AVINASH CAPITAL MARKETS PVT. LTD.
(એસીએમપીએલ)

નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા

સંસ્કરણ 2.0

દસ્તાવેજનું નામ	નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા
અમલી તારીખો	20 એપ્રિલ 2026
સમીક્ષાની આવૃત્તો	જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે
દસ્તાવેજના માલિક	કંપનીનો અનુપાલન વિભાગ
દસ્તાવેજ મંજૂર કરનાર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

Index

ક્રમ	વિગત	પાના નંબર
1.	પરિચય	3
2.	ઉદ્દેશ	3
3.	વ્યાખ્યા	3
4.	બોર્ડની મંજૂરી અને પ્રસાર	4
5.	મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતા	4
6.	લોન અરજીઓ અને તેનું પ્રોસેસિંગ	5
7.	લોન કરાર અને નિયમો અને શરતો	5
8.	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું સંવિતરણ	5
9.	એનબીએફસી મારફતે શારીરિક/દૃષ્ટિ અક્ષમ લોકોને લોન સુવિધાઓ	6
10.	સ્ટાફનું આચરણ	6
11.	વસૂલાતની બળજબરી વગરની પદ્ધતિ	6
12.	રિકવરી એજન્ટ/ડીએસએ/ડીએમએની સામેલગીરી	7
13.	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું સંવિતરણ	7
14.	વ્યાજ દર	7
15.	સામાન્ય જોગવાઇઓ	8
16.	અનિવાર્ય સંજોગો	8
17.	નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાની સમીક્ષા	8

1. પરિચય

1.1 ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("આરબીઆઇ")એ સમયાંતરે તેમાં કરવામાં આવેલા સુધારા સહિત, રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડિરેક્શન્સ, 2025 દ્વારા નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (જેને આગળ "એનબીએફસી" તરીકે ઓળખવામાં આવશે) માટે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા અંગે માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે. આ માર્ગદર્શિકા દ્વારા ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે નિષ્પક્ષ વ્યવસાયિક અને કોર્પોરેટ વ્યવહારો માટેના ધોરણો નક્કી કરવામાં આવ્યા છે.

1.2 Avinash Capital Markets Private Limited ("કંપની") સમયાંતરે આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવતી આવી તમામ માર્ગદર્શિકાઓ અપનાવશે અને નિર્ધારિત ધોરણોને અનુરૂપ રહેવા માટે આ નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતામાં જરૂરી હોય તો યોગ્ય ફેરફારો કરશે.

1.3 કંપનીની નીતિ છે અને રહેશે કે જાતિ, જ્ઞાતિ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર અથવા શારીરિક અક્ષમતાના આધારે કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ રાખ્યા વિના, તમામ પાત્ર અને જરૂરી લાયકાત ધરાવતા અરજદારોને તમામ નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

1.4 કંપનીએ પ્રવર્તમાન નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાની પુનઃસમીક્ષા કરી છે અને તેના વર્તમાન વ્યવસાયના સ્વરૂપને ધ્યાનમાં રાખીને તેમાં યોગ્ય સુધારા કર્યા છે, જેથી વ્યવસાયિક વ્યવહારો હાથ ધરવા અને તમામ લોન લેનારાઓ સાથે એકસમાન તથા નિષ્પક્ષ વ્યવહાર કરવા માટેની પ્રક્રિયાઓ અને પદ્ધતિઓ નક્કી કરી શકાય.

2. ઉદ્દેશ

2.1 આ દસ્તાવેજનો હેતુ એક પ્રમાણભૂત અને ગ્રાહકકેન્દ્રિત નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા પૂરી પાડવાનો છે, જેનું તમામ કર્મચારીઓએ અમારા લોન લેનારાઓ સાથેના દરેક વ્યવહાર દરમિયાન પાલન કરવાનું રહેશે. આ દસ્તાવેજમાં આરબીઆઇના નિર્દેશો અનુસાર અમારા લોન લેનારાઓને નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક રીતે માહિતી પૂરી પાડવા માટેની માર્ગદર્શિકા પણ આપવામાં આવશે.

2.2 કંપનીની નિષ્પક્ષ ધિરાણ પદ્ધતિઓ તેની કામગીરીના તમામ પાસાઓમાં લાગુ પડશે, જેમાં માર્કેટિંગ, લોનની શરૂઆત, પ્રક્રિયા, સેવા અને વસૂલાતની પ્રવૃત્તિઓનો સમાવેશ થાય છે. એસીએમપીએલની નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા (એફપીસી) પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીઓની જવાબદારી, દેખરેખ અને ઑડિટ કાર્યક્રમો, તાલીમ તથા ટેક્નોલોજીના માધ્યમથી દર્શાવવામાં આવશે.

2.3 કંપનીના બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટની જવાબદારી એવી પદ્ધતિઓ સ્થાપિત કરવાની રહેશે, જે સુનિશ્ચિત કરે કે કંપનીની કામગીરી નિષ્પક્ષ ધિરાણ પ્રત્યેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવે અને તમામ કર્મચારીઓ આ પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ હોય.

3. વ્યાખ્યાઓ

આ નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાના હેતુ માટે, જ્યાં સુધી સંદર્ભથી અન્યથા જરૂરી ન હોય ત્યાં સુધી:

3.1 **"અધિનિયમ"**નો અર્થ સમયાંતરે તેમાં કરવામાં આવેલા સુધારા સહિત, રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇન્ડિયા અધિનિયમ, 1934 એવો થશે.

3.2 **"બોર્ડ"**નો અર્થ Avinash Capital Markets Private Limited.

બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ એવો થશે.

3.3 **"લોન લેનાર"**નો અર્થ એવી કોઈપણ વ્યક્તિ થશે જેણે કંપની પાસેથી કોઈ લોન અથવા ક્રેડિટ સુવિધા માટે અરજી કરી હોય, તેનો લાભ લીધો હોય અથવા તેનો લાભ લેવાનો ઇરાદો ધરાવતી હોય.

3.4 **"કંપની"**નો અર્થ Avinash Capital Markets Private Limited.

એવો થશે.

3.5 **"ડિજિટલ ધિરાણ"**નો અર્થ સમયાંતરે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવતા લાગુ પડતા નિર્દેશો અનુસાર ડિજિટલ માધ્યમો દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતી ધિરાણની પ્રવૃત્તિઓ એવો થશે.

3.6 **"નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા"** અથવા "એફપીસી"નો અર્થ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે જારી કરવામાં આવતા લાગુ પડતા નિર્દેશો અનુસાર કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી આ નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા એવો થશે, જેમાં સમયાંતરે સુધારા કરવામાં આવ્યા હોય તેનો પણ સમાવેશ થશે.

3.7 **"ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા"**નો અર્થ લાગુ પડતી નિયમનકારી જરૂરિયાતો અનુસાર ગ્રાહકોની ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવા માટે કંપની દ્વારા સ્થાપિત કરવામાં આવેલી વ્યવસ્થા એવો થશે.

3.8 **"એનબીએફસી"**નો અર્થ રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇન્ડિયા અધિનિયમ, 1934ની જોગવાઈઓ હેઠળ ભારતીય રિઝર્વ બેંકમાં નોંધાયેલી નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની એવો થશે.

3.9 **"આરબીઆઇ"**નો અર્થ ભારતીય રિઝર્વ બેંક એવો થશે.

3.10 **"રિકવરી એજન્ટ"**નો અર્થ લોન લેનારાઓ પાસેથી લોનની બાકી રકમની વસૂલાત કરવા માટે કંપની દ્વારા રોકવામાં આવેલી કોઈપણ વ્યક્તિ અથવા એજન્સી એવો થશે.

3.11 આ નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતામાં ઉપયોગમાં લેવામાં આવેલા પરંતુ તેમાં વ્યાખ્યાયિત ન કરવામાં આવેલા શબ્દો અને અભિવ્યક્તિઓનો અર્થ રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇન્ડિયા અધિનિયમ, 1934, ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે જારી કરવામાં આવેલા લાગુ પડતા નિર્દેશો, પરિપત્રો અને માર્ગદર્શિકાઓ અથવા અન્ય કોઈપણ લાગુ પડતા કાયદા હેઠળ તેમને આપવામાં આવેલા અર્થ મુજબનો રહેશે. તેમાં સમયાંતરે કરવામાં આવેલા સુધારાઓનો પણ સમાવેશ થશે.

4. બોર્ડની મંજૂરી અને પ્રસાર

4.1 નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા (એફપીસી) ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઇ) દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાને અનુરૂપ તૈયાર કરવામાં આવી છે અને તેની સરળતાથી ઉપલબ્ધતા તથા પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે "Avinash Capital Markets Private Limited."ના બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા તેની સમીક્ષા કરીને મંજૂરી આપવામાં આવી છે.

4.2 નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા (એફપીસી):

4.2.1 એસીએમપીએલની સત્તાવાર વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

4.2.2 એકસમાન અમલીકરણ અને પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે કરારો, પોસ્ટર્સ, ઇમેઇલ અથવા વેબસાઇટ દ્વારા તમામ કર્મચારીઓ, એજન્ટો અને મધ્યસ્થીઓ સમક્ષ સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે અને તેમની સાથે આ સંહિતા અંગેની માહિતી શેર કરવામાં આવશે.

5. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

5.1 એફપીસીનો મુખ્ય હેતુ નીચેના પાસાઓમાં રહેલો છે, જેનું એસીએમપીએલ સિદ્ધાંત અને વ્યવહાર બંનેમાં પાલન કરવાનો પ્રયાસ કરશે:

5.1.1 વ્યાવસાયિક, કાર્યક્ષમ, વિનમ્ર, કાળજીપૂર્વક અને ઝડપી સેવાઓ પૂરી પાડવી.

5.1.2 ધર્મ, જ્ઞાતિ, લિંગ અથવા વંશના આધારે કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ ન કરવો.

5.1.3 લોન પ્રોડક્ટ્સની કોઈપણ જાહેરાત અને માર્કેટિંગમાં નિષ્પક્ષ અને પ્રામાણિક રહેવું.

5.1.4 લોનના વ્યવહારો સંબંધિત શરતો, ખર્ચ, અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે ગ્રાહકોને સચોટ અને સમયસર માહિતી પૂરી પાડવી.

5.1.5 લોન મેળવવા ઇચ્છતા ગ્રાહકો માગે તો તેમને જરૂરી સહાય અથવા સલાહ પૂરી પાડવી.

5.1.6 સંસ્થાની અંદર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરીને ગ્રાહકો સાથેના કોઈપણ વિવાદો અથવા મતભેદોનો સદ્ભાવનાપૂર્વક ઉકેલ લાવવાનો પ્રયાસ કરવો.

5.1.7 તમામ નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું સદ્ભાવનાપૂર્વક પાલન કરવું.

5.1.8 ઑડિટ, જોખમ વ્યવસ્થાપન અને હિતોના સંભવિત ટકરાવ જેવા ક્ષેત્રોમાં યોગ્ય સ્તરની દેખરેખ પૂરી પાડે તેવી વ્યવસ્થાપન વ્યવસ્થાઓ અપનાવવાનો પ્રયાસ કરવો તેમજ માલિકો અને મેનેજમેન્ટના હિતો વચ્ચે સુસંગતતા જળવાઈ રહે તેવી વળતર અને અન્ય નીતિઓનો અમલ કરવો.

5.1.9 એ સુનિશ્ચિત કરવાનો પ્રયાસ કરવો કે કંપનીનું ભંડોળ એવી કંપનીઓ સુધી ન પહોંચે, જે બાળમજૂરી અથવા બળજબરીથી કરાવવામાં આવતી મજૂરીનો ઉપયોગ કરતી હોય અથવા સામાન્ય રીતે ધર્મ કે લિંગના આધારે ભેદભાવપૂર્ણ નીતિઓ અપનાવતી હોય.

5.1.10 ભારતીય રિઝર્વ બેંક ('આરબીઆઇ') દ્વારા નિર્ધારિત ભારતીય નિયમો સંબંધિત તમામ નિયમો અને જોગવાઈઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.

6. લોન અરજીઓ અને તેનું પ્રોસેસિંગ

6.1 એસીએમપીએલએ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે લોન લેનારને કરવામાં આવતો તમામ પત્રવ્યવહાર (પત્રો / કરારો / એસએમએસ / ઇ-મેઇલ વગેરે) સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર સમજી શકે તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.

6.2 લોન અરજી ફોર્મમાં ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી તમામ જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લોન લેનાર જાણકારીના આધારે નિર્ણય લઈ શકે.

6.3 લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે રજૂ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની વિગતો દર્શાવવામાં આવશે.

6.4 એસીએમપીએલ તમામ લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત થયાની સ્વીકૃતિ એસએમએસ, ઇ-મેઇલ વગેરે જેવા ડિજિટલ માધ્યમો દ્વારા આપશે.

6.5 લોન લેનાર દ્વારા પ્રવર્તમાન નિયમો અને કાયદાઓનું પાલન કરવાની શરતે, તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે યોગ્ય રીતે ભરેલું લોન અરજી ફોર્મ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 5 દિવસની અંદર તમામ લોન અરજીઓની પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરીને તેના પર નિર્ણય લેવામાં આવશે.

7. લોન કરાર અને નિયમો તથા શરતો

7.1 કંપનીએ મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનની રકમ તેમજ તેના નિયમો અને શરતો, જેમાં વાર્ષિક વ્યાજદર અને વ્યાજની ગણતરી કરવાની પદ્ધતિનો સમાવેશ થાય છે, તેની લોન લેનારને લેખિતમાં જાણ કરવાની રહેશે. આ જાણ મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય કોઈ માધ્યમ દ્વારા લોન લેનાર સમજી શકે તેવી સ્થાનિક ભાષામાં કરવાની રહેશે. લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોનો સ્વીકાર કરવામાં આવ્યો હોવાનો રેકોર્ડ પણ કંપનીએ જાળવી રાખવાનો રહેશે.

7.2 લોનની ચુકવણી મોડી થવાના કિસ્સામાં વસૂલવામાં આવતું દંડનીય વ્યાજ કંપનીએ લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવાનું રહેશે.

7.3 લોનની રકમનું સંવિતરણ કરતી વખતે કંપનીએ તમામ લોન લેનારાઓને લોન કરારની એક નકલ તેમજ લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તેના તમામ બિડાણોની એક-એક નકલ પૂરી પાડવાની રહેશે.

8. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું સંવિતરણ

8.1 લોનના સંવિતરણનું સમયપત્રક, વ્યાજદર, સર્વિસ ચાર્જ, સમય પહેલાં લોનની ચુકવણી માટેના ચાર્જ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર કરવામાં આવે તો કંપનીએ લોન લેનાર સમજી શકે તેવી સ્થાનિક ભાષામાં તેની જાણ લોન લેનારને કરવાની રહેશે. લોન કરારમાં જણાવ્યા મુજબ વ્યાજદર અને ચાર્જમાં કરવામાં આવેલા ફેરફારો માત્ર ભવિષ્યના સમયગાળા માટે જ લાગુ કરવામાં આવશે.
8.2 કરાર હેઠળ લોનની બાકી રકમની વહેલી ચુકવણીની માગણી કરવાનો અથવા ચુકવણીની પ્રક્રિયા ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોન કરારની જોગવાઈઓને અનુરૂપ હોવો જોઈએ.

9. એનબીએફસી દ્વારા શારીરિક / દૃષ્ટિની અક્ષમતા ધરાવતા વ્યક્તિઓને લોનની સુવિધાઓ પૂરી પાડવી

9.1 એસીએમપીએલએ શારીરિક / દૃષ્ટિની અક્ષમતા ધરાવતા અરજદારોને તેમની અક્ષમતાના આધારે લોન સહિતની કોઈપણ પ્રોડક્ટ્સ અને સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં ભેદભાવ રાખવો નહીં.
9.2 એસીએમપીએલએ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડવાની રહેશે.
9.3 એસીએમપીએલએ તમામ સ્તરે પોતાના કર્મચારીઓ માટે આયોજિત કરવામાં આવતા તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં એક યોગ્ય તાલીમ મોડ્યુલનો સમાવેશ કરવાનો રહેશે. આ મોડ્યુલમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા અક્ષમતા ધરાવતા વ્યક્તિઓને આપવામાં આવેલા અધિકારોની માહિતી સામેલ હોવી જોઈએ.
9.4 એસીએમપીએલએ પહેલેથી સ્થાપિત કરવામાં આવેલી ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા હેઠળ અક્ષમતા ધરાવતા વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે.

10. સ્ટાફનું આચરણ

10.1 "એસીએમપીએલ" દરેક કર્મચારીએ લોન લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવાની પ્રમાણભૂત આચારસંહિતા નિર્ધારિત કરે છે. તમામ કર્મચારીઓને નિયમિત સમયાંતરે આવી પદ્ધતિઓ અંગે જાણકારી અને તાલીમ આપવામાં આવે છે. વર્તન સંબંધિત આ નિયમો નીચે મુજબ છે:
10.1.1 જ્ઞાતિ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ વગેરેના આધારે લોન લેનારાઓ સાથે કોઈપણ પ્રકારનો અન્યાયી ભેદભાવ રાખવામાં આવશે નહીં.
10.1.2 તમામ કર્મચારીઓએ સન્માનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરવો, શિષ્ટાચાર જાળવવો અને સામાજિક તથા સાંસ્કૃતિક સંવેદનશીલતાઓનું સન્માન કરવું પડશે.
10.1.3 કોઈપણ કર્મચારીએ લોન લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે દબાણયુક્ત, ધમકીભરી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરવો નહીં.
10.1.4 કોઈપણ કર્મચારીએ અયોગ્ય સમયે અથવા અસામાન્ય સમયે લોન લેનારાઓનો સંપર્ક કરવો નહીં. ઉદાહરણ તરીકે, પરિવારમાં કોઈનું મૃત્યુ થયું હોય, બીમારી હોય અથવા લગ્ન, બાળકના જન્મ જેવા સામાજિક પ્રસંગો હોય ત્યારે તેમનો સંપર્ક કરવો નહીં.
10.1.5 લોન લેનારને લોન અરજી કરવાની પ્રક્રિયા, લોન અરજી સાથે સંકળાયેલી શરતો અને નિયમો, કિંમત નિર્ધારણ તથા અરજીની સ્થિતિ વિશે સ્પષ્ટપણે જાણ કરવાની રહેશે.
10.1.6 લોન લેનારને ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની પ્રક્રિયા વિશે જાણ કરવાની રહેશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જીઆરઓ)ના તમામ સંપર્ક નંબરો અને વિગતો લોન દસ્તાવેજ પર છાપવામાં આવવી જોઈએ.
10.1.7 લોન લેનારના તમામ પ્રશ્નો અને વિનંતીઓનો વિનમ્રતાપૂર્વક અને નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ઉકેલ લાવવાનો રહેશે.

11. વસૂલાતની બળજબરી વગરની પદ્ધતિ

11.1 એસીએમપીએલ હપ્તાઓની વસૂલાત માટે પ્રમાણભૂત આચારપદ્ધતિ ધરાવે છે. વસૂલાતની કામગીરીમાં સામેલ તમામ કર્મચારીઓને નિયમિત સમયાંતરે આ પદ્ધતિઓ અંગે જાણકારી અને તાલીમ આપવામાં આવે છે.

11.1.1 તમામ હપ્તાઓની વસૂલાત કેન્દ્રિય રીતે નિર્ધારિત સ્થળે કરવામાં આવશે.

11.1.2 કોઈ લોન લેનાર હપ્તાની ચુકવણી ન કરે તેવા કિસ્સામાં, કર્મચારી ગ્રુપના અન્ય લોન લેનારાઓ પાસેથી પૂછપરછ કરશે અને જરૂર જણાય તો ગ્રુપ લીડર તથા ગ્રુપના અન્ય લોન લેનારની સાથે ડિફોલ્ટ કરનાર લોન લેનારના ઘરે મુલાકાત લેશે.

11.1.3 લોન લેનાર સમયસર બાકી હપ્તાની ચુકવણી કરવામાં અસમર્થ હોય તો પણ, કોઈપણ કર્મચારીએ તેની પાસેથી હપ્તાની વસૂલાત કરતી વખતે દબાણયુક્ત, ધમકીભરી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરવો નહીં. તેના બદલે, હપ્તાની વસૂલાતની કામગીરીમાં સામેલ કર્મચારીઓએ લોન લેનાર સમયસર ચુકવણી કરવામાં અસમર્થ હોવા પાછળનું વાસ્તવિક કારણ જાણવાનો પ્રયાસ કરવો અને તે સમસ્યાના ઉકેલ માટે પ્રયત્ન કરવો.

11.1.4 હપ્તાની વસૂલાત માટે કોઈપણ કર્મચારીએ અયોગ્ય સમયે અથવા અસામાન્ય સમયે લોન લેનારનો સંપર્ક કરવો નહીં. ઉદાહરણ તરીકે, પરિવારમાં કોઈનું મૃત્યુ થયું હોય, બીમારી હોય અથવા લગ્ન, બાળકના જન્મ જેવા સામાજિક પ્રસંગો હોય ત્યારે તેમનો સંપર્ક કરવો નહીં.

11.1.5 કોઈપણ કર્મચારીએ લોન લેનારને વારંવાર ફોન કરવા નહીં અથવા સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 6:00 વાગ્યા પછી ફોન કરવો નહીં.

11.1.6 કોઈપણ કર્મચારીએ લોન લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકર્મચારીઓને હેરાન કરવા નહીં.

11.1.7 એસીએમપીએલએ કોઈપણ માધ્યમોમાં લોન લેનારાઓનાં નામ ડિફોલ્ટર તરીકે જાહેર કરવાં નહીં.

11.1.8 કોઈપણ કર્મચારીએ લોન લેનાર અથવા તેના પરિવાર, મિલકત કે પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસાનો ઉપયોગ કરવો નહીં કે હિંસાનો ઉપયોગ કરવાની ધમકી આપવી નહીં. તેમજ તેના જેવા અન્ય કોઈ માધ્યમોનો ઉપયોગ કરવો નહીં.

11.1.9 કોઈપણ કર્મચારીએ લોન લેનારને દેવાની કુલ રકમ અથવા ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગે દોરવો નહીં.

11.1.10 કોઈપણ કર્મચારીએ ખરેખર બાકી નીકળતી રકમ કરતાં વધારાની કોઈપણ રકમ વસૂલવી નહીં.

12. રિકવરી એજન્ટ્સ / ડીએસએ / ડીએમએની સામેલગીરી

12.1 હાલમાં એસીએમપીએલ હપ્તાઓની વસૂલાત માટે કોઈપણ બાહ્ય પક્ષની નિમણૂક કરતી નથી.

13. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું સંવિતરણ

13.1 લોનના સંવિતરણનું સમયપત્રક, વ્યાજદર, સર્વિસ ચાર્જ, સમય પહેલાં લોનની ચુકવણી માટેના ચાર્જ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર કરવામાં આવે તો કંપનીએ લોન લેનાર સમજી શકે તેવી સ્થાનિક ભાષામાં તેની જાણ લોન લેનારને કરવાની રહેશે. લોન કરારમાં જણાવ્યા મુજબ વ્યાજદર અને ચાર્જમાં કરવામાં આવેલા ફેરફારો માત્ર ભવિષ્યના સમયગાળા માટે જ લાગુ કરવામાં આવશે.

13.2 કરાર હેઠળ લોનની બાકી રકમની વહેલી ચુકવણીની માગણી કરવાનો અથવા ચુકવણીની પ્રક્રિયા ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોન કરારની જોગવાઈઓને અનુરૂપ હોવો જોઈએ.

14. વ્યાજદર

14.1 કંપની ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજદરનું મોડેલ અપનાવશે અને લોન તથા એડવાન્સની વિવિધ ઓફર માટે ગ્રાહકોના અલગ-અલગ વર્ગોને લાગુ પડતા જોખમના સ્તર નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ઘડશે. કંપની લોન અને એડવાન્સનું સંવિતરણ કરતી વખતે ખાતરી કરશે કે તેના પર લાગુ થતો વ્યાજદર અને અન્ય ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, ઉપર જણાવેલા આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન કરતા હોય.

14.2 કંપની અરજી ફોર્મમાં તેમજ મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે વ્યાજદર, જોખમના સ્તર નક્કી કરવાની પદ્ધતિ અને લોન લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજદર વસૂલવા પાછળનું કારણ જાહેર કરશે.

14.3 કંપની વ્યાજદર અને જોખમના સ્તર નક્કી કરવાની પદ્ધતિ સંબંધિત અખબારોમાં અથવા કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરશે. વ્યાજદરમાં જ્યારે પણ ફેરફાર થશે ત્યારે આ માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.

14.4 લોન લેનારને તેના ખાતામાં વસૂલવામાં આવનારા ચોક્કસ વ્યાજદરની જાણ થાય તે માટે વ્યાજદર વાર્ષિક દરના સ્વરૂપમાં દર્શાવવામાં આવશે.

15. સામાન્ય જોગવાઇઓ

15.1 લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં જે હેતુઓ માટે મંજૂરી આપવામાં આવી હોય તે સિવાય, કંપની લોન લેનારની બાબતોમાં કોઈપણ પ્રકારની દખલગીરી કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવેલી કોઈ નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાન પર આવી હોય).

15.2 લોનની વસૂલાતના મામલે કંપની લોન લેનારને કોઈપણ પ્રકારની અયોગ્ય રીતે હેરાનગતિ કરશે નહીં. જેમ કે, અયોગ્ય સમયે વારંવાર સંપર્ક કરીને લોન લેનારને પરેશાન કરવો અથવા લોનની વસૂલાત માટે બળજબરી કે શારીરિક શક્તિનો ઉપયોગ કરવો.

15.3 ગ્રાહકોના હિતોનું રક્ષણ કરવા તેમજ લોન લેનાર દ્વારા વિવિધ પ્રકારની લોનની સમય પહેલાં ચુકવણી કરવાના મામલે એકસમાન નિયમો લાગુ કરવા માટે, કંપની વ્યક્તિગત લોન લેનારને બિન-વ્યવસાયિક હેતુઓ માટે મંજૂર કરવામાં આવેલી કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ અથવા પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં, પછી ભલે તે લોન કોઈ સહ-જવાબદાર સાથે અથવા તેના વગર મંજૂર કરવામાં આવી હોય.

16. અનિવાર્ય સંજોગો

16.1 કંપની દ્વારા દર્શાવવામાં આવેલી અને સ્વીકારવામાં આવેલી વિવિધ પ્રતિબદ્ધતાઓ સામાન્ય કામગીરીની પરિસ્થિતિઓમાં લાગુ પડશે.

16.2 અનિવાર્ય સંજોગોની સ્થિતિમાં, કંપની નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા (એફપીસી) હેઠળની પોતાની પ્રતિબદ્ધતાઓ ગ્રાહકો, અન્ય હિતધારકો અને સામાન્ય જનતાને સંપૂર્ણ સંતોષ થાય તે રીતે પૂર્ણ કરી શકશે નહીં.

17. નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાની સમીક્ષા

17.1 કંપની નિષ્પક્ષ, ન્યાયી અને એકસમાન રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવાઓ પૂરી પાડશે.

17.2 કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા (એફપીસી)નો અમલ કરવાની જવાબદારી સમગ્ર સંસ્થાની રહેશે. આ જવાબદારી કર્મચારીઓની જવાબદેહી, તાલીમ, માર્ગદર્શન અને દેખરેખ, ઓડિટ કાર્યક્રમો અને આંતરિક નિયંત્રણો તેમજ ટેક્નોલોજીનો શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ જેવી બાબતો દ્વારા સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

17.3 લોન લેનાર માટે આ સંહિતાનું મહત્ત્વ અને ઉપયોગિતા વધારવાના હેતુથી, સમયાંતરે અને જરૂરિયાત મુજબ તેની સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને તેમાં સુધારા કરવામાં આવશે. આમાં લાગુ પડતા કાયદા, નિયમો, નિયમનકારી નિર્દેશો, માર્ગદર્શિકાઓ, સુધારાઓ અથવા અન્ય કોઈ સંબંધિત આવશ્યકતાઓમાં ફેરફાર થાય તેવા સંજોગોનો પણ સમાવેશ થશે.