

બજાજ ઓટો ક્રેડિટ લિમિટેડ
અગાઉ બજાજ ઓટો કન્ઝ્યુમર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ
વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

1. પરિચય

બજાજ ઓટો ક્રેડિટ લિમિટેડ (અગાઉનું બજાજ ઓટો કન્ઝ્યુમર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ) ("કંપની") જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા ("RBI") સાથે બિન બેન્કિંગ ફાયનાન્સ બિન-થાપણ લેતી કંપની તરીકે નોંધાયેલ છે, પ્રદાન કરવાના વ્યવસાયમાં હોવાનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે. વિવિધ પ્રકારની લોન, જેમાં ખાસ કરીને કંપનીના વિવિધ ગ્રાહકો અને તેની પેટાકંપનીઓ અને સહયોગીઓને ઓટોમોબાઇલ વાહન લોનનો સમાવેશ થાય છે. આવી લોનસુવિધાઓ ગ્રાહકો સુધી વિસ્તૃત કરી શકાય છે, જેમાં વ્યક્તિઓ, ભાગીદારી પેઢીઓ, કંપનીઓ અને અન્ય કાનૂની સંસ્થાઓનો સમાવેશ થઈ શકે છે.

કંપનીએ RBI ના નિર્દેશો મુજબ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા (FPC અથવા સંહિતા) લાગુ કર્યો છે અને તેને 15 ડિસેમ્બર, 2021 ના રોજ યોજાયેલી તેની બેઠકમાં બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂરી આપવામાં આવી હતી. વાજબી વ્યવહાર સંહિતા ન્યાયીતા માટેના સિદ્ધાંતો નક્કી કરે છે. તમારા ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વ્યવહાર/ધોરણો.

RBI દ્વારા ભારતીય રિઝર્વ બેંક (બિન બેન્કિંગ નાણાકીય કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) માર્ગદર્શિકા, 2023 તરીકે જાહેર કરાયેલ 19 ઓક્ટોબર, 2023ની મુખ્ય માર્ગદર્શિકા મુજબ, ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવતી NBFCs માટે સંહિતામાં અમુક ફેરફારો જરૂરી બન્યા છે અને તે મુજબ, આ 22 ડિસેમ્બર 2023 ના રોજ યોજાયેલી તેની બેઠકમાં બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા નીચે પ્રમાણે સંશોધિત સંહિતાને મંજૂરી આપવામાં આવી છે:

2. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

ગ્રાહકો માટે કંપનીની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ:

- i. ગ્રાહકો સાથેના તમારા તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને યોગ્ય રીતે કાર્ય કરો:
 - કંપની જે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરે છે અને તે પ્રક્રિયાઓ અને વ્યવહાર માં તેના કર્મચારીઓને અનુસરે છે સંહિતામાં ઉલ્લેખિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરવું
 - ખાતરી કરવી કે કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરે છે
 - ગ્રાહકો સાથે કંપનીનો વ્યવહાર પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત હશે
- ii. ગ્રાહકોને કંપનીના ઉત્પાદનો કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજાવવામાં સહાય કરો:
 - તેમની નાણાકીય અસરો સમજાવી
- iii. ખોટી થતી બાબતો સાથે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરો::
 - ભૂલો સુધારવી

- ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું સંચાલન કરવું
 - ગ્રાહકોને જણાવવું કે જો તેઓ હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમની ફરિયાદને કેવી રીતે આગળ વધારવી
- iv. સંહિતાનો પ્રચાર કરો, તેને કંપનીની વેબસાઇટ પર પોસ્ટ કરો અને વિનંતી પર ગ્રાહકોને તેની નકલો ઉપલબ્ધ કરાવો.

3. માહિતી

- a) ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતો પૂરી કરતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં મદદ કરવી અને તેમને રુચિ ધરાવતા સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી આપવી.
- b) કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટે ગ્રાહકની સાચી ઓળખ અને સરનામું અને અન્ય દસ્તાવેજો સ્થાપિત કરવા માટે કંપનીને તેમની પાસેથી જરૂરી દસ્તાવેજો અને માહિતી વિશે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરો.

4. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- a) ઋણ લેનાર સાથેનો તમામ વાતચીત સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર ને સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- b) કંપનીના લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે લોન લેનારાના હિતને અસર કરે છે, જેથી કરીને અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરાયેલા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લોન લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના માટે જરૂરી દસ્તાવેજોનો ઉલ્લેખ કરશે.
- c) કંપની પાસે લોન અરજીઓની રસીદની સ્વીકારવાની સિસ્ટમ હશે. લોનની અરજીઓનો નિકાલ કઈ સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે તે સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.

5. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

કંપની ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેણદાર દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ લેખિતમાં જણાવશે. અને ઋણ લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકૉર્ડમાં રાખો. કંપની લોન કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરોમાં દંડનીય વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરશે જે મોડી ચૂકવણી અને/અથવા ગ્રાહક તરફથી અન્ય કોઈપણ ડિફોલ્ટ માટે વસૂલવામાં આવશે.

કંપની લોન કરારની એક નકલ, પ્રાધાન્યમાં ઋણ લેનારા દ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં, લોનની

મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ જોડાણોની નકલ સાથે આપશે.

6. લોનખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

- લોનના મહત્વના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ, જો લાદવામાં આવે છે ઋણ લેનાર દ્વારા કરારને 'દંડની શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને આગોતરી રકમ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવેલ 'દંડીય વ્યાજ' તરીકે વસૂલવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્ક નું કોઈ મૂડીકરણ થશે નહીં એટલે કે આવા શુલ્ક પર કોઈ વધારાના વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજની ચક્રવૃદ્ધિની માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- NBFCs વ્યાજ દરમાં કોઈપણ વધારાના પરિબળોનો સમાવેશ કરશે નહીં. આ દિશાનિર્દેશોને પત્ર અને ભાવનામાં અનુસરવાની ખાતરી કરો.
- NBFCs એ દંડાત્મક શુલ્ક અથવા સમાન શુલ્ક અંગે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ ઘડશે લોન પરના શુલ્ક, ગમે તે નામથી.
- દંડાત્મક શુલ્ક નું પ્રમાણ યોગ્ય અને અનુરૂપ હશે લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવું ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવપૂર્ણ.
- 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઋણધારકો'ને મંજૂર કરાયેલ લોનના કિસ્સામાં દંડનો શુલ્ક બિન-વ્યક્તિગત લોન માટેના દંડનાત્મક શુલ્ક થી વધુ ન હોવો જોઈએ. સમાન સામગ્રીના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ ઋણ લેનાર.
- NBFC દ્વારા દંડનીય શુલ્ક નું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ NBFCs ની વેબસાઇટ્સ પર પ્રદર્શિત થવા ઉપરાંત, તે લોન કરાર અને ગ્રાહકોને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/મુખ્ય હકીકત નિવેદન (KFS)માં પણ સામેલ કરવામાં આવશે.
- જ્યારે પણ લોનના મહત્વના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર જ્યારે મોકલવામાં આવે ત્યારે લોન લેનારાઓને દંડના શુલ્ક વિશે જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ ફી લાદવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.
- અહીં દર્શાવેલ સૂચનાઓ 1 જાન્યુઆરી, 2024 થી અમલમાં આવશે. કંપની નીતિ માળખામાં યોગ્ય સુધારાઓ કરી શકે છે અને અસરકારક તારીખથી પ્રાપ્ત/નવીકરણ કરાયેલ તમામ નવી લોનના સંદર્ભમાં સૂચનાઓના અમલીકરણની ખાતરી કરી શકે છે. હાલની લોનના કિસ્સામાં, આગામી સમીક્ષા અથવા નવીકરણની તારીખથી અથવા આ સૂચનાઓની અસરકારક તારીખથી છ મહિના પછી, બેમાંથી જે વહેલું હોય તે નવી દંડાત્મક શુલ્ક વ્યવસ્થામાં પરિવર્તનની ખાતરી કરવામાં આવશે.

7. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- કંપની ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં વિતરણ અનુસૂચિ, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વયુક્તવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે નોટિસ આપશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્ક માં ફેરફાર માત્ર સંભવિત અસર સાથે જ લાગુ કરવામાં આવે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- કરાર હેઠળ યુક્તવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો નિર્ણય લોનકરાર

મુજબ હશે.

8. જવાબદાર લોનપ્રથાઓ - જંગમ/સ્થાવર મિલકતની મુક્તિ વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી/પતાવટ પરના દસ્તાવેજો

લોન લેનારાઓને પડતી સમસ્યાઓના નિરાકરણ માટે અને NBFCs વચ્ચે જવાબદાર ધિરાણના આચરણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે, સંપૂર્ણ ચુકવણીની પ્રાપ્તિ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવા અને ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને વિવાદોને કારણે લોન ખાતું સંપૂર્ણ ચુકવણી અને બંધ કરવા માટે. નીચેની માર્ગદર્શિકા અનુસરવામાં આવશે:

a) જંગમ/સ્થાવર મિલકત ના દસ્તાવેજો જારી કરવા

- (i) NBFC લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર તમામ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો રજૂ કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા શુલ્ક ને દૂર કરશે.
- (ii) ઋણ લેનારને તેના/તેના મુજબ, બેંકિંગ આઉટલેટ/શાખા કે જ્યાં લોન ખાતું ઉપયોગિતા કરવામાં આવ્યું હતું અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ ઓફિસ જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય ત્યાંથી મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો એકત્ર કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે. પસંદગી
- (iii) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની છેલ્લી તારીખ અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
- (iv) એકમાત્ર ઋણ લેનાર અથવા સંયુક્ત ઋણ લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, કંપની પાસે કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે સારી રીતે નિર્ધારિત પ્રક્રિયા હોવી જોઈએ. આવી પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઈટ પર અન્ય સમાન નીતિઓ અને ગ્રાહકની માહિતી માટેની પ્રક્રિયાઓ સાથે દર્શાવવામાં આવશે.

b) જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં વિલંબ માટે વળતર

- (i) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય માટે સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં શુલ્ક સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં, કંપનીએ ઋણ લેનારને આવા નિર્દેશો આપવાનું રહેશે. વિલંબના કારણો સમજાવશે. જો કંપની વિલંબ માટે જવાબદાર હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000 ના દરે લેનારને વળતર આપશે.
- (ii) અંશતઃ અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપનીએ ઋણ લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની નકલી /પ્રમાણિત નકલી મેળવવામાં મદદ કરશે અને કલમ (ii)માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંબંધિત શુલ્ક પણ ભોગવશે..) ઉપર. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાનો દંડ ત્યાર બાદ

(એટલે કે કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) ગણવામાં આવશે.
આ સૂચનાઓ હેઠળ પૂરું પાડવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા અનુસાર અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવાના ઋણ લેનારાના અધિકારો સાથે પૂર્વગ્રહ વિના રહેશે.

c) લાગુ પડે છે

અહીં આપેલી સૂચનાઓ એવા તમામ બાબતને લાગુ પડશે જ્યાં 01 ડિસેમ્બર, 2023ના રોજ અથવા તે પછી મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પડવાના છે.

9. સમાન માસિક હપ્તા (EMI) ના આધારે ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરો વ્યક્તિગત લોન

1. EMI આધારિત ફ્લોટિંગ દર વ્યક્તિગત લોનની મંજૂરી સમયે, NBFCs છે તેની ખાતરી કરવા માટે ઋણ લેનારાઓની પુનઃચુકવણી ક્ષમતા ધ્યાનમાં લેવી જરૂરી છે લોનના સમયગાળા દરમિયાન બાહ્ય બેન્ચમાર્ક દરમાં સંભવિત વધારાના સંજોગોમાં, મુદત વધારવા અને/અથવા EMIમાં વધારો કરવા માટે પર્યાપ્ત હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે. જો કે, EMI આધારિત ફ્લોટિંગ દર વ્યક્તિગત લોનના સંદર્ભમાં, વધતા વ્યાજ દરોને ધ્યાનમાં રાખીને, લોન લેનારાઓની સાથે યોગ્ય સંચાર અને/અથવા સંમતિ વિના, લોનની મુદત લંબાવવા અને/અથવા EMIની રકમમાં વધારાને લગતી ઘણી ગ્રાહક ફરિયાદો કરવામાં આવી છે. પ્રાપ્ત આ ચિંતાઓને દૂર કરવા માટે, કંપની અમલીકરણ અને અનુપાલન માટે નીચેની આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરતી યોગ્ય નીતિ માળખું તૈયાર કરશે:

(i) મંજૂરી સમયે, કંપની લોન પરના બેન્ચમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે ઋણ લેનારાઓને જાણ કરશે, જેનાથી EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારપછી, ઉપરોક્ત કારણે EMI/કાર્યકાળમાં અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારાની જાણ તરત જ ઋણ લેનારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા કરવામાં આવશે.

(ii) વ્યાજ દરો રીસેટ કરતી વખતે, કંપની ઋણ લેનારાઓને તેમની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર ફેરફાર કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે. પોલિસી, અન્ય બાબતોની સાથે, લોનના સમયગાળા દરમિયાન ઋણ લેનારને કેટલી વખત ફેરફાર કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તેનો ઉલ્લેખ કરી શકે છે.

- (iii) ઋણ લેનારાઓને (a) EMIમાં વધારો અથવા કાર્યકાળમાં વધારો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનનો વિકલ્પ પસંદ કરવાનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે; અને, (b) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે પૂર્વચુકવણી કરવી. ફોરક્લોઝર શુલ્ક /પૂર્વચુકવણી દંડની વસૂલાત હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.

(iv) લોનને ફ્લોટિંગથી નિશ્ચિત દર પર ફેરફાર કરવા માટેના તમામ લાગુ પડતા શુલ્ક અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગથી સંબંધિત કોઈપણ અન્ય સેવા શુલ્ક /વહીવટી શુલ્ક મંજૂર પત્રમાં અને આવા શુલ્ક /ખર્ચ ના પુનરાવર્તન સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે. કંપની સમય સમય પર.

- (iv) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે અસ્થિર

- (v) દર લોનના કિસ્સામાં, મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.

(vi) કંપનીએ દરેક ત્રિમાસના અંતે એક સ્ટેટમેન્ટ, યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા, ઋણ લેનારાઓને શેર/સુલભ બનાવવું પડશે, જે ઓછામાં ઓછું મુદ્દલ અને આજ સુધી વસૂલ કરાયેલ વ્યાજ, EMI રકમ, EMIની સંખ્યાની ગણતરી કરશે. લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે બાકી અને વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR). કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે નિવેદનો સરળ અને ઋણ લેનાર દ્વારા સરળતાથી સમજી શકાય.

2. સમાન માસિક હતા લોન સિવાય, આ સૂચનાઓ વિવિધ સમયગાળાની તમામ સમાન હતા આધારિત લોન પર પણ લાગુ થશે.

3. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે અહીં આપવામાં આવેલી સૂચનાઓ વર્તમાન તેમજ નવી લોન માટે 31 ડિસેમ્બર, 2023 સુધી લંબાવવામાં આવી છે. તમામ વર્તમાન ઋણ લેનારાઓને યોગ્ય ચેનલો દ્વારા સંદેશાવ્યવહાર મોકલવામાં આવશે, તેમને તેમના માટે ઉપલબ્ધ વિકલ્પોની જાણ કરવામાં આવશે.

10. સામાન્ય

- કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નિર્ધારિત હેતુઓ સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, કંપનીના ધ્યાન પર આવી ન હોય) .
- જો ઋણ લેનાર પાસેથી ઋણ લેનારના ખાતું હસ્તાંતરણ કરવા માટે ની વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે, કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા હસ્તાંતરણ કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. વિષમ ક્લાકોમાં ઋણ લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ વગેરે. કંપનીના કર્મચારીઓ દ્વારા અસભ્ય વર્તન ટાળવા માટે, કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે કર્મચારીઓ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે.

ગ્રાહક સુરક્ષાના માપદંડ તરીકે અને એકરૂપતા લાવવા માટે બેંકો NBFCs ના ઋણ લેનારાઓ દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વયુક્તવણીના સંદર્ભમાં, કંપની વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ અસ્થિર દર મુદતની લોન પર, સહ-જવાબદાર સાથે અથવા તેના વિના, ફોરક્લોઝર શુલ્ક /સપૂર્વ યુક્તવણી માફ કરશે. યુક્તવણી દંડ લાદવામાં આવશે નહીં.

11. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પણ સ્થાપિત કરશે. આવી રચના એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોનસંસ્થાના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનું સમાધાન થાય.

- 2) બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અનુપાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા પણ કરશે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા અને સંચાલનના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરી. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને તેના દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવેલ નિયમિત સમયાંતરે રજુ કરવામાં આવશે. જે તે દ્વારા સૂચવવામાં આવશે.

12. ફરિયાદ નિવારણ

- a) વાજબી વ્યવહાર સંહિતા ના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા અને સંચાલનના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ રચનાની કામગીરી. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને રજુ કરવામાં આવશે.

- i. નીચેની માહિતી ગ્રાહકોના લાભ માટે, કંપનીની તમામ શાખાઓ/સ્થળો પર મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે જ્યાં વ્યાપાર વ્યવહાર કરવામાં આવે છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઈમેઇલ સરનામું) જેનો કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકાય છે;

- ii. જો એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક RBIની DNBSની પ્રાદેશિક કચેરીના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે કે જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપનીની નોંધાયેલ ઓફિસ આવે છે

જાહેર સૂચના ગ્રાહકોને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને RBIના પ્રાદેશિક કાર્યાલયની વિગતો સાથે કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને પ્રકાશિત કરવાનો હેતુ પૂરો કરશે.

13. બિન -બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018 - નોડલ ઓફિસર/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક

લોકપાલ યોજના હેઠળ, કંપની પાસે નોડલ ઓફિસર (NOs) હશે જેઓ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની વિરુદ્ધ નોંધાયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં લોકપાલને માહિતી પ્રદાન કરવા માટે જવાબદાર હશે.

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (PNO) અન્ય બાબતોની સાથે સાથે આ યોજના હેઠળ લોકપાલ અને અપીલ અધિકારી સમક્ષ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. મુખ્ય નોડલ અધિકારી ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ (CEPD), RBI, કેન્દ્રીય કાર્યાલય સાથે સંકલન અને સંપર્ક માટે જવાબદાર રહેશે.

ગ્રાહકોના લાભ માટે, જે શાખાઓ/સ્થળો પર વ્યવસાય થાય છે, ત્યાં PNO/NO/GROના નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઈમેલ સરનામા) અને લોકપાલનું નામ અને સંપર્ક વિગતો, જે થી ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય. યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષામાં) તેમની તમામ કચેરીઓ અને શાખાઓમાં એવી રીતે પ્રદર્શિત

કરવામાં આવશે કે ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ સરળતાથી માહિતી મેળવી શકે.

લોકપાલ યોજના, નોડલ ઓફિસર અને મુખ્ય અધિકારી ની વિગતો વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 (RBIOS, 2021) હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી NBFCs આ યોજના હેઠળ આપવામાં આવેલા નિર્દેશોનું પાલન કરશે.

14. વાજબી વ્યવહાર સંહિતા ની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત

ઉપર દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાના આધારે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા (જે પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવી જોઈએ) તમામ NBFCs દ્વારા તેમના બોર્ડની મંજૂરી સાથે લાગુ કરવામાં આવશે. NBFCs પાસે વાજબી વ્યવહાર સંહિતાનો તૈયાર કરવાની, માર્ગદર્શિકાનો વ્યાપ વધારવાની સ્વતંત્રતા હશે, પરંતુ કોઈ પણ રીતે ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકા હેઠળની ભાવનાનું બલિદાન નહીં આપે. વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે તે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

15. વેબસાઇટ પર પોસ્ટ કરવું

વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર મુખ્ય સ્થાનિક ભાષાઓમાં વાજબી વ્યવહારની સંહિતા મૂકવામાં આવશે.

16. વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન

- બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ પાસે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને હમ્પના જોખમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને લોન અને આગોતરી રકમ , પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દર નક્કી કરવા માટે વ્યાજ દરનું મોડેલ હશે. વ્યાજના દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને ઋણ લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ માટે અલગ-અલગ વ્યાજના દરો વસૂલવા માટેનું તર્ક ઋણ લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જણાવવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરો અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજ દરોમાં કોઈ ફેરફાર થશે ત્યારે વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ઋણ લેનારને ખબર પડે કે ખાતામાંથી કયા દરો વસૂલવામાં આવશે.

17. NBFC દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજ અંગેની ફરિયાદો

- 1) રિઝર્વ બેંકને શુલ્ક વસૂલવા અંગે ઘણી ફરિયાદો મળી રહી છે NBFCs દ્વારા અમુક લોન અને આગોતરી રકમ પર અતિશય વ્યાજ અને શુલ્ક. વ્યાજ દરો રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયંત્રિત ન હોવા છતાં, ચોક્કસ સ્તરની બહારના વ્યાજદરોને અતિશય અને ટકાઉ કે સામાન્ય નાણાકીય વ્યવહાર સાથે સુસંગત ન હોય તેવા તરીકે જોવામાં આવે છે.
- 2) કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ઘડશે. આ સંદર્ભમાં, લોનના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા અંગે વાજબી આચાર સંહિતા માં જણાવેલ માર્ગદર્શિકાને ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ.

18. લોનકરાયેલ વાહનોનો કબજો

કંપની ઋણ લેનાર સાથેના લોનકરારમાં બિલ્ટ-ઇન પુનઃ કબજો કલમનો સમાવેશ કરશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય હશે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, લોનકરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચેની જોગવાઈઓ પણ શામેલ હશે:

- a. કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો;
- b. સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
- c. સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
- d. મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઋણ લેનારને આપવામાં આવતી છેલ્લી તક અંગેની જોગવાઈ;
- e. ઋણ લેનારના પુનઃ કબજા માટેની પ્રક્રિયા, અને
- f. મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા.

આવા નિયમો અને શરતોની નકલ ઋણ લેનારાઓને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

19. NBFCs દ્વારા શારીરિક/ દૃષ્ટિની વિકલાંગોને લોનની સુવિધા

કંપની વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિની વિકલાંગતા ધરાવતા અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓના વિસ્તરણમાં ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની તમામ શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓ મેળવવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડશે. કંપની તેના કર્મચારીઓ માટે તમામ સ્તરે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા બાંધકામ આપવામાં આવેલ વિકલાંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો પર યોગ્ય મોડ્યુલનો સમાવેશ કરશે. વધુમાં, કંપની તેના દ્વારા પહેલેથી જ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરશે.

20. વાજબી વ્યવહાર સંહિતાની સમીક્ષા

કંપનીના ચેરમેન અને CEOની પૂર્વ મંજૂરી સાથે આ સંહિતા સમય સમય પર સમીક્ષાને આધીન છે.

પુણે

22 ડિસેમ્બર 2023

* * *

ચેરમેન