Aryadhan Financial Solutions Private Limited

Fair Practice Code

Prepared by	**Credit & Risk Department**
Version	1.1
Effective Date	May 15, 2026
Approved By	Board of Directors

Aryadhan Financial Solutions Pvt. Ltd.
H-82, First Floor, Sector-63, Noida,
Uttar Pradesh-201301

91-120-4859300
info@aryadhan.co.in
www.aryadhan.co.in

ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ – આર્યધન ફાઇનાન્સિયલ સોલ્યુશન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

પ્રસ્તાવના-

આરબીઆઈના પરિપત્ર ક્રમાંક 2012-13/416/DNBS. CC. PD No. 320/03.10.01/2012-13 તારીખ 18 ફેબ્રુઆરી, 2013 તથા ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ સંબંધિત **માસ્ટર ડિરેક્ટશન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નૉન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની – સ્કેલ આધારિત નિયમન) ડિરેક્ટશન્સ, 2023, તારીખ 19 ઓક્ટોબર, 2023** (સમયાંતરે સુધારેલા) ("RBI માસ્ટર ડિરેક્ટશન્સ") અનુસાર, ગ્રાહક ઈન્ટરફેસ ધરાવતા NBFCs માટે RBI માસ્ટર ડિરેક્ટશન્સમાં નિર્ધારિત ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ ("FPC") અનુસરવો ફરજિયાત છે. જોકે નીચે જણાવ્યા મુજબ, ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ એ ઉપરોક્ત RBI પરિપત્રોમાં નોધાયેલ NBFCs માટેની માર્ગદર્શિકાઓ સાથે સુસંગત છે. આ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે કંપની માટે અનુસરવા માટેના લઘુત્તમ ફેર પ્રેક્ટિસનાં ધોરણો નક્કી કરે છે. તે ગ્રાહકોને માહિતી આપે છે અને સ્પષ્ટ કરે છે કે કંપની તેમની સાથે રોજબરોજનાં વ્યવહારોમાં કેવી રીતે વર્તવાની છે.

આ નીતિ બધા ગ્રાહકોને લાગુ પડે છે, જેમાં સોશિયલ મીડિયા/અન્ય કોઈપણ મીડિયા પર પોસ્ટ કરેલી કોઈપણ ફરિયાદ/પૂછપરછ ધરાવતા ગ્રાહકોનો પણ સમાવેશ થાય છે. અમે બધા ગ્રાહકોને જરૂરિયાત મુજબ નીચેના પ્લેટફોર્મનો સંપર્ક કરવા પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ. કંપની સમયાંતરે RBI દ્વારા નિર્ધારિત તમામ ઉત્તમ પ્રથાઓ અપનાવશે અને જો જરૂરી હોય તો, નિર્ધારિત ધોરણોને અનુરૂપ આ કોડમાં યોગ્ય ફેરફારો કરશે. જાતિ, વર્ગ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ વિના, બધા યોગ્ય, લાયક અરજદારોને સીધા અથવા પેટાકંપનીઓ અને/અથવા સહયોગીઓ દ્વારા, તમામ નાણાકીય ઉત્પાદનો ઉપલબ્ધ કરાવવાની Aryadhan Financial Solutions Private Limited ની નીતિ છે અને રહેશે.

કંપનીની નીતિ બધા ગ્રાહકો સાથે સતત અને ન્યાયસંગત રીતે વર્તવાની છે. કંપનીનાં કર્મચારીઓ ન્યાયસંગત, પારદર્શક અને સુસંગત રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા આપશે. કંપની તેની વેબસાઇટ પર FPC અપલોડ કરીને તેના ગ્રાહકોને તેના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) પણ જણાવશે. કંપની ખાતરી કરશે કે FPCનો અમલ સમગ્ર સંસ્થાની જવાબદારી છે.

FPC પ્રત્યેની તેની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારી જવાબદારી, તાલીમ, પરામર્શ, દેખરેખ, ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો અને આંતરિક નિયંત્રણો અને ટેકનોલોજીનાં શ્રેષ્ઠ ઉપયોગનાં સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે. કંપનીનાં ડિરેક્ટર બોર્ડ અને મેનેજમેન્ટ ટીમ વાજબી પ્રથાઓનો અમલ કરવા માટે જવાબદાર છે, જેનું વિગતવાર વર્ણન કરવામાં આવ્યું છે, અને ખાતરી કરવા માટે કે તેની કામગીરી તમામ હિસ્સેદારો પ્રત્યેની તેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે.

આ ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ નીચે જણાવેલા ઉત્પાદનો અને સેવાઓની કેટેગરીઓ પર લાગુ પડે છે (હાલ ઉપલબ્ધ છે અથવા ભવિષ્યમાં રજૂ કરવામાં આવશે).

1. લોન, ગેરંટી અને નાણાકીય સંપત્તિનાં સ્વરૂપમાં અન્ય ઉત્પાદનો.

2. કંપનીની શાખાઓ, તેની પેટાકંપનીઓ અને સંલગ્ન કંપનીઓનાં નેટવર્ક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો.

ઉપરોક્ત તમામ પર FPC લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે ભૌતિક રીતે, ફોન પર, ઇન્ટરનેટ પર કે કોઈપણ બીજા હાલના કે ભવિષ્યના માધ્યમ દ્વારા આપવામાં આવે છે.

કંપની તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં જે મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓનું પાલન કરવાનું વચન આપે છે તે છે:

A. તેના ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વાજબી રીતે કામ કરવું, ખાતરી કરવી કે:

- તેના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ આ FPC માં આપેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પુરા કરે.
- તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ લાગુ પડતા કાયદા અને નિયમનોને અક્ષરશઃ પુરા કરે.
- તેના ગ્રાહકો સાથેનો તેનો વ્યવહાર પ્રામાણિકતા, ઈમાનદારી અને પારદર્શિતાનાં નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહે.

B. કંપની તેના નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તે સમજવામાં ગ્રાહકોને મદદ કરશે, જેમ કે:

- હિન્દી અને/અથવા અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં સરળ રીતે માહિતી આપીને
- તેમના નાણાકીય પરિણામો સમજાવીને, અને
- ગ્રાહકને પોતાની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ ઉત્પાદનો કે સેવાઓ પસંદ કરવામાં મદદ કરીને.

C. કંપની પ્રયાસ કરશે કે તેના ગ્રાહકોને કંપની સાથેના વ્યવહારમાં કોઇ મુશ્કેલીનો સામનો ન કરવો પડે. તેમ છતાં, ભૂલો, કમિશન અને ભૂલોના કિસ્સામાં, કંપની તેને ઝડપી અને સંવેદનશીલ રીતે હલ કરશે.

- ભૂલો ઝડપથી સુધારવામાં આવશે. ફરિયાદોનો ઝડપથી નિકાલ કરવામાં આવશે.
- જો ગ્રાહક ફરિયાદની કાર્યવાહીથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો કંપની ગ્રાહકને ફરિયાદને કેવી રીતે આગળ ધપાવવી તે અંગે માર્ગદર્શન આપશે.

વેચાણની શરૂઆત -

કંપની તેના ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતો પ્રમાણે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં માર્ગદર્શન આપશે.

A. ગ્રાહક સંબંધ સ્થાપિત થાય તે પહેલાં, કંપની:

- ગ્રાહકે જે સેવાઓ અને ઉત્પાદનોમાં રસ બતાવ્યો છે તેની મુખ્ય વિશેષતાઓ સમજાવતી માહિતી ગ્રાહકને આપશે. ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ ખાતાઓ, ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે માહિતી આપશે.

- 'તમારા ગ્રાહકને જાણો' ધોરણોને પુરા કરવા અને સમયાંતરે લાગુ પડતા કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરીયાતોનાં પાલન માટે કંપની ગ્રાહક પાસેથી એકત્રિત કરવાની જરૂરી માહિતી સ્પષ્ટપણે જણાવશે.
- ડેટાબેઝ બનાવવા માટે ગ્રાહક અને તેના પરિવાર વિશે વધારાની માહિતીની વિનંતી કરશે. જો કે, ગ્રાહક આ માહિતી માત્ર ત્યારે જ આપશે, જો તે આપવાની તેમની ઇચ્છા હોય.

B. કંપની તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને ઍક્સેસ કરવા માટે ઉપયોગમાં લઇ શકાય તેવા વિવિધ માધ્યમો વિશે માહિતી આપશે. ગ્રાહકને વધુ માહિતી ક્યાંથી મળી શકે તેની પણ જાણ કરવામાં આવશે.
C. એકવાર ગ્રાહક ઉત્પાદન પસંદ કરી લે, પછી કંપની ગ્રાહકને તે કેવી રીતે કામ કરે છે તે જણાવશે.
D. કંપની તેના ગ્રાહકને ઉત્પાદન કયા મોડ હેઠળ લેવામાં આવે છે તેના આધારે અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે માર્ગદર્શન આપશે.

લોન અને ઉપાડ-

કોઇપણ નોન-બેંકિંગ સુવિધા આપતા પહેલા, કંપની ગ્રાહક (સંભવિત ઉધાર લેનાર) ની ચુકવણી કરવાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે.

લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા-

A. કંપનીનાં લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે સંભવિત ઉધાર લેનારનાં હિતોને અસર કરી શકે છે, જેથી અન્ય નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને સંભવિત ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.
B. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાનાં જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવવામાં આવશે.
C. કંપની સંભવિત ઉધાર લેનારને બધી લોન અરજીઓ મળ્યાનો સ્વીકાર પત્ર આપશે. આવી ઘોષણામાં લોન અરજીની કાર્યવાહી પૂર્ણ થવા માટેનો અનુમાનિત સમયગાળો પણ ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.
D. લોન લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર સમજે તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.

લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/નિયમો તથા લોન અને ઉધાર સુવિધાઓ માટે કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ –

A. Aryadhan, ભવિષ્યમાં ઉધાર લેનારને લેખિતમાં તે સમજી શકે તેવી સ્થાનિક ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય કોઈ રીતે, મંજૂર કરાયેલ ઉધારની રકમ તેમજ સંબંધિત શરતો અને નિયમોની માહિતી આપશે, જેમાં વાર્ષિક વ્યાજદર તથા તેની ગણતરી કરવાની પદ્ધતિનો સમાવેશ થશે. આ શરતો અને નિયમોનો ઉધાર લેનાર દ્વારા આપેલો સ્વીકાર કંપની પોતાના રેકોર્ડમાં રાખશે.
B. NBFCs સામે સામાન્ય રીતે વધુ વ્યાજ/દંડ વ્યાજ વસૂલવા સંબંધિત ફરિયાદો મળતી હોવાથી, Aryadhan લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ બોલ્ડ અક્ષરોમાં કરશે. વ્યાજ અને

અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરવામાં આવશે અને વ્યવસાયિક જરૂરિયાતો, નિયમનકારી માપદંડો, ગ્રાહક અભિપ્રાયો, બજાર પ્રથાઓ વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને રીવ્યુ કરવામાં આવશે. લોન લેનાર દ્વારા જણાવવામાં આવેલા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા તેના રેકોર્ડમાં સાચવવામાં આવશે.

C. Aryadhan લોન કરારની એક નકલ, પ્રાધાન્યમાં ઉધાર લેનારને સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં, લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઉધાર લેનારાઓને લોન કરારની નકલ તથા તેમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની નકલ સાથે આપશે.

D. Aryadhan કેસની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઉધાર લેનારાઓને કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ આપશે જેથી નિયમો હેઠળ પૂરા પાડવામાં આવેલા પ્રમાણિત ફોર્મેટ મુજબ, લોન કરારનો અમલ કરતા પહેલા તેમને જાણકારી આધારિત નિર્ણય લેવામાં મદદ મળી શકે.

લોન ખાતાઓમાં દંડ શુલ્ક -

A. Aryadhan એ લોન ખાતાઓમાં દંડ ચાર્જ પર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ અપનાવી છે.

B. ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારનાં મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ વસૂલાતો દંડ 'દંડ શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને 'દંડ વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં. Aryadhan એ દંડ શુલ્કનું મૂડીકરણ કરશે નહીં.

C. આર્યધન વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં.

D. આર્યધન દંડાત્મક શુલ્કની માત્રા વાજબી રાખશે અને લોન કરારનાં ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત રહેશે, કોઈ ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખશે નહિ.

E. વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી લોનનાં કિસ્સામાં દંડાત્મક શુલ્ક, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્ક કરતાં વધુ ન હોવો જોઈએ.

F. Aryadhan દ્વારા લોન કરાર અને લાગુ પડતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં અને તેની વેબસાઇટ પર દંડાત્મક શુલ્કની રકમ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે.

G. જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રિમાઇન્ડર્સ ઉધાર લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવાની કોઈપણ ઘટના અને તેના કારણની પણ જાણ કરવામાં આવશે.

લોનનું વિતરણ, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત -

A. કંપની લોન લેનારને સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં, જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, તેમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ કરશે. કંપની ખાતરી કરશે કે, વ્યાજ દરો અને અન્ય શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ થાય. લોન કરારમાં આ અસર માટે એક ચોક્કસ કલમ હોવી જોઈએ.

B. ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો કંપનીનો નિર્ણય લોન કરારની શરતો સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.

C. કંપની બધી બાકી રકમની ચુકવણી પછી અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પછી બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે, જે ઉધાર લેનાર સામે તેના કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા અન્ય કોઈપણ દાવા માટેના

પૂર્વાધિકારને આધિન હશે. જો આવા સેટ-ઓફ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકી દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે યોગ્ય સૂચના આપવામાં આવશે.

જવાબદાર ધિરાણ આચરણ-

લોનની ચુકવણી/પતાવટ પછી સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા

A. Aryadhan પૂરી ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર તમામ મૂળ સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો રજૂ કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જ દૂર કરશે (Aryadhan નાં બેંક સ્ટેટમેન્ટમાં ભંડોળની વસૂલાતની તારીખને પૂરી ચુકવણી/પતાવટની તારીખ તરીકે ગણવામાં આવશે)
B. ઉધાર લેનારાઓને તેમની પસંદગીના આધારે, લોન ખાતું જ્યાં સેવા આપવામાં આવી હતી તે શાખામાંથી અથવા Aryadhan નાં કોઈપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે ત્યાંથી તેમના મૂળ મિલકત દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાની સુગમતા હશે.
C. Aryadhan અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં મૂળ મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરવા માટેની સમયરેખા અને સ્થાનનો ઉલ્લેખ કરશે.
D. એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓનાં મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાનાં કિસ્સામાં, એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓની મૂળ સ્થાવર મિલકતનાં દસ્તાવેજો કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત યોગ્ય રીતે મંજૂર પ્રક્રિયા અનુસાર કાનૂની વારસદાર(ઓ)ને પરત કરવામાં આવશે.

સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ માટે વળતર -

A. જો Aryadhan લોનની પૂરી ચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસની અંદર દસ્તાવેજો જારી કરવામાં અથવા ચાર્જ સંતુષ્ટિ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય (Aryadhan ના બેંક ખાતામાં ભંડોળની વસૂલાતની તારીખને પૂરી ચુકવણી/પતાવટની તારીખ ગણવામાં આવશે), તો Aryadhan ઉધાર લેનારને વિલંબના
B. B. કારણો જણાવશે. એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં Aryadhan વિલંબ માટે જવાબદાર હોય, તો તે ઉધાર લેનારને વિલંબના દિવસ દીઠ ₹5,000 ના દરે વળતર આપશે.

C. મૂળ મિલકતના દસ્તાવેજોને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નુકસાન થવાના દુર્ભાગ્યપૂર્ણ કિસ્સામાં, Aryadhan ઉધાર લેનારને ડુપ્લિકેટ અથવા પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે. ઉપર દર્શાવેલ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, Aryadhan સંબંધિત ખર્ચ પણ ભોગવશે. આવા કિસ્સાઓમાં, પ્રક્રિયા પૂરી કરવા માટે Aryadhan ને વધારાની 30 દિવસની સમયમર્યાદા ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી 60 દિવસ પછી કરવામાં આવશે.

જંગમ મિલકત/સામાન/સંપત્તિ મુક્ત કરવી:

A. Aryadhan લોન ખાતાની પૂરી ચુકવણી અથવા પતાવટ (Aryadhan ના બેંક સ્ટેટમેન્ટમાં ભંડોળની વસૂલાતની તારીખને પૂરી ચુકવણી/પતાવટ તારીખ તરીકે ગણવામાં આવશે) પછી 30 દિવસની અંદર જંગમ મિલકત મુક્ત કરશે અને જો કોઈ ચાર્જ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલ હોય તો તેને દૂર કરવા માટે સહાય પૂરી પાડશે.

B. એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાના કિસ્સામાં, એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓની જંગમ મિલકત/માલ/સંપત્તિઓ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત યોગ્ય રીતે મંજૂર પ્રક્રિયા અનુસાર કાનૂની વારસદાર(ઓ)ને પરત કરવામાં આવશે.

સામાન્ય-

A. લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય, Aryadhan લોન લેનારની બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળશે, સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ ઇરાદાપૂર્વક અથવા અન્યથા જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તેના ધ્યાનમાં ન આવે.

B. જો ઉધાર લેનાર તરફથી ઉધાર લેનાર ખાતું અન્ય NBFC, બેંક અથવા નાણાકીય સંસ્થામાં ટ્રાન્સફર કરવા માટે વિનંતી મળે, તો સંમતિ અથવા અન્યથા આવી વિનંતી મળ્યાનાં 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર ઉધાર લેનાર સાથે કરવામાં આવેલી કરારની શરતો અનુસાર અને સમયાંતરે લાગુ પડતા કાયદા, નિયમો, શરતો અને માર્ગદર્શિકા અનુસાર હશે.

C. લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, કંપની ફક્ત એવા ઉપાયોનો જ આશરો લેશે જે કાયદેસર અને વિધિસમ્મત રીતે તેના માટે ઉપલબ્ધ હોય અને દિવસના વિચિત્ર કલાકો દરમિયાન વસૂલાતના પગલાંનો ઉપયોગ, અનુચિત હેરાનગતિ અથવા લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળશે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીઓના સ્ટાફ તરફથી અસંસ્કારી વર્તનનો પણ સમાવેશ થાય છે. Aryadhan ખાતરી કરશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે જોડાવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ પામેલ છે.

D. શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારોને અપંગતાના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં કોઇ ભેદભાવ રહેશે નહીં. (સંદર્ભ: RBI પરિપત્ર નં. DNBS.CC.PD.નં. 191/03.10.01/2010 - 11 તારીખ 27 જુલાઈ, 2010).

નિયમો અને શરતો-

A. જ્યારે કોઇ ગ્રાહક પહેલી વાર કોઇ ઉત્પાદન અથવા સેવા સ્વીકારે છે, ત્યારે કંપની ગ્રાહકને ઉત્પાદન/સેવા સાથે સંબંધિત નિયમો અને શરતોની માહિતી આપશે.

B. બધા નિયમો અને શરતો વાજબી હશે અને ગ્રાહકોના અધિકારો અને જવાબદારીઓ સ્પષ્ટ અને સરળ ભાષામાં નિર્ધારિત કરશે; કંપની ફક્ત જરૂરી હોય ત્યાં જ કાનૂની અથવા તકનીકી ભાષાનો ઉપયોગ કરશે.

C. કંપની ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ પડતા કોઇપણ શુલ્કો અંગેની માહિતી ઉપલબ્ધ કરાવશે.

D. જો કંપની કોઇપણ શુલ્કમાં વધારો કરે છે અથવા નવો શુલ્ક લાગુ કરે છે, તો કંપની ગ્રાહકોને સૂચિત કરશે.

E. જ્યારે પણ ગ્રાહક વિનંતી કરે છે ત્યારે કંપની કોઇપણ ઉત્પાદન અથવા સેવા માટેનાં નિયમો અને શરતોની માહિતી આપશે.

માર્કેટિંગ અને પ્રોડક્ટ સિનર્જી -

A. કંપની ખાતરી કરશે કે બધી જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ, ન્યાયી, વાજબી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી ન હોય.

B. કંપની ગ્રાહકોને નાણાકીય ઉત્પાદનોની સંપૂર્ણ શ્રેણી પૂરી પાડશે જેના માટે ગ્રાહક પાત્ર છે. આમાંથી કેટલાક ઉત્પાદનો/સેવાઓ કંપનીની હશે; અન્ય ઉત્પાદનો જૂથ અથવા સહયોગી કંપનીઓના ઉત્પાદનો હશે, અને તે કંપનીઓ પણ જેની સાથે કંપનીએ કરાર કર્યા છે.

C. Aryadhan નો પ્રયાસ રહેશે કે તે તેના ગ્રાહકોને આ ઉત્પાદનોનું ક્રોસ-સેલિંગ કરીને વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને નાણાકીય ઉત્પાદનો વચ્ચે સિનર્જી લાવે.

ગુપ્તતા-

A. જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત ન હોય, કંપની બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત રાખશે.

B. કંપની નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય જૂથની અંદરની કોઈપણ એન્ટિટીને વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરશે નહીં.
   - જો કંપનીએ કાયદાકીય અથવા નિયમનકારી કાયદાઓ દ્વારા માહિતી પૂરી પાડવાની હોય,
   - જો જાહેર જનતાની સામે આ માહિતીનો ખુલાસો કરવાની ફરજ હોય,
   - જ્યારે કંપનીના હિતમાં આ માહિતીનો ખુલાસો કરવો જરૂરી હોય (જેમ કે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે). કંપની માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે અન્ય કોઈને (જૂથ કંપનીઓ સહિત) ગ્રાહકો વિશેની માહિતી આપવા માટે આ કારણનો ઉપયોગ કરશે નહીં.
   - જો ગ્રાહકે તેના જૂથ/સહયોગી/એકમો અથવા કંપનીઓને અન્ય ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ આપવા માટે આવી માહિતી આપવા/શેર કરવા માટે સંમતિ/સહમતિ આપી હોય.
   - જ્યારે ગ્રાહક અમને અન્ય સેવાઓ અથવા ઉત્પાદનો આપવા માટે તેના જૂથ/સહયોગી/એકમો અથવા કંપનીઓને આવી માહિતી જાહેર કરવા માટે કહે છે.

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી:

A. Aryadhan એ સંસ્થામાં ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પર નીતિ નક્કી કરી છે. આવી વ્યવસ્થા ખાતરી કરે છે કે, કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળીને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.

B. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડના પાલન અને વિવિધ મેનેજમેન્ટ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાના કાર્યક્ષમતા અંગે સમયાંતરે રીવ્યુ કરવાની જોગવાઇ પણ કરવામાં આવશે.

C. ગ્રાહક ફરિયાદ અહેવાલનો સારાંશ તથા સંચારના નિવારણ માટે કરાયેલા પગલાં દર્શાવતો સ્ટેટસ રિપોર્ટ નિયમિત અંતરે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સનાં રીવ્યુ માટે રજૂ કરવામાં આવશે.

બોર્ડ માટે સમયાંતરે FPC ના અનુપાલનની સમીક્ષા કરવા માટે દેખરેખ તંત્ર

- ત્રિમાસિક અનુપાલન અહેવાલ: કંપની તેની ત્રિમાસિક બેઠકોમાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) ના અનુપાલનને બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરશે.
- ફરિયાદ નિવારણ સમીક્ષા: ગ્રાહક ફરિયાદ અહેવાલ અને સ્થિતિ અહેવાલ તેની ત્રિમાસિક બેઠકોમાં બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.
- આંતરિક ઓડિટ અને નિરીક્ષણ: કંપનીનો આંતરિક ઓડિટ વિભાગ FPC અમલીકરણનું ઓડિટ કરશે, જેમાં બોર્ડને અહેવાલ આપવામાં આવેલા તારણો સહિત લોન દસ્તાવેજોની ચકાસણી, વ્યાજ દર પારદર્શકતા અને વસૂલાત પ્રથાઓનો સમાવેશ થાય છે.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા-

કંપની પાસે વ્યવહારમાં એક માળખાગત ફરિયાદ નિવારણ **વ્યવસ્થા** છે જ્યાં નિર્ધારિત સમયપત્રક મુજબ બધી ફરિયાદોનો નિકાલ કરવામાં આવશે. ગ્રાહકોને ઝડપી નિવારણ માટે ફરિયાદો નોંધાવવા માટે આ સુવિધા પૂરી પાડવામાં આવી છે..

A. કંપની તે ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપશે, જેઓ ફરિયાદ નોંધાવવાની ઇચ્છા ધરાવે છે, તેમજ જો ગ્રાહક પરિણામથી અસંતુષ્ટ હોય તો આગળ શું કરવું તે અંગે પણ માર્ગદર્શન આપશે.

B. બાબતનું પરીક્ષણ કર્યા પછી, કંપની શક્ય તેટલી વહેલી તકે જવાબ આપશે; જો ગ્રાહક અસંતુષ્ટ રહે, તો કંપની તેમને ફરિયાદને આગળ વધારવા માટે માર્ગદર્શન પણ આપશે.

C. કંપનીના વ્યવસાય વ્યવહાર, ઉધાર આપવાના નિર્ણયો, ક્રેડિટ મેનેજમેન્ટ અને વસૂલી સંબંધિત કોઈપણ મામલામાં ગ્રાહકો સહિત ઉધાર લેનારોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે નોડલ અધિકારીની નિમણૂંક કરવામાં આવશે. નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગત કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

D. આંતરિક રીતે રચાયેલ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પરિષદ, જેમાં વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ અધિકારીઓ સામેલ હશે, નોડલ અધિકારી સાથે મળીને ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા રીવ્યુ કરશે અને તેની દેખરેખ કરશે.

E. આરબીઆઈ સર્ક્યુલર નં. RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 મુજબ, કંપની ગ્રાહકોનાં હિત માટે તેના શાખાઓ પર અથવા ત્યાં જ્યાં વ્યવસાય કરવામાં આવે છે, નીચે જણાવેલ માહિતી સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરશે: કંપની સામેની ફરિયાદો માટે જાહેર જનતા સંપર્ક કરી શકે તેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઈમેલ સરનામું). જો ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ એક મહિનાની અંદર ન થાય, તો ગ્રાહક કંપનીના નોંધણીકૃત કાર્યાલયના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ આવતી RBIના DNBSના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના જવાબદાર અધિકારીને (સંપૂર્ણ સંપર્ક વિગતો સાથે) અપીલ કરી શકે છે, એટલે કાનપુર પ્રાદેશિક કચેરીમાં.

ટૂંકમાં, જાહેર સૂચના ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને RBIના પ્રાદેશિક કાર્યાલયની વિગતો સાથે પ્રકાશિત કરવાનો હેતુ પૂરો કરશે.

પગલું 1: જો ગ્રાહકો પાસે કોઈ પ્રશ્ન, ફરિયાદ અથવા વિનંતી હોય, તો તેઓ સંબંધિત રિલેશનશિપ મેનેજરને કૉલ કરી શકે છે અથવા અમને complaints@aryadhan.in પર લખી શકે છે અથવા 0120-4859345 પર કૉલ કરી શકે છે. ફરિયાદના પ્રકારને આધારે ગ્રાહકને તાત્કાલિક પ્રતિસાદ આપવામાં આવશે. જો તાત્કાલિક જવાબ ન આપવામાં આવે તો ગ્રાહકને 3 કાર્યકારી દિવસોમાં પ્રતિસાદ મળશે.

પગલું 2: જો ગ્રાહકને (i) લાગે કે તેની ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવામાં આવ્યો નથી અથવા (ii) ઉપરોક્ત ચેનલો દ્વારા મળેલા નિરાકરણથી તે સંતુષ્ટ નથી, અથવા (iii) જો ગ્રાહકને ફરિયાદ નોંધાવ્યાના 3 કાર્યકારી દિવસોમાં અમારી પાસેથી પ્રતિસાદ ન મળે, તો ગ્રાહક ફરિયાદ અધિકારીને લખી શકે છે જેની વિગતો નીચે આપેલ છે:

નામ: Sunil Kumar

સંપર્ક: 0120-4859319

મેઇલ આઈડી: grievance@aryadhan.in

કૉલ સુવિધા સવારે 10:00 થી સાંજે 18:00 વાગ્યા સુધી (સોમવારથી શુક્રવાર) સુધી ઉપલબ્ધ છે, જાહેર રજાઓ સિવાય.

પગલું 3: જો ગ્રાહક ઉપરોક્ત ચેનલો તરફથી મળેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, અથવા પગલું-૨ હેઠળ ફરિયાદ કર્યાના ૩ કાર્યકારી દિવસોમાં સુનાવણી કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક મુખ્ય નોડલ અધિકારીને લખી શકે છે જેની વિગતો નીચે આપેલ છે:

નામ: Inderjeet Singh

સંપર્ક: 0120-4859327

મેઈલ આઈડી: pno@aryadhan.in

કૉલ સુવિધા જાહેર રજાઓ સિવાય સવારે ૧૦:૦૦ થી સાંજે ૬:૦૦ વાગ્યા સુધી (સોમવારથી શુક્રવાર) સુધી ઉપલબ્ધ છે.

પગલું 4: લોકપાલને ફરિયાદો

જો ફરિયાદનું નિરાકરણ 30 દિવસની અંદર ન થાય, અથવા જો ઉધાર લેનાર મળેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો https://cms.rbi.org.in/ પર ઓનલાઈન ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે. ફરિયાદો સમર્પિત ઈ-મેલ દ્વારા પણ દાખલ કરી શકાય છે અથવા લોકપાલ યોજના હેઠળ નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 ખાતે સ્થાપિત 'કેન્દ્રીય એકત્રીકરણ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર' પર ભૌતિક રીતે મોકલી શકાય છે.

રિઝર્વ બેંક-સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021:

A. Aryadhan 'રિઝર્વ બેંક- સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 ("લોકપાલ યોજના") નું પાલન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ રહેશે.

B. લોકપાલ યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો આ નીતિમાં ઉપર ઉલ્લેખિત છે અને Aryadhan ની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને વાતચીત કરવાની રીત:

A. Aryadhan એ, આરબીઆઇના માસ્ટર નિર્દેશો અનુસાર, અંગ્રેજી ભાષામાં અને ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષાઓમાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) લાગુ કર્યો છે. FPC Aryadhan ની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ છે.

વધુ પડતા વ્યાજ દરનું નિયમન -

A. Aryadhan ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે, અને લોન અને ઉપાડ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વ્યાજ દર, જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના દેવાદારોને વ્યાજના વિવિધ દર વસૂલવા માટેના તર્ક, અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

B. Aryadhan ની વેબસાઇટ પર અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.

C. વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ જેથી ઉધાર લેનાર ખાતા પર વસૂલવામાં આવનાર યોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય.

14 જુલાઈ, 2014ના રોજ જારી કરાયેલ પરિપત્ર મુજબ, કંપની વ્યક્તિગત દેવાદારોને મંજૂર કરાયેલી બધી ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રીપેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં

સમયાંતરે અમલમાં રહેલી માર્ગદર્શિકા, નિર્દેશો, સૂચનાઓ અને સલાહ સાથે આ દસ્તાવેજની સામગ્રીને સાથે વાંચવામાં આવશે.

આ નીતિનો રિવ્યૂ

આ નીતિનો રિવ્યૂ વાર્ષિક ધોરણે અથવા જરૂરિયાત મુજબ કરવામાં આવશે.