

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પોલિસી

પોલિસી નામ:	વાજબી વ્યવહાર સંહિતા
આવૃત્તિ	V3
દ્વારા મંજૂર થયેલ:	14 જૂન, 2024 ના રોજ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂરી આપવામાં આવી હતી

આ ફેર ડીલિંગ કોડ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (એનબીએફસી) માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની માર્ગદર્શિકા અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે. તેને સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવે છે. આ સંહિતાને પ્રોફિગિન પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (જે અગાઉ હાઇટોન હોલ્ડિંગ્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી હતી) ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને મંજૂરી માટે સુપરત કરવામાં આવી હતી.

લાગુ પડતો વિસ્તાર

આ સંહિતાની રચના તમામ હિતધારકો, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંબંધમાં અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ વિશે અસરકારક રીતે માહિતગાર કરવા માટે કરવામાં આવી છે.

તાકવું

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં સારા વ્યવસાયિક ધોરણોને પ્રોત્સાહન આપવું અને તેની ખાતરી કરવી.
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે વાજબી સંબંધ સ્થાપિત કરો.
- દેવાની પુનઃપ્રાપ્તિ સંબંધિત કાનૂની ધોરણોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે.
- ગ્રાહકોની ફરિયાદો નિવારણ વ્યવસ્થાને મજબૂત કરવી.

લોન એપ્લિકેશન અને તેમની પ્રક્રિયા

- ગ્રાહકો સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર તેમની માતૃભાષામાં અથવા તેઓ જે ભાષામાં સમજે છે તે ભાષામાં કરવામાં આવશે.
- કંપની દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જે ગ્રાહકોના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને નિયમોની અર્થપૂર્ણ રીતે તુલના કરી શકાય અને ગ્રાહક જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે.
- કંપની તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે મંજૂરી સિસ્ટમ મૂકશે. લોનની અરજીઓના નિકાલ માટેની સમયરેખા પણ મંજૂરી પત્રમાં સૂચવવામાં આવશે.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં તે દસ્તાવેજો વિશેની માહિતી હશે જે અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાની રહેશે.
- જો કોઈ વધારાની માહિતી/દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે, તો તે તાત્કાલિક ગ્રાહકોને જણાવવામાં આવશે.
- ડીએલએ અને/અથવા એલએસપી મારફતે પ્રદાન કરવામાં આવતી લોન પ્રોડક્ટ્સ નીચેની વધારાની જાહેરાતો/જાહેરાતોને આધિન છે: આ જરૂરિયાતો નીચેના આધિન રહેશે:
 - ડિજિટલ લોન પ્રોડક્ટના સંબંધમાં, 2 સપ્ટેમ્બર 2022 ના રોજ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી ડિજિટલ લેન્ડિંગ માર્ગદર્શિકા હેઠળ પ્રદાન કરવામાં આવેલા ફોર્મેટમાં એક મુખ્ય તથ્ય નિવેદન ગ્રાહકને લોન મંજૂરી અને વિતરણ પહેલાં પ્રદાન કરવામાં આવશે.

- b. ડિજિટલ લોન પ્રોડક્ટની એકંદર કિંમતને 'વાર્ષિક ટકાવારી દર' ("એપીઆર") તરીકે દર્શાવવામાં આવશે. એ.પી.આર. એ ડિજિટલ લોન માટે ઋણ લેનારાને લેવામાં આવતો અસરકારક વાર્ષિક દર છે. એ.પી.આર.માં એકંદર ખર્ચ અને માર્જિનનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેમાં ભંડોળની કિંમત, કેડિટ ખર્ચ, ઓપરેટિંગ ખર્ચ, પ્રોસેસિંગ ફી, ચકાસણી ફી, જાળવણી ફી વગેરેનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જ્યારે પેનલ્ટી ચાર્જ, લેટ ફી વગેરે જેવા આકસ્મિક ચાર્જનો સમાવેશ કરવામાં આવશે નહીં.
- c. કંપની એલએસપી અને ડીએલએના નામ, ડિજિટલ લોન પ્રોડક્ટની માહિતી, રિકવરી એજન્ટ તરીકે કામ કરતા એલએસપીની વિગતો વગેરે તેની વેબસાઇટ પર જાહેર કરશે.
- d. કંપની એલએસપીની યોગ્ય ખંત કરશે અને સમયાંતરે તેની સમીક્ષા કરશે.
- e. LSP / LSP ઋણલેનારાઓની આગોતરી સ્પષ્ટ સંમતિ વિના ડીએલએ દ્વારા કોઈ પણ માહિતી (વ્યક્તિગત માહિતી અથવા ડેટા સહિત) એકત્ર કરવામાં આવશે નહીં.
- f. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે એલએસપી/એલએસપી/એલએસપી ઉપલબ્ધ ન હોય. એક વ્યાપક નીતિ અપનાવો, જે ડીએલએ ધિરાણલેનારાઓના ડેટા (વ્યક્તિગત ડેટા અને માહિતી સહિત)ના સંગ્રહ સાથે સંબંધિત તમામ લાગુ પડતા કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરે.
- g. કંપની દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવેલા તમામ ડેટા ભારતમાં સ્થિત સર્વર્સમાં સંગ્રહિત કરવામાં આવશે.

લોનનું મૂલ્યાંકન અને શરતો

1. કંપની ગ્રાહકની કેડિટ યોગ્યતા ચકાસવા માટે યોગ્ય યોગ્ય ખંત કરશે, જે લોન એપ્લિકેશન પ્રક્રિયા નક્કી કરવામાં એક મહત્વપૂર્ણ પરિબલ હશે. મૂલ્યાંકન કંપનીની આંતરિક નીતિઓ, ધોરણો અને પ્રક્રિયાઓ અનુસાર કરવામાં આવશે.
2. એકવાર લોન મંજૂર થયા પછી, કંપની અરજદારને લોનની રકમ, લાગુ વાર્ષિક વ્યાજ દર અને સંબંધિત નિયમો અને શરતો વિશે કરાર-મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય દ્વારા જાણ કરશે.
3. કંપની ગ્રાહકો પાસેથી લોનની શરતોની સ્વીકૃતિ મેળવશે અને આ મંજૂરીનો રેકૉર્ડ સાચવશે.
4. કંપની મોટા અક્ષરોમાં લોન કરારમાં લાગુ દંડનીય વ્યાજ દરનો ઉલ્લેખ કરશે.
5. કંપની ગ્રાહકોને લોન કરારની નકલ અને લોન વિતરણ સમયે તેમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાયેલા દસ્તાવેજો પ્રદાન કરશે.
6. ડિજિટલ લોન ઉત્પાદનોના સંબંધમાં, કંપની નીચેની બાબતોની ખાતરી કરશે:
 - a. કંપની તેના પોતાના ડીએલએ અને/અથવા તેમના દ્વારા ટાંચમાં લેવાયેલા એલએસપી મારફતે કોઈ પણ લોન ઓફર કરતા પહેલા ગ્રાહકોની નાણાકીય પ્રોફાઇલ (ઉંમર, વ્યવસાય, આવક વગેરે)ની નોંધ કરશે, જેથી ગ્રાહકની ધિરાણની યોગ્યતાનું ઓડિટેબલ રીતે મૂલ્યાંકન કરી શકાય.
 - b. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના તેમની કેડિટ મર્યાદામાં આપમેળે કોઈ વધારો કરવામાં ન આવે.

લોન વિતરણ અને શરતોમાં ફેરફાર

1. કંપની તેના તમામ ગ્રાહકોને લોનના નિયમો અને શરતોમાં કરવામાં આવેલા કોઈ પણ ફેરફારો અંગે જાણ કરશે, જેમાં નીચેની બાબતો સામેલ છે, પરંતુ તે પૂરતી મર્યાદિત નથી: (i) લોન વિતરણ શિડ્યુલ; (ii) વ્યાજના દર; (iii) સર્વિસ ચાર્જિસ; (iv) પ્રિ-પેમેન્ટ ચાર્જિસ વગેરે.
2. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજના દર અને શુલ્કમાં કરવામાં આવેલા કોઈપણ ફેરફારો ભવિષ્યના સમયગાળા માટે જ લાગુ પડે છે અને તે લોન કરારમાં નોંધાયેલા છે. વ્યાજના દર અને ચાર્જમાં કોઈ પણ

ફેરફાર કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી, ઇમેલ દ્વારા અથવા તેમના રજિસ્ટર્ડ એડ્રેસ પર નોટિસ મોકલીને ગ્રાહકોને તેની જાણકારી આપવામાં આવશે.

3. કંપનીની તરફેણમાં રાખવામાં આવેલી તમામ જામીનગીરીઓને લોનની સંપૂર્ણ અને આખરી ચૂકવણી મળ્યા બાદ મુક્ત કરવામાં આવશે, જો કે કંપની પાસે ગ્રાહકો સામે કોઈ કાયદેસરનો અધિકાર, લીઝનો અધિકાર કે સેટ-ઓફ ન હોય તે શરતે. જો સમાયોજનના આ અધિકારનો ઉપયોગ કરવો હોય તો, ક્લાયન્ટ્સને તે અંગે સૂચિત કરવામાં આવશે, જેમાં બાકીના દાવાઓનું સંપૂર્ણ વર્ણન અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની પાસે કોલેટરલ જાળવી રાખવાનો અધિકાર હશે તે શરતોનો સમાવેશ થાય છે.

વ્યાજના ચાર્જીસ

1. કંપનીએ વ્યાજના દર, પ્રોસેસિંગ ફી અને અન્ય ચાર્જીસ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરી છે.
2. કંપની વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે, જેમાં લોન અને એડવાન્સને લાગુ વ્યાજ દર સંબંધિત પરિબલો જેવા કે કોસ્ટ ઓફ ફંડ, માર્જિન, રિસ્ક પ્રીમિયમ વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને નક્કી કરવામાં આવશે.
3. કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી ડિજિટલ લોન પ્રોડક્ટ્સ હેઠળ, વ્યાજ અને અન્ય તમામ ખર્ચ અને ચાર્જીસ વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) ના રૂપમાં જાહેર કરી શકાય છે.
4. કંપની દ્વારા લાગુ વ્યાજ દરને લગતી વધુ માહિતીનો ઉલ્લેખ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ વ્યાજદર નીતિમાં કરવામાં આવ્યો છે.

પરત અને પુનઃરોકાણ

કંપનીએ ગ્રાહકો સાથે કરેલા લોન એગ્રીમેન્ટમાં રિપોસેસની કલમનો સમાવેશ કર્યો છે, જે કાયદાકીય રીતે લાગુ કરી શકાશે. પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે લોન સમજૂતીનાં નિયમો અને શરતોમાં નીચેની જોગવાઈઓ સામેલ હશે:

1. કબજો લેતા પહેલાની નોટિસની અવધિ;
2. એવા સંજોગોમાં કે જેમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરવામાં આવી શકે છે;
3. કોલેટરલના કબજાની પ્રક્રિયા;
4. મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલાં ગ્રાહકોને લોન ચૂકવવાની છેલ્લી તક આપવાની જોગવાઈ;
5. ગ્રાહકોને અસ્કયામતો ફરીથી સોંપવાની પ્રક્રિયા; અને
6. મિલકતના વેચાણ/હરાજની પ્રક્રિયા.

તકરાર નિવારણ તંત્ર

1. કંપનીનું લક્ષ્ય શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવાનું છે અને તે બોર્ડ દ્વારા માન્ય ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ નીતિ અનુસાર એક મજબૂત અને અસરકારક ગ્રાહક સેવા પ્લેટફોર્મ બનાવવા માટે સતત પ્રયત્નશીલ છે.
2. ગ્રાહકોના લાભાર્થે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રને લગતા વિવિધ સંપર્ક બિંદુઓની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.
3. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ડીએલએ/ડીએલએ એ ડીએલએ નથી. એલએસપી યોગ્ય નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરે છે, જે ફિન્ટેક/ડિજિટલ ધિરાણ સાથે સંબંધિત ઋણલેનારાઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો/સમસ્યાઓનું સંચાલન કરી શકે છે. આવા અધિકારીનું નામ, વિગતો અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા એલએસપી/ડીએલએની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

ટેકનિકલ અનુપાલન

- આરબીઆઈના નિર્દેશોને અનુરૂપ કંપનીએ નીચેની જરૂરિયાતો અપનાવી છે અને તેનો અમલ કર્યો છે:
1. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના દ્વારા નિયુક્ત એલએસપી/એલએસપીને સોંપવામાં આવશે. ડીએલએ ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીનો સંગ્રહ કરતું નથી, સિવાય કે કેટલાક આવશ્યક લઘુત્તમ ડેટા (જેમ કે નામ, સરનામું, સંપર્કની વિગતો, વગેરે) જે તેમની કામગીરી માટે જરૂરી હોઈ શકે છે.
 2. કંપની એલએસપી અને ડીએલએ દ્વારા ઋણ લેનારાઓની વ્યક્તિગત માહિતીની ગોપનીયતા અને સુરક્ષા જાળવવાની જવાબદારીનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
 3. કંપનીને ચોક્કસ ડેટાના ઉપયોગ માટે સંમતિ આપવા અથવા નકારવા, ત્રાહિત પક્ષોને ડેટા જાહેર કરવાની મર્યાદા નક્કી કરવા, ડેટા એકત્રીકરણનો સમયગાળો નક્કી કરવા, અગાઉ અપાયેલી સંમતિ પાછી ખેંચવા અને જરૂર પડ્યે એપમાંથી ડેટા દૂર કરવા/દૂર કરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડવામાં આવશે. ભૂલી જવાનું કહો.
 4. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેમના એલએસપીના ડીએલએ અને ડીએલએ દ્વારા ડેટા એકત્રિત કરવાની કામગીરી જરૂરિયાત મુજબ અને ગ્રાહકોની આગોતરી અને સ્પષ્ટ સંમતિ સાથે કરવામાં આવે, જેમાં ઓડિટ ટ્રેઇલ ઉપલબ્ધ હોય. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે ડીએલએ ફાઇલ્સ અને મીડિયા, કોન્ટેક્ટ લિસ્ટ્સ, કોલ લોગ્સ, ટેલિફોની ફંક્શન્સ વગેરે જેવા મોબાઇલ ફોન સંસાધનોનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળે.
 5. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહક ચોક્કસ ડેટાના ઉપયોગની સંમતિ કે ઇનકાર કરવા, ત્રાહિત પક્ષકારોને ડેટાની જાહેરાત મર્યાદિત કરવા, ડેટા એકત્રીકરણને નિયંત્રિત કરવા, અગાઉ અપાયેલી સંમતિને રદ કરવા અને જો જરૂર જણાય તો એપમાંથી ડેટા દૂર કરવા/ડિલીટ કરવા માટે સ્વતંત્ર છે. ભૂલી જવાનો વિકલ્પ.
 6. ધિરાણ લેનારાઓની સંમતિ મેળવવાનો હેતુ દરેક ઇન્ટરફેસ તબક્કે સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
 7. કોઈ પણ ત્રાહિત પક્ષકાર સાથે વ્યક્તિગત માહિતીની આપ-લે કરતાં પહેલાં ઋણલેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ મેળવવામાં આવશે, સિવાય કે એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી જરૂરિયાતો અનુસાર તેમ કરવું ફરજિયાત હોય.
 8. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકના ડેટાના સંગ્રહ સાથે સંબંધિત સ્પષ્ટ નીતિ માર્ગદર્શિકાઓનો અમલ કરવામાં આવે, જેમાં સંગ્રહિત કરવાના ડેટાનો પ્રકાર, ડેટા સંગ્રહનો સમયગાળો, ડેટાના ઉપયોગ પરના નિયંત્રણો, ડેટા નાશની પ્રક્રિયાઓ, સુરક્ષા ભંગને નિયંત્રિત કરવા માટેના માપદંડો વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. આ માહિતી હંમેશાં કંપની અને તેના એલએસપી દ્વારા ઉપયોગમાં લેવામાં આવતી ડીએલએની વેબસાઇટ અને એપ્લિકેશન પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
 9. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેનું ડીએલએ/ડીએલએ ઉપલબ્ધ નથી. એલએસપી સાથે જોડાયેલી સિસ્ટમમાં કોઈ બાયોમેટ્રિક ડેટાનો સંગ્રહ/સંગ્રહ કરી શકાશે નહીં. હાલની કાનૂની માર્ગદર્શિકા હેઠળ મંજૂરી આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, એકત્રિત કરવું નહીં.
 10. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તે અને તેના દ્વારા નિયુક્ત એલએસપી ડિજિટલ ધિરાણ સાથે સંબંધિત સાયબર સુરક્ષા માટે આરબીઆઈ અને અન્ય એજન્સીઓ દ્વારા નિર્ધારિત ટેકનિકલ માપદંડો/માપદંડોનું પાલન કરે. આવશ્યકતાઓને અનુસરો.
 11. તમામ ડેટા (જેમાં વ્યક્તિગત માહિતી અને ગ્રાહકોના ડેટાનો સમાવેશ થાય છે) ભારતમાં સંગ્રહિત કરવામાં આવશે.

સામાન્ય માર્ગદર્શિકાઓ

1. જ્યાં સુધી ક્લાયન્ટ દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવે ત્યાં સુધી લોન કરારમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય કંપની ગ્રાહકની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરી શકશે નહીં;
2. જો લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી ગ્રાહક પાસેથી પ્રાપ્ત થાય, તો તેના માટેની સંમતિની જાણ કંપની દ્વારા વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 (એકવીસ) દિવસની અંદર કરવામાં આવશે. આ તબદીલી લોન કરાર અને લાગુ કાયદા અનુસાર હશે.

3. દેવાની વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપની નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા અને પ્રવર્તમાન જોગવાઈઓ અનુસાર સામાન્ય પગલાંનું પાલન કરશે અને કાનૂની માળખાની અંદર રહીને અને લાગુ પડતા કાયદા અને નિયમનોનું પાલન કરીને કાર્ય કરશે;
4. અનિયમિત સમયે ગ્રાહકને સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલી માટે શારીરિક બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે જેવી અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો કંપની નહીં લે. આ સંદર્ભમાં, કંપનીએ એક સ્થાપિત આચારસંહિતાની રચના કરી છે જેમાં કંપનીના કર્મચારીઓ અથવા કંપની વતી દેવાની વસૂલાત માટે અધિકૃત કોઈ પણ વ્યક્તિને વ્યાપક તાલીમ આપવામાં આવે છે;
5. કંપનીની રિકવરી પોલિસી શિષ્ટતા, યોગ્ય સારવાર અને પ્રલોભન પર આધારિત છે. અમે ગ્રાહકોના વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોમાં માનીએ છીએ. અમારા કર્મચારીઓ અથવા ત્રણ વસૂલાત/સુરક્ષા પુનઃ-સંપાદન માટે અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈ પણ વ્યક્તિ પોતાની ઓળખ આપશે અને સૌજન્યપૂર્ણ રીતે અમારા ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરશે;
6. કંપની તેના તમામ ગ્રાહકોને તેમની બાકી નીકળતી રકમ અંગેની તમામ માહિતી પૂરી પાડશે અને બાકી લેણાંની ચુકવણી માટે પૂરતી માહિતી આપશે. તમામ ગ્રાહકોનો સામાન્ય રીતે તેમના દ્વારા પસંદ કરેલા સ્થળે, ગ્રાહકના નિવાસસ્થાને, જો કોઈ નિર્ધારિત સ્થળ ન હોય તો, અને જો ગ્રાહક આવાસ પર ઉપલબ્ધ ન હોય તો ગ્રાહકના વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે;
7. કંપની તેના તમામ ગ્રાહકોની ગોપનીયતાનો આદર કરશે અને તમામ ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ સૌજન્યપૂર્ણ રીતે થશે. બાકી લેણાં સાથે સંબંધિત કોઈ પણ મતભેદો કે વિવાદોનું સમાધાન કરવા માટે અમારા ગ્રાહકોને પારસ્પરિક સંમતિથી તમામ સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે;
8. કંપની કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન કે જે બિઝનેસ માટે ન હોય તેના પર કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને આગોતરો પુનઃચુકવણીનો ચાર્જિસ અને/અથવા પ્રિ-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.

રીવ્યુ

1. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અને તકરાર નિવારણ કાર્યપ્રણાલી નીતિની સમયાંતરે કંપની દ્વારા વિવિધ મેનેજમેન્ટ સ્તરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.
2. કંપની સંહિતાની ભાવના અને તે તેના કારોબારને કઈ રીતે લાગુ પડી શકે છે તે અનુસાર આ ઉચિત આચરણ સંહિતાનું પાલન કરશે.
3. કંપની વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે ઉપર જણાવેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને તેની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરશે. કંપની તેના અનુભવ અને આ સંદર્ભમાં આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરવામાં આવનારી નવી માર્ગદર્શિકાના આધારે જરૂર જણાય તે રીતે આ સંહિતાની સમીક્ષા અને સુધારો પણ કરશે. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

અમલીકરણ

આ નીતિ બોર્ડ દ્વારા મંજૂરીની તારીખથી અમલમાં આવશે.

સુધારો

આ નીતિમાં સમયાંતરે સુધારો અને સુધારો કરવામાં આવશે તથા તે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરીની તારીખથી અમલી બનશે.