

# બજાજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

માર્ચ 2022

વર્ઝન 3.0

અનુપાલન વિભાગ

## અનુક્રમણિકા

ક્રમ સંખ્યા.	વિગતો	પેજ નંબર.
1.	પરિચય	3
2.	મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ	3
3.	માહિતી	3
4.	લોનની એપ્લિકેશન અને તેમના પર પ્રક્રિયા	3
5.	લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો	4
6.	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ	4
7.	જનરલ	4
8.	ફરિયાદ નિવારણ	5
9.	વેબસાઈટ પર હોર્સિટિંગ	5
10.	નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018 - નોડલ અધિકારી/મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નિમણૂક	6
11.	વધારે વ્યાજની વસૂલાત સંબંધિત નિયમો	6
12.	ધિરાણ કરાયેલ વાહનોનો કબજો	6
13.	ગિરવે મૂકવામાં આવેલ સોનાની જવેલરી સામે ધિરાણ	6
14.	માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	7
15.	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સમીક્ષા	8

## 1. પરિચય

બજાજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ એ ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") માં નોંધાયેલ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ ડિપોઝિટ સ્વીકારતી કંપની છે, જે હાલમાં તેના વિવિધ ગ્રાહકોને વિવિધ પ્રકારની લોન, જેવી કે કન્ઝ્યુમર ડ્યુરેબલ લોન, પર્સનલ લોન, ટુ-વ્હીલર લોન, પ્રોપર્ટી, શેર્સ વગેરે સામે લોન આપવાનું કામ કરે છે. આવી ક્રેડિટ સુવિધાઓ વિવિધ પ્રકારના ગ્રાહકોને આપવામાં આવી રહી છે, જેમાં વ્યક્તિઓ, ભાગીદારી પેઢીઓ, કંપનીઓ અને અન્ય કાનૂની સંસ્થાઓ શામેલ છે.

RBI ના નિર્દેશો મુજબ બજાજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("કંપની") ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી) ધરાવે છે અને તેને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂરી આપવામાં આવી છે. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ફેર પ્રેક્ટિસ/ ધોરણોના સિદ્ધાંતો નક્કી કરે છે.

કંપનીએ આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("કોડ") અપનાવ્યો છે અને તેને અમલમાં મૂકેલ છે. આ કોડ કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ અને સર્વિસની તમામ કેટેગરી પર લાગુ પડે છે (હાલમાં પ્રદાન કરવામાં આવતી તથા ભવિષ્યમાં પ્રદાન કરવામાં આવનાર).

## 2. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

ગ્રાહકો માટે કંપનીની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ:

- i. ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં યોગ્ય અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવું:
  - કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ અને સર્વિસ માટે અને, તેના કર્મચારીઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રેક્ટિસમાં કોડમાં ઉલ્લેખિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણો અનુસાર કાર્ય કરવા;
  - કંપનીની પ્રોડક્ટ અને સર્વિસ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે છે તેની ખાતરી કરવી;
  - ગ્રાહકો સાથે કંપનીનો વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહેશે
- ii. ગ્રાહકોને કંપનીની પ્રોડક્ટ કેવી રીતે કામ કરે છે તેની સમજૂતી મેળવવામાં મદદ કરવા માટે:
  - તેમની આર્થિક અસરો સમજાવો
- iii. ખોટું થયેલ બાબતોમાં ઝડપી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવા માટે:
  - ભૂલો સુધારો;
  - ગ્રાહકની ફરિયાદોને સાંભળો;
  - જો ગ્રાહકો હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ આગળ કોને ફરિયાદ કરી શકે છે તે જણાવો
- iv. કોડને પ્રકાશિત કરો, તેને કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકો અને ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવે ત્યારે કૉપી ઉપલબ્ધ કરાવો.

## 3. માહિતી

- a) ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને પરિપૂર્ણ કરતી પ્રોડક્ટ અને સર્વિસ પસંદ કરવામાં મદદ કરવી અને તેમને રુચિ હોય તે સર્વિસ અને પ્રોડક્ટની મુખ્ય વિશેષતાઓને સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી આપો.
- b) ગ્રાહકની સાચી ઓળખ અને ઍડ્રેસની પરખ માટે તેમજ કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટે કંપનીને આપવાના જરૂરી ડોક્યુમેન્ટ અને માહિતી વિશે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરો.

## 4. લોનની એપ્લિકેશન અને તેમના પર પ્રક્રિયા

- a) કર્જદાર સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા કર્જદારને સમજાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- b) કંપનીના લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં કર્જદારના હિતને અસર કરતી આવશ્યક માહિતી શામેલ હશે, જે અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરવામાં તથા કર્જદારને માહિતગાર નિર્ણય

લેવામાં મદદરૂપ બનશે. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં એપ્લિકેશન ફોર્મ સાથે જમા કરાવવાના જરૂરી ડોક્યુમેન્ટની માહિતી આપવામાં આવશે.

- c) કંપની દ્વારા લોન એપ્લિકેશન મળ્યાની પહોંચ આપવાની સિસ્ટમ હશે. લોનની એપ્લિકેશનનો નિકાલ કેટલા સમયમાં કરવામાં આવશે તે પહોંચમાં સૂચવવામાં આવશે.

## 5. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

કંપની દ્વારા વાર્ષિક વ્યાજ દર અને એપ્લિકેશન કરવાની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ સ્થાનિક ભાષામાં અથવા કર્જદારને સમજાતી હોય તે ભાષામાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્ય રીતે લેખિતમાં જાણાવવામાં આવશે અને કર્જદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેમના રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવશે. કંપની દ્વારા લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઘાટા અક્ષરોમાં, ગ્રાહક તરફથી કરવામાં આવતી મોડી ચુકવણી બદલ અને/અથવા અન્ય કોઈપણ ડિફોલ્ટ માટે વસૂલવામાં આવનાર દંડના વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

કંપની તમામ કર્જદારને લોનની મંજૂરી / વિતરણ સમયે લોન એગ્રીમેન્ટમાં જાણાવવામાં આવેલ દરેક બિડાણની એક કોપી સાથે કર્જદારને સમજાય તે સ્થાનિક ભાષામાં લોન એગ્રીમેન્ટની એક કોપી પ્રદાન કરશે.

## 6. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ

- a) કંપની દ્વારા કર્જદારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તેમને સમજાય તેવી ભાષામાં વિતરણ શેડ્યુલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચુલ્ક, પ્રિ-પેમેન્ટ ચુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે નોટિસ આપવામાં આવશે. વ્યાજ દરો અને ચુલ્કમાં ફેરફાર હવે પછીથી લાગુ પડે તેની ખાતરી કંપની દ્વારા કરવામાં આવશે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન એગ્રીમેન્ટમાં શામેલ કરવામાં આવશે.
- b) એગ્રીમેન્ટ હેઠળ ચુકવણી અથવા પરફોર્મન્સને રિફોલ/એક્સિસલરેટ કરવાનો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટ અનુસાર રહેશે.
- c) કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમ ચૂકવાયા બાદ, કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્કોરિટીઝને કર્જદાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ ક્લેઈમમાંથી મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો કર્જદારને બાકીના ક્લેઈમ વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે અને સંબંધિત ક્લેઈમની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ સિક્કોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સૂચના આપવામાં આવશે.

## 7. જનરલ

- a) લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની કર્જદારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે કર્જદાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય અને કંપનીના ધ્યાન પર આવી હોય).
- b) કર્જ એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર માટે કર્જદાર દ્વારા અરજી કરવામાં આવે તે કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા વાંધો, જો કોઈ હોય તો, અરજી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણાવવામાં આવશે. આવી ટ્રાન્સફર કાયદાને અનુરૂપ કરારની પારદર્શક શરતો અનુસાર રહેશે.
- c) લોનની રિકવરી માટે કંપની દ્વારા અયોગ્ય રીતે પજવાણી કરવામાં આવશે નહીં, જેમ કે. લોનની રિકવરી માટે કર્જદારને સતત કોઈ પણ સમયે પરેશાન કરવા, બળપ્રયોગ કરવો વગેરે. કંપની દ્વારા તેના કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે ખરાબ વર્તન ન થાય તે માટે, યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવે છે.
- d) કંપની વ્યક્તિગત કર્જદાર પાસેથી, અન્ય સહ-બંધનકર્તા સાથે અથવા તેના વિના, બિઝનેસ સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરવોર્ડર ચુલ્ક/પ્રિ-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.

(સંદર્ભ: એનબીએફસી દ્વારા ફ્લોટિંગ રેટ લોન પર ફોરવોર્ડર શુલ્ક/ પ્રિ-પેમેન્ટ દંડ વસૂલવા પર RBI પરિપત્ર  
DNBR(PD) CC.No.101/03.10.001/2019-20 તારીખ ઓગસ્ટ 2, 2019)

## 8. ફરિયાદ નિવારણ

- ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના અનુપાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરી. આવી સમીક્ષાઓનો એકત્રિત અહેવાલ સમયાંતરે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે.
- કંપનીની તમામ શાખાઓ/સ્થાનો પર, જ્યાં બિઝનેસને લગતી લેવડદેવડ કરવામાં આવે છે, ત્યાં ગ્રાહકોના લાભ માટે નીચેની માહિતી નજરે પડે તે રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:
  - કંપની સામે ફરિયાદના નિવારણ માટે સંપર્ક કરી શકાય તેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઈમેઇલ ઍડ્રેસ).
  - જો ફરિયાદ/વિવાદનું એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક RBI ના ડીએનબીએસના પ્રાદેશિક કચેરીના પ્રભારી અધિકારી, કે જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપનીની નોંધાયેલ કચેરી આવે છે, તેમને અપીલ કરી શકે છે.

જાહેર સૂચના દ્વારા ગ્રાહકોને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને RBI ના પ્રાદેશિક કાર્યાલયની વિગતો સાથે કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની માહિતી આપવામાં આવશે.

## 9. નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018 - નોડલ અધિકારી/મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નિમણૂક

લોકપાલ યોજના હેઠળ, કંપનીએ નોડલ અધિકારીઓ (એનઓ) ની નિમણૂક કરી છે જેઓ કંપની સામે દાખલ કરેલી ફરિયાદના સંદર્ભમાં કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને લોકપાલને માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે.

મુખ્ય નોડલ અધિકારી (પીએનઓ) અન્ય બાબતોની સાથે સાથે, લોકપાલ અને એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ સ્કીમ હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. મુખ્ય નોડલ અધિકારી ગ્રાહક શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગ (સીઈપીડી), RBI, કેન્દ્રીય કચેરી સાથે સંકલન અને સંપર્ક કરવા માટે જવાબદાર રહેશે.

ગ્રાહકોના લાભ માટે, જ્યાં બિઝનેસને લગતી લેવડદેવડ કરવામાં આવે છે તે શાખાઓ/સ્થાનો પર પીએનઓ/એનઓ/જીઆરઓનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબરો તેમજ ઈમેઇલ ઍડ્રેસ) અને ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય તેવા લોકપાલનું નામ અને સંપર્ક વિગતો.

યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષામાં) તેમની તમામ કચેરીઓ અને શાખાઓમાં, કાર્યાલયની અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિને સરળતાથી માહિતી મળી શકે તે રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

લોકપાલ યોજના, નોડલ અધિકારી અને મુખ્ય અધિકારીની વિગતો વેબસાઇટ પર નજરે પડે તે રીતે પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે.  
(સંદર્ભ: નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018 - નોડલ અધિકારી/મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નિમણૂક  
DNBR.PD.CC.No.091/03.10.001/2017-18 તારીખ ફેબ્રુઆરી 23, 2018)

## 10. વેબસાઈટ પર હોસ્ટિંગ

વિવિધ હિસ્સેદારોની જાણકારી માટે કંપનીની વેબસાઈટ પર સ્થાનિક ભાષાઓમાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ મૂકવામાં આવશે.

## 11. વધારે વ્યાજની વસૂલાત સંબંધિત નિયમો

- બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર દ્વારા લોન અને એડવાન્સ, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ખર્ચાઓ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દર નિર્ધારિત કરવા માટે વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવવામાં આવ્યું છે, જેમાં ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ વગેરે સંબંધિત પરિબલો સામેલ છે. વ્યાજનો દર, જોખમના વર્ગીકરણની રીત અને વિવિધ વર્ગના કર્જદાર પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા પાછળના તર્ક વિશેની માહિતીની જાણ કર્જદાર અથવા ગ્રાહકને એપ્લિકેશન ફોર્મમાં કરવામાં આવશે અને અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજના દરો અને જોખમના વર્ગીકરણની રીત પણ કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઈટ પર અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતીને અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે, જેથી એકાઉન્ટમાંથી વસૂલવામાં આવતા ચોક્કસ દરો વિશે કર્જદાર માહિતગાર રહી શકે.

## 12. ધિરાણ કરાયેલ વાહનોનો કબજો

કંપનીએ કર્જદાર સાથેના લોન એગ્રીમેન્ટમાં કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય બિલ્ટ ઈન રિ-પ્રેજેશન ક્લોઝનો સમાવેશ કરવો જોઈએ. લોન એગ્રીમેન્ટમાં પારદર્શિતા માટે તેના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ હોવી જોઈએ: (a) કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો; (b) નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય તેવા સંજોગો; (c) સિક્યોરિટીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; (d) મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલા લોનની ચુકવણી માટે કર્જદારને આખરી તક આપવામાં આવે તે અંગેની જોગવાઈ; (e) કર્જદારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા, અને (f) મિલકતના વેચાણ/હરાજની પ્રક્રિયા. આ નિયમો અને શરતોની કોપી કર્જદારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

## 13. ગિરવે મૂકવામાં આવેલ સોનાની જવેલરી સામે ધિરાણ

ઉપર મુજબની સામાન્ય માર્ગદર્શિકા ઉપરાંત કંપની સોનાના આભૂષણો સામે વ્યક્તિઓને ધિરાણ આપતી વખતે, નીચેના બાબતોની સાથે-સાથે, બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરાયેલી નીતિનું પાલન કરવામાં આવશે:

- RBI દ્વારા નિર્ધારિત કેવાયસી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા અને કોઈપણ લોનનો સમયગાળો લંબાવતા પહેલા ગ્રાહકની પૂરતી ચકાસણી કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે પર્યાપ્ત પગલાં.
- પ્રાપ્ત થયેલ જવેલરી માટે યોગ્ય મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા.
- સોનાની જવેલરીની માલિકીને સંતુષ્ટ કરવા માટે આંતરિક સિસ્ટમ્સ.
- સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં જવેલરીને સ્ટોર કરવા માટે પૂરતી સિસ્ટમ્સ, સિસ્ટમ્સની સતત સમીક્ષા, સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ આપવી અને આંતરિક ઓડિટર્સ દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ કરવા માટે પ્રક્રિયાઓનું સખત રીતે પાલન કરવામાં આવે છે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પર્યાપ્ત સિસ્ટમ્સ. જવેલરીના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા ન ધરાવતી શાખાઓ દ્વારા ગિરવે મૂકવામાં આવતા સોનાની સામે લોનની મુદત લંબાવવામાં આવશે નહીં.
- ગિરવે મૂકવામાં આવેલ જવેલરીનો યોગ્ય રીતે ઈન્શ્યોરન્સ હોવો જરૂરી છે.
- પૂરી ચુકવણી ન થવાના કિસ્સામાં જવેલરીની હરાજ સંબંધિત નીતિ પારદર્શક અને પર્યાપ્ત રહેશે. હરાજની તારીખ પહેલાં કર્જદારને જાણ કરવામાં આવશે. જે પ્રક્રિયા અનુસાર હરાજ કરવામાં આવશે તે પણ નિર્ધારિત કરશે. હિતોનો કોઈ સંઘર્ષ હોવો જોઈએ નહીં તથા જૂથ કંપનીઓ અને સંબંધિત સંસ્થાઓ સહિત હરાજ દરમિયાનના તમામ ટ્રાન્ઝેક્શન સ્વતંત્ર છે તેમ હરાજ પ્રક્રિયા દ્વારા સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- એક સ્થાનિક ભાષામાં અને અન્ય રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં એમ ઓછામાં ઓછા 2 અખબારોમાં જાહેરાતો દ્વારા હરાજની જાહેરાત કરવામાં આવશે.
- આયોજિત હરાજમાં કંપની ભાગ લેશે નહીં.
- ગીરવે મુકેલ સોનાની હરાજ બોર્ડ દ્વારા માન્ય હરાજ કરનારાઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે.
- પોલિસીમાં છેતરપિંડીનો સામનો કરવા માટે અમલમાં મુકવામાં આવનારી સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓ, જેવી કે એક્ટ્રીકરણ, અમલ અને મંજૂરી વગેરેની ફરજોને અલગ કરવી, તેને પણ આવરી લેવામાં આવશે.
- સોના સામે ધિરાણના લોન એગ્રીમેન્ટમાં હરાજ પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર કરવામાં આવશે.

#### 14. માર્કેટફાઈનાન્સ લોન માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) દ્વારા માસ્ટર ડાયરેક્શન જાહેર કરવામાં આવેલ છે - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (માર્કેટફાઈનાન્સ લોન માટે રેગ્યુલેટરી ફ્રેમવર્ક) ડાયરેક્શન, 2022, તારીખ 14 માર્ચ, 2022 ના સંદર્ભ DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 હેઠળ. આ માર્ગદર્શિકા માર્કેટફાઈનાન્સ સંસ્થાઓ અને હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ કંપનીઓ સહિતની તમામ કોમર્શિયલ બેંકો તથા એનબીએફસીને લાગુ પડે છે. આ માર્ગદર્શિકા એપ્રિલ 01, 2022 થી લાગુ થશે.

ઉપરોક્ત વિભાગોમાં ઉલ્લેખિત એફપીસી ઉપરાંત, કંપની દ્વારા માર્કેટફાઈનાન્સ લોન માટે નીચે જણાવેલી વિશિષ્ટ ફેર પ્રેક્ટિસ અપનાવવામાં આવશે:

##### (i) જનરલ

- કંપનીની વેબસાઈટ ઉપરાંત, એફપીસીને કંપનીના કાર્યાલય અને શાખા પરિસરમાં સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- પારદર્શિતા અને નિષ્પક્ષ વિચારણા પ્રથાઓ પ્રત્યેની તેમની પ્રતિબદ્ધતાને સ્પષ્ટ કરતું નિવેદન સ્થાનિક ભાષામાં કરવામાં આવશે અને તેને પરિસરમાં અને લોન કાર્ડમાં દર્શાવવામાં આવશે.
- કર્જદારની આવક અને હાલના કરજ સંબંધિત જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે કર્મચારીઓને તાલીમ આપવામાં આવશે.
- કર્જદારને જો કોઈ તાલીમ આપવામાં આવે છે તો, તે નિઃશુલ્ક રહેશે. ફિલ્ડ સ્ટાફને આવી તાલીમ આપવા માટે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવશે અને કર્જદારને લોન/અન્ય પ્રોડક્ટ સંબંધિત પ્રક્રિયાઓ અને સિસ્ટમોથી સંપૂર્ણપણે માહિતગાર પણ કરવામાં આવશે.
- કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજનો અસરકારક દર અને ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમ તેની તમામ કચેરીઓમાં, તેના દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા સાહિત્યમાં (સ્થાનિક ભાષામાં) અને તેની વેબસાઈટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- લોન એગ્રીમેન્ટમાં અને કંપનીની ઓફિસમાં, શાખાના પરિસરમાં અને વેબસાઈટમાં દર્શાવેલ એફપીસીમાં પણ એક નિવેદન કરવામાં આવશે કે તે તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવતા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પ્રદાન કરશે.
- ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) ની કેવાયસી માર્ગદર્શિકાને અનુસરવામાં આવશે. કર્જદારની પુનઃચુકવણી ક્ષમતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય ચકાસણી કરવામાં આવશે.
- લોનની તમામ મંજૂરીઓ અને વિતરણ માત્ર મધ્યસ્થ સ્થાન પર કરવામાં આવશે જેમાં એકથી વધુ વ્યક્તિઓ શામેલ હશે. વધુમાં, વિતરણના કાર્ય પર સઘન દેખરેખ રાખવામાં આવશે.
- લોન એપ્લિકેશનની પ્રક્રિયા જટિલ ન બને તથા લોનનું વિતરણ પૂર્વ-નિર્ધારિત સમય અનુસાર કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પર્યાપ્ત પગલાં લેવામાં આવશે.

##### (ii) લોન એગ્રીમેન્ટ/લોન કાર્ડમાં ડિસ્ક્લોઝર

- કંપની માર્કેટફાઈનાન્સ લોન એગ્રીમેન્ટનું તેના બોર્ડ દ્વારા પ્રમાણિત માળખું ધરાવતી હશે. લોન એગ્રીમેન્ટ મુખ્યત્વે સ્થાનિક ભાષામાં રહેશે.
- લોન એગ્રીમેન્ટમાં કંપની દ્વારા નીચેની બાબતો જણાવવાની રહેશે:
  - લોનના તમામ નિયમો અને શરતો,
  - લોનની કિંમતમાં માત્ર ત્રણ ઘટકો શામેલ છે જેમ કે. વ્યાજનો ખર્ચ, પ્રોસેસિંગ શુલ્ક અને ઈન્શ્યોરન્સ પ્રીમિયમ (જેમાં તેના સંદર્ભમાં વહીવટી ખર્ચનો સમાવેશ થાય છે),
  - કર્જદાર પાસેથી કોઈ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન લેવામાં આવી રહ્યું નથી,
  - કર્જદાર એકથી વધુ એસએચજી / જેએલજીનો સભ્ય ન હોઈ શકે,
  - લોનની ગ્રાન્ટ અને પ્રથમ હપ્તાની ચુકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચેનો મોરેટોરિયમ સમયગાળો,
  - કર્જદારના ડેટાની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે તેની ખાતરી.

- c. લોન કાર્ડમાં નીચેની વિગતો દર્શાવવામાં આવશે:
- વસૂલવામાં આવેલા અસરકારક વ્યાજ દર સહિત કિંમત વિશે સરળ ફેક્ટશીટ,
  - લોન સંબંધિત અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો,
  - કર્જદારની પર્યાપ્ત ઓળખ પૂરી પાડતી માહિતી,
  - પ્રાપ્ત થયેલ હપ્તાઓ અને અંતિમ ચુકવણી સહિત તમામ ચુકવણીઓની કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી પહોંચ,
  - લોન કાર્ડમાં કંપની દ્વારા રચવામાં આવેલ ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમનો અને નોડલ ઓફિસરના નામ અને સંપર્ક નંબરનો પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે,
  - જારી કરેલ બિન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટમાં કર્જદારની સંપૂર્ણ સહમતિ રહેશે અને ફીના માળખાની માહિતી લોન કાર્ડમાં જ આપવામાં આવશે,
  - લોન કાર્ડની તમામ એન્ટ્રીઓ સ્થાનિક ભાષા અથવા કર્જદાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં આપવામાં આવશે.

(iii) રિકવરીની સખ્તાઈભરી ન હોય તેવી પદ્ધતિઓ:

- a. રિકવરી સામાન્ય રીતે માત્ર એક મધ્યસ્થ નિયુક્ત જગ્યાએ જ કરવામાં આવશે. જો કર્જદાર બે કે તેથી વધુ વાર નિર્ધારિત મધ્યસ્થ સ્થળે હાજર નથી થતાં તો જ ફિલ્ડ સ્ટાફને કર્જદારના રહેઠાણ અથવા કામના સ્થળે વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.
- b. ફિલ્ડ સ્ટાફ માટેની આચારસંહિતા અને તેમની ભરતી, તાલીમ અને ટ્રેનિંગ માટેની સિસ્ટમોના સંદર્ભમાં બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલ પોલિસી લાગુ કરેલ હોવાની ખાતરી કંપની દ્વારા કરવામાં આવશે. આ કોડ ફિલ્ડ સ્ટાફ માટે જરૂરી ન્યૂનતમ લાયકાતો નક્કી કરશે અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે તેમના માટે જરૂરી તાલીમના સાધનો પણ નક્કી કરશે. ફિલ્ડ સ્ટાફની તાલીમમાં કોઈપણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીપૂર્વક કરજની વસૂલાત/વસૂલાત પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના કર્જદાર પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવાના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થવો જોઈએ.
- c. કર્મચારીઓ માટે વળતર નક્કી કરવા માટે માત્ર વહેંચવામાં આવેલ લોનની સંખ્યા અને વસૂલાતના દર કરતાં સર્વિસના ક્ષેત્રો, કર્મચારીઓની વર્તણૂક અને કર્જદારના સંતોષ પર વધુ ભાર મૂકવો જોઈએ. આચાર સંહિતાનું પાલન ન કરવા પર ફિલ્ડ સ્ટાફને દંડ પણ કરવામાં આવી શકે છે. સામાન્ય રીતે, સંવેદનશીલ વિસ્તારોમાં રિકવરી માટે માત્ર કર્મચારીઓનો જ, નહીં કે આઉટસોર્સ રિકવરી એજન્ટનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે.

## 15. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સમીક્ષા

મેનેજિંગ ડાયરેક્ટર સમયાંતરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં કોઈપણ ફેરફારોની સમીક્ષા કરી શકે છે અને મંજૂરી આપી શકે છે.

\* \* \*