધમેનેજમેન્ટ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કાર્યપદ્ધતિની સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓ દર વર્ષે ઓક્ટોબર અને મે મહિનામાં ઇન્ટર્નલ ઓડિટ (IA) ડિપાર્ટમેન્ટ દ્વારા કરવામાં આવશે. આ સમીક્ષાઓનો સંકલિત અહેવાલ નિયમિત અંતરે ઓડિટ કમિટી અને બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.

## 10. ફરિયાદ નિવારણ

- 10.1. કંપની તેની શાખાઓ / જ્યાં વ્યવસાય થાય છે તે સ્થળોએ, તેના ગ્રાહકોના લાભ માટે, નીચેની માહિતી સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે:
- (a) કંપની સામેની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે, જાહેર જનતા જેનો સંપર્ક કરી શકે તેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઇલ નં. તેમજ ઇ-મેઇલ એડ્રેસ).
- (b) જો ફરિયાદ કે વિવાદનું એક (1) મહિનામાં નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા નિયુક્ત લોકપાલ સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે. ફરિયાદો <https://cms.rbi.org.in> પર ઓનલાઇન દાખલ કરી શકાય છે. ફરિયાદો પોસ્ટ દ્વારા પણ 'સેન્ટ્રલાઇઝડ રીસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર', રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 પર મોકલી શકાય છે.
- 10.2. કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા તેની ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પોલિસી અનુસાર રહેશે, જેમાં સમયાંતરે ફેરફાર થઈ શકે છે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે.

## 11. ભાષા અને ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના સંચારની રીત

કોડ વિવિધ હિતધારકોની જાણકારી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

## 12. વ્યાજ દર પોલિસી અને પીનલ ચાર્જિસ

- 12.1. વ્યાજનો દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ તથા લોન લેનારાઓની જુદી જુદી શ્રેણીઓ પાસેથી જુદા જુદા વ્યાજના દરો વસૂલવા પાછળનો તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્ર તથા અરજી ફોર્મમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- 12.2. વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વેબસાઇટમાં અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- 12.3. મંજૂર થયેલ વ્યાજ દર પોલિસી કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વ્યાજનો દર વાર્ષિક ધોરણે ગણવામાં આવવો જોઈએ જેથી લોન લેનારને ખાતામાંથી વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.
- 12.4. કંપનીની વ્યાજ દર પોલિસીમાં વ્યાજ દરની ગણતરીને લગતી વિગતો આપવામાં આવશે. જેમાં તે તારીખનો સમાવેશ થશે કે જે તારીખથી વ્યાજ દર લાગુ પડશે, તેમજ વિતરણ કે પરત ચુકવણીની તારીખના આધારે પ્રો-રેટના ધોરણે વ્યાજ વસૂલવા સંબંધિત જોગવાઈઓ પણ

સામેલ રહેશે.

12.5. દંડાત્મક શુલ્ક:

- (a) લોન એગ્રીમેન્ટની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનો ભંગ કરનાર લોન લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવતી દંડની રકમને 'દંડાત્મક શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે, પરંતુ તેને એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરીને 'દંડાત્મક વ્યાજ' તરીકે વસૂલવામાં નહીં આવે. દંડાત્મક શુલ્કનું મૂડીકરણ કરવામાં નહીં આવે, એટલે કે આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં નહીં આવે. જોકે, લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ ગણતરીની સામાન્ય પ્રક્રિયા પર આની કોઈ અસર નહીં થાય. તેથી, કંપની બાકી વ્યાજ (જેમાં બાકી રહેલા સમકક્ષ માસિક હપ્તા ("EMI") પણ સમાવિષ્ટ છે) પર કરાર મુજબના વ્યાજ દરે સુધારાની તારીખ સુધી વ્યાજ વસૂલ કરી શકે છે, પરંતુ દંડાત્મક વ્યાજ દરે નહીં.
- (i) કંપનીની ક્રેડિટ પોલિસીમાં મુખ્ય શરતો અને નિયમો નિર્ધારિત કરવામાં આવશે, જે દરેક લોન પ્રોડક્ટ માટે અલગ-અલગ હશે.
- (ii) ઋણગ્રાહક દ્વારા ચુકવણીમાં ડિફોલ્ટ થવું એ લોન ચુકવણી કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવું ગણાશે. આવા ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, જો દંડ વસૂલવામાં આવે, તો તે ફક્ત દંડાત્મક શુલ્ક તરીકે જ વસૂલવામાં આવશે, દંડાત્મક વ્યાજ તરીકે નહીં. આવા દંડાત્મક શુલ્ક વાજબી રહેશે અને કંપની દ્વારા, તેની વ્યાજ દર પોલિસી મુજબ, ફક્ત ડિફોલ્ટ થયેલી રકમ પર ભેદભાવ વિના વસૂલવામાં આવશે. વધુમાં, એ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે દંડાત્મક શુલ્કનું મૂડીકરણ ન થાય, એટલે કે આવા ચાર્જીસ પર કોઈ વધારાનું વ્યાજ ગણવામાં નહીં આવે.
- (iii) અગાઉના બાકી રહેલા દંડની રકમ પર વધારાના કે નવા દંડ લગાવી શકાશે નહીં.
- (b) કંપની વ્યાજના દરમાં કોઈપણ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને કોડનું અક્ષરશ: અને ભાવનાપૂર્વક બંને રીતે પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- (c) કંપનીના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી વ્યાજ દર પોલિસીમાં દંડ વસૂલવાના સિદ્ધાંતોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે.
- (d) દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ યોગ્ય હોવું જોઈએ અને તે લોન એગ્રીમેન્ટની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન થવાને અનુરૂપ હોવું જોઈએ, તેમજ તે કોઈ ખાસ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવપૂર્વક ન હોવું જોઈએ.
- (e) દંડાત્મક શુલ્કની રકમ અને તેના કારણો કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન એગ્રીમેન્ટ અને KFSમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, તે કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દર અને સેવા શુલ્ક હેઠળ પણ દર્શાવવામાં આવશે. ફક્ત મંજૂરી પત્ર અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવેલ દંડાત્મક શુલ્કના શેડ્યૂલનો ઉલ્લેખ માત્ર કરવો પૂરતો ગણાશે નહીં.
- (f) જ્યારે લોનની મુખ્ય શરતો અને નિયમોનું પાલન ન થયું હોય તે અંગે લોન લેનારાઓને યાદ અપાવવા માટે સૂચનાઓ મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્ક વિશે પણ જાણ કરવામાં આવશે. ઉપરાંત, દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવામાં આવે ત્યારે, તે ક્યારે વસૂલવામાં આવ્યા અને તેનું કારણ શું છે, તેની પણ જાણ કરવામાં આવશે.
- (g) હાલની લોન માટે, આગામી સમીક્ષા અથવા નવીનીકરણની તારીખથી નવી દંડાત્મક શુલ્ક વ્યવસ્થા અમલમાં મૂકવાની ખાતરી કરવામાં આવશે.

- (h) કંપની, પોતાના વિવેકાધિકારથી, આપત્તિ જાહેર કરાયેલા વિસ્તારોમાંના ગ્રાહકોને, 1 (એક) વર્ષ સુધીના સમયગાળા માટે, વિવિધ ફી અને ચાર્જિસમાં માફી કે ઘટાડો જેવા રાહત પગલાં પ્રદાન કરી શકે છે.

### 13. શારીરિક રીતે અશક્ત કે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ

કંપની શારીરિક રીતે કે દૃષ્ટિની ખામી ધરાવતા અરજદારોને લોન આપતી વખતે તેમની અક્ષમતાના આધારે કોઈ ભેદભાવ રાખશે નહીં. કંપની આવા વ્યક્તિઓને લોન મેળવવામાં શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડશે. કંપની તેના તમામ સ્તરના કર્મચારીઓ માટે યોજાતા તાલીમ કાર્યક્રમોમાં, કાર્યદાઓ અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા અક્ષમ વ્યક્તિઓને પ્રાપ્ત થતા અધિકારો સંબંધિત યોગ્ય મોડ્યુલનો સમાવેશ કરશે. આ ઉપરાંત, કંપની અક્ષમ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિરાકરણ, તેમની પહેલેથી સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા હેઠળ સુનિશ્ચિત કરશે.

### 14. કંપનીના ડાયરેક્ટ સેલ્સ એજન્ટ્સ ("DSA") / ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ ("DMA") / રિકવરી એજન્ટની જવાબદારીઓ

- 14.1. કંપનીએ તેના DSA / DMA માટેના કોડ ઓફ કંડક્ટમાં DSA / DMA ની જવાબદારીઓ નિર્ધારિત કરી છે. વધુમાં, કંપનીની વસૂલાત અને પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયા કંપનીની કલેક્શન અને રિકવરી પોલિસી મુજબ હાથ ધરવામાં આવશે. રિકવરી એજન્ટની જવાબદારીઓ કંપનીની ડેટ રિકવરી એજન્ટ માટેના કોડ ઓફ કંડક્ટમાં નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે.
- 14.2. કંપની ખાતરી કરશે કે DSA / DMA / રિકવરી એજન્ટને તેમની જવાબદારીઓ યોગ્ય રીતે નિભાવવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી હોય. આ તાલીમમાં ખાસ કરીને ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરતી વખતે, કોલ કરવાના સમયનું પાલન કરતી વખતે, ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા જાળવતી વખતે અને ઓફર કરાતા ઉત્પાદનોના સાચા નિયમો અને શરતો સ્પષ્ટપણે જણાવતી વખતે સંવેદનશીલતા અને કાળજી રાખવા પર ભાર મૂકવામાં આવશે.
- 14.3. કંપની DSA / DMA પાસેથી DSA / DMA માટેના કોડ ઓફ કંડક્ટનું પાલન કરવાની લેખિત બાહેધરી મેળવશે. આ ઉપરાંત, રિકવરી એજન્ટ્સે આ કોડની વર્તમાન સૂચનાઓ તેમજ ડેટ રિકવરી એજન્ટ માટેના કોડ ઓફ કંડક્ટનું પાલન કરવાનું રહેશે. રિકવરી એજન્ટે એવી કોઈપણ કાર્યવાહી કરવાથી દૂર રહેવું જોઈએ જેનાથી કંપનીની અખંડિતતા અને પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચી શકે, અને તેઓએ ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું યુસ્તપણે પાલન કરવું જોઈએ.
- 14.4. કંપની ખાતરી કરશે કે તેના રિકવરી એજન્ટ દેવું વસૂલ કરવાની પ્રક્રિયા દરમિયાન કોઈપણ વ્યક્તિ સાથે કોઈપણ પ્રકારની મૌખિક કે શારીરિક ધમકી કે હેરાનગતિ ન કરે, જેમાં જાહેરમાં અપમાન કરવાનો પ્રયાસ કરવો, દેવાદારના પરિવારજનો, રેફરીઝ અને મિત્રોની ગોપનીયતાનો ભંગ કરવાનો પ્રયાસ કરવો, મોબાઇલ કે સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય સંદેશાઓ મોકલવા, ધમકીભર્યા અને/અથવા અજાણ્યા ફોન કોલ્સ કરવા, વારંવાર દેવાદારને ફોન કરવો અને/અથવા દેવાદારને સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી બાકી લોનની વસૂલાત માટે ફોન કરવો, ખોટી અને ભ્રામક રજૂઆતો કરવી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.
- 14.5. કંપની નીચે મુજબ કરશે:
- (a) જે DSAs / DMAs પાસે DoT, ભારત સરકાર તરફથી ટેલિમાર્કેટર્સ તરીકેનું કોઈ માન્ય રજિસ્ટ્રેશન સર્ટિફિકેટ નથી, તેમને સંલગ્ન ન કરવા. કંપની તેની તમામ પ્રમોશનલ અને ટેલિમાર્કેટિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટે, સમય સમય પર ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા ("TRAI") દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાઓની શરતો મુજબ રજિસ્ટર્ડ ટેલિમાર્કેટર્સને જ સંલગ્ન કરશે.

- (b) કંપનીના DSAs / DMAsની યાદી અને ટેલિમાર્કેટિંગ કોલ કરવા માટે તેમના દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા નોંધાયેલા ટેલિફોન નંબરની વિગતો TRAIને ઉપલબ્ધ કરાવવી; અને
- (c) હાલમાં કંપની સાથે સંકળાયેલા તમામ એજન્ટ DoT પાસે ટેલિમાર્કેટર તરીકે નોંધણી કરાવે તેની ખાતરી કરવી.

## 15. કલેક્શન અને રિકવરી

કંપનીની કલેક્શન અને રિકવરી પ્રક્રિયા, બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ કંપનીની કલેક્શન અને રિકવરી પોલિસી અનુસાર રહેશે.

## 16. કોડ ઓફ કંડક્ટ

- 16.1. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે વીમા વ્યવસાયની માંગણી કરવા માટેની આચારસંહિતા ઇન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલોપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા જારી કરાયેલા નિયમો દ્વારા સંચાલિત થશે.
- 16.2. વધુમાં, કંપની ખાતરી કરશે કે ડેટ રિકવરી એજન્ટ અને ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ માટેની સમયાંતરે સુધારવામાં આવતી આચારસંહિતાનું પાલન કરવામાં આવે.

## 17. સમીક્ષા અને સુધારા

- 17.1. કોડને બોર્ડની મંજૂરીથી સુધારવામાં આવશે અથવા સંશોધિત કરવામાં આવશે. કોડની બોર્ડ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.
- 17.2. ઉપરોક્ત જોગવાઈઓને કોઈ પણ રીતે બાધ ન આવે તે રીતે, જો કોડમાં કોઈ નિયમ, કાયદા કે પોલિસીમાં થયેલા ફેરફાર (અથવા કોઈ સ્પષ્ટીકરણ)ને ધ્યાનમાં રાખીને સુધારા કરવાની જરૂર પડે (ભલે તે કોઈ હાલના કાયદાની રદબાતલના કારણે હોય કે અન્ય કોઈ કારણસર), તો કંપનીના ચીફ એક્ઝેક્યુટીવ ઓફિસર આવા ફેરફારો કે સ્પષ્ટીકરણોને અનુરૂપ કોડમાં જરૂરી સુધારા મંજૂર કરી શકે છે. ચીફ એક્ઝેક્યુટીવ ઓફિસર દ્વારા મંજૂર કરાયેલા આવા કોઈ પણ સુધારા બોર્ડની તરત પછીની બેઠકમાં બોર્ડની પુષ્ટિ માટે રજૂ કરવામાં આવશે.
- 17.3. આ કોડમાં ગમે તે સમાવિષ્ટ હોય તેમ છતાં, આ કોડની જોગવાઈઓ અને કોઈપણ હાલના કાયદા, નિયમો, નિયમાવલીઓ, કાનૂનો, અથવા તેમાંના કોઈપણ સુધારા, અથવા નવા લાગુ પડતા કાયદાના અમલ વચ્ચે કોઈપણ વિરોધાભાસ ઊભો થાય તેવા કિસ્સામાં, આવા કાયદા, નિયમો, નિયમાવલીઓ, કાનૂનો અથવા તેમની જોગવાઈઓ આ કોડ પર પ્રાધાન્ય પામશે.

## 18. કોડની અમલવારી

નીચેના કોષ્ટકમાં બોર્ડની ઓડિટ કમિટી, ચીફ એક્ઝેક્યુટિવ ઓફિસર અને કંપનીના આંતરિક ઓડિટ કમિટીની આ કોડને લગતી ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ વિગતવાર દર્શાવવામાં આવી છે. આ ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ સંબંધિત કમિટી, અધિકારી અથવા વિભાગની કાયદા દ્વારા અથવા કંપનીના ચાર્ટર દસ્તાવેજોમાં નિર્ધારિત ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ ઉપરાંતની રહેશે.

<b>બોર્ડની ઓડિટ કમિટી</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ઓડિટ વિભાગ દ્વારા દ્વિ-વાર્ષિક ધોરણે સબમિટ કરાયેલ પાલન અહેવાલની સમીક્ષા કરવી.</li> </ul>
---------------------------	---

<b>ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>આ કોડની કલમ 12.2 અનુસાર કોડમાં સુધારાઓને મંજૂરી આપવી, જે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા ત્યારબાદની બહાલીને આધીન છે.</li></ul>
<b>આંતરિક ઓડિટ વિભાગ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>કંપનીના કોડના અનુપાલનની સમીક્ષા દર વર્ષે બે વખત, મે અને ઓક્ટોબર મહિનામાં કરવી; અને</li><li>આ સમીક્ષાના આધારે એક અહેવાલ તૈયાર કરો અને તેને બોર્ડની ઓડિટ કમિટી તથા બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરો.</li></ul>