

અવાન્સ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ
ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા
(જાન્યુઆરી 2026 ના રોજ અપડેટ થયેલ)

અનુક્રમ

ક્રમાંક	વિગતો	પૃષ્ઠ ક્રમાંક
1	પરિચય	5
2	પોલિસીના ઉદ્દેશ્યો	5
3	કોડનો ઉપયોગ	6
4	કંપનીની મુખ્ય જવાબદારીઓ	6
5	લોન માટેની અરજી અને પ્રોસેસિંગ	7
6	લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો	7
7	લોન અને એડવાન્સ માટેના મુખ્ય તથ્ય નિવેદન	8
8	લોન પર પૂર્વ-યુકવણી ચાર્જીસ	8
9	લોન ખાતાઓમાં પેનલ શુલ્ક	9
10	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહીત લોનનું વિતરણ	11
11	વિતરણ પછીની પદ્ધતિઓ	11
12	જવાબદાર ધિરાણ વ્યવસ્થા - જંગમ/સ્થાવર મિલકતની મુક્તિ માટે પર્સનલ લોનની યુકવણી/સેટલમેન્ટ અંગેના દસ્તાવેજો	11
13	સમાન માસિક હપ્તો (EMI) આધારિત પર્સનલ લોન પર બદલાતા વ્યાજ દરમાં ફેરફાર કરવો	12
14	લેણાંની વસૂલાત	14
15	કંપનીના ડાયરેક્ટ સેલ્સ એજન્ટ (ડીએસએ) / ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ (ડીએમએ) / રિકવરી એજન્ટની જવાબદારીઓ	14
13	ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ	15
14	સામાન્ય માહિતી	17
15	વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની પોલિસી	18
16	શારીરિક/દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ	18
	પરિશિષ્ટ A – લોનની બાકી રકમ વસૂલવા માટેની આચારસંહિતા	19
	પરિશિષ્ટ B – ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ્સ દ્વારા મેળવેલી લોન માટેના સમજદારીભર્યા પગલાં	21

* પોલિસી વર્ઝન કંટ્રોલ ૨૦૧૩ અને ત્યારથી જાળવવામાં આવે છે.

“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.

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. અનુરૂપ, આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (“FPC” અથવા “કોડ”) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઝ રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) નિર્દેશો, 2025 (“નિર્દેશ”), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઝ – કેડિટ સુવિધાઓ) નિર્દેશો, 2025 અને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઝ – આઉટસોર્સિંગમાં જોખમોનું મેનેજમેન્ટ) નિર્દેશો, 2025 મુજબ સુધારવામાં આવ્યા 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: ઉપરોક્ત નિર્દેશના પ્રકરણ III ના વિભાગ D અને F માં ઉલ્લેખિત ‘વ્યક્તિગત લોન’ શબ્દનો અર્થ XBRL રિટર્ન - 04 જાન્યુઆરી, 2018 ના રોજ બેંકિંગ આંકડાઓના સુમેળમાં વ્યાખ્યાયિત કરેલ સમાન હશે, જે સમયાંતરે સુધારેલ છે.

2. પોલિસીના ઉદ્દેશ્યો:

- ગ્રાહક સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ સેવા ધોરણો નક્કી કરીને સારા અને ન્યાયી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહક, કંપનીની સેવાઓ પાસેથી શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજ મેળવી શકે;
- ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ સેવા ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્પર્ધા દ્વારા, બજાર દળોને પ્રોત્સાહન આપવું; અને
- ગ્રાહક સાથે ન્યાયી અને ઉષ્માભર્યા સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું.

3. કોડનો ઉપયોગ:

- 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 આઉટસોર્સ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા ધિરાણ આપે તો પણ આ કોડ લાગુ થશે (પરિશિષ્ટ B જુઓ).
- 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. કંપનીની મુખ્ય જવાબદારીઓ:

- 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 ઓફર્સ વિશેની માહિતીની વાતચીત કરી શકે છે.
- f) કંપની તેની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSA) / ડાયરેક્ટ સેલિંગ ટીમો (DST's) / ટેલિ કોલર્સ/ રિકવરી એજન્ટો માટે કોડ અનુસાર પારદર્શક બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ આચારસંહિતા લાગુ કરશે.
- g) કંપની હંમેશા ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી વ્યક્તિગત માહિતીની ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા જાળવી રાખશે.

5. લોન માટેની અરજીઓ અને પ્રોસેસિંગ:

- a) લોન લેતી વખતે, અવાન્સ લોન પ્રોડક્ટ માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર (ROI)ની સૂચક શ્રેણી, ROIની ગણતરી કરવાની પદ્ધતિ (એટલે કે કેડિટ અને જોખમની કિંમત નક્કી કરતા પરિબલો) , 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.

6. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો /શરતો

- a) એક ચોક્કસ પદ્ધતિ તરીકે, અરજી પ્રોસેસિંગ માટે જરૂરી બધી માહિતી લોન અરજી સમયે જ એકઠી કરવામાં આવશે. જો કેડિટ અને જોખમ મૂલ્યાંકન માટે કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકનો તાત્કાલિક સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- b) કંપની ગ્રાહકની કેડિટ યોગ્યતા પર યોગ્ય તપાસ કરશે, જે અરજી પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. મૂલ્યાંકન કંપનીની કેડિટ પોલિસીઓ, ધોરણો અને તેના સંદર્ભમાં પ્રક્રિયાઓ સાથે સુસંગત રહેશે.
- c) ગ્રાહકની 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) લકંપની દરેક ગ્રાહકને લોન મંજૂરી/વિતરણની સમયે, ગ્રાહકે સમજેલી લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની એક-એક નકલ પૂરી પાડશે.

7. લોન અને એડવાન્સ માટેનો કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ ("KFS"):

- a) કંપની તમામ ભાવિ લોન લેનારાઓને KFS પ્રદાન કરશે, જેથી તેઓ લોન એગ્રીમેન્ટ પર હસ્તાક્ષર કરવાની પહેલા જાણકારીભર્યું નિર્ણય લઈ શકે. KFS નું ફોર્મેટ નિર્દેશના અનુલગ્ન I મુજબ હશે. KFS અંગ્રેજી અથવા લોન લેનારાઓ દ્વારા સમજાતી કોઈ પણ ભાષામાં લખવામાં આવશે. KFSનું સામગ્રી લોન લેનારાને સમજાવવામાં આવશે અને એ માટેની પુષ્ટ પ્રાપ્ત કરવામાં આવશે કે તેમણે તે સમજ્યું છે.
- b) KFS અનન્ય પ્રપોઝલ નંબર સાથે પ્રદાન કરવામાં આવશે અને 7 દિવસ અથવા તેથી વધુની અવધિવાળા લોન માટે ઓછામાં ઓછા 3 કાર્યદિવસોની માન્યતા સમયસીમા હશે, જ્યારે 7 દિવસથી ઓછી અવધિવાળી લોન માટે 1 કાર્યદિવસની માન્યતા સમયસીમા રહેશે.
વિષ્લેષણ: માન્યતા સમયસીમા તે સમયગાળો દર્શાવે છે જે લોન લેનારાને કંપની દ્વારા KFS પ્રદાન કર્યા પછી લોનની શરતોને માન્ય કરવા માટે ઉપલબ્ધ હોય છે. જો લોન લેનારાએ માન્યતા સમયસીમા દરમિયાન KFSમાં દર્શાવવામાં આવેલી શરતોને માન્ય કર્યું, તો કંપની KFS માં દર્શાવેલી લોનની શરતોથી બંધાઈ જશે.
- c) KFSમાં લોનના વાર્ષિક ટકા દર (APR)ની ગણતરીની પત્રિકા અને લોન અવધિ દરમિયાન લોનનું એમોર્ટાઇઝેશન શેડ્યૂલ પણ સમાવિષ્ટ રહેશે. APRમાં કંપની દ્વારા લગાવવામાં આવેલી તમામ ચાર્જીસ સમાવિષ્ટ થશે.
- d) કંપની દ્વારા થર્ડ પાર્ટી સર્વિસ પ્રદાતાઓની તરફથી લોન લેનારાઓ પાસેથી વાસ્તવિક આધાર પર વસૂલાત થયેલા ચાર્જીસ, જેમ કે ઇન્સ્યોરન્સ ચાર્જીસ, કાનૂની ચાર્જીસ વગેરે, APRનો ભાગ રહેશે અને તેને અલગથી જાહેર કરવું જરૂરી છે. તમામ પ્રકરણોમાં જ્યાં કંપની આવા ચાર્જીસ વસૂલવામાં સામેલ હોય, ત્યાં દરેક ચુકવણી માટે રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો લોન લેનારાને યોગ્ય સમયગાળામાં પ્રદાન કરવાં આવશ્યક છે.
- e) કોઈપણ ફી, ચાર્જીસ વગેરે જે KFSમાં ઉલ્લેખિત ન હોય, તે લોનની અવધિ દરમિયાન લોન લેનારાની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના કંપની દ્વારા લોન લેનારાથી વસૂલી શકાશે નહીં.
- f) KFSને લોન એગ્રીમેન્ટનો ભાગ તરીકે દર્શાવવામાં આવનાર સારાંશ બોક્સમાં પણ સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.

8. લોન પર પૂર્વ-ચુકવણી ચાર્જીસ:

- a) હાલના લોન મામલે, જો લોનને 31 ડિસેમ્બર, 2025ના રોજ અથવા તે પહેલાં મંજૂરી આપવામાં આવી હોય અથવા નવીનીકરણ કરવામાં આવ્યું હોય, તો કંપની વ્યક્તિગત ઋણગ્રાહકોને (સહ-ઋણગ્રાહી હોય કે ન હોય) વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરવામાં આવેલી કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વસૂલશે નહીં.
- b) 1 જાન્યુઆરી, 2026ના રોજ અથવા ત્યાર પછી મંજૂર કરવામાં આવેલી અથવા નવીનીકરણ થયેલી લોન અને એડવાન્સ (ટર્મ લોન તેમજ ડિમાન્ડ લોન) પર પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વસૂલવા સંબંધિત નીચેના નિર્દેશોનું કંપની પાલન કરશે:

(1) વ્યક્તિગત ઋણગ્રાહકોને (સહ-ઋણગ્રાહી હોય કે ન હોય) વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે આપવામાં આવેલી તમામ ફ્લોટિંગ રેટ લોન પર કંપની કોઈપણ પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વસૂલશે નહીં.

(2) વ્યક્તિગત ઋણગ્રાહકો તથા માઇક્રો અને સ્મોલ એન્ટરપ્રાઇઝિસ (MSEs)ને, માઇક્રો, સ્મોલ અને મિડિયમ એન્ટરપ્રાઇઝિસ ડેવલપમેન્ટ (MSMED) અધિનિયમ, 2006 મુજબ વ્યાખ્યાયિત, વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે આપવામાં આવેલી તમામ ફ્લોટિંગ રેટ લોન પર, જો મંજૂર રકમ/મર્યાદા ₹50 લાખ સુધી હોય, તો કંપની કોઈપણ પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વસૂલશે નહીં (સહ-ઋણગ્રાહી હોય કે ન હોય).

(3) ઉપરોક્ત નિર્દેશો લોનની પૂર્વ ચુકવણી માટે ઉપયોગમાં લેવાયેલા ફંડના સ્ત્રોતથી પરે લાગુ પડશે, ભલે તે આંશિક હોય કે સંપૂર્ણ, અને કોઈપણ ન્યૂનતમ લોક-ઇન અવધિ વિના.

- (4) ડ્યુઅલ/વિશેષ દર (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ દરનું સંયોજન) લોનના કિસ્સામાં, પૂર્વ યુકવણી સમયે લોન ફ્લોટિંગ દર પર છે કે નહીં તેના આધારે ઉપરોક્ત નિર્દેશોની લાગુ પડતાશ નક્કી થશે.
- (5) ઉપરના પરાગ્રાહ 8(b)(1) અને 8(b)(2)માં ઉલ્લેખિત કિસ્સાઓ સિવાય, જો કોઈ પૂર્વ યુકવણી શુલ્ક લાગુ કરવામાં આવે, તો તે કંપનીની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ અનુસાર હશે. જોકે, ટર્મ લોનના કિસ્સામાં, જો કંપની દ્વારા પૂર્વ યુકવણી શુલ્ક વસૂલવામાં આવે, તો તે પૂર્વ યુકવણી કરવામાં આવેલી રકમના આધારે હશે.
- (6) જ્યાં પૂર્વ યુકવણી કંપનીની પહેલ પર કરવામાં આવે છે, ત્યાં કંપની કોઈપણ શુલ્ક વસૂલશે નહીં.
- (7) પૂર્વ યુકવણી શુલ્ક લાગુ પડે છે કે નહીં તેની સ્પષ્ટ માહિતી મંજૂરી પત્ર (સેન્કશન લેટર) અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવામાં આવશે. વધુમાં, જ્યાં લોન અને એડવાન્સ માટે KFS આપવાનું હોય, ત્યાં તેની માહિતી KFSમાં પણ ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે. અહીં દર્શાવ્યા મુજબ જાહેર ન કરાયેલા કોઈપણ પૂર્વ યુકવણી શુલ્ક કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- (8) કંપની અગાઉ પોતાની તરફથી માફ કરવામાં આવેલા કોઈપણ શુલ્ક/ફી લોનની પૂર્વ યુકવણી સમયે પછાત અસરથી (રેટ્રોસ્પેક્ટિવ રીતે) વસૂલશે નહીં.

9. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

- (1) લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું ઋણગ્રાહક દ્વારા પાલન ન કરવામાં આવે તે બદલ જો કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવે, તો તેને ‘દંડાત્મક શુલ્ક’ તરીકે ગણવામાં આવશે અને એડવાન્સ પર વસૂલાત થતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવતા ‘દંડાત્મક વ્યાજ’ તરીકે વસૂલવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્કનું કેપિટલાઇઝેશન કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આવા શુલ્ક પર વધુ કોઈ વ્યાજ ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જોકે, આથી લોન ખાતામાં વ્યાજની સામાન્ય કમ્પાઉન્ડિંગ પ્રક્રિયા પર કોઈ અસર પડશે નહીં. તેથી, સુધારણા થાય ત્યાં સુધી કંપની બાકી રહેલા વ્યાજ પર (બાકી EMI સહિત) કરારમાં નિર્ધારિત વ્યાજ દરે વ્યાજ વસૂલ કરી શકશે, દંડાત્મક વ્યાજ દરે નહીં.

નોંધો

- i. મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોની વ્યાખ્યા કંપનીની ક્રેડિટ નીતિ અનુસાર કરવામાં આવશે.
- ii. ગ્રાહક દ્વારા પરતફેરમાં થતો ડિફોલ્ટ પણ લોન પરતફેરની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોના પાલન ન થવાનો એક પ્રકાર છે. આવા ડિફોલ્ટ માટે જો દંડ વસૂલવામાં આવે, તો તે માત્ર ‘દંડાત્મક શુલ્ક’ સ્વરૂપે જ વસૂલવામાં આવશે, ‘દંડાત્મક વ્યાજ’ તરીકે નહીં. આવા શુલ્ક બોર્ડ દ્વારા મંજૂર દંડાત્મક શુલ્ક માટેની વ્યાજ દર નીતિ અનુસાર, ભેદભાવ વિના, માત્ર ડિફોલ્ટ રહેલી રકમ પર જ લાગુ પડશે.
- iii. અગાઉ બાકી રહેલા દંડાત્મક શુલ્કની રકમ પર વધારાના અથવા નવા દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- iv. દંડાત્મક શુલ્ક પર GST લાગુ પડે છે કે નહીં તે બાબતે સેન્ટ્રલ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડાયરેક્ટ ટેક્સિસ એન્ડ કસ્ટમ્સ (CBIC) દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા સૂચનો અને સ્પષ્ટીકરણો (જો હોય તો)નું કંપની પાલન કરશે.
- (2) કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈપણ વધારાનો ઘટક રજૂ કરશે નહીં અને આ માર્ગદર્શિકાઓનું અક્ષરશઃ તથા ભાવનાત્મક રીતે સંપૂર્ણ પાલન કરવામાં આવશે.
- (3) લોન પર લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્ક અથવા સમાન શુલ્ક અંગેની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર વર્તમાન વ્યાજ દર નીતિને કંપની અપડેટ કરશે.
- (4) દંડાત્મક શુલ્કની રકમ લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોના પાલન ન થવાના પ્રમાણમાં યોગ્ય અને અનુરૂપ હશે તથા કોઈ ખાસ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવ વિના લાગુ પડશે.

નોંધો:

- (i) લોનની રકમના આધારે એક જ પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં દંડાત્મક શુલ્ક અલગ હોઈ શકે છે અને ઉપરોક્ત શરતોનું પાલન રહે તે શરતે કંપની દંડાત્મક શુલ્કની યોગ્ય રચના અપનાવી શકે છે. કોઈ ચોક્કસ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં દંડાત્મક શુલ્કની રચના, ઋણગ્રાહકની રચના (સંવિધાન) ગમે તેવી હોય તેમ છતાં, એકસરખી રહેશે.
- (ii) દંડાત્મક શુલ્ક માટે કોઈ ઉપરની મર્યાદા/કેપ નક્કી કરવામાં આવી નથી, પરંતુ દંડાત્મક શુલ્ક અંગેની વર્તમાન વ્યાજ દર નીતિને અપડેટ કરતી વખતે કંપનીએ ખાતરી કરવી પડશે કે આવા શુલ્ક વસૂલવાનો હેતુ મુખ્યત્વે કેડિટ શિસ્ત વિકસાવવા માટેનો છે અને તેને આવક વધારવાના સાધન તરીકે ઉપયોગમાં લેવામાં ન આવે.
- (5) વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે 'વ્યક્તિગત ઋણગ્રાહકો'ને મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્ક, સમાન પ્રકારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોના પાલન ન થવા બદલ બિન-વ્યક્તિગત ઋણગ્રાહકો પર લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્ક કરતાં વધુ નહીં હોય.
- (6) દંડાત્મક શુલ્કની રકમ તથા તેનું કારણ કંપની દ્વારા લોન કરાર અને લાગુ પડે ત્યાં સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)માં ગ્રાહકને સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવશે, તેમજ કંપનીની વેબસાઇટ પર 'વ્યાજ દરો અને સર્વિસ ચાર્જિસ' હેઠળ પણ દર્શાવવામાં આવશે. સેન્કશન લેટર/KFS અને લોન કરારમાં કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવેલી દંડાત્મક શુલ્કની સમયસૂચિ અથવા 'વ્યાજ દરો અને સર્વિસ ચાર્જિસ'નો માત્ર સંદર્ભ આપવો પૂરતો ગણાશે નહીં.
- (7) જ્યારે લોનની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોના પાલન ન થવા બાબતે ઋણગ્રાહકને રીમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્કની માહિતી આપવામાં આવશે. ઉપરાંત, દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવાનો કોઈપણ પ્રસંગ અને તેનું કારણ પણ ગ્રાહકને સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે
- હાલની લોનના કિસ્સામાં, નવી દંડાત્મક શુલ્ક વ્યવસ્થામાં પરિવર્તન આગામી સમીક્ષા અથવા નવીનીકરણ તારીખે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે

10. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:

- લોન કરાર/મંજૂરી પત્ર અનુસાર, વિતરણ સમયપત્રક અને/અથવા ગ્રાહક સાથે સંમત થયેલી શરતો અનુસાર વિતરણ કરવામાં આવશે.
- 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.
- કંપની ગ્રાહકને ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી વ્યાજ વસૂલશે.
- મહિના દરમિયાન લોનનું વિતરણ અથવા ચુકવણી કરવાના કેસમાં, કંપની ફક્ત તે સમયગાળા માટે જ વ્યાજ વસૂલશે જે સમયગાળા માટે લોન બાકી હતી.
- જો કંપની એક અથવા વધુ હપ્તા અગાઉથી વસૂલ કરી રહી હોય, તો તે વ્યાજ વસૂલવા માટે સંપૂર્ણ લોન રકમ ગણાશે નહીં.

11. વિતરણ પછીની પદ્ધતિઓ:

- 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.
- 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.

12. જવાબદાર ધિરાણ વ્યવસ્થા - જંગમ/સ્થાવર મિલકતની મુક્તિ માટે પર્સનલ લોનની ચુકવણી/સેટલમેન્ટ અંગેના દસ્તાવેજો

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 બેંકિંગ 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) ઉક્ત પરિપત્રની અસરકારક તારીખ, એટલે કે 1 ડિસેમ્બર, 2023થી અથવા ત્યાર પછી જારી કરવામાં આવતા લોન સેન્કશન પત્રોમાં મૂળ ચલ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત આપવાની સમયમર્યાદા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

(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 સેટિફિકેશન 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.

13. સમાન માસિક હપ્તાઓ (EMI) આધારિત પર્સનલ લોન પર બદલાતા વ્યાજ દરમાં ફેરફાર કરવો

- (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 દરો ફરીથી નક્કી કરવામાં આવતા સમયે, કંપની ઋણગ્રાહકોને તેમના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ અનુસાર ફિક્સ્ડ રેટ પર સ્વિચ કરવા માટે વિકલ્પ આપશે. 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. ફોરકલોઝર શુલ્ક/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.

નોંધો:

જ્યારે કોઈ ચોક્કસ લોન કેટેગરીમાં એક સમગ્ર વર્ગના ઋણગ્રાહકો માટે રેફરન્સ બેન્યુમાર્કમાં વધારો થવાને કારણે વ્યાજ દરો ફરીથી નક્કી કરવામાં આવે, ત્યારે NBFC ઋણગ્રાહકોને નીચેના વિકલ્પો પ્રદાન કરશે:

(i) EMIમાં વધારો કરવો અથવા EMIની સંખ્યા વધારવી, EMI યથાવત રાખીને અથવા બંને વિકલ્પોનું સંયોજન;
(ii) લોનના બાકી ભાગ માટે ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર પર સ્વિચ કરવો, જો આવા વિકલ્પની બેંક તરફથી મંજૂરી આપવામાં આવી હોય; અને

(iii) લોનના બાકી અવધિ દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક કે પૂર્ણપણે, પૂર્વ ચુકવણી કરવી.

(iv) ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગથી સંબંધિત લોનને બદલાતા દરથી નિશ્ચિત દરમાં બદલવા 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. લાગુ પડતા શુલ્ક બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલા હશે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં 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 કિશ્ત (EMI) લોન સિવાય, આ સૂચનાઓ, તદનુસાર, વિવિધ સમયગાળાની તમામ કિશ્ત-આધારિત લોન પર પણ લાગુ પડશે, ભલે તે બાહ્ય બેન્યુમાર્ક સાથે સંકળાયેલી હોય કે આંતરિક બેન્યુમાર્ક સાથે. ઉપરોક્ત પરાગ્રાહ 1ની સૂચનાઓ અન્ય પ્રકારની લોન પર લાગુ પડતી નથી. બાહ્ય બેન્યુમાર્ક સાથે સંકળાયેલી લોનના કિસ્સામાં, કંપનીએ લોન પર લાગુ પડતા વ્યાજ દરમાં બેન્યુમાર્ક દરના ફેરફારોનું અનુદાન મોનિટર કરવા માટે પૂરતી માહિતી વ્યવસ્થાઓ સ્થાપિત કરવી પડશે.

14. લેણાંની વસૂલાત:

- ગ્રાહકને લોન આપતી વખતે, અવાન્સ ગ્રાહકને હતાની રકમ, મુદત, હતા બાઉન્સ થાય તો તેનો શુલ્ક, 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 જમ કરીને લોન ભરવાનું જણાવવામાં આવશે.
- 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.
- ઉપરોક્ત મુજબ, કંપનીના અધિકૃત કર્મચારીઓ અથવા તેના એજન્ટ દ્વારા ગ્રાહકો પાસેથી બાકી રકમ વસૂલતી/સંગ્રહ કરતી વખતે પાલન કરવા માટેનું એક આચાર સંહિતા અનુબંધ Aમાં પ્રદાન કરવામાં આવ્યું છે.

15. કંપનીના ડાયરેક્ટ સેલ્સ એજન્ટ (DSA) / ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ (DMA) / રિકવરી એજન્ટ્સની જવાબદારીઓ

- કંપની એ ખાતરી કરશે કે DSA / DMA / રિકવરી એજન્ટ્સ પોતાની જવાબદારીઓને ધ્યાનપૂર્વક અને સંવેદનશીલતાપૂર્વક હાથ ધરવા માટે યોગ્ય રીતે તાલીમપ્રાપ્ત હોય, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને વિનંતી કરવા, કોલ કરવાનો સમય, ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા, અને ઓફર કરાયેલા પ્રોડક્ટ્સની યોગ્ય શરતો અને નિયમો સંપ્રેષ્ટિત કરવાનો પાસો વગેરેમાં.
- કંપની DSA / DMA / રિકવરી એજન્ટ્સ પાસેથી આચાર સંહિતાનું પાલન કરવા માટેનો અનુરોધ મેળવશે. ઉપરાંત, રિકવરી એજન્ટ્સ કંપનીના FPC ના વર્તમાન સૂચનો તેમજ બાકી રકમ વસૂલવા અને સુરક્ષા પુનઃપ્રાપ્તિ માટે પોતાની આચાર સંહિતાનું પાલન કરશે. રિકવરી એજન્ટ્સ એવી કામગીરીથી પરેહીઝ કરશે જે કંપનીની પ્રતિષ્ઠા અને ઇમેજને નુકસાન પહોંચાડી શકે અને તે ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા કડકપણે રાખશે.
- લોનની રિકવરી સંબંધિત મામલામાં, કંપની એ ખાતરી કરશે કે તે અથવા તેના એજન્ટ્સ માત્ર કાયદેસર અને ન્યાયસંગત ઉપાયનો જ ઉપયોગ કરશે અને કોઈપણ પ્રકારની ધમકી અથવા હોશિયારીપૂર્વકની છળભાવના કે હેરાનગીઓ (મૌખિક કે શારીરિક)ના ઉપયોગમાં નહીં આવે. તેમાં જાહેર રીતે અપમાનિત કરવાનો પ્રયાસ, ઋણગ્રાહકોના પરિવારના સભ્યો, રેફરી અને મિત્રોની પ્રાઇવસીમાં ખલલ, મોબાઇલ કે સોશિયલ મીડિયા પર અયોગ્ય સંદેશા મોકલવું, ધમકી આપતા અથવા અશિષ્ટ કોલ કરવી, બાકી લોન વસૂલ કરવા માટે સતત કોલ કરવો અને સવારના 8:00 વાગ્યાથી પહેલાં કે સાંજના 7:00 પછી કોલ કરવો, ખોટા અને ભ્રામક દાવા કરવો, લોન વસૂલ કરવા માટે શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે સામેલ છે. કંપની તેની સ્ટાફને યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવા માટે તમામ પ્રયાસ કરશે જેથી ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર થઈ શકે.
- કંપની નીચે આપેલી બાબતોની ખાતરી કરશે:
 - એવા ટેલિમાર્કેટર્સ (DSAs / DMAs)ને જોડવામાં નહીં આવે જેમના પાસે ટેલિમાર્કેટર્સ તરીકે DoT, ભારત સરકાર પાસેથી માન્ય રજિસ્ટ્રેશન પ્રમાણપત્ર નથી, અને માત્ર એવા ટેલિમાર્કેટર્સને જ જોડવામાં આવશે જે TRAI દ્વારા સમયાંતરે જારી કરવામાં આવેલા માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર તમામ પ્રોમોશનલ / ટેલિમાર્કેટિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટે રજિસ્ટર થયેલા હોય.
 - TRAIને ટેલિમાર્કેટિંગ કોલ્સ કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતા નોંધાયેલ ટેલિફોન નંબરો સાથે જોડાયેલા ટેલિમાર્કેટર્સ (DSAs / DMAs)ની સૂચિ પ્રદાન કરવી; અને
 - ખાતરી કરવી કે હાલ જોડાયેલા બધા એજન્ટ્સ DoT સાથે ટેલિમાર્કેટર્સ તરીકે રજીસ્ટર થાય.

16. 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. સ્તર 1:

(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 ઇ-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) જો કે, 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. સ્તર 2:

(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:

નોંધ: 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. સ્તર 3:

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

નોંધ: 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: gro@avanse.com

ટેલિફોન: 022- 6859 9999

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

4. સ્તર 4:

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 -

**એકિઝક્યુટિવ ડિરેક્ટર
ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ
ભારતીય રિઝર્વ બેંક.**

17. 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) કલોનની રિકવરીના મામલામાં, કંપની અયોગ્ય હેરાનગીઓનો ઉપયોગ કરશે નહીં, જેમ કે ઋણગ્રાહકોને અસમાન્ય સમય પર સતત તકલીફ પહોંચાડવી, લોન વસૂલવા માટે શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કારણ કે ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીના સ્ટાફનો અશિષ્ટ વર્તન પણ સામેલ હોય છે, કંપની ખાતરી કરશે કે સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી હોય.
- (e) નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અનુસાર, કંપની કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર, જે વ્યવસાય સિવાયના હેતુ માટે વ્યક્તિગત ઋણગ્રાહકોને મંજૂર કરવામાં આવી છે (સહ-ઋણગ્રાહી હોય કે ન હોય), ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે 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.

18. વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની પોલિસી:

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

19. શારીરિક/દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ:

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.

પરિશિષ્ટ A

લોનની બાકી રકમ વસૂલવા માટે ગ્રાહકો સાથે કોઈ પણ પ્રકારની વ્યવહાર કરતી વખતે, કંપનીના તમામ અધિકૃત કર્મચારીઓ અથવા તેના એજન્ટ્સ દ્વારા નીચે દર્શાવેલી આચાર સંહિતા નું પાલન કરવું ફરજિયાત રહેશે:

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 વસૂલાતમાં 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 7:00 વાગ્યાની વચ્ચે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય/ઘંઘાના 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 વસૂલાત 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. મોબાઇલ 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 મહત્વની 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 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 કરવાનો આશરો લેશે નહીં, વગેરે બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

પરિશિષ્ટ B ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મેળવેલી લોન માટે સમજદારીભર્યા પગલાં

- 1) કંપનીએ પોતાનું જાહેર ક્ષેત્રમાં **વેબસાઇટ** જાળવવી જોઈએ, જેને અપડેટ રાખવામાં આવશે અને જેમાં ખાસ કરીને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની-કેડિટ સુવિધાઓ) સૂચનાઓ, 2025ના પેરા 98(4iv)માં ડિજિટલ લેન્ડિંગના અધ્યાય IIIમાં નિર્દિષ્ટ વિગતો એક સ્પષ્ટ અને સરળ રીતે એક્સેસ કરી શકાય તેવા પ્રખ્યાત સ્થળે વેબસાઇટ પર પ્રદાન કરવી પડશે.
- 2) કંપની કરારના અમલ પહેલાં લોન લેનારને તમામ ડિજિટલ ધિરાણ ઉત્પાદનો માટે પ્રમાણિત ફોર્મટમાં કી પોઇન્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) આપવામાં આવશે.
- 3) KFSમાં, અન્ય જરૂરી માહિતી ઉપરાંત, APR, વસૂલાત પદ્ધતિ, ડિજિટલ ધિરાણ/ફિન્ટેક સંબંધિત બાબતો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે ખાસ નિયુક્ત ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો અને કુલિંગ-ઓફ 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 પહેલાં 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 લેનારઓ આ પાસાઓથી વાકેફ થાય.
- 7) કુલિંગ ઓફ સમયગાળા દરમિયાન લોન લેનારને કોઈપણ દંડ વિના મુદ્દલ અને પ્રમાણસર APR ચૂકવીને ડિજિટલ લોનમાંથી બહાર નીકળવાનો સ્પષ્ટ વિકલ્પ આપવામાં આવશે. કુલિંગ ઓફ પીરિયડ કંપની દ્વારા કેડિટ નીતિ મુજબ 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/કુલિંગ ઓફ પીરિયડ પછી પણ લોન ચાલુ રાખનારા ઋણગ્રાહકો માટે, પૂર્વ ચુકવણી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની-રીસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કંડક્ટ) સૂચનાઓ, 2025ના ડિજિટલ લેન્ડિંગના અધ્યાય III અનુસાર ચાલુ રાખવામાં આવશે.
- 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 ફિન્ટેક/ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો/ઋણ લેનારઓ 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) કંપની લોન મંજૂર કરવાનો સમયે ઉધારલેનારને માહિતી આપશે. વધુમાં, LSP ને વસૂલાતની જવાબદારીઓ સોંપતી વખતે અથવા વસૂલાત માટે જવાબદાર LSP માં ફેરફાર કરતી વખતે, વસૂલાત એજન્ટ વસૂલાત માટે ઉધાર લેનારનો સંપર્ક કરે તે પહેલાં અધિકૃત રિકવરી એજન્ટ તરીકે કામ કરતા LSP ની વિગતો ઉધાર લેનારને ઈમેલ/SMS દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે.
- 13) કંપની એ ખાતરી કરશે કે તેના તમામ **DLA અને LSP** રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની-કેડિટ સુવિધાઓ) સૂચનાઓ, 2025ના અધ્યાય III અને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્ટ્રેસ એસેટ્સના નિવારણ) સૂચનાઓ, 2025ના અધ્યાય VIમાં નિર્દિષ્ટ **સમજૂતી-આધારિત સેટલમેન્ટ અને ટેકનિકલ રાઇટ-ઓફ્સ** સાથે અનુસાર કાર્ય કરે.

- 14) કંપની ખાતરી કરશે કે તેમનો LSP તેમની વેબસાઇટ પર પોર્ટફોલિયોની કુલ સંખ્યા અને દરેક પોર્ટફોલિયોની એ રકમ પ્રકાશિત કરે જેના પર ડિફોલ્ટ લોસ ગેરંટી (DLG) ઓફર કરવામાં આવી છે. ઉપરોક્ત જાહેરાતો માસિક ધોરણે કરવામાં આવશે, જેમાં કોઈપણ મહિના માટે જાહેરાત સાત મહિના પછી પૂરી પાડવામાં આવશે નહીં.
- 15) **કંપની ખાતરી કરશે કે ડિજિટલ સહી કરેલા દસ્તાવેજો (કંપનીના લેટર હેડ પર) જેમ કે, KFS, લોન પ્રોડક્ટનો સારાંશ, મંજૂરી પત્ર, નિયમો અને શરતો, એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ, ઉધાર લેનારાઓના ડેટાના સંગ્રહ અને ઉપયોગ વગેરેને સંબંધિત કંપની/LSP ની ગોપનીયતા નીતિઓ, લોન કરાર/વ્યવહારોના અમલ પછી રજિસ્ટર્ડ અને ચકાસાયેલ ઇમેઇલ/SMS પર ઉધાર લેનારને આપમેળે મોકલવામાં આવે.**

નોંધ: ડિજિટલ રીતે સહી કરેલા દસ્તાવેજો માહિતી પ્રૌદ્યોગિકી અધિનિયમ, 2000ની પ્રાવધાનોને અનુરૂપ હોવા જોઈએ, જે સમયાંતરે સુધારવામાં આવ્યા હોય.

- 16) કંપની એ ખાતરી કરશે કે તે અને તેના દ્વારા જોડાયેલા LSPs રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) અને અન્ય સંબંધિત એજન્સીઓ દ્વારા ડિજિટલ લેન્ડિંગ માટે નિર્ધારિત વિવિધ **ટેકનોલોજી ધોરણો/સાઇબરસિક્યુરિટી સંબંધિત આવશ્યકતાઓ**નું પાલન કરે, અથવા સમયાંતરે જે નિર્ધારિત કરવામાં આવે તે અનુસાર કાર્ય કરે.
- 17) કંપની એ ખાતરી કરશે કે તમામ **લોન સર્વિસિંગ, પરતફેર વગેરે** ઋણગ્રાહક દ્વારા સીધા તેની પોતાની બેંક ખાતામાં કરવામાં આવે, કોઈ તૃતીય પક્ષના પાસ-થ્રુ અકાઉન્ટ/પૂલ અકાઉન્ટનો ઉપયોગ વિના, જેમાં LSPના ખાતા પણ સામેલ છે. તેમજ કંપની એ પણ ખાતરી કરશે કે LSPને ચુકવવાની કોઈપણ ફી, ચાર્જ, રીઇમ્બર્સમેન્ટ વગેરે સીધા કંપની દ્વારા ચુકવવામાં આવે અને તે LSP દ્વારા અલગથી ઋણગ્રાહકો પાસેથી વસૂલી ન કરવામાં આવે.
- 18) કંપની ખાતરી કરશે કે તેમના **DLA** અને તેમના **LSP** ના **DLA** દ્વારા કરવામાં આવતો ડેટાનો કોઈપણ સંગ્રહ જરૂરિયાત-આધારિત છે અને ઓડિટનો કમબલ્ડ રેકોર્ડ ધરાવતા ઉધાર લેનારની પૂર્વ અને સ્પષ્ટ સંમતિથી કરવામાં આવે છે. કોઈપણ કિસ્સામાં, કંપની એ પણ ખાતરી કરશે કે કંપની/LSP ના **DLA** ફાઇલ અને મીડિયા, સંપર્ક સૂચિ, કોલ લોગ, ટેલિફોનનો કાર્યપ્રવાહ વગેરે જેવા મોબાઇલ ફોન સંસાધનોને એક્સેસ કરશે નહીં. ઉધાર લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિથી, ફક્ત ઓન-બોર્ડિંગ/**KYC** આવશ્યકતાઓના હેતુ માટે જરૂરી કેમેરા, માઇક્રોફોન, સ્થાન અથવા અન્ય કોઈપણ સુવિધા માટે એક વખતની એક્સેસ લઈ શકાય છે.
- 19) કંપની અને તેના LSPs પાસે સંપૂર્ણ ગોપનીયતા નીતિ હોવી જોઈએ, જે લાગુ પડતા કાયદાઓ, સંબંધિત નિયમો અને RBI માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરે અને તે કંપની અને LSPની વેબસાઇટ પર જાહેર રીતે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે, જેમાં જે યોગ્ય હોય તે મુજબ.
- 20) **ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીની ગોપનીયતા, સંગ્રહ અને સુરક્ષાની જવાબદારી હંમેશા કંપનીની રહેશે.**
- 21) એવા કેસોમાં જ્યાં LSP પાસે ડિજિટલ લેન્ડિંગ માટે એક કરતાં વધુ લેનડર્સ સાથે કરારો હોય, કંપનીએ નીચે મુજબની ખાતરી કરવી જોઈએ:

(1) LSP ડિજિટલ લોન એપ્લિકેશન (DLA) પર તમામ લોન ઓફર્સનું ડિજિટલ વિઝન પ્રદાન કરશે જે ઋણગ્રાહકની વિનંતી સાથે મેળ ખાતા હોય. મિલન ન થયેલા લેનડર્સના નામ પણ ડિજિટલ વિઝનમાં દર્શાવા આવશે.

(2) જ્યારે LSP કોઈપણ મિકેનિઝમ અપનાવી શકે છે જે ઋણગ્રાહકની વિનંતીને લેનડર્સ સાથે મેળ ખવડાવે અને લોન ઓફર કરે, તે સમાન સ્થિતિવાળા ઋણગ્રાહકો અને પ્રોડક્ટ્સ માટે એકસમાન અભિગમ અપનાવશે. LSP દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ મિકેનિઝમ અને આ મિકેનિઝમમાં થતા કોઈપણ પછીના ફેરફારો યોગ્ય રીતે દસ્તાવેજીકૃત કરવામાં આવશે.

(3) મેળ ખાવનારા લેનડર્સ તરફથી લોન ઓફર્સનું ડિજિટલ વિઝન લેનડર્સના નામ, લોનની રકમ અને અવધિ, APR, માસિક ચુકવણી ફરજ, અને દંડાત્મક શુલ્ક (જરૂર પડે તો) સમાવેશે, જેથી ઋણગ્રાહક વિવિધ ઓફર્સની યોગ્ય તુલના કરી શકે. દરેક લેનડર માટે KFSનો લિંક પણ પ્રદાન કરવો પડશે.

(4) LSP દ્વારા દર્શાવાયેલ સામગ્રી બિનપક્ષપાતી, નિર્પેક્ષ હોવી જોઈએ અને કોઈ ચોક્કસ લેનડરનું પ્રોડક્ટ સીધો/અસીડો રીતે પ્રોત્સાહિત કે ઘક્કો નહીં આપવો, જેમાં ઋણગ્રાહકોને ખાસ લોન ઓફર પસંદ કરવા માટે

ગમ્મતભરી/ભ્રામક પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ પણ શામેલ છે. જો કે, જાહેર રીતે પૂર્વ-જાહેર કરેલા મેટ્રિક પર આધારિત લોન ઓફર્સનું રેન્કિંગ કરવું, ચોક્કસ પ્રોડક્ટને પ્રોત્સાહિત કરવું ગણાશે નહીં.

નોંધ: ડાર્ક પેટર્ન્સનો અર્થ તે જ રહેશે જે સેન્ટ્રલ કન્સ્યુમર પ્રોટેક્શન ઓથોરિટી દ્વારા 30 નવેમ્બર, 2023ના રોજ જારી કરેલા "ડાર્ક પેટર્નના નિવારણ અને નિયમન માટેની માર્ગદર્શિકા, 2023"ના ધારા 2(e) હેઠળ વ્યાખ્યાયિત છે, અને સમયાંતરે તેમાં કરવામાં આવેલા સુધારાઓ મુજબ.