

સંસ્કરણ નિયંત્રણ:

સંસ્કરણ	ની તારીખ દત્તક	બદલો સંદર્ભ	માલિક	કસ્ટોડિયન	મંજૂરસત્તા
1.0	16-એપ્રિલ-2014	ફેર પ્રેક્ટિસ કરો કોડ(FPC) ડ્રાફ્ટ અનેદ્વારા મંજૂર બોર્ડ	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો
1.1	18-ફેબ્રુઆરી-2016	FPC સમીક્ષા અને મુજબ અપડેટ કરેલ છે માસ્ટર દિશાઓ ના આરબીઆઈ	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો
1.2	08-મે-2019	FPC સમીક્ષા અને મુજબ અપડેટ કરેલ છે માસ્ટર દિશાઓ ના આરબીઆઈ	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો
1.3	22-જૂન-2021	FPC સમીક્ષા અને મુજબ અપડેટ કરેલ છે માસ્ટર દિશાઓ ના આરબીઆઈ	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો
1.4	05-મે-2022	FPC સમીક્ષા અને મુજબ અપડેટ કરેલ છે માસ્ટર દિશાઓ ના આરબીઆઈ	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો
1.5	29-મે-2023	FPC સમીક્ષા અને મુજબ અપડેટ કરેલ છે માસ્ટર દિશાઓ ના આરબીઆઈ	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો
1.6	02-નવે-2023	FPC સમીક્ષા અને મુજબ અપડેટ કરેલ છે માસ્ટર દિશાઓ ના આરબીઆઈ.	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો
1.7	06-ફેબ્રુઆરી-2024	ફરિયાદ અધિકારી/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની વિગતો અપડેટ કરવામાં આવી છે	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો

1.8	12-નવે-2024	<ol style="list-style-type: none"><li>1. દસ્તાવેજીકરણ અને રિપોર્ટિંગની જાળવણી દાખલ કરવામાં આવી છે.</li><li>2. લોકપાલ યોજના હેઠળ ફરિયાદોના નિવારણ માટે સમયરેખા દાખલ કરવામાં આવી છે</li></ol>	અનુપાલન	અનુપાલન	બોર્ડ ઓફ દિગ્દર્શકો
-----	-------------	---	---------	---------	---------------------

### મહત્વપૂર્ણ નોંધ:

જો ખાતે કોઈપણ સમય ા સંઘર્ષ ના અર્થઘટન / માહિતી વચ્ચે આ નીતિ અને કોઈપણ નિયમો, નિયમો, માર્ગદર્શિકા, સૂચનાઓ, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો, માસ્ટર પરિપત્રો/ દિશાઓ જારી દ્વારા અનામત બેંકના ભારત, થી સમય થી સમય ઊભો પછી અર્થઘટન ના જેમ કે નિયમો, નિયમો, માર્ગદર્શિકા, ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલ સૂચનાઓ, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો, મુખ્ય પરિપત્રો/નિર્દેશો, થી સમય થી સમય કરશે જીતવું

### ટેબલ ના સામગ્રી:

પરિચય .....	3
FAIR પ્રેક્ટિસ કોડ .....	3
1. અરજી ના આ FPC .....	3
2. ઉદ્દેશ્ય ના આ FPC .....	3
3. બિન-ભેદભાવ નીતિ .....	4
4. માહિતી .....	4
5. અરજીઓ માટે લોન અને તેમના પ્રક્રિયા .....	4
6. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો .....	4
7. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક .....	5
8. વિતરણ ના લોન સહિત ફેરફારો માં શરતો અને શરતો .....	5
9. સામાન્ય .....	5-6
10. ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ .....	6-7
11. આ અનામત બેંક- સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 .....	7
12. પોસ્ટીંગ પર વેબસાઇટ .....	8
13. નીતિ માટે નિર્ધારણ વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જ .....	8
14. સામયિક સમીક્ષા .....	8
15. પરિશિષ્ટ A .....	9

## પરિચય:

અશ્વ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (NBFC) હોવાને કારણે માસ્ટર ડાયરેક્શન – રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની – સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023 અનુસાર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર તેની માર્ગદર્શિકા ઘડી છે.

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ છે લક્ષિત થી પ્રદાન કરો થી આ ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ એક અસરકારક વિહંગાવલોકન ના આનાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓ તે તેના ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓને ઓફર કરે છે. આ કોડ ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓને લેવાની સુવિધા આપશે તેમના દ્વારા અને ઇચ્છા દ્વારા મેળવવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં જાણકાર નિર્ણયો અરજી કરો થી કોઈપણ લોન કે ધ કંપની શકે છે મંજૂરી અને વિતરણ

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ સંબંધિત આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકામાં કોઈપણ અનુગામી સંશોધન, આરબીઆઈની સુધારેલી માર્ગદર્શિકા વર્તમાન વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની હદ સુધી તે અપડેટ કરેલ સાથે પાલન કરતી નથી માર્ગદર્શિકા / સૂચનાઓ

## FAIR પ્રેક્ટિસ કોડ:

### 1. અરજી ના આ FPC:

આ FPC લાગુ પડે છે થી બધા ઉત્પાદનો ઓફર કરે છે દ્વારા આ કંપની. ધ કંપની કરશે ચાલુ રાખો મૂલ્યાંકન કરવા માટે તેના ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓની ધિરાણ જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે બહુવિધ ઉત્પાદનો. FPC કરશે ચાલુ રાખો થી અરજી કરો થી કોઈપણ ઉત્પાદન કે છે વિકસિત અને પૂરી પાડવામાં આવેલ છે દ્વારા કંપની થી તેના ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ.

### 2. ઉદ્દેશ્ય ના આ FPC:

આ FPC ધરાવે છે રહી હતી વિકસિત સાથે આ અનુસરે છે ઉદ્દેશ્યો:

- પ્રમોટ કરો વાજબી વ્યવહાર દ્વારા સેટિંગ ન્યૂનતમ ધોરણો માં વ્યવહાર સાથે ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ;
- વધારો પારદર્શિતા દ્વારા જરૂરી જાહેરાતો દ્વારા આ કંપની તરીકે શકે છે હોવું સંબંધિત થી ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) દ્વારા સમયાંતરે સૂચવ્યા મુજબ સમય
- પાલક ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર આત્મવિશ્વાસ માં આ કંપની.
- આપવી મૌખિક માહિતી વિશે આ નાણાકીય યોજનાઓ માં અંગ્રેજી અને/અથવા એક સ્થાનિક સ્થાનિકભાષા તરીકે સમજાયું દ્વારા ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર;
- ખાતરી કરવી કે અમારા જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય છે સ્પષ્ટ અને નથી ભ્રામક;
- સમજાવતા નાણાકીય અસરો ના આ વ્યવહારો;
- ડીલ ઝડપથી અને વ્યવસ્થિત રીતે સાથે વસ્તુઓ કે જાઓ ખોટું દ્વારા સુધારવું ભૂલો હેન્ડલિંગ અને નિરાકરણ ગ્રાહકનું ફરિયાદો અસરકારક રીતે અને માર્ગદર્શન તેમને

### 3. બિન-ભેદભાવ નીતિ:

અમે કરશે નથી ભેદભાવ વચ્ચે અમારા ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ અથવા તેમના પ્રતિનિધિઓ પર આ આધાર ના લિંગ જાતિ, ધર્મ ઉંમર, જાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ અથવા અપંગતા

### 4. માહિતી:

- માર્ગદર્શન માં ગ્રાહક પસંદગી ના ઉત્પાદનો, જે મળો તેમના જરૂરિયાત અને આપો તેમને સ્પષ્ટમાહિતી સમજાવવું આ યાવી લક્ષણો ના આ સેવાઓ અને ઉત્પાદનો તેઓ છે રસ માં
- કંપનીને જરૂરી દસ્તાવેજો અને માહિતી વિશે ગ્રાહકોને જણાવો તેમને થી સ્થાપિત કરો ગ્રાહકનું સાચું ઓળખ અને સરનામું અને અન્ય દસ્તાવેજો થી પાલન સાથે નિયમનકારી જરૂરિયાતો

### 5. અરજીઓ માટે લોન અને તેમના પ્રક્રિયા

- ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં હોવો જોઈએ અથવા એ ભાષા જેમ સમજાયું દ્વારા આ ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર;
- લોન અરજી ફોર્મ અંગ્રેજીમાં ઉપલબ્ધ છે/ સ્થાનિક ભાષામાં સમજાવાયેલ અને બનાવેલ છે સમજાયું માં આ સ્થાનિક ભાષા ના આ અરજદાર માટે સરળ પરીક્ષા/સમજણ દ્વારા આ સંભવિત ઉધાર લેનાર
- કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે ગ્રાહક/લેનારાના હિતને અસર કરે છે, જેથી તેની સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી થાય શરતો અને શરતો ઓફર કરે છે દ્વારા અન્ય કંપની કરી શકો છો હોવું બનાવેલ અને જાણ કરી નિર્ણય કરી શકો છો હોવું ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર દ્વારા લેવામાં આવે છે. લોન અરજી ફોર્મ દસ્તાવેજો દર્શાવશે જરૂરી થી હોવું સબમિટ સાથે આ અરજી ફોર્મ
- કંપની તમામ લોન અરજીઓની રસીદ માટે એક સ્વીકૃતિ જારી કરશે. સમય ફ્રેમ અંદર જે લોન એપ્લિકેશન્સ કરશે હોવું નિકાલ ના કરશે હોવું દર્શાવેલ છે માં આ સ્વીકૃતિ
- કંપનીએ વ્યાજબી સમયગાળાની અંદર અને જો લોન અરજીઓની ચકાસણી કરવી જોઈએ વધારાના વિગતો/દસ્તાવેજો છે જરૂરી, તે કરશે તે મુજબ ઘનિષ્ઠ આ ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર.

### 6. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો:

- આ કંપની કરશે આચરણ a બાકી ખંત પર આ કેડિટપાત્રતા ના આ ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર, જે અંગે નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે અરજી આકારણી કંપનીની ધિરાણ નીતિઓ, ધોરણો અને પ્રક્રિયાઓ માં આદર તેના
- કંપની ગ્રાહક/લેનારાને સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જણાવશે સમજાયું દ્વારા આ ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર દ્વારા અર્થ ના a મંજૂરી પત્ર/સમય શીટ અથવા અન્યથા, નિયમો અને શરતો સહિત મંજૂર લોનની રકમ વાર્ષિક દર ના રસ, સંપર્ક વિગતો અને પદ્ધતિ ના અરજી તેના તે કરશે રાખો આ સ્વીકૃતિના આ શરતો અને શરતો દ્વારા આ ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર પર તેના રેકોર્ડ
- કંપની લોન કરારની નકલ અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં રજૂ કરવી પડશે તરીકે સમજાયું દ્વારા આ ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર સાથે સાથે a નકલ દરેક ના બધા બિડાણો અવતરણ માં આ લોન કરાર થી બધા આ ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ ખાતે આ સમય ના મંજૂરી / વિતરણ ના લોન વધુમાં, કંપનીએ મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવેલા દંડનો ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ બોલ્ડ માં આ લોન કરાર

## 7. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક :

- ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારની ભૌતિક શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ, જો વસૂલવામાં આવે તો તેને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડના વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. એડવાન્સિસ પર. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ રહેશે નહીં એટલે કે, આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- કંપની વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને પત્ર અને ભાવના બંનેમાં અનુપાલનની ખાતરી કરશે.
- કંપની કોઈપણ નામથી, લોન પરના દંડના શુલ્ક અથવા સમાન શુલ્ક અંગે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ ઘડશે.
- શિક્ષાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન કેટેગરીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.
- વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોમાં કંપની દ્વારા દંડનીય ચાર્જનું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટપણે ગ્રાહકોને જણાવવામાં આવશે.
- જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ ઉધાર લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડના શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

## 8. વિતરણ ના લોન સહિત ફેરફારો માં શરતો અને શરતો:

- કંપનીએ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ઘડી છે સુનિશ્ચિત કરવું કે વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક વધુ પડતા નથી. આ કંપની કરશે, ખાતે આ સમય ના વિતરણ, ખાતરી કરો કે આ દરો અને શુલ્ક છે માં કડકપાલન થી આ ઉલ્લેખ કર્યો છે સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ
- કંપની ગ્રાહક/લેનારાને સ્થાનિક ભાષામાં નોટિસ આપશે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની ગ્રાહક/લેનારા દ્વારા સમજાય છેવિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક વગેરે આ કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર પ્રભાવિત છે સંભવિતપણે. તે માત્ર ત્યારે જ કરી શકાય છે જ્યારે (i) તેઓ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવે ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર લેખિતમાં (ii) તેઓ ગ્રાહક/લેનારાને અનુકૂળ છે. એક યોગ્યસ્થિતિ માં આ આદર કરશે હોવું સમાવિષ્ટ માં આ લોન કરાર
- લોન કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો કોઈપણ નિર્ણય લેવામાં આવશે હોવું અનુરૂપમાં સાથે આ લોન કરાર
- આ કંપની કરશે મુક્તિ બધા સિક્યોરિટીઝ ઓફર કરે છે દ્વારા આ ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર પર ચૂકવણી ના બધા લેણાં અથવા પર અનુભૂતિ ના આ બાકી રકમ ના લોન વિષય થી કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર માટે કોઈપણ અન્ય દાવો આ કંપની શકે છે પાસે સામે આ ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર. જો જેમ કે અધિકારસેટ ઓફનો ઉપયોગ કરવાનો છે, ગ્રાહક/લેનારાને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે બાકીના દાવાઓ અને કંપની કઈ શરતો હેઠળ છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો હકદાર થી જાળવી રાખવું આ સિક્યોરિટીઝ સુધી આ સંબંધિત દાવો છે સ્થાયી/ચૂકવેલ.

## 9. સામાન્ય:

- ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા જેમની ભાષામાં હોવા જોઈએસમજાયું દ્વારા આ ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર.
- આ કંપની કરશે ટાળો થી દખલગીરી માં આ બાબતો ના આ ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર સિવાયલોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ માટે (સિવાય કે નવું માહિતી, જે ગ્રાહક/લેનારા દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હતી, તેના ધ્યાન પર આવી છેકંપની).

- c. ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે ગ્રાહક/લેનારા પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, 21 ની અંદર જણાવવામાં આવશે વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી દિવસો. આવા ટ્રાન્સફર પારદર્શક કરાર મુજબ થશે શરતો માં વ્યંજન કાયદા સાથે.
- d. માં આ બાબત ના પુનઃપ્રાપ્તિ ના લોન, આ કંપની જોઈએ નથી ઉપાય થી અનુચિત સત્તામણી જેમ કે સતત હેરાન કરનાર આ ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ ખાતે વિચિત્ર ક્લાકો ઉપયોગ ના સ્નાયુ શક્તિ માટે પુનઃપ્રાપ્તિ ના લોન વગેરે કંપની કરશે ખાતરી કરો કે ઘ સ્ટાફ છે પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત થી સોદો સાથે આ ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ માં યોગ્ય રીત આ કંપની અપરાધીને બોલાવશે ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ વચ્ચે 0800 ક્લાક અને 1900 ક્લાક સિવાય કે ખાસ સંજોગો ના આગ્રાહક/ઉધાર લેનાર વેપાર જરૂર છે થી કોલ તેમને બહાર આ ક્લાક ઉલ્લેખ કર્યો છે.
- e. આ કંપની કરશે અપનાવવું એક વ્યાજ દર મોડેલ લેવું માં એકાઉન્ટ સંબંધિત પરિબલો જેમ કે તરીકેખર્ચ ના ભંડોળ માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ, વગેરે અને નક્કી કરો આ દર ના વ્યાજ થી હોવું ચાર્જ માટે લોન અને એડવાન્સ
- f. કંપની કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ ટર્મ લોન, અથવા સાથે ગ્રાહક સુરક્ષાના માપદંડ તરીકે સહ-બંધન વિના અને લાવવા માટે પણ એકરૂપતા સાથે આદર થી પૂર્વચુકવણી ના વિવિધ લોન પૂરી પાડવામાં આવેલ છે દ્વારા આ કંપની.

#### 10. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ:

- a. કંપની પાસે પ્રાપ્ત, નોંધણી અને નિકાલ માટેની સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા છે ફરિયાદો અને ફરિયાદો. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર તેની સાથે પણ કામ કરશે મુદ્દો/ફરિયાદો/ફરિયાદો સંબંધિત થી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવેલ છે દ્વારા આ આઉટસોર્સ એજન્સીઓ નિયુક્ત દ્વારા આ કંપની.
- b. બધા વિવાદો માં સંબંધ થી આ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કરશે હોવું સાંભળ્યું અને નિકાલ ના અંદર 30 દિવસો થી આ તારીખ ના રસીદ ના આ પૂર્ણ વિગતો માં આદર ના આ ફરિયાદ
- c. કંપની પાસે સંચારની બહુવિધ ચેનલો છે અને નીચેના માધ્યમો છે જે ગ્રાહકો કરી શકો છો વધારો સાથે ફરિયાદ અમને:
  - i. ઈમેલ: ગ્રાહક કરી શકો છો લખો થી અમને ખાતે [customersupport@ashvfinance.com](mailto:customersupport@ashvfinance.com)
  - ii. ટેલિફોન: ગ્રાહક કરી શકો છો કોલ અમને ખાતે 022 6249 2700
  - iii. પોસ્ટ: ગ્રાહક અમને Ashv Finance Limited, 12B, 3rd Floor, Techniplex-II IT પાર્ક, ઓફ પર લખી શકે છે. વીર સાવરકર ફ્લાયઓવર, ગોરેગાંવ (પશ્ચિમ), મુંબઈ - 400062, મહારાષ્ટ્ર, ભારત.
- d. ગ્રાહક/લેનારા અમારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે, આ વિગતો ના જેમને છે ઉલ્લેખ કર્યો છે નીચે સ્પષ્ટપણે જણાવે છે આ પ્રકૃતિ ના તેમના ફરિયાદ સાથે સાથે જરૂરી દસ્તાવેજો, જો કોઈ હોય તો.

નામ ના આ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/આચાર્ય નોડલ અધિકારી: સુશ્રી સૃષ્ટિ પડિયા

સરનામું: અશ્વ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ 12B, 3<sup>થ</sup> ફ્લોર, ટેકનીપ્લેક્સ-II આઇટી

પાર્ક,

બંધ. વીર સાવરકર ફ્લાયઓવર,

ગોરેગાંવ (પશ્ચિમ), મુંબઈ - 400062 છે.

ફોન: 022-62492700;

ઈમેલ ID: [grievanceofficer@ashvfinance.com](mailto:grievanceofficer@ashvfinance.com)

- e. માં કેસ ફરિયાદ / વિવાદ છે નથી નિવારણ અંદર a સમયગાળો ના એક મહિનો અથવા જો આ ઉધાર લેનાર /ગ્રાહક છે નથી સંતુષ્ટ સાથે આ નિર્ણય ના આ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, આ ઉધાર લેનાર /ગ્રાહક શકે છે અપીલ થી આ ઇન્ચાર્જ અધિકારી ના આ પ્રાદેશિક ઓફિસ ના DNBS ના અનામત બેંક ના ભારત ખાતે આ નીચે સરનામું:

ઇન્ચાર્જ અધિકારી  
અનામત બેંક ના ભારત  
વિભાગ ના દેખરેખ,  
4થી ફ્લોર, ભાયખલા ઓફિસ  
મકાન, સામે મુંબઈ સેન્ટ્રલ સ્ટેશન,  
ભાયખલા, મુંબઈ - 400 008  
ફોન: 022 23028140 છે  
ફેક્સ નંબર: 022 23022024  
ઈમેલ ID: [nbfcomumbai@rbi.org.in](mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in)

એ એકીકૃત અહેવાલ ના સામયિક સમીક્ષા ના અનુપાલન ના વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અને કાર્યમેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને સબમિટ કરી શકાય છે આ બોર્ડ/સમિતિ ના દિગ્દર્શકો ખાતે નિયમિત અંતરાલો તરીકે શકે છે હોવું નિર્ધારિત દ્વારા તે

### દસ્તાવેજીકરણ અને રિપોર્ટિંગ

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો, તેની તપાસ અને તેના નિરાકરણના સંપૂર્ણ અને સચોટ દસ્તાવેજો જાળવશે. વર્ષ દરમિયાન દાખલ થયેલી ફરિયાદોની સંખ્યા, નિકાલ કરાયેલી ફરિયાદોની સંખ્યા અને બાકી રહેલ ફરિયાદોની સંખ્યા અંગેનો વિગતવાર અહેવાલ કેલેન્ડર વર્ષના આધારે જાળવવામાં આવશે.

## 11. આ અનામત બેંક- સંકલિત લોકપાલ સ્કીમ 2021:-

રિઝર્વ બેંક- ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ 2021 અનુસાર 12 નવેમ્બરના રોજ, 2021 ("યોજના"), કંપનીએ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરવી જરૂરી છે. સાથે વાક્યમાં જરૂરિયાતો, આ કંપની ધરાવે છે નિયુક્ત કુ. સૃષ્ટિ પડિયા, કંપની સચિવ અને અનુપાલન અધિકારી તરીકે આ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી કમ આચાર્ય નોડલ અધિકારી ("PNO") મેળામાં ફરિયાદો મેળવવા અને તેનું નિરાકરણ કરવા માટે કંપનીના તમામ સ્થળો માટે અને ઝડપી રીત. મુખ્ય નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો અને તેની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ આ સ્કીમ છે જોડાયેલ થી આ કોડ તરીકે **પરિશિષ્ટ એ.**

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને ફર્નિશિંગ માટે જવાબદાર રહેશે માહિતી પર વતી ના આ કંપની માં આદર ના ફરિયાદો દાખલ સામે આ કંપની.

આ કંપની શકે છે નિમણૂક અન્ય નોડલ અધિકારીઓ થી મદદ આ આચાર્ય નોડલ અધિકારી માટે ઓપરેશનલ કાર્યક્ષમતા

આ કંપની કરશે પ્રદર્શન આગવી રીતે માટે આ લાભ ના તેના ગ્રાહકો ખાતે શાખાઓ/સ્થળો જ્યાં આ વેપાર છે વ્યવહાર, આ નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઇલ સંખ્યા અને ઈ-મેલના ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલની વિગતો સાથે મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનું ID) લોકપાલ (<https://cms.rbi.org.in>). આ નોંધપાત્ર લક્ષણો ના આ સ્કીમ કરશે હોવું પ્રદર્શિત તેની તમામ કચેરીઓ, શાખાઓ અને સ્થાનો પર અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં અગ્રણી વ્યવસાય એવી રીતે કરવામાં આવે છે કે ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર



વ્યક્તિ પાસે પર્યાપ્ત છે યોજના અંગેની માહિતી. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે યોજનાની નકલ ઉપલબ્ધ છે બધા તેના શાખાઓ હોવું પૂરી પાડવામાં આવેલ છે થી આ ગ્રાહક માટે સંદર્ભ પર વિનંતી

આ નોંધપાત્ર લક્ષણો ના આ સ્કીમ સાથે સાથે આ નકલ ના આ સ્કીમ અને આ સંપર્ક વિગતો ના આ આચાર્ય નોડલ અધિકારી કરશે હોવું પ્રદર્શિત અને અપડેટ કર્યું પર આ વેબસાઇટ ના આ કંપની.

## 12. પોસ્ટીંગ પર વેબસાઇટ:

ની વેબસાઇટ પર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ, અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષાઓમાં મૂકવામાં આવશે કંપની માટે આ માહિતી ના આ વિવિધ હિસ્સેદારો

## 13. નીતિ માટે નિર્ધારણ વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક:

થી ખાતરી કરો કે આ ગ્રાહકો/ઉદ્યોગ વેનારાઓ છે નથી ચાર્જ અતિશય વ્યાજ દરો અને શુલ્ક પરલોન અને કંપની દ્વારા એડવાન્સિસ, કંપનીના બોર્ડ નીતિ અપનાવી છે માટે નિર્ધારણ આ વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક ("રસ દર નીતિ") અને આ સમાનકંપનીની વેબસાઇટ [www.ashvfinance.com](http://www.ashvfinance.com) પર મૂકવામાં આવી છે. કંપનીના બોર્ડ વ્યાજ દર નીતિની સામયિક સમીક્ષા હાથ ધરે છે, અને કોઈપણ ફેરફારો સ્થાપિત થશે અપલોડ કરેલ પર આ કંપનીના વેબસાઇટ નિયમિતપણે

## 14. સામયિક સમીક્ષા:

કંપની આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન કરશે અને કોડની ભાવનાને અનુસરશે રીત તે શકે છે હોવું લાગુ થી તેના વેપાર આ કંપની કરશે પણ સમીક્ષા અને રિફાઇન આ FPC, વાર્ષિક – તેના પોતાના અનુભવ અને તાજા માર્ગદર્શિકાના આધારે, જો કોઈ હોય તોજારી દ્વારા આરબીઆઈ માં આ આદર

XXXXXXXXXX

## પરિશિષ્ટ એ

### મુખ્ય વિશેષતા ના સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021

**લાગુ પડે છે:** - ની જોગવાઈઓ હેઠળ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી (RE) દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ માટે રિઝર્વ બેંક ના ભારત એક્ટ, 1934, આ બેંકિંગ નિયમન એક્ટ, 1949, અને આ યુકવણી અને સમાધાન સિસ્ટમ્સ, એક્ટ, 2007. રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી અર્થ a બેંક અથવા a નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની અથવા a સિસ્ટમ સહભાગી તરીકે વ્યાખ્યાયિત માં આ યોજના અથવા કોઈપણ અન્ય એન્ટિટી તરીકે શકે છે સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે દ્વારા અનામત બેંક થી સમય પ્રતિ સમય માટે હદ નથી બાકાત હેઠળ આ યોજના

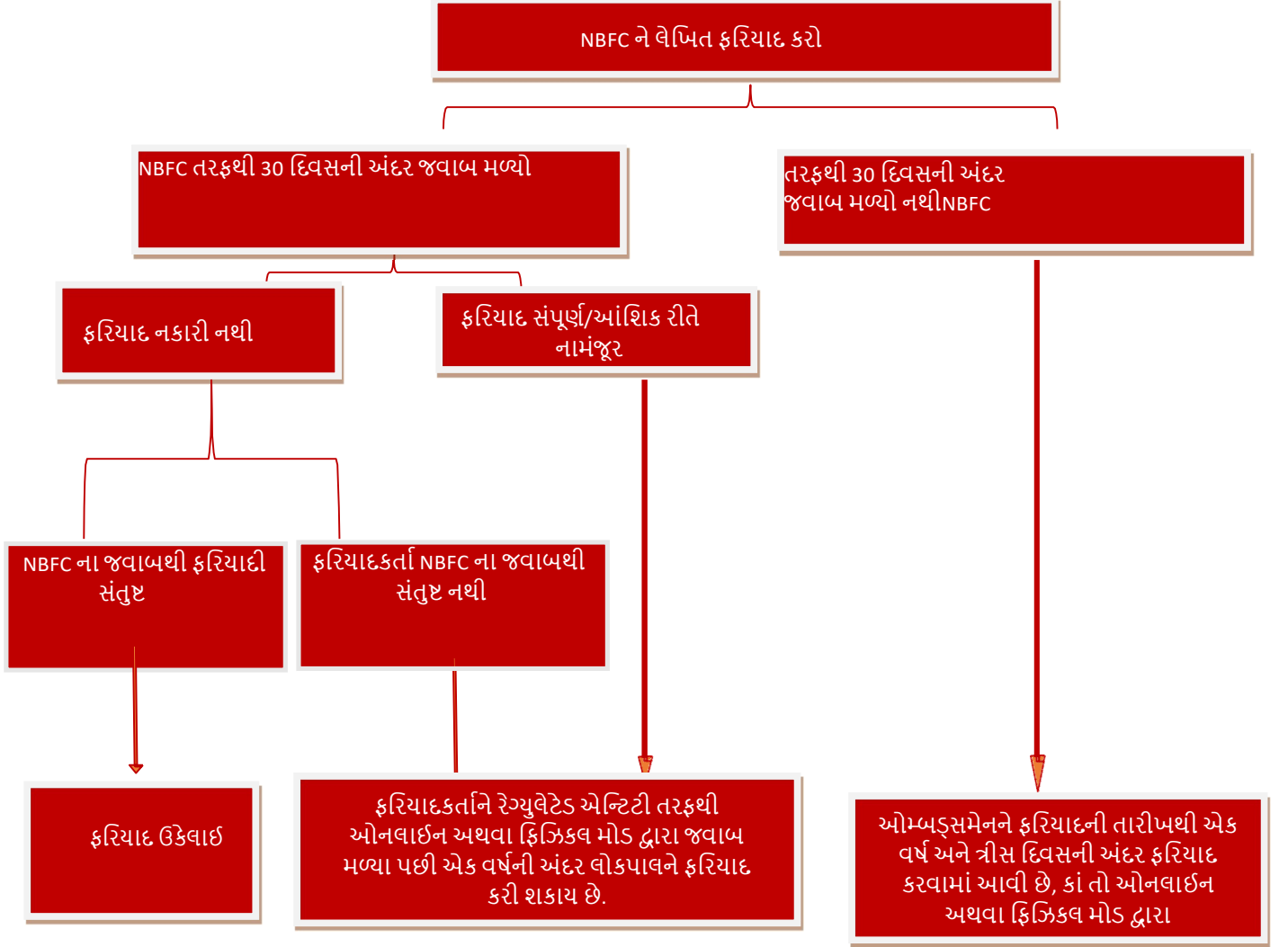
#### યોજના હેઠળ ધ્યાનમાં ન લેવાતી બાબતો: -

- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી (RE) નો વાણિજ્યિક જજમેન્ટ/વ્યાપારી નિર્ણય.
- આઉટસોર્સિંગ કોન્ટ્રાક્ટ સંબંધિત વિકેતા અને નિયમન કરેલ એન્ટિટી વચ્ચે વિવાદ.
- ફરિયાદ સીધી લોકપાલને સંબોધવામાં આવતી નથી.
- નિયમન કરેલ એન્ટિટીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામે સામાન્ય ફરિયાદો.
- વિવાદ કે જેમાં કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારના આદેશના પાલનમાં નિયમન કરેલ એન્ટિટી દ્વારા કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે.
- સેવા રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી પૂર્વાવલોકનમાં નથી.
- નિયમન કરાયેલ એકમો વચ્ચે વિવાદ.
- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના એમ્પ્લોયર-કર્મચારી સંબંધોને સંડોવતો વિવાદ.
- વિવાદ કે જેના માટે કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005ની કલમ 18 માં ઉપાય આપવામાં આવ્યો છે.
- રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના ગ્રાહકોને લગતો વિવાદ સ્કીમ હેઠળ સમાવેલ નથી.

#### સ્કીમ હેઠળની ફરિયાદ જૂઠી રહેશે નહીં સિવાય કે:

- સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા ફરિયાદીએ નિયમનકારી એન્ટિટીને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને-
  - a ફરિયાદ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી અથવા ફરિયાદકર્તાને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર જવાબ મળ્યો ન હતો અને
  - b ફરિયાદીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી જવાબ મળ્યા પછી 1 વર્ષની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે અથવા જ્યાં ફરિયાદની તારીખથી 1 વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો નથી.
- ફરિયાદ એ કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી જ છે -
  - a લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી અથવા 1 અથવા વધુ ફરિયાદી અથવા સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન હોય.
  - b કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી અથવા 1 અથવા વધુ ફરિયાદી અથવા સંબંધિત પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન હોય.
  - c કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં ફરિયાદમાં કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસમાં પેન્ડિંગ અથવા નિર્ણય લેવામાં આવેલ ફોજદારી કાર્યવાહીનો સમાવેશ થતો નથી.
- ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની નથી.
  - આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં નિયમન કરેલ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી.
  - ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે.
  - ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે ફરિયાદ નોંધાવવામાં આવે છે સિવાય કે ફરિયાદી પોતે વકીલ હોય.

પ્રક્રિયા પ્રતિ હોવું અનુસર્યું દ્વારા આ ગ્રાહક પ્રતિ ફાઇલ a ફરિયાદ:



## પ્રક્રિયા પ્રતિ ફાઇલ ફરિયાદ:

એ ફરિયાદ કરી શકો છો હોવું નોંધાયેલ ક્યાં તો ઓનલાઇન દ્વારા આ પોર્ટલ <https://cms.rbi.org.in> અથવા દ્વારા પર કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડ (યોગ્ય રીતે સહી કરેલ). નીચે સરનામું.:

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર અનામત  
બેંક ના ભારત,  
ચોથો માળ, સેક્ટર 17,  
ચંદીગઢ - 160017  
ઈમેલ - CRPC@rbi.org.in

કંપની, ફરિયાદની પ્રાપ્તિ પર, તેના પર આધાર રાખેલા દસ્તાવેજોની નકલો સાથે ફરિયાદમાંના જવાબોના જવાબમાં તેનું લેખિત સંસ્કરણ, નિરાકરણ માટે લોકપાલ સમક્ષ 15 દિવસની અંદર ફાઇલ કરે છે.

## કેવી રીતે કરે છે લોકપાલ લેવું આ નિર્ણય?

- ઓમ્બ્ડ્સમેન/ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ ફરિયાદી અને RE વચ્ચે સુવિધા અથવા સમાધાન દ્વારા કરાર અથવા મધ્યસ્થી
- લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ પ્રકૃતિની છે અને તે કોઈ નિયમથી બંધાયેલી નથી પુરાવાના.
- ફરિયાદ છે માનવામાં આવે છે પ્રતિ હોવું ઉકેલાઈ ક્યારે:-
- તે છે સ્થાયી દ્વારા આર.ઇ ઉપર આ હસ્તક્ષેપ ના આ લોકપાલ અથવા
- ફરિયાદી ધરાવે છે સંમત થયા માં લેખન અથવા અન્યથા (રેકોર્ડ કરેલ) કે આ રીત અને હદ ના આઠરાવ ના આ ફરિયાદ છે સંતોષકારક અથવા
- ફરિયાદી ધરાવે છે પાછી ખેંચી ફરિયાદ સ્વેચ્છાએ
- સ્કીમની કલમ 16 હેઠળ ફરિયાદ નકારવામાં ન આવે ત્યાં સુધી, લોકપાલ એક પાસ કરશે પુરસ્કાર

## અપીલ પહેલાં અપીલ સત્તા

જો ફરિયાદકર્તા આ યોજનાની કલમ 15(1) હેઠળના પુરસ્કારથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા આ યોજના હેઠળ કલમ 16(2)(c) થી 16(2)(f) હેઠળ ફરિયાદનો અસ્વીકાર.



ફરિયાદી એવોર્ડ/અસ્વીકાર મળ્યાની તારીખના ત્રીસ દિવસની અંદર એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

## નામ અને સંપર્ક કરો વિગતો ના આચાર્યશ્રી નોડલ અધિકારી/ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી:

નામ	કુ. સૃષ્ટિ પડિયા
સરનામું	ત્રીજો માળ, 12B, ટેકનીવેક્સ-II આઈટી પાર્ક, બંધ. વીર સાવરકર ફ્લાયઓવર, ગોરેગાંવ (પશ્ચિમ), મુંબઈ - 400 062, મહારાષ્ટ્ર, ભારત
સંપર્ક કરો ના.	+91 22 6249 2700
ઈ-મેલ ID	<a href="mailto:grievanceofficer@ashvfinance.com">grievanceofficer@ashvfinance.com</a>