

સંસ્કરણ નિયંત્રણ:

સંસ્કરણ	ની તારીખ દત્તક	સંદર્ભ બદલો	માલિક	કસ્ટોડિયન	મંજૂર સત્તા
1.0	16-એપ્રિલ-2014	વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) ડ્રાફ્ટ અને દ્વારા મંજૂર પાટીયું	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો
1.1	18-ફેબ્રુઆરી-2016	FPC સમીક્ષા અને મુજબ અપડેટ કરેલ છે ની મુખ્ય દિશાઓ આસવીઆઈ	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો
1.2	08-મે-2019	FPC સમીક્ષા અને મુજબ અપડેટ કરેલ છે ની મુખ્ય દિશાઓ આસવીઆઈ	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો
1.3	22-જૂન-2021	FPC સમીક્ષા અને મુજબ અપડેટ કરેલ છે ની મુખ્ય દિશાઓ આસવીઆઈ	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો
1.4	05-મે-2022	FPC સમીક્ષા અને મુજબ અપડેટ કરેલ છે ની મુખ્ય દિશાઓ આસવીઆઈ	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો

મહત્વપૂર્ણ નોંધ:

જો કોઈપણ સમયે આ નીતિ અને કોઈપણ વિનયમો, નિયમો, માર્ગદર્શિકા, સૂચનાઓ, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો, ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે બહાર પાડવામાં આવેલ મુખ્ય પરિપત્રો/નિર્દેશો વચ્ચે અર્થઘટન/માહિતીનો સંઘર્ષ ઊભો થાય, તો આવા નિયમોનું અર્થઘટન, નિયમો, દિશાનિર્દેશો, સૂચનાઓ, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો, ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે બહાર પાડવામાં આવેલ મુખ્ય પરિપત્રો/નિર્દેશો પ્રચલિત રહેશે.

સામગ્રીનું કોષ્ટક:

પરિચય.....	3
વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ	3
1. FPC ની અરજી.....	3
2. FPC નો ઉદ્દેશ.....	3
3. બિન-ભેદભાવ નીતિ	4
4. માહિતી.....	4
5. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા.....	
6. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો	4
7. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ.....	5
8. સામાન્ય.....	5
9. ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ.....	6-7
10. રિઝર્વ બેંક- સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021.....	7
11. વેબસાઈટ પર પોસ્ટ કરવું.....	
12. વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની નીતિ.....	7
13. સામયિક સમીક્ષા.....	8
14. પરિશિષ્ટ A.....	9

પરિચય:

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાનો પરિપત્ર RBI/2011/12/470DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 તારીખ 26 માર્ચ, 2012, અને 30 જૂન, 2013 સુધી એકીકૃત અને માસ્ટર ડાયરેક્શન મુજબ - બિન-બી. કંપની - વ્યવસ્થિત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-ડિપોઝિટ લેતી કંપની અને ડિપોઝિટ લેતી કંપની (રિઝર્વ બેંક) દ્વારા, 2016 17 ફેબ્રુઆરી, 2020 ના રોજ અપડેટ કરવામાં આવી હતી અને સમયાંતરે સુધારા કરવામાં આવ્યા હતા, જેમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ કેટલાક પાસાઓની સમીક્ષા કરી હતી અને તેમાં સુધારો કર્યો હતો. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) પર માર્ગદર્શિકા કે જે તમામ નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા ઘડવામાં આવશે અને મંજૂર કરવામાં આવશે.

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડનો હેતુ ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓને તેના ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓને આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે. આ સંહિતા ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓને તેમના દ્વારા મેળવવામાં આવનાર નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં માહિતગાર નિર્ણયો લેવાની સુવિધા આપશે અને કંપની મંજૂર અને વિતરણ કરી શકે તેવી કોઈપણ લોન પર લાગુ થશે.

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ સંબંધિત આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકામાં કોઈપણ અનુગામી સંશોધન, સુધારેલ આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા, વર્તમાન ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની હદ સુધી તે અપડેટ કરેલ માર્ગદર્શિકા/સૂચનાઓનું પાલન કરતું નથી.

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ:

1. FPC ની અરજી:

FPC કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા તમામ ઉત્પાદનો પર લાગુ થાય છે. કંપની તેના ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓની ધિરાણની જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા બહુવિધ ઉત્પાદનોનું મૂલ્યાંકન કરવાનું ચાલુ રાખશે. FPC કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓને વિકસિત અને પ્રદાન કરવામાં આવેલ કોઈપણ ઉત્પાદન પર લાગુ થવાનું ચાલુ રાખશે.

2. FPC નો ઉદ્દેશ્ય:

FPC નીચેના ઉદ્દેશ્યો સાથે વિકસાવવામાં આવી છે:

- a ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપો;
- b કંપની દ્વારા જરૂરી જાહેરાતો દ્વારા પારદર્શિતા વધારવી જે ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર માટે સંબંધિત હોઈ શકે અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરવામાં આવે છે.

c કંપનીમાં ગ્રાહક/ઉધાર લેનારનો વિશ્વાસ વધારવો.

ડી. ગ્રાહક/લેનાર દ્વારા સમજાય તે રીતે અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં નાણાકીય યોજનાઓ વિશે મૌખિક માહિતી આપવી;

ઇ. અમારી જાહેરાત અને પ્રચારાત્મક સાહિત્ય સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરતું નથી તેની ખાતરી કરવી;

f વ્યવહારોની નાણાકીય અસરો સમજાવવી;

g ભૂલો સુધારીને, ગ્રાહકની ફરિયાદોને કાર્યક્રમ રીતે હેન્ડલ કરીને અને તેનું નિરાકરણ કરીને અને તેમને માર્ગદર્શન આપીને, ખોટી બાબતો સાથે ઝડપથી અને વ્યવસ્થિત રીતે વ્યવહાર કરો.

3. બિન-ભેદભાવ નીતિ:

અમે લિંગ, જાતિ, ધર્મ, ઉંમર, જાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ અથવા અપંગતાના આધારે અમારા ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ અથવા તેમના પ્રતિનિધિઓ વચ્ચે ભેદભાવ કરીશું નહીં.

4. માહિતી:

- a ગ્રાહકોને ઉત્પાદનોની પસંદગીમાં માર્ગદર્શન આપો, જે તેમની જરૂરિયાતને પૂરણ કરે છે અને તેમને રુચિ ધરાવતા સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી આપે છે.
- b ગ્રાહકની સાચી ઓળખ અને સરનામું અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટે અન્ય દસ્તાવેજો સ્થાપિત કરવા માટે કંપનીને તેમની પાસેથી જરૂરી દસ્તાવેજો અને માહિતી વિશે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરો.

5. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા:

- a ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક/લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ;
- b લોન અરજી ફોર્મ અંગ્રેજીમાં ઉપલબ્ધ છે/ સ્થાનિક ભાષામાં સમજાવવામાં આવે છે અને સંભવિત ઋણ લેનારાઓ દ્વારા સરળ પરીક્ષા/સમજણ માટે અરજદારની સ્થાનિક ભાષામાં સમજવામાં આવે છે.
- c કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે ગ્રાહક/લેનારાના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય કંપની દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ગ્રાહક/લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સંબંધિત કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવે છે.
- ડી. કંપની તમામ લોન અરજીઓની રસીદ માટે એક સ્વીકૃતિ જારી કરશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સમયમર્યાદા સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.
- ઇ. કંપની વ્યાજબી સમયગાળાની અંદર લોનની અરજીઓ ચકાસશે અને જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજો જરૂરી હોય, તો તે તે મુજબ ગ્રાહક/લેનારાને જાણ કરશે.

6. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો:

- a કંપની ગ્રાહક/ઉધાર લેનારની ધિરાણપાત્રતા પર યોગ્ય ધ્યાન રાખશે, જે અરજી પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. આકારણી કંપનીની ધિરાણ નીતિઓ, ધોરણો અને તેના સંબંધમાં પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હશે.
- b કંપની ગ્રાહક/લેનારાને સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જણાવશે જે ગ્રાહક/લેનારા દ્વારા સમજાય છે તે મંજૂરી પત્ર/ટર્મ શીટ દ્વારા અથવા અન્યથા, વ્યાજના વાર્ષિક દર સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ. અને તેને લાગુ કરવાની પદ્ધતિ. તે તેના રેકૉર્ડમાં ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ રાખશે.
- c કંપનીએ લોન કરારની એક નકલ અંગ્રેજીમાં અથવા ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં રજૂ કરવી પડશે અને તેની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ગ્રાહકો/લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ સાથે લોન વધુમાં, કંપનીએ લોન કરારમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરવો પડશે.

7. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:

- a કંપનીએ વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક અતિશય ન હોય તે નક્કી કરવા અને તેની ખાતરી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ઘડી છે. કંપની, વિતરણ સમયે, ખાતરી કરશે કે આ દરો અને શુલ્ક ઉલ્લેખિત સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું સખત પાલન કરે છે.
- b કંપની ગ્રાહક/ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં નોટિસ આપશે જેમ કે ગ્રાહક/ઋણ લેનાર દ્વારા સમજૂતીના સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરેમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપવામાં આવશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ અસર પામે છે. તે માત્ર ત્યારે જ કરી શકાય છે જ્યારે (i) ગ્રાહક/લેનાર દ્વારા લેખિતમાં સ્વીકારવામાં આવે (ii) તેઓ ગ્રાહક/લેનારને અનુકૂળ હોય. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- c લોન કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો કોઈપણ નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
- ડી. કંપની ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ સિક્યોરિટીઝ તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂરવાધિકારને આધિન ગ્રાહક/લેનાર સામે કંપની પાસે હોઈ શકે તેવા અન્ય કોઈપણ દાવા માટે મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ગ્રાહક/લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે. .

8. સામાન્ય:

- a ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા ગ્રાહક/લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- b કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ગ્રાહક/ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ગ્રાહક/લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, કંપનીના ધ્યાન પર આવી ન હોય.).
- c ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર તરફથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- ડી. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપનીએ અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં જેમ કે. ગ્રાહકો/ઋણ લેનારોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ વગેરે. કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે સ્ટાફ ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે. કંપની અપરાધી ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારોને 0900 કલાકથી 1900 કલાકની વચ્ચે કોલ કરશે સિવાય કે ગ્રાહકના/ઉધાર લેનારના વ્યવસાયના ખાસ સંજોગોમાં તેમને ઉલ્લેખિત કલાકોની બહાર કોલ કરવાની જરૂર ન હોય.
- ઇ. કંપનીએ સંબંધિત પરિબલો જેમ કે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવવું પડશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે.
- f કંપની વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારોને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ક્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ગીરો ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં, ગ્રાહક સુરક્ષાના માપદંડ તરીકે સહ-બંધન સાથે અથવા તેના વિના અને આ સંદર્ભમાં એકરૂપતા લાવવા માટે. કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી વિવિધ લોનની પૂર્વ ચુકવણી માટે.

9. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ:

- a કંપની પાસે ફરિયાદો અને ફરિયાદો પૂરાપૂર્ણ કરવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટેની સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા છે. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ કંપની દ્વારા નિયુક્ત આઉટસોર્સ એજન્સીઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતી સમસ્યા/ફરિયાદો/ફરિયાદો સાથે પણ કામ કરશે.
- b ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સંબંધમાંના તમામ વિવાદો ફરિયાદના સંદર્ભમાં સંપૂર્ણ વિગતો પૂરાપૂર્ણ થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.
- c કંપની પાસે સંચારની બહુવિધ ચેનલો છે અને નીચેના મોડ્સ છે જેના દ્વારા ગ્રાહકો અમારી સાથે ફરિયાદ કરી શકે છે:

- i ઈમેલ: ગ્રાહક અમને અહીં લખી શકે છે customersupport@ashvfinance.com
- ii. ટેલિફોન: ગ્રાહક અમને 022 6249 2700 પર કોલ કરી શકે છે
- iii પોસ્ટ: ગ્રાહક અમને અશ્વ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ જૈન સન્સ ફિનલીઝ લિમિટેડ), 12B, 3 પર લખી શકે છે. રાફલોર, ટેકનીપ્લેક્સ-II આઈટી પાર્ક, બંધ. વીર સાવરકર ફ્લાયઓવર, ગોરેગાંવ (પશ્ચિમ), મુંબઈ - 400062, મહારાષ્ટ્ર, ભારત.

ડી. ગ્રાહક/ઋણ લેનાર અમારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે, જેમની વિગતો જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે, જો કોઈ હોય તો તેમની ફરિયાદનું સ્વરૂપ સ્પષ્ટપણે જણાવતા નીચે દર્શાવેલ છે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનું નામ: કુ. મોનિકા થડેશ્વર (વરિયાવા)

સરનામું: અશ્વ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ જૈન સન્સ ફિનલીઝ લિમિટેડ) 12B, 3rd ફ્લોર, ટેકનીપ્લેક્સ-II આઈટી પાર્ક, બંધ. વીર સાવરકર ફ્લાયઓવર,

ગોરેગાંવ (પશ્ચિમ), મુંબઈ - 400062. ફોન:

022-62492700;

ઈમેલ આઈડી: monika.thadeshwar@ashvfinance.com

ઇ. જો એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ ન થાય અથવા જો ઉધાર લેનાર/ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ઉધાર લેનાર/ગ્રાહક પ્રાદેશિક કચેરીના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે. નીચેના સરનામે ભારતીય રિઝર્વ બેંકનું DNBS:

ઇન્ટરજ અધિકારી
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા ડિપાર્ટમેન્ટ
ઓફ સુપરવિઝન, ચોથો માળ, ભાયખલા
ઓફિસ બિલ્ડિંગ, સામે. મુંબઈ સેન્ટ્રલ
સ્ટેશન, ભાયખલા, મુંબઈ - 400 008
ફોન: 022 23028140

ફેક્સ નંબર: 022 23022024

ઈમેલ આઈડી: nbfcomumbai@rbi.org.in

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સામયિક સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીનો એક સંકલિત અહેવાલ બોર્ડ/નિર્દેશકોની સમિતિને તેના દ્વારા નિર્ધારિત સમયાંતરે સબમિટ કરી શકાય છે.

10. રિઝર્વ બેંક- ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2021:-

રિઝર્વ બેંક- ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ 2021 ની તારીખ 12 નવેમ્બર, 2021 ("સ્કીમ") અનુસાર, કંપનીએ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરવી જરૂરી છે. જરૂરિયાતોને અનુરૂપ, કંપનીએ ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા અને તેના નિરાકરણ માટે કંપનીના તમામ સ્થળો માટે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી કમ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર ("PNO") તરીકે સુશ્રી મોનિકા થડેશ્વર (વરિયાવા), કંપની સચિવ અને અનુપાલન અધિકારી નિયુક્ત કર્યા છે. વાજબી અને ઝડપી રીતે. મુખ્ય નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો અને યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ આ કોડ સાથે જોડાયેલ છે પરિશિષ્ટ એ.

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની સામે નોંધાયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં કંપની વતી માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે.

કંપની ઓપરેશનલ કાર્યક્ષમતા માટે મુખ્ય નોડલ ઓફિસરને મદદ કરવા માટે અન્ય નોડલ અધિકારીઓની નિમણૂક કરી શકે છે.

કંપનીએ તેના ગ્રાહકોના લાભ માટે જે શાખાઓ/સ્થળોએ વ્યવસાયનો વ્યવહાર કરવામાં આવે છે ત્યાં મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઈ-મેઇલ આઈડી) તેમજ ફરિયાદ નોંધાવવાની વિગતો દર્શાવશે. લોકપાલનું પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>). યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં તેની તમામ કચેરીઓ, શાખાઓ અને સ્થાનો પર એવી રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે કે જ્યાં વ્યાપાર વ્યવહાર કરવામાં આવે છે તે રીતે ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ પાસે યોજનાની પૂરતી માહિતી હોય. કંપની ખાતરી કરશે કે યોજનાની એક નકલ તેની તમામ શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ છે જે ગ્રાહકને વિનંતી પર સંદર્ભ માટે પ્રદાન કરવામાં આવશે.

યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ સાથે યોજનાની નકલ અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત અને અપડેટ કરવામાં આવશે.

11. વેબસાઇટ પર પોસ્ટ કરવું:

વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષાઓમાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ મૂકવામાં આવશે.

12. વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની નીતિ:

કંપની દ્વારા ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી લોન અને એડવાન્સિસ પર વધુ પડતા વ્યાજ દરો અને શુલ્ક વસૂલવામાં ન આવે તેની ખાતરી કરવા માટે, કંપનીના બોર્ડે વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક ("વ્યાજ દર નીતિ") નક્કી કરવા માટે નીતિ અપનાવી છે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ www.ashvfinance.com પર મૂકવામાં આવ્યું છે. કંપનીનું બોર્ડ વ્યાજ દર નીતિની સામયિક સમીક્ષા હાથ ધરે છે, અને સ્થાપિત કોઈપણ ફેરફારો કંપનીની વેબસાઇટ પર નિયમિતપણે અપલોડ કરવામાં આવશે.

13. સામયિક સમીક્ષા:

કંપની આ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન કરશે જે કોડની ભાવનાને અનુસરશે અને તે રીતે, તે તેના વ્યવસાયને લાગુ થઈ શકે છે. કંપની તેના પોતાના અનુભવ અને આ સંબંધમાં આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરવામાં આવતી નવી માર્ગદર્શિકા, જો કોઈ હોય તો, તેના આધારે - સમયાંતરે જરૂરી હોય તેમ FPC ની સમીક્ષા અને રિફાઇન પણ કરશે.

XXXXXXXXXX

પરિશિષ્ટ એ

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021ની મુખ્ય વિશેષતાઓ

લાગુ પડે છે: -રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા એક્ટ, 1934, બેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 અને પેમેન્ટ એન્ડ સેટલમેન્ટ સિસ્ટમ્સ, એક્ટ, 2007 ની જોગવાઈઓ હેઠળ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી (RE) દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ માટે. રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી એટલે બેંક અથવા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની અથવા સિસ્ટમ પાર્ટિસિપન્ટ જે સ્કીમમાં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવી છે અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે ઉલ્લેખિત કરવામાં આવી હોય તે હદ સુધી સ્કીમ હેઠળ બાકાત રાખવામાં આવેલ નથી.

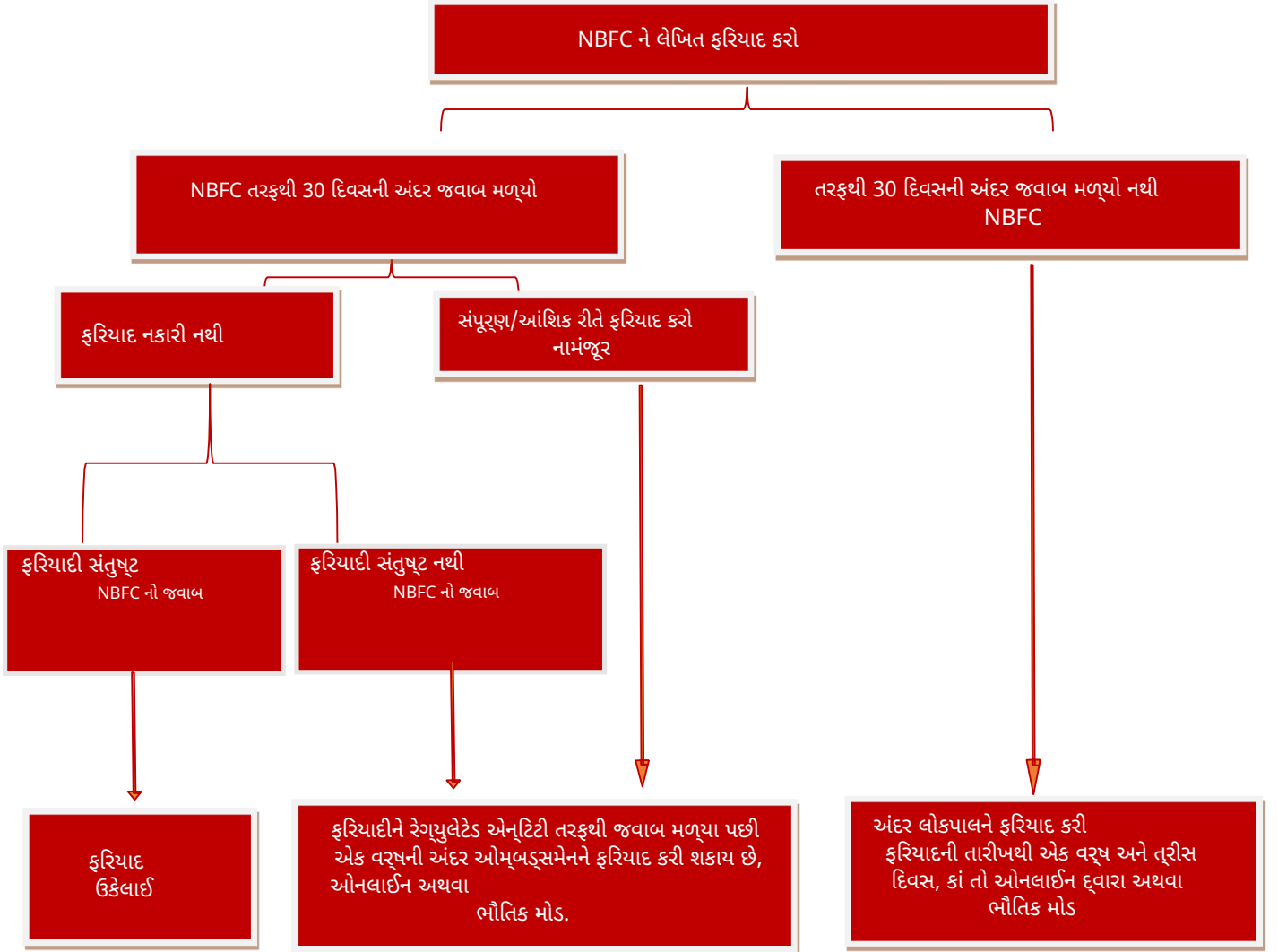
યોજના હેઠળ ધ્યાનમાં ન લેવાતી બાબતો: -

- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી (RE)નો વાણિજ્યિક જજમેન્ટ/વ્યાપારી નિર્ણય. આઉટસોર્સિંગ કરાર
- સંબંધિત વિક્રેતા અને નિયમન કરેલ એન્ટિટી વચ્ચે વિવાદ. ફરિયાદ સીધી લોકપાલને સંબોધવામાં આવતી નથી.
- નિયમન કરેલ એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો.
- વિવાદ કે જેમાં કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારના આદેશના પાલનમાં નિયમન કરેલ એન્ટિટી દ્વારા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે.
- સેવા રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી પૂરવાવલોકનમાં નથી. નિયમનકારી
- સંસ્થાઓ વચ્ચે વિવાદ.
- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના એમ્પ્લોયર-કર્મચારી સંબંધને સંડોવતો વિવાદ.

સ્કીમ હેઠળની ફરિયાદ જૂઠી રહેશે નહીં સિવાય કે:

- સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા ફરિયાદીએ નિયમનકારી એન્ટિટીને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને-
 - a ફરિયાદ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી અથવા ફરિયાદકર્તાને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર જવાબ મળ્યો ન હતો અને
 - b ફરિયાદીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી જવાબ મળ્યા પછી અથવા જ્યાં ફરિયાદની તારીખથી 1 વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળે તે પછી 1 વર્ષની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.
- ફરિયાદ એ કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી જ છે -
 - a લોકપાલ સમક્ષ પેન્ટિંગ અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી અથવા 1 અથવા વધુ ફરિયાદી અથવા સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન હોય.
 - b કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર સમક્ષ પેન્ટિંગ અથવા કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી અથવા 1 અથવા વધુ ફરિયાદી અથવા સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન હોય.
 - c કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં ફરિયાદમાં કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસમાં પેન્ટિંગ અથવા નિર્ણય લેવામાં આવેલ ફોજદારી કાર્યવાહીનો સમાવેશ થતો નથી.
- ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની નથી.
- આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં નિયમન કરેલ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી.
- ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે.
- ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવે છે સિવાય કે ફરિયાદી પોતે એડવોકેટ હોય.

ફરિયાદ નોંધાવવા માટે ગ્રાહક દ્વારા અનુસરવાની પ્રક્રિયા:



ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:

<https://cms.rbi.org.in> પોર્ટલ દ્વારા અથવા નીચે આપેલા સરનામે કેન્દ્રિય રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર પર ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડ (યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષરિત) દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર, ભારતીય
રિઝર્વ બેંક,
ચોથો માળ, સેક્ટર 17,
ચંદીગઢ - 160017
ઈમેલ - CRPC@rbi.org.in

લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણય લે છે?

- ઓમ્બ્ડ્સમેન/ડેપુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન ફરિયાદી અને RE વચ્ચેના કરાર દ્વારા ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરે છે.
- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત પ્રકૃતિની છે અને તે પુરાવાના કોઈપણ નિયમથી બંધાયેલી નથી.
- ફરિયાદનું નિરાકરણ ત્યારે માનવામાં આવે છે જ્યારે: -
- લોકપાલના હસ્તક્ષેપ પર RE દ્વારા તેનું સમાધાન થાય છે અથવા
- ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્યથા (રેકૉર્ડ કરેલ) સંમત થયા છે કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે અથવા
- ફરિયાદીએ સ્વેચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી છે
- સ્કીમની કલમ 16 હેઠળ ફરિયાદ નકારવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, લોકપાલ એવોર્ડ પસાર કરશે.

એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ

જો ફરિયાદકર્તા આ યોજનાની કલમ 15(1) હેઠળના એવોર્ડથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા આ યોજના હેઠળ કલમ 16(2)(c) થી 16(2)(f) હેઠળ ફરિયાદનો અસ્વીકાર.



ફરિયાદી એવોર્ડ/અસ્વીકાર મળ્યાની તારીખના ત્રીસ દિવસની અંદર એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

મુખ્ય નોડલ ઓફિસર/ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો:

નામ	કુ. મોનિકા થડેશ્વર (વરિયાવા)
સરનામું	3જી ફ્લોર, 12B, ટેકનીપ્લેક્સ-II આઈટી પાર્ક, બંધ. વીર સાવરકર ફ્લાયઓવર, ગોરેગાંવ (પશ્ચિમ), મુંબઈ - 400 062, મહારાષ્ટ્ર, ભારત
સંપર્ક નં.	+ 91 22 6249 2700
ઈ-મેલ આઈડી	monika.thadeshwar@ashvfinance.com