

ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસીસ લિમિટેડ  
(CIN:U74899DL1994PLC062407)

## ફેચર પ્રેક્ટિસ કોડ

માલપાણી સિક્યોરિટીઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા 16 ઓક્ટોબર, 2006ના રોજ યોજાયેલી બેઠકમાં વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ સૌપ્રથમ અપનાવવામાં આવ્યો હતો. માલપાણી સિક્યોરિટીઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડનું નામ પછીથી શિવશક્તિ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે રાખવામાં આવ્યું હતું, ત્યારબાદ IVL ફાઇનાન્સ ઈન્ડિયા લિમિટેડ ત્યારબાદ ઈન્ડિયાબુલ્સ કન્ઝ્યુમર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, પછીથી જેનું નામ બદલીને ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસ લિમિટેડ રાખવામાં આવ્યું. વર્તમાન ફેચર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસીસ લિમિટેડ (DLSL અથવા અહીં કંપની તરીકે ઓળખવામાં આવે છે) દ્વારા અપનાવવામાં આવી રહ્યો છે તે RBI માસ્ટર ડાયરેકશનના પ્રકરણ VI મુજબ NBFCને સિસ્ટમિક રીતે મહત્વપૂર્ણ બિન-થાપણ લેતી વખતે લાગુ થતી માર્ગદર્શિકા અનુસાર છે. DNBR (PD). 008/03.10.119/2016-17 અને તેના અપડેટ્સ સાથે). વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ નીચે મુજબ છે:

## ફેચર પ્રેક્ટિસ કોડ

ક્રમ નંબર	વિષયવસ્તુ
1	ઉદ્દેશ્યો અને એપ્લિકેશન
2	ગ્રાહકો માટે પ્રતિબદ્ધતા
3	જાહેરાત અને પારદર્શિતા
4	જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ
5	ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા
6	બાકી રકમનો સંગ્રહ
7	ફરિયાદો અને ફરિયાદો
8	તમારા ગ્રાહકની જાણ માર્ગદર્શિકા

9	ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ
10	લોન
11	ગેરેન્ટર
12	સામાન્ય

## 1. ઉદ્દેશ્યો અને એપિલકેશન

### 1.1 કોડના ઉદ્દેશ્યો

ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસીસ લિમિટેડ (ત્યારબાદ DLSL/કંપની તરીકે ઓળખાય છે) એ શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસને અનુસરવા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે અનુસરવામાં આવતી વ્યાપાર પ્રથાઓમાં અત્યંત પારદર્શિતા લાવવાનો તેનો ઉદ્દેશ નક્કી કર્યો છે અને તેના દ્વારા ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધારવા કંપનીમાં તદનુસાર, વર્તમાન સંહિતા આના પર નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે:

- સારી અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને.
- પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવી જેથી ગ્રાહક અમારી કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ વિશે વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની સારી સમજ મેળવી શકે.
- ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરો; અને
- ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપો ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે મજબૂત ગ્રાહક સંદેશાવ્યવહાર અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ દ્વારા અને આમ બાદમાં ભૂતપૂર્વનો વિશ્વાસ વધારવા.

### 1.2. કોડની અરજી

આ કોડના તમામ ભાગો એવા તમામ લોન ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે જે હાલમાં પ્રદાન કરવામાં આવી રહ્યાં છે અથવા જે પછીથી રજૂ કરવામાં આવી શકે છે, પછી ભલે તે કંપની દ્વારા સમગ્ર કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઈન્ટરેક્ટિવ ઈલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઈન્ટરનેટ પર પ્રદાન કરવામાં આવે. અથવા કંપનીના એજન્ટો દ્વારા અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા. વાજબી વ્યવહાર કોડની નકલ કંપનીની તમામ કચેરીઓ/શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. FPC ની એક નકલ પણ કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે જે કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવી રહેલા કોડ વિશે સામાન્ય-જાહેર અને તમામ હિતધારકોના સભ્યોને સૂચિત કરશે.

## 2. ગ્રાહકો પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતાઓ

### 2.1 ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં નિષ્પક્ષ અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવા માટે તેની ખાતરી કરીને:

કંપની તે ઓફર કરે છે તે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે આ કોડમાં નિર્ધારિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે અને પ્રક્રિયાઓમાં અને તેની પ્રેક્ટિસમાં સ્ટાફ અનુસરે છે. તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પત્ર અને ભાવનામાં સંબંધિત કાયદાઓ

અને નિયમોનું પાલન કરશે; અને ગ્રાહકો સાથેનો વ્યવહાર અને અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધાર રાખવો.

**2.1.1** ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે, કંપનીએ લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુ(ઓ) સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેવું જોઈએ.

**2.1.2** કંપની ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વધુ પડતું વ્યાજ વસૂલશે નહીં. ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરનું તર્ક સમજાવવામાં આવશે. તમામ દરો અને શુલ્કનો ઉલ્લેખ લોન અરજી ફોર્મમાં તેમજ મંજૂરી પત્રમાં કરવાનો રહેશે.

**2.1.3** વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

**2.1.4** ઋણ લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા, એટલે કે, કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

**2.2 અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સુનિશ્ચિત કરીને ગ્રાહકોને સમજાવવામાં મદદ કરવા માટે:**

- i) જાહેરાતો અને પ્રચારાત્મક સાહિત્યની સામગ્રી શક્ય તેટલી સ્પષ્ટ અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નહીં હોય. લોન કરાર અને અન્ય દસ્તાવેજો કે જેના પર લોન મેળવવા માટે ગ્રાહક દ્વારા અમલ અને હસ્તાક્ષર કરવાની જરૂર પડી શકે છે તે કંપનીની વેબસાઈટ પર ડિસ્પ્લે માટે ઉપલબ્ધ રહેશે જેથી અમારા ઈચ્છુક ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો અને જવાબદારીઓ જાણવા અને સમજાવવાની સુવિધા મળી શકે. , જેથી અમારી પાસેથી સેવાઓ મેળવતી વખતે એક જાણકાર નિર્ણય લેવામાં આવે.
- ii) પ્રથમ ઉદાહરણમાં, ગ્રાહકોને નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશેની માહિતી ધરાવતા સંબંધિત દસ્તાવેજો વગેરે સમજાવવામાં આવશે અને પ્રદાન કરવામાં આવશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા. સંપૂર્ણ પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો અને સેવાઓની પ્રકૃતિ, તેમના નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ દરો / સેવા શુલ્ક, લોન પ્રોડક્ટની સેવા માટે ચૂકવવાપાત્ર EMI, સબમિટ કરવાના દસ્તાવેજો વિશે સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરવામાં આવશે. ઉત્પાદનો વગેરે માટે કંપની.
- iii) ગ્રાહકોને તેમને મળતા લાભો વિશે સંપૂર્ણ માહિતી આપો, તે આવા લાભો કેવી રીતે મેળવી શકે છે, તેમની નાણાકીય અસરો અને તેમના પ્રશ્નોના નિરાકરણ માટે કોઈ શંકાના કિસ્સામાં તેઓ કોનો સંપર્ક કરી શકે છે.
- iv) ઉપરોક્ત બાબતોની ખાતરી કરવા માટે, કંપની એક હેલ્પ લાઈન પૂરી પાડશે જેનાથી ગ્રાહકને આ બાબતે યોગ્ય માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. ઉપરોક્ત ઉપરાંત, ગ્રાહકોને નિયુક્ત અધિકારી(ઓ)ના નામ સાથે તેમની/તેમની સંપર્ક વિગતો પ્રદાન કરવામાં આવશે કે જેઓ તેમની ફરિયાદોના નિવારણ માટે જવાબદાર છે.

## 2.3 ગ્રાહકોને અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરીને ઉપયોગ કરવામાં મદદ માટે:

- i. ઉધાર લેનારને મંજૂર કરાયેલ લોનના નિયમો અને શરતોની વિગતો દર્શાવતી યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષરિત લોન કરારની નકલ પ્રદાન કરો. કંપની ઈન્ટરએક્ટિવ મીટિંગ દ્વારા, વેબસાઈટ પર ડિસ્પ્લે દ્વારા અથવા ઈ-મેલ/મેઈલિંગ પ્રિન્ટેડ લેટર્સ દ્વારા ગ્રાહકોને નિયમિત, યોગ્ય અપડેટ્સ સુનિશ્ચિત કરશે, ગોઠવશે અને પ્રદાન કરશે.
- ii. વ્યાજ દરો, ચાર્જ્સ અને નિયમો અને શરતો વગેરેમાં ફેરફાર વિશે માહિતીનો પ્રસાર.
  - iii. વ્યાજદર માં ફેરફાર ગ્રાહક હિતમાં તેના અમલ પહેલાં અગાઉથી સૂચના સાથે આપવામાં આવશે. વ્યાજ દર અથવા સેવા શુલ્કમાં સુધારો માત્ર સંભવિતપણે જ લાગુ થશે.

## 2.4. કોઈપણ તબક્કે ખોટું થઈ શકે તેવી બાબતો સાથે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવા માટે, આના દ્વારા:

- i. કંપની તરફથી ભૂલની અસર, જો કોઈ હોય તો, તેને ઘટાડવા માટે તાત્કાલિક અને યોગ્ય પગલાં લેવા.
- ii. ગ્રાહકોની ફરિયાદોને તાત્કાલિક સંભાળવી.
- iii. ગ્રાહકોને કંપનીમાં અસ્તિત્વમાં છે તે સિસ્ટમ્સ અને પ્રક્રિયાઓ વિશે માહિતી આપવી, જેને અનુસરીને ગ્રાહકો ઉચ્ચ અધિકારીઓનો સંપર્ક કરી શકે છે જો કંપનીના અધિકારીઓ સાથેના તેમના પ્રારંભિક ઈન્ટરફેસ દ્વારા તેમની ફરિયાદો પર્યાપ્ત રીતે નિવારણ ન થાય.
- iv. કોઈપણ તકનીકી નિષ્ફળતાને કારણે ઊભી થતી કોઈપણ સમસ્યાનો સામનો કરવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા કરવી.

## 2.5 ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવા માટે

અમે પ્રતિબદ્ધ છીએ અને અમારા ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને અત્યંત ગોપનીય વિષય તરીકે ગણીશું, જો કે, અહીં નીચે આપેલા ફકરા 5ને આધીન છે.

## 2.6 કોડને પ્રસિદ્ધ કરવા માટે અમારી કંપની:

- i. અમારા વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને કોડ વિશે જાણ કરશે.
- ii. વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક સંચાર દ્વારા આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવશે.
- iii. કંપનીની દરેક શાખામાં અને કંપનીની વેબસાઈટ પર આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો; અને
- iv. ખાતરી કરો કે કંપનીનો સ્ટાફ કોડ વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા અને કોડને વ્યવહારમાં મૂકવા માટે સારી રીતે પ્રશિક્ષિત છે.

## 2.7 બિન-ભેદભાવ નીતિ અપનાવવા અને તેનો અમલ કરવા

અમારી કંપની ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.

## 2.8 વરિષ્ઠ નાગરિકો અને શારીરિક રીતે વિકલાંગ વ્યક્તિઓની વિશેષ સંભાળ

અમે અમારા ગ્રાહકો જેવા કે વરિષ્ઠ નાગરિકો, શારીરિક રીતે અશક્ત વ્યક્તિઓ અને અશિક્ષિત વ્યક્તિઓ માટે અમારી સાથેના વ્યવહારમાં તેને સરળ અને અનુકૂળ બનાવવા અમારા શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરીશું.

## 3. જાહેરાત અને પારદર્શિતા

**3.1** અમારી કંપની અમારા ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં સંપૂર્ણ જાહેરાત અને પારદર્શિતામાં માને છે. અમે એવા તમામ પરિબળો વિશે સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરીશું કે જેની કંપની અને ગ્રાહકો વચ્ચેના વ્યવહારો પર કોઈ અસર થઈ શકે છે, જેમાં વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને ચાર્જ્સ સહિત તમામ સંબંધિત માધ્યમો દ્વારા મર્યાદિત નથી પરંતુ:

- i. શાખાઓમાં સૂચનાઓ દ્વારા
- ii. ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન દ્વારા
- iii. કંપનીની વેબસાઇટ દ્વારા.
- iv. નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પડેસ્ક દ્વારા.
- v. સેવા માર્ગદર્શિકા / ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદાન કરવું; અને
- vi. શક્ય હોય ત્યાં સુધી તમામ સંબંધિત વિગતો પ્રોડક્ટ માટેના નિયત અરજી ફોર્મમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

## 3.2 સંબંધિત ગ્રાહકોના સંદર્ભમાં કંપની:

- i. સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય વિશેષતાઓને સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી પૂરી પાડશે કે જે ગ્રાહકોને લોન અરજી ફોર્મમાં રુચિ હોઈ શકે તેવી તમામ જરૂરી માહિતી સાથે જે લોન લેનારના હિતને અસર કરે છે જેથી કરીને તેની સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય. અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલ નિયમો અને શરતો બનાવી શકાય છે અને ત્યાં જાણકાર દ્વારા ઉદાર લેનાર દ્વારા નિર્ણય લઈ શકાય છે. લોન અરજી એ દસ્તાવેજો સૂચવશે જે અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાની જરૂર પડી શકે છે. અરજદારને એક સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે.
- ii. ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં ગ્રાહકોને સહાય કરો.
- iii. ગ્રાહકોને વિવિધ માધ્યમો વિશે માહિતગાર કરો કે જેના દ્વારા કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ઓફર કરવામાં આવે છે [ઉદાહરણ તરીકે, ઈન્ટરનેટ પર, ફોન પર, શાખાઓમાં અને તેથી વધુ] અને આ ઉત્પાદનો વિશે વધુ માહિતી મેળવવા માટેના સ્ત્રોતો અને માધ્યમો અને સેવાઓ વિશે તેમને માહિતગાર કરો.
- iv. કાનૂની, નિયમનકારી અને આંતરિક નીતિની આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે ગ્રાહકોને તેમની/તેણીની ઓળખ અને સરનામું સાબિત કરવા માટે જરૂરી માહિતી અને દસ્તાવેજો વિશે જણાવો.

## 3.3 જેઓ ગ્રાહકો બન્યા છે, તેઓને કંપનીએ:

- i. લાગુ પડતા વ્યાજ દરો/ફી અને શુલ્ક સહિત ઉત્પાદનોની મુખ્ય વિશેષતાઓના સંબંધમાં કંપની દ્વારા વિકસિત, જનરેટ અથવા મેળવેલ અપડેટ માહિતી પ્રદાન કરવી પડશે.
- ii. ગ્રાહકોના અધિકારો અને જવાબદારીઓ પર વધારાની અને અપડેટ કરેલી માહિતી પ્રદાન કરો.
- iii. 'કોલ કરશો નહીં' સેવા હેઠળ ગ્રાહકના નામની આપમેળે નોંધણી કરો અને જ્યાં સુધી ગ્રાહકો કંપનીને આ માહિતી/સેવાનો લાભ લેવા માટે તેમની સંમતિ લેખિતમાં જાણ ન કરે ત્યાં સુધી ટેલિફોન કોલ્સ/એસએમએસ/ઈમેલ દ્વારા કોઈપણ નવી પ્રોડક્ટ/સેવાને જાણ/વિસ્તૃત કરશો નહીં. .

### 3.4 વ્યાજ દરો:

DLSL વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ મૂકશે. કંપનીના ALCO કંપનીના બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત સિદ્ધાંત અનુસાર સમયાંતરે દરો અને શુલ્ક નક્કી કરશે. કંપની ગ્રાહકોને જરૂરી માહિતી આપશે -

- i. તેના/તેણીના લોન ખાતાઓને લાગુ પડતા વાર્ષિક દર પર ગણવામાં આવતા વ્યાજ દરો.
- ii. તેના ખાતામાં વ્યાજ કેવી રીતે લાગુ થાય છે અને ગ્રાહક દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર EMI તેમજ ડિફોલ્ટ/વિલંબિત ચુકવણીના કિસ્સામાં લાગુ થઈ શકે તેવા દંડના વ્યાજ સહિત વ્યાજની ગણતરીની પદ્ધતિ.

### 3.5 વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર

કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો પરના વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર કરવાના તેના નિર્ણય વિશે કંપનીએ ગ્રાહકોને અગાઉથી જ જાણ કરવી જોઈએ અને વ્યાજ દરોમાં કરવામાં આવેલા ફેરફારો સંભવિતપણે લાગુ કરવામાં આવશે.

### 3.6 ફી અને શુલ્ક

- i. કંપનીએ તેની તમામ શાખાઓમાં, કંપનીની વેબસાઈટમાં ટેરિફ શેડ્યૂલ વિશેની સૂચના દર્શાવવી જોઈએ જે ગ્રાહકોને વિના મૂલ્યે જોવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે. ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા મફતમાં આપવામાં આવતી સેવાઓની યાદી પણ આપવામાં આવશે.
- ii. તેમના દ્વારા પસંદ કરાયેલ ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સંદર્ભમાં ગ્રાહકોને આપવામાં આવેલા ટેરિફ શેડ્યૂલમાં લાગુ પડતા શુલ્ક વિશેની તમામ વિગતો શામેલ હોવી જોઈએ અને ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરાયેલ ઉત્પાદનો અને સેવાઓનો લાભ લેવા માટે ગ્રાહક કયા ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે.
- iii. ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા પસંદ કરાયેલ ઉત્પાદન/સેવાઓને સંચાલિત કરતા કોઈપણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા/ભંગ કરવાના કિસ્સામાં તેમના પર લાદવામાં આવતા દંડ વિશેની માહિતી પૂરી પાડશે.

### 3.7 પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસ

કંપનીએ પરિપત્ર નંબર RBI-2014-15/121 અને DNBS(PD)CC નં.399/13.10.42/2014-15 માં સમાવિષ્ટ RBI માર્ગદર્શિકા મુજબ ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર હેઠળ મુદતની લોન લીધેલ વ્યક્તિગત દેવાદારો પાસેથી પૂર્વચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં. તારીખ 14 જુલાઈ, 2014 અને તેના અપડેટ્સ મુજબ. જો કે, નિયમનકારી માર્ગદર્શિકામાં ફેરફારને કારણે લોન ખાતાના ગીરો અંગેની અમારી નીતિમાં ફેરફાર થવાના કિસ્સામાં, તમામ હિસ્સેદારોની લોન ખાતાના ગીરોની તારીખે પ્રચલિત નીતિ મુજબ પૂર્વચુકવણી દંડ લાગુ થશે જે માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવી છે.

### 3.8 ફી અને શુલ્કમાં ફેરફાર

જો કંપની આમાંના કોઈપણ શુલ્કને વધારવાનું અથવા નવો ચાર્જ દાખલ કરવાનું નક્કી કરે છે, તો તેને સુધારેલા શુલ્ક/નવા શુલ્ક વસૂલવામાં આવે/અસરકારક બને તેના એક મહિના પહેલા સૂચિત કરવામાં આવશે.

### 3.9 નિયમો અને શરતો

- i. કંપની પ્રથમ વખત ઉત્પાદન/સેવા મેળવતા ગ્રાહકને યોગ્ય રીતે સલાહ આપશે, તેણે કંપનીને જે ઉત્પાદનો/સેવાઓ પ્રદાન કરવા ક્ષમ્ય છે તેના સંબંધિત નિયમો અને શરતો વિશે.
- ii. અમારી કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતો વાજબી હશે અને સંબંધિત અધિકારો નક્કી કરશે, ખાસ કરીને નોમિનેશન કરવાનો ગ્રાહકોનો અધિકાર. ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતો જવાબદારીઓ અને જવાબદારીઓને સ્પષ્ટપણે દર્શાવશે. આ નિયમો અને શરતોને સાદી અને સરળ ભાષામાં તૈયાર કરવા અને રજૂ કરવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવશે.

### 3.10 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર નિયમો અને શરતોમાં

કોઈપણ ફેરફાર નીચેની કોઈપણ ચેનલો દ્વારા ગ્રાહકોને જાણ કરવામાં આવશે:

- i. વ્યક્તિગત સૂચના.
- ii. દરેક શાખા પર સૂચના બોર્ડ.
- iii. ઈમેલ અને વેબસાઈટ સહિત ઈન્ટરનેટ.
- iv. અખબાર, જ્યારે પણ જરૂરી હોય.
- v. સામાન્ય રીતે, ફેરફારો સંબંધિત અસરથી કરવામાં આવશે અને આવા ફેરફારોની યોગ્ય સૂચના ગ્રાહકોને અગાઉથી આપવામાં આવશે.
- vi. જો નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે ગ્રાહકને અગાઉથી જાણ કરવી શક્ય ન હોય અને જો ફેરફાર ગ્રાહકને આગોતરી સૂચના આપ્યા વિના કરવામાં આવ્યો હોય, તો આવો ફેરફાર 30 દિવસની અંદર યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં

આવશે. જો આવા ફેરફારો કર્યા પછી નિયમો અને શરતો એટલે કે, ગ્રાહકને અગાઉથી જાણ કર્યા વિના કરવામાં આવેલા ફેરફારો કોઈપણ ગ્રાહક માટે ગેરલાભકારક બની જાય છે, તો આવા ગ્રાહક 60 દિવસની અંદર અને કોઈપણ સૂચના આપ્યા વિના તેનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકે છે અથવા તેને સ્વિચ કરી શકે છે. કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવવા માટે.

vii. જો નિયમો અને શરતોમાં કોઈ મોટો ફેરફાર અથવા ઘણા નાના ફેરફારો હોય, તો ગ્રાહકની વિનંતી પર, તે ગ્રાહકને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકને નવા નિયમો અને શરતોની નકલ પ્રદાન અથવા ફેરફારોનો સારાંશ પ્રદાન કરવામાં આવશે.

## 4. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

### 4.1 કંપની કરશે:

- i. કંપની દ્વારા બહાર પાડવામાં આવતી તમામ જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી તેની ખાતરી કરવા માટે તેના પ્રયત્નો કરશે.
- ii. કંપની પ્રયત્ન કરશે કે મીડિયા અને/અથવા પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં પ્રકાશિત કોઈપણ જાહેરાત કે જે અમારી કંપનીની કોઈપણ સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ છે, તે અન્ય ફી અને શુલ્ક પણ સૂચવશે, જો કોઈ હોય તો, આવા ઉત્પાદનને લાગુ પડે છે. અથવા સેવા અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- iii. જ્યારે પણ કોઈપણ તૃતીય પક્ષની સેવાનો ઉપયોગ સપોર્ટ સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે કરવામાં આવે છે, ત્યારે અમે ખાતરી કરીશું કે આવા તૃતીય-પક્ષ ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) સમાન ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે હેન્ડલ કરે છે.
- iv. કંપની, સમયાંતરે, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ સુવિધાઓ વિશે સંચાર કરી શકે છે. ઉત્પાદનો / સેવાઓના સંબંધમાં અન્ય કોઈપણ ઉત્પાદનો અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ફક્ત ત્યારે જ પહોંચાડવામાં આવશે જો તેણે/તેણીએ આવી માહિતી/સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે તેમની સંમતિ આપી હોય અથવા તો મેઈલ દ્વારા અથવા તેના માટે વેબસાઈટ પર નોંધણી કરીને અથવા તેના ગ્રાહક સેવા નંબર પર.
- v. અમે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs) ને એક આચારસંહિતા સૂચવીશું જેમની સેવાઓ અમે માર્કેટ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ માટે મેળવી શકીએ છીએ જે અન્ય બાબતોમાં જ્યારે તેઓ ગ્રાહકને વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનોના વેચાણ માટે સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમને પોતાને ઓળખવાની જરૂર હોય છે.
- vi. કંપનીના પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા DSAએ કોઈપણ અયોગ્ય વર્તણૂક કરી છે અથવા આ સંહિતાના ઉલ્લંઘનમાં કામ કર્યું છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, ફરિયાદની તપાસ કરવા અને તેનું સંચાલન કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે અને જો મળી આવે તો ગ્રાહકને યોગ્ય વળતર ચૂકવવામાં આવશે.

## 5. ખાનગી અને ગોપનીયતા



**5.1** ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે [જ્યારે ગ્રાહકો હવે ગ્રાહક ન હોય ત્યારે પણ] અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહક એકાઉન્ટ્સ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં, પછી ભલેને ગ્રાહકો દ્વારા અથવા અન્યથા, અમારા જૂથની અન્ય સંસ્થાઓ સહિત, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય અન્ય કોઈને પણ પ્રદાન કરવામાં આવ્યું હોય:

- i. જો માહિતી કાયદા દ્વારા અથવા રેગ્યુલેટરની દિશા માટે માહિતી આપવાની જરૂર હોય.
- ii. જો જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય તો માહિતી જાહેર કરવી.
- iii. જો કંપનીના હિતોને તેમને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે) પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ [ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત] વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને આપવાના કારણ તરીકે કરવામાં આવશે નહીં.
- iv. જો ગ્રાહક કંપનીને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગી સાથે માહિતી જાહેર કરવી.
- v. જો કંપનીને ગ્રાહકો વિશે તેની લેખિત પરવાનગી સાથે સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે.
- vi. ગ્રાહકને તેના/તેણીના વિશેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ સુધી પહોંચવા માટેના હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની હદ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- vii. કંપની ગ્રાહકોની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે કોઈપણ વ્યક્તિ દ્વારા કરશે નહીં સિવાય કે ગ્રાહક આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.

## 5.2 ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

- i. જ્યારે ગ્રાહક ખાતું ખોલે છે, ત્યારે કંપની તેને/તેણીને જાણ કરશે કે જ્યારે કંપની તેના/તેણીના ખાતાની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપી શકે છે અને તેમની સાથે જે ચેક કરી શકે છે.
- ii. કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકે કંપનીને આપેલા વ્યક્તિગત દેવા વિશે માહિતી આપી શકે છે જો:
  - ગ્રાહક તેની ચૂકવણીમાં પાછળ પડી ગયો હોય.
  - બાકી રકમ વિવાદમાં નથી; અને
- iii. ગ્રાહકે એવી દરખાસ્તો કરી નથી કે જેનાથી કંપની સંતુષ્ટ હોય, તેના/તેણીના દેવું ચૂકવવા માટે, આ કેસોમાં કંપનીની ઔપચારિક માંગને પગલે, કંપની ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરશે કે તે ગ્રાહકના દેવાની માહિતી આપવાની યોજના ધરાવે છે. કંપની ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને. તે જ સમયે, કંપનીએ ગ્રાહકને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા અને તેઓ જે માહિતી પ્રદાન કરે છે તેની ક્રેડિટ મેળવવાની ગ્રાહકની ક્ષમતા પર કેવી અસર પડી શકે છે તે સમજાવશે.
- iv. કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકના ખાતા વિશે અન્ય માહિતી આપી શકે છે જો ગ્રાહકે તેની/તેણીને આમ કરવાની પરવાનગી આપી હોય. ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને આપવામાં આવેલી માહિતીની એક નકલ કંપની દ્વારા ગ્રાહકને, જો માંગવામાં આવે તો તે પ્રદાન કરવામાં આવશે.

## 6. બાકી રકમની વસૂલાત

**6.1** જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવશે, ત્યારે ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા વિશે સમજાવવામાં આવશે. જો ગ્રાહક નિર્ધારિત ચુકવણી શેડ્યુલનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો જમીનના કાયદા હેઠળ લેણાંની વસૂલાત માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે અને કોઈ અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો લેવામાં આવશે નહીં.

**6.2 DLSL** એ સૌજન્ય ઉચિત વ્યવહાર અને સમજાવટના આધારે તેના કલેક્શનની નીતિ ધરી છે. કંપની ગ્રાહકોના વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવામાં માને છે. બાકી લેણાંની વસૂલાતમાં કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત સ્ટાફ અથવા કોઈપણ વ્યક્તિએ પોતાની જાતને ઓળખવી અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ ઓથોરિટી લેટર દર્શાવવો જોઈએ. તે/તેણી ગ્રાહકની વિનંતી પર, કંપની દ્વારા અથવા કંપનીની સત્તા હેઠળ જારી કરેલું તેનું ઓળખ કાર્ડ પ્રદર્શિત કરશે. કંપની ગ્રાહકોને બાકી લેણાં સંબંધિત તમામ માહિતી પૂરી પાડશે અને લેણાંની ચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયાસ કરશે.

**6.3** સ્ટાફના તમામ સભ્યો અથવા કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિએ સંગ્રહ અથવા / અને સુરક્ષા પુનઃ કબજામાં નીચે દર્શાવેલ કોડનું સખતપણે પાલન કરવું જોઈએ:

- i. ગ્રાહકોનો સંપર્ક સામાન્ય રીતે તેમની પસંદગીના સ્થળે અને કોઈપણની ગેરહાજરીમાં કરવામાં આવશે. તેના/તેણીના રહેઠાણના સ્થળે અને જો તેના/તેણીના નિવાસસ્થાન પર, ધંધા/વ્યવસાયના સ્થળે અનુપલબ્ધ હોય તો નિર્દિષ્ટ સ્થળ.
- ii. કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા પ્રથમ તબક્કે ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.
- iii. ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવામાં આવશે.
- iv. ગ્રાહક સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા નાગરિક રીતે હોવી જોઈએ. ક્રિયાપ્રતિક્રિયા કરતી વખતે ભાષાના ઉપયોગમાં ખૂબ કાળજી લેવી જોઈએ, જેથી કોઈપણ સમયે ગ્રાહકને કોઈ પણ પ્રકારની બિન-સૌન્યતાભરી સારવાર ન લાગે. મહિલા ઋણ લેનારાઓ સાથે વાતચીત કરતી વખતે, ભારતીય સંસ્કૃતિ અને પરંપરા મુજબ યોગ્ય સન્માન જાળવવામાં આવશે.
- v. કંપનીના પ્રતિનિધિઓએ ગ્રાહકોનો 07:00 કલાકથી 19:00 કલાકની વચ્ચે સંપર્ક કરવો જોઈએ, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગોમાં અન્યથા જરૂરી હોય.
- vi. ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીને શક્ય હોય ત્યાં સુધી સન્માનિત કરવામાં આવશે.
- vii. સમય અને કોલની સંખ્યા અને વાતચીતની સામગ્રી દસ્તાવેજીકૃત કરવામાં આવશે.
- viii. પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે લેણાં અંગેના વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે.
- ix. લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને સજાવટ જાળવવામાં આવશે.
- x. અયોગ્ય પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો, જો કંપનીની જાણમાં આવે, તો લેણાં વસૂલવા માટે કોલ/મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે સિવાય કે તે કાનૂની પાલનને પહોંચી વળવા માટે જરૂરી હોય.

## 6.4 હાથપોથેકેશન/પૂર્વાધિકાર અસ્કયામતો નો કબજો

કબજો લેનારા સાથેના કરાર/લોન કરારમાં લોન એગ્રીમેન્ટમાં કાયદેસર રીતે લાગુ પાડી શકાય તેવી પુનઃ કબજાની કલમ હોવી જોઈએ. કોન્ટ્રાક્ટ/લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતો અનુસાર પુનઃપ્રક્રિયા પ્રક્રિયા પારદર્શક રીતે હાથ ધરવામાં આવશે અને આ અંગેની પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે:

- i. કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો.
- ii. જે સંજોગોમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે.
- iii. સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા.
- iv. મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલા લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ.
- v. ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને
- vi. મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા. આવા નિયમો અને શરતોની એક નકલ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારની નકલ અને લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા આવા કરાર/લોન કરારનો મુખ્ય ઘટક, દરેક બિડાણની નકલ સાથે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે.

## 7. ફરિયાદો અને ગ્રિએવાન્સ

ગ્રાહકોની ફરિયાદો/ ગ્રિએવાન્સ ને સંભાળવા માટે આંતરિક મશીનરી:

### ફરિયાદ નોંધણી:

DLSL દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય તો ફોન પર, લેખિતમાં અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટેની વ્યવસ્થા અહીં આપવામાં આવી છે. ગ્રાહકો નીચે જણાવેલ હેલ્પલાઇન નંબર દ્વારા પણ કોલ કરી શકે છે. તેની/તેણીની ફરિયાદ નોંધવા માટે અથવા તે/તેણી એસ્કેલેશન ગ્રીડમાં આપેલ મેટ્રિક્સ મુજબ ચિંતા વધારી શકે છે. જ્યારે પણ ફરિયાદ કોલ અથવા મેઇલ પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે પ્રેષકને તેની/તેણીની ફરિયાદ સ્વીકારીને ત્રણ કામકાજના દિવસોમાં જવાબ મળે છે.

### હેલ્પલાઇન નંબરો છે:

ગ્રાહક 0124-6555555 પર સવારે 8:00 થી સાંજના 8:00 વાગ્યા સુધી અમારા ગ્રાહક સેવા કેન્દ્રનો સંપર્ક કરી શકે છે.

વધુમાં, જ્યારે પણ હાર્ડ કોપીના સ્વરૂપમાં એટલે કે કોઈપણ પત્ર વગેરે દ્વારા કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે તે રજીસ્ટરમાં નોંધવામાં આવે છે. આવા તમામ કેસોમાં, અમારા પ્રતિનિધિ ગ્રાહકને તેની ફરિયાદનું ચોક્કસ સ્વરૂપ જાણવા માટે વહેલામાં વહેલી તકે કોલ/સંપર્ક કરે છે.

રેગ્યુલેટર દ્વારા મળેલી તમામ ફરિયાદોના સંબંધમાં, અમે આવી તમામ ફરિયાદોને ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં નોંધીએ છીએ. આવી ફરિયાદો પ્રાપ્ત કર્યા પછી અને રેકોર્ડ કર્યા પછી અમારા પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરે છે અને તાત્કાલિક ધોરણે તેમને ઉકેલવા માટે ફરિયાદની હકીકતો પણ શોધી કાઢે છે.

### વ્યક્તિગત રીતે ફરિયાદો:

શાખાઓમાં ફરિયાદ પુસ્તક ઉપલબ્ધ છે. ગ્રાહક તે શાખામાંથી મેળવી શકે છે અને તેમાં તેની ફરિયાદો નોંધી શકે છે. ગ્રાહકો અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાં સુધારો કરવા માટે કોઈપણ પ્રતિસાદ/સૂચન માટે શાખામાં રાખવામાં આવેલી ફરિયાદ/વિઝિટર બુકનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

### મેલ/ઈ-મેલ દ્વારા ફરિયાદો:

ગ્રાહકો પોસ્ટ દ્વારા અથવા ઈમેલ દ્વારા પણ ફરિયાદો સબમિટ કરી શકે છે. ઈ-મેલ દ્વારા મળેલી ફરિયાદો ને ઈમેલ દ્વારા સ્વીકૃતિની પુષ્ટિ ઈમેલ દ્વારા આપવામાં આવશે. જ્યારે પણ ફરિયાદ કોલ આવે છે, ત્યારે પ્રેષકને તેની ફરિયાદની સ્વીકૃતિની પુષ્ટિ કરતો જવાબ પાછો મળે છે. DLSL ના ઈ-મેલ આઈડી પર પણ ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે: [grievance@dhani.com](mailto:grievance@dhani.com).

### ફરિયાદો નુ નિરાકરણ

#### નિરાકરણ: વલણના પાસાઓને લગતી ફરિયાદો:

ફરિયાદોને નમ્રતાપૂર્વક, સહાનુભૂતિપૂર્વક અને સૌથી વધુ ઝડપથી સંભાળવી જોઈએ. ગ્રાહકો સાથે ગેરવર્તણૂક/અસંસ્કારી વર્તન ઝીરો ટોલરન્સ લેવલ પર કરવામાં આવશે અને તાત્કાલિક પગલાં લેવામાં આવશે. DLSL, કોઈપણ સંજોગોમાં, સ્ટાફ સભ્યો દ્વારા કોઈપણ પ્રકાર ના ગેરવર્તણૂકને સહન કરતું નથી.

#### વ્યવહારો/ઓપરેશન્સને લગતી ફરિયાદો:

પ્રાથમિક રીતે, આ શ્રેણીની ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે શાખા જવાબદાર છે. એન્ટ્રી /વ્યવહારના સુધારણા અથવા ગ્રાહકોના સંતોષની ખાતરી કરવા માટે શાખા જવાબદાર રહેશે. ગ્રાહકના સંતુષ્ટિ માટે ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં આવે અને જો તે સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેને સમસ્યાને આગળ વધારવા માટે વૈકલ્પિક માર્ગો પૂરા પાડવા તે જોવાની શાખાની મુખ્ય ફરજ છે. જો શાખા કક્ષાએ તેનું નિરાકરણ ન આવતું હોય, તો તેઓ માર્ગદર્શન/ઠરાવ માટે કેસને મુખ્ય કચેરીને મોકલી શકે છે.

જો ગ્રાહક 30 દિવસની અંદર DLSL દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે/તેણી રિડ્રેસલ માટે RBI દ્વારા સ્થાપિત નોન-બેંકિંગ ઓમ્બુડ્સમેનની ઓફિસનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે. સંપર્ક વિગતો દરેક શાખામાં પ્રદર્શિત થાય છે.

RBI દ્વારા 12મી નવેમ્બર 2021ના રોજ જરી કરાયેલ સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 ના પ્રકરણ IV માં ઉલ્લેખિત કોઈપણ એક અથવા વધુ આધારો પર કંપની સામે ફરિયાદ હોય તેવા કોઈપણ ગ્રાહક તેના અપેડેટ્સ પોતે (વિગતો માટે [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)) અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા (એડવોકેટ સિવાય) ) અહીં વિગતવાર વર્ણવેલ રીતે સંકલિત લોકપાલને ફરિયાદ કરી શકે છે.

### સમયમર્યાદા:

ફરિયાદોને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવાની છે કારણ કે આ આડકતરી રીતે કંપનીના કામકાજમાં સતત સુધારો તરફ દોરી જાય છે. પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનું તમામ સંબંધિત ખૂણાઓથી વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે. DLSL પ્રાપ્તિના ત્રણ કામકાજના દિવસોમાં એક સ્વીકૃતિ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. ફરિયાદો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી મહત્તમ 30 દિવસની અંદર ઉકેલી લેવી જોઈશે.

વિવિધ પ્રકારની ફરિયાદો માટે એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ સાથે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા સાથે કામ કરવા માટેનો સમય મેટ્રિક્સ જોડાણ- એસ્કેલેશન ગ્રીડમાં આપવામાં આવ્યો છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદો સાથે કામ કરતા વિભાગો/અધિકારીઓએ તેનું ચુસ્તપણે પાલન કરવું જરૂરી છે.

ફરિયાદ પર સામયિક MIS જનરેટ કરવામાં આવે છે અને કંપનીના વરિષ્ઠ અધિકારીઓને તેમની જાણકારી અને વધુ સૂચનાઓ માટે, જો કોઈ હોય તો તેને મોકલવામાં આવે છે.

### સમીક્ષા પદ્ધતિ

#### ગ્રાહકોની ફરિયાદ/જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ દ્વારા સમીક્ષા

મેનેજમેન્ટની એક વિશિષ્ટ સેવા સમિતિ છે જે સમયાંતરે ગ્રાહકની ફરિયાદોના મુખ્ય ક્ષેત્રો અને ગ્રાહક સેવા સુધારવા માટે લેવામાં આવેલા પગલાંની સમીક્ષા કરે છે.

સમિતિ વાણઉકેલાયેલી ફરિયાદો/ફરિયાદોને પણ ધ્યાનમાં લેશે અને તેની સલાહ આપી શકે છે.

#### લોકપાલ યોજના મુજબ ફરિયાદોના હેતુ માટે નોડલ ઓફિસર:

ફરિયાદી ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો અંગે પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને નીચેના સરનામે સીધા જ પત્ર લખી શકે છે:

શ્રી સંજીવ કશ્યપ

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર

ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસ લિમિટેડ  
પ્લોટ નંબર 108, 5મો માળ ,  
ઉદ્યોગ વિહાર, ફેઝ -I,  
ગુરુગ્રામ – 122016  
ફોન: 0124-6037111  
ઈમેઈલ: [nodal@dhani.com](mailto:nodal@dhani.com)

### ફરજિયાત ડિસ્ક્લે આવશ્યકતાઓ:

DLSL પ્રદાન કરે છે:

- ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- નોડલ ઓફિસર/બ્રાંચ હેડનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર.
- DLSL ની ગ્રાહકો પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતાઓનો કોડ/ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ. .
- લોકપાલ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ મુજબ, લોકપાલનું નામ અને સંપર્ક વિગતો, જેનો ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય તેવા
- શાખાઓમાં ગ્રાહક સંબંધિત સેવાઓને લગતી તેમની/તેણીની માહિતી માટે વ્યાપક નોટિસ બોર્ડ/પુસ્તિકા દર્શાવવામાં આવે છે જેમાં નીતિઓ, આરબીઆઈ અને અન્ય સત્તાવાળાઓ દ્વારા સલાહ આપવામાં આવેલ દસ્તાવેજો દર્શાવવામાં આવે છે

### ગ્રાહકો સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા:

DLSL એ માન્યતા આપે છે કે ગ્રાહકની અપેક્ષા/જરૂરિયાતો/ફરિયાદોને તેમના સ્ટાફ દ્વારા ગ્રાહકો સાથે વ્યક્તિગત ક્રિયાપ્રતિક્રિયા દ્વારા વધુ સારી રીતે પ્રશંસનીય કરી શકાય છે. ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ વિશે ગ્રાહકોમાં જાગૃતિના અભાવને કારણે ઘણી ફરિયાદો ઊભી થાય છે અને આવી ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ ગ્રાહકોને આવી સેવાઓનો લાભ લેવામાં મદદ કરે છે અને તે પછીના તબક્કે પ્રશ્નો/ફરિયાદોની સંખ્યામાં ઘટાડો કરે છે.

### સેવામાં સુધારણા અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવવો

- 1.1 ઉત્પાદનો અને સેવાઓની જાણકારી અને જાગૃતિના અભાવને કારણે ફરિયાદો ઘણી વાર થાય છે. નોડલ ઓફિસરે કેન્દ્રીય તાલીમ કેન્દ્રોને વિવિધ સ્તરે સ્ટાફની તાલીમની જરૂરિયાતો પર પ્રતિસાદ આપવાની જરૂર છે.

**1.2 DLSL** વિવિધ સેગમેન્ટના ગ્રાહકો સાથે ડીલ કરે છે, જે અભિપ્રાયના તફાવતો અને ઘર્ષણના ક્ષેત્રોને જન્મ આપી શકે છે. સકારાત્મક વલણ અને ગ્રાહક મૈત્રીપૂર્ણ વર્તન સાથે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે, ઇન્ટ લાઈન સ્ટાફની પસંદગી કાળજીપૂર્વક કરવી જોઈએ. ખુલ્લા મન અને ચહેરા પર સ્મિત સાથે, સ્ટાફ ગ્રાહકનો વિશ્વાસ જીતવામાં સક્ષમ હોવો જોઈએ. નારાજ ગ્રાહકોને હેન્ડલ કરવા માટે જરૂરી નરમ કૌશલ્ય પ્રદાન કરવું, તાલીમ કાર્યક્રમોનો અભિન્ન ભાગ હોવો જોઈએ. નોડલ ઓફિસરની જવાબદારી રહેશે કે તે સુનિશ્ચિત કરે કે ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે આંતરિક મશીનરી તમામ સ્તરે સરળતાથી અને કાર્યક્ષમ રીતે કાર્ય કરે છે.

## જોડાણ- એસ્કેશન ગ્રીડ

<b>પ્રથમ DLSL</b>	ગ્રાહકોને DLSL ની ની નજીકની શાખાની મુલાકાત લેવા, કોલ કરવા અથવા લખવા વિનંતી કરવામાં આવે છે શાખાના વડાનું નામ: સંપર્ક વિગતો: ફોન, ઈમેઈલ અને આખું સરનામું: અથવા <a href="mailto:support@dhani.com">support@dhani.com</a>
<b>સેકન્ડ લેવલ</b>	જો કામકાજના 7 દિવસોમાં ફરિયાદનો સંતોષકારક ઉકેલ ન આવે, તો ગ્રાહક હેલ્પ લાઈન નંબર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવો. જે નીચે ઉલ્લેખ કર્યો છે:  ગ્રાહકો 0124-6555555 પર સવારે 8:00 થી સાંજના 8:00 વાગ્યા સુધી અમારા ગ્રાહક સેવા કેન્દ્રનો સંપર્ક કરી શકે છે.  પર ઈમેલ મોકલો <a href="mailto:grievance@dhani.com">grievance@dhani.com</a>
<b>ત્રીજા સ્તરે</b>	જો કામકાજના 15 દિવસોમાં ફરિયાદનો સંતોષકારક ઉકેલ ન આવે, તો ગ્રાહક અમારા મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનો અહીં સંપર્ક કરી શકે છે: શ્રી સંજીવ કશ્યપ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસ લિમિટેડ પ્લોટ નંબર 108, 5મી. ફ્લોર, ઉદ્યોગ વિહાર, ફેઝ-1, ગુરુગ્રામ – 122016 ફોન 0124-6037111, ઈમેલ: <a href="mailto:nodal@dhani.com">nodal@dhani.com</a>
<b>ચોથું સ્તર</b>	ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા 12 નવેમ્બર 2021ના રોજ જારી કરવામાં આવેલી “સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021” અને તેના અપડેટ્સ મુજબ, જો ફરિયાદનું 30 દિવસની અંદર સંતોષકારક નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક આ હેતુ માટે રચાયેલ પોર્ટલ દ્વારા ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. એટલે કે <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> .  ફરિયાદ ઈલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ દ્વારા સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસિપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને નીચેની રીતે સબમિટ કરી શકાય છે - <u>ઈલેક્ટ્રોનિક મોડ</u> ઈમેલ ID-crpc@rbi.org.in <u>પોસ્ટલ સરનામું</u> સેન્ટ્રલાઈઝડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ભારતીય રિઝર્વ બેંક,



4થો માળ, સેક્ટર 17,  
ચંદીગઢ - 160017  
ટોલ-ફ્રી નંબર: 14448 (પૂર્ણપરખ માટે)

\*બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ/સમિતિ સમયાંતરે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા તેમજ મુદ્દાઓની સમીક્ષા કરવા માટે આ બાબતે સૂચનાઓ જોથી ગ્રાહકને તેની ફરિયાદોનો ઝડપી અને ન્યાયી નિરાકરણ મળે.

## 8. તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) માર્ગદર્શિકા

**8.1** કોઈપણ ક્રેડિટ સુવિધા અથવા લોનને લંબાવતા પહેલા તમારા ગ્રાહક (KYC) માર્ગદર્શિકાને જાણવાની આવશ્યકતા મુજબ, અમુક વૈધાનિક આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરવા માટે યોગ્ય ખંતની ક્વાયત હાથ ધરવામાં આવશે જે નીચેના પાસાઓને આવરી લેશે:

- ગ્રાહકે તેની/તેણીની ઓળખના જરૂરી દસ્તાવેજો અથવા પુરાવા આપવા જરૂરી રહેશે.
- ગ્રાહકે કંપનીના KYC, એન્ટી મની લોન્ડરિંગ અથવા અન્ય કોઈપણ વૈધાનિક આવશ્યકતાઓને પૂરી કરવા માટે જરૂરી હોય તેવી માહિતી પ્રદાન કરવી જરૂરી રહેશે. વધુમાં, કેટલીક વધારાની માહિતી માંગવામાં આવી શકે છે જે ગ્રાહક સ્વેચ્છાએ પ્રદાન કરી શકે છે. સમયાંતરે તેની ઓળખ અને સરનામાના અપડેટ પુરાવા પ્રદાન કરવાની જવાબદારી ગ્રાહકની રહેશે. કંપનીને તેના/તેણીના રેકોર્ડ કરેલા સરનામામાં ફેરફારની સ્થિતિમાં તાત્કાલિક જાણ કરો.
- એકાઉન્ટ ખોલવાના ફોર્મ અને અન્ય સામગ્રી કંપની દ્વારા ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે. તેમાં આવશ્યક માહિતીની વિગતો અને કેવાયસી જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે ચકાસણી અને/અથવા રેકોર્ડ માટે રજૂ કરવા માટેના દસ્તાવેજો હોવા જોઈએ.
- ગ્રાહકને ખાતું ખોલાવવા માટેની પ્રક્રિયાગત ઔપચારિકતાઓને યોગ્ય રીતે સમજાવવામાં આવશે. તમામ જરૂરી સ્પષ્ટતાઓ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે જે તે/તેણી દ્વારા માંગવામાં આવશે.

## 9. ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ

કંપનીના કોઈપણ કર્મચારીએ જાહેર જનતા પાસેથી કોઈપણ રીતે/સ્વરૂપે ડિપોઝિટ લેવી/સ્વીકારવી જોઈએ નહીં, જ્યાં સુધી કંપની તેની નોંધણીની સ્થિતિ 'નોન ડિપોઝિટ સ્વીકારનાર કંપની' તરીકે જાળવી રાખે.

## 10. લોન

**10.1** કોઈપણ નાણાં ઉછીના આપતા પહેલા કંપનીએ ગ્રાહકની ક્રેડિટ યોગ્યતા અને ચુકવણી ક્ષમતાનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ.

- લોન અરજીના નિકાલ માટેની સમયમર્યાદા

કંપનીએ તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે દરખાસ્ત સબમિટ કર્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર સંપૂર્ણ રીતે પૂર્ણ થયેલી લોન અરજીનો નિકાલ કરવો પડશે. જો કંપની કોઈ કારણસર ગ્રાહકને લોન ન આપવાનું નક્કી કરે, તો તેને લોનની અરજી નકારવા માટેના કારણ(ઓ ) લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે.

## ii) ઉધાર લેનાર વતી ગેરંટીની સ્વીકૃતિ

જો ગ્રાહક ઈચ્છે છે કે કંપની તેની જવાબદારીઓ માટે કોઈની પાસેથી ગેરંટી અથવા અન્ય સિક્યોરિટી સ્વીકારે, તો કંપની ગ્રાહકને તેના નાણાં વિશેની ગુપ્ત માહિતી આપનાર વ્યક્તિને તેની પરવાનગી માટે પૂછી શકે છે. ગેરંટી અથવા અન્ય સુરક્ષા, અથવા તેમના કાનૂની સલાહકારને. કંપની:

- ગ્રાહકોને તેમની પ્રતિબદ્ધતા અને તેમના નિર્ણયના સંભવિત પરિણામોને સમજે છે તેની ખાતરી કરવા માટે સ્વતંત્ર કાનૂની સલાહ લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરશે (જ્યાં યોગ્ય હોય, અમે તેમને જે દસ્તાવેજો પર હસ્તાક્ષર કરવા કહીએ છીએ તે સ્પષ્ટ અને સ્પષ્ટ સૂચના તરીકે આ ભલામણને સમાવશે).
- ગ્રાહકોને જણાવો કે ગેરંટી અથવા અન્ય સિક્યોરિટી આપીને તેઓ તેના બદલે અથવા તેની સાથે સાથે જવાબદાર બની શકે છે; અને
- તેમને જણાવો કે તેમની જવાબદારી શું હશે.

## 10.2 લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- i. લોન પ્રોડક્ટ સોર્સ કરતી વખતે, કંપની લાગુ પડતા વાર્ષિક વ્યાજ દરો તેમજ ફી/ચાર્જ્સ, જો કોઈ હોય તો, પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર, પૂર્વ ચુકવણી વિકલ્પો અને શુલ્ક વિશે જરૂરી માહિતી પ્રદાન કરશે. કોઈપણ અને અન્ય કોઈપણ બાબત જે ઉધાર લેનારના હિતમાં હોઈ શકે, જેથી ગ્રાહક અન્ય કંપનીઓ સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે અને જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે.
- ii. કંપની તમામ લોન અરજીઓની રસીદ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. અરજી સ્વીકારતી વખતે અરજદારને સમયમર્યાદા વિશે જાણ કરવામાં આવશે કે જેમાં લોનની અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે.
- iii. સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો કંપની દ્વારા અરજી સમયે એકત્ર કરવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને કહેવામાં આવશે કે તેનો તરત જ ફરી સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- iv. કંપની ગ્રાહકને તેના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોન જણાવશે. કંપની ગ્રાહક દ્વારા કંપનીના ખર્ચે એકિઝક્યુટ કરાયેલ તમામ લોન દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલો સાથે વિનંતી પર લોન દસ્તાવેજમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ પ્રદાન કરશે.
- v. ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે કોઈપણ ગ્રાહક સાથે ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.

### 10.3 લોન અરજીનો સ્વીકાર ન કરવો

જો કોઈ કારણસર, કંપની લેખિત અરજી આપનાર લોન મંજૂર કરવામાં સક્ષમ ન હોય, તો ગ્રાહકને તે અંગે લેખિતમાં કારણ/ઓ સાથે જાણ કરવામાં આવશે.

### 10.4 લોન રિકોલ અથવા લોનની રકમ ને એકસેલરેશન કરવાનો નિર્ણય

કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા અથવા કોઈપણ કારણસર વધારાની સિક્યોરિટીઝની માંગ કરતા પહેલા, કંપનીએ લોન કરાર સાથે સુસંગત ઋણ લેનારાઓને નોટિસ આપવી જોઈએ.

### 10.5 લોન ખાતું બંધ કરવું અને સિક્યોરિટીઝ/દસ્તાવેજો રીલીઝ કરવા

કંપનીએ તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તરત જ તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલિઝ કરવી પડશે જે કોઈ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન છે. જ્યાં કંપની તેના સેટ ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનું નક્કી કરે છે, ત્યાં ઋણ લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે જે શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

### 10.6 છેતરપિંડીભર્યા વ્યવહારોની તપાસ

તપાસ ગ્રાહકના ખાતા પરના વ્યવહારની કોઈપણ તપાસની જરૂરિયાતના કિસ્સામાં, ગ્રાહકને કંપની અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે તપાસમાં સહકાર આપવા સલાહ/વિનંતી કરવામાં આવશે, જો કંપનીને જરૂર હોય તો તેમને સામેલ કરવા. કંપની ગ્રાહકને સલાહ આપશે કે જો ગ્રાહક છેતરપિંડી કરે છે, તો તે/તેણીના ખાતામાં થતા તમામ નુકસાન માટે તે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.

## 11. બાંધધરી આપનાર

i. જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માટે બાંધધરી આપનાર હશે, ત્યારે તેને/તેણીને તેના વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

- ગેરેંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી.
- જવાબદારીની રકમ તે/તેણી તેને/પોતાને કંપનીને સોંપશે.
- સંજોગો કે જેમાં કંપની તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે.
- જો તે/તેણી ગેરેંટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપની પાસે તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય છે કે કેમ.

- શું ગેરેંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ ચોક્કસ ક્વોન્ટમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે; અને
- ii. સમય અને સંજોગો કે જેમાં ગેરેંટર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ કંપની તેને/તેણીને આ વિશે જાણ કરશે તે રીતે. કંપની તેને/તેણીને બાંધકારી આપનાર ને ઉધાર લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ પ્રતિકૂળ ફેરફારોની જાણ કરવામાં આવશે.

## 12. સામાન્ય

કંપની ગ્રાહકોને જરૂરી માહિતી પૂરી પાડશે:

- i. સૌથી મહત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજ દ્વારા લાગુ ફી અને શુલ્ક સહિત તેની લોન ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવવી.
- ii. ગ્રાહકોને સલાહ આપવી કે ગ્રાહક અરજી કરી શકે તે માટે કઈ માહિતી/દસ્તાવેજની જરૂર પડશે. ગ્રાહકોને તેની/તેણીની ઓળખ, સરનામું, રોજગાર, વગેરેના સંદર્ભમાં જરૂરી દસ્તાવેજો અને કાયદાકીય અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે વૈધાનિક સત્તાવાળાઓ (દા.ત., PAN વિગતો) દ્વારા નિર્ધારિત અન્ય દસ્તાવેજો અંગે પણ સલાહ આપવામાં આવશે.
- iii. ગ્રાહકને જાણ કરવી કે ગ્રાહક દ્વારા તેની લોન અરજીમાં/ સાથે આપેલી માહિતી ફોન પર અથવા ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલા સરનામે તેના નિવાસ સ્થાન અથવા ઓફિસની મુલાકાત લઈને ચકાસી શકાય છે.
- iv. જો કંપનીને ગ્રાહકના ખાતામાં અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથેના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય તો ગ્રાહકને સહકાર આપવાની સલાહ આપવી, જો કંપનીને તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય.
- v. ગ્રાહકને સલાહ આપવી કે જો તેણે છેતરપિંડી કરી હોય, તો તે તેના/તેણીના ખાતામાં થતા તમામ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે અને જો ગ્રાહક વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે છે અને તેનાથી નુકસાન થાય છે, તો ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.
- vi. નિયમનકારી માળખા હેઠળ આવશ્યકતા મુજબ અમારું નામ જાહેર કરવા અને ફરિયાદ નિવારણના માર્ગો માટે ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પ્રદાન કરવા.
- vii. નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સિંગ અને નિયમનકાર દ્વારા સમયાંતરે જરી કરાયેલ અન્ય વાજબી વ્યવહાર માર્ગદર્શિકાઓનું ઝીણવટપૂર્વક પાલન કરવા.

viii. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે તમામ એજન્સીઓ કે જેમની પ્રવૃત્તિ આઉટસોર્સ કરવામાં આવે છે તે નિયમનકારી સૂચનાઓનું પાલન કરે છે. જ્યાં પણ કંપની ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને તેમના એજન્ટ તરીકે સ્ત્રોત ઉદ્યોગ લેનારાઓને જોડે છે અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે, તેમણે નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવું આવશ્યક છે:

- a) એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- b) એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને નિર્દેશિત કરવામાં આવશે, DLSL કંપનીનું નામ તેમજ કોના વતી તેઓ તેની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે, એ ગ્રાહકને અગાઉથી જાણાવો.
- c) મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલા, મંજૂરી પત્ર લોન લેનારને DLSL ના લેટર હેડ પર જારી કરવામાં આવશે.
- d) લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ અને લોનની મંજૂરી/વિતરણ દરમિયાન તમામ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ પ્રદાન કરવા.
- e) DLSL દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને મોનીટરીંગની ખાતરી કરવી.
- f) કંપની એ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે પૂરતી જાગૃતિ સુનિશ્ચિત કરવા.

## સમીક્ષા કરો

ફેચર પ્રેક્ટિસ કોડ અને તેના અમલીકરણની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

કંપનીના તમામ સ્ટાફ સભ્યો અને અધિકૃત પ્રતિનિધિઓ નો સામાન્ય પ્રયાસ હશે, કે કંપનીના સર્વશ્રેષ્ઠ હિતમાં ગ્રાહક સાથે સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધ જાળવી રાખવા. ગ્રાહકને જ્યાં સુધી તે સ્પષ્ટતાથી સંપૂર્ણ સંતુષ્ટ ન થાય અને કંપની સાથે કરાર/કરાર કરતા પહેલા તમામ નિયમો અને શરતો સ્વીકારે, ત્યાં સુધી સુધી તેને ઉત્પાદનો વિશેની તમામ માહિતી આપવામાં આવશે.

\*\*\*\*\*

