

બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

ઉચિત આચરણ સંહિતા

સંસ્કરણ નિયંત્રણ

સંસ્કરણ	મંજૂરી/સુધારણાની તારીખ	દ્વારા મંજૂર
V 1.0	મે 08, 2019	નિર્દેશક મંડળ
V 2.0	ઓગસ્ટ 09, 2020	નિર્દેશક મંડળ
V 3.0	સપ્ટેમ્બર 30, 2022	નિર્દેશક મંડળ
V 4.0	ઓગસ્ટ 30, 2023	નિર્દેશક મંડળ
V 5.0	માર્ચ 25, 2025	નિર્દેશક મંડળ

વિષયસૂચિ

1. પરિચય	3
2. ઉદ્દેશ્યો	3
3. વ્યાખ્ય	3
4. અમલીકરણ	3
5. પ્રતિબદ્ધતા	3
6. લોન અરજી અને ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન	4
7. લોન કરાર અને દસ્તાવેજીકરણ	6
8. વ્યાજ દર અને અન્ય શુલ્ક	6
9. બાકી રકમની વસૂલાત	7
10. સામાન્ય નીતિ	8
11. નિર્દેશક મંડળની જવાબદારી	8
12. શિકાયતો અને ફરિયાદો	9
13. પ્રશિક્ષણ અને જાગરૂકતા	9
14. નિયમસંહિતાની સમીક્ષા	10

બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ઉચિત આચરણ સંહિતા

1. પરિચય

આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ (“કોડ”) બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસિસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (“કંપની”) દ્વારા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – જવાબદાર વ્યવસાય વર્તન) દિશાનિર્દેશ, 2025 ના પરા 7 અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવી છે અને અપનાવવામાં આવી છે. કંપની સમયાંતરે આ કોડમાં યોગ્ય ફેરફારો કરશે, જેથી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત ધોરણો સાથે અનુરૂપ રહી શકે.

2. ઉદ્દેશ્યો

- 2.1. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં ઉચિત ધોરણો નક્કી કરીને સારી, ન્યાયી અને પારદર્શક વ્યવસાય પદ્ધિઓનું પાલન કરવું.
- 2.2. નિષ્પક્ષ સ્પર્ધાના માધ્યમથી બજાર શક્તિઓને પ્રોત્સાહિત કરીને ઉચ્ચ સંચાલન માનકો હાંસલ કરવા.
- 2.3. ગ્રાહકો સાથે એવી રીતે વ્યવહાર કરવો જેથી ન્યાયસંગત અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન મળે.
- 2.4. જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં, કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાનું પાલન કરીને વસૂલાત અને અમલીકરણની કાર્યવાહી કરવી.

3. વ્યાખ્યા

આ નીતિના હેતુ માટે, 'ગ્રાહક' એટલે એવી કોઈપણ વ્યક્તિ કે જેણે કંપનીની લોન પ્રોડક્ટ્સમાંથી ઓછામાં ઓછી એકનો લાભ લીધો હોય અથવા મેળવવાની પ્રક્રિયામાં હોય.

4. અમલીકરણ

- 4.1. કોડ તમામ વ્યક્તિઓ પર લાગુ પડશે, જે કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરે છે અથવા કર્મચારી તરીકે કે અન્ય રીતે ગ્રાહકો સાથે કોઈ પણ રૂપમાં અને/અથવા કોઈ પણ માધ્યમ દ્વારા સંવાદ કરે છે.
- 4.2. આ સંહિતા સામાન્ય સંચાલન વાતાવરણમાં લાગુ પડશે, સિવાય કે 'ફોર્સ મેજ્યુર' (અનિવાર્ય સંજોગો અથવા કુદરતી આફત) જેવી કોઈ ઘટના બને.
- 4.3. આ સંહિતા પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે અને તમામ કાર્યો તેમજ વ્યવહારોમાં આ સંહિતાની ભાવનાનું અનુસરણ કરવામાં આવશે.

5. પ્રતિબદ્ધતા

- 5.1. કંપની દરેક સમયે ન્યાયી અને વાજબી રીતે વર્તવા માટે અને તે જે ઉદ્યોગમાં કાર્યરત છે તેમાં પ્રચલિત પ્રમાણભૂત પ્રથાઓનું પાલન કરવા માટે હંમેશા પ્રયત્નશીલ રહેશે.
- 5.2. કંપની ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહાર દરમિયાન તમામ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરશે તેમજ પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોને અનુસરશે.
- 5.3. કંપની ધિરાણની બાબતમાં જાતિ (gender), જ્ઞાતિ કે ધર્મના આધારે કોઈ ભેદભાવ રાખશે નહીં. વધુમાં, કંપની

વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક અથવા દ્રષ્ટિહીનતા ધરાવતા અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિતના તેના ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં કોઈ ભેદભાવ રાખશે નહીં.

- 5.4. કંપની ગ્રાહકો સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટાને કડક ગોપનીય તરીકે રાખશે અને કંપનીની પ્રાઈવસી પોલિસીમાં સ્પષ્ટ રીતે સમજાવવામાં આવેલી માહિતી સિવાય કોઈપણ માહિતી અથવા ડેટા શેર કરશે નહીં, સિવાય જો કાયદા મુજબ જરૂરી હોય અથવા ગ્રાહકે મંજૂરી આપી હોય.
- 5.5. કંપની ગ્રાહક સંબંધિત માહિતી માત્ર લોન ટ્રાન્ઝેક્શન્સ માટે અને પ્રાઈવસી પોલિસીમાં વિગતવાર દર્શાવેલા હેતુઓ માટે જ એકત્ર અને ઉપયોગ કરશે. તૃતીય પક્ષો સાથે શેર કરવામાં આવતી માહિતી જરૂરિયાત આધારિત થશે અને તે પહેલાં ગ્રાહકની સ્પષ્ટ અને પૂર્વ મંજૂરી લેશે.
- 5.6. કંપની તેની કોઈપણ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રીમાં સ્પષ્ટ રહેશે અને ગેરમાર્ગે દોરનારી માહિતી આપશે નહીં
- 5.7. કંપની કોઈપણ વ્યવહાર શરૂ કરતા પહેલા ગ્રાહકોને વ્યાજ દર, શુલ્ક (ચાર્જીસ), ગણતરીની પદ્ધતિ વગેરે જેવી તમામ નાણાકીય માહિતી KFS (કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ), બ્રોશર્સ, પોસ્ટર્સ અથવા ગ્રાહકો સાથેની મુલાકાત દરમિયાન જાણ કરશે.
- 5.8. કંપની લોન વિતરણનું સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર વિશે ગ્રાહકને પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક સમજી શકે તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે.
- 5.9. કંપારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપની ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી તમામ માહિતીને યોગ્ય લાગે તેવા માધ્યમ અને પદ્ધતિ દ્વારા જાહેર કરશે, જેમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તેટલા પૂરતું મર્યાદિત નથી:
 - i. લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી;
 - ii. વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના અમલીકરણની પદ્ધતિ;
 - iii. જો લોનની રકમ મંજૂર કરવામાં ન આવે, તો પરત મળવાપાત્ર ફીની રકમ (જો કોઈ હોય તો); (જો હોય);
 - iv. પ્રી-પેમેન્ટ (મુદત પૂર્વે ચુકવણી) ના વિકલ્પો અને તે માટેના શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો;
 - v. વિલંબિત ચુકવણી માટેનો દંડ (જો કોઈ હોય તો), ઘાટા અક્ષરોમાં;
 - vi. કન્વર્ઝન શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો (લોનને ફિક્સ્ડ (સ્થિર) વ્યાજ દરથી ફ્લોટિંગ (પરિવર્તનશીલ) અથવા તેનાથી વિપરીત બદલવા માટે);
 - vii. વ્યાજ દર પુનઃનિર્ધારણ (Re-set) ક્લોઝની ઉપલબ્ધતા, જો કોઈ હોય તો;
 - viii. અન્ય કોઈ પણ બાબત જે ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી હોય.
- 5.10. માહિતી એવી રીતે જાહેર કરવામાં આવશે જેથી ગ્રાહકો લોનની પ્રક્રિયા (પ્રોસેસિંગ) અને મંજૂરી (સેન્ડશન) સાથે સંકળાયેલા તમામ વ્યાજ, શુલ્ક અને ફી વિશે જાગૃત હોય. કંપની સમાન દરજ્જો ધરાવતા ગ્રાહકો વચ્ચે ભેદભાવ પેદા કરે તેવા કોઈ પણ કાર્યમાં સામેલ થશે નહીં.

6. લોન અરજી અને ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન

- 6.1. કંપની તેના વ્યવસાયના સામાન્ય ભાગ રૂપે, ગ્રાહકોને લોન મેળવવા માટે અનુસરવાની પ્રક્રિયા અને પદ્ધતિ વિશે માર્ગદર્શન આપવા માટે હંમેશા પ્રયત્નશીલ રહેશે

- 6.2. રેક અરજી પર તમામ માહિતી, વ્યક્તિ અને/અથવા સંસ્થાની ઓળખની ઝીણવટભરી તપાસ કર્યા બાદ, તેની ઇ યોગ્યતાના આધારે સ્વતંત્ર રીતે વિચાર કરવામાં આવશે.
- 6.3. કંપની ગ્રાહકની ક્રેડિટક્ષમતા નિર્ધારવા માટે ગ્રાહક પર યોગ્ય તપાસ (ડ્યૂ ડિલિજન્સ) કરશે, જે લોન મંજૂરી અથવા નકારી કાઢવાની પ્રક્રિયામાં મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે, સિવાય જો કંપની પર લાગૂ પડતા કાયદા મુજબ અરજી નકારી કાઢવી જરૂરી હોય (ઉદાહરણ તરીકે, જો કોઈ ગ્રાહક સેનક્શન લિસ્ટ સાથે મેળ ખાય). કંપનીની નક્કી કરેલી જોખમ આધારિત મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાઓ અને ક્રેડિટ પોલિસી અનુસાર, દરેક અરજીનું મૂલ્યાંકન આવા જોખમ મૂલ્યાંકન અને અમારી વર્તમાન માર્ગદર્શિકાઓના આધારે કરવામાં આવશે. કંપની કોઈ પણ લોન આપતા પહેલાં, ગ્રાહકના આર્થિક પ્રોફાઇલ (ઉંમર, વ્યવસાય, આવક, વગેરે)ને ધ્યાનમાં લેવું અને નોંધવું પડશે, જેથી ગ્રાહકની ક્રેડિટક્ષમતા ઓડિટેબલ રીતે આંકી શકાય.
- 6.4. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના ક્રેડિટ મર્યાદામાં આપમેળે કોઈ વધારો કરવામાં ન આવે, અને આવા દરેક વધારાને રેકોર્ડ પર લેવામાં આવશે.
- 6.5. કંપની તમામ લોન અરજીઓ મેળવ્યાની પહોંચ (Acknowledgement) આપશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ કેટલા સંભવિત સમયગાળામાં કરવામાં આવશે, તેની જાણ પણ આ પહોંચમાં કરવામાં આવશે.
- 6.6. લોન અરજી ફોર્મમાં એવી તમામ જરૂરી માહિતી શામેલ કરવામાં આવશે જે ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી હોય, જેથી ગ્રાહક અન્ય NBFCs દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમોની સાર્થક તુલના કરી શકે અને યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકે
- 6.7. કંપની ગ્રાહકને સમજાય તેવી અંગ્રેજી અથવા અન્ય કોઈ પ્રાદેશિક ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર (Sanction Letter), લોન કરાર અથવા અન્ય માધ્યમ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ અને તેની શરતો લેખિતમાં જણાવશે, જેમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની ગણતરીની પદ્ધતિનો સમાવેશ થશે. કંપની આ શરતો અંગે ગ્રાહકની સ્વીકૃતિ મેળવશે અને તેને પોતાના રેકોર્ડ પર રાખશે.
- 6.8. કંપની તમામ ડિજિટલ લોન ઉત્પાદનો માટે ગ્રાહકને સ્ટાન્ડર્ડાઈઝ્ડ ફોર્મેટમાં એક કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) પ્રદાન કરશે, સાથે જ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – જવાબદાર વ્યવસાય વર્તન) દિશાનિર્દેશ, 2025 હેઠળ નિર્ધારિત અન્ય માહિતી પણ પ્રદાન કરશે. જે કોઈ પણ ફી, ચાર્જ, વગેરે KFS માં ઉલ્લેખિત ન હોય, તે લોનની અવધિ દરમિયાન કોઈપણ સ્ટેજ પર ગ્રાહક પાસેથી REs દ્વારા વસૂલી શકાતી નથી.
- 6.9. બધી ચુકવણીઓ સીધું કંપનીના બેંક ખાતામાં પ્રાપ્ત થવી જોઈએ, કોઈ તૃતીય પક્ષના પાસ-થ્રુ/પુલ ખાતા દ્વારા નહીં, પરંતુ કંપની આરબીઆઈ દ્વારા અનુમતિ આપવામાં આવેલા પેમેન્ટ એગ્રેગેટર્સનો ઉપયોગ ચુકવણીઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે કરી શકે છે. લોનની રકમ પણ હંમેશાં ગ્રાહકના બેંક ખાતામાં જ જમા કરવામાં આવશે, સિવાય તે વિતરણો માટે જે સંપૂર્ણપણે કાયદેસર અથવા નિયમનકારી મંડેટ હેઠળ આવરી લેવામાં આવ્યા હોય.
- 6.10. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની વિગતો પણ દર્શાવવામાં આવશે.
- 6.11. ગ્રાહક સાથે શેર કરવામાં આવેલા રિપેમેન્ટ શેડ્યૂલ (ચુકવણી પત્રક) માં, લોન દસ્તાવેજોમાં જણાવ્યા અનુસાર વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું વિભાજન સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

7. લોન કરાર અને દસ્તાવેજીકરણ

- 7.1. કંપની હપ્તા ભરવામાં વિલંબ માટે વસૂલવામાં આવતા દંડકીય શુલ્ક (Penal charges), જો કોઈ હોય તો, તેનો લોન કરારમાં ઘાટા અક્ષરોમાં (Bold) ઉલ્લેખ કરશે.
- 7.2. કંપની લોન કરારમાં લોન ચુકવણીની ચોક્કસ તારીખો, ચુકવણીની આવૃત્તિ, મુદ્દલ અને વ્યાજ વચ્ચેનું વિભાજન, SMA/NPA વર્ગીકરણની તારીખોના ઉદાહરણો વગેરેનો સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરશે. ગ્રાહકને લોન મંજૂરી સમયે અને ત્યારબાદ, જો મંજૂરીની શરતો અથવા લોન કરારમાં કોઈ ફેરફાર થાય, તો તે અંગે લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી જાણ કરવામાં આવશે. મોરેટોરિયમ (સ્થગિત અવધિ) સાથેની લોન સુવિધાઓના કિસ્સામાં, ચુકવણી શરૂ કરવાની ચોક્કસ તારીખ પણ લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.
- 7.3. કોઈપણ ફી, શુલ્ક વગેરે, જેનો લોન દસ્તાવેજોમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો નથી, તે કંપની દ્વારા લોનના સમયગાળા દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે ગ્રાહક પાસેથી વસૂલ કરી શકાશે નહીં.
- 7.4. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં કરવામાં આવેલા ફેરફારો ભવિષ્યની તારીખથી (Prospective date) અમલમાં આવે. આ અંગેની યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- 7.5. લોન કરાર હેઠળ પેમેન્ટ પાછું ખેંચવાનો (Recall) અથવા ચુકવણીની પ્રક્રિયા ઝડપી બનાવવાનો (Accelerate) નિર્ણય લોન કરારની શરતોને અનુરૂપ રહેશે.
- 7.6. કંપની લોન મંજૂર અથવા વિતરણ કરતી વખતે તમામ ગ્રાહકોને ગ્રાહક સમજી શકે તેવી ભાષામાં લોન કરારની નકલ, ડાઉનલોડ કરી શકાય તેવી લિંક દ્વારા અથવા અન્યથા, કરારમાં દર્શાવેલા તમામ જોડાણો (Enclosures) ની નકલ સાથે પૂરી પાડશે.

8. વ્યાજ દર અને અન્ય શુલ્ક

- 8.1. કંપનીએ વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યું છે, જે ભંડોળની કિંમત (Cost of funds), માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને લોન અને એડવાન્સ માટે લાગુ કરવામાં આવતો વ્યાજ દર નક્કી કરે છે.
- 8.2. વ્યાજ દર, જોખમનો ઉન્નત અભિગમ (Risk based approach) અને વિવિધ શ્રેણીના ગ્રાહકો માટે અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવાની યોગ્યતા વિશે ગ્રાહકને અરજીમાં જણાવવામાં આવશે. આ વિગતો મોબાઈલ એપ્લિકેશન દ્વારા મંજૂરી પત્ર (Sanction Letter) માં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે અને કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ થશે અથવા સંબંધિત સમાચારપત્રોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે, જે કંપની નક્કી કરી શકે. જ્યારે પણ વ્યાજ દરમાં કોઈ ફેરફાર થશે, ત્યારે કંપનીની વેબસાઈટ પર અથવા અન્ય સ્થળે પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- 8.3. કંપની, સમય સમય પર, તેના ગ્રાહકોને પત્રો અથવા અન્ય કોઈપણ પ્રકારની સામાન્ય કે જાહેર જાહેરાત અથવા પ્રદર્શન દ્વારા જાણકારી આપી શકે છે. કંપની વ્યાજ દરો/ચાર્જ વગેરેમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે અરજદારને માહિતગાર રાખવાનો પ્રયાસ કરશે.
- 8.4. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ વ્યાજ દરો નક્કી કરવા તેમજ પ્રોસેસિંગ ફી અને અન્ય શુલ્ક (Charges) માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ સ્થાપિત કરશે. ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવતા શુલ્કની પદ્ધતિ, પ્રકાર અને દર

કંપનીની 'વ્યાજ દર, કાર્યપદ્ધતિ અને અન્ય શુલ્ક અંગેની નીતિ' (Policy on Interest Rate, Methodology and Other Charges) અનુસાર રહેશે.

- 8.5. જો કોઈ ઇંડ લાગુ કરવામાં આવે, તો ગ્રાહક દ્વારા લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોના ઉલ્લંઘન બદલ તેને 'ઇંડકીય શુલ્ક' (Penal Charges) તરીકે ગણવામાં આવશે, અને તેને 'ઇંડકીય વ્યાજ' (Penal Interest) તરીકે વસૂલવામાં આવશે નહીં, જે લોનના વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. ઇંડકીય શુલ્કનું મૂડીકરણ (Capitalization) કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- 8.6. ઇંડકીય શુલ્ક (Penal Charges) ની રકમ વાજબી અને લોન કરારની મુખ્ય શરતોનું પાલન ન કરવાના પ્રમાણમાં હોવી જોઈએ. આ શુલ્ક કોઈપણ ચોક્કસ લોન કે પ્રોડક્ટ કેટેગરીના ગ્રાહકો વચ્ચે ભેદભાવ રાખ્યા વગર સમાન રીતે લાગુ પાડવામાં આવશે
- 8.7. ઇંડકીય શુલ્ક (Penal Charges) ની રકમ અને તેના કારણો કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર (Loan Agreement), 'કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ' (KFS) અને કંપનીની વેબસાઈટ પર (વ્યાજ દરો અને સર્વિસ ચાર્જીસના વિભાગમાં) સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે
- 8.8. જ્યારે પણ ગ્રાહકોને લોનની મુખ્ય શરતોનું પાલન ન કરવા અંગે રિમાઈન્ડર (યાદ અપાવવાની નોટિસ) મોકલવામાં આવે, ત્યારે તે સાથે લાદવામાં આવેલા ઇંડકીય શુલ્ક (Penal Charges) ની પણ જાણ કરવી પડશે. વધુમાં, જ્યારે પણ આવો કોઈ ઇંડ લાદવામાં આવે, ત્યારે તે શા માટે લાદવામાં આવ્યો છે તે કારણ પણ ગ્રાહકને સ્પષ્ટપણે જણાવવું અનિવાર્ય છે."
- 8.9. વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં, ઇંડકીય શુલ્ક (Penal Charges) સમાન મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોના ઉલ્લંઘન બદલ બિન-વ્યક્તિગત ગ્રાહકો પર લાગુ કરવામાં આવતા ઇંડકીય શુલ્ક કરતા વધુ હશે નહીં.
- 8.10. કંપની વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને, સહ-અરજદાર(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના, વ્યવસાય સિવાયના હેતુ માટે મંજૂર કરાયેલી તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન (Floating rate term loans) પર કોઈ ફોરવોર્ડર ચાર્જ અથવા પ્રીપેમેન્ટ ઇંડ વસૂલશે નહીં.

9. બાકી રકમની વસૂલાત

- 9.1. કંપની ગ્રાહકોને તેમની બાકી ચૂકવણી (Dues) સંબંધિત તમામ માહિતી પ્રદાન કરશે અને ચૂકવણી માટે ઉચિત સમયસીમા આપશે.
- 9.2. કંપની પોતાનું હિત સુરક્ષિત કરતી વખતે, ડિફોલ્ટિંગ ગ્રાહકો પાસેથી તેની બાકી રકમની વસૂલાત કરવા માટે યોગ્ય અને કાનૂની પગલાં અપનાવશે, જેમાં બાકી રકમની વસૂલાત માટે પ્રેરણાત્મક પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ પણ સામેલ હશે, અને RBI દ્વારા નક્કી કરેલા કાનૂની ફ્રેમવર્ક તથા કંપનીની કલેક્શન નીતિ મુજબ કાર્ય કરશે.
- 9.3. કંપનીની વસૂલાત (Collection) ની પદ્ધતિઓ સૌજન્ય, ન્યાયી વ્યવહાર અને સમજાવટ પર આધારિત છે. લોનની વસૂલાત બાબતે, કંપની કોઈપણ પ્રકારની ધાકધમકી કે હેરાનગતિનો (મૌખિક કે શારીરિક) આશરો લેશે નહીં, જેમ કે: ગ્રાહકોને અસભ્ય સમયે (રાત્રે કે વહેલી સવારે) સતત પરેશાન કરવા, લોન વસૂલવા માટે બળપ્રયોગ (બાહુબળ)

નો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કંપની ખાતરી કરશે કે તેમના સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવાની પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી હોય.

- 9.4. લોન મંજૂર કરતી વખતે, ગ્રાહકને SMS અથવા ઈમેઇલ દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, જ્યારે લોન વસૂલાતની જવાબદારી કોઈ 'LSP' (Loan Service Provider) ને સોંપવામાં આવે, અથવા જો વસૂલાત માટે જવાબદાર LSP બદલાય અને તેની અગાઉ જાણ કરવામાં આવી ન હોય, તો તે નવા વસૂલાત એજન્ટ (Recovery Agent) ની વિગતો પણ ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે, જે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવા માટે અધિકૃત (Authorized) હોય.

10. સામાન્ય નીતિ

- 10.1. ગ્રાહકો સાથે સંપર્ક કરતી વખતે, કંપની તે તમામ જરૂરી પગલાં લેશે જેથી નીચેની બાબતો અંગે સ્પષ્ટ માહિતી અંગ્રેજી, હિન્દી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં આપી શકાય:
- તેના વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ;
 - શરતો અને નિયમો, વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક;
 - ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ લાભો અને તેના પરિણામો (જો હોય તો);
 - પ્રશ્નોના નિવારણ માટે સંપર્ક વ્યક્તિઓ;
 - ગ્રાહકો સાથેના સંચાર (Communication). (જો હોય તો).
- 10.2. લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય, કંપની ગ્રાહકના મામલામાં દખલ કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી પ્રકાશમાં ન આવે)
- 10.3. કંપની ખાતરી કરશે કે તેના DSA (ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ), DMA (ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ) અને DRA (ડેબ્ટ રિકવરી એજન્ટ્સ) કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી 'આચારસંહિતા' (Code of Conduct) નું ચુસ્તપણે પાલન કરે.
- 10.4. જો ગ્રાહક લોન ખાતું (borrowal account) અન્ય કોઈ સંસ્થામાં ટ્રાન્સફર કરવા માટેની વિનંતી કરે, તો કંપનીએ તે વિનંતી મળ્યાના ૨૧ દિવસની અંદર પોતાની સંમતિ અથવા વાંધો (objection) લેખિતમાં જણાવવો પડશે. આવા લોન ટ્રાન્સફરની પ્રક્રિયા કાયદાને આધીન અને પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ રહેશે
- 10.5. કંપની આ કોડની એક નકલ, ગ્રાહકની વિનંતી પર, પ્રદાન કરશે. આ કોડ તેની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- 10.6. કંપની તેની તમામ પ્રમોશનલ (પ્રચારલક્ષી) અથવા ટેલિમાર્કેટિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટે માત્ર એવા જ ટેલિમાર્કેટર્સને રોકશે જેઓ ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા (TRAI) ના માર્ગદર્શિકા મુજબ નોંધાયેલા હોય. વધુમાં, કંપની પ્રમોશનલ કોલ્સ અને સર્વિસ/ટ્રાન્ઝેક્શનલ કોલ્સ માટે RBI અને TRAI દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલી તમામ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે, જેમ કે: સર્વિસ/ટ્રાન્ઝેક્શનલ કોલ્સ માટે '1600' નંબર સીરીઝનો ઉપયોગ કરવો અને પ્રમોશનલ કોલ્સ માટે '140' નંબર સીરીઝનો ઉપયોગ કરવો વગેરે

11. નિર્દેશક મંડળની જવાબદારી

- 11.1. કંપનીના નિર્દેશક મંડળે સંસ્થાની અંદર ફરિયાદો અને તકલીફો ઉકેલવા માટે એક ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર સ્થાપિત કર્યું છે, જે સંસ્થાની ફરિયાદ નિવારણ નીતિમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવ્યું છે.
- 11.2. આ પદ્ધતિ ખાતરી કરે છે કે કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સમજૂતી અને નિરાકરણ માટે સાંભળવામાં આવે.
- 11.3. નિર્દેશક મંડળ વિવિધ મેનેજમેન્ટની તમામ ફરિયાદો અને તકલીફોનો ઉકેલ 30 દિવસની અંદર કરવાનો પ્રયાસ કરશે, જે ફરિયાદ સંબંધિત સંપૂર્ણ વિગતો પ્રાપ્ત થયા પછી ગણાશે. ઉપરાંત, કંપની ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે માફહતી આપતી રહેશે.
જમન્ટ સ્તરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરી પર નજર રાખે છે. તે સમયાંતરે સમીક્ષાની પણ જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવે છે.

12. શિકાયતો અને ફરિયાદો

- 12.1. કંપનીના નિર્દેશક મંડળે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ (Grievance Redressal Mechanism) સુસંગત રીતે વિકસાવ્યું છે. આ મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે કંપનીના કાર્યકરોના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછું આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેમનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- 12.2. કંપની ફરિયાદો અને પ્રશ્નોની સંપૂર્ણ વિગતો મળ્યાના 30 દિવસની અંદર તમામ ફરિયાદોનું નિવારણ લાવવાનો પ્રયત્ન કરશે. ઉપરાંત, કંપની ફરિયાદી ગ્રાહકને તેમની ફરિયાદની સ્થિતિ (Status) વિશે સતત જાણ કરતી રહેશે.12.3. ફરિયાદ નિવારણ માટેની વિગતવાર જોગવાઈઓ કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની નીતિમાં સમાવિષ્ટ છે..
- 12.3. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા તેની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- 12.4. કંપની શારીરિક અથવા દૃષ્ટિબાધિત અરજદારોને અપંગતાના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિતના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરવામાં કોઈ ભેદભાવ નહીં કરે. ઉપરાંત, કંપની હાલની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ અપંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનો યોગ્ય ઉકેલ સુનિશ્ચિત કરશે

13. પ્રશિક્ષણ અને જાગરૂકતા

- 13.1. કંપનીના કર્મચારીઓ અથવા કોઈપણ તૃતીય પક્ષ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ પામેલા હોય તેની ખાતરી કરવામાં આવશે. કર્મચારીઓની તાલીમમાં ગ્રાહકો પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવા માટેના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થવો જોઈએ. ગ્રાહકો પ્રત્યે કર્મચારીઓના વર્તનને તેમના વળતર મેટ્રિક્સ (Compensation Matrix) માં પણ યોગ્ય રીતે સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.
- 13.2. કંપની પોતાની વેબસાઈટ પર ગ્રાહક શિક્ષણ સાહિત્ય (Consumer Education Literature) મૂકશે, જેમાં ઉદાહરણો સાથે બાકી લેણી તારીખ (Date of Overdue), SMA અને NPA વર્ગીકરણ તેમજ તેના અપગ્રેડેશન (સુધારણા) ના ખ્યાલો સમજાવવામાં આવશે. ખાસ કરીને દિવસના અંતની પ્રક્રિયા (Day-end process) ના

સંદર્ભમાં ગ્રાહકોમાં જાગૃતિ વધારવા માટે આ માહિતી આપવામાં આવશે. કંપની પોતાની વેબસાઈટ પર યોગ્ય માધ્યમો (જેમ કે વીડિયો અથવા ઈન્ફોગ્રાફિક્સ) દ્વારા આવું શિક્ષણ સાહિત્ય પ્રદર્શિત કરશે. વધુમાં, કંપની એ પણ ખાતરી કરશે કે તેના ફ્રન્ટ-લાઈન અધિકારીઓ (Front-line officers) લોન મંજૂર કરતી વખતે, નાણાં આપતી વખતે અથવા લોન રિન્યુઅલ વખતે ગ્રાહકોને આ તમામ ખ્યાલો વિશે વિગતવાર માહિતી આપે.

14. નિયમસંહિતાની સમીક્ષા

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ આ 'ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ' (Fair Practices Code - ન્યાયી વ્યવહારની આચારસંહિતા) ના પાલનની અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા (Grievance Redressal Mechanism) ના કાર્યની વાર્ષિક સમીક્ષા (Annual Review) કરશે. GRO (Grievance Redressal Officer - ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી) સમયાંતરે આ કોડના પાલનની સમીક્ષા કરશે અને આવી સમીક્ષાનો એક સંકલિત અહેવાલ (Consolidated Report) બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે