

# Fair Practices Code (વજબી વ્યવહાર કોડ)

(RBI ના નિર્દેશો - ફકરો ૪૫ અનુસાર)

સંપતિ સિક્યોરિટીઝ લિમિટેડના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર

મંજૂરી તારીખ: ૧૪ ઓગસ્ટ, ૨૦૨૫

અસરકારક તારીખ: ૧૪ ઓગસ્ટ, ૨૦૨૫

નીતિ માલિક: પાલન વિભાગ

સંસ્કરણ: 2.0

## અનુક્રમણિકા

વિષયવસ્તુઓની સૂચિ	પૃષ્ઠ નં.
૧. નીતિ નિવેદન	૩
૨. ઉદ્દેશ્ય	૩
૩. લાગુ પડવાની ક્ષમતા	૩
૪. વાજબી વ્યવહાર કોડ જોગવાઈઓ	૩
૫. અમલીકરણ અને દેખરેખ	૧૦
૬. જાહેરાત (ખુલાસો)	૧૦
૭. નીતિ સમીક્ષા	૧૦

## 1. નીતિ નિવેદન

આ વાજબી વ્યવહાર કોડ (Fair Practice Code) સંપત્તિ સિક્યોરિટીઝ લિમિટેડ દ્વારા ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવતી NBFCs પર લાગુ પડતા નિર્દેશોના ફકરા 45 હેઠળ નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકાના પાલનમાં અપનાવવામાં આવ્યો છે. ઉદ્દેશ્ય ઉધાર લેનારાઓ સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા, ગ્રાહકો સાથે વાજબી વર્તન અને જવાબદાર ધિરાણ પ્રથાઓ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે.

## ૨. ઉદ્દેશ્ય

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી બેંકિંગ પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું.
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહકો કંપની પાસેથી શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની સારી સમજ મેળવી શકે.
- જવાબદાર આચરણ અને સેવા ગુણવત્તા દ્વારા NBFC ક્ષેત્રમાં વિશ્વાસ કેળવવો.
- તેમના ઉદ્દેશ્યને ઘટાડ્યા વિના RBI ની ફરજિયાત આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવું.

## ૩. લાગુ પડવાની ક્ષમતા

આ સંહિતા તમામ કર્મચારીઓ, પ્રતિનિધિઓ, એજન્ટો, તૃતીય પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓને લાગુ પડે છે જેમાં ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ. (DLA), લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર (LSP), સંપત્તિ સિક્યોરિટીઝ લિમિટેડના રિકવરી એજન્ટોનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે મર્યાદિત નથી, જે લોન ઉત્પત્તિ, પ્રક્રિયા, વિતરણ, સેવા, સંગ્રહ અથવા અન્ય કોઈપણ ગ્રાહક-મુખી કાર્યમાં રોકાયેલા છે.

## ૪. ન્યાયી પ્રથા કોડ જોગવાઈઓ

નીચેની જોગવાઈઓ RBI દ્વારા ફરજિયાત ન્યાયી પ્રથા કોડને સંપૂર્ણપણે પુનઃઉત્પાદિત કરે છે, જે માસ્ટર ડાયરેક્શનના ફકરા 45 હેઠળ નિર્ધારિત છે, ફેરફાર વિના.

ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવતી NBFCs નીચેની માર્ગદર્શિકા અપનાવશે:

આ ફકરાના હેતુ માટે, 'વ્યક્તિગત લોન' શબ્દનો અર્થ 04 જાન્યુઆરી, 2018 ના 'XBRL રિટર્ન - બેંકિંગ આંકડાઓનું સુમેળ' પરના પરિપત્રના પરિશિષ્ટમાં વ્યાખ્યાયિત કરેલ સમાન હશે.

સરળ સંદર્ભ માટે -વ્યક્તિગત લોનનો અર્થ વ્યક્તિઓને આપવામાં આવતી લોનનો થાય છે અને તેમાં

(a) ગ્રાહક ધિરાણ,

(b) શિક્ષણ લોન,

(c) સ્થાવર સંપત્તિ (દા.ત., આવાસ, વગેરે) ના નિર્માણ/વૃદ્ધિ માટે આપવામાં આવતી લોન, અને

(d) નાણાકીય સંપત્તિ (શેર, ડિબેન્યર, વગેરે) માં રોકાણ માટે આપવામાં આવતી લોનનો સમાવેશ થાય છે.

## 1 લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

1.1 ઉધાર લેનારને તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવો જોઈએ.

1.2 લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય NBFCs દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવવા પડશે.

1.3 કંપનીએ બધી લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ વિકસાવવી જોઈએ. પ્રાધાન્યમાં, લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવું જોઈએ.

## 2 લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો; અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે મુખ્ય હકીકતો નિવેદન

2.1 કંપની લોન લેનારને લેખિતમાં સ્થાનિક ભાષામાં મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા દ્વારા સમજાવેલી ભાષામાં, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને અરજી કરવાની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડમાં રાખશે. સામાન્ય રીતે NBFCs સામે મળતી ફરિયાદો ઊંચા વ્યાજ/દંડ ચાર્જ વસૂલવા સંબંધિત હોવાથી, કંપની લોન કરારમાં મોડા ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ બોલ્ડ અક્ષરોમાં કરશે.

2.2 લોન મંજૂર કરતી વખતે લોનના નિયમો અને શરતો, જેમાં વ્યાજ દરનો સમાવેશ થાય છે, તેનાથી ઉધાર લેનારાઓને સંપૂર્ણપણે વાકેફ ન હોઈ શકે, કારણ કે NBFC તેની વિગતો આપતું નથી અથવા ઉધાર લેનાર પાસે વિગતવાર કરાર જોવાનો સમય નથી. લોન કરાર અથવા લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા એન્ક્લોઝર્સની નકલ ન આપવી એ એક અન્યાયી પ્રથા છે અને આનાથી NBFC અને ઉધાર લેનાર વચ્ચે નિયમો અને શરતો અંગે વિવાદ થઈ શકે છે. કંપની લોન કરારની એક નકલ, લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા બધા એન્ક્લોઝર્સની એક નકલ, લોન મંજૂરી / વિતરણ સમયે બધા ઉધાર લેનારાઓને આપશે.

2.3 કંપની ૧૫ એપ્રિલ, ૨૦૨૪ ના રોજ 'લોન અને એડવાન્સિસ માટે મુખ્ય હકીકતો નિવેદન (KFS)' પરના પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરશે, જે સમયાંતરે સુધારેલ છે (પરિપત્રમાં આપેલ KFS નું ફોર્મટ પરિશિષ્ટ XXVII માં સમાવિષ્ટ છે).

## 3 લોન ખાતામાં દંડાત્મક શુલ્ક

3.1 લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ ઉધાર લેનાર દ્વારા દંડ વસૂલવામાં આવે તો તેને 'દંડ ચાર્જ' ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડ વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.

3.2 કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને આ માર્ગદર્શિકાનું અક્ષરશઃ પાલન સુનિશ્ચિત કરશે નહીં.

૩.૩ કંપની દંડ ચાર્જ અથવા લોન પર સમાન ચાર્જ પર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ ઘડશે, પછી ભલે તે ગમે તે નામથી ઓળખાય.

૩.૪ દંડ ચાર્જનું પ્રમાણ વાજબી હોવું જોઈએ અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.

૩.૫ 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડાત્મક ચાર્જ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડાત્મક ચાર્જ કરતા વધુ ન હોવો જોઈએ.

૩.૬ દંડાત્મક ચાર્જનું પ્રમાણ અને કારણ કંપની દ્વારા લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં ગ્રાહકોને સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે, ઉપરાંત, વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ NBFC ની વેબસાઇટ્સ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

૩.૭ જ્યારે પણ લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રિમાઇન્ડર્સ ઉધાર લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે દંડાત્મક ચાર્જની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડાત્મક ચાર્જ વસૂલવાના કોઈપણ ઉદાહરણ અને તેના કારણની પણ જાણ કરવામાં આવશે.

#### **૪ લોનનું વિતરણ, જેમાં નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારનો સમાવેશ થાય છે.**

૪.૧ કંપની લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં નોટિસ આપશે, જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. કંપની એ પણ ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય છે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ હોવી જોઈએ.

૪.૨ કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.

૪.૩ કંપની તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી સિક્વોરિટીઝ મુક્ત કરશે, જે ઉધાર લેનાર સામેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન છે. જો સેટ ઓફનો આ અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્વોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

#### **૫ જવાબદાર ધિરાણ આયરણ - વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન**

##### **૫.૧ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન:**

(i) કંપની લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી ૩૦ દિવસની અંદર તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જ દૂર કરશે.

(ii) ઉધાર લેનારને તેની/તેણીની પસંદગી મુજબ, લોન ખાતું જ્યાં સેવા આપવામાં આવ્યું હતું તે બેંકિંગ આઉટલેટ/શાખા અથવા NBFC ના કોઈપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે ત્યાંથી મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

(iii) અસરકારક તારીખે અથવા પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

(iv) એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, કંપની પાસે કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા હશે. આવી પ્રક્રિયા NBFC ની વેબસાઇટ પર ગ્રાહક માહિતી માટે અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

## પ.૨ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ માટે વળતર

(i) મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય સુધી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો કંપની ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જો વિલંબ કંપનીને કારણે થાય છે, તો તે ઉધાર લેનારને વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000 ના દરે વળતર આપશે.

(ii) મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજોને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ નુકસાન/નુકસાનના કિસ્સામાં, કંપની ઉધાર લેનારને સ્થાવર/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત કલમ (ii) માં દર્શાવેલ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, સંબંધિત ખર્ચ સહન કરશે. જોકે, આવા કિસ્સાઓમાં, કંપનીને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય મળશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).

(iii) આ ફરતો હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવાના ઉધાર લેનારના અધિકારોને પૂર્વગ્રહ વિના રહેશે.

## ૬ સમાન માસિક હસા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું રીસેટ

૬.૧ EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોન મંજૂર કરતી વખતે, કંપનીએ લોન લેનારાઓની ચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેવી જરૂરી છે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે લોનની મુદત દરમિયાન બાહ્ય બેન્યુમાર્ક દરમાં સંભવિત વધારાની સ્થિતિમાં, મુદત લંબાવવા અને/અથવા EMI માં વધારો કરવા માટે પૂરતો હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે. જો કે, EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોનના સંદર્ભમાં, વધતા વ્યાજ દરોને પગલે, લોનની મુદત લંબાવવા અને/અથવા EMI રકમમાં વધારો સંબંધિત ઘણી ગ્રાહક ફરિયાદો પ્રાપ્ત થઈ છે, ઉધાર લેનારાઓ સાથે યોગ્ય વાતચીત અને/અથવા સંમતિ વિના. આ ચિંતાઓને દૂર કરવા માટે, કંપનીએ EMI-આધારિત વ્યક્તિગત લોન માટે ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરોના રીસેટ પર એક સમર્પિત નીતિ ઘડી છે, જે આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો એક અભિન્ન ભાગ બનશે અને અહીં પરિશિષ્ટ - A તરીકે જોડાયેલ છે.

૬.૨ સમાન માસિક હસા લોન ઉપરાંત, આ સૂચનાઓ, વિવિધ સમયગાળાની બધી સમાન હસા-આધારિત લોન પર પણ લાગુ પડશે, પરિવર્તનીય રીતે.

## 9 સામાન્ય

9.1 કંપની લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારના કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય).

9.2 ઉધાર લેનાર તરફથી ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તો, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે, NBFC નો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ૨૧ દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ હશે.

9.3 લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, NBFC અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે, ચોક્કસ સમયે ઉધાર લેનારાઓને સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીઓના સ્ટાફ તરફથી અસંસ્કારી વર્તનનો પણ સમાવેશ થાય છે, NBFC એ ખાતરી કરવી જોઈએ કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ પામેલ છે.

9.4 કંપની સહ-જવાબદાર (ઓ) સાથે અથવા તેના વગર, વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.

## ૮ ડિરેક્ટર બોર્ડની જવાબદારી

૮.૧ કંપનીનું ડિરેક્ટર બોર્ડ સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પણ સ્થાપિત કરશે. આવી પદ્ધતિ ખાતરી કરશે કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાના કાર્યકરોના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને નિકાલ કરવામાં આવે.

૮.૨ ડિરેક્ટર બોર્ડ વિવિધ મેનેજમેન્ટ સ્તરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા માટે પણ જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરવામાં આવશે.

## 9 રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 (RB IOS, 2021) હેઠળ આવરી લેવામાં આવતી NBFCs ઉપરોક્ત યોજના હેઠળ આપવામાં આવેલા નિર્દેશોનું પાલન કરશે.

## 10 ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને વાતચીત કરવાની રીત

ઉપર દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાના આધારે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (જે પ્રાધાન્યમાં સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હશે) કંપની દ્વારા તેના બોર્ડની મંજૂરીથી લાગુ કરવામાં આવશે. તે તેમની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે અને વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ અને/અથવા કોઈપણ શાખા કચેરીમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

## 11 NBFCs દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન

11.1 ડિરેક્ટર બોર્ડ ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લેતા વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વ્યાજ દર અને

જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

૧૧.૨ વ્યાજ દર અને જોખમોના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ કંપનીઓની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.

૧૧.૩ વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ હોય.

## ૧૨ NBFCs દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજ અંગે ફરિયાદો

૧૨.૧ NBFCs દ્વારા ચોક્કસ લોન અને એડવાન્સિસ પર વધુ પડતા વ્યાજ અને ચાર્જ વસૂલવા અંગે રિઝર્વ બેંકને ઘણી ફરિયાદો મળી રહી છે. જોકે વ્યાજ દરો રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયંત્રિત કરવામાં આવતા નથી, ચોક્કસ સ્તરથી વધુ વ્યાજ દરો વધુ પડતા જોવા મળી શકે છે અને તે ટકાઉ અને સામાન્ય નાણાકીય પ્રથાને અનુરૂપ ન હોઈ શકે.

૧૨.૨ ડિરેક્ટર બોર્ડ વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે. આ સંદર્ભમાં, લોનના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા વિશે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકા ધ્યાનમાં રાખવાની રહેશે.

## ૧૩ કંપની દ્વારા ધિરાણ કરાયેલા વાહનોનો કબજો

૧૩.૧ કંપની પાસે ઉધાર લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં બિલ્ટ-ઇન રિ-પ્લેસમેન્ટ ક્લોઝ હોવો જોઈએ જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય તેવો હોવો જોઈએ. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર/લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ હોવી જોઈએ:

- (i) કબજો લેતા પહેલા સૂચનાનો સમયગાળો;
- (ii) નોટિસ અવધિ માફ કરી શકાય તેવા સંજોગો; -54-
- (iii) સિક્યોરિટીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
- (iv) મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલાં લોન ચૂકવવા માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ;
- (v) ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા; અને
- (vi) મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.

૧૩.૨ આવા નિયમો અને શરતોની નકલ ઉધાર લેનારને ઉપલબ્ધ કરાવવી આવશ્યક છે. કંપનીએ લોન કરારની નકલ અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની નકલ લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે બધા ઉધાર લેનારાઓને હંમેશા પૂરી પાડવી જોઈએ, જે આવા કરાર/લોન કરારનો મુખ્ય ઘટક છે.

નોંધ: કંપની હાલમાં વાહન ધિરાણમાં રોકાયેલી નથી. જો કે, ઉપરોક્ત ફકરો ભારતીય રિઝર્વ બેંકની પ્રવર્તમાન માર્ગદર્શિકા અનુસાર સમાવવામાં આવ્યો છે અને જો અને જ્યારે કંપની વાહન ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓ શરૂ કરશે ત્યારે આપમેળે લાગુ થશે.

### ૧૪ સોનાના ઝવેરાતની જામીનગીરી સામે ધિરાણ

વ્યક્તિઓને સોનાના ઝવેરાતની જામીનગીરી સામે ધિરાણ આપતી વખતે, કંપની ઉપરોક્ત સામાન્ય માર્ગદર્શિકા ઉપરાંત નીચેની બાબતો અપનાવશે.

૧૪.૧ તેઓ સોના સામે ધિરાણ માટે બોર્ડ મંજૂર નીતિ અમલમાં મૂકશે જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે, નીચેનાનો સમાવેશ થશે:

(i) રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત KYC માર્ગદર્શિકાનું પાલન થાય છે તેની ખાતરી કરવા અને કોઈપણ લોન આપતા પહેલા ગ્રાહક પર પૂરતી યોગ્ય તપાસ કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે પૂરતા પગલાં,

(ii) પ્રાપ્ત થયેલા ઝવેરાત માટે યોગ્ય ચકાસણી પ્રક્રિયા,

(iii) સોનાના ઝવેરાતની માલિકીને સંતોષવા માટે આંતરિક સિસ્ટમો,

(iv) ઘરેણાંને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં સંગ્રહિત કરવા માટે પૂરતી સિસ્ટમો, સિસ્ટમોની ચાલુ ધોરણે સમીક્ષા કરવી, સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ આપવી અને આંતરિક ઓડિટરો દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ કરવું જેથી ખાતરી થાય કે પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન થાય છે. સામાન્ય રીતે, આવી લોન એવી શાખાઓ દ્વારા આપવામાં આવશે નહીં જેમની પાસે ઝવેરાત સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા નથી,

(v) કોલેટરલ તરીકે સ્વીકૃત ઝવેરાતનો યોગ્ય રીતે વીમો લેવામાં આવશે,

(vi) ઉધાર લેનારને પૂરતી પૂર્વ સૂચના આપીને ચુકવણી ન કરવાના કિસ્સામાં પારદર્શક હરાજી પ્રક્રિયા. હિતોનો કોઈ સંઘર્ષ રહેશે નહીં અને હરાજી પ્રક્રિયાએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે હરાજી દરમિયાન તમામ વ્યવહારોમાં હાથની લંબાઈનો સંબંધ હોય, જેમાં ગ્રુપ કંપનીઓ અને સંબંધિત સંસ્થાઓનો સમાવેશ થાય છે,

(vii) હરાજીની જાહેરાત ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેરાતો જારી કરીને જાહેર કરવામાં આવશે, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં,

(viii) નીતિ તરીકે, કંપની પોતે યોજનારી હરાજીમાં ભાગ લેશે નહીં,

(ix) ગીરવે મૂકેલા સોનાની હરાજી ફક્ત બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા હરાજીકર્તાઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે,

(x) નીતિમાં છેતરપિંડીનો સામનો કરવા માટે મૂકવામાં આવતી સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓ પણ આવરી લેવામાં આવશે, જેમાં ગતિશીલતા, અમલ અને મંજૂરીની ફરજોનું વિભાજન શામેલ છે.

**14.2 લોન કરારમાં હરાજી પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર કરવામાં આવશે.**

### ૧૪.૩ અન્ય સૂચનાઓ

(i) સોનાના કોલેટરલ સામે ધિરાણ આપતી NBFCs એ ₹5 લાખથી વધુના તમામ વ્યવહારો માટે ઉધાર લેનારના PAN કાર્ડની નકલનો આગ્રહ રાખવો પડશે.

(ii) બધી શાખાઓમાં દસ્તાવેજીકરણ પ્રમાણિત હોવું જોઈએ.

(iii) NBFCs 2-3 મિનિટમાં લોનની ઉપલબ્ધતાનો દાવો કરવા જેવી ભ્રામક જાહેરાતો જારી કરશે નહીં. NBFCs એ પણ ખાતરી કરવી જોઈએ કે 'રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (સોના અને ચાંદીના કોલેટરલ સામે ધિરાણ) દિશાનિર્દેશો, 2025' તારીખ 06 જૂન, 2025 (સમય સમય પર સુધારેલ) દ્વારા જારી કરાયેલ સૂચનાઓનું પાલન શક્ય તેટલી ઝડપથી પરંતુ 1 એપ્રિલ, 2026 સુધીમાં નહીં.

નોંધ: કંપની હાલમાં સોનાના ઝવેરાતની જામીનગીરી સામે ધિરાણમાં રોકાયેલી નથી. જોકે, ઉપરોક્ત ફકરો ભારતીય રિઝર્વ બેંકની પ્રવર્તમાન માર્ગદર્શિકા અનુસાર સમાવવામાં આવ્યો છે અને જો કંપની સોનાના ઝવેરાતની પ્રવૃત્તિઓના જામીનગીરી સામે ધિરાણ શરૂ કરશે તો તે આપમેળે લાગુ થશે.

### ૧૫ NBFCs દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને લોન સુવિધાઓ

કંપની અપંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની બધી શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડશે. કંપની તમામ સ્તરે તેમના કર્મચારીઓ માટે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા તેમને ગેરંટી આપવામાં આવેલા અપંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો ધરાવતું યોગ્ય મોડ્યુલ શામેલ કરશે. વધુમાં, કંપની તેમના દ્વારા પહેલાથી જ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ અપંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.

### ૫. અમલીકરણ અને દેખરેખ

- **બોર્ડ દેખરેખ:** બોર્ડ સમયાંતરે FPC ના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિઓની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે.
- **પાલન જવાબદારી:** પાલન અધિકારી એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે જવાબદાર રહેશે કે બધી કાર્યકારી પ્રક્રિયાઓ, લોન દસ્તાવેજીકરણ, સંદેશાવ્યવહાર ફોર્મેટ અને IT સિસ્ટમ્સ આ કોડની જરૂરિયાતો સાથે સુસંગત છે.
- **તાલીમ:** બધા કર્મચારીઓને આ કોડની જોગવાઈઓ પર તાલીમ આપવામાં આવશે, જેમાં ગ્રાહક સંદેશાવ્યવહાર, વ્યાજ દરની જાહેરાતો, દંડ ચાર્જ અને વસૂલાત પદ્ધતિઓ પર વિશેષ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવામાં આવશે.

### 6. જાહેરાત (ખુલાસો)

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવતી બધી શાખાઓ અને કચેરીઓમાં મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે, કંપનીની સત્તાવાર વેબસાઇટ પર અપલોડ કરવામાં આવશે, અને વિનંતી પર ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા સમજાતી ભાષામાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

## ૭. નીતિ સમીક્ષા

નિયમનકારી ફેરફારોને કારણે જો જરૂરી હોય તો કોડની વાર્ષિક અથવા વહેલા સમીક્ષા કરવામાં આવશે, અને કોઈપણ સુધારા બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવશે.

ડિરેક્ટર બોર્ડ માટે અને તેમના વતી

સંપતિ સિક્યોરિટીઝ લિમિટેડ

પાલન ટીમ

તારીખ: ૧૪.૦૮.૨૦૨૫

## પરિશિષ્ટ - EMI-આધારિત વ્યક્તિગત લોન માટે ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરોના રીસેટ અંગેની નીતિ

### ઉદ્દેશ:

આ નીતિ RBI માર્ગદર્શિકા અનુસાર, EMI-આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરોના રીસેટ સંબંધિત સંદેશાવ્યવહાર, ગ્રાહક વિકલ્પો, કાર્યકારી પ્રક્રિયાઓ અને જાહેરાતો માટેનું માળખું નક્કી કરે છે.

### કાર્યક્ષેત્ર:

કંપની દ્વારા મંજૂર અથવા સેવા આપવામાં આવતી વિવિધ સમયગાળાની તમામ EMI-આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોન અને અન્ય સમાન હતા-આધારિત લોન પર લાગુ.

### નીતિ જોગવાઈઓ:

#### 1. મંજૂરી સમયે સંદેશાવ્યવહાર

○ કોઈપણ EMI-આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોનની મંજૂરી સમયે, કંપની લોન પર બેન્યુમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર, જેમાં EMI રકમ, લોનની મુદત, અથવા બંનેમાં ફેરફારની સંભાવનાનો સમાવેશ થાય છે, તે ઉધાર લેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવશે.

બેન્યુમાર્ક દરમાં ફેરફારને કારણે EMI અને/અથવા મુદતમાં કોઈપણ અનુગામી વધારો SMS, ઇમેઇલ, ગ્રાહક પોર્ટલ અથવા ભૌતિક પત્ર જેવા યોગ્ય ચેનલો દ્વારા તાત્કાલિક જણાવવામાં આવશે.

#### 2. ફિક્સ્ડ રેટ પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ

○ વ્યાજ દરોમાં કોઈપણ રીસેટ સમયે, દેવાદારોને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ આ નીતિ અનુસાર ફિક્સ્ડ રેટ પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડવામાં આવશે.

○ નીતિ એ પણ સ્પષ્ટ કરી શકે છે કે લોનની મુદત દરમિયાન ઉધાર લેનારને મહત્તમ કેટલી વાર ફિક્સ્ડ રેટ પર સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપી શકાય.

#### 3. રીસેટ સમયે ઉધાર લેનારની પસંદગીઓ

##### ○ દેવાદારોને આ વિકલ્પ આપવામાં આવશે:

(a) મુદત સ્થિર રાખીને EMI વધારવો;

(b) EMI સ્થિર રાખીને ટેનર લંબાવવો;

(c) બંનેના સંયોજનનો વિકલ્પ પસંદ કરો; અને/અથવા

(d) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે પ્રીપે.

○ ફોરક્લોઝર ચાર્જ અથવા પ્રીપેમેન્ટ દંડની વસૂલાત RBIની પ્રવર્તમાન સૂચનાઓને આધીન રહેશે.

#### 4. લાગુ પડતા ચાર્જીસનો ખુલાસો

o ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટમાં સ્વિચ કરવા સંબંધિત તમામ ચાર્જીસ, અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોનો ઉપયોગ કરવા માટે આકસ્મિક કોઈપણ સેવા/વહીવટી ખર્ચ, મંજૂરી પત્રમાં અને આવા ચાર્જીસમાં કોઈપણ સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.

#### 5. નકારાત્મક ઋણમુક્તિ નિવારણ

o કંપની ખાતરી કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.

#### 6. ઋણ લેનારાઓને ત્રિમાસિક લોન સ્ટેટમેન્ટ

o કંપની દરેક ક્વાર્ટરના અંતે, એક સરળ અને સરળતાથી સમજી શકાય તેવું સ્ટેટમેન્ટ પ્રદાન કરશે અથવા તેમને સુલભ બનાવશે જે દર્શાવે છે:

- આજ સુધી મુદ્દલ વસૂલવામાં આવ્યો
- આજ સુધી વ્યાજ વસૂલવામાં આવ્યું
- વર્તમાન EMI રકમ
- બાકી EMI ની સંખ્યા
- વાર્ષિક વ્યાજ દર / લોનની સમગ્ર મુદત માટે લાગુ વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR)

#### અમલીકરણ:

આ નીતિ RBI દ્વારા નિર્ધારિત સમયમર્યાદા અનુસાર તમામ નવી લોન અને હાલની લોન માટે લાગુ કરવામાં આવશે, અને નિયમનકારી ફેરફારો સાથે સુસંગતતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે સમયાંતરે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.