

## ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસ લિમિટેડ

(CIN:U74899DL1994PLC062407)

### વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

(બોર્ડ દ્વારા 26-05-2023 ના રોજ યોજાયેલી તેની બેઠકમાં મંજૂર)

માલપાણી સિક્યોરિટીઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા 16 ઓક્ટોબર, 2006ના રોજ યોજાયેલી મીટિંગમાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ સૌપ્રથમ અપનાવવામાં આવ્યો હતો. માલપાણી સિક્યોરિટીઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડનું નામ પાછળથી શિવશક્તિ ફાયનાન્સિયલ સર્વિસીઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે રાખવામાં આવ્યું હતું, ત્યારબાદ ઈન્ડિયાબુલ્સ કન્ઝ્યુમર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ કરતાં IVL ફાઇનાન્સ લિમિટેડ. જેનું પછીથી નામ બદલીને ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસ લિમિટેડ રાખવામાં આવ્યું. વર્તમાન ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસીસ લિમિટેડ (DLSL અથવા અહીં કંપની તરીકે ઓળખવામાં આવે છે) દ્વારા અપનાવવામાં આવી રહ્યો છે તે RBI માસ્ટર ડાયરેક્શનના 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 વ્યવહાર સંહિતા નીચે મુજબ છે:

### વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

નંબર.	વિષયવસ્તુ
1	હેતુઓ અને એપ્લિકેશન
2	ગ્રાહકો માટે પ્રતિબદ્ધતા
3	જાહેરાત અને પારદર્શિતા
4	જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ
5	ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા
6	લેણાંની વસૂલાત
7	ફરિયાદો અને ફરિયાદો
8	તમારા ગ્રાહક માર્ગદર્શિકા જાણો
9	થાપણ
10	લોન
11	બાંધધરી આપનાર
12	જનરલ

#### 1. હેતુઓ અને અરજી

##### 1.1 કોડના ઉદ્દેશ્યો

ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસીસ લિમિટેડ (અહીંથી DLSL/કંપની તરીકે ઓળખાય છે) એ તેનો ઉદ્દેશ્ય શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસને અનુસરવાનો અને આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે અનુસરવામાં આવતી વ્યાપાર પ્રથાઓમાં અત્યંત પારદર્શિતા લાવવાનો અને તે રીતે કંપનીમાં ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધારવાનો નિર્ધારિત કર્યો છે. તદનુસાર, વર્તમાન કોડ આના પર સેટ કરવામાં આવ્યો છે:

- i) ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપો.
- ii) પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરો જેથી ગ્રાહક અમારી કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ વિશે વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની વધુ સારી સમજણ મેળવી શકે.
- iii) ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરો; અને
- iv) ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે મજબૂત ગ્રાહક સંદેશાવ્યવહાર અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ દ્વારા ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપો અને આ રીતે 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, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ 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 વેબસાઇટ 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** તેની ખાતરી કરીને ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવું:

કંપની તે ઓફર કરે છે તે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે આ કોડમાં નિર્ધારિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે અને, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રેક્ટિસમાં તેનો 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 દખલગીરી કરવાનું ટાળવું 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 વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

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

**2.2** અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તેની ખાતરી કરીને ગ્રાહકોને સમજવામાં મદદ કરવા માટે:

- i) જાહેરાતો અને પ્રચાર સાહિત્યની સામગ્રી શક્ય હોય ત્યાં સુધી સ્પષ્ટ અને ભ્રામક 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 વેબસાઇટ પર ડિસ્પ્લે માટે ઉપલબ્ધ રહેશે જેથી અમારા ઇચ્છુક ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો અને જવાબદારીઓ જાણવા અને સમજવાની સુવિધા મળે. , 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 આ બાબતે ગ્રાહકને યોગ્ય માર્ગદર્શન પૂરું પાડીને હેલ્પ લાઇન પૂરી પાડશે. 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 પ્રદાન કરીને ગ્રાહકોને અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓનો ઉપયોગ કરવામાં મદદ કરવા માટે:

- i. ઉધાર લેનારને મંજૂર કરાયેલ લોનના નિયમો અને શરતોની વિગતો દર્શાવતી યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષરિત લોન કરારની નકલ પ્રદાન કરો. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે, ગોઠવશે અને ગ્રાહકોને ઇન્ટરેક્ટિવ મીટિંગ દ્વારા, વેબસાઇટમાં ડિસ્પ્લે દ્વારા અથવા ઇ-મેઇલ/મેઇલિંગ પ્રિન્ટેડ લેટર્સ દ્વારા નિયમિત, યોગ્ય અપડેટ્સ પ્રદાન કરશે.
- ii. વ્યાજ દરો, ચાર્જીસ અને નિયમો અને શરતો વગેરેમાં ફેરફાર વિશે માહિતીનો પ્રસાર. વધુમાં, કંપની લોન કરારમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે દંડના વ્યાજના દરનો ઉલ્લેખ કરશે.
- iii. હિતમાં ફેરફાર તેની અરજી પહેલાં અગાઉથી સૂચના સાથે ઘનિષ્ટ હશે. વ્યાજ દર અથવા સેવા શુલ્કમાં સુધારો માત્ર સંભવિત રીતે 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 કે જેને અનુસરીને ગ્રાહકો ઉચ્ચ અધિકારીઓનો સંપર્ક કરી શકે છે જો તેમની ફરિયાદો કંપનીના અધિકારીઓ સાથેના તેમના પ્રારંભિક ઇન્ટરફેસ દ્વારા યોગ્ય રીતે દૂર કરવામાં ન આવે તો.
- iv. કોઈપણ તકનીકી નિષ્ફળતાને કારણે ઊભી થતી કોઈપણ સમસ્યાનો સામનો કરવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા કરવી.

### 2.5 ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવી

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 કંપનીએ:

- i. અમારા વર્તમાન અને નવા ગ્રાહકોને કોડ વિશે જાણ કરો
- ii. વિનંતી પર કાઉન્ટર પર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર દ્વારા આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવો.
- iii. કંપનીની દરેક શાખામાં અને કંપનીની વેબસાઇટ 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-ભેદભાવની નીતિ અપનાવવી અને તેનું પાલન કરવું

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

## 2.8 વરિષ્ઠ નાગરિક અને શારીરિક રીતે અશક્ત વ્યક્તિઓની વિશેષ કાળજી

અમે અમારા ગ્રાહકો જેવા કે વરિષ્ઠ નાગરિકો, શારીરિક રીતે અશક્ત વ્યક્તિઓ અને અભણ વ્યક્તિઓ માટે અમારી સાથેનો વ્યવહાર સરળ અને અનુકૂળ બનાવવા માટે અમારા શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરીશું.

## 3. ડિસ્ક્લોઝર અને પારદર્શિતા

3.1 અમારી કંપની અમારા ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં સંપૂર્ણ જાહેરાત અને પારદર્શિતામાં વિશ્વાસ રાખે 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 ચાર્જીસ સહિત તમામ સંભવિત માધ્યમો દ્વારા મર્યાદિત નથી પરંતુ:

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

## 3.2 સંભવિત ગ્રાહકોના સંદર્ભમાં કંપનીએ આ કરવું જોઈએ:

- લોન અરજી ફોર્મમાં ગ્રાહકોને રુચિ હોઈ શકે તેવી સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય વિશેષતાઓને સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી પૂરી પાડો કે જે લોન લેનારના હિતને અસર કરે છે તે તમામ જરૂરી માહિતી સાથે કે જેથી કરીને અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરાવેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય. અને ત્યાં જાણકાર દ્વારા ઉધાર 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.
- ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં ગ્રાહકોને સહાય કરો.
- ગ્રાહકોને વિવિધ માધ્યમો વિશે માહિતગાર કરો કે જેના દ્વારા કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ઓફર કરવામાં આવે છે [ઉદાહરણ તરીકે, ઇન્ટરનેટ પર, ફોન પર, શાખાઓમાં અને તેથી વધુ] અને આ ઉત્પાદનો વિશે વધુ માહિતી મેળવવા માટેના સ્ત્રોતો અને માધ્યમો વિશે તેમને માહિતગાર કરો અને સેવાઓ.
- 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, કંપનીએ:

- લાગુ પડતા વ્યાજ દરો/ફી અને શુલ્ક સહિત ઉત્પાદનોની મુખ્ય વિશેષતાઓના સંબંધમાં કંપની દ્વારા વિકસિત, જનરેટ અથવા મેળવેલી અપડેટ માહિતી પ્રદાન કરો.
- ગ્રાહકોના અધિકારો અને જવાબદારીઓ પર વધારાની અને અપડેટ કરેલી માહિતી પ્રદાન કરો.
- '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 વ્યાજદર:

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 આના પર ગ્રાહકોને જરૂરી માહિતી આપશે -

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

### 3.5 વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર

કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ પરના વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર કરવાના તેના નિર્ણય વિશે કંપની ગ્રાહકોને અગાઉથી જ જાણ કરશે અને વ્યાજ દરોમાં કરવામાં આવેલા ફેરફારો સંબંધિતપણે લાગુ કરવામાં આવશે.

### 3.6 ફી અને શુલ્ક

- કંપની તેની તમામ શાખાઓમાં, કંપનીની વેબસાઈટમાં ટેરિફ શેડ્યૂલ વિશેની સૂચના પ્રદર્શિત કરશે જે ગ્રાહકોને વિના મૂલ્યે જોવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે. ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા મફતમાં આપવામાં આવતી સેવાઓની યાદી પણ આપવામાં આવશે.
- 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.
- 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 પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક

કંપની આરબીઆઈ મુજબ ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર હેઠળ ટર્મ લોન લીધેલ વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી પૂર્વચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં મુખ્ય દિશા નિર્દેશો DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 તારીખ 01 સપ્ટેમ્બર, 2016 અને તેના અપડેટ્સ. જો કે, નિયમનકારી માર્ગદર્શિકામાં ફેરફારને કારણે લોન ખાતાના ગીરો અંગેની અમારી નીતિમાં ફેરફાર થવાના કિસ્સામાં, કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત થયેલ લોન ખાતાની ગીરોની તારીખે પ્રચલિત નીતિ મુજબ પૂર્વ-ચુકવણી દંડ લાગુ થશે. તમામ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે.

### 3.8 ફી અને શુલ્કમાં ફેરફાર

જો કંપની આમાંના કોઈપણ શુલ્કને વધારવા 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 શરત

- કંપનીએ પ્રથમ વખત ઉત્પાદન/સેવાનો લાભ લેતા ગ્રાહકને યોગ્ય રીતે સલાહ આપવી જોઈએ, તેણે કંપનીને જે ઉત્પાદનો/સેવાઓ પ્રદાન કરવા કહ્યું છે તેના સંબંધિત નિયમો અને શરતો વિશે.

- ii. અમારી કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતો વાજબી હશે અને સંબંધિત અધિકારો ખાસ કરીને નોમિનેશન કરવાના ગ્રાહકોના અધિકારોને નિર્ધારિત કરશે. 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. કંપની ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિને રેકોર્ડમાં રાખશે.

### 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 વેબસાઇટ સહિત ઈન્ટરનેટ.
- iv. અખબાર, જ્યારે પણ જરૂરી હોય.
- v. સામાન્ય રીતે, ફેરફારો સંભવિત 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 આવા 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 પોતાનું 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 કરવામાં આવશે. અથવા ફેરફારોનો સારાંશ.

### 4. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

#### 4.1 કંપની કરશે:

- i. કંપની દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલ તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી તેની ખાતરી કરવા માટે તેના પ્રયત્નો કરે.
- 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 મેઇલ દ્વારા અથવા તેના માટે વેબસાઇટ અથવા તેના પર નોંધણી કરીને. ગ્રાહક સેવા નંબર.
- 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/ફરિયર 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 વળતર ચૂકવવામાં આવશે. યોગ્ય

## 5. ગોપનીયતા 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 ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે અથવા અન્યથા, અમારા જૂથની અન્ય સંસ્થાઓ સહિત, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં સિવાય અન્ય કોઈને પણ

- i. જો માહિતી કાયદા દ્વારા અથવા નિયમનકાર/ઓનાં નિર્દેશો દ્વારા આપવાની 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.
- v. જો કંપનીને ગ્રાહકો વિશે તેની લેખિત પરવાનગી સાથે સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે.
- vi. ગ્રાહકને હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની મર્યાદા વિશે જાણ કરવામાં આવશે જે તેના વિશે ધરાવે છે તેવા વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ સુધી પહોંચવા માટે.
- 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 સંદર્ભ એજન્સીઓ

- i. જ્યારે કોઈ ગ્રાહક ખાતું ખોલે છે, ત્યારે કંપનીએ તેને/તેણીને જાણ કરવી જોઈએ કે જ્યારે કંપની તેના/તેણીના ખાતાની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપી શકે છે અને તેની સાથે જે ચેક કરી શકે છે.
- ii. કંપની ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ગ્રાહકે કંપનીને આપેલા વ્યક્તિગત દેવાની માહિતી આપી શકે છે જો:
  - ગ્રાહક તેની ચૂકવણીમાં પાછળ પડી ગયો છે.
  - 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 ગ્રાહકને દેવાના દેવાની માહિતી આપવાની યોજના ધરાવે છે. ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને કંપની. 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 રકમનો સંગ્રહ

**6.1** જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવશે, ત્યારે ગ્રાહકને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયાંતરે ચુકવણીની પ્રક્રિયા વિશે સમજાવવામાં આવશે. જો ગ્રાહક નિર્ધારિત ચુકવણી શેડ્યૂલનું 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** ડીએલએસએલઆધારિત સંગ્રહ નીતિ ઘડવામાં આવી છે સૌજન્ય, ન્યાયી વ્યવહાર અને સમજાવટ પર. 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 કરાયેલ 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 વ્યક્તિ સંગ્રહ અથવા / અને સુરક્ષા પુનઃપ્રાપ્તિમાં નીચે દર્શાવેલ કોડનું સખતપણે પાલન કરશે:

- ગ્રાહકનો સામાન્ય રીતે તેની/તેણીની પસંદગીના સ્થળે અને તેના/તેણીના રહેઠાણના સ્થળે કોઈ નિર્દિષ્ટ સ્થળની ગેરહાજરીમાં અને જો તેના નિવાસસ્થાન પર, વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે અનુપલબ્ધ હોય તો તેનો સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેની ઓળખ અને સત્તા પ્રથમ તબક્કે ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.
- ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવામાં આવશે.
- 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.
- કંપનીના પ્રતિનિધિઓએ ગ્રાહકોનો 07:00 કલાકથી 19:00 કલાકની વચ્ચે સંપર્ક કરવો જોઈએ, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગોમાં અન્યથા જરૂરી હોય.
- ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવા માટે ગ્રાહકની વિનંતીને શક્ય હોય ત્યાં સુધી સન્માનિત કરવામાં આવશે.
- સમય અને કોલની સંખ્યા અને વાતચીતની સામગ્રી દસ્તાવેજીકૃત કરવામાં આવશે.
- પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે લેણાં અંગેના વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે તમામ સહાય આપવામાં આવશે.
- લેણાંની વસૂલાત માટે ગ્રાહકના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને સજાવટ જાળવવામાં આવશે.
- અયોગ્ય પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગો, જો કંપનીને જાણ થાય, તો લેણાં વસૂલવા માટે કોલ/મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે સિવાય કે કાનૂની પાલનને પહોંચી વળવા માટે તે જરૂરી હોય.

## 6.4 હાથપોથેકેશન/પૂર્વાધિકાર અસ્કયામતો પર કબજો મેળવવો

લોન કરારમાં ઉધાર લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં કાયદેસર રીતે લાગુ પાડી શકાય તેવી પુનઃ-કબજોની કલમ હોવી જોઈએ. કોન્ટ્રાક્ટ/લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતો અનુસાર રિ-પ્રોસેસિંગ પ્રક્રિયા પારદર્શક રીતે હાથ ધરવામાં આવશે અને આ અંગેની પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે:

- કબજો લેતા પહેલા નોટિસ પીરિયડ.



- ii. જે સંજોગોમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે.
- iii. સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા.
- iv. મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલા લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ.
- v. ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા, અને
- vi. મિલકતના વેચાણ/હરાજી 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 દરેક બિડાણની નકલ સાથે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે, જે બની શકે. આવા કરાર/લોન કરારનો મુખ્ય ઘટક.

## 7. ફરિયાદો અને ફરિયાદો

ગ્રાહકોની ફરિયાદો/ફરિયાદોને સંભાળવા માટે આંતરિક મશીનરી:

ફરિયાદ નોંધણી:

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

હેલ્પલાઇન નંબરો છે:

ગ્રાહક સવારે 8.00 વાગ્યાની વચ્ચે અમારા ગ્રાહક સેવા કેન્દ્રનો સંપર્ક કરી શકે છે. 8:00 P.M. 0124-6555555 પર.

વધુમાં, જ્યારે પણ હાર્ડકોપીના સ્વરૂપમાં એટલે કે કોઈપણ પત્ર વગેરે દ્વારા કોઈપણ 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 રજીસ્ટરમાં 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.

વ્યક્તિમાં ફરિયાદો:

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

મેલ/ઈ-મેલ દ્વારા ફરિયાદો:

ગ્રાહક પોસ્ટ દ્વારા અથવા ઈ-મેલ દ્વારા પણ ફરિયાદ કરી શકે છે. ઈ-મેલ દ્વારા મળેલી ફરિયાદો ઈ-મેલ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે. જ્યારે પણ ફરિયાદ કોલ આવે છે, ત્યારે પ્રેષકને તેની ફરિયાદની સ્વીકૃતિની પુષ્ટિ કરતી જવાબ પાછો મળે છે. DLSLના ઈ-મેલ આઈડી પર પણ ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે:[grievance@dhani.com](mailto:grievance@dhani.com).

ફરિયાદોનું નિરાકરણ:

વલણના પાસાઓથી સંબંધિત ફરિયાદો:

આવી 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 ડિગ્રીના ગેરવર્તણૂકને સહન કરતું નથી.

વ્યવહારો/ઓપરેશન્સને લગતી ફરિયાદો:

પ્રાથમિક રીતે, આ કેટેગરીની ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે શાખા જવાબદાર છે. પ્રવેશ/વ્યવહારના સુધારણા અથવા ગ્રાહકોના સંતોષની ખાતરી કરવા માટે શાખા જવાબદાર રહેશે. ગ્રાહકના સંતુષ્ટિ મુજબ ફરિયાદનું નિરાકરણ આવે તે જોવાની શાખાની મુખ્ય ફરજ છે અને જો તે સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેને સમસ્યાને આગળ વધારવા માટે વૈકલ્પિક માર્ગો પૂરા પાડવા. 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 પૂરા પાડવામાં આવેલ નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે/તેણી રિડ્રેસલ માટે RBI દ્વારા સ્થાપિત નોન-બેકિંગ લોકપાલની ઓફિસનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે. સંપર્ક વિગતો દરેક શાખામાં પ્રદર્શિત થાય છે. RBI દ્વારા 12 નવેમ્બરે જારી કરાયેલ NBFCs માટે સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 ના પ્રકરણ IV માં ઉલ્લેખિત કોઈપણ એક અથવા વધુ આધારો પર કંપની સામે ફરિયાદ હોય તેવા કોઈપણ ગ્રાહકને<sup>1</sup>, 2021 અને તેના અપડેટ્સ (વિગતો માટે [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf) ની મુલાકાત લો), પોતે અથવા તેમના અધિકૃત પ્રતિનિધિ (એડવોકેટ સિવાય) મારફતે ફરિયાદ કરી શકે છે. એકીકૃત લોકપાલ અહીં વિગતવાર વર્ણવેલ રીતે.

સમય ફ્રેમ:

ફરિયાદોને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવી જોઈએ કારણ કે આ આડકતરી રીતે કંપનીના કામકાજમાં સતત સુધારો તરફ દોરી જાય છે. પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનું તમામ સંભવિત ખૂણાઓથી વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે. DLSL પ્રાપ્તિના ત્રણ કામકાજના દિવસોમાં એક સ્વીકૃતિ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી મહત્તમ 30 દિવસની અંદર ઉકેલવી જોઈએ.

ફરિયાદોના વિવિધ પ્રકારો માટે એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ સાથે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાને ડીલ 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 મિકેનિઝમ

ગ્રાહકોની ફરિયાદ/ જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ દ્વારા ગ્રાહક સેવાની સમીક્ષા

મેનેજમેન્ટની એક ચોક્કસ સેવા સમિતિ છે જે સમયાંતરે ગ્રાહકની ફરિયાદોના મુખ્ય ક્ષેત્રોની સમીક્ષા કરે છે અને ગ્રાહક સેવાને બહેતર બનાવવા માટે લેવાયેલા પગલાંની સમીક્ષા કરે છે.

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

લોકપાલ યોજના મુજબ ફરિયાદોના હેતુ માટે નોડલ અધિકારી:

પીડિત ગ્રાહકો નીચે આપેલા સરનામે તેમની ફરિયાદો અંગે પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને સીધો પત્ર લખી શકે છે:

પ્રતિ,  
શ્રી સંજીવ કશ્યપ પ્રિન્સિપલ  
નોડલ ઓફિસર  
ધની લોન અને સર્વિસ લિમિટેડ પ્લોટ  
નંબર 108, 5મો માળ,  
ઉદ્યોગ વિહાર, ફેઝ-1,  
ગુરુગ્રામ - 122016  
Ph.:0124-6037111

ઈમેલ:[nodal@dhani.com](mailto:nodal@dhani.com) ફરજિયાત

પ્રદર્શન 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 યોજનાના મુખ્ય લક્ષણો મુજબ, ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય તેવા લોકપાલનું નામ અને સંપર્ક વિગતો
  - શાખાઓમાં તેની/તેણીની માહિતી માટે ગ્રાહક સેવાઓને લગતી નીતિઓ, RBI અને અન્ય સત્તાવાળાઓ દ્વારા સલાહ આપવામાં આવેલ દસ્તાવેજો વગેરે ધરાવતી વ્યાપક નોટિસ બોર્ડ/પુસ્તિકાનું પ્રદર્શન.

ગ્રાહકો સાથે ક્રિયાપ્રતિક્રિયા:

DLSL એ માન્યતા આપે છે કે ગ્રાહકની અપેક્ષા/જરૂરિયાતો/ફરિયાદોને તેમના સ્ટાફ દ્વારા ગ્રાહકો સાથે વ્યક્તિગત ક્રિયાપ્રતિક્રિયા દ્વારા વધુ સારી રીતે પ્રશંસા 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 ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવવો:

- 1.1 ઉત્પાદનો અને સેવાઓની જાણકારી અને જાગૃતિના અભાવે 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 તફાવત અને ધર્ષણના ક્ષેત્રોને જન્મ આપી શકે છે. સકારાત્મક વલણ અને ગ્રાહક મૈત્રીપૂર્ણ વર્તન સાથે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે, ફ્રન્ટ લાઇન 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

इरियाढो/इरियाढोना निराकरण माटे आंतरिक मशीनरी तमाम स्तरे सरलताथी अने कार्यक्षम रीते कार्य करे छे.

## જોડાણ- એસ્કેલેશન ગીડ

પ્રથમ સ્તર	ગ્રાહકોને DLS ની નજીકની શાખાની મુલાકાત લેવા, કોલ કરવા અથવા લખવા વિનંતી કરવામાં આવે છે. શાખાના વડાનું નામ: સંપર્ક વિગતો : ફોન, ઈમેલ અને સંપૂર્ણ સરનામું: અથવા ઈમેલ મોકલો <a href="mailto:support@dhani.com">support@dhani.com</a>
સેકન્ડ સ્તર	જો 7 કામકાજના દિવસોમાં હાજર ન થાય, તો ગ્રાહક હેલ્પ લાઇન નંબર દ્વારા ફરિયાદ કરો. 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.  અથવા પર ઈમેલ મોકલો <a href="mailto:grievance@dhani.com">grievance@dhani.com</a>
ત્રીજું સ્તર	જો ફરિયાદ 15 કામકાજના દિવસોમાં સંતોષકારક રીતે ઉકેલવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક અમારા મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનો અહીં પર સંપર્ક કરી શકે છે: શ્રી સંજીવ કશ્યપ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર ધની લોન્સ એન્ડ સર્વિસીસ લિમિટેડ પ્લોટ નંબર 108, 5મો માળ, ઉદ્યોગ વિહાર, ફેઝ-1, ગુરુગ્રામ - 122016 ફોન 0124-6037111, ઈમેલ: <a href="mailto:nodal@dhani.com">nodal@dhani.com</a>
ચોથું સ્તર	12 નવેમ્બર 2021 ના રોજ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા 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 ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. એટલે કે <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> .  ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ દ્વારા સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને નીચેની રીતે સબમિટ કરી શકાય છે - <u>ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ</u> ઈમેલ આઈડી- <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a> ટપાલ સરનામું કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ -160017 ટોલ ફ્રી નંબર: 14448 (પૂછપરછ માટે)

\*બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ/સમિતિ સમયાંતરે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાની સમીક્ષા કરે છે તેમજ આ બાબતે સૂચનાઓ જારી કરે છે જેથી ગ્રાહકને તેની ફરિયાદોનો ઝડપી અને ન્યાયી નિરાકરણ મળે.

### 8. તમારા ગ્રાહક (KYC) માર્ગદર્શિકા જાણો

**8.1** કોઈપણ ક્રેડિટ સુવિધા અથવા લોનને લંબાવતા પહેલા તમારા ગ્રાહક (KYC) માર્ગદર્શિકાને જાણવાની આવશ્યકતા મુજબ, અમુક વૈધાનિક આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરવા માટે ડ્યુ ડિલિજન્સ કવાયત હાથ ધરવામાં આવશે જેમાં નીચેના પાસાઓ આવરી લેવામાં આવશે:

- ગ્રાહકે તેની/તેણીની ઓળખના જરૂરી દસ્તાવેજો અથવા પુરાવા આપવા જરૂરી રહેશે.
- ગ્રાહકે કંપનીના KYC, એન્ટી મની લોન્ડરિંગ અથવા અન્ય કોઈપણ વૈધાનિક જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા 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.

- iii. 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.
- iv. ગ્રાહકને ખાતું ખોલાવવા માટેની પ્રક્રિયાગત ઔપચારિકતાઓને યોગ્ય રીતે સમજાવવામાં આવશે. તમામ જરૂરી સ્પષ્ટતાઓ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે જે તે/તેણી દ્વારા માંગવામાં આવશે.

## 9. ખાતા જમા કરો

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

## 10. લોન

**10.1** કોઈપણ નાણાં ઉછીના આપતા પહેલા કંપનીએ ગ્રાહકની ધિરાણપાત્રતા અને પુનઃચુકવણી ક્ષમતાનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ.

### i) લોન અરજીના નિકાલ માટે સમયમર્યાદા

કંપની તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે દરખાસ્ત સબમિટ કર્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર સંપૂર્ણ રીતે પૂર્ણ થયેલ લોન અરજીનો નિકાલ કરશે. જો કંપની કોઈ કારણસર ગ્રાહકને લોન ન આપવાનું નક્કી કરે, તો તેને લોન અરજી નકારવા માટેનું કારણ 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 ગેરંટી અથવા અન્ય સિક્યોરિટી આપનાર વ્યક્તિને અથવા તેમના કાનૂની સલાહકારને તેના નાણાં વિશેની ગોપનીય માહિતી આપવા માટે તેની પરવાનગી માંગી શકે છે. . કંપની કરશે:

- ગ્રાહકને તેઓ તેમની પ્રતિબદ્ધતા અને તેમના નિર્ણયના સંભવિત પરિણામોને સમજે છે તેની ખાતરી કરવા માટે સ્વતંત્ર કાનૂની સલાહ લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરો (જ્યાં યોગ્ય હોય, અમે તેમને જે દસ્તાવેજો પર સહી કરવા માટે કહીએ છીએ તે આ ભલામણ સ્પષ્ટ અને સ્પષ્ટ સૂચના તરીકે હશે).
- ગ્રાહકને 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 અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- i. લોન પ્રોડક્ટ સોર્સ કરતી વખતે, કંપની લાગુ પડતા વાર્ષિક વ્યાજ દરો, તેમજ ફી/ચાર્જીસ, જો કોઈ હોય તો, પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર, પૂર્વ-ચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક જો કોઈ હોય તો અને અન્ય કોઈપણ બાબત વિશે જરૂરી માહિતી પ્રદાન કરશે. ના હિતમાં રહે

ઉધાર લેનાર, ગ્રાહકને અન્ય કંપનીઓ સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરવા અને જાણકાર નિર્ણય લેવા સક્ષમ બનાવવા.

- 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 એક્ઝિક્યુટ કરાયેલ તમામ લોન દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલો સાથે વિનંતી પર લોન દસ્તાવેજમાં ટાંકવામાં આવેલા 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 લોનની અરજીનો સ્વીકાર ન કરવો

જો કોઈ કારણોસર, કંપની એવી લોન મંજૂર કરવામાં સક્ષમ ન હોય જેણે લેખિત અરજી આપી હોય, તો ગ્રાહકને તેના વિશે લેખિતમાં કારણ/ઓ સાથે સલાહ આપવામાં આવશે.

### 10.4 લોનની રકમની પુનઃચૂકવણીને રિકોલ કરવાનો અથવા ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય

કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા અથવા કોઈપણ કારણોસર વધારાની સિક્યોરિટીઝની માંગ કરતા પહેલા, કંપની લોન કરારના અનુસંધાનમાં લોન લેનારાઓને નોટિસ આપશે.

### 10.5 લોન ખાતું બંધ કરવું અને સિક્યોરિટીઝ/દસ્તાવેજો બહાર પાડવું

કંપની તમામ લેણાંની ચૂકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તરત જ તમામ સિક્યોરિટીઝને કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા ઉધાર લેનાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટે પૂર્વાધિકારને આધિન રહેશે. જ્યાં કંપની તેના સેટ ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનું નક્કી કરે છે, ત્યાં ઋણ 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.

### 10.6 કપટપૂર્ણ વ્યવહારોની 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 તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય તો. 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 આ વિશે જાણ કરવામાં આવશે:
  - ગેરેન્ટર 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 બાંધકારી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ છૂટા કરવામાં આવશે તેમજ કંપની તેને/તેણીને આ અંગે જાણ કરશે તે રીતે. કંપની તેને/તેણીને/તેણીને/તેણીને/તેણીને/તેણીને બાંધકારી આપનાર તરીકે ઉધાર લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ પ્રતિકૂળ ફેરફારોની જાણ રાખશે.

## 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 ખાતા પર 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 પ્રદાન કરવા માટે ધિરાણ પ્લેટફોર્મ.
- vii. નિયમનકાર દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલ નાણાકીય સેવાઓ અને અન્ય વાજબી વ્યવહાર માર્ગદર્શિકાના આઉટસોર્સિંગનું ઝીણવટપૂર્વક પાલન.
- 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 ઉધાર લેનારાઓ અને/અથવા લેણાં વસૂલવા માટે જોડે છે, 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 ગ્રાહક, DLSL કંપનીનું નામ જેની વતી તેઓ તેની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે તે અગાઉથી જાહેર કરવા માટે નિર્દેશિત કરવામાં આવશે.
  - c) મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલા, મંજૂરી પત્ર 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.
- e) DALS દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખની ખાતરી કરવી.
- f) ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે પૂરતી જાગૃતિ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપની.

### સમીક્ષા કરો

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અને તેના અમલીકરણની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

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

\*\*\*\*\*