

## પરિચય

RBI મુખ્ય નિર્દેશ- રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023" સમયાંતરે સુધારેલા, યોગ્ય વ્યવહાર પર નિર્ધારિત વ્યાપક માર્ગદર્શિકા કે જે તમામ નોન-બેન્કિંગ નાણાકીય કંપનીઓના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા ઘડવાની અને મંજૂર કરવાની રહેશે.

યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાનો ઉદ્દેશ કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવનાર વ્યવહારની ગ્રાહકોને અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે. આ સંહિતા ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં માહિતગાર નિર્ણયો લેવાની સુવિધા આપશે અને કંપની મંજૂર અને વિતરણ કરી શકે તેવી કોઈપણ લોન પર લાગુ પડશે.

યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા અંગે RBI માર્ગદર્શિકામાં કોઈપણ અનુગામી સંશોધન, સુધારેલી RBI માર્ગદર્શિકા વર્તમાન યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાને તે હદ સુધી રદ કરશે જે તે અપડેટ કરેલ માર્ગદર્શિકા/સૂચનાઓના અનુપાલનમાં નથી.

## યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા

ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા તમામ નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (NBFCs) ને આપવામાં આવેલ ઉપરોક્ત મુખ્ય નિર્દેશના સંદર્ભમાં, એક NBFC, NeoGrowth ક્રેડિટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("NeoGrowth")એ તેની FPCની રચના કરી છે, જે સંભવિત લોન લેનારાઓ પાસેથી લોનની અરજીઓની પ્રાપ્તિ અને તેની પ્રોસેસ, કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી લોન અને અન્ય ફાઇનાન્સિયલ પ્રોડક્ટ્સની મંજૂરી, દેખરેખ અને વસૂલાત સંબંધિત નિયમો અને શરતો અંગેના ડિસ્ક્લોઝરના સિદ્ધાંતો અને અસ્તિત્વમાં રહેલી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સહિતની બાબતો અંગે માહિતી આપે છે.

વંશ, જાતિ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર અથવા શારીરિક વિકલાંગતા વગેરેના આધારે ભેદભાવ કર્યા વિના, કંપની દ્વારા ઓફર કરાયેલ તમામ ફાઇનાન્સિયલ પ્રોડક્ટ્સ લાયક અરજદારોને ઉપલબ્ધ કરાવવી એ NeoGrowthની નીતિ છે અને રહેશે.

ટૂંકમાં, કંપનીનું કામકાજ કાર્યક્ષમતા, ગ્રાહકકેન્દ્રી અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સ સિદ્ધાંતો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને પ્રવર્તમાન વૈધાનિક અને નિયમનકારી જરૂરિયાતો અનુસાર હાથ ધરવામાં આવશે.

વધુમાં, કંપની તેની કામગીરીમાં યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાનું પાલન કરશે, જેનાં મુખ્ય ઘટકો નીચે મુજબ છે:

**1. લોન માટેની અરજી અને તેનું પ્રોસેસિંગ:**

- કંપનીએ પ્રોડક્ટના પ્રકારના આધારે તેના ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ માટે લોન અરજી ફોર્મ તૈયાર કર્યું છે. લોન અરજી ફોર્મમાં ગ્રાહકોની જરૂરી માહિતી પ્રોડક્ટની વિશેષતાઓ અને લોન પ્રોસેસિંગ માટે જમા કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોનો સમાવેશ થાય છે.
- લોન અરજી ફોર્મ અંગ્રેજીમાં ઉપલબ્ધ છે / સ્થાનિક ભાષામાં સમજાવેલા છે અને સંભવિત લોન લેનારાઓ દ્વારા સરળ તપાસ/સમજણ માટે અરજદારની સ્થાનિક ભાષામાં સમજવામાં આવ્યું છે.
- NeoGrowthની લોન અરજીમાં તે જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થાય છે જે સંભવિત ઋણધારકના હિતોને અસર કરી શકે છે, જેથી કરીને અન્ય ધિરાણકર્તાઓ દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને અરજદાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.
- લોન અરજી ફોર્મ RBIની KYC માર્ગદર્શિકા હેઠળ જરૂરી દસ્તાવેજો સહિત જમા કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવે છે.
- NeoGrowth સંભવિત ઋણધારકને લોન અરજી પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરે છે. આવી સ્વીકૃતિમાં લોન અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સમયમર્યાદાનો ઉલ્લેખ છે.

**2. લોન મૂલ્યાંકનની શરતો/નિયમો:**

- કંપની લોન લેનારની ધિરાણ યોગ્યતાની તપાસ કરશે જે અરજી પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. મૂલ્યાંકન કંપનીની ધિરાણ નીતિ અને તેને સંલગ્ન નિયમો અને પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હશે.
- સંભવિત ઋણ લેનારને મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્ય રીતે લોન અરજીનું ભાવિ લેખિતમાં જણાવવામાં આવે છે. લોન મંજૂર કરવાના કિસ્સામાં મંજૂરી પત્રમાં મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ અને વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિતની શરતોનો સમાવેશ થાય છે.
- ઋણ લેનારને જાણ કરાયેલા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિને NeoGrowth દ્વારા તેના રેકોર્ડમાં લાગુ પડે તે રીતે ડિજિટલ અથવા ભૌતિક રીતે સાચવવામાં આવે છે અને તેની એક નકલ પણ લોન લેનારને આપવામાં આવે છે.
- કંપનીએ લોન એગ્રીમેન્ટમાં મોડી ચુકવણી માટેના દંડના ચાર્જનો ઉલ્લેખ, જો કોઈ હોય તો, લાગુ પડતા કર સાથે કરવો પડશે.
- NeoGrowth લોનના વિતરણ સમયે તમામ ક્લાયન્ટ્સને લોન કરારની નકલ અને તેમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવેલા બિડાણની નકલ પૂરી પાડે છે.

**3. લોન એકાઉન્ટ્સમાં દંડનીય ચાર્જ\* :**

- લોન લેનાર દ્વારા લોન કરારની ભૌતિક શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ, જો દંડ વસૂલવામાં આવે તો, તેને 'દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડના વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે લોન પર વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે.
- દંડનીય ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ હોવું જોઈએ નહીં, એટલે કે, આવા ચાર્જ પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, તે લોન એકાઉન્ટમાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- NeoGrowth વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને કંપની આ દિશાનિર્દેશોનું અક્ષરશઃ અને ભાવના એમ બંનેમાં પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- દંડનીય ચાર્જનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.
- 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઋણધારકોને' મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડના ચાર્જ, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-પાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણધારકોને લાગુ પડતા દંડના ચાર્જ કરતાં વધુ નહીં હોય.
- પેનલ્ટી ચાર્જનું પ્રમાણ અને કારણ કંપની દ્વારા લોન કરાર અને લાગુ પડતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)માં ગ્રાહકોને સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. તેમજ કંપનીની વેબસાઇટ પર ચાર્જની અનુસૂચિ હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- જ્યારે પણ લોનના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ લોન લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડના ચાર્જની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાની કોઈપણ ઘટના અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

કંપનીએ દંડનીય ચાર્જ અંગે હાલની બોર્ડ માન્ય નીતિને અપડેટ કરી છે અને તે વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

**4. જવાબદાર ધિરાણ આચાર - પર્સનલ લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિ**

કંપની ભવિષ્યમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને વિવાદોને ટાળવા માટે સંપૂર્ણ ચુકવણી અને લોન એકાઉન્ટ બંધ કર્યા પછી જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત પાડવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાઓ અપનાવશે. લોન લેનારાઓ દ્વારા સામનો કરવામાં આવતી સમસ્યાઓના ઉકેલ માટે અને જવાબદાર ધિરાણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે, નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવામાં આવશે:

**A. જંગમ/સ્થાવર મિલકતોના દસ્તાવેજોની મુક્તિ**

- કંપની લોન એકાઉન્ટની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટની તારીખથી 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર તમામ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જને દૂર કરશે.
- લોન લેનારને તેની પસંદગી મુજબના સ્થળ, તેનું લોન એકાઉન્ટ જ્યાં ચાલતું હતું તે શાખામાંથી અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ ઓફિસ કે જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે ત્યાંથી મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને મેળવવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

- મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અમલી તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
- એકમાત્ર લોન લેનાર અથવા સંયુક્ત લોન લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનામાં કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે કંપની પાસે સારી રીતે ગોઠવેલી પ્રક્રિયા હોવી જોઈએ. આવી પ્રક્રિયાની માહિતી NBFCsની વેબસાઇટ પર અન્ય સમાન નીતિઓ અને ગ્રાહકની માહિતીની સાથે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

**B. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબ માટે વળતર:**

- મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટની તારીખથી 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં, કંપની આવા વિલંબ માટેના કારણોની લોન લેનારને જણાવશે. જો વિલંબ કંપનીની તરફથી થયો હોય, તો કંપની વિલંબના પ્રત્યેક દિવસ માટે લોન લેનારને ₹5,000 પ્રતિ દિવસના દરે વળતર આપશે.
- મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, નુકશાન/ક્ષતિના કિસ્સામાં, કંપની જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં લોન લેનારને મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત કલમ (ii) માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત નકલ મેળવવા સંબંધિત ખર્ચ પણ ભોગવશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાની પેનલ્ટી ત્યાર બાદ ગણવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).
- આ દિશાનિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર, કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવા માટે લોન લેનારના અધિકારો સાથે પૂર્વગ્રહ વિનાનું રહેશે.

**C. પ્રયોજ્યતા:**

- ઉપરોક્ત ફકરા Bમાંની સૂચનાઓ એવા તમામ કેસોને લાગુ પડશે જ્યાં મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિ 01 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પછી બાકી હોય.

**5. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:**

- NeoGrowth વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના; લોન લેનારને અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં/લોન લેનારા દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં આપે છે. વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ભાવિ અસરથી અમલી બને છે અને આ બાબતની યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સમાવિષ્ટ કરવામાં આવે છે.
- ચુકવણી રદ કરવાનો/ઝડપી બનાવવાનો અથવા કરાર હેઠળ દેખાવનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોય છે.
- NeoGrowth તમામ બાકી લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ

સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરશે, સિવાય કે લોન લેનાર સામે કોઈ કાયદેસર અધિકાર કે દાવો હોય. લોન લેનારને બાકી દાવાઓ અને શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે યોગ્ય નોટિસ આપવામાં આવશે કે જેના હેઠળ કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર હશે/ સેટ ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવા સક્ષમ હશે.

**6. સામાન્ય:**

- NeoGrowth લોનના દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં જણાવેલા હેતુઓ સિવાય લોન લેનારની બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળે છે. સિવાય કે નવી માહિતી જે અગાઉ ઇરાદાપૂર્વક જાહેર કરવામાં આવી ન હોય અથવા અન્ય કોઈ માહિતી લોન આપનારના ધ્યાનમાં આવી હોય.
- અન્ય બેંક અથવા નાણાકીય સંસ્થામાં લોન ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે લોન લેનાર તરફથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, NeoGrowth સંમતિ અથવા અન્ય બાબતની, આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર લેખિતમાં જાણ કરશે. આવું ટ્રાન્સફર લોન લેનાર સાથે કરાયેલ કરારની શરતો અનુસાર અને સમયાંતરે લાગુ પડતા કાયદાઓ નિયમો વિનિયમો અને માર્ગદર્શિકાઓ સાથે સુસંગત રહેશે.
- લોનની વસૂલાતની બાબતમાં NeoGrowth માત્ર એવા ઉપાયોનો જ આશરો લેશે જે કાયદેસર છે અને તેને કાયદેસર રીતે ઉપલબ્ધ છે અને અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે લોનધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા લોનની વસૂલાત માટે મસલ પાવરનો ઉપયોગ વગેરે.
- NeoGrowthએ લોન અને એડવાન્સિસ માટે વાર્ષિક ધોરણે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરવા માટે ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન, જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર નીતિ અપનાવી છે અને તે લોન લેનારને જાહેર કરવામાં આવે છે. આ માહિતી એપ્લિકેશન ફોર્મ અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત છે.

**7. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા:**

- કંપનીએ આ સંબંધમાં ઉદ્ભવતા વિવાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા નિર્ધારિત કરી છે. આવી વ્યવસ્થા સુનિશ્ચિત કરે છે કે કંપનીના કર્મચારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- NeoGrowth જેઓ ફરિયાદ નોંધાવવા માંગે છે તે ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપે અને ગ્રાહક પરિણામથી નાખુશ હોય તો તેણે શું કરવું તે અંગે માર્ગદર્શન પણ આપે છે.
- સમગ્ર બાબતની તપાસ કર્યા પછી, NeoGrowth શક્ય તેટલી વહેલી તકે જવાબ મોકલે છે.
- NeoGrowth બિઝનેસ પ્રેક્ટિસ, ધિરાણના નિર્ણયો, ક્રેડિટ મેનેજમેન્ટ અને વસૂલાતને લગતી કોઈપણ બાબત સાથે સંબંધિત ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક અધિકારીની નિયુક્તિ કરે છે, અને તેને મંજૂરી પત્રમાં દર્શાવેલું હોય છે.

કંપનીએ તેના ગ્રાહકોના લાભ માટે, તેની શાખાઓ/ કામકાજના સ્થળ પર નીચેની માહિતી સ્પષ્ટ રીતે દેખાય તે રીતે પ્રદર્શિત કરશે:

- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ સરનામું) જેનો લોકો કંપની સામેની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકે છે.
- પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ સરનામું) જેનો લોકો કંપની સામેની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકે છે.
- રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 ('યોજના' )
- યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં
- જો એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલ દ્વારા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાને અપીલ કરી શકે છે: <https://cms.rbi.org.in/>
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી /નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

શ્રી યોગેશ નાખવા

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર

NeoGrowth Credit Private Limited

ટાઇમ સ્ક્વેર, ટાવર E, 9મો માળ, અંધેરી કુર્લા રોડ, મરોલ, અંધેરી ઇસ્ટ - 400059.

ઇમેઇલ ID: nodalofficer@neogrowth.in

શ્રીમતી બિજલ પટવા

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

NeoGrowth Credit Private Limited

ટાઇમ સ્ક્વેર, ટાવર E, 9મો માળ, અંધેરી કુર્લા રોડ, મરોલ, અંધેરી ઇસ્ટ - 400059.

ઇમેઇલ ID: grievanceofficer@neogrowth.in

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે, ખાસ કરીને શારીરિક રીતે વિકલાંગ વ્યક્તિઓ અને મહિલાઓના કિસ્સામાં સ્ટાફને સાવચેત અને નમ્રતાથી વ્યવહાર કરવા માટે પણ સંવેદનશીલ બનાવવામાં આવ્યા છે.

#### 8. રિઝર્વ બેન્ક- એકીકૃત લોકપાલ યોજના 2021:

- લોકપાલ યોજના હેઠળ, કંપનીએ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (PNO) ની નિમણૂક કરી છે જેઓ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની વિરુદ્ધ નોંધાયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં લોકપાલને માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે.
- ગ્રાહકોના લાભ માટે, શાખાઓ/કંપનીના કામકાજના સ્થળો પર PNOનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઈમેલ)ની સાથે લોકપાલના ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલની વિગતો ([https:// cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in)) દર્શાવવામાં આવશે.
- યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં તમામ કચેરીઓ અને શાખાઓમાં એવી રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે કે જેથી ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ પાસે યોજના વિશે પૂરતી માહિતી હોય.
- લોકપાલ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ સાથે યોજનાની નકલ અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત અને અપડેટ કરવામાં આવશે.

#### 9. યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા અંગે જાણ કરવાની ભાષા અને રીત

યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા (જે પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ). તે વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે વેબસાઇટ પર મુકવામાં આવશે.

#### 10. વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન:

- બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે લોન અને એડવાન્સ, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જીસ પર વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરવા માટે વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવ્યું છે, જેમાં ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરેને ધ્યાનમાં લેવામાં આવ્યા છે. વ્યાજ અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને લોન લેનારોની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક લોન લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્ય પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે જેથી લોન લેનાર વાકેફ રહે કે તેના એકાઉન્ટ પર ચોક્કસ કેટલો દર વસૂલવામાં આવશે.

**11. શારીરિક/દૃષ્ટિની વિકલાંગોને લોનની સુવિધા:**

કંપની શારીરિક/દૃષ્ટિની વિકલાંગ અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત પ્રોડક્ટ્સ અને સુવિધાઓ આપવામાં વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. તમામ શાખાઓ આવી વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ મેળવવા માટે શક્ય તમામ મદદ કરશે. વધુમાં, કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિરાકરણ તેમના દ્વારા પહેલેથી જ સ્થાપિત કરાયેલી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ કરવામાં આવશે.

**12. ડિજિટલ લેન્ડિંગ અને લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાનું પાલન:**

કંપની, ધિરાણ તેમના પોતાના ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા અથવા આઉટસોર્સ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા છે કે કેમ તે ધ્યાનમાં લીધા વિના, યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા માર્ગદર્શિકાનું અક્ષરશઃ અને ભાવનામાં પાલન કરશે.

રિકવરી એજન્ટો કંપનીની યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાનું પાલન કરશે તેમજ બાકીની રકમની વસૂલાત અને સિક્યોરિટીના પુનઃ કબજા માટેના તેમની પોતાની સંહિતાનું પણ પાલન કરશે.

**13. સમયાંતરિક સમીક્ષા:**

યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાના પાલનની સામયિક સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીનો એક સંકલિત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે અથવા તેણે સૂચવેલા સમયે સુપરત કરવામાં આવશે.

\*RBIના 18 ઓગસ્ટ, 2023ના પરિપત્ર 'યોગ્ય ધિરાણ પ્રેક્ટિસ - લોન એકાઉન્ટ્સમાં દંડાત્મક ચાર્જિસ' મુજબ દાખલ કરવામાં આવ્યા છે. જોગવાઈઓ 1 એપ્રિલ, 2024 થી લાગુ થશે.