

ગોદરેજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

પૃષ્ઠભૂમિ

ગોદરેજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("GFL" અથવા "કંપની"), એક નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની તરીકે, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 અને સમયાંતરે સુધારેલા અન્ય લાગુ નિયમનો હેઠળ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("RBI") દ્વારા જારી કરાયેલ 'વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા' નું પાલન કરવાની જરૂર છે. તે મુજબ, બોર્ડની મંજૂરી સાથે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અપનાવવાનો પ્રસ્તાવ છે.

ઉદ્દેશ્યો

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારા અને ન્યાયી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું,
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહકને સેવાઓમાંથી શું વાજબી રીતે અપેક્ષા રાખી શકાય તેની વધુ સારી સમજ હોય,
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું.

લોન પ્રક્રિયામાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન

કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે, લોન લેનાર સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનારને સમજાતી ભાષામાં કરવામાં આવે.

લોનની અરજી

- લોનનાં અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે લોન લેનારના હિતને અસર કરતી હોય, જેથી અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લોન લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય,
- લોનનાં અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવવામાં આવશે,
- કંપની પાસે બધી લોન અરજીઓ મળવા પર રિસીપ્ટ આપવાની સિસ્ટમ છે.
- પ્રાધાન્યમાં, લોન અરજીઓનું નિરાકરણ જે સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે તે પાવતીમાં દર્શાવવું જોઈએ.

લોન મૂલ્યાંકન, શરતો/નિયમો કંપની કરશે

- લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનારને સમજાતી ભાષામાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા લેખિતમાં લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડ પર રાખશે,
- લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવનાર દંડનો ઉલ્લેખ કરશે,
- લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ જોડાણોની એક નકલ તેના ગ્રાહક પોર્ટલ દ્વારા લોનના વિતરણ સમયે તમામ લોન લેનારાઓને મોકલશે જે લોન લેનાર દ્વારા એક્સેસ કરી શકાય છે.

કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતું વ્યાજ

- કંપની બોર્ડ ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લેતા વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે જે લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરવામાં મદદ કરે છે,
- કંપની બોર્ડ વ્યાજ દર અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે. આમ કરતી વખતે, લોનના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા અંગેના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં દિશાનિર્દેશો ધ્યાનમાં રાખવામાં આવશે.
- વ્યાજ દર અને જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના લોન લેનારાઓ પાસેથી અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્કની માહિતી લોન લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ જેથી લોન લેનાર ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય.
- વ્યાજ દર અને જોખમોના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.

લોન ખાતાઓમાં દંડ ચાર્જ

- લોન લેનાર દ્વારા લોન કરારની મુખ્ય શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ વસૂલવામાં આવતી દંડ રકમને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજદર સાથે ઉમેરાતા 'દંડ વ્યાજ' સ્વરૂપે વસૂલ કરવામાં નહીં આવે.
- દંડ ચાર્જીસનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં (આવા ચાર્જીસ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં)
- વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક રહેશે નહીં
- દંડની અગાઉની બાકી રકમ પર વધારાના / નવાં દંડનીય શુલ્ક વસૂલ કરી શકાતા નથી.
- દંડ ચાર્જીસનું પ્રમાણ વાજબી અને લોન કરારના મૂળભૂત નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત રહેશે, ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના.
- વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ ચાર્જીસ, બિન-વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓને સમાન મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડ ચાર્જીસ કરતાં વધુ ન હોવા જોઈએ.
- દંડ ચાર્જીસનું 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.
- જ્યારે પણ લોનના મૂળભૂત નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રિમાઇન્ડર્સ લોન લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની લાગુ પડતા દંડ ચાર્જીસ અને ચાર્જ વસૂલવાના કિસ્સામાં લોન લેનારાઓને તેનું કારણ જણાવશે.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- લોન કરારમાં જણાવેલ પદ્ધતિઓ દ્વારા વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની કંપની લોન લેનારને સૂચના આપશે.
- કંપની ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ કરવામાં આવે અને આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ કરવામાં આવશે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- કંપની તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે. કંપની લોન લેનાર સામે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન છે.
- જો સેટ ઓફનો આ અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની પૂરી વિગતો સાથે સૂચના આપવામાં આવશે.

સમાન માસિક હસા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરવામાં આવશે

કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે, મંજૂરી સમયે, લોન લેનારને સંભવિત દરમાં ફેરફાર વિશે જાણ કરવામાં આવે અને વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરતી વખતે લોન લેનારને નીચેના વિકલ્પો પૂરા પાડવામાં આવશે:

- a) EMI માં વધારો અથવા
- b) મુદત લંબાવવી અથવા
- c) બંને વિકલ્પોનું સંયોજન
- d) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચુકવણી

જોકે, કંપની તેના વિવેકબુદ્ધિથી અને વર્તમાન માર્ગદર્શિકા અનુસાર, ઉધાર લેનારાઓને નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરી શકે છે.

ઉધાર લેનાર, કંપનીની વિવેકબુદ્ધિથી અને વર્તમાન માર્ગદર્શિકા અનુસાર, લોનની મુદત દરમિયાન વ્યાજ દરોમાં ગમે તેટલી વખત ફેરફાર કરી શકે છે. ચાર્જના સમયપત્રક મુજબ રૂપાંતર / સ્વિચ / પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક લાગુ પડશે.

કંપની ખાતરી કરશે કે, ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નેગેટિવ એમોર્ટાઇઝેશન ન થાય.

કંપની ત્રિમાસિક ધોરણે લોન લેનારને માર્ગદર્શિકામાં નિર્ધારિત વિગતો જણાવશે.

જંગમ / સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરવા

કંપની લોન ખાતાની પુરેપુરી ચુકવણી / પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળામાં તમામ મૂળ જંગમ / સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરશે અને રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા શુલ્ક હટાવશે.

કંપની લોન લેનારને લોન લેનારની પસંદગી મુજબ હોમ બ્રાન્ચ અથવા અન્ય કોઈપણ શાખામાંથી મિલકત દસ્તાવેજો પાછા લેવાનો વિકલ્પ આપશે.

જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અમલીકરણની તારીખ પછી અથવા જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.

એકમાત્ર લોન લેનાર અથવા સંયુક્ત લોન લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, કંપની પાસે જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા છે. આ પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર ગ્રાહક માહિતી માટે અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે.

જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં અથવા લોનની પુરેપુરી ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય સુધી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં, કંપની લોન લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જો વિલંબ NBFC ને આભારી હોય, તો તે હાલના નિયમો અનુસાર લોન લેનારને વળતર આપશે.

જંગમ/સ્થાવર મિલકતના મૂળ દસ્તાવેજોને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નુકસાન થવાના /ખોવાઈ જવાના કિસ્સામાં, કંપની લોન લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને હાલના નિયમો મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંકળાયેલ ખર્ચ પણ ઉઠાવશે.

સામાન્ય માર્ગદર્શિકા

- લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય લોન લેનારની બાબતોમાં કોઈ દખલગીરી કરવામાં આવશે નહીં, સિવાય કે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવી હોય,
- જો લોન લેનાર પાસેથી લોન લેનારા ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી મળે, તો કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી મળ્યા ની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર કરવામાં આવશે,
- લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, અનુચિત હેરાનગતિ જેમ કે વિચિત્ર સમયે લોન લેનારાઓને સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ વગેરે સખત પ્રતિબંધિત છે અને કંપનીની આચારસંહિતા વિરુદ્ધ છે. ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વર્તન માટે ગ્રાહકો સાથે સંપર્ક કરતા તમામ સ્ટાફ માટે નિયમિત તાલીમનું આયોજન કરવામાં આવશે,
- કંપની નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા મુજબ ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે.
- કંપની કોઈપણ માઇક્રો-ફાઇનાન્સ લોન લેનારને કોઈ લોન આપતી નથી.

01 જાન્યુઆરી 2026 પછી પ્રી-પેમેન્ટ દંડ

પ્રી-પેમેન્ટ માટે નીચે મુજબની માર્ગદર્શિકા 01 જાન્યુઆરી 2026 થી લાગુ થશે:

કંપનીએ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ લોન અને એડવાન્સિસ પર પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલવા અંગે નીચેના નિર્દેશોનું પાલન કરવું પડશે:

(i) વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિઓને આપવામાં આવેલી બધી લોન માટે, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વગર, કંપની પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલશે નહીં; વ્યક્તિઓ અને MSEs ને વ્યવસાયિક હેતુ માટે આપવામાં આવેલી બધી લોન માટે, સહ-જવાબદાર (ઓ) સાથે અથવા તેના વગર, કંપની ₹50 લાખ સુધીની મંજૂર રકમ/મર્યાદા ધરાવતી લોન પર કોઈપણ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલશે નહીં.

(ii) ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકા લોનની પૂર્વ-ચુકવણી માટે ઉપયોગમાં લેવાતા ભંડોળના સ્ત્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, અને કોઈપણ લઘુત્તમ લોક-ઇન સમયગાળા વિના લાગુ પડશે.

ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ રેટનું સંયોજન) લોન માટે ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકા લાગુ થવાની સંભાવના તેના પર નિર્ભર રહેશે કે લોન પૂર્વ-ચુકવણી સમયે ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે નહીં.

પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ ચુકવવામાં આવતી રકમ પર આધારિત રહેશે.

કંપનીની વ્યાજ દર અને ચાર્જ નીતિ અનુસાર, કંપની કોઈપણ સ્ત્રોત દ્વારા ચુકવવામાં આવેલી કોઈપણ રકમ પર, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલ કરી શકે છે.

કંપની પોતાના કહેવાથી પૂર્વ ચુકવણી કરવામાં આવે ત્યારે કોઈપણ ચાર્જ વસૂલશે નહીં.

પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક લાગુ કરવા કે નહીં તે મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. વધુમાં, લોન અને એડવાન્સિસના કિસ્સામાં જ્યાં મુખ્ય હકીકતોનું નિવેદન (KFS) આપવાનું હોય તો તેનો ઉલ્લેખ KFS માં પણ કરવામાં આવશે. અહીં ઉલ્લેખિત મુજબ જાણ ન કરાયેલા કોઈપણ પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવશે નહીં.

કંપની દ્વારા અગાઉ માફ કરાયેલી લોનની પૂર્વ ચુકવણી સમયે કંપની કોઈપણ શુલ્ક / ફી અગાઉની તારીખથી વસૂલશે નહીં.

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરે છે જે સંસ્થા માટે ફરિયાદ નિવારણ નીતિમાં ઉલ્લેખિત છે.
- આ પદ્ધતિ ખાતરી કરે છે કે, કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને નિકાલ કરવામાં આવે.
- બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ વિવિધ સ્તરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીનું વાર્ષિક રીવ્યુ કરશે.

ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ

ફરિયાદ અને ફરિયાદ નિવારણ માટેની માર્ગદર્શિકા કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ નીતિમાં સમાવિષ્ટ છે જે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવી છે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને પદ્ધતિ

વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ દ્વારા સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનારને સમજાતી ભાષામાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો પ્રસાર કરવામાં આવી રહ્યો છે.

કંપની દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિથી વિકલાંગ લોકોને લોન સુવિધાઓ

કંપની અપંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિથી વિકલાંગ અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની બધી શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓ મેળવવા માટે તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડશે.

કંપની તમામ સ્તરે તેમના કર્મચારીઓ માટે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા તેમને ખાતરી આપવામાં આવેલા વિકલાંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો ધરાવતું યોગ્ય મોડ્યુલ શામેલ કરશે.

વધુમાં, કંપની તેમના દ્વારા પહેલેથી જ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ અપંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરી રહી છે.

ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

વર્તમાન અને ભૂતકાળના લોન લેનારાઓની બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત રાખવામાં આવશે અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કંપની નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, અમારા આનુષંગિકો સહિત, ગ્રાહકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી અથવા અન્યથા, લોન લેનારા ખાતાઓ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા કોઈપણને જાહેર કરશે નહીં:

- જો કંપનીને કોઈપણ વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી સંસ્થાને માહિતી પૂરી પાડવાની જરૂર હોય અથવા કોઈપણ કાયદા હેઠળ અન્યથા જરૂરી હોય,
 - જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ હોય,
 - જો કંપનીના હિતોને કારણે તેમને માહિતી આપવાની જરૂર પડે (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે). જોકે, તેનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે, જૂથની અન્ય કંપનીઓ સહિત, અન્ય કોઈને, લોન લેનાર અથવા લોન લેનારાના ખાતાઓ (ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું સહિત) વિશેની માહિતી આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં,
 - જો લોન લેનાર કંપનીને તેના જૂથ / સહયોગી / સંસ્થાઓ અથવા કંપનીઓ અથવા ખાસ કરીને સંમત થયા મુજબ આવી કોઈપણ વ્યક્તિ / સંસ્થાને આવી માહિતી આપવા માટે અધિકૃત કરે છે,
 - જો કંપનીને લોન લેનારા વિશે સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે, તો તેમણે તે આપતા પહેલા તેની લેખિત પરવાનગી મેળવવી પડશે.
 - વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ ગોપનીયતા નીતિ દ્વારા, લોન લેનારને GFL દ્વારા તેના વિશેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સને એક્સેસ કરવા માટેના હાલના કાનૂની માળખા હેઠળ તેના અધિકારોની હદની જાણ કરવામાં આવશે.
- કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કંપની સહિત કોઈપણ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક ખાસ કરીને આમ કરવા માટે અધિકૃત કરે.

ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ (DLP) દ્વારા સ્ત્રોત

DLP દ્વારા આપવામાં આવતી લોન માટે ક્યાં તો ઉધાર લેનારાઓને સ્ત્રોત અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે, કંપનીએ નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવું પડશે:

- એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે,
- એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને અગાઉથી જણાવવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે, જે કંપની વતી તેઓ તેમની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે તેનું નામ,
- મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, કંપનીના લેટર હેડ પર લોન લેનારને મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે,
- લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ એન્કલોઝર્સની એક નકલ લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે બધા લોન લેનારાઓને આપવામાં આવશે,
- કંપની દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને નિરીક્ષણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે,
- કંપની તેની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને પણ અપડેટ કરશે અને તેના હેઠળ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મનો સમાવેશ કરશે.

લોન અને એડવાન્સિસ માટે B156 (KFS)

- કંપની/કંપનીઓના જૂથ અને લોન લેનાર વચ્ચે લોન કરારના મુખ્ય હકીકતોનો અર્થ કાયદેસર રીતે મહત્વપૂર્ણ અને નિર્ણાયક હકીકતો એવો જે લોન લેનારને જાણકાર નાણાકીય નિર્ણય લેવામાં મદદ કરવા માટે જરૂરી મૂળભૂત માહિતીઓ આપે છે.

મુખ્ય હકીકતોનું નિવેદન (KFS) એ લોન કરારની મુખ્ય હકીકતોનું નિવેદન છે, જે સરળ અને સમજવામાં સરળ ભાષામાં હોય છે, જે ઉધાર લેનારને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (લોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 તારીખ 28 નવેમ્બર, 2025 ના રોજ સુધારેલા સ્વરૂપમાં પ્રમાણિત ફોર્મેટમાં આપવામાં આવે છે.

b) કંપની લોન કરાર અમલમાં મૂકતા પહેલા તમામ સંભવિત લોન લેનારાઓને KFS અને મંજૂરી પત્ર આપશે જેથી તેઓ લોન કરાર પૂરો કરતા પહેલા એક માર્હિતગાર અભિપ્રાય લઈ શકે. KFS આવા લોન લેનારાઓને સમજાતી ભાષામાં લખવામાં આવશે. KFS ની વિષયવસ્તુ લોન લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને એક સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે કે તે/તેણીએ તે સમજી લીધું છે.

c) KFS માં લોન નંબર (અનન્ય દરખાસ્ત નંબર) હશે અને સાત દિવસ કે તેથી વધુ મુદત ધરાવતી લોન માટે તેની માન્યતા અવધિ ઓછામાં ઓછી ત્રણ કાર્યકારી દિવસની હશે, અને સાત દિવસથી ઓછી મુદત ધરાવતી લોન માટે એક કાર્યકારી દિવસની માન્યતા અવધિ હશે.

માન્યતા અવધિ એ કંપની દ્વારા KFS આપ્યા પછી, લોનની શરતો સાથે સંમત થવા માટે લોન લેનારને ઉપલબ્ધ સમયગાળાનો ઉલ્લેખ કરે છે. જો માન્યતા અવધિ દરમિયાન લોન લેનાર દ્વારા સંમતિ આપવામાં આવે તો, કંપની KFS માં દર્શાવેલ લોનની શરતોથી બંધાયેલી રહેશે.

d) વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) એ લોન લેનારને કેડિટનો વાર્ષિક ખર્ચ છે જેમાં વ્યાજ દર અને કેડિટ સુવિધા સાથે સંકળાયેલા અન્ય તમામ શુલ્કનો સમાવેશ થાય છે જે લોન લેનારને KFS માં પૂરા પાડવામાં આવશે.

e) જો કંપની દ્વારા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી કોઈપણ શુલ્ક વાસ્તવિક ધોરણે વસૂલવામાં આવે છે, જેમ કે વીમા શુલ્ક, કાનૂની શુલ્ક વગેરે. તો તે પણ APR નો ભાગ બનશે અને અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. બધા કિસ્સાઓમાં જ્યાં NBFC આવા શુલ્ક વસૂલવામાં સામેલ હોય, ત્યાં દરેક ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને પહોંચ અને સંબંધિત દસ્તાવેજો વાજબી સમયની અંદર આપવામાં

f) KFS માં ઉલ્લેખિત ન હોય તેવી કોઈપણ ફી, ચાર્જ, વગેરે, કંપની દ્વારા લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે, લોન લેનાર પાસેથી લોન લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના વસૂલવામાં આવશે નહીં.

g) લોન કરારના ભાગ રૂપે પ્રદર્શિત કરવા માટે KFS ને સારાંશ બોક્સ તરીકે પણ સમાવવામાં આવશે.

કોડનું રીવ્યુ

- બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા કોડનું વાર્ષિક રીવ્યુ કરવામાં આવશે.
- બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ કોઈપણ સમયે નીતિના સંપૂર્ણ અથવા કોઈપણ ભાગમાં ફેરફાર અથવા સુધારો કરી શકે છે.
- નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતાના અનુપાલન અંગેનો અહેવાલ વાર્ષિક ધોરણે ડિરેક્ટર બોર્ડને પ્રદાન કરવામાં આવશે,
- ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પર અર્ધવાર્ષિક અહેવાલ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.
