

# Fair Practices Code

(ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા)

## Contents (વિષય)

Introduction (પરિચય)	3
Objective (ઉદ્દેશ)	3
Application (અરજી)	3
Term Sheet for facilities and their processing (સુવિધાઓ અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની ટર્મ શીટ)	3
Loan appraisal and terms / conditions (લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો)	4
Disbursement of Loans (લોનનું વિતરણ)	4
Post-Disbursement Supervision (વિતરણ પછી દેખરેખ)	5
General (સામાન્ય)	5
Grievance Redressal Mechanism (ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર)	5
Principal Nodal Officer under the Ombudsman Scheme (લોકપાલ યોજના હેઠળ મુખ્ય નોડલ અધિકારી)	6
Disclosures (જાહેરાત)	6
Review of Code (કોડ સમીક્ષા)	6
Annexures (જોડાણ)	7

## 1. Introduction (પરિચય)

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) દ્વારા તેની સૂચના નં. DNBS (PD) CC No.80/03.10.042/2005-06 દ્વારા NBFCs માટે અનુસરવામાં આવનાર વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અંગેની માર્ગદર્શિકા જારી કરવામાં આવી છે, તે મુજબ નોર્ધન આર્ક કેપિટલ લિમિટેડ ("કંપની") એ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("કોડ") તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે.

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) માર્ગદર્શિકા તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે કંપનીને અનુસરવા યોગ્ય પ્રેક્ટિસ ધોરણોનું વ્યાપક માળખું પ્રદાન કરે છે.

## 2. Objective (ઉદ્દેશ)

આ સંહિતા નીચેના ઉદ્દેશ્યો સાથે વિકસાવવામાં આવી છે:

1. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને વાજબી વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવું;
2. કંપની દ્વારા જરૂરી જાહેરાતો દ્વારા પારદર્શિતા વધારવી જે ગ્રાહકને સંબંધિત હોય અને આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે સૂચવ્યા મુજબ હોય;
3. કંપનીમાં ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધારવા માટે.

## 3. Application (અરજી)

કોડ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ પર લાગુ થશે.

કંપની તેના ગ્રાહકોની નાણાકીય જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા બહુવિધ ઉત્પાદનોનું મૂલ્યાંકન કરવાનું ચાલુ રાખશે. આ કોડ કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને વિકસિત અને પ્રદાન કરવામાં આવેલ કોઈપણ ઉત્પાદનો પર લાગુ થવાનું ચાલુ રહેશે.

## 4. Term Sheet for facilities and their processing (સુવિધાઓ અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની ટર્મ શીટ)

a. ટ્રાન્ઝેક્શનની શરૂઆત વખતે, કંપની ગ્રાહકને વિગતવાર ટર્મ શીટ / સ્વીકૃતિ નિયમો અને શરતો ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદાન કરશે.

ટર્મ શીટમાં નીચે મુજબ શામેલ હોવું જોઈએ:

i સુવિધાનું વર્ણન, જેમાં વાર્ષિક વ્યાજ દરો, અરજી કરવાની પદ્ધતિ, વસૂલવામાં આવેલી ફી અને લાગુ પડતા અન્ય કોઈપણ ખર્ચ, પૂર્વચુકવણીના વિકલ્પો વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

ii સ્વીકૃતિના નિયમો અને શરતો, જેમાં ગ્રાહક દ્વારા અનુસરવામાં આવનાર કરારો અને શરતોનો સમાવેશ થાય છે.

iii KYC જરૂરિયાતો સહિત ગ્રાહક પાસેથી જરૂરી માહિતી.

b. ટર્મ શીટમાં ગ્રાહક દ્વારા જરૂરી તમામ જરૂરી માહિતી હોવી જોઈએ જેથી ગ્રાહક કંપનીની શરતોની અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ પાસેથી ઉપલબ્ધ શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે જેથી તે નિર્ણય લઈ શકે.

c. કંપની ક્યાં તો ટર્મ શીટમાં અથવા અલગ સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા, સમયમર્યાદામાં સૂચવે છે કે જેમાં વ્યવહાર પૂર્ણ થવાની અપેક્ષા છે.

d. કંપની ટર્મ શીટમાં સૂચવે છે કે અહીં આપેલી શરતો આંતરિક કેડિટ, કાનૂની અને અનુપાલન આવશ્યકતાઓને આધીન છે.

e. કંપની વાજબી સમયની અંદર ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ માહિતીનું વિશ્લેષણ/ચકાસણી કરશે. જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજો જરૂરી હોય, તો કંપની ગ્રાહકને વહેલામાં વહેલી તકે જાણ કરશે.

**5. Loan appraisal and terms / conditions** (લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો)

- a કંપની ખાતરી કરશે કે દરેક લોન અરજીનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરવામાં આવ્યું છે. મૂલ્યાંકન કંપનીની ક્રેડિટ અને રોકાણ નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હશે.
- b જો ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન તમામ જરૂરી આંતરિક ધિરાણ, કાયદાકીય અને અનુપાલન આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરે છે અને તેને યોગ્ય રીતે મંજૂર કરવામાં આવે છે, તો કંપની લેખિતમાં, ટર્મ શીટ દ્વારા ગ્રાહકને મંજૂરીની અંતિમ શરતો જણાવશે. ટર્મ શીટમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમની માહિતી હશે.
- c કંપનીએ ગ્રાહક પાસેથી તેના દ્વારા સમજ્યા મુજબના નિયમો અને શરતો પર અથવા સ્થાનિક ભાષામાં સ્વીકૃતિ મેળવવી પડશે અને તે તેના રેકોર્ડમાં આ સ્વીકૃતિ જાળવી રાખશે.
- d. સુવિધા કરાર/દસ્તાવેજની નકલ સાથે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે ગ્રાહકને આપવામાં આવશે. વિલંબિત ચુકવણીના કિસ્સામાં વસૂલવામાં આવતા દંડના વ્યાજને લોન કરારમાં વ્યાપકપણે પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

**6. Disbursement of Loans** (લોનનું વિતરણ)

- a કંપની ગ્રાહકને જણાવવામાં આવેલી આવી લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ લોનની સમયસર વિતરણની ખાતરી કરશે.
- b કંપની વિતરિત (ડિસ્બર્સમેન્ટ) સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં આપશે.
- c કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ અસરકારક છે.
- d. વ્યાજ દર મોડલ કોડ પરિશિષ્ટ-A તરીકે જોડાયેલ છે.

**7. Post-Disbursement Supervision** (વિતરણ (ડિસ્બર્સમેન્ટ) પછી દેખરેખ)

- a કંપનીએ સામાન્ય વ્યાપાર પ્રથા મુજબ પ્રત્યક્ષ રીતે અથવા તેના અધિકૃત એજન્ટ દ્વારા, હસ્તાક્ષર કરેલ સુવિધા દસ્તાવેજો / ટર્મ શીટ, અને RBI દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા દ્વારા પોસ્ટ-વિતરણ પછી દેખરેખ હાથ ધરશે (નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સિંગમાં રિસ્ક મેનેજમેન્ટ અને NBFCs દ્વારા સમયાંતરે સુધારેલ આચાર સંહિતા પર આરબીઆઈના નિર્દેશોના પાલનને આધિન).
- b કંપની, સીધી રીતે અથવા તેના અધિકૃત એજન્ટ(ઓ) દ્વારા, પર્યાપ્ત સૂચના આપ્યા પછી અને સુવિધા દસ્તાવેજને અનુરૂપ કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને વેગ આપવાનો કોઈપણ નિર્ણય લેશે.
- c કંપની, સીધી અથવા તેના અધિકૃત એજન્ટ દ્વારા, તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા કોઈપણ લોનના બાકી બેલેન્સની પુનઃપ્રાપ્તિ પર, કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા અન્ય કોઈપણ દાવા માટે ગ્રાહકને અગાઉથી સૂચના આપશે. સૂચનાને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝ જારી કરશે.
- d. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ગ્રાહકને બાકી રહેલા દાવા વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેની સૂચના આપવામાં આવશે અને તે શરતોને આધીન કંપની સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર રહેશે.
- e. નોટિસમાં બાકી દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝને જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે જોગવાઈઓ સંબંધિત સંપૂર્ણ વિગતો પ્રદાન કરશે.

## 8. General (સામાન્ય)

- કંપની ગ્રાહકની રોજબરોજની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં, સિવાય કે સુવિધા દસ્તાવેજીકરણના નિયમો અને શરતોમાં પ્રદાન કરવામાં આવ્યા હોય (એટલે કે જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા નવી માહિતી જાહેર કરવામાં ન આવે જે અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, અથવા ભૌતિક રીતે પ્રતિફૂળ ઘટના કંપનીના ધ્યાન પર આવી હોય).
- કંપની તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના નબળા વર્ગો માટે ધિરાણ-લિંક્ડ યોજનાઓમાં ભાગ લેતા અટકાવતું નથી.
- કંપની વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર લોન પર પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.
- દેવાની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની કાયદેસર રીતે માન્ય પ્રક્રિયાઓ અપનાવશે અને અનુચિત, બળજબરી અથવા બળજબરીનાં માધ્યમોનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે; વિષમ કલાકોમાં લોન લેનારાઓને સતત હેરાન કરવા, લોન વસૂલવા માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના કર્મચારીઓ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત છે.
- ઉધાર લેનાર અથવા કોઈપણ બેંક/નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતીની પ્રાપ્તિ પર, કંપનીએ વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર સંમતિ અથવા અન્યથા સંચાર કરવો જોઈએ.

## 9. Grievance Redressal Mechanism (ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ)

- કંપની વિરુદ્ધ અથવા કંપની વતી પ્રત્યક્ષ કે આડકતરી રીતે કામ કરતી કોઈપણ વ્યક્તિ સામે ગ્રાહકની ફરિયાદોનો રેકોર્ડ રાખવા માટે કંપની ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ("GRO-ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી") નિયુક્ત કરશે. જો ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળે છે, તો GRO ફરિયાદ રેકોર્ડ કરશે અને ડેટાબેઝ જાળવી રાખશે.
- GRO ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 15 (પંદર) દિવસમાં આ બાબતને ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરશે.
- જો ફરિયાદના નિરાકરણ માટે વધુ સમયની જરૂર પડશે, તો તેની જાણ ગ્રાહકને કરવામાં આવશે. ગ્રાહકને GRO દ્વારા ફરિયાદની સ્થિતિ વિશે નિયમિત સમયાંતરે જાણ કરવામાં આવશે.
- આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કંપનીના કોઈપણ અધિકારી દ્વારા કાર્યવાહી/ ગેરવર્તણૂકની ફરિયાદો નિરાકરણ અને સમાધાન માટે GRO ને મોકલવામાં આવે.  
કોઈપણ ફરિયાદ માટે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) નો સંપર્ક કરી શકે છે:

નામ: શ્રી મદનમોહન. કે  
સરનામું: ઈન્ડીક્યુબ ગોલ્ડ વ્યુ હોમ્સ, છઠ્ઠો માળ,  
ટાવર બી, ત્રીજો કોસ રોડ, એસ આર લેઆઉટ,  
મુર્ગેશ પલ્લા, બેંગલુરુ-560017  
ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 419 8766  
ઈમેલ આઈડી: [gro@northernarc.com](mailto:gro@northernarc.com)

જો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા 15 (પંદર) દિવસમાં કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે, તો ગ્રાહક ફરિયાદ નોડલ અધિકારી સુશ્રી દીપા નાયર ને કરી શકે છે:

નામ: સુશ્રી દીપા નાયર  
સરનામું: ઈન્ડીક્યુબ ગોલ્ડ વ્યુ હોમ્સ, છઠ્ઠો માળ,  
ટાવર બી, ત્રીજો કોસ રોડ, એસ આર લેઆઉટ,  
મુર્ગેશ પલ્લા, બેંગલુરુ-560017  
ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 258 7010  
ઈમેલ આઈડી: [nodal.officer@northernarc.com](mailto:nodal.officer@northernarc.com)

f. ફરિયાદની તારીખથી એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક RBIના DNBSના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે:

હોદ્દો: જનરલ મેનેજર

સરનામું: નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગ,

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, ફોર્ટ વ્લેસીસ, રાજાજી સલાઈ, ચેન્નાઈ - 600 001

ફોન નંબર: 044-25393406; ફેક્સ નંબર: 044-25393797

ઈમેલ આઈડી: [dnbschennai@rbi.org.in](mailto:dnbschennai@rbi.org.in)

g. GRO ઔપચારિક રીતે ગ્રાહકને યોગ્ય સૂચના સાથે ચોક્કસ ફરિયાદના નિવારણ માટે ટીમના સભ્યને સોંપી શકે છે.

**10. Principal Nodal Officer under the Ombudsman Scheme** (લોકપાલ યોજના હેઠળ મુખ્ય નોડલ અધિકારી) એકીકૃત લોકપાલ યોજના માટે ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 ("સ્કીમ") મુજબ, દરેક NBFC એ નોડલ ઓફિસર/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરવી જરૂરી છે.

જરૂરિયાતોને અનુરૂપ, કંપનીએ ગ્રાહકોની ફરિયાદોને યોગ્ય રીતે અને ઝડપથી પ્રાપ્ત કરવા અને તેનું નિરાકરણ લાવવા માટે કંપનીના તમામ સ્થળો માટે શ્રી શ્રીજિત રાજને મુખ્ય નોડલ ઓફિસર ("PNO") તરીકે નિયુક્ત કર્યા છે. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (PNO) ની સંપર્ક વિગતો અને લોકપાલ આ કોડ સાથે જોડાણ - B તરીકે જોડાયેલ છે.

PNO, અન્ય બાબતોની સાથે, યોજના હેઠળ લોકપાલ અને અપીલ અધિકારી સમક્ષ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ આ કોડ સાથે જોડાણ - C તરીકે જોડાયેલ છે.

### 11. Disclosures(જાહેરાતો)

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમીક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરી મેનેજમેન્ટ દ્વારા નિયમિત સમયાંતરે કરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ અર્ધ-વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સબમિટ કરવામાં આવશે.

કોડની અપડેટ કરેલી નકલ કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે. વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના પાલન અંગેનો એકીકૃત અહેવાલ તેની સમીક્ષા માટે સમયાંતરે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને રજૂ કરવામાં આવશે.

### 12. Review of Code (કોડની સમીક્ષા)

આ સંહિતા સમય સમય પર સુધારી, સંશોધિત અથવા પૂરક થઈ શકે છે. દર વર્ષે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા અથવા જ્યારે પણ કોડના વિષયને સંચાલિત કરતા કાયદામાં નોંધપાત્ર ફેરફાર થાય ત્યારે કોડની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

### Interest Rate Model (વ્યાજ દર મોડલ)

વ્યાજ દરના મોડલ, પોલિસીઓ, વ્યાજ દરોના નિર્ધારણ માટેની પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક પર કોડ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) એ સલાહ આપી હતી કે NBFC ના બોર્ડ વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવામાં યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવું જોઈએ.

NBFC દ્વારા ચોક્કસ લોન પર વધુ પડતા વ્યાજ અને ચાર્જીસ અંગે આરબીઆઈને મળેલી અનેક ફરિયાદોને પગલે આ વિચારણા કરવામાં આવી હતી. આ દિશાનિર્દેશોનું પુનરાવર્તન કરતાં, RBIએ NBFCs ને સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું યોગ્ય મોડલ અપનાવવાની સલાહ આપી હતી અને વ્યાજ દર, જોખમનું ગ્રેડેશન અને વ્યાજના અલગ-અલગ દર લાગુ કરવા માટેનું તર્ક જાહેર કર્યું હતું.

ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત RBIની માર્ગદર્શિકાને ધ્યાનમાં રાખીને અને અમારા લેનારા સંસ્થાકીય ઉધાર લેનાર હોવાને કારણે, વ્યાજ દરો અથવા અન્ય શુલ્ક નક્કી કરતી વખતે નીચેની આંતરિક માર્ગદર્શિકા, નીતિઓ, પ્રક્રિયાઓ અને વ્યાજ દરનું મોડેલ ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

- લોન પર લાગુ પડતા વ્યાજ દરો લોન સમિતિ દ્વારા સમયાંતરે મંજૂર કરવામાં આવશે.
- કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરો કંપનીને અસર કરતા વિવિધ પરિબલો પર આધાર રાખે છે, જેમાં ઉછીના લીધેલા ભંડોળની કિંમત, મેચિંગ ટેનરની કિંમત, માર્કેટ લિક્વિડિટી, ક્રેડિટ ફ્લો પર આરબીઆઈની નીતિઓ, સ્પર્ધકો દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા વ્યાજ દર, બજારમાં પ્રતિષ્ઠા, કામગીરીની કિંમત, વિતરણ, મૂડીની જરૂરી કિંમત, અંતર્ગત ક્રેડિટ, પ્રતિપક્ષો અને ઉત્પાદનોમાં ડિફોલ્ટ જોખમ, ઉદ્યોગ વલણો, વગેરે. સમાન સમયગાળાના સમાન ઉત્પાદનો અને તે જ સમયગાળા દરમિયાન લેવામાં આવતા વિવિધ ગ્રાહકો માટે વિવિધ વ્યાજ દરો આકર્ષિત કરી શકે છે. વ્યાજ દરો તમામ અથવા પરિબલોના સંયોજનના આધારે બદલાઈ શકે છે, જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી:

- સંબંધિત બિઝનેસ સેગમેન્ટમાં ક્રેડિટ અને ડિફોલ્ટ જોખમ;
- સમાન ગ્રાહકોનું ઐતિહાસિક પ્રદર્શન;
- અરજદારની પ્રોફાઇલ;
- ઉદ્યોગ વિભાગો;
- અરજદારનો પુનઃચુકવણીનો ટ્રેક રેકોર્ડ;
- કોલેટરલ સિક્યોરિટી/ગીરીની પ્રકૃતિ અને મૂલ્ય;
- લોનની વરિષ્ઠતા;
- લોનનું કદ;
- ક્રેડિટ અવધિ;
- અપરાધનું સ્થાન અને સંગ્રહ કામગીરી (રિટેલ માટે લાગુ);
- અરજદારની અન્ય લોન.
- સુરક્ષિત વિ અસુરક્ષિત લોન;
- અરજદાર અને કોર્પોરેટ બાંધકારી આપનારનું ક્રેડિટ રેટિંગ, જો કોઈ હોય તો;
- અપરાધનું સ્થાન અને સંગ્રહ કામગીરી (રિટેલ માટે લાગુ);

- લોન મંજૂર કરતી વખતે ગ્રાહકોને વ્યાજ દરની જાણ કરવામાં આવશે અને વ્યાજ અને મુખ્ય ચુકવણી શેડ્યુલ ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- સૂચિત કર્યા મુજબ, વ્યાજ નિયત તારીખે તરત જ ચુકવવાપાત્ર માનવામાં આવશે અને વ્યાજની ચુકવણી માટે કોઈ વધારાની અવધિની મંજૂરી નથી.
- સામાન્ય વ્યાજ સિવાય, કંપની વિશેષ સવલતો માટે વધારાનું વ્યાજ, વિલંબિત ચુકવણી અથવા ચુકવણીમાં ડિફોલ્ટ માટે દંડના વ્યાજ વસૂલ કરી શકે છે. વિવિધ ઉત્પાદનો અથવા સુવિધાઓ માટેનું આ વધારાનું અથવા દંડાત્મક વ્યાજ ક્રેડિટ કમિટી દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ ઉપરાંત, અન્ય નાણાકીય શુલ્ક જેમ કે પ્રોસેસિંગ ફી, લેટ પેમેન્ટ, RTGS/અન્ય રેમિટન્સ ચાર્જ વગેરે, ગ્રાહકને યોગ્ય સંચાર હેઠળ, જ્યાં પણ જરૂરી જણાય ત્યાં કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવી શકે છે. આ શુલ્કમાં કોઈપણ સુધારો સંભવિત રીતે અસરકારક રહેશે.
- રિફંડ અથવા ચાર્જિસ/દંડીય વ્યાજ/વધારાના વ્યાજની માફી માટેના દાવાઓ સામાન્ય રીતે કંપની દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે નહીં અને જો કોઈ હોય તો આવી વિનંતીઓ સાથે વ્યવહાર કરવો તે કંપનીની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિ છે.
- વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ રેટ વ્યાજ લોન પર પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- વ્યાજ રીસેટ સમયગાળો કંપની દ્વારા સમયાંતરે નક્કી કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકને તેની જાણ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દર કોડ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ હશે અને સમય સમય પર અપડેટ કરવામાં આવશે.



**Contact Details of Principal Nodal Officer and the Ombudsman** (મુખ્ય નોડલ અધિકારી અને લોકપાલનો સંપર્ક વિગત)

અમારા કાર્યાલય સ્થાનો	નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો	લોકપાલની સંપર્ક વિગતો
ચેન્નાઈ અને બેંગ્લોર	<b>સુશ્રી દીપા નાયર</b> સરનામું: ઈન્ડીક્યુબ ગોલ્ડ વ્યુ હોમ્સ, છઠ્ઠો માળ, ટાવર બી, ત્રીજો કોસ રોડ, એસ આર લેઆઉટ, મુર્ગેશ પલ્લા, બેંગલુરુ-560017 ઈમેલઆઈડી: <a href="mailto:nodal.officer@northernarc.com">nodal.officer@northernarc.com</a>	ભારતીય રિઝર્વ બેંક ફોર્ટ ઝેસીસ, ચેન્નાઈ 600 001 ફોન: 044-25395964 પ્રતિકૃતિ: 044-25395488 ઈ-મેલ: <a href="mailto:nbfcochennai@rbi.org.in">nbfcochennai@rbi.org.in</a>
મુંબઈ	<b>સુશ્રી દીપા નાયર</b> સરનામું: ઈન્ડીક્યુબ ગોલ્ડ વ્યુ હોમ્સ, છઠ્ઠો માળ, ટાવર બી, ત્રીજો કોસ રોડ, એસ આર લેઆઉટ, મુર્ગેશ પલ્લા, બેંગલુરુ-560017 ઈમેલઆઈડી: <a href="mailto:nodal.officer@northernarc.com">nodal.officer@northernarc.com</a>	ભારતીય રિઝર્વ બેંક RBI ભાયખલા ઓફિસ બિલ્ડીંગ, મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશનની સામે, ભાયખલા, મુંબઈ - 400 008 ફોન: 022-23028140 પ્રતિકૃતિ: 022-23022024 ઈ-મેલ: <a href="mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in">nbfcomumbai@rbi.org.in</a>
દિલ્હી અને ગુડગાંવ	<b>સુશ્રી દીપા નાયર</b> સરનામું: ઈન્ડીક્યુબ ગોલ્ડ વ્યુ હોમ્સ, છઠ્ઠો માળ, ટાવર બી, ત્રીજો કોસ રોડ, એસ આર લેઆઉટ, મુર્ગેશ પલ્લા, બેંગલુરુ-560017 ઈમેલઆઈડી: <a href="mailto:nodal.officer@northernarc.com">nodal.officer@northernarc.com</a>	ભારતીય રિઝર્વ બેંક પાર્લામેન્ટ સ્ટ્રીટ, નવી દિલ્હી-110 001 ફોન: 011-23724856 પ્રતિકૃતિ: 011- 23725218-19 ઈ-મેલ: <a href="mailto:nbfconewdelhi@rbi.org.in">nbfconewdelhi@rbi.org.in</a>

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર પાસે 'સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021'ની નકલ ઉપલબ્ધ છે.

## Integrated Ombudsman Scheme, 2021

(સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021)

### મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

#### Purpose (હેતુ)

NBFCsમાં અનુકૂળ ધિરાણ સંસ્કૃતિને પ્રોત્સાહન આપવા અને દેશની ધિરાણ પ્રણાલીને તેના ફાયદા માટે નિયમન કરવા માટે, ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") એ થાપણો, લોન, એડવાન્સ અને અન્ય ચોક્કસ બાબતો અને સંબંધિત ખામીઓ સામેની ફરિયાદો પર પ્રક્રિયા કરવાનું નક્કી કર્યું છે. સેવાઓ. નિવારણની સિસ્ટમ પ્રદાન કરવામાં આવી છે. આ તરફ, આરબીઆઈએ ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 ("યોજના")ને સૂચિત કર્યું.

યોજના મુજબ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત લોકપાલ:

- લોકપાલ યોજનાની કલમ 9 માં ઉલ્લેખિત કોઈપણ એક અથવા વધુ આધારો પર દાખલ સેવાઓમાં ખામીઓને લગતી ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરશે અને તેના પર વિચાર કરશે, અને
- સંબંધિત NBFC અને પીડિત પક્ષ વચ્ચે સમાધાન અથવા સમાધાન અને આર્બિટ્રેશન દ્વારા અથવા એવોર્ડ પસાર કરીને સંતોષ અથવા સમાધાનની સુવિધા આપો.

ગ્રાહક દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવા માટેના કારણો:

કોઈપણ કૃત્ય અથવા ચૂકના પરિણામે સેવામાં ઉણપથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક રૂબરૂ અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

જો ગ્રાહકને કંપનીને રજૂઆત કર્યાની તારીખથી એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અથવા NBFC ના નોડલ અધિકારી તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે, અથવા જો ગ્રાહક આ રીતે મળેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ફરિયાદ થઈ શકે છે. સ્કીમ મુજબ લોકપાલને કરવામાં આવે છે. જેના અધિકારક્ષેત્રમાં ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય તે કંપનીની ઓફિસ આવેલી છે.

લોકપાલમાં ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા

- આ હેતુ માટે બનાવેલ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા ફરિયાદો ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે.
- રિઝર્વ બેંક દ્વારા સૂચિત સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ દ્વારા પણ ફરિયાદ સબમિટ કરી શકાય છે.
- જો ફરિયાદ ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવી હોય, તો તેના પર ફરિયાદી અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવશે. RBI દ્વારા નિર્દિષ્ટ ફોર્મેટમાં ઇચ્છિત માહિતી સાથે ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવશે.

લોકપાલ કેવી રીતે નિર્ણયો લે છે

ફરિયાદને લોકપાલ દ્વારા ઉકેલવામાં આવે છે જ્યારે:

- લોકપાલના હસ્તક્ષેપ પર ફરિયાદકર્તા સાથે નિયમનકારી સત્તા દ્વારા તેનું નિરાકરણ કરવામાં આવ્યું છે; ક્યાં તો
- ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્યથા (જે નોંધવામાં આવી શકે છે) સંમત થયા છે કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને મર્યાદા સંતોષકારક છે; ક્યાં તો
- ફરિયાદીએ સ્વેચ્છાએ ફરિયાદ પાછી ખેંચી લીધી છે.

લોકપાલના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક અપીલ કરી શકે છે

इरियाडी, जो लोकपालना निर्णयथी अथवा इरियाडना अस्वीकारथी नाराज होय, तो ते निर्णयनी प्राप्ति अथवा इरियाडने नकार्यानी तारीखथी 30 दिवसनी अंदर अपेलेट ओथोरिटी समक्ष अपील करवानुं पसंद करी शके छे.

योजना विशे वधु विगतो माटे [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) नी मुलाकात लो