

પૂનાવાલા ફિનકોર્પ લિમિટેડ

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

અસરકારક તારીખ: 05.05.2026

મંજૂરીની તારીખ: 05.05.2026

વર્ઝન નંબર: 13.0

મંજૂર કરનાર: બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

નીતિના માલિક: વ્યાપાર વિભાગ,
અનુપાલન કાર્ય અને ગ્રાહક સેવા વિભાગ

બધા હિસ્સેદારો, ખાસ કરીને ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓને પૂનાવાલા ફિનકોર્પ લિમિટેડ ("પીએફએલ/ કંપની") દ્વારા પીએફએલ દ્વારા તેના ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓને

સામગ્રીઓ

1. પરિચય.....	3
2. ઉદ્દેશ્ય.....	3
3. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટે અરજી	3
4. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો અને મુખ્ય હકીકતો લોન અને એડવાન્સિસ માટેનું નિવેદન.....	4
5. લોનનું વિતરણ અને શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર.....	4
6. લોનનો રિકોલ.....	5
7. સિક્યોરિટીઝનું પ્રકાશન	5
8. જવાબદાર ધિરાણ આચરણ - વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન.....	5
9. સમાન માસિક હપ્તા (ઈએમઆઈ) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરવો.....	6
10. સામાન્ય કલમો	6
11. સુરક્ષાનો કબજો.....	7
12. ડિરેક્ટર મંડળની જવાબદારી	8
13. ફરિયાદ નિવારણ અને ગ્રાહક સંબંધોનું સંચાલન	8
14. રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021.....	9
15. કંપની દ્વારા ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનો કબજો	11
16. શારીરિક અથવા દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ	11
17. વ્યાજ દર અને જોખમનું ગ્રેડેશન.....	11
18. સોનાના દાગીનાના જામીન સામે ધિરાણ	12
19. વિવિધ	12
20. સમીક્ષા.....	12
21. નિયંત્રણ બદલો.....	12

1. પરિચય

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (જેને હવે પછી 'કોડ' તરીકે ઓળખવામાં આવશે) નો ઉદ્દેશ્ય તમામ હિસ્સેદારો, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને પૂનાવાલા ફિનકોર્પ લિમિટેડ (જેને હવે પછી 'કંપની/પીએફએલ' તરીકે ઓળખવામાં આવશે) દ્વારા કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે.

2. ઉદ્દેશ્ય

આ કોડ વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં ધોરણો નિર્ધારિત કરીને સારી, ન્યાયી અને વિશ્વાસપાત્ર પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- કંપનીના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા;
- એડવાન્સિસની વસૂલાત સંબંધિત બાબતોમાં કાનૂની ધોરણોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા;
- ગ્રાહકોને એ વાતની વધુ સારી સમજ આપવી કે કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓમાંથી તેઓ શું અપેક્ષા રાખી શકે છે;
- સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોનો સામનો કરવો અને ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે પ્રયત્નશીલ રહેવું;
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે તંત્રને મજબૂત બનાવવું.

3. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટે અરજી

- i. બધા લોન અરજી ફોર્મમાં લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતો સંબંધિત વિગતવાર માહિતી અને અમારા મૂલ્યવાન ગ્રાહકોના હિતને અસર કરતી અન્ય સંબંધિત માહિતી હોવી જોઈએ. આ ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના પ્રમાણભૂત દસ્તાવેજોની વિગતો પણ હોવી જોઈએ. જોકે, કંપની, ક્રેડિટ અંડરરાઈટિંગ જરૂરિયાતોને આધારે, ગ્રાહકો પાસેથી અન્ય દસ્તાવેજોની માંગ કરી શકે છે, જેવું તેને યોગ્ય લાગે.
- ii. કંપની ગ્રાહકોને વિવિધ લોન દસ્તાવેજોની સામગ્રી સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક સમજી શકે તેવી 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 એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધાર

લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.

- iv. કંપની બધી લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિની સ્વીકૃતિ મોકલશે. કંપની સબમિટ કરેલા બધા દસ્તાવેજો અને પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતી પર વિચાર કરશે, ગ્રાહકની ક્રેડિટ યોગ્યતાની ચકાસણી કરશે અને તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી દરખાસ્તનું મૂલ્યાંકન કરશે. લોન અરજીઓની સ્વીકૃતિમાં અપેક્ષિત સમયમર્યાદા દર્શાવવામાં આવશે, જેમાં તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે તમામ બાબતોમાં પૂર્ણ થયેલી લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે. ગ્રાહક પોતાની લોન અરજીની સ્થિતિ અંગે અપડેટ મેળવવા માટે ગ્રાહક સેવા ટીમનો સંપર્ક પણ કરી શકે છે.
- v. સંપૂર્ણ ભરેલા લોન અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનારના વ્યાજ, લાગુ પડતા વાર્ષિક વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ફી (જો કોઈ હોય તો), અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો વગેરેને અસર કરતી માહિતી દર્શાવવી આવશ્યક છે.

4. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો અને મુખ્ય હકીકતો લોન અને એડવાન્સિસ માટેનું નિવેદન

- i. કંપની લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી અન્ય ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, નીચેની વિગતો લેખિતમાં જણાવશે:
- કોલેટરલ સંપત્તિ/મિલકતની વિગતો, જો કોઈ હોય તો;
 - મંજૂર લોન રકમ;
 - વાર્ષિક વ્યાજ દર વસૂલવામાં આવશે;
 - દંડના આરોપો;
 - ચેક બાઉન્સ થવા પર દંડ;
 - લોનનો સમયગાળો;
 - હપ્તાની રકમ અને ચુકવણીનું આવર્તન;
 - ઇએમઆઈ શરૂ થવાની તારીખ;
 - પૂર્વ ચુકવણી દંડ, જો કોઈ હોય.
 - અથવા ક્રેડિટ સુવિધા સાથે સંકળાયેલા અન્ય લાગુ ખર્ચ અને શુલ્ક.
- ii. કંપની ગ્રાહક(ઓ) દ્વારા મંજૂરી પત્રમાં ઉલ્લેખિત ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતોનો સ્વીકાર કરશે અને તેને રેકૉર્ડ પર રાખવામાં આવશે.
- iii. કંપની બધા ઉધાર લેનારાઓને લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ એન્કલોઝર્સની એક નકલ આપશે.
- iv. કંપની લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે લાદવામાં આવતા દંડના ચાર્જનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરશે.

કંપની રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ - રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) દિશાનિર્દેશો, 2025 માં નિર્ધારિત ફોર્મેટ અનુસાર 'લોન અને એડવાન્સિસ માટે મુખ્ય હકીકત નિવેદન (કેએફએસ)' સંબંધિત માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે.

લોન ખાતામાં દંડ:

જો ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ વસૂલવામાં આવે છે, તો તેને 'દંડ ચાર્જ' ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડ વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ થશે નહીં એટલે કે, આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. તેમ છતાં, આનાથી લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓ પર કોઈ અસર થશે નહીં. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 માં ઉલ્લેખિત અન્ય નિયમનકારી ધોરણોનું પાલન કરવું આવશ્યક છે.

5. લોનનું વિતરણ અને શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર

પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપની ગ્રાહકોને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં માહિતગાર રાખશે, જો નિયમો અને શરતો, ચુકવણી સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સુરક્ષા અને કંપની સાથે ગ્રાહકના સંબંધને લગતા અન્ય પરિવર્તનમાં કોઈ ફેરફાર થઈ શકે. વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં કોઈપણ ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ કરવામાં આવશે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ કરવામાં આવશે.

6. લોનનો રિકોલ

લોન પાછી ખેંચવા, ચુકવણીમાં વધારો કરવા, વધારાની સુરક્ષાની માંગ કરવા, અથવા લોન કરાર હેઠળ કોઈપણ અન્ય કાર્યવાહીના અમલ અંગેનો કોઈપણ નિર્ણય ઉધાર લેનાર સાથે કરવામાં આવેલા સંબંધિત લોન કરારની જોગવાઈઓ અને તેમાં કરવામાં આવેલા કોઈપણ સુધારા અનુસાર સખત રીતે લેવામાં આવશે.

7. સિક્યોરિટીઝનું પ્રકાશન

- i. કંપની બાકી રહેલા તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે, જે કંપનીના દેવાદારો સામેના કોઈપણ અન્ય દાવાઓ માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન છે. જો આવા સેટ-ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ માટે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે અને આ શરતો હેઠળ કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા અને/અથવા ફરીથી કબજે કરવા માટે હકદાર છે તેની જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવો/કુલ બાકી લેણાં ઉધાર લેનાર દ્વારા પતાવટ/ચુકવણી ન થાય.
- ii. કંપની ખાતરી કરશે કે ઉધાર લેનાર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ કોઈપણ સુરક્ષા પરનો ચાર્જ નીચેની કોઈપણ ઘટના બને ત્યારે છોડી દેવામાં આવે, જે ઉધાર લેનાર સામેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન છે:
 - ઉધાર લેનાર દ્વારા બાકી રહેલા તમામ લેણાંની ચુકવણી;

- ખાતાનું ટ્રાન્સફર અને તેના પરિણામે બાકી રહેલા તમામ લેણાંની પતાવટ;
- લોન ખાતાની પતાવટ પછી યોગ્ય સમયે લોન ખાતું બંધ કરવું; અને/અથવા
- જો કોઈ અન્ય અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર અસ્તિત્વમાં હોય, તો ઉધાર લેનારને તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેના વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

8. જવાબદાર ધિરાણ આચરણ - વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન

જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન:

કંપની લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળામાં બધા મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરશે. ઉધાર લેનારને તેની/તેણીની પસંદગી મુજબ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે. સ્થાવર/જંગમ મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવા માટેનો સમય અને સ્થળ ઉધાર લેનારને જારી કરાયેલ લોન મંજૂરી પત્રોમાં દર્શાવવામાં આવશે.

એકમાત્ર ઉધાર લેનારા અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુને લગતી પરિસ્થિતિઓને સંભાળવા માટે, કંપની પાસે મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવાની એક વ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા છે. આ પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ <[procedure-for-return-of-original-property-documents](#)> પર ઉપલબ્ધ છે.

મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો કંપની ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જો કંપની વિલંબ માટે જવાબદાર હોય, તો તે દેવાદારને દરેક દિવસના વિલંબ માટે ₹5,000 ના દરે વળતર આપશે. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 માં ઉલ્લેખિત અન્ય તમામ નિયમોનું પાલન કરવું આવશ્યક છે.

9. સમાન માસિક હપ્તા (ઈએમઆઈ) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરવો.

મંજૂરી સમયે, કંપની લોન પરના બેન્ચમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે ઉધાર લેનારાઓને સ્પષ્ટપણે જણાવશે, જેના કારણે ઈએમઆઈ અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર ઈએમઆઈ/ મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો થાય તો ઉધાર લેનારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક જાણ કરવામાં આવશે. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 માં ઉલ્લેખિત મુજબ, અન્ય તમામ વિકલ્પો ઉધાર લેનારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

10. સામાન્ય કલમો

હસ્તક્ષેપ ન કરવો:

- રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 માં ઉલ્લેખિત મુજબ, અન્ય તમામ વિકલ્પો ઉધાર લેનારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- જો કોઈપણ નવી માહિતી અથવા તારણો, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલ હોય તે કંપનીના ધ્યાનમાં આવે, તો ઉપરોક્ત પ્રતિબંધ લાગુ પડશે નહીં.

ખાતાનું ટ્રાન્સફર:

જ્યારે પણ ઉધાર લેનાર પાસેથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે કંપની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 (એકવીસ) દિવસની અંદર તેનો જવાબ આપશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર, પારદર્શક કરારની શરતો હેઠળ કરવામાં આવશે.

વસૂલાતની પ્રક્રિયા:

જો કોઈ વસૂલાત કાર્યવાહી શરૂ કરવાની જરૂર હોય, તો તે લોન કરાર હેઠળ પૂરા પાડવામાં આવેલા અધિકારો અનુસાર અને કાયદેસર રીતે સ્વીકૃત ધોરણો અનુસાર સંચાલિત કરવામાં આવશે. કંપની તેના કર્મચારીઓને ઉધાર લેનારા(ઓ) સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવાનું સુનિશ્ચિત કરશે. કંપની ખાતરી કરશે કે વસૂલાત એજન્ટો દેવું વસૂલવાનો પ્રયાસ કરતી વખતે કોઈપણ વ્યક્તિને (મૌખિક કે શારીરિક રીતે) ડરાવશે નહીં, ધમકાવશે નહીં અથવા હેરાન કરશે નહીં. આમાં શામેલ છે: જાહેરમાં અપમાનિત વ્યક્તિઓ; ઉધાર લેનારના પરિવાર, સંદર્ભો અને મિત્રોની ગોપનીયતાનું ઉલ્લંઘન કરવું; મોબાઇલ અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય સંદેશા મોકલવા; ધમકીભર્યા અથવા અજાણ્યા નંબરો પરથી કોલ કરવા; ઉધાર લેનારને વારંવાર કોલ કરવા અથવા સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલા અને સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી ફોન કરવા; અને લોનની રકમ વસૂલવા માટે ખોટા અથવા ગેરમાર્ગે દોરનારા નિવેદનો આપવા, અન્ય ક્રિયાઓ સાથે.

કંપની કરશે

- (1) ભારત સરકારના ટેલિકોમ્યુનિકેશન વિભાગ (ડીઓટી) તરફથી ટેલિમાર્કેટર તરીકે માન્ય નોંધણી પ્રમાણપત્ર ન ધરાવતા ટેલિમાર્કેટર્સ (ડીએસએ/ડીએમએએસ) ને જોડશો નહીં; એનબીએફસી એ તેમની બધી પ્રમોશનલ/ટેલિમાર્કેટિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટે ફક્ત તે જ ટેલિમાર્કેટર્સને જોડવા જોઈએ જેઓ સમયાંતરે TRAI દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા અનુસાર નોંધાયેલા હોય.
- (2) TRAI ને તેમના દ્વારા કાર્યરત ટેલિમાર્કેટર્સ (ડીએસએ/ડીએમએ) ની યાદી અને ટેલિમાર્કેટિંગ કોલ કરવા માટે તેમના દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતા રજિસ્ટર્ડ ટેલિફોન નંબરો પ્રદાન કરો; અને
- (3) ખાતરી કરો કે હાલમાં તેમની સાથે કામ કરતા બધા એજન્ટો ટેલિમાર્કેટર્સ તરીકે ડીઓટી સાથે નોંધણી કરાવે છે.

ફ્લોટિંગ-રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર/પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ:

ગ્રાહક સુરક્ષા અને લોન પ્રીપેમેન્ટ અંગે એકરૂપતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપની કોઈપણ ફ્લોટિંગ-રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર અથવા પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલશે નહીં. આ નીતિ નીચેના પર લાગુ પડે છે: વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ-રેટ ટર્મ લોન; અથવા વ્યવસાય હેતુઓ માટે વ્યક્તિઓ અને

માઇક્રો અને સ્મોલ એન્ટરપ્રાઇઝ (એમએસઈ) ને મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ-રેટ લોન (સહ-જવાબદારી હોય કે ન હોય), જ્યાં મંજૂર રકમ ₹50 લાખ સુધીની હોય. આ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 અનુસાર છે, જે 1 જાન્યુઆરી, 2026 ના રોજ અથવા તે પછી મંજૂર અથવા રિન્યુ કરાયેલ તમામ લોન અને એડવાન્સિસ (ટર્મ લોન અને ડિમાન્ડ લોન બંને) પર લાગુ પડે છે.

11. સુરક્ષાનો કબજો

- iii. કંપનીને લોન દસ્તાવેજોની શરતો અનુસાર બાકી લેણાં ચૂકવવા માટે ઉધાર લેનારને 7 (સાત) દિવસની નોટિસ આપીને અથવા સંપત્તિનો કબજો સોંપીને સંપત્તિ(ઓ)નો કબજો લેવાનો અધિકાર છે. લોન કરારની શરતોને આધીન, નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં આવી નોટિસ આપવાની જરૂર નથી:
 - a. જ્યારે ઉધાર લેનાર આવી નોટિસ માફ કરવા માટે સંમત થાય છે;
 - b. જ્યારે ઉધાર લેનાર સ્વેચ્છાએ સંપત્તિનો કબજો છોડવાની પોતાની/તેણીની/તમારી ઇચ્છા વ્યક્ત કરે છે.
 - c. જ્યારે કંપની અને/અથવા તેના અધિકારીઓ/એજન્ટોને વાજબી આશંકા હોય કે આવી નોટિસ દેવાદાર/ગેરંટર તરફથી કોઈ ખોટી રમત અને/અથવા બળજબરીથી પ્રતિકારને કારણે સંપત્તિનો કબજો લેવાનું નિષ્ફળ બનાવી શકે છે.
 - d. જ્યારે કોઈ પણ કારણોસર ઉધાર લેનાર દ્વારા સંપત્તિ ત્યજી દેવામાં આવે છે.
 - e. જ્યારે ઉધાર લેનારનું અસ્તિત્વ સમાપ્ત થઈ જાય છે.
 - f. જ્યારે ઉધાર લેનાર તેની પાસેથી કુલ બાકી લેણાંની વસૂલાત અટકાવવા માટે ફરાર થઈ ગયો હોય.
 - g. કંપની દ્વારા સંપત્તિનો શાંતિપૂર્ણ કબજો મેળવવામાં મદદ કરવા માટે, અન્ય કોઈપણ સમાન કારણોસર; અને/અથવા
 - h. કંપની અને ઉધાર લેનાર વચ્ચે થયેલા લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત અન્ય શરતો પર.
- iv. સંપત્તિનો કબજો મેળવવાની પ્રક્રિયામાં નીચેનું શામેલ છે:
 - a. જ્યારે ઉધાર લેનાર ઉપરોક્ત નોટિસમાં કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે, ત્યારે કંપની આદેશ માટે યોગ્ય ફોરમનો સંપર્ક કરી શકે છે, જેનાથી તેને કમિશનર અથવા રીસીવર દ્વારા યોગ્ય રીતે સંપત્તિનો કબજો મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવી શકાય.
 - b. કંપનીને અનુકૂળ જગ્યાએ મિલકત સોંપવાનું વ્યક્તિગત રીતે કહીને; અને/અથવા
 - c. ઉધાર લેનાર દ્વારા સંપત્તિનો ઉપયોગ અટકાવવા માટે, ઉધાર લેનારને અધિકારીઓ દ્વારા કબજો સોંપવા માટે દબાણ કરીને.
 - d. ઉધાર લેનાર કંપની દ્વારા નિયુક્ત એજન્સીને સંપત્તિ સોંપે છે અને એજન્સી યોગ્ય પ્રક્રિયાનું પાલન કરીને સંપત્તિનો શાંતિપૂર્ણ કબજો લે છે.
 - v. ઉપરની બે કલમો (iii અને iv) એવા કિસ્સાઓમાં લાગુ પડતી નથી જ્યાં ઉધાર લેનાર સ્વેચ્છાએ પોતાની સંપત્તિનું સમર્પણ કરે છે.
 - vi. સંપત્તિના વેચાણ/હરાજ પહેલાં બાકી લેણાંની ચૂકવણી માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ:
 - કંપની ડિફોલ્ટના સંદર્ભમાં મેળવેલી સંપત્તિ, જેનો કબજો કંપનીને અનુકૂળ કોઈપણ રીતે, જેમ કે વેચાણ, ભાડાપટ્ટા અને પોતાના ઉપયોગ માટે રૂપાંતર વગેરે, કોઈપણ રીતે, વેચાણ, ભાડાપટ્ટા અને અન્યથા, કંપનીને અનુકૂળ કોઈપણ રીતે ટ્રાન્સફર કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે અને જો ઋણ લેનાર(ઓ) અને ગેરંટર(ઓ) આવી નોટિસની સેવાના 7 (સાત) દિવસની અંદર બાકી રકમની ચૂકવણી માટે નોટિસનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો તેમાંથી પ્રાપ્ત થયેલી રકમ ઋણ લેનાર(ઓ) પાસેથી ચૂકવણી/બાકી રકમ તરીકે યોગ્ય કરે છે, આ કલમ હેઠળ ટ્રાન્સફર ટાળવાની છેલ્લી

તક તરીકે. ટ્રાન્સફર કરવાનો આ અધિકાર યોગ્ય કિસ્સાઓમાં સંપત્તિનો કબજો પરત કરવાનો કંપનીનો એકમાત્ર વિવેકાધિકાર છીનવી લેતો નથી.

- vii. જો આવી વેચાણની રકમ સંપૂર્ણ બાકી રકમ ચૂકવવા માટે અપૂરતી હોય, તો કંપની ઉધાર લેનાર અને/અથવા ગેરંટર સામે વધુ કાર્યવાહી કરશે અને જો વેચાણની રકમ બાકી રકમ કરતાં વધી જાય, તો બાકીની રકમ ઉધાર લેનારને જ્યારે તે/તેણી તેનો દાવો કરશે ત્યારે ચૂકવવામાં આવશે. જોકે, ઉપરોક્ત હક કંપની માટે ઉધાર લેનાર અને/અથવા ગેરંટર સામે સીધી કાર્યવાહી કરવા માટે કોઈ અવરોધ નથી લગાવતો, જે સુરક્ષા/સંપત્તિ સામેની કાર્યવાહીને બાકાત રાખે છે.
- viii. કંપની લોન કરારના સંદર્ભમાં લેવામાં આવેલા સંપત્તિના સ્થાન, કબજો, ગેરેજ, વીમો, પરિવહન, વેચાણ અને અન્ય કાનૂની પગલાં લેવામાં કંપની દ્વારા અથવા તેના વતી કરવામાં આવેલા તમામ ખર્ચ સંપૂર્ણ નુકસાન ભરપાઈના ધોરણે ધિરાણકર્તા પાસેથી વસૂલ કરવા માટે હકદાર છે.

12. ડિરેક્ટર મંડળની જવાબદારી

કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડ અથવા તેની સમિતિ કંપનીમાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે. આવી પદ્ધતિએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે. ડિરેક્ટર મંડળ, પોતાના દ્વારા અથવા તેની કોઈપણ સમિતિ દ્વારા, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા માટે પણ જોગવાઈ કરશે. યોગ્ય હોય ત્યારે, આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સુપરત કરી શકાય છે.

13. ફરિયાદ નિવારણ અને ગ્રાહક સંબંધોનું સંચાલન

ગ્રાહક સેવા કંપની માટે મુખ્ય ફોકસ ક્ષેત્ર છે. કંપની ગ્રાહકોની ફરિયાદોનો સામનો કરતી વખતે પ્રામાણિકતા, સુશાસન, વ્યાવસાયીકરણ, પારદર્શિતા અને ગ્રાહકોના સંતોષમાં માને છે.

ઉધાર લેનાર(ઓ) નીચેની કોઈપણ ચેનલ દ્વારા પોતાની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

- શાખા — ગ્રાહકો પીએફએલ ની કોઈપણ હાલની શાખામાં અને સમયાંતરે અમારા દ્વારા ખોલવામાં આવનાર કોઈપણ વધારાની શાખાઓમાં જઈ શકે છે:
- ✓ સોમવારથી શુક્રવાર - સવારે 10:00 થી સાંજે 6:00 વાગ્યા સુધી
- ✓ મહિનાના કાર્યકારી શનિવાર - 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 customercare@poonawallafincorp.com, grievance@poonawallafincorp.com, પીએનઓ@poonawallafincorp.com પર મેઈલ મોકલી શકે છે
- ફોન કોલ — ગ્રાહકો ટોલ-ફ્રી નંબર: 1800-266-3201 પર પીએફએલ નો સંપર્ક કરી શકે છે.
- પત્ર/પોસ્ટ — ગ્રાહક પત્ર આ સરનામે મોકલી શકે છે:

પૂનાવાલા ફિનકોર્પ લિમિટેડ

201 અને 202, બીજો માળ, એપી81, કોરેગાંવ પાર્ક એનેક્સ, મુંધવા, પુણે - 411 036

કંપનીના ગ્રાહક સંબંધ વ્યવસ્થાપન (સીઆરએમ) માર્ગદર્શિકામાં ગ્રાહકની કોઈપણ ફરિયાદના નિવારણ માટે એસએલએ (ટીએટી)નો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે. કંપની પાસે ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિરીક્ષણ કરવા અને જો કોઈ ખામી હોય તો તેને દૂર કરવા માટે જરૂરી પગલાં લેવા માટે એક મજબૂત તંત્ર છે. જો નિયુક્ત એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા ફરિયાદનો નિકાલ ન થવાની સ્થિતિમાં, તો આવી ફરિયાદ(ઓ) ઉધાર લેનાર(ઓ) ને જાણ કરાયેલ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સનો ઉપયોગ કરીને આગળ વધારવામાં આવશે જેથી ઉધાર લેનારની ફરિયાદનો ઝડપથી ઉકેલ આવે. કંપની તેની બધી શાખાઓ/સ્થળો જ્યાં વ્યવસાય કરવામાં આવે છે અને તેની વેબસાઇટ પર નીચેની બાબતો જાહેર કરશે:

- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ સરનામું) જેનાથી કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે જનતા તેમનો સંપર્ક કરી શકે.
- ફરિયાદ નિવારણ સંબંધિત એસ્કેલેશન લેવલ અને મુખ્ય કર્મચારીઓની વિગતો (નોડલ ઓફિસર/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર) માટે કૃપા કરીને ફરિયાદ નિવારણ નીતિનો સંદર્ભ લો.
- જો ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ એક મહિનાના સમયગાળામાં ન આવે, તો ગ્રાહક આરબીઆઈના ડીએનબીએસ ના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે જેમના અધિકારક્ષેત્રમાં કંપનીની નોંધાયેલ કાર્યાલય આવે છે.

આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા મુજબ, કેડિટ માહિતી સંબંધિત વિવાદો 30 દિવસની અંદર ઉકેલવામાં આવશે. જો આ સમયગાળા પછી વિલંબ થાય છે, તો ગ્રાહકને દરરોજ ₹100 ના દરે વળતર આપવામાં આવશે. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ - કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રિપોર્ટિંગ) દિશાનિર્દેશો, 2025 અનુસાર, ગ્રાહકોને ઉકેલની જાણ કરવામાં આવશે અને તેઓ આ બાબતને આગળ વધારવા માટે સીઆઈસી અથવા આરબીઆઈ ના ફરિયાદ નિવારણ મંચનો સંપર્ક કરી શકે છે.

14. રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021

- નોડલ ઓફિસર/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક લોકપાલ યોજના હેઠળ, કંપનીએ નોડલ ઓફિસર્સ (એનઓએસ) ની નિમણૂક કરી છે જેઓ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની વિરુદ્ધ દાખલ થયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં લોકપાલને માહિતી પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર રહેશે. મુખ્ય નોડલ અધિકારી (પીએનઓ) અન્ય બાબતોની સાથે યોજના હેઠળ લોકપાલ અને અપીલ અધિકારી સમક્ષ આવરી લેવામાં આવેલી કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ (સીઈપીડી), આરબીઆઈ, સેન્ટ્રલ ઓફિસ સાથે સંકલન અને સંપર્ક માટે જવાબદાર રહેશે.
- ગ્રાહકોના લાભ માટે, જે શાખાઓ/સ્થળો પર વ્યવસાય થાય છે ત્યાં, પીએનઓ/એનઓ/જીઆરઓ ના નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઇમેઇલ સરનામાં) અને ગ્રાહક જેનો સંપર્ક કરી શકે તેવા લોકપાલના નામ અને સંપર્ક વિગતો. તેમની બધી કચેરીઓ અને શાખાઓમાં યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષામાં) એવી રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે કે ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિને માહિતી

સરળતાથી મળી શકે.

- iii. લોકપાલ યોજનાની વિગતો, કંપનીના નોડલ અધિકારી(ઓ) અને મુખ્ય નોડલ અધિકારી/ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ - આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન) દિશાનિર્દેશો, 2026

આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકામાં ઉલ્લેખિત જરૂરી શરતો પૂર્ણ કર્યા પછી કંપની એક આંતરિક લોકપાલ અને એક નાયબ આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક કરશે.

આંતરિક લોકપાલ ફરિયાદીઓ અથવા જાહેર જનતા પાસેથી સીધી મળેલી ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવશે નહીં, પરંતુ નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા પહેલાથી જ તપાસવામાં આવેલી પરંતુ નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલી ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવશે.

આંતરિક લોકપાલ ગ્રાહક સેવા અને સુરક્ષા સંભાળતી બોર્ડ સમિતિને તેમની પ્રવૃત્તિઓ પર સમયાંતરે અહેવાલો (ફરિયાદોના વિશ્લેષણ સહિત) રજૂ કરશે, પ્રાધાન્યમાં ત્રિમાસિક અંતરાલે, પરંતુ છ મહિનાથી ઓછા અંતરાલે નહીં.

કંપની પાસે ગ્રાહક સેવા અને સુરક્ષા માટે જવાબદાર બોર્ડ સમિતિ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર (એસઓપી) છે. વધુમાં, કંપનીએ સંપૂર્ણ સ્વચાલિત ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન સોફ્ટવેર લાગુ કર્યું છે. આ સિસ્ટમ હેઠળ, નિયમનકારી સંસ્થાના આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર દ્વારા આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણપણે નકારવામાં આવેલી બધી ફરિયાદો પ્રાપ્ત થયાના 20 દિવસની અંદર અંતિમ નિર્ણય માટે આપમેળે આંતરિક લોકપાલને મોકલવામાં આવે છે.

આંતરિક લોકપાલ અને કંપની ખાતરી કરશે કે કંપની દ્વારા ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને અંતિમ નિર્ણયની જાણ કરવામાં આવે.

કંપની તેમના ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન સોફ્ટવેરને ફક્ત વાંચવા માટે એક્સેસ આપશે જેથી બધી ફરિયાદો આંતરિક લોકપાલ સુધી પહોંચી શકે જે કંપનીના સંબંધિત વિભાગ સાથે વિલંબિત કાર્યવાહીના કેસોમાં અનુવર્તી કાર્યવાહી કરશે. કંપની તેના ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન સોફ્ટવેરમાં આંતરિક લોકપાલને પણ એક્સેસ આપશે, જેથી તેઓ આંતરિક લોકપાલને આપવામાં આવેલી ફરિયાદો પરના તેમના નિર્ણયો ઉમેરી શકે.

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન) દિશાનિર્દેશો, 2026 માં ઉલ્લેખિત અન્ય તમામ નિયમોનું પાલન કરવું આવશ્યક છે.

15. કંપની દ્વારા ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનો કબજો

કંપનીના લોન કરારમાં કબજો લેવા સંબંધિત આવશ્યક શરતો અને માહિતી શામેલ હશે, જેમ કે: કબજો લેતા પહેલાનો નોટિસ સમયગાળો; કયા સંજોગોમાં નોટિસ સમયગાળો માફ કરી શકાય છે; સિક્યોરિટીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; મિલકતના વેચાણ અથવા હરાજી પહેલાં લોન ચૂકવવા માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ; ઉધાર

લેનારને કબજો પાછો સોંપવાની પ્રક્રિયા; અને આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત મિલકતના વેચાણ અથવા હરાજ માટેની પ્રક્રિયા.

16. શારીરિક અથવા દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ

લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ ઓફર કરતી વખતે કંપની શારીરિક કે દૃષ્ટિહીન અરજદારો સાથે અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીમાં વિકલાંગ વ્યક્તિઓ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોના નિરાકરણ માટેની જોગવાઈઓ પણ શામેલ છે.

17. વ્યાજ દર અને જોખમનું ગ્રેડેશન

આ પ્રથાઓ અપનાવવાનો હેતુ ઉધાર લેનારને વાર્ષિક વ્યાજ દરની સાથે જોખમના વર્ગીકરણ માટેના અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલવાના તર્ક સાથે ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક વેપાર કરવા અને નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવાનો છે.

વ્યાજ દર:

સમય સમય પર મંજૂર કંપની નીતિઓ અનુસાર વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવામાં વાજબી આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવામાં આવશે. પ્રાપ્ત વ્યાજ દર ભંડોળના ભારિત સરેરાશ ખર્ચ, વહીવટી ખર્ચ, જોખમ પ્રીમિયમ અને નફાના માર્જિન પર આધારિત રહેશે.

જોખમનું ગ્રેડેશન

દરેક લોન ખાતા પર લાગુ પડતા ધિરાણના નિર્ણય અને વ્યાજ દરનું મૂલ્યાંકન કેસ-બાય-કેસ આધારે કરવામાં આવશે, જે ઘણા પરિમાણો જેવા કે ધિરાણ કરવામાં આવતી સંપત્તિનો પ્રકાર, ઉધાર લેનારની પ્રોફાઇલ અને ચુકવણી ક્ષમતા, ઉધાર લેનારની અન્ય નાણાકીય પ્રતિબદ્ધતાઓ, જો કોઈ હોય તો, ભૂતકાળની ચુકવણી રેકૉર્ડ, અંતર્ગત સંપત્તિ દ્વારા રજૂ કરાયેલ લોન માટે સુરક્ષા, લોન-મૂલ્ય ગુણોત્તર, ચુકવણીની પદ્ધતિ, લોનનો સમયગાળો, ઉધાર લેનારનું ભૂગોળ (સ્થાન), સંપત્તિનો અંતિમ ઉપયોગ વગેરેના આધારે કરવામાં આવશે.

પરિસ્થિતિ મુજબ વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થઈ શકે છે અને તે દરેક કેસ આધારે કંપનીની વિવેકબુદ્ધિને આધીન છે. જણાવવામાં આવેલ વ્યાજ દર વાર્ષિક દરો છે જેથી ઉધાર લેનારને લોન ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણકારી હોય. કંપની તેની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને જોખમનું ગ્રેડેશન જાહેર કરશે.

18. સોનાના દાગીનાના જામીન સામે ધિરાણ

સોનાના દાગીનાના ગીરવે મુકેલા દાગીના સામે વ્યક્તિઓને લોન આપતી વખતે, કંપની રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 માં દર્શાવેલ સામાન્ય માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે.

19. પરચુરણ

શાખા/ઓફિસ બંધ થવા અંગે જાહેર સૂચના

કંપની તેની કોઈપણ શાખા અથવા ઓફિસ બંધ કરવાની તારીખના ઓછામાં ઓછા ત્રણ મહિના પહેલાં, ઓછામાં ઓછા એક અગ્રણી રાષ્ટ્રીય અખબાર અને એક અગ્રણી પ્રાદેશિક ભાષાના અખબાર (જે વિસ્તારમાં શાખા અથવા ઓફિસ આવેલી છે) માં જાહેર નોટિસ જારી કરશે. આ નોટિસમાં બંધ થવાનું કારણ અને ગ્રાહકોને સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કરવામાં આવી રહેલી વ્યવસ્થાઓ, અન્ય વિગતોનો ઉલ્લેખ હશે.

20. સમીક્ષા

આ નીતિની વાર્ષિક સમીક્ષા કરવામાં આવશે અથવા જ્યારે પણ કંપનીના વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ અથવા બોર્ડને જરૂરી લાગશે ત્યારે કરવામાં આવશે. ઓડિટ સમિતિ સંહિતાના અમલીકરણનું નિરીક્ષણ કરશે અને સમયાંતરે તેની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. ઓડિટ સમિતિ દ્વારા પ્રસ્તાવિત કોઈપણ ફેરફારો બોર્ડ સમક્ષ મંજૂરી માટે મૂકવામાં આવશે.
