



MONEYBOXX FINANCE LIMITED

(Formerly Dhanuka Commercial Limited)

CIN - L30007DL1994PLC260191

Regd. Off.: 523-A, Somdutt Chambers-II,

9, Bhikaji Cama Place, New Delhi-110066, India

Tel.: 011 4565 7452

E-mail: info@moneyboxxcapital.com

www.moneyboxxfinance.com

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા (FPC)

મનીબોક્સ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ



વર્ઝન ઇતિહાસનો સારાંશ

દ્વારા મંજૂર કરાયેલ નીતિ	નિયામક મંડળ
દ્વારા સમીક્ષા કરાયેલ નીતિ	સીઆરઓ/પાલન
દ્વારા તૈયાર કરાયેલ નીતિ	હેડ ઓપરેશન
હાલની સુધારણા તારીખ	15 જાન્યુઆરી, 2025

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

પરિચય

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ 01 જુલાઈ, 2015 ના રોજ RBI પરિપત્ર નંબર DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 દ્વારા નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (NBFCs) માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પર માર્ગદર્શિકા જારી કરી. આ માર્ગદર્શિકા ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ પ્રથાઓ માટે ધોરણો સ્થાપિત કરે છે. વાજબી વ્યવહાર સંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય તમામ હિસ્સેદારો, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને, કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓ અંગે અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે.

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) દ્વારા નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (NBFCs) માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પર તેના માસ્ટર ડાયરેક્શન - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) દિશાનિર્દેશો, 2023 દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા અનુસાર વાજબી વ્યવહાર સંહિતાને વધુ અપડેટ કરવામાં આવી છે, જેમાં સમયાંતરે સુધારો કરવામાં આવ્યો છે. આ માર્ગદર્શિકા વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે વાજબી વ્યવહાર ધોરણો સ્થાપિત કરે છે અને શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રથાનાં ભાગ રૂપે સેવા આપે છે. આ માર્ગદર્શિકાનાં આધારે મનીબોક્સ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("કંપની") એ આ નીતિ ઘડી છે, જેને વાજબી વ્યવહાર સંહિતા ("FPC") તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

કંપની તેના સંચાલનનાં તમામ તબક્કાઓ, જેમાં માર્કેટિંગ, લોનની શરૂઆત, પ્રક્રિયા, સેવા અને સંગ્રહનો સમાવેશ થાય છે, તેમાં વાજબી ધિરાણ પ્રથાઓ જાળવવા માટે સમર્પિત છે. વાજબી વ્યવહાર સંહિતા (FPC) પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીઓની જવાબદારી, વ્યાપક દેખરેખ અને ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો, સતત તાલીમ અને અદ્યતન ટેકનોલોજીનાં ઉપયોગ પરનાં અમારા ભારમાં પ્રતિબિંબિત થાય છે.

કંપનીનાં સંચાલનમાં વાજબી ધિરાણ પ્રત્યેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતા પ્રતિબિંબિત થાય તે સુનિશ્ચિત કરતી પ્રથાઓનો અમલ કરવા માટે નિયામક મંડળ અને મેનેજમેન્ટ ટીમ જવાબદાર છે. તેઓ એ પણ સુનિશ્ચિત કરે છે કે, બધા કર્મચારીઓ આ પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ હોય. કંપની તેના ગ્રાહકોને ઉચ્ચતમ ગુણવત્તાવાળી સેવા પૂરી પાડે છે. RBI માસ્ટર દિશાનિર્દેશો પર આધારિત વાજબી વ્યવહાર સંહિતા (FPC), મંડળની મંજૂરીથી સ્થાપિત કરવામાં આવશે.

કંપની એક મજબૂત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ જાળવી રાખશે, ખાતરી કરશે કે, ફરિયાદોનાં નિરાકરણમાં કોઈ ચેડા ન થાય, ભલે કોઈપણ સેવાઓ આઉટસોર્સ કરવામાં આવી હોય.

કંપનીનો વ્યવસાય પ્રવર્તમાન વૈધાનિક અને નિયમનકારી જરૂરિયાતો અનુસાર કરવામાં આવશે, જેમાં કાર્યક્ષમતા, ગ્રાહક-લક્ષીકરણ અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સ સિદ્ધાંતો પર યોગ્ય ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવશે. વધુમાં, કંપની તેના કામમાં વાજબી વ્યવહાર સંહિતાનું પાલન કરશે, જેના મૂળ તત્વો નીચે મુજબ છે:

1. હેતુ

આ સંહિતા વિકસાવવામાં આવી છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં ધોરણો નક્કી કરીને સારી, ન્યાયી અને વિશ્વસનીય પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવા માટે;
- કંપનીના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે;
- એડવાન્સિસની વસૂલાત સંબંધિત બાબતોમાં કાનૂની ધોરણોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે;
- ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓમાંથી તેઓ શું વાજબી રીતે અપેક્ષા રાખી શકે છે તે વધુ સારી રીતે સમજવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે;
- સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોનું મૂલ્યાંકન કરવા અને ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા પ્રયત્નશીલ રહેવા માટે;
- ગ્રાહક ફરિયાદોનાં નિવારણ માટે પદ્ધતિઓને મજબૂત બનાવવા માટે;

2. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- ઉધાર લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- કંપની દ્વારા જારી કરાયેલા લોન અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનારનાં હિતોને અસર કરતી જરૂરી માહિતી શામેલ હશે, જે તેને અન્ય સમાન NBFCs સાથે નિયમો અને શરતોની તુલના કરીને જાણકાર નિર્ણય લેવા સક્ષમ બનાવશે અને ઉધાર લેનાર દ્વારા અમલમાં મૂકવા/સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો પણ સૂચવશે.
- જો ગ્રાહક પાસેથી કોઈ વધારાનાં દસ્તાવેજો/માહિતીની જરૂર હોય, તો તે ગ્રાહકને તાત્કાલિક જાણ કરવામાં આવશે.
- કંપની પાસે લોન અરજીઓ મેળવવા માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ હશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ ક્યાં સુધીમાં કરવામાં આવશે તે સમયગાળો તે સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.

3. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ

- કંપની લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, મંજૂર/મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ - નિયમો અને શરતો સાથે, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત, લેખિતમાં જાણ કરશે. તે લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ કંપનીની ફાઇલોમાં રાખશે.
- કંપની લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી અને/અથવા ગ્રાહક તરફથી કોઈપણ અન્ય ડિફોલ્ટ માટે વસૂલવામાં આવનાર દંડ ચાર્જીસનો ઉલ્લેખ બોલ્ડ અક્ષરોમાં કરશે.
- કંપની લોનનાં વિતરણ સમયે લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત દરેક બિડાણની નકલ, જો કોઈ હોય તો, ઉધાર લેનારોને પૂરી પાડશે.

4. લોનનું વિતરણ અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર

- લોનનું વિતરણ જરૂરી દસ્તાવેજો પુરા પડ્યાં પછી અને ઉધાર લેનાર દ્વારા ઓફર કરાયેલ સુરક્ષા પર

ચાર્જ બનાવવા સંબંધિત ઔપચારિકતાઓ પુરી કર્યા પછી કરવામાં આવશે.

- કંપની ઉધાર લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં વ્યાજ દરો, સેવા ચાર્જ, વહેલી ચુકવણીની ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ કરવામાં આવશે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી પાછી ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો અથવા કામગીરી કરવાનો નિર્ણય લોન કરાર મુજબ જ લેવામાં આવશે.
- કંપની ઉધાર લેનાર સામે કંપનીનાં 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. જો આવા સેટ-ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે, તો ઉધાર લેનારને બાકીનાં દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી, કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- કંપની 15 એપ્રિલ, 2024 ના રોજ 'લોન અને એડવાન્સિસ માટે કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)' પરના પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરશે, જેમાં સમયાંતરે ફેરફાર કરવામાં આવેલ છે.

5. લોનની ચુકવણી અંગે ખુલાસો

- કંપની લોન કરારમાં લોનની ચુકવણી માટે ચોક્કસ નિયત તારીખો, ચુકવણીની આવર્તન, મુદ્દલ અને વ્યાજ વચ્ચેનું વિભાજન, SMA/NPA વર્ગીકરણ તારીખોનાં ઉદાહરણો વગેરે સ્પષ્ટપણે સ્પષ્ટ કરશે અને લોન મંજૂરી સમયે અને લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી સુધી મંજૂરીની શરતો/લોન કરારમાં અનુગામી ફેરફારો, જો કોઈ હોય તો, તે સમયે પણ ઉધાર લેનારને તેની જાણ કરવામાં આવશે. મોરેટોરિયમ સાથે લોન સુવિધાઓનાં કિસ્સામાં, ચુકવણી શરૂ થવાની ચોક્કસ તારીખ પણ લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.

6. દંડ ચાર્જ

- દંડ, જો ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારનાં મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવે છે, તો તેને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે, એડવાન્સિસ પરનાં વ્યાજ દરમાં ઉમેરાયેલા 'દંડ વ્યાજ' તરીકે નહીં. દંડ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં. કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈપણ વધારાનો ઘટક રજૂ કરશે અને આ માર્ગદર્શિકાનું અક્ષરશઃ અને ભાવનાથી બંને રીતે પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- કંપની એક વ્યાજ દર નીતિ/ મોડેલ બનાવશે, જેમાં દંડ ચાર્જ અથવા સમાન ચાર્જ પર નીતિનો સમાવેશ થાય છે. દંડ ચાર્જનું પ્રમાણ વાજબી હોવું જોઈએ અને ચોક્કસ લોન / પ્રોડક્ટ શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના લોન કરારનાં મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ તેને અનુરૂપ હોવો જોઈએ.
- વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલ લોનનાં કિસ્સામાં દંડ ચાર્જ બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ ચાર્જ કરતા વધુ ન હોવો જોઈએ. દંડાત્મક ચાર્જીસનું પ્રમાણ અને કારણ લોન કરાર, કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) અને વેબસાઇટ પર (વ્યાજ દર અને સેવા ચાર્જ હેઠળ) જાહેર કરવામાં આવશે. કંપની એક પ્રક્રિયા અમલમાં મૂકશે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે, જ્યારે પણ લોનનાં મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રિમાઇન્ડર્સ ઉધાર લેનારાઓને મોકલવામાં આવે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડાત્મક ચાર્જીસ પણ

જણાવવામાં આવશે. દંડાત્મક ચાર્જીસ વસૂલવાના કોઈપણ બનાવ અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

7. નિયામક મંડળની જવાબદારી:

- નિયામક મંડળ અથવા કંપનીની પોતાની સમિતિ, સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે. આવી પદ્ધતિએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે, કંપનીનાં અધિકારીઓનાં નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો સાંભળવામાં આવે અને આગામી ઉચ્ચ સ્તરે તેનું સમાધાન કરવામાં આવે.
- નિયામક મંડળ, કાં તો પોતાના દ્વારા અથવા તેની કોઈપણ સમિતિ દ્વારા, મેનેજમેન્ટનાં વિવિધ સ્તરે વાજબી વ્યવહાર સંહિતાનાં પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે રીવ્યુ માટે પણ જોગવાઈ કરશે. યોગ્ય હોય ત્યારે, આવા રીવ્યુઓનો એક સંકલિત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે મંડળને સબમિટ કરી શકાય છે.

8. ફરિયાદ નિવારણ

કંપની RBI ની નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 હેઠળ આવરી લેવામાં આવી છે, કંપની તેના ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને અપડેટ કરશે અને કંપનીનાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરશે, જે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની સામે દાખલ થયેલી ફરિયાદોનાં સંદર્ભમાં કંપની વતી માહિતી પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર રહેશે. ગ્રાહક સંબંધ વ્યવસ્થાપનનાં ભાગ રૂપે સેવાની ગુણવત્તા સુધારવા અને ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને વિવાદો, જો કોઈ હોય તો, તેનું નિવારણ કરવાનો કંપનીનો પ્રયાસ રહેશે.

- ગ્રાહક ફરિયાદો, સૌથી પહેલા, નજીકની શાખામાં લોગ ઇન કરવામાં આવશે. નિયુક્ત ગ્રાહક સંતોષ કર્મચારી સંપર્કનો પહેલો પોઇન્ટ હશે. અમારી શાખાઓ ઉપરાંત, ગ્રાહકો અમારી લોન દસ્તાવેજો અને કંપનીની વેબસાઇટ એટલે કે www.moneyboxxfinance.com માં ઉલ્લેખિત ગ્રાહક સપોર્ટ ઇમેઇલ અને સંપર્ક નંબર દ્વારા સીધી તેમની ફરિયાદ(ઓ) નોંધાવી શકે છે.
- નિયુક્ત અધિકારી દ્વારા ફરિયાદનું નિરાકરણ ન થાય તો, ગ્રાહકોને જાણ કરાયેલ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સનો ઉપયોગ કરીને ફરિયાદને આગળ વધારવામાં આવશે, જેથી ગ્રાહકની ફરિયાદનો ઝડપથી ઉકેલ આવે.
- કંપની તેની બધી શાખાઓ/સ્થળો જ્યાં વ્યવસાય થાય છે અને તેની વેબસાઇટ પર નીચેની બાબતો જાહેર કરશે:
 - i. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ સરનામું) જેનો કંપની સામે ફરિયાદોનાં નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકાય છે.
 - ii. જો ફરિયાદ / વિવાદનું નિરાકરણ એક મહિનાનાં સમયગાળામાં ન થાય, તો ગ્રાહક નવી દિલ્હી સ્થિત RBI નાં DNBS નાં પ્રાદેશિક કાર્યાલયનાં જવાબદાર અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે, જેમનાં અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપનીનું નોંધાયેલ કાર્યાલય આવે છે.

9. વધુ પડતું વ્યાજ વસૂલવાનું નિયમન:

- કંપનીએ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા તારીખ 2 જાન્યુઆરી, 2009 નાં રોજ જારી કરાયેલા DNBS.204 / CGM (ASR)-2009 નંબર ધરાવતા પરિપત્ર અને તારીખ 26 માર્ચ, 2012 નાં રોજ જારી કરાયેલા NBFCs માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પરની તેની માર્ગદર્શિકા DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12, DNBS (PD) CC નં. 388/03.10.042/2014-15 તારીખ 01 જુલાઈ, 2014 અને ત્યારબાદ DNBR (PD) CC. નં. 054/03.10.119/2015-16 તારીખ 01 જુલાઈ, 2015, જે સ્કેલ આધારિત નિયમન, 2023 મુજબ વધુ અપડેટ કરવામાં આવ્યું છે, જેનો ઉદ્દેશ્ય

ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક વેપાર કરવા માટે વિવિધ શ્રેણીઓનાં દેવાદારોને વિવિધ વ્યાજ દરો વસૂલવા માટેના જોખમ અને તર્કના વર્ગીકરણ માટેના અભિગમ સાથે ઉધાર લેનારને વાર્ષિક વ્યાજ દરનો સંચાર કરવાનો છે અને ગ્રાહકો સાથે પારદર્શક વેપાર કરવા માટે નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવા માટે નીચેની પ્રથાઓ અપનાવી છે.

A. વ્યાજ દર

- વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવામાં યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ સમયાંતરે મંજૂર કંપની નીતિઓ અનુસાર અનુસરવામાં આવશે.
- પ્રાપ્ત વ્યાજ દર ભંડોળનાં ભારિત સરેરાશ ખર્ચ, વહીવટી ખર્ચ, જોખમ પ્રીમિયમ અને નફાના માર્જિન પર આધારિત હશે.

B. જોખમનું ગ્રેડેશન

- લોન આપવાનો નિર્ણય અને દરેક લોન ખાતાને લાગુ પડતા વ્યાજ દરનું મૂલ્યાંકન કેસ દર કેસ આધારે કરવામાં આવશે, જેમાં ધિરાણ કરવામાં આવતી સંપત્તિનો પ્રકાર, ઉધાર લેનારની પ્રોફાઇલ અને ચુકવણી ક્ષમતા, ઉધાર લેનારની અન્ય નાણાકીય પ્રતિબદ્ધતાઓ, ભૂતકાળની ચુકવણીનો ટ્રેક રેકૉર્ડ જો કોઈ હોય તો, અંતર્ગત સંપત્તિ દ્વારા રજૂ કરાયેલ લોન માટેની સુરક્ષા, લોન-મૂલ્ય ગુણોત્તર, ચુકવણીની પદ્ધતિ, લોનનો સમયગાળો, ઉધાર લેનારનું ભૂગોળ (સ્થાન), સંપત્તિનો અંતિમ ઉપયોગ વગેરે જેવા અનેક પરિમાણોનાં આધારે કરવામાં આવશે.
- કંપનીનું નિયામક મંડળ વ્યાજ દરો અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવામાં ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અથવા આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ અપનાવશે.
- પરિસ્થિતિ મુજબ વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થઈ શકે છે અને તે મેનેજમેન્ટનાં વિવેકબુદ્ધિને આધીન છે, જે દરેક કેસનાં આધારે ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. વ્યાજ દરો અને જોખમોનાં ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- જણાવેલ વ્યાજ દર વાર્ષિક દરો છે, જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાંથી વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ હોય.

10. ગુપ્તતા

- ઉધાર લેનાર દ્વારા અધિકૃત ન હોય ત્યાં સુધી, કંપની બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત રાખશે.
કંપની નીચેની પરિસ્થિતિઓ સિવાય અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિને ઉધાર લેનારાઓની વ્યવહાર વિગતો જાહેર કરી શકશે નહીં:
 - o જો કંપનીને કોઈપણ વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી સંસ્થા અથવા સંસ્થાઓને કાયદાકીય, નિયમનકારી નિર્દેશો અનુસાર માહિતી પૂરી પાડવાની જરૂર હોય.
 - o જો માહિતી જાહેર કરવી એ જનતા પ્રત્યેની ફરજમાંથી ઉદ્ભવે.
 - o જો આવી માહિતી પૂરી પાડવી ઉધાર લેનારાઓનાં હિતમાં હોય (દા.ત. છેતરપિંડી નિવારણ).
 - o જો ઉધાર લેનાર કંપનીને તેના જૂથ/સહયોગી/એકમો અથવા કંપનીઓ અથવા ખાસ કરીને સંમત થયા મુજબ આવી કોઈપણ વ્યક્તિ/એકમોને આવી માહિતી પૂરી પાડવા માટે અધિકૃત કરે છે.

11. વેબસાઇટ પર પોસ્ટ કરવું

- વાજબી વ્યવહાર સંહિતા, પ્રાધાન્યમાં સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

12. ગ્રાહક શિક્ષણ

- અમારા દેવાદારોમાં જાગૃતિ વધારવા માટે, કંપની તેની વેબસાઇટ પર ગ્રાહક શિક્ષણ સાહિત્ય મૂકશે, જેમાં મુદતવીતી તારીખ, SMA અને NPA નું વર્ગીકરણ અને અપગ્રેડેશનનાં ખ્યાલો, ઉદાહરણો સાથે સમજાવવામાં આવશે.
- કંપની પોસ્ટરો અને/અથવા અન્ય યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તેની શાખાઓમાં આવા ગ્રાહક શિક્ષણ સાહિત્ય પણ પ્રદર્શિત કરશે. વધુમાં, કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે, તેના ફ્રન્ટ-લાઇન અધિકારીઓ લોન મંજૂર/વિતરણ/નવીકરણ સમયે લોન લેનારાઓને તેમના દ્વારા લેવામાં આવેલી લોનનાં સંદર્ભમાં આ બધા ખ્યાલો વિશે શિક્ષિત કરે.

13. સામાન્ય

- કંપની લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારનાં કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી કોઈ નવી માહિતી કંપનીનાં ધ્યાનમાં ન આવી હોય).
- ઉધાર લેનાર તરફથી ઉધાર લેનારનાં ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી મળવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર હશે.
- લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપની અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે ઉધાર લેનારાઓને સતત વિચિત્ર સમયે હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો, વગેરે. કંપનીનાં સ્ટાફ તરફથી અસભ્ય વર્તન ટાળવા માટે, કંપની ખાતરી કરશે કે, સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ મેળવેલ છે.

14. ફીડબેક અને સૂચનો

અમે અમારી સેવાઓ સુધારવા અને તમને શક્ય તેટલો શ્રેષ્ઠ અનુભવ પૂરો પાડવા માટે સતત પ્રયત્નશીલ છીએ. ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓને સુધારવામાં મદદ કરવા માટે કંપનીની સેવાઓ પર તમારા ફીડબેક અને સૂચનો આપવા માટે વિનંતી કરીએ છીએ.

15. દેખરેખ

કંપનીએ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરી છે, જેથી કંપનીની આંતરિક ઓડિટિંગ પ્રક્રિયાઓનું પાલન થાય અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સહિત FPC નાં પાલનનું રીવ્યુ થાય જે મેનેજમેન્ટ દ્વારા નિયમિતપણે કરવામાં આવશે અને સમયાંતરે નિયામક મંડળને એકીકૃત અહેવાલ સબમિટ કરવામાં આવશે.