આધાર ઇન્ડિયા ફિનવેસ્ટ લિમિટેડ
ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

દસ્તાવેજ શીર્ષક	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ
અસર થયેલ તારીખ	01.04.2026
સમીક્ષાની આવૃત્તિ	વાર્ષિક/જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે
દસ્તાવેજ માલિક	કંપનીનો અનુપાલન વિભાગ
દસ્તાવેજ મંજૂર કરનાર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
સમીક્ષાની તારીખ	15.10.2026

આધાર ઇન્ડિયા ફિનવેસ્ટ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

પ્રસ્તાવના

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("એફપીસી") નો હેતુ એ સિદ્ધાંતો અને ધોરણો સ્થાપિત કરવાનો છે કે આધાર ઇન્ડિયા ફિનવેસ્ટ લિમિટેડ ("કંપની") નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ ("એનબીએફસી") ને લાગુ પડતા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("આરબીઆઇ") દ્વારા જારી કરાયેલા નિર્દેશો અનુસાર તેની ધિરાણ અને ગ્રાહક સેવા પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરતી વખતે તેનું પાલન કરશે. સંસ્થા તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવસાયિક પદ્ધતિઓ સ્થાપિત કરવા માટે આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત નીતિ માર્ગદર્શિકાની સમીક્ષા અને પાલન કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. તદનુસાર, આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("એફપીસી" અથવા "કોડ") આરબીઆઇ / ડીઓઆર / 2025-26/362 માસ્ટર ડાયરેક્શન ડીઓઆર અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે. એમસીએસ. REC. No.281/01-01-039/2025-26-રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ-રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) દિશાનિર્દેશો, 2025 ("દિશા"), તારીખ 28 નવેમ્બર, 2025 મુજબ સમયાંતરે સુધારો થઇ શકે છે.

કોડ વાજબી વ્યવસાય અને ગ્રાહક સેવા પ્રથાઓના લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરે છે જે કંપની ગ્રાહકો સાથેના તેના તમામ વ્યવહારોમાં અનુસરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. તે પારદર્શિતા, નિષ્પક્ષતા, નૈતિક આચરણ અને જવાબદારીના સિદ્ધાંતોની રૂપરેખા આપે છે જે કંપનીની ધિરાણ કામગીરી અને ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓને સંચાલિત કરશે.

તેથી, ઉપરોક્ત નિર્દેશોના પાલનમાં, આ સંહિતા કંપનીના બોર્ડ દ્વારા સમયાંતરે ઘડવામાં આવી છે, મંજૂરી આપવામાં આવી છે અને તેની સમીક્ષા કરવામાં આવી છે. કંપની દરેક સમયે સમયાંતરે શ્રેષ્ઠ વ્યવસાય અને ગ્રાહક સેવા પદ્ધતિઓ અપનાવશે અને આ સંહિતામાં જરૂરી યોગ્ય ફેરફારો કરશે.

આ સંહિતાનો ઉદ્દેશ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે ગ્રાહકોને કંપનીના નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત સ્પષ્ટ, સચોટ અને સમયસર માહિતી પૂરી પાડવામાં આવે છે, જે તેમને ધિરાણ સુવિધાઓનો લાભ લેતી વખતે માહિતગાર નિર્ણયો લેવા સક્ષમ બનાવે છે. આ સંહિતાની જોગવાઇઓ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સ અને અન્ય નાણાકીય સેવાઓને લાગુ પડશે સિવાય કે લાગુ કાયદા અથવા નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા હેઠળ અન્યથા નિર્દિષ્ટ કરવામાં ન આવે. વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ માર્કેટિંગ, લોન ઉત્પત્તિ, પ્રોસેસિંગ અને સર્વિસિંગ અને સંગ્રહ પ્રવૃત્તિઓ સહિત તેની સમગ્ર વ્યવસાયિક કામગીરીને લાગુ પડશે. એફપીસી પ્રત્યેની તેની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીની જવાબદારી, તાલીમ, પરામર્શ, દેખરેખ, ઓડિટિંગ પ્રોગ્રામ્સ, આંતરિક નિયંત્રણો, તકનીકીનો શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ અને તેના ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને સેવા આપવા માટે સહાનુભૂતિના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે. તે જ સમયે, અમે અમારા

ગ્રાહકની તેમના વ્યક્તિગત ડેટા માટે ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા માટેની જરૂરિયાતથી વાકેફ રહીશું.

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ એક ગતિશીલ દસ્તાવેજ છે અને સમયાંતરે અથવા જ્યારે પણ લાગુ કાયદાઓ, આરબીઆઇના નિર્દેશો અથવા કંપનીની વ્યવસાયિક પદ્ધતિઓમાં ફેરફારો દ્વારા જરૂરી હોય ત્યારે તેની સમીક્ષા અને અપડેટ કરવામાં આવશે. કંપનીની વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓને અસર કરતા નિયમનકારી માળખામાં કોઇપણ સુધારાને આ સંહિતામાં યોગ્ય રીતે સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.

કોડનો ઉપયોગ:

આ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા અમારા દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓની નીચેની શ્રેણીઓને લાગુ પડે છે (હાલમાં ઓફર કરવામાં આવે છે અથવા જે ભવિષ્યની તારીખે રજૂ કરવામાં આવી શકે છે):

1. નાણાકીય અસ્કયામતોની પ્રકૃતિમાં લોન અને અન્ય ઉત્પાદનો; અને
2. કંપનીના એજન્ટ અથવા પાર્ટનર દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા થર્ડ પાર્ટી પ્રોડક્ટ્સ.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી) ઉપરોક્ત ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડશે, પછી ભલે તે જે માધ્યમ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવે છે અથવા વિતરિત કરવામાં આવે છે, જેમાં ભૌતિક ચેનલો, ટેલિફોનિક સંચાર, ઇન્ટરનેટ આધારિત પ્લેટફોર્મ્સ, ડિજિટલ ચેનલો અથવા ડિલિવરીના અન્ય કોઇપણ વર્તમાન અથવા ભાવિ મોડનો સમાવેશ થાય છે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી)ના ઉદ્દેશો:

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ નીચેના ઉદ્દેશો સાથે ઘડવામાં આવી છે:

- ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારમાં અનુસરવાના લઘુત્તમ ધોરણો સૂચવીને વાજબી, પારદર્શક, નૈતિક અને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત પ્રથાઓ સ્થાપિત કરવા અને પ્રોત્સાહન આપવું.
- ગ્રાહકોને કંપનીના નાણાકીય ઉત્પાદનો, સેવાઓ, નિયમો અને શરતો સંબંધિત સ્પષ્ટ, સચોટ અને સમયસર માહિતી પ્રદાન કરીને પારદર્શિતા વધારવા, જેથી તેઓ જાણકાર નિર્ણયો લેવા માટે સક્ષમ બને.
- કંપનીની ધિરાણ, સર્વિસિંગ અને વસૂલાતની પદ્ધતિઓ લાગુ પડતી કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતો અનુસાર હાથ ધરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે, જેમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલા નિર્દેશોનો સમાવેશ થાય છે.
- તમામ ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓમાં નિષ્પક્ષતા, અખંડિતતા અને વ્યાવસાયિકતાની ખાતરી કરીને ગ્રાહકના વિશ્વાસને પ્રોત્સાહન આપવા અને જાળવવા માટે.

- નાણાકીય સંબંધોના જીવનચક્ર દરમિયાન કંપની અને તેના ગ્રાહકો વચ્ચે પરસ્પર વિશ્વાસ, આદર અને સહકારના સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું.
- ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ચિંતાઓના ત્વરિત અને ન્યાયી નિરાકરણ માટે અસરકારક, સુલભ અને પારદર્શક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરવી.
- જવાબદાર ધિરાણ પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહિત કરવા અને કંપનીની કામગીરીના તમામ પાસાઓમાં જવાબદારી, બિન-ભેદભાવ અને નૈતિક વ્યાપાર આચરણના સિદ્ધાંતોને જાળવી રાખવા.

લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટે અરજી:

કંપની ખાતરી કરશે કે લોન એપ્લિકેશન અને પ્રોસેસિંગ પ્રક્રિયાઓ પારદર્શક, વાજબી અને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત છે. નીચેના સિદ્ધાંતો લોન અરજીઓની પ્રક્રિયાને સંચાલિત કરશે:

- ઋણ લેનાર સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- કંપની સંભવિત ઋણ લેનારાઓને લોન પ્રોડક્ટ સંબંધિત વ્યાપક માહિતી પૂરી પાડશે, જેમાં સૂચિત ક્રેડિટ સુવિધાને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતો અને ઉધાર લેનારના નિર્ણયને અસર કરી શકે તેવી અન્ય તમામ સામગ્રી માહિતીનો સમાવેશ થાય છે.
- તમામ લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ્સ અને લોન કરારોમાં લોનની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો અને માહિતી સ્પષ્ટપણે સ્પષ્ટ કરવી જોઈએ જેથી અન્ય ધિરાણકર્તાઓ સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ગ્રાહક દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લેવામાં આવે. કંપની, તેની આંતરિક ક્રેડિટ આકારણી અને અન્ડરરાઇટિંગ આવશ્યકતાઓના આધારે, જ્યાં જરૂરી લાગે ત્યાં અરજદાર પાસેથી વધારાના દસ્તાવેજો અથવા માહિતી માંગી શકે છે.
- લોન કરારમાં તમામ ભૌતિક નિયમો અને શરતો શામેલ હશે, જેમાં મંજૂર લોનની રકમ, વ્યાજનો વાર્ષિક દર, ફી અને ચાર્જ (જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં પ્રોસેસિંગ ફી સહિત), ચુકવણીનું સમયપત્રક, કાર્યકાળ, હપ્તાની નિયત તારીખો, દંડ ચાર્જ, સુરક્ષા વિગતો (જ્યાં લાગુ પડે છે), અને અન્ય કોઇપણ માહિતી કે જે ઉધાર લેનારના અધિકારો અથવા જવાબદારીઓને અસર કરી શકે છે. આવા ખુલાસાઓ ઉધાર લેનારને જાણકાર નિર્ણય લેવા અને અન્ય ધિરાણકર્તાઓ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા સમાન નાણાકીય ઉત્પાદનો સાથે સરખામણી કરવાની સુવિધા આપવા માટે સક્ષમ બનાવશે.
- કંપની લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિને સ્વીકારશે અને સૂચક સમયરેખાની જાણ કરશે કે જેમાં આવી અરજીઓ પર પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે તેવી અપેક્ષા છે.

લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો:

કંપની ખાતરી કરશે કે તમામ મંજૂર ક્રેડિટ સુવિધાઓ ઉધાર લેનારાઓને પારદર્શક, ન્યાયી અને સમજી

શકાય તેવી રીતે જણાવવામાં આવે. નીચેના સિદ્ધાંતો લોન મૂલ્યાંકન અને મંજૂરીની પ્રક્રિયાને સંચાલિત કરશે:

- કંપની અરજદાર દ્વારા સબમિટ કરવામાં આવેલી માહિતી અને દસ્તાવેજો, તેની આંતરિક ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન નીતિઓ અને લાગુ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓના આધારે દરેક લોન અરજીનું મૂલ્યાંકન કરશે. કંપની અરજદારની ક્રેડિટયોગ્યતા અને અન્ય સંબંધિત પરિબળોના મૂલ્યાંકનના આધારે કોઈપણ લોન અરજીને મંજૂરી અથવા નકારી કાઢવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે.
- કંપની લેખિતમાં, મંજૂરીના પત્ર અથવા સંદેશાવ્યવહારના અન્ય કોઈપણ યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા, સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં લોનની મંજૂરીની જાણ કરશે. સંદેશાવ્યવહારમાં મંજૂર લોનની રકમ અને લોનના તમામ ભૌતિક નિયમો અને શરતો સ્પષ્ટ રીતે સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે, જેમાં વ્યાજનો વાર્ષિક દર, વ્યાજની અરજીની પદ્ધતિ, ચુકવણીનું સમયપત્રક, કાર્યકાળ, ફી અને ચાર્જ, સુરક્ષા વિગતો (જ્યાં લાગુ પડે છે), અને ક્રેડિટ સુવિધાને સંચાલિત કરતી અન્ય કોઈપણ શરતોનો સમાવેશ થાય છે.
- કંપની મંજૂર નિયમો અને શરતોની ઋણ લેનારની સ્વીકૃતિ મેળવશે અને રેકોર્ડ પર જાળવશે.
- લોન કરાર ઉધાર લેનારને લાગુ પડતા તમામ ચાર્જ અને જવાબદારીઓ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરશે. ડિફોલ્ટ અથવા ચુકવણીમાં વિલંબ માટે દંડ ચાર્જ સંબંધિત કોઈપણ જોગવાઈને લાગુ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અને દંડ ચાર્જ પરની કંપનીની નીતિ અનુસાર લોન કરારમાં ખાસ પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.
- લોનના અમલીકરણ અને / અથવા વિતરણના સમયે, કંપની ઉધાર લેનારને અમલમાં મૂકેલા લોન કરારની નકલ પ્રદાન કરશે, જેમાં તમામ દસ્તાવેજો, શેડ્યૂલ્સ અને તેના અભિન્ન ભાગની રચના કરતા એન્ક્લોઝર્સની નકલો પણ હશે. આવા દસ્તાવેજો સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં પ્રદાન કરવામાં આવશે, ક્યાં તો ભૌતિક અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપમાં, લાગુ પડે છે, તેની ખાતરી કરવા માટે કે ઉધાર લેનારને કરારની જવાબદારીઓ અને લોનનું સંચાલન કરતી શરતો વિશે સંપૂર્ણ માહિતગાર છે.
- કંપની વાજબી સમયગાળામાં અરજદારને લોન અરજીની મંજૂરી અથવા અસ્વીકાર અંગેના તેના નિર્ણયની જાણ કરવાનો પ્રયાસ કરશે. અસ્વીકારના કિસ્સામાં, કંપની આવા અસ્વીકારના વ્યાપક કારણોની જાણ કરી શકે છે, જ્યાં લાગુ કાયદાઓ અને આંતરિક નીતિઓ હેઠળ યોગ્ય અને માન્ય માનવામાં આવે છે.

લોનનું વિતરણ અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો:

કંપની ઉધાર લેનારાઓ સાથેના તેના તમામ વ્યવહારમાં પારદર્શિતા અને નિષ્પક્ષતા જાળવવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. તદનુસાર, નીચેના સિદ્ધાંતો લોનના વિતરણ અને તેના નિયમો અને શરતોમાં અનુગામી

ફેરફારોને સંચાલિત કરશે:

- કંપની ઋણ લેનાર દ્વારા સ્વીકૃત નિયમો અને શરતો અનુસાર અને મંજૂર પત્ર અને લોન કરારમાં જણાવ્યા મુજબ લોનનું વિતરણ કરશે.
- કંપની ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં, લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોમાં કોઇપણ ફેરફાર અંગે તાત્કાલિક વાતચીત કરશે, જેમાં વ્યાજના દર, ફી અને ચાર્જ, પુનઃચુકવણીના સમયપત્રક, કાર્યકાળ, સુરક્ષા અથવા આનુષંગિક જરૂરિયાતો અથવા ઋણ લેનારના અધિકારો અથવા જવાબદારીઓને અસર કરતી અન્ય કોઇ પણ ભૌતિક સ્થિતિનો સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તે પૂરતું મર્યાદિત નથી.
- વ્યાજ, ફી, ચાર્જ અથવા અન્ય નાણાકીય શરતોના દરમાં કોઇપણ સુધારો ફક્ત સંભવિત ધોરણે લાગુ કરવામાં આવશે. કંપની ઉધાર લેનારને સુધારેલી શરતોની અસરોને સમજવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે, લાગુ કાયદા અથવા નિયમનકારી નિર્દેશો હેઠળ જ્યાં પણ જરૂરી હોય ત્યાં આવા ફેરફારોની આગોતરી સૂચના આપશે.
- લોનની ચુકવણી પાછી ખેંચવા અથવા વેગ આપવાનો નિર્ણય, અથવા કોઇપણ સુરક્ષા અથવા કરારના અધિકારને લાગુ કરવાનો, લોન કરારની શરતો અને લાગુ પડતા કાયદાઓ અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અનુસાર કડક રીતે લેવામાં આવશે.

સામાન્ય કલમો:

1. **બિન-દખલગીરી:**

- લોન કરારની શરતો હેઠળ સ્પષ્ટપણે જોગવાઇ કરવામાં આવી હોય અથવા જ્યાં લાગુ કાયદાઓ, નિયમનકારી નિર્દેશો હેઠળ અથવા કંપનીના કાયદેસરના હિતોના રક્ષણ માટે આવા હસ્તક્ષેપની જરૂર હોય ત્યાં સિવાય કંપની ઋણ લેનારની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં.
- ઉપરોક્ત પ્રતિબંધ લાગુ પડશે નહીં જ્યાં કંપનીને કોઇ પણ ભૌતિક માહિતી, હકીકત અથવા સંજોગોથી વાકેફ થાય છે જે અગાઉ ઉધાર લેનાર દ્વારા જાહેર કરવામાં આવી ન હતી અને જે લોન, ઉધાર લેનારની શાખપાત્રતા અથવા લોન કરાર હેઠળ કંપનીના અધિકારો પર અસર કરી શકે છે.

1. **લોન એકાઉન્ટનું ટ્રાન્સફર:**

લોન એકાઉન્ટને અન્ય ધિરાણકર્તાને ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઋણ લેનાર તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થયા પછી, કંપની આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર અથવા લાગુ કાયદા અથવા નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા હેઠળ નિર્ધારિત સમયગાળાની અંદર તેના નિર્ણયની જાણ કરશે.

આવી વિનંતીની સ્વીકૃતિ અથવા અસ્વીકાર લોન કરારની શરતો, કંપનીની આંતરિક નીતિઓ અને લાગુ કાનૂની અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અનુસાર હશે. લોન ખાતાનું કોઇપણ સ્થાનાંતરણ વાજબી,

પારદર્શક અને બિન-ભેદભાવપૂર્ણ રીતે કરવામાં આવશે.

1. **પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયા:**

- રિકવરી કાર્યવાહી શરૂ કરતી વખતે અથવા હાથ ધરતી વખતે કંપની વાજબી, કાયદેસર અને પારદર્શક પદ્ધતિઓ અપનાવશે. રિકવરી કાર્યવાહી લોન કરારની શરતો, લાગુ કાયદાઓ અને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલા નિર્દેશો અનુસાર કડક રીતે હાથ ધરવામાં આવશે.
- કંપનીના કર્મચારીઓ અને બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત માટે રોકાયેલા અધિકૃત વસૂલાત એજન્ટોએ પોતાની ઓળખ આપવી પડશે અને વિનંતી પર તેમનું ઓળખપત્ર અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ અધિકૃતતા પત્ર રજૂ કરવો પડશે.
- કંપની ખાતરી કરશે કે ઉધાર લેનારાઓને બાકી લેણાં અને વસૂલાતની પ્રક્રિયા સંબંધિત સંપૂર્ણ અને સચોટ માહિતી પૂરી પાડવામાં આવે. કર્મચારીઓ અને અધિકૃત પ્રતિનિધિઓને ઉધાર લેનારાઓ સાથે વિનમ્ર, વ્યાવસાયિક અને આદરપૂર્ણ રીતે વાતચીત કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવશે અને દેવાદારોના પરિવારના સભ્યો, રેફરીઓ અને મિત્રોની ગોપનીયતામાં જાહેરમાં અપમાનિત કરવા અથવા ધૂસણખોરી કરવાના હેતુથી કોઈ પણ બળજબરી, ધાકધમકી અથવા ગેરકાયદેસર વસૂલાત પદ્ધતિઓ અપનાવવાથી દૂર રહેશે, જેમાં દેવાદારોના પરિવારના સભ્યો, રેફરી અને મિત્રોની ગોપનીયતામાં જાહેરમાં અપમાનિત કરવા અથવા ધૂસણખોરી કરવાના કૃત્યોનો સમાવેશ થાય છે, મોબાઇલ પર અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય સંદેશા મોકલવા, ધમકીભર્યા અને/અથવા અનામી કોલ કરવા, ઉધાર લેનારને સતત કૉલ કરવા અને/અથવા ઉધાર લેનારને સાંજે 7:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી કોલ કરવા, ખોટી અને ભ્રામક રજૂઆતો કરવા, અને લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવાનો આશરો લેશે નહીં

1. **વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન:**

- કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે. આ સંદર્ભે લોનના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા વિશે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાને ધ્યાનમાં રાખવામાં આવશે.
- બોર્ડ લોન અને એડવાન્સ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરવા માટે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા તમામ સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું મોડેલ અપનાવશે.
- વ્યાજના દરો અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓને વ્યાજના વિવિધ દર વસૂલવા માટેના તર્ક અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે જે વિદ્યાર્થી દ્વારા કયો અભ્યાસક્રમ અને સંસ્થા પસંદ કરવામાં આવ્યો છે તેના પર આધાર રાખે છે.

- વ્યાજના દર અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીઓની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરવામાં આવેલી માહિતીને અપડેટ કરવી જોઈએ.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દરો હશે જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવતા ચોક્કસ દરો વિશે જાણ થાય.

1. **પરચુરણ:-**

- કંપની ગ્રાહકોને તેમની બાકી નીકળતી રકમ અંગેની તમામ માહિતી પૂરી પાડશે અને તેની ચુકવણી માટે વાજબી સમય પૂરો પાડશે.
- કંપનીએ મંજૂર પત્ર/લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજનો ઉલ્લેખ મોટા અક્ષરમાં કરવો જોઈએ.
- કંપની વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિતના ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ પહોંચાડવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, કંપનીની હાલની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ કંપની વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું અસરકારક નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે
- 'વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે' વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલ લોનના કિસ્સામાં દંડ શુલ્ક, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન અનુપાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને લાગુ પડતા દંડ ચાર્જ કરતા વધુ નહીં હોય.
- જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રિમાઇન્ડર ઋણ લેનારાઓને મોકલવામાં આવશે, ત્યારે લાગુ દંડ ચાર્જીસની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડાત્મક ચાર્જ વસૂલવાના કોઈપણ કિસ્સા અને તેથી તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

ગોપનીયતા:

કંપની તેના ઉધાર લેનારાઓને લગતી તમામ વ્યક્તિગત, નાણાકીય અને વ્યવહારની માહિતીની ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા જાળવશે અને તેનો ઉપયોગ કરશે

આવી માહિતી ફક્ત કાયદેસર વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે અને લાગુ કાયદાઓ અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અનુસાર છે. કંપની નીચેના સંજોગો સિવાય કોઈ પણ તૃતીય પક્ષને ઉધાર લેનાર અથવા ઉધાર લેનારના લોન એકાઉન્ટને લગતી કોઈપણ માહિતી જાહેર કરશે નહીં:

- જ્યાં કોઈ પણ લાગુ પડતા કાયદા, નિયમન, ન્યાયિક હુકમ હેઠળ અથવા કોઈ પણ વૈધાનિક, નિયમનકારી અથવા સુપરવાઇઝરી ઓથોરિટી દ્વારા આવી જાહેરાતની જરૂર હોય અથવા મંજૂરી આપવામાં આવે છે.

- જ્યાં જાહેર નીતિના હિતમાં ખુલાસો જરૂરી છે, જેમાં છેતરપિંડી, નાણાકીય ગુના અથવા અન્ય કોઇપણ ગેરકાયદેસર પ્રવૃત્તિના નિવારણ, શોધ અથવા તપાસનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે પૂરતું મર્યાદિત નથી.
- જ્યાં કંપનીના કાયદેસરના હિતોનું રક્ષણ કરવાના હેતુસર અથવા લાગુ કાયદાઓ અનુસાર ક્રેડિટ સુવિધાની જોગવાઇ, વહીવટ, સર્વિસિંગ અથવા પુન:પ્રાપ્તિની સુવિધા માટે આવી જાહેરાત જરૂરી છે.
- જ્યાં ઋણ લેનારે નાણાકીય સેવાઓ પૂરી પાડવાના હેતુ માટે અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા અન્યથા સંમત થયા મુજબ કંપનીની જૂથ સંસ્થાઓ, સહયોગીઓ, વ્યવસાયિક ભાગીદારો, સેવા પ્રદાતાઓ, ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ અથવા અન્ય કોઇ વ્યક્તિ અથવા એન્ટિટીને આવી માહિતી જાહેર કરવા માટે પૂર્વ સંમતિ અથવા અધિકૃતતા પ્રદાન કરી છે.

કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ઋણ લેનારની માહિતીના તમામ ખુલાસા જાણવાની જરૂરિયાતના આધારે અને લાગુ પડતા ડેટા ગોપનીયતા, ગોપનીયતા અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરીને કરવામાં આવે છે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અને ગ્રાહક સંબંધ વ્યવસ્થાપન:

કંપની કાર્યક્ષમ, પારદર્શક અને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. તે સ્વીકારે છે કે ગ્રાહકનો વિશ્વાસ જાળવવા અને સેવાની ગુણવત્તામાં સતત સુધારણા સુનિશ્ચિત કરવા માટે અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ આવશ્યક છે.

કંપનીએ ગ્રાહકની ફરિયાદો અને ફરિયાદોના ત્વરિત, ન્યાયી અને પારદર્શક નિરાકરણની સુવિધા માટે એક માળખાગત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે. ગ્રાહકો અન્ય બાબતોની સાથે, વ્યવસાયિક પ્રથાઓ, લોન પ્રક્રિયા, ધિરાણના નિર્ણયો, ગ્રાહક સેવા, ક્રેડિટ મેનેજમેન્ટ, પુનઃપ્રાપ્તિ પદ્ધતિઓ અને ક્રેડિટ માહિતીના અપડેટ અથવા સુધારણા સંબંધિત ફરિયાદો નોંધાવી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્રમાં નીચેના ચાર સ્તરોનો સમાવેશ થશે:

લેવલ 1 – કસ્ટમર કેર :

ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો અથવા ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંદેશાવ્યવહારના કોઇપણ સૂચિત માધ્યમો દ્વારા સૌપ્રથમ ગ્રાહક સંભાળનો સંપર્ક કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે.

ગ્રાહક સેવાની વિગતો નીચે મુજબ છે:

ઈ-મેઈલ: care@aadharindiafinvest.com

કંપની તેની પ્રાપ્તિની તારીખથી 10 દિવસની અંદર ફરિયાદને સ્વીકારવા અને ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરશે.

લેવલ 2 – કસ્ટમર કેર હેડ:

જો આપેલા સમયની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા ગ્રાહક ઉપરોક્ત ચેનલ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા સોલ્યુશનથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક અગાઉના સંદેશાવ્યવહારના સંદર્ભ સાથે નીચેની એસ્કેલેશન ચેનલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

કસ્ટમર કેર હેડ:

ઈ-મેઈલ: care.head@aadharindiafinvest.com

કંપની તેની પ્રાપ્તિની તારીખથી 10 દિવસની અંદર ફરિયાદને સ્વીકારવા અને ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરશે.

સ્તર 3 – ફરિયાદ/નોડલ અધિકારી:

જો ગ્રાહક કસ્ટમર કેર હેડ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, અથવા જો ફરિયાદ ઉકેલાયેલી રહે છે, તો ગ્રાહક આ બાબતને કંપનીના નોડલ ઓફિસર સુધી આગળ વધારી શકે છે.

નોડલ ઓફિસર:

નામ: શ્રી સુશીલ કુમાર પોદ્દાર

સરનામું: 183, આઇ.ટી. પાર્ક, ફેઝ-1, ઉદ્યોગ વિહાર, ગુરુગ્રામ, હરિયાણા-122016

ઈ-મેઈલ: Grievance@aadharindiafinvest.com

નોડલ અધિકારી સ્વતંત્ર રીતે આ બાબતની સમીક્ષા કરશે અને સુનિશ્ચિત કરશે કે ફરિયાદ લાગુ નિયમનકારી માળખા અનુસાર નિષ્પક્ષ, પારદર્શક અને સમયબદ્ધ રીતે ઉકેલવામાં આવે.

લેવલ 4 – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા:

જો કંપની દ્વારા તેની પ્રાપ્તિની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ગ્રાહકના સંતોષ માટે ફરિયાદનો નિરાકરણ ન આવે અથવા જ્યાં ગ્રાહક કંપનીના અંતિમ પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ હોય, તો ગ્રાહક રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની યોગ્ય કચેરીનો સંપર્ક કરી શકે છે. ગ્રાહક રિઝર્વ બેંક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ (આરબી-આઇઓએસ) હેઠળ https://cms.rbi.org.in પર ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન સિસ્ટમ (સીએમએસ) પોર્ટલ પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે અથવા નીચેની વિગતો પર શારીરિક ફરિયાદ મોકલી શકે છે:

ઓફિસર ઇન ચાર્જ, સીઆરપીસી

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,

4મો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,

સેકટર-17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ – 1600

ઇમેઇલ:- crpc@rbi.org.in

સંપર્ક:-14448 સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 દરમિયાન

કંપની તેની તમામ કચેરીઓ, તેની વેબસાઇટ પર અને લાગુ કાયદા અને નિયમનકારી માળખા હેઠળ જરૂરી હોય તેવા અન્ય સ્થળોએ ગ્રાહક સંભાળ, ગ્રાહક સંભાળ વડા, નોડલ અધિકારી અને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના નામ અને સંપર્ક વિગતો સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે.

બોર્ડની દેખરેખ અને સમયાંતરે સમીક્ષા:

આ વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના અમલીકરણ અને અસરકારક કામગીરીની દેખરેખ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા સમિતિ અથવા એવી અન્ય સમિતિ/સત્તામંડળ દ્વારા કરવામાં આવશે જે સમયાંતરે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવે છે.

બોર્ડ અથવા સમિતિ જ્યાં નિમણૂક કરવામાં આવે છે, તે સમયાંતરે સંહિતાના અમલીકરણ અને અસરકારકતાની સમીક્ષા કરશે, લાગુ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓના પાલન પર દેખરેખ રાખશે અને લાગુ કાયદાઓ, નિયમનકારી દિશાનિર્દેશો અથવા કંપનીની વ્યવસાયિક પદ્ધતિઓમાં ફેરફારોને ધ્યાનમાં રાખીને જરૂરી હોઇ શકે તેવા ફેરફારો અથવા સુધારાઓની ભલામણ કરશે.

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ આ વાજબી વ્યવહાર સંહિતાની સમીક્ષા કરશે જે યોગ્ય ગણવામાં આવે અથવા લાગુ નિયમનકારી માળખા હેઠળ જરૂરી હોય અને તેમાં કોઇપણ સુધારાને મંજૂરી આપશે.

ફોર્સ મેજર્સ:

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("એફપીસી") હેઠળ કંપની દ્વારા નિર્ધારિત કટિબદ્ધતાઓ સામાન્ય ઓપરેટિંગ પરિસ્થિતિઓમાં લાગુ પડશે.

જો કે, કંપનીના વાજબી નિયંત્રણની બહાર કોઇ પણ અનિવાર્ય સ્થિતિ અથવા અન્ય સંજોગોના કિસ્સામાં, ગ્રાહકો, હિસ્સેદારો અને મોટા પાયે જનતાના સંપૂર્ણ સંતોષ માટે આ એફપીસીમાં સમાવિષ્ટ તમામ પ્રતિબદ્ધતાઓને પૂર્ણ કરવી શક્ય નથી.

ઉપરોક્ત હોવા છતાં, કંપની તેની સેવાઓને નિષ્પક્ષ, પારદર્શક, ન્યાયી અને સુસંગત રીતે પ્રદાન કરવા માટે તમામ વાજબી પ્રયાસો કરવાનું ચાલુ રાખશે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે કે આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો અમલ સમગ્ર સંસ્થામાં એક અભિન્ન જવાબદારી રહે. આ હાંસલ કરવા માટે, કંપની કર્મચારીની જવાબદારી, સમયાંતરે તાલીમ અને જાગૃતિ કાર્યક્રમો, પરામર્શ, સતત દેખરેખ, આંતરિક ઓડિટ પ્રક્રિયાઓ, મજબૂત આંતરિક નિયંત્રણો અને આ સંહિતાના સિદ્ધાંતોના પાલનની સુવિધા માટે તકનીકીનો

અસરકારક ઉપયોગ સહિત યોગ્ય શાસન પદ્ધતિઓ સ્થાપિત કરશે અને જાળવશે.

ડિજિટલ ધિરાણ અને ડેટા ગોપનીયતા:

કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે:

- કોઈપણ વ્યક્તિગત અથવા નાણાકીય ડેટાના સંગ્રહ પહેલાં ઉધાર લેનાર પાસેથી સ્પષ્ટ અને જાણકાર સંમતિ મેળવવામાં આવે છે.
- ધિરાણ લેનારના મોબાઇલ સંપર્કો, ફોટોગ્રાફ, મીડિયા ફાઇલો અથવા અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિગત માહિતીની ઍક્સેસ માંગવામાં આવશે નહીં સિવાય કે આવી ઍક્સેસ ધિરાણ સેવા પૂરી પાડવાના હેતુ માટે સખત રીતે જરૂરી હોય અને લાગુ કાયદા અને નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા હેઠળ મંજૂરી આપવામાં આવે.
- ઋણ લેનારનો ડેટા એકત્ર કરવામાં આવશે, પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે, સંગ્રહિત કરવામાં આવશે અને તેનો ઉપયોગ ફક્ત ઋણ લેનારને સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે અને લાગુ પડતા ડેટા સુરક્ષા અને ગોપનીયતા જરૂરિયાતો અનુસાર કરવામાં આવશે.
- કંપની દ્વારા રોકાયેલા તમામ ધિરાણ સેવા પ્રદાતાઓ ("એલએસપી") સમયાંતરે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("આરબીઆઈ") દ્વારા જારી કરવામાં આવતી લાગુ પડતી માર્ગદર્શિકાઓ, દિશાનિર્દેશો અને સૂચનાઓનું પાલન કરશે.
- ઉધાર લેનારની માહિતીની ગોપનીયતા, ગોપનીયતા અને સુરક્ષાને યોગ્ય વહીવટી, તકનીકી અને સંગઠનાત્મક પગલાં દ્વારા દરેક સમયે સુરક્ષિત રાખવામાં આવશે.

વિકસતી નિયમનકારી જરૂરિયાતો અને ઉદ્યોગની શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓ સાથે તેની સતત સુસંગતતા અને સંરેખણની ખાતરી કરવા માટે, આ વાજબી વ્યવહાર સંહિતાની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અથવા સક્ષમ સત્તાધિકારીની મંજૂરી સાથે, જ્યાં પણ લાગુ પડે ત્યાં અપડેટ કરવામાં આવશે.