

ન્યાયી વ્યવહારની સંહિતા

ફિનોવા કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (ત્યારબાદ કંપની અથવા ફિનોવા તરીકે ઓળખાય છે) એ ભારતીય રિઝર્વ બેંકમાં નોંધાયેલ એક નોન ડિપોઝિટ લેતી NBFC છે. આ દસ્તાવેજ ફિનોવા તેના ગ્રાહકો સાથે વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવા માટે અનુસરતી પ્રથાઓની વિગતો પ્રદાન કરે છે અને સમયાંતરે સુધારેલા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 નું પાલન કરે છે.

આ કોડ કર્મચારીઓને વધુ સારી ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા અને તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવસાયિક વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા જાળવવા સક્ષમ બનાવશે.

સંહિતાનો અમલ

આ આચારસંહિતા કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ અને તેના વ્યવસાયિક કામકાજ દરમિયાન કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અન્ય વ્યક્તિઓને, તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સંદર્ભમાં લાગુ પડશે.

પ્રતિબદ્ધતા

કંપની આ સંહિતાનું પાલન કરશે અને નાણાકીય ઉદ્યોગમાં પ્રચલિત માનક પ્રથાઓને પૂર્ણ કરવા માટે, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંત પર, તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વાજબી રીતે કાર્ય કરશે.

- કંપની ગ્રાહકોને તેમની પસંદગીની ભાષામાં સ્પષ્ટ અને પારદર્શક માહિતી પૂરી પાડશે જેથી તેઓ સમજી શકે:
 - i. વ્યાજ દર અને સેવા શુલ્ક સહિત ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓના નિયમો અને શરતો.
 - ii. ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ લાભો.
- કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું અક્ષરશઃ પાલન કરશે.
- કંપની ભૂલો સુધારવા અને તેના ગ્રાહકો દ્વારા નોંધાવવામાં આવેલી ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવા માટે ઝડપથી કાર્ય કરશે.
- કંપની તેના સંભવિત/હાલના ગ્રાહકો વચ્ચે ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.
- કોડની એક નકલ કંપનીની વેબસાઇટ પર અને દરેક શાખા કચેરીમાં દૃશ્યમાન સ્થાન પર પોસ્ટ કરવામાં આવશે.
- કોઈપણ સંભવિત અથવા હાલના ગ્રાહકને વિનંતી કરવા પર કોડની એક નકલ પ્રદાન કરી શકાય છે.

(i) લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

- ધિરાણ લેનાર સાથેનો તમામ સંવાદ તેમને સમજાય તેવી ભાષામાં સમજાવવામાં આવશે.
- લોન અરજીના ફોર્મમાં એવી તમામ જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે જે ધિરાણ લેનારના હિતને અસર કરતી હોય, જેથી તેઓ સમજી-વિચારીને નિર્ણય લઈ શકે.
- તમામ લોન અરજીઓ મળી હોવાની પહોંચ (સ્વીકૃતિ) ધિરાણ લેનારને આપવામાં આવશે.

- સામાન્ય રીતે, લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો કંપની દ્વારા અરજીના સમયે જ મેળવી લેવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર પડે, તો ગ્રાહકને તે પૂરી પાડવા માટે જાણ કરવામાં આવશે.
- જો જરૂરી જણાય, તો કંપની આ હેતુ માટે નિયુક્ત કરાયેલી એજન્સીઓ દ્વારા ગ્રાહકના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયના ટેલિફોન નંબર પર સંપર્ક કરીને અથવા તેમના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયના સ્થળે રૂબરૂ મુલાકાત લઈને, લોન અરજીમાં ગ્રાહકે આપેલી વિગતોની ચકાસણી કરી શકે છે.

(ii) લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- લોનની દરેક મંજૂરીની જાણકારી ધિરાણ લેનારને 'મંજૂરી પત્ર' (Sanction Letter) દ્વારા આપવામાં આવશે. આ પત્રમાં લોનની મુખ્ય શરતો અને નિયમોનો સમાવેશ થશે, જેમ કે મંજૂર થયેલ લોનની રકમ, પ્રોસેસિંગ ફી, વાર્ષિક વ્યાજ દર, લોનની મુદત, દંડકીય શુલ્ક વગેરે. આ વિગતો ધિરાણ લેનારને તેઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં સમજાવવામાં આવશે.
- રેકૉર્ડ માટે ધિરાણ લેનારને લોન કરારની નકલ આપવામાં આવશે અને તેમાંની વિગતો તેમને સમજાય તેવી ભાષામાં સમજાવવામાં આવશે.

(iii) લોન ખાતાઓમાં દંડકીય શુલ્ક

- મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડને દંડ તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં.
- વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોના ભંગ બદલ લાગુ પડતા દંડ કરતાં વધુ નહીં હોય.
- કંપની લોન કરારમાં દંડ ચાર્જ, સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો જાહેર કરશે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરશે.

(iv) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનની ચુકવણી

- જો નિયમો અને શરતોમાં કોઈ ફેરફાર થાય, તો ઉધાર લેનારને સમજાતી ભાષામાં નોટિસ આપવામાં આવશે જેમાં શરતોમાં ફેરફાર સૂચવવામાં આવશે. વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ કરવામાં આવશે.
- ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો કોઈપણ નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- બધી સિક્યોરિટીઝ તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા બાકી રકમની વસૂલાત પર મુક્ત કરવામાં આવશે જ્યાં સુધી કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટેના કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારનું ઉલ્લંઘન ન થાય. જો આવા સેટ-ઓફનો ઉપયોગ કરવામાં આવે, તો કંપની ઉધાર લેનારને સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેના વિશે નોટિસ આપશે.

(v) લોનની ચુકવણી/નિવેડા પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા:

- લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા પતાવટ થયાના ૩૦ દિવસની અંદર કંપની જંગમ/સ્થાવર મિલકતના તમામ મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરશે;
- દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયમર્યાદા અને સ્થળ (શાખા અથવા મુખ્ય કાર્યાલય) લોન મંજૂરી પત્રમાં

- દર્શાવવામાં આવશે;
- સંયુક્ત અથવા એકલ લોનધારકના અવસાનના કિસ્સામાં, કાનૂની વારસદારોને દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે કંપની પાસે સુનિશ્ચિત પ્રક્રિયા હશે અને આવી પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે;
- મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં, ગ્રાહકને માહિતગાર રાખવા માટે કંપની કોલ, SMS અથવા ઇમેલ દ્વારા વિલંબનું કારણ જણાવશે.

(vi) સામાન્ય

- જ્યાં સુધી કંપનીના ધ્યાનમાં એવી કોઈ નવી માહિતી ન આવે જે અગાઉ લોન લેનાર દ્વારા જાહેર કરવામાં આવી ન હતી, ત્યાં સુધી FINOVA 'સેન્ડશન લેટર' (મંજૂરી પત્ર) અને 'લોન કરાર'ની શરતોમાં નિર્દિષ્ટ હેતુઓ સિવાય લોન લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી કરશે નહીં.
- લોન લેનાર તરફથી મળેલ 'બેલેન્સ ટ્રાન્સફર' (બાકી રકમની અન્યત્ર ફેરબદલી) માટેની કોઈપણ વિનંતી અંગે, વિનંતી મળ્યાના ૨૧ દિવસની અંદર સંમતિ અથવા અસંમતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ કરવામાં આવશે.
- ફિનોવા બાકી રકમની વસૂલાત માટે બિનજરૂરી હેરાનગતિનો આશરો વેશે નહીં. લોન લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ફિલ્ડ સ્ટાફને યોગ્ય તાલીમ આપવામાં આવશે.
- કંપનીનું બોર્ડ નિયમિત અંતરાલે ફરિયાદોના નિવારણની સમીક્ષા કરશે. મેનેજમેન્ટ નિયમિત અંતરાલે તમામ ફરિયાદોની સ્થિતિ બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરશે.
- 'ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી'ની વિગતો (જેમ કે નામ, સરનામું, સંપર્ક નંબર, ઇમેલ આઈડી વગેરે) શાખાઓમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે અને વેબસાઇટ પર પણ મૂકવામાં આવશે.
- જો ફરિયાદ મળ્યાના ૧ મહિના પછી પણ તેના નિવારણમાં વિલંબ થાય, અથવા ગ્રાહકને જણાવવામાં આવેલા વિલંબના કારણોથી તે સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે <https://cms.rbi.org.in> પરના ઓમ્બ્ડ્સમેન (લોકપાલ)ના ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલ દ્વારા અથવા નીચેના સરનામે ઇ-મેલ કે ભૌતિક માધ્યમથી NBFC ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે:

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ
 સેન્ટર, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો
 માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017
 ટોલ-ફ્રી નંબર: 14448
 ઇ-મેઇલ: CRPC@rbi.org.in

ગોપનીયતા

કંપની ગ્રાહકોની પ્રોફાઇલ સમજવા અને તેનો વ્યવસાય ચલાવવા માટે સુસંગત અને જરૂરી માનવામાં આવતી વ્યક્તિગત માહિતી એકત્રિત કરશે. કંપની ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત ગણશે અને કોઈપણ ત્રીજી વ્યક્તિને આવી માહિતી જાહેર કરશે નહીં, સિવાય કે કાયદા અથવા સરકારી સત્તાવાળાઓ (જેમાં નિયમનકારો અથવા કેડિટ એજન્સીઓનો સમાવેશ થાય છે) દ્વારા તેમ કરવાની આવશ્યકતા હોય અથવા જ્યાં માહિતીની વહેંચણી કરવાની પરવાનગી હોય. ગ્રાહક જો કંપની સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કોઈ ત્રીજા પક્ષની સેવાઓનો ઉપયોગ કરે, તો કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે આવા ત્રીજા પક્ષો ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને તેટલી જ ગોપનીયતા સાથે સંભાળે.

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

- કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ હોય અને ગેરમાર્ગે દોરનારી ન હોય.
- કંપની સમયાંતરે ગ્રાહકોને તેમણે મેળવેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે માહિતી આપી શકે છે. અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓ સંબંધિત પ્રચારાત્મક ઓફરો વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ત્યારે જ આપવામાં આવશે જો તેમણે આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે પોતાની સંમતિ આપી હોય.

જામીનદારો

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને લોન માટે ગેરંટી આપનાર માનવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની તેને/તેણીને સ્વીકૃતિ હેઠળ નીચેની બાબતો જણાવશે:

- ગેરંટી પત્ર/ડીડ જેમાં ગેરંટી આપનાર તરીકે જવાબદારીની શરતો દર્શાવવામાં આવી છે.
- કંપની તેને/તેણીને લોન આપનાર દ્વારા લોનની સેવામાં કોઈપણ ડિફોલ્ટની જાણ રાખશે, જેને તે/તેણી ગેરંટી આપનાર તરીકે ઉધાર આપે છે.

ક્રેડિટ બ્યુરો / સંદર્ભ એજન્સીઓ

- કંપની ક્રેડિટ બ્યુરો અથવા સંદર્ભ એજન્સીઓને ગ્રાહકના તેના પ્રત્યેના વ્યક્તિગત દેવાં અંગેની માહિતી આપી શકે છે, જો:
 - ✓ ગ્રાહક તેમના ચૂકવણાં કરવામાં પાછળ રહી ગયા છે (ચૂકવણી બાકી છે).
 - ✓ બાકી રકમની વસૂલાત માટે ગ્રાહક વિરુદ્ધ કાયદાકીય કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી છે.
 - ✓ ગ્રાહક વિરુદ્ધ કાયદાકીય પગલાં દ્વારા દેવાની પતાવટ કરવામાં આવી છે.
 - ✓ કાયદા અથવા ક્રેડિટ બ્યુરો સાથેની વ્યવસ્થા મુજબ, આવા તમામ ગ્રાહકોની માહિતી સંબંધિત એજન્સીઓને પૂરી પાડવી ફરજિયાત છે. લોન કરારમાં આ અંગેની એક શરતનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે, જેમાં ગ્રાહકની લોન સંબંધિત માહિતી ક્રેડિટ બ્યુરો સાથે શેર કરવા માટે તેમની સંમતિ લેવામાં આવે છે.