

# વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

નીતિ દસ્તાવેજ – 009

## 009 પર નીતિ - ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

ક્રિયા	એન્ટિટી	સહી
બનાવનાર	પાલન	
દ્વારા સમીક્ષા કરાયેલ	કામગીરી, ઉત્પાદન અને સીઈઓ	
દ્વારા મંજૂર કરાયેલ	જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ	
દ્વારા મંજૂર કરાયેલ	બોર્ડ	
પ્રકાશન તારીખ	૨૭ જાન્યુઆરી, ૨૦૨૬	
આવૃત્તિ	૧૨.૦	

## સામગ્રી

વિભાગ	વિગતો
૧	પરિચય
૨	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને વાતચીત કરવાની રીત
૩	લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા
૪	લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો
૫	લોન ખાતાઓમાં દંડ
૬	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ
૭	લોનની ચુકવણી / પતાવટ પર જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન
૮	લેણાંની વસૂલાત
૯	માહિતી ગુપ્તતા
૧૦	અતિશય વ્યાજનું નિયમન
૧૧	ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સ દ્વારા મેળવેલ લોન
૧૨	સોનાના દાગીનાના જામીન પર ધિરાણના કિસ્સામાં વધારાના ધોરણો
૧૩	દસ્તાવેજો અને સંદેશાવ્યવહારનું માનકીકરણ
૧૪	ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનો ફરીથી કબ્જો
૧૫	ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (GRM)
૧૬	શારીરિક / દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ
૧૭	પેરિઓડિક સમીક્ષા
૧૮	નોડલ ઓફિસર/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક
૧૯	લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે લોન લેનારની વિનંતીઓનું સંચાલન, વસૂલાત પદ્ધતિઓ, અનુચિત પજવણીનું નિવારણ અને નિવારણ
૨૦	સમયાંતરે સમીક્ષા

## 1. પરિચય

કંપની તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓનું સુમેળ પ્રાપ્ત કરવાના ઉદ્દેશ્ય સાથે આર્કા ફિનકેપ લિમિટેડ ("AFL" / "કંપની") દ્વારા વાજબી પ્રથાઓ કોડ ("FPC") ઘડવામાં આવ્યો છે. તે ગ્રાહકો પ્રત્યે AFLનો પ્રયાસ છે જેમાં તેમના વ્યવસાયો જે સમુદાયોમાં કાર્યરત છે તે પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા શામેલ છે અને તે વ્યવસાયો ઉચ્ચતમ કાનૂની અને નૈતિક ધોરણો અનુસાર કાર્ય કરે છે તેની ખાતરી કરવાની જવાબદારી પણ શામેલ છે.

આ ફેર લેન્ડિંગ પ્રથાઓ માર્કેટિંગ, લોન ઉત્પત્તિ, પ્રક્રિયા, સેવા અને સંગ્રહ પ્રવૃત્તિઓ સહિત કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ પડે છે. AFL ની ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારી જવાબદારી, દેખરેખ અને ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે. આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ AFL દ્વારા ઓફર કરવામાં આવનાર/ઓફર કરવામાં આવનાર ઉત્પાદનો અને સેવાઓની તમામ શ્રેણીઓને લાગુ પડે છે. FPC અન્ય બાબતોની સાથે, લોનના નિયમો અને શરતો પર પર્યાપ્ત જાહેરાતો અને બિન-જબરદસ્તી વસૂલાત પદ્ધતિ અપનાવવા પર સામાન્ય સિદ્ધાંતોને આવરી લે છે.

### FPC નો સાર નીચે મુજબ રહેલો છે અને AFL તેનું પાલન કરવાનો પ્રયાસ કરશે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં વાજબી પ્રથા અને પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવી અને સમય સમય પર વાજબી પ્રથા અંગે RBI/કાનૂની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું;
- ગ્રાહકોને ઉત્પાદન સમજવામાં, લોન માટે અરજી કરવામાં, જાણકાર નિર્ણય લેવામાં, નિયમો અને શરતોથી વાકેફ કરવામાં સહાય પૂરી પાડવા માટે;
- ધર્મ, જાતિ કે ભાષાના આધારે ગ્રાહકો સાથે ભેદભાવ ન કરવો.
- ગ્રાહકો સાથેના કોઈપણ વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે સદ્ભાવનાથી પ્રયાસ કરવો;
- ઉધાર લેનારાઓ સાથેના વ્યવહારમાં વધુ પારદર્શિતા;
- બધી નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું સદ્ભાવનાથી પાલન કરવું
- ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધારવો અને તેમને ટેકો આપવો; અને
  - AFL ની નીતિઓ અને પ્રથાઓ અને RBI દ્વારા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (NBFC) માટે નિર્ધારિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ હેઠળ નિર્ધારિત વાજબી પ્રથાઓ સંબંધિત ભારતીય કાયદાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.

### 2. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા:

- i) ઉધાર લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવા જોઈએ ..
- ii) જો ઉધાર લેનાર અંગ્રેજી ભાષામાં જાણકાર ન હોય, તો ઉધાર લેનારએ પ્રાદેશિક ભાષામાં એક પત્ર આપવો પડશે કે તે અરજી ફોર્મના નિયમો અને શરતો સમજી ગયો છે અને તેનું પાલન કરશે. વધુમાં, જો ઉધાર લેનાર અંગ્રેજી સિવાય અન્ય કોઈપણ ભાષામાં પોતાના અંગૂઠાના છાપ અથવા સહીનો ઉપયોગ કરવા જઈ રહ્યો હોય, તો તેણે તે માટે બાંધકારી આપવી પડશે.
- iii) લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે જેથી અન્ય NBFCs દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય અને લોન અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવવા

જોઈએ . પ્રક્રિયાના ભાગ રૂપે, AFL ગ્રાહકને ટર્મ શીટ/અરજી સાથે બધી જરૂરી માહિતી પૂરી પાડે છે જેમ કે ફી/ચાર્જ, જો કોઈ હોય, પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર હોય, અરજી સ્વીકારવામાં ન આવે તો પરત કરી શકાય તેવી ફીની રકમ, પૂર્વ ચૂકવણી વિકલ્પો અને ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી કોઈપણ અન્ય બાબત જેથી ગ્રાહક દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.

- iv) સંબંધિત ઉત્પાદનોની વિગતો સાથે, ઉધાર લેનારને લોન મંજૂર, વિતરણ અને બંધ થવા સુધીની પ્રક્રિયાઓની અંતથી અંત સુધીની વિગતો પણ સમજાવવામાં આવશે.
- v) ગ્રાહકને તેની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ લોન માટે ઓફિસના નામ અને ફોન નંબર અને તે જે વ્યક્તિઓનો સંપર્ક કરી શકે છે તેની જાણ કરવામાં આવશે.
- vi) લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવાની સમયમર્યાદા વ્યાખ્યાયિત કરશે, જે સ્વીકૃતિ/ટર્મ શીટ અથવા સમાન દસ્તાવેજમાં દર્શાવવામાં આવશે.
- vii) AFL લોન પર વ્યાજ વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી એટલે કે ભંડોળ ટ્રાન્સફર કરવાની તારીખથી અથવા ગ્રાહક વતી ગ્રાહક / તૃતીય પક્ષને ચેક / ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ સોંપવાની તારીખથી વસૂલશે, જે પણ કેસ હોય.
- viii) AFL ફક્ત તે સમયગાળા માટે જ વ્યાજ વસૂલશે જે સમયગાળા માટે લોન બાકી રહે છે.
- ix) જો AFL એડવાન્સ EMI(ઓ) લે છે, તો આવા એડવાન્સ EMI(ઓ) ની ગણતરી કર્યા પછી વ્યાજ લેવામાં આવશે.

### 3. લોન મૂલ્યાંકન, નિયમો અને શરતો, અને મંજૂરી

- i) AFL લોન લેનારને અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં / લોન લેનાર દ્વારા સમજાયેલી અને પુષ્ટિ કરાયેલી ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા લોન અરજીની સ્થિતિ વિશે લેખિતમાં જણાવશે. લોન મંજૂર કરવાના કિસ્સામાં, મંજૂરી પત્રમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરવામાં આવનાર લોનની રકમનો સમાવેશ થવો જોઈએ.
- ii) ઉધાર લેનાર દ્વારા જણાવવામાં આવેલી શરતો અને નિયમોની સ્વીકૃતિ AFL દ્વારા તેના રેકોર્ડ પર સાચવવામાં આવશે અને તેની નકલ ઉધાર લેનારને તેની વિનંતી પર પૂરી પાડવામાં આવશે.
- iii) AFL ઉધાર લેનારને લેખિતમાં અંગ્રેજીમાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં માસિક/ત્રિમાસિક/વાર્ષિક વ્યાજ દર (જેમ શક્ય હોય તેમ) અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિતની શરતો જણાવશે અને ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડ પર રાખશે.
- iv) AFL લોન કરારની એક નકલ અંગ્રેજીમાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણોની એક નકલ સાથે આપશે.
- v) લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય, AFL લોન લેનારના કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે, સિવાય કે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી તેના ધ્યાનમાં આવી હોય. જો ગ્રાહક એવી પ્રવૃત્તિઓમાં સંડોવાયેલો જોવા મળે જે પર્યાવરણ, જાહેર આરોગ્ય, સલામતી માટે હાનિકારક હોય, લાગુ રાષ્ટ્રીય, રાજ્ય અને સ્થાનિક શ્રમ કાયદાઓનું પાલન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ ન હોય; કર્મચારીઓને સ્પર્ધાત્મક વેતન અને લાભોની ચૂકવણીમાં સહાયક ન હોય અને રાષ્ટ્રીય અને સ્થાનિક કાયદાઓ અનુસાર સલામત અને સ્વસ્થ કાર્યસ્થળ પૂરું પાડતો ન હોય; અથવા એવું જણાય કે ભંડોળનો ઉપયોગ બાળ અથવા બળજબરીથી મજૂરી માટે થઈ રહ્યો છે, તો લોન અરજી રદ કરવામાં આવશે.
- vi) AFL ગ્રાહકને મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા દ્વારા લેખિતમાં લોનની રકમ, ગ્રાહકો દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર દંડની વિગતો, નિયમો અને શરતો અને AFL દ્વારા આપવામાં આવતી કેડિટને સંચાલિત કરતી અન્ય ચેતવણીઓ, વ્યવહાર અને સામેલ તમામ પક્ષોના દૃષ્ટિકોણથી સંબંધિત અન્ય બધી માહિતી જણાવશે.

- vii) બધી ફી / ચાર્જ / વ્યાજ પરસ્પર કરાર મુજબ ચૂકવવાપાત્ર રહેશે. AFL એ મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, બોલ્ડ અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરશે.
- viii) લોનના કિસ્સામાં, નીચેના વધારાના ધોરણોનું પાલન કરવામાં આવશે:
  - મંજૂરી સમયે લોન પર બેન્યુમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે ઉધાર લેનારાઓને સ્પષ્ટપણે જણાવો, જેના કારણે ચુકવણીના હતા અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થઈ શકે છે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર ચુકવણીના હતા/મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો ઉધાર લેનારને તાત્કાલિક યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા જણાવવામાં આવશે.
  - વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, કંપનીની વ્યાજ દર નીતિ અનુસાર, ઉધાર લેનારને નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાના વિકલ્પો અને ચુકવણીના હતા / મુદત / અન્ય લંબાઈ વચ્ચે પસંદગી પૂરી પાડવામાં આવશે.
  - ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગથી સંબંધિત લોનને ફ્લોટિંગ ડિફરેન્સ રેટમાં બદલવા માટેના તમામ લાગુ પડતા ચાર્જ અને અન્ય કોઈપણ સેવા ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચ, મંજૂરી પત્રમાં અને કંપની દ્વારા સમયાંતરે આવા ચાર્જ/ખર્ચના સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
  - દરેક ક્વાર્ટરના અંતે, યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને એક સ્ટેટમેન્ટ શેર / સુલભ બનાવવું જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMI ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર / વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નો સમાવેશ થશે. કંપની ખાતરી કરશે કે ઉધાર લેનારા દ્વારા નિવેદનો સરળ અને સરળતાથી સમજી શકાય તેવા હોય.
- ix) AFL લોન કરારના અમલ સમયે, ઉધાર લેનારને સુરક્ષા નિર્માણ દસ્તાવેજો/કરારોની નકલો અને દરેક સુરક્ષા નિર્માણ દસ્તાવેજો/કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બિડાણની નકલ પૂરી પાડશે, જેમાં અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં/અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં બિડાણનો સમાવેશ થશે.

#### 4. લોન ખાતાઓમાં દંડ

- i) લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ જ્યાં પણ ઉધાર લેનાર દ્વારા દંડ વસૂલવામાં આવે છે, તેને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે 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 ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- ii) કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક ઉમેરશે નહીં અને આ માર્ગદર્શિકાનું અક્ષરશઃ પાલન સુનિશ્ચિત કરશે .
- iii) AFL દંડાત્મક ચાર્જ પર GST લાગુ કરવા અંગે સેન્ટ્રલ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડાયરેક્ટ ટેક્સીસ એન્ડ કસ્ટમ્સ (CBIC) દ્વારા જારી કરાયેલ સૂચનાઓ અને સ્પષ્ટતાઓનું પાલન કરશે, જો કોઈ હોય તો.
- iv) દંડની રકમ વ્યાજબી અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાને અનુરૂપ હોવી જોઈએ, કોઈ ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના .
- v) વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં, દંડાત્મક ચાર્જ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડાત્મક ચાર્જ કરતા વધુ નહીં હોય.

<sup>1</sup>વ્યક્તિગત લોન 04 જાન્યુઆરી, 2018 ના રોજ "XBRL રિટર્ન - બેંકિંગ આંકડાઓનું સુમેળ" પર RBI પરિપત્ર નં. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 માં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવશે.

- vi) કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને દંડનીય શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ લોન કરાર અને લાગુ પડતા મુખ્ય હકીકત નિવેદન (KFS) માં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે, ઉપરાંત તે કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- vii) જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડનીય શુલ્ક વસૂલવાના કોઈપણ ઉદાહરણ અને તેનું કારણ પણ ગ્રાહકોને જણાવવામાં આવશે.

## 5. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- i) AFL ગ્રાહકને અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં/ લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ કરવામાં આવશે અને આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ હોવી જોઈએ.
- ii) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.

## 6. લોનની ચુકવણી / પતાવટ પર જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન

- iii) AFL, ઉધાર લેનારા સામે AFL પાસે રહેલા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી સિક્કોરિટીઝ મુક્ત કરશે. વધુમાં, જો આવા કોઈ સેટ-ઓફ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી AFL સિક્કોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે કઈ શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- iv) લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર AFL તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરશે.
- v) ઉધાર લેનારને તેની પસંદગી મુજબ, મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો તે શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે જ્યાં લોન ખાતું સેવા આપવામાં આવ્યું હતું અથવા AFL ના કોઈપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે ત્યાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
- vi) મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
- vii) એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, મૂળ જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે નીચેની પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે -  
*કંપની દ્વારા દેવાદાર/સહ-દેણદાર/લેનારાઓના મૃત્યુની લેખિત જાણ કાનૂની વારસદારો પાસેથી પ્રાપ્ત થયા પછી, મૃત્યુ પ્રમાણપત્ર, કાનૂની વારસદાર પ્રમાણપત્ર, વસિયતનામા, ઉત્તરાધિકાર પ્રમાણપત્ર અથવા સક્ષમ અધિકારક્ષેત્રની કોર્ટના આદેશ જેવા સહાયક દસ્તાવેજોની નકલો/પ્રમાણિત નકલો સાથે, કાનૂની વડાની મંજૂરીથી કાનૂની વારસદાર/લેનારાઓને મૂળ માલિકીના દસ્તાવેજો આપવાનો નિર્ણય કંપની દ્વારા લેવામાં આવશે.*
- viii) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નુકસાન/નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, કંપની ઉધાર લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને સંબંધિત ખર્ચ સહન કરશે, ઉપરાંત રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત 30 દિવસની અંદર ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં વિલંબ અથવા નિષ્ફળતા માટે દંડ તરીકે દરરોજ રૂ. 5,000 નું વળતર ચૂકવશે.
- ix) ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર, કોઈપણ લાગુ કાયદા અનુસાર અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવાના ઉધાર લેનારના અધિકારોને પૂર્વગ્રહ વિના રહેશે.

## 7. લેણાંની વસૂલાત:

- i) જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહક સાથે સમયસર રીમાઇન્ડર્સ અને ફોલો-અપનો સમાવેશ થશે.
- ii) AFL કલેક્શન પોલિસી સૌજન્ય, ન્યાયી વર્તન અને સમજાવટ પર બનેલી છે. તે ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધારવામાં અને લાંબા ગાળાના સંબંધો માટે સખત મહેનત કરવામાં માને છે અને તેને પ્રાપ્ત કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરશે.
- iii) ગ્રાહક માટે પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો પણ ઉપલબ્ધ હોઈ શકે છે અને ચુકવવાપાત્ર દંડ AFL ની કેસ-ટુ-કેસ નીતિ અને પ્રક્રિયા તરીકે પરસ્પર સંમતિથી નક્કી કરવામાં આવશે. કંપની વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને, સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા તેના વગર, મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.
- iv) \*એએફએલ વ્યક્તિઓ અને સૂક્ષ્મ અને નાના ઉદ્યોગો (એમએસઈ) ને વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલી લોન પર કોઈપણ પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક વસૂલશે નહીં, સહ-જવાબદારીઓ સાથે અથવા વગર, જ્યાં મંજૂર રકમ અથવા મર્યાદા રૂ. 50 લાખ સુધીની હોય.
- v) કલમ III અને IV હેઠળની જોગવાઈઓ પૂર્વ-ચુકવણી માટે ઉપયોગમાં લેવાતા ભંડોળના સ્ત્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના લાગુ પડશે - ભલે તે આંશિક રીતે હોય કે સંપૂર્ણ રીતે - અને કોઈપણ લઘુત્તમ લોક-ઇન સમયગાળા વિના અસરકારક રહેશે. ઉપરોક્ત જોગવાઈઓ હેઠળ આવરી લેવામાં ન આવતા અન્ય તમામ કિસ્સાઓમાં, પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક વસૂલવાનું સંચાલન AFL ની મંજૂર નીતિ દ્વારા કરવામાં આવશે.
- vi) ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરો (ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ લોન) ના સંયોજન સાથે રચાયેલ લોન માટે, કલમ III અને iv હેઠળ ઉપરોક્ત જોગવાઈઓની લાગુ પડવાની ક્ષમતા તેના આધારે નક્કી કરવામાં આવશે કે શું લોન પ્રી-પેમેન્ટ સમયે ફ્લોટિંગ રેટ શાસન હેઠળ છે.
- vii) ટર્મ લોનના કિસ્સામાં, કોઈપણ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ, જો લાગુ હોય, તો તેની ગણતરી પ્રીપેઇડ રકમના આધારે કરવામાં આવશે.
- viii) પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક લાગુ પડવાની કે નહીં તે મંજૂરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. વધુમાં, લોન અને એડવાન્સિસના કિસ્સામાં જ્યાં મુખ્ય હકીકતોનું નિવેદન (KFS) ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 ના ફકરા 29 માં ઉલ્લેખિત મુજબ પ્રદાન કરવામાં આવે છે, તે KFS માં પણ ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે. અહીં ઉલ્લેખિત મુજબ જાહેર ન કરાયેલ કોઈપણ પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક AFL દ્વારા વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- ix) AFL દ્વારા અગાઉ માફ કરાયેલી લોનની પૂર્વ ચુકવણી સમયે AFL કોઈપણ ચાર્જ/ફી પાછલી અસરથી વસૂલશે નહીં.
- x) ના આદેશથી પ્રી-પેમેન્ટ શરૂ કરવામાં આવ્યું હોય તેવા કિસ્સાઓમાં કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે નહીં .

- xi) લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, AFL ફક્ત એવા ઉપાયોનો આશરો લેશે જે કાયદેસર અને કાયદેસર રીતે તેને ઉપલબ્ધ હોય.
- xii) AFL તેના KYC ફોર્મમાં વસૂલાત માટે સંપર્ક કરવાના વ્યક્તિઓની સંપર્ક વિગતો માટે એક કોલમ ધરાવશે, તેમજ જો ઉધાર લેનાર શોધી ન શકાય તો સંપર્ક કરવાના સંભવિત કલાકો પણ દર્શાવશે.
- xiii) AFL એ ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.  
  
\*આ સુધારા દ્વારા રજૂ કરાયેલા ઉમેરાઓ અને ફેરફારો 1 જાન્યુઆરી, 2026 ના રોજ અથવા તે પછી મંજૂર કરાયેલા અથવા નવીકરણ કરાયેલા તમામ લોન અને એડવાન્સિસ પર લાગુ પડશે.

## 8. માહિતી ગુપ્તતા

ગ્રાહકની બધી વ્યક્તિગત માહિતી ગુપ્ત રહેશે અને ગ્રાહક દ્વારા લેખિતમાં સંમતિ આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી કોઈપણ તૃતીય પક્ષને જાહેર કરવામાં આવશે નહીં. "તૃતીય પક્ષ" શબ્દમાં બધી કાયદા અમલીકરણ એજન્સીઓ, ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન બ્યુરો, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, અન્ય બેંકો અને નાણાકીય સંસ્થાઓ અને કોઈપણ અન્ય રાજ્ય, કેન્દ્ર અથવા અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાનો સમાવેશ થતો નથી.

ગ્રાહક માહિતી ફક્ત નીચેના સંજોગોમાં જ જાહેર કરવામાં આવશે, એટલે કે;

- (i) જો AFL કાયદા દ્વારા ફરજિયાત હોય તો
- (ii) જો માહિતી જાહેર કરવી જાહેર હિતમાં હોય તો
- (iii) જો AFL ના હિતને ખુલાસાની જરૂર હોય.
- (iv) ગ્રાહકની સંમતિ અનુસાર, લાગુ કાયદાની જોગવાઈઓને આધીન.

## 9. અતિશય વ્યાજનું નિયમન:

- i) ડિરેક્ટર બોર્ડ ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર માળખું અપનાવ્યું છે અને તે મુજબ લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરે છે.
- ii) વ્યાજ દર અને જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

- iii) વ્યાજ દર વાર્ષિક દરો હોવા જોઈએ જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ હોય. વ્યાજ દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ કંપનીઓની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.
- iv) વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે ડિરેક્ટર બોર્ડ યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે.

## 10. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મેળવેલ લોન

જ્યાં પણ ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ ઉધાર લેનારાઓને સ્ત્રોત બનાવવા અને/અથવા

બાકી રકમ વસૂલવા માટે, કંપની નીચે મુજબ સૂચનાઓનું પાલન કરશે:

- i) કંપનીની વેબસાઇટ પર એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મના નામ પ્રદર્શિત કરવા.
- ii) એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને કંપનીનું નામ, જેના વતી તેઓ વાતચીત કરી રહ્યા છે તે કંપનીનું નામ અગાઉથી જાહેર કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે.
- iii) મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, કંપનીના વેટર હેડ પર દેવાદારને મંજૂરી સંદેશ જારી કરવામાં આવશે.
- iv) લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ જોડાણોની એક નકલ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે બધા દેવાદારોને આપવામાં આવશે, જે આવા કરારો/લોન કરારોનો મુખ્ય ઘટક છે.
- v) કંપની દ્વારા કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- vi) ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

## 11. સોનાના દાગીનાના જામીન પર ધિરાણના કિસ્સામાં વધારાના ધોરણો

સોનાના દાગીના સામે વ્યક્તિઓને ધિરાણ આપતી વખતે, AFL એ ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ નીતિનું પાલન કરશે જેમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થશે:

- i) RBI દ્વારા નિર્ધારિત KYC માર્ગદર્શિકાનું પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા અને કોઈપણ લોન આપતા પહેલાં ગ્રાહક પર પૂરતી યોગ્ય તપાસ કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતા પગલાં.
- ii) પ્રાપ્ત થયેલા દાગીનાની યોગ્ય ચકાસણી પ્રક્રિયા,
- iii) સોનાના દાગીનાની માલિકીને સંતોષવા માટે આંતરિક પ્રણાલીઓ.
- iv) ઘરેણાંને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં સંગ્રહિત કરવા માટે પૂરતી સિસ્ટમો, સિસ્ટમોની સતત સમીક્ષા કરવી, સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ આપવી અને પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન થાય છે તેની ખાતરી કરવા માટે આંતરિક ઓડિટરો દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ કરવું. સામાન્ય રીતે, આવી લોન એવી શાખાઓ દ્વારા આપવામાં આવશે નહીં જેમની પાસે ઘરેણાંના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા નથી.
- v) જામીનગીરી તરીકે સ્વીકારવામાં આવેલા ઘરેણાંનો યોગ્ય રીતે વીમો લેવામાં આવશે.
- vi) આપીને ચુકવણી ન કરવાના કિસ્સામાં પારદર્શક હરાજી પ્રક્રિયા . હિતોનો કોઈ સંઘર્ષ રહેશે નહીં અને હરાજી પ્રક્રિયાએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે હરાજી દરમિયાન ગ્રુપ કંપનીઓ અને સંબંધિત સંસ્થાઓ સહિત તમામ વ્યવહારોમાં હાથની લંબાઈનો સંબંધ હોય.
- vii) હરાજીની જાહેરાત જાહેર જનતાને ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેરાત આપીને કરવામાં આવશે, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં.

- viii) આ હરાજી ફક્ત બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા હરાજીકર્તાઓ દ્વારા જ થશે અને કંપની હરાજીમાં ભાગ લેશે નહીં. હરાજીની જાહેરાત ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેરાતો આપીને કરવામાં આવશે, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં. AFL આયોજિત હરાજીમાં ભાગ લેશે નહીં.
- ix) ગીરવે મૂકેલા સોનાની હરાજી ફક્ત ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા હરાજીકર્તાઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે.
- x) છેતરપિંડીનો સામનો કરવા માટે અમલમાં મુકવામાં આવનારી સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓ, જેમાં ગતિશીલતા, અમલ અને મંજૂરીની ફરજોનું વિભાજન શામેલ છે. લોન કરારમાં હરાજી પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર કરવામાં આવશે.
- xi) બધી શાખાઓમાં દસ્તાવેજીકરણ પ્રમાણિત હોવું જોઈએ. AFL 2-3 મિનિટમાં લોનની ઉપલબ્ધતાનો દાવો કરવા જેવી ભ્રામક જાહેરાતો જારી કરશે નહીં.

## 12. ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનો ફરીથી કબજો:

કંપની પાસે ઉધાર લેનાર સાથેના લોન કરારમાં એક બિલ્ટ-ઇન રિ-પેમેન્ટ કલમ હશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય તેવી હોવી જોઈએ.

કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ હશે:

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

## 13. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (GRM):

AFL માટે, ગ્રાહક સંતોષ હંમેશા પ્રાથમિક ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે અને તેથી AFL તેના ગ્રાહકોને પૂરતી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં અને ખૂબ જ ન્યાયી અને પારદર્શક શાસન પ્રણાલી સાથે નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવામાં માને છે. AFL ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ (ત્યારબાદ 'બોર્ડ' તરીકે ઓળખાય છે) એ આ સંદર્ભમાં ઉદ્ભવતા વિવાદોને ઉકેલવા માટે સંસ્થામાં યોગ્ય GRM નક્કી કર્યું છે. આવી પદ્ધતિ ખાતરી કરે છે કે કંપનીના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને નિકાલ કરવામાં આવે.

શ્રી નીલોચ મજુમદાર, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી રહેશે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તેમને મળેલી ફરિયાદોનું એકત્રીકરણ કરશે અને તેને AFL ની જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ સમક્ષ અને ત્યારબાદ કંપનીના બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરશે. AFL તેની નોંધાયેલ ઓફિસ, શાખાઓ અને વેબસાઇટ પર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો પ્રદર્શિત કરશે. કંપની સામેની ફરિયાદોના નિવારણ માટે જેનો સંપર્ક કરી શકાય છે.

પ્રભારી અધિકારીની સંપર્ક વિગતો પણ પ્રદર્શિત કરશે, જેમના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપનીની રજિસ્ટર્ડ કાર્યાલય આવે છે, જેનો સંપર્ક કરી શકાય છે, જો કંપની દ્વારા એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ ન કરવામાં આવે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને સીઓઓ ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમના અમલીકરણ માટે વિગતવાર SOP અમલમાં મૂકશે.

AFL દ્વારા પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવામાં આવશે અને તમામ સંભવિત ખૂણાઓથી તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે.

૧૬. શારીરિક / દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ :

- AFL શારીરિક અથવા દૃષ્ટિહીન અરજદારોને અપંગતાના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં.
- AFL ની બધી શાખાઓ આવા લોકોને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડશે.
- AFL, કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા ગેરંટી આપવામાં આવેલ, તમામ સ્તરે કર્મચારીઓ માટે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં, અપંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો પર યોગ્ય મોડ્યુલનો સમાવેશ કરશે.
- AFL એ AFL દ્વારા પહેલાથી જ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ અપંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.

17. લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન:

- લોન કરારનો અમલ કરતા પહેલા એક જાણકાર દૃષ્ટિકોણ લેવામાં મદદ કરવા માટે NBFC બધા સંભવિત દેવાદારોને KFS પ્રદાન કરશે.

18. નોડલ ઓફિસર/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક:

- AFL તેમના મુખ્ય કાર્યાલયમાં એક પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરશે જે જનરલ મેનેજર અથવા સમકક્ષ રેન્કના અધિકારી કરતા ઓછો રેન્ક ધરાવતો ન હોવો જોઈએ અને AFLનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને AFL વિરુદ્ધ દાખલ થયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં AFL વતી માહિતી પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર રહેશે. AFL કાર્યકારી કાર્યક્ષમતા માટે યોગ્ય લાગે તે રીતે પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને મદદ કરવા માટે આવા અન્ય નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરી શકે છે.
- AFL તેમના ગ્રાહકોના લાભ માટે તેમની શાખાઓ/સ્થળો જ્યાં વ્યવસાય વ્યવહારો થાય છે ત્યાં, મુખ્ય નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઈ-મેલ આઈડી) અને લોકપાલના ફરિયાદ નોંધાવવાના પોર્ટલ ( <https://cms.rbi.org.in> ) ની વિગતો મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરશે.
- AFL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ તેની બધી ઓફિસો, શાખાઓ અને વ્યવસાયના વ્યવહારો ધરાવતા સ્થળોએ અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત થાય જેથી ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિને યોજના વિશે પૂરતી માહિતી મળી શકે.
- AFL એ ખાતરી કરશે કે યોજનાની એક નકલ તેની બધી શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ છે જે ગ્રાહકને વિનંતી પર સંદર્ભ માટે પૂરી પાડવામાં આવશે.
- યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ, યોજનાની નકલ અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો AFL ની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત અને અપડેટ કરવામાં આવશે.

19. વસૂલાત પ્રથાઓ, અનુચિત પજવણી નિવારણ અને લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે ઉધાર લેનારની વિનંતીઓનું સંચાલન:

- AFL બિનજરૂરી હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે ઉધાર લેનારાઓને વિચિત્ર સમયે સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો, કંપનીના અધિકારીઓ/કર્મચારીઓ તરફથી અસંસ્કારી વર્તન વગેરે.

ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય , તો સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે AFL ની વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર ઉધાર લેનાર સાથે કરવામાં આવેલા પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર અને સમયાંતરે લાગુ પડતા કાયદાઓ, નિયમો, નિયમનો અને માર્ગદર્શિકા અનુસાર કરવામાં આવશે.

## 20. સામયિક સમીક્ષા:

કંપનીનું બોર્ડ સમયાંતરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડને સુપરત કરી શકાય છે. બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ કંપનીની વેબસાઇટ પર અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષામાં મૂકવામાં આવશે.