

# પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

(અગાઉ પીરામલ કેપિટલ એન્ડ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું હતું)

## ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ (નિષ્પક્ષ ન્યાય સંહિતા) – ઑક્ટોબર 2025

પોલિસીના માલિક:	અનુપાલન કાર્ય (કંપની વ્યાપી)
પોલિસીનું સ્થાન:	મુંબઈ, ભારત
આવૃત્તિ:	V 1.1
મંજૂરીની તારીખ:	17 ઑક્ટોબર, 2025
મંજૂર કરનાર:	બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ
સ્થાને લાગુ પડતી પોલિસી:	V 1.0 – (પોલિસીની સમીક્ષા) – PFL (NBFC – ICC તરીકે)

## ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ

### I. ઉદ્દેશ્ય અને વિષયવસ્તુ

આ કોડ પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ પીરામલ કેપિટલ એન્ડ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી) (“કંપની / PFL”) દ્વારા ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ માસ્ટર ડાયરેક્શન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નૉન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની – સ્કેલ આધારિત નિયમન) ડાયરેક્શન, 2023 ના અધ્યાય VII “ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ (FPC)” અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે. આ ડાયરેક્શન RBI દ્વારા RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 તારીખ 19 ઓક્ટોબર, 2023 મુજબ જારી કરવામાં આવ્યો છે અને સમયાંતરે અપડેટ થતો રહે છે.

PFL, ભારતીય રિઝર્વ બેંકમાં નોંધાયેલ નૉન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની હોવાથી, RBI દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત તમામ શ્રેષ્ઠ પ્રેક્ટિસિસને અપનાવશે અને જરૂરી હોય ત્યાં આ કોડમાં યોગ્ય ફેરફારો કરશે જેથી નિર્ધારિત ધોરણોનું પાલન થાય. કંપનીની પોલિસી મુજબ તમામ ગ્રાહકો સાથે સઘન, ન્યાયસંગત અને સમાન વર્તન કરવામાં આવશે. કંપનીના કર્મચારીઓ ન્યાયસંગત, સમતુલ્ય અને સઘન રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા પ્રદાન કરશે.

કંપની ખાતરી કરશે કે FPC ના અમલીકરણની જવાબદારી સમગ્ર સંસ્થાની રહેશે. કંપનીની ફેર લેન્ડિંગ પ્રેક્ટિસિસ તેના તમામ પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ પર લાગુ પડશે, પછી ભલે તે PFL દ્વારા, તેની સહાયક કંપનીઓ દ્વારા કે ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વમાલિકીની અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા કાઉન્ટર પરથી, ફોન દ્વારા, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરએક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પણ માધ્યમ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી હોય. આ પ્રેક્ટિસિસ કંપનીની તમામ કામગીરીના પાસાઓ પર લાગુ પડશે, જેમાં માર્કેટિંગ, લોનની શરૂઆત, પ્રક્રિયા, સેવા અને વસૂલાત સંબંધિત પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે.

### II. ઉદ્દેશ્યો

આ કોડ નીચે દર્શાવેલા ઉદ્દેશ્યો સાથે વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

- યોગ્ય ધોરણો નક્કી કરીને સારા, ન્યાયસંગત અને પારદર્શક વ્યાવસાયિક વ્યવહારોનું પાલન કરવું;
- ન્યાયસંગત સ્પર્ધા દ્વારા ભજરશક્તિઓને પ્રોત્સાહન આપીને ઉચ્ચ કામગીરી ધોરણો હાંસલ કરવું;
- ગ્રાહક સાથે એવા રીતે વ્યવહાર કરવો કે જેથી ન્યાયસંગત અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન મળે;
- કંપની પ્રત્યે ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધે તેવા ધોરણો અને પ્રેક્ટિસિસો નક્કી કરવી;
- જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં વસૂલાત અને અમલવારી કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાનું પાલન કરીને કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવી;
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે ન્યાયસંગત તથા સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહિત કરવું.

### III. લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

- લેણદાર સાથે થતા તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેણદાર સમજે તેવી ભાષામાં થવા જોઈએ.
- કંપની લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર તમામ ફી/શુલ્ક અંગેની માહિતી લેણદારને પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે, જેમાં લોન મંજૂર ન થાય અથવા રકમ ચૂકવવામાં ન આવે તે સ્થિતિમાં પરત મળવાપાત્ર ફી, પૂર્વચૂકવણી વિકલ્પો અને તેના શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, માંડી ચૂકવણી માટેના દંડાત્મક શુલ્ક/દંડ, જો કોઈ હોય તો, સ્થિર વ્યાજ દરમાંથી ચલ વ્યાજ દરમાં અથવા તેનાથી વિપરીત રૂપાંતર કરવા માટેના શુલ્ક, વ્યાજ ઇન્ટરેસ્ટ રીસેટ કલમની હાજરી તથા લેણદારના હિતને અસર કરતી અન્ય તમામ બાબતોનો સમાવેશ થાય છે. કંપની લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરી દરમિયાન લાગતા તમામ શુલ્કનો સમાવેશ કરીને કુલ ખર્ચ (“ઓલ-ઇન કોસ્ટ”) પારદર્શક રીતે જાહેર કરશે. સાથે સાથે, આવા શુલ્ક/ફી ભેદભાવરહિત હોવાની પણ ખાતરી કરવામાં આવશે.
- લોન અરજી ફોર્મમાં ધિરાણ લેનારના હિતને અસર કરતી આવશ્યક તમામ માહિતીનો સમાવેશ કરવો જોઈએ, જેથી અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે યોગ્ય અને અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ધિરાણ લેનાર માહિતીસભર નિર્ણય લઈ શકે. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી સાથે રજૂ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી પણ સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવેલ હોવી જોઈએ.

- c) કંપની પૂર્ણ થયેલી લોન અરજી પ્રાપ્ત થયાની રસીદ આપશે. જરૂરી તમામ માહિતી સંપૂર્ણરૂપે પ્રાપ્ત થયાના સમયથી યોગ્ય સમયમર્યાદામાં કંપની પોતાની નિર્ણય અંગે લેણદારને જાણ કરશે.

#### IV. લોનનું મૂલ્યાંકન, શરતો/નિયમો અને લોન તથા એડવાન્સ માટે મુખ્ય હકીકતોનું સ્ટેટમેન્ટ

- a) સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજી કરતી વખતે કંપની દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર પડે, તો ગ્રાહકને તરત જ જણાવવું જોઈએ કે તેનો જરૂર પડ્યો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- b) કંપની મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય કોઈ લેખિત માધ્યમ દ્વારા, લેણદારને સમજાય તેવી ભાષામાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ તેમજ તમામ શરતો અને નિયમો સહિત વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના લાગુ કરવાની પદ્ધતિ અંગે લેખિત જણાવશે અને આ શરતો તથા નિયમોની લેણદાર દ્વારા આપવામાં આવેલી સંમતિનો રેકોર્ડ રાખશે.
- c) મોડી ચૂકવણી માટે લાગુ પડતા દંડ શુલ્ક લોનમાં કરારમાં સ્પષ્ટ રીતે મોટા અક્ષરોમાં દર્શાવવામાં આવશે.
- d) લોનની મંજૂરી અથવા વિતરણ સમયે, દરેક લેણદારને લોનના કરારની એક નકલ તેમજ લોનના કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની નકલો સ્વીકૃતિ સામે આપવામાં આવશે.
- e) કંપનીએ તારીખ 15 એપ્રિલ, 2024ના “લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય હકીકત સ્ટેટમેન્ટ (KFS)” વિષયક પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરવું પડશે, જેમાં સમયાંતરે કરવામાં આવતા સુધારાઓનો સમાવેશ થાય છે. (ઉક્ત પરિપત્રમાં આપેલ KFSનું સ્વરૂપ માસ્ટર ડિરેક્શન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નૉન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની – સ્કેલ આધારિત નિયમન) નિર્દેશો, 2023ના એનેક્સર XXVIIમાં સમાવિષ્ટ છે).

#### V. લોનનું વિતરણ તથા શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર

- a) લોન કરાર / મંજૂરી પત્રમાં દર્શાવેલ વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર લોનનું વિતરણ કરવામાં આવશે.
- b) વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, દંડ માટેનું શુલ્ક (જો કોઈ હોય તો), સેવા માટેનું શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી માટેનું શુલ્ક, અન્ય લાગુ પડતા ફી/શુલ્ક વગેરે સહિત શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે, લેણદારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેણદારને સમજાય તેવી ભાષામાં કંપની દ્વારા સૂચના આપવામાં આવશે. કંપનીએ આ પાલન સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જિસમાં થતા ફેરફારો માત્ર લેખિત માટે જ લાગુ કરવામાં આવે. આ બાબત માટે યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સમાવિષ્ટ કરવી જોઈએ.
- c) કરાર હેઠળ ચુકવણી પાછી ખેંચવાનો / ચુકવણી ઝડપથી વસૂલવાનો અથવા કામગીરી ઝડપથી કરાવવાનો નિર્ણય કે વધારાની જામીનદારી માગવાનો નિર્ણય, લોન કરારમાં નક્કી કરેલી શરતો અનુસાર જ લેવામાં આવશે.
- d) તમામ બાકી રકમની ચુકવણી થયા બાદ અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત થયા બાદ, ઉધાર લેનારા સામે કંપનીનો કોઈ અન્ય યોગ્ય હક અથવા લિયેન (જામીન અધિકાર) ન હોય તો, કંપની તમામ જામીનદારી મુક્ત કરશે. જો કંપની સેટ-ઓફનો અધિકાર વાપરવા ઈચ્છે, તો ઉધાર લેનારાને બાકી રહેલા કલેમની સંપૂર્ણ વિગતો તથા કયા શરતો હેઠળ કંપની સંબંધિત કલેમ સેટલમેન્ટ/ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી જામીનદારી રાખી શકે છે તેની જાણ સાથે પૂર્વ સૂચના આપવામાં આવશે.

#### VI. જવાબદાર લેન્ડિંગ વ્યવહાર – પર્સનલ લોનની ચુકવણી / સમાધાન પછી ચલ / અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો પ્રકાશિત કરવાની પ્રક્રિયા

- a) આ જોગવાઈ તે તમામ કેસોમાં લાગુ પડશે જ્યાં મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પ્રકાશિત કરવાની તારીખ 01 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પછી થવાનું હોય.
- b) લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી / સમાધાન થયા પછી 30 દિવસની અંદર, કંપની તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે તેમજ કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલ શુલ્ક દૂર કરશે.

- c) લેણદારને તેની પસંદગી મુજબ, લોન ખાતું જ્યાં સંચાલિત થતું હતું તે બેંકિંગ આઉટલેટ / શાખા અથવા કંપનીની કોઈપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય ત્યાંથી મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાનો વિફલ્ય આપવામાં આવશે.
- d) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત આપવાની સમયમર્યાદા તથા સ્થળ, અમલ તારીખના રોજ અથવા ત્યાર પછી જારી કરવામાં આવેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવામાં આવશે.
- e) જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો દસ્તાવેજોના પ્રકાશનમાં વિલંબ માટે વળતર –
- જો લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/સમાધાન બાદ 30 દિવસની અંદર મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પ્રકાશિત કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળતા થાય, તો કંપનીએ આવા વિલંબના કારણો લેણદારને જણાવવા ફરજિયાત રહેશે. જો આ વિલંબ કંપનીને કારણે થયો હોય, તો કંપનીએ દરેક વિલંબિત દિવસ માટે ₹5,000 ના દરે લેણદારને વળતર આપવાનું રહેશે.
  - મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે ખોવાઈ જાય અથવા નુકસાન પામે તેવી સ્થિતિમાં, કંપની લેણદારને તે સંબંધિત જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લીકેટ/ પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં સહાય કરશે અને તેના સંબંધિત તમામ ખર્ચ કંપની જ વહન કરશે, ઉપરાંત ઉપરોક્ત કલમ (i) મુજબ દર્શાવેલ વળતર પણ ચૂકવશે. જોકે, આવા કેસોમાં કંપનીને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે વધારાના 30 દિવસનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને ત્યારબાદ (અર્થાત કુલ 60 દિવસ પછી) વિલંબિત સમયગાળાના માટેનો દંડ ગણતરીમાં લેવામાં આવશે.
  - આ દિશાનિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવતું વળતર, લાગુ પડતા કોઈપણ કાયદા મુજબ લેણદારને મળવા પાત્ર અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવાના અધિકારને પૂર્વગ્રહ રાખશે નહીં.

## VII. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મેળવવામાં આવેલી લોન

- PFL દ્વારા કોઈપણ પ્રવૃત્તિનું આઉટસોર્સિંગ કરવામાં આવે તો પણ તેની જવાબદારીઓમાં કોઈ ઘટાડો થતો નથી, કારણ કે નિયમનકારી સૂચનાઓનું પાલન કરવાની સંપૂર્ણ જવાબદારી માત્ર કંપનીની જ રહેશે. જ્યાં પણ PFL ઉધાર લેનારાઓ મેળવવા અને/અથવા બાકી રકમની વસુલાત માટે ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને તેના એજન્ટ તરીકે જોડે છે, ત્યાં તે નીચે મુજબની સૂચનાઓનું પાલન કરશે:
- એજન્ટ તરીકે જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
  - એજન્ટ તરીકે જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકોને પહેલેથી જ સ્પષ્ટ રીતે જણાવવાનું નિર્દેશ આપવામાં આવશે કે તેઓ કઈ કંપનીના નામે ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.
  - લોન મંજૂર થયા પછી તરત જ, પરંતુ લોન કરાર અમલમાં આવે તે પહેલાં, મંજૂરી પત્ર કંપનીના લેટરહેડ પર લેણદારને આપવામાં આવશે.
  - લોન મંજૂરી / વિતરણ સમયે, લોન કરારની નકલ તથા લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની નકલો દરેક લેણદારને આપવામાં આવશે.
  - કંપની તેના દ્વારા જોડાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને મોનીટરીંગ સુનિશ્ચિત કરશે.
  - ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અંગે જાગૃતિ ફેલાવવાના પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.
  - કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના દ્વારા અને તેના દ્વારા જોડાયેલા એવા LSPs (લોન સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ), જેઓનો ગ્રાહકો સાથે સીધો સંપર્ક હોય, તેમના માટે ફિન્ટેક / ડિજિટલ લેન્ડિંગ સંબંધિત ફરિયાદો અથવા મુદ્દાઓના નિવારણ માટે યોગ્ય નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરવામાં આવે. આવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓના સંપર્ક વિગત કંપનીની વેબસાઇટ, તેના LSPsની વેબસાઇટ, DLA પર તેમજ લેણદારને આપવામાં આવતી KFSમાં સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવામાં આવશે. ઉપરાંત, કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે DLA તથા કંપનીની વેબસાઇટ પર ફરિયાદ નોંધાવવાની સુવિધા ઉપલબ્ધ હોય.
  - ફરિયાદ નિવારણની અંતિમ જવાબદારી કંપની પાસે જ રહેશે.

## VIII. કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતાં વ્યાજ દરો નક્કી કરવા અંગેની પોલિસી

ગ્રાહકો પાસેથી લોન અને એડવાન્સ પર અતિશય વ્યાજ તથા અન્ય શુલ્ક વસૂલવામાં ન આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપનીએ વ્યાજ દરો નક્કી કરવા તેમજ પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્ક (જો લાગુ પડે તો દંડાત્મક શુલ્ક સહિત) માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ અપનાવી છે. આ સંદર્ભમાં, લોનની શરતો અને નિયમો બાબતે પારદર્શિતા રાખવા માટે ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડમાં આપેલ દિશાનિર્દેશોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અથવા બોર્ડ દ્વારા અધિકૃત કરાયેલ યોગ્ય સત્તાધિકારી વ્યાજ દરો, પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા સંબંધિત આ પોલિસીની નિયમિત સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે. ઉદાર લેનારા સાથેની વાતચીતમાં પૂરતી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત થાય તે માટે કંપની પ્રક્રિયા અને કામગીરી પર નજર રાખવા માટે આંતરિક વ્યવસ્થા પણ અમલમાં મૂકશે.

## IX. NBFC દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજના નિયમન અંગે –

- કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ઇન્ડની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે તથા લોન અને એડવાન્સ માટે વસૂલવામાં આવનારા વ્યાજ દર નક્કી કરશે. જોખમના સ્તર અનુસાર વ્યાજ દરમાં કરાતી વર્ગીકરણ પદ્ધતિ અને વિવિધ શ્રેણીના લેણદાર પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવાના કારણો અરજી ફોર્મમાં લેણદાર/ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે તથા મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે જાણ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરો તથા જોખમના સ્તર અનુસારની વર્ગીકરણ પદ્ધતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર અથવા અન્ય રીતે પ્રકાશિત માહિતીમાં વ્યાજ દરમાં કોઈ ફેરફાર થાય ત્યારે તરત અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દર વાર્ષિક દર તરીકે દર્શાવવો ફરજિયાત રહેશે જેથી લેણદારને તેના ખાતામાં વસૂલવામાં આવનારા વાસ્તવિક વ્યાજ દરોની સંપૂર્ણ જાણકારી રહે.

## X. NBFC દ્વારા ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા –

- કંપની પાસે લેણદાર સાથેના કરાર/લોન એગ્રીમેન્ટમાં કાયદેસર રીતે અમલમાં મૂકી શકાય તેવી કબજા સંબંધિત કલમ ફરજિયાત હોવી જોઈએ. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે કરાર/લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં નીચે મુજબની જોગવાઈઓનો સમાવેશ કરવો આવશ્યક રહેશે:
  - કબજો લેતાં પહેલાં આપવાની નોટિસની અવધિ;
  - કઈ પરિસ્થિતિઓમાં નોટિસની અવધિ માફ કરી શકાય;
  - ગીરવે રાખેલ સંપત્તિનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
  - મિલકતના વેચાણ/હરાજી કરતાં પહેલાં લેણદારને લોન પરત ચુકવણી માટે આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ;
  - લેણદારને પુનઃકબજો આપવાની પ્રક્રિયા; અને
  - સંપત્તિનું વેચાણ/હરાજી કરવાની પ્રક્રિયા.
- ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતોની નકલ લેણદારને ઉપલબ્ધ કરાવવી ફરજિયાત રહેશે. કંપની લોન મંજૂરી/રકમ વિતરણના સમયે દરેક લેણદારને લોન એગ્રીમેન્ટની નકલ તેમજ તેમાં ઉલ્લેખિત તમામ પરિશિષ્ટો (Enclosures) ની અલગ-અલગ નકલો ફરજિયાત રીતે આપશે, જે આવા કરાર/લોન એગ્રીમેન્ટનો મહત્વપૂર્ણ ભાગ ગણાશે.

## XI. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

કંપની દ્વારા દંડાત્મક શુલ્ક માટેના માળખા (Framework for Penal Charges) અંગે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર અલગ પોલિસી અપનાવવામાં આવી છે, જેમાં અન્ય બાબતો ઉપરાંત નીચે મુજબની જોગવાઈઓનો સમાવેશ થાય છે:

- I. ઇંડાત્મક શુલ્કનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં, ઁટલે કે આવા ચાર્જ્સ પર કોઈ વધારાનું વ્યાજ ગણતરીમાં લેવામાં આવશે નહીં. જોકે, લોન ખાતામાં વ્યાજના સંયોજન સંબંધિત સામાન્ય પ્રક્રિયાઓ પર તેની કોઈ અસર પડશે નહીં. વ્યાજદરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક ઉમેરવામાં આવશે નહીં.
- II. ઇંડાત્મક શુલ્કની રકમ યોગ્ય, વાજબી અને લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતોના ઉલ્લંઘનના પ્રમાણમાં ઢોવી જોઈએ તથા કોઈ ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં લેદલાવપૂર્ણ ન ઢોવી જોઈએ.
- III. ‘વ્યક્તિગત ઉઘાર લેનારાઓને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે’ મંજૂર કરાયેલી લોનના સંદર્ભમાં લાગુ પડતા ઇંડાત્મક શુલ્ક, સમાન શરતોના ઉલ્લંઘન માટે ગેર-વ્યક્તિગત ઘિરાણગ્રાહકો પર લાગુ પડતા ઇંડાત્મક શુલ્ક કરતાં વધુ ન ઢોવા જોઈએ.
- IV. ઇંડાત્મક શુલ્કની રકમ તથા તેનું કારણ લોન દસ્તાવેજોમાં / સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોમાં / મુખ્ય હકીકત સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં, જે લાગુ પડે તે મુજબ, સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવશે. ઇંડાત્મક તથા અન્ય શુલ્ક કંપનીની વેબસાઈટ પર પણ દર્શાવવામાં આવે છે.
- V. લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ રીમાઈન્ડર મોકલતી વખતે ઉઘાર લેનારાઓને ઇંડનીય શુલ્ક પણ જણાવવામાં આવશે. વધુમાં, ઇંડનીય શુલ્ક વસૂલવાના કોઈપણ ઉદાહરણ અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

## XII. EMI આધારિત પર્સનલ લોન (હાઉસિંગ લોન સહિત) માં ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું રીસેટ –

કંપની દ્વારા ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના રીસેટ માટેના ફ્રેમવર્ક અંગે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર અલગ પોલિસી અપનાવવામાં આવી છે, જેમાં અન્ય બાબતો સાથે નીચે મુજબની જોગવાઈઓ સામેલ છે:

લોનની અવધિ દરમિયાન બેન્યમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારના કારણે જો EMIમાં વધારો થાય, લોનની અવધિ (મુદત) વધે અથવા બંનેમાં ફેરફાર થાય, તો તેની માહિતી યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક લેણદાર(ઓ)ને આપવામાં આવશે.

જ્યારે બેન્યમાર્ક વ્યાજ દરમાં વધારાના કારણે વ્યાજ દરનું રીસેટ થાય, ત્યારે લેણદારને નીચેના વિકલ્પો ઉપલબ્ધ રહેશે:

- I. જો સંબંધિત પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં નિશ્ચિત (ફિક્સ્ડ) વ્યાજ દર ઉપલબ્ધ ઢોય, તો PFL દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલા દરે બાકી લોન અવધિ માટે ફ્લોટિંગ દરમાંથી ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરમાં બદલાવ કરવાનો વિકલ્પ
  - i. ii) EMI રકમમાં વધારો કરવાનો વિકલ્પ; અથવા
  - ii. iii) લોનની અવધિ (મુદત) લંબાવવાનો વિકલ્પ (મુદત લંબાવવાથી નેગેટિવ એમોર્ટાઇઝમેન્ટ થવું જોઈએ નહીં અને પ્રોડક્ટ પોલિસી મુજબ મંજૂર મહત્તમ મુદત કરતાં વધુ મુદત ન વધારવામાં આવશે);
  - iii. iv) વિકલ્પ (ii) અને (iii) નો સંયુક્ત ઉપયોગ; અથવા
  - iv. v) લોનની બાકી અવધિ દરમિયાન કોઈપણ સમયે લોનનું સંપૂર્ણ અથવા આંશિક પૂર્વચુકવણી કરવાનો વિકલ્પ.

PFL દ્વારા ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરમાંથી ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરમાં અને તેના વિપરીત બદલાવ કરવાનો વિકલ્પ અપનાવવાના લાગુ પડતા શુલ્ક તેમજ અન્ય સેવા/વહીવટી ખર્ચ અંગેની માહિતી સંન્કશન લેટરમાં લેણદારને આપવામાં આવશે.

## XIII. ઘિરાણદાતાઓ માટેની ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ – વ્યાજ વસૂલાત (તા. 29 એપ્રિલ, 2024)

કંપની વ્યાજ વસૂલાત સંબંધિત ઉપરોક્ત પરિપત્રનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે. PFL વ્યાજ દર વસૂલાત સંબંધિત કોઈપણ અયોગ્ય પ્રેક્ટિસિસ અપનાવશે નહીં, જે ન્યાયસંગતતા અને પારદર્શિતાના લાવના સાથે સુસંગત ન ઢોય.

#### XIV. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

- I. વર્તમાન તેમજ ભૂતપૂર્વ તમામ ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતી ખાનગી અને ગુપ્ત તરીકે ગણવામાં આવશે અને નીચે આપેલા સિદ્ધાંતો તથા પોલિસી અનુસાર તેનું સંચાલન કરવામાં આવશે.
- II. કંપની ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવેલી અથવા અન્ય કોઈ રીતે પ્રાપ્ત થયેલી ગ્રાહક ખાતા સંબંધિત માહિતી/ડેટા કોઈપણ વ્યક્તિને—સમૂહની અન્ય કંપનીઓ/સંસ્થાઓ સહિત—જાહેર કરશે નહીં, સિવાય કે નીચે દર્શાવેલા વિશિષ્ટ પરિસ્થિતિઓમાં:
  - a. જો કાયદા મુજબ માહિતી આપવી ફરજિયાત હોય.
  - b. જો જનતા માટે માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ હોય.
  - c. જો કંપનીના હિતમાં માહિતી આપવી જરૂરી હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે). જોકે, આ કારણનો ઉપયોગ કરીને ગ્રાહક અથવા તેના ખાતા સંબંધિત માહિતી (ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું સહિત) માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કોઈને—સમૂહની અન્ય કંપનીઓ સહિત—આપવામાં આવશે નહીં.
  - d. જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા વિનંતી કરે, અથવા ગ્રાહકની મંજૂરી સાથે.
  - e. જો કંપનીને ગ્રાહક વિશે રેફરન્સ આપવા વિનંતી કરવામાં આવે, તો તે પહેલાં ગ્રાહકની લેખિત મંજૂરી મેળવવામાં આવશે.
- III. કંપની પાસે ગ્રાહક વિશે રહેલી વ્યક્તિગત નોંધો (પર્સનલ રેકોર્ડ્સ) સુધી પ્રવેશ મેળવવા માટે હાલની કાનૂની વ્યવસ્થા હેઠળ ગ્રાહકના હકો કેટલી હદ સુધી છે તેની જાણ ગ્રાહકને કરવામાં આવશે.
- IV. ગ્રાહક ખાસ કરીને મંજૂરી આપે નહીં ત્યાં સુધી, કંપની સહિત કોઈપણ દ્વારા ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરવામાં આવશે નહીં.

#### XV. સામાન્ય જોગવાઈઓ

- I. લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં જે હેતુઓ દર્શાવવામાં આવ્યા હોય તે સિવાય (અગાઉ જાહેર ન કરેલી કોઈ માહિતી ઉદ્ભવી હોય તે સિવાય) કંપની લેણદારના કામકાજમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં.
- II. જો લેણદાર દ્વારા લોન ખાતું ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતી કરવામાં આવે, તો કંપનીની સંમતિ અથવા કોઈ વાંધો હોય તો તે વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના દિવસથી 21 દિવસની અંદર જાણ કરવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદાને અનુરૂપ અને પારદર્શક કરારાત્મક શરતો મુજબ કરવામાં આવશે.
- III. જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે ત્યારે કંપની ગ્રાહકને પરત ચુકવણીની પ્રક્રિયા વિશે રકમ, અવધિ (મુદત) અને ચુકવણીના સમયગાળા અંગે સ્પષ્ટ સમજ આપશે. જો કે, જો ગ્રાહક ચુકવણી સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે દેશના લાગુ કાયદાઓ અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અપનાવવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલવી, વ્યક્તિગત મુલાકાત લેવી અને/અથવા (જો લાગુ પડે તો) ગીરવે રાખેલી મિલકત જપ્ત કરવાની કાર્યવાહી સામેલ હોઈ શકે છે.
- IV. લોનની વસૂલાત સંબંધિત બાબતોમાં કંપની કોઈપણ પ્રકારની હેરાનગતિ નહીં કરે, જેમ કે અયોગ્ય સમયમાં વારંવાર પરેશાન કરવું, લોન વસૂલાત માટે બળપ્રયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકો તરફથી કંપનીના કર્મચારીઓના અસહ્ય વર્તન અંગે પણ ફરિયાદો મળતી હોવાને કારણે, કંપની ખાતરી કરશે કે તેના કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય અને શિસ્તબદ્ધ રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે.
- V. કંપની વ્યક્તિગત લેણદારોને (સહ-લેણદાર/કો-ઓબ્લિગન્ટ સાથે કે વિના) વ્યવસાય સિવાયના હેતુ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ દરની ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ / પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં.
- VI. 1 જાન્યુઆરી, 2026 પછી મંજૂર કરાયેલ અથવા નવીકરણ કરાયેલ તમામ લોન અને એડવાન્સ માટે, કંપની વ્યક્તિગત તેમજ માઈક્રો અને સ્મોલ એન્ટરપ્રાઇઝ (MSE) લેણદારોને મંજૂર કરાયેલ તમામ ફ્લોટિંગ દરની લોન અને એડવાન્સ પર, સહ-લેણદાર સાથે કે વિના તથા લોન વ્યવસાયિક હેતુ માટે હોય કે વ્યવસાય સિવાયના હેતુ માટે હોય તેવા તમામ ક્રિસ્ટાઓમાં, ફોરક્લોઝર શુલ્ક / પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં. આ જોગવાઈ લોનની આંશિક કે સંપૂર્ણ પ્રી-પેમેન્ટ માટે ઉપયોગમાં લેવાયેલા ફંડના સ્ત્રોતથી અસંબંધિત રીતે લાગુ પડશે અને કોઈપણ ન્યૂનતમ લોક-ઇન અવધિ વિના

અમલમાં રહેશે.

- VII. કંપની રિઝર્વ બેંક – ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2021 હેઠળ આપવામાં આવેલી સૂચનાઓનું પાલન કરશે. PFLના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર અને નોડલ ઓફિસર્સની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે: [Grievance Redressal - Piramal Finance](#).
- VIII. કંપની શારીરિક રીતે અક્ષમ અથવા દૃષ્ટિહીન અરજદારોને અપંગતાના આધાર પર લોન સહિતના ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ નહીં કરે. NBFCની તમામ શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓ મેળવવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડશે.
- IX. ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ વિવિધ હિતધારકોની જાણ માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્થાનિક ભાષાઓમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.
- X. PFL ખાતે ગ્રાહક સેવા અને સંતોષ અમારી મુખ્ય પ્રાથમિકતા છે. PFLએ સંરચિત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અમલમાં મૂકી છે અને તે વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે. [Grievance Redressal – Piramal Finance](#)

#### **XVI. એકમાત્ર / સંયુક્ત ઉદાર લેનારાઓના અવસાનની સ્થિતિમાં સિક્યુરિટી / મિલકતના દસ્તાવેજો પરત આપવાની પ્રક્રિયા**

એકમાત્ર અથવા સંયુક્ત લેણદારના અવસાન જેવી સંલવિત પરિસ્થિતિમાં, કંપની મૂળ મિલકતના દસ્તાવેજો નોમિની / કાનૂની વારસદારોને પરત આપશે.

મૂળ ગ્રાહકના મૂળ દસ્તાવેજો પરત આપતી વખતે, કંપની દ્વારા નોમિની / કાનૂની વારસદારોના નીચે દર્શાવેલ દસ્તાવેજોની ચકાસણી કરવામાં આવશે:

- i. ગ્રાહકનું મૃત્યુ પ્રમાણપત્ર
- ii. હાલના KYC ધોરણો અનુસાર સંબંધ સ્થાપિત કરતો દસ્તાવેજ
- iii. કાનૂની વારસદાર પ્રમાણપત્ર / ઉત્તરાધિકાર પ્રમાણપત્ર / લેટર ઓફ એડમિનિસ્ટ્રેશન
- iv. નોમિની / કાનૂની વારસદારનું ફોટો ઓળખ પુરાવો
- v. નોમિની / કાનૂની વારસદારનું ફોટો તથા સહી સાથેનું ઓળખ પુરાવો
- vi. જો દસ્તાવેજો લેતી વખતે તમામ કાનૂની વારસદારો હાજર ન હોય, તો કંપની દ્વારા નિર્ધારિત ફોર્મેટ મુજબ દરેક કાનૂની વારસદાર પાસેથી પાવર ઓફ એટર્ની મેળવવામાં આવશે.

#### **XVII. માઇક્રોફાઇનાન્સ લેણદારો પ્રત્યે વર્તન અંગેની માર્ગદર્શિકા**

ઉપરાંત, કંપની RBI દ્વારા જારી કરાયેલ માસ્ટર ડાયરેક્શન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટેનું નિયમનાત્મક ફ્રેમવર્ક) દિશાનિર્દેશો, 2022 (RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 તારીખ 14 માર્ચ, 2022), જેમ કે સમયાંતરે અપડેટ થાય છે, મુજબ પરિશિષ્ટ-1 માં વિગતવાર દર્શાવેલ માઇક્રોફાઇનાન્સ લેણદારો પ્રત્યે વર્તન સંબંધિત વર્તમાન માર્ગદર્શિકાઓનું પણ પાલન કરશે.

#### **XVIII. કોડની સમીક્ષા**

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડના પાલન અને વિવિધ મેનેજમેન્ટ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીના કાર્યક્ષમતાની વાર્ષિક સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

**પરિશિષ્ટ I**

પીરામલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ પીરામલ કેપિટલ એન્ડ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું) (“કંપની / PFL”) દ્વારા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નૉન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપની – સ્કેલ આધારિત નિયમન) નિર્દેશો, 2023 ના અધ્યાય VII “ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ (FPC)” મુજબ ઘડવામાં આવેલા ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ ઉપરાંત, RBI દ્વારા જારી કરાયેલ માસ્ટર ડાયરેક્શન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટેનું નિયમનાત્મક માળખું) નિર્દેશો, 2022 (RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 તારીખ 14 માર્ચ, 2022) અનુસાર નીચે વિગતવાર દર્શાવેલ આચારસંહિતાનું પણ કંપની દ્વારા પાલન કરવામાં આવશે.

## લોન માટે અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

કંપની માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન એટલે કે ગીરવી વિનાની લોન તેવા ઘરાણાને આપે છે, જેની વાર્ષિક ઘરેલુ આવક ₹3,00,000 સુધી હોય, અરજીના હેતુ અથવા અરજી/પ્રક્રિયા/વિતરણ (ભૌતિક કે ડિજિટલ માધ્યમ દ્વારા)ની પદ્ધતિની પરવા કર્યા વિના. અહીં “ઘરાણું” નો અર્થ વ્યક્તિગત પરિવાર એકમથી થાય છે, જેમાં પતિ, પત્ની અને તેમના અવિવાહિત બાળકોનો સમાવેશ થાય છે.

આ ઉપરાંત, આવી માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન લેણદારના કોઈપણ જમા ખાતા પરના લિયેન સાથે જોડાયેલી રહેશે નહીં.

## ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા

કંપની ફરજિયાત રીતે ઘરેલુ આવક સંબંધિત માહિતી ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (CICs)ને સબમિટ કરશે અને અગાઉ રિપોર્ટ થયેલ ઘરેલુ આવક અને આંકલિત ઘરેલુ આવક વચ્ચે કોઈ પણ ભિન્નતા માટેના કારણોને લેણદાર/ઓ પાસેથી ખાસ જાણવામાં આવશે, પછી જ CICs સાથે આંકલિત ઘરેલુ આવક અપડેટ કરવામાં આવશે.

કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે CICs ને સમયસર અને ચોકક્કસ ડેટા આપવામાં આવે અને ઉપલબ્ધ ડેટાનો ઉપયોગ લેણદારીની ઉદ્દેશ્ય પાલન માટે કરવામાં આવે. ઉપરાંત, કંપની અન્ય સ્ત્રોતોથી પણ આ માહિતી ચકાસશે, જેમ કે લેણદાર પાસેથી જાહેરનામું, તેમના બેંક ખાતાના સ્ટેટમેન્ટ અને સ્થાનિક તપાસ.

## વ્યાજ દર / પૉલિસી

કંપની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ પૉલિસી લાવે જે માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનના કિંમતી માળખા અંગે રહેશે, જેમાં ખાસ કરીને નીચેના મુદ્દાઓનો સમાવેશ થાય: વ્યાજ દર મોડલ/ તમામ-સમાવેશ વ્યાજ દર સુધી પહોંચવાની રીત, વ્યાજ દરના ઘટકોનું વિભાજન જેમ કે ફંડનો ખર્ચ, જોખમ પ્રીમિયમ અને માર્જિન વગેરે, દરેક લેણદાર વર્ગ માટેના ઘટકના વિતરણનો અંતર, માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર લાગુ વ્યાજ દર અને અન્ય તમામ ચાર્જ/ફી માટેની મર્યાદા. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર લાગુ વ્યાજ દર અને અન્ય ચાર્જ/ફી ઉંચા ન હોવા જોઈએ.

કંપની આગ્રહિત લેણદારને માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે માનક, સરળ ફેક્ટરીટમાં કિંમતો સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરશે, જેમાં માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન, અન્ય ગેર-જમીન લોન અને લેણદારને લાગુ પડનારી ફી અંગેના મહત્વપૂર્ણ વિગત હશે. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી લાગુ નહીં પડે.

કંપની તેના તમામ કચેરીઓમાં, સંબંધિત લોન માટે જારી કરાયેલ સાહિત્યમાં અને વેબસાઇટ પર માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર લાગુ ઓછામાં ઓછા, વધારે અને સરેરાશ વ્યાજ દર સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવશે.

કંપની વ્યાજ દર અથવા અન્ય ચાર્જ/ફી માં કોઈ પણ ફેરફાર અંગે લેણદારને સમયસર જાણ કરશે અને આ ફેરફારો માત્ર ભવિષ્ય માટે લાગુ પડશે.

લોનની વિતરણ અને શરતો/નિયમોમાં ફેરફાર

કંપની માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે લેણદારને સમજમાં આવતી ભાષામાં સ્ટાન્ડર્ડ લોન એગ્રિમેન્ટ તૈયાર કરશે.

કંપની લેણદારને લોન કાર્ડ પ્રદાન કરશે, જે લેણદારને સમજમાં આવતી ભાષામાં રહેશે અને તેમાં નીચેની માહિતી સમાવિષ્ટ હશે:

- (i) લેણદારની યોગ્ય ઓળખ આપતી માહિતી
- (ii) લોનની કિંમતી માળખા સંબંધિત સરળ વિગતો
- (iii) લોન સાથે લાગુ થતા તમામ અન્ય શરતો અને નિયમો
- (iv) પ્રાપ્ત થયેલી તમામ રકમો સહિત હપ્તાની સ્વીકાર્યતા અને અંતિમ નિઃશુલ્ક પરિસમાપ્તિની જાણ
- (v) ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની વિગતો, જેમાં નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક નંબર સમાવિષ્ટ હોય

કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે કોઈ પણ નોન-ક્રેડિટ ઉત્પાદન જારી કરવું હોય, તે લેણદારોની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે કરવામાં આવશે અને આ ઉત્પાદનો માટેની ફી માળખું લેણદારને લોન કાર્ડમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.

## સામાન્ય

કંપની દ્વારા કોઈપણ પ્રવૃત્તિના આઉટસોર્સિંગનો અર્થ એ નથી કે તેની જવાબદારી ઘટે છે, અને આ નિયમોની પાલન કરવાની જવાબદારી સંપૂર્ણપણે કંપની પર રહેશે.

કંપની પાસે કર્મચારીઓના વ્યવહાર અને તેમની ભરતી, તાલીમ અને મોનિટરિંગ માટે પોલિસી હશે, જેમાં ભરતી માટે લઘુત્તમ લાયકાત અને દૈનિક કામગીરી માટે જરૂરી તાલીમ સાધનો અંગે માર્ગદર્શિકા આપવામાં આવશે.

કર્મચારીઓના લેણદારો સાથેના વ્યવહારને પણ તેમની વેતન માળખામાં યોગ્ય રીતે સમાવિષ્ટ કરવું આવશ્યક છે.

વધારે, સ્ટાફને માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનના સંભવિત લેણદારોના ઘરની આવક અને વર્તમાન લોન અંગે મૂલ્યાંકન/ખોજ અંગે તાલીમ આપવામાં આવશે. લેણદારોને આપેલી કોઈપણ તાલીમ સંપૂર્ણપણે મફતમાં આપવામાં આવશે.

## ફરિયાદો અને ફરિયાદનું નિવારણ

કંપની લેણદારોને તેમના લોન સંબંધિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી વિશે પૂર્વસચેત માહિતી આપશે, જેમાં નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક નંબર પણ સમાવિષ્ટ હશે.

કંપનીએ એવી વ્યવસ્થા બનાવવી જોઈએ જે લેણદારોમાં ચૂકવણી સંબંધિત મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા લેણદારોની ઓળખ કરે, અને તેવા લેણદારો સાથે સંવાદ સ્થાપિત કરીને તેમને ઉપલબ્ધ ઉપાય અંગે જરૂરી માર્ગદર્શન પૂરું પાડે.

કંપની પાસે વળતર/રીકવરી સંબંધિત ફરિયાદો નિવારણ માટે સમર્પિત વ્યવસ્થા હશે, અને આ વ્યવસ્થાની વિગતો લેણદારોને લોન વિતરણ સમયે આપવામાં આવશે.

કંપની લોન કરાર દ્વારા/તેની વેબસાઇટ/ઓફિસ/શાખા મથક પર દર્શાવેલી ઘોષણામાં એ રીતે સહમત થાય છે કે તેની અથવા આઉટસોર્સિંગ એજન્સીના કર્મચારીઓની કોઈ પણ અયોગ્ય વર્તન માટે તે જવાબદાર રહેશે અને તેને સૂચના આપવામાં આવતા કોઈપણ મુદ્દા માટે સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરું પાડશે.

## લોનની વસુલાત

કંપનીએ એવી વ્યવસ્થા બનાવવી જોઈએ જે લેણદારોમાં ચૂકવણી સંબંધિત મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા લેણદારોની ઓળખ કરે, અને તેવા લેણદારો સાથે વાતચીત સ્થાપિત કરીને તેમને ઉપલબ્ધ ઉપાય અંગે જરૂરી માર્ગદર્શન પૂરું પાડે.

એવી લોનની વસુલાત લેણદાર અને કંપની દ્વારા પરસ્પર નિશ્ચિત નિર્ધારિત/કેન્દ્રિત સ્થાન પર કરવામાં આવશે. જો લેણદાર

નિર્ધારિત/કેન્દ્રિત સ્થાને બે અથવા તેથી વધુ વખત ગેરહાજર રહે, તો ફીલ્ડ સ્ટાફને લેણદારોના નિવાસસ્થાન અથવા કાર્યસ્થળ પર જવા અને વસુલાત કરવાનું અધિકાર રહેશે.

કંપની અથવા તેના એજન્ટ વસુલાત માટે કોઈપણ કઠોર પદ્ધતિઓ અપનાવશે નહીં અને આવા દેવાદારો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે સામાન્ય રીતે બાકી રકમની વસુલાત માટે કંપનીની નીતિમાં દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે. આ સુનિશ્ચિત કરવું જરૂરી છે કે:

- i. ધમકી આપતી અથવા અપમાનજનક લાષાનો ઉપયોગ ન કરવામાં આવે.
- ii. વસુલાત એજન્ટ લેણદારને સતત કોલ ન કરે અને સવારે 9:00 થી પહેલા અથવા સાંજના 6:00 પછી લેણદારને કોલ ન કરે.
- iii. વસુલાત એજન્ટ લેણદારના સંબંધીઓ, મિત્રો, અથવા સહકર્મીઓને હેરાન ન કરે.
- iv. લેણદારોના નામનું જાહેરકરણ ન કરવામાં આવે.
- v. લેણદાર અથવા તેના પરિવાર/ સંપત્તિ/ પ્રતિષ્ઠા હાનિકારક હિંસાનો અથવા સમાન પ્રકારના ધમકી આપવાના કોઈ ઉપાયનો ઉપયોગ ન થાય.
- vi. વસુલાત એજન્ટ લેણદારને દેવું અથવા ન ચુકવવાના પરિણામો અંગે ભ્રમિત ન કરે.

કંપનીએ વસુલાત એજન્ટની જોડાણ માટે યોગ્ય તપાસ પ્રક્રિયા સ્થાપિત કરવી જોઈએ. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે નિમણૂક કરાયેલા વસુલાત એજન્ટ તેમના કર્મચારીઓના પૃષ્ઠભૂમિ ચકાસણી કરે.

વસુલાત એજન્ટ પાસે કંપની તરફથી મેળવેલ સૂચના પત્ર અને સત્તાપ્રાપ્તિ પત્રની નકલ અને તેમની ઓળખપત્રની નકલ હોવી આવશ્યક છે.

કંપનીએ તેમના દ્વારા જોડાયેલા વસુલાત એજન્ટોની વિગતવાર યાદી પોતાની વેબસાઇટ પર મૂકવી અને સમયાંતરે અપડેટ કરવી જોઈએ.