

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા સંસ્કરણ

વિષય-વસ્તુ

A)	પૃષ્ઠભૂમિ	2
B)	ઉદ્દેશ્યો	2
C)	લાગુ પડવાની ક્ષમતા	3
D)	પ્રતિબદ્ધતાઓ	3
E)	ખુલાસો અને પારદર્શિતા	5
F)	જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ	5
G)	કેડિટ માહિતી કંપનીઓ	5
H)	જાણો તમારા ગ્રાહક (કેવાયસી) માર્ગદર્શિકા	6
I)	લોન	7
J)	વ્યાજ વસૂલવા પર ધિરાણકર્તાઓ માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા	16
K)	દેવાની વસૂલાત	17
L)	શાખા બંધ/સ્થળાંતર	20
M)	ઉધાર લેનાર સાથે વાતચીત	20
N)	ખુલાસાઓ	21
O)	ફરિયાદો નિવારણ પદ્ધતિ	21
P)	લોકપાલ યોજના હેઠળ મુખ્ય નોડલ અધિકારી	22
Q)	વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટેની નીતિ	23
R)	જવાબદાર ધિરાણ આચરણ - વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર સ્થાવર/જંગમ મિલકત દસ્તાવેજોની મુક્તિ	23
S)	સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું પુનઃનિર્માણ	25
T)	સોનાના દાગીનાના કોલેટરલ સામે ધિરાણ	27
U)	શારીરિક / દૃષ્ટિની રીતે પડકારજનક લોકોને યુ.એસ. લોન સુવિધાઓ	36
V)	બિન-કેડિટ ઉત્પાદનોનું ક્રોસ-સેલિંગ	37
W)	ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મેળવેલા લોન	38
X)	જનરલ	39
Y)	સંહિતા ની સમીક્ષા	39

A) પૃષ્ઠભૂમિ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFCs) માટે વાજબી પ્રથાઓ પર વ્યાપક માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે, જેના દ્વારા તેમના દેવાદારો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ પ્રથાઓ માટે ધોરણો નક્કી કરવામાં આવ્યા છે. ENN ENN CAPITAL PVT. LTD. ('કંપની') એ સમયાંતરે RBI દ્વારા નિર્ધારિત તમામ શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ અપનાવી છે અને વાજબી વ્યવહાર સંહિતા ('કોડ') બનાવ્યો છે.

B) ઉદ્દેશ્યો

આ કોડ નીચેના ઉદ્દેશ્યો સાથે વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

૧. ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
૨. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવી અને તેના દ્વારા દેવાદારોને કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાંથી તેઓ શું વાજબી રીતે અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજ મેળવવા સક્ષમ બનાવવું;
૩. દેવાદારો અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું.

C) લાગુ પડવાની ક્ષમતા

આ કોડ કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ અને તેના વ્યવસાય દરમિયાન તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અન્ય વ્યક્તિઓને લાગુ પડશે, પછી ભલે તે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણ દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી હોય. આ કોડ બધી શાખાઓમાં નોટિસ બોર્ડ પર અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

D) પ્રતિબદ્ધતાઓ

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

કંપની કોઈપણ અસ્પષ્ટતા વિના સ્પષ્ટ માહિતી પૂરી પાડશે, જેથી ઉધાર લેનારાઓને સમજવામાં મદદ મળે:

૧. ઉત્પાદનો અને સેવાઓ, વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક સહિત તેના નિયમો અને શરતો;
૨. ઉધાર લેનારાઓને ઉપલબ્ધ લાભો.

કંપની આ સંહિતા હેઠળના ઉદ્દેશ્યોને ધ્યાનમાં રાખીને ઉધાર લેનારની ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવામાં ઝડપી અને સહાનુભૂતિશીલ રહેશે.

કંપની ઉધાર લેનારાઓની બધી વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત રાખશે અને કોઈપણ કાયદા અથવા સરકારી સત્તાવાળાઓ દ્વારા જરૂરી ન હોય ત્યાં સુધી અથવા જ્યાં ઉધાર લેનાર દ્વારા માહિતી શેર કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવે ત્યાં સુધી કોઈપણ માહિતી તૃતીય વ્યક્તિને જાહેર કરશે નહીં.

કંપની વંશ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે તેના ઉધાર લેનારાઓ સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, લોન ઉત્પાદનોમાં ઉલ્લેખિત પ્રતિબંધો, જો કોઈ હોય તો, લાગુ રહેશે.

કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તે ધિરાણકર્તાના ધ્યાનમાં ન આવી હોય) ઉધાર લેનારાઓના મામલામાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે.

E) જાહેરાત અને પારદર્શિતા

કંપની વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને ચાર્જીસ અંગેની માહિતી

આના દ્વારા પૂરી પાડશે:

એ. શાખાઓમાં નોટિસો મુકવી

બી. ટેલિફોન અથવા હેલ્પ લાઇન દ્વારા

સી. નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા

ડી. કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશન

F) જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

કંપની ખાતરી કરશે કે બધી જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ કંપનીના સેલ્સ એસોસિએટ્સ / પ્રતિનિધિઓને પણ તેમની ઓળખની હદ સુધી લાગુ પડશે જ્યારે તેઓ ઉત્પાદનો વેચવા માટે ઉધાર લેનારનો સંપર્ક કરે છે. કોઈપણ મીડિયા અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાત જે સેવા / ઉત્પાદન અને તેના વ્યાજ દર તરફ ધ્યાન દોરે છે, તો કંપની અન્ય ફી અથવા શુલ્કની વિગતો પણ પ્રદાન કરશે, જો કોઈ હોય તો.

G) ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ

કંપની બધી ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (CIC) ને માસિક

ધોરણે અથવા નિયમો દ્વારા જરૂરી / કંપની અને CIC વચ્ચે પરસ્પર સંમતિ મુજબ ટૂંકા અંતરાલો પર ક્રેડિટ માહિતી પૂરી પાડશે.

કંપની ગ્રાહકોને SMS/ઈમેલ દ્વારા ચેતવણીઓ મોકલશે જ્યારે તેઓ હાલની ક્રેડિટ સુવિધાઓમાં ડિફોલ્ટ/ડેડ પાસ્ટ ડયુ (DPD) અંગે માહિતી સબમિટ કરશે, જ્યાં પણ મોબાઇલ નંબર/ઈમેલ આઈડી વિગતો ઉપલબ્ધ હશે.

કંપની તેમના ગ્રાહકોને તેમના મોબાઇલ નંબર/ઈમેલ આઈડી સબમિટ કરવાના ફાયદાઓ વિશે જાગૃત કરવા માટે ખાસ જાગૃતિ ઝુંબેશનું આયોજન કરશે.

H) તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC) માર્ગદર્શિકા

કંપની તેના દેવાદારોને KYC માર્ગદર્શિકાની જરૂરિયાતો સમજાવશે અને લોન મંજૂર કરતા પહેલા, ખાતું ખોલતા અને સંચાલન કરતા પહેલા દેવાદારની ઓળખ સ્થાપિત કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો વિશે તેમને જાણ કરશે. કંપની KYC દસ્તાવેજોની આવશ્યકતાઓનો પણ ઉલ્લેખ કરશે અને દેવાદારોના લાભ માટે કંપનીની વેબસાઇટ www.ennennccapital.com પર તેને પ્રકાશિત કરશે.

કંપની ફક્ત કંપનીના KYC, એન્ટી-મની લોન્ડરિંગ અથવા

અન્ય કોઈપણ કાનૂની આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરવા માટે આવી માહિતી મેળવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતી માંગવામાં આવે છે, તો તે અલગથી માંગવામાં આવશે અને આવી વધારાની માહિતી મેળવવાનો ઉદ્દેશ્ય સ્પષ્ટ કરશે.

1) લોનો

૧) લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા:

એ.) ઋણ લેનારને બધી વાતચીત સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવી જોઈએ.

બી.) કંપની દ્વારા જારી કરાયેલા 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. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવવામાં આવશે.

સી.) કંપની બધી લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તે સ્વીકૃતિમાં પણ દર્શાવવામાં

આવશે. ઉધાર લેનાર અરજીની સ્થિતિ અંગે અપડેટ મેળવવા માટે શાખા/ગ્રાહક સેવા ટીમનો સંપર્ક કરી શકે છે.

ડી.) જો કંપની ઉધાર લેનારને લોન આપી શકતી નથી, તો તે તેના નિયુક્ત પ્રતિનિધિઓ દ્વારા અથવા સીધા ઉધાર લેનારને મૌખિક રીતે તે જ જણાવશે. જો ઉધાર લેનારને લેખિતમાં તે જ જોઈએ છે, તો અસ્વીકાર માટેનું કારણ(ઓ) લેખિતમાં આપી શકાય છે.

2) લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો અને લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય હકીકતોનું નિવેદન:

એ) કંપની લોન લેનારને લેખિતમાં સ્થાનિક ભાષામાં, જે લોન લેનારને સમજાય છે તે મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા દ્વારા, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે. ઉપરોક્ત પત્રમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિનો સમાવેશ થશે. કંપની લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકૉર્ડ પર રાખશે.

બી) કંપની તમામ નવી રિટેલ અને MSME ટર્મ લોન માટે તમામ સંબંધિત દેવાદારોને મુખ્ય હકીકતો નિવેદન

(KFS) પણ પ્રદાન કરશે. આ નિવેદન તેમને 15 એપ્રિલ, 2024 ના રોજ RBI પરિપત્ર 'લોન અને એડવાન્સિસ માટે મુખ્ય હકીકતો નિવેદન (KFS)' માં આપેલા પ્રમાણિત ફોર્મેટ મુજબ, લોન કરાર અમલમાં મૂકતા પહેલા એક જાણકાર દૃષ્ટિકોણ લેવામાં મદદ કરશે. KFS આવા દેવાદારો દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લખવામાં આવશે. KFS ની સામગ્રી ઉધાર લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને એક સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે કે તે/તેણીએ તે સમજી લીધું છે.

વધુમાં, KFS ને એક અનન્ય દરખાસ્ત નંબર આપવામાં આવશે અને સાત દિવસ કે તેથી વધુ મુદત ધરાવતી લોન માટે ઓછામાં ઓછા ત્રણ કાર્યકારી દિવસની માન્યતા અવધિ હશે, અને સાત દિવસથી ઓછી મુદત ધરાવતી લોન માટે એક કાર્યકારી દિવસની માન્યતા અવધિ હશે (માન્યતા અવધિ એ RE દ્વારા KFS પૂરા પાડવામાં આવ્યા પછી, લોનની શરતો સાથે સંમત થવા માટે ઉધાર લેનારને ઉપલબ્ધ સમયગાળાનો ઉલ્લેખ કરે છે. કંપની KFS માં દર્શાવેલ લોનની શરતો દ્વારા બંધાયેલી રહેશે, જો માન્યતા

અવધિ દરમિયાન ઉધાર લેનાર દ્વારા સંમતિ આપવામાં આવે તો)

KFS માં વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) ની ગણતરી શીટ અને લોનની મુદત ઉપર લોનનું ઋણમુક્તિ સમયપત્રક પણ શામેલ હશે. APR માં કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા તમામ શુલ્કનો સમાવેશ થશે.

કંપની દ્વારા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વાસ્તવિક ધોરણે વસૂલવામાં આવતા શુલ્ક, જેમ કે વીમા શુલ્ક, કાનૂની શુલ્ક વગેરે, APR નો ભાગ બનશે અને અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. કંપની આવા ચાર્જ વસૂલવામાં સામેલ હોય તેવા તમામ કિસ્સાઓમાં, દરેક ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો વાજબી સમયની અંદર પૂરા પાડવામાં આવશે.

લોનની મુદત દરમિયાન, લોન લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, કંપની દ્વારા લોન લેનાર પાસેથી કોઈપણ તબક્કે કોઈપણ ફી, ચાર્જિસ વગેરે વસૂલ કરી શકાતી નથી. લોન કરારના ભાગ રૂપે પ્રદર્શિત કરવા માટે KFS ને સારાંશ બોક્સ તરીકે પણ સમાવવામાં આવશે.

- સી) કંપની લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે દંડાત્મક ચાર્જનો ઉલ્લેખ કરશે.
- ડી) લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ, જો ઉધાર લેનાર દ્વારા દંડ વસૂલવામાં આવે તો તેને 'દંડ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડ વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડાત્મક ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- ઇ) કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને ખાતરી કરશે કે તેનું પાલન અક્ષરશઃ થાય. દંડની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના મૂળભૂત નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા પર ચોક્કસ લોન / ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના તેની સાથે સુસંગત હોવી જોઈએ.

એફ) કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર અને લાગુ પડતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / મુખ્ય હકીકતો નિવેદન (KFS) માં દંડનીય શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે, ઉપરાંત તે કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

જી) 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 જણાવવામાં આવશે.

એચ) 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડ કરતાં વધુ નહીં હોય.

આઈ) લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણોની એક નકલ લોન મંજૂર / વિતરણ

સમયે તમામ ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવશે.

જે) કંપની પાસે ઉધાર લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં બિલ્ટ-ઇન રિ-પઝેશન કલમ હશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય તેવી હોવી જોઈએ (વાહન ધિરાણના કિસ્સામાં).

કે) કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચેની જોગવાઈઓ પણ હશે:

1. વાહનનો કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો (વાહન ધિરાણના કિસ્સામાં) અને કયા સંજોગો હેઠળ નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે
2. સિક્યોરિટીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા
3. મિલકતના વેચાણ / હરાજ પહેલાં લોન ચૂકવવા માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ.
4. ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા (વાહન ધિરાણના કિસ્સામાં)
5. મિલકતના વેચાણ / હરાજ માટેની પ્રક્રિયા

એલ) સોના સામે ધિરાણ આપવા માટેના નિયમો અને શરતોમાં હરાજની પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો જાહેર

કરવામાં આવશે. કંપની લોન લેનારને પૂરતી પૂર્વ સૂચના આપીને ચુકવણી ન કરવાના કિસ્સામાં પારદર્શક હરાજી પ્રક્રિયાનું પાલન કરશે. હરાજીની જાહેરાત ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં જાહેરાતો દ્વારા જાહેર જનતાને કરવામાં આવશે.

૩) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:

એ) કંપની લોનના સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના ઉધાર લેનારને આપશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ થાય. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ કરવામાં આવશે.

બી) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.

સી) ઉધાર લેનાર દ્વારા ઓફર કરાયેલી બધી સિક્યોરિટીઝ તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની

બાકી રકમની વસૂલાત પર મુક્ત કરવામાં આવશે, જે કંપની ઉધાર લેનાર સામે કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન છે. જો સેટ ઓફનો આ અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

ડી) જો ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર લેનારા ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય, તો કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.

ઇ) કંપની સહ-જવાબદાર (ઓ) સાથે અથવા તેના વગર વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી

વસૂલશે નહીં, પછી ભલે લોનની પૂર્વ-ચુકવણી માટે ઉપયોગમાં લેવાતા ભંડોળના સ્ત્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વગર, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, અને કોઈપણ લઘુત્તમ લોક-ઠન સમયગાળા વિના. જો કે, જો લોન ફિક્સ્ડ રેટ પ્રકારનું હોય, તો કંપની ફોરક્લોઝર ચાર્જ વસૂલ કરી શકે છે જે ગ્રાહકને અગાઉથી KFS સહિત લોન દસ્તાવેજોમાં પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે. ડ્યુઅલ/સ્પેશિયલ રેટ (ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ રેટનું સંયોજન) લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ અંગેના આવા ધોરણોની લાગુતા તેના પર નિર્ભર રહેશે કે લોન પ્રીપેમેન્ટ સમયે ફ્લોટિંગ રેટ પર છે કે નહીં.

ગ) વ્યાજ વસૂલવા અંગે ધિરાણકર્તાઓ માટે વાજબી વ્યવહાર

સંહિતા :

એ) ગ્રાહકને ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે, લોન મંજૂર થયાની તારીખથી અથવા લોન કરારના અમલની તારીખથી નહીં. ચેક દ્વારા લોનનું વિતરણ કરવામાં આવતા કિસ્સામાં, ગ્રાહકને ચેક સોંપવામાં આવે તે તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે, ચેકની તારીખથી નહીં.

- બી) મહિના દરમિયાન લોનનું વિતરણ અથવા ચુકવણી કરવાના કિસ્સામાં, વ્યાજ ફક્ત તે સમયગાળા માટે જ વસૂલવામાં આવશે જે માટે લોન બાકી હતી, આખા મહિના માટે નહીં.
- સી) જ્યાં એક અથવા વધુ હપ્તા અગાઉથી લેવામાં આવે છે, ત્યાં વ્યાજ ઘટાડેલી રકમ પર વસૂલવામાં આવશે, સંપૂર્ણ લોન રકમ પર નહીં.
- ડી) લોન વિતરણ માટે ચેકના બદલે ઓનલાઈન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર પસંદગીનો વિકલ્પ રહેશે.

K) લેણાંની વસૂલાત

જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની લોન લેનારને ચુકવણીની રકમ, મુદત અને સમયગાળા દ્વારા ચુકવણી પ્રક્રિયા સમજાવશે. જો કે, જો લોન લેનાર ચુકવણી સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં લોન લેનારને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સુરક્ષા જપ્ત કરીને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થશે. કંપનીના સ્ટાફ અથવા બાકી રકમની વસૂલાત અથવા/અને

સુરક્ષા જપ્તી માટે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિ પોતાની ઓળખ આપશે અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ સત્તા પત્ર પ્રદર્શિત કરશે, અને વિનંતી પર કંપની દ્વારા અથવા કંપનીના અધિકાર હેઠળ જારી કરાયેલ તેનું/તેણીનું ઓળખપત્ર પ્રદર્શિત કરશે. કંપની લોન લેનારાઓને બાકી રકમ સંબંધિત બધી માહિતી પ્રદાન કરશે. કંપની બિનજરૂરી હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે; ચોક્કસ સમયે લોન લેનારાઓને સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે અને એ પણ ખાતરી કરશે કે સ્ટાફ લોન લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ પામેલ છે.

કંપની દ્વારા લેણાંની વસૂલાત અથવા/અને સુરક્ષા કબજો/કબજો મેળવવા માટે અધિકૃત વ્યક્તિ દ્વારા ઉધાર લેનારના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન નીચેના માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવશે:

કંપની દ્વારા લેણાંની વસૂલાત અથવા/અને સુરક્ષા કબજો/ફરીથી કબજો મેળવવા માટે અધિકૃત વ્યક્તિ દ્વારા ઉધાર લેનારના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન નીચેના માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવશે:

- એ) સામાન્ય રીતે ઉધાર લેનારનો સંપર્ક તેમની પસંદગીના સ્થળે અને કોઈ ચોક્કસ સ્થળ ન હોય તો, તેમના રહેઠાણના સ્થળે અથવા વ્યવસાય/વ્યવસાયના સ્થળે કરવામાં આવશે.
- બી) કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની ઓળખ અને સત્તા સૌ પ્રથમ જાહેર કરવામાં આવશે.
- સી) ઉધાર લેનારની ગોપનીયતાનો આદર કરવો જોઈએ.
- ડી) ઉધાર લેનાર સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા સભ્યતાથી થવી જોઈએ.
- ઈ) કંપની કડક રીતે ખાતરી કરશે કે કંપનીના પ્રતિનિધિ અથવા તેમના એજન્ટો દેવાની વસૂલાતના પ્રયાસોમાં કોઈપણ વ્યક્તિ સામે મૌખિક કે શારીરિક રીતે કોઈપણ પ્રકારની ધાકધમકી કે પજવણીનો આશરો ન લે, જેમાં જાહેરમાં અપમાનિત કરવાના હેતુથી અથવા દેવાદારના પરિવારના સભ્યો, રેફરી અને મિત્રોની ગોપનીયતામાં દખલ કરવાના હેતુથી અથવા મોબાઇલ પર અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય સંદેશા મોકલવા અથવા ધમકીભર્યા અને/અથવા અનામી કોલ કરવા અથવા સવારે 8:00 વાગ્યા પહેલા

અને સાંજે 7:00 વાગ્યા પછી લોન લેનારને સતત ફોન કરવા અને/અથવા લોન લેનારને ફોન કરવા, ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી રજૂઆતો કરવા વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

એફ) કોલનો સમય અને સંખ્યા અને વાતચીતની સામગ્રીનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.

જી) પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે વિવાદો અથવા મતભેદોનો ઉકેલ લાવવા માટે તમામ સહાય પૂરી પાડવી જોઈએ.

એચ) લેણાં વસૂલાત માટે ઉધાર લેનારના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, શિષ્ટાચાર અને સભ્યતા જાળવવામાં આવશે.

L) શાખા બંધ/સ્થળાંતર

કંપની તેની શાખા કચેરીઓ બંધ/સ્થળાંતર થાય તો ઉધાર લેનારને જાણ કરશે.

M) ઉધાર લેનાર સાથે વાતચીત

ઉધાર લેનારાઓ નીચેના કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા કંપનીનો સંપર્ક કરી શકશે:

૧. શાખાઓમાં વોક-ઇન (કંપની બ્રોશર/વેબસાઇટ/અન્ય

કોઈપણ પત્રિકામાં ઉલ્લેખિત મુજબ)

૨. ટેલિફોન, ઇમેઇલ આઇડી અને વેબસાઇટ (કંપની બ્રોશર/વેબસાઇટ/અન્ય કોઈપણ પત્રિકામાં ઉલ્લેખિત મુજબ)

N) સ્પષ્ટતા

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમીક્ષા મેનેજમેન્ટ દ્વારા ત્રિમાસિક અંતરાલે કરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ ત્રિમાસિક ધોરણે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સુપરત કરવામાં આવશે. કોડની અપડેટ કરેલી નકલ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

O) ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

કંપની કાયદા, અપનાવેલી નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓના માળખામાં ઉધાર લેનારાઓના સંતોષ માટે પ્રયત્નશીલ રહેશે. આવી પદ્ધતિ ખાતરી કરે છે કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને નિકાલ કરવામાં આવે. કંપનીની વેબસાઇટ, www.ennennccapital.com પર પ્રદર્શિત કંપનીની ફરિયાદ

નિવારણ પ્રક્રિયા, ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અને એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ સંબંધિત વિગતો માટે સંદર્ભિત કરી શકાય છે.

9 નવેમ્બર, 2017 ના રોજ આરબીઆઈ પરિપત્ર DNBR. PD.CC. નં. 090/03.10.001/ 2017-18 અનુસાર, કંપનીની હાલની ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદો સાથે પણ કામ કરશે.

P) લોકપાલ યોજના હેઠળ મુખ્ય નોડલ અધિકારી

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 ('યોજના') અનુસાર, દરેક NBFC એ એક મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરવી જરૂરી છે. જરૂરિયાતો અનુસાર, કંપનીએ શ્રી દેવાંગ માંડવિયાને ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી ન્યાયી અને ઝડપી રીતે ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા અને તેનું નિરાકરણ લાવવા માટે મુખ્ય નોડલ અધિકારી ('PNO') તરીકે નિયુક્ત કર્યા છે. મુખ્ય નોડલ અધિકારી અને લોકપાલની સંપર્ક વિગતો યોજના સાથે કંપનીની વેબસાઇટ- www.enncapital.com પર ઉપલબ્ધ છે. યોજના હેઠળ લોકપાલ અને અપીલ અધિકારી સમક્ષ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે PNO જવાબદાર રહેશે..

Q) વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટેની નીતિ

કંપની દ્વારા લોન અને એડવાન્સિસ પર લોન લેનારાઓ પાસેથી વધુ પડતા વ્યાજ દર અને ચાર્જ વસૂલવામાં ન આવે તેની ખાતરી કરવા માટે, કંપનીના બોર્ડ વ્યાજ દર મોડેલ અને વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટેની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ અપનાવી છે. આ નીતિ કંપનીની વેબસાઇટ - www.ennennccapital.com પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે.

R) જવાબદાર ધિરાણ આચરણ-વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન [એવા બધા કિસ્સાઓમાં લાગુ પડે છે, જ્યાં મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન 01 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પછી થવાનું હોય છે]

(૧) લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળામાં કંપની તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરશે.

(૨) કંપની તેણીની પસંદગી મુજબ, મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો તે શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપશે જ્યાં લોન ખાતું સેવા આપવામાં આવ્યું

હતું અથવા કંપનીના કોઈપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે.

(૩) મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ ૦૧ ડિસેમ્બર ૨૦૨૩ ના રોજ અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.

(૪) એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, કંપની પાસે મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા છે. (કંપનીની વેબસાઇટ - www.ennennncapital.com જુઓ)

(૫) લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી ૩૦ દિવસથી વધુ સમય પછી મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો કંપની ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જો વિલંબ કંપનીને આભારી હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹૫,૦૦૦ ના દરે ઉધાર

લેનારને વળતર આપશે.

(ડ) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને ખામી/ નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, કાં તો આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપની ઉધાર લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત ફકરામાં દર્શાવેલ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, કંપની સંબંધિત ખર્ચ પણ ભોગવશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, કંપનીને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસ પછી).

ડ) સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરો [31 ડિસેમ્બર 2023 થી બધી ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર લોન (હાલની અને નવી લોન બંને) માટે અમલમાં]

(૧) મંજૂરી સમયે, કંપની લોન પરના બેન્ચમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે જણાવશે જેના કારણે EMI અને/અથવા મુદત અથવા

બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે.

(૨) વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, કંપની દેવાદારોને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડશે.

(૩) વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, કંપની દેવાદારોને (a) EMI માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવાનો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનનો વિકલ્પ આપશે; અને, (b) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચુકવણી કરવાનો વિકલ્પ આપશે.

(૪) કંપની લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટમાં બદલવા માટેના તમામ લાગુ પડતા ચાર્જ અને ઉપરોક્ત વિકલ્પના ઉપયોગ સાથે સંકળાયેલા અન્ય કોઈપણ સેવા ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચ મંજૂરી પત્રમાં અને કંપની દ્વારા સમયાંતરે આવા ચાર્જ/ખર્ચમાં સુધારો કરતી

વખતે પણ જાહેર કરશે.

- (૫) કંપની ખાતરી કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.
- (૬) કંપની દરેક ક્વાર્ટરના અંતે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને એક સ્ટેટમેન્ટ સુલભ બનાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલી મુદ્દલ રકમ 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 ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ વિકલ્પોની જાણ કરવા માટે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તમામ હાલના ઉધાર લેનારાઓને સંદેશાવ્યવહાર મોકલવામાં આવશે.
- (૭) EMI લોન ઉપરાંત, આ જોગવાઈઓ વિવિધ સમયગાળાની બધી સમાન હપ્તા-આધારિત લોન પર લાગુ થશે.

T) સોનાના દાગીનાના જામીન પર ધિરાણ

વ્યક્તિઓને સોનાના દાગીના સામે ધિરાણ આપતી વખતે, કંપની ઉપરોક્ત સામાન્ય દિશાનિર્દેશો ઉપરાંત નીચેની બાબતો અપનાવશે:

- એ.) RBI દ્વારા નિર્ધારિત KYC માર્ગદર્શિકાનું પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા અને કોઈપણ લોન આપતા પહેલા ઉધાર લેનાર પર પૂરતી યોગ્ય તપાસ કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતા પગલાં.
- બી) ઝવેરીઓ માટે યોગ્ય ચકાસણી પ્રક્રિયા.
- સી) સોનાના દાગીનાની માલિકી સંતોષવા માટે યોગ્ય પ્રક્રિયા.
- ડી) ઝવેરીઓને 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. આવી લોન એવી શાખાઓ દ્વારા આપવામાં આવશે નહીં જેમની પાસે દાગીનાના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા નથી.
- ઇ) જામીન તરીકે સ્વીકૃત ઝવેરીઓનો યોગ્ય રીતે વીમો લેવામાં આવશે.
- એફ) લોન ન ચૂકવવાના કિસ્સામાં ઉધાર લેનારને પૂરતી પૂર્વ સૂચના આપીને પારદર્શક હરાજી પ્રક્રિયા.
- જી) હિતોનો કોઈ સંઘર્ષ રહેશે નહીં અને હરાજી પ્રક્રિયા

ખાતરી કરશે કે હરાજી દરમિયાન ગ્રુપ કંપનીઓ અને સંબંધિત સંસ્થાઓ સહિત તમામ વ્યવહારોમાં હાથની લંબાઈનો સંબંધ હોય.

એચ) હરાજીની જાહેરાત ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેરાતો આપીને કરવામાં આવશે, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં.

આઈ) નીતિ તરીકે, કંપની પોતે યોજાનારી હરાજીમાં ભાગ લેશે નહીં

જે) ગીરવે મૂકેલા સોનાની હરાજી ફક્ત તેના કર્મચારીઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે જેમને જરૂરી અનુભવ અને/અથવા તાલીમ હોય અથવા કંપની દ્વારા બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ નીતિ અનુસાર પેનલમાં સમાવિષ્ટ હરાજી કરનાર દ્વારા જ કરવામાં આવશે.

કે) લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં હરાજી પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર કરવામાં આવશે.

એલ.)કંપની રૂ. 5 લાખથી વધુના તમામ વ્યવહારો માટે લોન લેનારના પાન કાર્ડની નકલ ફરજિયાતપણે માંગશે.

એમ.) બધી શાખાઓમાં દસ્તાવેજીકરણ પ્રમાણિત કરવામાં આવશે.

એન.)કંપની 2-3 મિનિટમાં લોનની ઉપલબ્ધતાનો દાવો
કરવા જેવી ભ્રામક જાહેરાતો જારી કરશે નહીં.

ઓ) કિંમત નીતિ - ગોલ્ડ લોન

આ વિભાગ ENN ENN CAPITAL PVT. LTD. ની ગોલ્ડ લોન
અને અન્ય લોન યોજનાઓ પર વ્યાજ દર નક્કી કરવાના
માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો સૂચવે છે, જેમ કે નીચે દર્શાવેલ છે. ગોલ્ડ લોન
યોજનાઓ પર વ્યાજ દર "ફિક્સ્ડ" દર પ્રકારનો રહેશે જેનો અર્થ
એ છે કે હાલના ગ્રાહક માટેનો દર લોનના સમગ્ર સમયગાળા
દરમિયાન બદલાશે નહીં. અંતિમ કિંમત ભંડોળનો ખર્ચ, જોખમ
પ્રીમિયમ, સંચાલન ખર્ચ, ઉપયોગમાં લેવાયેલી મૂડી પર વાજબી
વળતર, બજારની પરિસ્થિતિઓ, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગે રિઝર્વ બેંક
ઓફ ઇન્ડિયાની કોઈપણ માર્ગદર્શિકા સહિત વિવિધ પરિબલોને
ધ્યાનમાં લેશે.

૧. ભંડોળનો ખર્ચ

આ ઘટક કંપની દ્વારા ઉધાર લીધેલા ભંડોળની સેવા માટે
ચૂકવવાપાત્ર વ્યાજ અને અન્ય આકસ્મિક શુલ્કનું
પ્રતિનિધિત્વ કરશે, જે લોન વગેરે જેવા વિવિધ સ્ત્રોતો દ્વારા
એકત્રિત કરવામાં આવે છે. મુખ્ય ઘટકોમાં બેંક ઉધાર પર
વ્યાજ અને તેના પરના અન્ય આકસ્મિક શુલ્કનો સમાવેશ

થાય છે.

૨. સંચાલન ખર્ચ

સંચાલન ખર્ચમાં કર્મચારી ખર્ચ, સ્થાપના ખર્ચ જેમ કે ભાડાનો ખર્ચ, વીજળી, પાણી વગેરે, સુરક્ષા ખર્ચ જેમ કે સુરક્ષા ગાર્ડની નિમણૂક, ચોર એલાર્મ અને સીસીટીવી કેમેરા ગોઠવવા, કંપનીની કસ્ટડીમાં રાખેલા સોનાના વીમા માટે વીમા પ્રીમિયમ વગેરે, વૈધાનિક ખર્ચ, માર્કેટિંગ ખર્ચ વગેરેનો સમાવેશ થશે.

૩. જોખમ પ્રીમિયમ

- દરેક લોન યોજના હેઠળ લોનમાં સામેલ કેડિટ જોખમની માત્રાને ધ્યાનમાં લઈને જોખમ પ્રીમિયમ નક્કી કરવામાં આવશે.
- લોનની મુદતનો સમયગાળો મુખ્ય જોખમ પરિબલોમાંનો એક રહેશે કારણ કે સમય જતાં જોખમની ઘટનાઓની સંભાવના વધે છે. તેથી, માસિક EMI યોજના માટે, 24 મહિનાની મુદતની તુલનામાં 12 મહિનાની મુદત માટે વ્યાજ દર ઓછો રહેશે.
- બુલેટ સ્કીમ હેઠળ વ્યાજના સમયાંતરે ચુકવણી માટે આપવામાં આવતી છૂટના આધારે ગોલ્ડ લોન પર

અસરકારક વ્યાજ દર પણ બદલાશે, જેમાં વિતરણ સમયે નિર્ધારિત સમયપત્રક કરતાં વહેલા વ્યાજ ચૂકવનારાઓને છૂટ આપવામાં આવશે. ઉદાહરણ તરીકે, 60 દિવસ, 90 દિવસ વગેરેની સરખામણીમાં વિતરણના 30 દિવસની અંદર વ્યાજ ચૂકવનારાઓને વધુ છૂટ આપવામાં આવશે. લોન લીધા પછી 30/60/90 દિવસ વગેરે જેવી નિર્ધારિત તારીખો સુધીમાં વ્યાજ ચૂકવવામાં ન આવે તો છૂટ ઓછી થાય છે અને પરિણામે વ્યાજ દર વધે છે. લોન લેનારાઓને નિર્ધારિત સ્લેબ સમયગાળામાં નિયમિતપણે વ્યાજ ચૂકવવા અને ઉચ્ચ છૂટ અને ઓછા સ્પર્ધાત્મક વ્યાજ દરનો લાભ મેળવવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા માટે આ છૂટ આપવામાં આવે છે. છૂટ ફક્ત એક ઓફર છે અને તે લોન લેનારની પસંદગી પર છોડી દેવામાં આવે છે કે તે લાભ મેળવવો કે નહીં. જો ગ્રાહક આવી યોજનાઓમાં ઉપરોક્ત રિબેટનો વિકલ્પ પસંદ ન કરે, તો કંપની લોનના નિયમો અને શરતો અનુસાર વ્યાજ વસૂલશે જે ઉધાર લેનાર દ્વારા પરસ્પર સંમત થયા હતા, જેમણે પ્લેજ ફોર્મ અને લોન કરાર/લોનના અન્ય નિયમો અને શરતો પર હસ્તાક્ષર કર્યા છે. ઉદાહરણ તરીકે, જો બુલેટ સ્કીમ 24% વ્યાજ દરે મંજૂર કરવામાં આવી હોય. પી.એ. 30

દિવસની અંદર વ્યાજ ચૂકવવા માટે 12.1% રિબેટ ઓફર કરી રહી હોય, તો 11.9% વ્યાજ ફક્ત ત્યારે જ વસૂલવામાં આવશે જો વ્યાજ વિતરણની તારીખથી 30 દિવસની અંદર અથવા છેલ્લી વ્યાજ ચૂકવણી તારીખથી આગામી તારીખ, જે પણ પછી હોય તે ચૂકવવામાં આવે. જો કે, જો ગ્રાહક લોન મેળવ્યાના 30 દિવસ સુધીમાં વ્યાજ ચૂકવશે નહીં, તો તે ઉચ્ચ રિબેટનો લાભ ગુમાવશે અને તે મુજબ, રિબેટ દર આગામી નીચલા સ્તેબમાં જશે જેના પરિણામે લોનની શરૂઆતની તારીખથી અનુરૂપ ઉચ્ચ વ્યાજ દર વસૂલવામાં આવશે અને ગ્રાહકે તે મુજબ વ્યાજ ચૂકવવું પડશે.

૪. રોજગાર મેળવનાર મૂડી પર વાજબી વળતર

મૂડી પર વાજબી વળતરની ગણતરી ઉદ્યોગના ધોરણો અનુસાર કરવામાં આવશે.

૫. વ્યાજની ગણતરી કરવાની પદ્ધતિ

- લોન બાકી રહેલા દિવસોની વાસ્તવિક સંખ્યા માટે વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે.
- વ્યાજની ગણતરી માટે, એક વર્ષને 365 દિવસ ગણવામાં આવશે.
- વ્યાજની ગણતરી સરળ વ્યાજ પદ્ધતિના આધારે કરવામાં આવશે.

- દરેક યોજના હેઠળ માંગ જનરેટ થયેલ આધાર ચુકવણી સમયપત્રક અનુસાર ચૂકવવાપાત્ર હોવા છતાં, દૈનિક ધોરણે વ્યાજ એકત્ર થશે.

૬. પ્રોસેસિંગ ફી, અન્ય ચાર્જ અને દંડ ચાર્જ

- પ્રોસેસિંગ ફી અને અન્ય ચાર્જ (દંડ ચાર્જ સિવાય)

વ્યાજ ઉપરાંત, અન્ય નાણાકીય ચાર્જ જેમ કે પ્રોસેસિંગ ફી, પ્રીપેમેન્ટ/ફોરક્લોઝર ચાર્જ, વિવિધ સેવાઓ પરના ચાર્જ જેમ કે SMS ચાર્જ વગેરે કંપની દ્વારા જરૂરી લાગે ત્યાં વસૂલવામાં આવશે. હાલની લોન માટે આ ચાર્જમાં કોઈપણ સુધારો સંભવિત અસરથી અને ઉધાર લેનારને ઓછામાં ઓછા 30 દિવસ અગાઉ જાણ કર્યા પછી કરવામાં આવશે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

- દંડાત્મક ચાર્જ:

- કંપની લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ વાજબી દંડ વસૂલ કરશે, જેમાં ઉધાર લેનાર દ્વારા બાકી રકમની મોડી ચુકવણીનો સમાવેશ થાય છે અને આવા ચાર્જને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને 'દંડ વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં એટલે કે આવા

ચાર્જ એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવશે નહીં.

- દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.
- દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ વાજબી હોવું જોઈએ અને લોન કરારના મૂળભૂત નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ, ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના.
- વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડાત્મક શુલ્ક, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડાત્મક શુલ્ક કરતાં વધુ ન હોવું જોઈએ.
- દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ ગ્રાહકોને લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે, ઉપરાંત કંપનીની વેબસાઇટ પર “વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક” હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

- જ્યારે પણ લોનના મૂળભૂત નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રિમાઇન્ડર્સ ઉધાર લેનારાઓને મોકલવામાં આવશે, ત્યારે દંડાત્મક શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવાના કોઈપણ ઉદાહરણ અને તેના કારણની પણ જાણ કરવામાં આવશે.
- ઉપરોક્ત દંડ ચાર્જ અંગેની નીતિ 01 એપ્રિલ, 2024 થી લેવામાં આવેલી તમામ નવી લોન/નવીકરણ કરાયેલી તમામ હાલની લોનના સંદર્ભમાં લાગુ કરવામાં આવશે. હાલની લોનના કિસ્સામાં, નવા દંડ ચાર્જ શાસનમાં સ્વિચઓવર 01 એપ્રિલ, 2024 ના રોજ અથવા તે પછીની આગામી સમીક્ષા અથવા નવીકરણ તારીખે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે, પરંતુ 30 જૂન, 2024 પછી નહીં.

U) શારીરિક / દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને લોન સુવિધાઓ

કંપની શારીરિક / દૃષ્ટિહીન અરજદારોને અપંગતાના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની બધી શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડશે. કંપની તમામ

સ્તરે તેમના કર્મચારીઓ માટે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા તેમને ખાતરી આપવામાં આવેલા વિકલાંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો ધરાવતું યોગ્ય મોડ્યુલ શામેલ કરશે. વધુમાં, કંપની પહેલાથી જ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.

V) બિન-કેડિટ ઉત્પાદનોનું કોસ-સેલિંગ

નોન-કેડિટ પ્રોડક્ટ્સ જારી કરવાની પ્રક્રિયા ઉધાર લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિથી થશે અને આવા ઉત્પાદનો માટે ફી માળખું ઉધાર લેનારને મંજૂરી પત્ર અને KFS માં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

કંપની ગ્રાહકોને નાણાકીય ઉત્પાદનોની સંપૂર્ણ શ્રેણી પૂરી પાડશે જેના માટે ગ્રાહક પાત્ર છે. આમાંથી કેટલીક પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ તેની પોતાની હશે; કેટલીક અન્ય પ્રોડક્ટ્સ ગ્રુપ અથવા એસોસિયેટ કંપનીઓના ઉત્પાદનો હશે અને તે કંપનીઓ પણ હશે જેની સાથે કંપનીની વ્યવસ્થા હશે.

કંપની તેના ગ્રાહકોને આ ઉત્પાદનોનું કોસ-સેલિંગ કરીને વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ, નાણાકીય ઉત્પાદનો વચ્ચે સુમેળ લાવવાનો પ્રયાસ કરશે.

W) ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા લોન મેળવવી

જ્યાં કંપની ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ(ઓ) દ્વારા લોન મેળવે છે અથવા પ્રાપ્ત કરે છે, ત્યાં કંપની દ્વારા નીચેના વધારાના પગલાં લેવામાં આવશે:

એ. એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા તમામ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.

બી. બધા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને નિર્દેશ આપવામાં આવશે કે તેઓ ઉધાર લેનારને, તે કંપનીનું નામ અગાઉથી જાહેર કરે જેના વતી તેઓ તેની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.

સી. મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, મંજૂરી પત્ર કંપનીના લેટરહેડ પર ઉધાર લેનારને જારી કરવામાં આવશે.

ડી. લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ એન્ક્લોઝરની એક નકલ લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે બધા ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવશે.

ઇ. કંપની દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર

અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

એફ. કંપનીની ફરિયાદનિવારણ પદ્ધતિ વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

X) સામાન્ય

કંપની ઉપર જણાવેલ સંહિતામાં સુધારો / ફેરફાર / સુધારણા કરવાનો અને સમય સમય પર અપડેટ્સ પ્રદાન કરવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે, જે કોડના મૂળ ભાવનાને અસર કરશે / તેને બલિદાન આપશે નહીં. આવા ફેરફાર / સુધારાઓ કંપનીની શાખાઓ / કોર્પોરેટ ઓફિસ / વેબસાઇટના નોટિસ બોર્ડ પર ઉધાર લેનારાના લાભ અને માહિતી માટે પ્રદર્શિત કરી શકાય છે.

Y) સંહિતાની સમીક્ષા

આ સંહિતામાં સમયાંતરે સુધારો, ફેરફાર અથવા પૂરક થઈ શકે છે. કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડ દ્વારા દર વર્ષે અથવા જ્યારે પણ સંહિતાના વિષયવસ્તુને સંચાલિત કરતા કાયદામાં નોંધપાત્ર ફેરફાર થાય ત્યારે સંહિતાની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

*** દસ્તાવેજનો અંત ***