

ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા અંગેની નીતિ માર્ગદર્શિકા

મહત્વપૂર્ણ: આ દસ્તાવેજની સામગ્રી, રજૂઆત અને બૌદ્ધિક સ્ત્રોત કૉપિરાઇટથી સુરક્ષિત છે. અન્યથા ઉલ્લેખ ન હોય ત્યાં સુધી, Authum Investment & Infrastructure Limited (AIIL) ની પૂર્વલિખિત મંજૂરી વિના આ દસ્તાવેજના કોઈપણ તત્વને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે બદલવું, દૂર કરવું, વધારવું, ઉમેરવું, પ્રકાશિત કરવું, પ્રસારિત કરવું, હસ્તાંતરિત કરવું અથવા વેચાણ કરવું, derivative work બનાવવું અથવા કોઈપણ રીતે ઉપયોગ કરવો માન્ય નથી.

તૈયાર કરનાર	રિસ્ક મેનેજમેન્ટ (Risk)
સમીક્ષા અને મંજૂરી	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
છેલ્લું અપડેટ	08 ઓગસ્ટ 2024
આવૃત્તિ	1.2
અપડેટ કરનાર	રિસ્ક મેનેજમેન્ટ (Risk)
ફરી સમીક્ષા અને મંજૂરી	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
નવીનતમ અપડેટ	12 મે 2025
માન્યતા	એક વર્ષ

A. પ્રસ્તાવના

કંપની 'ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા' (Fair Practices Code – FPC) સંબંધિત નીતિ માર્ગદર્શિકાઓની સમયાંતરે સમીક્ષા કરે છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ NBFCs માટે ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં ન્યાયસંગત વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ પ્રથાઓના ધોરણો નક્કી કરવા માટે સમયાંતરે માર્ગદર્શિકાઓ જારી કરી છે. તેમાં 28 સપ્ટેમ્બર 2006નું Circular No. RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC No.80/03.10.042/2005-06, 1 જુલાઈ 2011નું Master Circular RBI/2011-12/26 DNBS (PD) CC No.232/03.10.042/2011-12 અને 1 જુલાઈ 2014નું Master Circular DNBS (PD.) CC No.388/03.10.042/2014-15 સામેલ છે. સોનાના દાગીનાની સામે NBFC lending માં ઝડપી વૃદ્ધિને ધ્યાનમાં રાખીને RBI એ 26 માર્ચ 2012ના રોજ માર્ગદર્શિકાની સમીક્ષા કરી અને ત્યારબાદ 1 જુલાઈ 2015ના રોજ Master Circular RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 જારી કર્યું.

કંપની RBI દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત તમામ શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓ અપનાવશે અને નિર્ધારિત ધોરણો સાથે સુસંગત રહેવા માટે આ સંહિતામાં જરૂરી ફેરફારો કરશે.

Authum Investment & Infrastructure Limited ("AII") ની નીતિ એ છે કે જાતિ, વર્ણ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર અથવા દિવ્યાંગતાના આધારે કોઈપણ ભેદભાવ કર્યા વિના તમામ પાત્ર અને યોગ્ય અરજદારોને સીધી રીતે અથવા તેની subsidiaries અને/અથવા associates મારફતે તમામ નાણાકીય ઉત્પાદનો ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે.

તમામ ગ્રાહકો સાથે સતત અને ન્યાયસંગત રીતે વ્યવહાર કરવો એ કંપનીની નીતિ છે. કંપનીના કર્મચારીઓ તમામ ગ્રાહકોને ન્યાયસંગત, સમાન અને સતત રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા આપશે. કંપની પોતાની વેબસાઇટ પર FPC અપલોડ કરીને પણ ગ્રાહકોને તેની જાણ કરશે.

FPC ના અમલીકરણની જવાબદારી સમગ્ર સંસ્થાની રહેશે. કંપનીની ન્યાયસંગત ધિરાણ પદ્ધતિઓ marketing, loan origination, processing અને servicing તથા collection activities સહિત તેની તમામ કામગીરી પર લાગુ પડશે. FPC પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતા employee accountability, training, counselling, monitoring, auditing programmes, internal controls અને technology ના શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ દ્વારા દર્શાવવામાં આવશે.

B. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

- ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહાર ન્યાયસંગત અને વાજબી રહેશે. ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને પદ્ધતિઓ FPC ના ધોરણો તથા લાગુ કાયદા અને નિયમોના અક્ષર અને ભાવના મુજબ રહેશે અને honesty, integrity તથા transparency પર આધારિત રહેશે.
- કંપની ગ્રાહકોને તેના નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજાવવામાં મદદ કરશે: માહિતી સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં આપવામાં આવશે; નાણાકીય અસરો સમજાવવામાં આવશે; અને ગ્રાહકને તેની જરૂરિયાત મુજબ યોગ્ય ઉત્પાદન પસંદ કરવામાં મદદ કરવામાં આવશે.
- કંપની ગ્રાહકોને મુશ્કેલીમુક્ત અનુભવ આપવા માટે દરેક પ્રયાસ કરશે. ભૂલ અથવા commission/omission થાય તો તેનું ઝડપી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક નિરાકરણ કરવામાં આવશે. ભૂલો ઝડપથી સુધારવામાં આવશે; ફરિયાદો ઝડપથી હાથ ધરવામાં આવશે; ફરિયાદના પરિણામથી અસંતુષ્ટ ગ્રાહકને આગળની ફરિયાદ પ્રક્રિયા વિશે માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે; અને કંપનીની ભૂલ અથવા oversight ને કારણે ખાતામાં લગાવવામાં આવેલા charges/interest પરત કરવામાં આવશે.

C. વેચાણની શરૂઆત (Sales Origination)

કંપની ગ્રાહકની જરૂરિયાત મુજબ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં માર્ગદર્શન આપશે. ગ્રાહક સંબંધ સ્થાપિત થાય તે પહેલાં રસ ધરાવતા ઉત્પાદનો/સેવાઓની મુખ્ય વિશેષતાઓ અને ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ accounts/products/services ની માહિતી આપવામાં આવશે. KYC તથા અમલમાં રહેલી કાનૂની/નિયમનકારી જરૂરિયાતો માટે જરૂરી માહિતી અને દસ્તાવેજો સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે. ગ્રાહક અથવા તેના પરિવાર વિશે વધારાની માહિતી database બનાવવા માટે માંગવામાં આવી શકે છે, પરંતુ તે ગ્રાહકની ઇચ્છા મુજબ જ આપવામાં આવશે.

ઉત્પાદનો/સેવાઓ મેળવવા માટે ઉપયોગ કરી શકાય તેવી વિવિધ channels તથા વધુ માહિતી ક્યાંથી મળશે તેની જાણ ગ્રાહકને કરવામાં આવશે. ઉત્પાદન પસંદ કર્યા પછી તે કેવી રીતે કાર્ય કરે છે અને સંબંધિત અધિકારો તથા જવાબદારીઓ સમજાવવામાં આવશે.

D. લોન અને એડવાન્સ

ફોંડપેરા fund-based અથવા non-fund-based non-banking facility ઓફર કરતા પહેલાં કંપની સંબંધિત ઉધાર લેનારની repayment ક્ષમતા/creditworthiness નું મૂલ્યાંકન કરશે.

E. લોન માટે અરજી અને પ્રક્રિયા

કંપનીના loan application form માં સંબંધિત ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરી શકે તેવી જરૂરી માહિતી હશે, જેથી અન્ય Non-Banking Financial Companies ની શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી informed decision લઈ શકાય. અરજી સાથે જમા કરવાના દસ્તાવેજો દર્શાવવામાં આવશે અને વધારાની માહિતી/દસ્તાવેજોની જરૂર હોય તો ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે. દરેક loan application મળ્યાની acknowledgement અને indicative disposal time આપવામાં આવશે. ઉધાર લેનાર સાથેના તમામ communications સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તેને સમજાય તેવી ભાષામાં હશે.

F. લોનનું મૂલ્યાંકન અને શરતો

AIIL sanction letter અથવા અન્ય માધ્યમથી ઉધાર લેનારને તેની સમજની સ્થાનિક ભાષામાં sanctioned loan amount, terms and conditions, annualized interest rate અને તેની application method લેખિતમાં જણાવશે અને તેની acceptance નો record રાખશે. મોડા ચુકવણી પરના penal interest/charges loan agreement માં bold માં દર્શાવવામાં આવશે. વ્યાજ અને અન્ય charges નક્કી કરવા માટે યોગ્ય internal principles/procedures રહેશે અને business exigencies, regulatory requirements, customer sentiments તથા market practices ને ધ્યાનમાં રાખીને તેની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

Loan agreement ની નકલ, શક્ય હોય ત્યાં સુધી સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં, તથા તેમાં ઉલ્લેખિત તમામ enclosures ની નકલો સાથે, loan sanction/disbursement સમયે તમામ ઉધાર લેનારને આપવામાં આવશે.

G. લોનનું વિતરણ અને શરતોમાં ફેરફાર

Disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges વગેરેમાં કોઈ ફેરફારની સૂચના સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં આપવામાં આવશે. વ્યાજ દર અને અન્ય charges માં ફેરફાર માત્ર prospective basis પર કરવામાં આવશે અને loan agreement માં તેની આસ જોગવાઈ રહેશે. મોડા ચુકવણીના penal charges agreement માં સ્પષ્ટ રહેશે. RBI ના Fair Lending Practice – Penal Charges in Loan Accounts સંબંધિત draft circular RBI/2023-24/DoR.MCS.REC./01.01.001/2023-24 dated April 12, 2023 ના final instructions લાગુ થાય ત્યારે તેનું પાલન કરવામાં આવશે.

વ્યાજ funds ના actual disbursement ની તારીખથી જ લેવામાં આવશે, loan sanction અથવા agreement execution ની તારીખથી નહીં. cheque disbursement માં lender ના ખાતામાંથી funds debit થયાની તારીખથી વ્યાજ શરૂ થશે. મહિનામાં disbursement/repayment થાય તો વ્યાજ માત્ર વાસ્તવિક ઉપયોગ/બાકી રકમના દિવસોના આધારે લેવામાં આવશે. early part-payment પછી વ્યાજ માત્ર net outstanding amount પર ગણવામાં આવશે. કંપની સમયાંતરે loan disbursal અને interest application practices ની નવીનતમ RBI directions સાથે સમીક્ષા/સુસંગતતા કરશે અને જરૂરી system-level changes કરશે.

Credit facilities પર interest rate અને reset conditions સંબંધિત regulatory instructions મુજબ રહેશે અને interest rate માં કોઈ વધારાનો component ઉમેરાશે નહીં. default/material terms ના ઉલ્લંઘન માટેની penalty ને ‘penal charges’ ગણવામાં આવશે અને તેને ‘penal interest’ તરીકે interest rate માં ઉમેરવામાં નહીં આવે. Penal charges નું capitalisation નહીં થાય. Credit risk profile બદલાય તો contractual terms મુજબ credit risk premium બદલી શકાય છે.

Penal charges default/non-compliance ના પ્રમાણમાં રહેશે અને કોઈ product category માં discriminatory નહીં હોય. LAS અને LAP policy મુજબ penal charges 36% p.a. છે. Non-business purpose માટે individual borrowers ના penal charges non-individual borrowers કરતા વધારે નહીં હોય. Penal charges અને તેની conditions loan agreement અને લાગુ પડે ત્યાં KFS માં સ્પષ્ટ જાહેર કરવામાં આવશે અને website પર Interest Rates and Service Charges હેઠળ દર્શાવવામાં આવશે. Instalment reminders માં પણ લાગુ penal charges જણાવવામાં આવશે. Penal charges અંગે Board-approved policy હોવી જરૂરી છે.

G. લોનનું વિતરણ – અન્ય જોગવાઈઓ

Loan recall/accelerated payment અંગે કંપનીનો નિર્ણય loan agreement ની શરતો મુજબ રહેશે. તમામ dues ની ચુકવણી અથવા outstanding loan amount ની realization પછી securities release કરવામાં આવશે, અન્ય legitimate claim/lien ના અધિકારને આધીન રહીને. set-off નો અધિકાર વાપરવામાં આવે તો outstanding claims અને securities retain કરવાની conditions સહિત borrower ને યોગ્ય notice આપવામાં આવશે.

સામાન્ય

AIIIL loan agreement ની શરતોમાં દર્શાવેલ હેતુઓ સિવાય borrower ના affairs માં હસ્તક્ષેપ નહીં કરે, સિવાય કે borrower દ્વારા જાણપૂર્વક અથવા અન્ય રીતે અગાઉ disclose ન કરાયેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવે. Borrower account ને અન્ય NBFC, bank અથવા financial institution માં transfer કરવાની વિનંતી મળે તો consent/otherwise 21 દિવસમાં જણાવવામાં આવશે અને transfer contractual terms તથા લાગુ statutes/rules/regulations/guidelines મુજબ થશે.

લોન recovery માં માત્ર કાયદેસર અને માન્ય remedies નો ઉપયોગ થશે. odd hours માં recovery, undue harassment અથવા muscle power નો ઉપયોગ ટાળવામાં આવશે. ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા staff ને પૂરતી training આપવામાં આવશે. Physically/visually challenged applicants ને disability ના આધારે loan facilities સહિત products/facilities આપતાં કોઈ ભેદભાવ નહીં થાય (RBI Circular DNBS.CC.PD.No.191/03.10.01/2010-11 dated July 27, 2010).

H. નિયમો અને શરતો

ગ્રાહક કોઈ product/service પ્રથમ વખત સ્વીકારે ત્યારે સંબંધિત Rules and Regulations આપવામાં આવશે. તમામ terms and conditions ન્યાયસંગત રહેશે, customer rights/responsibilities સ્પષ્ટ કરશે અને plain language અથવા ગ્રાહકને સમજાય તેવી ભાષામાં રહેશે. લાગુ charges ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે; charges વધારવામાં આવે અથવા નવો charge લાવવામાં આવે તો ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે; અને ગ્રાહકની વિનંતી પર terms and conditions ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

I. માર્કેટિંગ અને ઉત્પાદન સમન્વય

તમામ advertising અને promotional material clear, fair, reasonable અને non-misleading રહેશે. ગ્રાહક જે તમામ financial products માટે eligible છે તેની સંપૂર્ણ range આપવામાં આવશે; તેમાં કંપનીના, group/associate companies ના તથા કંપની સાથે arrangements ધરાવતી અન્ય કંપનીઓના products/services સામેલ હોઈ શકે છે. વિવિધ financial services અને products ને cross-selling કરીને synergy લાવવાનો કંપનીનો પ્રયાસ રહેશે.

J. ગોપનીયતા

ગ્રાહકની પરવાનગી વિના તમામ personal information private અને confidential રાખવામાં આવશે. નીચેના exceptional cases સિવાય કોઈ અન્ય entity, group ની અંદર પણ, transaction details disclose કરવામાં આવશે નહીં: statutory/regulatory law હેઠળ જરૂરી હોય; public duty ને કારણે disclosure જરૂરી હોય; કંપનીના હિતમાં, જેમ કે fraud prevention માટે, disclosure જરૂરી હોય; ગ્રાહકે group/associate/entity/company ને અન્ય products/services આપવા information share કરવાની consent આપી હોય; અથવા ગ્રાહકે પોતે આવી માહિતી જાહેર કરવાની વિનંતી કરી હોય. Customer information નો marketing purposes માટે અયોગ્ય ઉપયોગ કરવામાં આવશે નહીં.

K. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

આ બાબતે ઊભા થતા disputes ઉકેલવા કંપની યોગ્ય grievance redressal mechanism સ્થાપિત કરશે. Company functionaries ના નિર્ણયો પરથી ઊભા થતા તમામ disputes ઓછામાં ઓછા next higher level પર સાંભળવામાં અને ઉકેલવામાં આવશે. Board FPC compliance અને grievance redressal mechanism ની periodic review સુનિશ્ચિત કરશે અને consolidated review report quarterly basis પર ACB અને Board ને આપવામાં આવશે.

K. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા – આગળ

ફરિયાદ નોંધાવવા ઇચ્છતા ગ્રાહકને complaint lodge કરવા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે અને outcome થી અસંતુષ્ટ હોય તો આગળની પ્રક્રિયા સમજાવવામાં આવશે. બાબતની તપાસ કર્યા પછી શક્ય તેટલી વહેલી તકે response મોકલવામાં આવશે.

Business practices, lending decisions, credit management અને recovery સંબંધિત customer/borrower grievances માટે nodal officer ની નિમણૂક કરવામાં આવશે. તેનું નામ અને contact details કંપનીની website પર દર્શાવવામાં આવશે. આ બાબતે Mr. Prakash Shirke ને Nodal Officer તરીકે નિયુક્ત કરવામાં આવ્યા છે. Senior management officials થી બનેલી internal Customer Grievance Redressal Mechanism Nodal Officer સાથે review કરશે અને AIIL ની grievance redressal પ્રક્રિયા પર દેખરેખ રાખશે.

RBI Circular No. RBI/2012-13/416 DNBS.CC.PD.No.320/03.10.01/2012-13 dated February 18, 2013 મુજબ branches/business premises પર Grievance Redressal Officer નું નામ અને telephone/mobile/email details prominently display કરવામાં આવશે. જો complaint/dispute એક મહિનામાં redress ન થાય તો ગ્રાહક RBI ના DNBS Regional Office ના Officer-in-Charge સમક્ષ appeal કરી શકે છે; registered office ના jurisdiction મુજબ Mumbai Regional Office ની complete contact details website પર આપવામાં આવશે.

L. વાહુનોની પુનઃકબજા કાર્યવાહી (Repossession)

Borrower ના contract/loan agreement માં legally enforceable repossession clause હશે. Contract માં possession લેતા પહેલાં notice period, notice waive કરવાની પરિસ્થિતિઓ, security possession ની procedure, sale/auction પહેલાં loan repayment માટે final chance, repossession ની procedure અને property sale/auction ની procedure સ્પષ્ટ રહેશે.

M. અતિશય વ્યાજ દરનું નિયમન

AIIL cost of funds, margin, risk premium વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને interest rate model અપનાવશે અને loans/advances પર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. Interest rate, risk gradation approach અને વિવિધ borrower categories માટે અલગ rate વસૂલવાનું rationale application form માં disclose અને sanction letter માં સ્પષ્ટ રીતે communicate કરવામાં આવશે. આ rates અને risk gradation approach website પર ઉપલબ્ધ રહેશે અને interest rates બદલાય ત્યારે update કરવામાં આવશે. Interest rate annualized હશે. Penal charges નું capitalization નહીં થાય અને charges default/material non-compliance ના પ્રમાણમાં રહેશે. Individual non-business borrowers પર penal charges non-individual borrowers કરતાં વધારે નહીં હોય. Foreclosure અને penal charges સમયાંતરે લાગુ regulatory directions મુજબ લેવામાં આવશે.

N. સોનાના દાગીનાની જામીન સામે ધિરાણ

Individuals ને gold jewellery સામે lending કરતી વખતે Board-approved policy રહેશે, જેમાં RBI KYC compliance અને customer due diligence, jewellery appraisal, ownership verification, safe custody systems, ongoing review, staff training અને periodic internal audit સામેલ રહેશે. યોગ્ય storage facility વગરની branch gold loans આપશે નહીં. Jewellery appropriately insured રહેશે. Non-repayment ના કિસ્સામાં auction policy transparent રહેશે, borrower ને પૂરતી prior notice આપવામાં આવશે, auction procedure નક્કી કરવામાં આવશે અને conflict of interest ટાળીને arm's-length transactions સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે. Auction ની જાહેરાત ઓછામાં ઓછા 2 newspapers માં—એક vernacular અને એક national daily—કરવામાં આવશે. NBFC પોતે auction માં ભાગ નહીં લે અને pledged gold માત્ર Board-approved auctioneers મારફતે auction કરવામાં આવશે. Fraud controls તથા mobilization, execution અને approval ની duties અલગ રાખવામાં આવશે.

N. સોનાની સામે ધિરાણ – આગળ

કંપની Working Group on NBFC lending against collateral of gold jewellery ની recommendations નું compliance સુનિશ્ચિત કરવા જરૂરી framework/processes રાખશે. Circular DNBS.CC.PD.No.356/03.10.01/2013-14 dated September 16, 2013 અને valuation સંબંધિત Circular DNBR.CC.PD.036/03.10.01/2014-15 dated May 21, 2015 સહિત સમયાંતરે જારી regulatory directions નું પાલન કરશે. Loan agreement માં auction procedure ની વિગતો જાહેર કરવામાં આવશે. LTV માટે gold jewellery valuation, લાગુ regulatory directions મુજબ, અગાઉના 30 દિવસના 22 carat closing price ના average અથવા regulated commodity exchange દ્વારા જાહેર કરાયેલા historical spot gold price data ના આધારે કરવામાં આવશે.

કંપની સમયાંતરે અમલમાં રહેલી RBI ની તમામ guidelines, directives, instructions અને advices નું પાલન કરશે. આ document ને આ regulatory requirements સાથે વાંચવામાં આવશે અને RBI regulations સાથે conflict ન કરતી better practice અપનાવવામાં આવશે.

O. સમીક્ષા

FPC અને વિવિધ management levels પર grievance redressal mechanism ના functioning નું periodic review કરવામાં આવશે. કંપની FPC ની ભાવના અનુસાર તેનું પાલન કરશે અને તેના business પર લાગુ જોગવાઈઓ અપનાવશે.

કંપની stakeholders ની માહિતી માટે આ FPC પોતાની website પર પ્રદર્શિત કરશે અને પોતાના અનુભવ તથા RBI દ્વારા જારી નવી guidelines ના આધારે જરૂર મુજબ Code ની સમયાંતરે review અને refinement કરશે.

પરિશિષ્ટ: વિવિધ વિનંતીઓ/જરૂરિયાતો માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વસૂલવાના ચાર્જ

ક્ર. નં.	વિગત	સુધારેલ અંતિમ ચાર્જ
1	Interest Certificate Charge	₹500, GST સહિત
2	Account Statement Charge	₹500, GST સહિત
3	Document Copies Charge (દરેક LAN, દરેક retrieval)	₹500, GST સહિત
4	Duplicate NOC Charge	₹500, GST સહિત
5	Duplicate No Dues Certificate Charge	₹500, GST સહિત
6	Foreclosure Statement Charge	₹200, GST સહિત
7	Repayment Mode Charge	₹500, GST સહિત
8	Account Swap Charge	₹500, GST સહિત
9	Rate Type Change (Floating/Fixed)	Balance Principal પર 0.5% + GST

પરિશિષ્ટ – ચાર્જ (ચાલુ)

ક્ર. નં.	વિગત	સુધારેલ અંતિમ ચાર્જ
10	SPDC Retrieval Charge	₹500, GST સહિત, Pre-closure/Swap/Matured/Customer-induced transactions ની તારીખથી 90 દિવસ સુધી
11	Part Disbursement Charge	₹1,000, GST સહિત
12	Loan Downsizing Charge	Pending Disbursement amount પર 2% + GST
13	Legal Charge	Actual મુજબ, GST સહિત
14	Collection Charge	Actual મુજબ, GST સહિત
15	Repossession Charge	Actual મુજબ, GST સહિત
16	Incidental Charge	Actual મુજબ, GST સહિત
17	Cash Handling Charge	₹50,000 અથવા વધુ cash receipts પર 1% + GST; મહત્તમ cash limit ₹1,99,999
18	Bounce Charge	MEL – ₹350; HF, LAP, CF & Mortgages – ₹450; Vehicle, PL & TW – ₹600; CE, SME, Agri – ₹1,000
19	Overdue Interest	Product મુજબ 26% & 36%
20	LPG Kit NOC Charge	₹750, GST સહિત
21	Form 26A	₹3,500, GST સહિત

પરિશિષ્ટ – ચાર્જ (ચાલુ)

ક્ર. નં.	વિગત	સુધારેલ અંતિમ ચાર્જ
22	Loan Reschedulement Charge	a) Tenure/EMI Reschedulement: Mortgages, Agri Loan, Auto Loan & CV CE – POS પર 2% + GST; CF, SME & MEL – POS પર 3% + GST. b) EMI Cycle Date Change: Mortgages & Agri – ₹500; Construction Finance – ₹1,000; Auto Loans, CV, CE, SME & MEL – ₹2,000.