



સમમાન ફિનસર્વ લિમિટેડ

(અગાઉ ઈન્ડિયાબુલ્સ કોમર્શિયલ ક્રેડિટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું હતું)

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

(23.12.2024 ના રોજ યોજાયેલી તેની બેઠકમાં બોર્ડ દ્વારા સમીક્ષા અને મંજૂર)

સામગ્રી

1. પરિચય અને ઉદ્દેશ્યો.....	3
2. ઉદ્દેશ્યો અને અરજી	3
3. ગ્રાહકો પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતાઓ	4
4. ડિસ્ક્લોઝર અને પારદર્શિતા.....	5
5. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ	8
6. ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા.....	9
7. લેણાંની વસૂલાત	9
8. ફરિયાદો અને ફરિયાદો.....	10
આંતરિક પ્રક્રિયાઓ	10
9. તમારા ગ્રાહક (KYC) દિશાનિર્દેશો જાણો.....	11
10. લોન	12
11. દંડાત્મક શુલ્ક.....	13
12. ફ્લોટિંગ રેટ ઓફ ઈન્ટરેસ્ટ રીસેટ કરો.....	13
13. પરસનલ લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો 14	
14. બાંધધરી આપનાર	14
15. સામાન્ય	14

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

(23 ના રોજ યોજાયેલી તેની બેઠકમાં બોર્ડ દ્વારા સમીક્ષા અને મંજૂરડિસેમ્બર'2024)

1. પરિચય અને ઉદ્દેશ્યો

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પોલિસીનો હેતુ સંસ્થાઓ અને અંતિમ વપરાશકર્તાઓ વચ્ચેના વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા પ્રદાન કરવાનો છે અને સારી રીતે જાણકાર વ્યાપારી સંબંધો પ્રદાન કરવાનો છે. આ કોડ "માસ્ટર ડાયરેક્શન" ને અનુરૂપ છે - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023" પરિપત્ર RBI/DoR/ 2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 તારીખ 19 ઓક્ટોબર, 2023 (સમય સમય પર અપડેટ) ("મુખ્ય દિશા નિર્દેશો, 2023") ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ ("આરબીઆઈ"). કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ભૂતકાળમાં સમયાંતરે અપનાવેલ/સંશોધિત વર્તમાન ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં યોગ્ય રીતે ફેરફાર કરવાનો નિર્ણય લીધો છે.

લક્ષ્ય પ્રેક્ટિસ

બોર્ડના સભ્યો અને તમામ વિભાગો આ દસ્તાવેજ માટે પ્રાથમિક પ્રેક્ટિસ હશે. કંપનીના તમામ સ્ટાફ સભ્યો, અધિકારીઓ અને અધિકૃત પ્રતિનિધિઓએ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે સંશોધિત કોડનું ચુસ્તપણે પાલન કરવું જોઈએ.

નીતિની લાગુતા અને માન્યતા

આ નીતિ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી તારીખથી લાગુ થશે. બોર્ડ ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક ધોરણે નીતિની સમીક્ષા કરશે, માન્ય કરશે, અપડેટ કરશે અને મંજૂર કરશે. આ નીતિના વિશિષ્ટ પાસાઓમાં કોઈપણ સુધારા સંબંધિત સત્તાધિકારી દ્વારા જારી કરાયેલા આદેશો દ્વારા સંચારિત કરી શકાય છે અને તે અસરકારક બને તે તારીખથી આ નીતિનો ભાગ બનશે.

2. હેતુઓ અને એપ્લિકેશન

2.1. કોડના ઉદ્દેશ્યો

સમમાન ફિનસર્વ લિમિટેડ (અગાઉ ઈન્ડિયાબુલ્સ કોમર્શિયલ કુરેડિટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું હતું) (ત્યારબાદ "તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. **એસએફએલ**" અથવા કંપની અથવા અમારી કંપની અથવા અમે) શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસને અનુસરવા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે અનુસરવામાં આવતી વ્યવસાયિક પદ્ધતિઓમાં અત્યંત પારદર્શિતા લાવવાનો તેનો ઉદ્દેશ્ય નિર્ધારિત કર્યો છે. **ફોસ્ટર ગ્રાહક વિશ્વાસ** કંપનીમાં.

કંપની દ્વારા નીચેના ઉદ્દેશ્યો સિદ્ધ કરવા માટે આ સંહિતા ઘડવામાં આવી છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહક અમારી કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ વિશે વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની સારી સમજ મેળવી શકે;
- ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરો; અને
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે નિષ્પક્ષ અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપો અને આ રીતે બાદમાં પહેલાના વિશ્વાસને પ્રોત્સાહન આપો.
- ગ્રાહક ઇન્ટરફેસના સંદર્ભમાં નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા;
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે તંત્રને મજબૂત બનાવવું.

2.2. કોડની અરજી

આ કોડના તમામ ભાગો તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે જેમ કે, હાઉસિંગ લોન, પર્સનલ લોન, મોર્ગેજ લોન, કોમર્શિયલ લોન, ડિમાન્ડ એન્ડ કૉલ લોન, વૃહીકલ લોન, હાયપોથેકેશન સામેની લોન અથવા અન્ય કોઈપણ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ જે હાલમાં પ્રદાન કરવામાં આવી રહી છે. અથવા જે પછીથી રજૂ કરવામાં આવી શકે છે પછી ભલે તે કંપની દ્વારા સમગ્ર કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા તેના દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે. કંપનીના એજન્ટો અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા. વાજબી વ્યવહાર કોડની નકલ કંપનીની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. FPC ની એક નકલ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે જે કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવી રહેલા કોડ વિશે સામાન્ય-જાહેર અને તમામ હિતધારકોના સભ્યોને સૂચિત કરશે.

3. ગ્રાહકો પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતાઓ

3.1. ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવું

કંપની તે ઓફર કરે છે તે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે અને તેના સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓમાં આ કોડમાં પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂરણ કરશે. તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવનામાં સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરશે; અને ગ્રાહકો સાથેનો વ્યવહાર અને અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધાર રાખવો.

- I. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે, કંપનીએ લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુ(ઓ) સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેવું જોઈએ.
- II. કંપની ઉધાર લેનારઓ પાસેથી વધુ પડતું વ્યાજ વસૂલવશે નહીં. ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરનું તરફ સમજાવવામાં આવશે. તમામ દરો અને શુલ્કનો ઉલ્લેખ લોન અરજી ફોર્મમાં તેમજ મંજૂરી પત્રમાં કરવાનો રહેશે.
- III. વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

3.2. અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં ગ્રાહકોને મદદ કરવા માટે

- I. જાહેરાતો અને પ્રચારાત્મક સાહિત્યની સામગ્રી શક્ય હોય ત્યાં સુધી સ્પષ્ટ અને ભ્રામક નહીં હોય. લોન કરારનો પ્રોફોર્મ અને અન્ય દસ્તાવેજો કે જે લોન મેળવવા માટે ગ્રાહક દ્વારા અમલમાં મૂકવા અને હસ્તાક્ષર કરવા માટે જરૂરી હોઈ શકે છે તે કંપનીની વેબસાઈટ પર ડિસ્પ્લે માટે ઉપલબ્ધ રહેશે જેથી અમારા ઇચ્છુક ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો અને જવાબદારીઓ જાણવા અને સમજવાની સુવિધા મળે. , જેથી કરીને અમારી પાસેથી સેવાઓ મેળવતી વખતે જાણકાર નિર્ણય લેવામાં આવે.
- II. પ્રથમ ઉદાહરણમાં, ગ્રાહકોને નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશેની માહિતી ધરાવતા સંબંધિત દસ્તાવેજો વગેરે સમજાવવામાં આવશે અને પ્રદાન કરવામાં આવશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા. સંપૂર્ણ પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો અને સેવાઓની પ્રકૃતિ, તેમના નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ દરો / સેવા શુલ્ક, લોન પ્રોડક્ટની સેવા માટે ચૂકવવાપાત્ર EMI, સબમિટ કરવાના દસ્તાવેજો વિશે સ્પષ્ટ માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે. ઉત્પાદનો વગેરે માટે કંપની.
- III. ગ્રાહકોને તેમને મળતા લાભો વિશે સંપૂર્ણ માહિતી આપો, તે આવા લાભો કેવી રીતે મેળવી શકે છે, તેમની નાણાકીય અસરો અને તેમના પ્રશ્નોના નિરાકરણ માટે કોઈ શંકાના કિસ્સામાં તે કોનો સંપર્ક કરી શકે છે.
- IV. ઉપરોક્ત ખાતરી કરવામાં મદદ કરવા માટે, કંપની ગ્રાહકને આ બાબતે યોગ્ય માર્ગદર્શન આપવા માટે હેલ્પલાઈન પ્રદાન કરશે. ઉપરોક્ત ઉપરાંત, ગ્રાહકોને નિયુક્ત અધિકારી(ઓ)ના નામ સાથે તેમની/તેમની સંપર્ક વિગતો પ્રદાન કરવામાં આવશે કે જેઓ તેમની ફરિયાદોના નિવારણ માટે જવાબદાર છે.

3.3. ગ્રાહકોને અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓનો ઉપયોગ કરવામાં મદદ કરવા

- I. ઉધાર લેનારને મંજૂર કરાયેલ લોનના નિયમો અને શરતોની વિગતો દર્શાવતા યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષર કરેલ લોન કરારની એક નકલ પ્રદાન કરો, કંપની ગ્રાહકોને ઇન્ટરેક્ટિવ મીટિંગ દ્વારા, વેબસાઈટમાં અથવા ઈ-પ્રદર્શન દ્વારા નિયમિત, યોગ્ય અપડેટ્સની વ્યવસ્થા કરશે અને પ્રદાન કરશે. મેઇલ/મેઇલિંગ પ્રિન્ટેડ પત્રો.
- II. વ્યાજ દરો, ચાર્જીસ અને નિયમો અને શરતો વગેરેમાં ફેરફાર વિશે માહિતીનો પ્રસાર
- III. વ્યાજમાં ફેરફાર યોગ્ય પૂર્વ સૂચના સાથે ઘનિષ્ઠ હશે. વ્યાજ દર અથવા સેવા શુલ્કમાં સુધારો માત્ર સંભવિત રીતે જ લાગુ થશે.

3.4. કોઈપણ તબક્કે ખોટું થઈ શકે તેવી બાબતો સાથે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવો

- I. ભૂલની અસરને ઘટાડવા માટે તાત્કાલિક અને યોગ્ય પગલાં લેવા, જો કોઈ હોય તો,

કંપની.

II. ગ્રાહકોની ફરિયાદોને તાત્કાલિક સંભાળવી.

III. ગ્રાહકોને કંપનીમાં અસૂતિત્વમાં છે તે સિસ્ટમ્સ અને પ્રક્રિયાઓ વિશે માહિતી આપવી કે જેને અનુસરીને ગ્રાહકો કંપનીના ઉચ્ચ અધિકારીઓનો સંપર્ક કરી શકે છે જો તેમની ફરિયાદો કંપનીના અધિકારીઓ સાથેના તેમના પ્રારંભિક ઇન્ટરફેસ દ્વારા યોગ્ય રીતે દૂર કરવામાં ન આવે.

IV. કોઈપણ તકનીકી નિષ્ફળતાને કારણે ઊભી થતી કોઈપણ સમસ્યાનો સામનો કરવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા કરવી.

3.5. ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવી

કંપની ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને અત્યંત ગોપનીય વિષય તરીકે ગણશે, જો કે, આ નીતિમાં ઉલ્લેખિત અપવાદોને આધીન.

3.6. કોડ જાહેર કરવા માટે અમારી કંપની કરશે

I. અમારા વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને કોડ વિશે જાણ કરો

II. વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક સંચાર અથવા મેઈલ દ્વારા આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો.

III. કંપનીની દરેક શાખામાં અને કંપનીની વેબસાઈટ પર પણ આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો; અને

IV. ખાતરી કરો કે કંપનીનો સ્ટાફ કોડ વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે સારી રીતે પ્રશિક્ષિત છે.

3.7. ભેદભાવ વિનાની નીતિ અપનાવવી અને તેનું પાલન કરવું

અમારી કંપની ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.

3.8. વરિષ્ઠ નાગરિક અને શારીરિક રીતે અશક્ત વ્યક્તિઓની વિશેષ કાળજી

અમે અમારા ગ્રાહકો માટે તેને સરળ અને અનુકૂળ બનાવવા માટે અમારા શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરીશું **વરિષ્ઠ નાગરિકો**, શારીરિક રીતે અશક્ત વ્યક્તિઓ અને અભણ વ્યક્તિઓ અમારી સાથેના તેમના વ્યવહારમાં.

4. ડિસ્ક્લોઝર અને પારદર્શિતા

4.1. અમારી કંપની અમારા ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં સંપૂર્ણ જાહેરાત અને પારદર્શિતામાં વિશ્વાસ રાખે છે. અમે એવા તમામ પરિબળો વિશે સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરીશું કે જેની કંપની અને ગ્રાહકો વચ્ચેના વ્યવહારો પર કોઈ અસર થઈ શકે છે, જેમાં વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને ચાર્જીસ સહિત તમામ સંબંધિત માધ્યમો દ્વારા મર્યાદિત નથી પરંતુ:

I. શાખાઓમાં સૂચનાઓ મૂકવી;

II. ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઈન દ્વારા;

III. કંપનીની વેબસાઈટ દ્વારા;

IV. નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા;

V. સેવા માર્ગદર્શિકા / ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરવું; અને

VI. શક્ય હોય ત્યાં સુધી તમામ સંબંધિત વિગતો પ્રોડક્ટ માટેના નિયત અરજી ફોર્મમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

4.2. સંબંધિત ગ્રાહકોના સંદર્ભમાં કંપની કરશે

I. ગ્રાહકોને રુચિ હોઈ શકે તેવી સ્થાનિક ભાષામાં સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરો; લોન અરજી ફોર્મ તમામ જરૂરી માહિતી સાથે કે જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે જેથી કરીને અન્ય NBFCs દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ત્યાંથી જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવશે. અરજદારને એક સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે.

II. ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં ગ્રાહકોને સહાય કરો;

- III. ગ્રાહકોને વિવિધ માધ્યમો વિશે માહિતગાર કરો કે જેના દ્વારા કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ઓફર કરવામાં આવે છે [ઉદાહરણ તરીકે, ઇન્ટરનેટ પર, ફોન પર, શાખાઓમાં અને તેથી વધુ] અને આ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે વધુ માહિતી મેળવવા માટે તેમને સૂત્રોતો અને માધ્યમો વિશે જણાવો. .
- IV. કાનૂની, નિયમનકારી અને આંતરિક નીતિની આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે ગ્રાહકોને તેમની/તેણીની ઓળખ અને સરનામું સાબિત કરવા માટે જરૂરી માહિતી અને દસ્તાવેજો વિશે જાણ કરો.
- V. ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે ઉધાર લેનાર તરફથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

4.3. જેઓ ગ્રાહકો બન્યા છે, કંપનીએ:

- I. ઋણ લેનાર દ્વારા સમજ્યા મુજબની લોન કરારની નકલ સાથે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ અને લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને લોનની સ્વીકૃતિ પર તેના બિડાણો સાથે હંમેશા પ્રદાન કરો. અરજી અને સહી કરેલ 'મંજૂરી પત્ર' દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે જેમાં કંપની દ્વારા મંજૂર કરાયેલ લોનના સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ થાય છે. આ ઉપરાંત, જ્યારે પણ જરૂરી હોય ત્યારે, લાગુ પડતા વ્યાજ દરો/ફી અને શુલ્ક સહિત ઉત્પાદનોની મુખ્ય વિશેષતાઓના સંબંધમાં કંપની દ્વારા વિકસિત, જનરેટ અથવા મેળવવામાં આવતી નવી અને અપડેટ કરેલી માહિતી પણ પૂરી પાડશે;
- II. લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ સાથે ઋણ લેનાર દ્વારા સમજ્યા મુજબ લોન કરારની એક નકલ પ્રદાન કરવી જોઈએ.
- III. કંપની ઋણ લેનારને મંજૂર પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ લેનારને સમજાવે તે ભાષામાં લેખિતમાં જણાવશે અને તેની સ્વીકૃતિ જાળવી રાખશે. તેના રેકોર્ડ પર લેનાર દ્વારા નિયમો અને શરતો.
- IV. કંપની તમામ સંબંધિત ઋણ લેનારાઓને KFS પ્રદાન કરશે જેથી તેઓને લોન કોન્ટ્રાક્ટ એક્ઝિક્યુટ કરતા પહેલા માહિતગાર કરવામાં મદદ મળી શકે, આ પ્રકારના ઋણ લેનારાઓ દ્વારા સમજાતી ભાષામાં નિયત ફોર્મેટ મુજબ. એક સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે કે તે/તેણીએ તે જ સમજ્યું છે.
- V. ગ્રાહકોના અધિકારો અને જવાબદારીઓ પર વધારાની અને અપડેટ કરેલી માહિતી પ્રદાન કરો.
- VI. 'કોલ ફરશો નહીં' સેવા હેઠળ ગ્રાહકના નામની આપમેળે નોંધણી કરો અને જ્યાં સુધી ગ્રાહકો કંપનીને આ માહિતી/સેવાનો લાભ લેવા માટે તેમની સંમતિની લેખિતમાં જાણ ન કરે ત્યાં સુધી ટેલિફોન કોલ્સ/એસએમએસ/ઈમેઈલ દ્વારા કોઈપણ નવી પ્રોડક્ટ/સેવાને જાણ/વિસ્તરણ નહીં. .

4.4. વ્યાજ દરો

કંપની વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ મૂકશે. કંપનીના ALCO કંપનીના બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત સિદ્ધાંત અનુસાર સમય સમય પર દરો અને શુલ્ક નક્કી કરશે. કંપની આના પર ગ્રાહકોને જરૂરી માહિતી આપશે:

- વાર્ષિક દર પર ગણવામાં આવતા વ્યાજ દરો જે તેના/તેણીના લોન એકાઉન્ટ પર લાગુ થાય છે
- તેના ખાતામાં વ્યાજ કેવી રીતે લાગુ થાય છે અને ગ્રાહક દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર EMI તેમજ ડિફોલ્ટ/વિલંબિત ચુકવણીના કિસ્સામાં લાગુ પડતા દંડના શુલ્ક સહિત વ્યાજની ગણતરીની પદ્ધતિ.

કંપનીનું બોર્ડ વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે જેમ કે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓમાં વ્યાજના વિવિધ દરો વસૂલવા માટેનો તરૂક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

કંપની, ઋણ લેનારાઓની વિનંતી પર અથવા અન્યથા જરૂરિયાત મુજબ, લોન લેનારાઓને લોનની મુદત દરમિયાન સ્પર્ડમાં સુધારો કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરી શકે છે. આવા કિસ્સામાં, ઋણ લેનારાઓ પાસે જરૂરી ચકાસણીને આધીન સંબંધિત અસર સાથે લોન સામે સુધારેલી સ્પર્ડ/સ્વિચ સુવિધા મેળવવાનો વિકલ્પ હશે અને ફીની ચુકવણી અને કંપની દ્વારા જરૂરી હોય તેવા વધારાના દસ્તાવેજોના અમલીકરણ પર (સંતોષકારક ફોર્મેટમાં આ

કંપની), આ સંદર્ભે. ઋણ લેનારાઓની જવાબદારી રહેશે કે તેઓ સમયાંતરે સુપ્રેડ અને બેન્યુમાર્ક રેટ(ઓ)ની સ્વિચ સુવિધા/સંશોધન વિશે માહિતગાર રહે. મહેરબાની કરીને નોંધ કરો કે લોન(લોન) સામે સુપ્રેડના ઘટાડા/સુધારા માટે વિકલ્પ/સ્વિચ સુવિધા પ્રદાન કરવી એ કંપનીની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિ હશે અને તે રીતે, કંપની તેને નકારવા/પાછી ખેંચવા/રદ્દ કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. કોઈપણ સમયે.

વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઈટ પર અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.

વ્યાજનો દર વાર્ષિક દરનો હોવો જોઈએ જેથી કરીને લેનારાને ચોક્કસ દરો વિશે ખબર હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.

4.5. વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર

કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ પરના વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર કરવાના તેના નિર્ણય વિશે કંપની ગ્રાહકોને અગાઉથી જ જાણ કરશે અને વ્યાજ દરોમાં આવેલા ફેરફારો સંભવિતપણે લાગુ કરવામાં આવશે અને આ સંદર્ભમાં યોગ્ય સ્થિતિનો સમાવેશ કરવામાં આવશે. લોન કરાર.

4.6. ફી અને શુલ્ક

- I. કંપની તેની તમામ શાખાઓમાં, કંપનીની વેબસાઈટમાં ટેરિફ શેડ્યુલ વિશેની સૂચના પ્રદર્શિત કરશે જે ગ્રાહકોને વિના મૂલ્યે જોવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે. ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા મફતમાં આપવામાં આવતી સેવાઓની યાદી પણ આપવામાં આવશે.
- II. તેમના દ્વારા પસંદ કરાયેલ ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સંદર્ભમાં ગ્રાહકોને આપવામાં આવેલા ટેરિફ શેડ્યુલમાં લાગુ પડતા શુલ્ક વિશેની તમામ વિગતો અને ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરાયેલ ઉત્પાદનો અને સેવાઓનો લાભ લેવા માટે ગ્રાહક જે ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે તે તમામ વિગતો સમાવશે.
- III. ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા પસંદ કરાયેલ ઉત્પાદન/સેવાઓને સંચાલિત કરતા કોઈપણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા/ભંગ કરવાના કિસ્સામાં તેમના પર લાદવામાં આવતા દંડ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને પૂરી પાડશે.
- IV. લોન એગ્રીમેન્ટમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ કરશે.

4.7. પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક

કંપની વ્યક્તિગત ઋણધારકોને, સહ-બંધનકર્તા(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

4.8. ફી અને શુલ્કમાં ફેરફાર

જો કંપની આમાંના કોઈપણ શુલ્કને વધારવાનું અથવા નવો ચાર્જ દાખલ કરવાનું નક્કી કરે છે, તો તે સુધારેલા શુલ્ક/નવા શુલ્ક વસૂલવામાં આવે/અસરકારક બનતા પહેલા ઉધાર લેનારાઓને સૂચિત કરવામાં આવશે.

4.9. નિયમો અને શરતો

- I. કંપની પ્રથમ વખત ઉત્પાદન/સેવા મેળવતા ગ્રાહકને તેણે કંપનીને જે પ્રોડક્ટ/સેવાઓ પ્રદાન કરવા કહ્યું છે તેના સંબંધિત નિયમો અને શરતો વિશે કંપની યોગ્ય રીતે સલાહ આપશે.
- II. અમારી કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતો વાજબી હશે અને સંબંધિત અધિકારો ખાસ કરીને નોમિનેશન કરવાના ગ્રાહકોના અધિકારોને નિર્ધારિત કરશે. ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો જવાબદારીઓ અને જવાબદારીઓને સ્પષ્ટપણે દર્શાવશે. આ નિયમો અને શરતોને સાદી અને સરળ ભાષામાં તૈયાર કરવા અને રજૂ કરવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવશે.
- III. લોન સુવિધાનું વિતરણ પહેલાં અથવા જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં લોનની સાતત્યતા દરમિયાન કાનૂની, તકનીકી અને/અથવા નાણાકીય શરતો પર પુનઃમૂલ્યાંકન કરી શકાય છે અને જો કોઈ તારણો જરૂરી જણાય તો કંપની લોન સુવિધાને પકડી શકે છે, સ્થગિત કરી શકે છે, તેનું કદ ઘટાડી શકે છે, રદ કરી શકે છે અથવા પાછો બોલાવી શકે છે. કંપનીના હિતમાં કરો. તેનાથી વિપરીત કંઈપણ હોવા છતાં, લોનની રકમનું વિતરણ મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારની જોગવાઈઓને આધીન રહેશે.
- IV. પ્રથમ વિતરણની તારીખથી મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખિત સમયગાળાની અંદર લોન મર્યાદા સંપૂર્ણપણે ખેંચવામાં/વિતરિત કરવામાં ન આવે તો, કોઈપણ કારણોસર, કંપની આગળ સ્થગિત કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે.

લોનની રકમનું વિતરણ અને લોનની મર્યાદાને પ્રાપ્ત રકમમાં ઘટાડવી.

4.10. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર

વિતરિત સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર નીચેની કોઈપણ ચેનલો દ્વારા ગ્રાહકોને જણાવવામાં આવશે:-

- I. વ્યક્તિગત સૂચના
- II. દરેક શાખા પર સૂચના બોર્ડ
- III. ઈમેલ અને વેબસાઈટ સહિત ઈન્ટરનેટ.
- IV. અખબાર, જ્યારે પણ જરૂરી હોય
- V. સામાન્ય રીતે, ફેરફારો સંભવિત અસરથી કરવામાં આવશે અને આવા ફેરફારોની યોગ્ય સૂચના ગ્રાહકોને અગાઉથી આપવામાં આવશે.
- VI. જો નિયમો અને શરતોમાં કોઈ મોટો ફેરફાર અથવા ઘણા નાના ફેરફારો હોય, તો ગ્રાહકની વિનંતી પર, તે ગ્રાહકને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકને નવા નિયમો અને શરતોની નકલ પ્રદાન કરવામાં આવશે. અથવા ફેરફારોની સારાંશ.

5. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

- I. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે તેના પ્રયત્નો કરશે કે કંપની દ્વારા બહાર પાડવામાં આવતી તમામ જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે, અને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી.
- II. કંપની પ્રયત્ન કરશે કે મીડિયા અને/અથવા પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં પ્રકાશિત કોઈપણ જાહેરાત કે જે અમારી કંપનીની કોઈપણ સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે, તે અન્ય ફી અને શુલ્ક પણ સૂચવશે, જો કોઈ હોય તો, આવા ઉત્પાદનને લાગુ પડે છે. અથવા સેવા અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- III. જ્યારે પણ કોઈપણ તૃતીય પક્ષની સેવાઓનો ઉપયોગ સર્વિસ સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે કરવામાં આવે છે, ત્યારે અમે ખાતરી કરીશું કે આવા તૃતીય પક્ષ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) તે જ રીતે ગોપનીયતા અને સુરક્ષાની સમાન ડિગ્રી સાથે હેન્ડલ કરે છે.
- IV. કંપની, સમયાંતરે, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ સુવિધાઓ વિશે સંચાર કરી શકે છે. ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંબંધમાં અન્ય કોઈપણ ઉત્પાદનો અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ પહોંચાડવામાં આવશે જો તેણે/તેણીએ આવી માહિતી/સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે તેમની સંમતિ આપી હોય અથવા તો મેઈલ દ્વારા અથવા તેની વેબસાઈટ પર અથવા ગ્રાહક પર નોંધણી કરીને. સેવા નંબર.
- V. અમે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સીઓ (DSAs) ને આચારસંહિતા સૂચવીશું જેમની સેવાઓ અમે માર્કેટ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ માટે મેળવી શકીએ છીએ જે અન્ય બાબતોમાં જ્યારે તેઓ ગ્રાહકને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનો વેચવા માટે સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમને પોતાને ઓળખવાની જરૂર હોય છે.
- VI. કંપનીના પ્રતિનિધિ / કુરિયર અથવા ડીએસએ દ્વારા કોઈપણ અયોગ્ય વર્તણૂક કરવામાં આવી છે અથવા આ સંહિતાના ઉલ્લંઘનમાં કામ કર્યું છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, તપાસ કરવા અને ફરિયાદને હેન્ડલ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે અને જો મળી આવે તો ગ્રાહકને વળતર ચૂકવવામાં આવશે. યોગ્ય
- VII. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પર મેળવેલ લોન:જ્યાં પણ કંપની ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને તેમના એજન્ટ તરીકે સૂત્રોત ઉદાર લેનારાઓ અને/અથવા લેણાં વસૂલવા માટે જોડે છે, તેમણે નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે:
 - એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ વેબસાઈટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
 - એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને અગાઉથી જણાવવા માટે નિર્દેશિત કરવામાં આવશે, તે કંપનીનું નામ જેની વતી તેઓ તેની સાથે વાતચીત કરી રહ્યાં છે.
 - કંપનીના લેટર હેડ પર ઋણ લેનારને મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે.
 - લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ સાથે લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક એનક્લોઝરની નકલ તમામ ઋણ લેનારાઓને લોનના વિતરણ માટે આપવામાં આવશે.
 - કંપની દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

6. ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

6.1. ગોપનીયતા

ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે [જ્યારે ગ્રાહકો હવે ગ્રાહકો ન હોય ત્યારે પણ], અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહક ખાતાઓ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં, પછી ભલેને ગ્રાહકો દ્વારા અથવા અન્યથા, તેમના જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં સિવાય અન્ય કોઈપણને પ્રદાન કરવામાં આવે:

- I. જો માહિતી કાયદા દ્વારા અથવા નિયમનકાર/ઓનાં નિર્દેશો દ્વારા આપવાની હોય
- II. જો જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય તો માહિતી જાહેર કરવી
- III. જો કંપનીના હિતોને તેમને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ [ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત] વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં.
- IV. જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે.
- V. જો કંપનીને તેની લેખિત પરવાનગી સાથે ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે.
- VI. ગ્રાહકને હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની મર્યાદા વિશે જાણ કરવામાં આવશે જે તેના વિશે ધરાવે છે તેવા વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ સુધી પહોંચવા માટે.
- VII. કંપની ગ્રાહકોની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કોઈપણ વ્યક્તિ દ્વારા કરશે નહીં સિવાય કે ગ્રાહક આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.

6.2. ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓ

- I. જ્યારે ગ્રાહક ખાતું ખોલે છે, ત્યારે કંપની તેને/તેણીને જાણ કરશે કે જ્યારે કંપની તેના/તેણીના ખાતાની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપી શકે છે અને તેની સાથે જે ચેક કરી શકે છે.
- II. કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકે કંપનીને આપેલા વ્યક્તિગત દેવાની માહિતી આપી શકે છે જો:
 - ગ્રાહક તેની ચૂકવણીમાં પાછળ પડી ગયો છે;
 - બાકી રકમ વિવાદમાં નથી; અને
 - ગ્રાહકે કંપનીની ઔપચારિક માંગને અનુસરીને, તેના/તેણીના દેવાની ચૂકવણી માટે, કંપની સંતુષ્ટ હોય તેવી દરખાસ્તો કરી નથી.
- III. આ કિસ્સાઓમાં, કંપનીએ ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરવી જોઈએ કે તે ગ્રાહકે કંપનીને આપેલા દેવાની માહિતી ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને આપવાની યોજના ધરાવે છે. તે જ સમયે, કંપનીએ ગ્રાહકને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ જે માહિતી પ્રદાન કરે છે તેની ક્રેડિટ મેળવવાની ગ્રાહકની ક્ષમતા પર કેવી અસર પડી શકે છે તે સમજાવશે.
- IV. કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના ખાતા વિશે અન્ય માહિતી આપી શકે છે જો ગ્રાહકે તેની/તેણીને આમ કરવાની પરવાનગી આપી હોય. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની નકલ કંપની દ્વારા ગ્રાહકને આપવામાં આવશે, જો માંગવામાં આવે તો.

7. લેણાંનો સંગ્રહ

- i. જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવશે, ત્યારે ગ્રાહકને ચૂકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચૂકવણીની પ્રક્રિયા વિશે સમજાવવામાં આવશે. જો ગ્રાહક નિર્ધારિત પુનઃચૂકવણી સમયપત્રકનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો લેણાંની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદા હેઠળ યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે અને કોઈ અનુચિત હેરાનગતિ નહીં થાય એટલે કે, ઋણ લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરેનો આશરો લેવામાં આવશે. થી
- ii. અમે સૌજન્ય, ન્યાયી વ્યવહાર અને સમજાવટના આધારે અમારી સંગ્રહ નીતિ ઘડી છે. કંપની ગ્રાહકોના વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવામાં માને છે. બાકી લેણાંની વસૂલાતમાં કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત સ્ટાફ અથવા કોઈપણ વ્યક્તિએ પોતાની જાતને ઓળખવી અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ સત્તા પત્ર પ્રદર્શિત કરવો. તે/તેણી વિનંતી પર, કંપની દ્વારા અથવા કંપનીની સત્તા હેઠળ જારી કરાયેલ તેનું ઓળખ કાર્ડ પ્રદર્શિત કરશે. કંપની ગ્રાહકોને તમામ માહિતી પૂરી પાડશે

બાકી લેણાં અંગે અને લેણાંની ચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયત્ન કરશે.

iii સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ સંગ્રહ અને/અથવા સુરક્ષા પુનઃપ્રાપ્તિમાં ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત હોવા જોઈએ અને નીચે દર્શાવેલ કોડનું સખતપણે પાલન કરશે:

- ગ્રાહકનો સામાન્ય રીતે તેની પસંદગીના સ્થળે અને તેના નિવાસ સ્થાન પર કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળની ગેરહાજરીમાં અને જો તેના નિવાસસ્થાન પર અનુપલબ્ધ હોય તો, વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા પ્રથમ તબક્કે ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.
- ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહક સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા નાગરિક રીતે હોવી જોઈએ. ક્રિયાપ્રતિક્રિયા કરતી વખતે ભાષાના ઉપયોગમાં ખૂબ કાળજી લેવી જોઈએ, જેથી કોઈપણ સમયે ગ્રાહકને કોઈ પણ પ્રકારની બિન-સૌન્યતાભરી સારવાર ન લાગે. મહિલા ઋણ લેનારાઓ સાથે વાતચીત કરતી વખતે, ભારતીય સંસ્કૃતિ અને પરંપરા મુજબ યોગ્ય સન્માન જાળવવામાં આવશે.
- કંપનીના પ્રતિનિધિઓએ ગ્રાહકનો 0800 કલાકની વચ્ચે સંપર્ક કરવો જોઈએ. અને 1900 કલાક., સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગોમાં અન્યથા જરૂરી હોય.
- ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીને શક્ય હોય ત્યાં સુધી સન્માનિત કરવામાં આવશે
- સમય અને કોલની સંખ્યા અને વાતચીતની સામગ્રી દસ્તાવેજીકૃત કરવામાં આવશે.
- પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે લેણાં અંગેના વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે.
- લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને સજાવટ જાળવવામાં આવશે.
- અયોગ્ય પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો, જો કંપનીને જાણ થાય, તો લેણાં વસૂલવા માટે કોલ/મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે સિવાય કે કાનૂની પાલનને પહોંચી વળવા માટે તે જરૂરી હોય.

iv અનુમાનિત/પૂર્વાધિકાર અસ્કયામતોની કબજો

લોન કરારમાં ઋણ લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં કાયદેસર રીતે લાગુ પાડી શકાય તેવા પુનઃ-કબજાની કલમ હોવી જોઈએ. કોન્ટ્રાક્ટ/લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતો અનુસાર રિ-પ્રોસેસિંગ પ્રક્રિયા પારદર્શક રીતે હાથ ધરવામાં આવશે અને આ અંગેની પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે:

- કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો;
- સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસ અવધિ માફ કરી શકાય છે;
- સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
- મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ;
- ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને
- મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા. આવા નિયમો અને શરતોની એક નકલ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારની નકલ અને લોનની મંજૂરી / વિતરણ સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બિડાણની નકલ સાથે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે, જે રચના કરી શકે છે. આવા કરાર/લોન કરારનો મુખ્ય ઘટક.

8. ફરિયાદો અને ફરિયાદો

આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

- i કંપની તમામ ફરિયાદો અને ફરિયાદોને વાજબી સમયની અંદર સંબોધવા/જવાબ આપવાનો પ્રયત્ન કરશે અને ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે માહિતગાર રાખશે.
- ii. કંપની તેની દરેક શાખાઓ અને કચેરીઓમાં ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો અથવા ફરિયાદો, જો કોઈ હોય તો નોંધાવવા અને/અથવા સબમિટ કરવા માટે સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ કરાવશે.
ગ્રાહકને ખાસ કરીને બનાવેલ ઈ- દ્વારા નિવારણ માટે તેમની ફરિયાદો નોંધાવવાની સુવિધા પૂરી પાડવામાં આવશે.

એસએફએલની વેબસાઇટ પર મેઈલ આઈડી ઉપલબ્ધ છે. SFL એ એક એવી સિસ્ટમની સ્થાપના કરી છે કે જ્યાં ફરિયાદ સંભાળવાની પ્રક્રિયાની એક્સેસ દ્વારા અમારા ગ્રાહકોને મફતમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે.

જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માંગે છે, તો તેને યોગ્ય રીતે સલાહ આપવામાં આવશે કે:

- તમામ કચેરીઓ, શાખાઓએ ઓફિસનું સરનામું, ઈમેલ આઈડી, ફેક્સ નં., ફોન નં., વગેરે દર્શાવવું જોઈએ જ્યાં ફરિયાદ કરી શકાય અને નિયુક્ત સત્તાધિકાર જેમને ફરિયાદ કરી શકાય. : તે/તેણી ફરિયાદ કેવી રીતે કરી શકે છે જેમ કે, ફોન, પત્ર, ફેક્સ, ઈમેલ વગેરે.

સામાન્ય વ્યવસાયમાં, ગ્રાહક અમારા ટોલ ફ્રી હેલ્પલાઇન નંબર: 1800-572-7777 દ્વારા નજીકની શાખાની મુલાકાત લઈને અથવા ફોન દ્વારા અથવા customerservice@sammaancapital.com પર ઈ-મેલ મોકલીને અમારો (કંપની) સુધી પહોંચી શકે છે . અથવા પર ઈમેલ મોકલીને ફરિયાદ નોંધાવી lap@sammaancapital.com

જો ફરિયાદી ગ્રાહક સંભાળ વિભાગ દ્વારા આપવામાં આવેલા જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે તેની ફરિયાદો ઉચ્ચ અધિકારીઓને મોકલી શકે છે.

હેડ કસ્ટમર કેર/નોડલ ઓફિસર, સન્માન ફિનસર્વ લિમિટેડ (અગાઉ ઈન્ડિયાબુલ્સ કોમર્શિયલ ક્રેડિટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું હતું),

5મો માળ, બિલ્ડિંગ નંબર 27, કેજી માર્ગ, કનોટ પ્લેસ, નવી દિલ્હી - 110001

જો 30 દિવસની અંદર ફરિયાદનું સંતોષકારક નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક સીધો RBIને પત્ર લખી શકે છે અથવા RBIની વેબ સાઇટ પર ઉપલબ્ધ CMS (કમ્પ્લેઇન્ટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ) સુવિધા પર તેની ફરિયાદ અપલોડ કરી શકે છે. <https://cms.rbi.org.in>

ગ્રાહક નીચે જણાવેલ સરનામે ભૌતિક પત્ર અને/અથવા પોસ્ટ લેટર દ્વારા પણ લખી શકે છે-
પ્રતિ,

કેન્દ્રિય રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (CRPC),
ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ/બોર્ડની કમિટી સમયાંતરે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાની સમીક્ષા કરશે તેમજ આ બાબતે સૂચનાઓ જારી કરશે જેથી ગ્રાહકને તેમની ફરિયાદોનો ઝડપી અને ન્યાયી નિરાકરણ મળે,

કંપની ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન ફોર રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ) નિર્દેશો, 2023 હેઠળ જારી કરાયેલ ભારતીય રિઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે.

9. તમારા ગ્રાહક (KYC) માર્ગદર્શિકા જાણો

કોઈપણ ક્રેડિટ સુવિધા અથવા લોનને લંબાવતા પહેલા તમારા ગ્રાહક (KYC) માર્ગદર્શિકાને જાણવાની આવશ્યકતા મુજબ, અમુક વૈધાનિક આવશ્યકતાઓને પૂરણ કરવા માટે ડ્યુ ડિલિજન્સ કવાયત હાથ ધરવામાં આવશે જેમાં નીચેના પાસાઓ આવરી લેવામાં આવશે:

- ગ્રાહકે તેની/તેણીની ઓળખના જરૂરી દસ્તાવેજો અથવા પુરાવા આપવા જરૂરી રહેશે;
- ગ્રાહકે કંપનીના KYC, એન્ટી મની લોન્ડરિંગ અથવા અન્ય કોઈપણ વૈધાનિક આવશ્યકતાઓને પૂરી કરવા માટે જરૂરી હોય તેવી માહિતી પ્રદાન કરવી જરૂરી રહેશે. વધુમાં, કેટલીક વધારાની માહિતી માંગવામાં આવી શકે છે જે ગ્રાહક સ્વેચ્છાએ પ્રદાન કરી શકે છે. સમયાંતરે તેની ઓળખ અને સરનામાના અપડેટ પુરાવા પ્રદાન કરવાની જવાબદારી ગ્રાહકની રહેશે. કંપનીનું નોંધાયેલ સરનામું બદલાવાની સ્થિતિમાં કંપનીને તાત્કાલિક જાણ કરો

- એકાઉન્ટ ખોલવાના ફોર્મ અને અન્ય સામગ્રી કંપની દ્વારા ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે. તેમાં જરૂરી માહિતીની વિગતો અને કેવાયસી જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે ચકાસણી અને/અથવા રેકોર્ડ માટે રજૂ કરવાના દસ્તાવેજોની વિગતો હોવી જોઈએ;

- ગ્રાહકને ખાતું ખોલાવવા માટેની પ્રક્રિયાગત ઔપચારિકતાઓ યોગ્ય રીતે સમજાવવામાં આવશે. તમામ જરૂરી સ્પષ્ટતાઓ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે જે તે/તેણી દ્વારા માંગવામાં આવશે.

10. લોન

10.1. કોઈપણ નાણાં ઉછીના આપતા પહેલા કંપનીએ ગ્રાહકની ધિરાણપાત્રતા અને પુનઃચુકવણી ક્ષમતાનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ.

આઈ.લોન અરજીના નિકાલ માટે સમયમર્યાદા- કંપનીએ તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો અને અરજીના મૂલ્યાંકન અથવા સમીક્ષા દરમિયાન પૂછવામાં આવેલી કોઈપણ વધારાની માહિતી અથવા દસ્તાવેજો સાથે દરખાસ્ત સબમિટ કર્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર સંપૂર્ણ રીતે પૂર્ણ થયેલ લોન અરજીનો નિકાલ કરવો પડશે. જો કંપની કોઈ કારણસર ગ્રાહકને લોન ન આપવાનું નક્કી કરે, તો તેને લોનની અરજી નકારવા માટેના કારણ(ઓ) લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે.

II. ઉધાર લેનાર વતી ગેરંટીની સ્વીકૃતિ- જો ગ્રાહક ઇચ્છે છે કે કંપની તેની જવાબદારીઓ માટે કોઈની પાસેથી ગેરંટી અથવા અન્ય સિક્યોરિટી સ્વીકારે, તો કંપની ગેરંટી અથવા અન્ય સુરક્ષા આપનાર વ્યક્તિને અથવા તેના કાનૂની સલાહકારને તેના નાણાં વિશેની ગોપનીય માહિતી આપવા માટે ગ્રાહકને તેની પરવાનગી માંગી શકે છે. કંપની કરશે:

- ગ્રાહકોને તેઓ તેમની પ્રતિબદ્ધતા અને તેમના નિર્ણયના સંભવિત પરિણામોને સમજે છે તેની ખાતરી કરવા માટે સ્વતંત્ર કાનૂની સલાહ લેવા પ્રોત્સાહિત કરો (જ્યાં યોગ્ય હોય, અમે તેમને જે દસ્તાવેજો પર સહી કરવાનું કહીએ છીએ તેમાં આ ભલામણ સ્પષ્ટ અને સ્પષ્ટ સૂચના તરીકે હશે);
- ગ્રાહકોને જણાવો કે ગેરંટી અથવા અન્ય સિક્યોરિટી આપીને તેઓ તેના બદલે અથવા તેની સાથે સાથે જવાબદાર બની શકે છે; અને
- તેમને જણાવો કે તેમની જવાબદારી શું હશે.

10.2. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

I. લેનારા સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.

II. લોન પ્રોડક્ટ સોર્સ કરતી વખતે, કંપની લાગુ પડતા વાર્ષિક વ્યાજ દરો, તેમજ ફી/ચાર્જીસ, જો કોઈ હોય તો, પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર, પૂર્વ-ચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક જો કોઈ હોય તો અને અન્ય કોઈપણ બાબત વિશે જરૂરી માહિતી પ્રદાન કરશે. લેનારાનું હિત, જેથી ગ્રાહક અન્ય કંપનીઓ સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે અને જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે.

III. કંપની તમામ લોન અરજીઓની રસીદ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. લોન અરજીની સ્વીકૃતિ રસીદમાં કંપનીએ સમયમર્યાદાનો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ કે જેમાં લોન અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

IV. સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો કંપની દ્વારા અરજી સમયે એકત્ર કરવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને કહેવામાં આવશે કે તેનો તરત જ ફરી સંપર્ક કરવામાં આવશે.

V. કંપની તેના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોન ગ્રાહકને જણાવશે. કંપની ગ્રાહક દ્વારા કંપનીના ખર્ચે એક્ઝિક્યુટ કરાયેલ તમામ લોન દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલો સાથે વિનંતી પર લોન દસ્તાવેજમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ પ્રદાન કરશે. ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે કોઈપણ ગ્રાહક સાથે ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.

10.3. લોનની અરજીનો સ્વીકાર ન કરવો

જો કોઈ કારણસર, કંપની લેખિત અરજી આપનાર લોન મંજૂર કરવાની સ્થિતિમાં ન હોય, તો ગ્રાહકને તે અંગે લેખિતમાં કારણ/ઓ સાથે સલાહ આપવામાં આવશે.

10.4. લોનની રકમની પુનઃચુકવણીને રિકોલ કરવાનો અથવા ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય

કરાર અથવા માંગણી હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા

કોઈપણ કારણસર વધારાની સિક્કોરિટીઝ, કંપની લોન કરારના અનુસંધાનમાં ઉધાર લેનારાઓને નોટિસ આપશે.

10.5. લોન એકાઉન્ટ બંધ કરવું અને સિક્કોરિટીઝ/દસ્તાવેજો બહાર પાડવું:

કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પછી અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પછી કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા ઋણ લેનાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટે પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્કોરિટીઝ રિલીઝ કરશે. જ્યાં કંપની તેના સેટ ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનું નક્કી કરે છે, ત્યાં ઋણ લેનારને બાકીના દાવા વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ સિક્કોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સૂચના આપવામાં આવશે.

10.6. કપટપૂર્ણ વ્યવહારોની તપાસ:

ગ્રાહકના ખાતા પરના વ્યવહારની કોઈપણ તપાસની જરૂરિયાતના કિસ્સામાં, ગ્રાહકને કંપની અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે તપાસમાં સહકાર આપવા સલાહ/વિનંતી કરવામાં આવશે, જો કંપનીને તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય તો. કંપની ગ્રાહકને સલાહ આપશે કે જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તે તેના/તેણીના ખાતાના તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.

11. દંડાત્મક શુલ્ક

- લોન કોન્ટ્રાક્ટના કોઈપણ નિયમો અને શરતોના ભંગ અથવા બિન-પાલન પર અથવા લોન દસ્તાવેજો હેઠળ ડિફોલ્ટની કોઈપણ ઘટના બનવા પર ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી દંડ વસૂલવામાં આવશે.
- શિક્ષાત્મક શુલ્કની માત્રા લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત અથવા સમય સમય પર કંપનીની નીતિ અનુસાર નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવશે તે પ્રમાણે લાગુ થશે. આવા શુલ્કની માત્રા ગ્રાહકોને લોન કરાર, સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો અને કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓ અથવા બિન-વ્યક્તિગત જેવી શરતોના ઉલ્લંઘન માટે સમાન પ્રકૃતિના ઉધાર લેનારાઓના વર્ગ અથવા સેગમેન્ટમાં કોઈપણ ભેદભાવ વિના, સમાન દરે દંડનીય શુલ્ક વસૂલવામાં આવશે.
- લોનના કોઈપણ નિયમો અને શરતોના ભંગ માટે મોકલવામાં આવતા રિમાઇન્ડર્સમાં લાગુ પડતા દંડના શુલ્ક માટેનો સંચાર ઉધાર લેનારાઓને મોકલવામાં આવશે.

12. ફ્લોટિંગ રેટ ઓફ ઈન્ટરેસ્ટ રીસેટ

- વ્યાજના દરમાં વધારો થવા પર, EMI/ મુદતમાં વધારો અથવા તેના કારણે બંનેની જાણ ઉધાર લેનારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તરત જ કરવામાં આવશે.
- EMI/અવશેષ મુદત અથવા બંનેમાં આવા સુધારા પર, ઋણ લેનારાઓ પાસે (i) EMIમાં વધારો અથવા મુદત લંબાવવા અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે પસંદગી કરવાનો વિકલ્પ રહેશે; અને, (ii) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પ્રિપે કરવા માટે. ફોરવર્ડર શુલ્ક/પૂર્વ ચુકવણી દંડની વસૂલાત હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.
- વ્યાજ દરમાં કોઈપણ ઘટાડો લોનની મુદત અને સમાન માસિક હપ્તાની રકમ પર અસર કરશે ("**EMI**") યથાવત રહેશે,
- મંજૂરી સમયે પણ, લોન લેનારાઓને લોન પરના બેન્યુમારક દરોમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે જાણ કરવામાં આવશે, જેના કારણે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે અને રેટ સ્વિચ વિકલ્પો માટેના વિકલ્પો.
- વ્યાજ દરમાં સુધારો કરવા પર, કંપનીની રેટ સ્વિચ પોલિસી અનુસાર ઋણ લેનારાઓને સ્વિચ વિકલ્પો પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- કંપની તેના નવા લેનારાઓને સમયાંતરે નક્કી કર્યા મુજબ ફ્લોટિંગ અથવા ફિક્સ્ડ અથવા ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ રેટ ઓફર કરી શકે છે, જો કે રેટ સ્વિચ ફક્ત ફ્લોટિંગ રેટ પરની લોન માટે જ ઉપલબ્ધ રહેશે.
- કંપનીએ દરેક ક્વાર્ટરના અંતે મુદ્દલ અને આજ સુધી વસૂલ કરાયેલ વ્યાજ, EMI રકમ,

બાકી EMI ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર / વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર).

13. પરસનલ લોનની પુનઃચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડવું

- કંપનીએ તમામ મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો રીલીઝ કરવા પડશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ અને લોન બંધ કર્યા પછી 30 દિવસની અંદર કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલ શુલ્ક દૂર કરશે અને અન્ય તમામ નિયમો અને શરતોના સંતોષને આધીન રહેશે. લોન દસ્તાવેજો.
- લોન લેનાર તેની પસંદગી મુજબ મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો તે શાખામાંથી એકત્રિત કરી શકે છે જ્યાં લોન એકાઉન્ટની સેવા કરવામાં આવી હતી અથવા અન્ય કોઈ ઓફિસ, જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે.
- મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો, એનઓસી જારી કરવામાં અથવા CERSAI રજિસ્ટ્રી સાથેના ચાર્જના સંતોષમાં વિલંબના કિસ્સામાં લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ અને લોન દસ્તાવેજોની અન્ય તમામ શરતોના સંતોષ પછી 30 દિવસ પછી લોન બંધ કરવામાં આવશે. આવા વિલંબ માટે ઉધાર લેનારને સંચાર મોકલો.
- જો વિલંબ કંપનીને આભારી હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000/- ના દરે ઉધાર લેનારને વળતર આપશે.
- અસાધારણ સંજોગો જેવા કે ઉધાર લેનારનું અવસાન અથવા આવી જ પરિસ્થિતિઓમાં, કંપનીએ ચોક્કસ દસ્તાવેજોનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર પડી શકે છે અને મૂળ મિલકતના દસ્તાવેજો કાયદેસરના વારસદારોને અથવા અધિકૃત વ્યક્તિઓને સોંપવામાં આવે તે પહેલાં તેના સંતોષ માટે જરૂરી તપાસ કરવાની જરૂર પડી શકે છે. આ પ્રક્રિયાને વિલંબ તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં. આ સંબંધમાં વિગતવાર માર્ગદર્શિકા કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ જોઈ શકાય છે.
- જ્યાં ગ્રાહક સમયસર પ્રોપર્ટી પેપર્સ એકત્રિત કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે, કંપની પ્રતિ દિવસના દરે લોન બંધ થયાના 30 દિવસ પછી મિલકતના દસ્તાવેજોની સલામત કસ્ટડી માટે ચાર્જ વસૂલી શકે છે. 500/- વત્તા વૈધાનિક લેવી, જો કોઈ હોય તો.
- મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકસાન/નુકસાનના કિસ્સામાં, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપની જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં ઉધાર લેનારને મદદ કરશે અને તે ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચો પણ સહન કરશે. ઉપર દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવું. આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપની દ્વારા 30 દિવસનો વધારાનો સમય લેવામાં આવશે અને વિલંબિત સમયગાળાની પેનલ્ટી ત્યાર બાદ (એટલે કે કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) ગણવામાં આવશે.

14. બાંધઘરી આપનાર

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને લોન માટે બાંધઘરી આપનાર તરીકે ગણવામાં આવશે, ત્યારે તેને/તેણીને આ વિશે જાણ કરવામાં આવશે:

- ગેરેન્ટ તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;
- જવાબદારીની રકમ તે/તેણી તેને/પોતાને કંપનીને સોંપશે;
- સંજોગો કે જેમાં કંપની તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે;
- જો તે/તેણી ગેરેન્ટ તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપની પાસે તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય છે કે કેમ;
- શું ગેરેન્ટ તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે; અને
- સમય અને સંજોગો કે જેમાં બાંધઘરી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ કંપની તેને/તેણીને આ અંગે જાણ કરશે તે રીતે. કંપની તેને/તેણીને/તેણીને/તેણીને/તેણીને બાંધઘરી આપનાર તરીકે ઉધાર લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ પ્રતિકૂળ ફેરફારોની જાણ રાખશે.

15. સામાન્ય

કંપની ગ્રાહકોને જરૂરી માહિતી પૂરી પાડશે:

- લોનની મંજૂરીનો સંચાર કરતી વખતે લાગુ ફી અને શુલ્ક સહિત તેના લોન ઉત્પાદનોની મુખ્ય વિશેષતાઓ સમજાવવી.
- ગ્રાહકોને સલાહ આપવી કે ગ્રાહક અરજી કરી શકે તે માટે કઈ માહિતી/દસ્તાવેજની જરૂર પડશે. ગ્રાહકોને તેની/તેણીની ઓળખ, સરનામું, રોજગાર, વગેરેના સંદર્ભમાં જરૂરી દસ્તાવેજો અને કાયદાકીય અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે વૈધાનિક સત્તાવાળાઓ (દા.ત. PAN વિગતો) દ્વારા નિર્ધારિત અન્ય દસ્તાવેજો અંગે પણ સલાહ આપવામાં આવશે. .
- ગ્રાહકને જાણ કરવી કે ગ્રાહક દ્વારા તેની લોન અરજીમાં/સાથે આપેલી માહિતી ફોન પર અથવા ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલા સરનામે તેના નિવાસ સ્થાન અથવા ઓફિસની મુલાકાત લઈને ચકાસી શકાય છે.
- જો કંપનીને ગ્રાહકના ખાતામાં અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથેના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહકને સહકાર આપવાની સલાહ આપવી, જો કંપનીને તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય.
- ગ્રાહકને સલાહ આપવી કે જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તે તેના/તેણીના ખાતાના તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.
- કંપનીના સર્વશ્રેષ્ઠ હિતમાં ગ્રાહક સાથે હંમેશા સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધ જાળવી રાખવાનો કંપનીના તમામ સ્ટાફ સભ્યો અને અધિકૃત પ્રતિનિધિઓનો સામાન્ય પ્રયાસ રહેશે. ગ્રાહકને જ્યાં સુધી તે સ્પષ્ટતાથી સંપૂર્ણ સંતુષ્ટ ન થાય અને કંપની સાથે કરાર/કરાર કરતા પહેલા તમામ નિયમો અને શરતો સ્વીકારે ત્યાં સુધી તેને ઉત્પાદનો વિશેની તમામ માહિતી આપવામાં આવશે.