પેયુ ફાઈનાન્સ ઈન્ડિયા પ્રાઈવેટ લિમિટેડનો

ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ

ગોપનીયતા:

આ દસ્તાવેજમાંની વર્ણનાત્મક સામગ્રી તથા સંલગ્ન માહિતીમાં પેયુ ફાઈનાન્સ ઈન્ડિયા પ્રાઈવેટ લિમિટેડની પ્રોપરાઈટરી તથા ગોપનીય હોય તેવી માહિતી હોઈ શકે છે. આ માહિતીને એવી અભિવ્યક્ત સમજૂતિ સાથે પ્રસ્તુત

કરાઈ છે કે તેને અત્યંત ગોપનીય રખાશે અને આ દસ્તાવેજના મૂલ્યાંકન સિવાયના કોઈ પણ હેતુ માટે આંશિક કે સંપૂર્ણપણે કોઈની સમક્ષ જાહેર કરાશે નહીં, ડુપ્લિકેટ નહીં કરાય કે ઉપયોગ નહીં કરાય.

અધિકૃતતા	વિગતો
અવકાશ	આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ પેયુ ફાઈનાન્સ ઈન્ડિયા પ્રાઈવેટ લિમિટેડ દ્વારા પોતાનો વ્યાપાર કરવા માટે લાગુ પડતા કાયદાઓના અનુસરણમાં સ્વીકારાયેલી ફેર પ્રેક્ટિસિસને નિર્ધારિત કરે છે.
મુસદ્દો ઘડનાર	કાનૂની અને અનુસરણ વિભાગ
મંજૂર કરનાર	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ

<u>વર્ઝન ઈતિહાસ</u>

વર્ઝન નં.	મંજૂર કરનાર	મંજૂર કર્યા તારીખ
1.0	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	29 જૂન 2021
1.1	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	12 જૂન 2023
1.2	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	23 જુલાઈ 2024

અનુક્રમણિકા

વિગતો	પાનું
વ્યાખ્યાઓ અને અર્થઘટન	1
આમુખ	3
ભાગ 1 ચાવીરૂપ વચનો અને ઉદ્દેશો	5
ભાગ 2 માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો અને જરૂરિયાતો	6
ભાગ 3 સમીક્ષા અને વિહંગાવલોકન	12
પરિશિષ્ટ 1 DSA/ DMA/ RA માટે આચારસંહિતા	13
પરિશિષ્ટ 2 ઘોષણાપત્ર-કમ-બાંહેધરી	16

વ્યાખ્યાઓ અને અર્થઘટન

1 વ્યાખ્યાઓ

1.1 "**લાગુ પડતા કાયદાઓ**"નો મતલબ થાય કેન્દ્ર અથવા રાજ્યના વિધાનો, વટહુકમો, નિયમો, નિયમનો, જાહેરનામાં, માર્ગદર્શિકાઓ, નિર્દેશો, આદેશો, નીતિઓ, પરિપત્રો, નિર્ણયોના તમામ લાગુ પડતા કાયદાઓ, વિધાનો, ધારાઓ, કાયદાઓ તેમજ અન્ય કોઈ પણ આદેશો કે જેને કંપની ધારા, આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ અથવા કેન્દ્ર, રાજ્ય, સ્થાનિક અથવા અન્ય સરકારી, વહીવટી અથવા નિયમનકારી સત્તામંડળ દ્વારા વૈધાનિક, ધારાકીય, ન્યાયિક, નિયમનકારી અથવા વહીવટી સત્તાઓનો ઉપયોગ કરીને જારી કરાયેલા અને ભારતના ન્યાયક્ષેત્રમાં લાગુ પડતા અન્ય કોઈ પણ કાયદાઓ.

1.2 "**બોર્ડ**"નો મતલબ થાય પેયુ ફાઈનાન્સના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ.

1.3 "**કંપની ધારા**"નો મતલબ થાય કંપની ધારો, 2013 અને તેના હેઠળ જારી કરાયેલા અને સમયાંતરે સુધારાયેલા નિયમો અને નિયમનો.

1.4 "**ગ્રાહક**"નો મતલબ થાય પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા પૂરા પડાતા ધિરાણ સહિતની નાણાકીય સેવાઓ અને પ્રોડક્ટ્સના ઉપયોગકર્તા.

1.5 "**ડીએમએ**"નો મતલબ થાય પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા રોકાયેલા ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ.

1.6 "**ડીએસએ**"નો મતલબ થાય પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા રોકાયેલા ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ.

1.7 "**ઈએમઆઈ**"નો મતલબ થાય સમાન માસિક હપ્તા.

1.8 "**ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ**"નો મતલબ થાય પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા સ્વીકારીને અમલ કરાયેલો આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ, જેમાં સમયાંતરે સુધારા થઈ શકે છે.

1.9 "**વ્યાજદર નીતિ**"નો મતલબ થાય પેયુ ફાઈનાન્સની વ્યાજદર નીતિ, જેમાં સમયાંતરે સુધારા થઈ શકે છે.

1.10 "**એનબીએફસી**"નો મતલબ થાય નોન-બેન્કિંગ ફાઈનાન્સ કંપની.

1.11 "**એનબીએફસી-એમએલ**"નો મતલબ થાય પેયુ ફાઈનાન્સની આઉટસોર્સિંગ નીતિ, જેમાં સમયાંતરે સુધારા થઈ શકે છે.

1.12 "**આઉટસોર્સિંગ નીતિ**"નો મતલબ થાય પેયુ ફાઈનાન્સ લિમિટેડની આઉટસોર્સિંગ નીતિ, જેમાં સમયાંતરે સુધારા થઈ શકે છે.

1.13 "**પેયુ ફાઈનાન્સ**"નો મતલબ થાય પેયુ ફાઈનાન્સ ઈન્ડિયા પ્રાઈવેટ લિમિટેડ, જે કંપની ધારા, 1956 હેઠળ સ્થપાયેલી એક કંપની છે.

1.14 "**શિક્ષાત્મક ચાર્જિસ નીતિ**"નો મતલબ થાય પેયુ ફાઈનાન્સની શિક્ષાત્મક ચાર્જિસ નીતિ, જેમાં સમયાંતરે સુધારા થઈ શકે છે.

1.15 “**આરએ**”નો મતલબ થાય પેયુ ફાઈનાન્સે રોકેલા વસૂલાત એજન્ટ.

1.16 “**આરબીઆઈનો**”નો મતલબ થાય ભારતીય રિઝર્વ બેંક.

1.17 “**આરબીઆઈ એક્ટ**”નો મતલબ થાય ભારતીય રિઝર્વ બેંક ધારો, 1934, સમયાંતરે કરાયેલા સુધારા મુજબ.

1.18 “**આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ**”નો મતલબ થાય માસ્ટર ડાયરેક્શન- ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન બેન્કિંગ ફાયનાન્શિયલ કંપની- સ્કેલ આધારિત નિયમન) નિર્દેશો, 2003 જેને આરબીઆઈએ, 19 ઓક્ટોબર 2023ના રોજ જારી કર્યા છે અને જેનો રેફરન્સ નંબર RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 અને જેમાં સમયાંતરે સુધારા થયા છે.

2 અર્થઘટન

અભિવ્યક્તિ પૂર્વક વ્યાખ્યા ન કરાય ત્યાં સુધી, આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં ઉપયોગમાં લેવાયેલા તમામ ઘાટા અક્ષરોના શબ્દોનો મતલબ તેમને કંપની ધારા, આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ, આરબીઆઈ એક્ટ, આરબીઆઇ દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલા કોઈ પણ જાહેરનામાં, માર્ગદર્શિકા અને/ અથવા પરિપત્ર અને/ અથવા પેયુ ફાઈનાન્સના (જે-તે કિસ્સા મુજબ) અન્ય સંલગ્ન વ્યાપાર દસ્તાવેજ અથવા અન્ય સંલગ્ન નીતિઓ રહેશે.

આમુખ

3 પૃષ્ઠભૂમિ

3.1 પેયુ ફાઈનાન્સ ડિપોઝીટ નહીં સ્વીકારતી એનબીએફસી તરીકે કાર્યરત છે અને આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ હેઠળ તેનું એનબીએફસી- એમએલ તરીકે વર્ગીકરણ કરાયું છે. તે પ્રોડક્ટ પૂરી પાડવા, ઉદ્યોગસાહસ ધિરાણ અને ચોક્કસ ધિરાણ, ઉપરાંત ટેકનોલોજી સંલગ્ન સેવો, નાણાકીય સેવાઓ અથવા બંનેના મિશ્રણના વ્યાપારમાં *સાર્વત્રિક રીતે* જોડાયેલી છે.

4 ઉદ્દેશ

ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડના ઉદ્દેશો આ મુજબ છે:

4.1 એ સુનિશ્ચિત કરવું કે પેયુ ફાઈનાન્સની કામગીરીઓમાં ધિરાણ સહિત તેની નાણાકીય સેવાઓ અને પ્રોડક્ટ્સની પ્રસ્તુતિમાં તેની મજબૂત વચનબદ્ધતા તમામ હિતધારકોને વાજબી અને સમાન રીતે પરાવર્તિત થાય;

4.2 સુનિશ્ચિત કરવું કે, પેયુ ફાઈનાન્સ પોતાની કામગીરીના તમામ પાસાઓમાં આંતરિક અને બાહ્ય કામગીરીની અંદર ફેર પ્રેક્ટિસને સ્થાપિત કરીને તેનો અમલ કરે છે; અને

4.3 પેયુ ફાઈનાન્સના તમામ ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી અને સાતત્યપૂર્ણ વ્યવહાર કરે છે અને પ્રવર્તમાન નિયમનકારી અને વૈધાનિક આવશ્યકતાઓના અનુસરણમાં કામગીરી હાથ ધરે છે.

5 વિહંગાવલોકન

આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડને નીચેના ભાગોમાં વિભાજિત કરાયો છે:

5.1 **ભાગ 1 (ચાવીરૂપ વચનો અને ઉદ્દેશો)** જે પેયુ ફાઈનાન્સના સંબંધમાં ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડની અમલપાત્રતા, ચાવીરૂપ વચનબદ્ધતાઓ, અને ઉદ્દેશોનું વિહંગાવલોકન પૂરું પાડે છે;

5.2 **ભાગ 2 (માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો અને જરૂરિયાતો)** એ આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સમાં આના સંબંધમાં માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો અને જરૂરિયાતોને સ્થાપિત કરે છે:

5.2.1 આ સુવિધાને લગતી અરજીઓ અને પ્રોસેસિંગ;

5.2.2 સુવિધાના નિયમો અને શરતોનું મુલ્યાંકન;

5.2.3 વિગતવાર નિયમો અને શરતો સહિત આ સુવિધા હેઠળ લોનનું વિતરણ; અને

5.2.4 વિતરણ પછીનું નિરીક્ષણ અને સુપરવિઝન.

5.3 **ભાગ 3 (સમીક્ષા અને વિહંગાવલોકન)** જે આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડના મૂલ્યાંકન અને સમીક્ષા માટેના સામાન્ય નિયમો અને શરતો, તથા પ્રક્રિયાત્મક પાસાંઓ નિર્ધારિત કરે છે.

ભાગ 1

ચાવીરૂપ ઉદ્દેશો અને વચનબદ્ધતાઓ

6 અમલપાત્રતા

6.1 આ ફેર પ્રોક્ટિસિસ કોડ પેયુ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ તેમજ પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા તેનાં ગ્રાહકોને ઈન્ટરનેટ દ્વારા અને કાઉન્ટર પરની સહિતની ઓફર કરાતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે.

6.2 આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ પેયુ ફાઈનાન્સના તમામ કર્મચારીઓ, કોન્ટ્રાક્ટર્સ તથા અન્ય પ્રતિનિધિઓને લાગુ પડે છે.

7 ચાવીરૂપ વચનબદ્ધતાઓ

પેયુ ફાઈનાન્સે પોતાના વ્યાપારની ન્યાયી અને પારદર્શી કામગીરી હાથ ધરવા આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ ઘડીને સ્વીકારી છે, જેમાં આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સના અનુસરણમાં, ગ્રાહકો સાથે કામ પાર પાડતા તેમજ ધિરાણનો વ્યાપાર કરતી વેળાએ ફેર પ્રેક્ટિસને અનુસરવા માટેના માપદંડો નિર્ધારિત કરાયા છે.

8 ઉદ્દેશો

8.1 એ સુનિશ્ચિત કરવા:

8.1.1 પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા પારદર્શિતાનો અમલ કરાય છે જેથી ગ્રાહકોને પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા ઓફર કરાતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ સાથે સંકલિત જોખમો વિશે સારી સમજ રહે;

8.1.2 પેયુ ફાઈનાન્સ, તેના વેન્ડર્સ અને ગ્રાહકો વચ્ચે વિશ્વાસ અને નૈતિક સિદ્ધાંતો આધારિત એખલાસપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે;

8.1.3 પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા તેના ગ્રાહકોને ઓફર કરાતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ લાગુ પડતા નિયમો હેઠળ દર્શાવાયેલા માપદંડોની પુષ્ટિ કરનારી રહે;

8.1.4 પેયુ ફાઈનાન્સ પોતાની સેવાઓના સંબંધમાં સુયોગ્ય અને અસરકારક રીતે કામ પાર પાડે છે; અને

8.1.5 પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા ઓફર કરાતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓનો ઉપયોગ કરવા પોતાના ગ્રાહકોમાં પેયુ ફાઈનાન્સ વિશ્વાસ સંપાદિત કરે છે.

ભાગ 2

માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો અને જરૂરિયાતો

9 માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો અને જરૂરિયાતો

9.1 સુવિધા – અરજીઓ અને પ્રોસેસિંગ[1]

9.1.1 ગ્રાહકને (ઋણના સંબંધમાં નિયમો અને શરતો સહિતનો) તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી ભાષામાં કરવામાં આવશે સિવાય કે પેયુ ફાઈનાન્સને ગ્રાહક તરફથી અન્ય કોઈ ભાષામાં જણાવવા વિનંતી પ્રાપ્ત થાય અને પેયુ ફાઈનાન્સ સંમત થાય.

9.1.2 સંભવિત ગ્રાહકોને પૂરા પડાતા આ સુવિધા માટેના તમામ અરજીપત્રોમાં ગ્રાહક વિશેની જાણકારી તથા ગ્રાહકની ખાતરી અને પુષ્ટિઓ ધરાવતા હશે. ગ્રાહકે આ અરજીપત્રોને યોગ્ય રીતે ભરીને સામાન્ય નિયમો અને શરતો તથા સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો સહિતના અન્ય સુવિધા દસ્તાવેજોને સ્વીકારવાના રહેશે, જેમાં ગ્રાહકના હિતોને અસરકર્તા એવી જરૂરી માહિતી સામેલ હોઈ શકે છે, જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરાતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના થાય અને ગ્રાહક માહિતીપૂર્ણ નિર્ણય લઈ શકે. આ અરજીપત્રમાં આવા ફોર્મની સાથે પ્રસ્તુત કરવા જરૂરી દસ્તાવેજો/ માહિતીની યાદી પૂરી પાડેલી હોવી ફરજિયાત છે/.[2]

9.1.3 પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા આ સુવિધા માટેની તમામ અરજીઓની પ્રાપ્તિનું અનુમોદન કરાશે અને વાજબી સમયગાળામાં તમામ સુવિધા અરજીઓનો નિકાલ કરવાની વાજબી પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવે છે અને કોઈ પણ ઘટનામાં તે કાયદા હેઠળ (જ્યાં પૂરી પડાઈ હોય) નિર્ધારિત મહત્તમ સમયમર્યાદામાં પૂર્ણ કરાશે.

9.2 સુવિધા મૂલ્યાંકન તથા નિયમો અને શરતો[3]

9.2.1 પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા તમામ સુવિધા અરજીઓ અંગે પેયુ ફાઈનાન્સની જોખમ આકલન પ્રક્રિયાઓના અનુસરણમાં વિચારણા કરાશે.

9.2.2 પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા સુવિધા હેઠળ લોન મંજૂર કરતા પહેલાં સંભવિત ગ્રાહકની પરત ચૂકવણીની ક્ષમતાઓ અંગે વિચારણા કરાશે.

9.2.3 પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા ગ્રાહકને લોન ફાળવવા અંગે લેખિતમાં (ભૌતિક અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપમાં) અંગ્રેજી ભાષામાં જાણ કરવામાં આવશે, સિવાય કે જ્યાં ગ્રાહકે અન્ય કોઈ ભાષામાં આ

---

[1] આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સનો ફકરો 45.1.

[2] આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સનો ફકરો 45.1.2

[3] આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સનો ફકરો 45.2.

માટે વિનંતી કરી હોય અને પેયુ તે માટે સંમત હોય, અને તે મુજબ નીચેની વિગતો ગ્રાહકને પાઠવાશે:

(i) સુવિધા હેઠળ મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ;

(ii) વ્યાજના વાર્ષિકીકૃત દર અને તેના અમલની રીત સહિત નિયમો અને શરતો; અને

(iii) વિલંબથી ચૂકવણી માટેના શિક્ષાત્મક ચાર્જિસ, કોઈ હોય તો તેની વિગતો (જે ઘાટા અક્ષરોમાં પૂરી પાડવી), જેની સાથે લાગુ પડતા કાયદા તેમજ શિક્ષાત્મક ચાર્જિસની પોલિસી અને તેમાં સમયાંતરે કરાતા સુધારા હેઠળની મર્યાદા.

9.2.4 ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પડાયેલી માહિતી અને દસ્તાવેજોનું પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા સંલગ્ન પ્રોડક્ટ અને ઓફર કરાતી સેવાઓ માટેના પૂર્વનિર્ધારિત યોગ્યતા માપદંડોના આધારે મૂલ્યાંકન કરાશે.

9.2.5 ગ્રાહક સુવિધા માટે અરજી કરે તે સમયે પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા ગ્રાહકે આપેલી માહિતીની ખરાઈ માટે એક-વખતની સંમતિ મેળવી લેવાશે. આ માહિતીની રેફરન્સની ચકાસણી દ્વારા, ક્રેડિટ બ્યૂરોમાં પૂછપરછ તેમજ અન્ય આવા સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સ પાસેથી અથવા લાગુ પડતા કાયદા હેઠળ મંજૂરીને પાત્ર અન્ય કોઈ રીતે આ ખરાઈ કરાશે.

9.2.6 લોનના નિયમો અને શરતોની ગ્રાહક દ્વારા તમામ સ્વીકૃતિઓને પેયુ ફાઈનાન્સ ઓન રેકોર્ડ જાળવશે.

9.2.7 પેયુ ફાઈનાન્સ (અરજીપત્ર, ચાવીરૂપ હકીકતો તેમજ સ્ટેટમેન્ટ, સામાન્ય નિયમો અને શરતો તથા સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો સહિતના) સુવિધા દસ્તાવેજો તથા લોન કરારને લગતા અન્ય કોઈ બીડાણની ડિજિટલી સહી કરેલી ઈલેક્ટ્રોનિક નકલ ગ્રાહકને તેના દ્વારા સુવિધાની સ્વીકૃતિ અથવા અમલીકરણ પર, જે-તે સંજોગો મુજબ પૂરી પાડશે.[4]

9.3 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત સુવિધા હેઠળ લોનનું વિતરણ[5]

9.3.1 પેયુ ફાઈનાન્સ આમ કરશે:

(i) ગ્રાહકને તેની જવાબદારીમાંથી મુક્ત કરી ન દેવાય તે સમય સુધી ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પડાતી તમામ માહિતી ખરી, સચોટ, યોગ્ય અને સંપૂર્ણ રહેશે તેવી ગ્રાહક પાસેથી પુષ્ટિ પ્રાપ્ત કરવાની રીત સહિત તમામ સંલગ્ન દસ્તાવેજોના અમલીકરણને આધિન રહીને ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ વિતરણની તમામ સંલગ્ન વિગતો પૂરી પાડવી;

(ii) વ્યાજદરો, સર્વિસ ચાર્જિસ તથા પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસ સહિત સુવિધાને લગતા નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર વિષે, (અંગ્રેજીમાં અથવા જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરાઈ હોય અને પેયુ ફાઈનાન્સ તેના માટે સંમત થઈ હોય, તો અલગ ભાષામાં) નોટિસ પાઠવશે.

[4] આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સનો ફકરો 45.2.1

[5] આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સનો ફકરો 45.4

ગ્રાહકને પેયુ ફાઈનાન્સના પ્લેટફોર્મ પરના સુધારેલા નિયમો અને શરતોના નોટિફિકેશનની રીતે અને/ અથવા ગ્રાહકની રજિસ્ટર્ડ સંપર્ક વિગતો દ્વારા માહિતીની વહેંચણી કરીને તેમજ સંલગ્ન દસ્તાવેજોમાં ફેરફારો દ્વારા ગ્રાહકને નોટિસ પાઠવવી;

(iii) એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજદરો અને ચાર્જિસમાં ફેરફારોનો માત્ર હવે પછીની તારીખથી જ અમલ કરાશે અને સુવિધા દસ્તાવેજોમાં તેનો સાનુકૂળ રીતે અમલ કરાશે.

9.4 વિતરણ-બાદ સુપરવિઝન[6]

9.4.1 પેયુ ફાઈનાન્સ આટલું કરશે:

(i) એ સુનિશ્ચિત કરવું કે સુવિધા દસ્તાવેજ હેઠળ પેમેન્ટ અથવા પ્રદર્શનને ઝડપી બનાવવા/ પાછું ખેંચવાનો તેનો નિર્ણય સુવિધા દસ્તાવેજની શરતોના અનુસરણમાં હોય;

(ii) લાગુ પડે તો, તમામ બાકી લેણાંની પરત ચૂકવણી પર અથવા તો સુવિધા હેઠળ લોનની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ ઉપર કે જે ગ્રાહક સામે હોઈ શકે તેવા કોઈ પણ વૈધાનિક અધિકાર અથવા લીયન અથવા અન્ય કોઈ દાવાને આધિન હોય તે રીતે તમામ જામીનગીરીને મુક્ત કરવી. સમાધાનના અધિકારનો અમલ કરાય તેવા સંજોગોમાં, પેયુ ફાઈનાન્સે ગ્રાહકને બાકીના દાવા તેમજ જે શરત હેઠળ પેયુ ફાઈનાન્સ પાસે સંલગ્ન દાવાનું સમાધાન ન થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓને જાળવી રાખવાનો અધિકાર છે તેના વિષેની સઘળી વિગતોનો વિગતસર ઉલ્લેખ કરતી નોટિસ પાઠવવાની રહેશે.

9.4.2 ઈએમઆઈ પરના ફ્લોટિંગ વ્યાજદરને રિસેટ કરવો:[7]

(i) મંજૂરીના સમયે, પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા ગ્રાહકને સ્પષ્ટપણે એ સંદેશાવ્યવહાર કરી દેવાનો રહેશે કે લોન પરના બેન્ચમાર્ક વ્યાજદરમાં ફેરફારની સીધી અસર ઈએમઆઈ અને/ અથવા મુદતમાં અથવા બંનેમાં સંભવિત અસર પડી શકે છે. તેનાપગલે, જો ઈએમઆઈ અને/ અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ઉપરના કારણસર વધારો થશે તો તેના વિષે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ગ્રાહકને તાત્કાલિક સંદેશાવ્યવહાર પાઠવી દેવાશે.

(ii) વ્યાજદરને રિસેટ કરવાના સમયે, પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા ગ્રાહકને ફિક્સ્ડ રેટમાં સ્વિચ ઓવર કરવાનો તેની આંતરિક નીતિના ભાગરૂપે વિકલ્પ અપાશે. જો કે, સાર્વત્રિક રીતે, આ પોલિસીમાં એ સ્પષ્ટતા પણ કરાશે કે ઋણલેનાર કેટલી વખત લોનની મુદત દરમિયાન આવા સ્વિચ ઓવર કરી શકશે.

(iii) ગ્રાહકને (a) ઈએમઆઈ અથવા મુદત અથવા બંને વિકલ્પના સંયોજનમાંથી કોઈ એકની પસંદગી કરવાનો, અને (b) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈ પણ સમયે આંશિક અથવા

[6] આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સનો ફકરો 45.4

[7] આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સનો ફકરો 45.6.

સંપૂર્ણ પ્રિપેમેન્ટ કરવાની પસંદગી પણ અપાશે. ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/ પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટીની વસૂલાત વિસ્તૃત સૂચનાઓને આધિન રહેશે.

(iv) લોનને ફ્લોટિંગમાંથી ફિક્સ્ડ રેટમાં સ્વિચિંગ કરવા માટેના તમામ લાગુ પડતા ચાર્જિસ અને અન્ય કોઈ ચાર્જિસ/ વહીવટી પડતર જે ઉપરોક્ત વિકલ્પોના અમલને આનુષંગિક રહેશે તેના વિશે મંજૂરીપત્રમાં પારદર્શક ઉલ્લેખ કરાશે અને ગ્રાહકને પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા સમયાંતરે આવા ચાર્જિસ/ પડતરમાં સુધારાના સમયે પણ જાણ કરાશે.

(v) પેયુ ફાઈનાન્સે સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે ફ્લોટિંગ રેટની લોનના સંજોગોમાં મુદત લંબાય તો તેના પરિણામે નેગેટિવ એમોર્ટાઈઝેશન નથી સર્જાતું.

(vi) પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા ગ્રાહકો સાથે દરેક ક્વાર્ટરના અંતે સ્ટેટમેન્ટની યોગ્ય માધ્યમ દ્વારા વહેંચણી કરાશે/ ઉપલબ્ધ કરાવાશે જેમાં લઘુતમ, મુદ્દલ અને વ્યાજની આજદિન સુધી થયેલી વસૂલાતનું વિવરણ, ઈએમઆઈ એકાઉન્ટ, બાકી ઈએમઆઈની સંખ્યા, વ્યાજના વાર્ષિકીકૃત દર/ લોનની સંપૂર્ણ મુદત માટે વાર્ષિક ટકા દરનો તો ઉલ્લેખ હશે જ. પેયુ ફાઈનાન્સ એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે આ સ્ટેટમેન્ટ સરળ અને ગ્રાહકને સહેલાઈથી સમજાય તેવું હોય.

9.5 બાકી લેણાંની વસૂલાત

9.5.1 ગ્રાહક દ્વારા તેને જાણ કરાયેલી પરત ચૂકવણીની શરતોનું અનુસરણ ન કરાય તો પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા બાકી લેણાંની વસૂલાત માટેની નિર્ધારિત પ્રક્રિયા નિશ્ચિત કરાશે.

9.5.2 પેયુ ફાઈનાન્સ પાસે નોટિસ પાઠવીને, અંગત મુલાકાત કરીને અથવા કરારબદ્ધ/ કાનૂની ઉપચારો હાથ ધરીને અથવા નિષ્ણાત વસૂલાત એજન્સીઓને રોકીને પરત ચૂકવણી માટે ગ્રાહકને રિમાઈન્ડ કરાવવાનો અબાધિત અધિકાર છે.

9.5.3 પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા જામીનગીરીના પુનઃકબજા અથવા લેણાંની વસૂલાત માટેનાં પગલાં ભરાશે તો તે સંજોગોમાં, તેના કર્મચારીઓ અથવા આ ઉદ્દેશ માટે રોકાયેલા કોઈ પણ ત્રાહિત પક્ષકારે નીચેના પ્રોટોકોલનું પાલન કરવાનું કરવાનું રહેશે:

(i) ગ્રાહકના કામકાજ/ વ્યવસાય અથવા નિવાસના સામાન્ય સ્થળે કામકાજના કલાકો દરમિયાન અથવા તો ગ્રાહકે વિનંતી કરી હોય તેવા સમયે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવો જેથી વાજબી લાગે, તો ચોક્કસ સમયે કોલ કરવાનું ટાળી શકાય;

(ii) તમામ સમયે ગ્રાહકની ગરિમા જળવાશે; અને

(iii) ગ્રાહક સાથે ભદ્રતાપૂર્વક તમામ વાર્તાલાપ કરાશે જેનો ઉદ્દેશ ગ્રાહકની સતામણી ન કરવાનો રહેશે.

9.5.4 પેયુ ફાઈનાન્સની તકરાર નિવારણ નીતિ હેઠળના તકરાર નિવારણ તંત્રના અનુસરણમાં શિસ્તબદ્ધ રીતે તમામ તકરારો અથવા મતભેદોનું નિરાકરણ લાવવા પેયુ ફાઈનાન્સ તમામ વાજબી પગલાં લેશે.

9.6 પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસ

9.6.1 આ સુવિધા હેઠળની ફિક્સ્ડ લોન માટે, પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા ગ્રાહકને પ્રિપેમેન્ટ વિકલ્પો પૂરા પાડીને ચૂકવવાપાત્ર તમામ વધારાના વ્યાજ વિશે માહિતગાર કરાશે.

9.6.2 પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસમાં કોઈ પણ ફેરફારની ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરાશે.

9.6.3 લાગુ પડતા કાયદાના અનુસરણમાં રહીને, પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા વ્યાપાર સિવાયના હેતુસર વ્યક્તિગત ગ્રાહકને સહ-ઋણલેનાર5ની સાથે કે વિના ફાળવાયેલી સુવિધા હેઠળની કોઈ પણ ફ્લોટિંગ દરની લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/ પ્રિપેમેન્ટ પેનલ્ટીની વસૂલાત કરાશે નહીં.

9.6.4 પેયુ ફાઈનાન્સ, પોતાની સંપૂર્ણ મુનસફીને આધિન રહીને ઉપર 9.6.3માં પૂરા પડાયા મુજબ સિવાયની સુવિધા હેઠળની અન્ય પ્રકારની ફ્લોટિંગ રેટની ટર્મ લોન પર પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસની વસૂલાત કરશે.

10 વ્યાજદરો અને ચાર્જિસનું નિયમન[6]

10.1 પેયુ ફાઈનાન્સના વ્યાજદર મોડેલને તેની વ્યાજદર નીતિ મુજબ નિર્ધારિત કરાયું છે.

10.2 પેયુ ફાઈનાન્સ હંમેશા પોતાની વ્યાજદર નીતિ, શિક્ષાત્મક ચાર્જિસ નીતિ અને લાગુ પડતા કાયદાઓના અનુસરણમાં રહીને વ્યાજ તથા અન્ય ચાર્જિસની વસૂલાત કરશે અને વ્યાજ દરોને લગતી તમામ વિગતોનો અરજીપત્ર/ મંજૂરીપત્ર/ ચાવીરૂપ હકીકતના સ્ટેટમેન્ટ/ સુવિધા દસ્તાવેજમાં ઉલ્લેખ કરીને સંદેશાવ્યવહારના અન્ય માધ્યમો દ્વારા અથવા અન્ય રીતે ગ્રાહકને જાણ કરાશે.

11 સામાન્ય[8]

11.1 આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સના અનુસરણમાં, પેયુ ફાઈનાન્સ આમ કરશે:

11.1.1 સુવિધા દસ્તાવેજ હેઠળ પૂરા પડાયેલા ઉદ્દેશ માટે અથવા તો ગ્રાહકે જે માહિતી જાહેર કરવી જોઈએ તે નથી કરી તેવો મત હોય તે સિવાયના ગ્રાહકના મામલામાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળવું;

11.1.2 ગ્રાહક સાથે અમલી બનાવાયેલા સુવિધા દસ્તાવેજના અનુસરણમાં, સંમતિ અથવા ઈનકારના નિર્ણયની ઋણલેનારના એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર માટે ગ્રાહકે પેયુ ફાઈનાન્સને વિનંતી કરી હોય તેની તારીખથી 21 દિવસમાં જાણ કરવી;

11.1.3 સુવિધા હેઠળ લોનની વસૂલાતના સંજોગોમાં કોઈ બિનજરૂરી સતામણી કરવી નહીં; અને

11.1.4 સુનિશ્ચિત કરવું કે ગ્રાહક સાથે યોગ્ય રીતે કામ પાર પાડવા પોતાનો સ્ટાફ પર્યાપ્ત રીતે તાલિમબદ્ધ છે.

---

[8] આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સનો ફકરો 45.1.

11.2 પેયુ ફાઈનાન્સે એવા વાજબી પગલાં ભરવાં જેથી DSAs/ DMAs/ RAs પાસે બાકી રહેતી રકમની નીતિ હેઠળ નિર્ધારિત જવાબદારીઓના સંચાલન માટે પર્યાપ્ત તાલીમ હોય.[9]

11.3 DSAs/ DMAs/ RAs દ્વારા આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પરિશિષ્ટ 1માં ઉલ્લેખ મુજબની આચારસંહિતાનું અનુસરણ કરાવું જોઈએ અને તેમણે પેયુ ફાઈનાન્સને તેમની નિમણૂંક/ પુનઃનિમણૂંકના સમયે આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પરિશિષ્ટ 2 હેઠળ નિર્ધારિત કરાયેલા ફોર્મમાં ખાતરી આપવાની રહેશે.

11.4 પેયુ ફાઈનાન્સે આરબીઆઈ ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021ની જોગવાઈઓનું અનુસરણ કરવાનું રહેશે.

12 બોર્ડની જવાબદારી

બોર્ડે આટલું કરવાનું રહેશે:

12.1 પેયુ ફાઈનાન્સની વ્યાજદર નીતિમાં નિર્ધારિત કરાયા મુજબ વ્યાજદર અને પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય ચાર્જિસ નિર્ધારિત કરવા માટેના યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરવી[10];

12.2 પેયુ ફાઈનાન્સની તકરાર નિવારણ નીતિમાં નિર્ધારિત કરાયા મુજબના યોગ્ય તકરાર નિવારણ તંત્રની સ્થાપના કરવી,[11]; અને

12.3 પેયુ ફાઈનાન્સની તકરાર નિવારણ નીતિમાં નિર્ધારિત કરાયા મુજબના યોગ્ય તકરાર નિવારણ તંત્રની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી તેમજ મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે આવી સમીક્ષા માટેની સમયમર્યાદા નિર્ધારિત કરવી.

[9] આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સનો ફકરો 45.1

[10] આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સનો ફકરો 45.12

[11] આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સનો ફકરો 45.8

ભાગ 3

સમીક્ષા અને વિહંગાવલોકન

13 બોર્ડની મંજૂરી

બોર્ડ દ્વારા પેયુ ફાઈનાન્સના ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ તરીકે આ દસ્તાવેજની સમીક્ષા કરીને મંજૂરી આપી સ્વીકારાયો છે.

14 સમીક્ષાની અવધિ

આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડની બોર્ડ દ્વારા સમયાંતરે બોર્ડને યોગ્ય લાગે તે રીતે સમીક્ષા કરાતી રહેશે અને બોર્ડ દ્વારા એ સુનિશ્ચિત કરાશે કે આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ, આરબીઆઈ એક્ટ અને તે હેઠળ નિર્ધારિત નિયમોના અનુસરણ, તેમાં કરાયેલા કોઈ પણ સુધારા, વધારાનું અનુસરણ કરાતું રહે.[12]

15 સુધારા

15.1 આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડમાંના કોઈ પણ સુધારાની સમીક્ષા કરીને બોર્ડ તેને મંજૂરી આપશે.

15.2 આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડની જોગવાઈઓ લાગુ પડતા કાયદા (નિયમો, નિયમનો, જાહેરનામાં સહિત)ના અનુસરણમાં સુધારાને આધિન છે જેના વિષયોને સમયાંતરે જારી કરાઈ શકે છે. આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડની કોઈ જોગવાઈ લાગુ પડતા કાયદા (તેમાંના કોઈ પણ સુધારા(ઓ), ચોખવટ(ટો), પરિપત્ર(ત્રો) વગેરે સહિત) સાથે સુસંગત નથી તો લાગુ પડતા કાયદાની આવી જોગવાઈ જ અહીં નીચેની જોગવાઈ ઉપર સર્વોપરી રહેશે અને આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડમાં તે મુજબ સુધારો કરાશે જેથી તે લાગુ પડતા કાયદામાં કરાયેલા ફેરફારની તારીખથી જ લાગુ પડતા કાયદાના અનુસરણમાં રહે.

16 પ્રકાશન

આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડનું પ્રકાશન વિવિધ શેરધારકોની માહિતી માટે પેયુ ફાઈનાન્સની વેબસાઈટ પર પ્રકાશન કરાશે.[13]

---

[12] આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સનો ફકરો 45.8.2.

[13] આરબીઆઈ એસબીઆર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સનો ફકરો 45.10.

પરિશિષ્ટ 1

DSA/ DMA/ RA માટે આચારસંહિતા

1 આ આચારસંહિતા સમયાંતરે પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા નિમાયેલા તમામ DSA/ DMA/ RAને લાગુ થશે. આ જરૂરિયાતના અનુસરણમાં નિષ્ફળતાના પરિણામે પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા જે-તે DSA, DMA, RAના કામકાજને કાયમ માટે બંધ કરી શકે છે.

વિભાગ – A: DSAs અને DMAs માટે:

2 પેયુ ફાઈનાન્સે રોકેલા DSA અને DMA દ્વારા પેયુ ફાઈનાન્સ માટે પોતાની ફરજો અદા કરતા અને સેવાઓ આપતી વેળાએ આ ફકરા 2માં ઉલલેખિત માર્ગદર્શિકાનું અનુસરણ કરવું ફરજિયાત છે.:

2.1 DSAs અને DMAsએ આમ કરવું:

2.1.1 સામાન્ય આચરણ

(i) લાગુ પડતા તમામ કાયદાનું અનુસરણ;

(ii) તમામ લાગુ પડતી ગોપનીયતા આવશ્યતાઓનું અનુસરણ કરીને સુનિશ્ચિત કરવું કે ગ્રાહકની માહિતીની ચુસ્તપણે જાણવાની જરૂરિયાતના આધારે જ વહેંચણી કરાય જે પેયુની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ તથા લાગુ પડતા કાયદાના અનુસરણમાં હોય;

(iii) ગ્રાહક પરત્વે સૌજન્યશીલ અને નમ્ર રહેવું;

(iv) પેયુ ફાઈનાન્સની ગરિમા અને પ્રતિષ્ઠાને હાનિ પહોંચાડે તેવાં પગલાં ભરવાનું ટાળવું;

(v) પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા નિર્ધારિત સેવાના માપદંડોને ટાળવવા અને સૌજન્યશીલ સેવા સુનિશ્ચિત કરવી;

(vi) ગ્રાહકનો માત્ર યોગ્ય સમયે જ સંપર્ક કરવો, સિવાય કે વિશેષ સંજોગોમાં ગ્રાહકના કામકાજ કે વ્યવસાયના પ્રકારને લીધે અન્ય સમયે સંપર્ક કરવો જરૂરી હોય;

(vii) ગ્રાહક સાથે વાર્તાલાપ કરતી વેળાએ ફક્ત ઔપચારિક અને વ્યવાસાયિક ભાષામાં જ બોલવું;

(viii) ગ્રાહકના સ્થળે મુલાકાત દરમિયાન શાલીનતા અને શિષ્ટાચારને જાળવવો;

(ix) પરિવારમાં કોઈનું અવસાન થયું હોય અથવા કોઈ દુર્ઘટના બની હોય તેવા અયોગ્ય પ્રસંગે કોલ કરવા કે મુલાકાત લેવાનું ટાળવું;

(x) કાળજી અને સંવેદનશીલતા સાથે જવાબદારી પાર પાડવી;

(xi) ગ્રાહક સાથે સામાન્ય કામકાજની ભાષામાં જ તમામ લેખિત અને મૌખિક સંદેશાવ્યવહાર કરવો; અને

(xii) તમામ સમયે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે તેમજ નૈતિક વ્યાપારી કાર્યપ્રણાલિ મુજબ જ કામ કરવું.

2.1.2 ફરજો

(i) પેયુ ફાઈનાન્સના પ્રતિનિધિ તરીકે પોતાની ઓળખ આપવી;

(ii) ગ્રાહકને કરેલા કોલના સમય અને સંખ્યાનો દસ્તાવેજ બનાવવો;

(iii) સંભવિત ગ્રાહક સમક્ષ આગ્રહ કરતી વેળાએ પ્રોડક્ટની સાચી શરતો અને નિયમો જણાવવા; અને

(iv) ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું ચુસ્ત પાલન કરવું.

2.1.3 પેયુ ફાઈનાન્સ સાથે સંદેશાવ્યવહાર

(i) પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા આયોજિત તાલીમ કાર્યક્રમમાં ભાગ લેવો અને તેમાં અપાયેલી તમામ કામકાજની સૂચનાઓનું પાલન કરવું;

(ii) પેયુ ફાઈનાન્સની વેબસાઈટ પર દર્શાવાયેલા ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડનું અનુસરણ કરવું; અને

(iii) કોઈ પણ તપાસ કે પૂછપરછમાં પેયુ ફાઈનાન્સના અધિકારીઓ સાથે સહકારથી કામ કરવું.

2.2 DSAs અને DMAsએ આમ ન કરવું:

2.2.1 ગ્રાહકોને ઓફર કરાતી કોઈ પણ સેવા/ પ્રોડક્ટ વિશે ગેરમાર્ગે દોરવા;

2.2.2 ગ્રાહક સમક્ષ પોતાની ખોટી ઓળખ આપવી;

2.2.3 પેયુ અથવા ગ્રાહકને લગતી કોઈ પણ ગોપનીય માહિતી જાહેર કરવી;

2.2.4 પોતાના નામ અથવા પેયુ ફાઈનાન્સ સિવાયની કોઈ અન્ય કંપની કે સંસ્થાના નામનો ઉપયોગ કરવો;

2.2.5 ગ્રાહકે અને/ અથવા પેયુ ફાઈનાન્સે અધિકૃત કર્યા હોય તે સિવાયની અન્ય વ્યક્તિઓ સાથે ગ્રાહકના હિતોની વાતચીતમાં જોડાવું; અથવા

2.2.6 કોઈ પણ ગ્રાહક/ સંભવિત ગ્રાહક પાસેથી પેયુ ફાઈનાન્સ માટે કોઈ પણ સેવા પૂરતી પાડતી વેળાએ કોઈ પણ સ્વરૂપમાં આભારપૂર્ણ પેમેન્ટ/ લાભ સ્વીકારવો.

સેક્શન- B: Ras માટે:

3 પેયુ ફાઈનાન્સે રોકેલા RAs દ્વારા નીચે ઉલ્લેખ મુજબ આટલું કરો અને આમ ન કરોનું કલેક્શન/ વસૂલાતની પ્રવૃત્તિ હાથ ધરતી વેળાએ ચુસ્તપણે પાલન કરાવું જોઈએ:

આટલું કરો	ન કરો
• કામકાજના કલાકો દરમિયાન ફોર્મલ કપડાં પહેરવાં અને સાથે આઈડી કાર્ડ રાખવું. • હંમેશા ભાષા અને શબ્દોના પ્રયોગમાં શાલીનતા જાળવવી. • હંમેશા ગ્રાહકની મુલાકાતમાં સમયસર પહોંચવું. • ગ્રાહકની પરિસ્થિતિનું વિશ્લેષણ કરવું. • ગ્રાહક સાથે સુખદ રીતે અને નરમાશપૂર્વક વાત કરવી. • વાર્તાલાપ વાજબી આચરણ અને સમજાવટ આધારિત હોવી જોઈએ. • ગ્રાહકની પૃચ્છાનો સંતોષકારક જવાબ આપવો.	• ગ્રાહક સાથે અંગત, આકરી, ઉગ્ર અથવા તોછડી ભાષામાં વાત ન કરવી. • ગ્રાહક અને/ અથવા તેમના પરિવારનું અપમાન ન કરવું. • ગ્રાહક અને/ અથવા તેમના પરિવારજનો સાથે વાર્તાલાપ દરમિયાન ગાળો અથવા નિંદાત્મક શબ્દોનો પ્રયોગ કરવો નહીં. • ગ્રાહકના પાડોશીઓ અને/ અથવા પરિવારજનો સાથે મુલાકાતના હેતુ અથવા કોઈ બાકી દેવા/ રકમ સહિત લોનની વિગતોની ચર્ચા ન કરવી. • ગ્રાહકના પરિવારમાં કોઈના મૃત્યુ, બિમારી, લગ્ન, જન્મદિન જેવા સામાજિક પ્રસંગો જેવા અયોગ્ય સમયે ગ્રાહકને કોલ કરવો નહીં.
• ગ્રાહકો સાથેના તમામ વાર્તાલાપને રેકોર્ડ કરી જાળવવા. • મહિના દરમિયાન કરાયેલી કોઈ પણ વસૂલાતને લોન સ્ટેટમેન્ટમાં પરાવર્તિત કરવા. • કામકાજના સામાન્ય કલાકો દરમિયાન ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવો. • ગ્રાહકની તથા તેમના પરિવારજનોની ગરિમાનો તમામ સમયે આદર કરવો. • ગ્રાહક સાથે જ જે-તે મુદ્દાની ચર્ચા કરવી અને તેમના પરિવારજનો અને/ અથવા પાડોશીઓ સાથે નહીં.	• અસામાન્ય સમયે ગ્રાહકને કોલ ન કરવો કે તેની મુલાકાત ન લેવી. • ગ્રાહકો સાતે જ્ઞાતિ, વંશ, રંગ અથવા ધર્મના આધારે ભેદભાવ ન કરવો.

4 **એસ્કલેશન:**

તમને જ્યારે પણ કોઈ શંકા થાય તો પેયુ ફાઈનાન્સની હેડ ઓફિસે કસ્ટમર સર્વિસ ડેસ્કનો સંપર્ક કરવો.

પરિશિષ્ટ 2

ઘોષણાપત્ર-કમ-બાંહેધરી

પ્રતિ,

પેયુ ફાઈનાન્સ ઈન્ડિયા પ્રાઈવેટ લિમિટેડ (**"પેયુ ફાઈનાન્સ"**)

[•]

વિષય: આચારસંહિતા આદરણીય સાહેબ /મેડમ,

હું, ____**__________,** કે જે પેયુ ફાઈનાન્સનો [ડાયરેક્ટ સેલ્સ એજન્ટ /ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ /રિકવરી એજન્ટ] આ સાથે પુષ્ટિ કરું છું કે મેં પેયુ ફાઈનાન્સના ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ અને ડાયરેક્ટ સેલ્સ એજન્ટ, ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ અને વસૂલાત એજન્ટ્સ માટેની આચારસંહિતાને (જેને સહિયારી રીતે "**કોડ**" તરીકે સંદર્ભિત કરાશે) વાંચી અને સમજી લીધી છે અને હું કોડના વર્તમાન સ્વરૂપ અને તેમાં ભવિષ્યમાં સમયાંતરે કરાનારા કોઈ પણ ફેરફારથી મારી જાતને અવગત કરાવવા સંમત થાઉં છું.

હું વધુમાં ખાતરી આપું છું કે પેયુ ફાઈનાન્સ પાસે આ સંહિતાના બિન-અનુસરણના કોઈ પણ સંજોગોમાં તેને યોગ્ય લાગે તે રીતે મારી સામે પગલાં લેવાનો અધિકાર રહેશે.

સહી કરી આ____તારીખે**______________**મહિનાની, 20

સહી _

એજન્સીનું નામ