

ન્યાયી વ્યવહારોની સહિં તા

પ્રસ્તાવના

કિનારા કેપિટલ અગ્રણી ફિન્ટેક એનબીએફસી છે, જે લઘુ વ્યાવસાયિક ઉદ્યોગ સાહસિકોને ઝડપી અને લવચીક એવી જામીનગીરી રહિત ધિરાણ (કોલેટરલ ફ્રી લોન) પ્રદાન કરે છે, જેથી ભારતમાં એવા એમએસએમઇ ક્ષેત્રનો પણ નાણાકીય ધિરાણમાં સમાવેશ થઈ શકે જેને એ અન્યથા પાત્ર નથી. કિનારા કેપિટલ વર્કિંગ કેપિટલ અને એસેટ પર્યોજની જરૂરિયાતો લક્ષી રૂ. 1-30 લાખની રેન્જમાં લોન પ્રદાન કરે છે. કિનારા કેપિટલ એમએસએમઇ ક્ષેત્રમાં માઇક્રોફાઇનાન્સ અને કોમર્શિયલ કેપિટલને જાણે કડીથી જોડે છે, જે ગુમ હતી. આ પ્રકારની લોન માટેનું ભંડોળ સંભવિત ઋણધારકોને (ઓન-લેન્ડિંગ) આપવા માટે બેન્કો અને અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ પાસેથી ઉધાર લેવામાં આવે છે.

નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (એનબીએફસી)ને ઇશ્યુ કરવામાં આવેલા 01 જુલાઈ, 2015ના ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ (વાજબી આચરણો સંહિતા) પર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઇ)ના માસ્ટર સર્ક્યુલર ડીએનબીઆર (પીડી) સીસી.નં.054/03.10.119/2015-16 ના પરસ્પૃચન્ટની પ્રસ્તાવના, બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે વિઝિજ્ હોલ્ડિંગ્સ એન્ડ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની") માટે ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ અપનાવ્યો છે.

પરિચય

રિઝર્વ બેંકે 28 સપ્ટેમ્બર, 2006ના રોજ પોતાના પરિપત્ર દ્વારા તમામ એનબીએફસીને ધિરાણનો વ્યવસાય કરતી વખતે અપનાવવા માટે ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ (એફપીસી) પરની માર્ગદર્શિકા જારી કરી હતી. આ માર્ગદર્શિકામાં અન્ય બાબતોની સાથે સાથે લોનની શરતો અને નિયમો પર પર્યાપ્ત જાહેરનામા અંગેના અને બિન-બજાજબરીપૂર્વકની વસૂલાત (રિકવરી) પદ્ધતિ પણ અપનાવવા અંગેના સામાન્ય સિદ્ધાંતોને આવરી લેવામાં આવ્યા હતા. એમાં, એનબીએફસીમાં થનાર તાજેતરના વિકાસ અને ઝડપી વૃદ્ધિને ધ્યાનમાં રાખીને સુધારો કરવામાં આવ્યો હતો.

ઉદ્દેશ્ય

વિઝિજ્ હોલ્ડિંગ્સ એન્ડ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ('કંપની') નો મુખ્ય વ્યવસાય તો વ્યક્તિઓ/ લઘુ વ્યવસાયિક ઉદ્યોગસાહસિકોને તેમના વ્યવસાયો સ્થાપવા અથવા તેમના હાલના વ્યવસાયોમાં સુધારો કરવા માટે લોન આપવાનો છે. કોડનો ઉદ્દેશ મુખ્યત્વે અમારા બધા ગ્રાહકો સાથે વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહારોની ખાતરી કરવાનો છે. આનાથી ગ્રાહકો કંપનીના ઉત્પાદનો અને વસૂલવામાં આવતા વિવિધ શુલ્ક વિશે વધુ સારી સમજણ મેળવવી શકે એવી સુવિધા ઊભી થશે.

નીચે જણાવેલ ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડનું પાલન કંપની દ્વારા કરવામાં આવશે. કોડના મુખ્ય ઉદ્દેશો આ મુજબ છે:

- ગ્રાહક સંબંધો (કસ્ટમર રિલેશનશિપ) માટેના લઘુતમ માપદંડો નિર્ધારિત કરીને તેઓ સાથે વાજબી આચરણોને પ્રોત્સાહન;
- પારદર્શિતામાં વધારો, જેથી ગ્રાહક કંપનીની સેવાઓ પાસેથી વાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે એ સંપૂર્ણપણે સમજી શકે;
- ઉચ્ચ સંચાલન માપદંડો હાંસલ કરવા, સ્પર્ધા મારફતે, બજારનાં પરિબલોને પ્રોત્સાહન;
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન; અને
- ગ્રાહકોમાં વિશ્વાસનો વધારો કરવો

મુખ્ય વિચારણાઓ

ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ, જે નીચે અપનાવવામાં આવેલ છે, તે એનબીએફસી માટેની ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ પરની માર્ગદર્શિકા સાથે સુસંગત છે, જેનો ઉલ્લેખ આરબીઆઈના ઉપરોક્ત પરિપત્રમાં કરવામાં આવ્યો છે.

વાજબી આચરણો સંહિતા (ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ)

કંપનીનો કારોબાર પ્રવર્તમાન વૈધાનિક અને નિયમનકારી માંગણીઓને અનુરૂપ હાથ ધરવામાં આવશે, જેમાં કાર્યદક્ષતા, ગ્રાહક અભિગમ અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સના સિદ્ધાંતો પર જરૂરી ધ્યાન આપવામાં આવશે. ઉપરાંત, કંપની તેની કામગીરીમાં ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડનું પાલન કરશે.

નીતિ / પ્રક્રિયા / માર્ગદર્શિકા અને પ્રક્રિયા પ્રવાહ

તેના મુખ્ય તત્ત્વો નીચે મુજબ છે:

a) લોન અને તેની પ્રોસેસિંગ માટેની અરજીઓ

- ઋણ લેનાર સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષા અથવા ઋણલેનારને સમજાતી ભાષામાં હોવો જોઈએ
- લોન અરજીપત્રકમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થવો જોઈએ, જે ઋણલેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઋણલેનાર એક માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકે. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં એપ્લિકેશન ફોર્મ સાથે જમા કરાવવાના જરૂરી દસ્તાવેજો વિશે પણ સૂચન હોય શકે છે.
- લોનની તમામ અરજીઓની પ્રાપ્તિ અંગે ડિજિટલી (ઇન્ટરનેટ પર) સ્વીકૃતિ આપવામાં આવે છે.
- કંપની વાજબી સમયગાળામાં લોનની અરજીઓની ખરાઈ તપાસશે.
- કંપની અરજદારને તેની અરજી નકારવાના કારણો જણાવશે.

b) લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

કંપની ઋણલેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણલેનારને સમજાતી ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, નિયમો અને શરતો સાથે, વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિતની માહિતી લેખિતમાં આપશે. ઉપરાંત, કોઈ પણ દંડનીય વ્યાજ વસૂલવાનું રહેશે તો એના વિશે ઋણલેનારને જણાવવા લેખિતમાં સ્પષ્ટપણે ચમકાવવામાં આવશે. કંપની લોન લેનાર દ્વારા તમામ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિને કંપનીની ફાઈલોમાં રાખશે.

c) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનની ચુકવણી

કંપની તેના નિયમ અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર અંગેની નોટિસ - જેમાં વિતરણનો કાર્યક્રમ, વ્યાજના દર, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચુકવણીનો ચાર્જ વગેરે સામેલ છે, એ વિશે તમામ ઋણલેનારને ત્યાંની સ્થાનિક ભાષા કે પછી ઋણલેનારને સમજાતી ભાષામાં આપશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રૂપે અસર કરતો હોય. આ સંબંધમાં યોગ્ય

જોગવાઈ લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે. કરાર હેઠળની ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય પણ લોન કરાર સાથે સુસંગત રાખવામાં આવશે.

કંપની તેના ઋણ લેનારાઓ સામે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર અથવા તેના સંપૂર્ણ લેણાંની પુનઃચુકવણી પર તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરશે. જો સેટ ઓફના આવા કોઈ અધિકારને લાગુ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાનું સમાધાન/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથેની નોટિસ લોન લેનારને આપવામાં આવશે.

d) સામાન્ય

- કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઋણલેનારની પ્રવૃત્તિઓમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે એવી નવી માહિતી, જે ઋણલેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તે કંપનીના ધ્યાન પર આવે).
- લોનના વિતરણ પછી, લોનના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારો, ઋણલેનાર(ઓ)ને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, તમામ ફેરફારો માત્ર સંભવિત ધોરણે જ અસરકારક રહેશે.
- કંપની તેની વેબસાઇટમાં તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સની મુખ્ય વિશેષતાઓ પ્રકાશિત કરશે.
- વ્યાજના દર અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રાપ્ય કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થશે ત્યારે વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત માહિતીમાં એ વિશે જાણ (અપડેટ) કરવામાં આવશે.
- કંપની લોનના કાગળો/મિલકતના દસ્તાવેજોને કેન્દ્રિય (સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ) સ્થળોએ (અગ્નિરોધક વાતાવરણમાં-ફાયર પ્રૂફ એન્વાયર્નમેન્ટ) સાચવી મૂકશે.
- ધિરાણની બાબતમાં કંપની વ્યક્તિની લિંગ, જાતિ કે ધર્મના આધારે ભેદભાવ નહિ કરે કંપનીના અધિકારીઓને યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવામાં આવશે કે લોનની મંજૂરી પહેલા અને પછી પણ તેઓ ગ્રાહકો સાથેના તેમના તમામ વ્યવહારોમાં યોગ્ય રીતે કાર્ય કરે.
- ઉદાર લીધેલ એકાઉન્ટના (ટ્રાન્સફર) સ્થાનાંતરણ માટે ઋણલેનાર તરફથી અરજી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા કંઈ બીજું જેમ કે કંપનીને પડતો વાંધો, જો કોઈ હોય તો - એની જાણ અરજી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર ઋણલેનારને કરવામાં આવશે. આવા સ્થાનાંતરણ કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર હશે.
- લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, તેની નીતિ સાથે સુસંગત, કંપની કોઈ પણ પ્રકારની પજવણીનો આશરો લેશે નહીં - જેમ કે ઋણલેનાર(ઓ)ને અયોગ્ય સમયે સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. જો કે, ઋણલેનાર(ઓ) દ્વારા બાકી નીકળતી રકમની ચૂકવણીમાં વિલંબ કે ડિફોલ્ટ થવાના સંજોગોમાં કંપની ઋણલેનાર(ઓ) પર જરૂરી કાનૂની અથવા વસૂલાત સંબંધિત પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવાથી બાકાત રહેતી નથી.
- કંપની કાર્યવાહીમાં ઝડપી બનશે અને ભૂલોને સક્રિયપણે સુધારશે:
 1. ભૂલોને ઝડપથી સુધારવી;
 2. કંપની દ્વારા નિર્ધારિત ગ્રાહક તકરાર નિવારણ તંત્ર (કસ્ટમર ગ્રીવિયાન્સ રિડ્રેસલ મિકેનિઝમ) અનુસાર ગ્રાહકોની ફરિયાદોને સત્વરે હાથ ધરવી;
 3. જો ગ્રાહકો હજી પણ કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલ મદદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહકોને જણાવવું કે તેઓ પોતાની ફરિયાદને કઈ રીતે આગળ હાથ ધરી શકે;
 4. કંપનીએ ભૂલને કારણે લાગુ કરેલ કોઈપણ શુલ્ક કે ચાર્જને પાછો ખેંચી રકમ પરત કરવી.

e) બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ (નિયામક મંડળ)ની જવાબદારી

કંપનીના નિયામક મંડળે પણ સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની નિમણૂક કરવી જોઈએ. આ તંત્રે એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે કંપનીના અધિકૃત કાર્યકરોના નિર્ણયોને કારણે ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને સાંભળવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછું આગામી ઉચ્ચ સ્તરે તેનો નિકાલ કરવામાં આવે. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડનાં પાલનની અને મેનેજમેન્ટનાં વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની ગોઠવણ કરવાની રહેશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સુગ્રાહિત અહેવાલ બોર્ડ પાસે તેના દ્વારા સૂચવવામાં આવ્યા પ્રમાણે, નિયમિત સમયાંતરે જમાં કરી દેવામાં આવશે.

f) તકરાર નિવારણ અધિકારી

કંપની તેમની શાખાઓ/સ્થળો કે જ્યાં વેપાર-વાણિજ્યનો વ્યવહાર થતો હોય ત્યાં આ વિગતો છતી કરશે:

- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો
- જો ફરિયાદ / વિવાદનું નિવારણ એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક અહીં નીચે આપેલ ફકરા (એલ) મુજબ ફરિયાદ આગળ ધપાવી શકે છે અને જો ફરિયાદી ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય તો, ગ્રાહક આરબીઆઈની રીજનલ ઓફિસ ઓફ ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ સુપરવિઝન (એનબીએફસી)ના ઓફિસર-ઇન-ચાર્જને અપીલ કરી શકે છે, જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ

કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે અથવા આ હેતુલક્ષી આરબીઆઈ દ્વારા નિયુક્ત એનબીએફસી ફરિયાદ તપાસ અધિકારી (ઓમ્બ્ડ્ઝમેન)ને અપીલ કરી શકે છે.

g) ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને માધ્યમ

ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ (જે ખાસ કરીને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણલેનારને સમજાતી ભાષામાં હોવો જોઈએ) અહીં જણાવેલી માર્ગદર્શિકાઓના આધારે તમામ એનબીએફસી દ્વારા આ પરિપત્ર બહાર પાડ્યાની તારીખથી એક મહિનાની અંદર તેમના બોર્ડની મંજૂરી સાથે અમલમાં મૂકવો જોઈએ. એનબીએફસીને ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડનો મુસદ્દો તૈયાર કરવાની સ્વતંત્રતા હશે, જે માર્ગદર્શિકાઓના વ્યાપમાં વધારો કરશે, જો કે એ કોઈ પણ રીતે ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકાઓની પાયારૂપ ભાવનાઓના ભોગે નહિ હોય. એને વિવિધ સ્ટેકહોલ્ડર્સની જાણ ખાતર તેઓની વેબ-સાઇટ પર, જો કોઈ હોય તો, મૂકવામાં આવે.

h) વ્યાપક પ્રસાર અને સમયાંતરે સમીક્ષા

કંપની વિવિધ સ્ટેકહોલ્ડર્સને જાણ ખાતર ઉપરોક્ત ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ પોતાની વેબસાઇટ પર મૂકશે.

કંપની આ કોડની સમીક્ષા અને સુધારણા પણ હાથ ધરશે, જે સમયાંતરે એના પોતાના અનુભવને અને, જો કોઈ હોય તો, એ નવી માર્ગદર્શિકાઓને આધારે જરૂરી હોઈ શકે છે, જેને આ સંબંધમાં આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરવામાં આવે.

i) કંપની દ્વારા લેવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજ અંગેની ફરિયાદો

કંપની વ્યાજના દરો અને પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્કો, જો કોઈ હોય તો, તે નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરશે, અને એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજના દરો અને અન્ય શુલ્ક રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયંત્રિત ન હોવા છતાં તે વધુ પડતા ન હોય.

j) કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન

કંપની, સંબંધિત પરિબળો જેમ કે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજના દરનું મોડલ અપનાવશે તથા લોન અને ઉપાડ (એડવાન્સિસ) માટે વ્યાજનો દર નક્કી કરશે.

વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ, જેમ કે આર્થિક સ્થિતિ, વ્યવસાય, ધંધાને અસર કરતું નિયમનકારી વાતાવરણ, ઋણલેનારનો પૂર્વ ઇતિહાસ, વગેરે અને વિવિધ વર્ગના ઋણલેનારાઓ માટેના વ્યાજના જુદા જુદા દર વસૂલવા માટેનો તર્ક અરજીપત્રકમાં ઋણલેનાર અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રાપ્ય રાખવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર કરવામાં આવે ત્યારે વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરેલી માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે. વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ, જેથી ઋણલેનારને તેના ખાતા પર લાગુ પડતા ચોક્કસ વ્યાજદરોની જાણ હોય.

k) કંપની દ્વારા જે હાયપોથિકેટેડ અસ્કયામતો માટે ભંડોળ પૂરું પાડવામાં આવે તેના પુનઃ ભોગવટા (રિ-પોઝેશન) સંબંધિત સ્પષ્ટતા

કંપની પાસે ઋણલેનાર સાથેના કોન્ટ્રેક્ટ / લોન કરારમાં બિલ્ટ-ઇન રિ-પોઝેશન કલોઝ હોય, જેને કાયદાકીય રીતે અમલ કરી શકાય તેમ હોવો જોઈએ. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેની સુરક્ષા, મૂલ્યાંકન અને તેની પ્રાપ્તિ લાગુ કરવાની સંપૂર્ણ પ્રક્રિયા વાજબી અને પારદર્શક હોય. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે.

પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે કોન્ટ્રેક્ટ/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચેની બાબતો સાથે સંબંધિત જોગવાઈઓ પણ સામેલ હોવી જોઈએ:

- કબજો લેતા પહેલાની નોટિસની મુદત;
- એ સંજોગો જેમાં નોટિસની મુદત દરગુજર કે માફીને પાત્ર હોય;
- જામીન (સિક્યુરિટી)નો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
- મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલાં લોનની પુનઃચુકવણી માટે ઋણલેનારને આખરી તક આપવાની જોગવાઈ;
- ઋણલેનારને પુનઃભોગવટો આપવાની પ્રક્રિયા અને
- મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.

આવા નિયમો અને શરતોની એક નકલ ઋણલેનારાઓને પરિપત્રના સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે, જેમાં જણાવામાં આવ્યું હતું કે કંપની નિયત રીતે, લોન કરારની એક નકલ અને તેની સાથે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણો (એન્કલોઝર)ની પ્રતો તમામ ઋણધારકોને લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે રજૂ કરી શકે છે, જે આવા કોન્ટ્રેક્ટો/લોન કરારોનો મુખ્ય ઘટક બની શકે છે.

1) ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને તકરારો

કિનારા કેપિટલ પાસે એક મજબૂત ગ્રીવિયાન્સ રિપ્રેસલ મિકેનિઝમ છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું અસરકારક રીતે નિવારણ કરવા માટે, કિનારા કેપિટલે નીચે જણાવ્યા મુજબ સંદેશાવ્યવહારની ઘણી ચેનલો રજૂ કરી છે. ગ્રાહક ફરિયાદ ઉઠાવી શકે છે અથવા કંપની સેવા અંગે પોતાનો અસંતોષ નીચે સૂચિબદ્ધ કોઈ પણ પદ્ધતિ દ્વારા વ્યક્ત કરી શકે છે:

- કંપનીના સર્વિસ હબની મુલાકાત લઈને હબ મેનેજર સાથે વાત કરી શકો.
- ટોલ-ફ્રી કસ્ટમર કેર નંબર 1800-103-2683 પર કોલ કરો અને અમારા કસ્ટમર કેર એજન્ટ સાથે વાત કરી શકો.
- ગ્રાહકને લગતી સમસ્યાઓ અંગે અમને ઈ-મેઈલ help@kinaracapital.com મોકલી શકો.
- અમારી વેબસાઈટ પર ફરિયાદ નોંધાવી શકો- www.kinaracapital.com/contact-us/
- રજિસ્ટર્ડ ઓફિસને પત્રો અથવા નોટિસો મોકલી શકો;

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસનું સરનામું:

ગ્રાહક સર્વિસ ાળ

કિનારા કેપિટલ | વિ એજ હોલિ ંસ એન્ડ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિ મિ ટેડ

નંબર 50, બીજો માળ,

100 ફીટ રોડ, એચએએલ 2nd સ્ટેજ,

ઇન્દિરાનગર, બેંગાલુરુ, કર્ણાટક 560038

વાજબી સમયની રાહ જોયા પછી, જો ગ્રાહકને લાગે કે તેની સમસ્યાનું નિરાકરણ હજુ પણ આવ્યું નથી અથવા તેને સંતોષે એ રીતે નિરાકરણ આપવામાં આવ્યું નથી, તો તે / તેણી કંપનીના એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ મુજબ પોતાની ફરિયાદને સામે લાવી શકે.

Customer Grievance Escalation Matrix			
Level	Name of the	Contact Details	Designation
Level 1	Narendra Laxman Pakhare	Phone No: 6364464958 Email: managercustomer@kinaracapital.com	Manager-Customer Care
Level 2	Riji K	Phone No: 6364464953 Email: headcustomer@kinaracapital.com	Head - Customer Care
Level 3	Mohan K Pattabhiraman	Phone No: 6364464957 Email: nodalofficer@kinaracapital.com	Head IQA, Principal NodalOfficer

Level 4	Thirunavukkarasu R	Phone No: 6364464955 Email: chiefnodalofficer@kinaracapital.com	Chief Operating Officer & Director of the Board
----------------	-----------------------	--	--

Level 5: ભાગ્યે જ એવા સંજોગોમાં જ્યાં ગ્રાહક ચોથા સ્તરના એસ્કેલેશન દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા પ્રતિસાદથી ખુશ ન હોય, અને જો રજૂઆતના 1 મહિનાની અંદર સમસ્યાનું નિરાકરણ ન આવે, તો ગ્રાહક એનબીએફસી ઓમ્બ્ડ્સમેનને નીચે મુજબની વિગતો લખી શકે છે.

Sl. No.	Centre	Address of the Office of NBFC Ombudsman	Area of Operation
1	Chennai	C/o Reserve Bank of India Fort Glacis, Chennai 600 001 STD Code: 044 Telephone No: 25395964 Fax No: 25395488 Email: ms.nbfcchennai@rbi.org.in	Tamil Nadu, Andaman and Nicobar Islands, Karnataka, Andhra Pradesh, Telangana, Kerala, Union Territory of Lakshadweep and Union Territory of Puducherry
2	Mumbai	C/o Reserve Bank of India RBI Byculla Office Building Opp. Mumbai Central Railway Station Byculla, Mumbai-400008 STD Code: 022 Telephone No :2300 1280 Fax No: 23022024 Email: ms.nbfc Mumbai@rbi.org.in	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu