

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

પોલિસી દસ્તાવેજ - 009

Arka Fincap Limited (આર્કા ફિનકેપ લિમિટેડ)

સંસ્કરણ નંબર 7.0, 27 જાન્યુઆરી 2025માં મંજૂર કરવામાં આવેલ

પોલિસી 009- વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

એક્શન	એન્ટિટી	હસ્તાક્ષર
દ્વારા નિર્મિત	અનુપાલન	
દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી	કામગીરી, ઉત્પાદન અને CEO	
દ્વારા મંજૂર કરાયેલ	RMC	
દ્વારા મંજૂર કરાયેલ	બોર્ડ	
પ્રકાશન તારીખ	જાન્યુઆરી 27, 2025	
સંસ્કરણ	7.0	

સામગ્રી

વિભાગ	વિગતો
1	પરિચય
2	લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા
3	લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો
4	લોન ખાતાઓમાં દંડ શુલ્ક
5	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ
6	લોનની ચુકવણી / પતાવટ પર જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન
7	લેણાંની વસૂલાત
8	માહિતી ગુપ્તતા
9	અતિશય વ્યાજનું નિયમન
10	ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મેળવેલ લોન
11	સોનાના દાગીનાના જામીન પર ધિરાણના કિસ્સામાં વધારાના ધોરણો
12	ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનો ફરીથી કબજો
13	ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (GRM)
14	સામયિક સમીક્ષા

1. પરિચય

કંપની તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓનું સુમેળ પ્રાપ્ત કરવાના ઉદ્દેશ્ય સાથે આર્કા ફિનકેપ લિમિટેડ ("AFL" / "કંપની") વાજબી વ્યવહાર સંહિતા ("FFPC") ઘડવામાં આવ્યો છે. આ ગ્રાહકો પ્રત્યે AFLનો એક પ્રયાસ છે જેમાં તેમના વ્યવસાયો જે સમુદાયોમાં કાર્યરત છે તેના પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા શામેલ છે અને તે વ્યવસાયો ઉચ્ચતમ કાનૂની અને નૈતિક ધોરણો અનુસાર કાર્યરત છે તે સુનિશ્ચિત કરવાની જવાબદારી પણ શામેલ છે.

આ વાજબી ધિરાણ પ્રથાઓ માર્કેટિંગ, લોન ઉત્પત્તિ, પ્રક્રિયા, સેવા અને સંગ્રહ પ્રવૃત્તિઓ સહિત કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ પડે છે. AFLની ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારી જવાબદારી, દેખરેખ અને ઓડિટિંગ

કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે. આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ AFL દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા/ઓફર કરવામાં આવનારા તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે. FPC અન્ય બાબતોની સાથે, લોનના નિયમો અને શરતો પર પૂરતા પ્રમાણમાં ખુલાસો કરવાના સામાન્ય સિદ્ધાંતો અને બિન-બળજબરી વસૂલાત પદ્ધતિ અપનાવવાનો સમાવેશ કરે છે.

FPC નો સાર નીચે મુજબ છે અને AFL તેમને અનુસરવાનો પ્રયાસ કરશે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં વાજબી પ્રથા અને પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવી અને સમય સમય પર વાજબી પ્રથા અંગે આરબીઆઈ/કાનૂની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું;
- ગ્રાહકોને ઉત્પાદન સમજવામાં, લોન માટે અરજી કરવામાં, જાણકાર નિર્ણય લેવામાં, નિયમો અને શરતોથી વાકેફ કરવામાં સહાય પૂરી પાડવી;
- ધર્મ, જાતિ કે ભાષાના આધારે ગ્રાહકો સાથે ભેદભાવ ન કરવો.
- ગ્રાહકો સાથેના કોઈપણ વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે સદ્ભાવનાથી પ્રયાસ કરવો;
- ઋણ લેનારાઓ સાથેના વ્યવહારમાં વધુ પારદર્શિતા;
- બધી નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું સદ્ભાવનાથી અનુપાલન કરવું
- ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધારવો અને તેમને ટેકો આપવો; અને
- AFLની નીતિઓ અને પ્રથાઓ અને આરબીઆઈ દ્વારા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (NBFC) માટે નિર્ધારિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ હેઠળ નિર્ધારિત વાજબી પ્રથાઓ સંબંધિત ભારતીય કાયદાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.

2. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા:

- i) ઋણ લેનારને બધા સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી ભાષામાં પૂરા પાડવામાં આવશે અને જો ઋણ લેનાર વિનંતી કરે તો, ઋણ લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં સમજાવવામાં આવશે.
- ii) જો ઋણ લેનાર અંગ્રેજી ભાષામાં જાણકાર ન હોય, તો ઋણ લેનારએ પ્રાદેશિક ભાષામાં એક પત્ર આપવો પડશે કે તે અરજી ફોર્મના નિયમો અને શરતો સમજી ગયા છે અને તે તેનું પાલન કરશે. ઉપરાંત, જો ઋણ લેનાર અંગ્રેજી સિવાય અન્ય કોઈ ભાષામાં પોતાના અંગૂઠાના છાપ અથવા સહીનો ઉપયોગ કરતા હોય, તો તેણે તે માટે બાંધધરી આપવી પડશે.
- iii) અરજી ફોર્મમાં ઋણ લેનારના હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જેથી અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરાયેલા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઋણ લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય અને ઋણ લેનાર દ્વારા સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો પણ સૂચવવામાં આવે છે. પ્રક્રિયાના ભાગ રૂપે, AFL ગ્રાહકને ટર્મ શીટ/અરજી સાથે બધી જરૂરી માહિતી પૂરી પાડે છે, જેમ કે પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, અરજી સ્વીકારવામાં ન આવે તો પરત કરી શકાય તેવી ફીની રકમ, પૂર્વ ચુકવણી વિકલ્પો અને ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી અન્ય કોઈપણ બાબતો જેથી ગ્રાહક દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.
- iv) સંબંધિત ઉત્પાદનોની વિગતો સાથે, ઋણ લેનારને લોન મંજૂર, વિતરણ અને બંધ થવા સુધીની પ્રક્રિયાઓની દરેક વિગતો પણ સમજાવવામાં આવશે.
- v) ગ્રાહકને તેની જરૂરિયાતો મુજબ લોન માટે ઓફિસના નામ અને ફોન નંબર અને તે જે વ્યક્તિઓનો સંપર્ક કરી શકે છે તેની જાણ કરવામાં આવશે.
- vi) AFL લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવો તે સ્વીકૃતિ/ટર્મ શીટ અથવા સમાન દસ્તાવેજમાં દર્શાવશે તે સમયમર્યાદા વ્યાખ્યાયિત કરશે.

- vii) AFL લોન પર વ્યાજ વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી એટલે કે ભંડોળ ટ્રાન્સફર કરવાની તારીખથી અથવા ગ્રાહક વતી ગ્રાહક / તૃતીય પક્ષને ચેક / ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ સોંપવાની તારીખથી વસૂલશે, જેવું હોય તે મુજબ.
- viii) AFL ફક્ત તે સમયગાળા માટે જ વ્યાજ વસૂલશે જે સમયગાળા માટે લોન બાકી રહે છે.
- ix) જો AFL એડવાન્સ EMI(s) લે છે, તો આવા એડવાન્સ EMI(s) ની ગણતરી કર્યા પછી વ્યાજ લેવામાં આવશે.

3. લોન મૂલ્યાંકન, નિયમો અને શરતો, અને મંજૂરી

- i) AFL લોન લેનારને અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / લોન લેનાર દ્વારા સમજાવેલી અને પુષ્ટિ કરાયેલી ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા લોન અરજીની સ્થિતિ લેખિતમાં જણાવશે. લોન મંજૂર કરવાના કિસ્સામાં, મંજૂરી પત્રમાં મંજૂર કરવામાં આવનારી લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતોનો ઉલ્લેખ હોવો જોઈએ.
- ii) ઋણ લેનાર દ્વારા જણાવવામાં આવેલી શરતો અને નિયમોની સ્વીકૃતિ AFL દ્વારા તેના રેકૉર્ડ પર સાચવવામાં આવશે અને તેની નકલ ઋણ લેનારને તેની વિનંતી પર પૂરી પાડવામાં આવશે.
- iii) AFL એ ઋણ લેનારને લેખિતમાં અંગ્રેજીમાં અથવા ઋણ લેનારને સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં માસિક/ત્રિમાસિક/વાર્ષિક વ્યાજ દર (જેમ શક્ય હોય તેમ) અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિતની શરતો જણાવશે અને ઋણ લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકૉર્ડ પર રાખશે.
- iv) AFL લોન કરારની એક નકલ અંગ્રેજીમાં અથવા ઋણ લેનારને સમજાતી ભાષામાં અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણોની એક નકલ સાથે આપશે.
- v) લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય, AFL ઋણ લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી કરશે નહીં, સિવાય કે ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી તેના ધ્યાનમાં આવે છે. જો ગ્રાહક એવી પ્રવૃત્તિઓમાં સંલગ્ન જોવા મળે જે પર્યાવરણ, જાહેર આરોગ્ય, સલામતી માટે હાનિકારક હોય, લાગુ રાષ્ટ્રીય, રાજ્ય અને સ્થાનિક શ્રમ કાયદાઓનું પાલન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ ન હોય; કર્મચારીઓને સ્પર્ધાત્મક વેતન અને લાભોની ચુકવણીમાં સહાયક ન હોય અને રાષ્ટ્રીય અને સ્થાનિક કાયદાઓનું પાલન કરીને સલામત અને સ્વસ્થ કાર્યસ્થળ પૂરું પાડતો ન હોય; અથવા એવું જણાય કે ભંડોળનો ઉપયોગ બાળ મજૂરી અથવા બળજબરીથી મજૂરી માટે થઈ રહ્યો છે, તો લોન અરજી રદ કરવામાં આવશે.
- vi) AFL ગ્રાહકને મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા દ્વારા લેખિતમાં લોનની રકમ, ગ્રાહકો દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર દંડની વિગતો, નિયમો અને શરતો અને AFL દ્વારા આપવામાં આવતી કેડિટને સંચાલિત કરતી અન્ય ચેતવણીઓ, વ્યવહાર અને સામેલ તમામ પક્ષોના દૃષ્ટિકોણથી સંબંધિત અન્ય બધી માહિતી જણાવશે.
- vii) બધી ફી / ચાર્જ / વ્યાજ પરસ્પર કરાર મુજબ ચૂકવવાપાત્ર રહેશે. AFL એ મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, તેનો બોલ્ડ અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરવો પડશે.

- viii) સમાન હપ્તા આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોન¹, ના કિસ્સામાં, નીચેના વધારાના ધોરણોનું પાલન કરવામાં આવશે:
- મંજૂરી સમયે લોન લેનારાઓને લોન પરના બેન્ચમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવે, જેના કારણે ચુકવણીના હપ્તા અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થઈ શકે છે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર ચુકવણીના હપ્તા / મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક ઋણ લેનારને જણાવવામાં આવશે.
 - વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, કંપનીની વ્યાજ દર નીતિ અનુસાર ઋણ લેનારને નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાના વિકલ્પો અને ચુકવણીના હપ્તા / મુદત / અન્ય લંબાઈ વચ્ચે પસંદગી પૂરી પાડવામાં આવશે.
 - ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગથી સંબંધિત લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટમાં ફેરફાર માટેના તમામ લાગુ પડતા ચાર્જ અને અન્ય કોઈપણ સેવા ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચ મંજૂરી પત્રમાં અને કંપની દ્વારા સમયાંતરે આવા ચાર્જ/ખર્ચના સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
 - શેર / દરેક ક્વાર્ટરના અંતે, યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઋણ લેનારાઓને એક સ્ટેટમેન્ટ સુલભ કરવું જોઈએ જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMA રકમ, બાકી EMA ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર / વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નો સમાવેશ થવો જોઈએ. કંપની ખાતરી કરશે કે નિવેદનો સરળ અને ઋણ લેનાર દ્વારા સરળતાથી સમજી શકાય તેવા હોય છે.
- ix) AFL લોન કરારના અમલ સમયે, ઋણ લેનારને સુરક્ષા નિર્માણ દસ્તાવેજો/કરારોની નકલો અને દરેક સુરક્ષા નિર્માણ દસ્તાવેજો/કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બિડાણની નકલ પૂરી પાડશે, જેમાં અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં/અથવા ઋણ લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં બિડાણનો સમાવેશ થશે.

4. લોન ખાતાઓમાં દંડ શુલ્ક

- i) લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ જ્યારે પણ ઋણ લેનાર દ્વારા દંડ વસૂલવામાં આવે છે, તેને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે 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. જોકે, આનાથી લોન ખાતામાં ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓ પર કોઈ અસર થશે નહીં.
- ii) કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક ઉમેરશે નહીં અને આ માર્ગદર્શિકાનું અક્ષરશઃ પાલન કરશે.
- iii) દંડની રકમ કોઈ ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના, વ્યાજબી અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાને અનુરૂપ હોવી જોઈએ.
- iv) વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં, દંડાત્મક ચાર્જ, બિન-વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને સમાન નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડાત્મક ચાર્જ કરતા વધુ નહીં હોય.

¹ પર્સનલ લોન 04 જાન્યુઆરી, 2018 ના રોજ "XBRL રિટર્ન - બેકિંગ આંકડાઓનું સુમેળ" પર RBI પરિપત્ર નં. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 માં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવશે.

- v) કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને દંડનીય શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે લોન કરાર અને લાગુ પડતા મુખ્ય હકીકત નિવેદન (KFS) માં જણાવવામાં આવશે, ઉપરાંત તે કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ દર્શાવવામાં આવશે.
- vi) જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડની જાણ કરવામાં આવશે. ઉપરાંત, દંડ વસૂલવાના કોઈપણ ઉદાહરણ અને તેનું કારણ પણ ગ્રાહકોને જણાવવામાં આવશે.

5. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- i) AFL ગ્રાહકને અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં/ લોન લેનારને સમજાય તે ભાષામાં, જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ કરવામાં આવશે અને આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ હોવી જોઈએ.
- ii) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.

6. યોજનાની ચુકવણી / પતાવટ પર જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન

- iii) AFL, ઋણ લેનારા સામે AFL ના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે. ઉપરાંત, જો આવા કોઈ સેટ-ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઋણ લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી AFL કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- iv) લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર AFL તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરશે.
- v) ઋણ લેનારને તેની પસંદગી મુજબ, મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો તે શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે જ્યાં લોન એકાઉન્ટ સેવા આપવામાં આવી હતી અથવા AFLના કોઈપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે ત્યાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
- vi) મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
- vii) એકલ ઋણ લેનાર અથવા સંયુક્ત ઋણ લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટના માટે, મૂળ જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે નીચેની પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે -

² ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પછી મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવાના હોય તેવા બધા કેસોને લાગુ પડે છે.

કંપની દ્વારા લેણદાર/સહ-લેણદાર/લેનારાઓના મૃત્યુની લેખિત જાણ કાનૂની વારસદારો પાસેથી પ્રાપ્ત થયા પછી, મૃત્યુ પ્રમાણપત્ર, કાનૂની વારસદાર પ્રમાણપત્ર, વસિયતનામા, ઉત્તરાધિકાર પ્રમાણપત્ર અથવા સક્ષમ અધિકારક્ષેત્રની કોર્ટના આદેશ જેવા સહાયક દસ્તાવેજોની નકલો/પ્રમાણિત નકલો સાથે, કાનૂની વડાની મંજૂરીથી કાનૂની વારસદાર/લેનારાઓને મૂળ માલિકીના દસ્તાવેજો આપવાનો નિર્ણય કંપની દ્વારા લેવામાં આવશે.

- viii) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકસાન/ખોવાઈ જવાના કિસ્સામાં, કાં તો આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપની ઉધાર લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, સંકળાયેલ ખર્ચ પણ ભોગવશે.

જો ઋણ લેનાર પાસેથી ઋણખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય, તો સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે AFL નો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર ઋણ લેનાર સાથે કરવામાં આવેલા પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર અને સમય સમય પર લાગુ પડતા કાયદાઓ, નિયમો, વિનિયમો અને માર્ગદર્શિકા અનુસાર હશે.

7. લેણાંની વસૂલાત:

- i) જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહક સાથે સમયસર રીમાઇન્ડર્સ અને ફોલો-અપનો સમાવેશ થશે.
- ii) AFL કલેક્શન પોલિસી સૌજન્ય, ન્યાયી વર્તન અને સમજાવટ પર આધારિત છે. તે ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધારવામાં માને છે અને લાંબા ગાળાના સંબંધો માટે મહેનત કરે છે અને તેને પ્રાપ્ત કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરશે.
- iii) ગ્રાહક માટે પૂર્વ-ચુકવણીના વિકલ્પો પણ ઉપલબ્ધ હોઈ શકે છે અને ચૂકવવાપાત્ર દંડ AFLની કેસ-ટુ-કેસ નીતિ અને પ્રક્રિયા તરીકે પરસ્પર સંમતિથી નક્કી કરવામાં આવશે. કંપની વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને, સહ-જવાબદાર(રો) સાથે અથવા વગર, મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.
- iv) લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, AFL ફક્ત એવા ઉપાયોનો આશરો લેશે જે કાનૂની અને કાયદેસર રીતે તેને ઉપલબ્ધ હોય.
- v) AFL બિનજરૂરી હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે, ઋણ લેનારાઓને અયોગ્ય સમયે સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો, કંપનીના અધિકારીઓ/કર્મચારીઓ તરફથી અસંસ્કારી વર્તન વગેરે.
- vi) AFL તેના KYC ફોર્મમાં વસૂલાત માટે સંપર્ક કરવાના વ્યક્તિઓની સંપર્ક વિગતો માટે એક કોલમ રાખશે, તેમજ જો ઋણ લેનાર શોધી ન શકાય તો સંપર્ક કરવાના સંભવિત કલાકો પણ દર્શાવશે.
- vii) AFL એ ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.

8. માહિતી ગુપ્તતા

ગ્રાહકની બધી વ્યક્તિગત માહિતી ગુપ્ત રહેશે અને ગ્રાહક દ્વારા લેખિતમાં સંમતિ આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી કોઈપણ તૃતીય પક્ષને જાહેર કરવામાં આવશે નહીં. 'તૃતીય પક્ષ' શબ્દમાં બધી કાયદા અમલીકરણ એજન્સીઓ, ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન બ્યુરો, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, અન્ય બેંકો અને નાણાકીય સંસ્થાઓ અને કોઈપણ અન્ય રાજ્ય, કેન્દ્ર અથવા અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાનો સમાવેશ થતો નથી.

ગ્રાહક માહિતી માત્ર નીચેના સંજોગોમાં જ જાહેર કરવામાં આવશે, એટલે કે;

- (i) જો AFL કાયદા દ્વારા ફરજિયાત હોય તો
- (ii) જો માહિતી જાહેર કરવી જાહેર હિતમાં હોય તો
- (iii) જો AFL ના હિત માટે ખુલાસાની જરૂર હોય.
- (iv) ગ્રાહકની સંમતિ અનુસાર, લાગુ કાયદાની જોગવાઈઓને આધીન.

9. અતિશય વ્યાજનું નિયમન:

- i) ડિરેક્ટર બોર્ડ ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર માળખું અપનાવ્યું છે અને તે મુજબ લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરે છે.
- ii) વ્યાજ દર અને જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- iii) વ્યાજ દર વાર્ષિક દરો હોવા જોઈએ જેથી ઋણ લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ થઈ શકે. વ્યાજ દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ કંપનીઓની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.
- iv) વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે.

10. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મેળવેલ લોન

જ્યાં પણ ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ ઋણ લેનારાઓને સ્રોત આપવા અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે એજન્ટ તરીકે કાર્યરત હોય, ત્યાં કંપની નીચે મુજબની સૂચનાઓનું પાલન કરશે:

- i) કંપનીની વેબસાઇટ પર ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ સાથે સંકળાયેલા એજન્ટોના નામ પ્રદર્શિત કરવા.
- ii) એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને કંપનીનું નામ અગાઉથી જણાવવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે, જેના વતી તેઓ વાતચીત કરી રહ્યા છે.
- iii) મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, કંપનીના લેટર હેડ પર દેવાદારને મંજૂરી સંદેશ જારી કરવામાં આવશે.

- iv) લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ એન્ક્લોઝર્સની એક નકલ લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે બધા ઋણ લેનારને આપવામાં આવશે.
- v) કંપની દ્વારા સંકળાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- vi) ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

11. સોનાના દાગીનાના જામીન પર ધિરાણના કિસ્સામાં વધારાના ધોરણો

સોનાના દાગીના સામે વ્યક્તિઓને ધિરાણ આપતી વખતે, AFL ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ નીતિનું પાલન કરશે જેમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થશે:

- i) આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત KYC માર્ગદર્શિકાનું પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા અને કોઈપણ લોન આપતા પહેલા ગ્રાહક પર પૂરતી યોગ્ય તપાસ કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતા પગલાં લેવામાં આવશે.
- ii) પ્રાપ્ત થયેલા દાગીનાની યોગ્ય ચકાસણી પ્રક્રિયા,
- iii) સોનાના દાગીનાની માલિકીને સંતોષવા માટે આંતરિક પ્રણાલીઓ.
- iv) ઘરેણાંને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં સંગ્રહિત કરવા માટે પૂરતી સિસ્ટમો, સિસ્ટમોની સતત સમીક્ષા કરવી, સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ આપવી અને પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન થાય છે તેની ખાતરી કરવા માટે આંતરિક ઓડિટરો દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ કરવું. સામાન્ય રીતે, આવી લોન એવી શાખાઓ દ્વારા આપવામાં આવશે નહીં કે જેમની પાસે ઝવેરાતના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા ન હોય.
- v) જામીનગીરી તરીકે સ્વીકારવામાં આવેલા ઘરેણાંનો યોગ્ય વીમો લેવામાં આવશે.
- vi) લોન ન ચૂકવવાના કિસ્સામાં ઋણ લેનારને પૂરતી પૂર્વ સૂચના આપીને પારદર્શક હરાજી પ્રક્રિયા. હિતોનો કોઈ સંઘર્ષ હોવો જોઈએ નહીં અને હરાજી પ્રક્રિયામાં ખાતરી કરવી જોઈએ કે હરાજી દરમિયાન ગ્રુપ કંપનીઓ અને સંબંધિત સંસ્થાઓ સહિત તમામ વ્યવહારોમાં નિષ્પક્ષ સંબંધ હોય.
- vii) હરાજીની જાહેરાત જાહેર જનતાને ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેરાત આપીને કરવામાં આવશે, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં.
- viii) હરાજી ફક્ત બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા હરાજીકર્તાઓ દ્વારા જ થશે અને કંપની હરાજીમાં ભાગ લેશે નહીં. હરાજીની જાહેરાત જાહેર જનતાને ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેરાત આપીને કરવામાં આવશે, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં. AFL યોજનારી હરાજીમાં ભાગ લેશે નહીં.
- ix) ગીરવે મૂકેલા સોનાની હરાજી ફક્ત ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા હરાજીકર્તાઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે.
- x) છેતરપિંડી રોકવા માટે સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓ સ્થાપિત કરવી જેમાં ગતિશીલતા, અમલ અને મંજૂરીની ફરજોનું વિભાજન શામેલ છે. લોન કરારમાં હરાજીની પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર કરવામાં આવશે.
- xi) બધી શાખાઓમાં દસ્તાવેજીકરણ પ્રમાણિત હોવું જોઈએ. AFL 2-3 મિનિટમાં લોનની ઉપલબ્ધતાનો દાવો કરવા જેવી ભ્રામક જાહેરાતો જારી કરશે નહીં.

12. ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનો ફરીથી કબજો:

કંપની પાસે ઋણ લેનાર સાથેના લોન કરારમાં એક બિલ્ટ-ઇન રિ-પએશન કલમ હશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય તેવી હોવી જોઈએ.

કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની આ જોગવાઈઓ પણ હશે:

- કબજો લેતા પહેલા નોટિસ પીરિયડ;
- કયા સંજોગોમાં નોટિસ અવધિ માફ કરી શકાય છે;
- જામીનગીરીનો કબજો મેળવવાની પ્રક્રિયા;
- મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોન ચૂકવવા માટે ઋણ લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ;
- ઉધાર લેનારને કબજો મેળવવાની પ્રક્રિયા; અને
- મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા.

13. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (GRM):

AFL માટે, ગ્રાહક સંતોષ હંમેશા પ્રાથમિકતા હોય છે અને તેથી AFL તેના ગ્રાહકોને પૂરતી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં અને ખૂબ જ ન્યાયી અને પારદર્શક શાસન પ્રણાલી સાથે નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવામાં માને છે. AFLના ડિરેક્ટર બોર્ડ (ત્યારબાદ 'બોર્ડ' તરીકે ઓળખવામાં આવશે) એ આ સંદર્ભમાં ઉદ્ભવતા વિવાદોના ઉકેલ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય GRM નક્કી કર્યું છે. આવી પદ્ધતિ સુનિશ્ચિત કરે છે કે કંપનીના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.

મુખ્ય પાલન અધિકારી, શ્રી જીતેન્દ્ર ચતુર્વેદી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી રહેશે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તેમને મળેલી ફરિયાદોનું સંકલન કરશે અને તેને AFLની જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ સમક્ષ અને ત્યારબાદ કંપનીના બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરશે. AFL તેની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ, શાખાઓ અને વેબસાઇટ પર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો પ્રદર્શિત કરશે. જેનો કંપની સામેની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકાય છે.

AFL એ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ)ના દેખરેખ વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીની સંપર્ક વિગતો પણ પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ, જેમના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપનીની રજિસ્ટર્ડ કાર્યાલય આવે છે, અને જો કંપની દ્વારા એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ ન આવે તો તેમનો સંપર્ક કરી શકાય છે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને COO ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમના અમલીકરણ માટે વિગતવાર SOP અમલમાં મૂકશે.

AFL દ્વારા પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવામાં આવશે અને તમામ સંભવિત ખૂણાઓથી તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે.

14. સામયિક સમીક્ષા:

કંપનીનું બોર્ડ સમયાંતરે વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે.

આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડને સુપરત કરી શકાય છે.

બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા કંપનીની વેબસાઇટ પર અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષામાં મૂકવામાં આવશે.

