

ફિન્ડોક ફિન્વેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ માટે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

વેબસાઇટ: www.FindocFinvest.com

નોંધાયેલ કચેરી: એસસીઓ 210-11, સેક્ટર નં. 34-એ, ચંદીગઢ-160022, કોર્પોરેટ ઓફિસ: ચોથો માળ, કરતાર ભવન, પીએચ ગેટ નં. 1 પાસે,
ફિરોઝપુર રોડ, લુધિયાણા- 140001, ફોન: 0161-4155071; ઇમેઇલ: nbfc@myfindoc.com.
કોઈપણ પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદો માટે, કૃપા કરીને અમને customercarenbfc@myfindoc.com પર લખો..

1. પૃષ્ઠભૂમિ

• ફિન્ડોક ફિનવેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (ત્યારબાદ 'કંપની' તરીકે સંદર્ભિત) એ કંપની અધિનિયમ, 1956 ની જોગવાઈઓ હેઠળ સ્થાપિત એક પ્રાઇવેટ લિમિટેડ કંપની અને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("આરબીઆઇ") દ્વારા નોંધાયેલ નોન-ડિપોઝિટ સ્વીકારતી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની છે, જે મુખ્યત્વે ધિરાણના વ્યવસાયમાં રોકાયેલી છે.

• કંપનીએ તેની ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓ માટે આ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા ("એફપીસી" અથવા "સંહિતા") બનાવી અને અપનાવી છે, જે ધિરાણના તમામ ઉત્પાદનો માટે લાગુ પડે છે અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઉચિત વ્યવહારના ધોરણો માટે સિદ્ધાંતો નક્કી કરે છે. આ સંહિતા આરબીઆઇ (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) દિશાનિર્દેશો, 2023 ("આરબીઆઇ એસબીઆરના દિશાનિર્દેશો") દ્વારા જારી કરાયેલ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા પર માર્ગદર્શિકાના આધારે તૈયાર કરવામાં આવી છે.

2. સંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય

• સંહિતા આ માટે અપનાવવામાં આવી છે:

એ) ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઉચિત વ્યવહારની ખાતરી કરવા અને લઘુત્તમ ધોરણો સ્થાપિત કરીને સારી, વાજબી અને વિશ્વસનીય પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવા;

બી) ગ્રાહકોને ઉત્પાદનની વધુ સારી સમજ અને જાણકાર નિર્ણયો લેવા સક્ષમ બનાવવા માટે વધુ પારદર્શિતાની ખાતરી કરવા;

સી) વ્યવહારોની પ્રતિબદ્ધતા પહેલાં ગ્રાહકોને તેમના વિચારણા માટે વ્યાપક રીતે પ્રદાન કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો/સેવાઓના નિયમો અને શરતો વિશે સલાહ આપવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા;

ડી) પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાના નિયમો અને શરતો સાથે સુસંગત વાજબી અને પારદર્શક રીતે ગ્રાહકના ખાતાઓનું નિરીક્ષણ અને સંચાલન કરવા;

ઈ) જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં, કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાને અનુસરીને વસૂલાત અને અમલીકરણ હાથ ધરવા.

એફ) ઉચિત વ્યવહારો સાથે સંબંધિત આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત લાગુ નિયમોના પાલનની ખાતરી કરવા.

3. ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાની લાગુતા

• આ સંહિતા કંપની, તેની પેટાકંપનીઓ અથવા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકીની અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા ફોન પર, કાઉન્ટર પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમથી પ્રદાન કરવામાં આવતા તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ પડે છે.

વેબસાઈટ: www.findocfinvest.com

નોંધાયેલ કચેરી: એસસીઓ 210-11, સેક્ટર નં. 34-એ, ચંદીગઢ-160022, કોર્પોરેટ ઓફિસ: ચોથો માળ, કરતાર લવન, પીએચ ગેટ નં. 1 પાસે,

ફિરોઝપુર રોડ, લુધિયાણા- 140001, ફોન: 0161-4155071; ઇમેઇલ: nbfc@myfindoc.com.

કોઈપણ પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદો માટે, કૃપા કરીને અમને customercarenbfc@myfindoc.com પર લખો..

4. લોનની પ્રક્રિયા, મંજૂરી, વિતરણ અને સમાપ્તિ

I. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા:

એ) કંપની પાસે અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષા/ઉધાર લેનારને સમજાતી ભાષામાં લોન કરારનું પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ હોવું જોઈએ.

બી) ઉધાર લેનારને અન્ય બાબતોની સાથે, લોનને સંચાલિત કરતા શરતો અને નિયમો, અરજી પત્રક સાથે આપવાના જરૂરી KYC દસ્તાવેજો સહિત દસ્તાવેજોની પ્રાથમિક યાદી ધરાવતું લોન અરજી પત્રક આપવું જોઈએ. લોન અરજી સાથે આપવાના અન્ય કોઈપણ દસ્તાવેજોની જરૂર હોય તો, ઉધાર લેનારને અલગથી જાણ કરવામાં આવશે.

સી) કંપનીની લોન અરજીમાં ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતી પણ હોવી જોઈએ, જેથી અન્ય NBFC દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.

ડી) કંપનીના નિયુક્ત સ્ટાફ સહાયક દસ્તાવેજો સાથે લોન અરજીની ચકાસણી અને ઊલટ-ચકાસણી કરશે. સ્ટાફ એ પણ ખાતરી કરવી જોઈએ કે લોન અરજીમાં બધી ફરજિયાત વિગતો યોગ્ય રીતે ભરવામાં આવી રહી છે.

ઈ) કંપની સંભવિત ઉધાર લેનારને બધી લોન અરજીઓ માટે સ્વીકૃતિ આપશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તે સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.

એફ) ઉધાર લેનારને કરવામાં આવતા બધા સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / ઉધાર લેનારને સમજાતી અને તેના દ્વારા પુષ્ટિ કરાયેલી ભાષામાં હોવા જોઈએ.

II. લોનનું મૂલ્યાંકન અને શરતો

એ) કંપની તેના જોખમ-આધારિત અભિગમ અને ધિરાણની નીતિ/ઓ ધ્યાનમાં રાખીને લોન અરજીઓનું મૂલ્યાંકન કરશે.

બી) કંપની લોન આપતા પહેલા ગ્રાહકની જરૂરિયાત અને ચુકવણીની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે યોગ્ય તપાસ કરશે, જે ગ્રાહકના વધુ પડતા દેવાને ટાળવા માટે અરજીની પ્રક્રિયા પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. કંપની ગ્રાહકની ચુકવણી કરવાની ક્ષમતાને અનુરૂપ લોન આપશે. મૂલ્યાંકન કંપનીની ધિરાણની નીતિઓ, ધોરણો અને તેના સંદર્ભમાં પ્રક્રિયાઓ સાથે સુસંગત હશે.

સી) કંપની ઉધાર લેનારને લેખિતમાં અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં મંજૂરી/સ્વાગત પત્ર અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ જણાવશે.

ડી) ઉધાર લેનાર દ્વારા જણાવવામાં આવેલા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા તેના રેકૉર્ડ પર સાચવવામાં આવશે.

ઈ) કંપની મંજૂરી/સ્વાગત પત્ર અથવા અન્યથા અને લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરશે.

એફ) કંપની લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે તમામ ગ્રાહકોને લોન કરારની નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ દરેક બિડાણની નકલ પૂરી પાડશે.

વેબસાઈટ: www.FindocFinvest.com

નોંધાયેલ કચેરી: એસસીઓ 210-11, સેક્ટર નં. 34-એ, ચંદીગઢ-160022, કોર્પોરેટ ઓફિસ: ચોથો માળ, કરતાર ભવન, પીએચ ગેટ નં. 1 પાસે,

ફિરોઝપુર રોડ, લુધિયાણા- 140001, ફોન: 0161-4155071; ઇમેઇલ: nbfc@myfindoc.com.

કોઈપણ પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદો માટે, કૃપા કરીને અમને customercarenbfc@myfindoc.com પર લખો..

જી) કંપની સમયાંતરે સુધારેલા 'લોન અને ધિરાણ માટે મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન (કેએફએસ)' પરના પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

III. લોનનું વિતરણ, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત-

એ) કંપની ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલી વિતરણની વિનંતી અથવા લોન કરાર/મંજૂરી પત્રમાં આપેલા વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર લોનનું વિતરણ કરશે;

બી) કંપની ઉધાર લેનારને વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/શુલ્ક વગેરે સંબંધિત નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. કંપની એ પણ ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકને સૂચના આપ્યા પછી વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર સંબંધિત રીતે પ્રભાવિત થાય છે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત, લોન કરારમાં શામેલ કરવામાં આવશે.

સી) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.

IV. તમામ જંગમ/સ્થાવર મિલકત/ ઋણપત્રના દસ્તાવેજોની મુક્તિ

એ. કંપની, તેના ઉધાર લેનાર સામે કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી અને બંધ થયા પછી તમામ ઋણપત્ર/જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે. જો પ્રતિદાવાનો આ અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ ઋણપત્ર જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે, તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે સૂચના આપવામાં આવશે.

બી. આ સંદર્ભમાં, કંપની નીચેનાનું પાલન કરશે:

એ) કંપની લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર, જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં, જંગમ/સ્થાવર મિલકતના તમામ મૂળ દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલો ખર્ચબોજો દૂર કરશે.

બી) ઉધાર લેનાર પાસે જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો તે શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ હશે જ્યાં લોન ખાતું ખોલવામાં આવ્યું હતું અથવા તેની/તેણીની પસંદગી મુજબ કંપનીના એ કોઈપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે.

સી) જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળ સંબંધિત લોન મંજૂરી પત્રોમાં ઉલ્લેખિત હશે.

ડી) ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનામાં, કંપનીએ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા અપનાવી છે. ગ્રાહકની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર તે પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે.

સી. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ માટે વળતર

વેબસાઈટ: www.FindocFinvest.com

નોંધાયેલ કચેરી: એસસીઓ 210-11, સેક્ટર નં. 34-એ, ચંદીગઢ-160022, કોર્પોરેટ ઓફિસ: ચોથો માળ, કરતાર ભવન, પીએચ ગેટ નં. 1 પાસે,

ફિરોઝપુર રોડ, લુધિયાણા- 140001, ફોન: 0161-4155071; ઇમેઇલ: nbfc@myfindoc.com.

કોઈપણ પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદો માટે, કૃપા કરીને અમને customercarenbfc@myfindoc.com પર લખો..

એ) લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય માટે જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન 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/- સુધી વળતર આપશે.

બી) જંગમ/સ્થાવરના મૂળ મિલકતના દસ્તાવેજોના આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે ખોવાય જવાના કિસ્સામાં, કંપની ઉધાર લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત પેટા-ફકરા (i) માં દર્શાવેલ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, સંકળાયેલ ખર્ચ વહન કરશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે, અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).

સી) આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવાના ઉધાર લેનારના અધિકારો પ્રત્યે પૂર્વગ્રહ રાખશે નહીં.

V. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મેળવેલી લોન

• જો કંપની ઉધાર લેનારાઓને શોધવા અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને તેના એજન્ટ તરીકે રોકે છે, તો કંપની નીચેનાનું પાલન કરશે:

એ) એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.

બી) એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને તે કંપનીનું નામ અગાઉથી જાહેર કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે જેના વતી તેઓ તેની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.

સી) મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, જો આવી લોન મંજૂર કરવામાં આવે તો ઉધાર લેનારને કંપનીના લેટર હેડ પર મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે.

ડી) લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણ એક નકલ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે બધા દેવાદારોને આપવામાં આવશે.

ઈ) કંપની દ્વારા તેના દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને નિયંત્રણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

એફ) ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

VI. ડિજિટલ ધિરાણ પર માર્ગદર્શિકા

• જો કંપની ડિજિટલ ધિરાણમાં જોડાય છે, તો કંપની આરબીઆઇ દ્વારા 02 સપ્ટેમ્બર, 2022 ના પરિપત્ર દ્વારા નિર્ધારિત, સમય-સમય પર સુધારેલ 'ડિજિટલ ધિરાણ પર માર્ગદર્શિકા'નું પણ પાલન કરશે. વધુમાં, જો કંપની ડિજિટલ ધિરાણમાં રોકાયેલી હોય, તો કંપનીએ આરબીઆઇ દ્વારા 8 જૂન, 2023 ના પરિપત્ર દ્વારા નિર્ધારિત, સમય-સમય પર સુધારેલ 'ડિજિટલ ધિરાણમાં ડિફોલ્ટ લોસ ગેરંટી પર માર્ગદર્શિકા'નું પણ પાલન કરવું પડશે.

5. વ્યાજ દર, ફી અને શુલ્ક

વેબસાઈટ: www.FindocFinvest.com

નોંધાયેલ કચેરી: એસસીઓ 210-11, સેક્ટર નં. 34-એ, ચંદીગઢ-160022, કોર્પોરેટ ઓફિસ: ચોથો માળ, કરતાર લવન, પીએચ ગેટ નં. 1 પાસે,

ફિરોઝપુર રોડ, લુધિયાણા- 140001, ફોન: 0161-4155071; ઇમેઇલ: nbfc@myfindoc.com.

કોઈપણ પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદો માટે, કૃપા કરીને અમને customercarenbfc@myfindoc.com પર લખો..

એ. વ્યાજ દરો

એ) કંપની પાસે અલગ વ્યાજ દર નીતિ હોવી જોઈએ પરંતુ, કોઈપણ સંજોગોમાં, કંપનીએ ખાતરી કરવાની રહેશે કે તે તેના દેવાદારો પાસેથી વધુ પડતો વ્યાજ દર વસુલતી નથી.

બી) કંપની તેના ગ્રાહકો માટે, ગ્રાહકની જોખમ લેવાની ક્ષમતા, ભંડોળનો ખર્ચ અને માર્જિન જેવા વ્યાપક પરિમાણો ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર નક્કી કરશે.

સી) વ્યાજ દર અને જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના દેવાદારો પાસેથી અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક, ઉધાર લેનાર/ગ્રાહકને અરજી પત્રક અને મંજૂરી પત્રમાં જણાવવામાં આવશે.

ડી) વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હશે અને મંજૂરી / સ્વાગત પત્ર અથવા અન્યથા પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

ઈ) દેવાદારો પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવેલા હપ્તામાં વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું વિભાજન સૂચવવામાં આવશે.

એફ) કંપની તેની વેબસાઇટ, લોન અરજી, મંજૂરી પત્ર અને લોન કરાર પર વ્યાજ દરો સંબંધિત યોગ્ય જાહેરાતો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓ સાથે વાતચીતમાં પૂરતી પારદર્શિતાની ખાતરી કરશે.

બી. ફી અને શુલ્ક

એ) કંપની પાસે વ્યાજ દરની નીતિ સાથે, દંડ સહિત વિવિધ ફી અને શુલ્ક માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ પણ હોવી જોઈએ.

બી) કંપની લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/શુલ્ક, લોનની રકમ મંજૂર/વિતરણ ન થાય તો પરત કરી શકાય તેવી ફીની રકમ, પૂર્વ ચુકવણીના શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ, જો કોઈ હોય તો, ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી કોઈપણ અન્ય બાબત વિશેની બધી માહિતી પારદર્શક રીતે ઉધાર લેનારને જાહેર કરશે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, કંપની પારદર્શક રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ શુલ્ક સહિત 'તમામ ખર્ચ' જાહેર કરશે. કંપનીએ ખાતરી કરવાની રહેશે કે શુલ્ક/શુલ્ક ભેદભાવપૂર્ણ નથી.

સી) 29 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજના આરબીઆઇ પરિપત્ર અનુસાર, દંડાત્મક શુલ્ક/વ્યાજ વસૂલવાના સંદર્ભમાં, કંપની 1 એપ્રિલ, 2024 થી મંજૂર/વિતરણ કરાયેલી બધી નવી લોનના સંદર્ભમાં નીચેની માર્ગદર્શિકા લાગુ કરશે:

(i) લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ કંપની દ્વારા ઉધાર લેનાર દ્વારા વસૂલવામાં આવેલ દંડને 'દંડાત્મક શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેને ધિરાણ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓ, જો કોઈ હોય તો, ને અસર નહીં કરે.

(ii) કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક નહીં ઉમેરે અને ખાતરી કરશે કે તેનું પાલન અક્ષરશઃ કરવામાં આવે છે.

(iii) કોઈ ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના, દંડની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના મૂળભૂત નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાને અનુરૂપ હોવી જોઈએ.

વેબસાઈટ: www.FindocFinvest.com

નોંધાયેલ કચેરી: એસસીઓ 210-11, સેક્ટર નં. 34-એ, ચંદીગઢ-160022, કોર્પોરેટ ઓફિસ: ચોથો માળ, કરતાર ભવન, પીએચ ગેટ નં. 1 પાસે,

ફિરોઝપુર રોડ, લુધિયાણા- 140001, ફોન: 0161-4155071; ઇમેઇલ: nbfc@myfindoc.com.

કોઈપણ પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદો માટે, કૃપા કરીને અમને customercarenbfc@myfindoc.com પર લખો..

(iv) 'એકલ ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડની રકમ, બિન-એકલ ઉધાર લેનારાઓને સમાન મૂળભૂત નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડની રકમ કરતા વધુ ન હોવી જોઈએ.

(v) દંડની રકમ અને કારણ, વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત કંપની દ્વારા લોન કરારમાં ગ્રાહકોને જાહેર કરવામાં આવશે.

(vi) જ્યારે પણ લોનના મૂળભૂત નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે ઉધાર લેનારાઓને રિમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે તેમને લાગુ પડતા દંડની રકમની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડની રકમ વસૂલવાની કોઈપણ ઘટના અને તેના કારણની પણ જાણ કરવામાં આવશે.

હાલની લોનના કિસ્સામાં, ઉપર જણાવ્યા મુજબ, નવા દંડાત્મક શુલ્કમાં રૂપાંતરણ માટેના નિયમો, 30 જૂન, 2024 ના રોજ અથવા તે પહેલાં લાગુ કરવામાં આવશે.

6. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

• કંપની નીચે મુજબ ખાતરી કરશે:

એ) બધી જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ અને વાસ્તવિક છે.

બી) તેની શાખાઓ/કાર્યાલયોમાં નોટિસ(ઓ) મૂકીને; ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સર્વિસ ગાઇડ/ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક અંગે માહિતી પ્રદાન કરશે.

સી) સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષની સેવાઓનો ઉપયોગ કરવાના કિસ્સામાં, કંપની ખાતરી કરશે કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપનીની જેમ જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળે.

ડી) ગ્રાહકોને સમય-સમય પર, તેમના દ્વારા મેળવેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ સુવિધાઓ વિશે જાણ કરશે. અન્ય ઉત્પાદનો/સેવાઓ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ત્યારે જ આપી શકાય છે જ્યારે તેમણે/તેણીએ, ઇમેઇલ દ્વારા અથવા કંપનીની વેબસાઇટ પર અથવા કંપનીના ગ્રાહક સેવા નંબર પર નોંધણી કરાવીને આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે પોતાની સંમતિ આપી હોય.

ઈ) બોર્ડની મંજૂરીથી આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (ડીએસએ)/ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (ડીએમએ) માટે આદર્શ આચારસંહિતા અપનાવશે.

એફ) ખાતરી કરશે કે જો ગ્રાહક તરફથી એવી કોઈ ફરિયાદ મળે કે કંપનીના પ્રતિનિધિ / કુરિયર અથવા ડીએસએ એ કોઈ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે, તો ફરિયાદની તપાસ કરવા અને તેને ઉકેલવા અને થયેલા નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે, જો કોઈ હોય તો, યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવે છે.

7. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ / ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ (સીઆઈસી)

એ) કંપની સમયાંતરે જરૂરિયાત મુજબ સીઆઈસીને ઉધાર લેનારને તેની લોન અને ચુકવણીના રેકૉર્ડ વગેરે સંબંધિત ડેટા / માહિતી સબમિટ કરશે.

બી) જો ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવે તો કંપની સીઆઈસીને આપવામાં આવેલી સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરશે.

વેબસાઈટ: www.FindocFinvest.com

નોંધાયેલ કચેરી: એસસીઓ 210-11, સેક્ટર નં. 34-એ, ચંદીગઢ-160022, કોર્પોરેટ ઓફિસ: ચોથો માળ, કરતાર ભવન, પીએચ ગેટ નં. 1 પાસે,

ફિરોઝપુર રોડ, લુધિયાણા- 140001, ફોન: 0161-4155071; ઇમેઇલ: nbfc@myfindoc.com.

કોઈપણ પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદો માટે, કૃપા કરીને અમને customercarenbfc@myfindoc.com પર લખો..

8. લેણાંની વસૂલાત

- જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની ગ્રાહકને, લોનની રકમ, મુદત અને ચુકવણીની આવર્તન ધરાવતા યોગ્ય દસ્તાવેજો દ્વારા ચુકવણીની પ્રક્રિયા સ્પષ્ટ રીતે સમજાવશે. જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો દેશના કાયદા અનુસાર એક નિર્ધારિત વસૂલાત પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે. આમાં સંદેશાવ્યવહારના વિવિધ માધ્યમો દ્વારા રીમાઇન્ડર્સ મોકલવા અથવા જરૂર પડ્યે વ્યક્તિગત મુલાકાતો લેવાનો સમાવેશ થઈ શકે છે.
- કંપનીની વસૂલાત નીતિ આદર, ન્યાયીતા અને સમજાવટ પર આધારિત છે. વસૂલાતમાં સામેલ કંપનીના સ્ટાફ અથવા કોઈપણ અધિકૃત પ્રતિનિધિએ પોતાની ઓળખ આપવી જોઈએ, કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ આઈડી કાર્ડ બતાવવું જોઈએ, અથવા તેમની અધિકૃતતાનો પુરાવો આપવો જોઈએ.
- ફોન દ્વારા લેણાંની વસૂલાત માટે, કોલ કરનારે ચર્ચા શરૂ કરતા પહેલા પોતાની ઓળખ, કંપનીનું નામ જાહેર કરવું જોઈએ અને ગ્રાહકને જાણ કરવી જોઈએ કે કોલ રેકૉર્ડ કરવામાં આવી રહ્યો છે. દેવાની પ્રકૃતિ અને ગ્રાહકની ઉપલબ્ધતાને ધ્યાનમાં લેતા, આરબીઆઇ માર્ગદર્શિકા અનુસાર વાજબી કલાકોમાં કોલ કરવા જોઈએ. એજન્ટોએ દરેક કોલની શરૂઆતમાં ગ્રાહકની અનુકૂળતાની પુષ્ટિ કરવી જોઈએ, અને બધી વાતચીત સિસ્ટમમાં યોગ્ય રીતે લોગીન થયેલી થવી જોઈએ.
- વસૂલાતમાં સામેલ સ્ટાફના બધા સભ્યો અને અધિકૃત પ્રતિનિધિઓએ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વસૂલાત નીતિમાં દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાનું સખત રીતે પાલન કરવું જોઈએ.

9. ફરિયાદો

- કંપની ગ્રાહકને તેમની ફરિયાદોને ન્યાયી અને ઝડપથી ઉકેલવા માટે અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયા વિશે, તેઓ વેબસાઇટ પર, જ્યારે લોન્ચ કરવામાં આવશે ત્યારે જાણ કરશે.
- કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયા પછી, કંપની ગ્રાહકને એક અનન્ય કંપ્લેઇન્ટ રેફરેન્સ નંબર જારી કરશે. ગ્રાહક સેવા નીતિ/ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિમાં દર્શાવેલ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અનુસાર, આ બાબતનું સંપૂર્ણ મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે અને તેનું નિરાકરણ કરવામાં આવશે. કંપની દરેક કેસને અત્યંત તાકીદ સાથે સાંભળીને નિર્ધારિત સમય મર્યાદામાં નિરાકરણ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે.
- કંપની તેની વેબસાઇટ પર અને તેની શાખાઓમાં પણ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રકાશિત કરશે.

10. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

એ) ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત ન હોય ત્યાં સુધી, કંપની તેના ગ્રાહકોની બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય રાખશે.

બી) કંપની નીચેના અપવાદરૂપ સંજોગો સિવાય, જૂથ સહિત કોઈપણ અન્ય સંસ્થાને ઉધાર લેનારાઓની વ્યવહાર સંબંધિત વિગતો જાહેર નહીં કરે:

(i) જો માહિતી કાયદા હેઠળ આપવાની હોય;

વેબસાઈટ: www.FindocFinvest.com

નોંધાયેલ કચેરી: એસસીઓ 210-11, સેક્ટર નં. 34-એ, ચંદીગઢ-160022, કોર્પોરેટ ઓફિસ: ચોથો માળ, કરતાર ભવન, પીએચ ગેટ નં. 1 પાસે,

ફિરોઝપુર રોડ, લુધિયાણા- 140001, ફોન: 0161-4155071; ઇમેઇલ: nbfc@myfindoc.com.

કોઈપણ પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદો માટે, કૃપા કરીને અમને customercarenbfc@myfindoc.com પર લખો..

(ii) જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ હોય.

(iii) જો કંપનીના હિતને ધ્યાનમાં રાખીને માહિતી આપવાની જરૂર પડે (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ કંપની તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના ખાતા વિશેની માહિતી જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહીત અન્ય કોઈને, માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે આપવાના કારણ તરીકે નહીં કરે.

(iv) જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવાનું કહે, અથવા લોન કરારના નિયમો અને શરતો સ્વીકારવા માટે તેની પરવાનગીથી અથવા અન્યથા, જૂથ કંપનીઓ અથવા અન્ય સંસ્થાઓને આવી માહિતી પૂરી પાડવાનું કહે કે જેમની સાથે કંપની અન્ય નાણાકીય સેવા/ ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવા માટે જોડાણ/વ્યવસ્થા કરી શકે છે.

(v) જો કોઈ કોર્ટ / નિયમનકારી / અમલીકરણ સત્તાવાળાઓ નિર્દેશ આપે અથવા કોઈપણ કાયદા હેઠળ જરૂરી હોય.

(vi) કંપની ગ્રાહકો વિશે, કંપનીએ ગ્રાહકની લેખિત પરવાનગી લીધી હોય તે સિવાય, કોઈ સંદર્ભ નહીં આપે.

11. નિયામક મંડળની જવાબદારી

• કંપનીના નિયામક મંડળે સંસ્થામાં એક અલગ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ દ્વારા યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અપનાવી છે. આવી પદ્ધતિ ખાતરી કરશે કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓના કાર્યકરોના નિર્ણયો, કેડિટ માહિતીના અપડેટ / ફેરફાર સંબંધિત ફરિયાદો અને આઉટસોર્સ સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેમનો નિકાલ કરવામાં આવે. મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ઉંચી વ્યવહાર સંહિતાનું પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

12. સામાન્ય જોગવાઈઓ

એ) કંપની ઉધાર કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય તેના દેવાદારોના કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે.

બી) જો ઉધાર લેનાર પાસેથી તેના ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તો, સંમતિ અથવા અન્યથા (કંપનીનો વાંધો), જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર ઉધાર લેનાર સાથે કરવામાં આવેલા પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર અને સમય સમય પર લાગુ પડતા કાયદા, નિયમો, વિનિયમો અને માર્ગદર્શિકા અનુસાર કરવામાં આવશે.

સી) લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપની ફક્ત તે જ ઉપાયોનો આશરો લેશે જે કાયદેસર રીતે માન્ય છે અને ઉધાર લેનારોને વિચિત્ર સમયે સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ, વગેરે જેવા અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો નહીં લે.

ડી) જો કંપની રિકવરી એજન્ટને રોકે છે, તો કંપની આરબીઆઇ દ્વારા રિકવરી એજન્ટને રોકવા માટે નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા અપનાવશે.

એ) સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે બનાવવામાં આવેલી યોજનાઓમાં ભાગ લેવા જેવી કાયદા હેઠળ પરવાનગી સિવાય, કંપની લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મના આધારે, દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેના વિસ્તરણમાં ભેદભાવ નહીં કરે.

વેબસાઈટ: www.FindocFinvest.com

નોંધાયેલ કચેરી: એસસીઓ 210-11, સેક્ટર નં. 34-એ, ચંદીગઢ-160022, કોર્પોરેટ ઓફિસ: ચોથો માળ, કરતાર ભવન, પીએચ ગેટ નં. 1 પાસે,

ફિરોઝપુર રોડ, લુધિયાણા- 140001, ફોન: 0161-4155071; ઇમેઇલ: nbfc@myfindoc.com.

કોઈપણ પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદો માટે, કૃપા કરીને અમને customercarenbfc@myfindoc.com પર લખો..

એફ) જો કંપની ગ્રાહકના ખાતાના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સી અથવા કોઈપણ વૈધાનિક/નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા તપાસના કિસ્સામાં ગ્રાહકને સામેલ કરવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહકને સહકાર આપવા માટે જાણ કરશે.

જી) જો ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર છેતરપિંડીનો શિકાર બને છે અથવા વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે તો તેનાથી ઉદ્ભવતા તમામ નુકસાન માટે તે પોતે જવાબદાર રહેશે.

એચ) કંપની ખાતરી કરશે કે તેના સ્ટાફે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ લીધી છે.

આઈ) કંપની વાર્ષિક ધોરણે, ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના પાલનની સ્થિતિ અંગે બોર્ડને અપડેટ કરશે.

13. ખુલાસાઓ:

એ) કંપની આરબીઆઇ દ્વારા ફરજિયાત રીતે તેની વેબસાઇટ અને તેની શાખાઓમાં તેના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, વ્યાજ દર, ફી અને શુલ્ક, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે સંબંધિત માહિતી પ્રદર્શિત/જાહેર કરશે.

બી) કંપની આ સંહિતાને તેની વેબસાઇટ પર મૂકીને, શાખાઓમાં સંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવીને અને વિનંતી પર તેના ગ્રાહકોને કોડની નકલ પૂરી પાડીને તેને જાહેર કરશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના સ્ટાફને સંહિતા વિશે માહિતી પૂરી પાડવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.

સી) વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ, અને દંડાત્મક શુલ્ક/દંડાત્મક વ્યાજ (લાગુ પડે તે રીતે) પણ તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.

14. સમીક્ષા અને સુધારા:

- કોઈપણ ફેરફારો માટે આ સંહિતાની સમયાંતરે સમીક્ષા અને અપડેટ કરવામાં આવશે.

"જો ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા આ સંહિતા હેઠળ નિર્ધારિત વર્તમાન જોગવાઈઓ સાથે સુસંગત ન હોય તેવા સ્પષ્ટીકરણો, પરિપત્રો અથવા માર્ગદર્શિકા અથવા અન્ય કોઈપણ નામે કોઈપણ સુધારા જારી કરવામાં આવે તો આવા સુધારા/સ્પષ્ટીકરણોની જોગવાઈઓ આરબીઆઇ સંદેશમાં સમાવિષ્ટ જોગવાઈઓ પર પ્રવર્તશે અને તે આરબીઆઇની સરકારી યાદી હેઠળ નિર્ધારિત તારીખથી તે મુજબ સુધારેલ રહેશે."

વેબસાઈટ: www.FindocFinvest.com

નોંધાયેલ કચેરી: એસસીઓ 210-11, સેક્ટર નં. 34-એ, ચંદીગઢ-160022, કોર્પોરેટ ઓફિસ: ચોથો માળ, કરતાર ભવન, પીએચ ગેટ નં. 1 પાસે,

ફિરોઝપુર રોડ, લુધિયાણા- 140001, ફોન: 0161-4155071; ઇમેઇલ: nbfc@myfindoc.com.

કોઈપણ પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદો માટે, કૃપા કરીને અમને customercarenbfc@myfindoc.com પર લખો..