

ન્યાયસંગત આચરણ સંહિતા

ડીએસપી ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ
(પહેલાં ડીએસપી ઇન્વેસ્ટમેન્ટ મેનેજર્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું હતું)

આવૃત્તિ	વર્ણન	તૈયાર કરનાર	મંજૂર કરનાર
1.0	નીતિ રચના	પ્રિયા રંજીત	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા 07 માર્ચ, 2024 ના રોજ
1.1	વાર્ષિક સમીક્ષા	સાહિબ પાહવા	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા 19 ઓગસ્ટ, 2025 ના રોજ

1. પૃષ્ઠભૂમિ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") એ 19 ઓક્ટોબર, 2023 ના રોજ માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન, 2023 (DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24) દ્વારા અને સમયાંતરે અપડેટ કરાયેલ ("SBR") મુજબ, વાજબી પ્રથાઓ પર વ્યાપક માર્ગદર્શિકા નિર્ધારિત કરી છે જે બધી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ ("NBFCs") ના ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા ઘડવામાં અને મંજૂર કરવામાં આવશે.

પરિણામે, DSP ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("DSP ફાઇનાન્સ અથવા કંપની") એ તેના તમામ હિસ્સેદારો, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને, કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની ઝાંખી પૂરી પાડવાના હેતુથી વ્યાપક ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("FPC") ઘડ્યો છે.

કંપની કાર્યક્ષમતા, ગ્રાહક-લક્ષીકરણ અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સ સિદ્ધાંતો પર યોગ્ય ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને પ્રવર્તમાન વૈધાનિક અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અનુસાર વ્યવસાયનું સંચાલન કરશે અને ખાતરી કરશે કે લોન અરજી પ્રક્રિયા શક્ય તેટલી મુશ્કેલીમુક્ત રહેશે.

2. કાર્યક્ષેત્ર અને લાગુ પડવાની ક્ષમતા

આ કોડ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ ડિજિટલ/નોન-ડિજિટલ લોન પર લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે સીધી રીતે ઉદ્ભવેલી હોય કે લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ ("LSPs") અને ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન્સ ("DLA") જેવા પ્લેટફોર્મ દ્વારા. તેમાં ટૂંકા ગાળાની અને લાંબા ગાળાની રિટેલ અને કોર્પોરેટ લોન, અસુરક્ષિત અથવા સુરક્ષિત ડિજિટલ લોન અને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી કોઈપણ ભવિષ્યની કેડિટ પ્રોડક્ટ્સનો સમાવેશ થાય છે. આ કોડ ધિરાણ જીવનચક્રના દરેક તબક્કાને આવરી લે છે જેમાં પ્રોડક્ટ ડિઝાઇન, માર્કેટિંગ, લોન અરજી, કેડિટ મૂલ્યાંકન, લોન વિતરણ, ચુકવણી દેખરેખ અને વસૂલાતથી લઈને લોન બંધ થવા સુધીનો સમાવેશ થાય છે.

3. માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો અને ઉદ્દેશ્યો

આ FPC કંપનીની જવાબદાર ધિરાણ, ગ્રાહક-કેન્દ્રિત પ્રથાઓ અને ડિજિટલ ધિરાણ ઇકોસિસ્ટમમાં મજબૂત શાસન પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે. તે એક વ્યાપક માળખું સ્થાપિત કરે છે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે લોન લેનારાઓ સાથે ન્યાયી વર્તન કરવામાં આવે, પારદર્શક રીતે જાણકાર રહે અને લોન જીવનચક્ર દરમિયાન સુરક્ષિત રહે. FPC અમલમાં મૂકવા માટે ડિરેક્ટર બોર્ડ, મેનેજમેન્ટ ટીમ અને કંપનીના કર્મચારીઓ/પ્રતિનિધિઓ જવાબદાર છે.

FPC ના પ્રાથમિક ઉદ્દેશ્યો છે:

- ડિજિટલ ધિરાણ કામગીરીમાં વાજબી અને પારદર્શક પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું.
- ગ્રાહકોમાં અન્યાયી વ્યવસાયિક આચરણ અને ભેદભાવ અટકાવવા.
- સંપૂર્ણ અને સચોટ જાહેરાતો પૂરી પાડીને જાણકાર નિર્ણય લેવાની સંસ્કૃતિને પ્રોત્સાહન આપવું.
- ડેટા ગોપનીયતા, ફરિયાદ નિવારણ અને નિયમનકારી પાલન દ્વારા ગ્રાહક સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવી.
- ઉધાર લેનારાઓ, LSPs અને આઉટસોર્સ એજન્ટો સાથેના વ્યવહારમાં નૈતિક ધોરણોને જાળવી રાખવા.

4. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

કંપની ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં કાર્યક્ષમ, ન્યાયી અને ખંતપૂર્વક કાર્ય કરશે:

- કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અને સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયા અને પ્રથાઓ માટે FPC માં ઉલ્લેખિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરવું.
- ખાતરી કરવી કે નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ લાગુ નિયમો અને વિનિયમો અનુસાર છે.
- નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓના નિયમો અને શરતો, ખર્ચ, અધિકારો, અસરો વગેરે જેવી વ્યાવસાયિક સેવાઓ અને સચોટ અને સમયસર માહિતી પૂરી પાડવી.
- ગ્રાહકને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અંગ્રેજી/હિન્દી/અથવા સ્થાનિક સ્થાનિક ભાષામાં સમજવામાં મદદ કરવી જે ગ્રાહક/ઋણ લેનાર સમજી શકે છે અને જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય ગેરમાર્ગે દોરતું નથી તેની ખાતરી કરવી.
- કંપની તેના ગ્રાહકો વચ્ચે તેમના લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મ વગેરેના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.

5. લોન ઉત્પત્તિ અને સોર્સિંગ

કંપની તેના ગ્રાહકોને નીચે મુજબ તેમની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં માર્ગદર્શન આપશે:

- કંપની ગ્રાહકોને તમામ ડિજિટલ ધિરાણ/બિન-ડિજિટલ ધિરાણ ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સંબંધમાં તેમના અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે સક્રિયપણે શિક્ષિત કરશે. આમાં વપરાશકર્તા-મૈત્રીપૂર્ણ સામગ્રી, વારંવાર પૂછાતા પ્રશ્નો અને ગ્રાહક સંભાળ સર્પોર્ટ પૂરો પાડવાનો સમાવેશ થાય છે.
- ઋણ લેનારાઓને શરૂઆતમાં જ સ્પષ્ટ, સંક્ષિપ્ત અને ઉત્પાદન-વિશિષ્ટ માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે, જેમાં મુખ્ય સુવિધાઓ, લાગુ પડતા શુલ્ક, ચુકવણીની શરતો અને એક્સેસ ચેનલોનો સમાવેશ થાય છે.
- ગ્રાહકોને "તમારા ગ્રાહકને જાણો" ("KYC") ના ધોરણો અને નિયમનકારી આદેશોનું પાલન કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો અને ડેટા વિશે જાણ કરવામાં આવશે. આમાં ડેટા સ્ટોરેજ અને પ્રોસેસિંગનો હેતુ, પદ્ધતિ અને સમયગાળો શામેલ છે.
- બધા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ, પછી ભલે તે કંપનીની માલિકીના હોય કે LSP દ્વારા સંચાલિત હોય, તે લોન માટે જવાબદાર નિયમનકારી એન્ટિટી (RE) તરીકે કંપનીની ઓળખ સ્પષ્ટ અને સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવશે.
- કોઈપણ લોન કરારના અમલ પહેલાં ઋણ લેનારાઓને પ્રમાણિત, ડિજિટલી હસ્તાક્ષરિત પૂર્વ-કરાર જાહેરાતો, જેમાં કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ ("KFS")નો સમાવેશ થાય છે, ટકાઉ ફોર્મેટમાં પ્રાપ્ત થશે.
- કંપની તેના LSPs ની યોગ્ય તપાસ કરશે, જેમાં ડેટા સુરક્ષા, આચાર ધોરણો, ટેકનિકલ ક્ષમતાઓ અને ફરિયાદ નિવારણ સંરેખણની તપાસનો સમાવેશ થાય છે, બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ આઉટસોર્સિંગ કરાર દ્વારા તેમને ઓનબોર્ડ કરતા પહેલાં.
- RBI ના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકાનું સંપૂર્ણ પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે LSP દ્વારા બનાવેલ અથવા વિતરિત કરવામાં આવતી બધી જાહેરાતો, ઉત્પાદન પ્રમોશન અને સોર્સિંગ સંદેશાવ્યવહાર કંપની દ્વારા પૂર્વ-મંજૂર થયેલ હોવા જોઈએ.

6. તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) અને ગ્રાહક યોગ્ય ખંત

- કંપની RBI ના KYC માસ્ટર દિશાનિર્દેશોનું પાલન કરશે, જેમાં ડિજિટલ ઓનબોર્ડિંગ અને નોન-ફેસ-ટુ-ફેસ ખાતું ખોલવા માટેની માર્ગદર્શિકાનો સમાવેશ થાય છે.
- જો E-KYC અને વિડીયો KYCનો ઉપયોગ કરવામાં આવે તો, તે આધાર નિયમો અને UIDAI પ્રમાણીકરણ પ્રોટોકોલનું પાલન કરશે.

7. લોન પ્રોસેસિંગ, ડિસ્ક્લોઝર અને દસ્તાવેજીકરણ

- આ FPC કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ વર્તમાન અને ભવિષ્યની લોન પ્રોડક્ટ્સ પર લાગુ પડશે, ડિલિવરી ચેનલને ધ્યાનમાં લીધા વિના - પછી ભલે તે કંપનીની વેબસાઇટ, મોબાઇલ એપ્લિકેશન, ભૌતિક ઓફિસો દ્વારા અથવા LSPs/DLA દ્વારા હોય.
- કંપની ખાતરી કરશે કે લોન અરજી ફોર્મ અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સંબંધિત તમામ મુખ્ય સંદેશાવ્યવહાર, અંગ્રેજી, હિન્દી અથવા ઉધાર લેનારની સ્થાનિક ભાષામાં ઉપલબ્ધ છે જેથી સંપૂર્ણ સમજણ મળે.
- લોન અરજીઓમાં લાગુ પડતા નિયમો અને શરતો, ચુકવણી માળખા, વ્યાજ દરો, ફી, પૂર્વ ચુકવણી વિકલ્પો અને ઉધાર લેનારાઓની જવાબદારીઓ વિશે વ્યાપક માહિતી હોવી જોઈએ, જે અન્ય NBFCs ની ઓફરો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણીને સક્ષમ બનાવશે. ગ્રાહકોને જાણકાર ઉધાર નિર્ણયો લેવા માટે સક્ષમ બનાવવામાં આવશે.
- પ્રાપ્ત થતી દરેક લોન અરજી માટે એક સ્વીકૃતિ જારી કરવામાં આવશે, અને કંપની વાજબી અને નિર્ધારિત ટર્નઅરાઉન્ડ સમયની અંદર બધી અરજીઓ પર પ્રક્રિયા કરવાનો પ્રયાસ કરશે.
- અરજી ફોર્મમાં લોન પ્રોસેસિંગ અને KYC પાલન માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવા જોઈએ. કોઈપણ વધારાની માહિતી અથવા દસ્તાવેજોની જરૂર હોય તો તે અરજદારને તાત્કાલિક જણાવવામાં આવશે.
- મંજૂરી મળ્યા પછી, કંપની ઉધાર લેનારને ડિજિટલી સહી કરેલ મંજૂરી પત્ર, લોન કરાર અને KFS ટકાઉ ઇલેક્ટ્રોનિક ફોર્મેટમાં પ્રદાન કરશે. આ દસ્તાવેજોમાં બધી નાણાકીય શરતો અને ઉધાર લેનારની જવાબદારીઓ સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.
- **વાર્ષિક ટકાવારી દર ("APR")** - જે વાર્ષિક ધોરણે ઉધાર લેવાની કુલ કિંમતને પ્રતિબિંબિત કરે છે તે તમામ લાગુ પડતા શુલ્ક, ફી અને વ્યાજ ઘટકો સાથે KFS માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે.
- લોન કરારના અમલની તારીખથી ઓછામાં ઓછા ત્રણ (3) કેલેન્ડર દિવસનો કૂલિંગ-ઓફ સમયગાળો પૂરો પાડવામાં આવશે, જે દરમિયાન ઉધાર લેનાર કોઈપણ ચાર્જ વસૂલ્યા વિના લોન રદ કરી શકે છે, જો ભંડોળ હજી સુધી વિતરિત ન થયું હોય. આ સુધારેલા RBI ડિજિટલ લેન્ડિંગ નિર્દેશો, 2025 સાથે સુસંગત છે.
- બધા લોન કરારો ઉધાર લેનાર દ્વારા સ્પષ્ટ રીતે સમજાતી ભાષામાં લખવામાં આવશે, અને તેમાં કોઈપણ છુપાયેલા કલમો, અસ્પષ્ટ જોગવાઈઓ અથવા ભ્રામક રજૂઆતો હશે નહીં.

8. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- કંપની ઉદ્દેશ્ય અને ભેદભાવ વિનાના પરિમાણોના આધારે દરેક લોન અરજીનું સંપૂર્ણ ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન કરશે.
- લોન મંજૂર અથવા અસ્વીકાર થયા પછી, ઉધાર લેનારને ડિજિટલી સહી કરેલ અથવા અન્ય કોઈપણ પ્રકારના સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા તાત્કાલિક જાણ કરવામાં આવશે. જો મંજૂર કરવામાં આવે, તો એક વિગતવાર મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે, જેમાં મંજૂર લોનની રકમ, લાગુ વ્યાજ દર (વાર્ષિક), ચુકવણી સમયપત્રક, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક, દંડ શુલ્ક, મુદત, વ્યાજ ગણતરીની પદ્ધતિ અને કોઈપણ લાગુ પૂર્વ ચુકવણી અથવા ફોરવોર્ડર શરતોનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
- મંજૂરીની શરતોની ઉધાર લેનારની સ્વીકૃતિ સુરક્ષિત ડિજિટલ હસ્તાક્ષર અથવા RBI-અનુરૂપ ઇલેક્ટ્રોનિક પ્રમાણીકરણના અન્ય સ્વરૂપ દ્વારા મેળવવામાં આવશે. નવીકરણ અથવા પુનર્ગઠન દરમિયાન સહિત શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર, ઉધાર લેનાર દ્વારા સમાન રીતે દસ્તાવેજીકૃત અને સ્વીકૃત કરવામાં આવશે.
- કંપની લોન કરારની સંપૂર્ણ નકલ, બધા જોડાણો, સમયપત્રક, સંમતિઓ, ઘોષણાઓ અને ઉત્પાદન સંબંધિત દસ્તાવેજો સાથે લોન લેનારને ચુકવણી પહેલાં અથવા ચુકવણી સમયે પૂરી પાડશે. આ દસ્તાવેજો મશીન-રીડેબલ ડ્યુરેબલ ફોર્મેટ (PDF) માં શેર કરવામાં આવશે.
- લોન સંબંધિત બધા દસ્તાવેજો અને ગ્રાહક સંદેશાવ્યવહાર સરળ અને પારદર્શક ભાષામાં તૈયાર કરવામાં આવશે. જ્યાં કાનૂની અથવા તકનીકી શબ્દોનો ઉપયોગ અનિવાર્ય હોય, ત્યાં સ્પષ્ટ સમજૂતીઓ આપવામાં આવશે. બધા દસ્તાવેજો ઉધાર લેનારની પસંદગીની ભાષા (અંગ્રેજી, હિન્દી અથવા સ્થાનિક સ્થાનિક ભાષા) માં પૂરા પાડવામાં આવશે.
- સુરક્ષિત લોન માટે, કંપની લોન કરારમાં કાયદેસર રીતે લાગુ પાડી શકાય તેવી રિપોઝેશન કલમનો સમાવેશ કરશે, જેમાં ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં ઉધાર લેનાર અને કંપનીના સંબંધિત અધિકારો અને જવાબદારીઓ દર્શાવવામાં આવશે.
- જ્યાં કબજો મેળવવાના અધિકારો લાગુ પડે છે, ત્યાં લોન કરારમાં નીચેની બાબતો અંગે વિગતવાર જોગવાઈઓ હોવી જોઈએ:
 - વસૂલાત શરૂ કરતા પહેલાં ઉધાર લેનારને લઘુત્તમ નોટિસ અવધિ
 - શરતો કે જેના હેઠળ નોટિસ માફ કરી શકાય છે (દા.ત., છેતરપિંડી અથવા ઇરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટ)
 - સુરક્ષિત સંપત્તિને ફરીથી કબજે કરવામાં સામેલ પગલાં અને દસ્તાવેજો
 - અમલીકરણ પહેલાં ઉધાર લેનારને લોન નિયમિત કરવા માટે અંતિમ સૂચનાની તક
 - પુનઃ કબજે કરેલી સંપત્તિ અથવા સંબંધિત દસ્તાવેજોની કસ્ટડી, પરત અથવા ટ્રાન્સફર
 - પુનઃ કબજે કરેલી સંપત્તિના વેચાણ અથવા હરાજી અને લાગુ પડતું હોય તે રીતે આવકનો ઉપયોગ કરવા માટેની પારદર્શક પ્રક્રિયા.
- RBI ના દંડ શુલ્ક પરના પરિપત્ર (ફેબ્રુઆરી 2024) અનુસાર, કોઈ દંડ વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં. તેના બદલે, કંપની મુદતવીતી ચુકવણી જેવા મહત્વપૂર્ણ બિન-પાલન માટે નિશ્ચિત નાણાકીય રકમ તરીકે દંડ શુલ્ક વસૂલ કરી શકે છે. આ શુલ્ક નીચે મુજબ હશે:
 - લોન કરાર અને KFS માં અગાઉથી જાહેર કરેલ હોવું જોઈએ.
 - બોલ્ડ ફોન્ટમાં સ્પષ્ટપણે પ્રકાશિત થયેલ હોવું જોઈએ.
 - મૂડીકૃત અથવા વધુ વ્યાજને પાત્ર ન હોવું જોઈએ.
 - વાજબી, પ્રમાણસર અને સમાન ઉધાર લેનારા શ્રેણીઓમાં સમાન રીતે લાગુ કરાયેલ હોવું જોઈએ.

9. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- લોનનું વિતરણ ફક્ત લોન કરારના સંપૂર્ણ અમલ અને તમામ પૂર્વ-વિતરણ ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કર્યા પછી જ કરવામાં આવશે, જેમાં KYC પાલન, મંજૂરી પત્ર સ્વીકૃતિ, દસ્તાવેજીકરણનો અમલ અને માન્ય ડિજિટલ મિકેનિઝમ દ્વારા ઉધાર લેનાર પ્રમાણીકરણનો સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તે મર્યાદિત નથી.
- RBI ડિજિટલ લેન્ડિંગ માર્ગદર્શિકા અનુસાર લોનનું વિતરણ સીધા ઉધાર લેનારાના બેંક ખાતામાં કરવામાં આવશે. કોઈપણ સંજોગોમાં તૃતીય-પક્ષ ખાતાઓ દ્વારા વિતરણ કરવામાં આવશે નહીં, જેમાં લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ (LSPs) ના ખાતાઓનો પણ સમાવેશ થાય છે.
- લોન કરાર, KFS, મંજૂરી પત્ર અને ચુકવણી સમયપત્રકની ડિજિટલી સહીવાળી નકલ લોન લેનારને લોન વિતરણ સમયે અથવા તે પહેલાં, મશીન-રીડેબલ અને ટકાઉ ફોર્મેટમાં (દા.ત., PDF) પૂરી પાડવામાં આવશે.
- કંપની ચુકવણીની તારીખ અને ચુકવણીના સમયપત્રકની શરૂઆત સ્પષ્ટપણે જાહેર કરશે. અપેક્ષિત ચુકવણી તારીખથી વધુ વિવંબના કિસ્સામાં, ઉધાર લેનારને કારણો અને સુધારેલા સમયપત્રક સાથે જાણ કરવામાં આવશે.
- લોનની શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફાર (વ્યાજ દર રીસેટ, ચાર્જ, ચુકવણી આવર્તન, મુદત અથવા વસૂલાત પદ્ધતિ સહિત પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી) આ પ્રમાણે હશે:
 - ઉધાર લેનારને ડિજિટલ ટકાઉ માધ્યમ (ઇમેલ, SMS, ડેશબોર્ડ) દ્વારા વાતચીત કરવામાં આવે છે.
 - ઉધાર લેનાર દ્વારા ડિજિટલી સ્વીકૃત, ઉમેરણ અથવા સુધારેલા મંજૂરી પત્ર/કરારમાં પ્રતિબિંબિત થાય છે.

- નિયમન દ્વારા અન્યથા ફરજિયાત ન હોય ત્યાં સુધી, ફક્ત સંભવિત ધોરણે અમલમાં મુકવામાં આવે છે.
- નિયમનકારી અથવા કાનૂની જરૂરિયાતોને કારણે આવા ફેરફાર ઉદ્ભવે નહીં ત્યાં સુધી શરતોમાં ફેરફાર સ્વીકારવાનો ઇનકાર કરવા બદલ ઉધાર લેનાર પાસેથી કોઈ ફી અથવા દંડ વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- જો ઉધાર લેનાર શરતોમાં નોંધપાત્ર ફેરફારો માટે સંમત ન થાય, તો ઉધાર લેનારને સુવિધામાંથી બહાર નીકળવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે, જેમાં લાગુ પડતી કોઈપણ બાકી જવાબદારીઓ અથવા પૂર્વયુક્તવણી જવાબદારીઓની વિગતોનો સમાવેશ થશે.
- બધા ફેરફારો આંતરિક સોંપણી અને મંજૂરી પ્રોટોકોલનું પાલન કરશે અને કંપનીની સિસ્ટમમાં સ્પષ્ટપણે દસ્તાવેજીકૃત કરવામાં આવશે, જેમાં ઓડિટ ટ્રેલ્સ જાળવી રાખવામાં આવશે.

10. વિતરણ પછી

- કંપની યુક્તવણીના સમયપત્રકનું પાલન, સંમત શરતોનું પાલન અને નાણાકીય અને બિન-નાણાકીય કરારો (જ્યાં લાગુ પડે) ની પરિપૂર્ણતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે લોન ખાતાઓનું સતત નિરીક્ષણ કરશે. ડિજિટલ ધિરાણ ઉત્પાદનો માટે, યુક્તવણી વર્તનને ટ્રેક કરવા અને કોઈપણ વિલંબ અથવા વિચલનોના કિસ્સામાં સક્રિય ચેતવણીઓ જારી કરવા માટે સ્વચાલિત સિસ્ટમો તૈનાત કરવામાં આવશે.
- ઉધાર લેનારાઓને આગામી EMA ની નિયત તારીખો, ચૂકી ગયેલી યુક્તવણીઓ અથવા યુક્તવણી યોજનામાં કોઈપણ ફેરફારો અંગે SMS, ઇમેઇલ, ઇન-એપ સંદેશાઓ અથવા અન્ય સંમત ડિજિટલ ચેનલો દ્વારા સમયસર સૂચનાઓ પ્રાપ્ત થશે. આવા સંદેશાવ્યવહાર RBI ની માર્ગદર્શિકા અનુસાર કરવામાં આવશે.
- વિલંબિત યુક્તવણી અથવા ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, કંપની ડિજિટલ યુક્તવણી રીમાઇન્ડર્સ જારી કરશે જેમાં સ્પષ્ટપણે મુદતવીતી રકમ, નિયત તારીખ અને કોઈપણ લાગુ દંડ શુલ્ક (જો પહેલાથી જ KFS અને લોન કરારમાં જાહેર કરવામાં આવ્યા હોય) સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખિત હશે. વસૂલાત અથવા વસૂલાતની ક્રિયાઓ વ્યાવસાયિક, આદરણીય અને ન્યાયી આચરણ માટે RBI દ્વારા ફરજિયાત ધોરણોનું પાલન કરતી રહેશે.
- કંપની લોન વસૂલાત માટે કોઈપણ પ્રકારની બળજબરી અથવા પજવણીની મંજૂરી આપશે નહીં અથવા તેમાં સામેલ થશે નહીં. આમાં વિષમ સમયે વારંવાર ફોન કરવો, અપમાનજનક અથવા ધમકીભરી ભાષાનો ઉપયોગ કરવો, અથવા અનધિકૃત તૃતીય પક્ષોની સંડોવણીનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે તેના સુધી મર્યાદિત નથી. કંપનીના બધા પ્રતિનિધિઓ અને આઉટસોર્સ રિકવરી એજન્ટોને જવાબદાર વર્તનમાં તાલીમ આપવામાં આવશે અને પાલન માટે સમયાંતરે તેમનું નિરીક્ષણ કરવામાં આવશે.
- કોઈપણ બાકી લેણાં પાછા ખેંચવાનો, ઝડપી બનાવવાનો અથવા યુક્તવણી લાગુ કરવાનો નિર્ણય અમલમાં મુકાયેલા લોન કરારના નિયમો અને શરતો અનુસાર સખત રીતે લેવામાં આવશે. આવી ક્રિયાઓ દસ્તાવેજીકૃત તર્ક દ્વારા સમર્થિત હોવી જોઈએ અને આંતરિક કેડિટ જોખમ શાસન માળખા મુજબ મંજૂર કરવામાં આવશે.
- મુખ્ય લોનની રકમ અને તેની સાથે સંકળાયેલી બધી બાકી રકમની સંપૂર્ણ યુક્તવણી પછી, કંપની લોન લેનારને ડિજિટલ સ્વરૂપમાં લોન ક્લોઝર કન્ફર્મેશન જારી કરશે. આ સંદેશાવ્યવહારમાં નો ડ્યુઅલ સર્ટિફિકેટ (NDC), કરવામાં આવેલી યુક્તવણીની સારાંશ અને ખાતું બંધ થઈ ગયું છે તેની સ્પષ્ટ પુષ્ટિ સામેલ હશે.
- સુરક્ષિત લોનના કિસ્સામાં, કંપની RBI દ્વારા નિર્ધારિત, તમામ બાકી રકમની સંપૂર્ણ અને અંતિમ પતાવટ અને લોન ખાતું બંધ થયાની તારીખથી 30 કેલેન્ડર દિવસની અંદર તમામ મૂળ જંગમ અથવા સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો અને પૂર્વાધિકાર દૂર કરવાની ઔપચારિકતાઓ (દા.ત., CERSAI અથવા સંબંધિત અધિકારી દ્વારા) પૂર્ણ કરશે. એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં કંપનીને અન્ય કાયદેસર દાવાઓ સામે સેટ-ઓફનો અધિકાર હોય, ત્યાં કોઈપણ સુરક્ષા જાળવી રાખતા પહેલા ઉધાર લેનારને સંપૂર્ણ વિગતો અને કાનૂની સમર્થન સાથે લેખિતમાં સૂચિત કરવામાં આવશે.
- એકમાત્ર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારના મૃત્યુના કિસ્સામાં, કંપની કાનૂની વારસદારો અથવા નોમિની સાથે સમાધાન માટે સંબંધિત SOPs અનુસાર દસ્તાવેજ રિલીઝ અથવા ખાતું બંધ કરવાની પ્રક્રિયા કરશે.
- કંપની બધી વિતરિત લોન, ઉધાર લેનારાઓના સંદેશાવ્યવહાર, યુક્તવણી વ્યવહારો, ફરિયાદો, વસૂલાત અને સમાપ્તિના ડિજિટલ રેકૉર્ડ જાળવશે. કંપની સંબંધિત માર્ગદર્શિકા અનુસાર ગ્રાહકો સંબંધિત તમામ માહિતી/સંદેશાવ્યવહારના ડિજિટલ રેકૉર્ડ જાળવશે.

11. વ્યાજ અને ચાર્જ

- કંપની તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સ પર વ્યાજ દરો અને સંકળાયેલ ચાર્જ નક્કી કરવા માટે પારદર્શક, વાજબી અને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ માળખાનું પાલન કરશે. આ માળખું ખાતરી કરે છે કે કિંમતો અતિશય, ભેદભાવપૂર્ણ અથવા મનસ્વી ન હોય અને જોખમ અને બજાર ગતિશીલતા અનુસાર સતત લાગુ કરવામાં આવે. બધા લાગુ વ્યાજ દરો અને ચાર્જિસ વિતરણ પહેલાં, મંજૂરી પત્ર, લોન કરાર અને મુખ્ય હકીકત નિવેદન ("KFS") માં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે અને અગાઉથી જાહેર કરવામાં આવશે.

- કંપની જોખમ-આધારિત કિંમત મોડેલ અપનાવે છે જે પરિબલોના સંયોજનને ધ્યાનમાં લે છે. તેની વિગતો ઇન્ટરનલ બેન્ચમાર્ક લેન્ડિંગ રેટ પોલિસી ("IBLR") માં વ્યાજ દર નીતિ સાથે વાંચવામાં આવી છે.
- વ્યાજ દર, જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં, RBI ના ડિજિટલ ધિરાણ નિર્દેશો, 2025 અનુસાર વાર્ષિક ટકાવારી દર ("APR") તરીકે જણાવવામાં આવશે. APR ઉધાર લેવાની એકંદર કિંમતને કેપર કરશે, જેમાં બેઝ રેટ અને તમામ ફી અને ચાર્જ (દંડના ચાર્જ સિવાય)નો સમાવેશ થશે, આમ પારદર્શક સરખામણી અને જાણકાર નિર્ણય લેવાની સુવિધા મળશે.
- લોન ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરે ઓફર કરી શકાય છે. ફ્લોટિંગ-રેટ લોનના કિસ્સામાં, બેન્ચમાર્ક રેટ (IBLR), સ્પ્રેડ અને રીસેટ ફ્રીક્વન્સી સુવિધા પત્ર અથવા લોન કરારમાં સ્પષ્ટ રીતે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવશે. વ્યાજ રીસેટ પૂર્વ-સંમત આવર્તન મુજબ થશે અને ઉધાર લેનારને અગાઉથી, ટકાઉ ડિજિટલ માધ્યમ (દા.ત., ઇમેઇલ, ડેશબોર્ડ, એપ્લિકેશન સૂચના) દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે.
- RBI પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જીસ પરના પરિપત્ર (જૂન 2025) અનુસાર, 01 જાન્યુઆરી, 2026 પછી ઉદ્ભવેલી બધી લોન માટે ફ્લોટિંગ-રેટ વ્યક્તિગત લોન પર કોઈ પ્રીપેમેન્ટ અથવા ફોરક્લોઝર ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે નહીં. ફિક્સ્ડ-રેટ લોન અથવા કોર્પોરેટ ધિરાણના કિસ્સામાં, લોન અમલીકરણ સમયે પરસ્પર કરારના આધારે પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલવામાં આવી શકે છે અને મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખિત હોવો જોઈએ.
- કંપની કોઈપણ મુદતવીતી લોન પર દંડાત્મક વ્યાજ વસૂલશે નહીં. તેના બદલે, તે RBI ના દંડ ચાર્જ પરના પરિપત્ર (ફેબ્રુઆરી 2024) અનુસાર દંડાત્મક ચાર્જ લાદી શકે છે. આવા ચાર્જ:
 - નિશ્ચિત, વાજબી અને પ્રમાણસર હોવું જોઈએ
 - મૂડીકૃત હોવું જોઈએ નહીં અથવા વ્યાજ પર વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં
 - લોન કરાર અને KFS માં સ્પષ્ટ અને મુખ્ય રીતે જાહેર કરવું જોઈએ
 - સમાન ડિફોલ્ટ માટે સમાન ઉધાર લેનારા પ્રોફાઇલ્સમાં સમાન રીતે લાગુ કરવું જોઈએ
- અલગ અલગ કેડિટ પ્રોફાઇલ્સ, જોખમ પ્રીમિયમ, મુદત અથવા સુરક્ષા વ્યવસ્થાને કારણે એક જ ઉત્પાદન માટેના વ્યાજ દરો ઉધાર લેનારાઓમાં અલગ અલગ હોઈ શકે છે. તબક્કાવાર વિતરણ અથવા ડ્રોડાઉનના કિસ્સામાં, દરેક હપ્તા પર લાગુ વ્યાજ દર દરેક વિતરણ સમયે પ્રવર્તમાન કિંમતના આધારે નક્કી કરી શકાય છે.
- કંપનીની કિંમત નિર્ધારણ પદ્ધતિ, જેમાં વ્યાજ દરનું સ્તરીકરણ, જોખમ-આધારિત ભિન્નતા, પૂર્વ ચુકવણી કલમો અને દંડાત્મક ચાર્જ માળખું શામેલ છે, તેની વેબસાઇટ પર જાહેરમાં જાહેર કરવામાં આવશે. કોઈપણ મહત્વપૂર્ણ સુધારાના કિસ્સામાં સાઇટને તાત્કાલિક અપડેટ કરવામાં આવશે. શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર જે હાલના દેવાદારોને અસર કરે છે તે ટકાઉ અને સુલભ ફોર્મેટમાં અગાઉથી જાણ કરવામાં આવશે.
- સુસંગતતા અને ન્યાયીતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ડિરેક્ટર બોર્ડ વાર્ષિક ધોરણે વ્યાજ દર નીતિની સમીક્ષા કરશે અને તેને મંજૂરી આપશે. આમાં કિંમત નિર્ધારણ માટેની પદ્ધતિ, વ્યાજ પુનઃનિર્ધારણ પદ્ધતિઓ અને વિવિધ ઉધાર લેનારા સેગમેન્ટ્સ પર લાગુ પડતા તમામ શ્રેણીના ચાર્જનો સમાવેશ થશે.

12. જવાબદાર ધિરાણ આચરણ - વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન

- લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળામાં કંપની તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરશે.
- ગ્રાહક પોતાની પસંદગી મુજબ, મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુંબઈ/દિલ્લી સ્થિત કંપનીના કોર્પોરેટ ઓફિસ અથવા કંપનીના કોઈપણ અન્ય ઓફિસમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય ત્યાંથી મેળવી શકે છે.
- લોન મંજૂરી પત્રોમાં મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
- એકમાત્ર ગ્રાહક અથવા સંયુક્ત ગ્રાહકોના મૃત્યુના કિસ્સામાં, કંપનીએ એક SOP નક્કી કર્યો છે જે મૃતકના સંબંધીઓ અથવા કાનૂની વારસદારો દ્વારા લોન બંધ કરવા અને રિટેલ ઉધાર લેનાર દ્વારા કંપનીના નામે ગીરવે મૂકેલી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરવા માટે અનુસરવાની પ્રક્રિયાને વ્યાખ્યાયિત કરે છે.
- જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવાની સમયરેખા RBI દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવશે.
- સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ અથવા ખોવાઈ જવા માટે વળતર કંપની દ્વારા ઉધાર લેનારને આ સંદર્ભમાં નિર્ધારિત RBI ની જોગવાઈઓ અનુસાર ચૂકવવામાં આવશે.

13. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પરથી લોન

- સોર્સિંગ એજન્ટ્સ (જેને હવે પછી એજન્ટ્સ તરીકે ઓળખવામાં આવશે) તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ્સને ગ્રાહકને કંપનીનું નામ અગાઉથી જાહેર કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે અને એજન્ટનું નામ પણ જાહેર કરશે જેના વતી તેઓ તેની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.

- મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, મંજૂરી પત્ર ગ્રાહકને કંપનીના લેટર હેડ પર જારી કરવામાં આવશે.
- લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ દરેક એન્કલોઝરની એક નકલ લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે બધા ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે.
- કંપની દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.
- કંપની RBI દ્વારા જારી કરાયેલ ડિજિટલ ધિરાણ અંગેની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે, જે સમયાંતરે સુધારેલ છે.

14. જનરલ

- લોન કરારમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય કંપની ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં, સિવાય કે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવી હોય.
- જો જરૂરી હોય તો, કંપની આવી અમલીકરણ કાર્યવાહીના બાકી લેણાં, ખર્ચ અને ખર્ચ વસૂલવાના ઉદ્દેશ્યથી, ગુનેગાર ઉધાર લેનાર પાસેથી સુરક્ષા શુલ્ક લાદવાની વ્યવસ્થા કરી શકે છે.
- કંપની ખાતરી કરશે કે તેની સુરક્ષા, મૂલ્યાંકન અને તેની પ્રાપ્તિ લાગુ કરવાની સમગ્ર પ્રક્રિયા ન્યાયી અને પારદર્શક હોય.
- છૂટક લોનના કિસ્સામાં, ઉધાર લેનારને રીઅલ ટાઇમ ધોરણે નકારવામાં આવે છે અથવા મંજૂર કરવામાં આવે છે અને ઓનબોર્ડિંગ પ્રક્રિયા દરમિયાન અસ્વીકારનું કારણ જણાવવામાં આવે છે.
- કંપની ફીલ્ડ કલેક્શન/લોનની વસૂલાતના મામલામાં બિનજરૂરી હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે ઉધાર લેનારાઓને વિચિત્ર સમયે (સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી) સતત હેરાનગતિ કરવી, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે.
- કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેનો સ્ટાફ અથવા કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ પામેલી છે. કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલી લોનની વસૂલાત અથવા/અને સુરક્ષા જમીનમાં સ્ટાફના બધા સભ્યો અથવા કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ ("પ્રતિનિધિઓ") નીચે દર્શાવેલ વાજબી પ્રથાઓનું સખતપણે પાલન કરશે:
- પ્રતિનિધિઓ સામાન્ય રીતે ગ્રાહકનો સંપર્ક તેમની પસંદગીના સ્થળે કરશે અને જો કોઈ ચોક્કસ સ્થળ ન હોય તો તેમના રહેઠાણના સ્થળે અને જો તેમના રહેઠાણ પર ઉપલબ્ધ ન હોય તો, વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે કરશે.
- પ્રતિનિધિઓએ ગ્રાહક સાથે સભ્યતાથી વાતચીત કરવી જોઈએ. વાતચીત કરતી વખતે ભાષાના ઉપયોગમાં ખૂબ કાળજી રાખવી જોઈએ, જેથી કોઈપણ સમયે ગ્રાહક સાથે કોઈ અભદ્ર વર્તન ન થાય.
- ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવાની ગ્રાહકોની વિનંતીનું શક્ય હોય ત્યાં સુધી સન્માન કરવામાં આવશે.
- કોલનો સમય અને સંખ્યા અને વાતચીતની સામગ્રીનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.
- લેણાં સંબંધિત વિવાદો અથવા મતભેદોને પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે ઉકેલવા માટે જરૂરી તમામ સહાય આપવામાં આવશે.
- ગ્રાહકના લેણાં વસૂલાત માટે તેમના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, પ્રતિનિધિઓએ શિષ્ટાચાર અને શિષ્ટાચાર જાળવવો પડશે.
- જો કંપનીને ખબર પડે કે પરિવારમાં શોક અથવા આવા અન્ય આફતભર્યા પ્રસંગો જેવા અયોગ્ય પ્રસંગો આવે, તો બાકી રકમ વસૂલવા માટે ફોન/મુલાકાતો કરવાનું ટાળવામાં આવશે, સિવાય કે કાનૂની પાલન માટે તે જરૂરી હોય.
- ગ્રાહક સુરક્ષાના પગલા તરીકે અને ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વ ચુકવણી અંગે એકરૂપતા લાવવા માટે, કંપની સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વગર, વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાય અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.
- કંપની ખાતરી કરશે કે કંપની દ્વારા તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સંદર્ભમાં પૂરી પાડવામાં આવતી બધી પ્રમોશનલ જાહેરાતો અને અન્ય કોઈપણ જાહેરાત સામગ્રી સ્પષ્ટ હોય અને ગેરમાર્ગે દોરનારી ન હોય. જાહેરાત યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઇચ્છિત જનતાને સંબોધવામાં આવશે. ઓફર કરવામાં આવતી કોઈપણ ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓના નિયમો અને શરતો જાહેરાતમાં સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે.
- કંપની જ્યારે આવા વ્યવસાય શરૂ કરશે ત્યારે સમાન માસિક હપ્તાઓ (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન અને તમામ EMI લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરવા સંદર્ભે RBI દ્વારા નિર્ધારિત જોગવાઈઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.

15. ગુપ્તતા

- ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત ન હોય ત્યાં સુધી કંપની બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત રાખશે; આ ગ્રાહક પાસેથી કંપનીને બાકી રહેલા તમામ પૈસા ચૂકવ્યા પછી પણ લાગુ પડશે.

- કંપની નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય જૂથની અંદરની કોઈપણ અન્ય એન્ટિટીને વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરી શકે છે:
 - જો લાગુ કાયદા હેઠળ વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી સત્તાવાળાઓને માહિતી પૂરી પાડવાની જરૂર હોય.
 - જો કંપનીએ નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સિંગમાં જોખમોના સંચાલન અને આચારસંહિતા પર RBIના નિર્દેશો અનુસાર આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા કરી હોય અને ઉપરોક્ત જોગવાઈઓ અનુસાર 'જાણવાની જરૂર' ના આધારે સેવા પ્રદાતાને માહિતી પૂરી પાડી રહી હોય.
 - જો આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય તો.
 - જો કંપનીના હિતનું રક્ષણ કરવા માટે માહિતી પૂરી પાડવાની જરૂર હોય (દા.ત. છેતરપિંડી નિવારણ). જોકે, કંપની માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકો વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને (જૂથ કંપનીઓ સહિત) આપવા માટે આ કારણનો ઉપયોગ કરશે નહીં.
 - ગ્રાહક માહિતી, જો કંપનીના જૂથ/સહયોગી સંસ્થાઓને ગ્રાહકોને અન્ય ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે પૂરી પાડવામાં આવી હોય, તો તે ગ્રાહકની પૂર્વ પરવાનગીથી જ પૂરી પાડવામાં આવશે.
 - જ્યાં ગ્રાહક કંપનીને અમારા જૂથ/સહયોગી/સંસ્થાઓ અથવા કંપનીઓને અન્ય સેવાઓ અથવા ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવા માટે આવી માહિતી જાહેર કરવા કહે છે.
 - કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરશે નહીં સિવાય કે ગ્રાહક કંપનીને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.
 - કંપની ગ્રાહકના ખાતાના સંચાલન વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને જાણ કર્યા પછી કેડિટ માહિતી કંપનીઓને આપી શકે છે.
- કંપની ગ્રાહકના ખાતાના સંચાલન વિશે ગ્રાહકોને જાણ કર્યા પછી કેડિટ માહિતી કંપનીને માહિતી આપી શકે છે.
- કંપની ગ્રાહકના વ્યક્તિગત દેવા વિશે કેડિટ માહિતી કંપનીને માહિતી આપી શકે છે જો:
 - ગ્રાહક પોતાની ચુકવણી કરવામાં પાછળ રહી ગયો છે.
 - બાકી રકમ વિવાદમાં નથી; અને
 - ગ્રાહકે કંપનીની ઔપચારિક માંગણીને અનુસરીને, તેના દેવાની ચુકવણી માટે કંપની સંતુષ્ટ હોય તેવી કોઈ દરખાસ્તો કરી નથી.
- આ કિસ્સાઓમાં, કંપની ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરશે કે તે ગ્રાહકે કંપનીને આપેલા દેવા વિશે માહિતી કેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીને આપવાની યોજના ધરાવે છે. તે જ સમયે, કંપની ગ્રાહકને કેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીની ભૂમિકા અને તેઓ જે માહિતી પૂરી પાડે છે તે ગ્રાહકોની કેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર કેવી અસર કરી શકે છે તે સમજાવશે.
- જો ગ્રાહકે તેની પરવાનગી આપી હોય તો કંપની ગ્રાહકના ખાતા વિશે કેડિટ માહિતી કંપનીને અન્ય માહિતી આપી શકે છે. જો ગ્રાહક માંગણી કરે તો, કંપની દ્વારા કેડિટ માહિતી કંપનીને આપવામાં આવેલી માહિતીની એક નકલ ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે.

16. ડિરેક્ટર બોર્ડની જવાબદારી

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ("**બોર્ડ**") એ સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે. આવી પદ્ધતિ ખાતરી કરશે કે કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને નિકાલ કરવામાં આવે.

કંપની દ્વારા નિયમિત અંતરાલે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાઓનો અહેવાલ ત્રિમાસિક ધોરણે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.

17. ગ્રાહક ફરિયાદો અને કાર્યવાહી

મુખ્ય પાલન અધિકારી ("**CCO**") ને મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ("**CGRO**") તરીકે નિયુક્ત કરવામાં આવશે જે સમયાંતરે ગ્રાહકોની બધી ફરિયાદોની તપાસ કરીને તેનું નિરાકરણ લાવશે અને ગ્રાહકોની ફરિયાદોના સંદર્ભમાં તેમના સંતોષ માટે ઉકેલો પૂરા પાડશે.

ગ્રાહક ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિવારણ માટે કંપનીની નીતિ અને પ્રક્રિયા કંપનીની "**ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ**" માં અલગથી દર્શાવવામાં આવી છે જે કંપનીની વેબસાઇટ પર એક્સેસ કરી શકાય છે.

18. સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 હેઠળ, બોર્ડ દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવનાર મુખ્ય નોડલ અધિકારીની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

19. સમીક્ષા

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ આ FPC ની વાર્ષિક સમીક્ષા કરવામાં આવશે અથવા જ્યારે નિયમનકારી સુધારો કરવામાં આવશે ત્યારે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.