

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર નીતિ માર્ગદર્શિકા

આ દસ્તાવેજ સામગ્રી, પ્રસ્તુતિ અને બૌદ્ધિક મૂળમાં કોપિરાઇટથી સુરક્ષિત છે, સિવાય કે જ્યાં અન્યથા નોંધાયેલ હોય. તમે ઓથમ ઇન્વેસ્ટમેન્ટ એન્ડ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર લિમિટેડ (AIIIL) ની પૂર્વ લેખિત પરવાનગી વિના, આ દસ્તાવેજના કોઈપણ ઘટકોને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે સંશોધિત, દૂર, વધારો, ઉમેરો, પ્રકાશિત, ટ્રાન્સમિટ, ટ્રાન્સફર અથવા વેચાણમાં ભાગ લઈ શકતા નથી, તેમાંથી વ્યુત્પન્ન કાર્યો બનાવી શકતા નથી અથવા કોઈપણ રીતે તેનો ઉપયોગ કરી શકતા નથી.

બનાવનાર:	જોખમ
સમીક્ષા અને મંજૂરી:	ડિરેક્ટર મંડળ
છેલ્લે અપડેટ કરેલ:	૧૮ જાન્યુઆરી, ૨૦૨૪
સંસ્કરણ:	૧.૧
અપડેટ કરેલ:	જોખમ
સમીક્ષા અને મંજૂર:	ડિરેક્ટર મંડળ
નવીનતમ અપડેટ:	૧૨મી મે ૨૦૨૫
માન્યતા:	એક વર્ષ

## A. પ્રસ્તાવના

કંપની 'ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ' (FPC) પર નીતિ માર્ગદર્શિકાઓની સમીક્ષા કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (NBFCs) માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે, જેના દ્વારા તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ પ્રથાઓ માટે ધોરણો નક્કી કરવામાં આવ્યા છે (પરિપત્ર નં. RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC નં. 80 / 03.10.042/ 2005-06 તા. 28 સપ્ટેમ્બર, 2006), માસ્ટર પરિપત્ર - ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ RBI/2011-12/ 26 DNBS (PD) CC નં.232/03.10.042/2011-12 તા. 1 જુલાઈ, 2011, માસ્ટર પરિપત્ર DNBS (PD.) CC નં. 388/03.10.042/2014-15 તા. 2) ના ફકરા 2 (A) (iii). ૧ જુલાઈ, ૨૦૧૪. વધુમાં, RBI એ ૨૬ માર્ચ, ૨૦૧૨ ના રોજ NBFCs દ્વારા સોનાના ઝવેરાત સામે ધિરાણમાં ઝડપી વૃદ્ધિને ધ્યાનમાં રાખીને માર્ગદર્શિકાની સમીક્ષા કરી છે અને ત્યારબાદ, ૧ જુલાઈ, ૨૦૧૫ ના રોજ RBI માસ્ટર સર્ક્યુલર RBI/૨૦૧૫-૧૬/૧૬ DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 દ્વારા.

કંપની સમયાંતરે RBI દ્વારા નિર્ધારિત તમામ શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ અપનાવશે અને જો જરૂરી હોય તો આ કોડમાં યોગ્ય ફેરફારો કરશે જેથી આ રીતે નિર્ધારિત ધોરણોનું પાલન કરી શકાય.

ઓથમ ઇન્વેસ્ટમેન્ટ એન્ડ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર લિમિટેડ ("AHL") ની નીતિ એ છે અને રહેશે કે તે બધા પાત્ર લાયક અરજદારોને જાતિ, જાતિ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ વિના, સીધા અથવા પેટાકંપનીઓ અને/અથવા સહયોગીઓ દ્વારા તમામ નાણાકીય ઉત્પાદનો ઉપલબ્ધ કરાવે.

કંપનીની નીતિ બધા ગ્રાહકો સાથે સતત અને ન્યાયી રીતે વર્તવાની છે. કંપનીના કર્મચારીઓ ન્યાયી, ન્યાયી અને સુસંગત રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા પ્રદાન કરશે. કંપની તેની વેબસાઇટ પર FPC અપલોડ કરીને તેના ગ્રાહકોને તેના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("FPC") પણ જણાવશે.

કંપની ખાતરી કરશે કે FPC ના અમલીકરણની જવાબદારી સમગ્ર સંસ્થાની છે. કંપનીની વાજબી ધિરાણ પ્રથાઓ તેના સંચાલનના તમામ પાસાઓ પર લાગુ પડશે જેમાં માર્કેટિંગ, લોન ઉત્પત્તિ, પ્રક્રિયા, અને સેવા અને સંગ્રહ પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે. FPC પ્રત્યેની તેની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારી જવાબદારી, તાલીમ, કાઉન્સેલિંગ અને દેખરેખ, ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો અને આંતરિક નિયંત્રણો અને ટેકનોલોજીના શ્રેષ્ઠ ઉપયોગના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે.

કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડ અને મેનેજમેન્ટ ટીમ અહીં વર્ણવેલ વાજબી પ્રથાઓનો અમલ કરવા માટે જવાબદાર છે, અને એ પણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કે તેની કામગીરી તમામ હિસ્સેદારો પ્રત્યેની તેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે, જેમાં ધિરાણ સહિત વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો વાજબી અને સમાન રીતે પ્રદાન કરવામાં આવે છે અને બધા કર્મચારીઓ આ પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ છે.

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અમારા દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી ઉત્પાદનો અને સેવાઓની નીચેની શ્રેણીઓ (હાલમાં ઓફર કરવામાં આવે છે અથવા જે ભવિષ્યમાં રજૂ કરવામાં આવશે) પર લાગુ પડે છે.

1. નાણાકીય સંપત્તિના રૂપમાં લોન, ગેરંટી અને અન્ય ઉત્પાદનો.
2. કંપનીની શાખાઓ, તેની પેટાકંપનીઓ અને સહયોગીઓના નેટવર્ક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ.

FPC ઉપરોક્ત બાબતો પર લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે ભૌતિક રીતે, ફોન પર, ઇન્ટરનેટ પર અથવા કોઈપણ અન્ય પદ્ધતિ દ્વારા, હાલની અથવા ભવિષ્યની રીતે પૂરી પાડવામાં આવે.

## B. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

કંપની તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં જે મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓનું પાલન કરવાનું વચન આપે છે તે છે:

- a. ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વાજબી રીતે કાર્ય કરીને ખાતરી કરવી કે:
  - તેના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ આ FPC માં પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે.
  - તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ લાગુ પડતા કાયદાઓ અને નિયમોનું અક્ષરશઃ પાલન કરશે.
  - તેના ગ્રાહકો સાથેનો તેનો વ્યવહાર પ્રામાણિકતા, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત હશે.
- b. કંપની ગ્રાહકોને તેના નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં મદદ કરશે:
  - તેમના વિશે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉદાર લેનારને સમજાતી ભાષામાં માહિતી આપવી.
  - તેમના નાણાકીય પરિણામો સમજાવવા, અને
  - ગ્રાહકને તેની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરે તે પસંદ કરવામાં મદદ કરવી.

સી. કંપની તેના ગ્રાહકોને તેની સાથે વ્યવહાર કરવામાં મુશ્કેલીમુક્ત અનુભવ મળે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે દરેક પ્રયાસ કરશે; પરંતુ ભૂલો, કમિશન અને ચૂકના કિસ્સામાં, કંપની તેનો ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક સામનો કરશે.

- ભૂલો ઝડપથી સુધારી લેવામાં આવશે.
- ફરિયાદોનો ઝડપથી નિકાલ કરવામાં આવશે.
- જો કોઈ ગ્રાહક ફરિયાદના નિરાકરણની રીતથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો કંપની ગ્રાહકને ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ વધારવી તે અંગે માર્ગદર્શન આપશે.
- કંપની તેના તરફથી કોઈ ભૂલ અથવા અવગણનાને કારણે ગ્રાહકના ખાતા પર લાગુ થયેલા વ્યાજ સહિત કોઈપણ શુલ્કને ઉલટાવી દેશે.

## C. વેચાણ ઉત્પત્તિ

કંપની તેના ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં માર્ગદર્શન આપશે.

ગ્રાહક સંબંધ સ્થાપિત થાય તે પહેલાં, કંપની:

- ગ્રાહકે જે સેવાઓ અને ઉત્પાદનોમાં રસ દાખવ્યો છે તેની મુખ્ય વિશેષતાઓ સમજાવતી માહિતી ગ્રાહકને આપો.
- ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ ખાતાઓ, ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે માહિતી આપો.
- કંપનીએ 'તમારા ગ્રાહકને જાણો' ના ધોરણોને પૂર્ણ કરવા અને સમય સમય પર અમલમાં મુકાતી કાનૂની અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે ગ્રાહક પાસેથી કઈ માહિતી એકત્રિત કરવાની જરૂર છે તે સ્પષ્ટપણે જણાવો.
- ડેટાબેઝ બનાવવા માટે ગ્રાહક અને તેના પરિવાર વિશે વધારાની માહિતીની વિનંતી કરો; પરંતુ આ માહિતી ગ્રાહક દ્વારા ફક્ત ત્યારે જ પૂરી પાડવામાં આવશે જો તે/તેણી તેમ કરવા માંગે છે.

b. કંપની તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને એક્સેસ કરવા માટે ઉપયોગમાં લઈ શકાય તેવા વિવિધ માધ્યમો વિશે માહિતી પૂરી પાડશે. ગ્રાહકને આ અંગે વધુ માહિતી ક્યાં ઉપલબ્ધ છે તે અંગે પણ જાણ કરવામાં આવશે.

c. એકવાર ગ્રાહક ઉત્પાદન પસંદ કરી લે, પછી કંપની ગ્રાહકને તે કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે જણાવશે.

d. કંપની તેના ગ્રાહકને ઉત્પાદન લેવાની પદ્ધતિના અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે માર્ગદર્શન આપશે.

#### D. લોન અને એડવાન્સિસ

કોઈપણ પ્રકારની ભંડોળ આધારિત અથવા બિન-ભંડોળ આધારિત નોન-બેંકિંગ સુવિધા ઓફર કરતા પહેલા, કંપની ગ્રાહક (સંભવિત ઉધાર લેનાર) ની ચુકવણી કરવાની ક્ષમતા/કેડિટ યોગ્યતાનું મૂલ્યાંકન કરશે.

#### E. લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

a. કંપનીના લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે સંભવિત ઉધાર લેનારના હિતોને અસર કરી શકે છે, જેથી અન્ય નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને સંભવિત ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.

b. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવવા પડશે. જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર હોય, તો તે ઉધાર લેનારને જાણ કરવામાં આવશે.

c. કંપની સંભવિત ઉધાર લેનારને બધી લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત થયાની સ્વીકૃતિ આપશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તે સૂચક સમયમર્યાદા આવા સ્વીકૃતિમાં ઉલ્લેખિત હશે.

ડી.ઉધાર લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવા જોઈએ.

#### F. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

AIII લોન લેનારને લેખિતમાં લોનની રકમ, મંજૂર પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા દ્વારા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડ પર રાખશે. NBFCs સામે સામાન્ય રીતે ઊંચા વ્યાજ / દંડાત્મક વ્યાજ વસૂલવા સંબંધિત ફરિયાદો મળતી હોવાથી, AIII લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજનો ઉલ્લેખ બોલ્ડ અક્ષરોમાં કરશે.

વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરવામાં આવશે અને વ્યવસાયિક આવશ્યકતાઓ, નિયમનકારી અને ગ્રાહક લાગણીઓ, બજાર પ્રથાઓ વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને સમીક્ષા કરવામાં આવશે. ઉધાર લેનાર દ્વારા જણાવવામાં આવેલા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા તેના રેકોર્ડમાં સાચવવામાં આવશે.

AIII લોન કરારની એક નકલ પ્રાધાન્યમાં સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ જોડાણોની એક નકલ લોન મંજૂર / વિતરણ સમયે બધા ઉધાર લેનારાઓને આપશે.

#### G. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

દત્તક લેવા માટે નીચેની સૂચનાઓ જારી કરવામાં આવે છે:

A. કંપની લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, ચુકવણી સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. કંપની ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દરો અને અન્ય શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય. લોન કરારમાં આ અસર માટે એક ચોક્કસ કલમ હોવી જોઈએ.

B. કંપની ખાતરી કરશે કે મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના ચાર્જનો કરારોમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવે. દંડના વ્યાજની જાહેરાતમાં વાજબીતા અને પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે RBI એ 12 એપ્રિલ, 2023 ના રોજ RBI/2023-24/ DoR.MCS.REC./01.01.001/2023-24 દ્વારા ફેર લેન્ડિંગ પ્રેક્ટિસ - લોન એકાઉન્ટ્સમાં દંડના ચાર્જ પરનો તેનો ડ્રાફ્ટ પરિપત્ર બહાર પાડ્યો છે. RBI દ્વારા અંતિમ સ્વરૂપ આપવામાં આવે ત્યારે હાલની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવામાં આવશે અને તેનું પાલન કરવામાં આવશે.

1. કંપની ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકને ભંડોળ વિતરણની વાસ્તવિક તારીખથી જ વ્યાજ વસૂલવામાં આવે, લોન મંજૂરી, કરાર અમલીકરણની તારીખથી નહીં. ચેક વિતરણના

કિસ્સામાં, વ્યાજ કંપનીઓ (ધિરાણકર્તાઓ) ના ખાતામાંથી ભંડોળ ડેબિટ થાય તે તારીખથી શરૂ થશે.

2. જો મહિના દરમિયાન લોનનું વિતરણ કરવામાં આવે અથવા ચુકવણી કરવામાં આવે, તો વ્યાજ વપરાયેલી/બાકી લોનની રકમ સક્રિય રહે તે દિવસોની સંખ્યાના આધારે કડક રીતે વસૂલવામાં આવશે, અને આખા મહિના માટે નહીં. આ ફક્ત ભંડોળના ઉપયોગના વાસ્તવિક સમયગાળા માટે વ્યાજ વસૂલવાના સિદ્ધાંત સાથે સંરેખણ સુનિશ્ચિત કરે છે.
3. જ્યાં ઉધાર લેનારાઓ વહેલા અંશતઃ ચુકવણી કરે છે, ત્યાં વ્યાજની ગણતરી ચોખ્ખી બાકી રકમ પર જ કરવામાં આવશે, આવી અગાઉથી ચુકવણી બાદ કર્યા પછી. આ વધુ પડતો ચાર્જ લેવાનું ટાળે છે અને વાજબી નાણાકીય વ્યવહારો સુનિશ્ચિત કરે છે.
4. કંપની સમયાંતરે તેની લોન વિતરણ અને વ્યાજ અરજી પદ્ધતિઓની સમીક્ષા કરશે અને RBIના નવીનતમ નિર્દેશો સાથે સંરેખિત કરશે. સતત ન્યાયીતા, પારદર્શિતા અને નિયમનકારી અપેક્ષાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે સિસ્ટમ-સ્તરના ફેરફારો હાથ ધરવામાં આવશે.
5. ક્રેડિટ સુવિધાઓ પર વ્યાજ દરોનું નિર્ધારણ, જેમાં વ્યાજ દરોને ફરીથી સેટ કરવાની શરતોનો સમાવેશ થાય છે, તે આ સંદર્ભમાં જારી કરાયેલ સંબંધિત નિયમનકારી સૂચનાઓ દ્વારા સખત રીતે નિયંત્રિત થશે. REs વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં.
6. લોન કરારના મૂળભૂત નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ જો ઉધાર લેનાર દ્વારા દંડ વસૂલવામાં આવે તો તેને 'દંડ ચાર્જ' ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડ વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે, આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
7. એ સ્વીકારવું જરૂરી છે કે લોન પરના વ્યાજ દરમાં ઉધાર લેનારના ક્રેડિટ જોખમ પ્રોફાઇલને પ્રતિબિંબિત કરતા યોગ્ય ક્રેડિટ જોખમ પ્રીમિયમનો સમાવેશ થાય છે. જો ઉધાર લેનારના ક્રેડિટ જોખમ પ્રોફાઇલમાં ફેરફાર થાય છે, તો REs હાલની સૂચનાઓના સંદર્ભમાં કરારબદ્ધ નિયમો અને શરતો અનુસાર ક્રેડિટ જોખમ પ્રીમિયમમાં ફેરફાર કરવા માટે સ્વતંત્ર રહેશે.
8. દંડની રકમ લોન કરારના મૂળભૂત નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા/એક મર્યાદાથી વધુ થવાના કિસ્સામાં પ્રમાણસર રહેશે. આ મર્યાદા REs દ્વારા નક્કી કરવામાં આવશે અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવપૂર્ણ રહેશે નહીં. (LAS અને LAP નીતિ બંને મુજબ દંડની રકમ વાર્ષિક 36% છે.)
9. વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડાત્મક ચાર્જ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને લાગુ પડતા

દંડાત્મક ચાર્જ કરતા વધુ ન હોવો જોઈએ. (LAS અને LAP નીતિ બંને મુજબ દંડાત્મક ચાર્જ વાર્ષિક 36% છે.)

10. દંડ ચાર્જ અને તેના માટે પૂર્વવર્તી શરતો, REs દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર અને લાગુ પડતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / મુખ્ય હકીકત નિવેદન (KFS) માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે, ઉપરાંત REs વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
  11. જ્યારે પણ ઉધાર લેનારાઓને હમાની ચુકવણી માટે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવશે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડનીય શુલ્ક પણ જણાવવામાં આવશે.
  12. આરંભમાં ખાતરી કરવી જોઈએ કે લોન પર દંડાત્મક ચાર્જ અથવા સમાન ચાર્જ, ગમે તે નામથી ઓળખાય, અંગે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી સ્પષ્ટ નીતિ છે.
  13. 'દંડ વ્યાજ' ની જગ્યાએ 'દંડ ચાર્જ' નું સંચાલન આરબીઆઈ દ્વારા સુપરવાઇઝરી પરીક્ષા દરમિયાન યોગ્ય સમીક્ષાને આધીન રહેશે. (પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રક્રિયા હેઠળ)
  14. આ સૂચનાઓ અંતિમ પરિપત્રમાં દર્શાવેલ તારીખથી અમલમાં આવશે અને આરંભ તેમના નીતિ માળખામાં યોગ્ય સુધારા કરી શકે છે અને અસરકારક તારીખથી અમલીકરણ સુનિશ્ચિત કરી શકે છે.
- C. કંપનીનો ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોન કરારની શરતો સાથે સુસંગત રહેશે.
- D. કંપની બધી બાકી રકમની ચુકવણી પછી અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પછી બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે, જે ઉધાર લેનાર સામે તેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન હશે. જો સેટ-ઓફનો આવી અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકી દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે યોગ્ય સૂચના આપવામાં આવશે.

## જનરલ

- a. લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય, AAIL ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળશે, સિવાય કે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ ઇરાદાપૂર્વક અથવા અન્યથા જાહેર કરવામાં ન આવેલી નવી માહિતી તેના ધ્યાનમાં આવી હોય.
- b. જો ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર લેનારા ખાતાને અન્ય NBFC, બેંક અથવા નાણાકીય સંસ્થામાં ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય, તો સંમતિ અથવા અન્યથા આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર ઉધાર લેનાર સાથે કરવામાં આવેલી કરારની શરતો અનુસાર અને સમય સમય પર લાગુ થતા કાયદા, નિયમો, નિયમનો અને માર્ગદર્શિકા અનુસાર હશે.

- c. લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, કંપની ફક્ત એવા ઉપાયોનો આશરો લેશે જે કાયદેસર અને કાયદેસર રીતે ઉપલબ્ધ હોય અને દિવસના વિચિત્ર કલાકો દરમિયાન વસૂલાતના પગલાંનો ઉપયોગ, અનુચિત હેરાનગતિ, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળશે. કારણ કે ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીઓના કર્મચારીઓ તરફથી અસભ્ય વર્તનનો પણ સમાવેશ થાય છે. AAIL ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- d. શારીરિક / દૃષ્ટિહીન અરજદારોને અપંગતાના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં કોઈ ભેદભાવ રહેશે નહીં (સંદર્ભ: RBI પરિપત્ર નં. DNBS.CC.PD.નં. 191/03.10.01/2010-11 તારીખ 27 જુલાઈ, 2010).

## H. નિયમો અને શરત

- a. જ્યારે કોઈ ગ્રાહક પહેલી વાર કોઈ ઉત્પાદન અથવા સેવા સ્વીકારે છે, ત્યારે કંપની ગ્રાહકને તે ઉત્પાદન / સેવા સાથે સંબંધિત નિયમો અને વિનિયમો પ્રદાન કરશે.
- b. બધા નિયમો અને શરતો વાજબી રહેશે અને ગ્રાહકોના અધિકારો અને જવાબદારીઓ સ્પષ્ટ અને સરળ ભાષામાં અને/અથવા ગ્રાહક સમજે તેવી ભાષામાં નિર્ધારિત કરશે, કંપની ફક્ત જરૂરી હોય ત્યાં જ કાનૂની અથવા તકનીકી ભાષાનો ઉપયોગ કરશે.
- c. કંપની ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ પડતા કોઈપણ શુલ્ક ઉપલબ્ધ કરાવશે.
- d. જો કંપની કોઈ ચાર્જ વધારશે અથવા નવો ચાર્જ લાગુ કરશે, તો કંપની ગ્રાહકોને તેની જાણ કરશે.
- e. જ્યારે પણ ગ્રાહક કોઈપણ ઉત્પાદન અથવા સેવા માટે વિનંતી કરશે ત્યારે કંપની તેના સંદર્ભમાં નિયમો અને શરતો પ્રદાન કરશે.

## I. માર્કેટિંગ અને પ્રોડક્ટ સિનર્જી

- a. કંપની ખાતરી કરશે કે બધી જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ, ન્યાયી, વાજબી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી ન હોય.
- b. કંપની ગ્રાહકોને નાણાકીય ઉત્પાદનોની સંપૂર્ણ શ્રેણી પૂરી પાડશે જેના માટે ગ્રાહક પાત્ર છે. આમાંથી કેટલીક ઉત્પાદનો/સેવાઓ તેની પોતાની હશે; કેટલીક અન્ય ઉત્પાદનો જૂથ અથવા સહયોગી કંપનીઓના ઉત્પાદનો હશે અને તે કંપનીઓ પણ હશે જેની સાથે કંપનીની વ્યવસ્થા હશે.
- c. કંપનીનો પ્રયાસ રહેશે કે તે વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ, નાણાકીય ઉત્પાદનો વચ્ચે સુમેળ લાવે, આ ઉત્પાદનોને તેના ગ્રાહકોને ક્રોસ સેલ કરીને.

## J. ગુપ્તતા

- a. ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત ન હોય ત્યાં સુધી કંપની બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત રાખશે.
- b. કંપની નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય જૂથની અંદર સહિત અન્ય કોઈપણ એન્ટિટીને વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરશે નહીં:
  - જો કંપનીએ કાયદાકીય અથવા નિયમનકારી કાયદાઓ દ્વારા માહિતી પૂરી પાડવી જ જોઈએ,
  - જો આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય.
  - જો તેના હિતને કારણે અમને આ માહિતી પૂરી પાડવાની જરૂર પડે (દા.ત. છેતરપિંડી નિવારણ).

કંપની આ કારણનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકો વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને (જૂથ કંપનીઓ સહિત) આપવા માટે કરશે નહીં.

  - જો ગ્રાહકે તેના જૂથ / સહયોગી / સંસ્થાઓ અથવા કંપનીઓને અન્ય ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે આવી માહિતી પ્રદાન કરવા / શેર કરવા માટે સંમતિ / સંમતિ આપી હોય.
  - જ્યાં ગ્રાહક અમને અન્ય સેવાઓ અથવા ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવા માટે તેના જૂથ / સહયોગી / સંસ્થાઓ અથવા કંપનીઓને આવી માહિતી જાહેર કરવા કહે.

## K. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

કંપની આ સંદર્ભમાં ઉદ્ભવતા વિવાદોના ઉકેલ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પણ સ્થાપિત કરશે. આવી પદ્ધતિ ખાતરી કરશે કે કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને નિકાલ કરવામાં આવે. ડિરેક્ટર બોર્ડ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા માટે પણ જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ ત્રિમાસિક ધોરણે ACB અને બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.

- a. કંપની ફરિયાદ નોંધાવવા માંગતા ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપશે અને ગ્રાહક પરિણામથી નાખુશ હોય તો શું કરવું તે અંગે માર્ગદર્શન પૂરું પાડશે.
- b. બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની શક્ય તેટલી વહેલી તકે જવાબ મોકલશે; જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ વધારવી તે અંગે કંપની ગ્રાહકને માર્ગદર્શન પણ આપશે.
- c. વ્યવસાયિક પદ્ધતિઓ, ધિરાણ નિર્ણયો, ધિરાણ વ્યવસ્થાપન અને વસૂલાત સંબંધિત કોઈપણ બાબતમાં, ઉધાર લેનારાઓ સહિત ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરવામાં આવશે. નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. શ્રી પ્રકાશ શર્કને આ સંદર્ભમાં નોડલ અધિકારી તરીકે નિયુક્ત કરવામાં આવ્યા છે.

d. AIL ના ફરિયાદ નિવારણની દેખરેખ રાખવા અને નોડલ અધિકારી સાથે સમીક્ષા કરવા માટે, વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ અધિકારીઓનો સમાવેશ કરતી આંતરિક રીતે રચાયેલ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ.

e. RBI પરિપત્ર ક્રમાંક RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13, તારીખ 18 ફેબ્રુઆરી, 2013 મુજબ, કંપની ગ્રાહકોના લાભ માટે, તેમની શાખાઓ/સ્થળો જ્યાં વ્યવસાય કરવામાં આવે છે ત્યાં નીચેની માહિતી સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે:

- કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે જનતા જેનો સંપર્ક કરી શકે છે તે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ સરનામું).
- જો ફરિયાદ/વિવાદનો એક મહિનાના સમયગાળામાં નિકાલ ન આવે, તો ગ્રાહક RBIના DNBS ના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારી (સંપૂર્ણ સંપર્ક વિગતો) ને અપીલ કરી શકે છે, જેમના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપનીનું રજિસ્ટર્ડ કાર્યાલય એટલે કે મુંબઈ પ્રાદેશિક કાર્યાલય આવે છે. તેની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવી છે.

ટૂંકમાં, જાહેર સૂચના ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને RBI ના પ્રાદેશિક કાર્યાલયની વિગતો સાથે પ્રકાશિત કરવાનો હેતુ પૂરો કરશે.

#### L. વાહનોનો કબજો પાછો મેળવવો

કંપની પાસે ઉધાર લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં એક બિલ્ટ-ઇન રિપોઝેશન કલમ હશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય તેવી હશે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ હોવી જોઈએ:

- a. કબજો લેતા પહેલા નોટિસ પીરિયડ;
- b. કયા સંજોગોમાં નોટિસ અવધિ માફ કરી શકાય છે;
- c. જામીનગીરીનો કબજો મેળવવાની પ્રક્રિયા;
- d. મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલાં લોન ચૂકવવા માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ;
- e. ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા; અને
- f. મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.

#### M. અતિશય વ્યાજ દરનું નિયમન

- a. AIL ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વ્યાજ દર અને જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ માટે અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

- b. વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેની પદ્ધતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ થવી જોઈએ.
- c. વ્યાજ દર વાર્ષિક દરો હોવા જોઈએ જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.
- d. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ થશે નહીં, એટલે કે, આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- e. કંપનીએ તેમની નીતિમાં ખાતરી કરવી પડશે કે દંડની રકમ લોન કરારના મૂળભૂત નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા/એક મર્યાદાથી વધુ સમય સુધી ન કરવા બદલ હોવી જોઈએ. આ મર્યાદા કંપની દ્વારા નક્કી કરવામાં આવશે અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવપૂર્ણ રહેશે નહીં.
- f. વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડાત્મક ચાર્જ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને લાગુ પડતા દંડાત્મક ચાર્જ કરતા વધુ નહીં હોય.

કંપની સમયાંતરે જારી કરાયેલા નિયમનકારી નિર્દેશો અનુસાર જમી અને દંડ વસૂલશે.

#### **N. સોનાના દાગીનાના જામીન પર ધિરાણ**

સોનાના દાગીના સામે વ્યક્તિઓને ધિરાણ આપતી વખતે, AIL ઉપરોક્ત સામાન્ય માર્ગદર્શિકા ઉપરાંત નીચેની બાબતો અપનાવશે.

i. AIL સોના સામે ધિરાણ માટે બોર્ડ મંજૂર નીતિ અમલમાં મૂકશે, જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે, નીચેનાનો સમાવેશ થવો જોઈએ:

- a. આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત કેવાયસી માર્ગદર્શિકાનું પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા અને કોઈપણ લોન આપતા પહેલા ગ્રાહક પર પૂરતી યોગ્ય તપાસ કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતા પગલાં,
- b. જામીન તરીકે મળેલા ઝવેરાત માટે યોગ્ય મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા,
- c. સોનાના દાગીનાની માલિકીને સંતોષવા માટે આંતરિક સિસ્ટમો,
- d. આ નીતિમાં ધરેણાંને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં સંગ્રહિત કરવા માટે પૂરતી સિસ્ટમો સ્થાપિત કરવી, સિસ્ટમોની સતત સમીક્ષા કરવી, સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ આપવી અને પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન થાય છે તેની ખાતરી કરવા માટે આંતરિક ઓડિટરો દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ કરવું પણ આવરી લેવામાં આવશે. નીતિ તરીકે, સોનાના કોલેટરલ સામે લોન એવી શાખાઓ દ્વારા લંબાવવી જોઈએ નહીં જેમની પાસે ધરેણાંના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા નથી,
- e. જામીનગીરી તરીકે સ્વીકૃત ધરેણાંનો યોગ્ય રીતે વીમો હોવો જોઈએ,
- f. ચુકવણી ન થાય તો દાગીનાની હરાજી અંગે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ પારદર્શક રહેશે અને હરાજીની તારીખ પહેલાં ઉધાર લેનારને પૂરતી સૂચના આપવામાં આવશે. તે હરાજીની પ્રક્રિયા પણ નિર્ધારિત કરશે જે અનુસરવામાં આવશે. હિતોનો કોઈ સંઘર્ષ રહેશે નહીં અને હરાજી પ્રક્રિયાએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે હરાજી દરમિયાન તમામ વ્યવહારોમાં હાથની લંબાઈનો સંબંધ હોય, જેમાં ગ્રુપ કંપનીઓ અને સંબંધિત સંસ્થાઓનો સમાવેશ થાય છે,

- g. હરાજીની જાહેરાત ઓછામાં ઓછા 2 અખબારોમાં જાહેરાતો આપીને કરવામાં આવશે, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં.
- h. નીતિ તરીકે, NBFCs પોતે યોજાતી હરાજીમાં ભાગ લેશે નહીં,
- i. ગીરવે મૂકેલા સોનાની હરાજી ફક્ત બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા હરાજીકર્તાઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે.
- j. આ નીતિમાં છેતરપિંડીનો સામનો કરવા માટે સ્થાપિત કરવામાં આવનારી સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓને પણ આવરી લેવામાં આવશે, જેમાં ગતિશીલતા, અમલ અને મંજૂરીની ફરજોનું વિભાજન શામેલ છે.
- k. કંપની ૧૬ સપ્ટેમ્બર, ૨૦૧૩ ના પરિપત્ર ક્રમાંક DNBS.CC.PD.No.356 /03.10.01/2013-14 હેઠળ સૂચિબદ્ધ સોનાના દાગીનાના કોલેટરલ સામે NBFC ધિરાણ પર કાર્યકારી જૂથની ભલામણોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે જરૂરી માળખું અને પ્રક્રિયાઓ મૂકશે. સોનાના દાગીનાના મૂલ્યાંકન અંગે, કંપની ૨૧ મે, ૨૦૧૫ ના પરિપત્ર DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 મુજબ માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે.

ii. લોન કરારમાં હરાજી પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર કરવામાં આવશે.

iii. ૨૧ મે, ૨૦૧૫ ના પરિપત્ર ક્રમાંક DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 મુજબ, લોન પર પહોંચતા સોનાના દાગીનાનું મૂલ્યાંકન બોમ્બે બુલિયન એસોસિએશન (BBA) દ્વારા ટાંકવામાં આવેલા ૩૦ દિવસના ૨૨ કેરેટના બંધ ભાવની સરેરાશ કિંમત અથવા ફોરવર્ડ માર્કેટ કમિશન (FMC) દ્વારા નિયમન કરાયેલ કોમોડિટી એક્સચેન્જ દ્વારા જાહેરમાં પ્રસારિત કરાયેલ ઐતિહાસિક સ્પોટ ગોલ્ડ ભાવ ડેટા અથવા સમયાંતરે જારી કરાયેલા અપડેટેડ નિયમનકારી નિર્દેશો અનુસાર કરવામાં આવશે.

કંપની ભારતીય રિઝર્વ બેંકના સમયાંતરે અમલમાં આવનારા તમામ માર્ગદર્શિકા, નિર્દેશો, સૂચનાઓ અને સલાહનું પાલન કરશે. આ દસ્તાવેજમાં સમાવિષ્ટો આ માર્ગદર્શિકા, નિર્દેશો, સૂચનાઓ અને સલાહ સાથે તૈયાર રહેશે. જ્યાં સુધી આવી પ્રથા ભારતીય રિઝર્વ બેંકના નિયમો સાથે વિરોધાભાસી ન હોય અથવા તેનું ઉલ્લંઘન ન કરે ત્યાં સુધી કંપની વધુ સારી પ્રથા લાગુ કરશે.

## O. સમીક્ષા

કંપની દ્વારા મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા હાથ ધરવામાં આવશે.

કંપની આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન કરશે, જે કોડની ભાવનાને અનુસરશે અને તેના વ્યવસાયને લાગુ પડે તે રીતે તેનું પાલન કરશે.

કંપની ઉપરોક્ત દર્શાવેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે તેની વેબસાઇટ પર મૂકશે. કંપની તેના પોતાના અનુભવ અને આ સંદર્ભમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવનાર નવી માર્ગદર્શિકા, જો કોઈ હોય તો, સમયાંતરે જરૂર મુજબ કોડની સમીક્ષા અને સુધારણા પણ કરશે.