

ગોદરેજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

પૃષ્ઠભૂમિ

ગોદરેજ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("GFL" અથવા "કંપની"), એક નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની તરીકે, રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા ("RBI") દ્વારા રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આયરણ) નિર્દેશો, 2025 અને સમય સમય પર સુધારેલ અન્ય લાગુ નિયમો હેઠળ જારી કરાયેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પરની માર્ગદર્શિકા'નું પાલન કરવું આવશ્યક છે. તદ્દનુસાર, બોર્ડની મંજૂરી સાથે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અપનાવવાનો પ્રસ્તાવ છે.

ઉદ્દેશ્યો

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું,
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહક સેવાઓ પાસેથી વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકાય તે વધુ સારી રીતે સમજી શકે,
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધ પ્રોત્સાહિત કરવો.

લોન પ્રક્રિયામાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન

કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ઉધારકારને તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધારકારને સમજાય તેવી ભાષામાં કરવામાં આવે.

લોન અરજી

- લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી સામેલ હોવી જોઈએ જે ઉધારકારના હિતને અસર કરે, જેથી અન્ય NBFCs દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધારકાર સૂચિત નિર્ણય લઈ શકે,
- લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સુપ્રત કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવશે,
- કંપની પાસે તમામ લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત થવાની પહોંચ આપવાની વ્યવસ્થા છે,
- પ્રાધાન્ય રૂપે, લોન અરજીઓ નિકાલ કરવામાં આવશે તે સમય-મર્યાદા પણ પહોંચમાં દર્શાવવી જોઈએ.

લોન મૂલ્યાંકન, શરતો / નિયમો

કંપની નીચેનું કરશે:

- ઉધારકારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધારકારને સમજાય તેવી ભાષામાં મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય માધ્યમ દ્વારા લેખિતમાં મંજૂર કરેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની ગણતરીની પદ્ધતિ સહિત શરતો અને નિયમો જણાવશે અને ઉધારકાર દ્વારા આ શરતો અને નિયમોની સ્વીકૃતિ પોતાના રેકૉર્ડ પર રાખશે,
- લોન કરારમાં મોડી ચૂકવણી માટે વસૂલ કરવામાં આવનાર દંડ શુલ્ક બોલ્ડ અક્ષરોમાં દર્શાવશે,
- લોન વિતરણ સમયે ગ્રાહક પોર્ટલ દ્વારા, જે ઉધારકાર દ્વારા એક્સેસ કરી શકાય, તમામ ઉધારકારોને લોન કરારની નકલ તેમજ લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની એક-એક નકલ આપશે.

કંપની દ્વારા વ્યાજ

- કંપનીનું બોર્ડ લંડોનની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે, જે લોન અને એડવાન્સ માટે વ્યાજ દર નક્કી કરવામાં મદદ કરે,
- કંપનીનું બોર્ડ વ્યાજ દર અને પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ઘડશે. આ કરતી વખતે, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં લોનની શરતો અને નિયમો અંગેની પારદર્શિતા સંબંધી નિર્દેશો ધ્યાનમાં રાખવામાં આવશે,
- વ્યાજ દર અને જોખમ ગ્રેડેશનનો અભિગમ તથા વિવિધ શ્રેણીના ઉધારકારોને અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલ કરવાનો તર્ક અરજી ફોર્મમાં ઉધારકાર અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે,
- વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ઉધારકારને ખાતામાં વસૂલ કરવામાં આવનાર ચોક્કસ દર વિશે જાણ હોય,
- વ્યાજ દર અને જોખમ ગ્રેડેશનનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે,
- વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.

લોન ખાતાઓમાં દંડ શુલ્ક

ઉધારકાર દ્વારા લોન કરારની ભૌતિક શરતો અને નિયમોના ઉલ્લંઘન માટે, જો દંડ વસૂલ કરવામાં આવે, તો તેને 'દંડ શુલ્ક' (Penal Charges) તરીકે ગણવામાં આવશે અને એડવાન્સ પર વસૂલ કરવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવતા 'દંડ વ્યાજ' (Penal Interest) સ્વરૂપે વસૂલ કરવામાં આવશે નહીં,

- દંડ શુલ્કનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં (આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં),
- વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક ઉમેરવામાં આવશે નહીં,
- અગાઉ બાકી દંડ શુલ્કની રકમ પર વધારાના / નવા દંડ શુલ્ક વસૂલ કરી શકાશે નહીં,
- દંડ શુલ્કની રકમ વ્યાજબી અને લોન કરારની ભૌતિક શરતો અને નિયમોના ઉલ્લંઘન સાથે સુસંગત હશે, અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ વિનાની હશે,
- 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધારકારોને' મંજૂર કરેલ લોનના કિસ્સામાં દંડ શુલ્ક, ભૌતિક શરતો અને નિયમોના સમાન ઉલ્લંઘન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઉધારકારોને લાગુ દંડ શુલ્ક કરતાં વધારે હશે નહીં,
- દંડ શુલ્કની રકમ અને કારણ કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરારમાં અને સૌથી મહત્વની શરતો અને નિયમો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવશે, ઉપરાંત NBFCs ની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દર અને સેવા શુલ્ક હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે,
- ઉધારકારોને લોનની ભૌતિક શરતો અને નિયમોના ઉલ્લંઘન અંગે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે ત્યારે, શુલ્ક વસૂલ કરવાના કિસ્સામાં કંપની ઉધારકારોને લાગુ દંડ શુલ્ક અને તેના કારણ વિશે જણાવશે.

શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

કંપની ઉધારકારને વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પ્રિ-પેમેન્ટ શુલ્ક વગેરે સહિત શરતો અને નિયમોમાં કોઈ પણ ફેરફારની જાણ લોન કરારમાં જણાવેલ માધ્યમ દ્વારા કરશે,

- કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દર અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત ભવિષ્ય માટે (Prospectively) અમલી બને અને આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે,
- કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરી પાછી ખેંચવા / ઝડપી કરવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હશે,
- કંપની તમામ બાકી રકમ ચૂકવ્યા પછી અથવા બાકી લોનની રકમ વસૂલ થયા પછી, ઉધારકાર સામે કંપનીના કોઈ અન્ય દાવા માટેના કોઈ પણ કાયદેસર અધિકાર અથવા ગ્રહણ (Lien) ને આધીન, તમામ સિક્યોરિટી મુક્ત કરશે,
- જો સેટ-ઓફ (Set-off) ના આ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધારકારને બાકી દાવાઓ અને જે શરતો હેઠળ કંપની સંબંધિત દાવો પતાવટ / ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટી રાખવા હકદાર છે તે અંગે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું રિસેટ

કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે મંજૂરી સમયે ઉધારકારને સંભવિત દર ફેરફાર વિશે જાણ કરવામાં આવે અને વ્યાજ દર રિસેટ સમયે ઉધારકારને નીચેના વિકલ્પો પ્રદાન કરવામાં આવે:

a) EMI માં વધારો, અથવા b) મુદત (Tenor) લંબાવવી, અથવા c) બંને વિકલ્પોનું સંયોજન d) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈ પણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ, પ્રિ-પેમેન્ટ

જો કે, ઉધારકારને ફિક્સ્ડ દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ, કંપની પોતાની વિવેકબુદ્ધિ અને વર્તમાન માર્ગદર્શિકા અનુસાર પ્રદાન કરી શકે છે.

ઉધારકારને, કંપનીની વિવેકબુદ્ધિ અને વર્તમાન માર્ગદર્શિકા અનુસાર, લોનની મુદત દરમિયાન ગમે તેટલી વખત વ્યાજ દર બદલવાની છૂટ આપી શકાય છે. કન્વર્ઝન / સ્વિચ / પ્રિ-પેમેન્ટ શુલ્ક શુલ્ક સૂચિ (Schedule of Charges) અનુસાર લાગુ થશે.

કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ દર લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નેગેટિવ એમોર્ટાઇઝેશન (Negative Amortisation) ન થાય.

કંપની માર્ગદર્શિકામાં નિર્ધારિત વિગતો ઉધારકારને ત્રિમાસિક ધોરણે જણાવશે.

ચલ / અચલ સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજોની મુક્તિ

કંપની લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચૂકવણી / પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર તમામ મૂળ ચલ / અચલ સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરશે અને રજિસ્ટ્રી સાથે નોંધાયેલ ચાર્જ દૂર કરશે.

કંપની ઉધારકારને હોમ બ્રાન્ચ અથવા ઉધારકારની પસંદગી અનુસાર અન્ય કોઈ પણ બ્રાન્ચ પરથી મિલકત દસ્તાવેજો એકત્ર કરવાનો વિકલ્પ આપશે.

મૂળ ચલ / અચલ સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમય-મર્યાદા અને સ્થળ, અસરકારક તારીખ પછી જારી કરવામાં આવેલ લોન મંજૂરી પત્રોમાં દર્શાવવામાં આવશે.

એકમાત્ર ઉધારકાર અથવા સંયુક્ત ઉધારકારોના અવસાનની આકસ્મિક ઘટનાને ધ્યાનમાં રાખીને, કંપની પાસે કાનૂની વારસદારોને મૂળ ચલ / અચલ સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે સ્પષ્ટ પ્રક્રિયા છે. આવી પ્રક્રિયા ગ્રાહક માહિતી માટે અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે.

સંપૂર્ણ ચૂકવણી / પતાવટ પછી 30 દિવસ બાદ મૂળ ચલ / અચલ સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરવામાં વિલંબ અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ભરવામાં નિષ્ફળ રહેવાના કિસ્સામાં, કંપની ઉધારકારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જ્યાં વિલંબ NBFC ને કારણભૂત હોય, ત્યાં તે વર્તમાન નિયમો અનુસાર ઉધારકારને વળતર ચૂકવશે.

મૂળ ચલ / અચલ સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો આંશિક અથવા સંપૂર્ણ ખોવાઈ જવા / નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, કંપની ઉધારકારને ચલ / અચલ સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજોની નકલ / પ્રમાણિત નકલ મેળવવામાં સહાય કરશે અને સંબંધિત ખર્ચ ઉઠાવશે, ઉપરાંત વર્તમાન નિયમો અનુસાર વળતર ચૂકવશે.

સામાન્ય માર્ગદર્શિકા

- ઉધારકારના કાર્યોમાં ફક્ત લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં ઉલ્લેખિત હેતુઓ સિવાય દખલ કરવામાં આવશે નહીં, સિવાય કે ઉધારકાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરેલ નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવી હોય,
- ઉધારકાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે ઉધારકાર તરફથી વિનંતી મળ્યા પછી, કંપનીની સંમતિ અથવા વાંધો, જો કોઈ હોય, વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર હશે,
- લોન વસૂલાતના મામલામાં, અયોગ્ય ઉત્પીડન જેમ કે અસામાન્ય સમયે ઉધારકારોને સતત પરેશાન કરવા, લોન વસૂલ કરવા માટે બળ પ્રયોગ વગેરે સખ્ત રીતે પ્રતિબંધિત છે અને કંપનીના આચાર સંહિતા (Code of Conduct) ની વિરુદ્ધ છે. ગ્રાહકો સાથે ક્રિયાપ્રતિક્રિયા કરતા તમામ કર્મચારીઓ માટે ગ્રાહક સાથે યોગ્ય વ્યવહાર અંગે નિયમિત તાલીમ આયોજિત કરવામાં આવશે,
- કંપની નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા અનુસાર ફોરક્લોઝર શુલ્ક / પ્રિ-પેમેન્ટ દંડ વસૂલ કરશે,
- કંપની કોઈ પણ માઇક્રો-ફાઇનાન્સ ઉધારકારને લોન આપતી નથી.

01 જાન્યુઆરી 2026 પછી પ્રિ-પેમેન્ટ દંડ

01 જાન્યુઆરી 2026 થી પ્રિ-પેમેન્ટ અંગેની નીચેની માર્ગદર્શિકા લાગુ થશે:

કંપની તમામ ફ્લોટિંગ દર લોન અને એડવાન્સ પર પ્રિ-પેમેન્ટ શુલ્ક વસૂલ કરવા અંગે નીચેના નિર્દેશોનું પાલન કરશે:

(i) વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિઓને, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વગર, મંજૂર કરવામાં આવેલ તમામ લોન માટે, કંપની કોઈ પ્રિ-પેમેન્ટ શુલ્ક વસૂલ કરશે નહીં; (ii) વ્યવસાયિક હેતુ માટે વ્યક્તિઓ અને MSE ને, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વગર, મંજૂર કરવામાં આવેલ તમામ લોન માટે, ₹50 લાખ સુધીની મંજૂર રકમ / મર્યાદા ધરાવતી લોન પર કંપની કોઈ પ્રિ-પેમેન્ટ શુલ્ક વસૂલ કરશે નહીં.

ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકા, લોનની આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પ્રિ-પેમેન્ટ માટે ઉપયોગ કરવામાં આવેલ ભંડોળના સ્ત્રોત અને કોઈ પણ લઘુત્તમ લોક-ઇન અવધિ (Lock-in Period) ને ધ્યાનમાં લીધા વગર, લાગુ થશે.

ડ્યુઅલ / સ્પેશ્યલ દર (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ દરનું સંયોજન) લોન માટે ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકાની લાગુ પડવાની ક્ષમતા, પ્રિ-પેમેન્ટ સમયે લોન ફ્લોટિંગ દર પર છે કે નહીં તેના પર નિર્ભર રહેશે.

પ્રિ-પેમેન્ટ શુલ્ક, પ્રિ-પેમેન્ટ કરવામાં આવી રહેલ રકમ પર આધારિત હશે.

કંપની, કોઈ પણ સ્ત્રોત દ્વારા, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ, ચૂકવવામાં આવેલ કોઈ પણ રકમ પર, કંપનીની વ્યાજ દર અને શુલ્ક નીતિ અનુસાર પ્રિ-પેમેન્ટ દંડ વસૂલ કરી શકે છે.

કંપની પોતાની પહેલ પર પ્રિ-પેમેન્ટ કરવામાં આવ્યું હોય ત્યારે કોઈ શુલ્ક વસૂલ કરશે નહીં.

પ્રિ-પેમેન્ટ શુલ્કની લાગુ પડવાની ક્ષમતા અથવા અન્યથા, મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવશે. વધુમાં, જ્યાં લોન અને એડવાન્સ માટે કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) આપવાનું હોય, ત્યાં તે KFS માં પણ દર્શાવવામાં આવશે. અહીં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ જાહેર ન કરવામાં આવ્યા હોય તેવા કોઈ પ્રિ-પેમેન્ટ શુલ્ક કંપની દ્વારા વસૂલ કરવામાં આવશે નહીં.

કંપની, લોનની પ્રિ-પેમેન્ટ સમયે, અગાઉ કંપની દ્વારા માફ કરવામાં આવેલ કોઈ પણ શુલ્ક / ફી પૂર્વવર્તી ધોરણે વસૂલ કરશે નહીં.

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

a) કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિવારણ માટે સંગઠનની અંદર એક ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી સ્થાપિત કરી છે, જે સંગઠન માટેની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ માં સ્પષ્ટ કરવામાં આવી છે.

b) આ પ્રણાલી સુનિશ્ચિત કરે છે કે કંપનીના કાર્યકારી અધિકારીઓના નિર્ણયોમાંથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગળના ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં અને નિકાલ કરવામાં આવે.

c) બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીના કાર્ય અંગે વાર્ષિક સમીક્ષા (Annual Review) કરશે.

ફરિયાદ અને ફરિયાદ નિવારણ

ફરિયાદ અને ફરિયાદ નિવારણ માટેની માર્ગદર્શિકા, કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલ કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ (Grievance Redressal Policy) માં સામેલ છે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ સંચારની ભાષા અને માધ્યમ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ, વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે, સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધારકારને સમજાય તેવી ભાષામાં કંપનીની વેબસાઇટ દ્વારા પ્રસારિત કરવામાં આવી રહ્યો છે.

કંપની દ્વારા શારીરિક / દૃષ્ટિ વિકલાંગ વ્યક્તિઓને લોન સુવિધા

કંપની, શારીરિક / દૃષ્ટિ વિકલાંગ અરજદારોને, વિકલાંગતાના આધારે, ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ, જેમાં લોન સુવિધાઓ સામેલ છે, આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની તમામ શાખાઓ આવી વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓ મેળવવા માટે શક્ય તમામ સહાય પ્રદાન કરશે.

કંપની, તમામ સ્તરે કર્મચારીઓ માટે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં, કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા વિકલાંગ વ્યક્તિઓને ગેરેન્ટી આપવામાં આવેલ અધિકારો ધરાવતો યોગ્ય મોડ્યુલ સામેલ કરશે.

વધુમાં, કંપની, પોતાના દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી (Grievance Redressal Mechanism) હેઠળ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોના નિવારણ સુનિશ્ચિત કરી રહી છે.

ઘરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટ (Wilful Default) ના કિસ્સામાં ગેરેન્ટર (Guarantor) ની જવાબદારી

જ્યારે ઘરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટ કરનાર એકમો (Wilfully Defaulting Units) વતી સમૂહ (Group) ની કંપનીઓ દ્વારા આપવામાં આવેલ ગેરેન્ટી, કંપની દ્વારા ઇન્વોક (Invoke) કરવામાં આવ્યા પછી, માન્ય ન રાખવામાં આવે, ત્યારે સમૂહની આવી કંપનીઓને પણ ઘરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટ (Wilful Defaulters) ગણવામાં આવશે.

ગેરેન્ટર (Guarantors) ના સંદર્ભમાં, ભારતીય કરાર અધિનિયમ, 1872 ની કલમ 128 અનુસાર, જ્યાં સુધી કરારમાં અન્યથા ઉલ્લેખ ન હોય, ત્યાં સુધી જામીનદારની (Surety) જવાબદારી મૂળ દેવાદાર (Principal Debtor) સાથે સહ-વ્યાપક (Co-extensive) છે. તેથી, જ્યારે મૂળ દેવાદાર દ્વારા ચૂકવણી ન કરવામાં આવે, ત્યારે કંપની, મૂળ દેવાદાર સામે ઉપાયો ખતમ કર્યા વગર, ગેરેન્ટર / જામીનદાર સામે કાર્યવાહી કરી શકશે.

આ રીતે, જ્યાં કંપનીએ મૂળ દેવાદારના ડિફોલ્ટ (Default) ના કારણે ગેરેન્ટર પર દાવો કર્યો હોય, ત્યાં ગેરેન્ટરની જવાબદારી તત્કાળ (Immediate) છે. જો ઉક્ત ગેરેન્ટર, બાકી રકમ ચૂકવવા માટે પૂરતા સાધન હોવા છતાં, કંપની દ્વારા કરવામાં આવેલ માંગ (Demand) નું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે, તો આવા ગેરેન્ટરને પણ ઇરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટ (Willful Defaulter) ગણવામાં આવશે.

ગોપનીયતા અને ખાનગીપણું

વર્તમાન અને ભૂતકાળ, બંને ઉધારકારોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતી (Personal Information) ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શિત થશે. કંપની, ઉધારકાર ખાતાઓ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા, ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવ્યો હોય અથવા અન્ય રીતે, નીચેના અપવાદ સ્વરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, આપણા સહયોગી (Affiliates) સહિત કોઈ પણ વ્યક્તિ / સંસ્થાને જાહેર કરશે નહીં:

- જો કંપનીને કોઈ વૈધાનિક (Statutory) અથવા નિયમનકારી (Regulatory) સંસ્થાને માહિતી આપવી આવશ્યક હોય, અથવા કોઈ કાયદા હેઠળ અન્ય રીતે જરૂરી હોય,
- જો જાહેર હિત (Public Interest) ની દ્રષ્ટિએ માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ હોય,
- જો કંપનીના હિત (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા) ને માહિતી આપવી જરૂરી હોય. જો કે, આ, ઉધારકાર અથવા ઉધારકારના ખાતા (ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું સહિત) વિશેની માહિતી, માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે, સમૂહ (Group) ની અન્ય કંપનીઓ સહિત, અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિ / સંસ્થાને આપવા માટેના કારણ તરીકે ઉપયોગ કરવામાં આવશે નહીં,
- જો ઉધારકારે કંપનીને, ખાસ સંમત થયા મુજબ, તેના સમૂહ / સહયોગી / સંસ્થાઓ અથવા કંપનીઓ અથવા કોઈ પણ વ્યક્તિ / સંસ્થાને આવી માહિતી આપવા માટે અધિકૃત (Authorize) કર્યા હોય,
- જો કંપનીને ઉધારકાર વિશે સંદર્ભ (Reference) આપવા માટે કહેવામાં આવ્યું હોય, તો તે આપતા પહેલા ઉધારકારની લેખિત પરવાનગી મેળવવામાં આવશે,
- ઉધારકારને, વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ ગોપનીયતા નીતિ (Privacy Policy) દ્વારા, GFL પાસે રહેલ તેના / તેણીના વ્યક્તિગત રેકૉર્ડ ઍક્સેસ કરવા માટે વર્તમાન કાનૂની માળખા (Legal Framework) હેઠળ તેના / તેણીના અધિકારોની હદ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

કંપની, ગ્રાહક દ્વારા ખાસ અધિકૃત (Authorize) ન કરવામાં આવ્યું હોય ત્યાં સુધી, કંપની સહિત કોઈ પણ વ્યક્તિ / સંસ્થા દ્વારા, ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કરશે નહીં.

ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ (DLP) દ્વારા સ્રોત કરવામાં આવેલ લોન

DLP દ્વારા, ઉધારકારો શોધવા અને / અથવા બાકી રકમ વસૂલ કરવા, વિસ્તૃત કરવામાં આવેલ લોન માટે, કંપની નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરશે:

- એજન્ટ (Agent) તરીકે નિયુક્ત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ (Digital Lending Platforms) ના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે,

- એજન્ટ તરીકે નિયુક્ત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ (Digital Lending Platforms) ને ગ્રાહકને, જે કંપની વતી તેઓ ક્રિયાપ્રતિક્રિયા (Interact) કરી રહ્યા છે, તેનું નામ, અગ્રિમ (Upfront) જાહેર કરવા નિર્દેશ આપવામાં આવશે,
- મંજૂરી પછી તરત, પરંતુ લોન કરારના અમલ (Execution) પહેલાં, ઉધારકારને કંપનીના લેટર હેડ (Letter Head) પર મંજૂરી પત્ર (Sanction Letter) જારી કરવામાં આવશે,
- લોન મંજૂરી / વિતરણ (Disbursement) સમયે, તમામ ઉધારકારોને લોન કરારની નકલ તેમજ લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની એક-એક નકલ આપવામાં આવશે,
- કંપની દ્વારા નિયુક્ત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ (Digital Lending Platforms) પર અસરકારક ડેખરેખ (Oversight) અને નિગરાણી (Monitoring) સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે,
- કંપની, ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ (Digital Lending Platform) ને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી (Grievance Redressal Mechanism) માં સામેલ કરીને, તેને અપડેટ પણ કરશે.

લોન અને એડવાન્સ માટે કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) (Key Facts Statement (KFS) for Loans & Advances)

a) કંપની / કંપનીઓના સમૂહ અને ઉધારકાર વચ્ચેના લોન કરારની **કી ફેક્ટ્સ (Key Facts)** એટલે કાયદાકીય રીતે મહત્વપૂર્ણ અને નિર્ણાયક તથ્યો, જે ઉધારકારને સૂચિત નાણાકીય નિર્ણય લેવામાં સહાય કરવા માટે જરૂરી મૂળભૂત માહિતી પ્રદાન કરે છે.

કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) એ લોન કરારની મુખ્ય બાબતોનું નિવેદન છે, જે સરળ અને સહેલાઈથી સમજી શકાય તેવી ભાષામાં, ઉધારકારને, રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આયરણ) નિર્દેશો, 2025, તારીખ 28 નવેમ્બર 2025, અને સમય સમય પર સુધારેલ સ્વરૂપ હેઠળ નિર્ધારિત પ્રમાણિત ફોર્મેટ (Standardized Format) માં આપવામાં આવે છે.

b) કંપની, તમામ સંબંધિત ઉધારકારોને, લોન કરારના અમલ (Execution) પહેલાં સૂચિત નિર્ણય લઈ શકે તે માટે, મંજૂરી પત્ર (Sanction Letter) સાથે KFS પ્રદાન કરશે. KFS આવા ઉધારકારોને સમજાય તેવી ભાષામાં લખવામાં આવશે. KFS ની સામગ્રી ઉધારકારને સમજાવવામાં આવશે અને તેણે / તેણીએ તે સમજ્યા હોવાની પહોંચ (Acknowledgement) મેળવવામાં આવશે.

c) KFS માં લોન નંબર (અનન્ય પ્રસ્તાવ નંબર / Unique Proposal Number) સામેલ હશે અને:

- સાત દિવસ અથવા તેથી વધુ મુદત (Tenor) ધરાવતી લોન માટે ઓછામાં ઓછા **ત્રણ કાર્યકારી દિવસ (Three Working Days)** ની માન્યતા અવધિ (Validity Period) હશે, અને
- સાત દિવસ કરતાં ઓછી મુદત ધરાવતી લોન માટે **એક કાર્યકારી દિવસ (One Working Day)** ની માન્યતા અવધિ હશે.

માન્યતા અવધિ (Validity Period) એ કંપની દ્વારા KFS આપ્યા પછી, ઉધારકારને લોનની શરતો સ્વીકારવા માટે ઉપલબ્ધ સમયગાળો છે. જો ઉધારકાર, માન્યતા અવધિ દરમિયાન, KFS માં દર્શાવેલ લોનની શરતો સ્વીકારે, તો કંપની તે શરતો દ્વારા બંધાયેલ (Bound) રહેશે.

d) **વાર્ષિક ટકાવારી દર (Annual Percentage Rate – APR)** એ ઉધારકાર માટે ધિરાણ (Credit) ની વાર્ષિક કિંમત છે, જેમાં વ્યાજ દર અને ધિરાણ સુવિધા સાથે સંકળાયેલ અન્ય તમામ શુલ્ક સામેલ છે, જે KFS માં ઉધારકારને આપવામાં આવશે.

e) જો કંપની, ત્રીજા પક્ષ (Third-Party) ના સેવા પ્રદાતાઓ વતી, ઉધારકારો પાસેથી વાસ્તવિક ધોરણે (Actual Basis) કોઈ શુલ્ક વસૂલ કરે, જેમ કે વીમા શુલ્ક (Insurance Charges), કાનૂની શુલ્ક (Legal Charges) વગેરે, તો:

- આવા શુલ્ક APR નો ભાગ બનશે અને અલગથી જાહેર (Disclose) કરવામાં આવશે,
- જ્યાં પણ NBFC આવા શુલ્ક વસૂલ કરવામાં સામેલ હોય, ત્યાં દરેક ચૂકવણી માટે, વ્યાજબી સમયમર્યાદામાં, ઉધારકારને રસીદ (Receipts) અને સંબંધિત દસ્તાવેજો આપવામાં આવશે.

f) KFS માં ઉલ્લેખ ન કરવામાં આવ્યો હોય તેવી કોઈ પણ ફી, શુલ્ક વગેરે, ઉધારકારની સ્પષ્ટ સંમતિ (Explicit Consent) વિના, લોનની મુદત દરમિયાન કોઈ પણ તબક્કે, કંપની દ્વારા ઉધારકાર પાસેથી વસૂલ કરવામાં આવશે નહીં.

g) KFS ને લોન કરારના ભાગ રૂપે પ્રદર્શિત કરવા માટે **સારાંશ બોક્સ (Summary Box)** તરીકે પણ સામેલ કરવામાં આવશે.

આફત જાહેર કરવામાં આવ્યા હોય તેવા વિસ્તારોના ગ્રાહકો માટે વિવિધ ફી અને શુલ્કની માફી / ઘટાડો

કંપની, પોતાની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિ (Absolute Discretion) અનુસાર, લાગુ DOP (Delegation of Powers) મુજબ, વિવિધ ફી અને શુલ્કની માફી / ઘટાડો જેવા રાહત પગલાં (Relief Measures) આપી શકે છે.

કોડની સમીક્ષા

- આ કોડની **વાર્ષિક સમીક્ષા** બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા કરવામાં આવશે.
- બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ, ગમે ત્યારે, નીતિ (Policy) ના સમગ્ર ભાગ અથવા કોઈ પણ ભાગમાં ફેરફાર અથવા સુધારો (Modify or Amend) કરી શકે છે.
- ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (Fair Practice Code) ના પાલન અંગેનો અહેવાલ (Report) **વાર્ષિક ધોરણે** બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી (Grievance Redressal Mechanism) અંગેનો **અર્ધ-વાર્ષિક અહેવાલ** બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

----***----