

ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ

સંસ્કરણ 4.0

"દસ્તાવેજ ગ્રાહકોને પ્રસ્તુત કરવામાં આવતી ઓફ-ફાઇનાન્સિયલ સેવાઓ અને સુવિધાઓના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રેક્ટિસની ઝાંખી પૂરી પાડે છે."

વિષયવસ્તુ

સંસ્કરણ નિયંત્રણ	3
પરિચય	4
1. ઉદ્દેશ્યો	4
2. પ્રયોજ્યતા	4
3. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટે અરજીઓ.....	4
4. લોન મૂલ્યાંકન તથા નિયમો અને શરતો	4
5. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ.....	5
6. કબજો પાછો મેળવવો.....	6
7. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ	6
8. સંકલિત લોકપાલ યોજના	6
9. સામાન્ય માપદંડ	7
10. લોન અને એડવાન્સ માટે કી ફેક્ટર્સ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ).....	8

સંસ્કરણ નિયંત્રણ

દસ્તાવેજ સંસ્કરણ	ફેરફારોનું વર્ણન	તારીખ	દ્વારા તૈયાર/પરિવર્તિત
1.0	પ્રથમ સંસ્કરણ	નવેમ્બર 2022	અનુપાલન અને સચિવાલય વિભાગ
2.0	દ્વિતીય સંસ્કરણ	ઓક્ટોબર 2023	અનુપાલન અને સચિવાલય વિભાગ
3.0	તૃતીય સંસ્કરણ	જાન્યુઆરી 2024	અનુપાલન અને સચિવાલય વિભાગ
4.0	ચતુર્થ સંસ્કરણ	માર્ચ 2025	અનુપાલન અને સચિવાલય વિભાગ

પરિચય

આ ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડનો ઉદ્દેશ્ય તમામ હિસ્સેદારોને, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને ઇકોફી ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (અગાઉ એક્ટિવ ક્લીનટેક ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું) (ઇકોફી) દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે.

1. ઉદ્દેશ્યો

- 1.1. ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં સારી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું અને સારી પ્રથાઓને સુનિશ્ચિત કરવી.
- 1.2. ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે વાજબી સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું.
- 1.3. પ્રગતિની વસૂલાત સંબંધિત બાબતોમાં કાનૂની ધોરણોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.
- 1.4. ગ્રાહક ફરિયાદોના નિવારણ માટેની પદ્ધતિઓને મજબૂત બનાવવી.

2. પ્રયોજ્યતા

કંપનીએ આ ફેઅર પ્રેક્ટિસ કોડ ("કોડ") અપનાવ્યો છે અને તેનો અમલ કર્યો છે. આ કોડ કંપની દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ (હાલમાં પ્રસ્તુત કરવામાં આવી રહી છે અને જે ભવિષ્યમાં પ્રસ્તુત કરવામાં આવી શકે છે) ને લાગુ પડે છે.

3. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટે અરજીઓ

- 3.1. કંપની દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલ લોન અરજી ફોર્મમાં, ઋણ લેનારના હિતને અસર કરતી હોય તેવી જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જેથી તે/તેણી અન્ય NBFCs દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે અને ઋણ લેનાર દ્વારા સુમાહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય.
- 3.2. ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓ દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં, જ્યાં પણ જરૂર હોય ત્યાં, બધા સંદેશાવ્યવહાર કરવામાં આવશે.
- 3.3. કંપની બધી લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ વિકસાવશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તે સ્વીકૃતિમાં પણ દર્શાવવામાં આવશે.
- 3.4. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવવામાં આવશે. કંપની આરબીઆઈ ના તમારા ગ્રાહકના ધોરણો જાણો (કેવાયસી ધોરણો) નું પાલન કરવા માટે તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો એકત્રિત કરશે.
- 3.5. જો કોઈ વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજો જરૂરી હોય, તો કંપની તાત્કાલિક ઋણ લેનારાઓને તેની જાણ કરશે.

4. લોન મૂલ્યાંકન તથા નિયમો અને શરતો

મંજૂર કરવામાં આવેલ લોન, વિગતવાર નિયમો અને શરતો સાથે, ઋણ લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષા અથવા અન્ય ભાષામાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા જણાવવામાં આવશે અને ઋણ લેનારની સંમતિ મેળવશે. મંજૂરી પત્રની નકલ શાખા/મુખ્ય કાર્યાલયમાં રેકૉર્ડ તરીકે રાખવાની રહેશે.

- 4.1. કંપની ઋણ લેનારની ક્રેડિટ યોગ્યતા પર ઉચિત તપાસ કરશે, જે અરજીની પ્રક્રિયા અંગે નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. મૂલ્યાંકન કંપનીની આંતરિક નીતિઓ, ધોરણો અને તેના સંદર્ભમાં પ્રક્રિયાઓ અનુસાર હશે.
- 4.2. કંપની, લોનની મંજૂરી પછી, અરજદારને કરાર સહ મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજી કરવાની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સહિતની માહિતી આપશે.
- 4.3. ગ્રાહકો પાસેથી વધુ પડતો વ્યાજ દર વસૂલવામાં ન આવે તેની ખાતરી કરવા માટે, કંપની ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ અને નિયમનકારી મર્યાદા વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે, જે બોર્ડ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરવામાં આવશે. કંપની વિવિધ ઉત્પાદનો માટે વ્યાજ દર ઔપચારિક સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા જાહેર કરશે, જે બધી શાખા પરિસર અને વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત થશે. કંપની મંજૂરી પત્રમાં પણ વ્યાજ દર સ્પષ્ટપણે જણાવશે. વ્યાજ દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઋણ લેનારની વિવિધ શ્રેણીઓમાં વ્યાજના દર અલગ અલગ વસૂલવા માટેનો તર્ક અરજી ફોર્મમાં ઋણ લેનાર અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- 4.4. કંપની લોન કરારમાં નિર્ધારિત લોનના નિયમો અને શરતોની ઋણ લેનાર પાસેથી સ્વીકૃતિ મેળવશે અને આવી સ્વીકૃતિનો રેકૉર્ડ જાળવશે. કંપની લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ જોડાણો સાથે લોન કરારની નકલ ઋણ લેનારાઓને આપશે.
- 4.5. વખતોવખત બહાર પાડવામાં આવેલા નિયમનકારી નિર્દેશો અનુસાર ફોરક્લોઝર ચાર્જ લાગુ કરવાના રહેશે.

5. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- 5.1. કંપની તેના તમામ ઋણ લેનારાઓને નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે - જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. ઉપરોક્ત શુલ્કમાં કોઈપણ ફેરફાર સંભવિત રીતે કરવામાં આવશે.
- 5.2. લોન ખાતાઓમાં દંડ શુલ્ક
 - એ) કંપની ખાતરી કરશે કે વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ કરારમાં "બોલ્ડ" અક્ષરોમાં હોય.
 - બી) દંડ શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના સંયોજન માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
 - સી) કંપની દંડ શુલ્કને બદલે વ્યાજની ગણતરી કરવા માટે કોઈ વધારાનો ઘટક રજૂ કરશે નહીં.
 - ડી) દંડ શુલ્કનું પ્રમાણ વાજબી હોવું જોઈએ અને ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ વિના કરાર હેઠળ ભૌતિક શરતોનું પાલન ન કરવાને અનુરૂપ હોવું જોઈએ.
 - ઈ) 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલા લોનના કિસ્સામાં દંડ શુલ્ક, બિન-વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને સમાન મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે લાગુ પડતા દંડ શુલ્ક કરતા વધારે નહીં હોય.
 - એફ) કંપની દ્વારા લોન કરાર અને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) માં ગ્રાહકોને દંડની માત્રા અને કારણ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે, અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

જી) જ્યારે પણ લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રિમાઇન્ડર ઋણ લેનારાને મોકલવામાં આવશે, ત્યારે લાગુ દંડની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડની કોઈપણ વસૂલાત અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

5.3. લોન કરાર હેઠળ ચુકવણી પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો અથવા કામગીરીનો કોઈપણ નિર્ણય લોન કરાર સાથે અસંગત રહેશે.

5.4. લોન સંબંધિત બધી સિક્યોરિટીઝ લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણી પ્રાપ્ત થયા પછી મુક્ત કરવામાં આવશે, જે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન છે, અને ઇકોફી પાસે ઋણ લેનારાઓ સામે હોઈ શકે તેવા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે સેટ-ઓફ કરવામાં આવશે. જો સેટ-ઓફનો આ અધિકાર અમલમાં મૂકવામાં આવે છે, તો ઋણ લેનારાઓને તેના વિશે સૂચના આપવામાં આવશે, જેમાં બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી ઇકોફી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો આપવામાં આવશે.

6. કબજો પાછો મેળવવો

કંપનીએ ઋણ લેનારા સાથેના લોન કરારમાં કબજો પાછો મેળવવાની કલમનો સમાવેશ કર્યો છે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય છે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચેની જોગવાઈઓ શામેલ હશે:

- 6.1. કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો.
- 6.2. એવી પરિસ્થિતિઓ કે જેના હેઠળ નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય.
- 6.3. સિક્યોરિટીનો કબજો મેળવવા માટેની પ્રક્રિયા.
- 6.4. સંપત્તિના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોન ચૂકવવા માટે ઋણ લેનારાને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ.
- 6.5. ઋણ લેનારાને કબજો માફ કરવાની પ્રક્રિયા અને
- 6.6. સંપત્તિના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા.

7. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

કંપનીનો ઉદ્દેશ્ય શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવાનો છે અને તે સતત એક મજબૂત અને કાર્યક્ષમ ગ્રાહક સેવા પ્લેટફોર્મ બનાવવા માટે પ્રયત્નશીલ છે. અમારી પાસે 2-સ્તરીય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે જ્યાં ગ્રાહકો તેમના પ્રશ્નો, વિનંતીઓ અથવા ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકે છે.

7.1. પગલું 1:

કંપની ગ્રાહક ફરિયાદનો સંપર્ક કરી શકે તે આધારે સંપર્ક વિગતો પૂરી પાડશે - વાતચીત ફોન, ઇમેઇલ અથવા કંપનીના નોંધાયેલા સરનામાં પર પત્ર દ્વારા કરી શકાય છે.

7.2. પગલું 2:

જો ગ્રાહક હજી પણ પ્રાપ્ત થયેલા ઉકેલથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તે અમારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/મુખ્ય નોડલ અધિકારીને લખી શકે છે.

વિગતવાર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

8. સંકલિત લોકપાલ યોજના

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 12 નવેમ્બર, 2021 થી અમલમાં છે. આ યોજના આરબીઆઈ લોકપાલ મિકેનિઝમ અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'એક રાષ્ટ્ર એક લોકપાલ' અભિગમ અપનાવે છે. તે RBI ની હાલની ત્રણ લોકપાલ

યોજનાઓને એકીકૃત કરે છે, એટલે કે, (i) બેકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006; (ii) નોન-બેકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019.

9. સામાન્ય માપદંડ

- 9.1. લોન કરારમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય કંપની ઋણ લેનારની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં, સિવાય કે ઋણ લેનાર દ્વારા જાહેર કરવામાં આવેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવી હોય.
- 9.2. કંપની વ્યક્તિગત ગ્રાહક માહિતીને સખત ગુપ્ત રાખશે.
- 9.3. કંપની તૃતીય પક્ષને ફક્ત નીચેની શરતો હેઠળ જ ક્લાયન્ટ માહિતી જાહેર કરશે:
 1. ગ્રાહકને આવા ખુલાસાની જાણ કરવામાં આવી છે અને પરવાનગી લેખિતમાં મેળવવામાં આવી છે.
 2. પ્રશ્નમાં પક્ષને ક્લાયન્ટ દ્વારા કંપની પાસેથી ક્લાયન્ટ માહિતી મેળવવા માટે અધિકૃત કરવામાં આવ્યો છે.
 3. તે નિયમનકારી અથવા કાયદેસર રીતે જરૂરી છે.
- 9.4. લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, કંપની નિર્ધારિત દિશાસૂચનો અને હાલની જોગવાઈઓ અનુસાર સામાન્ય પગલાંઓનું પાલન કરશે અને કાયદાકીય માળખામાં અને લાગુ કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરીને કાર્ય કરશે.
- 9.5. કંપની અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે, ઋણ લેનારાઓને સતત વિચિત્ર સમયે હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ વગેરે. આ સંદર્ભમાં, કંપની પાસે દેવાની વસૂલાત માટે એક સ્થાપિત આચારસંહિતા છે જેમાં સ્ટાફ અથવા બાકી રકમની વસૂલાતમાં કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિને વ્યાપક તાલીમ આપવામાં આવે છે.
- 9.6. કંપનીની વસૂલાત નીતિ સૌજન્ય, ન્યાયી વર્તન અને સમજાવટ પર બનેલી છે. કંપની ગ્રાહક વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોમાં માને છે. કંપનીનો સ્ટાફ અથવા બાકી રકમની વસૂલાત અથવા/અને સુરક્ષા જપ્તીમાં અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ પોતાની ઓળખ બનાવશે અને અમારા ગ્રાહકો સાથે નમ્ર રીતે વાતચીત કરશે.
- 9.7. કંપની ગ્રાહકોને બાકી રકમ અંગેની બધી માહિતી પૂરી પાડશે અને બાકી રકમ ચૂકવવા માટે પૂરતી સૂચના આપશે. બધા ગ્રાહકોનો સામાન્ય રીતે તેમની પસંદગીના સ્થળે, ગ્રાહકની ગેરહાજરીમાં અને જો ગ્રાહક નિવાસસ્થાન પર ઉપલબ્ધ ન હોય તો, ગ્રાહકના વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- 9.8. કંપની ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો આદર કરશે અને બધી ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ સભ્ય રીતે થશે. બાકી રકમ અંગેના મતભેદો અથવા વિવાદો, જો કોઈ હોય તો, પરસ્પર સ્વીકાર્ય રીતે ઉકેલવા માટે ગ્રાહકોને તમામ સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે.
- 9.9. કંપની તેની શાખાઓ/કાર્યાલયો, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, આરબીઆઈના પ્રાદેશિક કાર્યાલય અને અમારા દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર/ઇમેઇલ સરનામું) પ્રદર્શિત કરશે.
- 9.10. જ્યારે પણ ઋણ લેનાર પાસેથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે કંપની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 (એકવીસ) દિવસની અંદર તેનો જવાબ આપશે. તેનો સ્વીકાર અથવા ઇનકાર લોન કરારની શરતો અનુસાર રહેશે.
- 9.11. સંપૂર્ણ ચુકવણી અને લોન ખાતું બંધ થયા પછી કંપનીએ તમામ જંગમ / સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો જાહેર કરવા જરૂરી છે. ઉપરોક્ત પાસાઓને આવરી લેવાની પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

- 9.12. કંપની અપંગતાના આધારે શારીરિક/ દૃષ્ટિહીન અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. તેમની સાથે અન્ય અરજદારો સમાન વર્તન કરવામાં આવશે અને તેમની અરજી કંપનીની ક્રેડિટ પ્રક્રિયા અને નીતિ અનુસાર યોગ્ય ગણવામાં આવશે. અપંગતા ધરાવતા અરજદારોને યોગ્ય ઉત્પાદન અથવા લોન સુવિધા સમજવા, પસંદ કરવા અને તેનો લાભ લેવા માટે તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે.
- 9.13. કંપની ખાતરી કરશે કે તેની જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય અને અન્ય સામગ્રી ગેરમાર્ગે દોરતી નથી. કોઈ સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરતી અને વ્યાજ દરનો સંદર્ભ આપતી જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય, કંપની સૂચવે છે કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે નહીં, અને જાહેર કરશે કે લોનની અંતિમ મંજૂરી સંબંધિત નિયમો અને શરતોની પરિપૂર્ણતાને આધીન રહેશે. કંપની ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ પોતાના સહિત કોઈપણ એન્ટિટી દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવે.
- 9.14. કંપની દ્વારા કોઈપણ પ્રવૃત્તિનું આઉટસોર્સિંગ કરવાના કિસ્સામાં, કોડ અને સંબંધિત આરબીઆઈ દિશાનિર્દેશોનું પાલન કરવાની જવાબદારી કંપની પર રહેશે. કંપની તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન માટે ગ્રાહકને જવાબદાર રહેશે અને ગ્રાહકને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરું પાડશે.
- 9.15. આ કોડ કંપનીની વેબસાઇટ પર પોસ્ટ કરવામાં આવશે, અને તેની નકલો તેના કોર્પોરેટ અને અન્ય ઓફિસોમાંથી પણ મેળવી શકાય છે.
- 9.16. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મેળવેલ લોન. જ્યાં પણ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ ઋણ લેનારાઓને સ્ત્રોત કરવા અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે એજન્ટ તરીકે કાર્યરત હોય, ત્યાં કંપની નીચે મુજબની સૂચનાઓનું પાલન કરશે:
 - એ. કંપનીની વેબસાઇટ પર ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મના નામો પ્રદર્શિત કરવા માટે, જે એજન્ટો સાથે સંકળાયેલા છે.
 - બી. એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને કંપનીનું નામ અગાઉથી જણાવવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે જેના વતી તેઓ ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.
 - સી. મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, કંપનીના લેટરહેડ પર ઋણ લેનારને મંજૂરી સંદેશ જારી કરવામાં આવશે.
 - ડી. લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બંધની નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઋણ લેનારને આપવામાં આવશે.
 - ઈ. કંપની દ્વારા કાર્યરત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
 - એફ. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

10. લોન અને એડવાન્સ માટે કી ફેક્ટસ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ)

- 10.1. કંપની/કંપનીઓના જૂથ અને ઋણ લેનાર વચ્ચેના લોન કરારના મુખ્ય તથ્યોનો અર્થ કાયદેસર રીતે મહત્વપૂર્ણ અને નિર્ણાયક તથ્યો તરીકે થાય છે જે ઋણ લેનારને જાણકાર નાણાકીય નિર્ણય લેવામાં મદદ કરવા માટે જરૂરી મૂળભૂત માહિતીને સંતોષે છે.

કી ફેક્ટસ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) એ લોન કરારના મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન છે, જે સરળ અને સમજવામાં સરળ ભાષામાં છે, જે ઋણ લેનારને 15 એપ્રિલ, 2024 ના રોજના કી ફેક્ટસ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) ફોર લોન અને એડવાન્સિસ પરના આરબીઆઈ પરિપત્ર હેઠળ વખતોવખત સુધારેલા સ્વરૂપમાં પ્રમાણિત ફોર્મેટમાં પ્રદાન કરવામાં આવે છે.

- 10.2. કંપની તમામ સંભવિત ઋણ લેનારોને લોન કરાર અમલમાં મૂકતા પહેલા જાણકાર દૃષ્ટિકોણ લેવામાં મદદ કરવા માટે મંજૂરી પત્ર સાથે KFS પ્રદાન કરશે. કેએફએસ આવા ઋણ લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લખવામાં આવશે. કેએફએસ ની સામગ્રી ઋણ લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને એક સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે કે તેણે/તેણીએ તે સમજી લીધું છે.
- 10.3. કેએફએસ માં લોન એકાઉન્ટ નંબર (યુનિક પ્રપોઝલ નંબર) હશે અને સાત દિવસ કે તેથી વધુ મુદત ધરાવતી લોન માટે તેની માન્યતા અવધિ ઓછામાં ઓછી ત્રણ કાર્યકારી દિવસની હશે, અને સાત દિવસથી ઓછી મુદત ધરાવતી લોન માટે એક કાર્યકારી દિવસની માન્યતા અવધિ હશે.
માન્યતા અવધિ એ સમયગાળાનો ઉલ્લેખ કરે છે જે કંપની દ્વારા કેએફએસ આપ્યા પછી, લોનની શરતો સાથે સંમત થવા માટે ઋણ લેનારને ઉપલબ્ધ છે. જો માન્યતા અવધિ દરમિયાન ઋણ લેનાર દ્વારા સંમતિ આપવામાં આવે તો, કંપની કેએફએસ માં દર્શાવેલ લોનની શરતોથી બંધાયેલી રહેશે.
- 10.4. વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) એ ઋણ લેનારને કેડિટનો વાર્ષિક ખર્ચ છે જેમાં વ્યાજ દર અને કેડિટ સુવિધા સાથે સંકળાયેલા અન્ય તમામ ચાર્જનો સમાવેશ થાય છે જે ઋણ લેનારને કેએફએસ માં પૂરા પાડવામાં આવશે.
- 10.5. કંપની દ્વારા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી વીમા ચાર્જ, કાનૂની ચાર્જ વગેરે જેવા વાસ્તવિક ધોરણે ઋણ લેનારાઓ પાસેથી ચાર્જ વસૂલવામાં આવે છે, તે જ ચાર્જ કેએફએસ માં ઉલ્લેખિત એપીઆર માં શામેલ કરવામાં આવશે.
- 10.6. કોઈપણ ફી, ચાર્જ, વગેરે જેનો કેએફએસ માં ઉલ્લેખ નથી, તે કંપની દ્વારા લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે ઋણ લેનાર પાસેથી ઋણ લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- 10.7. લોન કરારના ભાગ રૂપે પ્રદર્શિત કરવા માટે સારાંશ બોક્સ તરીકે કેએફએસ નો પણ સમાવેશ કરવામાં આવશે.

વાજબી પ્રથા સંહિતાના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સામયિક સમીક્ષા (વાર્ષિક ધોરણે) કરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાઓનો અહેવાલ બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.