

ચોઇસ ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

પોલિસી નો સારાંશ

પોલિસી નું નામ	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ
આવૃત્તિ	4.1
છેલ્લી મંજૂરી/સમીક્ષા તારીખ	એપ્રિલ 20, 2026
સમીક્ષા ચક્ર	વાર્ષિક ધોરણે અથવા નિયમનકારી માર્ગદર્શિકામાં કોઈપણ ફેરફારની સ્થિતિમાં
પોલિસી માલિક	ક્રિયાઓ
તૈયાર કરનાર	શ્રીમાન શાંતનુ જોશી (ઉપપ્રમુખ)
પ્રસ્તાવિત કરનાર	શ્રીમાન વિજેન્દ્ર સિંહ શેખાવત (સીઇઓ)
મંજૂર કરનાર	CFPL ના નિયામક મંડળ

અનુક્રમણિકા

અનુ. નં.	વિગતો
1	પૃષ્ઠભૂમિ
2	કોડનો ઉદ્દેશ્ય
3	લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટે અરજી
4	લોન ખાતામાં દંડ
5	લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો / શરતો; અને મુખ્ય હકીકતો લોન અને એડવાન્સ માટે નિવેદન
6	લોનનું વિતરણ, શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર સહિત
7	જવાબદાર ધિરાણ આચરણ - વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન
8	સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરવો
9	સામાન્ય
10	વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ માટે નિયમન
11	ડિરેક્ટર મંડળની જવાબદારી
12	વેબસાઇટ પર હોસ્ટિંગ
13	ફરિયાદ નિવારણ
14	ઓમબ્ડ્સમેન યોજના
15	ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનું રિપોઝીશન
16	સમીક્ષા

1. પૃષ્ઠભૂમિ:

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFCs) માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે, જેના દ્વારા વાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસ માટે ધોરણો નક્કી કરવામાં આવ્યા છે.

ચોઇસ ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (કંપની) એ આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("કોડ") અપનાવ્યો છે અને તેનો અમલ કર્યો છે. આ કોડ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ શ્રેણીઓના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ (હાલમાં ઓફર કરવામાં આવે છે અને જે ભવિષ્યમાં રજૂ કરવામાં આવી શકે છે) પર લાગુ પડે છે.

2. કોડનો ઉદ્દેશ્ય:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી પ્રથાઓ સુનિશ્ચિત કરવી અને લઘુત્તમ ધોરણો સ્થાપિત કરીને સારી, વાજબી અને વિશ્વસનીય પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- ગ્રાહકોને ઉત્પાદનની વધુ સારી સમજણ અને જાણકાર નિર્ણયો લેવા સક્ષમ બનાવવા માટે વધુ પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવી.;
- ખાતરી કરવી કે લેણદારોને વ્યવહારની પ્રતિબદ્ધતા પહેલાં તેમના વિચારણા માટે વ્યાપક રીતે પ્રદાન કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો/સેવાઓના નિયમો અને શરતોની સલાહ આપવામાં આવે;
- પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાના નિયમો અને શરતો સાથે સુસંગત, ઉધાર લેનારાઓના ખાતાઓનું નિરીક્ષણ અને સંચાલન ન્યાયી અને પારદર્શક રીતે કરવું;
- વસૂલાત અને અમલ, જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં, કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાને અનુસરીને હાથ ધરવામાં આવે છે.
- વાજબી પ્રથાઓ સંબંધિત RBI દ્વારા નિર્ધારિત લાગુ નિયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા.

3. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટે અરજી:

- કંપનીના લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવવામાં આવશે.
- કંપની સંસ્થાની પ્રક્રિયા મુજબ સંભવિત ઉધાર લેનારને બધી લોન અરજીઓ માટે સ્વીકૃતિ આપશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તે સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.
- ઉધાર લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં હોવા જોઈએ / ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાયેલી અને પુષ્ટિ કરાયેલી ભાષામાં.

4. લોન ખાતામાં દંડ

- લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ જો ઉધાર લેનાર દ્વારા દંડ વસૂલવામાં આવે તો તેને 'દંડ ચાર્જ' ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડ વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને આ માર્ગદર્શિકાનું અક્ષરશઃ પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- કંપની શિક્ષાત્મક શુલ્ક અથવા લોન પરના સમાન શુલ્ક અંગે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ ઘડશે.
- ખાતરી કરવામાં આવશે કે દંડની રકમ વાજબી અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાને અનુરૂપ હોવી જોઈએ, કોઈ ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના.
- 'વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં, દંડાત્મક ચાર્જ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડાત્મક ચાર્જ કરતા વધુ નહીં હોય.
- દંડની રકમ અને કારણ કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ દર્શાવવામાં આવશે.
- જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડનીય શુલ્ક વસૂલવાના કોઈપણ ઉદાહરણ અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.
- ઉપરોક્ત ફકરો 4 01 જાન્યુઆરી, 2024 થી અમલમાં આવશે. કંપની માળખામાં યોગ્ય સુધારા કરી શકે છે અને અસરકારક તારીખથી લેવામાં આવેલી/નવીકરણ કરાયેલી બધી નવી લોનના સંદર્ભમાં સૂચનાઓનો અમલ સુનિશ્ચિત કરી શકે છેહાલની લોનના કિસ્સામાં, આગામી સમીક્ષા અથવા નવીકરણ તારીખે અથવા આ સૂચનાઓની અસરકારક તારીખથી છ મહિના, જે પણ વહેલું હોય તે દિવસે નવા દંડાત્મક ચાર્જ શાસનમાં સ્વિચઓવર સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

5. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો; અને લોન અને એડવાન્સિસ માટેના મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન

- કંપની જોખમ-આધારિત અભિગમ અને કંપનીની ક્રેડિટ નીતિઓને ધ્યાનમાં રાખીને લોન અરજીઓનું મૂલ્યાંકન કરશે.
- કંપની ઉધાર લેનારને લેખિતમાં અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / મંજૂરી/સ્વાગત પત્ર અથવા અન્યથા દ્વારા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે.

- c) ઉધાર લેનાર દ્વારા જણાવવામાં આવેલી શરતો અને નિયમોની સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા તેના રેકૉર્ડ પર સાચવવામાં આવશે.
- d) કંપની મંજૂરી/સ્વાગત પત્ર અથવા અન્યથા અને લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના ચાર્જનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરશે.
- e) કંપની લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે લોન કરારની નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ દરેક એન્ક્લોઝરની નકલ ઉધાર લેનારને આપશે.
- f) કંપની રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા નિર્ધારિત ફોર્મેટ મુજબ સમયાંતરે સુધારેલા લોન અને એડવાન્સિસ માટેના મુખ્ય તથ્યો નિવેદન સંબંધિત સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

6. લોનનું વિતરણ, શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર સહિત:

- a) કંપની લોન લેનારને અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / લોન લેનાર જે ભાષામાં સમજે છે તે ભાષામાં, ચુકવણી સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર સંભવિત રીતે પ્રભાવિત થશે અને આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ કરવામાં આવશે.
- b) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
- c) કંપની, લોનની બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે, જે કંપનીને ઉધાર લેનાર સામેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન છે. જો સેટ-ઓફનો આ અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેની જાણ કરવામાં આવશે.

7. જવાબદાર ધિરાણ આચરણ - વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન:

7.1 જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન

- (i) કંપનીએ તમામ મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જીસને દૂર કરશે.
- (ii) ઉધાર લેનારને તેની પસંદગી મુજબ, મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો બેંકિંગ આઉટલેટ/શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે જ્યાં લોન ખાતું સેવા આપવામાં આવ્યું હતું અથવા કંપનીના કોઈપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે ત્યાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

- (iii) મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
- (iv) એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, કંપની મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવાની પ્રક્રિયાનું પાલન કરશે, જે ગ્રાહકો માટે અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

7.2 સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ માટે વળતર

- (i) લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય પછી મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો કંપની ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. RBI માર્ગદર્શિકા મુજબ, વિલંબના દરેક દિવસ માટે રૂ. 5000 ના દરે વળતર આપવામાં આવશે.
- (ii) મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, કાં તો આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપની ઉધાર લેનારને સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપર સૂચવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંકળાયેલ ખર્ચ પણ ભોગવશે. જોકે, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને 30 દિવસનો વધારાનો સમય મળશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના હેતુ માટે, 'પર્સનલ લોન' શબ્દનો અર્થ 04 જાન્યુઆરી, 2018 ના 'XBRL રિટર્ન - બેંકિંગ સ્ટેટિસ્ટિક્સનું સુમેળ' પરના પરિપત્રના પરિશિષ્ટમાં વ્યાખ્યાયિત કરેલ સમાન હશે.

7.3 પ્રયોજ્યતા

ફકરા 7 માં આપેલી સૂચનાઓ એવા બધા કેસોમાં લાગુ પડશે જ્યાં મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો 01 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પછી રિલીઝ થવાના હોય.

8. સમાન માસિક હપ્તાઓ (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરવા

8.1 EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોન મંજૂર કરતી વખતે, લોનના સમયગાળા દરમિયાન બાહ્ય બેન્ચમાર્ક દરમાં સંભવિત વધારાના સંજોગોમાં, મુદત વધારવા અને/અથવા EMIમાં વધારો કરવા માટે પર્યાપ્ત હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે તેની ખાતરી કરવા માટે કંપની લોન લેનારાઓની

પુનઃ ચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેશે. કંપની અમલીકરણ અને અનુપાલન માટે યોગ્ય ધોરણોનું પાલન કરશે:

- i. મંજૂરી આપતી વખતે, કંપની લોન પરના બેન્યુમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે જણાવશે જેના કારણે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે.
- ii. વ્યાજ દર રીસેટ સમયે, કંપની ઓફર ઋણ લેનારાઓને તેમની બોર્ડ-મંજૂર નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે. ઋણ લેનારાઓને લોનની મુદત દરમિયાન એકવાર આ સ્વિચ કરવાની પરવાનગી આપવામાં આવશે.
- iii. ઉધાર લેનારાઓને (a) EMI માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવાનો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે; અને, (b) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચુકવણી કરવાનો. ફોરક્લોઝર ચાર્જ / પૂર્વ ચુકવણી દંડની વસૂલાત નિયમનકારી સંસ્થાઓની હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.
- iv. ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગથી સંબંધિત લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટમાં બદલવા માટેના તમામ લાગુ પડતા ચાર્જ અને અન્ય કોઈપણ સેવા ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચ, મંજૂરી પત્રમાં અને કંપની દ્વારા સમયાંતરે આવા ચાર્જ/ખર્ચના સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
- v. કંપની ખાતરી કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.
- vi. કંપની દરેક ક્વાર્ટરના અંતે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને એક સ્ટેટમેન્ટ શેર કરશે/સુલભ બનાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલી મુદ્દલ રકમ અને વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMI ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નો સમાવેશ થશે.

8.2 સમાન માસિક હપ્તા લોન ઉપરાંત, આ સૂચનાઓ, વિવિધ સમયગાળાની બધી સમાન હપ્તા-આધારિત લોન પર પણ લાગુ પડશે, જેમ કે પરિવર્તનશીલ.

8.3 ફકરા 8 માં આપેલી સૂચનાઓ 31 ડિસેમ્બર, 2023 સુધીમાં હાલની અને નવી લોન માટે યોગ્ય રીતે લાગુ કરવામાં આવે છે. બધા હાલના દેવાદારોને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા સંદેશાવ્યવહાર મોકલવામાં આવશે, જેમાં તેમને ઉપલબ્ધ વિકલ્પોની જાણ કરવામાં આવશે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના હેતુ માટે, 'પર્સનલ લોન' શબ્દનો અર્થ 04 જાન્યુઆરી, 2018 ના 'XBRL રિટર્ન - બેંકિંગ સ્ટેટિસ્ટિક્સનું સુમેળ' પરના પરિપત્રના પરિશિષ્ટમાં વ્યાખ્યાયિત કરેલ સમાન હશે.

9. સામાન્ય:

- કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારના કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવી હોય).
- જો ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર લેનારા ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય, તો કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય, તો વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.
- લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, કંપની બિનજરૂરી હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે ઉધાર લેનારાઓને ચોક્કસ સમયે સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો, વગેરે. કંપનીના કર્મચારીઓ તરફથી અસભ્ય વર્તન ટાળવા માટે, કંપની ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- કંપની વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વગર, મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં.
- કંપની શારીરિક કે દૃષ્ટિની સમસ્યાઓ ધરાવતી વ્યક્તિઓને લોન સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપની આવા અરજદારોને વ્યવસાયિક સુવિધાઓ મેળવવામાં મદદ કરશે. કંપનીના કર્મચારીઓને તમામ સ્તરે તાલીમ કાર્યક્રમો આપવામાં આવશે જેમાં કાયદા અને પ્રક્રિયાઓ અનુસાર વિકલાંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો પર એક મોડ્યુલ શામેલ હોવો જોઈએ. કંપની તેમની હાલની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ દ્વારા વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું પણ નિરાકરણ કરશે.

10. વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ માટે નિયમન:

- ડિરેક્ટર બોર્ડે લોન અને એડવાન્સિસ, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જિસ પર વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે એક વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યું છે, જેમાં ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે. વ્યાજ દર અને જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેની પદ્ધતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે
- વ્યાજ દર વાર્ષિક દરે રહેશે જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.

d) કંપની બોર્ડ વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે.

11. ડિરેક્ટર મંડળની જવાબદારી:

કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડ સંસ્થામાં એક અલગ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ દ્વારા યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અપનાવી છે. આવી પદ્ધતિ ખાતરી કરશે કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો, ક્રેડિટ માહિતીના અપડેટ/ફેરફાર સંબંધિત ફરિયાદો અને આઉટસોર્સ સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને નિકાલ કરવામાં આવે. ડિરેક્ટર મંડળને વિવિધ સ્તરે મેનેજમેન્ટ સ્તરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની એકીકૃત સમયાંતરે સમીક્ષા પૂરી પાડવામાં આવશે.

12. વેબસાઇટ પર હોસ્ટિંગ:

વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્થાનિક ભાષાઓમાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ મૂકવામાં આવશે.

13. ફરિયાદ નિવારણ:

ગ્રાહકોના લાભ માટે, કંપનીની બધી શાખાઓ/સ્થળો પર, જ્યાં વ્યવસાય કરવામાં આવે છે, નીચેની માહિતી સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:

- કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકાય તેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ સરનામું).
- જો ફરિયાદનો નિકાલ એક મહિનાની અંદર ન થાય અથવા તમે આપેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોવ, તો ગ્રાહક નીચે લખી શકે છે.: -

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,

ચોથો માળ, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ - ૧૬૦૦૧૭

ઇમેઇલ આઇડી: crpc@rbi.org.in

ટોલ ફ્રી નંબર: #૧૪૪૪૮ (સવારે ૯:૩૦ થી સાંજે ૫:૧૫)

<https://cms.rbi.org.in> લિંક પર પણ ફરિયાદ કરી શકાય છે.

14. ઓમબ્ડ્સમેન યોજના

કંપની રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2026 (RB- IOS, 2026) માં દર્શાવેલ નિયમોને આધીન છે અને ઉપરોક્ત યોજના હેઠળ આપવામાં આવેલા નિર્દેશોનું પાલન કરશે.

કંપની એક નોડલ ઓફિસર (NO) ની નિમણૂક કરશે જે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની વિરુદ્ધ દાખલ થયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં ઓમ્બ્ડ્સમેન ને માહિતી પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર રહેશે. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક અથવા સંપર્ક વિગતોમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ, કેન્દ્રીય કાર્યાલય, ભારતીય રિઝર્વ બેંકને તાત્કાલિક કરવામાં આવશે.

મુખ્ય નોડલ અધિકારી (PNO) યોજના હેઠળ ઓમ્બ્ડ્સમેન અને અપીલ અધિકારી સમક્ષ આવરી લેવામાં આવેલી કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. મુખ્ય નોડલ અધિકારી ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ (CEPD), RBI, કેન્દ્રીય કાર્યાલય સાથે સંકલન અને સંપર્ક કરવા માટે જવાબદાર રહેશે.

ગ્રાહકોના લાભ માટે, જે શાખાઓ/સ્થળો પર વ્યવસાય થાય છે ત્યાં, મુખ્ય નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઇમેઇલ સરનામાં) અને ગ્રાહક જેનો સંપર્ક કરી શકે તેવા ઓમ્બ્ડ્સમેન ની સંપર્ક વિગતો.

યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષામાં) તેમની બધી કચેરીઓ અને શાખાઓમાં એવી રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે કે ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિને માહિતી સરળતાથી મળી શકે.

15. ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનું રિપોઝીશન:

કંપની ઉધાર લેનાર સાથેના લોન કરારમાં એક બિલ્ટ-ઇન રિ-પઝેશન કલમનો સમાવેશ કરશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય તેવી હશે.

પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ હોવી જોઈએ:

- બજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો;
- એવા સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસ અવધિ માફ કરી શકાય છે;
- જામીનગીરીનો કબજો મેળવવાની પ્રક્રિયા.
- મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોન ચૂકવવા માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ;

- e) ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા,
- f) મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા.

આવા નિયમો અને શરતોની એક નકલ ઉધાર લેનારાઓને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

16. સમીક્ષા:

કંપની પોતાના અનુભવ અને આ સંદર્ભમાં RBI દ્વારા જારી કરવામાં આવનારી નવી માર્ગદર્શિકા, જો કોઈ હોય તો, તેના આધારે, સમયાંતરે જરૂર મુજબ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સમીક્ષા અને સુધારણા કરશે.

જો કોઈપણ સમયે આ સંહિતા અને સંબંધિત સત્તાવાળાઓ દ્વારા જારી કરાયેલા કોઈપણ નિયમનો, નિયમો, માર્ગદર્શિકા, સૂચના, સ્પષ્ટીકરણો, પરિપત્રો, માસ્ટર પરિપત્રો/નિર્દેશો ("નિયમનકારી જોગવાઈઓ") વચ્ચે અર્થઘટન/માહિતીનો વિરોધાભાસ ઉદ્ભવે, તો નિયમનકારી જોગવાઈઓનું અર્થઘટન પ્રબળ રહેશે. નિયમનકારી જોગવાઈઓમાં કોઈપણ સુધારા(ઓ) અને/અથવા સ્પષ્ટતા(ઓ) ના કિસ્સામાં, આ સંહિતા નિયમનકારી જોગવાઈઓ અનુસાર ઉલ્લેખિત અસરકારક તારીખથી તે મુજબ સુધારેલ ગણાશે.