ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા

(આરબીઆઈના નિર્દેશો – પેરાગ્રાફ 45 અનુસાર)

સંપતિ સિક્યોરિટીસ લિમિટેડ ના નિયામક આમંડલ દ્વારા મંજૂરી કરેલ

મંજૂરી તારીખ: એપ્રિલ 03, 2026

પ્રભાવી તારીખ: એપ્રિલ 03, 2026

પોલિસી માલિક: અનુપાલન વિભાગ

આવૃત્તિ: 3.0

અનુક્રમણિકા

1.	નીતિવિષયક નિવેદન	3
2.	ઉદ્દેશ્ય	3
3.	લાગુ પડવાની પાત્રતા	3
4.	યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાની જોગવાઈઓ	3
5.	અમલીકરણ અને નિરીક્ષણ	13
6.	જાહેર પ્રકટીકરણ	13
7.	નીતિ સમીક્ષા અને સુધાર	13

1. નીતિવિષયક નિવેદન

આ ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા ગ્રાહકો સાથે સીધો સંપર્ક ધરાવતી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ પર લાગુ થતી ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ)ની માર્ગદર્શિકાના ફકરા 45 હેઠળ 'સંપત્તિ સિક્યોરિટીઝ લિમિટેડ' (Sampati Securities Limited) દ્વારા અપનાવવામાં આવી છે. આનો ઉદ્દેશ્ય ધિરાણધારકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા, ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વર્તન અને જવાબદાર ધિરાણ પદ્ધતિઓ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે.

2. ઉદ્દેશ્ય

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં ન્યૂનતમ ધોરણો નિર્ધારિત કરીને ઉત્તમ અને ન્યાયસંગત બેંકિંગ વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- પારદર્શિતા વધારવી, જેથી ગ્રાહકો 'કંપની પાસેથી વાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે' તેની વધુ સારી સમજ મેળવી શકે.
- જવાબદાર આચરણ અને સેવાની ગુણવત્તા દ્વારા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (એનબીએફસી)માં વિશ્વાસ વધારવો.
- આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત ફરજિયાત આવશ્યકતાઓનું તેમના મૂળ હેતુમાં કોઈપણ પ્રકારની ફેરફાર કર્યા વિના પાલન કરવું.

3. લાગુ પડવાની પાત્રતા

આ સંહિતા સંપતિ સિક્યુરિટીઝ લિમિટેડના તમામ કર્મચારીઓ, પ્રતિનિધિઓ, એજન્ટો, તૃતીય પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ, જેમાં ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન (ડીએલએ), લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર (એલએસપી), વસૂલાત એજન્ટો તથા અન્ય સંબંધિત પક્ષોનો સમાવેશ થાય છે, તેઓને લાગુ પડે છે, જેઓ લોનની પ્રક્રિયાની શરૂઆત, પ્રક્રિયા, વિતરણ, સેવા પ્રદાન, વસૂલાત અથવા ગ્રાહકો સાથે સીધો સંપર્ક ધરાવતા અન્ય કોઈપણ કાર્યમાં સંકળાયેલા છે.

4. યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાની જોગવાઈઓ

નીચેની જોગવાઈઓમાં માસ્ટર નિર્દેશોના પેરાગ્રાફ 45 હેઠળ નિર્ધારિત ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ) દ્વારા ફરજિયાત કરવામાં આવેલ ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતાને કોઈપણ ફેરફાર વિના સંપૂર્ણપણે પુનઃપ્રસ્તુત કરવામાં આવી છે.

ગ્રાહકો સાથે સીધો વ્યવહાર કરતી એનબીએફસી એ નીચેની માર્ગદર્શિકાઓ અપનાવવી આવશ્યક છે::

આ પેરાગ્રાફના હેતુ માટે, 'વ્યક્તિગત લોન' શબ્દનો અર્થ 04 જાન્યુઆરી, 2018ના રોજ જારી કરાયેલા 'એક્સબીઆરએલ રિટર્નસ – હાર્મનાઈજેશન ઓફ બૅન્કિંગ સ્ટેટેસ્ટિક્સ' પરિપત્રના પરિશિષ્ટમાં નિર્ધારિત અર્થ મુજબ જ રહેશે.

સરળ સંદર્ભ માટે – વ્યક્તિગત લોન એટલે વ્યક્તિઓને આપવામાં આવતી લોન, જેમાં નીચેની લોનનો સમાવેશ થાય છે:

(a) ઉપભોક્તા ધિરાણ,

(b) શિક્ષણ લોન,

(c) સ્થાવર સંપત્તિની રચના અથવા તેમાં વધારો કરવા માટે આપવામાં આવતી લોન (જેમ કે આવાસ લોન વગેરે), અને

(d) નાણાકીય સંપત્તિમાં રોકાણ કરવા માટે આપવામાં આવતી લોન (જેમ કે શેર, ડિબેન્ચર વગેરે).

1 લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

1.1 ધિરાણલેનાર સાથેના તમામ સંવાદો ધિરાણલેનારને સમજાય તેવી પ્રાદેશિક ભાષા અથવા તેમને સમજાતી અન્ય કોઈ ભાષામાં કરવામાં આવશે.

1.2 લોન અરજી ફોર્મમાં એવી બધી જરૂરી માહિતીઓનો સમાવેશ કરવામાં આવવું જોઈએ, જે ધિરાણ લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી તે અન્ય એનબીએફસી ઓ દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે અને માહિતીસભર નિર્ણય લઈ શકે. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી સાથે રજૂ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની વિગતો પણ દર્શાવવામાં આવશે.

1.3 કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી તમામ લોન અરજીઓ મળ્યા માટેની સ્વીકૃતિ આપવાની વ્યવસ્થા કરવામાં આવશે. શક્ય હોય ત્યાં સુધી, લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તેની સમયમર્યાદા પણ તે સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.

2 લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો તથા લોન અને એડવાન્સ માટેનું મુખ્ય તથ્ય નિવેદન

2.1 કંપની દ્વારા ધિરાણ લેનારને તેને સમજાય તેવી પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા અન્ય ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય માધ્યમ દ્વારા લેખિત સ્વરૂપે મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનની રકમ તેમજ તેના નિયમો અને શરતોની જાણ કરવામાં આવવી જોઈએ. તેમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના અમલની પદ્ધતિનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવવા જોઈએ. ધિરાણલેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ કંપની દ્વારા જાળવવું આવશ્યક છે. એનબીએફસી સામે પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદો સામાન્ય રીતે ઊંચા વ્યાજ દરો અથવા દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવા સંબંધિત હોય છે. તેથી કંપની દ્વારા લોન કરારમાં વિલંબિત ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ બોલ્ડ અક્ષરોમાં કરવું આવશ્યક છે.

2.2 શક્ય છે કે ધિરાણ લેનારાઓને લોન મંજૂર કરતી વખતે લોનના નિયમો અને શરતો, જેમાં વ્યાજ દરનો પણ સમાવેશ થાય છે, તેની સંપૂર્ણ જાણકારી ન હોય. તેનું કારણ એ હોઈ શકે છે કે એનબીએફસી દ્વારા આવી વિગતો પૂરી પાડવામાં ન આવી હોય અથવા ઉધાર લેનારને વિગતવાર કરારને વાંચવા અને

સમજવા માટે પૂરતો સમય ન મળ્યો હોય. લોન કરારની નકલ અથવા લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત જોડાણોની નકલ ઉપલબ્ધ ન કરાવવી એ ન્યાયસંગત વ્યવહારને વિરુદ્ધ હોય છે અને તેના કારણે એનબીએફસી તથા ધિરાણ લેનાર વચ્ચે નિયમો અને શરતો અંગે વિવાદો થઈ શકે છે. તેથી કંપની દ્વારા તમામ ધિરાણ લેનારાઓને લોન મંજૂર કરતી વખતે અથવા લોનની રકમ વિતરણ કરતી વખતે, ધિરાણલેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં તૈયાર કરાયેલ લોન કરારની નકલ તેમજ લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની એક-એક નકલ પૂરી પાડવી આવશ્યક છે.

2.3 કંપની દ્વારા 15 એપ્રિલ, 2024ના રોજ જારી કરાયેલા 'લોન અને એડવાન્સ માટેનું મુખ્ય તથ્ય નિવેદન (કેએફએસ)' સંબંધિત પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું, સમયાંતરે તેમાં કરવામાં આવતા સુધારાઓ સહિત, પાલન કરવું આવશ્યક છે. પરિપત્રમાં નિર્ધારિત કેએફએસનું સ્વરૂપ પરિશિષ્ટ XXVII માં સમાવિષ્ટ છે.

3 લોન ખાતાઓ પર લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્ક

3.1 ધિરાણ લેનાર દ્વારા લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવામાં આવે ત્યારે, જો કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવે તો તેને 'દંડાત્મક શુલ્ક' (Penal Charges) તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેને એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવતા 'દંડાત્મક વ્યાજ' (Penal Interest) ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્કનું મૂડીકરણ (Capitalisation) કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આવા શુલ્ક પર કોઈ વધારાનું વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં. જોકે, આ જોગવાઈ લોન ખાતામાં વ્યાજના સામાન્ય ચક્રવૃદ્ધિ માટેની પ્રક્રિયાને અસર કરશે નહીં.

3.2 કંપની દ્વારા વ્યાજ દરમાં કોઈપણ વધારાના ઘટકનો સમાવેશ કરવામાં આવશે નહીં અને આ માર્ગદર્શિકાઓનું અક્ષરશઃ તેમજ ભાવનાત્મક રીતે પાલન સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

3.3 કંપની દ્વારા લોન પર વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક શુલ્ક અથવા સમાન પ્રકારના શુલ્ક, જે કોઈપણ નામથી ઓળખાતા હોય, તે અંગે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ તૈયાર કરવામાં આવશે.

3.4 દંડાત્મક શુલ્કની રકમ વાજબી અને લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોના બિન-અનુપાલનના પ્રમાણમાં હોવી જોઈએ. તેમજ એક જ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં આવા શુલ્ક વસૂલવામાં કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ રાખવામાં આવશે નહીં.

3.5'વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને, વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરવામાં આવેલી લોન'ના કિસ્સામાં, લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-અનુપાલન માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક શુલ્ક, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક શુલ્ક કરતાં વધુ નહીં હોય.

3.6 દંડાત્મક શુલ્કની રકમ અને તેનું કારણ કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર તેમજ મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/મુખ્ય તથ્ય નિવેદનમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, એનબીએફસી ની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક શીર્ષક હેઠળ પણ તેની વિગતો દર્શાવવામાં આવશે.

3.7 જ્યારે લોનની મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોના બિન-અનુપાલન અંગે ધિરાણ લેનારાઓને યાદ અપાવતી સૂચનાઓ મોકલવામાં આવે ત્યારે તેમાં, દંડાત્મક શુલ્કની માહિતી પણ આપવામાં આવશે. વધુમાં, દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવામાં આવે તે દરેક ઘટનાની તેમજ તે વસૂલવાનું કારણ પણ ધિરાણલેનારને જણાવવામાં આવશે.

4 લોનનું વિતરણ, જેમાં નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારોનો સમાવેશ થાય છે

4.1 કંપની દ્વારા નિયમો અને શરતોમાં કરવામાં આવેલા કોઈપણ ફેરફાર, જેમાં લોન વિતરણનું સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, તેની જાણ ધિરાણ લેનારને તેની સમજાય તેવી પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા તેને સમજાય તેવી અન્ય ભાષામાં કરવી આવશ્યક છે. કંપની ને એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં કરવામાં આવતા ફેરફારો માત્ર ભવિષ્યલક્ષી અસરથી જ લાગુ કરવામાં આવે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય જોગવાઈ લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવવી જોઈએ.

4.2 કરાર હેઠળ ચુકવણી પરત બોલાવવાનો અથવા ચુકવણી/કાર્યક્ષમતામાં ઝડપ લાવવાનો નિર્ણય લોન કરારની જોગવાઈઓ અનુસાર લેવામાં આવશે.

4.3 ધિરાણ લેનાર પાસેથી બાકી રહેલી તમામ રકમની ચુકવણી અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત થયા બાદ કંપની દ્વારા તમામ જામીનગીરીઓ પરત કરવામાં આવશે, સિવાય કે ધિરાણ લેનાર સામે કંપનીને કોઈ અન્ય દાવા સંબંધિત કાયદેસર અધિકાર અથવા હકાધિકાર ઉપલબ્ધ હોય તો. જો આવા સમાયોજનના અધિકાર (Right of Set-off)નો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ધિરાણલેનારને તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે જાણ કરવી આવશ્યક છે, જેમાં બાકી રહેલા દાવાની વિગતો તેમજ તે શરતોનો સમાવેશ થશે જેના હેઠળ સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર રહેશે.

5 જવાબદાર ધિરાણ વ્યવહાર – વ્યક્તિગત લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ બાદ જંગમ અને સ્થાવર સંપત્તિના દસ્તાવેજોનું વિમોચન

5.1: જંગમ/સ્થાવર સંપત્તિના દસ્તાવેજોનું વિમોચન:

(i) લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ થયા બાદ કંપની દ્વારા 30 દિવસના સમયગાળામાં તમામ જંગમ/સ્થાવર સંપત્તિના મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવામાં આવશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલ ચાર્જ દૂર કરવામાં આવશે.

(ii) ધિરાણલેનારને તેની પસંદગી અનુસાર જંગમ/સ્થાવર સંપત્તિના મૂળ દસ્તાવેજો તે બેંકિંગ આઉટલેટ/શાખામાંથી, જ્યાં લોન ખાતાની સેવા કરવામાં આવી હતી, અથવા એનબીએફસી ની અન્ય કોઈ એવી કચેરીમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય, ત્યાંથી મેળવવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

(iii) મૂળ જંગમ/સ્થાવર સંપત્તિના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયમર્યાદા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અમલમાં આવવાની તારીખે કે તેના પછી જારી કરવામાં આવતા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.

(iv) એકમાત્ર ધિરાણલેનાર અથવા સંયુક્ત ધિરાણલેનારાઓ ના અવસાન જેવી આકસ્મિક પરિસ્થિતિને ધ્યાનમાં રાખીને, કંપની દ્વારા જંગમ/સ્થાવર સંપત્તિના મૂળ દસ્તાવેજો કાયદેસર વારસદારોને પરત કરવાની સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા નિર્ધારિત કરવામાં આવશે. ગ્રાહકોની માહિતી માટે આ પ્રક્રિયા એનબીએફસી ની વેબસાઇટ પર અન્ય સંબંધિત નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

5.2 જંગમ/સ્થાવર સંપત્તિના દસ્તાવેજોના વિમોચનમાં વિલંબ બદલ વળતર

(i) લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ થયા બાદ 30 દિવસની અંદર જંગમ/સ્થાવર સંપત્તિના મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ દાખલ કરવામાં વિલંબ થાય તો કંપની દ્વારા આવા વિલંબના કારણોની જાણ ધિરાણ લેનારને કરવામાં આવશે. જો વિલંબ માટે કંપની જવાબદાર હોય, તો કંપની દ્વારા ધિરાણ લેનારને વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000ના દરે વળતર ચૂકવવામાં આવશે.

(ii) જંગમ/સ્થાવર સંપત્તિના મૂળ દસ્તાવેજોના સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નુકસાન/ગુમ થવાના કિસ્સામાં, કંપની દ્વારા ધિરાણ લેનારને જંગમ/સ્થાવર સંપત્તિના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ અથવા પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં સહાય કરવામાં આવશે અને તેના સંબંધિત ખર્ચ કંપની દ્વારા ઉઠાવવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, ઉપરોક્ત કલમ (ii)માં દર્શાવ્યા મુજબનું વળતર પણ ચૂકવવામાં આવશે. જોકે, આવા કિસ્સાઓમાં કંપનીને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે વધારાના 30 દિવસનો સમય આપવામાં આવશે અને વિલંબના સમયગાળા માટેનો દંડ ત્યારબાદ (અર્થાત કુલ 60 દિવસનો સમયગાળો પૂર્ણ થયા પછી) ગણવામાં આવશે.

(iii) આ પેરાગ્રાફ હેઠળ આપવામાં આવતું વળતર ધિરાણલેનારના કોઈપણ લાગુ પડતા કાયદા હેઠળ અન્ય કોઈ વળતર મેળવવાના અધિકારોને અસર કર્યા વિના રહેશે.

6 ઈએમઆઈ આધારિત વ્યક્તિગત લોનમાં ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું પુનઃનિર્ધારણ

6.1 ઈએમઆઈ આધારિત ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરવાળી વ્યક્તિગત લોન મંજૂર કરતી વખતે, કંપની દ્વારા ધિરાણલેનારની ચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે, જેથી લોનની અવધિમાં બાહ્ય બેન્ચમાર્ક દરમાં સંભવિત વધારાની પરિસ્થિતિમાં લોનની મુદત વધારવા અને/અથવા ઈએમઆઈ માં વધારો કરવા માટે પૂરતી જગ્યા/માર્જિન ઉપલબ્ધ રહે તેની ખાતરી કરી શકાય. જોકે, ઈએમઆઈ આધારિત ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરવાળી વ્યક્તિગત લોનના સંદર્ભમાં, વધતા વ્યાજ દરોને કારણે, ઉધાર લેનાર સાથે યોગ્ય સંવાદ કર્યા વિના અને/અથવા તેમની સંમતિ લીધા વિના લોનની મુદત વધારવા અને/અથવા ઈએમઆઈ ની રકમમાં વધારો કરવા સંબંધિત અનેક ગ્રાહક ફરિયાદો પ્રાપ્ત થઈ છે. આ ચિંતાઓના

નિવારણ માટે, કંપની દ્વારા ઈએમઆઈ આધારિત વ્યક્તિગત લોન માટે ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના પુનઃનિર્ધારણ અંગે વિશિષ્ટ નીતિ તૈયાર કરવામાં આવી છે, જે આ ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતાનો અભિન્ન ભાગ રહેશે અને તેને અહીં પરિશિષ્ટ – A તરીકે જોડવામાં આવી છે.

6.2 સમાન માસિક હપ્તા (ઈએમઆઈ) આધારિત લોન ઉપરાંત, આ સૂચનાઓ વિવિધ સમયાંતરવાળી સમાન હપ્તા આધારિત તમામ લોન પર પણ, જરૂરી ફેરફારો સાથે , લાગુ પડશે.

7 સામાન્ય જોગવાઇઓ

7.1 કંપની દ્વારા ધિરાણ લેનારના વ્યવહારોમાં હસ્તક્ષેપ કરવામાં આવશે નહીં, સિવાય કે લોન કરારમાં નિર્ધારિત નિયમો અને શરતોના હેતુઓ માટે આવશ્યક હોય (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવેલી કોઈ માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય).

7.2 ધિરાણ લેનાર પાસેથી લોન ખાતાના હસ્તાંતરણ માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય ત્યારે, એનબીએફસી ની સંમતિ અથવા અન્યથા, એટલે કે કોઈ વાંધો હોય, તો તેની જાણ, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે. આવું હસ્તાંતરણ કાયદા સાથે સુસંગત કરારની પારદર્શક શરતો અનુસાર કરવામાં આવશે.

7.3 લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, એનબીએફસી દ્વારા અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો લેવામાં આવશે નહીં, જેમ કે ધિરાણલેનારાઓને અયોગ્ય સમયે વારંવાર હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળપ્રયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકો તરફથી કંપનીના કર્મચારીઓના અસભ્ય વર્તન સંબંધિત ફરિયાદો પણ પ્રાપ્ત થાય છે. તેથી એનબીએફસી એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે.

7.4 કંપની દ્વારા વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વિના, વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરવામાં આવેલી કોઈપણ ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરવાળી મુદતી લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક અથવા પૂર્વચુકવણી દંડ વસૂલવામાં આવશે નહીં.

7.5 લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, એનબીએફસી અથવા તેની વસૂલાત એજન્સીઓ/એજન્ટો દ્વારા નીચેની બાબતોનું પાલન કરવામાં આવશે:

(a) ધિરાણ લેનારાઓને સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી વારંવાર પરેશાન કરવામાં આવશે નહીં.

(b) ધમકી, હેરાનગતિ અથવા બળપ્રયોગનો આશરો લેવામાં આવશે નહીં.

(c) ધિરાણ લેનારાઓ ના પરિવારના સભ્યો, સંદર્ભદાતાઓ, મિત્રો વગેરેની અંગત બાબતોમાં અનધિકૃત રીતે દખલ કરવામાં આવશે નહીં.

(e) ધમકીભર્યા અને/અથવા અજ્ઞાત ઓળખવાળા ફોન કરવામાં આવશે નહીં.

(f) ગ્રાહકોના પ્રશ્નોના જવાબ આપવા અને તેમની સમસ્યાઓના નિરાકરણ માટે સહાય પૂરી પાડવાનો પ્રયત્ન કરવામાં આવશે.

(g) ગ્રાહકને સૂચિત કરવામાં આવનાર કાર્યવાહી અને તેના પરિણામો અંગે ગેરમાર્ગે દોરવામાં આવશે નહીં.

(h) કેદની ધમકી આપવામાં આવશે નહીં અથવા કેદનો ઉલ્લેખ પણ ધમકીના સ્વરૂપમાં કરવામાં આવશે નહીં.

(i) ગ્રાહકો પાસેથી કોઈપણ પ્રકારની ભેંટ અથવા લાંચ સ્વીકારવામાં આવશે નહીં.

વસૂલાત એજન્ટ દ્વારા કઠોર અથવા અયોગ્ય વસૂલાત પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે નહીં.

8 નિયામક મંડળની જવાબદારી

8.1 કંપનીના નિયામક મંડળ દ્વારા સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્રવ્યવસ્થા નિર્ધારિત કરવામાં આવશે. આવી વ્યવસ્થા એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ સંસ્થાના અધિકારીઓ દ્વારા લેવામાં આવેલા નિર્ણયોમાંથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો સાંભળવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરના અધિકારી/સ્તર પર તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.

8.2 નિયામક મંડળ દ્વારા ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતાના અનુપાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની જોગવાઈ પણ કરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાઓનો સંકલિત અહેવાલ મંડળ દ્વારા નિર્ધારિત કરાયેલા નિયમિત અંતરાલે મંડળ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

9. ભારતીય રિઝર્વ બેંક – એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021

ભારતીય રિઝર્વ બેંક – એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 ના આવરણ હેઠળ આવવા વાળી એનબીએફસી દ્વારા ઉક્ત યોજના હેઠળ આપવામાં આવેલી સૂચનાઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે.

10. ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતાની ભાષા અને સંચારનું માધ્યમ

આમાં ઉપર દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકાઓના આધારે તૈયાર કરવામાં આવેલી ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા (જે શક્ય હોય ત્યાં સુધી ધિરાણ લેનારને સમજાય તેવી પ્રાદેશિક ભાષા અથવા તેને સમજાય તેવી અન્ય ભાષામાં હોવી જોઈએ) તે કંપની દ્વારા તેના બોર્ડની મંજૂરીથી અમલમાં મૂકવું આવશ્યક છે. આ સંહિતા કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે તેમજ વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે કંપનીની નોંધાયેલ કચેરી અને/અથવા કોઈપણ શાખા કચેરીમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

11. એનબીએફસી દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજની દરનું નિયમન

11.1 નિયામક મંડળને દ્વારા ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું મોડેલ અપનાવવું જોઈએ અને તે પ્રમાણે લોન તથા એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરવી જોઈએ. વ્યાજ દર, જોખમના વર્ગીકરણ માટેની પદ્ધતિ

તેમજ વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા પાછળનું કારણ અરજી ફોર્મમાં ધિરાણ લેનાર અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.

11.2 વ્યાજ દરો અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેની પદ્ધતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વ્યાજ દરોમાં કોઈપણ ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ પર અથવા અન્ય માધ્યમથી પ્રકાશિત કરવામાં આવેલી માહિતી સમયાંતરે સુધારવામાં આવશે.

11.3 વ્યાજ દર વાર્ષિકીકૃત હોવો આવશ્યક છે, જેથી ઉધાર લેનારને ખાતા પર વસૂલવામાં આવનારા ચોક્કસ વ્યાજ દરની જાણકારી મળી શકે.

12. એનબીએફસી દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજ અંગેની ફરિયાદો

12.1 ભારતીય રિઝર્વ બેંકને એનબીએફસી દ્વારા કેટલીક લોન અને એડવાન્સ પર અતિશય વ્યાજ અને શુલ્ક વસૂલવા સંબંધિત અનેક ફરિયાદો પ્રાપ્ત થઈ છે. જોકે, વ્યાજ દરોનું નિયમન ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા કરવામાં આવતું નથી, તેમ છતાં ચોક્કસ સ્તરથી વધુ વ્યાજ દરો અતિશય ગણાઈ શકે છે અને તે ન તો ટકાઉ હોઈ શકે છે અને ન તો સામાન્ય નાણાકીય વ્યવહાર સાથે સુસંગત હોઈ શકે છે.

12.2 નિયામક મંડળ દ્વારા વ્યાજ દરો નક્કી કરવા તેમજ પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરવામાં આવવી જોઈએ. આ સંદર્ભમાં, લોનના નિયમો અને શરતો અંગે પારદર્શિતા સંબંધિત ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતામાં દર્શાવવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાઓને ધ્યાનમાં રાખવું આવશ્યક છે.

13 કંપની દ્વારા ધિરાણ કરવામાં આવેલા વાહનોના પુનઃકબજા સંબંધિત જોગવાઈઓ

13.1 કંપની દ્વારા ઉધાર લેનાર સાથે કરવામાં આવતા કરાર/લોન કરારમાં પુનઃકબજા સંબંધિત એવી જોગવાઈનો સમાવેશ હોવો જોઈએ, જે કાયદેસર રીતે અમલમાં મૂકી શકાય તેવી હોય. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર/લોન કરારમાં નીચેની બાબતો સંબંધિત જોગવાઈઓનો પણ સમાવેશ હોવો જોઈએ:

(i) કબજો મેળવતા પહેલાં આપવામાં આવનારી નોટિસની સમયમર્યાદા;

(ii) એવી પરિસ્થિતિઓ જેમાં નોટિસ સમયમર્યાદામાં છૂટ આપી શકાય;

(iii) જામીનગીરી (Security)નો કબજો મેળવવાની પ્રક્રિયા;

(iv) સંપત્તિના વેચાણ/હરાજી પહેલાં ધિરાણલેનારને લોનની ચુકવણી માટે આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ;

(v) ઉધાર લેનારને પુનઃકબજો પરત આપવાની પ્રક્રિયા; અને

(vi) સંપત્તિના વેચાણ/હરાજીની પ્રક્રિયા.

13.2 આવી નિયમો અને શરતોની એક નકલ ધિરાણલેનારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. કંપની દ્વારા તમામ ધિરાણ લેનારાઓને લોન મંજૂર કરતી વખતે/લોનની રકમ વિતરણ કરતી વખતે લોન કરારની નકલ તેમજ લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની એક-એક નકલ અનિવાર્યપણે પૂરી પાડવી આવશ્યક છે, જે આવા કરારો/લોન કરારોનો મહત્વપૂર્ણ ભાગ છે.

નોંધ: હાલમાં કંપની વાહન ધિરાણની પ્રવૃત્તિમાં સંકળાયેલી નથી. તેમ છતાં, ભારતીય રિઝર્વ બેંકની પ્રવર્તમાન માર્ગદર્શિકાઓના અનુપાલન માટે ઉપરોક્ત પેરાગ્રાફનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે. ભવિષ્યમાં જ્યારે અને જો કંપની દ્વારા વાહન ધિરાણની પ્રવૃત્તિઓ શરૂ કરવામાં આવશે, ત્યારે આ જોગવાઈ આપમેળે લાગુ પડશે.

14 સોનાના આભૂષણોની જામીનગીરી સામે ધિરાણ

સોનાના આભૂષણોની જામીનગીરી સામે વ્યક્તિઓને ધિરાણ આપતી વખતે, કંપની દ્વારા ઉપરોક્ત સામાન્ય માર્ગદર્શિકાઓ ઉપરાંત નીચેની જોગવાઈઓનું પણ પાલન કરવામાં આવશે.

14.1 કંપની દ્વારા સોનાની જામીનગીરી સામે ધિરાણ આપવા માટે નિયામક મંડળ દ્વારા મંજૂર નીતિ અમલમાં મૂકવામાં આવશે, જેમાં અન્ય બાબતો સાથે નીચેની બાબતોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે:

(i) ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કેવાયસી માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે તેમજ કોઈપણ લોન મંજૂર કરતા પહેલાં ગ્રાહક અંગે પૂરતી યોગ્ય તપાસ કરવામાં આવે તે માટે પર્યાપ્ત પગલાં લેવામાં આવશે.

(ii) પ્રાપ્ત કરવામાં આવેલા આભૂષણોના યોગ્ય મૂલ્યાંકન માટેની સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા નિર્ધારિત કરવામાં આવશે.

(iii) સોનાના આભૂષણોની માલિકી અંગે સંતોષ પ્રાપ્ત થાય તે માટે આંતરિક વ્યવસ્થાઓ સ્થાપિત કરવામાં આવશે.

(iv) આભૂષણોને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં રાખવા માટે પૂરતી વ્યવસ્થાઓ કરવામાં આવશે, આવી વ્યવસ્થાઓની સતત સમીક્ષા કરવામાં આવશે, સંબંધિત કર્મચારીઓને તાલીમ આપવામાં આવશે અને પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે આંતરિક ઓડિટરો દ્વારા સમયાંતરે તપાસ કરવામાં આવશે. સામાન્ય રીતે, જે શાખાઓમાં આભૂષણોના સુરક્ષિત સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા ઉપલબ્ધ ન હોય, તેવી શાખાઓ દ્વારા આવી લોન આપવામાં આવશે નહીં.

(v) જામીનગીરી તરીકે સ્વીકારવામાં આવેલા આભૂષણોનો યોગ્ય રીતે વીમો ઉતારવામાં આવશે.

(vi) લોનની ચુકવણી ન કરવામાં આવે તેવા કિસ્સામાં ધિરાણ લેનારને પૂરતી પૂર્વ સૂચના આપીને પારદર્શક હરાજી પ્રક્રિયા અપનાવવામાં આવશે. હરાજીની પ્રક્રિયામાં કોઈપણ પ્રકારનો હિતસંઘર્ષ રહેશે નહીં અને હરાજી દરમિયાન થતી તમામ લેવડદેવડમાં, જેમાં ગ્રુપ કંપનીઓ અને સંબંધિત

સંસ્થાઓ સાથેના વ્યવહારોનો પણ સમાવેશ થાય છે, સ્વતંત્ર અને નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

(vii) હરાજીની જાહેરાત ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેરખબર પ્રકાશિત કરીને કરવામાં આવશે, જેમાંથી એક અખબાર પ્રાદેશિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબાર હશે.

(viii) નીતિ મુજબ, કંપની દ્વારા પોતે યોજવામાં આવતી હરાજીમાં ભાગ લેવામાં આવશે નહીં.

(ix) ગીરવે મૂકવામાં આવેલ સોનાની હરાજી માત્ર મંડળ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા હરાજીકારો મારફતે જ કરવામાં આવશે.

(x) નીતિમાં છેતરપિંડી સંબંધિત પરિસ્થિતિઓને સંભાળવા માટે જરૂરી વ્યવસ્થાઓ અને પ્રક્રિયાઓનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેમાં સંસાધન એકત્રિત કરવાની પ્રક્રિયા , અમલીકરણ અને મંજૂરી સંબંધિત ફરજોને અલગ કરવું પણ સામેલ રહેશે.

14.2 લોન કરારમાં હરાજીની પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતોનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવશે.

14.3 અન્ય સૂચનાઓ

(i) સોનાની જામીનગીરી સામે ધિરાણ આપતી એનબીએફસી દ્વારા ₹5 લાખથી વધુના તમામ વ્યવહારો માટે ઉધાર લેનારના પાન(PAN) કાર્ડની નકલ મેળવવી આવશ્યક રહેશે.

(ii)તમામ શાખાઓમાં દસ્તાવેજીકરણની પ્રક્રિયા પ્રમાણિત રાખવામાં આવશે.

(iii)એનબીએફસી દ્વારા એવી ભ્રામક જાહેરાતો કરવામાં આવશે નહીં, જેમાં 2-3 મિનિટમાં લોન ઉપલબ્ધ હોવાનો દાવો કરવામાં આવે. એનબીએફસી દ્વારા સમયાંતરે સુધારાઓ સહિત 06 જૂન, 2025ના રોજ જારી કરાયેલા 'ભારતીય રિઝર્વ બેંક (સોના અને ચાંદીની જામીનગીરી સામે ધિરાણ) નિર્દેશો, 2025' હેઠળ જારી કરવામાં આવેલી સૂચનાઓનું શક્ય તેટલી વહેલી તકે, પરંતુ 01 એપ્રિલ, 2026થી મોડું નહીં થાય તે રીતે, પાલન સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

નોંધ: હાલમાં કંપની સોનાના આભૂષણોની જામીનગીરી સામે ધિરાણ આપવાની પ્રવૃત્તિમાં સંકળાયેલી નથી. તેમ છતાં, ભારતીય રિઝર્વ બેંકની પ્રવર્તમાન માર્ગદર્શિકાઓના અનુપાલન માટે ઉપરોક્ત પેરાગ્રાફનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે. ભવિષ્યમાં જ્યારે અને જો કંપની દ્વારા સોનાના આભૂષણોની જામીનગીરી સામે ધિરાણ આપવાની પ્રવૃત્તિઓ શરૂ કરવામાં આવશે, ત્યારે આ જોગવાઈ આપમેળે લાગુ પડશે.

15. એનબીએફસી દ્વારા શારીરિક રૂપે/દૃષ્ટિથી અક્ષમ વ્યક્તિઓને લોન સુવિધાઓ પ્રદાન કરવી

કંપની દ્વારા શારીરિકરૂપે/દૃષ્ટિથી અક્ષમ અરજદારોને તેમની અક્ષમતાના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિતના ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ પ્રદાન કરવામાં કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં. કંપનીની તમામ શાખાઓ દ્વારા આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે. કંપની દ્વારા તેના તમામ સ્તરના કર્મચારીઓ માટે આયોજિત તાલીમ

કાર્યક્રમોમાં, કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા અક્ષમ વ્યક્તિઓને આપવામાં આવેલા અધિકારોને આવરી લેતું યોગ્ય તાલીમ મોડ્યુલ સામેલ કરવામાં આવશે. વધુમાં, કંપની દ્વારા એ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે અક્ષમ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ કંપની દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા હેઠળ કરવામાં આવે.

5. અમલીકરણ અને નિરીક્ષણ

- મંડળ દ્વારા દેખરેખ: બોર્ડ દ્વારા ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતાના અનુપાલન તથા ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.
- અનુપાલન જવાબદારી: અનુપાલન અધિકારી એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ ઓપરેશનલ પ્રક્રિયાઓ, લોન દસ્તાવેજીકરણ, સંચાર સ્વરૂપો અને આઇટી સિસ્ટમ્સ આ સંહિતાની આવશ્યકતાઓ સાથે સુસંગત રહે.
- તાલીમ: તમામ કર્મચારીઓને આ સંહિતાની જોગવાઈઓ અંગે તાલીમ આપવામાં આવશે, જેમાં ખાસ ધ્યાન ગ્રાહક સંચાર, વ્યાજ દરની જાહેરખબર, દંડાત્મક શુલ્ક અને વસૂલાત પ્રક્રિયાઓ પર આપવામાં આવશે.

6. જાહેર પ્રકટીકરણ

આ ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા (Fair Practices Code) કંપનીની તમામ શાખાઓ અને ગ્રાહક સંપર્ક ધરાવતી કચેરીઓમાં સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે, કંપનીની સત્તાવાર વેબસાઇટ પર અપલોડ કરવામાં આવશે, તેમજ ગ્રાહકની વિનંતી પર તેમને સમજાય તેવી ભાષામાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

7. નીતિ સમીક્ષા અને સુધાર

આ સંહિતાની સમીક્ષા વાર્ષિક ધોરણે અથવા નિયમનકારી ફેરફારોને કારણે આવશ્યકતા જણાય ત્યારે તે પહેલાં કરવામાં આવશે, અને કોઈપણ સુધારાઓ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવશે.

નિયામક મંડળ તરફે અને વતી

સંપતિ સિક્યોરિટીસ લિમિટેડ

અનુપાલન ટીમ

તારીખ: 03.04.2026

પરિશિષ્ટ – A ઈએમઆઈ આધારિત વ્યક્તિગત લોન માટે ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના પુનઃનિર્ધારણ અંગેની નીતિ

ઉદ્દેશ્ય:

આ નીતિ ઈએમઆઈ આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના પુનઃનિર્ધારણ સંબંધિત સંચાર, ગ્રાહક વિકલ્પો, ઓપરેશનલ પ્રક્રિયાઓ અને જાહેરખબર માટેનું માળખું નિર્ધારિત કરે છે, જે ભારતીય રિઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર છે.

વિસ્તાર:

આ નીતિ કંપની દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી અથવા સેવા આપવામાં આવેલી તમામ ઈએમઆઈ આધારિત ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરવાળી વ્યક્તિગત લોન તથા વિવિધ સમયગાળાની સમાન હપ્તા આધારિત અન્ય લોન પર લાગુ પડશે.

નીતિની જોગવાઈઓ:

1. મંજૂરી સમયે સંચાર:
    - ઈએમઆઈ આધારિત ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરવાળી કોઈપણ વ્યક્તિગત લોન મંજૂર કરતી વખતે, કંપની દ્વારા ધિરાણલેનારને બેન્ચમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થવાથી ઈએમઆઈ, લોનની મુદત અથવા બંનેમાં થઈ શકતા ફેરફારોના સંભવિત પ્રભાવ અંગે સ્પષ્ટ રીતે જાણ કરવામાં આવશે.
    - બેન્ચમાર્ક દરમાં ફેરફારના કારણે ઈએમઆઈ અને/અથવા મુદતમાં થતા કોઈપણ વધારાની જાણ ગ્રાહકને તરત જ યોગ્ય માધ્યમો જેમ કે એસએમએસ, ઈમેલ, ગ્રાહક પોર્ટલ અથવા પત્ર દ્વારા કરવામાં આવશે.
2. સ્થિર દરમાં પરિવર્તનનો વિકલ્પ:
    - વ્યાજ દરના પુનઃનિર્ધારણ સમયે ધિરાણલેનારને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ અનુસાર ફ્લોટિંગ દરમાંથી સ્થિર દરમાં બદલવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
    - નીતિમાં લોનની મુદત દરમિયાન ધિરાણલેનાર કેટલા વખત સ્થિર દરમાં સ્વિચ કરી શકે તે અંગે મહત્તમ મર્યાદા પણ નિર્ધારિત કરી શકાય છે.
3. પુનઃનિર્ધારણ સમયે ધિરાણ લેનાર માટે વિકલ્પો:
    - ધિરાણ લેનારને નીચેના વિકલ્પો આપવામાં આવશે:
      (a) ઈએમઆઈ વધારીને મુદત યથાવત રાખવી;

      (b) ઈએમઆઈ યથાવત રાખીને મુદત વધારવી;

      (c) બંનેનો સંયોજન પસંદ કરવો; અને/અથવા

(d) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વચુકવણી કરવી.

- ફોરક્લોઝર ચાર્જ અથવા પૂર્વચુકવણી દંડ વસૂલવા બાબત RBIના વર્તમાન નિર્દેશોને આધીન રહેશે.

4. લાગુ પડતા શુલ્કની જાહેરખબર:

- ફ્લોટિંગથી સ્થિર દરમાં પરિવર્તન સંબંધિત તમામ શુલ્ક તેમજ ઉપરોક્ત વિકલ્પો ઉપયોગમાં લેવાના કોઈપણ સેવા/પ્રશાસનિક શુલ્કની સ્પષ્ટ જાણ લોન મંજૂરી પત્રમાં તથા શુલ્કમાં ફેરફાર સમયે કરવામાં આવશે.

5. નેગેટિવ એમોર્ટાઇઝેશનની રોકથામ

- કંપની દ્વારા સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે ફ્લોટિંગ દરવાળી લોનમાં મુદત વધારવાથી નેગેટિવ એમોર્ટાઇઝેશનની સ્થિતિ સર્જાય નહીં.

6. ત્રિમાસિક લોન સ્ટેટમેન્ટ

- કંપની દ્વારા દરેક ત્રિમાસિક અંતે ઉધાર લેનારને સરળ અને સમજાય તેવું સ્ટેટમેન્ટ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે, જેમાં નીચેની વિગતો રહેશે:
    - આજ સુધી પરત થયેલ મૂળ રકમ
    - આજ સુધી વસૂલ થયેલ વ્યાજ
    - વર્તમાન ઈએમઆઈ ની રકમ
    - બાકી રહેલી ઈએમઆઈની સંખ્યા
    - લોનની સમગ્ર મુદત માટે લાગુ પડતો વાર્ષિક વ્યાજ દર

અમલીકરણ:

આ નીતિ તમામ નવી લોન તથા આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત સમયમર્યાદા અનુસાર હાલની લોન પર લાગુ કરવામાં આવશે અને નિયમનકારી ફેરફારો સાથે સુસંગત રહે તે માટે સમયાંતરે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.