



મુથુકુ મિની ફાઇનાન્સિયર્સ લિ.

બોર્ડની બેઠકમાં 21-05-2025ના રોજ સમીક્ષા કરી મંજૂર કરાયેલ

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

1. પ્રસ્તાવના

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (એફપીસી) મુથુકુ મિની ફાઇનાન્સિયર્સ લિમિટેડ (એમએમએફએલ) દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવી છે, જેનો હેતુ તેના તમામ હિતધારકોને, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને, કંપની દ્વારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરતી વખતે અનુસરાતી પ્રથાઓનો સ્પષ્ટ પરિચય આપવાનો છે. RBI ના માસ્ટર નિર્દેશ - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન, 2023 (સંદર્ભ: RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, તારીખ 19 ઓક્ટોબર 2023) અને માસ્ટર નિર્દેશ-રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે નિયમનકારી માળખું) ડાયરેક્શન, 2022 (સંદર્ભ: RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, તારીખ 14 માર્ચ 2022) ના નિર્દેશો મુજબ આ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા સુધારવામાં આવી છે. આ સંહિતાનો હેતુ એ છે કે ગ્રાહકો કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી વિવિધ સુવિધાઓ અને સેવાઓ સંબંધિત બાબતોમાં જાણકારીપૂર્વક યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકે.

2. હેતુઓ

આ સંહિતા નીચેના હેતુઓ સાથે તૈયાર કરવામાં આવી છે:

- ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓ સંબંધિત અનુસરાતી પ્રથાઓનો સ્પષ્ટ પરિચય પ્રદાન કરવા.
- ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓ અંગે જાણકારીપૂર્ણ નિર્ણય લેવા સક્ષમ બનાવવા.
- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ન્યાયસંગત, પારદર્શક અને કાનૂની રીતે માન્ય પ્રથાઓને પ્રોત્સાહિત કરવા માટે લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરવા.
- ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓમાંથી તેઓ શું યોગ્ય રીતે અપેક્ષા રાખી શકે તેની વધુ સારી સમજ મેળવવામાં સક્ષમ બનાવવા.
- સ્પર્ધા દ્વારા બજારની શક્તિઓને ધ્યાનમાં રાખીને વધુ ઉચ્ચતમ કાર્યકારી ધોરણો હાંસલ કરવા પ્રયત્ન કરવા.
- ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધ વિકસાવવા.

3. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

- તમામ ગ્રાહકો સાથેના અમારા વ્યવહારમાં ન્યાયી અને વાજબી રીતે વર્તવું.
- અમે આપતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે આ સંહિતામાં દર્શાવેલ પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરવું.
- અમારા લોન ઉત્પાદનો અને સેવાઓ લાગુ કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે તેની ખાતરી કરવી.
- હિતધારકો સાથેના તમામ વ્યવહારો અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહે તેની ખાતરી કરવી.
- ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI), સિક્યોરિટીઝ એન્ડ એક્સચેન્જ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા, ઇન્શ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી (તેમજ અન્ય સંબંધિત સરકાર અને સ્થાનિક સત્તાવાળાઓ દ્વારા પસાર/જારી કરાયેલા તમામ લાગુ કાયદા, નિયમો અને માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું.

- કંપની તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિષે ગ્રાહકો/ભાવિ ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ અને સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરશે અને કોઈપણ પ્રકારની ભ્રામક અથવા ગેરમાર્ગે દોરનાર જાહેરાત કે પ્રચારનો સહારો નહીં લે.
- કંપની ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને સૂચનોને ઝડપથી ઉકેલવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અમલમાં મૂકવા પ્રતિબદ્ધ છે, જેમાં એસ્કલેશનનું તબક્કાવાર માળખું પણ સામેલ હશે.
- કંપની પોતાની વેબસાઇટ પર આ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા પ્રદર્શિત કરશે અને ગ્રાહકની માંગણી પર તેની નકલ ઉપલબ્ધ કરાવશે.

4. લોન માટેની અરજી અને તેમની પ્રક્રિયા

- શાખાઓમાં સ્થાનિક ભાષામાં અરજી-સહ-કરાર/મંજૂરી/શરતો અને નિયમો (AAST) ઉપલબ્ધ રહેશે, જે લોન માટે સોનુ ગીવે રાખતા ઉધાર લેનારે સહી કરવાનું રહેશે.
- શાખાઓમાં સ્થાનિક ભાષામાં અરજી-સહ-કરાર/મંજૂરી/શરતો અને નિયમો (AAST) સાથે લોન કાર્ડ માઇક્રોફાઇનાન્સ ઉધાર લેનાર માટે ઉપલબ્ધ રહેશે અને તેના પર તેને ફરજિયાતપણે સહી કરવાની રહેશે.
- ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.
- લોન અરજી ફોર્મમાં પત્રકમાં ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતા જરૂરી તમામ વિગતોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે. અરજી પત્રક સાથે રજૂ કરવાના દસ્તાવેજોની યાદી પણ દર્શાવવામાં આવશે.
- સહી કરાયેલ અરજી પત્રક પ્રાપ્ત કર્યા બાદ, લોનની અરજી પર નિર્ણય લેવા માટેનો સમયગાળો દર્શાવતી રસીદ ઉધાર લેનારને આપવામાં આવશે.
- લોન વિતરણ સમયે ઉધાર લેનારને AASTની નકલ આપવામાં આવશે.
- દરેક ભાવિ ઉધાર લેનારને મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન આપવામાં આવશે જેથી તેઓ લોન કરાર પર સહી કરતા પહેલા જાણકારીપૂર્ણ નિર્ણય લઈ શકે. KFS ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં તૈયાર કરવામાં આવશે. KFS ની માહિતી ઉધાર લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને તે/તેણી તે સમજી ગયા છે તેની સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે.

5. લોનનું મૂલ્યાંકન અને શરતો/નિયમો

- તમામ ગોલ્ડ લોન ગીવે રાખવામાં આવેલા આભૂષણોની પ્રાથમિક શુદ્ધતા ચકાસણીના આધારે મંજૂર કરવામાં આવશે. આ ચકાસણી કંપની દ્વારા નિમણૂક કરાયેલા લાયકાતપ્રાપ્ત/અનુભવી સોનાના મૂલ્યાંકનકારો દ્વારા આગળ કરવામાં આવશે. જો ગીવે રાખવામાં આવેલા આભૂષણોની શુદ્ધતા કંપની દ્વારા મંજૂર કરાયેલા ન્યૂનતમ સ્તરથી ઓછી હોય અથવા ગીવે રાખતી વખતે થયેલી ચકાસણીની સરખામણીમાં ઓછી નીકળે, તો કંપનીને આવી લોન તરત જ કે કોઈ પૂર્વ સૂચના વિના પાછી ખેંચવાનો અધિકાર રહેશે.
- કંપની ઉધાર લેનારને **અરજી-સહ-કરાર/મંજૂરી/શરતો અને નિયમો (AAST)**ની નકલ આપશે, જેમાં લોન એકાઉન્ટ નંબર, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, ગીવે રાખેલ આભૂષણ, લાગુ પડતા વ્યાજ દર, અન્ય શુલ્ક વગેરેની વિગતો દર્શાવવામાં આવશે. AAST પર કંપનીના સત્તાધિકૃત અધિકારીઓની સહી તેમજ ઉધાર લેનારની સહી હશે, અને તે જ સાથે ગ્રાહક દ્વારા શાખામાં ગીવે રાખવામાં આવેલી સુરક્ષા (સોનું) માટેની રસીદ તરીકે પણ કામ કરશે.
- તમામ માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન યોગ્ય સમૂહ બેઠક યોજીને, KYC દસ્તાવેજોની ચકાસણી કર્યા બાદ અને ઉધાર લેનારની વાર્ષિક ધરગથ્થુ આવક, માસિક જવાબદારીઓ વગેરેનું વિશ્લેષણ કર્યા બાદ જ મંજૂર કરવામાં આવશે.

6. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

- જો ઉધાર લેનાર લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરે તો લાદવામાં આવતી દંડ રકમને “દંડાત્મક શુલ્ક” તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે “દંડાત્મક વ્યાજ”ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્ક પર કોઈપણ પ્રકારનું મૂડીકરણ કરવામાં નહીં આવે.
- કંપની લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી બદલ વસૂલવામાં આવતા દંડને સ્પષ્ટપણે શીવશે.

- દંડાત્મક શુલ્કની રકમ અને તેનો હેતુ કંપની દ્વારા લોન કરારમાં તથા સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો/ ** મુખ્ય તથ્યોના નિવેદન**માં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે, ઉપરાંત કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક વિભાગ હેઠળ પણ દર્શાવવામાં આવશે.
- દંડાત્મક શુલ્કની રકમ યોગ્ય અને લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોના પાલનમાં થયેલા ભંગ સાથે સુસંગત હશે, અને એક જ લોન/ઉત્પાદનની શ્રેણીમાં ભેદભાવ વિના લાગુ કરવામાં આવશે.
- વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારઓને આપવામાં આવેલી લોનના સંદર્ભમાં દંડાત્મક શુલ્ક, સમાન પ્રકારના ભંગ માટે બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારઓ પર લાગુ થતી દંડાત્મક શુલ્ક કરતાં વધુ નહીં હોય.
- જ્યારે લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોના ભંગ બદલ ઉધાર લેનારને યાદ અપાવવામાં આવે ત્યારે લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, જ્યારે દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવામાં આવશે ત્યારે તેની રકમ અને કારણ પણ સ્પષ્ટપણે ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે.

7. લોનનું વિતરણ તથા શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર

- કંપની લોનની શરતો અને નિયમોમાં થનારા કોઈપણ ફેરફાર – જેમ કે વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજદર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વગેરે – અંગે ઉધાર લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં સૂચના આપશે. વ્યાજ દર, સેવાઓ અને અન્ય શુલ્કમાં થનારા તમામ ફેરફારો માત્ર ભાવિ સ્વરૂપે જ લાગુ થશે.
- લોન કરાર મુજબ ચુકવણી પાછી બોલાવવાનો અથવા ઝડપી વસૂલાત કરવાનો અથવા કરાર હેઠળની કામગીરી અંગે કોઈપણ નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- લોનની તમામ બાકી રકમ ચૂકવાયા પછી અથવા બાકી લોન રકમ વસૂલ થયા પછી કંપની તમામ સુરક્ષા (સોનું વગેરે) મુક્ત કરશે, પરંતુ જો કંપની પાસે કોઈ અન્ય કાયદેસર હક અથવા દાવો હોય તો તે મુજબ લેનાર સુરક્ષા પર હક રાખી શકશે. જો એવો હક ઉપયોગમાં લેવાયો હોય, તો ઉધાર લેનારને તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં બાકી દાવાની માહિતી તથા કંપનીને સુરક્ષા જાળવી રાખવાનો અધિકાર કયા શરતો હેઠળ છે તે દર્શાવાશે.

8. KYC, મૂલ્યાંકન, વીમો, સુરક્ષાની જાળવણી, હરાજી વગેરે અંગેની નીતિ

કંપની નિયામક મંડળ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ નીતિ અમલમાં મૂકશે, જેમાં નીચેના પાસાઓનો સમાવેશ કરવામાં આવશે:

- ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નક્કી કરાયેલા KYC માર્ગદર્શિકાનું પાલન થાય અને લોન આપતા પહેલા ગ્રાહક અંગે પૂરતું જરૂરી ધ્યાન રાખવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે પૂરતા પગલા ભરવામાં આવશે.
- ગીર્વે રાખવામાં આવેલા સોનાના આભૂષણોનું મૂલ્ય અને શુદ્ધતાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે મૂલ્યાંકનની યોગ્ય પ્રક્રિયા અપનાવવામાં આવશે.
- સોનાના દાગીનાની માલિકીની પુષ્ટિ કરતી ઘોષણા ઉધાર લેનાર પાસેથી મેળવવામાં આવશે.
- તમામ શાખાઓમાં દાગીનાઓને સુરક્ષિત રીતે રાખવા માટે BGS ધોરણો મુજબના સેફ અથવા સ્ટ્રોંગ રૂમ હોવા ફરજિયાત રહેશે. આ સ્ટ્રોંગ રૂમ/સેફની ચાવીઓ અલગ-અલગ બે અધિકારીઓ પાસે રહેશે અને તેનું સંચાલન સંયુક્ત રીતે કરવામાં આવશે. સ્ટાફને સતત તાલીમ આપવામાં આવશે જેથી સુરક્ષા સંબંધિત માર્ગદર્શિકાનું કડક પાલન થાય. સોનાના દાગીનાઓની ગુણવત્તા, જથ્થો અને યો તેમને યોગ્ય રીતે રાખવા માટે આંતરિક ઓડિટરો દ્વારા સમયાંતરે તપાસ કરવામાં આવશે.
- ગીર્વે સ્વીકારેલા દાગીનાઓનું પૂરતું અને યોગ્ય વીમો કરવામાં આવશે.
- ચુકવણી ન થવાના કિસ્સામાં હરાજીની પ્રક્રિયા પારદર્શક રહેશે. હરાજી પહેલાં ઉધાર લેનારને પૂર્વ નોટિસ આપવામાં આવશે અને કોઈપણ પ્રકારનો હિતસંઘર્ષ નહીં રહે તેની ખાતરી કરવામાં આવશે. હરાજીની પ્રક્રિયા દરમિયાન તમામ વ્યવહારોમાં નિષ્પક્ષતા જળવાઈ રહે તેની ખાતરી કરવામાં આવશે, જેમાં ગ્રુપ કંપનીઓ અને સંબંધિત સંસ્થાઓ પણ સામેલ હશે. હરાજીની પ્રક્રિયા અંગેની વિગતો લોન દસ્તાવેજમાં દર્શાવવામાં આવશે. હરાજી ફક્ત બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા લાઇસન્સ ધરાવતા હરાજીકારો દ્વારા જ કરવામાં આવશે, અને કંપની પોતે હરાજીમાં ભાગ નહીં લે. હરાજી અંગેની જાહેરાત જાહેર જનતાને ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં કરવામાં આવશે – એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં.

- કંપનીના કાર્યમાં કોઈપણ પ્રકારની છેતરપિંડી બહાર આવે તો યોગ્ય અધિકારીઓ દ્વારા તેની તપાસ કરવામાં આવશે અને યોગ્ય શિસ્તાત્મક અધિકારીઓ દ્વારા જરૂરી દંડાત્મક પગલાં લેવામાં આવશે. શિસ્તાત્મક અધિકારીઓ દ્વારા લેવાયેલા નિર્ણયની સમીક્ષા મેનેજિંગ ડિરેક્ટર દ્વારા કરવામાં આવશે.

9. જવાબદાર ધિરાણ વર્તન – વ્યક્તિગત લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/સમાધાન પર ચલ/અચલ સંપત્તિના દસ્તાવેજોની મુક્તિ

- એમએમએફએલ લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/ પતાવટ થયા પછી 30 દિવસની અંદર ચલ/અચલ સંપત્તિના તમામ મૂળ દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા શુલ્ક દૂર કરશે.
- ઉધાર લેનારને પોતાની સંપત્તિના મૂળ ચલ/અચલ દસ્તાવેજો મેળવવા માટે વિકલ્પ આપવામાં આવશે – તો તે શાખામાંથી જ્યાં લોન ખાતાનું સંચાલન કરવામાં આવ્યું હતું અથવા એમએમએફએલના કોઈપણ અન્ય કચેરીમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હશે, જે તેની પસંદગી મુજબ હશે.
- ચલ/અચલ સંપત્તિના મૂળ દસ્તાવેજોની પરત આપવાની સમયરેખા અને સ્થળની વિગતો લોન મંજૂરી પત્રમાં દર્શાવવામાં આવશે, જે અસરકારક તારીખ પછી જારી કરવામાં આવશે.
- જો એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારઓના અવસાનની પરિસ્થિતિ ઊભી થાય, તો એમએમએફએલ પાસે કાનૂની વારસદારોને ચલ/અચલ સંપત્તિના મૂળ દસ્તાવેજો પરત આપવાની સ્પષ્ટ અને સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા રહેશે. આવી પ્રક્રિયા એમએમએફએલની વેબસાઇટ પર અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે ગ્રાહકોની માહિતી માટે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- ચલ/અચલ સંપત્તિના દસ્તાવેજોની મુક્તિમાં વિલંબ થવાના બદલામાં વળતર તથા જવાબદાર ધિરાણ ફેઠળ અહીં દર્શાવેલ અન્ય જોગવાઈઓ RBIના તારીખ 13 સપ્ટેમ્બર 2023 ના પરિપત્ર DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24, મુજબ લાગુ પડશે.

10. માઇક્રોફાઇનાન્સ ઉધાર લેનારઓ પ્રત્યે વર્તણૂક માટેની માર્ગદર્શિકા

- કંપની પાસે એક પ્રમાણભૂત લોન કરારનું સ્વરૂપ હશે. લોન કરાર શક્ય હોય ત્યાં સુધી સ્થાનિક ભાષામાં હશે.
- લોન કરારમાં નીચેની બાબતો જાહેર કરવામાં આવશે:
 - લોનની તમામ શરતો અને નિયમો.
 - લોનની કિંમત અલગથી વ્યાજદર નીતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.
 - મોડી ચુકવણી બદલ, જો દંડ લાગુ થાય, તો તે ફક્ત બાકી પડેલી રકમ પર લાગુ થશે, આખી લોન રકમ પર નહીં.
 - ઉધાર લેનારથી કોઈપણ પ્રકારની સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન વસૂલવામાં આવશે નહીં.
 - લોન મંજૂર થયા પછી અને પ્રથમ હપ્તાની ચુકવણીની તારીખ વચ્ચેનો મુરત સમયગાળો.
 - ઉધાર લેનારની માહિતીની ખાનગીતા જાળવી રાખવામાં આવશે તેની ખાતરી.
- લોન કાર્ડમાં નીચેની વિગતો દર્શાવવામાં આવશે:
 - વસૂલવામાં આવેલ પ્રભાવી વ્યાજ દર.
 - લોન સાથે સંબંધિત તમામ શરતો અને નિયમો.
 - કિંમતો અંગે સરળ માહિતી પત્રક.
 - ઉધાર લેનારની યોગ્ય ઓળખ દર્શાવતી માહિતી તથા કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત તમામ ચુકવણીઓ (હપ્તા સહિત) અને અંતિમ મુક્તિ અંગેની પાવતી.
 - લોન કાર્ડમાં કંપની દ્વારા સ્થાપિત કરવામાં આવેલ **ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ** ની વિગત તથા નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નંબર સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવાશે.

- જો કોઈ બિન-ધિરાણ ઉત્પાદનો આપવામાં આવે તો તે ઉધાર લેનારની સંપૂર્ણ મંજૂરીથી જ આપવામાં આવશે અને તેની ફી રચના લોન કાર્ડમાં જ જણાવવામાં આવશે.
- લોન કાર્ડમાં કરવામાં આવેલ તમામ એન્ટ્રીઓ સ્થાનિક ભાષામાં હશે.

11. ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ નિવારણ

- કંપની ગ્રાહક ફરિયાદો અટકાવવા અને ઘટાડવાની તમામ શક્ય કવાયત કરશે.
- કંપની ગ્રાહકને કંપનીની શાખામાં અથવા ઓનલાઈન બાકી રકમની સંપૂર્ણ અથવા આંશિક ચુકવણી કરવાની સુવિધા આપશે. જો કે ગીર્વે રાખેલી સુરક્ષા (સોનું વગેરે) ફક્ત તે શાખામાં જ પરત કરવામાં આવશે જ્યાં લોન મૂળ રૂપે વિતરિત કરવામાં આવી હતી.
- કંપની એક અસરકારક ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અમલમાં મૂકશે, જેના વિગત કંપનીની વેબસાઇટ તથા તમામ શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. આ પદ્ધતિમાં, ફરિયાદ નોંધાવી શકાય તેવા અધિકારીઓના નામ અને હોદ્દા, તેમનો પોસ્ટલ સરનામું/ટેલિફોન નંબર/ઇમેઇલ સરનામું, એસ્કલેશન મેટ્રિક્સ, ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની પાવતી આપવાની સમયમર્યાદા, તેમજ ફરિયાદ ઉકેલવાની સમયમર્યાદા વગેરેનો સમાવેશ થશે.
- ઉપરાંત, જ્યાં જ્યાં કંપનીનો વ્યવસાય ચાલે છે, ત્યાં RBIના તિરુવનંતપુરમ સ્થિત પ્રાદેશિક કચેરી (જેના અધિકારક્ષેત્રમાં કંપનીનું રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવેલું છે)નો સંપૂર્ણ સંપર્ક વિગત ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે, જેથી જો કંપની દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયા બાદ એક મહિનાની અંદર ઉકેલ ન થાય તો ગ્રાહક સીધા RBIનો સંપર્ક કરી શકે.

12. માર્કેટિંગ અને પ્રચાર

- a) કંપની ઇચ્છાપૂર્વક કોઈપણ એવો ઉત્પાદન પ્રદાન કરશે નહીં જે ગ્રાહકની જરૂરિયાત કે અપેક્ષા વિરુદ્ધ હોય.
- b) કંપની કોઈપણ ઉત્પાદનને છુપાયેલા શુલ્ક સાથે માર્કેટ કે જાહેરાત કરશે નહીં. લોન યોજનાઓ, પ્રતિ ગ્રામ લોન શુલ્ક વગેરે અંગેની સંપૂર્ણ અને અપડેટ થયેલી માહિતી કંપનીની વેબસાઇટ પર તથા શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- c) કંપનીના મેનેજમેન્ટના નિર્ણય મુજબ સમયાંતરે વિવિધ મીડિયા ચેનલ્સ, પોસ્ટર્સ, બ્રોશર્સ, સૂચનાઓ, ડિસ્પ્લે વગેરે મારફતે સંપૂર્ણ અથવા પસંદગીની માહિતી પણ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.

13. બાકી વસૂલાત, પૂર્વાધિકારનો ઉપયોગ અને સુરક્ષા પરત આપવી

- i) ન્યાયી વ્યવહારના ભાગરૂપે કંપની સામાન્ય રીતે લોનની શરૂઆતમાં નક્કી કરાયેલા સમયગાળા પહેલાં લોન પાછી નહીં ખેંચે, સિવાય અનાપેક્ષિત કે અસામાન્ય પરિસ્થિતિઓમાં જ્યાં કંપનીના હિતને ગંભીર અસર થાય (ઉદાહરણ તરીકે: સુરક્ષા મૂલ્યમાં મોટો ઘટાડો, સોનાની ગુણવત્તા અસ્વીકાર્ય જણાય, નિયમનકારી/સરકારી આદેશો વગેરે). આવા તમામ કિસ્સાઓમાં ગ્રાહકને લોન પાછી ખેંચતા પહેલાં યોગ્ય અને વાજબી નોટિસ આપવામાં આવશે.
- ii) કંપની ફક્ત કાયદેસર હક તરીકે જ ગીર્વે રાખેલી સુરક્ષા અથવા હાલની લોનના સમાધાન બાદ ઊપજતા રોકડ વધારાના ભાગ પર લિએનનો ઉપયોગ કરશે. એવો હક ત્યારે જ ઊભો થશે જો ગ્રાહક પાસે અન્ય બાકી ચુકવણી (પ્રત્યક્ષ રીતે કે ગેરન્ટર તરીકે) હોય, અને એવો હક લાગુ કરવા પહેલાં કંપની ગ્રાહકને યોગ્ય રીતે તેની જાણ કરશે.
- iii) કંપની ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલી તમામ રોકડ ચુકવણી માટે તાત્કાલિક સહી કરેલી અને સામાન્ય રીતે સિસ્ટમ જનરેટેડ રસીદ આપશે. કંપની ચેક, ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્સફર વગેરે મારફતે કરવામાં આવેલી ચુકવણી પણ સ્વીકારશે, પરંતુ સુરક્ષા (સોનું) ફક્ત ચુકવણીની વાસ્તવિક વસૂલાતની પુષ્ટિ થયા પછી જ પરત આપવામાં આવશે.
- iv) લોન ચાલુ હોય ત્યારે કે લોન બંધ થયા પછી તરત જ કંપની ગ્રાહક અથવા તેના સત્તાધિકૃત પ્રતિનિધિને લોન ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ આપશે. જો કે, જો લોન ખાતું બંધ થયા પછી 30 દિવસ બાદ આવું સ્ટેટમેન્ટ માગવામાં આવે, તો કંપની યોગ્ય પ્રક્રિયા શુલ્ક વસૂલવાનો અધિકાર રાખશે.
- v) કંપની સુરક્ષા (સોનું) નું વેચાણ માત્ર અંતિમ ઉપાય તરીકે જ કરશે અને તે પણ ગ્રાહકને બાકી ચુકવણી કરવા પૂરતી અને યોગ્ય નોટિસ આપી બાદમાં જ. આવી નોટિસ મંજૂરી પત્ર માં દર્શાવેલ શરતો મુજબ અને લાગુ કાયદા તથા નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા મુજબ જ આપવામાં આવશે. જો ગ્રાહક કંપની દ્વારા મોકલાયેલા સંચાર પર સકારાત્મક પ્રતિસાદ ન આપે, તો સુરક્ષાનું વેચાણ જાહેર ફરાજી દ્વારા કરવામાં આવશે.

- vi) કંપની ગ્રાહકોને તમામ બાકી ચૂકવણીનું સંપૂર્ણ સમાધાન થયા પછી તરત જ સુરક્ષા પરત લેવા પ્રોત્સાહિત કરે છે. જો કે, જો કોઈ અસાધારણ પરિસ્થિતિમાં ગ્રાહક સુરક્ષા (સોનું) પરત લેવા અસમર્થ હોય (અને તે કંપનીની અસમર્થતાને કારણે ન હોય), તો લોન ખાતું બંધ થયા બાદ યોગ્ય સલામત રાખવાની શુલ્ક ચૂકવવાના રહેશે, જેની માહિતી ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે.
- vii) કંપની ગ્રાહકોના મામલામાં હસ્તક્ષેપ નહીં કરે, સિવાય કે લોનની શરતો અને નિયમોમાં દર્શાવ્યા મુજબ કરવું જરૂરી હોય અથવા વ્યવહારો દરમિયાન ઉધાર લેનાર દ્વારા આપવામાં આવેલી અપૂરતી કે ખોટી માહિતીના કારણે જરૂરી બને.

બધી લોન કંપનીના સંપૂર્ણ વિવેકાધિકારે જ મંજૂર કરવામાં આવે છે.

14. ગોપનીયતા

- જો ઉધાર લેનારની મંજૂરી ન હોય, તો કંપની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય તરીકે જ ગણશે.
- કંપની ઉધાર લેનારના વ્યવહારોની વિગતો અન્ય કોઈ વ્યક્તિને જાહેર નહીં કરે, સિવાય નીચે દર્શાવેલ પરિસ્થિતિઓમાં:
 1. જો કંપનીને કોઈ કાનૂની કે નિયમનકારી સત્તાવાળા સંસ્થાને તેમના નિર્દેશો અનુસાર માહિતી આપવાની ફરજ પડે.
 2. જો જાહેર હિતની ફરજ અંતર્ગત માહિતી જાહેર કરવી આવશ્યક બને.
 3. જો ઉધાર લેનારના હિતમાં એવી માહિતી આપવી જરૂરી બને (ઉદાહરણ: છેતરપિંડી અટકાવવા માટે).
 4. જો ઉધાર લેનારએ કંપનીને પોતાની ગુપ્ત/સંબંધિત સંસ્થાઓ, એકમો અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ/સંસ્થાને માહિતી આપવા માટે સ્પષ્ટ મંજૂરી આપી હોય.

15. સામાન્ય

- કંપની ઉધાર લેનારના મામલાઓમાં હસ્તક્ષેપ નહીં કરે, સિવાય તેવા હેતુ માટે જ લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં દર્શાવેલા હોય (જોકે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવેલી માહિતી ધ્યાનમાં આવી હોય તો અલગ બાબત છે).
- લોન વસૂલાતના મામલામાં કંપની અનાવશ્યક હેરાનગતિ નહીં કરે, જેમ કે અસમાન્ય સમયે વારંવાર ઉધાર લેનારને પરેશાન કરવું, બળજબરીનો ઉપયોગ કરવો વગેરે.
- જો ઉધાર લેનાર લોન ખાતું સ્થાનાંતરિત કરવા વિનંતી કરે, તો કંપની પોતાની સંમતિ અથવા વાંધો (જો હોય) વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવશે. આવું સ્થાનાંતરણ પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ અને કાયદા અનુસાર જ કરવામાં આવશે.
- કંપની ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ, જેમાં લોન સુવિધાઓનો સમાવેશ થાય છે, શારીરિક/દ્રષ્ટિ અક્ષમ અરજદારોને અક્ષમતાના આધાર પર ભેદભાવ વિના પ્રદાન કરશે. કંપનીની તમામ શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓ મેળવવામાં શક્ય તમામ મદદ કરશે. વધુમાં, કંપની તેના તમામ સ્તરના કર્મચારીઓ માટેના તાલીમ કાર્યક્રમોમાં અક્ષમ વ્યક્તિઓના કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય કરારો દ્વારા આપવામાં આવેલા હકોને સામેલ કરતું યોગ્ય મોડ્યુલ ઉમેરશે.
- કંપની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ અક્ષમ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોના નિવારણને સુનિશ્ચિત કરશે.
- આ સંહિતા RBIના પરિપત્ર દ્વારા જાહેર કરવામાં આવતા સુધારાઓ અનુસાર સમયાંતરે સમીક્ષા અને અપડેટ કરવામાં આવશે.
