

# એલ એન્ડ ટી ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

## ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા (ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ)

### વર્ઝન કંટ્રોલ

| વર્ઝન | સ્વીકૃતિની તારીખ | સંદર્ભ બદલો                                                                 | માલિક                 | મંજૂર કરનાર સત્તા   |
|-------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|
| 1.0   | ઓક્ટોબર, 2017    | એફપીસીની સમીક્ષા અને આર.બી.આઈ.ના માસ્ટર નિર્દેશો અનુસાર સુધારણા કરવામાં આવી | જૂથ નિયમનકારી પૂર્તતા | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ |
| 1.1   | ઓક્ટોબર, 2018    | એફપીસીની સમીક્ષા અને આર.બી.આઈ.ના માસ્ટર નિર્દેશો અનુસાર સુધારણા કરવામાં આવી | જૂથ નિયમનકારી પૂર્તતા | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ |
| 1.2   | ઓક્ટોબર, 2019    | એફપીસીની સમીક્ષા અને આર.બી.આઈ.ના માસ્ટર નિર્દેશો અનુસાર સુધારણા કરવામાં આવી | જૂથ નિયમનકારી પૂર્તતા | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ |
| 1.3   | ઓક્ટોબર, 2020    | નીતિનીસમીક્ષા અને સુધારણા આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા અનુસાર કરવામાં આવી          | જૂથ નિયમનકારી પૂર્તતા | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ |
| 1.4   | ઓક્ટોબર, 2021    | નીતિનીસમીક્ષા અને સુધારણા આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા અનુસાર કરવામાં આવી          | જૂથ નિયમનકારી પૂર્તતા | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ |
| 1.5   | જાન્યુઆરી, 2022  | નીતિની સમીક્ષા અને રિઝર્વ બેંક અનુસાર અપડેટ – સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021     | જૂથ નિયમનકારી પૂર્તતા | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ |

### મહત્વપૂર્ણ નોંધ:

જો કોઈપણ સમયે આ નીતિ અને કોઈપણ વિનિયમો, નિયમો, માર્ગદર્શિકા, સૂચના, સ્પષ્ટીકરણો, પરિપત્રો, ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ મુખ્ય પરિપત્રો/નિર્દેશો વચ્ચે અર્થઘટન/માહિતીનો વિરોધાભાસ હોય તો આવા નિયમો, નિયમો, માર્ગદર્શિકા, સૂચના, સ્પષ્ટતાઓનું અર્થઘટન, ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલા પરિપત્રો, મુખ્ય નિર્દેશો પ્રચલિત રહેશે.



## વિષયવસ્તુનું કોષ્ટક

એલ એન્ડ ટી ફાઇનાન્સ લિમિટેડ..... 1

ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતા (ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ)..... 1

વિષયવસ્તુનું કોષ્ટક..... 2

પરિચય.....3

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ..... 3

1. લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા:..... 3

2. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો:..... 3

3. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ:..... 4

4. સામાન્ય:..... 4

5. ફરિયાદ નિવારણ ઓફિસર:.....5

6. નોડલ ઓફિસર/મુખ્ય નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક:..... 5

7. વ્યાપક પ્રસાર અને સામયિક સમીક્ષા:..... 5

સ્પષ્ટીકરણ નોંધ:..... 6

8. વાહનોનો કબજો..... 6

## પરિચય

મુખ્ય દિશા-નિર્દેશક - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - પદ્ધતિસરની રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-ડિપોઝિટ લેતી કંપની અને ડિપોઝિટ લેતી કંપની (રિઝર્વ બેંક) નિર્દેશો, 2016, સમયાંતરે સુધારેલા, બોર્ડ દ્વારા ઘડવામાં આવેલા

અને મંજૂર કરવામાં આવનાર ન્યાયી વ્યવહાર પરની વ્યાપક માર્ગદર્શિકા તમામ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓના ડિરેક્ટર્સ દ્વારા માળખાગત અને મંજૂર કરવામાં આવશે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો હેતુ ગ્રાહકોને વ્યવહારોની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે, જે કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવશે. આ કોડ ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા મેળવવામાં આવનારી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં જાણકારભર્યા નિર્ણયો લેવાની સુવિધા આપશે અને કંપની મંજૂર કરી શકે અને ડિસ્બર્સમેન્ટ કરી શકે તેવી કોઈપણ લોન પર લાગુ થશે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ સંબંધિત આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકામાં કોઈપણ અનુગામી સંશોધન, સુધારેલ આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકા વર્તમાન ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને તે હદ સુધી સ્થાનાંતરિત કરશે જ્યાં સુધી તે અપડેટ કરેલ માર્ગદર્શિકા / સૂચનાઓનું પાલન કરતા નથી.

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

કંપનીનો વ્યવસાય કાર્યક્ષમતા, ગ્રાહક-ઓરિએન્ટેશન અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સ સિદ્ધાંતો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને પ્રવર્તમાન વૈધાનિક અને નિયમનકારી જરૂરિયાતો અનુસાર હાથ ધરવામાં આવશે.

વધુમાં, કંપની તેની કામગીરીમાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન કરશે, જેનાં મુખ્ય ઘટકો નીચે મુજબ છે:

### 1. લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા:

- કંપની પ્રોડક્ટની પ્રકૃતિના આધારે તેના ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ માટે લોન અરજી ફોર્મ તૈયાર કરશે. ડિજિટલ મોડ દ્વારા લોન લેવા માટે અરજી કરતા તેના ગ્રાહકોને પણ અરજી ફોર્મ લાગુ પડશે. લોન અરજી ફોર્મમાં ગ્રાહકોની જરૂરી માહિતી, પ્રોડક્ટની વિશેષતાઓ અને લોન પ્રોસેસિંગ માટે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોનો સમાવેશ થશે.
- કંપની તમામ લોન અરજીઓની રસીદ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ તૈયાર કરશે.

### 2. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો:

- કંપની ઉધાર લેનારની ધિરાણ યોગ્યતા પર યોગ્ય ધ્યાન રાખશે, જે અરજી પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. આકારણી કંપનીની ધિરાણ નીતિ, તેના સંબંધમાં ધોરણો અને પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હશે.
- કંપનીએ મંજૂરી પત્ર અથવા પાસબુક અથવા અન્ય કોઈપણ મોડ દ્વારા લોન લેનારને, મંજૂર લોનની રકમ - તેના વ્યાજના અસરકારક દર સહિત નિયમો અને શરતો સાથે લેખિતમાં જણાવવું જોઈએ. તે કંપનીની ફાઇલો પર લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિને ડિજિટલ અથવા ફિઝિકલ મોડમાં લાગુ પડે તે રીતે રાખશે.

- કંપનીએ લોન એગ્રીમેન્ટમાં બોલ્ડ અક્ષરમાં વિલંબિત ચુકવણી પર વસૂલવામાં આવતા દંડના વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરવો પડશે.
- કંપનીએ લોનના કરારની એક નકલ સાથે લોનના કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ લોનના ડિસ્બર્સમેન્ટ સમયે/પછીના તમામ ઉધાર લેનારાઓને આપશે.
- કંપનીએ લોન અરજીની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવી પડશે.

### 3.નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ:

- કંપની તેના તમામ લોન લેનારાઓને અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય છે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોનના કરારમાં સામેલ કરવી આવશ્યક છે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય પણ લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- કંપની તેની સંપૂર્ણ બાકી નીકળતી રકમની પુનઃચુકવણી પર અથવા તો કંપનીની તેના ઋણધારકો સામે કંપનીના અન્ય કોઈ પણ દાવાના કોઈ પણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય,તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે જે શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

### 4.સામાન્ય:

- લોન લેનાર સાથેની તમામ વાતચીત અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ.
- કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, અને કંપનીના ધ્યાન પર આવી હોય).
- ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે ઉધાર લેનાર તરફથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા - એટલે કે, કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, કોઈપણ વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21

દિવસની અંદર ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

- લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની કોઈ પણ પ્રકારની હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં - જેમ કે વિષમ ક્લાકોમાં લોન લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફ પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત છે.
- કંપનીએ સંબંધિત પરિબલો જેમ કે ફંડનો ખર્ચ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવવું પડશે અને લોન અને ઉધાર માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે.
- મંજૂરી પત્ર વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ દર્શાવે છે, જેથી ઉધાર લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે તેમના ખાતામાંથી વસૂલવામાં આવશે.

#### 5. ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા:

કંપનીએ આ સંબંધમાં ઉદ્ભવતા વિવાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નિર્ધારિત કરી છે. આવી પદ્ધતિ સુનિશ્ચિત કરે છે કે કાર્યકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે.

કંપનીએ તેના ગ્રાહકોના લાભ માટે, તેની શાખાઓ/સ્થળો પર જ્યાં વ્યવસાય કરવામાં આવે છે ત્યાં નીચેની માહિતી મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ:

- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નં. અને ઇ-મેઇલ એડ્રેસ) જેનો કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લોકો સંપર્ક કરી શકે છે.
- મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નં. અને ઇ-મેઇલ એડ્રેસ) કે જેઓ કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લોકોનો સંપર્ક કરી શકે છે.
- રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 ('સ્કીમ')
- અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ
- જો એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલ દ્વારા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાને અપીલ કરી શકે છે: <https://cms.rbi.org.in/>

#### 6. નોડલ ઓફિસર/મુખ્ય નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક:

કંપનીએ મુંબઈ, ચેન્નાઈ, કોલકાતા અને નવી દિલ્હી પ્રદેશમાં સ્થિત તેની પ્રાદેશિક કચેરીઓમાં નોડલ અધિકારીઓ અને યોજના અનુસાર મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરી છે.

## 7.વ્યાપક પ્રસાર અને સામયિક સમીક્ષા:

કંપની વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે, તેની વેબસાઇટ પર અહીં દર્શાવેલ ઉપરોક્ત એફપીસી મૂકશે. કંપની તેના પોતાના અનુભવ અને આ સંબંધમાં આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરવામાં આવતી નવી માર્ગદર્શિકા, જો કોઈ હોય તો, તેના આધારે, સમયાંતરે આવશ્યકતા મુજબ, એફપીસી ની સમીક્ષા અને શુદ્ધિકરણ પણ કરશે.

## સ્પષ્ટીકરણ નોંધ:

જથ્થાબંધ ધિરાણના વ્યવસાયમાં, વ્યાજનો દર દરેક ઉધાર લેનારાના કોમ્પ્લેક્સ રિસ્ક પ્રોફાઇલ મેટ્રિક્સના આધારે નક્કી કરવામાં આવે છે. કંપની મંજૂરી પત્ર અને સુવિધા કરાર દ્વારા પ્રાઇમ લેન્ડિંગ રેટ (અથવા અન્ય કોઈપણ લાગુ બેન્ચમાર્ક, અથવા જો નિશ્ચિત દર હોય, તો આવા નિશ્ચિત દર), લાગુ સ્પ્રેડ અને રીસેટ ફ્રીક્વન્સી જાહેર કરશે. આ પરિબલોના આધારે કોઈપણ ફેરફાર યોગ્ય રીતે જાહેર કરવામાં આવશે અને ઉધાર લેનારને તેની જાણ કરવામાં આવશે.

વધુમાં આ લોન લેનારાઓ સામાન્ય રીતે મધ્યમ કદના/ મોટા કોર્પોરેટ જૂથો હોય છે જેઓ સારી રીતે માહિતગાર હોય છે અને તેથી તેમની રિસ્ક પ્રોફાઇલના કોઈપણ અપગ્રેડેશનના કિસ્સામાં, તેઓ વધુ સારી શરતોની વાટાઘાટ કરવાની સ્થિતિમાં હોય છે. પ્રોજેક્ટ લોનના વ્યાજ દરો મંજૂરી પત્ર તેમજ સુવિધા કરારમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવ્યા છે.

## 8.વાહનોની કબજો

ઉધાર લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં કંપની પાસે પુનઃકબજો લેવાની કલમ હોવી જોઈએ જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય હોવી જોઈએ. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ શામેલ હશે:

- a) કબજો લેતા પહેલાનો નોટિસ પીરિયડ
- b) એવા સંજોગો કે જેમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે
- c) સિક્યોરિટીઝનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા
- d) મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલા લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ
- e) ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને

f) મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા

આવા નિયમો અને શરતોની એક નકલ લોન લેનારાઓને પરિપત્રના સંદર્ભમાં ઉપલબ્ધ કરાવવી આવશ્યક છે જેમાં એવું જણાવવામાં આવશે કે કંપની લોન કરારની નકલ સાથે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બિડાણની નકલ સાથે હંમેશા પ્રદાન કરી શકે છે. લોનની મંજૂરી/ડિસ્બર્સમેન્ટ સમયે ઉધાર લેનારાઓ, જે આવા કરાર/લોન કરારના મુખ્ય ઘટક બની શકે છે.