

નીતિ સંસ્કરણ	1.0
BOD દ્વારા મંજૂર	01/06/2020

### કોષ્ટક સામગ્રી

એસ.નં.	ખાસ	પૃષ્ઠ નં.
1	કોડ વિશે	2
2	લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ	2-3
3	લોન મૂલ્યાંકન નિયમો અને શરતો	3
4	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ	4
5	સામાન્ય	4-5
6	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી	5
7	ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ (GRM)	5
8	FPC સાથે વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત	5
9	વસૂલવામાં આવેલ અતિશય વ્યાજ દરોનું નિયમન	5-6
10	સમીક્ષા કરો	6
11	અન્ય નોંધ	6-7

## વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

### 1. કોડ વિશે

આરબીઆઈ દ્વારા માસ્ટર પરિપત્ર નં. DNBR (PD) CC. ક્રમાંક 054/03.10.119/2015-16 તારીખ 01 જુલાઈ, 2015 એ તમામ NBFCs માટે ધિરાણનો વ્યવસાય કરતી વખતે તેમના દ્વારા અપનાવવા યોગ્ય પ્રેક્ટિસ કોડના સંદર્ભમાં માર્ગદર્શિકા જારી કરી હતી.

અમારી કંપની આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત તમામ શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ અપનાવશે અને જો આ કોડમાં જો જરૂરી હોય તો આ રીતે નિર્ધારિત ધોરણોની પુષ્ટિ કરવા માટે યોગ્ય ફેરફારો કરશે. કંપનીની વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ તમામ પાસાઓ પર લાગુ થશે જેથી માર્કેટિંગ, લોનની ઉત્પત્તિ, પ્રોસેસિંગ અને સર્વિસિંગ અને કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ સહિતની કામગીરીમાં બંધબેસે. કંપનીના વર્તમાન કારોબારના આધારે, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓની નીચેની શ્રેણીઓને લાગુ પડશે.

અમારી કંપનીએ તેના વ્યવસાયમાં કોડ "ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ" લાગુ કર્યો છે. તે જ નીચે મુજબ છે.

### 2. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- 2.1. કંપનીની તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સ કંપનીની લોન પોલિસીમાં દર્શાવેલ છે/ સમાન છે.
- 2.2. કંપની દ્વારા ગ્રાહક સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી / હિન્દી (સ્થાનિક)માં હોવા જોઈએ કારણ કે તે કંપનીના તમામ ગ્રાહકો દ્વારા સમજાય છે.
- 2.3. પસંદગીની ક્વાયટ પર, ગ્રાહકને તેની પસંદગીની લોન પ્રોડક્ટ વિશે સંબંધિત માહિતી આપવામાં આવશે. લોન પ્રક્રિયાના ભાગરૂપે, અન્ય બાબતોની સાથે સાથે અત્યંત પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપની ગ્રાહકને ટર્મ શીટ/અરજી/દરખાસ્ત સાથે તમામ જરૂરી માહિતી પૂરી પાડે છે કારણ કે કેસમાં જરૂરી સુરક્ષા, ફી/ચાર્જીસ, સહિતની પ્રકૃતિનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે મર્યાદિત નથી. જો કોઈ હોય તો, પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર, ફીની બિન-રિફંડપાત્ર પ્રકૃતિ, જેમાં લોનની દરખાસ્તનો સ્વીકાર ન થવાના કિસ્સામાં, પૂર્વ ચૂકવણીના વિકલ્પો, લોનને ધ્યાનમાં લેવા માટે જરૂરી માહિતી/કાગળોના સંદર્ભમાં ચેક લિસ્ટ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે અસર કરે છે. ગ્રાહકનું હિત કે જેથી અન્ય નોન-બેંકિંગ

ફાયનાન્સિયલ કંપનીઓ ('NBFCs') દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ગ્રાહક દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.

2.4. વિનંતી પર સંભવિત ઉધાર લેનારાઓને લોન અરજી ફોર્મ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

2.5. લોન અરજી ફોર્મ ઉધાર લેનારાઓને તેની રસીદની સ્વીકૃતિ આપવા માટે પ્રદાન કરશે.

2.6. જરૂરી દસ્તાવેજો (ઉધાર લેનાર દ્વારા પ્રવર્તમાન નિયમો અને નિયમોનું પાલન કરીને) સાથે યોગ્ય રીતે પૂર્ણ કરેલ લોન અરજી ફોર્મની પ્રાપ્તિની તારીખથી પ્રોડક્ટ પોલિસીમાં જણાવ્યા મુજબ દરેક ઉત્પાદન માટે નિર્ધારિત સમયની અંદર તમામ લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

### **3. લોન મૂલ્યાંકન નિયમો અને શરતો**

3.1. લોન મંજૂર કરતા પહેલા અમારી કંપની લોનની ચુકવણી કરવાની ઉધાર લેનારાઓની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે, ગ્રાહક દ્વારા સબમિટ કરેલી માહિતી અને અન્ય ડેટાની તપાસ કરશે, જો જરૂરી હોય તો.

3.2. અમારી કંપની અંગ્રેજી / હિન્દી (સ્થાનિક) માં લેખિતમાં જણાવશે કારણ કે તે કંપનીના તમામ ગ્રાહકો દ્વારા મંજૂરી પત્ર અથવા ટર્મ શીટ અથવા લેખિત સંચારના અન્ય કોઈપણ સ્વરૂપ દ્વારા લોનની રકમ સહિત સૂચિત એક્સપોઝરના મુખ્ય નિયમો અને શરતો દ્વારા સમજાય છે. વ્યાજના વાર્ષિક દર, ડિફોલ્ટ વ્યાજ / દંડના વ્યાજ દરોની વિગતો અને તેમના લોન ખાતાના સંબંધમાં ગ્રાહકો દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર ચાર્જ, સુરક્ષાના અમલીકરણની શરતો અને અન્ય સંબંધિત બાબતો સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરવામાં આવે છે.

3.3. અન્ય તમામ માહિતી જે પૂરી પાડવામાં આવનાર લોનના દૃષ્ટિકોણથી સંબંધિત છે અને તમામસામેલ પક્ષો.

3.4. જો શક્ય હોય તો, લોન નકારવાના કારણો ગ્રાહકોને જણાવવામાં આવશે.

3.5. ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ અને ઉપર દર્શાવેલ જાહેરાતો કંપનીના રેકોર્ડમાં સાચવવામાં આવશે.

3.6. અમારી કંપની, લોન કરારની એક નકલ અંગ્રેજીમાં આપશે અને વિનંતી પર તેમને તે જ સમજશે.

#### 4. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

4.1. અમારી કંપની ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે ગ્રાહક દ્વારા સમજ્યા મુજબ અંગ્રેજી અથવા હિન્દી (ભાષા ભાષા)માં નોટિસ આપશે. વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર સંભવિતપણે પ્રભાવિત થશે. .

#### 4.2. વિતરણ પછી દેખરેખ

✚ સિક્યોરિટીઝ રીવીઝ કરશે/શે જે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટેના પૂર્વાધિકારને આધીન છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે જે શરતો હેઠળ હકદાર છે તે વિશે સંપૂર્ણ સૂચના આપવામાં આવશે.

✚ અમારી કંપની લોન રિકોલ કરતા પહેલા અથવા લોન કરાર અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં સમાવિષ્ટ નિયમો અને શરતોને આધીન ચુકવણી અથવા કામગીરીને વેગ આપવા માટે પૂછતા પહેલા ઉધાર લેનારાઓને વ્યાજબી સમય આપશે.

#### 5. સામાન્ય

5.1. લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય અમારી કંપની ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં (સિવાય કે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવી હોય તેવી માહિતી ધ્યાનમાં લેવામાં આવી ન હોય).

5.2. લોન ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા કંપની તરફથી વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવી જોઈએ. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

5.3. અમારી કંપની ખાતરી કરશે કે તેની વસૂલાતની પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને હેરાનગતિનો સમાવેશ થતો નથી. ગ્રાહકોના પ્રશ્નો અને ફરિયાદોને સૌહાર્દપૂર્ણ રીતે હેન્ડલ કરવા માટે કંપની દ્વારા તેના સ્ટાફને યોગ્ય સૂચનાઓ આપવામાં આવશે.

5.4. ગ્રાહક સુરક્ષાને સુનિશ્ચિત કરવા અને બેંકો અને NBFCsના ઋણ લેનારાઓ દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વયુક્તવણીમાં એકરૂપતા લાવવા માટે આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરાયેલ પરિપત્ર અનુસાર, કંપની વ્યક્તિગત ઋણધારકોને મંજૂર કરાયેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ યુક્તવણી દંડ વસૂલશે નહીં, તાત્કાલિક અસરથી.

## 6. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ આગળના ફકરામાં ઉલ્લેખિત વિગતો મુજબ સંસ્થાની અંદર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નક્કી કરી છે. આવી પદ્ધતિ સુનિશ્ચિત કરે છે કે કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ FPC ના અનુપાલન અને GRM ની કામગીરીની વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે. અનુપાલનનો એકીકૃત અહેવાલ દર વર્ષે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે.

## 7. ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ (GRM)

ટીરૂપિટોલ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે કંપની પર લાગુ થતા વિવિધ નિયમોના પાલનમાં ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ ("GRM") નિર્ધારિત કર્યું છે.

## 8. FPC સાથે વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત

8.1. અમારી કંપની દ્વારા સ્થપાયેલ FPC અંગ્રેજી ભાષા (વર્નાક્યુલર) માં સ્થાપિત કરવામાં આવી છે અને તે RBI દ્વારા દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકા પર આધારિત છે.

8.2. જે ગ્રાહકો અંગ્રેજીમાં વાંચી શકતા નથી તેમના માટે કંપની પાસે પ્રાદેશિક/ સ્થાનિક ભાષાઓમાં તેની FPC પણ હશે.

## 9. વસૂલવામાં આવેલ અતિશય વ્યાજ દરોનું નિયમન

9.1. કંપની ઉધાર લેનારને અરજી ફોર્મમાં વિવિધ કેટેગરીના ઋણ લેનારાઓ પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજદર વસૂલવા માટેનું જોખમ અને તર્ક જાહેર કરશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવશે.

- 9.2. વ્યાજના દરો અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- 9.3. કંપની આ વાજબી વ્યવહાર સંહિતાનું પાલન કરશે જે કોડની ભાવનાને અનુસરે છે અને જે રીતે તે તેના વ્યવસાયને લાગુ પડી શકે છે.

## 10. સમીક્ષા કરો

વાજબી કોડની સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને જ્યારે કંપનીનું બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર આવું કરવાનું જરૂરી માનશે ત્યારે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડમાં કોઈપણ ફેરફાર તરત જ કંપનીની વેબસાઇટ પર અપડેટ કરવામાં આવશે.

## 11. અન્ય નોંધ

11.1 કંપની હાલમાં માઇક્રો ફાઇનાન્સ પ્રવૃત્તિઓમાં નથી.

11.2 ગોલ્ડ જ્વેલરીના કોલેટરલ સામે ધિરાણ: હાલમાં કંપની ગોલ્ડ લોન પ્રવૃત્તિઓમાં નથી. પરંતુ જ્યારે પણ તે તેમાં સામેલ થશે ત્યારે તે નીચેની માર્ગદર્શિકા પર આધારિત હશે:

**કંપની સોના સામે ધિરાણ માટે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ અમલમાં મૂકશે જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે નીચેની બાબતો આવરી લેવી જોઈએ:**

- ✦ આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત કેવાયસી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા અને કોઈપણ લોન લંબાવતા પહેલા ગ્રાહક પર પૂરતી યોગ્ય કાળજી લેવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે પર્યાપ્ત પગલાં,
- ✦ પ્રાપ્ત જ્વેલરી માટે યોગ્ય મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા.
- ✦ સોનાના દાગીનાની માલિકી સંતોષવા માટે આંતરિક સિસ્ટમો.
- ✦ જ્વેલરીને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં સંગ્રહિત કરવા માટે પર્યાપ્ત પ્રણાલીઓ, ચાલુ ધોરણે સિસ્ટમ્સની સમીક્ષા કરવી, સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ આપવી અને પ્રક્રિયાઓનું કડકપણે પાલન કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે આંતરિક ઓડિટર્સ દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ. સામાન્ય રીતે, આવી લોન એવી શાખાઓ દ્વારા લંબાવવી જોઈએ નહીં કે જેમાં જ્વેલરીના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા ન હોય.

- ✚ કોલેટરલ તરીકે સ્વીકૃત જવેલરીનો યોગ્ય વીમો લેવો જોઈએ.
- ✚ ઋણ લેનારને પર્યાપ્ત પૂર્વ સૂચના સાથે ચુકવણી ન કરવાના કિસ્સામાં પારદર્શક હરાજીની પ્રક્રિયા. હિતોનો કોઈ સંઘર્ષ ન હોવો જોઈએ અને હરાજીની પ્રક્રિયા થવી જોઈએ

જૂથ કંપનીઓ અને સંબંધિત સંસ્થાઓ સહિત હરાજી દરમિયાન તમામ વ્યવહારોમાં હાથની લંબાઈનો સંબંધ છે તેની ખાતરી કરો.

- ✚ ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં જાહેરખબરો આપીને હરાજીની જાહેરાત લોકો સમક્ષ કરવી જોઈએ.
- ✚ નીતિ તરીકે, એનબીએફસીએ પોતે યોજાયેલી હરાજીમાં ભાગ લેવો જોઈએ નહીં.
- ✚ ગીરવે રાખેલા સોનાની હરાજી બોર્ડ દ્વારા માન્ય હરાજી કરનારાઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે. પોલિસીમાં છેતરપિંડીનો સામનો કરવા માટે અમલમાં મુકવામાં આવનારી સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓને પણ આવરી લેવામાં આવશે, જેમાં એકત્રીકરણ, અમલ અને મંજૂરીની ફરજોને અલગ કરવી

## 12.2. લોન કરાર હરાજી પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર કરશે.

\*\*\*\*\*

— Finance Pvt. Ltd. —