

1. પ્રસ્તાવના .....	1
2. ઉદ્દેશ્ય.....	1
3. લોન માટે આવેદન અને તેની કાર્યપ્રક્રિયાઓ.....	1
4. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમ તથા શરતો.....	2
5. લોનનું વિતરણ તથા નિયમ અને શરતોમાં પરિવર્તન.....	3
6. લોન પાદી આપવાની ચાદ અપાવવી.....	3
7. સિક્ક્યોરિટીને પાછી આપવી.....	3
8. સામાન્ય શરતો.....	4
ક. દસ્તક્ષેપ નહીં.....	4
ખ. એકાઉન્ટનું ટ્રાન્સફર.....	4
ગ. વસૂલી પ્રક્રિયા.....	4
ઘ. અસ્થાયી દર મુદત લોન પર પ્રતિબંધ શુલ્ક/ પૂર્વ-ચૂકવણી દંડ.....	4
9. સિક્ક્યોરિટી પર પુનઃ કબજો.....	5
10. નિયામક મંડળની જવાબદારી.....	6
11. ફરિયાદ નિવારણ અને ગ્રાહક સંબંધ પ્રબંધન.....	6
12. કંપનીની નાણાંકીય સહાયતાથી પ્રાપ્ત વાહનો પાછા લેવા.....	7
13. વ્યાજ દરો અને જોખમનું વર્ગીકરણ.....	7
ક. વ્યાજ દર.....	7
ખ. જોખમનું વર્ગીકરણ.....	7
14. એજ કન્ટ્રોલ શીટ.....	8

વિષય : ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	બાહર પાડવાની મૂળ તારીખ : 31.10.2016	પ્રભાવી તારીખ : 09.11.2017
	સંશોધનની તારીખો : 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016, 02.08.2017 અને 09.11.2017	સંસ્કરણ સંખ્યા : 6.0

## 1. પ્રસ્તાવના :

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ બધા હિતધારકો, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા પ્રસ્તાવિત માણાંકીય સવલતો તથા સેવાઓના વિષયમાં પાલન કરવામાં આવતી કાર્ય-પદ્ધતિઓનું સંપૂર્ણ વિવરણ બેહદ પ્રભાવી રીતે પ્રદાન કરવાના હેતુથી પ્રસ્તુત કરવામાં આવેલ છે આ નિયમાવલી એનબીએફસી માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર સર્ક્યુલર નંબર આરબીઆઈ/2006-07/ 138 ડીએનબીએસ (પીડી) સીસી નંબર 80/03.10.042/2005-06 દિનાંક 28 સપ્ટેમ્બર 2006ના માધ્યમથી ગેર-બેંકિંગ નાણાંકીય કંપનીઓના વિભાગ દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલા ભારતીય રિઝર્વ બેંકના દિશાનિર્દેશો અનુસાર કંપની દ્વારા ગઠિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં સુધાર લાદવા તથા તેના સ્થાન પર માન્ય છે અને માસ્ટર સર્ક્યુલર આરબીઆઈ/2014-15/34 ડીએનબીએસ (પીડી) સીસી નંબર 388/03.10.042/2014-15 દિનાંક 1 જુલાઈ, 2014ના માધ્યમથી આરબીઆઈ દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર દિશાનિર્દેશોમાં પરિવર્તનો લાવવાના હેતુથી તેમાં સંશોધન કરવામાં આવેલ છે.

## 2. ઉદ્દેશ્ય :

આ નિયમાવલીને નીચેના ઉદ્દેશ્યો માટે તૈયાર કરવામાં આવેલ છે :

- ગ્રાહકોની સાથે લેણાદેણ કરતી વેળા ઉપયુક્ત માનદંડોને સ્થાપિત કરીને સારી, યોગ્ય અને વિશ્વાસનીય કાર્યપદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહિત કરવી.
- ગ્રાહકોની સાથે કંપનીની લેણાદેણમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવી.
- અત્રિમ રકમની વસૂલી સંબંધિત વિષયવસ્તુઓમાં કાનૂની માપદંડોનું અનુપાલન ચુનિશ્ચિત કરવી.
- કંપની દ્વારા પ્રસ્તાવિત સેવાઓને સારી રીતે સમજવામાં ગ્રાહકોને સક્ષમ બનાવવા, જેની તેઓ કંપની પાસેથી ઉમ્મીદ કરે છે.
- પ્રતિસ્પર્ધાના માધ્યમથી બજારની શક્તિઓને ઓળંગવી અને બહેતર પરિચાલનીય માપદંડ પ્રાપ્ત કરવા.
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે કાર્ય-પ્રણાલીને સુદૃઢ કરવી.

## 3. લોન માટે આવેદન તથા તેની કાર્ય-પ્રક્રિયાઓ:

1. લોન આવેદનના બધા ફોર્મમાં લોનને શંચાલિત કરનાર નિયમો અને શરતો સંબંધિત વિસ્તૃત જાણકારી તથા અમારા મૂલ્યવાન ગ્રાહકોના હિતને પ્રભાવિત કરનાર અન્ય સંબંધિત જાણકારી સમાવિષ્ટ હશે. આવેદન ફોર્મની સાથે જમા કરવામાં આવતા માનક દસ્તાવેજોના વિવરણ પણ ફોર્મમાં ઉ પલબ્ધ હવો. તથાપિ, લોનની દાથિત્વશીલ આવશ્યકતાઓની દષ્ટિએ કંપનીને ગ્રાહકો પાસેથી યથા સંગત અન્ય દસ્તાવેજોની જરૂર પડી શકે છે.
2. કંપની લોનના વિવિધ દસ્તાવેજોની વિષયવસ્તુ ગ્રાહકોને માતૃભાષામાં પ્રદાન કરે છે અને યે સુનિશ્ચિત કરે છે કે ગ્રાહક લોન સાથે જોડાયેલા નિયમો અને સારી રીતે સમજી શકે છે.

વિષય : <b>ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ</b>	બાહર પાડવાની મૂળ તારીખ : 31.10.2016	પ્રભાવી તારીખ : 09.11.2017
	સંશોધનની તારીખો : 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016 અને 02.08.2017	સંસ્કરણ સંખ્યા : 5.0

3. લોનના આવેદન ફોર્મમાં એ બધી જાણકારી રહેવી જોઈએ જે ઉદારકર્તાના હિતને પ્રભાવિત કરતી હોય, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા પ્રસ્તાવિત નિયમ અને શરતોની સાથે એક અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉદારકર્તા દ્વારા અવગત નિર્ણય લઈ શકાય. લોન આવેદન ફોર્મમાં તે આવશ્યક દસ્તાવેજોની જાણકારી આપી શકાય છે, જે આવેદન ફોર્મની સાથે જમા કરવાની હોય.
4. જ્યાં પણ પ્રયોજ્ય હોય, કંપની લોનના બધા આવેદનોની પ્રાપ્તિ પર સ્વીકૃતિ પત્ર આપવાની પદ્ધતિનું પાલન કરશે. કંપની જમા કરવામાં આવેલા બધા દસ્તાવેજો તથા આપવામાં આવેલી જાણકારી પર વિચાર કરશે, પોતાના વિવેક પર ગ્રાહકની ત્રણ સંબંધી પાત્રતાની તપાસ કરશે અને પ્રસ્તાવનું મૂલ્યાંકન કરશે. બધા આવશ્યક દસ્તાવેજોની સાથે આવેદન પ્રાપ્ત થવાના 7 કાર્યદિવસોની અંદર લોનના બધા આવેદનોની સ્વીકૃતિ યા અસ્વીકૃતિ સાથે જોડાયેલી જાણકારી આપવાની કોશિશ કંપની દ્વારા કરવામાં આવશે.
5. એક પરિપૂર્ણ લોન આવેદન ફોર્મમાં વિતરિત કરવામાં આવનાર લોનની રાશિ, જાણકારી જે ઉદારકર્તાના હિતને પ્રભાવિત કરતી હોય, વાર્ષિક આધાર પર પ્રયોજ્ય વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ફી (જે કોઈ હોય તો), બાકી રહેતા વ્યાજની ચૂકવણીની તારીખો, લોનની અવધિ વગેરેનો ઉદ્દેશ્ય રહેલું કંપની લોનનું આવેદન ફોર્મ પ્રાપ્ત થવાની સ્વીકૃતિ રસીદ પ્રદાન કરશે, જેમાં સાથે લોનના આવેદન પત્રના નિકાસ બાબતની સમય અવધિનો ઉદ્દેશ્ય હશે.
6. મેગ્મા લિમિત રુપમાં ઉદારકર્તાને સમજાય તેવી માતૃભાષામાં અનુમોદન પત્ર યા અન્ય રીતે, લોનની અનુમોદિત રાશિ, વાર્ષિક આધાર પર વ્યાજદર તથા તેની પ્રયોગ વિધિ સહિત નિયમ અને શરતોની જાણકારી પ્રદાન કરશે તથા ઉદારકર્તા દ્વારા આ નિયમ અને શરતોની સ્વીકૃતિને પોતાના રેકોર્ડ માટે પોતાની પાસે રાખશે.

#### 4. લોનનું મૂલ્યાંકન તથા નિયમ અને શરતો :

1. કંપની લિમિત રુપમાં ઉદારકર્તાને સમજાય તેવી માતૃભાષામાં અનુમોદન પત્ર યા અન્ય રીતે નિમ્નલિખિત વિવરણ પ્રદાન કરશે:-
  - ક. અસ્કયામતોનું વિવરણ
  - ખ. અનુમોદિત લોનની રાશિ
  - ગ. વાર્ષિક આધાર પર લેવામાં આવનાર વ્યાજ દર
  - ઘ. વિલંબિત વ્યાજ
  - ડ. એક બાઉન્સિંગ પેનલ્ટી
  - ચ. લોનની અવધિ
  - છ. હમ્સાની રાશિ અને સ્વરુપ
  - જ. હમ્સાની રાશિ અને સ્વરુપ
  - ઝ. પૂર્વ - ચુકવણી પેનલ્ટી

વિષય : <b>ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ</b>	બાહર પાડવાની મૂળ તારીખ : 31.10.2016	પ્રભાવી તારીખ : 09.11.2017
	સંશોધનની તારીખો : 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016 અને 02.08.2017	સંસ્કરણ સંખ્યા : 5.0

- લોનના વિતરણ પછી, કંપની લોનના કરારમાં વર્ણિત બધા બીડાણની એક નકલની સાથે લોન-કરારની એક નકલ બધા ઉદારકર્તાઓને પ્રદાન કરશે.
- કંપની લોનના કરારમાં વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ સ્વરૂપે લેવામાં આવનાર વ્યાજનો ઉદ્દેશ મોટા અક્ષરમાં કરશે.
- ગ્રાહક તરફથી મળેલી અનુમોદન પત્રની સ્વીકૃતિને રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવશે.

## 5. લોન કા વિતરણ એવં નિયમ વ શર્તો મેં પરિવર્તન :

મેગ્મામાં અમે અમારી પ્રણાલીમાં ખુલાપણા તથા પારદર્શિતાને મહત્વ આપીએ છીએ. નિયમ અને શરતો, પરત ચુકવણી સૂચિ, વ્યાજ દરેસિક્યોરિટીમાં કોઈ પરિવર્તન તથા મેગ્માની સાથે ગ્રાહકના સંબંધમાં કોઈ અન્ય પરિવર્તન વિષે કંપની ગ્રાહકને તેની માતૃભાષા યા ઉદારકર્તાને સમજાય તેવી ભાષામાં તેને અવગત રાખશે વ્યાજ દરો તથા શુલ્કમાં કોઈપણ પરિવર્તન માત્ર ભાવિરુપે પ્રભાવિત થઈએા વિષયમાં એક યોગ્ય શરત લોનના કરારમાં સમ્મિલિત કરવામાં આવશે.

## 6. લોન પાછી મંગાવવી :

લોન પાદન મંગાવવા યા ચુકવણીમાં તેનુ લાવવા આ કોઈ અન્ય સિક્યોરિટી પ્રાપ્ત કરવાના વિષયમાં કોઈપણ નિર્ણય મુખ્યરુપે ગ્રાહકની સાથે કરવામાં આપેલા કરાર સંબંધી જોગવાઈ તથા તેમાં કરવામાં આપેલા સંશોધનો અનુસાર સેવામાં આવશે.

## 7. સિક્યોરિટીની મુક્તિ

- બધી બાકી રહેતી રાશિની ચુકવણી યા લોનની બાકી રકમની વસૂલી પછી બધી સિક્યોરિટી યા જમાનત કંપની દ્વારા પાછી આપવામાં આવશે, શરત એટલી કે ઉદારકર્તા વિરુદ્ધ કંપની પાસે કોઈ અન્ય કલેમ યા દાવા માટે કોઈ કાનૂની અધિકાર યા હક બાકી ન હોય. જો કંપની દ્વારા યા અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે તો, બાકી કલેમ તથા આવા કલેમનો નિકાસ ન થાય વ્યાંરુદ્ધ, સિક્યોરિટીને પોતાની પાસે રાખવા સંબંધી શરતોનાપૂર્ણ વિવરણની સાથે તેની નોટિસ ઉદારકર્તાને આપવામાં આવશે.
- કંપની નિમ્નલિખિતમાંથી કોઈપણ એક બને તો ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલી સિક્યોરિટી પર લગાડવામાં આવેલ કોઈ પણ પ્રકારના શુલ્કનો ત્યાગ કરશે, શરત એટલી ગ્રાહકની વિરુદ્ધ કોઈ કાનૂની અધિકાર આ હક શેષ ન હોય.
  - બાકી રહેતી રકમની ચુકવણી ગ્રાહક દ્વારા થયા પછી,
  - એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર તથા તેના ફલસ્વરુપે બધી બાકી રહેતી રાશિની ચુકવણી પછી,
  - કરાર અનુસાર નિયમ અવધિમાં સેટેલમેન્ટકરીને લોન ફાઈલ બંધ થવા પર.

વિષય : ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	બાહર પાડવાની મૂળ તારીખ : 31.10.2016	પ્રભાવી તારીખ : 09.11.2017
	સંશોધનની તારીખો : 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016 અને 02.08.2017	સંસ્કરણ સંખ્યા : 5.0

કોઈ અન્ય અધિકાર યા હક શેષ હોય તો, ગ્રાહકને પૂરી જાણકારીની સાથે તેની સૂચના પાપવામાં આવશે.

## 8. સામાન્ય શરતો:

### ક. હસ્તક્ષેપ નહીં :

1. કંપની આ કંપનીના કોઈપણ કર્મચારી દ્વારા કરારમાં વર્ણિત પરિસ્થિતિયો છોડીને, ઉદારકર્તાની ળાળતમાં હસ્તક્ષેપ કરવામાં નહીં આવે.
2. જો ઉદારકર્તા દ્વારા અગાઉ પ્રગટ કરવામાં નહીં આપેલી કોઈ નવી જાણકારી યા શોધ મેગ્માની જાણમાં આવે, તો ઉપર્યુક્ત પ્રતિબંધ લાગુ નહીં થાય

### ખ. એકાઉન્ટ - ટ્રાન્સફર :

જવારે કોઈ ગ્રાહક પાસેથી લોન એકાઉન્ટને ટ્રાન્સફર કરવા માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય, તો કંપની વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના 21 દિવસોની અંદર તે બાબત જવાબ આપનો. સે વિષે સ્વીકૃતિ યા અસ્વીકૃતિ કરારની શરતો અનુસાર આપવામાં આપઁ કાનૂની માર્ગ અંતર્ગત કરારની પારદર્શી શરતો અનુસાર યા પ્રકારની ટ્રાન્સફર કરવામાં આપશે.

### ગ. વસૂલી પ્રક્રિયા :

જો કોઈ વસૂલી કાર્યવાહી શરૂ કરવાની જરૂરત પડે તો કરારમાં આપવામાં આવેલા અધિકારો તથા કાનૂની રીતે સ્વીકૃત માપદંડો અનુસાર તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે. મેગ્મામાં, ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય પ્રકારે વ્યવહાર કરવા માટે અમે કર્મચારીયોને પર્યાપ્ત પ્રશિક્ષણ આપીએ છીએ. લોનની વસૂલી માટે, કંપની બળ પ્રયોગ કરનાર ઉપાયોનો અમલ નથી કરતી (જેમકે, અનુચિત સમયમાં લગાતાર હેરાન કરવા, બળ શક્તિનો પ્રયોગ, કંપનીના કોઈપણ કર્મચારી તરફથી ખરાબ વર્તવ યા કોઈ તકલીફ આપવી)

### ઘ. અસ્થાયી દર મુદત લોન પર પ્રતિબંધ શુલ્ક/ પૂર્વ ચુકવણી દંડ :

કંપનીના ઉદારકર્તાઓ દ્વારા વિભિન્ન લોનની પૂર્વ-ચુકવણીના વિષયમાં ગ્રાહકોને સુરક્ષા પ્રદાન કરવા તથા એકરૂપતા જાળવી રાખવાના હેતુથી, વ્યક્તિગત ઉદારકર્તાયોને અનુમોદિત બધી અસ્થાયી દર મુદત લોન પર કંપની દ્વારા કોઈ પ્રતિબંધ શુલ્ક/ પૂર્વ ચુકવણી દંડ નહીં લગાડવામાં આવે.

વિષય : ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	બાહર પાડવાની મૂળ તારીખ : 31.10.2016	પ્રભાવી તારીખ : 09.11.2017
	સંશોધનની તારીખો : 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016 અને 02.08.2017	સંસ્કરણ સંખ્યા : 5.0

## 9. સિક્યોરિટી પર પુનઃ કબજો

1. બાકી નીકળતી રાશિની ચુકવણી યા અસ્ક્યામતનો અધિકાર સોંપવાની 30 દિવસોની નોટિસ ઉદારકર્તાને આપીને અસ્ક્યામતને પોતાના કબજામાં લેવાનો કંપની પાસે સુરક્ષિત છે. નિમ્નલિખિત પરિસ્થિતિઓમાં આ નોટિસ આપવાની જરૂર નથી :-

- ક. જ્યારે ઉદારકર્તા આવી નોટિસ ન આપવા માટે સહમતિ આપે છે.
- ખ. જ્યારે ઉદારકર્તા સ્વૈચ્છિકરૂપે અસ્ક્યામતનો અધિકાર સોંપવાની ઇચ્છા જાહેર કરે છે.
- ગ. જ્યારે ધીરધાર કરનાર યા તેના અધિકારીઓ/ચેજન્ટ ને તર્કસંગત આધાર પર લાગે કે ઉદારકર્તા/ગેરંટર તરફથી કોઈ ગરબડ યા બળ પ્રયોગને કારણે અસ્ક્યામત ને અધિકારમાં લેવા માટે આ નોટિસ કામમાં નહીં આપે, તે સમયે જ્યારે અસ્ક્યામત કોઈકારણસર ઉદારકર્તા તરફથી પરિત્યક્ત હોય.
- ઘ. જ્યારે ઉદારકર્તા હયાત નહોય.
- ડ. જ્યારે ઉદારકર્તા બાકી લેણી રહેતી રકમની વસૂલીને રોકવા માટે ભાગી ગયો હોય.
- ચ. આવા કોઈ અન્ય કારણોસર જેથી ધાધાર કરનારને અસ્ક્યામત ને શાંતિપૂર્વક કબજામાં લેવામાં આસાની થાય.
- છ. કંપની અને ઉદારકર્તાની વચ્ચે કરવામાં આવેલા લોન-કરારમાં વર્ણિત આવી અન્ય પરિસ્થિતિઓ અંતર્ગત

2. અસ્ક્યામત ને કબજામાં લેવાની પ્રક્રિયામાં સામેલ છે:-

- ક. જ્યારે ઉદારકર્તા ઉક્ત સંદર્ભિત નોટિસમાં કરવામાં આપેલી માંગનું અનુસરણ કરવામાં અસમર્થ થાય, ત્યારે ધીરધાર કરનાર એક ઉપયુક્ત ફોરમ યા ન્યાયાધિકરણમાં પહોંચીને, કમિશનર યા રિસીવરના માધ્યમ થી ઉપયુક્ત રીતોને અપનાવીને અસ્ક્યામતનો કોલમમાં લેવા માટે ઓર્ડર પ્રાપ્ત કરી શકે છે.
- ખ. ગ્રાહકને વ્યક્તિગત રીતે કહીને કે તે ધીરધાર કરનારની સગવડ અનુસાર કોઈ ઉપયુક્ત સ્થાન પર વાહન સોંપી હો.
- ગ. સતાધિકારીઓના માધ્યમથી ઉદારકર્તાને અસ્ક્યામત સોંપવા માટે બાધ્ય કરીને, જેથી ઉદારકર્તા દ્વારા અસ્ક્યામતના ઉપયોગને રોકી શકાય.

3. ઉદારકર્તા દ્વારા સ્વેચ્છાએ અસ્ક્યામત છોડી દેવામાં આવે તો ઉપર્યુક્ત બે ખંડ ( 1 અને 2 ) લાગુ નથી થતા.

4. અસ્ક્યામતને વેચવા/લીલામ કરતા પહેલા, લોનની ચુકવણી કરવા માટે ઉદારકર્તાને છેલ્લો અવસર આપવા માટેની જોગવાઈ.

- ક. આ કલોજ અંતર્ગત અસ્ક્યામત ના ડ્રાન્સફરને રોકવા હેતુ અંતિમ અવસરના રૂપમાં ધારધાર કરનારની સગવડના હિસાબે કોઈપણ માધ્યમથી આવી નોટિસ આપવાના કે દિવસોની અંદર બાકી નીકળતી રકમ ચુકવવામાં ઉદારકર્તા તથા ગેરંટર અસફલ રહે, તો કંપની પોતાની સવલત અનુસાર ઉદારકર્તા પાસેથી બાકી રહેત રકમની ચુકવણી હેતુ ઉપયુક્ત કાર્યવાહી કરીને અસ્ક્યામતને કોઈપણ રૂપમાં બેચાણ કરવા, ભાડા પરઆપવા યા વ્યક્તિગત પ્રયોગ માટે રૂપાંતરિત કરવાનો અધિકાર પોતાની પાસે સુરક્ષિત રાખે છે, જેને ચૂક હોવાની સ્થિતિમાં ઉપર વર્ણિત કોઈપણ રીતે યા અન્ય પ્રકારથી કબજામાં લેવામાં આવેલ છે. આ પ્રકારના સ્થાનાંતરણમાં, ઉપયુક્ત બાબતમાં કંપનીના પોતાના વિવેક પર સંપત્તિના કબજાને પાછો આપવાનો અધિકાર ચાલુ રહે છે.

વિષય : <b>ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ</b>	બાહર પાડવાની મૂળ તારીખ : 31.10.2016	પ્રભાવી તારીખ : 09.11.2017
	સંશોધનની તારીખો : 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016 અને 02.08.2017	સંસ્કરણ સંખ્યા : 5.0

- જે વેઆણની આ કાર્યવાહી સમગ્ર બાકી લેણી રહેતી રકમના નિકાલમાં અપર્યાપ્ત રહે, તો ધીરધાર કરનાર ફરિયાદી ઉદારકર્તા અને/યા ગેરંટરની વિરુદ્ધ કાર્યવાહી કરશે અને જો વેચાણની કાર્યવાહી બાકી લેણાથી વધુ હોય, તો શેષ રાશિ ઉદારકર્તા કલેમ કરે તો પાછી આપવામાં આવશે. તથાપિ ઉપર્યુક્ત અધિકાર ઉદારકર્તા અને/યા ગેરંટર વિરુદ્ધ સીધી કાર્યવાહી કરવા હેતુ ધીરધાર કરનાર પર કોઈ પ્રતિબંધ નથી, જે સિક્યોરિટી વિરુદ્ધની કાર્યવાહીને રોકી શકે.
- ધીરધાર કરનાર દ્વારા યા તેના પ્રતિનિધિ તરીકે કરવામાં આવેલા ખર્ચને પૂર્ણ ક્ષતિપૂર્તિના આધાર પર બધા પ્રકારના ખર્ચને ઉદારકર્તા પાસેથી વસૂલવાનો અધિકાર ધીરધાર કરનાર પાસે સુરક્ષિત છે, જેમકે અસ્ક્યામતના સ્થાન વિષે જાણ મેળવવી, કબજામાં લેવી, ગેરેજમાં રાખવી, વીમો કરાવવો, પરિવહન કરવું તથા અસ્ક્યામતને વેચવી અને સાથે આ કરાર સાથે જોડાવેલ કોઈપણ અન્ય કાનૂની ઉપાયો સાથે સંકળાયેલ વ્યય.

## 10. નિયામક મંડળની જવાબદારી :

કંપનીના નિયામક મંડલ યા કમિટી દ્વારા સંગઠનની અંદર ઉપર્યુક્ત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી સ્થાપિત કરવામાં આવશે. આ પ્રણાલી સુનિશ્ચિત કરશે કે કંપનીયોના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયના ફળસ્વરૂપે ઉત્પન્ન બધા મતભેદોને સાંભળવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછું આગલા ઉચ્ચ સ્તર પર તેનું નિવારણ કરવામાં આવે. નિયામક મંડલ સ્વયં દ્વારા આ કોઈ કમિટીના માધ્યમથી પ્રબંધનના વિભિન્ન સ્તરો પર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના અનુપાલન તથા ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીના કાર્યોની સામયિક સમીક્ષા પણ પ્રદાન કરશે. આવી સમીક્ષાઓના એકત્રિત રિપોર્ટનિયમિત અંતરાલમાં બોર્ડની પાસે યથા-ઉપર્યુક્ત જમા કરવામાં આવશે.

## 11. ફરિયાદ નિવારણ તથા ગ્રાહક સંબંધ પ્રબંધન:

ગ્રાહક સંબંધ પ્રબંધનના એક ભાગ રૂપે પોતાની સેવાને વધુ સારી બનાવવા તથા ગ્રાહકની ફરિયાદ અને અસંતોષ, જો કોઈ હોય તો, ના નિવારણ માટે કંપની તરફથી પ્રયાસ કરવામાં આવશે.

ગ્રાહકોની ફરિયાદો સર્વપ્રથમ નજીકની શાખામાં દાખલ કરવામાં આવશે. તે માટે નિર્દિષ્ટ કસ્ટમર સેટિસફેક્શન એક્ઝિક્યુટિવનો સર્વપ્રથમ સંપર્ક કરવામાં આવશે.

કંપનીના ગ્રાહક સંબંધ પ્રબંધન યા કસ્ટમર રિલેશનશિપ મેનેજમેન્ટ (સીઆરએમ) પુસ્તિકામાં ગ્રાહકની કોઈપણ ફરિયાદના નિવારણના વિષયમાં ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઇમ (ટીએટી) નો ઉદ્દેશ કરવામાં આવ્યો છે.

નિર્દિષ્ટ એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા ફરિયાદનું નિવારણ ન થાય તો, ગ્રાહકોને સૂચિત કરવામાં આવેલ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ (ત્વરિત નિવારણ પ્રક્રિયા)નો પ્રયોગ કરીને ગ્રાહકની ફરિયાદોના સમાધાનમાં ઝડપ લાવવામાં આવશે.

પોતાની બધી શાખાઓ/સ્થાનોમાં જ્યાં વ્યવસાયની લેણદેણ થાય છે અને પોતાની વેબસાઇટ પર કંપની નિમ્નલિખિત તથ્યોનું વિવરણ રજૂ કરશે:-

વિષય : <b>ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ</b>	બાહર પાડવાની મૂળ તારીખ : 31.10.2016	પ્રભાવી તારીખ : 09.11.2017
	સંશોધનની તારીખો : 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016 અને 02.08.2017	સંસ્કરણ સંખ્યા : 5.0

- ક. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક વિવરણ (ટેલિફોન/મોબાઇલ નં. અને ઈમેલ સરનામું) જેની સાથે કંપની વિરુદ્ધ પોતાની ફરિયાદોના સમાધાન માટે લોકો દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય.
- ખ. જો એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક ડીએનબીએસ, કોલકાતાના ક્ષેત્રીય કાર્યાલયના ઓફિસર-ઈન-ચાર્જ પાસે અપીલ કરી શકે છે.

## 12. કંપનીની નાણાંકીય સહાયતાથી પ્રાપ્ત વાહનો પાછા લેવા

આ વિષયમાં, સમય સમય પર આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત અનુસાર, સંબંધિત વિવરણની સાથે કંપનીના લોન કરારમાં વાહનો પાછા પોતાના અધિકારમાં લેવા માટેની આવશ્યક શરતો સમાવિષ્ટ હશે.

## 13. વ્યાજ દરો અને જોખમનું વર્ગીકરણ :-

કંપનીએ દિનાંક 2 જાન્યુઆરી, 2009ના આરબીઆઈ સર્ક્યુલર ડીએનબીએસ. 204/સીજીએમ (એસેસઆર)-2009 તથા દિનાંક 26 માર્ચ, 2012ના એનબી એફસી ડીએનબી એસ. સીસી. પીડી. નં. 266/03.10.01/2011-12 તથા તદ્દુપરાંત દિનાંક 01 જુલાઈ, 2014 ના ડીએન બીએસ (પીડી) સીસી નં. 388/03.10.042/2014-15 માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર તેના દિશાનિર્દેશોના અનુપાલન હેતુ કંપનીએ નિમ્નલિખિત કાર્યપદ્ધતિઓનું કાર્યપાલન સુનિશ્ચિત કર્યું છે. આ કાર્યપદ્ધતિઓના પાલનનો ઉદ્દેશ્ય છે કે વિભિન્ન શ્રેણીના ઉદારકર્તાઓ પર વિભિન્ન વ્યાજ દરોને પ્રભારિત કરવા માટે ઉચિત તર્ક સ્થાપિત કરવો તથા જોખમ-વર્ગીકરણના નિર્ધારણની સાથે ઉદારકર્તાને વાર્ષિક આધાર પર વ્યાજ દર વિષે સૂચિત કરી શકાય જેથી ગ્રાહકો સાથે એક પારદર્શી વ્યવસાય અને સાથે નિયમનકારી માર્ગદર્શક સૂચનોનું અનુપાલન સુનિશ્ચિત થઈ શકે.

### ક. વ્યાજ દર

સમય સમય પર કંપનીની અનુમોદિત નીતિઓને અનુરૂપ વ્યાજ દરો તથા પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્કના નિર્ધારણમાં ઉપયુક્ત આંતરિક સિદ્ધાંતો અને કાર્ય-પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવામાં આવશે.

ભંડોળ, પ્રશાસનિક ખર્ચ, રિસ્ક પ્રીમિયમ તથા પ્રોફિટ માર્જિનના ભારિત સરેરાશ મૂલ્યના આધાર પર વ્યાજ દર નિર્ધારિત કરવામાં આવશે.

### ખ. જોખમનું વર્ગીકરણ

માપદંડના વિવિધ ધોરણો જેમકે નાણાંકીય સહાયતાથી પ્રાપ્ત થઈ રહેલી અસ્ક્યામતના પ્રકાર, ઉદારકર્તાનું સ્વરૂપ તથા લોન ચુકવવાની ક્ષમતા, ઉદારકર્તાની અન્ય નાણાંકીય વચન બદલતાઓ, લોન ચુકવવાની પૂર્વ વસ્તુ-સ્થિતિ જે કોઈ હોય, અંતર્નિહિત અસ્ક્યામતો દ્વારા પ્રસ્તુત અનુસાર લોન માટે સિક્યોરિટી, લોન અને મૂલ્યનું પ્રમાણ, ચુકવણીની વિધિ, લોનની અવધિ, ઉદારકર્તાનું સ્થાન, સંપત્તિનો નિર્ણાયક ઉપયોગ, ઘાટેના આધાર પર, ફિસ્સા અનુસાર લોન આપવાનો નિર્ણય તથા પ્રત્યેક લોન એકાઉન્ટ પર પ્રયોજ્ય વ્યાજ દરનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે.



વિષય : ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	બાહર પાડવાની મૂળ તારીખ : 31.10.2016	પ્રભાવી તારીખ : 09.11.2017
	સંશોધનની તારીખો : 26.04.2012, 08.05.2015, 03.11.2016 અને 02.08.2017	સંસ્કરણ સંખ્યા : 5.0

પરિસ્થિતિઓ અનુસાર વ્યાજ દર પરિવર્તનને અધીન છે અને પ્રત્યેક ફિસ્સાના આધાર પર પ્રબંધનના નિર્ણયને અધીન છે.

સૂચિત વ્યાજ દર વાર્ષિક આધાર પર છે, જેથી ઉદારકર્તા ખાતામાં પ્રભારિત વાસ્તવિક વ્યાજ દરોથી અવગત રહે.

કંપની વ્યાજ દરો તથા જોખમના વર્ગીકરણનો ઉલ્લેખ પોતાની વેબસાઇટ પર કરશે.

#### 14. નિયામક મંડળની બેઠકો તથા સમીક્ષા :

ઓડિટ કમિટી નિયમોના કાર્યાલયનું નિરીક્ષણ કરશે તથા તેની કાર્યપ્રણાલીની સમય-સમય પર સમીક્ષા કરશે. ઓડિટ કમિટી દ્વારા પ્રસ્તાવિત કોઈપણ પરિવર્તનને બોર્ડની સમક્ષ તેના અનુમોદન માટે રાખવામાં આવશે.

#### 15. ચેંજ કંટ્રોલ શીટ

સંસ્કરણ સંખ્યા	પરિવર્તન માટે અનુરોધ કરેલ છે	પરિવર્તન કા વિવરણ-પત્ર	અનુમોદન માટેની તારીખ
2.0	-	નિયમોની સમીક્ષા કરવી તથા પ્રયોજ્ય દિશાનિર્દેશોની આવશ્યકતાઓને અનુરૂપ બનાવવા	26.04.2012
3.0	શ્રી આનંદ રાય	એનબીએફસી-ફરિયાદ નિવારણ કાર્યવિધિ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર નિર્દિષ્ટ દિશાનિર્દેશોના સંશોધન ને અનુરૂપ બનાવવા	08.05.2015
4.0	સમય-સમય પર સમીક્ષા	સમીક્ષા કરવામાં આવી અને કોઈ પરિવર્તન માટે સૂચન ન આપવામાં આવ્યું.	03.11.2016
5.0	આરબીઆઈ અનુપાલન ટીમ	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ કમિટીને સમાપ્ત કરવામાં આવી છે અને એટલે એફપીસીસીના સંદર્ભને ઓડિટ કમિટી દ્વારા બદલવામાં આવી.	02.08.2017

\*\*\*\*\*