


<b>AMBIT ફાઇનવેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ</b>	 <b>AMBIT Finvest</b> Pragati ke partner
<b>વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ</b>	

### દસ્તાવેજ નિયંત્રણ

વસ્તુ	વર્ણન
દસ્તાવેજનું શીર્ષક	વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ
દસ્તાવેજના માલિક	શ્રી વસીમ ખાન
દસ્તાવેજ વર્ગીકરણ	નિયમનકારી


### દસ્તાવેજ પુનરાવર્તન રેકોર્ડ (ફેરફાર ઇતિહાસ - બનાવેલ / સમીક્ષા કરેલ)

સંસ્કરણ	દસ્તાવેજ ઇતિહાસ	નામ (દ્વારા)	તારીખ	વર્ણન પરિવર્તન / ટીકા	નિયમનકારી સંદર્ભ
1.0	બનાવ્યું	-	16.05.2019	પ્રયોજ્યતા નીતિના	RBI/DNBR/2016-17/45 માસ્ટર ડિરેક્શન DNBR. પીડી. 008/03.10.119/2016-17
2.0	સમીક્ષા કરી	-	24.06.2020 (પાટીયું બેઠક)	વાર્ષિક સમીક્ષા	-
3.0	સમીક્ષા કરી	-	11.06.2021	વાર્ષિક સમીક્ષા	-
4.0	સમીક્ષા કરી	અનુપાલન	11.02.2022	નિયમનકારી બદલો	સંદર્ભ CEPD. પીઆરડી. No.S873/13.01.001/2021-22
5.0	સમીક્ષા કરી	અનુપાલન	08.08.2022	વાર્ષિક સમીક્ષા	-

### દસ્તાવેજ મંજૂરી ઇતિહાસ (સમીક્ષા અને મંજૂર)

સંસ્કરણ	નામ	સમીક્ષા/મંજૂરી	તારીખ
1.0	પાટીયું	મંજૂરી	મે 2019
2.0	પાટીયું	મંજૂરી	જૂન 2020
3.0	પાટીયું	સમીક્ષા અને મંજૂર	જૂન 2021
4.0	પાટીયું	સમીક્ષા અને મંજૂર	ફેબ્રુઆરી 2022
5.0	RMC અને બોર્ડ મીટિંગ	સમીક્ષા અને મંજૂર	ઓગસ્ટ 2022

<b>દસ્તાવેજ વર્ગીકરણ: નિયમનકારી</b>	<b>સંસ્કરણ- 5.0</b>	<b>તારીખ: ઓગસ્ટ 2022</b>	<b>7માંથી પૃષ્ઠ 1</b>
-------------------------------------	---------------------	--------------------------	-----------------------

<b>AMBIT ફાઇનવેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ</b>	 <b>AMBIT Finvest</b> Pragati ke partner
<b>વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ</b>	

## સામગ્રી

1. પૃષ્ઠભૂમિ: .....	3
2. કોડનો ઉદ્દેશ્ય: .....	3
3. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની લાગુતા: .....	3
4. જાહેરાતો: .....	7
5. સમીક્ષા અને સુધારાઓ.....	7

**1. પૃષ્ઠભૂમિ:**

એમ્બિટ ફાઇનવેસ્ટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (ત્યારબાદ 'અફપ્લ'/'અ કંપની') એ કંપની એક્ટ, 1956 ની જોગવાઈઓ હેઠળ સમાવિષ્ટ ખાનગી લિમિટેડ કંપની છે અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) દ્વારા નોંધાયેલ પદ્ધતિસરની મહત્વપૂર્ણ નોન-ડિપોઝિટ સ્વીકારવા અથવા હોલ્ડિંગ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની ("NBFC-NDSI") છે. કંપની સપ્ટેમ્બર 01, 2018 થી અસરકારક "વ્યવસ્થિત રીતે મહત્વપૂર્ણ" બિન-થાપણ સ્વીકારતી અથવા હોલ્ડિંગ બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની બની છે.

કંપની એમ્બિટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડની પેટાકંપની છે.

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ નોન બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFCs) માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે જેથી તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ વ્યવહારો માટે ધોરણો નક્કી કરવામાં આવે. મુખ્ય દિશા - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - પદ્ધતિસરની રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-ડિપોઝિટ લેતી કંપની અને ડિપોઝિટ લેતી કંપની (રિઝર્વ બેંક) દિશાનિર્દેશો, 2016 ("નિર્દેશો") અને તમામ લાગુ NBFCs ને દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાના આધારે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ મૂકવાની જરૂર છે. જણાવેલ દિશાઓમાં.

આરબીઆઈના નિર્દેશોના સંદર્ભમાં અને વ્યવસાયની પ્રકૃતિને ધ્યાનમાં લેતા, કંપનીની તમામ ધિરાણ ઉત્પાદનો માટે લાગુ થતી ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓ માટે નીચેની યોગ્ય પ્રેક્ટિસ કોડ (કોડ) અપનાવવાનો પ્રસ્તાવ છે.

**2. કોડનો ઉદ્દેશ:****કોડનો મુખ્ય ઉદ્દેશ-**

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઉચિત વ્યવહારની ખાતરી કરવી અને લઘુત્તમ ધોરણો સ્થાપિત કરીને સારી, ન્યાયી અને વિશ્વાસપાત્ર પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- વધુ પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે કે જેથી ગ્રાહકોને ઉત્પાદનની સારી સમજ હોય અને માહિતગાર નિર્ણયો લેવામાં આવે;
- ગ્રાહકોને વ્યવહારની પ્રતિબદ્ધતા પહેલા તેમના વિચારણા માટે વ્યાપક રીતે પ્રદાન કરવામાં આવેલ ઉત્પાદનો/સેવાઓના નિયમો અને શરતો વિશે સલાહ આપવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે;
- પૂરી પાડવામાં આવેલ સુવિધાના નિયમો અને શરતો સાથે સુસંગત વાજબી અને પારદર્શક રીતે ક્લાયન્ટ એકાઉન્ટ્સનું નિરીક્ષણ અને સંચાલન કરવા માટે;
- પુનઃપ્રાપ્તિ અને અમલીકરણ, જ્યાં જરૂરી હોય, કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાને અનુસરીને હાથ ધરવામાં આવે છે.
- વાજબી વ્યવહાર સંબંધિત આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત લાગુ નિયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.

**3. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની લાગુતા:****I. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા:**

- લોન લેનારને લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ, અન્ય બાબતોની સાથે સાથે, લોનને સંચાલિત કરતી વ્યાપક સુવિધાઓ, નિયમો અને શરતો સહિત, દસ્તાવેજોની પ્રાથમિક સૂચિ દર્શાવતી કેવાયસી દસ્તાવેજો સહિતની અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા જરૂરી છે. કોઈ પણ બીજું

દસ્તાવેજો, જો જરૂરી હોય તો, લોન અરજી સાથે સબમિટ કરવા માટે ઉધાર લેનારને અલગથી જાણ કરવામાં આવશે.

- કંપનીની લોન અરજી પણ જરૂરી માહિતી પૂરી પાડશે જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.
- કંપની સંભવિત ઉધાર લેનારને તમામ લોન અરજીઓ માટે એક સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. સમયમર્યાદા, જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે, તે સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવશે.
- ઋણ લેનાર સાથેની તમામ વાતચીત અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / લેનારા દ્વારા સમજાયેલી અને પુષ્ટિ કરાયેલી ભાષામાં હોવી જોઈએ.

## II. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો-

- કંપની કંપનીના જોખમ આધારિત અભિગમ અને ક્રેડિટ પોલિસી/ઇઝને ધ્યાનમાં લઈને લોન અરજીઓનું મૂલ્યાંકન કરશે.
- કંપનીએ ઋણ લેનારને અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં મંજૂરી/સ્વાગત પત્ર અથવા MITC (સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો) દ્વારા અથવા અન્યથા, લોનની સાથે મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ લેખિતમાં જણાવવી જોઈએ. વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો.
- ઉધાર લેનાર દ્વારા જણાવવામાં આવેલ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા તેના રેકોર્ડ પર સાચવવામાં આવશે.
- કંપનીએ મંજૂરી/સ્વાગત પત્રમાં અથવા અન્યથા અને લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવેલા દંડના વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરવો પડશે.
- કંપની લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ગ્રાહકોને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક એનક્લોઝરની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ આપશે.

## III. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ-

- કંપની લોન લેનારને અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / લેનારા દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં, વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર અને ચાર્જીસ સંભવિત રીતે લાગુ કરવામાં આવશે અને આ સંબંધમાં યોગ્ય સ્થિતિ લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિફોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝને લોન લેનાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટે મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે જે શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને જાણ કરવામાં આવશે.

## IV. વિતરણ પછી દેખરેખ-

- કંપનીનો નિર્ણય, જો કોઈ હોય તો, લોનની ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિફોલ કરવાનો/વેગ કરવાનો નિર્ણય લોન કરારના નિયમો અને શરતો અનુસાર હશે.

- b) કંપનીએ લોન પરત બોલાવતા પહેલા અથવા લોન કરાર અને/અથવા અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં સમાવિષ્ટ નિયમો અને શરતોને આધીન ચુકવણી અથવા કામગીરીને વેગ આપવા માટે પૂછતા પહેલા ઉધાર લેનારાઓને વ્યાજબી સમય આપવો જોઈએ.
- c) કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણીની પ્રાપ્તિ પછી કંપની પાસે પડેલા કોલેટરલ વાજબી સમયની અંદર રિલીઝ થઈ શકે છે અને ઋણ લેનારાઓ સામે કંપની પાસે હોઈ શકે તેવા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે બંધ થઈ શકે છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ કોલેટરલ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- d) એવા કિસ્સામાં જ્યાં ઉધાર લેનારાએ ઉધાર લેનાર દ્વારા મંજૂર કરાયેલી એકંદર રકમની અંદર નાણાં ઉછીના/ઉછીના લેવાની મંજૂરી આપી હોય તેવા કિસ્સામાં, કોલેટરલ કંપની દ્વારા ઓપરેશનલ સગવડ માટે અને સંભવિત ડિફોલ્ટ્સથી વ્યાજબી બચાવવા માટે જાળવી રાખવામાં આવી શકે છે. ઉધાર લેનાર દ્વારા અને કંપનીના સહયોગી/જૂથ કંપની/iesના હિતનું રક્ષણ કરવા માટે.

#### V. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ પર મેળવેલ લોન-

જ્યાં પણ કંપની તેમના એજન્ટ તરીકે ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મનું આઉટસોર્સિંગ કરે છે અથવા કરે છે ત્યાં સ્ત્રોત ઉધાર લેનારાઓ અને/અથવા લેણાં વસૂલવા માટે, કંપનીએ નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવું જોઈએ:

- a) કંપનીની વેબસાઇટ પર એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામો જાહેર કરવા.
- b) એજન્ટો તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગૂંચવેલા અગાઉથી જણાવવા માટે નિર્દેશિત કરવામાં આવશે, તે કંપનીનું નામ જેની વતી તેઓ તેની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.
- c) લોન કરારની એક નકલ સાથે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ તમામ ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવશે.
- d) કંપની દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- e) ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે જાગૃતિ ઉભી કરવા માટે પૂરતા પ્રયત્નો કરવામાં આવશે.

#### VI. સામાન્ય જોગવાઈઓ-

- a) લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની તેના ઉધાર લેનારાઓની બાબતોમાં દખલગીરીથી દૂર રહેશે.
- b) ઉધાર લેનારના ખાતામાં ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા (કંપનીનો વાંધો), જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર ઋણ લેનાર સાથે કરવામાં આવેલ પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ અને સમયાંતરે લાગુ પડતા કાયદાઓ, નિયમો, વિનિયમો અને માર્ગદર્શિકાઓ સાથે સુસંગત રહેશે.
- c) લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની ફક્ત તે જ ઉપાયોનો આશરો લેશે જે કાયદેસર રીતે માન્ય છે અને અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. ઋણધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ વગેરે.
- d) કંપની લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મના આધાર પર ભેદભાવ કરશે નહીં, દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારોને ઉત્પાદનોના વિસ્તરણમાં અપંગતાના આધારે,

- સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓમાં ભાગ લેવા જેવી કાયદા હેઠળની પરવાનગી સિવાય સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે
- e) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેનો સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત છે.
- f) કંપની સહ-બંધનકર્તા(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓ પાસેથી વ્યવસાય સિવાયના હેતુ માટે મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

**VII. ગોપનીયતા-**

- a) ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કર્યા સિવાય, કંપની તેના ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય માને છે.
- b) કંપની નીચેના અસાધારણ સંજોગો સિવાય જૂથની અંદર સહિત કોઈપણ અન્ય સંસ્થાને ઉધાર લેનારાઓના વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરી શકશે નહીં:
- કાયદાકીય સંસ્થાઓ, કાયદા અમલીકરણ એજન્સીઓ, CIBIL વગેરે જેવી ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ, RBI અને અથવા અન્ય બેંકો/નાણાકીય સંસ્થાઓ, અન્ય કોઈપણ રાજ્ય, કેન્દ્ર અથવા કોઈપણ અન્ય નિયમનકારીને માહિતી સહિત વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદા દ્વારા માહિતી પ્રદાન કરવાની કંપનીની ફરજ છે. અધિકારક્ષેત્ર ધરાવતી અદાલતો અને ટ્રિબ્યુનલ સહિતની સંસ્થા.
  - ગ્રાહકે આવી માહિતી આપવા માટે કંપનીને લેખિતમાં અધિકૃત કર્યા છે.
  - જો આવી ગ્રાહક માહિતી જાહેર કરવી જાહેર હિતમાં હોય.
  - જો તેના રસ માટે અમને આ માહિતી પ્રદાન કરવાની જરૂર હોય (દા.ત. છેતરપિંડી નિવારણ).
  - જો ઉધાર લેનાર કંપની પ્રત્યેની તેની જવાબદારી પૂરી કરવામાં ડિફોલ્ટ કરે છે.

**VIII. વ્યાજ દર-**

- a) કંપની પાસે અલગ વ્યાજ દર નીતિ હોવી જોઈએ પરંતુ કોઈ પણ સંજોગોમાં, તે ખાતરી કરશે કે તે તેના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વધુ પડતા વ્યાજ દરો વસૂલશે નહીં.
- b) કંપની તેના ગ્રાહકો માટે વ્યાજ દર પર પહોંચશે જેમ કે ક્લાયન્ટની જોખમ પ્રોફાઇલ, મની માર્કેટમાં પ્રવરતા વ્યાજ દરના વલણો, ભંડોળની કિંમત, ક્લાયન્ટ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી કોલેટરલ સિક્યુરિટી/ ડીલની રચના જેવા વ્યાપક પરિમાણોને ધ્યાનમાં રાખીને અને સ્પર્ધકો દ્વારા વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજ દર.
- c) વ્યાજ દર વાર્ષિક ધોરણે હશે અને તે સ્પષ્ટપણે મંજૂરી/સ્વાગત પત્ર અથવા MITC અથવા અન્યથા પત્રમાં જણાવવામાં આવશે.
- d) સૂચના કરમાંકના અનુસંધાનમાં. DNBS.204/CGM (ASR)-2009 તારીખ 2 જાન્યુઆરી 2009 NBFCs દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજના નિયમનના સંદર્ભમાં, કંપનીએ ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પરીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર નીતિ અપનાવી છે. લોન અને એડવાન્સિસ માટે વ્યાજ દર નક્કી કરવા. વ્યાજ દર નીતિ વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમને પણ આવરી લે છે અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વ્યાજના અલગ-અલગ દર વસૂલવા માટેનો તરફ અને તે જ કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત અને પ્રસારિત કરવામાં આવે છે. વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.

**IX. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી-**

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે સંસ્થાની અંદર એક અલગ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ દ્વારા યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અપનાવી છે. આવી વ્યવસ્થા સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો

કાર્યકર્તાઓ, ક્રેડિટ માહિતીના અપડેટ/ફેરફાર સંબંધિત ફરિયાદો અને આઉટસોર્સ સેવાઓને લગતી ફરિયાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે. નિયામક મંડળને વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની એકીકૃત સામયિક સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરી પૂરી પાડવામાં આવશે.

#### 4. ડિસ્ક્લોઝર:

પરની માર્ગદર્શિકાના પાલનમાં **વાજબી વ્યવહાર કોડ**, કંપનીએ કંપનીની વેબ-સાઇટ પર અંગ્રેજીમાં અને કંપનીની તમામ શાખાઓમાં અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષામાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પ્રકાશિત અને પ્રસારિત કરશે, અને કોઈપણ ઋણ લેનાર અથવા ક્લાયન્ટ જે તે મેળવવા માંગે છે કંપનીને તે પ્રદાન કરવા વિનંતી કરશે.

#### 5. સમીક્ષા અને સુધારાઓ:

કોઈપણ ફેરફારો માટે આ નીતિની સમયાંતરે સમીક્ષા અને અપડેટ કરવામાં આવશે.

"જો રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો અથવા માર્ગદર્શિકાના સ્વરૂપમાં અથવા અન્ય કોઈ નામ દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ કોઈપણ સુધારા, જે આ કોડ હેઠળ નિર્ધારિત વર્તમાન જોગવાઈઓ સાથે સુસંગત ન હોઈ શકે, તો આવા સુધારા/સ્પષ્ટતાઓની જોગવાઈઓ, RBI કોમ્યુનિકેશનમાં સમાવિષ્ટ જોગવાઈઓ પર પ્રવર્તે છે અને તે મુજબ RBI કોમ્યુનિકેશન હેઠળ નિર્ધારિત તારીખથી અમલમાં આવશે.