અવંતિ માઇક્રોફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

18 ઓક્ટોબર, 2016ના રોજ અપનાવવામાં આવ્યું
પુનરાવર્તન 1 : સપ્ટેમ્બર 30, 2022

પરિચય

આ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા (આ “કોડ”)નો હેતુ ગ્રાહકોને વ્યવહારની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે, જે કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં અવંતિ માઇક્રોફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની") દ્વારા અનુસરવામાં આવશે. તેના ગ્રાહકોને. આ સંહિતા ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં જાણકાર નિર્ણયો લેવાની સુવિધા આપશે અને કંપની દ્વારા મંજૂર અને વિતરણ કરવામાં આવતી કોઈપણ લોન પર લાગુ થશે.

1. કોડનો ઉદ્દેશ

આ કોડ આના માટે વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

(a) ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી, ન્યાયી અને વિશ્વાસપાત્ર પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપો.

(b) ગ્રાહકોને તેઓ સેવાઓ વિશે વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજણ મેળવવા સક્ષમ બનાવવા માટે પારદર્શિતા વધારવી.

(c) ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરો; અને

(d) ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપો.

2. અમારી મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ઘોષણાઓ

અમે અમારા તમામ ગ્રાહકો સાથેના અમારા વ્યવહારમાં આના દ્વારા કાર્યક્ષમ, ન્યાયી અને ખંતપૂર્વક કાર્ય કરીશું:

• અમે ઑફર કરીએ છીએ તે નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે આ કોડમાં પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરવા અને અમારા સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ.

• ખાતરી કરવી કે તમામ નાણાકીય સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરે છે.

• વ્યાવસાયિક, નમ્ર અને ઝડપી સેવાઓ પૂરી પાડવી; અને

• નાણાકીય વ્યવહારોના સંદર્ભમાં નિયમો અને શરતો, ખર્ચ, અધિકારો અને જવાબદારીઓની સચોટ અને સમયસર જાહેરાત પૂરી પાડવી.

• અમે ગ્રાહકને અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં મદદ કરીશું:

• નાણાકીય યોજનાઓ વિશેની મૌખિક માહિતી હિન્દી અને/અથવા અંગ્રેજી અને/અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી સ્થાનિક સ્થાનિક ભાષામાં આપવી.

• ખાતરી કરવી કે અમારું જાહેરાત અને પ્રચારાત્મક સાહિત્ય સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરતું નથી.

• વ્યવહારોની નાણાકીય અસરો સમજાવવી.

• ગ્રાહકને નાણાકીય યોજના પસંદ કરવામાં મદદ કરવી.

અમે આના દ્વારા ખોટી થતી બાબતો સાથે ઝડપથી અને સક્રિય રીતે વ્યવહાર કરીશું:

(a) ઝડપથી ભૂલો સુધારવી.

(b) ગ્રાહકની ફરિયાદો પર ઝડપથી ધ્યાન આપવું.

(c) અમારા ગ્રાહકોને જણાવવું કે જો ગ્રાહકો હજુ પણ અમારી સહાયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ વધારવી; અને

(d) અમારી ભૂલને કારણે અમે લાગુ પડતા કોઈપણ શુલ્કને ઉલટાવીએ છીએ.

3. બિન-ભેદભાવ નીતિ

અમે અમારા ગ્રાહકો વચ્ચે લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરીશું નહીં.

4. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

a) ઋણ લેનારાઓ સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે.

b) કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે જેથી કરીને અન્ય નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ ("NBFCs") દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લેનારા દ્વારા લઈ શકાય છે. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવશે.

c) કંપની ગ્રાહક પાસેથી તમામ જરૂરી માહિતી માત્ર ગ્રાહકની પૂર્વ સંમતિથી એકત્રિત કરશે અને લેનારાને ચોક્કસ ડેટાના ઉપયોગ માટે સંમતિ આપવા અથવા નકારવા, તૃતીય પક્ષોને જાહેર કરવા પર પ્રતિબંધ, ડેટા રીટેન્શન, સંમતિ રદ કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરવામાં આવશે.

d) કંપની તમામ લોન અરજીઓ માટે એક સ્વીકૃતિ રસીદ જારી કરશે. તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો અને માહિતીની પ્રાપ્તિને આધીન, લોન અરજીઓનો નિકાલ તમામ રીતે પૂર્ણ થયેલ અરજી ફોર્મ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે. કંપની ગ્રાહક/અરજદારને તેમની અરજીની સ્થિતિ અંગે સમયાંતરે માહિતગાર કરવાનો પ્રયત્ન કરશે. અરજીની સ્થિતિ અંગે અપડેટ મેળવવા માટે ગ્રાહક નિર્ધારિત ટોલ-ફ્રી નંબર અથવા ઈમેલ આઈડી પર કંપનીની ગ્રાહક સેવા ટીમનો સંપર્ક પણ કરી શકે છે.

e) જો કોઈ વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર હોય, તો તેની જાણ તરત જ લેનારાઓને કરવામાં આવશે.

5. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો / શરતો

(a) કંપની ઉધાર લેનારની ધિરાણ યોગ્યતા પર યોગ્ય ધ્યાન રાખશે, જે અરજી પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. આકારણી કંપનીની ધિરાણ નીતિઓ, ધોરણો અને તેના સંબંધમાં પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હશે.
(b) કંપની તેના ભાગીદાર દ્વારા ગ્રાહકના વ્યવસાય, ઘરગથ્થુ આવક, વર્તમાન ઋણનું મૂલ્યાંકન કરશે અને ગ્રાહકની લોનની જરૂરિયાત અને ચુકવણી ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે.

(c) ઋણ લેનારને લોનની અરજીમાં સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં, લોનની મંજૂર કરવામાં આવેલી રકમ અથવા અન્યથા દ્વારા આપવામાં આવેલ એસએમએસ દ્વારા ઉધાર લેનારના ફોન નંબર પર મોકલવામાં આવશે. . ઉપરોક્ત સંદેશાવ્યવહારમાં વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો શામેલ હોવી જોઈએ.

(d) કંપની લોન લેનારને લોન સ્વીકારવા કે નકારી કાઢવાની સુગમતા પૂરી પાડે છે

(e) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ડિજિટલી હસ્તાક્ષરિત દસ્તાવેજ, મુખ્ય હકીકત પત્રક, લોન પ્રોડક્ટનો સારાંશ, મંજૂરી પત્ર, નિયમો અને શરતો, એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ્સ, ઋણ લેનારાના ડેટાના સંદર્ભમાં ભાગીદારની ગોપનીયતા નીતિઓ વગેરે આપોઆપ ઋણ લેનારાઓ સુધી પહોંચશે. લોન કોન્ટ્રાક્ટ/ટ્રાન્ઝેક્શનના અમલ પછી તેમના રજિસ્ટર્ડ અને વેરિફાઈડ ઈમેલ/એસએમએસ પર.

(f) કંપની, જ્યાં પણ લાગુ હોય, ત્યાં કરાર/લોન કરારમાં બિલ્ટ-ઈન પુન: કબજાની કલમ હોવી જોઈએ જેથી કાનૂની અમલીકરણ થાય.

(g) કંપનીએ ઋણ લેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવવું જોઈએ કે લેનારા એક કરતાં વધુ SHG/JLGના સભ્ય ન હોઈ શકે.

(h) લોનની ગ્રાન્ટ અને પ્રથમ હપ્તાની ચુકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચેનો મોરેટોરિયમ સમયગાળો નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા સાથે સુસંગત રહેશે.

(i) ઉધાર લેનારના ડેટાની ગોપનીયતાનું હંમેશા આદર કરવામાં આવશે.

(h) કંપની પાસે લોન ક્લોઝર માટે કોઈ લૉક ઈન પીરિયડ નથી, ગ્રાહકો તેમની મુનસફી પ્રમાણે તેમની લોન બંધ કરી શકે છે.

6. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક અતિશય ન હોય તે નક્કી કરવા અને તેની ખાતરી કરવા માટે કંપની યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ઘડશે. કંપની, વિતરણ કરતી વખતે, ખાતરી કરશે કે લોન પરના વ્યાજ દર અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક ઉપરોક્ત આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન કરે છે.

ઉધાર લેનાર દ્વારા મંજૂરીના તમામ નિયમો અને શરતોનું પાલન કર્યા પછી તરત જ વિતરણ કરવામાં આવશે.

કંપની ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં, વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ-ચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. એ પણ સુનિશ્ચિત કરો કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય છે. આ અસર માટે યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

કંપનીએ તમામ ધિરાણ ઉત્પાદનો માટે પ્રમાણિત ફોર્મેટમાં કરારની અમલવારી પહેલા લેનારાને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) પ્રદાન કરશે જેમ કે માહિતી સમાવિષ્ટ તમામ ધિરાણ ઉત્પાદનો માટે

- મૂળભૂત ગ્રાહક વિગતો.
- નિયમો અને શરતો,
- કંપનીના નોડલ ઓફિસરના નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની વિગતો.

કંપની તમામ લોનની આવક ઉધાર લેનારના બેંક ખાતામાં વિતરિત કરશે સિવાય કે માત્ર વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી આદેશ (RBI અથવા અન્ય કોઈ નિયમનકારના), સહ-ધિરાણ વ્યવહારો અને વિતરણ માટે કંપની અને ભાગીદાર વચ્ચે નાણાંના પ્રવાહને બાદ કરતાં ચોક્કસ અંતિમ ઉપયોગ માટે, જો લોન સીધી અંતિમ લાભાર્થીના બેંક ખાતામાં વિતરિત કરવામાં આવે.

લોન કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો કોઈપણ નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.

કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર લોન લેનાર દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ સિક્યોરિટીઝને કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન અન્ય કોઈપણ દાવા માટે કંપની દ્વારા ઉધાર લેનાર સામે રજૂ કરવામાં આવશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે જે શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

(7) લોનની વસૂલાત સંબંધિત માર્ગદર્શિકા

a લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપનીએ અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં જેમ કે વિષમ કલાકોમાં ઋણ લેનારાઓને પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ વગેરે. કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેનો સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત છે. ગ્રાહકો સાથે અસભ્ય વર્તન ન કરવા માટે યોગ્ય રીત.
b કંપની અથવા તેના ભાગીદારે પુનઃપ્રાપ્તિ માટે કોઈપણ કઠોર પદ્ધતિઓમાં જોડાવું જોઈએ નહીં, ઉપરોક્તની સામાન્ય એપ્લિકેશનને મર્યાદિત કર્યા વિના, નીચેની પદ્ધતિઓ કઠોર માનવામાં આવશે:

i ધમકી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ.
ii. ઉધાર લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને હેરાન કરવા
iii ઉધાર લેનારાઓનું નામ પ્રકાશિત કરવું
iv લેનારા અથવા લેનારાના પરિવાર/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ અથવા ઉપયોગ કરવાની ધમકી

ઋણ લેનારને દેવાની હદ અથવા ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગે દોરવું.

c કંપની અપરાધી ગ્રાહકોને 09 00 કલાકથી 1800 કલાકની વચ્ચે કૉલ કરશે સિવાય કે ઉધાર લેનારના વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગોમાં તેમને ઉલ્લેખિત કલાકોની બહાર કૉલ કરવાની જરૂર ન હોય.

ડી. કંપની, જો જરૂરી હોય તો, માત્ર લેણાંની વસૂલાતના ઉદ્દેશ્ય સાથે, ગુનેગાર ઉધાર લેનાર પાસેથી તેની પાસેથી વસૂલવામાં આવેલી સુરક્ષાને લાગુ કરવાની વ્યવસ્થા કરી શકે છે અને તેનો હેતુ મિલકતની તરંગી વંચિત કરવાનો રહેશે નહીં.

ઈ. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેની સુરક્ષા, મૂલ્યાંકન અને તેના અમલીકરણની સમગ્ર પ્રક્રિયા વાજબી અને પારદર્શક હોય.

f ઉધાર લેનાર એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

g કંપની વ્યક્તિગત ઋણધારકોને મંજૂર કરાયેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/ પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.

(8) પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટની નિમૃક્તિ

• પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોનો અર્થ કંપની દ્વારા તેના ઉધાર લેનારાઓ અને આ એજન્સીઓના કર્મચારીઓ પાસેથી લેણાંની વસૂલાત માટે રોકાયેલ એજન્સીઓ હોવા જોઈએ.
• કંપની પાસે પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોની સંલગ્નતા માટે યોગ્ય ખંત પ્રક્રિયા હશે, જે અન્ય બાબતોની સાથે, પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયામાં સામેલ વ્યક્તિઓને આવરી લેશે.

• કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેમના દ્વારા પુનઃપ્રાપ્તિ માટે રોકાયેલ ભાગીદાર તેમના કર્મચારીઓના પૂર્વજોની ચકાસણી કરે છે, જેમાં પોલીસ વેરિફિકેશન અને તેમની સામયિકતા શામેલ હશે.

• કંપની પુનઃપ્રાપ્તિની પ્રક્રિયા શરૂ કરતી વખતે ઉધાર લેનારને પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોની વિગતો પ્રદાન કરશે જેમ કે નામ, એજન્ટનો સંપર્ક નંબર અને ભાગીદારનું નામ.

(9) સ્ટાફની તાલીમ

• કંપની પાસે કર્મચારીઓના આચરણ અને તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ માટે સિસ્ટમ અંગે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ હોવી જોઈએ. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ઋણ લેનારાઓ સાથે કામ કરતા ભાગીદાર કર્મચારીઓ પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત હશે

• ઘરની આવક અને વર્તમાન દેવા અંગે જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે ફિલ્ડ સ્ટાફને તાલીમ આપવામાં આવશે.

(10) ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

ગ્રાહકોના હિતોને પ્રથમ રાખવા અને ગ્રાહકો માટે યોગ્ય હોય તેવા નાણાકીય ઉકેલો પૂરા પાડવાનો કંપનીનો સતત પ્રયાસ છે. તેના વચનને અનુસરીને, કંપની તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર ગ્રાહકો તરફથી હકારાત્મક અને નકારાત્મક બંને પ્રતિસાદ મેળવવા માટે ઉત્સુક છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિરાકરણ નીચે મુજબ કરવામાં આવશે.

i ગ્રાહક પાર્ટનર બ્રાન્ચ/હેડ ઑફિસ/વેબસાઈટ પર અને કંપનીનો વ્યવસાય જ્યાં વ્યવહાર કરવામાં આવે છે ત્યાં અન્ય કોઈપણ જગ્યાએ આપવામાં આવેલ ઈમેલ આઈડી અને ટોલફ્રી નંબર દ્વારા ફરિયાદ નોંધી શકે છે.

ii. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેનો પ્રતિભાવ ઝડપથી મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે અને ગ્રાહકને જાણ કરશે કે કેવી રીતે ફરિયાદને ઉચ્ચ સ્તર સુધી પહોંચાડવી, જો તે પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય.

iii ગ્રાહકે પુષ્ટિ કરવી પડશે કે શું ફરિયાદ તેના/તેણીના સંતોષ મુજબ ઉકેલાઈ ગઈ છે કે નહીં. જો ગ્રાહક ટોલ ફ્રી નંબર અથવા ઈમેલ દ્વારા જવાબ નહીં આપે તો ફરિયાદ બંધ માનવામાં આવશે.

iv તમામ પાર્ટનર શાખાઓ / મુખ્ય કાર્યાલય / અન્ય કોઈપણ જગ્યાએ જ્યાં કંપનીના વ્યવસાયનો વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, ગ્રાહકોને ગ્રાહક સંભાળ એક્ઝિક્યુટિવ્સ, એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જે માટે જવાબદાર નામ અને સંપર્ક વિગતો સહિત) વિશે માહિતી આપતી નોટિસ મૂકવામાં આવશે. લોગીંગ અને ફરિયાદોનું નિરાકરણ) જેનો ગ્રાહક કંપની સામેની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકે છે.

v. ઈમેલ આઈડી: helpdnbs@rbi.org.in. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાના આવા અધિકારીની સંપૂર્ણ સંપર્ક વિગતો તમામ પાર્ટનર શાખાઓ/હેડ ઓફિસ/વેબસાઈટ અથવા અન્ય કોઈપણ જગ્યાએ જ્યાં કંપનીનો કારોબાર કરવામાં આવે છે ત્યાં પૂરી પાડવામાં આવશે.

vi કંપની ગ્રાહકને આપવામાં આવતી સેવાઓ પર પ્રતિસાદ આપવા વિનંતી પણ કરશે. આ સ્ટાફ દ્વારા સીધા સંપર્ક દ્વારા અથવા સમય સમય પર હાથ ધરવામાં આવતા ચોક્કસ ગ્રાહક સંતોષ સર્વેક્ષણ દ્વારા કરી શકાય છે.

vii ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સામયિક સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરી કંપની દ્વારા હાથ ધરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરવામાં આવશે. બોર્ડ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત રીતે.

(11) આ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત

a કંપની આ સંહિતાનો ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા સમજાય તે રીતે કોઈપણ સ્થાનિક ભાષા અથવા અન્ય ભાષામાં અનુવાદ કરાવવાનો પ્રયાસ કરશે.

b કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે આ કોડ તેની વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત થયેલ છે જેથી કરીને આ કોડમાં સમાવિષ્ટ માહિતી તમામ હિતધારકો માટે સુલભ હોય.

(12) વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની નીતિ

a ગ્રાહકો પાસેથી કંપની દ્વારા લોન પર વધુ પડતા વ્યાજ દર અને શુલ્ક વસૂલવામાં ન આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ નક્કી કરવા માટે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન, જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે. વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક ("વ્યાજ દર નીતિ").

(13) સામાન્ય

a લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં, સિવાય કે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલ માહિતી કંપનીના ધ્યાન પર ન આવે.
b કંપનીએ તેમના ભાગીદારની જરૂરી વિગતો કંપનીની વેબસાઈટમાં દર્શાવવી પડશે.
c કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેમના દ્વારા રોકાયેલ ભાગીદાર કેટલાક મૂળભૂત ન્યૂનતમ ડેટા (જેમ કે, નામ, સરનામું, ગ્રાહકની સંપર્ક વિગતો, વગેરે) સિવાય ઋણ લેનારાઓની વ્યક્તિગત માહિતી સંગ્રહિત ન કરે જે તેમની કામગીરી હાથ ધરવા માટે જરૂરી હોઈ શકે.

ડી. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કંપની દ્વારા સીધા અથવા તેના ભાગીદાર દ્વારા કરવામાં આવેલ કોઈપણ ધિરાણની જાણ કાર્યકાળ અને પ્રકૃતિને ધ્યાનમાં લીધા વિના ક્રેડિટ માહિતી સમિતિને કરવામાં આવશે.

કંપની આ કોડની ભાવનાને અનુસરીને આ સંહિતાનું પાલન કરશે અને જે રીતે તે તેના વ્યવસાયને લાગુ પડી શકે છે.

પોલિસી જ્યારે અને જ્યારે લાગુ હોય ત્યારે પુનરાવર્તનને આધીન છે.

(14) નીતિ સમીક્ષા અને અપડેટ્સ

કંપનીના બોર્ડ દ્વારા સમયાંતરે આ નીતિના અમલીકરણનું નિરીક્ષણ અને સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

આ નીતિ હતી:

(i) કંપની વતી મુસદ્દો તૈયાર કરેલો: સુશ્રી શર્મિલા કુંગુમા, મુખ્ય ઓડિટ અધિકારી, અવંતિ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ
(ii) આંતરિક રીતે સમીક્ષા કરેલ: શ્રી રાહુલ ગુપ્તા, CEO, અવંતિ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

(iii) કંપનીના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર: 18 ઓક્ટોબર, 2016, 30 સપ્ટેમ્બર, 2022 ના રોજ સુધારેલ.

આ સુધારેલી નીતિ બોર્ડની મંજૂરીની તારીખથી અમલમાં આવે છે.