

ICL ફાઇનકોર્પ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

અનુક્રમણિકા

ક્રમ.	વિષય	પૃષ્ઠ નંબર
1.	પરિચય	2
2.	મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ	2
3.	માહિતી	3
4.	લોન માટે અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા	3
5.	લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો	3
6	લોન ખાતાઓમાં પેનલ ચાર્જ	4
7.	લોનની ચુકવણી સહિત શરતો અને શરતોમાં ફેરફાર	5
8	સામાન્ય	6
9.	ફરિયાદ નિવારણ	6
10.	નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2018 - નોડલ અધિકારી/મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નિમણૂક	7
11.	વેબસાઇટ પર હોસ્ટિંગ	8
12.	અતિશય વ્યાજ ચાર્જનું નિયમન	5
13.	પુનઃપ્રાપ્તિ	6
14.	સોનાના ગહનાના ગીરો મૂળે લોન	6
15	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સમીક્ષા	7

1. પરિચય

ICL ફાઇનકોર્પ લિમિટેડ ("કંપની"), ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") સાથે નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NBFC) તરીકે નોંધાયેલી છે. કંપનીની ભારત ભરમાં હાજરી છે. કંપની હાલમાં તેના ગ્રાહકોને વિવિધ પ્રકારના લોન પ્રદાન કરે છે જેમાં સોનાના લોન, બિઝનેસ લોન અને પર્સનલ લોનનો સમાવેશ થાય છે.

ICL ફાઇનકોર્પ લિમિટેડ ("કંપની") એ RBI નિર્દેશો અનુસાર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) લાગુ કર્યો છે અને તે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવ્યો છે. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે યોગ્ય પ્રેક્ટિસ/માનકોના સિદ્ધાંતોને નિર્ધારિત કરે છે.

કંપનીએ આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("કોડ") અપનાવ્યો છે અને તેને અમલમાં મૂક્યો છે. કોડ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલી તમામ શ્રેણીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ (હાલમાં ઓફર કરવામાં આવેલી અને ભવિષ્યમાં ઓફર કરવામાં આવી શકે તેવી) પર લાગુ થાય છે.

2. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

ગ્રાહકો પ્રત્યે કંપનીની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ:

i. ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારમાં ન્યાયપૂર્ણ અને વાજબી રીતે વર્તવું:

- કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલી ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે કોડમાં નિર્દિષ્ટ પ્રતિબદ્ધતાઓ અને માનકોને પૂર્ણ કરવા;
- કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોને પૂર્ણ કરવા;
- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં સચ્ચાઈ અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત હશે.

ii. ગ્રાહકોને કંપનીના ઉત્પાદનો કેવી રીતે કામ કરે છે તે સમજવામાં મદદ કરવી:

- તેમના નાણાકીય અસરોને સમજાવવા.

iii. ખોટું થાય તેવી બાબતો સાથે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવો:

- ભૂલો સુધારવી;
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું સંચાલન કરવું;
- જો ગ્રાહકો હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમની ફરિયાદ આગળ લઈ જવા માટે તેમને જણાવવું;

d. કોડને જાહેર કરવો, તેને કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવો અને ગ્રાહકોની વિનંતી પર તેની નકલો ઉપલબ્ધ કરાવવી.

3. માહિતી

a) ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં મદદ કરવી, અને તેમને તે ઉત્પાદનો અને સેવાઓની મુખ્ય વિશેષતાઓ સમજાવવી.

b) ગ્રાહકોને તેમની વાસ્તવિક ઓળખ અને સરનામું સ્થાપિત કરવા માટે કંપનીને જરૂરી દસ્તાવેજો અને માહિતી વિશે જાણ કરવી, અને કાયદાકીય અને નિયમનકીય જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે અન્ય દસ્તાવેજો.

4. લોન માટે અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

a) ઉધારકર્તા સાથેની તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધારકર્તા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હશે.

b) કંપનીની લોન અરજી ફોર્મમાં ઉધારકર્તાના હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થશે, જેથી અન્ય NBFCs દ્વારા ઓફર કરવામાં આવેલી શરતો અને શરતો સાથે સાર્થક તુલના કરી શકાય અને ઉધારકર્તા દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાની જરૂરી દસ્તાવેજોનો સમાવેશ થશે.

c) કંપની પાસે લોન અરજીઓની રસીદ માટે પ્રાપ્તિની સિસ્ટમ હશે. લોન અરજીઓની નિકાલ કરવાની સમયમર્યાદા પ્રાપ્તિમાં સૂચવવામાં આવશે.

5. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો

કંપની ઉધારકર્તાને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધારકર્તા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય માધ્યમ દ્વારા મંજૂર કરેલી લોનની રકમ અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના લાગુ કરવાની પદ્ધતિ વિશે લેખિત રીતે જણાવશે અને ઉધારકર્તા દ્વારા આ શરતો અને શરતોની સ્વીકૃતિને તેના રેકૉર્ડ પર રાખશે. કંપની લોન કરારમાં ગ્રાહકની ઓછી ચુકવણી અથવા અન્ય કોઈ ડિફોલ્ટ માટે લેવાતા પેનલ ચાર્જનો સમાવેશ બોલ્ડમાં કરશે.

કંપની લોન મંજૂર/યુકવણી સમયે લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ સંલગ્ન દસ્તાવેજોની એક નકલ ઉધારકર્તાને પ્રાથમિક રીતે સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદાન કરશે.

લોનની યુકવણી માટેની ચોક્કસ તારીખો, યુકવણીની આવર્તન, મુખ્ય અને વ્યાજ વચ્ચેનું વિભાજન, SMA/NPA વર્ગીકરણ તારીખોના ઉદાહરણો વગેરે લોન મંજૂરી સમયે અને લોન કરારમાં કોઈ પણ ફેરફાર થાય તો લોનની સંપૂર્ણ યુકવણી સુધી ઉધારકર્તાને જણાવવામાં આવશે. મુખ્ય અને/અથવા વ્યાજની યુકવણી માટે મોરેટોરિયમ સાથેની લોન સુવિધાઓમાં, યુકવણી શરૂ થવાની ચોક્કસ તારીખ પણ ઉધારકર્તાને જણાવવામાં આવશે.

6. લોન ખાતાઓમાં પેનલ ચાર્જ

a) ઉધારકર્તા દ્વારા લોન કરારની મુખ્ય શરતો અને શરતોનું પાલન ન થાય તો લેવાતો દંડ, જો લેવામાં આવે તો, તેને 'પેનલ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'પેનલ વ્યાજ'ના રૂપમાં લેવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સ પર લેવાતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. પેનલ ચાર્જનું કેપિટલાઇઝેશન નહીં થાય, એટલે કે આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી નહીં થાય. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના કમ્પાઉન્ડિંગ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાને અસર કરશે નહીં.

b) કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક ઉમેરશે નહીં અને આ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન અક્ષર અને ભાવના બંનેમાં સુનિશ્ચિત કરશે.

c) કંપની લોન પર પેનલ ચાર્જ અથવા સમાન ચાર્જ, જેને જે નામે ઓળખવામાં આવે છે, પર બોર્ડ મંજૂર નીતિ ધડશે.

d) પેનલ ચાર્જની માત્રા વાજબી હશે અને લોન કરારની મુખ્ય શરતો અને શરતોના પાલન સાથે સુસંગત હશે, ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ વિના.

e) 'વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓ માટે, બિઝનેસ સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરેલી લોનના કિસ્સામાં પેનલ ચાર્જ, સમાન મુખ્ય શરતો અને શરતોના પાલન ન થાય તેવા બિન-વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓ પર લાગુ પડતા પેનલ ચાર્જ કરતાં વધુ નહીં હોય.

f) પેનલ ચાર્જની માત્રા અને કારણ કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરારમાં અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ શરતો/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) જેમ લાગુ હોય તેમ સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવશે, તેમજ કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દર અને સેવા ચાર્જ હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

g) જ્યારે લોન કરારની મુખ્ય શરતો અને શરતોના પાલન ન થાય તેવા ઉધારકર્તાઓને રીમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પેનલ ચાર્જ જાહેર કરવામાં આવશે. વધુમાં, પેનલ ચાર્જ લેવાના કોઈ પણ ઉદાહરણ અને તેના કારણ પણ જાહેર કરવામાં આવશે.

7. લોનની ચુકવણી સહિત શરતો અને શરતોમાં ફેરફાર

a) કંપની ઉધારકર્તાને ચુકવણી શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ વગેરે સહિત શરતો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર વિશે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધારકર્તા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દર અને ચાર્જમાં ફેરફાર માત્ર ભવિષ્યમાં અસર કરે. આ સંદર્ભમાં લોન કરારમાં યોગ્ય શરતનો સમાવેશ કરવામાં આવશે.

b) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા પ્રદર્શનને યાદ કરવા/વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર અનુસાર હશે.

c) કંપની બાકી રહેલી તમામ રકમની ચુકવણી અથવા લોનની બાકી રહેલી રકમની પ્રાપ્તિ પર તમામ સિક્યોરિટીઝને મુક્ત કરશે, જો કંપની પાસે ઉધારકર્તા સામે કોઈ અન્ય દાવો હોય તો તેના કોઈ પણ કાયદેસર અધિકાર અથવા વિએનને લઈને. જો આવા સેટ ઓફ અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે, તો ઉધારકર્તાને બાકી રહેલા દાવાઓ અને શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે જે હેઠળ કંપની સિક્યોરિટીઝને સંબંધિત દાવો નિકાલ/ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી રાખવાનો અધિકાર ધરાવે છે.

8. સામાન્ય

a) કંપની લોન કરારની શરતોમાં પ્રદાન કરેલા હેતુઓ સિવાય ઉધારકર્તાના કાર્યોમાં દખલ કરશે નહીં (જ્યાં સુધી ઉધારકર્તા દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવેલી નવી માહિતી કંપનીના નોટિસમાં આવી ન હોય).

b) ઉધારકર્તા પાસેથી ઉધાર ખાતાની ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય છે, તો કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા, એટલે કે, કોઈ પણ આક્ષેપ, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત પારદર્શક કરાર શરતો અનુસાર હશે.

c) લોનની પુનઃપ્રાપ્તિના મામલામાં, કંપની અનુચિત હેરાનગતિ, એટલે કે, અસામાન્ય સમયે ઉધારકર્તાને સતત હેરાન કરવું, લોનની પુનઃપ્રાપ્તિ માટે માંસપેશીનો ઉપયોગ વગેરેનો સહારો લેશે નહીં. કંપનીના સ્ટાફ દ્વારા અસહ્ય વર્તન ટાળવા માટે, કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત રીતે તાલીમ પામેલા છે.

d) કંપની વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓ માટે બિઝનેસ સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરેલી ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી લેશે નહીં, ભલે તે સહ-બંધનકર્તા(ઓ) સાથે હોય અથવા વગર.

9. ફરિયાદ નિવારણ

a) ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન અને વિવિધ સ્તરે વ્યવસ્થાપન પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનું સામયિક સમીક્ષણ. આવા સમીક્ષણોની સંકલિત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે.

b) નીચેની માહિતી ગ્રાહકોના લાભ માટે કંપનીના તમામ શાખાઓ/સ્થાનો પર, જ્યાં વ્યવસાય ચલાવવામાં આવે છે, તેમને પ્રમુખ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:

i. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબરો તેમજ ઇમેઇલ સરનામું) જેને કંપની સામે ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકાય છે.

સ્તર-1

તેમના ખાતાઓ, સેવાની ખામીઓ, કર્મચારીઓના વ્યવહાર વગેરે વિશે ફરિયાદો હોય તેવા ગ્રાહકો શાખા પર સીધા જ શાખા મેનેજર પાસે તેમની ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે. શાખા - ઇન - ચાર્જ શાખા પર ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સત્તાધિકારી હશે. પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોની તરત જ પ્રાપ્તિ આપવામાં આવશે અને ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની એક સપ્તાહની અંદર ઉકેલ સૂચવવામાં આવશે.

સ્તર-2

જો ફરિયાદો શાખાઓ પર નિરાકરણ ન થાય, તો ગ્રાહકો પ્રાદેશિક મેનેજર પાસે જઈ શકે છે. આવી ફરિયાદોનો મહત્તમ એક સપ્તાહની અંદર નિરાકરણ કરવામાં આવશે.

સ્તર-3

જો પ્રાદેશિક મેનેજરના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહકો કોર્પોરેટ ઓફિસ પાસે જઈ શકે છે અને તેમની ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે: - કોર્પોરેટ ઓફિસમાં ગ્રાહક નિવારણ અધિકારી (ફરિયાદ નિવારણ સેલ) પાસે.

કંપનીના કોર્પોરેટ ઓફિસમાં ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલ એસિસ્ટન્ટ જનરલ મેનેજરના ગ્રેડથી નીચે ન હોય તેવા અધિકારી દ્વારા હેડ કરવામાં આવશે જેને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તરીકે નિયુક્ત કરવામાં આવશે.

સીધી રીતે પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો અને પ્રાદેશિક મેનેજરો દ્વારા નિરાકરણ કરવામાં આવેલી ફરિયાદો વિરુદ્ધના અપીલ્સ હેડ ઓફિસમાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા સાંભળવામાં આવશે અને નિકાલ કરવામાં આવશે. આ અધિકારી RBI ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમન સ્કીમ માટે નિયુક્ત મુખ્ય નોડલ અધિકારી (PNO) પણ હશે.

10. નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે ઓમ્બ્ડ્સમન સ્કીમ

(a) રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમન સ્કીમ, 2021

ઓમ્બ્ડ્સમન સ્કીમ હેઠળ, કંપનીએ મુખ્ય નોડલ અધિકારી (PNO) નિયુક્ત કર્યો છે જે કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની સામે દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદો વિશે ઓમ્બ્ડ્સમનને માહિતી પ્રદાન કરવા માટે જવાબદાર હશે. કંપની દ્વારા નિયુક્ત નોડલ અધિકારીઓ (NO) PNO ને સહાય કરશે.

ગ્રાહકોના લાભ માટે, જ્યાં વ્યવસાય ચલાવવામાં આવે છે તે શાખાઓ/સ્થાનો પર, PNO નું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ) ઓમ્બ્ડ્સમનની ફરિયાદ દાખલ કરવાની પોર્ટલની વિગતો સાથે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

સ્કીમની મુખ્ય વિશેષતાઓ અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં તમામ ઓફિસ અને શાખાઓ પર પ્રમુખ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે જેથી ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિને સ્કીમ વિશે પર્યાપ્ત માહિતી મળે.

સ્કીમની મુખ્ય વિશેષતાઓ અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીના સંપર્ક વિગતો સાથે સ્કીમની નકલ વેબસાઇટ પર પ્રમુખ રીતે પ્રદર્શિત અને અપડેટ કરવામાં આવશે.

11. વેબસાઇટ પર હોસ્ટિંગ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ, સ્થાનિક ભાષાઓમાં કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે વિવિધ હિતધારકોની માહિતી.

12. વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન

a) બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવ્યું છે સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લેતા લોન અને એડવાન્સિસ, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્ક પર વસૂલવામાં આવે છે જેમ કે, ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ, વગેરે. વ્યાજ દર અને તેના માટેનો અભિગમ ની વિવિધ શ્રેણીઓ માટે વિવિધ વ્યાજ દરો વસૂલવા માટે જોખમ અને તર્કનું ગ્રેડેશન ઉધાર લેનારાઓને અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને વાતચીત કરવામાં આવશે સ્પષ્ટપણે મંજૂરી પત્રમાં

બી) વ્યાજના દરો અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વેબસાઇટ અથવા અન્ય માધ્યમ દ્વારા પ્રકાશિત કરવામાં આવેલ માહિતીમાં વ્યાજના દરોમાં કોઈપણ ફેરફાર થાય ત્યારે તેનું અપડેટિંગ કરવામાં આવશે.

સી) વ્યાજ દર વાર્ષિક હોવો જોઈએ જેથી ઉધાર લેનાર વ્યક્તિને ખ્યાલ આવે કે એકાઉન્ટ પર ચોક્કસ કેટલું વ્યાજ લાગશે.

13. પુનઃસંપત્તિ હસ્તગત કરવું (Repossession)

કંપની ઉધાર લેનાર સાથેના લોન કરારમાં પુનઃસંપત્તિ હસ્તગત કરવાની કાયદેસર અમલમાં મૂકાઈ શકે તેવી જોગવાઈ સમાવેશ કરશે. પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, લોન કરારમાં નીચેની જોગવાઈઓ હશે:

- (a) સંપત્તિ કબજે લેતા પહેલા નોટિસ સમયગાળો.
- (b) કયા સંજોગોમાં નોટિસ સમયગાળો રદ કરી શકાય.
- (c) સુરક્ષા સંપત્તિ કબજે લેવાની પ્રક્રિયા.
- (d) વેચાણ / હરાજી પહેલાં ઉધાર લેનારને ચુકવણી માટે છેલ્લી તક આપવાની જોગવાઈ.
- (e) ઉધાર લેનારને સંપત્તિ પાછી સુપરત કરવાની પ્રક્રિયા.
- (f) સંપત્તિની હરાજી / વેચાણની પ્રક્રિયા.

આ શરતો અને નિયમોની નકલ ઉધાર લેનારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

14. સોનાના દાગીનાને ગીરવે રાખી દેવાના કારણે લોન આપવી (Lending against collateral of gold jewellery)

ઉપરોક્ત સામાન્ય માર્ગદર્શિકાઓ સિવાય, કંપની સોનાના દાગીનાની સામે લોન આપતી વખતે, **નિર્દેશક મંડળ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ નીતિ** અનુસરશે, જેમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થશે:

- i. **KYC માર્ગદર્શિકા:** આરબીઆઈ દ્વારા નિર્દિષ્ટ KYC નિયમોનું પાલન કરવામાં આવશે અને ઉધાર લેનાર વિશે યોગ્ય તપાસ હાથ ધરાશે.
- ii. **મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા:** ગીરવે મુકવામાં આવેલ દાગીનાની યોગ્ય કીમત અને ગુણવત્તા નિર્ધારણ માટે યોગ્ય પ્રક્રિયા અમલમાં મૂકાશે.
- iii. **માલિકીની પુષ્ટિ:** ગીરવે મુકાયેલ સોનાના દાગીનાની માલિકી નિશ્ચિત કરવા માટે આંતરિક વ્યવસ્થાઓ અમલમાં મૂકાશે.
- iv. **સલામતી:** દાગીના સુરક્ષિત રાખવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા, વ્યવસ્થિત તાળાજોડી, નિયમિત સમીક્ષા અને કર્મચારીઓને તાલીમ આપવામાં આવશે.
- v. **વીમાકરણ:** ગીરવે મુકવામાં આવેલ દાગીનાનું યોગ્ય વીમા કવરેજ હશે.
- vi. **હરાજની નીતિ:** જો ઉધાર લેનાર ચુકવણી ન કરે તો, હરાજ માટે પારદર્શી નીતિ અમલમાં મૂકાશે. હરાજ તારીખ પહેલા ઉધાર લેનારને નોટિસ આપવામાં આવશે.
- vii. **જાહેરાત:** હરાજની માહિતી જાહેર કરવા માટે ઓછામાં ઓછા 2 અખબારમાં જાહેરાત આપવામાં આવશે, જેમાં એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિકમાં હશે.
- viii. **હરાજમાં ભાગ ન લેવો:** કંપની હરાજમાં ભાગ નહીં લે.
- ix. **મંજૂર હરાજદારો દ્વારા હરાજ:** સોનું માત્ર નિર્દેશક મંડળ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા હરાજદારો દ્વારા હરાજ કરવામાં આવશે.
- x. **ફોડ સામે રક્ષણ:** છેતરપિંડી અટકાવવા માટે એક અલગ સિસ્ટમ હશે, જેમાં લોન મંજૂર કરનાર, અમલમાં મૂકનાર અને મંજૂર કરનાર વચ્ચે અલગ જવાબદારી હશે.
- ii. **xi. સોનાના દાગીનાની સામે લોન માટે કરાયેલા કરારમાં હરાજ પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ ખુલાસામાં આપવામાં આવશે.**
- iii. **15. ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતાની સમીક્ષા**
- iv. **મેનેજિંગ ડિરેક્ટરને સમયાંતરે ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતામાં સુધારા અને મંજૂરી આપવા માટે અધિકૃત કરાશે.**