અવાન્સ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

"જો કોઈપણ સમયે આ પોલિસી અને RBI દ્વારા જારી કરાયેલા કોઈપણ નીતિનિયમો, માર્ગદર્શિકા, સૂચના, સ્પષ્ટતા, પરિપત્રો, મુખ્ય પરિપત્રો/નિર્દેશો વચ્ચે અર્થઘટન/માહિતીનો વિરોધાભાસ ઉભો થાય તો RBI દ્વારા જારી કરાયેલા આવા નીતિનિયમો, માર્ગદર્શિકા, સૂચના, સ્પષ્ટતા, પરિપત્રો, મુખ્ય નિર્દેશોનું અર્થઘટન માન્ય રહેશે.

અનુક્રમ

ક્રમાંક	વિગતો	પૃષ્ઠ ક્રમાંક
1	પરિચય	3
2	પોલિસીના ઉદ્દેશ્યો	3
3	કોડનો ઉપયોગ	3
4	કંપનીની મુખ્ય જવાબદારીઓ	4
5	લોન માટેની અરજી અને પ્રોસેસિંગ	4
6	લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો	5
7	લોન ખાતાઓમાં પેનલ શુલ્ક	5
8	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહીત લોનનું વિતરણ	6
9	વિતરણ પછીની પદ્ધતિઓ	6
10	જવાબદાર ધિરાણ વ્યવસ્થા - જંગમ/સ્થાવર મિલકતની મુક્તિ માટે પર્સનલ લોનની ચુકવણી/સેટલમેન્ટ અંગેના દસ્તાવેજો	6
11	સમાન માસિક હપ્તાઓ (EMI) આધારિત પર્સનલ લોન પર બદલાતા વ્યાજ દરમાં ફેરફાર કરવો	7
12	લેણાંની વસૂલાત	8
13	ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ	9
14	સામાન્ય માહિતી	11
15	વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની પોલિસી	12
16	શારીરિક/દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ	12
	પરિશિષ્ટ A – લોનની બાકી રકમ વસૂલવા માટેની આચારસંહિતા	13
	પરિશિષ્ટ B – ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ્સ દ્વારા મેળવેલી લોન માટેના સમજદારીભર્યા પગલાં	14

1. પરિચય:

અવાન્સ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ **("કંપની" અથવા "અવાન્સ")** એક નોન-ડિપોઝિટ લેતી પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ NBFC છે જે ભારત અને વિદેશમાં વ્યાવસાયિક, ડિજિટલ અને ઉચ્ચ શિક્ષણ અભ્યાસ માટે મહત્વાકાંક્ષી વિદ્યાર્થીઓને લોન પૂરી પાડે છે. તેમજ શિક્ષણ સંસ્થાઓ (કોલેજો, શાળાઓ સહિત)ને પણ તેમના શિક્ષણ માળખાગત વિકાસ માટે લોન પણ પૂરી પાડે છે. સંસ્થા તેના ગ્રાહકો સાથે કોઈપણ પ્રકારનો વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવસાયિક પ્રથાઓ સ્થાપિત કરવા માટે RBI દ્વારા નિર્ધારિત પોલિસી માર્ગદર્શિકાઓની સમીક્ષા અને પાલન કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. તે મુજબ, આ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા **("FPC" અથવા "કોડ")માં માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) નિર્દેશો, 2023 અનુસાર સુધારો કરવામાં આવ્યો છે.** વધુમાં RBI તેના 24 જૂન, 2020ના રોજ જાહેર કરાયેલ સૂચનાપત્ર નંબર RBI/2019-20/258 DOR (NBFC) (PD) CC, No.112/03.10.001/2019-20, 12 ઓગસ્ટ, 2022ના રોજ સુચનાપત્ર નં. DOR.ORG.REC.65/21.04.158/2022-23 અને 2 સપ્ટેમ્બર, 2022ના રોજ સુચનાપત્ર નં. DOR.CRE.REC.66/21.07.001/ 2022-23 એ પણ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (ડિજિટલ લેન્ડિંગ) અને ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસના આઉટસોર્સિંગ - રિકવરી એજન્ટ્સને રોજગારી આપતી નિયમનકારી સંસ્થાઓની જવાબદારીઓ અને ડિજિટલ લેન્ડિંગ પર માર્ગદર્શિકાઓ દ્વારા લોન મેળવવા માટેના નિર્દેશો જારી કર્યા છે. ઉપરાંત, કંપની ડિજિટલ લેન્ડિંગ એસોસિએશન ઓફ ઇન્ડિયાની સભ્ય છે જ્યાં કંપનીએ ઉપરોક્ત એસોસિએશન દ્વારા વ્યાખ્યાયિત આચારસંહિતા જાળવવાની ફરજ પાડી છે.

તેથી, ઉપરોક્ત નિર્દેશોનું પાલન કરીને, આ કોડ કંપનીના બોર્ડ દ્વારા સમયાંતરે ઘડવામાં, મંજૂર કરવામાં અને સમીક્ષા કરવામાં આવી છે. કંપની હંમેશા સમયાંતરે શ્રેષ્ઠ વ્યવસાય અને ગ્રાહક સેવા પ્રથાઓ અપનાવશે અને આ કોડમાં જરૂરી સુધારા કરશે.

કંપનીનું સંચાલન ખાતરી કરશે કે આ FPCનો અમલ સમગ્ર સંસ્થા અને તેના કર્મચારીઓ નિષ્ઠાપૂર્વક કરે. વાજબી ધિરાણ પ્રથાઓ તેના સમગ્ર વ્યવસાયિક કામગીરી પર લાગુ પડશે જેમાં માર્કેટિંગ, લોન ઉત્પત્તિ, પ્રોસેસિંગ અને સેવા અને સંગ્રહ પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે. FPC પ્રત્યેની તેની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીની જવાબદારી, તાલીમ, સૂચનો, દેખરેખ, ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો, આંતરિક નિયંત્રણો, ટેકનોલોજીનો શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ અને તેના ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે સહાનુભૂતિના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે. તે જ સમયે, અમે અમારા ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી માટે ગોપનીયતા અને ગુપ્તતાની જરૂરિયાતથી વાકેફ રહીશું.

નોંધ: 'પર્સનલ લોન' શબ્દનો અર્થ 04 જાન્યુઆરી, 2018ના 'XBRL રિટર્ન્સ - હાર્મનાઈઝેશન ઓફ બેંકિંગ સ્ટેટિસ્ટિક્સ' પરના પરિપત્રના પરિશિષ્ટમાં વ્યાખ્યાયિત કરેલ સમાન હશે.

2. **<u>પોલિસીના ઉદ્દેશ્યો:</u>**

(a) ગ્રાહક સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ સેવા ધોરણો નક્કી કરીને સારા અને ન્યાયી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું;

(b) પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહક, કંપનીની સેવાઓ પાસેથી શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજ મેળવી શકે;

(c) ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ સેવા ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્પર્ધા દ્વારા, બજાર દળોને પ્રોત્સાહન આપવું; અને

(d) ગ્રાહક સાથે ન્યાયી અને ઉષ્માભર્યા સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું.

3. **<u>કોડનો ઉપયોગ:</u>**

a) આ કોડ કંપની દ્વારા કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતા તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ થશે . કંપની આઉટસોર્સ્ડ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા ધિરાણ આપે તો પણ આ કોડ લાગુ થશે (પરિશિષ્ટ B જુઓ).

b) આ કોડ અમારા બધા ગ્રાહકોને લાગુ પડશે (જેમાં સંદર્ભ પરવાનગી આપે છે તેમ, સંભવિત ગ્રાહકો, એવા ગ્રાહકો કે જેમણે અમારી પાસે લોન માટે અરજી કરી છે પરંતુ લોન મંજૂર / વિતરિત કરવામાં આવી નથી, ઉપરાંત કંપની તરફથી લોનની રકમ પ્રાપ્ત કરનારા ગ્રાહકોનો સમાવેશ થઈ શકે છે).

4. **<u>કંપનીની મુખ્ય જવાબદારીઓ:</u>**

a) કંપની હંમેશા પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરીને તેના ગ્રાહક(ઓ) સાથેના વ્યવહારમાં ન્યાયી અને વાજબી વર્તન કરશે.

b) કંપની કોઈપણ ઉત્પાદનો અને સેવાઓની માંગ કરતી વખતે તમામ કાનૂની અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરશે અને આ કોડમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા ધોરણોને પૂર્ણ કરશે.

c) કંપની ખાતરી કરશે કે બધી જાહેરાત અને પ્રચારાત્મક સામગ્રી સ્પષ્ટ હોય, તેમજ ગેરમાર્ગે દોરનારી ન હોય.

d) કંપની વાતચીતમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરશે અને લોન દસ્તાવેજમાં અથવા તેની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો, ફી અને શુલ્કો અંગેની માહિતી પ્રદાન કરશે.

e) કંપની, સમયાંતરે, ગ્રાહક પાસેથી પૂર્વ લેખિત સંમતિ મેળવ્યા પછી, ગ્રાહકને તેમના દ્વારા મેળવેલા ઉત્પાદનો/સેવાઓની વિવિધ સુવિધાઓ વિશે તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનો/સેવાઓ અથવા પ્રચારાત્મક ઑફર્સ વિશેની માહિતીની વાતચીત કરી શકે છે.

f) કંપની તેની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSA) / ડાયરેક્ટ સેલિંગ ટીમો (DST's) / ટેલિ કોલર્સ માટે કોડ અનુસાર પારદર્શક આચારસંહિતા લાગુ કરશે.

g) કંપની હંમેશા ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી વ્યક્તિગત માહિતીની ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા જાળવી રાખશે.

5. <u>લોન માટેની અરજીઓ અને પ્રોસેસિંગ:</u>

a) લોન લેતી વખતે, અવાન્સ લોન પ્રોડક્ટ માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર **(RoI)ની સૂચક શ્રેણી, RoIની ગણતરી કરવાની પદ્ધતિ** (એટલે કે ક્રેડિટ અને જોખમની કિંમત નક્કી કરતા પરિબળો) , પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો, ફી , નાણાકીય શુલ્ક અને અન્ય શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, તેમજ ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી કોઈપણ અન્ય બાબત વિશે માહિતી પ્રદાન કરશે, જેથી અન્ય ધિરાણકર્તાઓ સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ગ્રાહક જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે.

b) લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે જોડવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી હોવી જોઈએ.

c) બધી રીતે પૂર્ણ થયેલી દરેક લોન અરજીને અમારી શાખા કચેરીઓ અને અધિકૃત કર્મચારીઓ દ્વારા યોગ્ય રીતે સ્વીકૃત કરવામાં આવશે. બધી રીતે પૂર્ણ થયેલી લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવા માટેનો ટર્નઅરાઉન્ડ સમય **(TAT) ગ્રાહક પાસેથી તેની લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મૂલ્યાંકન કરવા માટે માહિતી/ડેટાના છેલ્લા તબક્કાની પ્રાપ્તિની તારીખથી 30 દિવસનો રહેશે.** લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવા માટેની સમયમર્યાદા ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.

d) ગ્રાહક સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અથવા ગ્રાહક સમજે તેવી ભાષામાં હશે.

e) વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલ બદલાતા દર ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર અથવા પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક વસૂલવામાં આવશે નહીં.

6. <u>લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો /શરતો તેમજ લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય હકીકતોનું વિધાન</u>

a) એક ચોક્કસ પદ્ધતિ તરીકે, અરજી પ્રોસેસિંગ માટે જરૂરી બધી માહિતી લોન અરજી સમયે જ એકઠી કરવામાં આવશે. જો ક્રેડિટ અને જોખમ મૂલ્યાંકન માટે કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકનો તાત્કાલિક સંપર્ક કરવામાં આવશે.

b) કંપની ગ્રાહકની ક્રેડિટ યોગ્યતા પર યોગ્ય તપાસ કરશે, જે અરજી પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. મૂલ્યાંકન કંપનીની ક્રેડિટ પોલિસીઓ, ધોરણો અને તેના સંદર્ભમાં પ્રક્રિયાઓ સાથે સુસંગત રહેશે.

c) ગ્રાહકોની વિવિધ શ્રેણીઓ માટે અલગ અલગ RoI વસૂલવા માટેના RoI અને જોખમના ક્રમાંકન માટેના અભિગમ અને પરિમાણો ગ્રાહકને લોન અરજી અને મંજૂરીના તબક્કે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.

d) કંપની ગ્રાહકને લેખિતમાં અંગ્રેજીમાં અથવા ગ્રાહકને સમજાતી ભાષામાં, મંજૂર કરાયેલ લોન, તેના નિયમો અને શરતો સહિત વાર્ષિક RoI, અરજી કરવાની પદ્ધતિ, EMI/માસિક હપ્તાઓનું માળખું અને જો કોઈ હોય તો અન્ય શુલ્કની જાણ કરશે.

e) કંપની ગ્રાહક દ્વારા આ તમામ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિની નોંધ રાખશે. ગ્રાહકોને પેનલ્ટી/ડિફોલ્ટ શુલ્ક, મોડી ચુકવણી માટેના શુલ્ક અથવા મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડ, સમયાંતરે હપ્તાઓની ચુકવણીમાં વિલંબ અને/અથવા લોન કરાર અને મંજૂરી પત્રની શરતોના કોઈપણ ભંગના પરિણામો વિશે જાગૃત કરવા માટે, **બોલ્ડ** અક્ષરોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

f) લોન વિતરણ પછી, કંપની દરેક ગ્રાહકને લોન દસ્તાવેજીકરણ મુજબ ગ્રાહક દ્વારા અમલમાં મુકાયેલા તમામ લોન દસ્તાવેજોની નકલો અને તેના દરેક બિડાણોની નકલ પૂરી પાડશે.

g) **કંપની 15 એપ્રિલ, 2024ના રોજ લોન અને એડવાન્સ માટે કી પોઇન્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) પર RBI માર્ગદર્શિકા અને સમયાંતરે સુધારેલા નિયમોનું પાલન કરશે.**

7. <u>લોન ખાતામાં પેનલ શુલ્ક:</u>

(1) લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ, જો લોન લેનાર દ્વારા દંડ વસૂલવામાં આવે છે, તો તેને 'પેનલ શુલ્ક' ગણવામાં આવશે અને તે 'પેનલ ઇન્ટ્રસ્ટ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં, તે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. પેનલ શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.

(2) કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને કંપની આ માર્ગદર્શિકાનું અક્ષરશઃ પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.

(3) કંપની લોન પર પેનલ શુલ્ક અથવા સમાન શુલ્ક પર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી હાલની વ્યાજ દર પોલિસીમાં સુધારાઓ કરશે.

(4) પેનલ શુલ્કની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા પર ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના અનુરૂપ હોવી જોઈએ.

(5) 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના કેસમાં પેનલ શુલ્ક, બિન-વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓને સમાન નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા પેનલ શુલ્ક કરતાં વધુ નહીં હોય.

(6) કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર અને લાગુ પડતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/કી પોઇન્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)માં પેનલ શુલ્ક નું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે, ઉપરાંત તે કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

(7) જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા પેનલ શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, પેનલ શુલ્ક વસૂલવાનો દાખલો આપીને અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

(8) આ ફકરો 7(1) થી 7(8) 1 એપ્રિલ, 2024 થી લેવામાં આવેલી બધી નવી લોન માટે અમલમાં આવશે. કંપની પોલિસી માળખામાં યોગ્ય સુધારા કરશે અને અસરકારક તારીખથી લેવામાં આવેલી/નવીકરણ કરાયેલ બધી નવી લોનના સંદર્ભમાં સૂચનાઓનો અમલ સુનિશ્ચિત કરશે. હાલની લોનના કેસમાં, 1 એપ્રિલ, 2024ના રોજ અથવા તે પછીની આગામી સમીક્ષા અથવા રીન્યુઅલ તારીખે, પરંતુ 30 જૂન, 2024 પછી નહીં, નવા પેનલ શુલ્ક શાસનમાં સ્વિચઓવરની ખાતરી કરવામાં આવશે.

8. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:

a) લોન કરાર/મંજૂરી પત્ર અનુસાર, વિતરણ સમયપત્રક અને/અથવા ગ્રાહક સાથે સંમત થયેલી શરતો અનુસાર વિતરણ કરવામાં આવશે.

b) કંપની ગ્રાહકને અંગ્રેજીમાં અથવા ગ્રાહકને સમજાતી ભાષામાં સૂચના આપશે, જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, RoI, સેવા શુલ્ક, પ્રી-પેમેન્ટ શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે RoI અને શુલ્કમાં ફેરફાર ગ્રાહકને પૂર્વ સૂચના આપવામાં આવે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં જણાવવામાં કરવામાં આવશે.

c) કંપની ગ્રાહકને ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી વ્યાજ વસૂલશે.

d) મહિના દરમિયાન લોનનું વિતરણ અથવા ચુકવણી કરવાના કેસમાં, કંપની ફક્ત તે સમયગાળા માટે જ વ્યાજ વસૂલશે જે સમયગાળા માટે લોન બાકી હતી.

e) જો કંપની એક અથવા વધુ હપ્તા અગાઉથી વસૂલ કરી રહી હોય, તો તે વ્યાજ વસૂલવા માટે સંપૂર્ણ લોન રકમ ગણશે નહીં.

9. વિતરણ પછીની પદ્ધતિઓ:

a) લોન કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવા/ઝડપી બનાવવાનો અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો કોઈપણ નિર્ણય, ગ્રાહકને લોન કરાર અનુસાર સૂચના આપ્યા પછી લેવામાં આવશે.

b) કંપની ગ્રાહક સામે કંપનીના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી સિક્યોરિટીઝ/કોલેટરલ મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફનો આ અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો ગ્રાહકને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની ગોઠવણી/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ગ્રાહકને તેના વિશે સૂચના આપવામાં આવશે.

10. <u>જવાબદાર ધિરાણ વ્યવસ્થા - જંગમ/સ્થાવર મિલકતની મુક્તિ માટે પર્સનલ લોનની ચુકવણી/સેટલમેન્ટ અંગેના દસ્તાવેજો</u>

ભવિષ્યમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને વિવાદો ટાળવા માટે, કંપની સંપૂર્ણ ચુકવણી અને લોન ખાતું બંધ કર્યા પછી જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓ અપનાવશે.

લોન લેનારાઓને આવતી સમસ્યાઓના નિવારણ માટે અને જવાબદાર ધિરાણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે, નીચેની સૂચનાઓ જારી કરવામાં આવે છે:

A. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિ:

(i) કંપની લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/સેટલમેન્ટની તારીખથી 30 દિવસની અંદર તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા શુલ્ક દૂર કરશે.

(ii) લોન લેનારને તેની પસંદગી મુજબ, મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો બૅંકિંગ આઉટલેટ/શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે જ્યાં લોન ખાતાની સેવા આપવામાં આવી હતી અથવા કંપનીના કોઈપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે, ત્યાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

(iii) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળ ઉપરોક્ત પરિપત્રની અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં ઉલ્લેખિત હોવા જોઈએ.

(iv) એકમાત્ર લોન લેનાર અથવા સંયુક્ત લોન લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, NBFCs પાસે મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા હોવી જોઈએ. આવી પ્રક્રિયા NBFCsની વેબસાઇટ પર ગ્રાહક માહિતી માટે અન્ય સમાન પોલિસીઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

B. **સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજોને મુક્ત કરવામાં વિલંબ આવતા તેના પર મળતું વળતર:**

(i) મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/સેટલમેન્ટની તારીખથી 30 દિવસથી વધુ સમય સુધી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો કંપની લોન લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવવામાં આવશે. જો વિલંબ કંપનીને આભારી હોય, તો તે લોન લેનારને વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000ના દરે વળતર આપશે.

(ii) મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકસાન/નુકસાન થવાના કેસમાં, કાં તો આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપની લોન લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો આપવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત કલમ (ii)માં દર્શાવેલ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, સંકળાયેલ ખર્ચ પણ ભોગવશે. જો કે, આવા કેસમાં, NBFCsને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને તે પછી વિલંબિત સમયગાળાના શુલ્કની ગણતરી કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).

(iii) આ નિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવાના લોન લેનારના અધિકારોને પૂર્વગ્રહ રાખશે નહીં.

C. **લાગુ પડવાની ક્ષમતા:**

ઉપરોક્ત ફકરા Bમાં આપેલી સૂચનાઓ એવા બધા કેસોમાં લાગુ પડશે જ્યાં મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો 01 ડિસેમ્બર, 2023ના રોજ અથવા તે પછી મુક્ત કરવાના હોય.

11. <u>સમાન માસિક હપ્તાઓ (EMI) આધારિત પર્સનલ લોન પર બદલાતા વ્યાજ દરમાં ફેરફાર કરવો</u>

(1) કંપની EMI આધારિત બદલાતો દર એજ્યુકેશન લોન મંજૂર કરતી વખતે લોન લેનારાઓની ચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેશે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે લોનની મુદત દરમિયાન વ્યાજ દરમાં સંભવિત વધારાની સ્થિતિમાં, મુદત લંબાવવા અને/અથવા EMIમાં વધારો કરવા માટે પૂરતો અવકાશ મળી રહે.

કંપનીએ અમલીકરણ અને પાલન માટે નીચેની આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરવા માટે યોગ્ય પોલિસીનું માળખું બનાવ્યું છે:

(i) મંજૂરી સમયે, કંપની લોન પર 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 લોન લેનારને જણાવવામાં આવશે.

(ii) વ્યાજ દરોમાં ફેરફારો કરતી વખતે, કંપની લોન લેનારાઓને તેમના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર પોલિસી અનુસાર ફિક્સ રેટ પર બદલવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડવામાં આવશે. આ પોલિસી, અન્ય બાબતોની સાથે, લોનની મુદત દરમિયાન લોન લેનારને કેટલી વાર સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે પણ સ્પષ્ટ કરી શકે છે.

(iii) લોન લેનારાઓને (a) EMIમાં વધારો અથવા મુદત લંબાવવાનો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે; અને (b) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પ્રી-પેમેન્ટ કરવાનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે. ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.

(iv) ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગથી સંબંધિત લોનને બદલાતા દરથી નિશ્ચિત દરમાંબદલવા માટેના તમામ લાગુ પડતા શુલ્ક અને અન્ય કોઈપણ સેવા શુલ્ક/વહીવટી ખર્ચ મંજૂરી પત્રમાં અને કંપની દ્વારા સમયાંતરે આવા શુલ્ક/ખર્ચના સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.

(v) કંપની ખાતરી કરશે કે બદલાતા દર લોનના કેસમાં મુદત લંબાવવાથી નેગેટિવ અમોર્ટાઇઝેશન ન થાય.

(vi) કંપની દરેક ક્વાર્ટરના અંતે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા લોન લેનારાઓને એક સ્ટેટમેન્ટ આપવામાં આવશે / સુલભ બનાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMIની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR)નો સમાવેશ થશે. કંપની ખાતરી કરશે કે લોન લેનારા દ્વારા આ સ્ટેટમેન્ટ સરળતાથી સમજી શકાય તેવા હોય.

(2) સમાન માસિક હપ્તા (EMI) લોન ઉપરાંત, આ સૂચનાઓ, વિવિધ સમયગાળાની બધી સમાન હપ્તા-આધારિત લોન પર પણ લાગુ પડશે, *જેમાં જરૂરી પરિવર્તન કરવામાં આવશે.*

(3) કંપની ખાતરી કરશે કે ઉપરોક્ત સૂચનાઓ 31 ડિસેમ્બર, 2023 સુધીમાં હાલની તેમજ નવી લોન માટે યોગ્ય રીતે લાગુ કરવામાં આવે. બધા હાલના લોન લેનારાઓને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા સંદેશાવ્યવહાર મોકલવામાં આવશે, જેમાં તેમને ઉપલબ્ધ વિકલ્પોની જાણ કરવામાં આવશે.

12. <u>લેણાંની વસૂલાત:</u>

a) ગ્રાહકને લોન આપતી વખતે, અવાન્સ ગ્રાહકને હપ્તાની રકમ, મુદત, હપ્તા બાઉન્સ થાય તો તેનો શુલ્ક, પેનલ્ટી ઇન્ટ્રસ્ટ, પેનલ શુલ્ક અને ચુકવણીની અવધિ સહિત ચુકવણી પ્રક્રિયા સમજાવશે. જો કે, જો ગ્રાહક ચુકવણી સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લોનની બાકી રકમની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્યોરિટી જપ્ત કરીને લોન ભરવાનું જણાવવામાં આવશે.

b) વધુમાં, લોન અથવા સુરક્ષા સંબંધિત દસ્તાવેજમાં મિલકતના જામીનગીરીના હિત અને/અથવા પુનઃ કબજા માટેના નિયમો અને શરતોનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવો પડશે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ઉપરોક્ત શરતો આ વિશે વાત કરશે: (a) કબજો લેતા પહેલા નોટિસ અવધિ; (b) કયા સંજોગોમાં નોટિસ અવધિ માફ કરી શકાય છે; (c)

સિક્યોરિટીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; (d) મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલાં ગ્રાહકને લોનની ચુકવણી માટે અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ; (e) ગ્રાહકને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા; અને (f) મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.

c) લોન વસૂલાતના સંદર્ભમાં, કંપની અથવા તેના એજન્ટો ફક્ત એવા ઉપાયોનો જ આશરો લેશે જે કાયદેસર અને યોગ્ય રીતે ઉપલબ્ધ હોય અને દેવા વસૂલાતના પ્રયાસોમાં કોઈપણ વ્યક્તિ સામે મૌખિક કે શારીરિક રીતે ધાકધમકી કે પજવણીનો આશરો લેશે નહીં, જેમાં જાહેરમાં અપમાનિત કરવાના હેતુથી અથવા દેવાદારોના પરિવારના સભ્યો, રેફરી અને મિત્રોની ગોપનીયતામાં ઘુસણખોરી કરવાના હેતુથી કરવામાં આવતા કૃત્યો, મોબાઇલ પર અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય સંદેશા મોકલવા, ધમકીભર્યા અને/અથવા અનામી કોલ કરવા, લોન લેનારને સતત ફોન કરવા અને/અથવા સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી મુદતવીતી લોન વસૂલાત માટે ફોન કરવા, ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી રજૂઆતો કરવા, અને લોન વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ નહીં કરવા વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. કંપની ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે તેના સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે તે માટે તમામ પ્રયાસો કરશે.

d) ઉપરોક્ત મુજબ, કંપનીના અધિકૃત કર્મચારીઓ દ્વારા ગ્રાહકો પાસેથી બાકી રકમની એકત્રીકરણ/વસૂલાત દરમિયાન પાલન કરવામાં આવનારી આચારસંહિતા પરિશિષ્ટ Aમાં આપવામાં આવી છે.

13. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ:

કંપનીએ આ સંદર્ભમાં ઉદ્ભવતા વિવાદોના ઉકેલ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે જે ખાતરી કરે છે કે કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો યોગ્ય રીતે નિકાલ કરવામાં આવે.

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમયાંતરે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ સમયાંતરે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.

ઉત્તમ સેવાઓ કંપનીઓને ગ્રાહક સંપાદન, જાળવણી અને સેવા કાર્યક્ષમતાને વેગ આપવામાં મદદ કરે છે. ઉપરોક્ત ફિલસૂફીને અનુરૂપ, કંપની ગ્રાહક ફરિયાદોના નિવારણ માટે ચાર **(4)** સ્તરીય અભિગમ અપનાવે છે, જે નીચે મુજબ છે:

1. <u>સ્તર 1:</u>

(a) કોઈપણ સેવા વિનંતી / ફરિયાદોના કેસમાં, ગ્રાહક નીચે જણાવેલ કોઈપણ સંપર્ક બિંદુઓ પર ગ્રાહક સેવા ટીમનો સંપર્ક કરી શકે છે:

- **ઇમેઇલ:** wecare@avanse.com
- **ભારતમાંથી ફોન કરનારા ગ્રાહકો માટે ટોલ ફ્રી નંબર** : 1800-266-0200
- **વિદેશથી ફોન કરનારા ગ્રાહકો માટે સંપર્ક નંબર** : (+91) 22-6680 6464
- **નીચે જણાવેલ વિગતો પર લેખિત વિનંતી:**

અવાન્સ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ
E વિંગ, ચોથો માળ,
ટાઇમ્સ સ્ક્વેર, અંધેરી કુર્લા રોડ,
ગામદેવી, મરોલ,
અંધેરી (પૂર્વ),
મુંબઈ – 400 059, મહારાષ્ટ્ર.

(b) સેવા વિનંતી/ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયા પછી, અમે ગ્રાહકને 2 કાર્યકારી દિવસોમાં ઈ-મેલ / પત્ર દ્વારા પોસ્ટ / SMS/ WhatsApp સહિત કાયદેસર રીતે માન્ય ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહારના કોઈપણ અન્ય સ્વરૂપ દ્વારા એક સ્વીકૃતિ આપીશું. આવા સ્તરે, જો કંપની આ મુદ્દાની પર્યાપ્ત તપાસ કરવામાં સક્ષમ હોય, તો તે 14 દિવસના સમયગાળામાં તેનો જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરશે.

(c) જોકે, ફરિયાદ માટે વ્યાપક તપાસ અને/અથવા ગુનેગારને ઓળખવા, મૂળ કારણ વિશ્લેષણ કરવા અથવા મુકદ્દમા હેઠળ (સ્થાનિક પોલીસ અધિકારીઓ સાથે પેન્ડિંગ સહિત) ગ્રાહકના સમર્થનની જરૂર હોય, તો આવી ફરિયાદોનો જવાબ આપવા અને ઉકેલ લાવવા માટે TAT 14 દિવસથી વધુ સમય લાગી શકે છે.

(d) જો ગ્રાહક ઉપરોક્ત ગ્રાહક જોડાણ ટીમ/ટીમ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ ઉકેલ/પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક નીચે આપેલા સ્તર 2 પર આગળ વધશે.

2. <u>સ્તર 2:</u>

(a) નોંધનીય છે કે ગ્રાહકોએ તેમની સેવા વિનંતી/ફરિયાદના નિરાકરણ માટે સૌ પ્રથમ ઉપરોક્ત સ્તર 1 માં ઉલ્લેખિત ગ્રાહક જોડાણ ટીમનો સંપર્ક કરવો જોઈએ, અને જો તેમની વિનંતી/ફરિયાદ 14 દિવસ સુધી ઉકેલાતી નથી અથવા તેઓ આપેલા નિરાકરણથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તેમણે કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરવો જરૂરી છે:

<u>નોંધ:</u> **વરિષ્ઠ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાપક**

અવાન્સ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

E વિંગ, ચોથો માળ,

ટાઇમ્સ સ્ક્વેર, અંધેરી કુર્લા રોડ,

ગામદેવી, મરોલ,

અંધેરી (પૂર્વ),

મુંબઈ – 400 059, મહારાષ્ટ્ર.

ઇમેઇલ: grievanceredressalcell@avanse.com

ટેલિફોન: 1800-266-0200

3. <u>સ્તર 3:</u>

જો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) નો સંપર્ક કરી શકે છે:

<u>નોંધ:</u> શ્રી જી.ડી. પાટિલ
ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO)
અવાન્સ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ
E વિંગ, ચોથો માળ,
ટાઇમ્સ સ્ક્વેર, અંધેરી કુર્લા રોડ,
ગામદેવી, મરોલ,
અંધેરી (પૂર્વ),
મુંબઈ – 400 059, મહારાષ્ટ્ર.
ઇમેઇલ: <u>gro@avanse.com</u>
ટેલિફોન: 022- 6859 9999

અમે આ સ્તરે ગ્રાહકની ફરિયાદનું નિરાકરણ તેની યોગ્યતાના આધારે લાવવા માટે અમારા શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરીશું.

4. <u>સ્તર 4:</u>

A. જો ફરિયાદનું નિરાકરણ 30 દિવસની અંદર ન થાય અથવા ગ્રાહક ઉપરોક્ત સ્તર 3 પર પ્રાપ્ત થયેલા ઉકેલથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ગ્રાહક નીચેના કોષ્ટકના બિંદુ 3.1 (NBFC **લોકપાલ યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ)માં** દર્શાવેલ પ્રક્રિયાને અનુસરીને CMS પોર્ટલ અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક / ભૌતિક મોડ દ્વારા લોકપાલ પાસે આગળ વધી શકે છે:

#	વિગતો	લિંક પર ક્લિક કરો
3.1	**NBFCની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ લોકપાલ યોજના**	https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme
3.2	**લોકપાલને ફરિયાદ કરવા માટેનું સ્વરૂપ**	https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme
3.3	**અવાન્સના નોડલ અધિકારીઓની સંપર્ક વિગતો**	https://www.avanse.com/ombudsman-scheme/nodal-officers-details

B. જો ગ્રાહક લોકપાલના ચુકાદા અથવા લોકપાલ કાર્યાલય દ્વારા ફરિયાદ અસ્વીકારથી નારાજ હોય, તો ગ્રાહક ચુકાદો પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર અપીલ દાખલ કરી શકે છે -

એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર
ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ
ભારતીય રિઝર્વ બેંક.

14. સામાન્ય માહિતી:

(a) કંપની ધિરાણની બાબતોમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.

(b) લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય કંપની લોન લેનારના કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવી હોય).

(c) કંપની ગ્રાહક અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા તરફથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીઓ પર સામાન્ય રીતે પ્રક્રિયા કરશે. આવી બધી વિનંતીઓ 21 કાર્યકારી દિવસોમાં પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકોને સમસ્યાઓ/વધારાની આવશ્યકતાઓ, જો કોઈ હોય તો, તેની સાથે જાણ કરવામાં આવશે .

(d) કંપની નિયમનકારી જરૂરિયાત અનુસાર, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા તેના વગર, પર્સનલ લોન લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાય અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ બદલાતા દર ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં.

(e) ગ્રાહકની બધી વ્યક્તિગત માહિતી અને કંપની સાથેના વ્યવહારો સંબંધિત માહિતી ગુપ્ત રાખવામાં આવશે, ગ્રાહકની પૂર્વ લેખિત સંમતિ અને/અથવા કાયદા અને નિયમનો દ્વારા જરૂરીયાત વગર, કોઈને પણ જાહેર કરવામાં આવશે નહીં.

(f) કંપની નીચે મુજબ કોડનો પ્રચાર કરશે :

- જ્યારે પણ વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે હાલના અને નવા ગ્રાહકોને આ કોડની નકલ પૂરી પાડવામાં આવશે;
- કંપનીની વેબસાઇટ પર આ કોડ જાહેર કરવામાં આવશે; અને
- આ કોડમાં ઉલ્લેખિત વાજબી વ્યવસાય પદ્ધતિઓ વિશે ગ્રાહક-સામગ્રી ધરાવતા તમામ કર્મચારીઓને સમયાંતરે તાલીમ આપવામાં આવશે.

(g) કંપની તેના વ્યવસાય અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોના આધારે સમયાંતરે આ કોડની સમીક્ષા કરશે.

(h) ગ્રાહક ફરિયાદો પર સમયાંતરે અહેવાલો (પ્રાપ્ત ફરિયાદોની સંખ્યા અને પ્રકૃતિ, ફરિયાદોની ઉંમર, TATનું પાલન, સેવામાં ખામીઓ જોવા મળતી ફરિયાદોના મૂળ કારણની વિગતો) નિયમિત અંતરાલે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ/ઓડિટ કમિટીને સુપરત કરવામાં આવશે.

15. <u>વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની પોલિસી:</u>

કંપની દ્વારા ગ્રાહકો પાસેથી લોન અને એડવાન્સિસ પર વધુ પડતું વ્યાજ દર અને શુલ્ક વસૂલવામાં ન આવે તેની ખાતરી કરવા માટે, કંપનીના બોર્ડે વ્યાજ દરો, પ્રોસેસિંગઅને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની પોલિસી ("વ્યાજ દર પોલિસી") અપનાવી છે. વધુમાં, કંપનીનું બોર્ડ વ્યાજ દરો, પ્રોસેસિંગઅને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની પોલિસીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે.

16. <u>શારીરિક/દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ:</u>

કંપની શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારોને અપંગતાના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની બધી શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તેટલી બધી સહાય પૂરી પાડશે. કંપની તેમના કર્મચારીઓ માટે તમામ સ્તરે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા તેમને ખાતરી આપવામાં આવેલા અપંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો ધરાવતું યોગ્ય મોડ્યુલ શામેલ કરશે. વધુમાં, કંપની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ અપંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.

AVANSE FINANCIAL SERVICES
ASPIRE WITHOUT BOUNDARIES

પરિશિષ્ટ A

લોન લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહક(ઓ) સાથે કોઈપણ રીતે વ્યવહાર કરતી વખતે કંપનીના તમામ અધિકૃત કર્મચારીઓ દ્વારા નીચેની આચારસંહિતાનું પાલન કરવામાં આવશે :

1. કલેક્શન ટીમના તમામ સ્ટાફ સભ્યો અને તેના અધિકૃત એજન્ટો દ્વારા કલેક્શન માટેની આચારસંહિતાનું કાળજીપૂર્વક પાલન કરવામાં આવશે.
2. ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ, લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું અને ગ્રાહકો પ્રત્યે ગૌરવ અને આદર જાળવવામાં આવે તેની ખાતરી કરવામાં આવશે.
3. સૌજન્ય, ન્યાયી વર્તન અને સમજાવટ વસૂલાતનો આધાર રહેશે. લેણાંની વસૂલાતમાં બિનજરૂરી બળજબરી પદ્ધતિઓ અપનાવવામાં આવશે નહીં.
4. સિક્યોરિટીઝના કબજા, મૂલ્યાંકન અને વસુલાતમાં ન્યાયી અને પારદર્શિતા રાખવામાં આવશે.
5. ગ્રાહકોનો સંપર્ક સામાન્ય રીતે તેમની પસંદગીના સ્થળે કરવામાં આવશે. જો કોઈ ચોક્કસ સ્થળ ન હોય તો, તેમના રહેઠાણના સ્થળે અને જો ત્યાં ઉપલબ્ધ ન હોય તો, વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે. ગ્રાહક(ઓ)ના લેણાંની વસૂલાત માટે સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને સભ્યતા જાળવવામાં આવશે.
6. અવાન્સનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની ઓળખ અને અધિકાર ગ્રાહક(ઓ)ને સૌ પ્રથમ જણાવવામાં આવશે.
7. ગ્રાહકોના કામકાજમાં કોઈ દખલગીરી કરવામાં આવશે નહિ. તેમની સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા સભ્યતાથી થવી જોઈએ, જેમાં વસૂલાત માટે બળ પ્રયોગ કરવામાં આવશે નહીં.
8. અધિકૃત પ્રતિનિધિઓ સામાન્ય રીતે સવારે 08:00 થી સાંજે 19:00 વાગ્યાની વચ્ચે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય/ધંધાના ખાસ સંજોગોને કારણે અન્યથા જરૂર પડે.
9. ચોક્કસ સમયે/ચોક્કસ સ્થળે ફોન કરવાનું ટાળવાની ગ્રાહકની વિનંતીનું શક્ય હોય ત્યાં સુધી સન્માન કરવામાં આવશે.
10. ગ્રાહકને બાકી રકમ સંબંધિત બધી માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે અને બાકી રકમ ચૂકવવા માટે જરૂરી સૂચના આપવામાં આવશે.
11. જામીનગીરી કબજે કરતા પહેલા અને તેની વસુલાત પહેલાં વાજબી નોટિસ આપવામાં આવશે.
12. દરેક સમયે, શક્ય હોય ત્યાં સુધી, બાકી લેણાં સંબંધિત વિવાદો/મતભેદોને પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવશે.
13. પરિવારમાં શોક કે અન્ય આફત જેવા અયોગ્ય પ્રસંગોમાં ફોન/મુલાકાત ટાળવામાં આવશે.
14. ગ્રાહકની માહિતીની ગુપ્તતા હંમેશા જાળવવામાં આવશે.
15. લોન લેનારના/પરિવારના સભ્યો/મિત્રો, મધ્યસ્થીઓને જાહેરમાં અપમાનિત કરવા અથવા ગોપનીયતામાં ખેલેલ પહોંચાડવાના હેતુથી કરવામાં આવતા કૃત્યો સહિત ગુનાહિત ધાકધમકી અથવા ઉત્પીડન (મૌખિક અથવા શારીરિક) સૂચવતું વર્તન સખત પ્રતિબંધિત છે.

16. મોબાઈલ કે સોશિયલ મીડિયા પર અયોગ્ય સંદેશા મોકલવામાં આવશે નહીં.

17. ગ્રાહકને કોઈપણ પ્રકારની ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી રજૂઆતો કરશે નહીં.

18. બાકી રકમનું એકત્રીકરણ/વસૂલાત સંબંધિત તમામ વાતચીત ફક્ત ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી સંપર્ક વિગતો પર જ કરવામાં આવશે.

19. નાણાકીય વ્યવહારો માટે સગીરોનો સંપર્ક ન થાય તેની ખાતરી કરવા માટે જરૂરી સાવધાની રાખવામાં આવશે. વધુ મહત્ત્વની વાત એ છે કે બાકી રકમની એકત્રીકરણ/વસૂલાત સંબંધિત સંદેશાવ્યવહાર ગ્રાહકો/લોન અરજદારો (એટલે કે પુખ્ત વયના વ્યક્તિ) સાથે થવો જોઈએ.

20. લોન વસૂલાતના સંદર્ભમાં, કલેક્શન ટીમ અથવા તેના અધિકૃત એજન્ટો ફક્ત એવા ઉપાયોનો આશરો લેશે જે કાયદેસર અને યોગ્ય રીતે ઉપલબ્ધ હોય અને લોન વસૂલાતના પ્રયાસોમાં કોઈપણ વ્યક્તિ સામે મૌખિક કે શારીરિક રીતે ધાકધમકી કે પજવણીનો આશરો લેશે નહીં, જેમાં જાહેરમાં અપમાનિત કરવાના હેતુથી અથવા લોન લેનારના પરિવારના સભ્યો, મધ્યસ્થીઓ અને મિત્રોની ગોપનીયતામાં ઘુસણખોરી કરવાના હેતુથી કરવામાં આવતા કૃત્યો, મોબાઇલ પર અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય સંદેશા મોકલવા, ધમકીભર્યા અને/અથવા અનામી કોલ કરવા, લોન લેનારને સતત ફોન કરવા અને/અથવા સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલા અને સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી મુદતવીતી લોન વસૂલાત માટે ફોન કરવા, ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી રજૂઆતો કરવા, અને લોન વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવાનો આશરો લેશે નહીં, વગેરે બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

પરિશિષ્ટ B

ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ દ્વારા મેળવેલી લોન માટે સમજદારીભર્યા પગલાં

1) એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

2) કંપની કરારના અમલ પહેલાં લોન લેનારને તમામ ડિજિટલ ધિરાણ ઉત્પાદનો માટે પ્રમાણિત ફોર્મેટમાં કી પોઇન્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) આપવામાં આવશે.

3) KFSમાં, અન્ય જરૂરી માહિતી ઉપરાંત, APR, વસૂલાત પદ્ધતિ, ડિજિટલ ધિરાણ/ફિનટેક સંબંધિત બાબતો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે ખાસ નિયુક્ત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો અને કુલિંગ-ઓફ/લુક-અપ સમયગાળો શામેલ હશે.

4) ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ ગ્રાહકને જણાવશે કે તે કંપની સાથે લોન અરજીઓની પ્રોસેસિંગ દરમિયાન કંપની વતી વાતચીત કરી રહ્યું છે. તે મુજબ, ગ્રાહક સંદેશાવ્યવહાર (જેમ કે મંજૂરી પત્ર, વિતરણ પુષ્ટિકરણ, લોન કરાર અને સ્વાગત પત્ર/ઈ-મેઇલ) ગ્રાહકોના જ્ઞાન માટે અને પર્યાપ્ત જાહેરાતો સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપનીને ધિરાણકર્તા તરીકે ઓળખવામાં આવશે.

5) લોન કરાર કરતા પહેલા કંપનીના લેટર હેડ પર લોન લેનારને મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે.

6) કંપની ખાતરી કરશે કે તેમના DLAs અથવા તેમના LSPsના DLAs ઓન-બોર્ડિંગ/સાઇન-અપ તબક્કે, ઉત્પાદન સુવિધાઓ, લોન મર્યાદા અને કિંમત *વગેરે સંબંધિત માહિતી સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરે*, જેથી લોન લેનારાઓ આ પાસાઓથી વાકેફ થાય.

7) **કુલિંગ ઓફ/લુક-અપ સમયગાળા** દરમિયાન લોન લેનારાને કોઈપણ દંડ વિના મુદ્દલ અને પ્રમાણસર APR ચૂકવીને ડિજિટલ લોનમાંથી બહાર નીકળવાનો સ્પષ્ટ વિકલ્પ આપવામાં આવશે. કુલિંગ ઓફ સમયગાળો કંપની દ્વારા નક્કી કરવામાં આવશે. આ રીતે નક્કી કરાયેલ સમયગાળો સાત દિવસ કે તેથી વધુ મુદત ધરાવતી લોન માટે ત્રણ દિવસથી ઓછો ન હોવો જોઈએ અને સાત દિવસથી ઓછી મુદત ધરાવતી લોન માટે એક દિવસ હોવો જોઈએ. લુક-અપ સમયગાળા પછી પણ લોન ચાલુ રાખનારા દેવાદારો માટે, RBI માર્ગદર્શિકા[6] મુજબ પ્રી-પેમેન્ટની મંજૂરી ચાલુ રહેશે.

8) લોન કરારની અમલમાં મુકાયેલી/સ્વીકૃત નકલ ગ્રાહકને સ્વાગત પત્ર/ઈ-મેલ સાથે અથવા લોન વિતરણ અનુસાર જોડાણ તરીકે મોકલવામાં આવશે.

9) કંપનીના નામનો ઉપયોગ કરીને કોઈપણ છેતરપિંડી/શંકાસ્પદ પ્રવૃત્તિ જોવા મળે તો, ગ્રાહકે તાત્કાલિક 'GRO'ને જાણ કરવી જોઈએ અને તેમના Sachet પોર્ટલ (https://sachet.rbi.org.in)નો ઉપયોગ કરીને RBIને આવા પ્લેટફોર્મ/એપ્સની જાણ કરવી જોઈએ.

10) ગ્રાહકને FPC મુજબ ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે માહિતી આપવામાં આવશે.

નોંધ: ડિજિટલ ધિરાણ ભાગીદારો દ્વારા ગ્રાહક ફરિયાદોના નિવારણ માટે પ્રથમ સ્તરનો અભિગમ અપનાવવામાં આવશે.

11) કંપની ખાતરી કરશે કે તેમની પાસે અને તેમના દ્વારા રોકાયેલા લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર (LSP) પાસે ફિનટેક/ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/ઋણ લેનારાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતી સમસ્યાઓનો સામનો કરવા માટે યોગ્ય નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી હશે અને તેઓ તેમના સંબંધિત ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ (DLA) સામેની ફરિયાદોનો પણ સામનો કરશે. વધુમાં, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓની સંપર્ક વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ, તેના LSP અને DLA પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

12) લોન મંજૂર કરતી વખતે અને LSPને વસૂલાતની જવાબદારીઓ સોંપતી વખતે અથવા વસૂલાત માટે જવાબદાર LSPમાં ફેરફાર કરતી વખતે, કંપની લોન લેનારને વસૂલાત એજન્ટ તરીકે કામ કરતા LSPની વિગતો જણાવશે, જે વસૂલાત માટે લોન લેનારનો સંપર્ક કરવા માટે અધિકૃત છે.

13) કંપની ખાતરી કરશે કે તેમના તમામ DLA અને LSP 02 સપ્ટેમ્બર, 2022ના ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકા પરના પરિપત્ર અને 08 જૂન, 2023ના સેટલમેન્ટ્સ અને ટેકનિકલ રાઈટ-ઓફ માટેના માળખા પરના પરિપત્રમાં દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકા અનુસાર કાર્ય કરે છે.