

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

I. પ્રસ્તાવના

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ વ્યાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પર વ્યાપક માર્ગદર્શિકા નિર્ધારિત કરી છે જે ધિરાણ વ્યવસાય સાથે સંકળાયેલી તમામ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (NBFCs) દ્વારા અપનાવવામાં આવે છે. એકીકૃત માર્ગદર્શિકા માસ્ટર પરિપત્રમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવી છે. NBFCs ના નિયામક મંડળ આરબીઆઈ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ માર્ગદર્શિકા અનુસાર યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા ઘડવા અને અપનાવવા માટે જવાબદાર છે.

રત્નાફિન કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની" / "RCPL") તેના ગ્રાહકોને વ્યક્તિગત લોન, વ્યવસાય લોન, મિલકત સામેની લોન, સાધન લોન, ચેનલ ફાઇનાન્સ અને કોર્પોરેટ ગ્રાહકોને લોન માટે લોન અને નાણાકીય સેવાઓ પ્રદાન કરવાના વ્યવસાયમાં સંકળાયેલી છે.

II. કોડનો ઉદ્દેશ

કોડને આના ઉદ્દેશ્ય સાથે વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

- તમામ જરૂરી માહિતી, નિયમો અને શરતો પ્રદાન કરવી જે ગ્રાહકને કંપની પાસેથી લોન અથવા રોકાણ સ્વીકારતા પહેલા જાણકાર નિર્ણય લેવામાં મદદ કરે છે.
- વ્યાજ અને શુલ્કની ગણતરીમાં પારદર્શિતા પ્રદાન કરવી. ડિફોલ્ટની ઘટનાઓ અને તેના પરિણામોને ડિફોલ્ટ વ્યાજ, લિક્વિડેટેડ નુકસાની, દંડ વગેરેના સ્વરૂપમાં સ્પષ્ટપણે મૂકે છે.
- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું.
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહકો કંપની પાસેથી કયા પ્રકારના સેવા સ્તરની અપેક્ષા રાખી શકાય તેની સારી સમજ મેળવી શકે.
- કંપનીમાં ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધારવો.
- આ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના ભાગરૂપે ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ સેટ કરવું.

III. બિન-ભેદભાવ

કંપની ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.

IV. વાજબી પ્રેક્ટિસના સિદ્ધાંતો:

A. લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા:

- 1) ગ્રાહક / સંભવિત ગ્રાહક સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી / હિન્દી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં હોવો જોઈએ જે ગ્રાહક / સંભવિત ગ્રાહક દ્વારા સમજાય છે અને તેની પુષ્ટિ થાય છે. કંપનીએ પ્રક્રિયાની શરૂઆતમાં ગ્રાહક/સંભવિત ગ્રાહક પાસેથી સંદેશાવ્યવહારની ભાષા પર ખાતરી લેવી પડશે અને તેને સાચવી રાખશે.
- 2) લોન પ્રોડક્ટ સોર્સ કરતી વખતે, કંપની લાગુ પડતા વાર્ષિક વ્યાજ દરો, તેમજ ફી/ચાર્જીસ, જો કોઈ હોય તો, પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર, પૂર્વ-ચૂકવણી વિકલ્પો અને શુલ્ક જો કોઈ હોય તો અને અન્ય કોઈ બાબત વિશે જરૂરી માહિતી પ્રદાન કરશે. જે ગ્રાહકના હિતમાં હોઈ શકે, જેથી ગ્રાહક અન્ય કંપનીઓ સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે અને જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે.



Ratnaafin Capital Private Limited

201-202, Shilp Aperia, Near Landmark Hotel, Iscon-Ambli Road, Bodakdev, Ahmedabad - 380052, Gujarat, India
GST No. 24AAJCR2622M 1Z9 | CIN No: U65929GJ2018PTC105279 | RBI COR: B.01.00621

+91 9512011220

info.nbfc@ratnaafin.com

www.ratnaafin.com

- 3) કંપની તમામ લોન અરજીઓની રસીદ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. અરજી સ્વીકારતી વખતે અરજદારને સમયમર્યાદા વિશે જાણ કરવામાં આવશે કે જેમાં લોનની અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે.
- 4) કંપનીએ અરજી સમયે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો એકત્રિત કરવી પડશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે કે તેનો/તેણીનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.

B. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો:

- 1) કંપની સબમિટ કરેલા તમામ દસ્તાવેજો અને પૂરી પાડવામાં આવેલ માહિતીને ધ્યાનમાં લેશે, ગ્રાહકની ક્રેડિટપાત્રતાને ચકાસશે અને તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી દરખાસ્તનું મૂલ્યાંકન કરશે અને નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂરી પત્ર જારી કરીને મંજૂરીની લોનનો સંચાર કરશે. મંજૂર પત્રમાં ઓછામાં ઓછી મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વ્યાજનો દર, વ્યાજની ગણતરીની પદ્ધતિ, દંડના દર / ડિફોલ્ટ વ્યાજનો સમાવેશ હોવો જોઈએ.
- 2) કંપની લિંગ, જાતિ, જાતિ, સંપ્રદાય, ધર્મ, રંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, વય અથવા ગ્રાહકની શારીરિક વિકલાંગતાને ધ્યાનમાં લીધા વિના કંપનીની ધિરાણ નીતિ, ધોરણો અને પ્રક્રિયાના આધારે ઉદ્દેશ્ય વ્યવસાયિક વિચારણાઓ પર સંપૂર્ણપણે ધિરાણનો નિર્ણય લેશે. .
- 3) જો કોઈ કારણોસર, કંપની લોન મંજૂર કરવાની સ્થિતિમાં નથી, તો ગ્રાહકને તેના વિશે લેખિતમાં સલાહ આપવામાં આવશે.
- 4) કંપની ગ્રાહક દ્વારા અમલમાં મુકવામાં આવેલ તમામ લોન દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલો સાથે લોન દસ્તાવેજોમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ પ્રદાન કરશે.

C. લોનનું વિતરણ અને પોસ્ટ વિતરણ:

- 1) ગ્રાહક દ્વારા મંજૂરીના તમામ નિયમો અને શરતોનું પાલન કર્યા પછી તરત જ વિતરણ કરવામાં આવશે.
- 2) કંપની વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક વધુ પડતા નથી તે નક્કી કરવા અને તેની ખાતરી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ધરાવે છે. કંપની, વિતરણ કરતી વખતે, ખાતરી કરશે કે લોન અને એડવાન્સિસ પરના વ્યાજ દર અને પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્ક આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન કરે છે.
- 3) રોકાણને રિફોલ/વેગ આપવાનો કોઈપણ નિર્ણય ગ્રાહક સાથે કરવામાં આવેલ લોન દસ્તાવેજો સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
- 4) એકવાર ઋણ લેનાર/રોકાણ કરનાર કંપનીએ નિશ્ચિત કરારો હેઠળની તમામ રકમની ચૂકવણી કરી દીધી અને તે હેઠળની તેની તમામ જવાબદારીઓ પૂર્ણ કરી લીધા પછી, કંપની, વાજબી સમયની અંદર, સંતોષનો પત્ર જારી કરશે અને તેની તરફેણમાં બનાવેલ તમામ સુરક્ષાને મુક્ત કરશે.
- 5) જો કોઈ લોનની રકમ બાકી હોય અથવા વણઉકેલાયેલી હોય તો આવી લોનના સંદર્ભમાં સિક્યોરિટી હિતોને છોડવામાં આવશે નહીં અને લેનારને બાકી રહેલા દાવાઓ અને શરતો વિશે જાણ કરવામાં આવશે કે જેના હેઠળ કંપની સિક્યોરિટી વ્યાજ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે. સંબંધિત દાવાનું સમાધાન થાય છે.



Ratnaafin Capital Private Limited

201-202, Shilp Aperia, Near Landmark Hotel, Iscon-Ambli Road, Bodakdev, Ahmedabad - 380052, Gujarat, India
GST No. 24AAJCR2622M 1Z9 | CIN No: U65929GJ2018PTC105279 | RBI COR: B.01.00621

+91 9512011220

info.nbfc@ratnaafin.com

www.ratnaafin.com

- 6) વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓના કિસ્સામાં, કંપની સહ-બંધનકર્તા(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના, વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ગીરો ચાર્જ / પૂર્વ-ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

D. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર:

કંપની ઓળખે છે કે એવા સંજોગોમાં ફેરફાર થઈ શકે છે જે લોનના અમુક નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારની ખાતરી આપી શકે છે. શક્ય હોય ત્યાં સુધી, લોન દસ્તાવેજો સ્પષ્ટપણે સ્પષ્ટ કરવા જોઈએ:

- આ સંજોગો;
- ગ્રાહકને તેની જાણ કરવાની પદ્ધતિ અને;
- ફેરફારોની સંભવિત એપ્લિકેશન.

વ્યાજ દર, મુદત, શુલ્ક અને ફી, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક, વિતરણ/પુનચુકવણી શેડ્યૂલમાં ફેરફાર જેવા નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર, ગ્રાહકને લેખિતમાં અંગ્રેજીમાં અથવા લેણદાર દ્વારા સમજાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં જાણ કરવામાં આવશે. સ્થાનિક ભાષામાં ઘોષણા તમામ ઉધાર લેનાર/સહ-ઉધાર લેનાર/જામીનદાર વગેરે પાસેથી લેવામાં આવશે.

E. સામાન્ય:

- લોન દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય, કંપની ગ્રાહકની રોજિંદી બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ત્યાં સુધી આવી ન હોય. કંપનીની સૂચના).
- ઋણ લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા વાંધો, જો કોઈ હોય તો આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવી જોઈએ.

આવી કોઈપણ ટ્રાન્સફર ઉધાર લેનાર સાથે કરવામાં આવેલ કરારની શરતો મુજબ અને પ્રવર્તમાન કાયદાઓ અને નિયમોને અનુરૂપ હોવી જોઈએ. સંભવિત ઉધાર લેનારને તે સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે કે કંપની પાસે હંમેશા કોઈપણ તૃતીય પક્ષને લોન સોંપવાનો/નવોવેટ કરવાનો અધિકાર રહેશે.

- કંપનીએ ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતી અને ગ્રાહક ખાતાની માહિતીને ગોપનીય રાખવી જોઈએ, પછી ભલે તે ગ્રાહકો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવી હોય અથવા અન્યથા નીચેના સંજોગોમાં સિવાય અન્ય કોઈને આપવામાં આવી હોય:
 - કાયદા હેઠળ અથવા વૈધાનિક સત્તાવાળાઓ દ્વારા માગણી અથવા આવશ્યકતા મુજબ માહિતી આપવી જરૂરી છે;
 - માહિતી ગ્રાહકની ચોક્કસ લેખિત પરવાનગી સાથે આપવામાં આવે છે;
 - જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ છે
 - રજિસ્ટર્ડ કેડિટ માહિતી કંપનીઓ ('CIC') માટે.



Ratnaafin Capital Private Limited

201-202, Shilp Aperia, Near Landmark Hotel, Iscon-Ambli Road, Bodakdev, Ahmedabad - 380052, Gujarat, India
GST No. 24AAJCR2622M 1Z9 | CIN No: U65929GJ2018PTC105279 | RBI COR: B.01.00621

+91 9512011220

info.nbfc@ratnaafin.com

www.ratnaafin.com

F. લેણાંની વસૂલાત:

- I. ગ્રાહક દ્વારા વિલંબ/ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, કંપની માત્ર એવા ઉપાયોનો આશરો લેશે જે તેને કાયદેસર અને કાયદેસર રીતે ઉપલબ્ધ છે.
- II. કંપની નીચેના માધ્યમોનો આશરો લેશે નહીં કે જેનાથી રોકાણકાર કંપની/ગ્રાહકને અનુચિત હેરાનગતિ થઈ શકે:
 - લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ
 - વિષમ કલાકીમાં સતત પરેશાન થવું

G. હાઇપોથેકેટેડ અસ્કયામતોનો કબજો:

કંપનીએ લોનના દસ્તાવેજોમાં કાયદેસર રીતે લાગુ પાડી શકાય તેવા પુનઃ-કબજાની કલમનો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ. કબજો મેળવવાની પ્રક્રિયા પારદર્શક રીતે હાથ ધરવામાં આવશે અને (a) કબજો લેતા પહેલા નોટિસ જારી કરવા અંગેની પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે; (b) સંજોગો કે જેમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે; (c) સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; (d) મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ; (e) ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને (f) મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.

H. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ:

1. ગ્રાહકોની ફરિયાદો રેકોર્ડ કરવા માટેનો હેલ્પલાઇન ફ્રી નંબર ઉધાર લેનારને જારી કરાયેલ અરજી ફોર્મ/મંજૂરી પત્ર/અન્ય દસ્તાવેજની જાણ કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, એક અલગ ઈ-મેલ આઈડી બનાવવામાં આવશે જ્યાં ગ્રાહક ઈ-મેલ દ્વારા તેમની ફરિયાદ મોકલી શકશે.
2. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને 15 કામકાજના દિવસોમાં તેનો પ્રતિસાદ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે અને ગ્રાહકને જાણ કરશે કે ફરિયાદ કેવી રીતે ઉચ્ચ સ્તર સુધી પહોંચાડવી, જો તે પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય.
3. કંપનીએ ઉપરોક્ત 15 કામકાજના દિવસોની અંદર ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લોન પ્રોડક્ટ મુજબનો ટર્ન-અરાઉન્ડ ટાઇમ ("TAT") સેટ કરવો પડશે અને આવા નિર્ધારિત TATsમાં ફરિયાદોનું નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે.
4. ફરિયાદના નિરાકરણ માટે ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય તેવા અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો કંપનીની શાખાઓ અને મુખ્ય કાર્યાલય પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત થવી જોઈએ અને પ્રાદેશિકના પ્રભારી અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો પણ દર્શાવવી જોઈએ. 15 કામકાજના દિવસોની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ ન આવે તો બેંકના સુપરવિઝન વિભાગ (DNBS)ની ઓફિસનો સંપર્ક કરી શકાય છે.
5. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની સામયિક સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરી કંપની દ્વારા હાથ ધરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સબમિટ કરવામાં આવશે.



Ratnaafin Capital Private Limited

201-202, Shilp Aperia, Near Landmark Hotel, Iscon-Ambli Road, Bodakdev, Ahmedabad - 380052, Gujarat, India
GST No. 24AAJCR2622M 1Z9 | CIN No: U65929GJ2018PTC105279 | RBI COR: B.01.00621

+91 9512011220

info.nbfc@ratnaafin.com

www.ratnaafin.com

i. વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની નીતિ

કંપની વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક ("વ્યાજ દર નીતિ") નક્કી કરવા માટેની નીતિ અપનાવશે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે. વધુમાં કંપનીનું બોર્ડ વ્યાજ દર નીતિની સામયિક સમીક્ષા પણ કરે છે.

j. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોષણાઓ

કંપની તેના તમામ ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં કાર્યક્ષમ, ન્યાયી અને ખંતપૂર્વક કાર્ય કરશે:

- 1) નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ, કંપની ઓફર અને કંપની સ્ટાફ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ માટે આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરવું;
- 2) ખાતરી કરવી કે તમામ નાણાકીય સેવાઓ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે છે;
- 3) વ્યાવસાયિક, નમ્ર અને ઝડપી સેવાઓ પ્રદાન કરવી;
- 4) નાણાકીય વ્યવહારોના સંદર્ભમાં નિયમો અને શરતો, ખર્ચ, અધિકારો અને જવાબદારીઓની સચોટ અને સમયસર જાહેરાત પ્રદાન કરવી.

કંપની ગ્રાહકને આના દ્વારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સમજવામાં મદદ કરશે:

- 1) ગ્રાહક દ્વારા સમજ્યા મુજબ હિન્દી અને/અથવા અંગ્રેજી/હિન્દી અને/અથવા સ્થાનિક સ્થાનિક ભાષામાં નાણાકીય યોજનાઓ વિશેની માહિતી મૌખિક રીતે સમજાવવી;
- 2) વ્યવહારોની નાણાકીય અસરો સમજાવવી;
- 3) ગ્રાહકને નાણાકીય ઉત્પાદન પસંદ કરવામાં મદદ કરવી.
- 4) ખાતરી કરવી કે કંપની માર્કેટિંગ અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી;

કંપની આના દ્વારા ભૂલો સાથે સક્રિય રીતે વ્યવહાર કરશે:

- 1) ઝડપથી ભૂલો સુધારવી;
- 2) ગ્રાહકની ફરિયાદો પર ઝડપથી ધ્યાન આપવું;
- 3) તેના ગ્રાહકોને જણાવવું કે જો ગ્રાહકો હજુ પણ સહાયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ વધારવી;
- 4) કંપની તેની ભૂલને કારણે લાગુ પડે તેવા કોઈપણ શુલ્કને ઉલટાવી દે છે.

k. વિવિધ:

- 1) આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સમીક્ષા અને સમયાંતરે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય માનવામાં આવશે તેમ તેમાં સુધારો કરવામાં આવશે.
- 2) એકવાર વેબસાઇટ કાર્યરત થઈ જાય પછી ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની નકલ કંપનીની વેબસાઇટ પર મુકવામાં આવી શકે છે.



Ratnaafin Capital Private Limited

201-202, Shilp Aperia, Near Landmark Hotel, Iscon-Ambli Road, Bodakdev, Ahmedabad - 380052, Gujarat, India
GST No. 24AAJCR2622M 1Z9 | CIN No: U65929GJ2018PTC105279 | RBI COR: B.01.00621

+91 9512011220

info.nbfc@ratnaafin.com

www.ratnaafin.com



RATNAAFIN™
CAPITAL
— (An RBI Registered NBFC) —



Ratnaafin Capital Private Limited

📍 201-202, Shilp Aperia, Near Landmark Hotel, Iscon-Ambli Road, Bodakdev, Ahmedabad - 380052, Gujarat, India
GST No. 24AAJCR2622M 1Z9 | CIN No: U65929GJ2018PTC105279 | RBI COR: B.01.00621

☎ +91 9512011220

✉ info.nbfc@ratnaafin.com

🌐 www.ratnaafin.com