ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (સટીક કાર્ય સંહિતા)

ઓક્ઝિલો ફિન્સર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (સટીક કાર્ય સંહિતા)

ઓક્ઝિલો ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (ઓક્ઝિલો /કંપની) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયામાં નોંધાયેલી મધ્યમ સ્તરની નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની છે અને ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવતી હોવાથી, તેણે તેનો બોર્ડ મંજૂર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી/કોડ) બનાવવો જરૂરી છે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ - રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડાયરેક્શન્સ, 2025 મુજબ બનાવવામાં આવ્યો છે. આ કોડનો ઉદ્દેશ્ય રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની આ સૂચનાઓ પાછળની ભાવનાના વ્યાપને વધારવાનો છે.

(a) આ સંહિતા ઓક્ઝિલો's ની નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનોને તેના ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓ (વિનિમયક્ષમ)ને વાજબી અને પારદર્શક રીતે પહોંચાડવાની પ્રતિબધ્ધતા દર્શાવે છે.

(b) કોડનો ઉદ્દેશ તેના તમામ વ્યવહારોમાં પારદર્શિતાના ધોરણો નક્કી કરવાનો છે, જેથી ગ્રાહકો ઓક્ઝિલો's ના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને અપનાવતી વખતે સૂચિત નિર્ણયો લઇ શકે..

(c) આ રીતે નિર્ધારિત ધોરણો તેના પ્રબંધન અને કર્મચારીઓ માટે ગ્રાહકો સાથેના તેમના તમામ વ્યવહારમાં ચુસ્ત રીતે અનુસરવા માટેની માર્ગદર્શિકા બની રહેશે.

કાર્યાન્વયન (અમલ)

FPC કંપનીના તમામ કર્મચારીઓને અને તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લગતા વ્યવસાય દરમિયાન તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત હોય તેવી અન્ય વ્યક્તિઓને લાગુ પડશે. તે વેચાણ, ઋણ પ્રવર્તન, પ્રસંસ્કરણ, સેવા અને એકત્રીકરણ પ્રવૃત્તિઓ સહિત તેની કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થશે.

વ્યાપક સિધ્ધાંતો જેના આધારે (આ) સંહિતા ઘડવામાં આવી છે

(a) ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સ્પષ્ટ અને પારદર્શક માહિતી પ્રદાન કરવી જોઇએ અને આ માહિતી ગ્રાહકોને સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હોવી જોઇએ.

(b) દરેક ઉત્પાદન અને સેવાના નિયમો અને શરતો RBI ની માર્ગદર્શિકા અને લાગુ કાયદાઓના નિહિતાર્થ અનુસાર હોવા જોઇએ.

(c) ગ્રાહકની ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિવારણ થવું જોઇએ, વય, વંશ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ગ્રાહકો વચ્ચે કોઇ ભેદભાવ થવો જોઇએ નહીં.

(d) ગ્રાહકોને માહિતી - સંહિતાનું નવીનતમ સંસ્કરણ કંપનીની વેબસાઇટ પર અને દરેક શાખા કાર્યાલયમાં તરત જ નજરે પડે તેવા સ્થાન પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. ગ્રાહક/સંભવિત ગ્રાહકને તેની વિનંતી પર સંહિતાની નકલ પ્રદાન કરવામાં આવશે.

ઋણ અને તેના પ્રસંસ્કરણ માટેની અરજી

લોન લેનાર સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર તેઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે. ગ્રાહકોના હિતને અસર કરતી આવશ્યક માહિતી તેમને જણાવવામાં આવશે, જેથી તેઓ ઓક્ઝિલોની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પસંદ કરતા પહેલા અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે. આથી, સોર્સિંગ સમયે, કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજનો લાગુ દર, પ્રોસેસિંગ ફી અને અન્ય તમામ ચાર્જિસ - જેમાં પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ અને ઉપલબ્ધ વિકલ્પોનો સમાવેશ થાય છે - તે ગ્રાહકને સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવે અને જણાવવામાં આવે.

ઋણ માટેના અરજી ફોર્મમાં ગ્રાહકે જમા કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ પણ હશે. [1]અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી વધારાના દસ્તાવેજો ગ્રાહક પાસેથી યોગ્ય સંચાર ચેનલ દ્વારા તરત જ માંગવામાં આવશે.

પૂર્ણ કરેલ અરજી ફોર્મ મળ્યા બાદ ગ્રાહકને તેનો નિકાલ કેટલા સમયમાં કરવામાં આવશે તે સમયમર્યાદા દર્શાવતી યોગ્ય સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરવામાં આવશે. [2]તમામ કિસ્સામાં ઋણ અરજીના સંપૂર્ણ નિકાલ માટેની સમય મર્યાદા, ગ્રાહક પાસેથી તમામ જરૂરી માહિતી/ડેટા પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસથી વધુ ન હોવી જોઈએ. અરજીના મૂલ્યાંકન પછી જરૂરી હોય તે વિશેષ ખરાઈ, ચકાસણી અને તપાસને આધીન સમયરેખા વિશે ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે. આવા કિસ્સાઓમાં ગ્રાહકને વિસ્તૃત સમયમર્યાદા વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

ઋણ મૂલ્યાંકન અને નિયમો / શરતો

ઋણની મંજૂરીની જાણ ઋણ લેનારાઓને તેઓ સમજે તે ભાષામાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા લેખિતમાં કરવામાં આવશે. મંજૂરી પત્રમાં મંજૂર કરાયેલ ઋણની રકમ તેમજ વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તે લાગુ થવાની રીત સહિતના નિયમો અને શરતો જણાવવામાં આવશે. ઋણ લેનારાઓ દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની કરવામાં આવેલી સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ રાખવામાં આવશે.

લોન કરાર પર કંપની અને લોન લેનાર બંને પક્ષોએ રૂબરૂ રહીને સહી કરવાની રહેશે અને જ્યાં કરાર ડિજિટલ રીતે કરવાનો હોય, ત્યાં માહિતી ટેકનોલોજી અધિનિયમની જોગવાઈઓ મુજબ કંપની તેમજ લોન લેનાર બંને પક્ષોએ ઈલેક્ટ્રોનિક રીતે સહી કરવાની રહેશે.

ઋણ લેનાર દ્વારા હસ્તાક્ષર કરવામાં આવનાર ઋણ કરારમાં વિલંબિત ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના શુલ્કનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે. ઋણનું વિતરણ કરતી વખતે, ગ્રાહકને, અમલમાં મૂકવામાં આવેલ ઋણ કરારની ઈલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક નકલ, તેમાં ઉલ્લેખિત બિડાણો સાથે પ્રદાન કરવામાં આવશે.

લોન એકાઉન્ટમાં દંડનીય ચાર્જ

બોર્ડે નિષ્પક્ષ ધિરાણ પ્રથાઓ મંજૂર કરી હતી, 3 નવેમ્બર, 2023ના રોજ મંજૂર થયેલા લોન એકાઉન્ટમાં દંડનીય ચાર્જ મુજબ દંડનીય ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત ઋણનું વિતરણ

સંવિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જ અને પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ વગેરેને લગતી શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર થાય તો તેની જાણ લોન લેનારને તેઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં કરવામાં આવશે, જેમાં બદલાયેલી શરતોનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ હશે. શોર્ટ મેસેજિંગ સર્વિસ (SMS), કુરિયર, ઈલેક્ટ્રોનિક મેઈલ, ઈમેલ, પંજીકૃત અથવા પ્રમાણિત મેઈલ અથવા ફેક્સમાંથી જે પણ ઉપલબ્ધ હોય તેના દ્વારા આ સૂચના આપી શકાય છે. સતત ટેકનોલોજીકલ વિકાસ સાથે, સંદેશાવ્યવહારના માધ્યમોનો વિસ્તાર થઈ રહ્યો છે અને તેની સરળતાને કારણે ગ્રાહકો ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત વિકલ્પો ઉપરાંત તે માધ્યમોનો ઉપયોગ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે. કંપની તે વિકલ્પો પર વિચાર કરી શકે છે અને જો શક્ય હોય તો ગ્રાહકોને પસંદ કરવા માટે વિકલ્પોની સૂચિ પ્રદાન કરે છે. જો ગ્રાહક કોઈ ચોક્કસ સંચાર માધ્યમ દ્વારા નોટિસ પ્રાપ્ત કરવાનું પસંદ કરે, તો કોઈપણ સૂચનાઓ મોકલવા માટે તેનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે.

વ્યાજ દરો અને ચાર્જિસમાં ફેરફાર ફક્ત ભવિષ્ય માટે જ લાગુ થશે અને આ અંગેની યોગ્ય શરત લોન કરારનો એક ભાગ હોવી આવશ્યક છે.

ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનો કોઈપણ નિર્ણય ઋણ કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.

[1]વાર્ષિક સમીક્ષા – 27મી ઓક્ટોબર, 2021 અંતર્ગત ઉમેરવામાં આવેલ
[2]વાર્ષિક સમીક્ષા – 27મી ઓક્ટોબર, 2021 અંતર્ગત બદલાયેલ

તમામ સિક્યોરિટીઝ તમામ લેણાંની ચુકવણી અથવા બાકી રકમ પાછી મેળવ્યા બાદ જ મુક્ત કરવામાં આવશે, જો કંપની પાસે ઉધાર લેનાર સામે અન્ય કોઈપણ દાવા માટે કોઈ માન્ય અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર હોય. જો સેટ-ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો કંપની બાકી દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને નોટિસ આપશે અને તેમાં તે શરતો જણાવશે કે જેના હેઠળ તે સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી બાકી રહેતી સિક્યોરિટીઝને જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.

સામાન્ય

કંપની ઋણ કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, અને હવે તેના ધ્યાન પર આવી હોય).

ઋણની વિનંતીનું હસ્તાંતરણ - જો ઋણ લેનારા, ઋણ ખાતાના હસ્તાંતરણ માટે વિનંતી કરે, તો કંપની કાં તો તેની સંમતિ આપશે અથવા જો તેને આ બાબતે કોઈ વાંધો હોય, તો તેની જાણ કરશે અને વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર લેખિતમાં તેનો નિર્ણય જણાવશે. આ પ્રકારનું હસ્તાંતરણ ઋણ લેનાર સાથે કરવામાં આવેલ કરારની શરતો મુજબ અને કાયદા સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ..

[i] કંપની સહ-દાયિત્વધારક(કો) સહિત અથવા તેના વિના, વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ચલિત દર અવધિ ઋણ (ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન) પર ગીરો શુલ્ક/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

કંપની લોન લેનાર સાથે થયેલા લોન કરારની શરતો મુજબ કાયદેસર રીતે માન્ય ઉપાયો દ્વારા જ પગલા ભરશે/ કાર્યવાહી કરશે.

બાકી રકમનું એકત્રીકરણ

ગ્રાહકને ચૂકવણીની રકમ, અવધિ અને સમયપત્રક સહિત ચુકવણીની પ્રક્રિયા વિશે તાત્કાલિક જાણ કરવામાં આવશે. ગ્રાહકોને બાકી લેણાં સંબંધિત તમામ માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે અને બાકી ચૂકવણી [3]/ અથવા જો કોઈ સિક્યોરિટીઝ (જામીન) હોય તો તે પાછી મેળવવા માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયત્ન કરશે. આ બાબતે ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત કરીને યાદ અપાવવામાં આવશે. . [4]તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે સુરક્ષા, મૂલ્યાંકન અને તેના અમલીકરણની સમગ્ર પ્રક્રિયા ઉચિત અને પારદર્શક હોય.

ઋણની વસૂલાતની બાબતમાં, અનુચિત હેરાનગતિ, ઉદાહરણ તરીકે, ઋણ ધારકોને વિષમ કલાકો દરમ્યાન સતત પરેશાન કરવા, ઋણની વસૂલાત માટે શારીરિક બળનો ઉપયોગ કરવો, વગેરે રીતોને સખત રીતે ટાળવામાં આવશે. કંપની તેના સ્ટાફ માટે સમયાંતરે તાલીમ કાર્યક્રમો યોજશે, જેથી ગ્રાહકો સાથે પ્રોફેશનલ, નિષ્પક્ષ અને યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત થઈ શકે. તેમણે પોતાની ઓળખ આપવાની રહેશે અને કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલ આધિકારિક પત્ર દર્શાવવાનો રહેશે.

લેણાંની વસૂલાત માટેની માર્ગદર્શિકા:

- ગ્રાહકની ગોપનીયતાનો હંમેશા આદર થવો જોઈએ
- ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવો
- ગ્રાહકોને વિષમ કલાકો દરમ્યાન બોલાવવામાં આવશે નહીં, સિવાય કે ઋણ લેનારના વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગોમાં તેમને અન્યથા કૉલ કરવાની જરૂર ન હોય.
- ઉઘરાણી માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરતા કંપનીના પ્રતિનિધિઓએ હંમેશા શિષ્ટાચાર, સભ્યતા જાળવવા જોઈએ અને ગ્રાહક સાથે સભ્ય નાગરિક તરીકે વાતચીત કરવી જોઈએ.

[3]વાર્ષિક સમીક્ષા - 27મી ઓક્ટોબર, 2021 અંતર્ગત ઉમેરવામાં આવેલ
[4]વાર્ષિક સમીક્ષા - 27મી ઓક્ટોબર, 2021 અંતર્ગત ઉમેરવામાં આવેલ

- કંપનીનો પ્રયાસ હોવો જોઇએ કે ગ્રાહકને તેના લેણાં અંગે જો કોઈ મતભેદ હોય તો તે દૂર કરવા અને જો કોઈ વિવાદો હોય, તો તે સૌહાર્દપૂર્ણ રીતે ઉકેલવામાં મદદ કરવી.

વિષમ કલાકોનો અર્થ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા અનુસાર કરવામાં આવશે.

વ્યાજનો દર અને જોખમનું સ્તરીકરણ

વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય [5]વ્યાજ દર નીતિ (ANNEX II) નું પાલન કરવામાં આવશે.
ગ્રાહકોને લાગુ પડતા વ્યાજનો દર કંપનીના આધાર ઋણ દર (બેંચમાર્ક લેન્ડિંગ રેટ) પર આધારિત હશે જે બદલામાં ભંડોળની કિંમત, નફો વગેરે જેવા પરિબળો, ઉપરાંત વ્યાપ પર આધારિત છે, જે દરેક અરજીના જોખમના સ્તર પર નિર્ધારિત થાય છે. ગ્રાહકની શ્રેણીના આધારે વ્યાજનો દર પણ અલગ હશે. વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેની પદ્ધતિ પણ કંપનીઓની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

જોખમનું ક્રમાંકન વિદ્યાર્થીની શૈક્ષણિક પૃષ્ઠભૂમિ, પસંદ કરેલ કૉલેજ અને અભ્યાસના દેશમાંથી પસંદ કરેલ અભ્યાસક્રમની રોજગારી, સહ-ઋણ લેનારની નાણાકીય શક્તિ, ઋણની ચુકવણીની ક્ષમતા, ક્રેડિટ ઇતિહાસ, સંપાર્શ્વિક પ્રસ્તાવ મળેલ છે કે નહીં, ઋણની સેવાક્ષમતા જેવા પરિબળો પર આધાર રાખે છે. શાખા નેટવર્ક ઋણની સેવાક્ષમતા, લોનની અન્ડરરાઈટિંગ અને સર્વિસિંગ સાથે સંકળાયેલા ખર્ચ જેવા પરિબળો પર આધાર રાખે છે.

અરજી પત્રકમાં વ્યાજનો દર શામેલ હોવો જોઈએ અને તે દર્શાવે છે કે વ્યાજના અલગ-અલગ દર ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે રજૂ કરાયેલ માર્ગદર્શિકા અનુસાર વસૂલવાપાત્ર રહેશે. ગ્રાહકની માહિતી માટેનો મંજુરી પત્ર તે જ દર્શાવે છે. વ્યાજ દર વાર્ષિક હોવો જોઈએ જેથી ગ્રાહકને ખબર પડે કે ખાતા પર કેટલા ચોક્કસ દરે ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે.

સમાન માસિક હપ્તા (ઇએમઆઇ) પર ફ્લોટિંગ વ્યાજદર રિસેટ કરવા

સમાન માસિક હપ્તા(ઇએમઆઇ) પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર રિસેટ કરવા અંગે બોર્ડ દ્વારા 3 નવેમ્બર 2023ના રોજ એક નીતિ મંજૂર કરવામાં આવી હતી. આ નીતિ અંતર્ગત બેન્ચમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર અંગે ઋણધારકને જાણ કરવું ફરજિયાત છે. આ નીતિ અંતર્ગત બેન્ચમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર અંગે ઋણધારકને જાણ કરવું ફરજિયાત છે. આ ફેરફારને કારણે સમાન માસિક હ પ્તા અને લોનની મુદત અથવા બંને પર અસર થઇ શકે છે. આ નીતિ વ્યાજ દર રિસેટ કરવા અને ફિક્સ્ડ વ્યાજ દર પર સ્વિચ થવા માટેની પ્રોસિઝર અંગે માહિતી આપે છે. ઋણધારકને તેમના ઇએમઆઇ વધારવાના અથવા લોનની મુદત વધારવાના અથવા બંને વિકલ્પનું સંયોજન પસંદ કરવાનો વિકલ્પ આપવો જરૂરી છે. ઋણધારક લોનના સમયગાળા દરમિયાન કોઇ પણ સમયે લોનની રકમની; આખી, અથવા આંશિક પૂર્વચુકવણી કરી શકે છે. આ નીતિમાં લાગુ પડતા નિયમો મુજબ પારદર્શિતા અને સ્પષ્ટતા સુનિશ્ચિત કરવામાં આવી છે.

સામયિક સમીક્ષા

કંપનીના પ્રબંધ નિદેશક/મુખ્ય કાર્યકારી અધિકારી બોર્ડને ત્રિમાસિક ધોરણે સંહિતાના અનુપાલનની સમીક્ષા અને પ્રબંધનના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરી પર અહેવાલ સુપ્રત કરશે.

બાંયધરી આપનાર

બાંયધરી આપનારને બાંયધરી આપનાર તરીકેની તેની જવાબદારી, રકમ અને જવાબદારી ક્યારે ઊભી થશે તેના સંજોગો વિશે જાણ કરવામાં આવશે. બાંયધરી આપનારને એ પણ જણાવવામાં આવશે કે જો તે ચુકવણી માટે બાંયધરી આપેલી રકમ ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય તો કંપની પાસે કયા ઉપાયો અમલમાં મૂકશે.

કંપની બાંયધરી આપનારને ઋણ લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ પ્રતિકૂળ ફેરફાર/રો વિશે પણ જાણ કરશે.

[5]ઉમેરાયેલ – વાર્ષિક સમીક્ષા – 27મી ઓક્ટોબર, 2021

ગોપનીયતા અને વિશ્વસનીયતા

ગ્રાહકોની અંગત માહિતીના સંદર્ભમાં કંપની હંમેશા ગોપનીયતા જાળવશે. નીચેના આમાં અપવાદ હશે:

1. ગ્રાહકની પૂર્વ સંમતિ સાથે, જ્યારે આવી માહિતી સંદર્ભ તરીકે આપવાની હોય
2. માહિતી પ્રદાન કરવા માટે ગ્રાહકોની વિનંતી પર
3. કાયદા/નિયમોની જોગવાઈઓ હેઠળ પ્રદાન કરવું આવશ્યક હોય
4. માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય
5. છેતરપિંડી અટકાવવા જેવા કારણોસર કંપનીના હિતમાં

ગ્રાહકોને હાલના કાયદાકીય માળખા હેઠળ કંપનીના તેમના વિશેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ સુધી પહોંચવા માટેના તેમના અધિકારો વિશે માહિતગાર કરવામાં આવશે

[6]કોઈ ભેદભાવ નહીં

ગ્રાહકોની ઋણ માટેની અરજીઓની પ્રક્રિયામાં અથવા તેમની ફરિયાદોના નિવારણમાં કે અન્યથા તેમની ઉંમર, વંશીયતા, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક દરજ્જો, ધર્મ અથવા વિકલાંગતાના આધારે ગ્રાહકો વચ્ચે કોઈ ભેદભાવ રાખવામા આવશે નહીં. કંપની તેના તમામ સ્તરના કર્મચારીઓ માટે યોજાતા તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા અપાયેલા દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓના અધિકારોને સમાવતું એક યોગ્ય મોડ્યુલ સામેલ કરશે.

ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે કાયદા મુજબ કંપનીએ ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ઋણ લેનારના ખાતાની માહિતી પ્રદાન કરવી જરૂરી છે.

ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે કે કંપની ગ્રાહકના ઋણ વિશેની માહિતી ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓને આપવા માંગે છે. આ દ્વારા ગ્રાહકને સમજાવવામાં આવશે કે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા શું હોય છે અને તેમની ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર તેઓ જે માહિતી પ્રદાન કરે છે તેની અસર શું હોઈ શકે છે.

ગ્રાહકની વિનંતી પર તેને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને મોકલવામાં આવેલી માહિતીની નકલ પ્રદાન કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

પરિશિષ્ટ 1 હેઠળ નિર્ધારિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (GRM) કંપનીના અધિકારીઓ દ્વારા લેવામાં આવેલા નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા કોઈપણ વિવાદોના નિરાકરણ માટે પ્રાવધાન પ્રસ્તુત કરે છે. કંપનીના પદાધિકારીઓ દ્વારા ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો બને તેટલા ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવશે અને તેનું સમાધાન કરવામાં આવશે. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા કંપની દ્વારા આઉટસોર્સ કરેલી સેવાઓને લગતા મુદ્દાઓ સાથે પણ કામ કરશે અને જો કોઈ ફરિયાદ હોય તો આઉટસોર્સ સેવા પ્રદાતા દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે છે.

---

[6]વાર્ષિક સમીક્ષા 2021 હેઠળ પ્રસ્તાવિત જોગવાઇ ઉમેરવામાં આવી છે

GRM દ્વારા નીચેના માટે પ્રાવધાન પ્રસ્તુત કરવામાં આવશે:

1. તેની દરેક કચેરીઓમાં ફરિયાદો અને પરિવાદો પ્રાપ્ત કરવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટેની પ્રણાલી અને પ્રક્રિયા.

2. પ્રક્રિયા દ્વારા ફરિયાદ/પરિવાદ ક્યાં અને કેવી રીતે (પરસ્પર પ્રયુક્ત) નોંધાવવી, પ્રતિભાવ દાખલ કરવા માટેની સમય-મર્યાદા, ફરિયાદના પ્રારંભિક નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય તો અપીલ કરવાની પદ્ધતિ પારિભાષિત કરવામાં આવે છે.

3. મળેલી ફરિયાદો માટે સંદર્ભ નંબર સાથેની સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે.

4. ગ્રાહકને ઉપરોક્ત પ્રણાલી અને તેમની ફરિયાદોના ઝડપી નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા વિશે જાણ કરવાની પ્રક્રિયા.

5. પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો વધુમાં વધુ 30 દિવસની અંદર ઉકેલવામાં આવશે.

GRM કંપનીના એક અધિકારીને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તરીકે નિયુક્ત કરશે, જેનો કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લોકો સંપર્ક કરી શકશે.

સંચાલન સ્તરે ગ્રાહકોના લાભ માટે, કંપની તેની દરેક શાખાઓ અને વ્યવસાયિક કામગીરીના સ્થળો પર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઈમેઈલ ID) ખાસ નજરે પડે તે રીતે પ્રદર્શિત કરશે.

ગ્રાહકોની માહિતી માટે, જો એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા ગ્રાહકની ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક ભારતીય રિઝર્વ બેંકના, મુંબઈ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન (DNBS) વિભાગની પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે, જેના અધિકારક્ષેત્રમાં કંપનીનું પંજીકૃત કાર્યાલય આવે છે.

નોડલ અધિકારી/ મુખ્ય નોડલ અધિકારી

નોડલ અધિકારી/મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નિમણૂક એકીકૃત લોકપાલ યોજના (ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ), 2026 હેઠળ કરવામાં આવશે.

ઉચિત કાર્ય સંહિતાની સમીક્ષા

જો કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા જરૂરી જણાય તો સંહિતાની વાર્ષિક ધોરણે અથવા તે પહેલા સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અહીં કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા કોઈપણ વિવાદો/ફરિયાદોને ઉકેલવાની પ્રક્રિયા પૂરી પાડે છે.

સ્તર 1

જો ગ્રાહક/ઋણ લેનારાને કોઈ ફરિયાદ હોય, તો તે ફરિયાદની વિગતો અને સંબંધિત કંપનીના અધિકારી/કર્મચારીનું નામ આપીને નીચેની રીતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે, જેનું નિરાકરણ વધુમાં વધુ દસ કામકાજના દિવસોમાં કરવામાં આવશે:

- ગ્રાહક હેલ્પડેસ્ક નંબર 022 6246333 પર કૉલ કરો
- customercare@auxilo.com પર ઇમેઇલ કરો
- વ્યવસાય કરવામાં આવે છે તે શાખા કાર્યાલયમાં/સ્થળે શાખા પ્રબંધકને સંબોધીને, સ્થાનનું નામ આપીને પછી "GRM હેઠળ" શીર્ષક સાથે, લેખિતમાં આપી શકાય છે.
- "GRM હેઠળ" શીર્ષક હેઠળ આ સરનામે ટપાલમાં મોકલી શકાય છે: ઓક્ઝિલો ફિન્સર્વ પ્રા. લિ., ઓફિસ નંબર 63, 6ઠ્ઠો માળ, કલ્પતરુ સ્ક્વેર, કોંડિવિતા રોડ, અંધેરી પૂર્વ, મુંબઈ 400059.

અહીં શાખા પ્રબંધકનો અર્થ બિન-શાખા કાર્યાલયના સંબંધિત પ્રબંધક તરીકે પણ થાય છે જ્યાં કંપનીનો વ્યવસાય ચાલે છે. **જો ફરિયાદ શાખા પ્રબંધક સામે હોય, તો તે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને સંબોધીને કરવી જોઈએ.**

જો ગ્રાહક ઉપર મુજબ ગ્રાહક સહભાગિતા ટીમ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ ઉકેલ/પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક નીચે આપેલ પ્રમાણે સ્તર 2 પર આગળ વધી શકે છે.

અનુગ્રહ રકમની ચુકવણી માટે ફરિયાદ નિવારણ - જો ગ્રાહક/ઋણ લેનારાને તેમના માટે નિર્દિષ્ટ ઋણ ખાતાઓમાં, છ મહિના માટે ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ અને સાદા વ્યાજ વચ્ચેના તફાવતની અનુગ્રહ રકમની ચુકવણી માટેની ભારત સરકારની યોજના અંગે કોઈ ફરિયાદ/પરિવાદ હોય, તો તેઓ નીચે દર્શાવેલ સંબંધિત ઈમેલ આઈડી પર ઈમેલ મોકલીને ફરિયાદની વિગતો આપતી ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે, જેના માટે કંપની દ્વારા ઉદ્દેશ્ય માટે નામાંકિત નોડલ અધિકારીઓ દ્વારા પ્રારંભિક ટિપ્પણીઓ 72 કલાકની અંદર પ્રદાન કરવામાં આવશે અને અંતિમ પ્રતિસાદ 7 કાર્યકારી દિવસોમાં આપવામાં આવશે.

ઝોન/વિભાગ/ક્ષેત્ર	**ઈમેલ આઈડી**
મહારાષ્ટ્ર, ગુજરાત	Nodalofficergr.westzone@auxilo.com
દિલ્હી	Nodalofficergr.northzone@auxilo.com
આંધ્ર પ્રદેશ, તેલંગાણા, તમિલનાડુ, કર્ણાટક	Nodalofficergr.southzone@auxilo.com

ગ્રાહકો શાખા કાર્યાલયમાં પણ ફરિયાદ કરી શકે છે.

સ્તર 2

જો ગ્રાહક પ્રારંભિક સમાધાનથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ફરિયાદ શાખા પ્રબંધક વિરુદ્ધ હોય, તો ફરિયાદકર્તા પ્રારંભિક ફરિયાદના સ્વીકૃતિ નંબરને ટાંકીને ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને ફરિયાદ મોકલી શકે છે. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો નીચે દર્શાવેલ છે:

1. નામ : નમિતા રાજા
2. સરનામું: ઓક્ઝિલો ફિન્સર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ
પંજીકૃત કાર્યાલય - ઓફિસ નંબર 63, 6ઠ્ઠો માળ, કલ્પતરુ સ્ક્વેર,
કોંડિવિતા રોડ, અંધેરી ઈસ્ટ, મુંબઈ 400059
3. ઈમેલ : gro@auxilo.com
4. ટેલિફોન: 022 6246 3333
5. ફેક્સ : 022 6246 3334

અમે આ સ્તરે ગ્રાહકની ફરિયાદના નિરાકરણ માટે અમારા શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરીશું.

સ્તર 3

જો એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/પરિવાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક નીચે જણાવેલ સત્તાધિકારીને અપીલ કરી શકે છે

પ્રભારી અધિકારી
ભારતીય રિઝર્વ બેંક,
બિન-બેંકિંગ દેખરેખ વિભાગ,
RBI ભવન, મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન સામે,
મરાઠા મંદિર પાસે,
ભાયખલા, મુંબઈ – 400 008

પરિશિષ્ટ II

<u>વ્યાજ દર નીતિ</u>

1. પરિચય

RBI ની માર્ગદર્શિકા મુજબ, તમામ NBFC ના બોર્ડને સલાહ આપવામાં આવી છે કે તેઓ વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ તૈયાર કરે અને તેને તેમની વેબસાઈટ પર પોસ્ટ કરે. આ તેમના ગ્રાહકોને તેમની પાસેથી વસૂલવામાં આવતા ધિરાણના દરો નક્કી કરવા માટે કરવામાં આવતા તર્ક અને પદ્ધતિને સમજવા માટે ઉપયોગી થશે. વધુમાં, આ નિર્દેશમાં જણાવવામાં આવે છે કે વ્યાજના દર અને જોખમના શ્રેણીકરણ માટેનો અભિગમ અને જુદા-જુદા ઋણ લેનારાઓ માટે અલગ-અલગ વ્યાજના દર વસૂલવા માટેનો તર્ક, ઋણ લેનારાઓને તેમના મંજૂરી પત્રમાં જણાવવો જોઈએ.

તેના અનુસંધાનમાં, વ્યાજ દરો નક્કી કરવા માટેની પદ્ધતિ નીચે આપેલ છે.

2. ઋણ લેનારાઓ માટે વ્યાજ દરો નક્કી કરવા માટેનો સિદ્ધાંત

ઋણ લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવતું વ્યાજ ચલિત પ્રકારનું હશે અને તે ઓકિઝલો ફિન્સર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (AFPL's) બેન્ચમાર્ક લેન્ડિંગ રેટ (ABLR) વત્તા સ્પ્રેડ સાથે લિંક કરવામાં આવશે; જે તે લોનના સેગમેન્ટ, પ્રોડક્ટ, ગ્રાહક ક્રેડિટ પ્રોફાઇલ, સુરક્ષા માળખું અને ક્રેડિટ રિસ્ક પ્રીમિયમ પર આધારિત છે. [7]ABLR ની ગણતરી ભંડોળની કિંમત, બજારની સ્થિતિ, સંચાલન ખર્ચ અને માર્જિનના આધારે કરવામાં આવશે. ALCO દ્વારા ABLR ની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

[i]સુધારેલ – વાર્ષિક સમીક્ષા ઓક્ટોબર, 2019

સુધારો કરતા પહેલા તે નીચે મુજબ વાંચેલ છે – કંપની, વ્યાજના ચલિત દરે વ્યક્તિગત ઋણધારકોને મંજૂર કરાયેલ અવધિ ઋણ પર કોઈ ગીરો અથવા પૂર્વચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

[7]વાર્ષિક સમીક્ષા ઓક્ટોબર, 2021 હેઠળ અવેજી