ફેર પ્રેક્ટીસ કોડ

આ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ "રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (બિન -બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાયિક આચરણ) દિશાનિર્દેશો, 2025" અનુસાર ઘડવામાં આવ્યો છે. તેનો હેતુ દેવાદારોને કંપનીની પ્રથાઓની સ્પષ્ટ સમજ પૂરી પાડવાનો અને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓ અંગે જાણકાર નિર્ણયો લેવામાં મદદ કરવાનો છે. આ સંહિતા લોનના નિયમો અને શરતો પર પ્યારપ્ત જાહેરાતો અને ઉધાર લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ પરના સામાન્ય સિદ્ધાંતોને આવરી લે છે. આ સંહિતા હિન્દુજા લેલેન્ડ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("કંપની") દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ શ્રેણીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે.

આ કોડના મુય પ્રાથમીક હેતુઓ નીચે મુજબ છે.

- બોરોવર સાથે વહેવાર કરવામાં સ્ટાન્ડર્ડ નકકી કરીને યોગ્ય અને પારદર્શી ય વ્યવહાર કરવો
- કંપની અને બોરોવર વચ્ચે સારા સંબંધો વિકસાવવા.
- ગ્રાહક ઈન્ટરફેસ સાથે જરૂરી નિયમનો સાથે સુસંગત થવું
- ગ્રાહક હેરાન ગતો ને નીવારવા માટે યોગ્ય મેકેનીઝમ કરવું

(i) લોન માટે અરજી અને તેની પ્રકીયા.

a) એ. બોરોવર દ્વારા સમજો શકે તેવી ભાષા અગર સ્થાનીક ભાષામાં બોરોવર સાથે વ્યવહાર સાથે વ્યવહાર કરવાનું રહેશે.

b) બી. દરેક પ્રોડક્ટ માટે જરૂરી માહીતો ઉપર આધાર બાકી કંપની દરેક પ્રોડકટ માટે ઓફર કરવાની રહેશે.

c) સી. લોન અરજી સાથે તમામ જરૂરી માહીતી કે જે બોરોવરના હોત ને અસર કરતી હોય કે જેથો અર્થ પુર્ણ સરખામણો અન્ય એનબીએફસી દ્વારા આપેલ અને નિયમો સાથે ઓફર કરી શકાય. લોન અરજો ફોર્મ તમામ દસ્તાવેજો બતાવશે કે જે અરજો ફોર્મ સાથે રજુ કરવાના રહેશે.

d) ડો. કંપની તમામ લોન અરજાન પાવતી સ્વીકારશે. જે લોન અરજી સાથે સમય ઘડદેલ હોય તેની પાવતી જણાવેલ હોય તેનો નિકલા કરવાનો રહેશે.

e) ઈ. કંપની વ્યાજજબો સમય અવધીમાં લોન અરજો ચકાસશે અને જો વધારાની માહિતી - દસ્તાવેજોનો ઝરૂર હોય તો તે બોરોવરને તાત્કાલીક તે અંગેની જાણ કરશે.

(ii) લોન એપ્રેઈલ અને શરતો -

૨ કંપનો આશ્વાસન આપે છે કે બોરોવર દ્વારા ફેડીટ અરજો સાથે માન્ય આકારણી કરેલ છે. કંપનીની લોન પોલીસી અને એસ.ઓ.પી. સાથે લાઈનમાં આકારણી કરવાની રહેશે.

a. કંપની સેંકશન લેટર દ્વારા બોરોવરને સમજી શકાય તેવી ભાષા અગર સ્થાનીક ભાષામાં અગર લેખિત ભાષામાં જાણ કરશે અને અરજીનો પ્રક્રિયા અને વાર્ષિક વ્યાજદર સહિત શરતો અનુસાર લોન મંજુર કરશે.

   કંપની જો લોન રોજેકટ થાય તો લોન લેનાર સાથે વાર્તાલાપ કરશે.

b. જો ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારની સામગ્રીની શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ વસૂલવામાં આવે તો તેને દંડના ચા્જર તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે એડવાન્સ પરના દંડના વ્યાજના સ્વરૂપમાં રહેશે નહીં. શિક્ષાત્મક ચા્જરનું કોઈ મૂડીકરણ હોવું જોઈએ નહી એટલે કે આવા ચા્જર પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.

c. આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.

d. શિક્ષાત્મક શુલ્ક વાજબી અને અનુપાલન સાથે અનુરૂપ હોવા જોઈએ અને કંપની પાસે બો્ડર દ્વારા મંજૂર કરાયેલા દંડાત્મક શુલ્ક હશે.

e. કંપની લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ વ્યાજબી દંડ વસૂલશે અને લોન કરાર/મુખ્ય હકીકત નિવેદનમાં પ્રમાણ અને કારણ જાહેર કરશે અને મુખ્ય વ્યાજ દર અને સેવા ચા્જર હેઠળ વેબસાઈટ પર પ્રદ્શિરત કરશે.

f. આવા દંડના શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.

g. વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુ માટે મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડના શુલ્ક, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન અનુપાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણધારકોને લાગુ પડતા દંડના ચા્જર કરતાં વધુ નહી હોય.

h. કંપનીએ તેના રેકોર્ડમાં ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ રાખવી જોઈએ.

i. કંપની લોનના વિતરણ સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારમાં દર્શાવેલ દરેક બિડાણની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ આપશે.

(iii) લોન મંજુર કરતા સમયે શરતોમાં ફેરબદલ સહિતની વિગત કંપનો આવો મંજુરીના અનુસરણ સમયે નિયમો અને શરતો મુજબ સમયસર લોન આપશે.

a) કંપની શરતો સહિત ચુકવણુ પરિશિષ્ટ, વ્યાજદર, સર્વિસ ચાર્જ, પુનઃ ચુક્વણા ચાર્જ વિગેરેમાં ફેરબદલ અંગે બોરોવરને નોટીસ આપશે. કંપની આશ્વાસન આપશે કે વ્યાજદરમાં ફેરબદલ અને ચાર્જનો અસર આગળ થશે. લોન કરાર આ અસરનો જરૂરી જોગવાઈ ધારણ કરશે.

b) લોન કરાર સાથે સુસંગત કરાર હેઠળ ચુકવણા અગર પરર્ફોમન્સ માટે બોલાવવુ/ કાર્યવાહી કરવો નું અનુસરણ થશે.

c) કંપની લોનનો બાકી રકમ પૂર્ણ થયેથી તમામ બાકીના પુનઃ ચુકવણા ઉપર તમામ સિક્યોરીટી રીલીઝ કરશે જે બોરોવર વિરૂધ્ધ કંપનીને વ્યાજબી/ કાયમી દાવો હકક હોય. જો આવો હક્ક ઉપયોગ કરેલ હોય તો બોરોવરને બાકીના દાવા અને પરિસ્થિતિ અનુસાર તમામ માહિતો નોટીસ દ્વારા આપવાની રહેશે અને જ્યાં સુધી સંબંધોત દાવો પૂર્ણ ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરીટી કંપની પોતાની પાસે રાખવા હકદાર રહેશે.

(iv) સામાન્ય

a) કંપની બોરોવરને લોન કરારમાં જણાવેલ શરતોના હેતુ સિવાય વ્યવહારમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રાખશે. (સિવાય કે નવી માહિતી બોરોવર દ્વારા જણાવેલ ન હોય તે કંપનીના ધ્યાનમાં આવે)

b) બી. જો બોરોવર પાસેથી વિનંતીનો પાવતી બોરોવલ એકાઉન્ટ તબદ્દોલ કરવા માટે મળે તો સંમતિ અગર અન્યત્ર રીતે કંપનીને વાંધો હોય તો તે આવા વિનંતી પત્ર મળેથી ૨૧ દિવસમાં આપવાનું રહેશે. આવા તબદીલી પારદર્શીય કોન્ટ્રાક્ટ શઅરત મુજબ કાયદાથી સુસંગત રહેશે.

c) કંપની ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધ્મરના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આનાથી કંપનીને ક્રેડિટ-લિંક્ડમાં ભાગ લેવાથી બાકાત નથી. સમાજના નબળા વ્ગોર માટે યોજનાઓ ઘડવામાં આવી છે.

d) લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, વર્ષોથી તેની નીતિ સાથે સુસંગત, કંપનીએ અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં . ઋણધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ, વગેરે. કંપનીએ ઉધા ર લેનારાઓ સાથે નમ્ર અને યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે કલેક્શન એક્ઝિક્યુટિવ્સ અને અન્ય સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવી જોઈએ.

e) એનબીએફસીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરે સંસ્થામાં સારી રીતે આ સંદર્ભે તકરારો દુર કરવા માટે યોગ્ય હેરાનગતી કાઢો નાંખવાની વ્યવસ્થા કરેલ છે. આવી વ્યવસ્થા આશ્વાસન આપે છે કે લોન આપનાર આ સંસ્થાના કામ કરતી વ્યક્તિ આવા નિર્ણયથી ઉપસ્થિત થતો તકરારો સાંભળશે અને બીજા ઉચ્ચ સ્તરીય ઉપર તેનું નિરાકરણ કરશે. ફેર પ્રેકટીસ કોડના સુસંગત ઉપર અહેવાલ અને ગ્રીવન્સ રીડ્રેસલ મીકેનીઝમની કાર્યવાહી જુદા જુદા મેનેજમેન્ટ સ્તરોએ ત્રીમાસીક સ્તરે બોર્ડને જમાવવાનું રહેશે.

f) કંપની તેમના જુદા જુદા સ્ટેક હોલ્ડરનો માહિતી માટે તેમની વેબસાઈટ ઉપર વાજબી વ્યવહાર સંહિતા રાખશે.

g) કંપની ઉધાર લેનારને ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી વ્યાજ વસૂલશે અને લોન મંજૂર કરવાની તારીખથી અથવા લોન કરારના અમલની તારીખથી નહી, જો તે વિતરણની તારીખથી પહેલા હોય.

h) મહિના દરમિયાન લોનના વિતરણ અથવા ચુકવણીના કિસ્સામાં, કંપની માત્ર તે સમયગાળા માટે વ્યાજ વસૂલશે જે મહિના દરમિયાન લોન બાકી હતી અને સમગ્ર મહિના માટે નહીં.

i) કંપની ઉધાર લેનાર પાસેથી એડવાન્સ હપ્તા વસૂલશે નહી પરંતુ વ્યાજ વસૂલવા માટે લોનની સંપૂ્ણર રકમની ગણતરી કરશે.

(v) વાહનનો પુનઃ કબજો

કંપનીને બોરોવર સાથે કોન્ટ્રાક્ટમાં ઈનબોલ્ટ રોપઝેશન ક્લોઝ છે કે જે કાયદાકીય રીતે અમલીકરણમાં છે. પારદર્શીય રીતે આશ્વાસન કરવા કોન્ટ્રાક્ટની શરતો જોગવાઈ અનુસાર તેને ધારણ કરશે.

a) એ. કબજો લેતા પહેલા નોટીસ અવધી.
b) બી. નોટીસ સમય મર્યાદા જતો કરી શકાય તે સંજોગો.
c) સી. સીક્યુરીટીનો કબજો લેવા માટેની પ્રકીયા.
d) ડી બોરોવરને સીક્યુરીટીની નિલામી - વેચાણ પહેલા લોનના પુનઃ
e) ચુક્વણા માટે આખરી તક આપવી.
   ઈ. બોરોવરને પુનઃ કબજો આપવા માટેની પ્રકીયા.
f) એફ. સીક્યુરીટીના વેચાણ - નિલામી માટેનો પ્રકીયા.

લોન મંજુર કરતા સમયે લોન કરારમાં જ્નાવેલ દરેક બીડાણની નકલ સહીત લોન કરારમાં બોરોવરને મળવાપાત્ર લોન કરારમાં બોરોવરને મળવાપાત્ર શરતોની નકલ આપવની રહેશે.

વધારા વ્યાજ દર ચાર્જ કરવાના નિયમનો

૧. કંપની વખતો વખત નિયત પોલીસો સાથે લાઈનમાં વ્યાજ દર અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવામાં પ્રકીયા અને અંદરના સિદ્ધાંત યોગ્ય અનુસરવાના રહેશે.

કંપની બોર્ડ દ્વારા માન્ય અપનાવેલ વ્યાજ દર મોડલ અનુસરશે અને વેબસાઈટ ઉપર આપશે. વ્યાજ દર અને જોખમના ગ્રેડેશન અને રેશનલ જુદા વ્યાજના દર માટે જુદા કેટેગરી બોરોવરને અરજા ફોર્મમાં જણાવવાનું રહેશે અને મંજુરી પત્રમાં વાર્તાલાપ કરેલ છે.

(vi) ડિજિટલ ધિરાણ

જ્યારે પણ કંપની તેના પોતાના ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મર દ્વારા અથવા બાહ્ય ધિરાણ પ્લેટફોર્મર દ્વારા ધિરાણનો આશરો લે છે, ત્યારે કંપનીએ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા માગરદર્શિરકાનું પાલન કરવું જોઈએ.

(vii) ગોપનીયતા

જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત ન હોય ત્યાં સુધી HLF બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણશે. જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત ન હોય, અમે નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં સિવાય અન્ય કોઈપણ એન્ટિટીને વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરીશું નહીં:

(a) જો અમારે વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદા દ્વારા માહિતી પ્રદાન કરવાની હોય

(b) જો આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતાની ફરજ છે

(c) જો અમારા હિત માટે અમને આ માહિતી (દા.ત., છેતરપિંડી નિવારણ) બેંકોને પ્રદાન કરવાની જરૂર હોય તો / નાણાકીય સંસ્થાઓ / અમારા જૂથ અને સહયોગી કંપનીઓ.

(d) અમે માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકો વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને આપવા માટે આ કારણનો ઉપયોગ કરીશું નહીં.

(i) ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

ફરિયાદ નિવારણના સંદર્ભમાં એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ પણ કંપનીના બધા કાયારલયોમાં નીચે મુજબ બતાવામાં આવશે:

1. **સંબંધિત અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો ફરિયાદ નિવારણ નીતિની અનુસાર**
2. **નીચે દર્શાવેલ મુખ્ય નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો**
3. **ચાર્જર ઓફિસર, નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, ફોર્ટર ગ્લેસીસ, રાજાજી સલાઈ, ચેન્નાઈ - 600001.**

આ સંહિતા સંબંધિત ફરિયાદો, જો કોઈ હોય, અથવા જો ઉપર જણાવેલ સ્તર પર સમાધાન કરવામાં ન આવે તો, કંપનીના મુખ્ય નોડલ ઓફિસર (PNO) ને મોકલવામાં આવશે –

શ્રી આનંદ વાસુદેવ

હિન્દુજા લેલેન્ડ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ,

કોર્પોરેટ ઓફિસ, નં. 27-A, ડેવલપ્ડ ઈન્ડસ્ટ્રિયલ એસ્ટેટ, ગિન્ડી,

ચેન્નાઈ-600032

અથવા pno@hindujaleylandfinance.com પર ઈમેઈલ દ્વારા

જો ફરિયાદ/વિવાદ કંપનીના મુખ્ય નોડલ ઓફિસર (PNO) ને મોકલવામાં આવ્યાની તારીખથી એક મહિનાના સમયગાળામાં ઉકેલાય

નહી, તો ગ્રાહક આગળ અપીલ કરી શકે છે.

(viii) ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ

ફરિયાદ નિવારણના સંદ્ભરમાં એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ પણ કંપનીની તમામ કચેરીઓમાં નીચે પ્રમાણે દ્શારવવામાં આવશે:

1. સંબંધિત મેનેજરનું નામ અને સંપ્કર વિગતો - ફરિયાદ નિવારણ નીતિ મુજબ.
2. નીચે દ્શારવેલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપ્કર વિગતો
3. ઓફિસર ઈન ચા્જર, નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગ, ભારતીય રિઝ્વર બેંક, ફો્ટર ગ્લેસીસ, રાજાજી સલાઈ, ચેન્નાઈ – 600001.

ફરિયાદો, જો કોઈ હોય તો, આ કોડના સંબંધમાં અથવા અન્યથા જો ઉપર જણાવ્યા મુજબ ઉન્નતિના પ્રથમ સ્તરે સંબોધવામાં ન આવે તો, કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO) ને સંબોધવામાં આવશે –

શ્રી વંશી કુમાર

હિન્દુજા લેલેન્ડ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ,

કો્પોરરેટ ઓફિસ, નંબર 27-A, વિકસિત ઔદ્યોગિક વસાહત, ગિન્ડી, ચેન્નાઈ-600032

અથવા nodalofficer.grievance@hindujaleylandfinance.com પર ઈ-મેલ દ્વારા

જો કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (GRO)ને સંબોધવામાં આવે તેના એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ ન આવે તો ગ્રાહકને અપીલ કરી શકે છે.

ચા્જર અધિકારી,

બિન-બેંકિંગ દેખરેખ વિભાગ,

ભારતીય રિઝ્વર બેંક, કિલ્લો ગ્લેસીસ, રાજાજી સલાઈ, ચેન્નાઈ – 600001

અથવા dnbschennai@rbi.org.in પર ઈમેલ દ્વારા

(ix) મોનીટરીગ

ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ સહિત વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના પાલનની સમીક્ષા મેનેજમેન્ટ દ્વારા નિયમિતપણે કરવામાં આવશે અને સમયાંતરે બો્ડર ઓફ ડિરેક્ટ્સરને એકીકૃત અહેવાલ સબમિટ કરવામાં આવશે.

આ **સંહિતા**ની છેલ્લી સમીક્ષા અને મંજૂરી બોર્ડ દ્વારા 4 ફેબ્રુઆરી 2026 ના રોજ કરવામાં આવી હતી.

****

વિભાગ - II - માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર લાગુ થતી વધારાની નિષ્પક્ષ વ્યવહાર આચારસંહિતા સંબંધિત આવશ્યકતાઓ

પ્રસ્તાવના:

નિષ્પક્ષ વ્યવહાર આચારસંહિતામાં દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકા ઉપરાંત, HLF માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન અને તેમના ગ્રાહકોના સંદર્ભમાં આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ફોર માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન ("FPC-MFI")નું પણ પાલન કરવામાં આવશે. FPC-MFI ને કંપનીના નિષ્પક્ષ વ્યવહાર આચારસંહિતા સાથે વાંચવું જોઈએ. જો કે, જો નિષ્પક્ષ વ્યવહાર આચારસંહિતા અને FPC-MFI ની જોગવાઈઓ વચ્ચે કોઈ વિરોધાભાસ હોય, તો માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન અને તેમના ગ્રાહકોના સંદર્ભમાં FPC-MFI ને પ્રાથમિકતા આપવામાં આવશે.

માઇક્રો ફાઇનાન્સ લોનની વ્યાખ્યા

માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનનો અર્થ થાય છે કે કંઈપણ ગીરો રાખ્યા વિના (કોલેટરલ) આપવામાં આવતી લોન, જે એવા પરિવારને આપવામાં આવે છે જેમની વાર્ષિક આવક ₹3,00,000 સુધીની છે આનો હેતુ માટે, ઘરનો અર્થ એક વ્યક્તિગત પરિવાર એકમ છે, એટલે કે પતિ, પત્ની અને તેમના અપરિણીત બાળકો.

ઓછી આવક વાળા પરિવારો એટલે કે જેમની વર્ષિક આવક ₹3,00,000 સુધીની છે પરિવારોને આપવામાં આવતી તમામ કંઈપણ ગીરો રાખ્યા વિના (કોલેટરલ-મુક્ત લોન) ને માઇક્રોફાઇનાન્સ લોનનો ઉપયોગ કયા હેતુ માટે કરવામાં આવે છે અથવા તેમને પ્રાપ્ત કરવાની/પ્રક્રિયા કરવાની/વિતરણ કરવાની પદ્ધતિ (ભૌતિક અથવા ડિજિટલ ચેનલો દ્વારા) ગમે તે હોય, તેને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન અસુરક્ષિત છે તેની ખાતરી કરવા માટે, આ લોન ઉધારકર્તાના ડિપોઝિટ ખાતા પરના કોઈપણ પૂર્વાધિકાર સાથે જોડવામાં આવશે નહીં.

લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

a) કંપની તમામ સંભવિત ઉધારકર્તાઓને લોન કરાર કરતા પહેલા જાણકાર નિર્ણય લેવા માટે પ્રમાણભૂત ફોર્મેટમાં મુખ્ય હકીકતોનું નિવેદન (KFS) પ્રદાન કરશે. KFS એવી ભાષામાં લખવામાં આવશે જે ઉધારકર્તા સમજી શકે. KFS ઉધારકર્તાને સમજાવવામાં આવશે અને ઉધારકર્તા પાસેથી એક સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે કે તેણે/તેણીએ તે સમજી લીધું છે.

b) ઉપરાંત, KFSને એક અનન્ય દરખાસ્ત નંબર આપવામાં આવશે અને સાત દિવસ અથવા તેથી વધુ મુદત વાળી લોન માટે તેની માન્યતા અવધિ ઓછામાં ઓછા ત્રણ કાર્યકારી દિવસની હશે, અને સાત દિવસથી ઓછી મુદત વાળી લોન માટે એક કાર્યકારી દિવસની માન્યતા અવધિ હશે.

c) KFSમાં વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) માટે ગણતરી શીટ અને લોનની મુદત દરમિયાન લોન માટે ઋણમુક્તિ સમયપત્રક પણ સામેલ હશે. APRમાં કંપની દ્વારા લેવામાં આવતી બધી ફીનો સમાવેશ થશે.

d) કંપની દ્વારા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ (જેમ કે વીમા ફી, કાનૂની ફી, વગેરે) દ્વારા વાસ્તવિક ધોરણે ઉધારકર્તાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવતા કોઈપણ શુલ્ક પણ APRનો ભાગ બનશે અને તે અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. કંપની આ શુલ્કના સંગ્રહમાં સામેલ હોય તેવા તમામ કિસ્સાઓમાં, દરેક ચુકવણી માટે યોગ્ય સમયની અંદર ઉધાર લેનારાને રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો પૂરા પાડવામાં આવશે.

e) KFSમાં ઉલ્લેખિત ન હોય તેવી ફી, શુલ્કો, વગેરે કંપની દ્વારા લોન મુદત દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે ઉધારકર્તા પાસેથી વસૂલ કરી શકાતી નથી, સિવાય કે ઉધારકર્તા સ્પષ્ટપણે તેના માટે સંમતિ આપે. KFS લોન કરારના ભાગ રૂપે પ્રદર્શિત સારાંશ બોક્સમાં પણ શામેલ કરવામાં આવશે.

લોનની કિંમત નક્કી કરવી

1. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર કોઈ પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વસૂલવામાં આવશે નહીં. જો ચુકવણીમાં વિલંબ થશે, તો દંડ માત્ર બાકી રકમ પર જ વસૂલવામાં આવશે, સંપૂર્ણ લોનની રકમ પર નહીં. HLF તેની બધી ઓફિસોમાં, તેના સાહિત્યમાં (માહિતી પુસ્તિકાઓ/પેમ્પલેટ) અને તેની વેબસાઇટ પર માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન પર વસૂલવામાં આવતા ન્યૂનતમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવશે.
2. વ્યાજ દરમાં કોઈપણ ફેરફાર અથવા અન્ય કોઈપણ શુલ્કની જાણકારી ઉધારકર્તાને અગાઉથી કરવામાં આવશે અને આ ફેરફારો માત્ર ભવિષ્ય માટે જ લાગુ પડશે.

માઇક્રોફાઇનાન્સ ઉધારકર્તાઓ પ્રત્યેના આચરણ વિશેમાં માર્ગદર્શિકા

સામાન્ય

1. HLF તેની બધી ઓફિસો અને વેબસાઇટ પર FPC દર્શાવે છે. FPC એવી ભાષામાં જારી કરવું જોઈએ જે ઉધારકર્તા સમજી શકે.
2. માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે લોન કરારનું એક પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ હશે, જે એવી ભાષામાં લખાયેલું હશે જેને ઉધારકર્તા સમજી શકે.
3. HLF ઉધારકર્તાને લોન કાર્ડ આપશે જેમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થશે:
   i. ઉધારકર્તાને ચોક્કસ રીતે ઓળખતી માહિતી;
   ii. કિંમત નિર્ધારણ પર સરળીકૃત હકીકતપત્રક;
   iii. લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો;
   iv. પ્રાપ્ત થયેલા હપ્તાઓ અને અંતિમ ચુકવણી સહિત તમામ ચુકવણીઓની અડધા ભાગ દ્વારા સ્વીકૃતિ; અને
   v. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની વિગતો, જેમાં HLFના નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નંબર સામેલ હોય.

4. લોન કાર્ડમાં બધી એન્ટ્રીઓ ઉધારકર્તાને સમજાતી ભાષામાં હોવી જોઈએ.

સ્ટાફની તાલીમ

HLF પાસે કર્મચારીઓના વર્તન અને કર્મચારીઓની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ માટેની તેની સિસ્ટમો અંગે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ નીતિ હશે. આ નીતિ, અન્ય બાબતોની સાથે, સ્ટાફ માટે લઘુત્તમ લાયકાત સ્થાપિત કરશે અને ગ્રાહક જોડાણ માટે જરૂરી તાલીમ સાધનો પ્રદાન કરશે. કર્મચારી તાલીમમાં યોગ્ય ગ્રાહક વર્તન સ્થાપિત કરવા માટે રચાયેલ કાર્યક્રમોનો સમાવેશ થશે. ગ્રાહકો પ્રત્યે કર્મચારીનું વર્તન પણ તેમના વળતર માળખામાં યોગ્ય રીતે સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.

ફિલ્ડ સ્ટાફને પરિવારની આવક અને હાલના દેવા વિશેમાં જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.

ઉધારકર્તાઓને આપવામાં આવતી તાલીમ, જો કોઈ હોય તો, નિ:શુલ્ક રહેશે.

વસૂલી એજન્ટોનું આચરણ અને સંલગ્નતા

(a) કંપની ચુકવણી સંબંધિત મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા ઉધારકર્તાઓની ઓળખ કરવા, આવા ઉધારકર્તાઓની સાથે જોડાણ કરવા અને ઉપલબ્ધ ઉપાયો વિશેમાં તેમને જરૂરી માર્ગદર્શન આપવા માટે એક પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે.

(b) ઉધારકર્તા અને કંપની દ્વારા પરસ્પર સંમતિથી નક્કી કરાયેલા નિયુક્ત અથવા કેન્દ્રીય સ્થાન પર વસૂલાત કરવામાં આવશે. જો કે, જો ઉધારકર્તા સતત બે કે તેથી વધુ વખત નિયુક્ત અથવા કેન્દ્રીય સ્થાન પર હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય, તો ક્ષેત્રીય સ્ટાફને ઉધારકર્તાના ઘર અથવા કાર્યસ્થળ પર વસૂલાત કરવાની પરવાનગી આપવામાં આવશે.

(c) કંપની અથવા તેમના એજન્ટો વસૂલાત માટે કોઈપણ બળજબરી પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરશે નહીં, જેમાં સામેલ છે:

- ધમકીભરી અથવા અભદ્ર ભાષાનો ઉપયોગ.
- ઉધારકર્તાને સતત ફોન કરવો અને/અથવા સવારના 9:00 વાગ્યાથી પહેલા અને સાંજના 6:00 વાગ્યા પછી ઉધાર ઉધારકર્તાને ફોન કરવો.
- ઉધારકર્તાના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને હેરાન કરવા
- ઉધારકર્તાઓના નામ પ્રકાશિત કરવા
- ઉધારકર્તા અથવા તેના પરિવાર/મિલકત/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ કરવો અથવા તેનો ઉપયોગ કરવાની ધમકી આપવી.
- લોનની રકમ અથવા તેને ન ચૂકવવાના પરિણામો વિશે ઉધારકર્તાને ગેરમાર્ગે દોરવું.

(d) કંપની પાસે વસૂલાત સંબંધિત ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે એક ખાસ સિસ્ટમ હશે. આ સિસ્ટમ લોન વિતરણ સમયે ધિરાણકર્તાને જાહેર કરવામાં આવશે.

(e) વસૂલાત સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક ખાસ પદ્ધતિ અમલમાં મૂકવામાં આવશે. લોન વિતરણ સમયે ઉધારકર્તાઓને આ પદ્ધતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

(f) કંપની પાસે રિકવરી એજન્ટોને ભરતી કરવા માટે ડ્યુ ડિલિજન્સ પ્રક્રિયા હશે, જેમાં રિકવરી પ્રક્રિયામાં સામેલ લોકોનો પણ સમાવેશ થાય છે. કંપની ખાતરી કરશે કે તે જે પણ રિકવરી એજન્ટોને કામ પર રાખે છે તેમની પૃષ્ઠભૂમિ તપાસ કરવામાં આવે, જેમાં પોલીસ ચકાસણીનો પણ સમાવેશ થાય છે. કંપની એ પણ નક્કી કરશે કે પૃષ્ઠભૂમિ તપાસ કેટલી વાર કરવામાં આવશે.

(g) વસૂલાત પ્રક્રિયા શરૂ કરતી વખતે, કંપની ઉધાર લેનારને વસૂલાત એજન્ટની ઓળખની જાણ કરશે. એજન્ટ પાસે કંપની તરફથી નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્ર, તેમજ કંપની અથવા એજન્સી દ્વારા જારી કરાયેલ ઓળખ કાર્ડ હોવું આવશ્યક છે. વધુમાં, જો કંપની વસૂલાત પ્રક્રિયા દરમિયાન વસૂલાત એજન્સીઓમાં ફેરફાર કરે છે, તો કંપની ફક્ત ઉધાર લેનારને જ આ ફેરફારની જાણ કરશે નહીં, પરંતુ નવા એજન્ટે નોટિસ, અધિકૃતતા પત્ર અને ઓળખ કાર્ડ પણ સાથે રાખવું આવશ્યક છે.

(h) The નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્રમાં, અન્ય વિગતોની સાથે, વસૂલાત એજન્સી અને કંપનીની સંપર્ક વિગતો પણ સામેલ હોવી જોઈએ.

કંપની દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલી વસૂલાત એજન્સીઓની અપડેટ કરેલી માહિતી કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

ફરિયાદ/તકરાર નિવારણ પદ્ધતિ

https://hindujaleylandfinance.com/ પર ઉપલબ્ધ નિષ્પક્ષ વ્યવહાર આચારસંહિતામાં દર્શાવેલ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન અને માઇક્રોફાઇનાન્સ ગ્રાહકોને પણ લાગુ પડશે.

દેખરેખ:

મેનેજમેન્ટ નિયમિતપણે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સહિત નિષ્પક્ષ વ્યવહાર આચારસંહિતા ઉધારકર્તાના પાલનની સમીક્ષા કરશે અને સમય-સમય પર બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને એક સંકલિત રિપોર્ટ સુપરત કરશે.

આ સંહિતાની છેલ્લી સમીક્ષા અને મંજૂરી બોર્ડ દ્વારા 20 મે, 2026 ના રોજ કરવામાં આવી હતી