

સમુન્નતિ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ	
પોલિસી	ઉચિત પ્રેક્ટિસ કોડ
સમીક્ષા સત્તાધિકારી	ઓડિટ કમિટી
મંજૂરી આપતા સત્તાધિકારી	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
જારી કરવાની મૂળ તારીખ	29 ઓક્ટોબર, 2021
આવૃત્તિ નં.	4
પોલિસી મંજૂરી સમિતિ દ્વારા મંજૂરીની તારીખ	04 નવેમ્બર, 2025
છેલ્લી સમીક્ષાની તારીખ	19 મે, 2026
અસરકારક તારીખ	29 ઓક્ટોબર, 2021
સમીક્ષા ચક્ર	વાર્ષિક ધોરણે અથવા બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની ભલામણ મુજબ

સમુન્નતિ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (સમુન્નતિ) એ 28 નવેમ્બર, 2025ના રોજ જારી કરવામાં આવેલા **ભારતીય રિઝર્વ બેંકના (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025**, જે સમયાંતરે સુધારવામાં આવે છે, તેના આધારે આ ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા અમલમાં મૂકી છે

જોકે આરબીઆઈ નિયમિતપણે પરિપત્ર સૂચનાઓ જારી કરશે, તેથી ઉપરોક્ત પરિપત્રમાં કોઈ પણ અનુગામી સુધારાને તે મુજબ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં અપડેટ કરવામાં આવશે.

I. કોડનો ઉદ્દેશ્ય

કોડના નીચેના ઉદ્દેશો છે:

1. ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં ન્યૂનતમ ધોરણો નક્કી કરીને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપો.
2. પારદર્શિતામાં વધારો કરો, જેનાથી ગ્રાહકો કંપની પાસેથી કયા પ્રકારની સેવાઓના સ્તરની અપેક્ષા રાખી શકાય છે તેની વધુ સારી સમજ મેળવી શકે છે.
3. કંપનીમાં ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધારવો.

II. કોડનો અમલ

આ કોડ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા તમામ ઉત્પાદનોને લાગુ પડે છે.

કંપની તેના ગ્રાહકોની ધિરાણ આવશ્યકતાઓને પહોંચી વળવા માટે બહુવિધ ઉત્પાદનોનું મૂલ્યાંકન કરવાનું ચાલુ રાખશે. આ કોડ કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને વિકસાવવામાં આવેલી અને પૂરી પાડવામાં આવેલી કોઈ પણ પ્રોડક્ટને લાગુ પાડવાનું ચાલુ રાખશે.

III. લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

1. ઉધાર લેનારને તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષામાં હશે.
2. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થાય છે જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં એપ્લિકેશન ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટેના જરૂરી દસ્તાવેજોને સૂચિત કરવામાં આવશે.
3. અમે તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરીશું. જે સમયમર્યાદામાં લોનની અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે પણ પાવતીમાં સૂચવવામાં આવશે.

IV. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

1. અમે લોન લેનારને લેખિતમાં મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા દ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે જણાવીશું અને લોન લેનાર દ્વારા આ શરતો અને નિયમોની સ્વીકૃતિ અમારા રેકૉર્ડ પર રાખીશું.
2. અમે લોન કરારમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે લાગુ દંડનીય શુલ્કનો ઉલ્લેખ કરીશું.

3. અમે લોન કરારની એક નકલ રજૂ કરીશું, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવી છે અને તેની સાથે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ એન્ડલોઝરમાંથી દરેકની એક નકલ તમામ ઉધાર લેનારને લોનની મંજૂરી /વિતરણ સમયે આપવામાં આવશે.

V. લોનના એકાઉન્ટમાં દંડાત્મક ચાર્જ

જો ઉધાર લેનાર દ્વારા લોનના કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ લેવામાં આવે તો તેને 'દંડાત્મક ચાર્જિસ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડાત્મક વ્યાજ' ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સ પર લેવામાં આવતા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડાત્મક ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા આરોપો પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.

દંડનીય ચાર્જિસનું પ્રમાણ વાજબી અને ચોક્કસ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના લોન કોન્ટ્રાક્ટના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન થવાને અનુરૂપ હશે. 'ધંધા સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ધિરાણલેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડનીય ચાર્જિસ બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું સમાન રીતે પાલન ન કરવા બદલ દંડાત્મક ચાર્જિસ કરતાં વધુ નહીં હોય.

દંડનીય ચાર્જિસનું પ્રમાણ અને કારણ સમુત્પત્તિ દ્વારા ગ્રાહકો સમક્ષ લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ)માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે, કારણ કે વ્યાજના દર અને સર્વિસ ચાર્જિસ હેઠળ તેની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રિમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે દંડનીય ચાર્જિસની જાણ કરવામાં આવશે. તદ્દપરાંત, દંડાત્મક ચાર્જ વસૂલવાના કોઈપણ દાખલા અને તેથી તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

VI. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની વહેંચણી

1. અમે ધિરાણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા વિતરણના સમયપત્રક, વ્યાજના દરો, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારના ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષામાં નોટિસ આપીશું. અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે વ્યાજના દર અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ અસર થાય છે. લોન કરારમાં આ અંગે યોગ્ય શરત સામેલ કરવામાં આવશે.
2. આ કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવા/ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
3. અમે તમામ બાકી લેણાંની પુનઃચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ જામીનગીરીઓને મુક્ત કરીશું, જે કોઈ પણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા ઉધાર લેનાર સામે અમારી પાસે હોઈ શકે તેવા અન્ય કોઈ દાવા માટેના પૂર્વાધિકારને આધીન રહેશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી અમે જે શરતો હેઠળ જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છીએ તે અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તે અંગેની નોટિસ આપવામાં આવશે.

VII. જવાબદાર ધિરાણ આચરણ - જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવા અને ચાર્જ દૂર કરવો

- (i) એકવાર સંપૂર્ણ ચુકવણી પ્રાપ્ત થઈ જાય અને લોન એકાઉન્ટ બંધ થઈ જાય, પછી સમુત્પત્તિએ

- a. ગ્રાહક દ્વારા સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણીની તારીખથી 30 દિવસની અંદર તમામ દસ્તાવેજો (શીર્ષક દસ્તાવેજો) ને રીલીઝ કરો ("નિયત સમય")
 - b. કોઈ પણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસને સંપૂર્ણપણે પરત ચૂકવણીના 30 દિવસની અંદર દૂર કરવાની સુવિધા માટે ચાર્જિસ દૂર કરો/એનઓસી પ્રદાન કરો.
- (ii) ઉધાર લેનારાઓને સંયુક્તપણે સંમતિ મુજબ, મુખ્ય કાર્યાલય અથવા સમુદ્વિતિની કોઈપણ અન્ય શાખા કચેરીમાંથી દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
- (iii) સમુદ્વિતિ મંજૂરી પત્ર(ઓ)માં દસ્તાવેજોની સમયરેખા અને પરત કરવાના સ્થળનો ઉલ્લેખ કરશે.
- (iv) ઉધાર લેનારના અવસાનના સંજોગોમાં દસ્તાવેજ કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટેની પ્રક્રિયા:
- a. ઉધાર લેનારના કાનૂની વારસોએ દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે લેખિતમાં વિનંતી રજૂ કરવાની રહેશે.
 - b. સમુદ્વિતિ અરજી, ડેથ સર્ટિફિકેટ, અસ્વીકરણ પત્ર, સોગંદનામું, વળતર વગેરેના આધારે કાનૂની પ્રતિનિધિત્વ રજૂ કર્યા વિના દાવાની પતાવટ કરશે. લાગુ પડતી અને પ્રક્રિયાનો નીચે ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે:
 - a. ગ્રાહકનું કોઈ પણ વસિયત વગર અવસાન થયું છે.
 - b. કાનૂની વારસદારોમાં કોઈ વિવાદ નથી અને તમામ કાનૂની વારસદારો (જેમણે અસ્વીકરણનો પત્ર રજૂ કર્યો છે તે સિવાયના) સમુદ્વિતિને વળતર આપવા માટે જોડાય છે અને દાવેદાર(ઓ) એકમાત્ર કાનૂની વારસદારો હોવાની સચ્ચાઈ વિશે કોઈ વાજબી શંકા નથી.
- સમુદ્વિતિએ તેના સંતોષ માટે કાનૂની વારસા/ઉત્તરાધિકારનું પ્રમાણપત્ર અને અન્ય જરૂરી દસ્તાવેજો રજૂ કર્યા પછી દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદાર(ઓ)ને સુપરત કરવાના રહેશે. આ આચારસંહિતાના ભાગરૂપે પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- (v) જો દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં કોઈ વિલંબ થતો હોય અથવા નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં નોંધાયેલા ચાર્જિસને દૂર કરવામાં નિષ્ફળ જતા હોય તો -
- a. આવા વિલંબનું કારણ ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે.
 - b. જો આવો વિલંબ સમુદ્વિતિને આભારી હોય તો, સમુદ્વિતિ રૂ. 5,000/- પ્રતિદિન, જ્યાં સુધી ઉધાર લેનારને પૂરેપૂરા દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી
- (vi) જો દસ્તાવેજ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે ખોવાઈ જાય/ક્ષતિગ્રસ્ત થઈ જાય -
- a. સમુદ્વિતિએ ઉધાર લેનારને ડુપ્લિકેટ સર્ટિફિકેટ(ઓ)/દસ્તાવેજ(ઓ) મેળવવામાં મદદ કરવી પડશે અને તેની સાથે સંબંધિત ખર્ચ સહન કરવો પડશે.
 - b. જો સંપૂર્ણ ચુકવણીથી 60 દિવસની અંદર સમુદ્વિતિ ડુપ્લિકેટ સર્ટિફિકેટ મેળવવામાં અસમર્થ હોય તો ઉધાર લેનારને રૂ. 5,000/-નું વળતર વિલંબના સમયગાળા માટે ચૂકવવામાં આવશે.
- (vii) પ્રદાન કરવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈ વળતર મેળવવા માટે ઉધાર લેનારના અધિકારોને પૂર્વગ્રહ વિનાનું રહેશે.

VIII. સામાન્ય

1. અમે લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપથી દૂર રહીશું (સિવાય કે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલી માહિતીની નોંધ લેવામાં ન આવી હોય).
2. ઉધાર એકાઉન્ટની તબદીલી માટે ઉધાર લેનાર તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે અમારો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર પહોંચાડવામાં આવશે. આવા સ્થાનાંતરણ કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર હશે.
3. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, અમે અયોગ્ય પજવણીનો આશરો લઈશું નહીં, જેમ કે; અયોગ્ય સમયે ઉધાર લેનારાઓને સતત પરેશાન કરતા રહેવું, લોનની વસૂલાત માટે બાહુબલી શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે અમારા સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
4. **ફ્લોટિંગ રેટ લોન:**
 - અમે વ્યવસાય સિવાયના હેતુ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી બધી લોન પર, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વગર, ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ ઇંડ વસૂલ કરીશું નહીં
 - વ્યક્તિઓ અને એમએસઈને વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે આપવામાં આવેલી બધી લોન માટે, સહ-ઉધાર લેનાર(રા) સાથે હોય કે વગર, જો મંજૂર લોનની રકમ અથવા મર્યાદા ₹50 લાખ સુધીની હોય, તો સમુત્તરિ કોઈપણ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલશે નહીં.
5. **ફ્લોટિંગ રેટ લોન સિવાય,** જો કોઈ હોય તો, પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ સમુત્તરિની મંજૂર નીતિ મુજબ રહેશે. જોકે, ટર્મ લોનના કિસ્સામાં, જો સમુત્તરિ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલ કરે છે, તો તે પ્રી-પેમેન્ટ કરવામાં આવતી રકમ પર આધારિત હશે.
6. જો સમુત્તરિના કહેવા પર પૂર્વ-ચુકવણી કરવામાં આવે, તો સમુત્તરિ કોઈ શુલ્ક વસૂલશે નહીં
7. પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક લાગુ પડે છે કે નહીં તે મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવું જોઈએ. સમુત્તરિ 'કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ' (કેએફએસ) માં ઉલ્લેખિત ન હોય તેવા કોઈપણ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલ કરી શકશે નહીં.
8. લોન પૂર્વચુકવણી સમયે, સમુત્તરિ ભૂતકાળથી કોઈપણ ચાર્જ અથવા ફી લાગુ કરશે નહીં જે તેણે અગાઉ માફ કરી હતી

IX. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

અમારું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ પણ નિર્ધારિત કરશે. આ પ્રકારની વ્યવસ્થા એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓના અધિકારીઓના નિર્ણયોમાંથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની અને મેનેજમેન્ટનાં વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવા પણ પ્રદાન કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ અર્ધવાર્ષિક અંતરાલે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.

X. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

કાર્યકારી સ્તરે અમે અમારી શાખાઓ/સ્થળો કે જ્યાં વ્યાપારની લેવડ-દેવડ થતી હોય ત્યાં અમારા ગ્રાહકોના લાભાર્થે નીચેની

માહિતી સ્પષ્ટપણે દર્શાવીશું:

- (a) અમારી સામેની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લોકો જેનો સંપર્ક કરી શકે છે તેવા તકરાર નિવારણ અધિકારીના નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઇ-મેઇલ એડ્રેસ).
- (b) જો ફરિયાદ/વિવાદનું એક મહિનાની અંદર નિરાકરણ લાવવામાં ન આવે તો ગ્રાહક આરબીઆઇ ની ડીએનબીએસની પ્રાદેશિક ઓફિસના ઇન્ટરિયર અધિકારી (સંપર્કની સંપૂર્ણ વિગતો)ને અપીલ કરી શકે છે, જેના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ અમારી રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે.

આ જાહેર નોટિસથી ગ્રાહકોને, કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને આરબીઆઇની પ્રાદેશિક કચેરીની વિગતોને ઉજાગર કરવાના હેતુને પૂર્ણ કરવામાં આવશે.

XI. ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (સીઆઇસી)ને ક્રેડિટ માહિતીને વિલંબિત અપડેટ કરવા/સુધારવા માટે ગ્રાહકોને વળતર

ફરિયાદીએ સમુત્તરિ/સીઆઇસી સમક્ષ ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ દાખલ થયાની પ્રારંભિક તારીખથી ત્રીસ (30) કેલેન્ડર દિવસની અંદર તેમની ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે તેવા કિસ્સામાં પ્રતિ કેલેન્ડર દિવસ દીઠ ₹100નું વળતર મેળવવાના હકદાર રહેશે. સમુત્તરિને એકવીસ (21) દિવસનો સમય મળશે અને ફરિયાદના સંપૂર્ણ નિરાકરણ માટે સીઆઇસીને બાકીના નવ (9) દિવસ અસરકારક રીતે મળશે.

સમુત્તરિ ફરિયાદી અથવા સીઆઇસી દ્વારા જાણ કર્યાના એકવીસ (21) કેલેન્ડર દિવસની અંદર ફરિયાદીને યોગ્ય સુધારો કરીને અથવા ઉમેરો કરીને અથવા અન્યથાઅપડેટેડ ક્રેડિટ માહિતી મોકલવામાં નિષ્ફળતા પર ફરિયાદીને વળતર ચૂકવવાનું રહેશે.

ફરિયાદની પ્રાપ્તિનો સ્વીકાર કરતી વખતે, સમુત્તરિએ તેના રેકૉર્ડ્સમાં અપડેટેડ કોન્ટેક્ટ ડિટેઇલ્સ, ઇમેઇલ આઇડીની ઉપલબ્ધતાની ચકાસણી કરવાની રહેશે. સમુત્તરિએ રેકૉર્ડ પર રાખવામાં આવેલી ગ્રાહકની બેંક વિગતો પણ ચકાસવી પડશે અથવા જો લાગુ પડતું હોય તો બેંકની નવી વિગતોની નોંધણી કરવા માટે ગ્રાહક / યુપીઆઇ આઇડી પાસેથી રદ કરેલા ચેકની નકલ લેવી પડશે.

ફરિયાદ નામંજૂર કરવામાં આવી હોય તેવા કેસો સહિત તમામ કેસોમાં થયેલી કાર્યવાહીની જાણ ફરિયાદીને કરવામાં આવશે. અસ્વીકારના કિસ્સામાં, અસ્વીકારના કારણો વિશે પણ જણાવવામાં આવશે.

ફરિયાદના નિરાકરણની તારીખ એ તારીખ હશે જ્યારે સુધારેલ ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રિપોર્ટ (સીઆઇઆર) સીઆઇસી અથવા સીઆઇ દ્વારા ફરિયાદી દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા પોસ્ટલ એડ્રેસ અથવા ઇમેઇલ આઇડી પર મોકલવામાં આવ્યો હોય.

વિલંબના સંજોગોમાં, ફરિયાદના નિરાકરણના 30 દિવસ પછી, વળતરની રકમ ફરિયાદીના બેંક એકાઉન્ટમાં ફરિયાદના નિરાકરણના પાંચ (5) કામકાજના દિવસોમાં જમા કરાવવાની રહેશે.

XII. વ્યાજનો દર

- (a) અમે ફંડનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા પ્રસ્તુત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજના દરનું મોડલ અપનાવીશું તથા લોન અને એડવાન્સિસ માટે વ્યાજનો દર નક્કી કરીશું. વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમ અને વિવિધ કેટેગરીના ધિરાણલેનારાઓને વ્યાજના જુદા જુદા દર વસૂલવા માટેના તર્કને અરજીપત્રકમાં ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહક સમક્ષ જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

- (b) વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેની પદ્ધતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરેલી માહિતીને અપડેટ કરવી જોઈએ.
- (c) વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ જેથી ઉધાર લેનારાને એકાઉન્ટમાં લેવામાં આવતા ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.
- (d) અમે વ્યાજના દર અને પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરીશું.

XIII. આઉટસોર્સિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટેની જવાબદારીઓ:

સમુત્પત્તિ દ્વારા કોઈપણ પ્રવૃત્તિનું આઉટસોર્સિંગ તેમની જવાબદારીઓને ઘટાડતું નથી, કારણ કે નિયમનકારી સૂચનાઓનું પાલન કરવાની જવાબદારી ફક્ત તેમના પર રહે છે. સમુત્પત્તિ તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરું પાડશે.

XIV. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો અને લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય હકીકત નિવેદન

લોન કરાર પૂર્ણ કરતા પહેલા, અમે તમામ સંભવિત દેવાદારોને વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) અને ચુકવણી સમયપત્રકની ગણતરી પર ગણતરી શીટ સાથે એક મુખ્ય હકીકત નિવેદન (કેએફએસ) જારી કરીશું જેથી તેઓ લોન કરાર પૂર્ણ કરતા પહેલા એક જાણકાર અભિગમ લઈ શકે. કેએફએસ આવા ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં જારી કરવામાં આવશે. કેએફએસ ની સામગ્રી ઉધાર લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને એક સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત થશે કે તે/તેણીએ તે સમજ્યું છે. કેએફએસને અનન્ય દરખાસ્ત નંબર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને 7 દિવસ અથવા તેથી વધુ સમયની લોન માટે ઓછામાં ઓછા 3 કાર્યકારી દિવસોની માન્યતા અવધિ અને 7 દિવસથી ઓછી મુદતવાળી લોન માટે 1 કાર્યકારી દિવસની માન્યતા અવધિ હોવી જોઈએ.

XV. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત

ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ, જે સ્થાનિક ભાષામાં પણ હશે અને વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે અમારી વેબ-સાઇટ પર પણ મૂકવામાં આવશે.

XVI. સમીક્ષા

વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના પાલનની સમીક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમીક્ષા મેનેજમેન્ટ દ્વારા અર્ધવાર્ષિક ધોરણે કરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાઓનો એક સંયુક્ત અહેવાલ અર્ધવાર્ષિક ધોરણે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સુપરત કરવામાં આવશે. આ કોડની અપડેટ્સ કોપી કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.