

સ્ટ્રાઇડ વન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

(અગાઉનું રાઇઝિંગ સ્ટ્રેટ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ)

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

સંસ્કરણ ૧.૩

મંજૂરી તારીખ: 12.11.2025

સ્થિતિ

પુનરાવર્તન સંસ્કરણ			
આવૃત્તિ	પુનરાવર્તન તારીખ	સુધારેલ	પુનરાવર્તન વર્ણન
૧.૦	એનએ	એનએ	નીતિ અપનાવવી
૧.૧	૨૬.૦૪.૨૩	અંકુર સોઢાણી	નીતિની વાર્ષિક સમીક્ષા
૧.૨	૧૯.૦૪.૨૪	અંકુર સોઢાણી	નીતિની વાર્ષિક સમીક્ષા
૧.૩	૧૨.૧૧.૨૫	તાપસ જાના	નીતિની વાર્ષિક સમીક્ષા

સામગ્રી

૧. પરિચય	૩
૨. ઉદ્દેશ્યો	૩
૩. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ	૩
૪. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો ઉપયોગ	૪
૫. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા	૪
૬. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો	૪
૭. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ	૫
૮. લોન પાછી ખેંચવી	૫
૯. લોન ખાતું બંધ કરવું અને સિક્યોરિટીઝ/દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન	૫
૧૦. કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન	૬
૧૧. ગીરો/પૂર્વાધિકાર સંપત્તિનો કબજો	૬
૧૨. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ	૬
૧૩. જનરલ	૭
૧૪. સમીક્ષા અને સત્તા	૧૦

1. પરિચય

રાઇઝિંગ સ્ટ્રેટ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની") 25 ફેબ્રુઆરી, 2009 થી ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") માં નોન-સિસ્ટમલી ઇમ્પોર્ટન્ટ નોન-ડિપોઝિટ લેતી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની ("NBFC - ND - NSI") તરીકે નોંધાયેલ છે જેનો NBFC નોંધણી નંબર B-14.03181 છે. કંપની મુખ્યત્વે વ્યક્તિઓ, માલિકો, ભાગીદારી અને ખાનગી / જાહેર કંપનીઓને ક્રેડિટ સુવિધાઓ પૂરી પાડવાના વ્યવસાયમાં રોકાયેલી છે.

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("FPC") કંપની દ્વારા માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ - નોન-સિસ્ટમલી ઇમ્પોર્ટન્ટ નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ કંપની (રિઝર્વ બેંક) ડાયરેક્શન્સ, 2016 ("માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ") અનુસાર ઘડવામાં આવ્યો છે. ડિરેક્ટર બોર્ડ ("બોર્ડ") એ 01 ફેબ્રુઆરી 2022 ના રોજ આ નીતિને મંજૂરી આપી અને અપનાવી છે.

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો ઉદ્દેશ્ય તમામ હિસ્સેદારો, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને, કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે.

2. ઉદ્દેશ્યો

કંપનીએ શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રથાઓને અનુસરવાનો અને વ્યવસાયિક પ્રથામાં અત્યંત પારદર્શિતા લાવીને કંપનીમાં ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધારવાનો ઉદ્દેશ્ય નક્કી કર્યો છે. તે મુજબ, આ FPC ના ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે:

- કંપનીના દેવાદારો ("ગ્રાહકો") સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી, ન્યાયી અને વિશ્વસનીય પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- ગ્રાહકોને સેવામાંથી શું વાજબી અપેક્ષા રાખી શકાય છે તે વધુ સારી રીતે સમજવા અને ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવા માટે પારદર્શિતા વધારવા માટે; અને
- ગ્રાહક ફરિયાદોના નિવારણ માટે મજબૂત પદ્ધતિઓ સ્થાપિત કરવી. પારદર્શિતા અને અખંડિતતાના મૂળભૂત સિદ્ધાંતોનું પાલન કરીને ગ્રાહક સમસ્યાઓનું ઝડપી અને કાર્યક્ષમ નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવું જેથી કંપનીમાં વિશ્વાસ વધે.

3. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

કંપની ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં કાર્યક્ષમ, ન્યાયી અને ખંતપૂર્વક કાર્ય કરશે:

- કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અને તેના કર્મચારીઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયા અને પ્રથાઓ માટે FPC માં ઉલ્લેખિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરવું.
- ખાતરી કરવી કે નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ RBI ના લાગુ નિયમો અને વિનિયમો અનુસાર છે.
- નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓના નિયમો અને શરતો, ખર્ચ, અધિકારો, અસરો વગેરે જેવી વ્યાવસાયિક સેવાઓ અને સચોટ અને સમયસર માહિતી પૂરી પાડવી.
- કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ગ્રાહકને અંગ્રેજી/હિન્દી/અથવા સ્થાનિક સ્થાનિક ભાષામાં સમજવામાં મદદ કરવી, તેમજ ખાતરી કરવી કે જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય ગેરમાર્ગે દોરનારું નથી.
- ધરિરાણના મામલે ગ્રાહકો સાથે લિંગ, જાતિ, પ્રદેશ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ ન રાખવો.

4. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો ઉપયોગ

આ FPC કંપની દ્વારા હાલમાં પૂરી પાડવામાં આવતી તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પર લાગુ થશે અથવા જે ભવિષ્યમાં કંપની દ્વારા રજૂ કરવામાં આવી શકે છે, પછી ભલે કંપની દ્વારા આવા પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ કોઈપણ માધ્યમ અને પદ્ધતિ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવે.

કંપનીની બધી ઓફિસો/શાખાઓમાં અંગ્રેજી, સ્થાનિક અને પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં FPC ની એક નકલ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

FPC નો પ્રચાર કરવા માટે, કંપની:

- FPC વિશે હાલના અને નવા ગ્રાહકોને જાણ કરવી;
- વિનંતી પર આ FPC કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહાર અથવા ઈ-મેલ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવો;
- આ FPC કંપનીની દરેક શાખામાં અને કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવો; અને
- ખાતરી કરો કે કંપનીનો સ્ટાફ FPC વિશે સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવા અને FPC ને વ્યવહારમાં લાવવા માટે સારી રીતે તાલીમ પામેલો છે.

5. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવાનો પ્રયાસ કરશે કે ગ્રાહકો સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક સમજી શકે તેવી ભાષામાં હોય.

કંપનીના લોન અરજી ફોર્મમાં લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતો સંબંધિત જરૂરી માહિતી અને ગ્રાહકોના હિતને અસર કરતી અન્ય સંબંધિત માહિતી શામેલ હશે જેથી અન્ય NBFCS દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ગ્રાહક દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.

કંપનીના લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો અને/અથવા ગ્રાહક દ્વારા લોન મેળવવા માટે સહી અને અમલ કરવાની જરૂર હોય તે સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે. કંપની સાથે લોન કરાર કરતા પહેલા સંભવિત ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો અને જવાબદારીઓ જાણવા અને સમજવામાં મદદ કરવા માટે આવી માહિતી કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

કંપની લોન અરજી સાથે સબમિટ કરવાના તમામ લોન અરજી દસ્તાવેજોની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ વિકસાવશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.

6. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો

કંપની ગ્રાહકની ક્રેડિટ યોગ્યતા પર યોગ્ય ચકાસણી કરશે, જે લોન અરજીની પ્રક્રિયા પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. મૂલ્યાંકન કંપનીની આંતરિક નીતિઓ, ધોરણો અને લોન મૂલ્યાંકનના સંદર્ભમાં પ્રક્રિયાઓ સાથે સુસંગત હશે.

કંપની ગ્રાહકને લેખિતમાં (સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે તો ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં), કરાર સહ મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે, જેમ કે:

- લોનની રકમ;
- વાર્ષિક વ્યાજ દર અને અરજી કરવાની પદ્ધતિ;
- મુદતવીતી વ્યાજ;
- ચેક બાઉન્સ થવા પર દંડ;
- લોનની મુદત;
- હપ્તાની રકમ અને માળખું, ચુકવણી ચક્ર સહિત;
- શરૂઆત તારીખ; અને
- પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ અને દંડ.

વધુમાં, કંપની લોન કરારમાં 'બોલ્ડ' ભાષામાં લોનની મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજનો પણ સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરશે.

કંપની ગ્રાહકોને લોન કરારની એક નકલ (લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ જોડાણો સાથે) સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહકને લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે ગ્રાહક જે ભાષામાં સમજે છે તેમાં આપશે.

કંપની ગ્રાહકો પાસેથી લોનની શરતો માટે સ્વીકૃતિ મેળવશે અને આવી સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ જાળવશે.

7. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

લોનનું વિતરણ ગ્રાહક દ્વારા જરૂરી દસ્તાવેજોના અમલ અને જરૂરી ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવાને આધીન રહેશે. કંપની તેના તમામ ગ્રાહકોને લોનના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના (સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહકો દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, જો વિનંતી કરવામાં આવે તો) આપશે, જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે મર્યાદિત નથી:

- વિતરણ સમયપત્રક;
- વ્યાજ દરો;
- સેવા શુલ્ક;
- પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક; વગેરે.

કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ કરવામાં આવે, અને તે લોન કરારમાં નોંધવામાં આવશે. વ્યાજ દરો અને ચાર્જ સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર વેબસાઇટ/ઈમેલ/મેઈલ/એસએમએસ/વ્યક્તિગત સૂચનાના અન્ય સ્વરૂપો દ્વારા જણાવવામાં આવશે.

8. લોન પાછી ખેંચવી

કંપનીનો લોન પાછી ખેંચવાનો અથવા ચુકવણી અથવા કામગીરીને ઝડપી બનાવવાનો અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો કોઈપણ નિર્ણય ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલા લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.

9. લોન ખાતું બંધ કરવું અને સિક્યોરિટીઝ/દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન

લોનના આધારે કંપનીના પક્ષમાં બનાવેલી બધી સિક્યોરિટીઝ (જો કોઈ હોય તો) તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણી પ્રાપ્ત થયા પછી મુક્ત કરવામાં આવશે, જે કંપનીના ગ્રાહકો સામેના કોઈપણ અન્ય

દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન છે. જો આવા સેટ-ઓફ અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે, તો ગ્રાહકોને તેના વિશે સૂચના આપવામાં આવશે, જેમાં બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો આપવામાં આવશે. લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર, બધા મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરો અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરો.

10. કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન

ડિરેક્ટર બોર્ડ ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યું છે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કર્યો છે.

વ્યાજ દર, જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને ગ્રાહકોની વિવિધ શ્રેણીઓ માટે અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

વ્યાજ દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે અને જ્યારે પણ વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર થશે ત્યારે તેને અપડેટ કરવામાં આવશે.

વ્યાજ દર વાર્ષિક દરો હશે જેથી ગ્રાહકને ખબર પડે કે ખાતામાં કેટલો ચોક્કસ દર વસૂલવામાં આવશે.

કંપની દ્વારા ગ્રાહકો પાસેથી લોન અને એડવાન્સિસ પર વધુ પડતો વ્યાજ દર અને ચાર્જ વસૂલવામાં ન આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડ વ્યાજ દરો નક્કી કરવા અને પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જિસમાં યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ લાગુ કરી છે.

11. ગીરો/પૂર્વાધિકાર સંપત્તિનો કબજો

કંપનીએ ગ્રાહકો સાથેના લોન કરારમાં રિપોઝેશન કલમનો સમાવેશ કર્યો છે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય છે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચેની જોગવાઈઓ શામેલ હોવી જોઈએ:

- કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો
- કયા સંજોગોમાં નોટિસ અવધિ માફ કરી શકાય છે
- સંપત્તિનો કબજો મેળવવા માટેની પ્રક્રિયા
- સંપત્તિના વેચાણ/હરાજ પહેલાં ગ્રાહકોને લોનની ચુકવણી માટે આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ
- ગ્રાહકને કબજો મેળવવાની પ્રક્રિયા; અને
- સંપત્તિના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા.

12. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

કંપનીનો ઉદ્દેશ્ય શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવાનો છે અને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ નીતિ અનુસાર એક મજબૂત અને કાર્યક્ષમ ગ્રાહક સેવા પ્લેટફોર્મ બનાવવા માટે સતત પ્રયત્નશીલ રહેવું જોઈએ.

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ("બોર્ડ") એ સંસ્થામાં ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ માટે યોગ્ય પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે. આવી પદ્ધતિ ખાતરી કરશે કે કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.

ગ્રાહક ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિવારણ માટે કંપનીની નીતિ અને પ્રક્રિયા કંપનીની "ફરિયાદ નિવારણ નીતિ" માં અલગથી દર્શાવવામાં આવી છે જે અહીં ઍક્સેસ કરી શકાય છે ।

કંપનીએ જરૂરી કુશળતા અને સંબંધિત અનુભવ ધરાવતા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને નોડલ અધિકારી/પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરી છે.

જો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 1 (એક) મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ ન આવે, તો ગ્રાહક RBIના નોન-બેંકિંગ દેખરેખ વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ દાખલ કરી શકે છે, જેમની સંપર્ક વિગતો નીચે આપેલ છે:

જનરલ મેનેજર,
ભારતીય રિઝર્વ બેંક,
નોન-બેંકિંગ દેખરેખ વિભાગ,
6, સંસદ માર્ગ, સંસદ માર્ગ વિસ્તાર, નવી દિલ્હી, દિલ્હી - 110001
સંપર્ક નંબર : +૯૧-૧૧-૨૩૭૧૧૩૩૩
ઇમેઇલ સરનામું : rdnewdelhi@rbi.org.in

13. જનરલ

બિન-દખલગીરી

લોન કરારમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય, કંપની ગ્રાહકોના કામકાજમાં દખલ કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવે.

રકમનું ટ્રાન્સફર

જો ગ્રાહક તરફથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય, પછી ભલે તે ગ્રાહક તરફથી હોય કે કોઈ બેંક/નાણાકીય સંસ્થા તરફથી હોય જે ખાતું ટેકઓવર કરવાનો પ્રસ્તાવ રાખે છે, તો કંપનીની સંમતિ અથવા વાંધો, જો કોઈ હોય તો, કંપની દ્વારા વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 (એકવીસ) દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. ટ્રાન્સફર લોન કરાર અને લાગુ કાયદા અનુસાર થશે.

પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયા

લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, કંપની નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા અને હાલની જોગવાઈઓ અનુસાર સામાન્ય પગલાંનું પાલન કરશે અને કાનૂની માળખામાં અને લાગુ કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરીને કાર્ય કરશે.

કંપની ગ્રાહકોને સતત વિચિત્ર સમયે હેરાન કરવા, લોન વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવા, અસંસ્કારી વર્તન વગેરે જેવી અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં. આ સંદર્ભમાં, કંપની પાસે દેવાની વસૂલાત માટે એક સ્થાપિત આચારસંહિતા છે જેમાં કંપનીના સ્ટાફ અથવા બાકી રકમ વસૂલવામાં કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિને વ્યાપક તાલીમ આપવામાં આવે છે.

કંપનીની વસૂલાત નીતિ સૌજન્ય, ન્યાયી વર્તન અને સમજાવટ પર આધારિત છે. અમે ગ્રાહક વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોમાં માનીએ છીએ. અમારા સ્ટાફ અથવા બાકી રકમ વસૂલવા અથવા/અને સુરક્ષા જપ્તીમાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ પોતાની ઓળખ આપશે અને અમારા ગ્રાહકો સાથે નમ્રતાપૂર્વક વાતચીત કરશે;

કંપની તેમના બધા ગ્રાહકોને બાકી રકમ સંબંધિત બધી માહિતી પૂરી પાડશે અને બાકી રકમ ચૂકવવા માટે પૂરતી સૂચના આપશે. ગ્રાહકોના નિવાસસ્થાને કોઈ ચોક્કસ સ્થાન ન હોય તો, અને જો ગ્રાહક નિવાસસ્થાને ઉપલબ્ધ ન હોય તો, ગ્રાહકના વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે, સામાન્ય રીતે બધા ગ્રાહકોનો સંપર્ક તેમની પસંદગીના સ્થળે કરવામાં આવશે;

કંપની તેમના તમામ ગ્રાહકોની ગોપનીયતાનો આદર કરશે અને બધી ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ સભ્યતાપૂર્વક થશે. બાકી રકમ અંગેના મતભેદો અથવા વિવાદો, જો કોઈ હોય, તો, પરસ્પર સ્વીકાર્ય રીતે ઉકેલવા માટે અમારા ગ્રાહકોને તમામ સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે.

ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ

કંપની સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા તેના વગર, વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને વ્યવસાય સિવાય અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ અને/અથવા પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

- કંપની ખાતરી કરશે કે કંપની દ્વારા તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સંદર્ભમાં પૂરી પાડવામાં આવતી બધી પ્રમોશનલ જાહેરાતો અને અન્ય કોઈપણ જાહેરાત સામગ્રી સ્પષ્ટ હોય અને ગેરમાર્ગે દોરનારી ન હોય. જાહેરાત યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઇચ્છિત જનતાને સંબોધવામાં આવશે. ઓફર કરવામાં આવતી કોઈપણ ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓના નિયમો અને શરતો જાહેરાતમાં સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવામાં આવશે.
- જો કંપની દ્વારા કોઈપણ સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કોઈપણ તૃતીય પક્ષની સેવાઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે, તો કંપની ખાતરી કરશે કે ક્લાયન્ટની ગુપ્ત અને વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષોને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે તો) NBFCs દ્વારા નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સિંગમાં RBI ના જોખમોના સંચાલન અને આચારસંહિતા પરના નિર્દેશો અનુસાર સુરક્ષિત છે.
- કંપનીના ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં અન્ય કોઈપણ ઉત્પાદનો અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ પહોંચાડવામાં આવશે જો તેમણે આવી માહિતી/સેવા મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર નોંધણી કરાવીને પ્રાપ્ત કરવાની સંમતિ આપી હોય.
- જો ગ્રાહકને કંપનીના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ ("DSA") દ્વારા આ FPCનું ઉલ્લંઘન કરીને કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન કરવામાં આવ્યું છે અથવા કાર્ય કરવામાં આવ્યું છે તેવી ફરિયાદ મળે, તો ફરિયાદની તપાસ કરવા અને તેને હેન્ડલ કરવા અને જો યોગ્ય જણાશે તો ગ્રાહકને નુકસાન ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.
- આ સંદર્ભમાં જો કોઈ ફરિયાદો હશે તો તેનું સીધું નિરાકરણ લાવવામાં આવશે અને ફરિયાદના નિરાકરણ માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

- a. કંપની ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકોની બધી વ્યક્તિગત માહિતી ખાનગી અને ગુપ્ત રાખવામાં આવશે (ગ્રાહકો હવે ગ્રાહક ન હોય ત્યારે પણ), અને નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, તેમના જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત, કોઈને પણ જાહેર કરવામાં આવશે નહીં:
- જો માહિતી કાયદા દ્વારા અથવા કોઈપણ નાણાકીય નિયમનકારોના નિર્દેશન હેઠળ આપવાની જરૂર હોય;
 - જો કંપનીએ RBI ના NBFC દ્વારા નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સિંગમાં જોખમોના સંચાલન અને આચારસંહિતા પરના નિર્દેશો અનુસાર આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા કરી હોય અને ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકા અનુસાર 'જાણવાની જરૂર' ના આધારે સેવા પ્રદાતાને માહિતી પૂરી પાડી રહી હોય;
 - જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે કોઈ ફરજ હોય;
 - જો કંપનીના હિતોને કારણે તેમને માહિતી આપવાની જરૂર પડે (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના ખાતાઓ [ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું સહિત] વિશેની માહિતી બીજા કોઈને આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં;
 - જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા વિનંતી કરે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગીથી;
 - કંપની ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરશે નહીં સિવાય કે ગ્રાહક ખાસ કરીને તેમ કરવા માટે અધિકૃત કરે.
- b. કંપની ગ્રાહકના ખાતાના સંચાલન વિશે ગ્રાહકોને જાણ કર્યા પછી ક્રેડિટ રેફરન્સિંગ એજન્સીઓને માહિતી આપી શકે છે.
- c. આકંપની ગ્રાહકના વ્યક્તિગત દેવા વિશે ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓને માહિતી આપી શકે છે જો:
- ગ્રાહક તેના/તેણીના ચુકવણીમાં પાછળ રહી ગયો છે;
 - બાકી રકમ વિવાદમાં નથી; અને
 - કંપનીની ઔપચારિક માંગણીને અનુસરીને, ગ્રાહકે તેના દેવાની ચુકવણી માટે એવી કોઈ દરખાસ્તો કરી નથી જેનાથી કંપની સંતુષ્ટ હોય.
- d. આ કિસ્સાઓમાં, કંપની ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરશે કે તે ગ્રાહકે કંપનીને આપેલા દેવા વિશેની માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવાની યોજના ધરાવે છે.
- તે જ સમયે, કંપની ગ્રાહકને ક્રેડિટ રેફરન્સની ભૂમિકા સમજાવશે એજન્સીઓ અને તેઓ જે માહિતી પૂરી પાડે છે તે ગ્રાહકની માહિતી મેળવવાની ક્ષમતા પર કેવી અસર કરી શકે છે ક્રેડિટ.
- e. કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહક વિશે અન્ય માહિતી આપી શકે છે જો ગ્રાહકે તેની પરવાનગી આપી હોય તો એકાઉન્ટ. જો ગ્રાહક માંગણી કરે તો, કંપની દ્વારા ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની એક નકલ ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે.

તમારા ક્લાયન્ટને જાણો (KYC) મુખ્ય દિશાનિર્દેશો

NBFCs દ્વારા KYC ધોરણોનું પાલન કરવા માટે જારી કરાયેલા માસ્ટર નિર્દેશોનું પાલન કરવા માટે, કંપનીએ ગ્રાહકને કોઈપણ નાણાકીય સહાય આપતા પહેલા ગ્રાહકો પાસેથી ચોક્કસ દસ્તાવેજો અને માહિતી એકત્રિત કરવાની રહેશે, જેમાં ઓળખનો પુરાવો પણ શામેલ હશે:

- i. ગ્રાહકની જવાબદારી રહેશે કે તેઓ જરૂરી દસ્તાવેજો પૂરા પાડે, જેમાં ઓળખ અને સરનામાનો અદ્યતન પુરાવો શામેલ છે, અને નોંધાયેલા સરનામા અથવા અન્ય વિગતોમાં ફેરફારના કિસ્સામાં, આવા ફેરફાર, જરૂરી પુરાવા દસ્તાવેજો સાથે કંપનીના તાત્કાલિક ધ્યાન પર લાવવામાં આવશે; અને
- ii. કંપની દ્વારા ગ્રાહકને પૂરા પાડવામાં આવેલ લોન અરજી ફોર્મ અને અન્ય સામગ્રીમાં KYC ધોરણોની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે ગ્રાહક દ્વારા ચકાસણી માટે રજૂ કરવા અને/અથવા રજૂ કરવા માટે જરૂરી જરૂરી માહિતી અને દસ્તાવેજોની વિગતો હશે.

14. સમીક્ષા અને સત્તા

કંપની દ્વારા વિવિધ સ્તરે મેનેજમેન્ટના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા હાથ ધરવામાં આવશે. યોગ્ય હોય ત્યારે, આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સુપરત કરી શકાય છે.

કંપની આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન કોડની ભાવનાને અનુસરીને કરશે અને તે તેના વ્યવસાયને લાગુ પડી શકે તે રીતે કરશે.

કંપની વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે, ઉપરોક્ત દર્શાવેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને સ્થાનિક ભાષાઓમાં અને તેની વેબસાઇટ પર મૂકશે.

આ નીતિ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર/સુધારવામાં/સમીક્ષા કરવામાં આવશે. કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડ પોતાના અનુભવ અને આ સંદર્ભમાં RBI દ્વારા જારી કરવામાં આવનારી નવી માર્ગદર્શિકા, જો કોઈ હોય તો, તેના આધારે વાર્ષિક ધોરણે કોડની સમીક્ષા અને સુધારણા કરશે.

---xxx---