ફેસ પ્રેક્ટિસિસ કોડ

પેયુ ફાઈનાન્સ ઈન્ડિયા પ્રાઈવેટ લિમિટેડ

માટે

ગોપનીયતા:

આ દસ્તાવેજમાંની વર્ણનાત્મક સામગ્રી અને સંબંધિત માહિતીમાં એવી ગોપનીય માહિતી હોઈ શકે છે જે પેયુ ફાઈનાન્સ ઈન્ડિયા લિમિટેડની માલિકીની છે. આ માહિતી એવી અભિવ્યક્ત સમજણ સાથે પ્રસ્તુતુ કરાઈ છે કે તેને ચુસ્ત ગોપનીયતા સાથે જાળવવામાં આવશે અને તે કોઈની પણ આગળ જાહેર નહીં કરાય, તેની નકલ નહીં કરાય અથવા આંશિક કે સંપૂર્ણ પણે આ દસ્તાવેજના મૂલ્યાંકન સિવાયના અન્ય કોઈ પણ હેતુસર ઉપયોગ પણ નહીં કરાય.

Version: 2025

ઓથોરિટી	વિગતો
અવકાશ	આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ પોતાનો વ્યાપાર ચલાવતી વેળાએ લાગુ પડતા કાયદાઓના અનુસરણમાં પેયુ ફાઈનાન્સ ઈન્ડિયા પ્રાઈવેટ લિમિટેડ દ્વારા સ્વીકારાયેલી ફેર પ્રેક્ટિસિસને નિર્ધારિત કરે છે.
લખનાર	લીગલ એન્ડ કમ્પ્યાલન્સ ડિપાર્ટમેન્ટ
મંજૂરકર્તા	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ

<u>આવૃત્તિનો ઇતિહાસ</u>

આવૃત્તિ નં.	મંજૂરકર્તા	મંજૂર કર્યાની 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
1.3	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	12 નવેમ્બર 2024
1.4	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	12 ઓગસ્ટ 2025

સામગ્રીનું કોષ્ટક

સામગ્રી	પાનું
વ્યાખ્યા/ઓ અને અર્થઘટન	1
પ્રસ્તાવના	2
ભાગ 1 ચાવીરૂપ વચનબદ્ધતાઓ અને ઉદ્દેશો	4
ભાગ 2 માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો અને જરૂરિયાતો	5
ભાગ 3 સમીક્ષા અને વિહંગાવલોકન	12
પરિશિષ્ટ 1 DSA/ DMA/ RA માટે આચારસંહિતા	13
પરિશિષ્ટ 2 ઘોષણાપત્ર-કમ-ખાતરીપત્ર	16

વ્યાખ્યાઓ અને અર્થઘટન

1 વ્યાખ્યાઓ

1.1 **"લાગુ પડતા કાયદા"** એટલે એવા બધા લાગુ પડતા કાયદા, વિધાનો, નિર્દેશો, કેન્દ્ર અથવા રાજ્ય વિધાનસભાના ધારાઓ, વટહુકમો, નિયમો, નિયમનો, સૂચનાઓ, માર્ગદર્શિકાઓ, દિશાનિર્દેશો, નીતિઓ, પરિપત્રો, નિર્ણયો અને કંપની ધારા, RBI SBR માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ અથવા ભારતના ન્યાયક્ષેત્રને લાગુ પડતા કોઈપણ અન્ય કાયદા હેઠળ જારી કરાયેલી કોઈપણ કેન્દ્રીય, રાજ્ય, સ્થાનિક અથવા અન્ય સરકારી, વહીવટી અથવા નિયમનકારી સત્તા દ્વારા કારોબારી, કાયદાકીય, ન્યાયિક, નિયમનકારી અથવા વહીવટી કાર્યોનો ઉપયોગ કરતી કોઈપણ અન્ય કાયદા અન્વયે જારી કરાયેલ કોઈપણ અન્ય ઘોષણા.

1.2 "એપીઆર" એટલે વાર્ષિક ટકાવારી દર.

1.3 "**બોર્ડ**" એટલે પેયુ ફાઇનાન્સનું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ.

1.4 "**કંપની ધારો**" એટલે કંપની ધારા, 2013, અને તે હેઠળ જારી કરાયેલા નિયમો અને નિયમનો, જેમાં સમયાંતરે સુધારા કરાયેલા છે.

1.5 "**ગ્રાહક**" એટલે પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી ધિરાણ સહિત નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનોના વપરાશકાર.

1.6 "**DMA**" એટલે પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા રોકવામાં આવેલા ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ.

1.7 "**DSA**" એટલે પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા રોકવામાં આવેલા ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ.

1.8 "**EMI**" એટલે સમાન માસિક હપ્તા.

1.9 "**ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ**" એટલે પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા અપનાવવામાં આવેલો અને અમલમાં મુકાયેલો આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ, જે સમયાંતરે સુધારી શકાય છે.

1.10 "**વ્યાજ દર નીતિ**" એટલે પેયુ ફાઇનાન્સની વ્યાજ દર નીતિ, જેમાં સમયાંતરે સુધારા કરાયેલા છે.

1.11 "**KFS**" એટલે ચાવીરૂપ તથ્યોનું નિવેદન.

1.12 "**KFS પરિપત્ર**" એટલે RBI દ્વારા 15 એપ્રિલ 2024ના રોજ જારી કરાયેલું 'લોન અને ઉપાડ માટેના ચાવીરૂપ તથ્યોના નિવેદન (KFS)' પરનો પરિપત્ર, જેનો રેફરન્સ નંબર RBI/2024-25/18 DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25 છે.

1.13 "એનબીએફસી" એટલે નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની.

1.14 "એનબીએફસી-એમએલ" એટલે RBI SBR પરિપત્ર હેઠળ વર્ગીકૃત કરાયેલ મધ્યમ સ્તરની એનબીએફસી.

1.15 "**આઉટસોર્સિંગ પોલિસી**" એટલે પેયુ ફાઇનાન્સની આઉટસોર્સિંગ પોલિસી, જેમાં સમયાંતરે સુધારા કરાય છે.

1.16 **"પેયુ ફાઇનાન્સ"** એટલે પેયુ ફાઇનાન્સ ઇન્ડિયા પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, જેની કંપની ધારા, 1956 હેઠળ સ્થાપના કરાઈ છે.

1.17 "**દંડ ચાર્જ પોલિસી**" એટલે પેયુ ફાઇનાન્સની દંડ વસૂલવાને લગતી નીતિ, જેમાં સમયાંતરે સુધારા કરાયેલા છે.

1.18 "**RA**" એટલે પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા રોકાયેલા રિકવરી એજન્ટ.

1.19 "**RBI**" એટલે ભારતીય રિઝર્વ બેંક.

1.20 "**RBI એક્ટ**" એટલે ભારતીય રિઝર્વ બેંક એક્ટ, 1934, જેમાં સમયાંતરે સુધારા કરાયેલા છે.

1.21 "**RBI SBR માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ**" એટલે માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, ૨૦૨૩, જેને RBI દ્વારા 19 ઓક્ટોબર 2023ના રોજ જારી કરાયા હતા, જેનો રેફરન્સ નંબર RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 છે, જેમાં સમયાંતરે સુધારા કરાયેલા છે.

2 અર્થઘટન

અહીં અભિવ્યક્ત સ્વરૂપે વ્યાખ્યા કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડમાં ઉપયોગમાં લેવાતા તમામ ઘાટા અક્ષરના શબ્દોનો અર્થ કંપની ધારા, RBI SBR માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ, RBI ધારા, RBI દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલી કોઈપણ સૂચના, માર્ગદર્શિકા અને/અથવા પરિપત્ર અને/અથવા પેયુ ફાઇનાન્સની કોઈપણ અન્ય સંબંધિત નીતિ અથવા વ્યવસાય દસ્તાવેજ (જે-તે સંજોગો મુજબ) હેઠળ તેમને ફાળવાયેલો અર્થ હશે.

પ્રસ્તાવના

3 પૃષ્ઠભૂમિ

3.1 પેયુ ફાઇનાન્સ એ થાપણ ન સ્વીકારનારી NBFC તરીકે કાર્યરત છે અને RBI SBR માસ્ટર દિશાનિર્દેશોના સંદર્ભમાં તેને NBFC-ML તરીકે વર્ગીકૃત કરાઈ છે. તે અરજીપત્ર-આધારિત અનસિક્યોર્ડ ધિરાણ પૂરું પાડવાનો વ્યવસાય કરે છે જેમાં પર્સનલ લોન, કન્ઝ્યુમર લોન, વ્યવહારિક ધિરાણ, બિઝનેસ લોન જેવી લોન પ્રોડક્ટ્સ ઉપરાંત ચોક્કસ ટેકનોલોજી સંબંધિત સેવાઓ, નાણાકીય સેવાઓ અથવા બંનેના સંયોજનનો સમાવેશ થાય છે.

3.2 પેયુ ફાઇનાન્સ સિક્યોર્ડ ધિરાણ ક્ષેત્રમાં સાહસ કરવાની તકો પણ શોધી રહી છે. આ પહેલના ભાગ રૂપે, પેયુ ફાઇનાન્સે અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ સાથે સીધા સોંપણી કરારો દ્વારા લોન મેળવવાનું શરૂ કર્યું છે, જે ઋણલેનાર અથવા અન્ય દેવાદારોની અસ્ક્યામતોના ગીરોખત દ્વારા અથવા અન્ય સંપત્તિના ગીરોખત દ્વારા સુરક્ષિત છે.

4 ઉદ્દેશ

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના ઉદ્દેશો આ મુજબ છે:

4.1 એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે પેયુ ફાઇનાન્સની કામગીરી થકી એ પ્રતિબિંબિત થાય કે, તમામ હિસ્સેદારોને વાજબી અને સમાન રીતે ધિરાણ સહિતની તેની નાણાકીય સેવાઓ અને પ્રોડક્ટ્સ પ્રદાન કરવાની તેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતા છે;

4.2 એ સુનિશ્ચિત કરે કે પેયુ ફાઇનાન્સ તેના આંતરિક અને બાહ્ય ટ્રાન્ઝેક્શન્સમાં તેના તમામ પાસાઓમાં વાજબી પ્રણાલિઓઓ સ્થાપિત કરે છે અને તેનો અમલ કરે છે; અને

4.3 પેયુ ફાઇનાન્સના તમામ ગ્રાહકો સાથે વાજબી અને સુસંગત રીતે વર્તે છે અને પ્રવર્તમાન નિયમનકારી અને કાયદાકીય આવશ્યકતાઓના અનુસરણમાં કામગીરી કરે છે.

5 વિહંગાવલોકન

આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડને નીચેના ભાગોમાં વિભાજિત કરાઈ છે:

5.1 **ભાગ 1 (મુખ્ય વચનબદ્ધતાઓ અને ઉદ્દેશ્યો)** પેયુ ફાઇનાન્સના સંબંધમાં આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડની અમલપાત્રતા, ચાવીરૂપ વચનબદ્ધતા અને ઉદ્દેશ્યોનું વિહંગાવલોકન પ્રસ્તુત કરે છે;

5.2 **ભાગ 2 (માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો અને જરૂરિયાતો)** RBI SBR માસ્ટર દિશાનિર્દેશોમાં દર્શાવેલા માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો અને આવશ્યકતાઓને નિર્ધારિત કરે છે:

5.2.1 KFS;

5.2.2 તેની સુવિધાની અરજીઓ અને પ્રક્રિયા;

5.2.3 સુવિધાના નિયમો અને શરતોનું મૂલ્યાંકન;

5.2.4 નિયમો અને શરતોની વિગતો સહિત સુવિધા હેઠળની લોનનું વિતરણ; અને

5.2.5 ૫.૨.૫ વિતરણ પછી દેખરેખ અને દેખરેખ.

5.3 **ભાગ 3 (સમીક્ષા અને દેખરેખ)** આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડના મૂલ્યાંકન અને સમીક્ષા માટે સામાન્ય નિયમો અને શરતો અને પ્રક્રિયાગત પાસાને નિર્ધારિત કરે છે.

ભાગ 1

ચાવીરૂપ વચનબદ્ધતાઓ અને ઉદ્દેશો

6 અમલપાત્રતા

6.1 આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ પેયુ ફાઇનાન્સ અને પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા તેના ગ્રાહકોને ઇન્ટરનેટ અને કાઉન્ટર પર સહિતના કોઈપણ માધ્યમે ઓફર કરાતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે.

6.2 આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પેયુ ફાઇનાન્સના તમામ કર્મચારીઓ, કોન્ટ્રાક્ટરો અને અન્ય પ્રતિનિધિઓને લાગુ પડે છે.

7 ચાવીરૂપ વચનબદ્ધતાઓ

પેયુ ફાઇનાન્સે તેના વ્યવસાયના ન્યાયી અને પારદર્શક સંચાલન માટે, આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ ઘડ્યો અને અપનાવ્યો છે, જે RBI SBRના માસ્ટર દિશાનિર્દેશો અનુસાર ગ્રાહકોને ધિરાણ અને વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવાની ન્યાયી પ્રથા માટેના ધોરણો નક્કી કરે છે.

8 ઉદ્દેશો

8.1 એ સુનિશ્ચિત કરવું કે:

8.1.1 પેયુ ફાઇનાન્સ પારદર્શિતાનો અમલ કરે છે જેથી ગ્રાહકો પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા ઓફર કરાતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ સાથે સંકળાયેલા જોખમો વિશે વધુ સારી સમજ મેળવી શકે;

8.1.2 પેયુ ફાઇનાન્સ, તેના વિક્રેતાઓ અને ગ્રાહકો વચ્ચે વિશ્વાસ અને નૈતિક સિદ્ધાંતોના આધારે સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવામાં આવે છે;

8.1.3 પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા તેના ગ્રાહકોને ઓફર કરાતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ લાગુ પડતા કાયદા હેઠળના નિર્ધારિત ધારાધોરણોનું પાલન કરે છે;

8.1.4 પેયુ ફાઇનાન્સ તેની સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદોનો તાત્કાલિક અને અસરકારક રીતે સામનો કરે છે; અને

8.1.5 પેયુ ફાઇનાન્સ તેના ગ્રાહકોમાં પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા ઓફર કરાતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓનો ઉપયોગ કરવાનો વિશ્વાસ જગાડે છે.

ભાગ 2

માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો અને જરૂરિયાતો

9 માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો અને જરૂરિયાતો

9.1 ચાવીરૂપ હકીકતોનું નિવેદન[1]

9.1.1 પેયુ ફાઇનાન્સ બધા સંભવિત ગ્રાહકોને લોનકરાર હાથ ધરતા પહેલા એક માહિતપૂર્ણ નિર્ણય લેવામાં મદદરૂપ થવા (RBI દ્વારા નિર્ધારિત ફોર્મેટ મુજબ) એક KFS પ્રદાન કરશે. [2]

9.1.2 KFSને અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા ગ્રાહકને સમજાતી અન્ય ભાષામાં લખવું પડશે અને પેયુ ફાઇનાન્સને તેની સલાહ અપાશે. KFSની સામગ્રી ગ્રાહકને સમજાવવી પડશે (જરૂર પડ્યે) અને તેઓ તેને સમજી ગયા છે તેની એક સ્વીકૃતિ મેળવવી પડશે. [3]

9.1.3 KFSમાં APRની ગણતરીની યાદી અને લોનની મુદત ઉપર લોનનું એમોર્ટાઇઝેશન શેડ્યૂલ સામેલ હોવું ફરજિયાત છે. APRમાં પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા વસૂલાતા તમામ શુલ્કનો સમાવેશ થશે. વીમા શુલ્ક, કાનૂની શુલ્ક વગેરે જેવા શુલ્ક જે ત્રાહિત-પક્ષના સેવાપ્રદાતા વતી વાસ્તવિક ધોરણે પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા વસૂલાશે તે પણ APRનો એક ભાગ બનશે અને તેને અલગથી જાહેર કરવી આવશ્યક છે. [4]

9.1.4 KFSમાં સ્પષ્ટ ઉલ્લેખિત ન હોય તેવા કોઈપણ શુલ્ક, ગ્રાહકની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના કોઈપણ સમયે ગ્રાહક પાસેથી વસૂલ કરી શકાતા નથી. [5]

9.1.5 KFS એક યુનિક પ્રપોઝલ નંબર સાથે જારી થયેલો હોવો જોઈએ અને 7 (સાત) દિવસ કે તેથી વધુ સમયગાળા માટેની લોન મુદત માટે ઓછામાં ઓછા 3 (ત્રણ) દિવસ માટે અને 7 (સાત) દિવસથી ઓછી લોન મુદત માટે ઓછામાં ઓછા 1 (એક) દિવસ માટે માન્ય હોવો જોઈએ. [6]

9.1.6 KFSને લોનકરારના ભાગ રૂપે પ્રદર્શિત કરવા માટે સારાંશ બોક્સ તરીકે પણ શામેલ કરવું આવશ્યક છે. [7]

9.2 સુવિધા– અરજીઓ અને પ્રોસેસિંગ[8]

9.2.1 ગ્રાહક સાથે તમામ સંદેશાવ્યવહાર (ઋણ સંબંધિત નિયમો અને શરતો સહિત) અંગ્રેજી ભાષામાં કરવામાં આવશે, સિવાય કે ગ્રાહક દ્વારા અન્ય કોઈ ભાષા માટે વિનંતી કરવામાં આવી હોય અને પેયુ ફાઇનાન્સે તેની સંમતિ આપી હોય.

9.2.2 સંભવિત ગ્રાહકોને પૂરી પડાતી સુવિધા માટેના તમામ અરજીપત્રમાં ગ્રાહક વિશેની મૂળભૂત માહિતી, ગ્રાહકની ખાતરીઓ અને પુષ્ટિકરણો સામેલ હશે. ગ્રાહક અરજીપત્ર ભરશે અને સામાન્ય નિયમો અને શરતો અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો સહિતના અન્ય સુવિધા દસ્તાવેજોને સ્વીકારશે, જેમાં ગ્રાહકના

1 Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions and KFS Circular.

2 Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions, and Paragraph 4 read with Annex I of the KFS Circular.

3 Paragraph 45.2.3 read with Annex XXVII of the RBI SBR Master Directions, and Paragraph 4 read with Annex I of the KFS Circular.

4 Paragraphs 6 and 7 of KFS Circular.

5 Paragraph 8 of KFS Circular.

6 Paragraph 8 of KFS Circular.

7 Paragraph 8 of KFS Circular.

8 Paragraph 45.1 of the RBI SBR Master Directions.

હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતી સામેલ હોઈ શકે છે, જેથી સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે અન્ય NBFC ના નિયમો અને શરતો સાથે તેની અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ગ્રાહક દ્વારા માહિતીપૂર્ણ નિર્ણય લઈ શકાય. અરજીપત્રમાં આવા ફોર્મ સાથે પ્રસ્તુત કરવા જરૂરી માહિતી/ દસ્તાવેજોની યાદી પૂરી પાડવી જરૂરી છે. [9]

9.2.3 પેયુ ફાઇનાન્સ સુવિધા માટે બધી અરજીઓની પ્રાપ્તિ સ્વીકારશે અને કાયદા હેઠળ નિર્ધારિત મહત્તમ સમયગાળા (જ્યાં તે પૂરી પડાઈ છે)ની અંદર વાજબી સમયમાં અને કોઈપણ સંજોગોમાં બધી સુવિધા અરજીઓનો નિકાલ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

9.3 સુવિધા મૂલ્યાંકન તથા નિયમો અને શરતો[10]

9.3.1 પેયુ ફાઈનાન્સ દ્વારા પેયુ ફાઈનાન્સની જોખમ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાઓ અનુસાર તમામ સુવિધા અરજીઓ પર વિચારણા કરાશે.

9.3.2 પેયુ ફાઈનાન્સ સુવિધા હેઠળ લોન મંજૂર કરતા પહેલા સંભવિત ગ્રાહકની ચૂકવણી ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે.

9.3.3 પેયુ ફાઈનાન્સ ગ્રાહકને સુવિધા હેઠળ લેખિતમાં (ભૌતિક અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપમાં) અંગ્રેજીમાં લોનની જાણ કરાશે, સિવાય કે ગ્રાહક દ્વારા અન્ય કોઈ ભાષા માટે વિનંતી કરવામાં આવી હોય અને પેયુ ફાઈનાન્સે તેની સંમતિ આપી હોય, તો અન્ય કોઈપણ ભાષામાં અને ગ્રાહકને નીચેની વિગતો પહોંચાડશે:

(i) સુવિધા હેઠળ મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ;

(ii) વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના માટે અરજી કરવાની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતો અને ગ્રાહક દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડ પર રાખશે;

(iii) લાગુ કાયદા હેઠળ જરૂરી મર્યાદા સુધી અને સમયાંતરે સુધારેલા શિક્ષાત્મક ચાર્જ નીતિ અનુસાર, કોઈ હોય તો, મોડી ચુકવણી માટે દંડ શુલ્ક (ઘાટા અક્ષરોમાં દર્શાવવું);

9.3.4 પેયુ ફાઇનાન્સ ગ્રાહકે પૂરી પાડેલી માહિતી અને દસ્તાવેજોનું મૂલ્યાંકન સંબંધિત પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ માટે પૂર્વનિર્ધારિત યોગ્યતા માપદંડોના આધારે હાથ ધરશે.

9.3.5 પેયુ ફાઇનાન્સ ગ્રાહકે આપેલી આવેલી માહિતીની ચકાસણી માટે સુવિધા માટે અરજી કરતી વેળાએ ગ્રાહક પાસેથી એક વખતની સંમતિ મેળવશે. રેફરન્સ ચકાસીને, ક્રેડિટ બ્યુરો અને અન્ય સમાન સેવાપ્રદાતાઓને પૂછપરછ કરીને અથવા લાગુ કાયદા દ્વારા માન્ય અન્ય કોઈપણ રીતે માહિતી ચકાસવામાં આવશે.

9.3.6 ગ્રાહક દ્વારા લોનના નિયમો અને શરતોની બધી સ્વીકૃતિને પેયુ ફાઇનાન્સ રેકોર્ડ પર રાખશે.

9.3.7 પેયુ ફાઇનાન્સ સુવિધા દસ્તાવેજોની ડિજિટલી સહી કરેલી ઇલેક્ટ્રોનિક નકલ (ગ્રાહકને સમજાવાયેલ લોન કરાર, અરજી ફોર્મ, મુખ્ય તથ્યો અને નિવેદન, સામાન્ય નિયમો અને શરતો અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો

[9] Paragraph 45.1.2 of the RBI SBR Master Directions.
[10] Paragraph 45.2 of the RBI SBR Master Directions.

અને શરતો વગેરે સહિત) અને સુવિધાની સ્વીકૃતિ અથવા અમલીકરણ પર ગ્રાહકોને લોન કરારમાં કોઈપણ અન્ય જોડાણ, જે-તે સંજોગો મુજબ પૂરી પાડશે.[11]

9.4 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત આ સુવિધા હેઠળ લોનનું વિતરણ[12]

9.4.1 પેયુ ફાઈનાન્સ આમ કરશે:

(i) ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ વિતરણની બધી સંબંધિત વિગતો પૂરી પાડશે, જે તમામ સંબંધિત દસ્તાવેજોના અમલીકરણને આધીન રહેશે, જેમાં ગ્રાહક પાસેથી પુષ્ટિ મેળવવાનો સમાવેશ થાય છે કે ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતી ગ્રાહક તેની જવાબદારીમાંથી મુક્ત ન થાય ત્યાં સુધી સાચી, સચોટ, સાચી અને સંપૂર્ણ રહેશે;

(ii) ગ્રાહકને સુવિધાના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના (અંગ્રેજીમાં અથવા જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે અને પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા સંમત દર્શાવાયા બાદ અન્ય કોઈપણ ભાષામાં), વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક અને પ્રિ-પેમેન્ટ ચાર્જિસ સહિત પૂરી પડાશે. આવી સૂચના ગ્રાહકને પેયુ ફાઇનાન્સના પ્લેટફોર્મ પર અપડેટ કરાયેલા નિયમો અને શરતોની સૂચના દ્વારા અને/અથવા ગ્રાહકની રજિસ્ટર્ડ સંપર્ક વિગતો પર માહિતીની વહેંચણી કરીને અને સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં ફેરફારો કરીને આપી શકાશે;

(iii) સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત હવે પછીની અસરથી લાગુ પડશે અને યોગ્ય રીતે તેનો લોન કરારમાં સમાવેશ કરાશે.

9.5 વિતરણ- પછીનું સુપરવિઝન[13] _

9.5.1 પેયુ ફાઈનાન્સ આમ કરશે:

(i) સુનિશ્ચિત કરશે કે સુવિધા દસ્તાવેજો હેઠળ પેમેન્ટ અથવા સુવિધાને પાછી ખેંચવાની/ ઝડપી બનાવવાની કામગીરી અને તેનો નિર્ણય સુવિધા દસ્તાવેજોની શરતો અનુસાર છે;

(ii) લાગુ પડતું હોય, તો ગ્રાહક સામે તેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા સુવિધા હેઠળ લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી જામીનગીરી મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરાય તો, પેયુ ફાઇનાન્સ ગ્રાહકને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ ન થાય ત્યાં સુધી પેયુ ફાઇનાન્સ જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે અને તે શરતો વિશેની બધી વિગતો સાથે ગ્રાહકને તેની સૂચના આપશે;

---

[11] Paragraph 45.2.1 of the RBI SBR Master Directions
[12] Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions
[13] Paragraph 45.4 of the RBI SBR Master Directions

(iii) લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/ પતાવટ થયા પછી 30 દિવસના સમયગાળામાં કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા બોજાને દૂર કરશે;[14]

(iv) ગ્રાહકને તેમની પસંદગી મુજબ સ્થાવર/ જંગમ મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો તે શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપશે જ્યાં લોન ખાતું શરૂ કરાયું આવ્યું હતું અથવા કોઈપણ અન્ય ઓફિસ કે જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે;[15]

(v) લોન મંજૂરી પત્રોમાં મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયમર્યાદા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ કરો;

(vi) લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/ પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય માટે મૂળ સ્થાવર/ જંગમ મિલકત દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો પેયુ ફાઇનાન્સ ગ્રાહકને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. આ વિલંબ પેયુ ફાઇનાન્સને કારણે થાય છે, તો તે ગ્રાહકને વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000ના દરે વળતર આપશે.[16]

9.5.2 મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજોને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નુકસાન/ હાનિ થવાના સંજોગોમાં, પેયુ ફાઇનાન્સ ગ્રાહકને સ્થાવર/ જંગમ મિલકત દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/ પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત ફકરા 9.5.1 માં દર્શાવેલા વળતરને ચૂકવવા ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચ પણ વહન કરશે. જોકે, આવા સંજોગોમાં, પેયુ ફાઇનાન્સને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).

9.5.3 EMI પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું રીસેટ:[17]

(i) મંજૂરી સમયે, પેયુ ફાઇનાન્સ ગ્રાહકોને લોન પર બેન્ચમાર્ક વ્યાજદરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે જણાવશે જેના કારણે EMI અને/ અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/ મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારા વિશે ગ્રાહકને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક જણાવવામાં આવશે.

(ii) વ્યાજ દરો રીસેટ કરતી વખતે, પેયુ ફાઇનાન્સ ગ્રાહકોને તેની આંતરિક નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દરે સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડશે. નીતિ, તેમજ અન્ય બાબતોની સાથે, લોનની મુદત દરમિયાન ગ્રાહકને કેટલી વાર આવા સ્વિચ કરવાની મંજૂરી મળશે તે પણ સ્પષ્ટ કરશે.

(iii) ગ્રાહકોને (a) EMI માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવાનો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે; અને (b) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પ્રિ-પેમેન્ટ કરવાનો વિકલ્પ પણ અપાશે. ફોરક્લોઝર ચાર્જ/ પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટીની વસૂલાત હાલની સૂચનાઓને આધિન રહેશે.

(iv) ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગથી સંબંધિત લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટમાં સ્વિચ કરવા માટેના તમામ લાગુ પડતા ચાર્જિસ અને અન્ય કોઈપણ સર્વિસ ચાર્જ /વહીવટી ખર્ચ, મંજૂરીપત્રમાં અને સમયાંતરે પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા આવા ચાર્જિસ/ ખર્ચના સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જણાવાશે.

[14] Paragraph 45.5.1 of the RBI SBR Master Directions

[15] Paragraph 45.5.1 of the RBI SBR Master Directions

[16] Paragraph 45.5.2 of the RBI SBR Master Directions.

[17] Paragraph 45.6 of the RBI SBR Master Directions.

(v) પેયુ ફાઇનાન્સ ખાતરી કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના સંજોગોમાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.

(vi) પેયુ ફાઇનાન્સ ગ્રાહકોને યોગ્ય ચેનલો દ્વારા દરેક ક્વાર્ટરના અંતે એક સ્ટેટમેન્ટ પૂરું પાડશે/ સુલભ કરાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછું, મુદ્દલ અને લોનની સમગ્ર મુદત માટે અત્યાર સુધી વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી રહેલા EMIની સંખ્યા અને વાર્ષિક વ્યાજ દર/ વાર્ષિક ટકાવારી દર ઉલ્લેખિત હશે. પેયુ ફાઇનાન્સ ખાતરી કરશે કે આ સ્ટેટમેન્ટ ગ્રાહક દ્વારા સરળ અને સરળતાથી સમજી શકાય તેવા હોય.

9.6 લેણાંની વસૂલાત

9.6.1 ગ્રાહકને જણાવેલ ચુકવણીની શરતોનું ગ્રાહક પાલન ન કરે તો પેયુ ફાઇનાન્સ લેણાં વસૂલવા માટે એક નિર્ધારિત પ્રક્રિયા હાથ ધરશે.

9.6.2 પેયુ ફાઇનાન્સ ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને, વ્યક્તિગત મુલાકાતો હાથ ધરીને અથવા કરારના/ કાનૂની ઉપાયોનો આશરો લઈને અથવા ખાસ વસૂલાત એજન્સીઓને આ કાર્યમાં સામેલ કરીને ચુકવણીની યાદ અપાવવાનો અબાધિત અધિકાર ધરાવે છે.

9.6.3 પેયુ ફાઇનાન્સ જામીનગીરીને જપ્ત કરવા અથવા બાકી રકમની વસૂલાત માટે કોઈ પગલાં ભરે છે, તો તેના બધા કર્મચારીઓ અથવા આ હેતુ માટે જોડાનારા ત્રાહિત પક્ષો દ્વારા નીચેના પ્રોટોકોલનું પાલન કરવામાં આવશે:

(i) ગ્રાહકોનો કામકાજના કલાકો દરમિયાન આવા ગ્રાહકના સામાન્ય કામકાજ/ વ્યવસાય અથવા રહેઠાણના સ્થળે સંપર્ક કરાશે અને ગ્રાહક દ્વારા ચોક્કસ સમયે ફોન કૉલ ટાળવા વિનંતી કરાશે તો તે અંગે વાજબી હશે તે મુજબ ઘટતું કરાશે;

(ii) ગ્રાહકની ગરિમાનો હંમેશા આદર કરવામાં આવશે; અને

(iii) ગ્રાહકો સાથેની તમામ કાર્યવાહી સભ્યતાપૂર્ણ હોવી જોઈએ નહીં કે ગ્રાહકોને હેરાન કરવાના હેતુથી કરેલી.

9.6.4 પેયુ ફાઇનાન્સ પાસે લાગુ થવા પાત્ર કાયદા મુજબ ગ્રાહક સાથેના લોન કરારમાં કાયદેસર રીતે અમલ કરી શકાય તેવી બિલ્ટ-ઇન રિ-પઝેશન કલમ હશે. પેયુ ફાઇનાન્સની તકરાર નિવારણ નીતિ હેઠળ ફરિયાદ નિવારણની પદ્ધતિ મુજબ તમામ મતભેદો અથવા વિવાદોનો વ્યવસ્થિત ઉકેલ લાવવા વાજબી પ્રયાસો કરશે.

9.7 પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસ

9.7.1 આ સુવિધા હેઠળ ફિક્સ્ડ રેટ લોન માટે, પેયુ ફાઇનાન્સ ગ્રાહકને પ્રિપેમેન્ટ વિકલ્પો પૂરા પાડશે અને ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર તમામ વધારાના વ્યાજ વિશે જાણ કરશે.

9.7.2 પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જમાં કોઈપણ ફેરફારની ગ્રાહકને લેખિતમાં જાણ કરાશે.

9.7.3 લાગુ પડતા કાયદાઓનું પાલન કરીને, પેયુ ફાઇનાન્સ સહ-ઋણલેનારા સહિત કે તેના વિના, વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને વ્યાપાર સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલી સુવિધા હેઠળ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/ પ્રિપેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.

9.7.4 પેયુ ફાઇનાન્સ તેની સંપૂર્ણ મુનસફી મુજબ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (પ્રિ-પેમેન્ટ ચાર્જિસ ઓન લોન) ડાયરેક્શન્સ, 2025નું પાલન કરતા ઉપરોક્ત ફકરા 9.7.3માં દર્શાવ્યા સિવાયની સુવિધા હેઠળ અન્ય પ્રકારની ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જ વસૂલ કરી શકે છે.

10 વ્યાજ દરો અને ચાર્જિસનું નિયમન

10.1 પેયુ ફાઇનાન્સનું વ્યાજ દર મોડેલ તેની વ્યાજ દર નીતિમાં નિર્ધારિત કરાયા મુજબ છે.

10.2 પેયુ ફાઇનાન્સ હંમેશા પોતાની વ્યાજ દર નીતિ, શિક્ષાત્મક ચાર્જ નીતિ અને લાગુ પડતા કાયદાઓનું પાલન કરીને વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જિસ વસૂલશે અને વ્યાજની બધી વિગતો અને દર વિશે ગ્રાહકો સમક્ષ અરજીપત્ર /મંજૂરી પત્ર /KFS /સુવિધા દસ્તાવેજોમાં ઉલ્લેખ કરીને અથવા સંદેશાવ્યવહારના અન્ય માધ્યમો દ્વારા જાહેર કરવામાં આવશે.

11 સામાન્ય[18]

11.1 RBI SBR માસ્ટર દિશાનિર્દેશો અનુસાર, પેયુ ફાઇનાન્સ આમ કરશે:

11.1.1 સુવિધા દસ્તાવેજો હેઠળ પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુ માટે અથવા જ્યાં સુધી તે એવું ન માને કે ગ્રાહક દ્વારા જાહેર કરવા માટે જરૂરી માહિતી જાહેર કરવામાં આવી નથી ત્યાં સુધી ગ્રાહકના મામલામાં દખલ કરવાનું ટાળશે;

11.1.2 ગ્રાહક સાથે અમલી બનાવાયેલા સુવિધા દસ્તાવેજો અનુસાર, ગ્રાહક દ્વારા પેયુ ફાઇનાન્સને ઋણ એકાઉન્ટની ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી કર્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર સંમતિ અથવા અસ્વીકારની જાણ કરશે;

11.1.3 સુવિધા હેઠળની લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં; અને

11.1.4 સુનિશ્ચિત કરશે કે તેનો સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ પામેલો છે.

11.2 પેયુ ફાઇનાન્સ વાજબી પગલાં લેશે જેથી DSA / DMA / RA આઉટસોર્સિંગ નીતિ હેઠળ નિર્ધારિત જવાબદારીઓ સંભાળવા માટે તાલીમ પ્રાપ્ત કરશે.[19]

11.3 DSA / DMA / RA આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડના પરિશિષ્ટ 1માં દર્શાવેલી આચારસંહિતાનું પાલન કરશે અને નિમણૂક/ પુનઃનિમણૂક સમયે પેયુ ફાઇનાન્સને આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડના પરિશિષ્ટ 2 હેઠળ દર્શાવેલા ફોર્મમાં બાંહેધરી રજૂ કરશે.

11.4 પેયુ ફાઇનાન્સ અપંગતાના આધારે શારીરિક/ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને લોન સુવિધાઓ સહિત પ્રોડક્ટ્સ અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. તેની બધી બ્રાન્ચ આવી વ્યક્તિઓને વિવિધ સુવિધાઓનો લાભ લેવા શક્ય તમામ સહાયતા પૂરી પાડશે. પેયુ ફાઇનાન્સમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા તેમને ખાતરી અપાયા મુજબ અપંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો ધરાવતું યોગ્ય મોડ્યુલ શામેલ હશે, જે તેમના કર્મચારીઓ માટે તમામ સ્તરે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં જોડાશે. પેયુ ફાઇનાન્સ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.

11.5 પેયુ ફાઇનાન્સ સોના સામે ધિરાણ માટે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિને અમલમાં મૂકશે જે સોનાના દાગીના સામે ધિરાણ માટે લાગુ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકામાં ઉલ્લેખિત તમામ પાસાઓને આવરી લેશે.

11.6 પેયુ ફાઇનાન્સ RBI ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021ની જોગવાઈઓનું પાલન કરશે.

12 બોર્ડની જવાબદારી

બોર્ડ આ મુજબ કરશે:

12.1 પેયુ ફાઇનાન્સની વ્યાજદર નીતિમાં દર્શાવેલા વ્યાજદરો અને પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જિસ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરવી[20];

[18] Paragraph 45.7 of the RBI SBR Master Directions.
[19] Paragraph 5.7.1 of Annex XIII of the RBI SBR Master Directions
[20] Paragraph 45.12 of the RBI SBR Master Directions

12.2 પેયુ ફાઇનાન્સની ફરિયાદ નિવારણ નીતિમાં દર્શાવેલા યોગ્ય તકરાર નિવારણ તંત્રને નિર્ધારિત કરવું[21]; અને

12.3 પેયુ ફાઇનાન્સના ફરિયાદ નિવારણ તંત્રમાં નિર્ધારિત કરાયા મુજબની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવી અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે આવી સમીક્ષા માટે સમયરેખા સ્પષ્ટ કરવી.

[21] Paragraph 45.8 of the RBI SBR Master Directions

ભાગ 3

સમીક્ષા અને વિહંગાવલોકન

13 બોર્ડની મંજૂરી

બોર્ડે આ દસ્તાવેજની સમીક્ષા કરી તેને મંજૂરી આપીને પેયુ ફાઇનાન્સના ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ તરીકે સ્વીકાર કર્યો છે.

14 સમીક્ષાની અવધિ

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની બોર્ડ દ્વારા સમયાંતરે બોર્ડને યોગ્ય લાગે તે રીતે સમીક્ષા કરશે જેથી RBI SBR માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ, RBI એક્ટ અને તેના હેઠળ બનાવેલા નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફાર, સુધારા અથવા પૂરક નિયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરી શકાય. [22]

15 સુધારા

15.1 આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડમાં કોઈપણ સુધારાની સમીક્ષા કરાશે અને બોર્ડ દ્વારા તેને મંજૂરી અપાશે.

15.2 આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડની જોગવાઈઓ સમયાંતરે જારી કરવામાં આવતા વિષય પર લાગુ કાયદાઓ (નિયમો, નિયમનો, સૂચનાઓ સહિત) મુજબના સુધારાને આધીન છે. આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડની કોઈપણ જોગવાઈઓ લાગુ પડતા કાયદાઓ (કોઈપણ અનુગામી સુધારા, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો, વગેરે સહિત) સાથે અસંગત હોય, તો લાગુ પડતા કાયદાની આવી જોગવાઈઓ અહીં આપેલી જોગવાઈઓને સુપરસીડ કરશે અને આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડમાં તેનો સુધારો કરાશે જેથી તે લાગુ પડતા કાયદામાં ફેરફારનો અમલ થવાની તારીખથી લાગુ પડતા કાયદાઓનું પાલન કરે.

16 પ્રકાશન

વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે આ ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ પેયુ ફાઇનાન્સની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરાશે. [23]

---

[22] Paragraph 45.10 of the RBI SBR Master Directions.

[23] Paragraph 45.10 of the RBI SBR Master Directions.

રિશિષ્ટ 1

DSA/ DMA/ RA માટે આચારસંહિતા

1 આ આચારસંહિતા પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા સમયાંતરે નિયુક્ત કરાયેલા તમામ DSA/ DMA/ RAને લાગુ પડે છે. આ જરૂરિયાતોનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળતા રહે તો પેયુ ફાઇનાન્સ સાથે DSA, DMA અથવા RAનું કામકાજ કાયમી ધોરણે સમાપ્ત થઈ શકે છે.

વિભાગ – A: DSAs અને DMAs માટે:

2 પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા રોકાયેલા DSA અને DMAએ પેયુ ફાઇનાન્સ માટે તેમની ફરજો અને સર્વિસીઝનું સંચાલન કરતી વેળાએ આ ફકરા 2માં ઉલ્લેખિત માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું જરૂરી છે:

2.1 DSA અને DMA આમ કરશે:

2.1.1 સામાન્ય આચરણ

(i) તમામ લાગુ કાયદાઓનું પાલન કરશે;

(ii) તમામ અમલી ડેટા ગોપનીયતાને લગતી જરૂરિયાતોનું પાલન કરશે અને સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકની માહિતી ચુસ્તપણે જાણવાની જરૂરિયાત હોય તેને જ અને લાગુ કાયદા અને પેયુની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ મુજબ જણાવવામાં આવે છે;

(iii) ગ્રાહક પ્રત્યે સૌજન્યશીલ અને નમ્ર બનો;

(iv) પેયુ ફાઇનાન્સની અખંડતા અને પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડી શકે તેવી કાર્યવાહીથી દૂર રહો;

(v) સૌજન્યશીલ સેવા સુનિશ્ચિત કરો અને પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા નિર્ધારિત સેવા ધોરણો જાળવો;

(vi) ગ્રાહકનો સંપર્ક ફક્ત યોગ્ય સમયે જ કરો, સિવાય કે ગ્રાહકના કામકાજ અથવા વ્યવસાયના ખાસ સંજોગો તે સિવાયની માગ કરે;

(vii) ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે ફક્ત ઔપચારિક અને વ્યાવસાયિક ભાષામાં વાત કરો;

(viii) ગ્રાહકના ઘરે મુલાકાત દરમિયાન અનુશાસન અને શિષ્ટાચાર જાળવો;

(ix) ગ્રાહકના પરિવારમાં શોક અથવા આવી અન્ય મુશ્કેલી જેવા અયોગ્ય પ્રસંગો દરમિયાન કૉલ્સ અથવા મુલાકાતો કરવાનું ટાળો;

(x) કાળજી અને સંવેદનશીલતા સાથે જવાબદારીઓનું સંચાલન કરો;

(xi) ગ્રાહક સાથે સરળ વ્યવસાયિક ભાષામાં તમામ લેખિત અને મૌખિક સંદેશાવ્યવહાર કરો; અને

(xii) ગ્રાહકો સાથે હંમેશા યોગ્ય રીતે તેમજ નૈતિક વ્યવસાયિક પ્રણાલિઓ અનુસાર વ્યવહાર કરો.

2.1.2 ફરજો

(i) પોતાને પેયુ ફાઇનાન્સના પ્રતિનિધિ તરીકે ઓળખાવો;

(ii) ગ્રાહકોને કરવામાં આવેલા કૉલ્સની સંખ્યા અને સમયનો દસ્તાવેજી રેકર્ડ રાખો;

(iii) સંભવિત ગ્રાહકને વિનંતી કરતી વખતે પ્રોડક્ટના યોગ્ય નિયમો અને શરતો જણાવો; અને

(iv) ગ્રાહકની ગોપનીયતાનું ચુસ્તપણે પાલન કરવું.

2.1.3 પેયુ ફાઈનાન્સ સાથે લાયેઝન કરવું

(i) પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા આપવામાં આવેલી તમામ સંચાલનને લગતી સૂચનાઓનું પાલન કરવું અને આયોજિત તાલીમ કાર્યક્રમોમાં ભાગ લેવો;

(ii) પેયુ ફાઈનાન્સની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત તેના ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડનું પાલન કરવું; અને

(iii) કોઈપણ તપાસ અથવા પૂછપરછના સંજોગોમાં પેયુ ફાઇનાન્સના અધિકારીઓને સહકાર આપવો.

2.2 DSA અને DMA આમ નહીં કરે:

2.2.1 ઓફર કરવામાં આવતી કોઈપણ સર્વિસ /પ્રોડક્ટ પર ગ્રાહકોને ગેરમાર્ગે દોરવા;

2.2.2 ગ્રાહક સમક્ષ પોતાને ખોટી રીતે રજૂ કરવા;

2.2.3 પેયુ અથવા ગ્રાહકના નામને લગતી કોઈપણ ગુપ્ત માહિતી જાહેર કરવી;

2.2.4 પોતાના નામ અથવા પેયુ ફાઇનાન્સ સિવાય અન્ય કોઈપણ કંપની અથવા સંસ્થાના નામનો ઉપયોગ કરવો;

2.2.5 ગ્રાહક અને/ અથવા પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા અધિકૃત વ્યક્તિઓ સિવાય અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિઓ સાથે ગ્રાહકના હિતની ચર્ચા કરવામાં જોડાવું; અથવા

2.2.6 પેયુ ફાઇનાન્સ માટે કરાતી સર્વિસ માટે કોઈપણ ગ્રાહક /સંભવિત ગ્રાહક પાસેથી કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા રીતે કોઈપણ પ્રકારની મફત ચુકવણી /લાભ સ્વીકારવો.

વિભાગ- B: Ras માટે:

3 પેયુ ફાઇનાન્સ દ્વારા રોકાયેલા RA એ વસૂલાત/ પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રવૃત્તિઓ દરમિયાન નીચે મુજબ શું કરવું અને શું ન કરવું તેનું પાલન કરવું:

શું કરવું	શું ન કરવું
• કામના કલાકો દરમિયાન ફોર્મલ કપડાં પહેરવા અને ઓળખપત્ર હકારાત્મક રીતે રાખવું. • ભાષા અને શબ્દોના ઉપયોગમાં હંમેશા શિષ્ટાચાર જાળવવો. • ગ્રાહકની મુલાકાત લેતી વખતે હંમેશા સમયનું પાલન કરવું. • ગ્રાહકની પરિસ્થિતિને સમજવી. • ગ્રાહક સાથેની કોઈપણ વાતચીત સોહાર્દ અને નમ્ર રીતે કરવી. • વાર્તાલાપ યોગ્ય આચરણ અને સમજાવટ આધારિત હોવો	• ગ્રાહક સાથે અંગત ટીકા-ટિપ્પણીમાં ઉતરવું નહીં તેમજ કઠોર, આક્રમક કે અપમાનજનક વર્તન ન કરવું. • ગ્રાહક અને/ અથવા તેમના પરિવારનું અપમાન ન કરવું. • ગ્રાહક અને/ અથવા તેમના પરિવારના સભ્યો સાથે વાતચીત દરમિયાન ગાળાગાળી કે અપશબ્દોનો ઉપયોગ ન કરો. • લોનની વિગતો, જેમકે ચડત રકમ/ બાકી રકમ અથવા મુલાકાતના હેતુ સહિતની બાબતોની ગ્રાહકના પરિવારના સભ્ય અને/ અથવા પડોશીઓ ચર્ચા ન કરો. • શોક, માંદગી, લગ્ન, બાળકના જન્મ વગેરે જેવા

જોઈએ. • ગ્રાહકની પૃચ્છાઓનો સંતોષકારક રીતે જવાબ આપવો.	સામાજિક પ્રસંગો ટાણે ગ્રાહકોને ફોન ન કરો.
• ગ્રાહકો સાથેના બધા વાર્તાલાપને રેકોર્ડ કરી તેની જાળવણી કરવી. • મહિના દરમિયાન કરાયેલી કોઈપણ વસૂલાત લોન સ્ટેટમેન્ટમાં પ્રતિબિંબિત થવી જોઈએ. • કામકાજના સામાન્ય કલાકો દરમિયાન ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવો. • ગ્રાહક અને તેમના પરિવારના સભ્યોની ગરિમાનો હંમેશા આદર કરવો. • ફક્ત ગ્રાહક સાથે ચર્ચા કરવી નહીં કે તેમના પરિવારજનો અને/ અથવા પડોશીઓ સાથે.	• અયોગ્ય સમયે ગ્રાહકોને મળવા ન જાવ કે ફોન ન કરો. • જ્ઞાતિ, જાતિ, રંગ અથવા ધર્મના આધારે ગ્રાહકો સાથે ભેદભાવ ન કરો.

4 **આગળ તપાસ કરવી**:

કોઈ પણ શંકા હોય ત્યારે કૃપા કરીને હેડ ઓફિસ ખાતે પેયુ ફાઇનાન્સના ગ્રાહક સેવા ડેસ્કનો સંપર્ક કરો.

પરિશિષ્ટ 2

ઘોષણાપત્ર- કમ- ખાતરીપત્ર

પ્રતિ,

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

[•]

વિષય: આચારસંહિતા

માનનીય સાહેબ/ મેડમ,

હું, ______________, પેયુ ફાઈનાન્સનો [ડાયરેક્ટ સેલ્સ એજન્ટ/ ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ/ રિકવરી એજન્ટ] છું, અને આ સાથે પુષ્ટિ કરું છું કે મેં પેયુ ફાઈનાન્સના ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ અને ડાયરેક્ટ સેલ્સ એજન્ટ્સ, ડાયરેક્ટ માર્કિંગ એજન્ટ્સ અને રિકવરી એજન્ટ્સ (જેને સામૂહિક રીતે "**કોડ**" તરીકે સંદર્ભિત કરાઈ છે) માટેની આચારસંહિતા વાંચી અને સમજી લીધી છે અને હું કોડના વર્તમાન સ્વરૂપ તેમજ ભવિષ્યમાં સમયાંતરે તેમાં કરવામાં આવતા કોઈપણ અપડેટ્સથી પરિચિત થવા અને તેનું પાલન કરવા સંમત થાઉં છું.

હું વધુમાં સંમત છું કે પેયુ ફાઈનાન્સના કોડનું પાલન ન કરવાના સંજોગોમાં મારી સામે યોગ્ય લાગે તે રીતે કાર્યવાહી કરવા માટે હકદાર રહેશે.

સહી કરાઈ ___ દિવસે __________,20

હસ્તાક્ષર -

નામ એજન્સીનું નામ