

પૂનાવાલા ફિનકોર્પ લિમિટેડ

તમામ હિસ્સેદારોને, ખાસ કરીને ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓને પૂનાવાલા ફિનકોર્પ લિમિટેડ ("PFL/કંપની") PFL દ્વારા તેના ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં.

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

પરિચય.....	3
ઉદ્દેશ્ય.....	3
લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજી.....	3
લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો.....	4
લોનની વહેંચણી અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર.....	4
રિકોલ ઓફ લોન.....	4
સિક્યોરિટીઝનું પ્રકાશન.....	4
સામાન્ય કલમો.....	5
સિક્યોરિટી રિપોસેસન.....	5
બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી.....	6
ફરિયાદ નિવારણ અને ગ્રાહક સંબંધ વ્યવસ્થાપન.....	7
રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021.....	8
કંપની દ્વારા ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનું રિપોસેસન.....	8
વ્યાજ દરો અને જોખમનું ગ્રેડેશન.....	8

પરિચય:

આ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ (ત્યારબાદ 'કોડ' તરીકે ઓળખાય છે)નો હેતુ તમામ હિસ્સેદારોને, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને નાણાકીય સંબંધમાં પૂનાવાલા ફિનકોર્પ લિમિટેડ (ત્યારબાદ 'કંપની/પીએફએલ' તરીકે ઓળખવામાં આવે છે) દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની અસરકારક ઝાંખી પ્રદાન કરવાનો છે. કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી સુવિધાઓ અને સેવાઓ.

ઉદ્દેશ્ય:

આ કોડ વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં ધોરણો નક્કી કરીને સારી, ન્યાયી અને વિશ્વાસપાત્ર પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- તેના ગ્રાહકો સાથે કંપનીના વ્યવહારમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા;
- કાયદાનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવાએડવાન્સિસની વસૂલાત સંબંધિત બાબતોમાં ધોરણો;
- ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ વિશે તેઓ વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજ મેળવવા માટે સક્ષમ કરવા માટે;
- સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોની ગણતરી કરવી અને ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવાનો પ્રયત્ન કરવો;
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે તંત્રને મજબૂત બનાવવું.

લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા:

- i. તમામ લોન અરજી ફોર્મમાં લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોને લગતી વિગતવાર માહિતી અને અમારા મૂલ્યવાન ગ્રાહકોના હિતને અસર કરતી અન્ય સંબંધિત માહિતી હોવી જોઈએ. આ ફોર્મમાં પ્રમાણભૂત દસ્તાવેજોની વિગતો પણ હોવી જોઈએઅરજીપત્રક સાથે સબમિટ કરવું. જો કે, કંપની, ક્રેડિટ અન્ડરરાઈટિંગ જરૂરિયાતોને આધારે ગ્રાહકો પાસેથી અન્ય દસ્તાવેજોની જરૂર પડી શકે છે, કારણ કે તેને યોગ્ય લાગે.
- ii. કંપની ગ્રાહકોને વિવિધ લોન દસ્તાવેજોની સામગ્રી સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં સમજાવે છે અને વધુમાં ખાતરી કરે છે કે ગ્રાહક લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોને સમજે છે.
- iii. લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.
- iv. કંપની તમામ લોન અરજીઓની રસીદ માટે એક સ્વીકૃતિ મોકલશે. કંપની સબમિટ કરેલા તમામ દસ્તાવેજો અને પૂરી પાડવામાં આવેલ માહિતીને ધ્યાનમાં લેશે, ગ્રાહકની ક્રેડિટ યોગ્યતા યકાસશે અને તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી દરખાસ્તનું મૂલ્યાંકન કરશે. અપેક્ષિત સમયમર્યાદા, જેમાં તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે તમામ બાબતોમાં પૂર્ણ થયેલી લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે, તે લોન અરજીઓની સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવશે. ગ્રાહક તેની/તેણી/તેની લોન અરજીની સ્થિતિ અંગે અપડેટ મેળવવા માટે ગ્રાહક સેવા ટીમનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે.
- v. પૂર્ણ થયેલ લોન અરજી ફોર્મ એવી માહિતી દર્શાવે છે કે જે ઉધાર લેનારના વ્યાજને અસર કરે છે, લાગુ પડતા વ્યાજનો વાર્ષિક દર, પ્રોસેસિંગ ફી (જો કોઈ હોય તો), અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો વગેરે.

લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો:

- i. કંપનીએ ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી અન્ય ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા નીચેની વિગતો લેખિતમાં જણાવવી પડશે:
 - કોલેટરલ એસેટ/મિલકતની વિગતો, જો કોઈ હોય તો;
 - મંજૂર લોનની રકમ;
 - વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો વાર્ષિક દર;
 - દંડાત્મક શુલ્ક;
 - ચેક બાઉન્સિંગ પેનલ્ટી;
 - લોનની મુદત;
 - હાતાની રકમ અને ચુકવણીની આવર્તન;
 - EMA શરૂ થવાની તારીખ;
 - પૂર્વચુકવણી દંડ, જો કોઈ હોય તો.
- ii. કંપની ગ્રાહક(ઓ) દ્વારા મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખિત ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતોનો સ્વીકાર કરશે તે રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવશે.
- iii. કંપનીએ લોન કરારની એક નકલ સાથે લોન કરારમાં ટાંકેલા દરેક બિડાણની નકલ તમામ ઉધાર લેનારાઓને આપશે.
- iv. કંપનીએ લોન કરારમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ કરવો પડશે.

લોનનું વિતરણ અને તેમાં ફેરફારનિયમો અને શરત:

પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપનીએ ગ્રાહકોને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં, નિયમો અને શરતો, ચુકવણી શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સુરક્ષા અને ગ્રાહકના સંબંધમાં અન્ય ફેરફારોની સામગ્રીમાં કોઈપણ ફેરફારની સ્થિતિમાં માહિતગાર રાખશે. કંપની સાથે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં કોઈપણ ફેરફારો માત્ર સંભવિત રીતે જ અસર કરશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

રિકોલ ઓફ લોન:

લોન પાછી ખેંચવા અથવા પુનઃચુકવણીને વેગ આપવા અથવા કોઈપણ વધારાની સિક્યોરિટીઝની માંગણી સંબંધિત કોઈપણ નિર્ણય ઋણ લેનાર સાથે સંબંધિત લોન કરારમાં સંબંધિત જોગવાઈઓ અને તેમાં કરવામાં આવેલા સુધારાઓ અનુસાર સખત રીતે લેવામાં આવશે.

સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ:

- i. કંપની તમામ બાકી લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા અન્ય દાવાઓ માટેના પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરશે, કંપની પાસે ઉધાર લેનારાઓ સામે હોઈ શકે છે. જો આવા સેટ ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવા સુધી સિક્યોરિટીઝને જાળવી રાખવા અને/અથવા પુનઃસ્થાપિત કરવા માટે કંપની હકદાર છે તે શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે. કુલ બાકી લેણાં ઉધાર લેનાર દ્વારા પતાવટ/ચુકવણી કરવામાં આવે છે.

- ii. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ઉધાર લેનાર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ કોઈપણ સુરક્ષા પરનો ચાર્જ છેનીચેની કોઈપણ ઘટનાઓ બનવા પર, કોઈપણ કાયદેસરના અધિકારને આધીન અથવા ઉધાર લેનાર સામે અન્ય કોઈપણ દાવા માટે પૂર્વાધિકારને આધીન:
- ઉધાર લેનાર દ્વારા તમામ બાકી લેણાંની ચુકવણી;
 - એકાઉન્ટનું ટ્રાન્સફર અને તેના પરિણામે તમામ બાકી લેણાંની પતાવટ;
 - લોન એકાઉન્ટની પતાવટ પછી યોગ્ય સમયે લોન ખાતું બંધ કરવું; અને/અથવા
 - જો અન્ય કોઈ અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર અસ્તિત્વમાં હોય, તો ઋણ લેનારને તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેના વિશે સૂચિત કરવામાં આવશે.

સામાન્ય કલમો:

A. બિન-દખલ:

- i. કંપની અથવા કંપનીનો કોઈ પણ કર્મચારી લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત સંજોગોમાં પ્રદાન કર્યા સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં.
- ii. જો ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલ ન હોય તેવી કોઈપણ નવી માહિતી અથવા તારણો કંપનીના ધ્યાન પર આવે છે, તો ઉપરોક્ત પ્રતિબંધ લાગુ થશે નહીં.

B. એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર:

જ્યારે પણ લોન લેનાર પાસેથી લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે કંપની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 (એકવીસ) દિવસમાં તેનો જવાબ આપશે. તેનો સ્વીકાર અથવા ઇનકાર લોન કરારની શરતો અનુસાર થશે.

C. પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયા:

જો કોઈ પુનઃપ્રાપ્તિ કાર્યવાહી શરૂ કરવાની જરૂર હોય, તો તે લોન કરાર હેઠળ પ્રદાન કરાયેલા અધિકારો અનુસાર અને કાયદાકીય રીતે સ્વીકૃત ધોરણો અનુસાર હાથ ધરવામાં આવશે. કંપની તેના કર્મચારી(કર્મચારીઓ)ને ઉધાર લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત તાલીમની ખાતરી કરશે. લોન લેનાર પાસેથી લોનની રકમની વસૂલાત માટે કંપની બળજબરીભર્યા પગલાં (જેમ કે વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન થવું, સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ, કંપનીના કોઈપણ સ્ટાફ દ્વારા અસંસ્કારી વર્તન અથવા હેરાનગતિ)નો આશરો લેતી નથી.

D. ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/ પ્રી-પેમેન્ટ દંડ:

ગ્રાહક સુરક્ષાના માપદંડ તરીકે અને કંપનીના ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા લોનની પૂર્વ ચુકવણીના સંદર્ભમાં એકરૂપતા લાવવા માટે, કંપની ગીરો ચાર્જ કરશે માસ્ટર ડાયરેક્શનના પેરા 31 મુજબ ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સિસ્ટમિકલી મહત્વપૂર્ણ નોન-ડિપોઝિટ લેતી કંપની અને ડિપોઝિટ લેતી કંપની (રિઝર્વ બેંક) નિર્દેશો, 2016 આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરવામાં આવે છે અથવા તેમાં સમયાંતરે કરવામાં આવેલ કોઈપણ સુધારા સમય.

સુરક્ષાનો કબજો:

- i. કંપનીને બાકી લેણાંની ચુકવણી કરવા અથવા લોન દસ્તાવેજોની શરતો અનુસાર સંપત્તિનો કબજો સોંપવા માટે ઋણ લેનારને 7 (સાત) દિવસની નોટિસ આપીને સંપત્તિ(ઓ)નો કબજો લેવાનો અધિકાર છે. લોન કરારની શરતોને આધીન, નીચેના સંજોગોમાં આવી સૂચના આપવાની જરૂર નથી:
- a. જ્યારે ઉધાર લેનાર આવી સૂચનાની માફી માટે સંમત થાય છે;
- b. જ્યારે ઉધાર લેનાર તેની/તેણી/તેની સંપત્તિનો કબજો સ્વૈચ્છિક રીતે સોંપવાની ઇચ્છા વ્યક્ત કરે છે;

- c. જ્યારે કંપની અને/અથવા તેના અધિકારીઓ/એજન્ટોને વાજબી આશંકા હોય કે આવી નોટિસ કોઈપણ ખરાબ રમત અને/અથવા ઉધાર લેનાર/જામીનદારના ભાગ તરફથી બળજબરીપૂર્વકના પ્રતિકારને કારણે સંપત્તિનો કબજો મેળવવામાં પરાજય આપી શકે છે;
 - d. જ્યારે સંપત્તિકોઈપણ કારણોસર ઉધાર લેનાર દ્વારા ત્યજી દેવામાં આવે છે;
 - e. જ્યારે ઉધાર લેનારનું અસ્તિત્વ બંધ થઈ જાય છે;
 - f. જ્યારે ઉધાર લેનાર તેની પાસેથી કુલ બાકી લેણાંની વસૂલાત અટકાવવા માટે ફરાર થઈ ગયો હોય;
 - g. અન્ય કોઈપણ સમાન કારણોસર જેથી કંપની દ્વારા સંપત્તિનો શાંતિપૂર્ણ કબજો મેળવવાની સુવિધા મળે; અને/અથવા
 - h. કંપની અને ઋણ લેનાર વચ્ચે થયેલા લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત આવી અન્ય શરતો પર.
- ii. સંપત્તિનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયાસમાવેશ થાય છે:
 - a. જ્યારે ઉધાર લેનાર ઉપરોક્ત સૂચનામાં કરવામાં આવેલી માંગને અનુસરવામાં નિષ્ફળ જાય છે, ત્યારે કંપની કમિશનર અથવા રીસીવર દ્વારા યોગ્ય માર્ગો દ્વારા સંપત્તિનો કબજો મેળવવા માટે સક્ષમ કરવા માટે યોગ્ય ફોરમનો સંપર્ક કરી શકે છે;
 - b. ઋણ લેનારને વ્યક્તિગત રીતે કંપનીને અનુકુળ સ્થાને અસ્કયામતો અર્પણ કરવા માટે કહીને; અને/અથવા
 - c. ઋણ લેનારને સત્તાવાળાઓ દ્વારા કબજો સોંપવા માટે દબાણ કરીને જેથી ઉધાર લેનાર દ્વારા સંપત્તિનો ઉપયોગ અટકાવી શકાય.
 - iii. ઉપરોક્ત બે કલમો (i અને ii) એવા કિસ્સાઓને લાગુ પડતી નથી કે જેમાં લેનારા સ્વેચ્છાએ અસ્કયામતો સમર્પણ કરે છે.
 - iv. બાકીની ચુકવણી માટે ઋણ લેનારને આખરી તક આપવા અંગેની જોગવાઈમિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલા લેણાં:
 - a. કંપની કોઈપણ સ્વરૂપે ટ્રાન્સફર કરવા માટે હકદાર છે જેમ કે વેચાણ, ભાડા અને પોતાના ઉપયોગ માટે રૂપાંતર વગેરે. સંપત્તિ, જેનો કબજો ઉપર જણાવેલ કોઈપણ રીતે અથવા અન્યથા, ડિફોલ્ટના સંબંધમાં, અનુકૂળ રીતે મેળવવામાં આવે છે. કંપની અને જ્યારે ઉધાર લેનાર અને બાંધકારી આપનાર કંપનીની સુવિધા અનુસાર આવી નોટિસની સેવાના કોઈપણ મોડમાં 7 (સાત) દિવસની અંદર બાકી લેણાંની ચુકવણી માટે નોટિસનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય ત્યારે ઉધાર લેનાર પાસેથી ચુકવણી/લેણીઓ માટે તેની આવકને યોગ્ય. , આ કલમ હેઠળ ટ્રાન્સફર ટાળવાની અંતિમ તક તરીકે. ટ્રાન્સફર કરવાનો આ અધિકાર યોગ્ય કેસમાં સંપત્તિનો કબજો પરત કરવાની કંપનીની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિ છીનવી લેતો નથી.
 - v. જો આવી વેચાણની રકમ સંપૂર્ણ લેણાં ચુકવવા માટે અપૂરતી હોય, તો કંપનીએ ઉધાર લેનાર અને/અથવા બાંધકારી આપનાર સામે આગળ વધવું જોઈએ અને જો વેચાણની આવક બાકી રકમ કરતાં વધી જાય, તો જ્યારે તે/તેણી તેનો દાવો કરે ત્યારે બાકીની રકમ ઉધાર લેનારને ચુકવવામાં આવશે. જો કે, ઉપરોક્ત હકદારી કંપનીને સિક્યોરિટી/એસેટ સામેની કાર્યવાહીને બાકાત રાખીને, ઉધાર લેનાર અને/અથવા બાંધકારી આપનાર સામે સીધા જ આગળ વધવા માટે કોઈ બાધ નથી.
 - vi. કંપની સંપત્તિના ઠેકાણાની ખાતરી કરવા માટે કંપની દ્વારા અથવા તેના વતી કરવામાં આવેલા તમામ પ્રકારના ખર્ચને સંપૂર્ણ ક્ષતિપૂર્તિના આધારે ઉધાર લેનાર પાસેથી વસૂલ કરવા માટે હકદાર છે, સંપત્તિનો કબજો, ગેરેજિંગ, વીમો, પરિવહન અને વેચાણ તેમજ લોન કરારના સંબંધમાં અન્ય કાનૂની પગલાં માટે.

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી:

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અથવા તેની કમિટી કંપનીની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ મૂકશે. આવી મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ કે તમામ

કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે. નિયામક મંડળ પોતે અથવા તેની કોઈપણ સમિતિ દ્વારા વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની પણ જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરી શકાય છે, જે યોગ્ય હોય.

ફરિયાદ નિવારણ અને ગ્રાહક સંબંધ વ્યવસ્થાપન:

ગ્રાહક સેવા એ કંપની માટે મુખ્ય ફોકસ ક્ષેત્ર છે. ગ્રાહકની ફરિયાદ સાથે કામ કરતી વખતે કંપની અખંડિતતા, સુશાસન, વ્યાવસાયિકતા, પારદર્શિતા અને ગ્રાહક સંતોષમાં માને છે.

લેનારા(ઓ) તેની/તેણી/તેની નોંધણી કરાવી શકે છેનીચેની કોઈપણ ચેનલો દ્વારા ફરિયાદ.

- શાખા - ગ્રાહકો PFL ની હાલની કોઈપણ શાખાઓ અને કોઈપણ વધારાની શાખાઓમાં જઈ શકે છે જે અમે સમયાંતરે ખોલીશું:
 - ✓ સોમવારથી શુક્રવાર - સવારે 10:00 થી સાંજે 6:00 વાગ્યા સુધી
 - ✓ શનિવાર- મહિનાનો ચોથો અને પાંચમો (જો કોઈ હોય તો) - સવારે 10:00 થી સાંજે 6:00 વાગ્યા સુધી
- વેબસાઇટ — <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> — ગ્રાહકો વેબસાઇટ પરના ફોર્મનો ઉપયોગ કરીને અમારો સંપર્ક કરી શકે છે.
- ઈમેલ - ગ્રાહક ઈમેઇલ મોકલી શકે છે customer@poonawallafincorp.com
- ફોન કોલ - ગ્રાહકો ટોલ ફ્રી નંબર પર PFL સુધી પહોંચી શકે છે: 1800-266-3201
- પત્ર/પોસ્ટ — ગ્રાહક આને પત્ર મોકલી શકે છે:

પૂનાવાલા ફિનકોર્પ લિમિટેડ

201 અને 202, બીજો માળ, AP81, કોરેગાંવ પાર્ક એનેક્સ, મુંબવા, પુણે - 411 036

કંપનીની ગ્રાહક સંબંધ વ્યવસ્થાપન (CRM) મેન્યુઅલ કોઈપણ ગ્રાહક ફરિયાદોના નિવારણના સંદર્ભમાં SLA (TAT) નો ઉલ્લેખ કરે છે. કંપની પાસે ગ્રાહકોની ફરિયાદો પર દેખરેખ રાખવા અને જો કોઈ અંતર હોય તો તેને દૂર કરવા માટે જરૂરી પગલાં લેવા માટે એક મજબૂત મિકેનિઝમ છે. નિયુક્ત એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા ફરિયાદનો નિકાલ ન થવાના કિસ્સામાં, આવી ફરિયાદ (ઓ) ઉધાર લેનારા(ઓ)ને જાણ કરવામાં આવેલ એક્સલેશન મેટ્રિક્સનો ઉપયોગ કરીને આગળ વધારવામાં આવશે જેથી લેનારાની ફરિયાદનું ઝડપથી નિરાકરણ કરવામાં આવે. કંપની તેની તમામ શાખાઓ/સ્થળો કે જ્યાં વ્યવસાય વ્યવહાર કરવામાં આવે છે અને તેની વેબસાઇટ પર નીચેની બાબતો જાહેર કરશે:

- a. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નં. તેમજ ઈમેઇલ સરનામું) કે જેઓ કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લોકોનો સંપર્ક કરી શકે છે.
- b. ફરિયાદ નિવારણ સંબંધિત વધારાના સ્તર અને મુખ્ય કર્મચારીઓની વિગતો માટે (નોડલ અધિકારી/ મુખ્ય નોડલ અધિકારી) કૃપા કરીને ફરિયાદ નિવારણ નીતિનો સંદર્ભ લો.
- c. કે જો એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક RBIની DNBSની પ્રાદેશિક કચેરીના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે કે જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે.

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021:

- i. નોડલ ઓફિસર/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ હેઠળ, કંપનીએ નોડલ ઓફિસર (NOS) ની નિમણૂક કરી છે જેઓ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની વિરુદ્ધ નોંધાયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં લોકપાલને માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (PNO) અન્ય બાબતોની સાથે સાથે, ઓમ્બડ્સમેન અને એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. મુખ્ય નોડલ અધિકારી ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ (CEPD), RBI, કેન્દ્રીય કાર્યાલય સાથે સંકલન અને સંપર્ક કરવા માટે જવાબદાર રહેશે.
- ii. ગ્રાહકોના લાભ માટે, જે શાખાઓ/સ્થળોએ વેપાર વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, ત્યાં PNOs/NOS/GROsના નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઈમેઇલ સરનામાં) અને લોકપાલના નામ અને સંપર્ક વિગતો, જેઓ ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય છે. યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષામાં) તેમની તમામ કચેરીઓ અને શાખાઓ પર એવી રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે કે ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ સરળતાથી માહિતી મેળવી શકે.
- iii. લોકપાલ યોજનાની વિગતો, નોડલ ઓફિસર(ઓ) અને કંપનીના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર/ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

કંપની દ્વારા ધિરાણ કરાયેલા વાહનોનો કબજો:

કંપનીના લોન કરારમાં આરબીઆઇ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરાયેલી સંબંધિત વિગતો સાથે જરૂરી પુનઃ કબજાની કલમો હોવી જોઈએ.

ના વ્યાજ દરો અને ગ્રેડેશનજોખમ:

આ પ્રથાઓને અપનાવવાનો ઉદ્દેશ્ય વ્યાજના વિવિધ દરો વસૂલવા માટેના જોખમ અને તર્કના વર્ગીકરણ માટેના અભિગમ સાથે ઉધાર લેનારને વ્યાજના વાર્ષિક દરની માહિતી આપવાનો છે. ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક વેપાર કરવા અને નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવા માટે ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ માટે.

વ્યાજ દર:

વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ સમયાંતરે મંજૂર કંપનીની નીતિઓ અનુસાર અનુસરવામાં આવશે. મળેલ વ્યાજનો દર ભંડોળના ભારાંકિત સરેરાશ ખર્ચ, વહીવટી ખર્ચ, જોખમ પ્રીમિયમ અને નફાના માર્જિન પર આધારિત હશે.

જોખમનું ગ્રેડેશન

લોન આપવાનો નિર્ણય અને દરેક લોન ખાતાને લાગુ પડતા વ્યાજ દરનું મૂલ્યાંકન કેસ-ટુ-કેસ ધોરણે કરવામાં આવશે, જેમ કે ધિરાણ કરવામાં આવી રહેલી સંપત્તિનો પ્રકાર, ઉધાર લેનારની પ્રોફાઇલ અને યુકવણીની ક્ષમતા, ઋણ લેનારની અન્ય નાણાકીય પ્રતિબદ્ધતાઓ, ભૂતકાળ જેવા બહુવિધ પરિમાણોના આધારે. પુનઃયુકવણીનો ટ્રેક રેકોર્ડ જો કોઈ હોય તો, અંતર્ગત અસ્કયામતો દ્વારા રજૂ કરાયેલ લોન માટેની સુરક્ષા, લોનથી મૂલ્યનો ગુણોત્તર, યુકવણીની પદ્ધતિ, લોનની મુદત, લેનારાની ભૂગોળ (સ્થાન), સંપત્તિનો અંતિમ ઉપયોગ વગેરે.

વ્યાજ દર પરિસ્થિતિની વોરંટ મુજબ ફેરફારને આધીન છે અને કેસ-ટુ-કેસ આધારે કંપનીના વિવેકબુદ્ધિને આધીન છે. સૂચિત વ્યાજ દર વાર્ષિક દર છે જેથી કરીને

લોન લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ છે કે જે લોન ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે. કંપની તેની વેબસાઈટ પર વ્યાજ દરો અને જોખમોનું ગ્રેડેશન જાહેર કરશે.

સમીક્ષા:

ઓડિટ સમિતિ કોડના અમલીકરણની દેખરેખ રાખશે અને સમયાંતરે તેની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. ઓડિટ સમિતિ દ્વારા સૂચિત કોઈપણ ફેરફારો તેની મંજૂરી માટે બોર્ડ સમક્ષ મૂકવામાં આવશે.