

નાવી ફિનસર્વ લિમિટેડની
યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા



આવૃત્તિ સંખ્યા	એફપીસી/૩/૨૦૨૪-૨૫
મૂળ રૂપથી અપનાવેલી નીતિની તારીખ	૧૪ માર્ચ, ૨૦૧૬
પોલીસીમાં સુધારાની/ફેરફારની તારીખ	૧. ૧૬ સપ્ટેમ્બર, ૨૦૨૪ ૨. ૩૦ ડિસેમ્બર, ૨૦૨૪
પોલિસી માલિક	ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર
દ્વારા માન્ય	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર
સમયાંતર સમીક્ષા	વાર્ષિક

સમીક્ષાની તારીખ	વિગતો	આગામી સમીક્ષાની તારીખ
૩૦ ડિસેમ્બર, ૨૦૨૪	સંહિતાની સમીક્ષા ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક મુખ્ય નિર્દેશો (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમનો) નિર્દેશો, ૨૦૨૩ના પ્રકરણ ૭ની યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા સાથે સુસંગત સંહિતા અને ના.વ. ૨૦૨૩-૨૪ માટે નિરીક્ષણ સંબંધિત મૂલ્યાંકન માટે નિરીક્ષણ દરમિયાન કંપનીને મળેલા સૂચનો સાથે અનુરૂપ છે.	૨૯ ડિસેમ્બર, ૨૦૨૫ કરતાં પછી નહીં

યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા

1. પૃષ્ઠભૂમિ

- 1.1 નાવી ફિનસર્વ લિમિટેડ (“કંપની”) નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની – ઇન્વેસ્ટમેન્ટ એન્ડ ક્રેડિટ કંપની (NBFC-ICC) છે, જેને ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક (“આરબીઆઇ”) નિયમનકારી માળખામાં અત્યારે મધ્યમ સ્તરે મુકવામાં આવેલી છે. કંપની અત્યારે હાઉસિંગ લોન, મિલકત સામે લોન અને પર્સનલ/ કેસ લોન (સામૂહિક રીતે (“લોન”) તરીકે ઓળખાતી ત્રણ ધીરાણ પ્રોડક્ટ્સ ઉપલબ્ધ કરાવે છે.
- 1.2 કંપનીએ માસ્ટર - ડાયરેક્શન - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની- સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023 હેઠળ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (“આરબીઆઇ”) દ્વારા આવશ્યક કર્યા પ્રમાણે આ યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા (“સંહિતા” અથવા “એફપીસી”) ઘડી અને અપનાવી છે. આ યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓની તમામ કેટેગરીઝને (હાલમાં ઓફર કરવામાં આવતી અથવા ભવિષ્યમાં રજૂ કરવામાં આવી શકે તે) લાગુ થાય છે. સંહિતા ઋણ લેનારાઓ સાથે તેના કારોબારમાં વાજબી વ્યવહાર અને પારદર્શકતા માટે કંપનીની વચનબદ્ધતાનું પ્રતિબિંબ રજૂ કરવા ઘડવામાં આવી છે.

2. ઉદ્દેશ

- 2.1 આ સંહિતા ગ્રાહકો માટે કંપનીની મુખ્ય વચનબદ્ધતા સુનિશ્ચિત કરવાના ઉદ્દેશ સાથે ઘડવામાં આવી છે:
- (a) પાયારૂપ માપદંડ સ્થાપિત કરીને ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરવામાં નૈતિક અને વાજબી પ્રક્રિયાને પ્રોત્સાહિત કરવા માટે;
 - (b) ઋણ લેનાર અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને આદરપૂર્ણ સંબંધ પ્રોત્સાહિત કરવા માટે;
 - (c) કંપની દ્વારા ઓફર કરેલી લોન પ્રોડક્ટ્સ માટે લાગુ પડતા કાયદા અને નિયમનો અને સંહિતા હેઠળ આવશ્યકતાઓ અને ધોરણો પૂરા કરવા માટે;
 - (d) ગ્રાહકની તકરારોનાં નિવારણ માટેની કાર્યપ્રણાલીને મજબૂત કરવા માટે; અને
 - (e) એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપનીની લોન પ્રોડક્ટ્સ લાગુ થવા પાત્ર ભારતીય કાયદાઓ અને નિયમનોનું પાલન કરે છે;

3. વચનબદ્ધતા

- 3.1 કંપની નાણાકીય સેવા ક્ષેત્રમાં પ્રચલિત ધોરણો પૂરા કરવા માટે પ્રામાણિકતા અને પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોને આધારે તમામ વહેવારોમાં યોગ્ય રીતે અને વાજબી રીતે કાર્ય કરીને સંહિતાનું પાલન કરશે.
- 3.2 કંપની ધીરાણકર્તાઓને ઓફર કરવામાં આવતી લોન પ્રોડક્ટ્સ તેમ જ સેવા શુલ્ક, વ્યાજદર અને અરજીની પદ્ધતિ સહિત તેના નિયમો અને શરતોને સમજવા માટે ઋણ લેનારને કોઈ અસ્પષ્ટતા વિના સ્પષ્ટ માહિતી પૂરી પાડશે.

3.3 કંપની ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણાશે અને (એ) કોઇ કાયદા અથવા નિયમનકારો અથવા ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન બ્યુરોઝ સહિતના સરકારી અધિકારીઓ દ્વારા આવશ્યક કરવામાં આવી હોય; (બી) કંપનીની ગોપનીયતા નીતિના સંદર્ભમાં જ્યાં ગ્રાહકે આવી વ્યક્તિગત માહિતીની આપ-લે કરવાની સમંતિ આપી હોય તે સિવાય ત્રાહિત પક્ષો સમક્ષ કોઇ પણ માહિતી જાહેર કરશે નહીં.

3.4 કંપની તેની વેબસાઇટ પર સંહિતા ઉપલબ્ધ કરશે અને ઋણ લેનારને વિનંતી કરવા પર સંહિતાની નકલ પૂરી પાડશે. કંપની વંશ, જ્ઞાતિ, જાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અને, અથવા અક્ષમતાને આધારે તેના ગ્રાહકો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં.

4. લાગુ થવા પાત્રતા

4.1 સંહિતા કંપનીના તમામ કર્મચારીઓને અને તેના કારોબાર દરમિયાન કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અન્ય વ્યક્તિઓને લાગુ થશે.

5. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

5.1 કંપની ડિજિટલ ધીરાણ વેબસાઇટ સહિત ડિજિટલ ચેનલો મારફતે, અથવા ડિજિટલ ભાગીદારો અથવા એજન્ટ્સ અથવા લાગુ થવા પાત્ર કાયદાઓ હેઠળ આવી અન્ય પદ્ધતિઓ મારફતે તેના ઋણ લેનારાઓ મેળવશે. લોનની તમામ અરજીઓ કંપની દ્વારા કંપનીની ડિજિટલ ધીરાણ એપ્લિકેશન મારફતે અથવા ભૌતિક લોન અરજીઓ (હોમ લોન અથવા મિલકત સામેલોનના કિસ્સામાં) મારફતે અથવા લાગુ થવા પાત્ર કાયદા અનુસાર આવી અન્ય પદ્ધતિઓ મારફતે પ્રાપ્ત કરવામાં આવશે.

5.2 કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે:

- (a) ઋણ લેનાર સાથે લોનના કરાર અને તેની મુખ્ય શરતો સંબંધિત તમામ સંદેશાવ્યવહાર પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર સમજતા હોય તે ભાષામાં કરવામાં આવશે. વધુમાં, કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરશે કે ઋણલેનાર સાથેના અન્ય તમામ સંદેશાવ્યવહાર ઋણ લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં કરવામાં આવે.
- (b) લોનની અરજીમાં આવશ્યક માહિતી સામેલ કરવામાં આવશે (એટલે કે લાગુ થવા પાત્ર વ્યાજદર, ફી/શુલ્ક જો કોઇ હોય તો, પૂર્વચુકવણીના વિકલ્પો અને અન્ય શુલ્ક જો કોઇ હોય તો), જે ઋણ લેનારના વ્યાજને અસર કરશે. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજીનાં ફોર્મની સાથે સુપરત કરવાના રહેતા આવશ્યક દસ્તાવેજો સૂચવવામાં આવી શકે છે.
- (c) કંપની લોન અરજીઓનો નિકાલ જે સમયમર્યાદાની અંદર કરવામાં આવશે તેને સૂચવતી તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટેની પાવતી જારી કરવાનું સુનિશ્ચિત કરશે.
- (d) લોનની અરજીની પ્રક્રિયા માટે આવશ્યક તમામ માહિતી અરજીના સમયે કંપની સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે. કંપનીને કોઇ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય એવા કિસ્સામાં કંપની ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવાનો અધિકાર ધરાવે છે.
- (e) કંપની તેના મંજૂરી પત્રમાં ગ્રાહકને લોન મંજૂરીની સાથે તેના નિયમો અને શરતો (વ્યાજનો વાર્ષિક દર અને તેને લાગુ પાડવાની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતોની સાથે મંજૂર થયેલી લોનની રકમ સહિત) અંગે જણાવશે અને ઋણ લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિને તેના રેકૉર્ડમાં રાખશે.

- (f) કંપની, તેની મનસૂફી પર ઋણ લેનાર પાસેથી અથવા તો બેંક / નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીઓની સમીક્ષા કરશે. કંપની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય ત્યારથી એકવિસ (21) દિવસની અંદર સંમતિ અથવા વાંધો જે કોઈ બાબત હોય તેની જાણ કરશે.
- (g) વિતરણની સમયસૂચિ, વ્યાજદર, સેવા શુલ્ક અથવા અન્ય કોઈ ચાર્જિસ સહિતના નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર અંગેનો નિર્ણય લેતા પહેલાં કંપની ઋણ લેનારને લોનના કરાર અનુસાર નોટિસ આપશે. ઉપરોક્ત શુલ્કમાં કોઈ ફેરફાર કંપનીની શાખાઓ ખાતે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.

6. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/ શરતો

- 6.1 લોનની અરજીઓ કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાને આધિન હોય છે.
- (a) લોનની ચાવીરૂપ શરતો એટલે કે વ્યાજ શુલ્ક, અવધિ, મંજૂર કરેલી લોનની રકમ, ઋણ લેનારને લાગુ થવા પાત્ર વાર્ષિક વ્યાજદર, લાગુ પાડવાની પદ્ધતિ, પ્રોસેસિંગ ફી, લોનની અવધિ, ચુકવવા પાત્ર ઇક્વેટેડ મંથલી ઇન્સ્ટોલમેન્ટ (ઇએમઆઇ), અન્ય લાગુ થવા પાત્ર ફી અને શુલ્ક તથા લાગુ થતી અન્ય વિગતો જ્યારે લોન માટે ઓફર કરવામાં આવે ત્યારે મંજૂરી પત્રમાં ઋણ લેનાર સમક્ષ પ્રાદેશિક ભાષા અથવા ઋણ લેનાર સમજતા હોય તે ભાષામાં જાહેર કરવામાં આવશે.
- (b) કંપની લોન / કરારમાં ડિફોલ્ટ અથવા બાકી લેણાની મોડી ચુકવણી માટે ચાર્જ થતા ચાર્જિસનો ‘બોલ્ડમાં’ ઉલ્લેખ કરશે. વધુમાં કોઈ, પૂર્વચુકવણી પેનલ્ટીનો ઉલ્લેખ કરવા ઉપરાંત.
- (c) લોન વિતરણ પ્રક્રિયા લોન કરારમાં ઉલ્લેખ કર્યા પ્રમાણે આવા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત કર્યા પછી આરંભવામાં આવશે. અરજદારની સંમતિ કંપની દ્વારા જાળવી રાખવામાં આવશે અને તેના રેકૉર્ડ્સમાં ડિજિટલી / ભૌતિક રૂપે જાળવવામાં આવશે.
- (d) લોન સમજૂતીમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવેલા તમામ બિડાણો સહિત, લોન કરારની નકલ લોનનાં વિતરણના સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને પૂરી પાડવામાં આવશે અને તેની પાવતી તેના રેકૉર્ડ્સમાં ડિજિટલી/ ભૌતિક રીતે જાળવવામાં આવશે.

7. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ (ડિસ્બર્સમેન્ટ)

- 7.1 કંપની વિતરણનાં સમયપત્રક, વ્યાજદર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણીના ચાર્જિસ વગેરે સહિતના કોઈ પણ નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર અંગે પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર સમજતા હોય તે ભાષામાં ઋણ લેનારને નોટિસ આપશે.
- 7.2 કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે વ્યાજદર અને શુલ્કમાં કોઈ ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ લાગુ થશે. આ અંગેની યોગ્ય શરત લોન કરારમાં કંપની દ્વારા સામેલ કરવામાં આવી છે.
- 7.3 કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા દેખાવને પાછા ખેંચવા / વેગ આપવાનો કંપનીનો નિર્ણય લોન કરારના નિયમો અને શરતો અનુસાર હશે અને તેને ઋણ લેનાર દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે.
- 7.4 લોનને લગતી તમામ જામીનગીરીઓ લોનની સંપૂર્ણ અને આખરી ચુકવણી પ્રાપ્ત કરવા પર મુક્ત થશે, જે કોઈ કાયદેસરના અધિકાર અથવા લિએન (પૂર્વાધિકાર) અને ઋણ લેનારાઓ સામે કંપનીના સંભવિત અન્ય કોઈ દાવાને સેટ-ઓફ (ક્ષતિપૂર્તિ) કરવાને આધિન હશે. જો સેટ-ઓફ કરવાના આ પ્રકારના

અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે તો ઋણ લેનારને બાકીના દાવાઓ અંગેની તમામ વિગતો અને શરતો જેના હેઠળ કંપની સંભવિત દાવાની પતાવટ / ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓને જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેમની સાથે તેના વિશેની ત્વરિત નોટિસ આપવામાં આવશે.

7.5 હોમ લોનના કિસ્સામાં સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજની મુક્તિ

- (a) કંપની લોન એકાઉન્ટની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/સેટલમેન્ટ બાદ ત્રીસ (30) દિવસના સમયગાળામાં સ્થાવર મિલકતના તમામ અસલ દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને કોઈ રજીસ્ટ્રીમાં નોંધવામાં આવેલા બોજાઓ દૂર કરશે.
- (b) ઋણધારકને બેન્કિંગ આઉટલેટ/શાખા, જ્યાં લોન ખાતાની સેવાઓ આપવામાં આવતી હતી અથવા જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય તેવી કંપનીની કોઈ અન્ય કચેરી પરથી, તેની/તેણીની પસંદગી અનુસાર, સ્થાવર મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો મેળવવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
- (c) સ્થાવર મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમય મર્યાદા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ લોન મંજૂરી પત્રમાં કરવામાં આવશે.
- (d) કંપનીએ એકમાત્ર ઋણધારક અથવા સંયુક્ત ઋણધારકના અવસાન જેવી આકસ્મિક ઘટનાઓનો સામનો કરવા માટે કાનૂની વારસદારોને અસલ મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે સુયોગ્ય પ્રક્રિયા નિર્ધારિત કરી છે. આવી પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર ઉપલબ્ધ બનશે.
- (e) સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબ બદલ વળતર
 - (i) લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/સેટલમેન્ટ બાદ ત્રીસ (30) દિવસથી વધારે સ્થાવર મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો મુક્ત કરવાના વિલંબના કિસ્સામાં અથવા સંબંધિત રજીસ્ટ્રીમાં શુલ્ક સંતુષ્ટી ફોર્મ દાખલ કરવામાં નિષ્ફળતાના પ્રસંગે કંપની આવા વિલંબ માટે ઋણધારકને કારણોની જાણ કરશે. જ્યારે વિલંબ માટે કંપની જવાબદાર હોય તેવા પ્રસંગે કંપની પ્રતિ દિનના વિલંબ માટે રૂ.5,000ના દરે ઋણધારકને વળતર પૂરું પાડશે.
 - (ii) સ્થાવર મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો, સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે, ગૂમ થવા/નુકશાન થવાના કિસ્સામાં, કંપની સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની પ્રત/પ્રમાણિત નકલો મેળવવા માટે ઋણધારકને સહાયતા કરશે અને ઉપરોક્ત ખંડ (i)માં સૂચવ્યાં મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, તેની સાથે સંલગ્ન ખર્ચ ઉઠાવશે. જોકે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપની પાસે ત્રીસ (30) દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ બનશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે. (ઉ.દા. લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/સેટલમેન્ટ બાદ કુલ સાઠઠ (60) દિવસના સમયગાળા બાદ).
 - (iii) આ ખંડ હેઠળ પૂરું પાડવામાં આવતું વળતર ઋણધારકને કોઈ અન્ય લાગુ પડતાં કાયદા અનુસાર કોઈ અન્ય વળતર મેળવવાના અધિકારને વિપરિત અસર કર્યા વગર ઉપલબ્ધ બનશે.

ક્લમ 7.5ની જોગવાઈ તમામ કિસ્સાઓમાં લાગુ પડશે જ્યારે સ્થાવર મિલકતના અસલ દસ્તાવેજોની મુક્તિ 01 ડિસેમ્બર, 2023 બાદ કરવાની થતી હોય છે.

7.6 કંપનીની વ્યાજ દર નીતિ ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરની લોનના કિસ્સામાં ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરો રિસેટ કરવા માટે લાગુ પડતાં સિદ્ધાંતો આવરી લેશે અને આવી વ્યાજ દર નીતિ કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર ઉપલબ્ધ બનશે.

8. સામાન્ય જોગવાઈઓ

8.1 કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડેલા ઉદ્દેશો સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (જ્યાં સુધી ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉથી જાહેર નહીં કરેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવે ત્યાં સુધી).

- 8.2 લોનની વસૂલાતની બાબતમાં કંપનીના કર્મચારીઓ/ ત્રાહિત પક્ષના કલેક્શન એજન્ટ્સ અયોગ્ય પજવણીનો સહાર લેશે નહીં, જેમ કે ઋણ લેનારાઓને અયોગ્ય સમયે સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળપ્રયોગ વગેરે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકો સામે તેના કર્મચારી/ત્રાહિત પક્ષકારના કલેક્શન એજન્ટ દ્વારા અસભ્ય વર્તન કરવામાં નહીં આવે, જેના માટે કર્મચારીઓ/એજન્ટને ગ્રાહકોની સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત તાલિમ આપવામાં આવશે.
- 8.3 શારીરિક રીતે/ દૃષ્ટિની રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે વિકલાંગતાને આધારે લોનની સુવિધાઓ સહિત પ્રોડક્ટ્સ અને સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં કોઈ ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં.
- 8.4 સહ-બંધનકર્તા(ઓ)ની સાથે અથવા તેમના સિવાય વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાય અન્ય ઉદ્દેશો માટે મંજૂર કરેલી કોઈ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર કંપની ફોરક્લોઝર શુલ્ક (ચાર્જિસ)/ પૂર્વયુક્તવણી પેનલ્ટીઝ ચાર્જ કરશે નહીં.

9. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- 9.1 કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સંસ્થાની અંદર તકરાર નિવારણની યોગ્ય કાર્યપ્રણાલી નક્કી કરી છે. કાર્યપ્રણાલી સુનિશ્ચિત કરે છે કે કંપનીના પદાધિકારીઓના નિર્ણયોમાંથી ઊભી થતી તમામ તકરારો સાંભળવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછું આગામી ઉચ્ચ સ્તરે તેનો નિકાલ લાવવામાં આવે.
- 9.2 બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અર્ધ-વાર્ષિક ધોરણે યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાનાં પાલનની અને સંચાલનમંડળનાં વિભિન્ન સ્તરે તકરાર નિવારણ કાર્યપ્રણાલીની કામગીરીની સમીક્ષા કરે છે. આવી સમીક્ષાઓ દર વર્ષે ઓક્ટોબર અને મે મહિનામાં આંતરિક ઓડિટ (IA) કાર્ય દ્વારા હાથ ધરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાનો એકત્રિત અહેવાલ નિયમિત અંતરાયે ઓડિટ સમિતિ અને બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

10. તકરાર નિવારણ

- 10.1 કંપની તેમના ગ્રાહકોના લાભ માટે, તેમની શાખાઓ/ સ્થળો પર જ્યાં વહેવાર કરવામાં આવે છે ત્યાં નીચેની માહિતીને મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરશે:
- (a) કંપનીની સામે ફરિયાદોના ઉકેલ માટે જાહેર જનતા દ્વારા સંપર્ક થઈ શકે એવા તકરાર નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઇલ નંબર તેમ જ ઇમેઇલ એડ્રેસ).
- (b) જો ફરિયાદ /તકરારનો ઉકેલ એક મહિનાની અવધિની અંદર ન આવે તો ગ્રાહક ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવેલા લોકપાલને અપીલ કરી શકે છે. ફરિયાદ [HYPERLINK "https://cms.rbi.org.in/"https://cms.rbi.org.in.](https://cms.rbi.org.in/) ઉપર ઓનલાઇન પણ દાખલ કરી શકાય છે. વધુમાં ફરિયાદ 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદ્રિગઢ – 160017 પર સ્થાપવામાં આવેલા 'સેન્ટ્રલાઇઝ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર' પર પોસ્ટ દ્વારા પણ દાખલ કરી શકાય છે.
- 10.2 આ ઉપરાંત કંપનીની તકરાર નિવારણ કાર્યપ્રણાલી સમયાંતરે ફેરફાર કરવામાં આવતી કંપનીની ગ્રાહક તકરાર નિવારણ નીતિ અનુસાર રહેશે. યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા(ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ) માટે સમય અને રીત કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર ઉપલબ્ધ બનાવવામાં આવશે.

11. વાજબી વ્યવહાર સંહિતાની સંવાદની ભાષા અને રીત

- 11.1 સંહિતા કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર જુદી-જુદી ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ બનશે.

12. વ્યાજદરની નીતિ અને દંડનીય ચાર્જિસ

- 12.1 વ્યાજદર અને ઋણ લેનારાઓની વિભિન્ન કેટેગરીમાં વિભિન્ન વ્યાજદર ચાર્જ કરવા માટે જોખમ અને તર્કનાં વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ ઋણ લેનાર અથવા ગ્રાહક સમક્ષ જાહેર કરવામાં આવશે અને સ્પષ્ટપણે મંજૂરી પત્ર અને અરજી ફોર્મ જાણ કરવામાં આવશે.
- 12.2 વ્યાજદર અને જોખમનાં વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે. વેબસાઇટમાં અથવા અન્ય રીતે પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજદરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ થવી જોઈએ.
- 12.3 માન્ય વ્યાજદર નીતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હોવો આવશ્યક છે જેથી ઋણધારક તેના એકાઉન્ટ ઉપર વસૂલવામાં આવતાં ચોક્કસ દરથી જાગૃત રહે.
- 12.4 કંપનીની વ્યાજ દર નીતિ આવું વ્યાજ ક્યારે વસૂલવામાં આવે છે તે તારીખ સહિત વ્યાજના દરની ગણતરી અને વિતરણ / પુનઃચૂકવણી તારીખના આધારે પ્રમાણસર રીતે લાગુ પડતાં વ્યાજ દરના સંદર્ભમાં જોગવાઈની વિગતો પૂરી પાડશે.
- 12.5 દંડનીય ચાર્જિસ:
- (a) ઋણધારક દ્વારા લોન કરારની વસ્તુલક્ષી શરતો અને નિયમોના બિન-અનુપાલન માટે જો દંડ લાગુ પાડવામાં આવે તો તેને 'દંડનીય ચાર્જિસ' તરીકે ઓળખવામાં આવશે અને અગ્રીમ ચૂકવણી ઉપર લાગુ કરાયેલા વ્યાજના દર પર ઉમેરવામાં આવી હોય તો 'દંડનીય વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં લાગુ પાડવામાં આવશે નહીં. દંડનીય ચાર્જિસનું કોઈ મૂડીકરણ કરાશે નહીં એટલે કે આવા ચાર્જિસ ઉપર કોઈ વધારે વ્યાજની ગણતરી કરાશે નહીં.
 - (b) કંપનીના બોર્ડે માન્ય કરેલી વ્યાજ દર નીતિ દંડનીય ચાર્જિસ લાગુ કરવા માટે મૂડીને આવરી લેશે.
 - (c) દંડનીય ચાર્જિસનો દર તર્કસંગત રીતે લાગુ કરવામાં આવશે અને ચોક્કસ લોન/પ્રોડક્ટ શ્રેણીની અંદર કોઇપણ પ્રકારના ભેદભાવ વગર લોન કરારની વસ્તુલક્ષી શરતો અને નિયમોના બિન-અનુપાલન બદલ લાગુ પડશે.
 - (d) દંડનીય ચાર્જિસનું પ્રમાણ અને કારણ વ્યાજ દરો અને સર્વિસ ચાર્જિસ અંતર્ગત કંપનીની વેબસાઇટ ઉપર જાહેર કરવા ઉપરાંત લોન સમજૂતી અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/ મુખ્ય હકીકતલક્ષી નિવેદન (KFS)માં ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા સ્પષ્ટપણે ઉજાગર કરવામાં આવશે.
 - (e) જ્યારે પણ ઋણધારકને લોનની વસ્તુલક્ષી શરતો અને નિયમોના બિન-અનુપાલન માટે સ્મૃતિઓ મોકલવામાં આવે ત્યારે દંડનીય ચાર્જિસની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડનીય ચાર્જિસ લાગુ કરવાના કોઈ પ્રસંગો અને તેના કારણો અંગે પણ જાણ કરવામાં આવશે.

13. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

- 13.1 કંપની તમામ જાહેરાતો અને પ્રચારાત્મક સાહિત્ય સ્પષ્ટ હોય અને ગેરમાર્ગે દોરનારું ન હોય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. આ સંહિતા કંપનીના વેચાણ સહાયકી/પ્રતિનિધીઓ પણ તેમની ઓળખ સંબંધે લાગુ પડશે જ્યારે તે વેચાણ માટે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરે.

14. કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (સીઆઇસી)

14.1 કંપની નીચેની બાબતો અંગે ગ્રાહકો વિશેની માહિતી ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપની ("CIS")ઓને આપશે:

- (a) ખાતું ખોલવું;
- (b) ગ્રાહક તેમની/તેણીની ચુકવણીમાં વિલંબ કરતા હોય તે અને લોન ખાતાના દેખાવ, જેમાં કેટલી લોન મંજૂર કરવામાં આવી છે અને ત્યાર પછીના દેખાવનો સમાવેશ થાય છે;
- (c) બાકી લેણા વસૂલવા માટે ગ્રાહક સામે કાયદેસરની કાર્યવાહી આરંભવામાં આવી છે; અને
- (d) ગ્રાહક સામે કાનૂની ઉપાય મારફતે દેવાની પતાવટ.

14.2 કંપની સીઆઇસીને ગ્રાહકનાં ખાતા અંગેની અન્ય માહિતી આપી શકે છે, અથવા ગ્રાહકે આમ કરવા માટેની તેમની/ તેણીની/ તેની સ્પષ્ટ મંજૂરી આપી હોય તો લાગુ થતા કાયદા હેઠળ આવી અધિકૃતતા અને આવશ્યકતા અનુસાર તેમાં કરવામાં આવશે.

15. ઉધરાણી અને વસૂલાત

15.1 કંપનીની ઉધરાણી અને વસૂલાતની પ્રક્રિયા બોર્ડ દ્વારા માન્ય કર્યા પ્રમાણે કંપનીની ઉધરાણી અને વસૂલાત નીતિ અનુસાર થશે.

16. આચારસંહિતા

16.1 કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે વીમા કારોબાર માટેની આચાર સંહિતા ઇન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા જારી કરાયેલી માર્ગદર્શિકાઓ દ્વારા સંચાલિત થશે.

16.2 આ ઉપરાંત કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કલેક્શન એજન્ટ્સ અને ડાઇરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ માટે સમયાંતરે સુધારવામાં આવેલી આચાર સંહિતાનું પાલન કરવામાં આવે છે.

17. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

17.1 કંપની ગોપનીયતા નીતિ ધરાવશે, જે એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકની સંવેદનશીલ વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ, સંગ્રહ અને પ્રક્રિયા ઇન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજી (સુરક્ષાની વાજબી પદ્ધતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ તથા સંવેદનશીલ વ્યક્તિગત ડેટા અથવા માહિતી) નિયમો, 2011 અનુસાર કરવામાં આવે છે.

18. સમીક્ષા અને સુધારો

18.1 આ સંહિતા બોર્ડની મંજૂરી સાથે સુધારવામાં અથવા ફેરફાર કરવામાં આવશે. બોર્ડ દ્વારા આ સંહિતાની વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા કરાશે.

18.2 ઉપરોક્ત બાબતને વિપરિત અસર થયા વગર, કોઇ પ્રવર્તમાન નિયમન, કાયદા અથવા નીતિ (અથવા કોઇ પ્રવર્તમાન નિયમન, કાયદા અથવા નીતિના સંદર્ભમાં કોઇ સ્પષ્ટતા માટે (કોઇ પ્રવર્તમાન કાયદો રદ થવાના કારણે અથવા અન્યથા) કોઇ ફેરફારને ધ્યાનમાં લેવા માટે સંહિતાને ફેરફાર કરવાની જરૂર પડે તે પ્રસંગે, આવા ફેરફારો અથવા સ્પષ્ટતાઓનું પાલન કરવા માટે કંપનીની મેનેજિંગ ડિરેક્ટર જરૂરી હોય તેવા ફેરફારો કરી શકે છે. મેનેજિંગ ડિરેક્ટર દ્વારા મંજૂર કરાયેલા આવા કોઇ ફેરફારો ત્યારબાદ યોજવામાં આવેલી બેઠકમાં બોર્ડ દ્વારા મંજૂરી માટે તેને બોર્ડ સમક્ષ મુકવામાં આવશે.

- 18.3 આ સંહિતામાં સમાવિષ્ટ હોય તેવી કોઇપણ બાબત ધ્યાનમાં લીધા વગર, કોઇ પ્રવર્તમાન વૈધાનિક કાયદા, નિયમો, નિયમનો, કાયદાઓ અથવા તેના સુધારાઓ અથવા લાગુ પડતા નવા કાયદાના અમલના કારણે આ સંહિતાની જોગવાઈની કોઇ વિસંગતતા ઊભી થાય તો તે કિસ્સામાં આવા કાયદા, વૈધાનિક કાયદાઓ, નિયમો, નિયમનો અથવા અમલીકરણો આ સંહિતા ઉપરાંત અમલમાં રહેશે.