

બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસેસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

સંસ્કરણ નિયંત્રણ

સંસ્કરણ	મંજૂરી/સુધારણાની તારીખ	દ્વારા મંજૂર
V 1.0	મેઇ 08, 2019	નિદેશક મંડળ
V 2.0	ઓગસ્ટ 07, 2020	નિદેશક મંડળ
V 3.0	સપ્ટેમ્બર 30, 2022	નિદેશક મંડળ
V 4.0	ઓગસ્ટ 30, 2023	નિદેશક મંડળ

વિષયસૂચિ

1. પરિચય	3
2. ઉદ્દેશ્યો	3
3. વ્યાખ્ય	3
4. પ્રયોજ્ય	3
5. પ્રતિબદ્ધતા	3
6. લોન અરજી અને ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન	4
7. લોન કરાર અને દસ્તાવેજીકરણ	5
8. વ્યાજ દર અને અન્ય શુલ્ક	6
9. બાકી રકમની વસૂલાત	6
10. સામાન્ય નીતિ	7
11. નિદેશક મંડળની જવાબદારી	7
12. શિકાયતો અને ફરિયાદો	7
13. પ્રશિક્ષણ અને જાગૃક્તા	8
14. નિયમસંહિતાની સમીક્ષા	8

બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ઉચિત આચરણ સંહિતા

1. પરિચય

આ ઉચિત આચરણ સંહિતા ('કોડ') બ્રાંચ ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસિસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની") દ્વારા રચવામાં અને અપનાવવામાં આવી છે, જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) દિશાનિર્દેશ, 2023 ("SBR માસ્ટર દિશાનિર્દેશ") ના પેરા 45 અનુસાર છે. કંપની આ કોડમાં સમયાંતરે યોગ્ય ફેરફારો કરશે જેથી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત ધોરણોને અનુરૂપ બનાવી શકાય.

2. ઉદ્દેશ્યો

- 2.1. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં ઉચિત ધોરણો નક્કી કરીને સારી, ન્યાયી અને પારદર્શક વ્યવસાય પદ્ધતિઓનું પાલન કરવું.
- 2.2. નિષ્પક્ષ સ્પર્ધાના માધ્યમથી બજાર શક્તિઓને પ્રોત્સાહિત કરીને ઉચ્ચ સંચાલન માનકો હાંસલ કરવાનું.
- 2.3. ગ્રાહકો સાથે એવો સંબંધ બાંધો કે જે ન્યાયસંગત અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહિત કરે.
- 2.4. આવશ્યકતા મુજબ, યોગ્ય કાનૂની પ્રક્રિયા અનુસરીને વસૂલાત અને અમલવારી કરવી.

3. વ્યાખ્યા

- 3.1 આ નીતિના હેતુ માટે, ગ્રાહક એ કોઈપણ વ્યક્તિ છે જે કંપનીના લોન ઉત્પાદનોમાંથી ઓછામાં ઓછા એકનો લાભ લીધો છે અથવા લેવાની પ્રક્રિયામાં છે.

4. પ્રયોજ્ય

- 4.1. આ સંહિતા કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓની ઓફર કરનાર અથવા કર્મચારી તરીકે અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા ગ્રાહકો સાથે સંવાદ કરનાર તમામ વ્યક્તિઓ પર લાગુ થશે.
- 4.2. આ સંહિતા સામાન્ય કાર્યકારી વાતાવરણ હેઠળ લાગુ પડે છે, સિવાય કે કોઈ અનિચ્છનીય ઘટના (force majeure) સર્જાય.
- 4.3. આ સંહિતા પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે અને બધી ક્રિયાઓ અને વ્યવહારો સંહિતાના મૂળ સિદ્ધાંતોનું પાલન કરશે.

5. પ્રતિબદ્ધતા

- 5.1. કંપની હંમેશા ન્યાયી, ઉચિત રીતે કાર્ય કરવા અને તે જે ઉદ્યોગમાં કાર્યરત છે તેમાં પ્રચલિત માનક પ્રથાઓનું પાલન કરવાનો શ્રેષ્ઠ પ્રયાસ કરશે.
- 5.2. કંપની ગ્રાહકો સાથેની તેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા દરમિયાન તમામ સંબંધિત કાયદાઓ, નિયમોનું પાલન કરશે અને પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરશે.
- 5.3. કંપની ધિરાણના મામલે લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, કંપની અપંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત તેના ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓનો વિસ્તાર કરવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં.
- 5.4. કંપની ગ્રાહકો સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટાને સંપૂર્ણ ગોપનીયતા સાથે રાખશે અને અમારી ગોપનીયતા નીતિ હેઠળ સ્પષ્ટપણે સમજાવવામાં આવેલી માહિતી અથવા ડેટાને શેર કરશે નહીં, સિવાય કે કાયદા હેઠળ જરૂરી હોય, ગ્રાહક દ્વારા છૂટ આપવામાં આવી હોય, અથવા નીચેના અસાધારણ કેસોમાં મંજૂરી આપવામાં આવી હોય.
 - i. જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય તો
 - ii. જો કંપનીના હિત માટે આ માહિતી પ્રદાન કરવી જરૂરી હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી નિવારણ) તો તે બેંકો/વિત્તીય સંસ્થાઓ/સમૂહો/સંબંધિત કંપનીઓને આપી શકે.

કંપની ગ્રાહક સંબંધિત માહિતી માત્ર લોન વ્યવહારો માટે એકત્રિત અને ઉપયોગ કરશે, અને તે તૃતીય પક્ષને માત્ર ગ્રાહકની યોગ્ય સંમતિ પ્રાપ્ત થયા પછી જ જાહેર કરી શકાશે, સિવાય કે આ નીતિના પેરા 5.4 હેઠળ ઉલ્લેખિત કેસોમાં. તૃતીય પક્ષ સાથે શેર કરવામાં આવેલી માહિતી જરૂરિયાત આધારિત અને ગ્રાહકની પૂર્વ અને સ્પષ્ટ સંમતિ સાથે હશે.

- 5.5. કંપની તેના ગ્રાહકોને તેમના ખાતા અને ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ અંગે માહિતી મેળવવાના હક વિશે જાણ કરવા માટે જરૂરી પગલાં લેશે.
- 5.6. કંપની તેની જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રીમાં સ્પષ્ટ અને ગેરમાર્ગે દોરનાર નહીં હોય.
- 5.7. કંપની તેના ગ્રાહકોને તમામ નાણાકીય માહિતી જેવી કે વ્યાજ દર, ચાર્જ, ગણતરીની પદ્ધતિ વગેરે વિશે KFS, બ્રોશર, પોસ્ટર અથવા ગ્રાહકો સાથેની બેઠક દરમિયાન, વગેરે દ્વારા કોઈપણ વ્યવહાર કરતા પહેલા જાણ કરશે.
- 5.8. કંપની ગ્રાહકોને કોઈપણ શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર અંગે, ગ્રાહકની સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં, જાણ કરશે, જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ વગેરે સામેલ છે.
- 5.9. કંપની પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય રીતે તમામ માહિતી જાહેર કરશે, જે ગ્રાહકના હિતને અસર કરે છે, જેમાં નીચેના મુદ્દાઓ પણ સામેલ છે, પરંતુ તેનાથી મર્યાદિત નથી.
 - i. લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાની ફી/ચાર્જ;
 - ii. વાર્ષિકીકૃત વ્યાજ દર અને તેની લાગુ કરવાની પદ્ધતિ;
 - iii. જો લોન રકમ મંજૂર ન થાય, તો પરત કરવાની ફી (જો હોય);
 - iv. પૂર્વચુકવણી વિકલ્પો અને ચાર્જ, જો હોય;
 - v. વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ, જો હોય, તો બોલ્ડમાં;
 - vi. રૂપાંતર શુલ્ક, જો હોય (લોનને સ્થિર દરથી ફ્લોટિંગ દર અથવા તેના વિપરીત બદલવા માટે);
 - vii. વ્યાજ પુનઃસુયોજિત કલમની હાજરી, જો હોય;
 - viii. ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી અન્ય કોઈપણ બાબત.
- 5.10. આ જાહેરાત એવી રીતે કરવામાં આવશે કે ગ્રાહકો લોનની પ્રક્રિયા અને મંજૂરીમાં સામેલ તમામ વ્યાજ, ચાર્જ અને ફી વિશે સંપૂર્ણ જાણકાર રહે. કંપની કોઈપણ એવા કાર્યમાં સામેલ નહીં થાય જે સમાન લોકો વચ્ચે ભેદભાવપૂર્ણ હોય.

6. લોન અરજી અને ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન

- 6.1. કંપની તેના સામાન્ય વ્યવસાયના પ્રવાહમાં, ગ્રાહકોને લોન મેળવવાની પ્રક્રિયા અંગે માર્ગદર્શન આપવા માટે હંમેશા પ્રયત્નશીલ રહેશે.
- 6.2. દરેક અરજીની ગુણવત્તા પર સ્વતંત્ર રીતે વિચાર કરવામાં આવશે, જેમાં તમામ માહિતી સહિત વ્યક્તિ અને/અથવા સંસ્થાની ઓળખની તપાસ કરવામાં આવશે.
- 6.3. કંપની ગ્રાહકની લોન પાત્રતા નિર્ધારિત કરવા માટે યોગ્ય તપાસ કરશે, જે કોઈપણ લોન અરજી મંજૂર અથવા નકારવા માટે મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. નિર્ધારિત જોખમ-આધારિત મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાઓ અને કંપનીની ક્રેડિટ નીતિ અનુસાર, દરેક અરજીનું આ જોખમ મૂલ્યાંકન અને અમારાં વર્તમાન માર્ગદર્શિકા પર આધારિત મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે. કંપની કોઈપણ લોન આપતા પહેલા ગ્રાહકની આર્થિક સ્થિતિ (ઉંમર, વ્યવસાય, આવક વગેરે) નો સમાવેશ અને નોંધ કરશે, જેથી ગ્રાહકની લોન પાત્રતા ઓડિટ કરી શકાય તે રીતે મૂલવી શકાય.
- 6.4. કંપની ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના ક્રેડિટ મર્યાદામાં આપમેળે વધારો નહીં થાય, અને દરેક આવા વધારાને રેકૉર્ડમાં લેવામાં આવશે.
- 6.5. કંપની તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપશે. સ્વીકૃતિમાં લોન અરજીઓની પ્રક્રિયા પૂર્ણ થવાની સંભાવિત સમયસીમા પણ દર્શાવવામાં આવશે.
- 6.6. લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ કરવામાં આવશે, જે ગ્રાહકના હિતને અસર કરે, જેથી ગ્રાહક અન્ય NBFCs દ્વારા આપવામાં આવેલી શરતો અને નિયમોની અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે અને જાણકારીપૂર્વક નિર્ણય લઈ શકે.
- 6.7. કંપની ગ્રાહકને અંગ્રેજી અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તેવી અન્ય સ્થાનિક ભાષામાં લેખિત રીતે જાણ કરશે, જેમાં મંજૂરી પત્ર, લોન કરાર અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ સાથે શરતો અને નિયમો, જેમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની લાગુ કરવાની પદ્ધતિ શામેલ હશે, અને ગ્રાહક દ્વારા આ શરતો અને નિયમોની સ્વીકાર્યતા તેના રેકૉર્ડમાં રાખશે.

- 6.8. કંપની તમામ ડિજિટલ લોન ઉત્પાદનો માટે ગ્રાહકને એક માનક ફોર્મેટમાં કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) પ્રદાન કરશે. KFS માં ઉલ્લેખિત ન થયેલા કોઈપણ ફી, ચાર્જ વગેરે RES દ્વારા લોનની મુદત દરમિયાન ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં નહીં આવે.
- 6.9. ગ્રાહક દ્વારા તમામ વિતરણ, પુનઃચુકવણી વગેરે સીધા કંપનીના બેંક ખાતામાં કરવામાં આવશે, કોઈપણ તૃતીય પક્ષના પાસ-થ્રુ એકાઉન્ટ/પૂલ એકાઉન્ટ વિના. વિધિગત અથવા નિયમનકારી આદેશ હેઠળ ખાસ કરવામાં આવેલા વિતરણ સિવાય, વિતરણ હંમેશા ગ્રાહકના બેંક ખાતામાં જ કરવામાં આવશે.
- 6.10. લોન અરજી ફોર્મમાં તે દસ્તાવેજોનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે, જે અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા જરૂરી છે.
- 6.11. ગ્રાહક સાથે વર્હેયવામાં આવેલ ચુકવણી સમયપત્રકમાં, લોન દસ્તાવેજોમાં આપેલા વ્યાજ અને મુખ્ય રકમ વચ્ચેના દ્વિભાજનને સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

7. લોન કરાર અને દસ્તાવેજીકરણ

- 7.1. કંપની લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે લાગુ કરવામાં આવતા દંડની રકમ (જો હોય)ને સ્પષ્ટ અને બોલ્ડમાં ઉલ્લેખ કરશે.
- 7.2. કંપની લોન કરારમાં લોનની ચોક્કસ ચુકવણીની તારીખો, ચુકવણીની આવૃત્તિ, મુખ્ય રકમ અને વ્યાજ વચ્ચેનું વિભાજન, SMA/NPA વર્ગીકરણની તારીખોના ઉદાહરણો વગેરે સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરશે. ગ્રાહકને લોન મંજૂરી સમયે અને ત્યારબાદ, જો કોઈ ફેરફાર થાય, તો તે અંગે જાણ કરવામાં આવશે, જ્યાં સુધી લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી ન થાય. સ્થગિત અવધિ સાથેની લોન સુવિધાઓના કેસમાં, ચુકવણી શરૂ કરવાની ચોક્કસ તારીખ પણ લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.
- 7.3. કંપની લોન દસ્તાવેજીકરણમાં ઉલ્લેખિત ન થયેલા કોઈપણ ફી, ચાર્જ વગેરે, લોનની અવધિ દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે ગ્રાહક પાસેથી વસૂલશે નહીં.
- 7.4. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કોમાં કોઈપણ પ્રકારના ફેરફાર આગામી તારીખથી જ અમલમાં આવશે. લોન કરારમાં આ બાબતને લઈ યોગ્ય શરતોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે.
- 7.5. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પરત ખેંચવા અથવા તેજ કરવા અંગેનો નિર્ણય લોન કરારમાં નિર્ધારિત શરતો અનુસાર લેવામાં આવશે.
- 7.6. કંપની લોન મંજૂરી અથવા વિતરણ સમયે, તમામ ગ્રાહકોને, ગ્રાહક દ્વારા સમજાઈ શકે તેવી રીતે, લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની નકલ, ડાઉનલોડ કરી શકાય તેવી લિંક દ્વારા અથવા છાપેલ નકલ દ્વારા પ્રદાન કરશે.

8. વ્યાજ દર અને અન્ય શુલ્ક

- 8.1. કંપનીએ વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યો છે, જે ભંડોળની કિંમત, માજિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને લોન અને એડવાન્સ માટે લાગુ કરવામાં આવતો વ્યાજ દર નક્કી કરે છે.
- 8.2. બયાજ દર, જોખમના ઉન્નતિકૃત અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ગ્રાહકો માટે અલગ-અલગ બયાજ દર વસૂલવાની યોગ્યતા ગ્રાહકને અરજીમાં જણાવવામાં આવશે. મોબાઇલ આધારિત એપ્લિકેશન દ્વારા મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે સંપ્રેષ્ટિત કરવામાં આવશે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ થશે અથવા સંબંધિત સમાચારપત્રોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે, જે કંપની નક્કી કરી શકે. જ્યારે પણ બયાજ દરમાં કોઈ ફેરફાર થશે, ત્યારે કંપનીની વેબસાઇટ પર અથવા અન્ય સ્થળે પ્રકાશિત માહિતીનું અપડેટ કરવામાં આવશે.
- 8.3. કંપની, સમય સમય પર, તેના ગ્રાહકોને પત્રો અથવા અન્ય કોઈપણ પ્રકારની સામાન્ય કે જાહેર જાહેરાત અથવા પ્રદર્શન દ્વારા જાહેરાત કરી શકે છે. વ્યાજ દરો/ચાર્જ વગેરેમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે અરજદારોને માહિતગાર રાખવાનો પ્રયાસ કરશે..
- 8.4. કંપનીના નિર્દેશક મંડળ વ્યાજ દર અને પ્રોસેસિંગ તેમજ અન્ય ચાર્જીસ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ સ્થાપિત કરશે. ગ્રાહક પર લાગુ કરવામાં આવનાર ચાર્જીસની પદ્ધતિ, પ્રકાર અને દર કંપનીની 'વ્યાજ દર અને અન્ય ચાર્જીસ નીતિ' અનુસાર હશે.
- 8.5. જો કોઈ દંડ લાગુ કરવામાં આવે, તો ગ્રાહક દ્વારા લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોની અવગણના માટે તેને 'દંડ ચાર્જીસ' તરીકે ગણવામાં આવશે, અને તે 'દંડ વ્યાજ' તરીકે વસૂલવામાં આવશે નહીં, જે લોનના વ્યાજ દરમાં સમાવિષ્ટ થાય. દંડ ચાર્જીસનું મૂડીકરણ નહીં થાય, એટલે કે આવા ચાર્જીસ પર વધુ વ્યાજ લાગુ નહીં કરવામાં આવે.
- 8.6. દંડ ચાર્જીસની માત્રા ઉચિત અને લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોની અવગણના સાથે અનુરૂપ હોવી જોઈએ, અને તે કોઈ ચોક્કસ લોન અથવા ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ વગર લાગુ કરવામાં આવશે.
- 8.7. દંડ ચાર્જીસની રકમ અને તેનું કારણ કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરારમાં, કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) અને કંપનીની વેબસાઇટ પર (વ્યાજ દર અને સર્વિસ ચાર્જીસ હેઠળ) સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
- 8.8. જ્યારે લોનની ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન થવા માટે ગ્રાહકોને સૂચના મોકલવામાં આવે, ત્યારે દંડ શુલ્કની માહિતી આપવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ શુલ્ક લગાવવાનો કોઈપણ પ્રસંગ અને તેનો કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.
- 8.9. વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને મંજૂર કરાયેલી લોનના કેસમાં, દંડાત્મક ચાર્જ બિન-વ્યક્તિગત ગ્રાહકો માટે સમાન શરતો અને નિયમોની અવગણના માટે લાગુ થયેલા દંડાત્મક ચાર્જ કરતા વધુ નહીં હોય.
- 8.10. કંપની વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને, સહ-આવેદક(ઓ) સાથે અથવા વિના, વ્યવસાય સિવાયના હેતુ માટે મંજૂર કરાયેલી તમામ ફ્લોટિંગ દર ટર્મ લોન પર કોઈ ફોરક્લોઝર ચાર્જ અથવા પ્રીપેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.

9. બાકી રકમની વસૂલાત

- 9.1. કંપની ગ્રાહકોને તેમની બાકી ચૂકવણી સંબંધિત તમામ માહિતી પ્રદાન કરશે અને ચૂકવણી માટે ઉચિત સમયસીમા આપશે.
- 9.2. કંપનીએ પોતાનું હિત સુરક્ષિત કરતી વખતે, ડિફોલ્ટિંગ ગ્રાહકો પાસેથી તેના બાકી રકમની વસૂલાત કરવા માટે યોગ્ય અને કાનૂની પગલાં અપનાવશે, જેમાં તેના બાકી રકમની વસૂલાત માટે પ્રેરણાત્મક પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ પણ સમાવેશ થશે, અને RBI દ્વારા નક્કી કરેલા કાનૂની ફેમવર્ક અને કંપનીની કલેક્શન નીતિ મુજબ કાર્ય કરશે.
- 9.3. કંપનીની વસૂલાત પ્રથાઓ શિષ્ટાચાર, ન્યાયસંગત વર્તન અને વિનમ્રતા પર આધારિત છે. લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, કંપની કોઈપણ પ્રકારની અનિચ્છનીય હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં — જેમ કે ગ્રાહકોને અસામાયિક સમયે વારંવાર સંપર્ક કરીને ત્રાસ આપવો કે લોન વસૂલાત માટે બળજબરી કરવી વગેરે. કંપની આ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય અને વ્યવસાયિક ઢબે વર્તન કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી હોય.
- 9.4. ગ્રાહકને લોન મંજૂર કરતી વખતે તેમજ વસૂલાતની જવાબદારી કોઈ લેનદેન સેવા પ્રદાતા (LSP)ને સોંપતી વખતે અથવા વસૂલાત માટે જવાબદાર સેવા પ્રદાતામાં ફેરફાર કરતી વખતે, વસૂલાત એજન્ટ તરીકે કાર્યરત લેનદેન સેવા પ્રદાતા અંગેની વિગતો આપવામાં આવશે, જેને ગ્રાહક પાસેથી વસૂલાત માટે સંપર્ક કરવાની સત્તા આપવામાં આવી છે.

10. સામાન્ય નીતિ

- 10.1. ગ્રાહકો સાથે સંપર્ક કરતી વખતે, કંપની તે તમામ પગલાં લેશે જે જરૂરી હોય, જેથી નીચેની બાબતો અંગે સ્પષ્ટ માહિતી અંગ્રેજી, હિન્દી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં આપી શકાય:
 - i. તેના વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ;
 - ii. શરતો અને નિયમો, વ્યાજ દરો / સેવા શુલ્ક;
 - iii. ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ લાભો અને તેના પરિણામો (જો હોય તો);
 - iv. પ્રશ્નો (જો હોય તો)ના નિવારણ માટે સંપર્ક વ્યક્તિઓ;
 - v. ગ્રાહકો સાથેની સંચાર (જો હોય તો).
- 10.2. લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય, કંપની ગ્રાહકના મામલામાં દખલ કરવાનું ટાળશે. (જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી પ્રકાશમાં ન આવે).
- 10.3. ગ્રાહક દ્વારા ઉધાર ખાતાની ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત કરવામાં આવે, તો કંપનીનો સંમતિ અથવા વિરોધ (જો હોય) 21 દિવસની અંદર વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી સૂચવવામાં આવશે. આવી ટ્રાન્સફર કાયદાની અનુરૂપ અને પારદર્શક કરાર શરતો મુજબ કરવામાં આવશે.
- 10.4. કંપની આ કોડની એક નકલ, ગ્રાહકની વિનંતી પર, પ્રદાન કરશે. આ કોડ તેની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

11. નિર્દેશક મંડળની જવાબદારી

- 11.1. કંપનીના નિર્દેશક મંડળે સંસ્થાની અંદર ફરિયાદો અને તકલીફો ઉકેલવા માટે એક ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર સ્થાપિત કર્યું છે, જે સંસ્થાની ફરિયાદ નિવારણ નીતિમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવ્યું છે.
- 11.2. આ પદ્ધતિ ખાતરી કરે છે કે કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સમજૂતી અને નિરાકરણ માટે સાંભળવામાં આવે.
- 11.3. નિર્દેશક મંડળે વિવિધ મેનેજમેન્ટ સ્તરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરી પર નજર રાખે છે. તે સમયાંતરે સમીક્ષાની પણ જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવે છે.

12. શિકાયતો અને ફરિયાદો

- 12.1. કંપનીના નિર્દેશકમંડળે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ સુસંગત રીતે વિકસાવ્યો છે. આ મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે કંપનીના કાર્યકરોના નિર્ણયોથી ઉપજતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછું આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેમનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- 12.2. કંપની તમામ ફરિયાદો અને તકલીફોનો ઉકેલ 30 દિવસની અંદર કરવાનો પ્રયાસ કરશે, જે ફરિયાદ સંબંધિત સંપૂર્ણ વિગતો પ્રાપ્ત થયા પછી ગણાશે. ઉપરાંત, કંપની ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે માહિતી આપતી રહેશે.
- 12.3. ફરિયાદ નિવારણ માટેની વિગતવાર જોગવાઈઓ કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નીતિમાં સમાવિષ્ટ છે.
- 12.4. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- 12.5. કંપની શારીરિક અથવા દૃષ્ટિબાધિત અરજદારોને અપંગતા ના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિતના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરવામાં કોઈ ભેદભાવ નહીં કરે. ઉપરાંત, કંપની હાલની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ અપંગતા ધરાવતા વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું યોગ્ય ઉકેલ સુનિશ્ચિત કરશે.

13. પ્રશિક્ષણ અને જાગરૂકતા

- 13.1. કંપનીના કર્મચારીઓ અથવા કોઈપણ તૃતીય પક્ષ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ પામેલા હોય તેની ખાતરી કરવામાં આવશે. કર્મચારીઓને તાલીમમાં ગ્રાહકો પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવા માટેના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થવો જોઈએ. ગ્રાહકો પ્રત્યે કર્મચારીઓના વર્તનને તેમના વળતર મેટ્રિક્સમાં પણ યોગ્ય રીતે સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.
- 13.2. કંપની તેની વેબસાઇટ પર ઉપભોક્તા શિક્ષણ સાહિત્ય પ્રદર્શિત કરશે, જેમાં ઉદાહરણો સાથે ચુકવણીની તારીખ, SMA અને NPA વર્ગીકરણ અને અપગ્રેડેશન જેવી સંકલ્પનાઓને સમજાવવામાં આવશે, ખાસ કરીને દિવસના અંત પ્રક્રિયાને ધ્યાનમાં રાખીને, ગ્રાહકોમાં જાગૃતિ વધારવાના હેતુથી. શાખાઓમાં પણ આવા સાહિત્યને પોસ્ટર્સ અને અન્ય યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. સાથે જ, કંપની ખાતરી કરશે કે તેના ફ્રન્ટ-લાઇન અધિકારીઓ લોનની મંજૂરી, વિતરણ અને નવિકરણ સમયે, ગ્રાહકોને તેમની લોન સાથે સંકળાયેલા આ તમામ વિષયોમાં શિક્ષિત કરે.

14. નિયમસંહિતાની સમીક્ષા

નિર્દેશક મંડળ આ ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા (Fair Practices Code)ના પાલન અને વિવિધ વ્યવસ્થાપન સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કાર્યક્ષમતાની વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે. GRO સમયાંતરે આ સંહિતાના પાલનની સમીક્ષા કરશે અને આવી સમીક્ષાનો સંકલિત અહેવાલ નિર્દેશક મંડળને રજૂ કરી શકાય.
