

# યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા પર નીતિ સંસ્કરણ 1.9

7મી ઓગસ્ટ 2018ના રોજ યોજાયેલી બોર્ડની બેઠકમાં મંજૂર (24<sup>મી</sup> ઓક્ટોબર 2023ના રોજ યોજાયેલી બોર્ડની રિસ્ક મેનેજમેન્ટ કમિટીમાં અંતિમ સુધારો)

## પરિચય/પ્રસ્તાવના

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) દ્વારા સમયાંતરે જારી કરવામાં આવતી માર્ગદર્શિકાના આધારે ન્યાયી પ્રથાઓ અંગેની નીતિ બનાવવામાં આવે છે અને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવે છે. જાહેર જનતાની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અને પ્રસારિત કરવામાં આવશે.

ભારતીય રિઝર્વ બેંક(RBI), તેની સૂચના નંબર RBI/2006-07/138 DNBS.(PD)/CC નં. 80/03.10.042/2005-તારીખ 28 સપ્ટેમ્બર 2006 સૂચના નંબર RBI/2011-12/470 DNBS.PD/CC.No. 266/03.10.01/2011-12, તારીખ 26 માર્ચ, 2012 અને માસ્ટર સર્ક્યુલર DNBS (PD) CC નં. 388/03.10.042/2014-15 તારીખ 1 જુલાઈ, 2014, અને RBI દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલ અન્ય લાગુ દિશાનિર્દેશો/નિર્દેશો યોગ્ય વ્યવહાર પર તૈયાર કરવા માટે વ્યાપક માર્ગદર્શિકા સૂચવવામાં આવી છે, અને તમામ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFCs) ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવે છે અને જાહેર જનતાની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અને પ્રસારિત કરવામાં આવે છે.

### (I) લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા:

- લોન લેનાર(ઓ) સાથેનો તમામ સંવાદ સ્થાનિક ભાષા અથવા લેનારાઓ દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી હશે જે લોન 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. લોન અરજી ફોર્મ, અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચના આપશે.
- કંપની તમામ લોન અરજીઓની રસીદ આપશે. સમય મર્યાદા જે દરમિયાન લોન અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે પણ રસીદમાં દર્શાવવામાં આવશે. કંપની સમયસર લોનની અરજીઓની ચકાસણી કરશે. જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજો જરૂરી હોય, તો કંપની ગ્રાહકોને તરત જ જણાવશે.

### (II) લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો:

- કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી ક્રેડિટ અરજીઓનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરવામાં આવ્યું છે. મૂલ્યાંકન કંપનીની ક્રેડિટ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હશે.
- કંપની મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વ્યાજનો વાર્ષિક દર, તેની અરજી કરવાની રીત , આ શરતોની સ્વીકૃતિ સહિતની નિયમો અને શરતો લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં મંજૂરીના પત્ર દ્વારા ઉધાર લેનારને જણાવશે અને ઉધાર લેનાર દ્વારા તેમ માનવામાં આવેલ શરતોને રેકોર્ડ પર રાખવામાં આવશે. જો લોન રદ કરવામાં આવે તો કંપની લોન લેનારને પણ જાણ કરશે. કંપનીએ લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના વ્યાજનો બોલ્ડમાં ઉલ્લેખ કરવો જરૂરી છે.
- કંપનીએ લોન કરારની એક કોપી, પ્રાધાન્યમાં સ્થાનિક ભાષા અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, લોન લેનારાઓને લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે, લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણોની દરેક કોપી સાથે પ્રદાન કરવી જોઈએ.

### (III) લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

વાજબી ધિરાણ પ્રેક્ટિસ પર RBI ની માર્ગદર્શિકા - 18 ઓગસ્ટ, 2023 ના રોજના લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક અનુસાર - કંપની જાન્યુઆરી 01, 2024 થી નીચેની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે.

- કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારની સામગ્રી નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ, જો ચાર્જ કરવામાં આવે તો, તેને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને એડવાન્સ પર

- વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવતા 'દંડીય વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- (b) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે શિક્ષાત્મક ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ નહીં થાય એટલે કે, આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં
- (c) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે શિક્ષાત્મક ચાર્જનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોના બિન-પાલન સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.
- (d) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે 'વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડના શુલ્ક, સામગ્રીના નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-પાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને લાગુ પડતા દંડના ચાર્જ કરતા વધારે નહીં હોય.
- (e) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ ઉધાર લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડનીય શુલ્ક પણ ઉધાર લેનારાઓને જણાવવામાં આવે છે.
- (f) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે શિક્ષાત્મક ચાર્જ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેનું કારણ ઉધાર લેનારાઓને જણાવવામાં આવશે.
- (g) કંપની તેની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સર્વિસ ચાર્જીસ ડેઇલ ગ્રાહકની માહિતી માટે દંડના શુલ્કની માત્રા પ્રકાશિત કરશે.

#### **(IV) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:**

- (a) કંપની આવી મંજૂરીને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતો અનુસાર મંજૂર લોનની સમયસર વિતરણની ખાતરી કરશે. કંપની ઉધાર લેનારને સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિતની શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે.
- (b) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર શક્ય તેટલા જ અસરકારક છે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવી જોઈએ.
- (c) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/ઝડપ કરવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
- (d) કંપની તમામ સિક્યોરિટીઝને કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર માટે અથવા લોનની બાકી રકમની પુનઃપ્રાપ્તિ અથવા પુનઃપ્રાપ્તિ પરના કોઈપણ દાવા માટે કંપનીના ઉધાર લેનાર સામે પૂર્વાધિકારને આધિન રહેશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને જે શરતો હેઠળ કંપની સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર રહેશે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને આ સંદર્ભમાં નોટિસ આપવામાં આવશે.

#### **(V) સામાન્ય (જનરલ):**

- (a) કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં ઉલ્લેખિત હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી ટાળો (સિવાય કે એવી નવી માહિતી કે જે કંપનીના ધ્યાન પર આવી હોય જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય) .
- (b) ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીની પ્રાપ્તિના સંબંધમાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.
- (c) વર્ષોથી તેની નીતિને અનુરૂપ, કંપનીએ લોનની વસૂલાતની બાબતમાં લોનની વસૂલાત માટે અસુવિધાજનક સમયે (સવારે 08:00 પહેલાં અને સાંજે 07:00 પછી) ઋણધારકોને સતત હેરાનગતિ

કરવી, લોનની વસૂલાત માટે મસલ પાવર વગેરેનો ઉપયોગ કરવો નહીં. કંપનીના કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વર્તન કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત હોવું જોઈએ (ગ્રાહકો સાથે અસભ્ય વર્તન ન કરવા સહિત).

ઋણ લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં RBIના પરિપત્ર નંબર RBI/2008- 09/454 DNBS (PD) CC નંબર 139/03.10.001/2008-09 તારીખ 24મી એપ્રિલ 2009 મુજબ પુનઃઅધિકૃતતાની કલમો હોવી જોઈએ.

- (d) આરબીઆઈની માઈક્રોફાઇનાન્સ માટેની માર્ગદર્શિકા (DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22) હેઠળ દર્શાવેલ, લોનની કિંમતો પરની 'ફેક્ટ શીટ', ઓછી આવક ધરાવતા પરિવારો દ્વારા લેવામાં આવેલી અન્ય લોન (એટલે કે, કોલેટરલાઇઝ્ડ લોન) માટે પણ (આરબીઆઈ માઈક્રોફાઇનાન્સ માટેની માર્ગદર્શિકામાં સમય-સમય પર દર્શાવ્યા મુજબ) પૂરી પાડવામાં આવશે.

#### **(VI) ફરિયાદો:**

કંપનીના પદાધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા વિવાદોનું નિરાકરણ આગામી ઉચ્ચ સ્તરે થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા ગોઠવી છે.

9 નવેમ્બર 2017 ના રોજના પરિપત્ર દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલ આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા અંગેની RBI માર્ગદર્શિકાના સંદર્ભમાં, આ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિમાં આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થાઓ અંગે પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનો પણ સમાવેશ થાય છે.

યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાનું પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે.

#### **ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી**

શ્રી ચરણદીપ સિંહ યાવલાને 02.09.2022 ના રોજ જારી કરાયેલ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા અને ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકા હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) તરીકે નિમણૂક કરવામાં આવી છે જેમની પાસે લોકો કંપની સામેની ફરિયાદોના નિવારણ માટે સંપર્ક કરી શકે છે. સંપર્ક વિગતો નીચે આપેલ છે;

Mobile: 91 7305963580

Email address: gro@tvscredit.com

જો એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગ (DNBS), ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ફોર્ટ ગ્વાસિસ, રાજજી સલાઈ, ચેન્નાઈ 600 001, તમિલનાડુ (ટેલિફોન 044 ૨૫૩૯૩૪૦૬), કંપનીના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે કે જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે.

અમારા ગ્રાહકોના લાભ માટે, "ફરિયાદ" પરની ઉપરોક્ત માહિતી અમારી શાખાઓ/સ્થળો પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે જ્યાં વ્યવસાય વ્યવહાર કરવામાં આવે છે.

#### **(VII) વેબસાઇટ જાહેરાત**

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ, પ્રાધાન્યમાં સ્થાનિક ભાષા અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવો જોઈએ.

#### **(VIII) વધુ પડતા વ્યાજ દરનું નિયમન:**

કંપની વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્કના નિર્ધારણમાં સમયાંતરે સ્વીકારવામાં આવેલી નીતિઓ અનુસાર યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરશે.

કંપની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે બોર્ડ દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા અને મંજૂર કરાયેલા વ્યાજ દરના મોડલને અનુસરશે. વ્યાજ દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ માટે અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનું તર્ક અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ઉધાર લેનાર ખાતામાંથી વસૂલવાના ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય.

**(IX) કંપની દ્વારા ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનો કબજો:**

કંપનીએ લોન લેનાર સાથેના લોન કરારમાં ગર્ભિત પુનઃ કબજાની કલમનો સમાવેશ કર્યો છે, જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય છે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચેની જોગવાઈઓનો પણ સમાવેશ થાય છે:

- કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો;
- જે સંજોગોમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
- સિક્યુરિટીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
- મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલાં લોન લેનારને લોનની ચુકવણી માટે છેલ્લી તક આપવા અંગેની  
(e) જોગવાઈ;
- ઉધાર લેનારને ફરીથી કબજે કરવાની પ્રક્રિયા અને
- મિલકતના વેચાણ/હરાજીની પ્રક્રિયા. આવા નિયમો અને શરતોની એક કોપી, ઉધાર લેનારાઓને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે.

**(X) ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર લીધેલી લોન**

જ્યારે પણ પ્રોડક્ટ/બિઝનેસ ટીમ ઉધાર લેનારાઓને ધિરાણ આપવા અને/અથવા લેણાંની વસૂલાત માટે તેના એજન્ટ તરીકે ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરે છે, ત્યારે તેમણે નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવું જોઈએ:

- એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ TVSCS ની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને TVSCS નું નામ જાહેર કરવા માટે નિર્દેશિત કરવામાં આવશે, જેના વતી તેઓ ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.
- મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન એગ્રીમેન્ટના અમલ પહેલાં, TVSCS ના લેટર હેડ પર લોન લેનારને મંજૂરી પત્ર આપવામાં આવશે.
- લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણ સાથે લોન એગ્રીમેન્ટની એક કોપી લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ લોન લેનારાઓને રજૂ કરવામાં આવશે.
- તેમના દ્વારા તૈનાત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર ઉત્પાદન/વ્યાપારી ટીમો દ્વારા અસરકારક નિરીક્ષણ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.
- કુલિંગ ઓફ/લૂક અપ પિરિયડ: ગ્રાહકને વિતરણની તારીખથી ઓછામાં ઓછા 3 દિવસના કુલિંગ

ઓફ/લૂક અપ પિરિયડ દરમિયાન કોઈપણ દંડ વિના મુદ્દલ અને પ્રમાણસર વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) ચૂકવીને ડિજિટલ લોનમાંથી બહાર નીકળવાનો સ્પષ્ટ વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

**ઉપરોક્ત વિષયો પ્રોડક્ટ/બિઝનેસ ટીમો દ્વારા યોગ્ય રીતે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.**

**(XI) માઇક્રોફાઇનાન્સ ગ્રાહકોને લોન**

માઇક્રોફાઇનાન્સ ગ્રાહકોને લોન આપતી વખતે, અન્ય બાબતો સાથે નીચેની દિશાઓનું પાલન કરવામાં આવવું જોઈએ;

- (a) FPC, કંપનીની તમામ ઓફિસોમાં લગાવવામાં આવશે આવશે. લોન લેનાર દ્વારા અનુરોધ પ્રાપ્ત થવા પર, FPC, ઉધાર લેનારને સમજાતી ભાષામાં આપવામાં આવવું જોઈએ.
- (b) લીગલ ટીમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોન કરાર, પ્રમાણભૂત સ્વરૂપમાં, લોન લેનારને સમજાતી ભાષામાં હોવું જોઈએ.
- (c) લોન લેનારને લોન કાર્ડ આપવામાં આવશે જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થશે:
  - i. લોન લેનારની સંપૂર્ણ માહિતી
  - ii. કિંમતો વિશેની સાદી ફેક્ટશીટ
  - iii. લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો
  - iv. પ્રાપ્ત થયેલ હતાઓ અને અંતિમ હતાની ચુકવણી સહિત તમામ હતાઓ પ્રાપ્ત થવા પર કંપની દ્વારા સ્વીકૃતિઓ
  - v. કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની વિગતો
  - vi. નોન-કેડિટ ઉત્પાદો, લોન લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ પ્રાપ્ત થવા પર જારી થવા જોઈએ અને આવા ઉત્પાદનો માટેની ફી, લોન કાર્ડમાં જ લોન લેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- (d) કંપની આથી જાહેર કરે છે કે તે તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન માટે તે પોતે જવાબદાર રહેશે અને તેના ગ્રાહકોને સમયસર ફરિયાદનું નિરાકરણ પૂરું પાડશે. લીગલ ટીમ સુનિશ્ચિત કરશે કે માઇક્રોફાઇનાન્સ ગ્રાહકો માટે લોન કરારમાં પણ આ ઘોષણા યોગ્ય રીતે કરવામાં આવેલ છે.
- (e) કલેક્શન/કેસ્ટમર સર્વિસ ટીમ, ચુકવણી સંબંધિત સમસ્યાઓનો સામનો કરી રહેલા લોન લેનારાઓને ઓળખવા/સહાય આપવા માટે, આવા લોન લેનારાઓનો સંપર્ક કરવા અને તેમને ઉપલબ્ધ નિવારણ વિશે જરૂરી માર્ગદર્શન પૂરું પાડવા માટે, એક ચંત્રચર્યા તરીકે પણ કામ કરશે.
- (f) હતાની વસૂલાત, લોન લેનાર અને કંપની દ્વારા પરસ્પર નક્કી કરાયેલ નિયુક્ત/ કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થાન પર કરવામાં આવશે. જો કે, જો લોન લેનાર બે કે તેથી વધુ વખત નિયુક્ત/કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થાન પર હાજર ન રહે તો ફિલ્ડ સ્ટાફને લોન લેનારના રહેઠાણ અથવા કામના સ્થળે વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.
- (g) કલેક્શન/રિસ્ક કંટ્રોલ યુનિટ (આરસીયું) ટીમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેમના દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવેલ રિકવરી એજન્ટો, તેમના કર્મચારીઓની પૃષ્ઠભૂમિ ચકાસણી કરે છે કે નહીં, જેમાં પોલીસ

વેરિફિકેશન સામેલ હશે. કલેક્શન/આરસીયુ ટીમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કોન્ટ્રેક્ટના રિન્યુઅલ સમયે રિકવરી એજન્ટ્સની પૃષ્ઠભૂમિની પુનઃ ચકાસણી હાથ ધરવામાં આવે છે કે નહીં.

- (h) કલેક્શન સ્ટાફ અને/અથવા રિકવરી એજન્ટો, ઉપરના પેરા IV (સી) હેઠળ જણાવ્યા મુજબ, હમા વસુલ કરવા માટે કહોર રીત નહીં અપનાવે. વધુમાં, વસુલાત સંબંધિત બાબતો માટે માઇક્રોફાઇનાન્સ ગ્રાહકોનો સંપર્ક/ફોન કરવાનો સમય સવારે 09:00 થી સાંજે 06:00 વાગ્યા સુધીનો રહેશે.
- (i) વસુલાત સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટેની પદ્ધતિ, લોન લેનારને લોન વિતરણ સમયે પૂરી પાડવામાં આવશે. લીગલ ટીમ ખાતરી કરશે કે લોન કરારમાં આ વિગતો, યોગ્ય રીતે દર્શાવામાં આવી છે.
- (j) યોગ્ય સૂચના અને યોગ્ય અધિકૃતતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કલેક્શન ટીમે, વસુલાતની પ્રક્રિયા શરૂ કરતી વખતે, લોન લેનારને રિકવરી એજન્ટ્સની વિગતો પૂરી પાડવાની ખાતરી કરવી જોઈએ.
- (k) રિકવરી એજન્ટે નોટિસની નકલ અને કંપની તરફથી મળેલ અધિકૃતતા પત્ર સાથે, કંપની અથવા એજન્સી દ્વારા આપવામાં આવેલ આઇડેન્ટિટી કાર્ડ સાથે રાખવું પડશે. નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્રમાં, અન્ય વિગતોની સાથે, રિકવરી એજન્સી અને કંપનીની સંપર્ક વિગતો પણ સામેલ હોવી જોઈએ.
- (l) હમાની વસુલાત દરમિયાન, કંપની દ્વારા રિકવરી એજન્સી બદલવામાં આવે તો,  
i. કલેક્શન ટીમ, આ ફેરફાર વિશે, લોન લેનારને યોગ્ય રીતે જાણ કરશે,  
ii. નવા એજન્ટ તેના આઇડેન્ટિટી કાર્ડની સાથે, નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્ર સાથે રાખશે.
- નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્રમાં, અન્ય વિગતોની સાથે, રિકવરી એજન્સી અને કંપનીની સંપર્ક વિગતો પણ સામેલ હોવી જોઈએ.  
કલેક્શન ટીમ એ ખાતરી કરશે કે કંપની દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવેલ રિકવરી એજન્સીઓની નવીનતમ વિગતો, કંપનીની વેબસાઇટ પર યોગ્ય રીતે દર્શાવવામાં આવી છે.
- (m) ઋણ લેનારની જરૂરિયાત મુજબ ચુકવણીની સમયાંતરે (સાપ્તાહિક, પાક્ષિક, માસિક ઉપરાંત) ની સુગમતા પૂરી પાડવામાં આવશે.

### **(XII) સોનાના આભૂષણોની જામીનગીરી સામે ધિરાણ**

સોના સામે ધિરાણ અને હરાજી નીતિ માટે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ RBI દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાને આવરી લેતી રહેશે..

નીચેનાને લગતી નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અન્ય બાબતોની સાથે, યોગ્ય રીતે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે;

- (a) RBI દ્વારા નિર્ધારિત KYC માર્ગદર્શિકાની ખાતરી કરવા માટે પર્યાપ્ત પગલાં નું પાલન કરવામાં આવે છે અને તેની ખાતરી કરવા માટે કે કોઈપણ લોન લંબાવતા પહેલા ગ્રાહક પર પર્યાપ્ત યોગ્ય કાર્ય હાથ ધરવામાં આવે છે
- (b) પ્રાપ્ત જ્વેલરી માટે યોગ્ય મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા.
- (c) સોનાના આભૂષણોની માલિકી સંતોષવા માટે આંતરિક સિસ્ટમો.
- (d) આભૂષણોને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં સંગ્રહિત કરવા માટે પર્યાપ્ત પ્રણાલીઓ, ચાલુ ધોરણે સિસ્ટમની સમીક્ષા

- કરવી, સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ આપવી અને પ્રક્રિયાઓનું કડકપણે પાલન કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે આંતરિક ઓડિટર્સ દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ. આભૂષણોના સ્ટોરેજ માટે યોગ્ય સુવિધા ન હોય તેવી શાખાઓ દ્વારા ગોલ્ડ લોન લંબાવવામાં આવશે નહીં.
- (e) કોલેટરલ તરીકે સ્વીકૃત આભૂષણોનો યોગ્ય વીમો લેવામાં આવશે.
- (f) ઋણ લેનારને પર્યાપ્ત પૂર્વ સૂચના સાથે ચુકવણી ન કરવાના કિસ્સામાં પારદર્શક હરાજીની પ્રક્રિયા. હિતોનો કોઈ સંઘર્ષ હોવો જોઈએ નહીં અને હરાજીની પ્રક્રિયાએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે જૂથ કંપનીઓ અને સંબંધિત સંસ્થાઓ સહિત હરાજી દરમિયાન તમામ વ્યવહારોમાં એક બીજાથી અંતર જાળવવામાં આવે છે.
- (g) હરાજીની જાહેરાત ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેરખબરો દ્વારા જાહેર કરવામાં આવશે, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં.
- (h) TVSCS આયોજિત હરાજીમાં ભાગ લેશે નહીં.
- (i) ગીરવે મુકેલ સોનાની હરાજી બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ હરાજી કરનારાઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે.
- (j) લોન/ક્રેડિટ પોલિસીમાં છેતરપિંડીનો સામનો કરવા માટેની સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓને પણ આવરી લેવામાં આવશે, જેમાં એકત્રીકરણ, અમલીકરણ અને મંજૂરીની ફરજોને અલગ કરવી.

## **(XII) નીતિની સમીક્ષા**

કંપની સમય સમય પર આ નીતિમાં સુધારો કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે. આ નીતિની સમીક્ષા આવા અંતરાલો (ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક ધોરણે) પર કરવામાં આવશે, કારણ કે જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિને જરૂરી લાગે છે અને નીતિમાં કોઈપણ ફેરફારોને જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવશે.

\*\*\*\*\*