

એક્સિસ ફાયનાન્સ લિમિટેડ (એએફએલ)

યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા

નાણાકીય વર્ષ 2025-26

જાન્યુઆરી 2026માં અપડેટ કરવામાં આવ્યું છે

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઇ)એ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ - જવાબદાર કારોબાર આચરણ) નિર્દેશો, 2025માં નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (એનબીએફસી) માટે યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા અંગેની માર્ગદર્શિકાઓ જારી કરી છે, જેનાથી પોતાના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે યોગ્ય કારોબાર અને કોર્પોરેટ પ્રથાઓ માટે ધોરણો નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યા છે.

એક્સિસ ફાયનાન્સ લિમિટેડ ("કંપની/એએફએલ") અહીં આરબીઆઇ દ્વારા જારી માર્ગદર્શિકાઓને આધારે યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા ("એફપીસી") પૂરી પાડી છે. કંપની સમયાંતરે આરબીઆઇ દ્વારા સૂચવવામાં આવી શકે એવી એવા ધોરણોની પુષ્ટિ કરવા માટે એફપીસીમાં સમયાંતરે યોગ્ય સુધારાઓ પણ કરશે. નીચે આપેલ કંપનીની ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓ માટે યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા હશે.

આ જ્યારે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવે ત્યારે અનુસરવાના રહેતા કંપની માટેના લઘુત્તમ યોગ્ય વ્યવહાર ધોરણો નિર્ધારિત કરે છે. તે ગ્રાહકોને માહિતી પૂરી પાડે છે અને સમજાવે છે કે કંપની પાસેથી દૈનિક ધોરણે તેમની સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવામાં એવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે.

સંહિતાનો ઉદ્દેશ

સંહિતા નીચેના ઉદ્દેશો સાથે વિકસાવવામાં આવી છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે યોગ્ય વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવા
- શ્રેષ્ઠ પારદર્શકતા, જે ગ્રાહકોને પ્રોડક્ટની વધુ સારી સમજ મેળવવા અને માહિતગાર નિર્ણયો લેવા માટે સક્ષમ બનાવે
- કંપનીમાં ગ્રાહકના વિશ્વાસનું નિર્માણ કરવા માટે

(i) લોન માટેની અરજીઓ અને તેમનું પ્રોસેસિંગ

એ. અમે ઋણ લેનારને તમામ સંચાર અંગેજીમાં પૂરા પાડીએ છીએ. જો ગ્રાહક અંગેજી સમજતા ન હોય તો અમે ઋણ લેનાર જે પ્રાદેશિક ભાષા સમજે છે તેમાં સમજાવીશું.

બી. લોન અરજીનાં ફોર્મમાં ઋણ લેનાર દ્વારા રજૂ કરવી આવશ્યક હોય એવી તમામ માહિતી સામેલ થશે. ઋણ લેનારને અન્ય નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (એનબીએફસી) દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા સમાન નિયમો અને શરતો સાથે અર્થસભર તુલના કરવામાં સુવિધા થાય અને ઉપર જણાવેલી તુલનાને આધારે માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકે તે માટે એએફએલ દ્વારા આવશ્યક માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે.

સી. લોન અરજી ફોર્મમાં લોન અરજી ફોર્મની સાથે ગ્રાહક દ્વારા જમા કરવા આવશ્યક હોય એવા દસ્તાવેજોની યાદી પણ દર્શાવવામાં આવી શકે છે.

ડી. એએફએલ લોન પ્રાપ્ત કરવા માટે તેના ઋણ લેનારને લોન અરજી ફોર્મની રસીદ માટે પાવતી આપવાની કાર્યપ્રણાલી ધરાવે છે. એએફએલ ઋણ લેનારને તમામ આવશ્યક સંપૂર્ણ માહિતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી વ્યાજબી સમય અવધિની અંદર તેનો નિર્ણય જણાવશે.

(ii) લોનની આકારણી અને નિયમો/શરતો

એએફએલ ઋણ લેનારને મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા, જો ગ્રાહક અંગેજી સમજતા ન હોય તો, અમે ઋણ લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવતી પ્રાદેશિક ભાષામાં તે સમજાવીશું. આ સંચારમાં મંજૂર કરેલી મર્યાદાની રકમની સાથે સાથે વાર્ષિક ડિસ્કાઉન્ટ/ વ્યાજનો દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત તમામ નિયમો અને શરતો જણાવશે અને ઋણ લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ એએફએલના રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવશે. મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડને સંબંધિત કોઈ કલોઝ લોન કરારમાં બોલ્ડમાં સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે. લોનની મંજૂરી/ડિસ્બર્સમેન્ટના સમયે ઋણ લેનાર દ્વારા સમજ્યા પ્રમાણે એએફએલ ઋણ લેનારને લોન કરારમાં ક્વોટ કરેલા તમામ બિડાણોની પ્રત્યેક નકલની સાથે લોન કરારની નકલ પૂરી પાડશે.

(iii) લોન ખાતામાં દંડાત્મક શુલ્ક

- ઋણ લેનાર દ્વારા લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનાં બિનઅનુસરણ માટે દંડ, જો વસૂલવામાં આવ્યો હોય તો તેને 'દંડાત્મક શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેને 'દંડાત્મક વ્યાજ'નાં સ્વરૂપમાં લાદવામાં આવશે નહીં, જેને એડવાન્સિસ પર વસૂલેલા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડાત્મક વ્યાજનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજ ગણવામાં નહીં આવે. જો કે, લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર થશે નહીં.
- એએફએલ, સુધારાની તારીખ સુધી નહીં ચુકવેલા વ્યાજ (નહીં ચુકવેલા ઇએમઆઇ પરના વ્યાજ સહિત) પર કોન્ટ્રાક્ટેડ (કરારમાં ઉલ્લેખિત) દર પર, વ્યાજના દંડાત્મક દરે નહીં, વસૂલશે

નોંધ:

(i) ઋણ લેનાર દ્વારા પુનઃચુકવણીમાં ડિફોલ્ટ પણ ઋણ લેનાર દ્વારા લોનની પુનઃચુકવણીના કરારના મૂળ નિયમો અને શરતોનાં બિનઅનુપાલનનો પણ એક પ્રકાર છે અને દંડ, જો વસૂલવામાં આવે તો, આવા ડિફોલ્ટ દંડાત્મક વ્યાજ નહીં, પરંતુ દંડાત્મક શુલ્કનાં સ્વરૂપે લાદવામાં આવશે. આવા દંડાત્મક શુલ્ક વ્યાજબી હશે અને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલી નીતિ અનુસાર કોઈ ભેદભાવ વિના ડિફોલ્ટ હેઠળની રકમ પર લાદવામાં આવશે. આ ઉપરાંત એ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે દંડાત્મક શુલ્કનું મૂડીકરણ ન થાય, એટલે કે આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં ન આવે.

(ii) વધારાના/ નવા દંડાત્મક શુલ્ક દંડાત્મક શુલ્કની અગાઉની ચુકવવાની બાકી રકમ પર લાદવામાં આવશે નહીં.

(iii) એએફએલ દંડાત્મક શુલ્ક પર જીએસટીની લાગુ થવા પાત્રતાને સંબંધિત સેન્ટ્રલ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડાઇરેક્ટ ટેક્સિસ એન્ડ કસ્ટમ્સ (સીબીઆઇસી) દ્વારા જારી કરવામાં આવશે.

- એએફએલ વ્યાજદરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક રજૂ કરશે નહીં અને આ માર્ગદર્શિકાઓનું શબ્દશઃ અનુપાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- એએફએલે દંડાત્મક શુલ્ક પર બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ ઘડી છે.
- દંડાત્મક શુલ્કની માત્રા વ્યાજબી હશે અને વિશેષ લોન / પ્રોડક્ટ વર્ગની અંદર ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનાં બિનઅનુસરણને અનુરૂપ હશે.
- કારોબારના ઉદ્દેશો સિવાયના અન્ય ઉદ્દેશો માટે 'વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓ'ને મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડાત્મક શુલ્ક વાસ્તવિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિનઅનુપાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને લાદવામાં આવતા દંડાત્મક શુલ્ક કરતા ઊંચા નહીં હોય.
- વ્યાજદરો અને શુલ્ક નીતિ હેઠળ એએફએલની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવ્યા ઉપરાંત લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફસી)માં ગ્રાહકોને એએફએલ દ્વારા દંડાત્મક વ્યાજ માટેની માત્રા અને કારણ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે.
લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનાં બિનઅનુસરણ માટેના રિમાઇન્ડર્સ જ્યારે પણ ઋણ લેનારને મોકલવામાં આવે ત્યારે લાગુ થવા પાત્ર દંડાત્મક શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, દંડાત્મક શુલ્ક લાદવાની કોઈ ઘટના અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

(iv) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ

- પોતાની પ્રકાશિત વેબસાઇટ મારફતે અથવા કોઈ ગ્રાહક માટે યોગ્ય હોય તે પ્રમાણે, એએફએલ પોતાના તમામ ઋણ લેનારાઓને ડિસ્બર્સમેન્ટ શિડ્યુલ, વ્યાજદર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણીના શુલ્ક વગેરે સહિત મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ ફેરફાર અંગે નોટિસ આપશે, એએફએલ સુનિશ્ચિત કરશે કે ડિસ્કાઉન્ટ/ વ્યાજદરોમાં ફેરફાર અને શુલ્કમાં ફેરફારો માત્ર ભાવિ પ્રભાવથી અમલી થશે. આ અંગેની યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી પાછી ખેંચવા/ ઝડપી કરવાનો નિર્ણય સંબંધિત લોન કરારને અનુરૂપ હશે.
- એએફએલ પોતાના ઋણ લેનારાની તમામ જામીનગીરીઓ માત્ર આવા ઋણ લેનાર દ્વારા તમામ બાકી ચુકવણીની પુનઃચુકવણી પર,

અથવા ઋણ લેનારની ઉપયોગની મર્યાદાની ચુકવવાની બાકી રકમની વસૂલાત પર જારી કરશે, જે એએફએલ પોતાના ઋણ લેનારની સામે અન્ય કોઈ દાવા માટે કોઈ કાયદેસરના અધિકાર અથવા લિએનને આધિન છે. જો આવી ક્ષતિપૂર્તિના અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે તો ઋણ લેનારને બાકીના દાવા અને શરતો અંગેની સંપૂર્ણ વિગતોની સાથે તેના અંગેની નોટિસ આપવામાં આવશે, જેના હેઠળ એએફએલ ઋણ લેનાર દ્વારા સંબંધિત દાવાની પતાવટ કરવામાં આવે અથવા ચુકવવામાં આવે ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓને જારી રાખવા માટે હકદાર હશે.

(v) જવાબદાર ધિરાણ આચરણ - પર્સનલ લોનની પુનઃચુકવણી/ પતાવટ કરવા પર અસ્થાવર/ સ્થાવર સંપત્તિના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા

- એએફએલ અસ્થાવર/ સ્થાવર સંપત્તિના તમામ મૂળ દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/ પતાવટ પછીની 30 દિવસની અવધિની અંદર કોઈ રજિસ્ટ્રી સાથે નોંધણી પામેલા શુલ્ક દૂર કરશે.
- ઋણ લેનારને જ્યાં લોન ખાતું ચાલુ હોય એવી બેંકિંગ આઉટલેટ/શાખામાંથી અથવા તેમની/તેણીની પસંદગી અનુસાર જ્યાં લોન ખાતાની સેવા આપવામાં આવી હોય અથવા દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય એવી અન્ય કોઈ ઓફિસમાંથી અસ્થાવર/ સ્થાવર સંપત્તિના દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
- મૂળ અસ્થાવર/ સ્થાવર સંપત્તિના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળ 1 ડિસેમ્બર, 2023ના રોજ અથવા ત્યાર પછી જારી કરવામાં આવેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
- એક માત્ર ઋણ લેનાર અથવા સંયુક્ત ઋણ લેનારાઓનાં મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધિત કરવા માટે, એએફએલે કાનૂની વારસદારોને મૂળ અસ્થાવર/ સ્થાવર સંપત્તિના દસ્તાવેજોને પરત કરવાની પ્રક્રિયા સારી રીતે નિર્ધારિત કરી છે. આવી પ્રક્રિયા ગ્રાહકની માહિતી માટે એએફએલની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે.

• અસ્થાવર/ સ્થાવર સંપત્તિના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબ કરવા માટેનું વળતર-

- લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/ પતાવટના 30 દિવસ બાદ અસ્થાવર/ સ્થાવર સંપત્તિના મૂળ દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબ અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સંતુષ્ટિ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં એએફએલ ઋણ લેનારાઓને આવા વિલંબ માટેનાં કારણોની જાણ કરશે. એએફએલને લીધે વિલંબ થાય એવા કિસ્સામાં ઋણ લેનારને વિલંબના પ્રત્યેક દિવસ માટે રૂ. 5,000ના દરે વળતર આપવામાં આવશે.
- મૂળ અસ્થાવર/ સ્થાવર સંપત્તિના દસ્તાવેજોને આંશિક કે સંપૂર્ણ રીતે નુકસાન/ હાનિના કિસ્સામાં, એએફએલ ઋણ લેનારને અસ્થાવર/ સ્થાવર સંપત્તિના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/ પ્રમાણિત નકલો પ્રાપ્ત કરવામાં ઋણ લેનારને સહાય કરશે અને સંબંધિત ખર્ચ પણ વેઠશે, આવા કિસ્સાઓમાં વળતર ચુકવવા ઉપરાંત એએફએલને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે વધારાનો 30 દિવસનો સમય ઉપલબ્ધ હશે અને ત્યાર પછી વિલંબિત અવધિના (એટલે કે 60 દિવસની કુલ અવધિ પછી) દંડની ગણતરી કરવામાં આવશે. ઉપરના સંદર્ભમાં પૂરું પાડેલું વળતર નવા લાગુ કાયદા અનુસાર અન્ય કોઈ વળતર પ્રાપ્ત કરવા માટે ઋણ લેનારના હકોનો પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના હશે.

(vi) વ્યક્તિગત લોન્સને આધારે ઇક્વેટેડ મંથલી ઇન્ટોલમેન્ટ્સ (ઇએમઆઇ) પર ફ્લોટિંગ વ્યાજદરને રિસેટ કરવા

એએફએલે અમલીકરણ અને અનુપાલન માટે નીચેની આવશ્યકતાઓ પૂર્ણ કરતા યોગ્ય નીતિ માળખાને સ્થાપિત કર્યું છે:

એ) મંજૂરીના સમયે, એએફએલ ઋણ લેનારાઓને લોન પર બેન્યુમાર્ક વ્યાજદરમાં ફેરફારની સંભવિત અસરને લીધે ઇએમઆઇ અને/અથવા અવધિ કે બંનેમાં થતા ફેરફાર અંગે સ્પષ્ટપણે જણાવશે. પરિણામ સ્વરૂપે, ઉપરોક્તને લીધે ઇએમઆઇ/ અવધિ અથવા બંનેમાં કોઈ વધારાની જાણ યોગ્ય શુંખલાઓ મારફતે તાત્કાલિક ધોરણે કરવામાં આવશે.

બી) વ્યાજદરોમાં રિસેટના સમયે, એએફએલ ઋણ લેનારાઓને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલી નીતિ અનુસાર સ્થાયી દરોમાં સ્વિચ કરવા માટેનો વિકલ્પ પૂરો પાડશે. આ નીતિ, અન્ય બાબતોની સાથે સાથે એ પણ સ્પષ્ટ કરી શકે છે કે ઋણ લેનારને લોનની અવધિ દરમિયાન કેટલી

બાબત સ્વિચ કરવાની મંજૂરી હશે.

સી) ઋણ લેનારાઓને આ બાબતોની પસંદગી કરવાનો પણ વિકલ્પ આપવામાં આવશે, (એ) ઇએમઆઇમાં વધારો અથવા અવધિમાં વૃદ્ધિ અથવા બંનેના વિકલ્પોનાં સંયોજન માટે; અને, (બી) લોનની અવધિ દરમિયાન કોઇ પણ સમયે પુનઃચુકવણી કરવાનો, આંશિક કે સંપૂર્ણ રીતે. ફોરકલોઝર શુલ્ક/ પૂર્વચુકવણીના દંડ લાદવાની બાબત પ્રવર્તમાન સૂચનાઓને આધિન હશે.

ડી) જ્યારે પણ ખાસ કોઇ લોન કેટેગરી, જેવી કે હોમ લોનમાં સંદર્ભ બેન્યમાર્કમાં વધારાને લીધે ઋણ લેનારાઓના સમગ્ર વર્ગ માટે વ્યાજદરોને રિસેટ કરવામાં આવે છે; એએફએલ ઋણ લેનારાઓને નીચેના વિકલ્પો પૂરા પાડશે: (i) ઇએમઆઇને વધારવો અથવા ઇએમઆઇની સંખ્યા વધારવી, ઇએમઆઇને યથાવત રાખીને અથવા બંને વિકલ્પોનું સંયોજન; (ii) લોનના શેષ હિસ્સા માટે સ્થાયી વ્યાજદર પર સ્વિચ કરવું, જ્યાં આવો વિકલ્પ પૂરો પાડવામાં આવે છે અને (iii) લોનની શેષ અવધિ દરમિયાન કોઇ પણ સમયે આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી કરવા માટે.

લોનને ફ્લોટિંગથી સ્થાયી દરમાં સ્વિચ કરવા માટેના તમામ લાગુ થવા પાત્ર શુલ્ક અને ઉપરના વિકલ્પોનો ઉપયોગ કરવા માટેના અન્ય સેવા શુલ્ક/ વહીવટી ખર્ચ મંજૂરી પત્રમાં પારદર્શક રીતે અને સમયાંતરે આવા શુલ્ક/ખર્ચની સમીક્ષાના સમયે પણ જાહેર કરવામાં આવશે.

તમામ લાગુ થવા પાત્ર શુલ્ક બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કર્યા પ્રમાણે હશે અને વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

એએફએલ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ દરની લોનના કિસ્સામાં અવધિમાં વધારો નકારાત્મક એમોર્ટાઇઝેશનમાં પરિણમશે નહીં.

એએફએલ ઋણ લેનારાઓને પ્રત્યેક ત્રિમાસિક ગાળાના અંતે યોગ્ય શુંબલાઓ મારફતે એક સ્ટેટમેન્ટ આપશે/તેને સુલભ બનાવશે, જેમાં ઓછામાં ઓછું આજ દિન સુધી વસૂવામાં આવેલી મુખ્ય રકમ અને વ્યાજ, ઇએમઆઇની રકમ, બાકી રહેલા ઇએમઆઇની સંખ્યા અને લોનની સમગ્ર અવધિ માટે વ્યાજ/ વાર્ષિક વ્યાજદર (એપીઆર)ના વાર્ષિક દરનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે. એએફએલ સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટેટમેન્ટ્સ સરળ હોય અને ઋણ લેનાર દ્વારા સમજી શકાય એવું હોય. ઇફવેટેડ મંથલી ઇન્ટોલમેન્ટ લોન સિવાય આ સૂચનાઓ અનુરૂપ ફેરફારોની સાથે, વિવિધ સામયિકતાના તમામ ઇફવેટેડ ઇન્ટોલમેન્ટ આધારિત લોનને પણ લાગુ થશે, ભલે પછી બાહ્ય બેન્યમાર્ક સાથે લિંક હોય કે આંતરિક બેન્યમાર્ક સાથે લિંક હોય. ઉપર જણાવેલ નીચે આપ્યા પ્રમાણે ઇએમઆઇ આધારિત પર્સનલ લોન્સ માટે લાગુ થવા પાત્ર છે-

"પર્સનલ લોન્સ"નો અર્થ એ છે કે વ્યક્તિઓને આપવામાં આવેલી લોન્સ થાય છે અને તેમાં (એ) કન્ઝ્યુમર કેડિટ, (બી) શિક્ષણ લોન, (સી) સ્થાવર સંપત્તિ (દા.ત. ઘર, વગેરે) બનાવવા/વિસ્તારવા માટે આપેલી લોન, અને (ડી) નાણાકીય અસ્કયામતો (શેર, ડિબેન્ટ્સ વગેરે)માં રોકાણ માટે આપેલી લોન સામેલ છે.

ઉપર આપવામાં આવેલા સર્ક્યુલર અનુસાર "કન્ઝ્યુમર કેડિટ"નો અર્થ લોકોને આપવામાં આવેલી લોન થાય છે, જેમાં (એ) કન્ઝ્યુમર ડ્યુરેબલ્સ માટે લોન, (બી) કેડિટ કાર્ડ રિસિવેબલ્સ, (સી) ઓટો લોન્સ (વાણિજ્ય ઉપયોગ માટેની લોન સિવાય અન્ય), (ડી) સોના, સોનાના દાગિના, સ્થાવર સંપત્તિ, ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ્સ (એફસીએનઆર/બી) સહિત, શેર અને બોન્ડ્સ વગેરે (કારોબાર/વાણિજ્ય ઉદ્દેશો માટે હોય તે સિવાય) દ્વારા સુરક્ષિત કરેલી પર્સનલ લોન, (ઇ) વ્યાવસાયિકોને પર્સનલ લોન (કારોબારના ઉદ્દેશો માટેની લોન સિવાય), અને (એફ) અન્ય વપરાશના ઉદ્દેશો (દા.ત. સામાજિક સમારંભો વગેરે) માટે આપેલી લોન સામેલ છે

(vii) લોન અને એડવાન્સિસ માટે કી ફેક્ટર્સ સ્ટેટમેન્ટ્સ

એએફએલ દ્વારા આપેલી તમામ રિટેઇલ અને એમએસએમઇ ટર્મ લોન પ્રોડક્ટ્સના કિસ્સામાં નીચેની બાબતો લાગુ થશે-

(1) એએફએલ તમામ સંભવિત ઋણ લેનારાઓને એક કેએફએસ પૂરા પાડશે, જે તેમને લોન કરાર અમલમાં મૂકતા પહેલા આરબીઆઇ દ્વારા નિર્દિષ્ટ પ્રમાણભૂત ફોર્મટ પ્રમાણે માહિતગાર નિર્ણય લેવામાં સહાય કરશે. કેએફએસ આવા ઋણ લેનારાઓ દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં લખેલા હોવા જોઇએ. કેએફએસના કન્ટેન્ટ્સ ઋણ લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને સ્વીકૃત્તિ પ્રાપ્ત કરવામાં આવશે કે તેમણે આ સમજી લીધું છે.

(2) કેએફએસ એક અનોખો પ્રસ્તાવ નંબર સાથે પૂરું પાડવામાં આવશે અને સાત દિવસ કે તેનાથી વધુની અવધિ ધરાવતી લોન્સ માટે

ઓછામાં ઓછા ત્રણ કાર્યના દિવસોની માન્ય અવધિ ધરાવશે, અને સાત દિવસ કરતા ઓછી અવધિ ધરાવતી લોન માટે તેની માન્યતા અવધિ કાર્યનો એક દિવસ હશે.

સ્પષ્ટતા: માન્યતા અવધિનો અર્થ એ અવધિ થાય છે, જે લોનની શરતો સાથે સંમત થવા માટે એએફએલ દ્વારા કેએફએસને આપ્યા પછી ઋણ લેનારને ઉપલબ્ધ અવધિ છે. જો માન્ય અવધિ દરમિયાન ઋણ લેનાર દ્વારા સંમત થાય તો એએફએલ કેએફએસમાં જણાવેલી લોનની શરતો માટે બાધ્ય રહેશે.

(3) કેએફએસ વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર)ની કમ્પ્યુટેશન શીટ અને લોનની અવધિ દરમિયાન લોનના એમોર્ટાઇઝેશન શિડ્યુલ પણ સામેલ હશે. એપીઆરમાં એએફએલ દ્વારા લાદવામાં આવતા તમામ શુલ્ક સામેલ હશે.

(4) ત્રાહિત પક્ષના સેવા પ્રદાતાઓના પક્ષે એએફએલ દ્વારા ઋણ લેનારાઓ પાસેથી વાસ્તવિક આધાર પર વસૂલેલા શુલ્ક, જેવા કે વીમાના શુલ્ક, કાનૂની શુલ્ક વગેરે પણ એપીઆરનો ભાગ બનશે અને તેમને અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. એવા તમામ કિસ્સાઓમાં, જ્યારે પણ એએફએલ આવા શુલ્ક આવરવામાં સામેલ હોય ત્યારે રસીદો અને દસ્તાવેજો વ્યાજબી સમયની અંદર દરેક યુકવણી માટે ઋણ લેનારને પૂરા પાડવામાં આવશે.

(5) કોઇ ફી, શુલ્ક વગેરે, જે કેએફએસમાં ઉલ્લેખ કર્યો ન હોય તો, એએફએલ દ્વારા લોનની અવધિ દરમિયાન કોઇ પણ તબક્કે ઋણ લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના ઋણ લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવશે નહીં.

(6) કેએફએસને લોનના કરારના ભાગ તરીકે પ્રદર્શિત કરવા માટે સમરી બોક્સ તરીકે પણ સામેલ કરવામાં આવશે.

(viii) સામાન્ય

- એએફએલ સંબંધિત લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડેલા ઉદ્દેશો સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (જ્યાં સુધી નવી માહિતી, જે ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરી ન હોય, ધિરાણકર્તાના ધ્યાનમાં ન આવે ત્યાં સુધી).
- ઋણ ખાતાનાં ટ્રાન્સફર માટે ઋણ લેનાર પાસેથી વિનંતી પ્રાપ્ત કરવાના કિસ્સામાં સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે એએફએલનો વાંધો, જો કોઇ હોય તો, તેની જાણ વિનંતી પ્રાપ્ત કર્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર તમામ લાગુ થવા પાત્ર કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક કરારાત્મક શરતો અનુસાર હશે
- લોનની વસૂલાતની બાબતમાં એએફએલ અયોગ્ય પજવણીનો આશરો નહીં લે, જેમ કે ઋણ લેનારને વિષમ સમયમાં સતત હેરાન કરવા, લોન/યુકવણી બાકી રકમની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે તાલિમ આપવામાં આવશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા અને અસભ્ય વર્તન નહીં કરવા માટે પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત છે.

(ix) લોન પર પૂર્વ-યુકવણીના શુલ્ક

1 જાન્યુઆરી, 2026ના રોજ અથવા ત્યાર પછી મંજૂર કરેલી અથવા રિન્યુ કરેલી તમામ લોન્સ અને એડવાન્સિસના અનુસંધાનમાં (નીચેના મુદ્દા 1 સિવાય, જે અગાઉથી અમલી છે):

1. એએફએલ વ્યક્તિગત ઋણ લેનારને, કો-ઓબ્લિગન્ટ સાથે અથવા વિના, કારોબાર સિવાયના ઉદ્દેશો માટે મંજૂર કરેલી કોઇ પણ ફ્લોટિંગ દરની ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પૂર્વ-યુકવણીના દંડ લાદશે નહીં.
2. એએફએલ વ્યક્તિગત ઋણ લેનાર અને એમએસઇને કારોબારના ઉદ્દેશ માટે મંજૂર કરેલી કોઇ પણ ફ્લોટિંગ દરની લોન (ટર્મ લોન્સ તેમ જ ડિમાન્ડ લોન) પર, કો-ઓબ્લિગન્ટની સાથે અથવા વિના મંજૂર કરેલી રકમ પર ધ્યાન આપ્યા વિના, ફોરક્લોઝર શુલ્ક/ પૂર્વ-યુકવણીના દંડો લાદશે નહીં.
3. ઉપરના મુદ્દા 1 અને 2 પર નિર્દેશો, પૂર્વ-યુકવણી માટે ઉપયોગમાં લીધેલા ભંડોળના સ્ત્રોત પર ધ્યાન આપ્યા વિના, લોનની આંશિક કે સંપૂર્ણ અને કોઇ લઘુત્તમ લોક-ઇન અવધિ વિના લાગુ થશે.
4. બેવડા/વિશેષ દર (સ્થાયી અને ફ્લોટિંગ દરનાં સંયોજન)ની લોન્સ માટે ઉપરના પેટા મુદ્દા 1 અને 2 નિર્દેશની લાગુ થવા પાત્રતા લોન પૂર્વ-યુકવણી પર ફ્લોટિંગ દર પર છે કે નહીં તેના પર આધાર રાખશે.

5. ઉપરના પેટા-મુદ્દા 1 અને 2માં ઉલ્લેખ કર્યા હોય તે સિવાયના કિસ્સાઓમાં, પૂર્વ-યુકવણીના શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, એએફએલની મંજૂર કરેલી નીતિ અનુસાર હશે. જો કે, ટર્મ લોનના કિસ્સામાં પૂર્વ-યુકવણીના શુલ્ક, જો એએફએલ દ્વારા લાદવામાં આવે તો, તે પૂર્વયુકવણી થનારી રકમને આધારે હશે. ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધાઓના કિસ્સામાં નિયત તારીખ પહેલા સુવિધાના કલોઝ પ પૂર્વ-યુકવણીના શુલ્ક મંજૂર કરેલી મર્યાદાથી વધુ ન હોય એવી રકમ પર લાદવામાં આવશે.
6. ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધાઓના કિસ્સાઓમાં, જો ઋણ લેનાર લોન કરારમાં નિર્ધારિત અવધિ પહેલા સુવિધાને રિન્યુ નહીં કરવાના તેમના/તેણીના ઇરાદાની એએફએલને જાણ કરે છે તો કોઈ પૂર્વ-યુકવણીના શુલ્ક લાગુ થવા પાત્ર હશે, જે સુવિધા નિયત તારીખના રોજ બંધ થાય તે શરતોને આધિન છે.
7. એએફએલના કહેવા પર પૂર્વ-યુકવણી કરવામાં આવે ત્યારે એએફએલ કોઈ શુલ્ક લાદશે નહીં.
8. એએફએલ એ લોનની પૂર્વ-યુકવણીના સમયે પાછલી અસરથી કોઈ પણ શુલ્ક/ફી લાદશે નહીં, જે એએફએલ દ્વારા અગાઉ માફ કરવામાં આવી હતી.
9. પૂર્વ-યુકવણીના શુલ્કની લાગુ થવા પાત્રતા અથવા અન્યથા મંજૂરી પત્ર, કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. કોઈ પૂર્વ-યુકવણીના શુલ્ક, જે અહીં સ્પષ્ટ કર્યા પ્રમાણે જાહેર કરવામાં આવ્યા ન હોય તે એએફએલ દ્વારા વસૂલવામાં આવશે નહીં.

(x) વ્યાજ વસૂલવા

એએફએલ વ્યાજ લાદવાના અનુસંધાનમાં નીચે આપેલી બાબતોને અનુસરશે-

- ગ્રાહકને ચેક સોંપવાની તારીખથી વ્યાજ વસૂલવું
- સમગ્ર મહિના માટે નહીં, પરંતુ લોન ચુકવવાની બાકી હોય માત્ર તે જ અવધિ માટે વ્યાજ વસૂલવું
- વ્યાજ વસૂલવા માટે એડવાન્સ હપ્તાઓની લોનની ચોખ્ખી રકમ ધ્યાનમાં લેવી

(xi) વધુ પડતું વ્યાજ વસૂલવાનું નિયમન

- એએફએલે વ્યાજદરો અને પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય શુલ્ક નિર્ધારિત કરવામાં યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરી છે.
- એએફએલે લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનારા વ્યાજદરને નિર્ધારિત કરવા માટે ફંડઝ, માર્જિન અને જોખમ પ્રિમિયમના ખર્ચને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજદરનું મોડલ અપનાવ્યું છે.
- વસૂલવામાં આવનારો વ્યાજનો દર ઋણ લેનારનાં જોખમનાં સ્તર પર આધાર રાખે છે, જેમ કે નાણાકીય શક્તિ, કારોબાર, કારોબારને અસર કરતી નિયમનકારી પરિસ્થિતિ, સ્પર્ધા, ઋણ લેનારનો ભૂતકાળ વગેરે.
- વ્યાજદર અને જોખમનાં સ્તર માટે અભિગમ તથા ઋણ લેનારાઓના વિભિન્ન વર્ગ પાસેથી વિભિન્ન વ્યાજદર વસૂલવા માટેનો તર્ક અરજી ફોર્મમાં ઋણ લેનાર કે ગ્રાહક સમક્ષ જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજના દર અને જોખમોનાં સ્તર માટેનો અભિગમ વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.
- વેબસાઇટ અથવા પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી, જ્યારે પણ વ્યાજદરોમાં ફેરફાર કરવામાં આવે ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે. વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ, જેથી ઋણ લેનાર ખાતા પર કયા દર વસૂલવામાં આવશે તે ચોક્કસ દરથી જાગૃત્ત રહે.

(xii) ડિજિટલ ધિરાણ મંચો પર પ્રાપ્ત લોન-

એએફએલ ડિજિટલ ધિરાણ મંચો પર એનબીએફસી દ્વારા પ્રાપ્ત લોનના અનુસંધાનમાં 28 નવેમ્બર, 2025ના રોજ આરબીઆઇના ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઓ - ક્રેડિટ સુવિધાઓ) નિર્દેશો દ્વારા જારી કરેલા ડિજિટલ ધિરાણ અંગેની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરશે, જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે નીચેની જોગવાઈઓ પણ છે:

એએફએલ વસૂલાત કરતા એજન્ટ તરીકે કાર્ય કરતા લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર (એલએસપી)ને આવશ્યક માર્ગદર્શન આપશે, જેથી તેઓ

તેમની ફરજ જવાબદારીપૂર્વક નિભાવી શકે અને સુનિશ્ચિત કરે કે એલએસપી ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઓ-જવાબદાર કારોબાર આચરણ) હેઠળ લાગુ થવા પાત્ર સૂચનાઓ અને સમયાંતરે જારી કર્યા પ્રમાણે અન્ય સુસંગત સૂચનાઓનું પાલન કરે છે

એક સર્વગ્રાહી સિદ્ધાંત તરીકે એએફએલ દ્વારા એલએસપી સાથે કરેલા કોઇ આઉટસોર્સિંગ કરાર, કોઇ વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી જોગવાઇ હેઠળ એએફએલને તેની જવાબદારીઓમાંથી કોઇ પણ રીતે મુક્ત કરશે નહીં અથવા ઘટાડશે નહીં અને એએફએલ એલએસપીના તમામ કૃત્યો અને ચૂકો માટે સંપૂર્ણપણે જવાબદાર અને ઉત્તરદાયી રહેશે.

ઋણ લેનાર સમક્ષ ઘોષણાં

(1) એએફએલ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર કારોબાર આચરણ) નિર્દેશો, 2025માં સામેલ સૂચનાઓ અનુસાર કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) પૂરું પાડશે.

(2) દંડાત્મક શુલ્કનાં સંદર્ભ તરીકે, એએફએલને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર કારોબાર આચરણ) નિર્દેશો, 2025 દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.

(3) એએફએલ સુનિશ્ચિત કરશે કે ડિજિટલ રીતે સહી કરેલા દસ્તાવેજો (એએફએલના લેટર હેડ પર), જેવા કે કેએફએસ, લોન પ્રોડક્ટની સમરી, મંજૂરી પત્ર, નિયમો અને શરતો, ખાતાનાં સ્ટેટમેન્ટ્સ, ઋણ લેનારના ડેટાના સંગ્રહ અને ઉપયોગના સંદર્ભમાં એએફએલ/એલએસપીની ગોપનીયતા નીતિઓ વગેરે લોન કરાર/વ્યવહારોનાં અમલ થવા પર નોંધણી પામેલા અને ખરાઇ કરેલા ઇમેઇલ/એસએમએસ પર ઋણ લેનારને આપમેળે મળશે.

નોંધ: ડિજિટલ રીતે સહી કરેલા દસ્તાવેજો સમયાંતરે સુધારો કર્યા પ્રમાણે ઇન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજી ધારા, 2000ની જોગવાઇઓનાં અનુસરણમાં રહેશે.

(4) એએફએલ સરળ પહોંચ માટે વેબસાઇટ પર પ્રમુખ સિંગલ સ્થળ પર નીચે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:

(i) તેમની તમામ ડિજિટલ ધિરાણ પ્રોડક્ટ્સ અને તેના ડીએલએની વિગતો.

(ii) એલએસપી અન ડીએલએની વિગતો, સાથે સાથે એવી પ્રવૃત્તિઓની વિગતો જેના માટે તેઓ કાર્યરત છે.

(iii) એએફએલની ગ્રાહક સંભાળ અને આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીની વિગતો.

(iv) રિઝર્વ બેંકની ફરિયાદ સંચાલન પ્રણાલી (સીએમએસ) અને સેશે પોર્ટલની લિંક.

(v) રિઝર્વ બેંકની હાલની માર્ગદર્શિકા હેઠળ આવશ્યક ગોપનીયતા નીતિ અને અન્ય વિગતો

(5) એએફએલ સુનિશ્ચિત કરશે કે ડીએલએ/એલએસએ તેમની વેબસાઇટની લિંક્સ ધરાવશે

(6) લોન ડિફોલ્ટ થવાના કિસ્સામાં, જ્યારે વસૂલાત કરતા એજન્ટને વસૂલાત માટે એસાઇન કરવામાં આવે અથવા અગાઉથી એસાઇન કરેલા વસૂલાત કરતા એજન્ટમાં કોઇ ફેરફાર થાય તો વસૂલાત કરવા માટે ઋણ લેનારનો સંપર્ક કરવા માટે અધિકૃત કરેલા આવા વસૂલાત કરતા એજન્ટની વિગતો, વસૂલાત માટે વસૂલાત કરતા એજન્ટ ઋણ લેનારનો સંપર્ક કરે તે પહેલા, ઋણ લેનારને ઇમેઇલ/એસએમએસ મારફતે જણાવવામાં આવશે.

7. ફૂલિંગ-ઓફ અવધિ

(1) ઋણ લેનારને આરંભિક "ફૂલિંગ-ઓફ અવધિ" દરમિયાન કોઇ દંડ વિના મુખ્ય રકમ અને પ્રમાણસરના એપીઆરની ચુકવણી કરીને ડિજિટલ લોનમાંથી બહાર નીકળવાનો સ્પષ્ટ વિકલ્પ આપશે. ફૂલિંગ ઓફ અવધિ એએફએલની નીતિની શરતોમાં એએફએલ દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવશે, જે નિર્ધારિત કરેલી અવધિ એક દિવસ કરતા ઓછી ન હોય તે શરતેને આધિન છે. ફૂલિંગ-ઓફ અવધિ પછી પણ લોન જારી રાખતા ઋણ લેનાર માટે પૂર્વ-ચુકવણી ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર કારોબાર આચરણ) નિર્દેશો, 2025 અનુસાર જારી રહેશે.

(2) જો ગ્રાહક ફૂલિંગ-ઓફ અવધિ દરમિયાન લોનમાંથી બહાર નીકળે છે તો એએફએલ વ્યાજબી એક વખતની પ્રોસેસિંગ ફી રાખી શકે છે. જો લાગુ થાય તો, આ ગ્રાહકને કેએફએસમાં અગાઉથી જાહેર કરવામાં આવશે

8. ફરિયાદ નિવારણ

(1) એએફએલ અને તેમના એલએસપી, જે ઋણ લેનાર સાથે ઇન્ટરફેસ ધરાવે છે, ઋણ લેનાર દ્વારા ઊભી કરેલી ડિજિટલ ધિરાણ સાથે સંબંધિત ફરિયાદો/સમસ્યાઓનો ઉકેલ લાવવા માટે નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ નિયુક્ત કરશે.

(2) નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓની સંપર્કની વિગતો એએફએલની વેબસાઇટ્સ, તેના એલએસપી અને ડીએલએ પર પ્રમુખતાથી પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે તેમ જ તેને ઋણ લેનારને પૂરા પાડેલા કેએફએસમાં પણ આપવામાં આવશે.

(3) ફરિયાદ દાખલ કરવાની સુવિધા ડીએલએ પર અને એએફએલની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે. ફરિયાદ નિવારણની જવાબદારી એએફએલની રહેશે.

(4) જો ઋણ લેનાર દ્વારા એએફએલ અથવા એએફએલ દ્વારા કાર્ય પર રાખેલા એલએસપીની સામે દાખલ કરેલી કોઇ ફરિયાદ એએફએલ દ્વારા સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે ફગાવી દેવામાં આવે, અથવા ઋણ લેનાર પ્રતિસાદ સાથે સંતુષ્ટ ન હોય તો; અથવા ઋણ લેનારે એએફએલ દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરવાના 30 દિવસની અંદર કોઇ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત ન કરે તો, જણાવેલા ઋણ લેનાર રિઝર્વ બેંક-સંકલિત લોકપાલ હેઠળ ફરિયાદ સંચાલન પ્રણાલી (સીએમએસ- <https://cms.rbi.org.in/>) પોર્ટલ પર ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી અનુસાર "સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ચોથો માળ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સેક્ટર - 17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંડિગઢ - 160017"ને ફિઝિકલ ફરિયાદ મોકલી શકે છે. આ માહિતી ઋણ લેનારને યોગ્ય રીતે આપવામાં આવશે.

(xiii) ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ફરિયાદો અને તકરારોના ઉકેલ માટે સંસ્થાની અંદર ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી નિર્ધારિત કરી છે.

આવી કાર્યપ્રણાલી સુનિશ્ચિત કરે છે કે:

એ. ધિરાણ સંસ્થાના પદાધિકારીઓના નિર્ણયોમાંથી ઊભા થતા તમામ વિવાદોને સાંભળવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે તેનો નિકાલ લાવવામાં આવે.

બી. આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને સંબંધિત મુદ્દાઓ સહિત કંપનીના પદાધિકારીઓના નિર્ણયોમાંથી ઊભા થતા તમામ વિવાદો/ ફરિયાદોનો સાંભળવામાં આવે અને નિકાલ કરવામાં આવે

ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે કે ફરિયાદોને નિષ્પક્ષ અને ઝડપથી હાથ ધરવા માટે કંપનીની પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાં મળશે.

જો ગ્રાહક ફરિયાદ કરવા માગે છે તો ગ્રાહકોને નીચેની બાબતો અંગે જાણ કરવી જોઇએ:

- ફરિયાદ કેવી રીતે દાખલ કરવી
- ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય છે
- પ્રતિસાદની ક્યારે અપેક્ષા રાખવી
- નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો
- જો ગ્રાહક પરિણામ અંગે ખુશ ન હોય તો શું કરવું.
- અમારો સ્ટાફ ગ્રાહકને કોઇ પ્રશ્નો હોય તો તેમાં તેમની સહાય કરશે

પગલું 1: તમારી ફરિયાદ દાખલ કરો

ગ્રાહક નીચે ઉલ્લેખ કરેલી કોઇ પણ શુંબલા મારફતે કોઇ પણ ફરિયાદ માટે અમારો સંપર્ક કરી શકે છે, જેમાં ડિજિટલ ઋણ સંબંધિત કોઇ

ચિંતાઓ અને આઉટસોર્સ એજન્સીઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને સંબંધિત ચિંતાઓ પણ સામેલ છે:

1. અમારી વેબસાઇટ (www.axisfinance.in) પર પ્રકાશિત નંબર્સ પર અમારો સંપર્ક કરો ટેલિફોન: 1800 419 0094. (સોમવારથી શનિવાર, સવારે 9.30થી સાંજે 6.00)
2. અમને ઇમેઇલ કરો customer.support@axisfinance.in, grievance@axisfinance.in અને axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in
3. ફરિયાદ પ્રતિસાદ ફોર્મ સુપરત કરવા માટે એક્સિસ ફાયનાન્સ લિમિટેડની વેબસાઇટની મુલાકાત લો: <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/customer-complaints-and-feedback>
4. ગ્રાહક ગ્રાહક પોર્ટલ www.axisfinance.in પર લોગિન કરી શકે છે, લોગિનમાં જાઓ અને ગ્રાહક વિભાગને પસંદ કરો.
5. અમારી કંપનીની મુલાકાત લો અને તમારી ફરિયાદ/તકરારને અમારી કોઇ પણ શાખામાં જમા કરી શકો છો. (કાર્યના કલાકો સવારે 10:00થી સાંજે 5:30 સોમવારથી શનિવાર (મહિનાના પહેલા અને બીજા શનિવાર સિવાય);
6. નીચેના સરનામાં પર સીધુ લખો-

એક્સિસ ફાયનાન્સ લિમિટેડ

એક્સિસ હાઉસ, ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર,
પાંડુરંગ બુધકર માર્ગ, વર્લી,
મુંબઈ 400025

સિસ્ટમમાં નોંધાવેલી દરેક ફરિયાદ માટે પાવતી અને સર્વિસ આઇડી પૂરા પાડવામાં આવશે.

પગલું 2: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી સુધી ફરિયાદ લઈ જવી

જો ગ્રાહક ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા કાર્યના 10 દિવસોની અંદર કોઇ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત ન કરે તો તેઓ/તેણી કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લખી, મેઇલ અથવા કોલ કરી શકે છે:

સુશ્રી મંગલ સારંગ

એક્સિસ હાઉસ, ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર,
પાંડુરંગ બુધકર માર્ગ, વર્લી, મુંબઈ-400025

ટેલિફોન: 022-6226 0049

ઇમેઇલ આઇડી: grievance@axisfinance.in

પગલું 3: પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર સુધી ફરિયાદ લઈ જવી

જો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા આપેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા કાર્યના 20 દિવસની અંદર કોઇ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત ન કરે તો તેઓ/તેણી કંપનીના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને લખી, મેઇલ કે કોલ કરી શકે છે:

સુશ્રી પ્રિતી સિંઘ

એક્સિસ હાઉસ, ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર,
પાંડુરંગ બુધકર માર્ગ, વર્લી, મુંબઈ-400025

ટેલિફોન નંબર: 022-6226 0248

મોબાઇલ નંબર: **+91 8655749343**

ઇમેઇલ આઇડી: axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

પગલું 4: લોકપાલ

- જો ફરિયાદનો ઉકેલ 30 દિવસની અવધિની અંદર ન આવે અથવા જો ગ્રાહક એએફએલ પાસેથી સંતોષકારક પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત ન કરે તો ગ્રાહક રિઝર્વ બેંક – સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 હેઠળ સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરનો સંપર્ક કરી શકે છે અને ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.
- ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધવા માટે લોકપાલનાં ફરિયાદ દાખલ કરવાનાં પોર્ટલ: <https://cms.rbi.org.in>નો ઉપયોગ કરી શકે છે. ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ (ઇ-મેઇલ) અને પોસ્ટલ તથા હાથથી આપેલી ફરિયાદો સહિત ડિઝિટલ સ્વરૂપમાં ફરિયાદોને સંબોધવામાં આવશે અને સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંડિગઢ – 160017 પર મોકલવામાં આવશે
- ગ્રાહક <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/ombudsman-scheme-for-NBFC's> પર યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓની સાથે રિઝર્વ બેંક – સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021ને એક્સેસ કરી શકે છે

(xiv) વીમા કારોબાર

એએફએલ વીમા પ્રોડક્ટ્સનાં વિતરણ માટે કમ્પોઝિટ કોર્પોરેટ એજન્ટ તરીકે ઇન્શ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા ("ઇરડા") સાથે નોંધણી પામેલી છે. તદનુસાર, ફરિયાદ નિવારણ શૃંખલાઓ વીમાને સંબંધિત સમસ્યાઓના ઉકેલ માટે પણ ઉપલબ્ધ છે.

(xv) શારીરિક રીતે વિકલાંગ/ દૃષ્ટિ બાધિત લોકો માટે લોનની સુવિધાઓ

એએફએલ અસક્ષમતાના આધાર પર શારીરિક રીતે વિકલાંગ/ દૃષ્ટિ બાધિત લોકોને પ્રોડક્ટ્સ અને લોન સુવિધાઓ સહિતની સુવિધાઓ આપવામાં કોઇ ભેદભાવ કરશે નહીં. એએફએલની તમામ શાખાઓ કારોબારની વિભિન્ન સુવિધાઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે આવા લોકોને શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડશે. એએફએલ તમામ સ્તરના કર્મચારીઓ માટે આયોજિત તમામ તાલિમ કાર્યક્રમોમાં કાયદો અને આંતરરાષ્ટ્રીય કન્વેન્શન્સ દ્વારા વિકલાંગ લોકોને બાંધધરીકૃત આપેલા અધિકારો સામેલ હશે. આ ઉપરાંત, એએફએલ પ્રવર્તમાન ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલી હેઠળ વિકલાંગ લોકોની ફરિયાદોનાં નિવારણને સુનિશ્ચિત કરશે.

એએફએલ કોઇ પણ શારીરિક રીતે વિકલાંગ/ દૃષ્ટિ બાધિત લોકોને માત્ર વિકલાંગતાને આધારે લોન આપવાથી ઇન્કાર કરશે નહીં.

(xvi) ડાઇરેક્ટ સેલ્સ એજન્ટ્સ (ડીએસએ) / ડાઇરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (ડીએમએ) / વસૂલાત કરતા એજન્ટ્સની જવાબદારીઓ

એએફએલ સુનિશ્ચિત કરશે કે ડીએસએ/ ડીએમએ /વસૂલાત કરતા એજન્ટ્સ પોતાની જવાબદારીઓને ધ્યાનપૂર્વક અને સંવેદનશીલતા સાથે હાથ ધરવા માટે યોગ્ય રીતે પ્રશિક્ષિત છે, ખાસ કરીને ગ્રાહકને વિનંતી કરવા, કોલ કરવાના કલાકો, ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા અને ઓફર પરની પ્રોડક્ટ્સના યોગ્ય નિયમો અને શરતો જણાવવી વગેરે.

એએફએલ ડીએસએ / ડીએમએ / વસૂલાત કરતા એજન્ટ્સની આચાર સંહિતાનું પાલન કરવાની બાંધધરી પ્રાપ્ત કરશે. આ ઉપરાંત, વસૂલાત કરતા એજન્ટ્સ એએફએલ માટે યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા પરની હાલની સૂચનાઓ તેમ જ ચુકવવાની બાકી રકમની વસૂલાત અને જામીનગીરીના પુનઃકબજા માટેન તેની પોતાની સંહિતાનું પણ પાલન કરશે. એ મહત્ત્વપૂર્ણ છે કે વસૂલાત કરતા એજન્ટ્સ એએફએલની અખંડિતતા અને પ્રતિષ્ઠાને ક્ષતિ પહોંચાડી શકે એવી કાર્યવાહીથી દૂર રહેવું જોઇએ અને ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું કડકપણે પાલન કરવું જોઇએ.

એએફએલ કડકપણે સુનિશ્ચિત કરશે કે તે અથવા તેના એજન્ટ્સ તેમના દેવાની વસૂલાતના પ્રયત્નોમાં કોઇ પણ વ્યક્તિની સામે શાબ્દિક કે શારીરિક ધમકી અથવા પજવણીનો સહારો લેશે નહીં, જેમાં દેવાદારના પરિવારના સભ્યો, રેફરીઝ અને મિત્રોને જાહેરમાં અપમાનિત કરવા અથવા તેમની ગોપનીયતામાં દખલ કરવાના ઉદ્દેશથી કરવામાં આવતા કૃત્યો, મોબાઇલ પર અથવા સોશિયલ મિડિયા મારફતે અયોગ્ય મેસેજ મોકલવા, ધમકીભર્યા અને/અથવા અનામી કોલ કરવા, ઋણ લેનારને સતત કોલ કરવા અને/અથવા ઋણ લેનારને સવારે 8:00 પહેલા અને સાંજે 7:00 પછી ચુકવવાની બાકી લોનની વસૂલાત માટે કોલ કરવા, ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરતી રજૂઆતો કરવી વગેરે સામેલ છે.

એએફએલ

(1) એવા ટેલિમાર્કેટર્સ (ડીએસએ/ડીએમએ) ટેલિમાર્કેટર્સ તરીકે કાર્ય નહીં કરે, જેઓ ભારત સરકારના ડીઓટી પાસેથી કોઈ માન્ય નોંધણી પ્રમાણપત્ર ધરાવતા ન હોય; એએફએલ માત્ર એવા ટેલિમાર્કેટર્સને તેમની તમામ પ્રમોશનલ / ટેલિમાર્કેટિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટે કામ પર રાખશે, જેઓ ટ્રાઇ દ્વારા સમયાંતરે જારી કરવામાં આવતી માર્ગદર્શિકાઓની શરતો પર નોંધણી પામેલા છે. (2) તેમના દ્વારા કાર્ય પર રાખવામાં આવેલા ટેલિમાર્કેટર્સ (ડીએસએ / ડીએમએ)ની યાદીની સાથે સાથે ટેલિમાર્કેટિંગ કોલ્સ કરવા માટે તેમના દ્વારા ઉપયોગમાં લેવામાં આવી રહેલા નોંધણી પામેલો ટેલિફોન નંબર ટ્રાઇને પૂરા પાડવા; અને

(3) સુનિશ્ચિત કરો કે તેમના દ્વારા કાર્ય પર રાખેલા હાલના તમામ એજન્ટ્સ ડીઓટી સાથે ટેલિમાર્કેટર્સ તરીકે નોંધણી પામેલા હોય.

(xvii) સમીક્ષા-

યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા તેના ઋણ લેનારાઓ અને વિભિન્ન હિસ્સેદારોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ હશે. આ સંહિતાના અવકાશમાં કોઈ વિસ્તરણ કે ફેરફારને જણાવેલી વેબસાઇટ પર ભવિષ્યમાં સમયાંતરે અપલોડ કરવામાં આવશે.

ઉપર જણાવેલી નીતિની સમીક્ષા બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે અથવા નવી ફરિયાદ શુંખલા રજૂ કરવા સહિત જ્યારે પણ એએફએલ દ્વારા ગ્રાહકોની ફરિયાદો/ તકરારોને હાથ ધરવામાં કોઈ નવા ફેરફાર કરવામાં આવશે ત્યારે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

---XX---