

આનંદ રાઠી ગ્લોબલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ
(“NBFC/ARGFL”)

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ નીતિ
(ARGFL/COMPLIANCE/FPC/2025/V5)

આવૃત્તિ ઇતિહાસ

આવૃત્તિ	મંજૂરી	આવૃત્તિ વર્ષ	નિયમનાત્મક સંદર્ભ
I	બોર્ડ બેઠક તારીખ 26 ઓક્ટોબર, 2015	2015	RBI નિયમન
II	બોર્ડ બેઠક તારીખ 15 માર્ચ, 2017	2017	RBI નિયમન
III	બોર્ડ બેઠક તારીખ 3 સપ્ટેમ્બર, 2021	2021	RBI નિયમન
IV	બોર્ડ બેઠક તારીખ 22 મે, 2024	2024	RBI નિયમન
V	બોર્ડ બેઠક તારીખ 26 મે, 2025 (સમીક્ષિત)	2025	RBI નિયમન

વિષય સૂચિ

ક્રમાંક	વિષય	પૃષ્ઠ નં.
1.	પરિચય	3
2.	કોડના ઉદ્દેશ્યો	3
3.	લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા	3
4.	લોનનું મૂલ્યાંકન તથા શરતો / નિયમો	4
5.	લોનની ચુકવણી (Disbursement) તથા શરતો અને નિયમોમાં થતા ફેરફારો	4
6.	જવાબદાર ધિરાણ વ્યવહાર – વ્યક્તિગત લોનની પરતફેર / સમાધાન બાદ ચલ અને અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાનું	5
7.	સમતુલ્ય માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું પુનઃનિર્ધારણ (Reset)	6
8.	ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ	6
9.	ગ્રાહક સુરક્ષા	7
10.	દંડાત્મક ચાર્જીસ	7
11.	સામાન્ય જોગવાઈઓ	8
12.	ગોપનીયતા	9
13.	વ્યાજ દર નીતિ	9
14.	ફરિયાદ નિવારણ	10
15.	ખુલાસા	11
16.	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી	12
17.	સમીક્ષા	12

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

1. પરિચય

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (NBFCs) માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગે માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે, જે માસ્ટર ડિરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) દિશાનિર્દેશ, 2023 (માસ્ટર ડિરેક્શન્સ) હેઠળ છે (સમયાંતરે સુધારિત/સંશોધિત). આ માર્ગદર્શિકા વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ફેર પ્રેક્ટિસના ધોરણો નક્કી કરે છે અને શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસનો ભાગરૂપે સેવા આપે છે.

આના આધારે, **આનંદ રાઠી ગ્લોબલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ - Anand Rathi Global Finance Limited** (આગળ 'ARGFL', 'કંપની' તરીકે ઓળખાશે) એ આ નીતિ તૈયાર કરી છે, જેને ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("FPC") તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

2. કોડના ઉદ્દેશ્યો

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ફેર પ્રેક્ટિસ સુનિશ્ચિત કરવી અને ન્યૂનતમ ધોરણો નક્કી કરીને સારા, ન્યાયસંગત અને વિશ્વસનીય વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- વધુ પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવી જેથી ગ્રાહકોને ઉત્પાદનોની વધુ સારી સમજ મળે અને તેઓ જાણકારી આધારિત નિર્ણય લઈ શકે.
- વ્યવહાર માટે પ્રતિબદ્ધ થવા પહેલાં ઉત્પાદનો/સેવાઓની શરતો અને નિયમો સંપૂર્ણ રીતે ગ્રાહકોને સમજાવવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- આપવામાં આવેલી સુવિધાની શરતો અને નિયમો અનુસાર ન્યાયસંગત અને પારદર્શક રીતે ગ્રાહક ખાતાઓનું સંચાલન અને દેખરેખ રાખવી.
- જરૂરી હોય ત્યાં વસુલાત અને અમલ કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયા અનુસાર કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- ફેર પ્રેક્ટિસ સંબંધિત RBI દ્વારા નિર્ધારિત લાગુ પડતા નિયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.

3. લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

- કંપનીની અંદર તેમજ તૃતીય પક્ષો સાથે કરવામાં આવતી તમામ સંચારની અધિકૃત ભાષા અંગ્રેજી રહેશે.

b) ઋણગ્રાહક સાથે કરવામાં આવતી તમામ સંચાર અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા ઋણગ્રાહક સમજે તથા તેની દ્વારા પુષ્ટિ કરાયેલ સ્થાનિક (વર્નાક્યુલર) ભાષામાં રહેશે.

ઋણગ્રાહકને લોન અરજી ફોર્મ પ્રદાન કરવામાં આવશે, જેમાં અન્ય બાબતો ઉપરાંત લોનની મુખ્ય સવિશેષતાઓ, લોનને નિયંત્રિત કરતી શરતો અને નિયમો તથા અરજી ફોર્મ સાથે રજૂ કરવાની આવશ્યક પ્રાથમિક દસ્તાવેજોની યાદી (KYC દસ્તાવેજો સહિત) દર્શાવવામાં આવશે. લોન અરજી સાથે રજૂ કરવાની આવશ્યકતા ધરાવતા અન્ય કોઈપણ દસ્તાવેજોની માહિતી પણ ઋણગ્રાહકને આપવામાં આવશે.

c) લોન સંબંધિત તમામ જરૂરી માહિતી સંબંધિત લોન અરજી ફોર્મ(ઓ)માં ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે, જેમાં યોગ્ય રીતે પૂર્ણ કરાયેલા અરજી ફોર્મ સાથે રજૂ કરવાની આવશ્યક લોન માહિતી તથા દસ્તાવેજોનો સમાવેશ રહેશે.

d) પૂર્ણ થયેલ લોન અરજી ફોર્મ પ્રાપ્ત થવા અંગે યોગ્ય રીતે સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે અને તે સ્વીકૃતિમાં લોન અરજીના નિકાલ માટેનો અંદાજિત સમયગાળો પણ દર્શાવવામાં આવશે.

e) ARGFL લોનની મંજૂરી / ચુકવણી (Sanction / Disbursement) સમયે, લોન કરારની નકલ તેમજ લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત દરેક પરિશિષ્ટ (Enclosure)ની નકલ તમામ ઋણગ્રાહકોને પ્રદાન કરશે.

4. લોનનું મૂલ્યાંકન તથા શરતો / નિયમો

a) લોન અરજીઓનું મૂલ્યાંકન કંપનીની ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન (Credit Appraisal) પ્રક્રિયા અનુસાર કરવામાં આવશે.

b) લોન મંજૂર થયા બાદ, કંપની ઋણગ્રાહકને અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક (વર્નાક્યુલર) ભાષામાં અથવા ઋણગ્રાહક સમજે તેવી ભાષામાં લેખિત રૂપે કરાર / મંજૂરી પત્ર (Sanction Letter) પ્રદાન કરશે, જેમાં મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, લાગુ પડતો વાર્ષિકીકૃત વ્યાજ દર (Annualized Rate of Interest), તે લાગુ કરવાની પદ્ધતિ તેમજ શરતો અને નિયમોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે. આવી શરતો અને નિયમોની લેખિત સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા સંગ્રહિત રાખવામાં આવશે.

c) મોડા ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતું દંડાત્મક વ્યાજ (Penal Interest) લોન કરાર / મંજૂરી પત્રમાં ઘાટા અક્ષરો (Bold)માં સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવામાં આવશે.

5. લોનની ચુકવણી (Disbursement) તથા શરતો અને નિયમોમાં થતા ફેરફારો

a) લોનની ચુકવણીની સમયસૂચિ, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જીસ, પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જીસ વગેરે સહિત, ઋણગ્રાહક માટે પ્રતિકૂળ એવા શરતો અને નિયમોમાં થતા કોઈપણ ફેરફારો અંગે, ઋણગ્રાહક સમજે તેવી ભાષામાં— અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક (વર્નાક્યુલર) ભાષામાં—લેખિત રીતે જાણ કરવામાં આવશે.

- b) કોઈપણ ખાતા-વિશિષ્ટ (Account Specific) ચાર્જીસમાં થતા ફેરફારો અંગે પણ ઋણગ્રાહકને લેખિત રીતે જાણ કરવામાં આવશે.
- c) વ્યાજ દર તથા અન્ય ચાર્જીસમાં થતા ફેરફારો ભવિષ્ય માટે (Prospectively) અમલમાં આવશે.
- d) કોઈપણ લોન પરત બોલાવવાનો (Recall) નિર્ણય લોન કરારમાં નિર્ધારિત શરતો અને નિયમો અનુસાર લેવામાં આવશે.
- e) લોન સંબંધિત તમામ ગીરવે / સુરક્ષાઓ (Securities) લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણી પ્રાપ્ત થયા બાદ પરત કરવામાં આવશે, જો કે ઋણગ્રાહક સામે કંપનીના અન્ય કોઈ દાવા સંદર્ભે કાયદેસર હક, લિએન (Lien) અથવા સેટ-ઓફ (Set-off) લાગુ પડતા હોય તો તે આધિન રહેશે. જો આવા સેટ-ઓફનો હક અમલમાં મૂકવાનો હોય, તો બાકી રહેલા દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો તથા સંબંધિત દાવો પૂર્ણ રીતે નિપટે અથવા ચુકવાય ત્યાં સુધી કંપનીને સુરક્ષાઓ જાળવી રાખવાનો અધિકાર હોય તેવી શરતો સાથે, ઋણગ્રાહકને તેની અગાઉથી જાણ કરવામાં આવશે.

6. જવાબદાર ધિરાણ વ્યવહાર - વ્યક્તિગત લોનની પરતફેર / સમાધાન બાદ ચલ અને અચલ મિલ્કતના દસ્તાવેજો પરત કરવાનું

- a) ARGFL લોન ખાતાની સંપૂર્ણ પરતફેર / સમાધાન અથવા લોન ખાતાની બંધણી (Closure) બાદ 30 દિવસની અંદર ચલ તથા અચલ મિલ્કતના તમામ મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરશે.
- b) ઋણગ્રાહકની પસંદગી મુજબ, ARGFL મૂળ મિલ્કત દસ્તાવેજો લોન ખાતાનું સંચાલન થયેલી શાખા અથવા ARGFL ની અન્ય કોઈપણ કચેરીમાંથી, જ્યાં આવા દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય, ત્યાંથી મેળવવાની સુવિધા પ્રદાન કરશે.
- c) મૂળ ચલ / અચલ મિલ્કતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયમર્યાદા તથા સ્થળ લોન મંજૂરી પત્રોમાં ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.
- d) ઋણગ્રાહકના અવસાન / મૃત્યુના કિસ્સામાં, ARGFL પાસે કાનૂની વારસદારોને મિલ્કતના દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે સ્પષ્ટ રીતે નિર્ધારિત પ્રક્રિયા ઉપલબ્ધ છે. આ પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર સહેલાઈથી ઉપલબ્ધ રહેશે.
- e) જો ARGFL 30 દિવસની અંદર દસ્તાવેજો પરત કરવામાં અથવા ચાર્જ સંતોષ (Charge Satisfaction) ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો વિલંબના કારણોની જાણ ઋણગ્રાહકને કરવી ફરજિયાત રહેશે. જ્યાં વિલંબ માટે ARGFL જવાબદાર હોય, ત્યાં પ્રતિદિન ₹5,000ના દરે ઋણગ્રાહકને વળતર ચુકવવું પડશે.
- f) મૂળ મિલ્કત દસ્તાવેજોમાં આંશિક અથવા સંપૂર્ણ નુકસાન કે ગુમાવટના કિસ્સામાં, ARGFL ઋણગ્રાહકને નકલી (Duplicate) અથવા પ્રમાણિત નકલો (Certified Copies) મેળવવામાં સહાય કરશે. આ પ્રક્રિયા સાથે જોડાયેલા તમામ ખર્ચ ARGFL દ્વારા વહન કરવામાં આવશે તેમજ પરાગ્રાફ (e) મુજબ

વળતર પણ ચુકવવામાં આવશે. જોકે, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે વધારાના 30 દિવસની મુદત આપવામાં આવશે (30 + 30 = 60 દિવસ).

g) આ દિશાનિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવતું વળતર, લાગુ પડતા કાયદાઓ અનુસાર વધુ વળતર મેળવવાના ઋણગ્રાહકના અધિકારોને કોઈ રીતે અસર કરતું નથી. આ જોગવાઈ ઋણગ્રાહકના હિતોની સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરે છે.

7. સમતુલ્ય માસિક હસા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું પુનઃનિર્ધારણ (Reset)

a) ARGFL લોન મંજૂરી સમયે બેન્યમાર્ક વ્યાજ દરમાં થતા ફેરફારોના કારણે લોન પર પડી શકે તેવી સંભાવિત અસર અંગે, જેનાથી EMIની રકમ અને/અથવા લોનની અવધિ (Tenor) માં ફેરફાર થઈ શકે, તે બાબતે ઋણગ્રાહકને સ્પષ્ટ રીતે જાણ કરશે. આવા ફેરફારોના પરિણામે EMI અથવા અવધિમાં થતા કોઈપણ અનુસર્ત વધારાની જાણ ઋણગ્રાહકને તાત્કાલિક રીતે કરવામાં આવશે. બેન્યમાર્ક વ્યાજ દર સમયાંતરે લેવાયેલા નિર્ણય મુજબ પુનઃનિર્ધારિત કરવામાં આવશે.

b) ઋણગ્રાહકોને EMIની રકમમાં વધારો કરવાનું, લોનની અવધિ લંબાવવાનું અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનને પસંદ કરવાની છૂટ આપવામાં આવશે. ઉપરાંત, લોન અવધિ દરમિયાન કોઈપણ સમયે, ભાગરૂપે અથવા સંપૂર્ણ રીતે પૂર્વ ચુકવણી (Prepayment) કરવાનો વિકલ્પ પણ ઋણગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ રહેશે, જે માટે લાગુ પડતા ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ અથવા પૂર્વ ચુકવણી દંડ વર્તમાન સૂચનાઓને આધિન રહેશે.

c) ARGFL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરવાળી લોન માટે લોનની અવધિ લંબાવવાથી નકારાત્મક અમોર્ટાઇઝેશન (Negative Amortization) સર્જાય નહીં.

d) ARGFL દરેક ત્રિમાસિકના અંતે ઋણગ્રાહકોને લોન સંબંધિત જરૂરી વિગતો ધરાવતા સ્ટેટમેન્ટ્સ પ્રદાન કરશે, જેમાં મૂળ રકમ તથા વ્યાજની વસૂલાત, EMIની રકમ, બાકી રહેલા EMIની સંખ્યા તથા સમગ્ર લોન અવધિ માટેનો વાર્ષિક વ્યાજ દર / વાર્ષિક ટકા દર (Annual Percentage Rate – APR) નો સમાવેશ રહેશે. આવા સ્ટેટમેન્ટ્સ સરળ અને ઋણગ્રાહકોને સહેલાઈથી સમજાય તેવા હોવા જોઈએ.

8. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

a) જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન ઉત્પાદન માટે અરજી કરે છે, ત્યારે કંપની ક્રેડિટ રિપોર્ટિંગ, ચકાસણી (Verification) તથા જોખમ વ્યવસ્થાપન (Risk Management) હેતુસર જરૂરી હોય તેવી વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને પ્રદાન કરી શકે છે. કંપની તેના ગ્રાહકો સંબંધિત માહિતી પ્રતિષ્ઠિત રેફરન્સ સ્ત્રોતો અને ક્લિયરિંગ હાઉસ સેવાઓ સાથે આપવે કરી શકે છે.

b) કંપની તેના પાસેથી લેવામાં આવેલી લોન, ગ્રાહકના ચુકવણી ઇતિહાસ (Repayment Track Record) તેમજ ક્રેડિટ પ્રોફાઇલ બનાવવાના હેતુસર જરૂરી અન્ય યોગ્ય વિગતો આવી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને પ્રદાન કરી શકે છે.

c) લોન કરારની શરતો અનુસાર ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલી સંમતિના આધારે, કંપની ગ્રાહકના ખાતાની દૈનિક કામગીરી સંબંધિત માહિતી આવી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને પ્રદાન કરી શકે છે.

d) અન્ય નાણાકીય ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવા માટે કરવામાં આવેલા ટાઇ-અપ કરારો હેઠળ, અને શરતો અને નિયમોના ભાગરૂપે ગ્રાહક પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલી સંમતિના આધારે, કંપની આવી માહિતી તેની જૂથ/સહયોગી સંસ્થાઓ અથવા કંપનીઓને પણ પ્રદાન કરી શકે છે.

9. ગ્રાહક સુરક્ષા

કંપની તેના ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણાશે તથા ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃતતા આપવામાં ન આવી હોય ત્યાં સુધી, ગ્રાહક સાથેના વ્યવહારોની વિગતો કોઈપણ તૃતીય પક્ષને જાહેર નહીં કરે. ગ્રાહકની અધિકૃતતા વિના, નીચે દર્શાવેલ વિશિષ્ટ પરિસ્થિતિઓ સિવાય, કંપની વ્યવહારોની વિગતો કોઈપણ અન્ય સંસ્થા સાથે જાહેર નહીં કરે:

a) જો કાયદા મુજબ માહિતી પ્રદાન કરવી ફરજિયાત હોય.

b) જો જાહેર હિતમાં આવી માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ પડે.

c) જો કંપનીના હિતમાં (જેમ કે છેતરપિંડી નિવારણ માટે) બેંકો / નાણાકીય સંસ્થાઓ / કંપનીના જૂથ અથવા સહયોગી કંપનીઓને આવી માહિતી પ્રદાન કરવી જરૂરી બને.

10. દંડાત્મક ચાર્જીસ

લોન કરારની મૂળભૂત શરતો અને નિયમોનું ઋણગ્રાહક દ્વારા પાલન ન થવાથી જો કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવે, તો તે 'દંડાત્મક ચાર્જીસ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેને એડવાન્સ પર લાગુ પડતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવતા 'દંડાત્મક વ્યાજ' (Penal Interest) તરીકે વસૂલવામાં નહીં આવે.

દંડાત્મક ચાર્જીસનું કેપિટલાઇઝેશન કરવામાં આવશે નહીં, અર્થાત્ આવા ચાર્જીસ પર કોઈ વધારાનું વ્યાજ ગણવામાં નહીં આવે. જોકે, લોન ખાતામાં વ્યાજના સંયોજન (Compounding) માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓ પર તેનો કોઈ અસર નહીં પડે.

દંડાત્મક ચાર્જીસની રકમ લોન કરારની મૂળભૂત શરતો અને નિયમોના પાલન ન થવાના પ્રમાણમાં વાજબી અને અનુરૂપ રહેશે તથા કોઈ ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવપૂર્ણ નહીં હોય.

વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઋણગ્રાહક ઓને મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં વસૂલવામાં આવતાં દંડાત્મક ચાર્જીસ, લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોના સમાન પ્રકારના ઉલ્લંઘન માટે ગેર-વ્યક્તિગત ઋણગ્રાહકઓ પર લાગુ પડતાં દંડાત્મક ચાર્જીસ કરતાં વધુ નહીં હોય.

લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન થવાના સંદર્ભમાં તેમજ લાગુ પડતાં દંડાત્મક ચાર્જીસ અંગે ARGFL ઋણગ્રાહકઓને રીમાઈન્ડર મોકલી શકે છે અને દંડાત્મક ચાર્જીસ વસૂલવામાં આવ્યા હોવાની ઘટના તથા તેના કારણોની જાણ પણ કરી શકે છે.

લોન કરાર તેમજ સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (Key Fact Statement), જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં, ARGFL દ્વારા ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવશે. વ્યાજ દર નીતિ કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. દંડાત્મક ચાર્જીસની રકમ અને તેના કારણો લોન કરારમાં કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.

સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ, જ્યાં લાગુ પડે અને જ્યાં માનકીકૃત (Standardized) હોય ત્યાં, વ્યાજ દર અને સેવા ચાર્જીસ (Interest Rates and Service Charges) વિભાગ હેઠળ કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

11. સામાન્ય જોગવાઈઓ

a) ARGFL ઋણગ્રાહકના વ્યવસાયમાં હસ્તક્ષેપ કરવા થી દૂર રહેશે, સિવાય કે લોન કરારની શરતો અને નિયમો હેઠળ (અથવા ઋણગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલ નવી માહિતી ARGFL ના ધ્યાનમાં આવી હોય ત્યારે).

b) જ્યાં ઋણગ્રાહક લોન હસ્તાંતરણ માટે આગ્રહ કરે છે, ત્યાં ઋણગ્રાહકની આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર સંમતિ આપવામાં આવશે અથવા જો કોઈ આપત્તિ હોય તો તેની જાણ કરવામાં આવશે.

c) લોનની વસૂલી માટે ARGFL તેની આંતરિક માર્ગદર્શિકા અને જોગવાઈઓ મુજબની પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરશે અને કાનૂની માળખાની અંદર રહેશે. ARGFL તથા તેના પ્રતિનિધિઓ અનાવશ્યક હેરાનગતિ જેવી કે અયોગ્ય સમયે ઋણગ્રાહકઓને વારંવાર ત્રાસ આપવો, લોન વસૂલી માટે બળપ્રયોગનો ઉપયોગ કરવો વગેરેનો આશરો નહીં લે. ARGFL ખાતરી કરશે કે તેના સ્ટાફ દ્વારા ગ્રાહકો પ્રત્યે કોઈ અશિષ્ટ વર્તન ન થાય, અને આ હેતુસર સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવશે.

d) ARGFL તેના ધિરાણ સંબંધિત કાર્યોમાં લિંગ, જાતિ, ધર્મ, દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અક્ષમ અરજદારો સામે કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ રાખશે નહીં.

e) ARGFL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના કર્મચારીઓ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી રીતે તાલીમપ્રાપ્ત હોય.

f) વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઋણગ્રાહકઓને મંજૂર કરાયેલી ફ્લોટિંગ દરની ટર્મ લોન પર, સહ- ઋણગ્રાહક (co-obligant/s) સાથે કે વિના, ARGFL દ્વારા ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ / પ્રી-પેમેન્ટ ઇંડ વસૂલવામાં આવશે નહીં.

12. ગોપનીયતા

a) ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કરવામાં ન આવ્યું હોય ત્યાં સુધી, ARGFL તેના તમામ ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણશે.

b) નીચે દર્શાવેલ વિશેષ પરિસ્થિતિઓ સિવાય, ARGFL ઋણગ્રાહકઓના વ્યવહાર સંબંધિત વિગતો કોઈપણ અન્ય સંસ્થા સાથે, જૂથની અંદરની સંસ્થાઓ સહિત, જાહેર નહીં કરે.

c) કાયદાકીય અથવા નિયમનાત્મક જોગવાઈઓ અનુસાર માહિતી પ્રદાન કરવાની ફરજ હેઠળ, ARGFL સંબંધિત કાયદેસર સંસ્થાઓ, કાયદા અમલકારી એજન્સીઓ, CIBIL, RBI અને/અથવા અન્ય બેંકો/વિત્તીય સંસ્થાઓ, રાજ્ય, કેન્દ્ર અથવા અન્ય કોઈપણ નિયમનકારી સત્તા, તેમજ અધિકારક્ષેત્ર ધરાવતા અદાલતો અને ટ્રિબ્યુનલ્સને જરૂરી માહિતી પ્રદાન કરી શકે છે.

- જો ગ્રાહકે આવી માહિતી પ્રદાન કરવા માટે ARGFL ને લેખિત રીતે અધિકૃતતા આપી હોય.
- જો જાહેર હિતમાં આવી ગ્રાહક માહિતી જાહેર કરવી જરૂરી હોય.
- જો કંપનીના હિતમાં આવી માહિતી પ્રદાન કરવી જરૂરી બને (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી રોકથામ માટે).

13. વ્યાજ દર નીતિ

a) લોન પર વ્યાજ દર નક્કી કરતી વખતે, કંપની ફંડ્સની કિંમત (Cost of Funds), માજિન તથા જોખમ પ્રીમિયમને ધ્યાનમાં લઈને લોન અને એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે.

b) ARGFL ખાતરી કરશે કે તે તેના ઋણગ્રાહકઓ પાસેથી અતિશય વ્યાજ દર વસૂલશે નહીં. ARGFL તેના ગ્રાહકો માટે વ્યાજ દર નક્કી કરતી વખતે ઋણગ્રાહકના જોખમ પ્રોફાઇલ, મની માર્કેટમાં પ્રવર્તમાન વ્યાજ દરોના પ્રવાહ, ફંડ્સની કિંમત, ગ્રાહક દ્વારા પ્રદાન કરાયેલ ગિરવી સુરક્ષા / સોદાની રચના તેમજ સ્પર્ધકો દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દર જેવા વ્યાપક પરિમાણોને ધ્યાનમાં લેશે.

c) વ્યાજ દરો વાર્ષિક આધારે રહેશે અને તે મંજૂરી પત્ર / વેલકમ લેટર અથવા અન્ય કોઈપણ પત્ર દ્વારા સ્પષ્ટ રીતે જાણ કરવામાં આવશે.

d) ARGFL એ માસ્ટર ડિરેક્શન્સ અનુસાર NBFC દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજના નિયમન માટે વ્યાજ દર નીતિ અપનાવી છે, જેમાં ફંડ્સની કિંમત, માજિન, જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને લોન અને એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરવામાં આવે છે. આ વ્યાજ દર નીતિમાં વ્યાજ દર, જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ તેમજ વિવિધ શ્રેણીના ઋણગ્રાહકઓ પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવાનો તાર્કિક આધાર પણ સમાવેશ પામે છે, અને તે કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત તથા પ્રસારિત કરવામાં આવી છે.

14. ફરિયાદ નિવારણ

NBFC માટેની ફરિયાદ ઉન્નતિ (Escalation) વ્યવસ્થા નીચે મુજબ છે, જેમાં ગ્રાહક લેવલ 1 થી લેવલ 4 સુધી NBFCના અધિકારીઓનો સંપર્ક કરી શકે છે.

લેવલ 1: ફરિયાદના તાત્કાલિક નિવારણ માટેનો પ્રથમ સંપર્ક બિંદુ

ગ્રાહક નીચે દર્શાવેલ કોઈપણ ગ્રાહક સંપર્ક માધ્યમો દ્વારા પોતાની ફરિયાદ રજૂ કરી શકે છે:

- **ઇમેઇલ દ્વારા:** argflcare@rathi.com
- ગ્રાહક હેલ્પલાઇન પર કોલ કરીને 022 6281 3752
- અમારી શાખાની મુલાકાત લઈને
- નીચેના સરનામે લેખિતમાં:
Anand Rathi Global Finance Limited, Express Zone, A wing, 10મો માળ, વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે, ગોરેગાંવ (પૂર્વ), મુંબઈ - 400063.

લેવલ 2: પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર / ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

જો ફરિયાદના નિવારણમાં વિલંબ થાય અથવા ગ્રાહકને આપવામાં આવેલા નિવારણથી સંતોષ ન હોય, તો ગ્રાહક નીચે દર્શાવ્યા મુજબ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર / ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લેખિતમાં સંપર્ક કરી શકે છે:

- **નામ:** - Ms. Komal Biyani
- **ટેલિફોન નંબર:** 02262813738
- **ઇમેઇલ આઈડી:** nbfc_grievance@rathi.com

- **સરનામું:**
ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી,
Anand Rathi Global Finance Limited, Express Zone, A wing, 10મો માળ, વેસ્ટર્ન
એક્સપ્રેસ હાઇવે, ગોરેગાંવ (પૂર્વ), મુંબઈ - 400063.

લેવલ 3: આંતરિક લોકપાલ (Internal Ombudsman – IO)

ગ્રાહકોને આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સીધો સંપર્ક કરવાની મંજૂરી નહીં હોય. ARGFL તમામ નામંજૂર થયેલ અથવા આંશિક રીતે સ્વીકારેલ ફરિયાદોના કેસો આંતરિક રીતે IO સમક્ષ વિચારણા તથા અંતિમ નિર્ણય માટે મોકલશે. ફરિયાદી માટેની અંતિમ સંચારમાં એ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે કે ફરિયાદની તપાસ IO દ્વારા કરવામાં આવી છે અને જો છતાં પણ ફરિયાદી સંતોષ ન હોય, તો તે સંબંધિત વિસ્તારના અધિકારક્ષેત્ર ધરાવતા RBI ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સંપર્ક કરી શકે છે.

લેવલ 4: RBI લોકપાલ

જો ગ્રાહકને પ્રાપ્ત થયેલા નિવારણથી સંતોષ ન હોય અથવા NBFC તરફથી 30 કાર્યદિવસની અંદર કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે, તો ગ્રાહક નીચે દર્શાવેલ કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા RBI ઓમ્બ્ડ્સમેનને અરજી કરી શકે છે:

- **ઓનલાઇન ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન સિસ્ટમ:** <https://cms.rbi.org.in>
- **સરનામું:**
સેન્ટ્રલ ઇન્ફોર્મેશન ઓફિસ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC),
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા,
સેન્ટ્રલ વિસ્તા, સેક્ટર 17,
ચંડીગઢ - 160 017.

15. ખુલાસા

'ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ' સંબંધિત માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરતા, ARGFL કંપનીની વેબસાઇટ તથા કંપનીની તમામ શાખાઓમાં ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ અંગ્રેજી ભાષામાં પ્રકાશિત તથા પ્રસારિત કરશે, અને કોઈપણ ઋણગ્રાહક અથવા ગ્રાહક જો તે જ સ્થાનિક (વર્ણાક્યુલર) ભાષામાં મેળવવા ઇચ્છે તો ARGFLને વિનંતી કરી તેનો અનુવાદ મેળવવા શકશે.

16. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

ARGFL ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અપનાવી છે. આવી વ્યવસ્થા એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ સંસ્થાના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઊભા થતા તમામ વિવાદો, ક્રેડિટ માહિતીના અપડેશન/ફેરફાર સંબંધિત ફરિયાદો તથા આઉટસોર્સ કરેલી સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો યોગ્ય નિકાલ કરવામાં આવે.

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની તેમજ વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની કામગીરીની નિયમિત સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની પણ વ્યવસ્થા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો સંકલિત અહેવાલ દર ત્રિમાસિક ધોરણે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

17. સમીક્ષા

- a) કંપનીને ઉપર દર્શાવ્યા મુજબ કોડમાં સમયાંતરે સુધારા / ફેરફાર / બદલાવ કરવાનો તથા અપડેટ આપવા અધિકાર રહેશે, પરંતુ કોડના મૂળ ભાવ અને ભાવનાને અસર કર્યા વિના અથવા તેને નુકસાન પહોંચાડ્યા વિના.
- b) કંપની આ કોડના પાલનની ઓછામાં ઓછી વર્ષમાં એકવાર નિયમિત રીતે સમીક્ષા કરશે તેમજ વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની કામગીરીની પણ સમીક્ષા કરશે.