



વાજબી પ્રથા સંહિતા

આવૃત્તિ	૪.૦
માલિકીનું	વડા - કામગીરી
દ્વારા મંજૂર	ડિરેક્ટર મંડળ
અમલી તારીખ	૧૪ મે, ૨૦૨૫

1. પરિચય

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (" RBI ") એ માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝડ રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન્સ, 2023 જારી કર્યા છે જેમાં નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (" NBFCs ") માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો સમાવેશ થાય છે, જેના દ્વારા NBFCs દ્વારા તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અપનાવવામાં આવતી વાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસ માટે ધોરણો નક્કી કરવામાં આવે છે. RBI દ્વારા જારી કરાયેલ માસ્ટર ડાયરેક્શનનું પાલન કરીને, કેપિટલ ઇન્ડિયા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, ("કંપની") એ આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (" કોડ ") તૈયાર કર્યો છે જે કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકો (" ગ્રાહકો ") સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવામાં આવતા વાજબી પ્રેક્ટિસ ધોરણો નક્કી કરે છે.

2. હેતુ

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારા અને ન્યાયી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શિતા વધારવા માટે જેથી ગ્રાહકો કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓમાંથી શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તે સારી રીતે સમજી શકે અને જાણકાર નિર્ણયો લઈ શકે;
- ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવવામાં આવનારી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં જાણકાર નિર્ણયો લેવાની સુવિધા આપવા માટે અને કંપની દ્વારા મંજૂર અને વિતરણ કરાયેલ કોઈપણ લોન પર લાગુ પડશે; અને
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું.

3. લોન અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

- કંપની વિવિધ નાણાકીય ઉત્પાદનો ઓફર કરે છે, જેમાં પ્રોજેક્ટ ફાઇનાન્સ, કાર્યકારી મૂડી ટર્મ લોન, મિલકત સામે લોન, લીઝ ભાડા ડિસ્કાઉન્ટિંગ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.
- કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી દરેક પ્રોડક્ટ માટે લોન અરજી ફોર્મ / યોગ્ય અરજી દસ્તાવેજો, ગમે તે નામથી ઓળખાય, દરેક પ્રોડક્ટની જરૂરિયાતને આધારે અલગ અલગ હોઈ શકે છે અને તેમાં સંભવિત ગ્રાહક દ્વારા સબમિટ કરવાની જરૂરી બધી માહિતી શામેલ હશે. કંપની દ્વારા તેના દરેક સંભવિત ગ્રાહકને કંપનીના સંબંધિત પ્રોડક્ટ સંબંધિત જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે જેથી આવા ગ્રાહકને અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરવામાં અને ઉપરોક્ત સરખામણીના આધારે જાણકાર નિર્ણય લેવામાં મદદ મળે.
- કંપની લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત થયાની સ્વીકૃતિ આપશે અને બધી લોન અરજીઓનો વાજબી સમયમર્યાદામાં નિકાલ કરશે અને લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.
- ગ્રાહકો સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહકો સમજે તેવી ભાષામાં હશે.

4. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો; અને લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન :

- ગ્રાહકો સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહકો સમજે તેવી ભાષામાં હશે.
- કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત લોન / મંજૂરી અરજીઓનું મૂલ્યાંકન કંપનીની કેડિટ નીતિ અનુસાર કરવામાં આવશે અને તેને મંજૂર અથવા નકારવામાં આવશે.
- લોનની મંજૂરી ગ્રાહકોને લેખિતમાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા જણાવવામાં આવશે. મંજૂરી પત્રમાં લોનને સંચાલિત કરતી વ્યાપક શરતો અને નિયમો, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત, મંજૂર કરેલી રકમ

અથવા મર્યાદાનો સમાવેશ થવો જોઈએ. દરેક ગ્રાહકે લોનને સંચાલિત કરતી શરતો અને નિયમોની સ્વીકૃતિના પ્રતીક તરીકે કંપનીને લેખિત સ્વીકૃતિ આપવી જોઈએ, જે લોન દસ્તાવેજોનો ભાગ બનશે.

- d) લોન કરાર અને તેના જોડાણો સહિત તમામ લોન દસ્તાવેજોની એક નકલ ગ્રાહકને આરબીઆઈની સંબંધિત માર્ગદર્શિકામાં નિર્ધારિત શરતો અનુસાર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને તમામ સંબંધિત ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) પણ આપવામાં આવશે. એ અનિવાર્ય છે કે KFS ની સામગ્રી ઉધાર લેનારને સમજાવવામાં આવે અને તેમની સમજણની સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવે.
- e) ગ્રાહકો દ્વારા મોડી ચુકવણી / ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા કોઈપણ દંડ / દંડ, ગમે તે નામથી ઓળખાય, તેની વિગતો લોન કરારમાં ઘાટા અક્ષરોમાં દર્શાવવી જોઈએ.

5. લોન ખાતાઓમાં દંડ વસૂલાત

- a) લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ, જો ઉધાર લેનાર દ્વારા દંડ વસૂલવામાં આવે છે, તો તેને 'દંડ ચાર્જ' ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડ વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- b) કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને કંપની આ માર્ગદર્શિકાનું અક્ષરશઃ પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- c) કંપની લોન પર વ્યાજ દર અથવા દંડ શુલ્ક અથવા સમાન શુલ્ક, ગમે તે નામથી ઓળખાય, અંગે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી હાલની નીતિને અપડેટ કરશે અને તેનું પાલન કરશે.
- d) દંડની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા પર ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના અનુરૂપ હોવી જોઈએ.
- e) 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડ કરતાં વધુ નહીં હોય.
- f) કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર અને લાગુ પડતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / મુખ્ય હકીકત નિવેદન (KFS) માં દંડનીય શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે, ઉપરાંત તે કંપનીની વેબસાઇટ પર ગમે તે નામથી ઓળખાય તે રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- g) જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડનીય શુલ્ક વસૂલવાના કોઈપણ ઉદાહરણ અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.
- h) કંપની નીતિ માળખામાં યોગ્ય સુધારા કરશે અને અસરકારક તારીખથી લેવામાં આવેલી/નવીકરણ કરાયેલી બધી નવી લોનના સંદર્ભમાં સૂચનાઓનો અમલ સુનિશ્ચિત કરશે. હાલની લોનના કિસ્સામાં, આગામી સમીક્ષા અથવા નવીકરણ તારીખે અથવા આ સૂચનાઓની અસરકારક તારીખથી છ મહિના, જે પણ વહેલું હોય તે પછી નવા દંડાત્મક ચાર્જ શાસનમાં સ્વિચઓવર સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

6. લોનનું વિતરણ, શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર સહિત

- a) ગ્રાહકને આપવામાં આવેલી લોનની શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફાર, જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, તો કંપની ગ્રાહકને લેખિત સૂચના આપશે. વ્યાજ દરો અને/અથવા શુલ્કમાં ઉપરોક્ત ફેરફારો સંબંધિત અસરથી અમલમાં આવશે. લોન કરારમાં આ સંદર્ભમાં એક ચોક્કસ કલમ શામેલ હોવી જોઈએ.

- b) લોનની ચુકવણી અથવા કામગીરી પાછી ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો કંપનીનો કોઈપણ નિર્ણય સંબંધિત લોન દસ્તાવેજોની શરતો સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
- c) કંપની, લોન લેનારા સામેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, બધી બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે. જો સેટ-ઓફનો આ અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી NBFCs સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે કઈ શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

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

ભવિષ્યમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને વિવાદો ટાળવા માટે, કંપની સંપૂર્ણ ચુકવણી અને લોન ખાતું બંધ કર્યા પછી જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓ અપનાવશે.

ઉધાર લેનારાઓને પડતી સમસ્યાઓના નિવારણ માટે અને જવાબદાર ધિરાણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે, નીચેની સૂચનાઓ જારી કરવામાં આવે છે:

A. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન:

- i. કંપની લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટની તારીખથી 30 દિવસના સમયગાળામાં તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરશે.
- ii. લોન લેનારને તેની પસંદગી મુજબ, મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો બેંકિંગ આઉટલેટ/શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે જ્યાં લોન ખાતું સેવા આપવામાં આવ્યું હતું અથવા કંપનીના કોઈપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે ત્યાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
- iii. મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળ ઉપરોક્ત પરિપત્રની અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.
- iv. એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, NBFC પાસે મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા હોવી જોઈએ. ગ્રાહક માહિતી માટે NBFC ની વેબસાઇટ પર આવી પ્રક્રિયા પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

B. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ માટે વળતર:

- i. લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટની તારીખથી 30 દિવસથી વધુ સમય પછી મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો કંપની ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જો વિલંબ કંપનીને આભારી હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹ 5,000 ના દરે ઉધાર લેનારને વળતર આપશે.
- ii. મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકસાન/નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, કાં તો આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપની ઉધાર લેનારને સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત કલમ (iii) માં દર્શાવેલ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, સંકળાયેલ ખર્ચ પણ ભોગવશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, NBFCs ને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં

આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).

- iii. આ દિશાનિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવાના ઉધાર લેનારના અધિકારોને પૂર્વગ્રહ રાખશે નહીં.

8. સમાન માસિક હતા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરવો

- A. કંપની EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ લોન મંજૂર કરતી વખતે લોન લેનારાઓની ચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેશે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે લોનની મુદત દરમિયાન વ્યાજ દરમાં સંભવિત વધારાની સ્થિતિમાં, મુદત વધારવા અને/અથવા EMIમાં વધારો કરવા માટે પૂરતો અવકાશ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે.

કંપનીએ અમલીકરણ અને પાલન માટે નીચેની આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરવા માટે યોગ્ય નીતિ માળખું બનાવ્યું છે:

- મંજૂરી સમયે, કંપની લોન પર બેન્યુમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે ઉધાર લેનારાઓને સ્પષ્ટપણે જણાવશે, જેના કારણે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો ઉધાર લેનારાને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક જાણ કરવામાં આવશે.
 - વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, કંપની દેવાદારોને તેમની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડશે. નીતિ, *અન્ય બાબતોની સાથે*, લોનના સમયગાળા દરમિયાન ઉધાર લેનારને કેટલી વાર સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે પણ સ્પષ્ટ કરી શકે છે.
 - લોન લેનારાઓને (a) EMI માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવાનો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે; અને, (b) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચુકવણી કરવાનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે. ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.
 - ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગથી સંબંધિત લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટમાં બદલવા માટેના તમામ લાગુ પડતા ચાર્જ અને અન્ય કોઈપણ સેવા ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચ, મંજૂરી પત્રમાં અને કંપની દ્વારા સમયાંતરે આવા ચાર્જ/ખર્ચના સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
 - કંપની ખાતરી કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.
 - કંપની દરેક ક્વાર્ટરના અંતે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને એક સ્ટેટમેન્ટ શેર કરશે/સુલભ બનાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMI ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નો સમાવેશ થશે. NBFC એ ખાતરી કરવી પડશે કે ઉધાર લેનારા દ્વારા નિવેદનો સરળ અને સરળતાથી સમજી શકાય તેવા હોય.
- B. સમાન માસિક હતા લોન ઉપરાંત, આ સૂચનાઓ, વિવિધ સમયગાળાની બધી સમાન હતા આધારિત લોન પર પણ લાગુ પડશે, જેમ કે *પરિવર્તનીય રીતે*.
- C. કંપની ખાતરી કરશે કે ઉપરોક્ત સૂચનાઓ 31 ડિસેમ્બર, 2023 સુધીમાં હાલની તેમજ નવી લોન માટે યોગ્ય રીતે લાગુ કરવામાં આવે. બધા હાલના દેવાદારોને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા સંદેશાવ્યવહાર મોકલવામાં આવશે, જેમાં તેમને ઉપલબ્ધ વિકલ્પોની જાણ કરવામાં આવશે.

9. વધુ પડતા વ્યાજ વસૂલવાનું નિયમન

- a) કંપની ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વ્યાજ દર અને જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ માટે અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

- b) વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ કંપનીઓની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- c) વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.

10. શારીરિક/દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ

કંપની શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારોને અપંગતાના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં લેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની બધી શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તેટલી બધી સહાય પૂરી પાડશે. કંપની તેમના કર્મચારીઓ માટે તમામ સ્તરે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા તેમને ખાતરી આપવામાં આવેલા અપંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો ધરાવતું યોગ્ય મોડ્યુલ શામેલ કરશે. વધુમાં, કંપની પહેલાથી જ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ અપંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.

11. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

- a) કંપનીએ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ ઘડી છે જેમાં કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓના સંદર્ભમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ફરિયાદો મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવાની પ્રક્રિયા નક્કી કરવામાં આવી છે.
- b) જે ગ્રાહકોને ફરિયાદો હોય તેઓ કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ નીતિનો સંદર્ભ લઈ શકે છે, જેની નકલ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

12. સામાન્ય જોગવાઈઓ

- a) લોન દસ્તાવેજોમાં સમાવિષ્ટ લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોમાં જોગવાઈ કર્યા સિવાય, કંપની ગ્રાહકોના કામકાજમાં દખલ કરશે નહીં (જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી કોઈપણ નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવે).
- b) ગ્રાહક તરફથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તો, કંપની આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 (એકવીસ) દિવસની અંદર તેની સંમતિ અથવા વાંધો વ્યક્ત કરશે. આવી ટ્રાન્સફર ગ્રાહક સાથે દાખલ કરાયેલા લોન દસ્તાવેજોની શરતો અને નિયમો અને સમયાંતરે લાગુ પડતા કાયદા, નિયમો, નિયમનો અને માર્ગદર્શિકા અનુસાર હોવી જોઈએ.
- c) લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપની સામાન્ય પગલાં લેશે, જે કાયદેસર અને કાયદેસર રીતે તેના માટે ઉપલબ્ધ છે અને કાનૂની માળખામાં કાર્યરત રહેશે. કંપની લોનની વસૂલાત માટે અનુયિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં.
- d) કંપની તેના કર્મચારીઓ અને/અથવા પ્રતિનિધિઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે તાલીમ આપવા માટે તાલીમ સત્રો યોજશે,
- e) કંપની વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વગર, કોઈપણ ફોરક્લોઝર ચાર્જ / પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.