

ઇલેક્ટ્રોનિકા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ફેર

પ્રેક્ટિસ કોડ

સામગ્રીની સુચિ

અનુ. સં.	વિગત	પૃષ્ઠ નં.
1	પ્રસ્તાવના	3
2	મહત્વપૂર્ણ વ્યાખ્યાઓ	3
3	ઉદ્દેશ્યો	3
4	પ્રયોજ્યતા	3
5	લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ	4
6	લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો	4
7	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ	5
8	બિન-ભેદભાવ નીતિ	5
9	જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ	5
10	સામાન્ય જોગવાઈઓ	5-6
11	ધિરાણ અપાયેલી અસ્કયામતોનો પુનઃ કબજો	6
12	ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ	6-7
13	અતિશય વ્યાજ વસૂલીનું નિયમન	7
14	આઉટસોર્સ કરેલ પ્રવૃત્તિઓ માટેની જવાબદારીઓ	7
15	સંહિતાનો પ્રસાર	7
16	સંહિતા અને સંબંધિત પાસાઓની સમીક્ષા	7

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

1. પ્રસ્તાવના

ઇલેક્ટ્રોનિકા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (હવેથી "ઇએફએલ" અથવા "કંપની" તરીકે ઓળખાય છે) એક પબ્લિક લિમિટેડ કંપની છે, જેની સ્થાપના કંપની એક્ટ, 1956ની જોગવાઈઓ હેઠળ કરવામાં આવી છે, જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) સાથે એનબીએફસી તરીકે નોંધાયેલી છે, જેને નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ સિસ્ટમેટિકલી મહત્વપૂર્ણ ફાઇનાન્સ કંપની તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે.

ઇએફએલ સૂક્ષ્મ, લઘુ અને મધ્યમ કદના ઉદ્યોગો અને લઘુ ઉદ્યોગોને વિવિધ જરૂરિયાતો માટે લોન આપવાના વ્યવસાયમાં સંકળાયેલી છે.

આ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (કોડ) ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા પર જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાને અનુસરીને તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે, જેમાં તેની 1 જુલાઈ 2014 ની માસ્ટર સર્ક્યુલર નંબર આરબીઆઈ /2014-15/34 DNBS (PD) CC નં. 388/03.10.042/2014-15 છે, જેમાં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) એ એનબીએફસી માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પરની માર્ગદર્શિકાઓનો સારાંશ આપ્યો છે અને માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સિસ્ટમલી મહત્વપૂર્ણ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - અનુસાર માર્ગદર્શિકાઓનો સારાંશ આપ્યો છે. કંપની અને ડિપોઝિટ ટેકિંગ કંપની (રિઝર્વ બેંક)ના નિર્દેશો, 2016માં સમયાંતરે સુધારો કરવામાં આવ્યો છે.

આ સંહિતા નીચેના ક્ષેત્રોને આવરી લેવા માટે બનાવાયેલ છે:

- લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ
- લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો
- નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત, લોનનું વિતરણ
- સામાન્ય જોગવાઈઓ
- ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર, અને
- વ્યાજ દરો

2. મહત્વપૂર્ણ વ્યાખ્યાઓ

- કંપની/ઇએફએલ: જેનો મતલબ થાય એવી સંસ્થા 'ઇલેક્ટ્રોનિકા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ' ("ઇએફએલ") જેના માટે આ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા ઘડવામાં આવી છે.
- બોર્ડ: તેનો મતલબ થાય છે ઇએફએલ ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ.
- સંહિતા: તેનો મતલબ થાય છે ઉચિત પ્રેક્ટિસ કોડ, જેમાં સમયાંતરે સુધારો કરવામાં આવે છે.
- ઋણલેનાર/ગ્રાહક: તેનો મતલબ ઇએફએલના કોઈ પણ વર્તમાન અથવા સંભવિત ઋણલેનાર/ગ્રાહકો એવો થાય.

3. ઉદ્દેશ્યો

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી, ન્યાયી અને વિશ્વસનીય પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહન આપવું
- ગ્રાહકોને સેવાઓની વાજબી રીતે અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજ મેળવવા માટે સક્ષમ કરવા માટે પારદર્શિતા વધારવી.
- ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- કંપનીમાં ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધારવો;
- પુનઃપ્રાપ્તિ અને અમલીકરણ, જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં, કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાને અનુસરીને હાથ ધરવામાં આવે છે.

4. પ્રયોજ્યતા

આ સંહિતા કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે અને કંપની, તેના કર્મચારીઓ અને તેના વ્યવસાય દરમિયાન કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અન્ય વ્યક્તિઓ દ્વારા તેનું પાલન થવું આવશ્યક છે.

5. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- a. ઋણલેનારને અપાતા તમામ સંદેશાવ્યવહાર કાં તો કાગળના અથવા ડિજિટલ સ્વરૂપમાં અને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં હશે.
- b. પ્રવર્તમાન વૈધાનિક અને/અથવા નિયમનકારી નો-ચોર-કસ્ટમર અને મની લોન્ડરિંગ વિરોધી માર્ગદર્શિકાઓ હેઠળ પોતાની જવાબદારીઓ પૂર્ણ કરવા માટે જરૂરી હોય તેવી માહિતી કંપની તેના ગ્રાહકો પાસેથી મેળવી શકશે. અને જો ગ્રાહક કંપનીના સંતોષ માટે જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવામાં નિષ્ફળ જાય, તો તે સંબંધિત વ્યક્તિને તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવાનો ઇનકાર કરી શકે છે.
- c. કંપની ઋણલેનારની શાખની યોગ્યતા નક્કી કરવા માટે ઋણલેનારની યોગ્ય ખંતપૂર્વકની કામગીરી હાથ ધરશે, જે કોઈ પણ લોન અરજીપત્રકને મંજૂરી કે નામંજૂર કરતા પહેલા અરજીનો નિર્ણય લેવામાં મહત્ત્વપૂર્ણ માપદંડ બની રહેશે.
- d. લોન/લોન સુવિધાને લગતી તમામ પ્રસ્તુત માહિતી સંબંધિત લોન અરજીપત્રક(ઓ)માં અથવા અન્ય માધ્યમો (ટર્મ શીટ, મંજૂરી પત્ર વગેરે) મારફતે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. લોન અરજીપત્રકમાં યોગ્ય રીતે પૂર્ણ થયેલા અરજીપત્રક અને જરૂરી દસ્તાવેજોની પ્રાપ્તિને આધિન અરજીનો નિકાલ કઈ સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે તેની સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો પણ સૂચવવામાં આવશે/સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે. ઋણલેનાર પાસે લોન સંબંધિત તમામ પત્રવ્યવહારો, લોનના દસ્તાવેજો, રિકોલ નોટિસ વગેરે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા

ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં પ્રાપ્ત કરવાનો વિકલ્પ હશે. આ હેતુ માટે ઋણલેનારને યોગ્ય વિકલ્પની પસંદગી કરીને લોન અરજીપત્રકમાં તેની/તેણીની પસંદગી દર્શાવવાની રહેશે.

e. પૂર્ણ થયેલ અરજી ફોર્મની પ્રાપ્તિ યોગ્ય સમયમર્યાદામાં યોગ્ય રીતે સ્વીકારવામાં આવશે.

6. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- a. લોનની અરજીઓનું મૂલ્યાંકન કંપનીની ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા અને નીતિઓ અનુસાર કરવામાં આવશે. ઋણલેનારને લોનની અરજીની સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવેલી લોન અરજીનું મૂલ્યાંકન કરવા માટેના સમયગાળાની અંદર ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન (મંજૂરી/અસ્વીકાર)ના પરિણામની સલાહ આપવામાં આવશે, જે સ્થાનિક ભાષા અથવા ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં હશે.
- b. લોનને મંજૂરી મળ્યા બાદ કંપની મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજના દર અને અન્ય મહત્વના નિયમો અને શરતો ઋણલેનારને મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્ય રીતે ઋણલેનાર દ્વારા પસંદ કરેલી ભાષા વગેરે માં પત્રવ્યવહાર માટેના અરજીપત્રમાં જણાવવાની રહેશે.
- c. મોડી ચુકવણી માટે કંપની દ્વારા લેવામાં આવતા દંડનીય વ્યાજ, જો કોઈ હોય તો, વગેરેનો ઉલ્લેખ લોન કરારમાં બોલ્ડમાં કરવામાં આવશે. આવા નિયમો અને શરતોનો સ્વીકાર કંપની દ્વારા જાળવી રાખવામાં આવશે.
- d. કંપની ઋણલેનાર સાથેના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ, લાગુ પડતા વાર્ષિક વ્યાજના દરને દર્શાવતો કરાર કરશે. આ કરારની એક નકલ કરારના સમયપત્રક(ઓ) અને પરિશિષ્ટ(ઓ) સાથે ઋણલેનારને ઋણલેનાર દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલી ભાષામાં પૂરી પાડવામાં આવશે.

7. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત, લોનનું વિતરણ

- a. નિયમો અને શરતો, વ્યાજના દરોમાં કોઈ પણ ફેરફારોની જાણ ખાતાના વિશિષ્ટ ફેરફારોના કિસ્સામાં ઋણલેનારાઓને વ્યક્તિગત રીતે કરવામાં આવશે અને અન્યના કિસ્સામાં, તે કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ / કોર્પોરેટ ઓફિસમાં અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે. વ્યાજના દર અને શુલ્કમાં ફેરફારની સંભવિત અસર થશે. લોન કરારમાં આ અસર માટે યોગ્ય શરત દાખલ કરવામાં આવશે.
- b. આ કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ કરવાનો/વેગ આપવાનો નિર્ણય કંપની સાથે ઋણલેનાર દ્વારા અમલમાં મૂકવામાં આવેલા લોન દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતો અનુસારનો રહેશે.

- c. લોનને લગતી તમામ જામીનગીરીઓ/અસ્કયામતો લોનની સંપૂર્ણ અને આખરી ચુકવણીની પ્રાપ્તિ પર મુક્ત કરવામાં આવશે, જે કોઈ પણ કાયદેસર અથવા કરારના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર અથવા સેટઓફના અધિકારને આધિન રહેશે, જે કંપની અથવા અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિ પાસે ધિરાણલેનારાઓ સામે લોન દસ્તાવેજો હેઠળ હોઈ શકે છે.
- d. જો અસ્કયામતોના સેટ-ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઋણલેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં બાકીના દાવાઓ વિશે સંપૂર્ણ વિગતો આપવામાં આવશે અને તે શરતો કે જેના હેઠળ જામીનગીરીઓ/વેચાણની આવકને જામીનગીરીઓમાંથી જાળવી રાખવાના કે સેટઓફ કરવાના અધિકાર અથવા જામીનગીરીઓ અથવા વેચાણની આવકને તબદીલ કરવાના અધિકારનો ઉપયોગ કંપની દ્વારા કરવામાં આવે છે.
- e. લોનના સંદર્ભમાં તમામ નોટિસો, પત્રવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષા અથવા ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવતી ભાષામાં કરવામાં આવશે.

8. બિન-ભેદભાવ નીતિ

કંપની વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારોને લોનની સુવિધા સહિતની પ્રોડક્ટ્સ અને સુવિધાઓમાં કોઈ ભેદભાવ નહીં કરે. તેમને અન્ય અરજદારોની સમકક્ષ ગણવામાં આવશે અને તેમની અરજી પર કંપનીની ક્રેડિટ પ્રક્રિયા અને નીતિ અનુસાર યોગ્યતાના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. વિકલાંગતા ધરાવતા અરજદારોને શક્ય તેટલી તમામ સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે, જેથી તેઓ યોગ્ય પ્રોડક્ટ અથવા લોન સુવિધાને સમજવા, પસંદ કરવા અને તેનો લાભ લઈ શકે.

9. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

- a. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેનો પ્રચાર અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય અને અન્ય સામગ્રી ગેરમાર્ગે દોરનારું ન હોય.
- b. કોઈ પણ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં જે કોઈ સેવા અથવા પ્રોડક્ટ તરફ ધ્યાન દોરે છે અને તેમાં વ્યાજના દરના સંદર્ભનો સમાવેશ થાય છે, કંપની અન્ય ફી અને ચાર્જ લાગુ પડશે કે કેમ તે સૂચવશે, અને જાહેર કરશે કે લોનની અંતિમ મંજૂરી સંબંધિત નિયમો અને શરતોની પરિપૂર્ણતાને આધિન રહેશે.
- c. કંપની ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત ન હોય ત્યાં સુધી પોતાની સહિતની કોઈ પણ સંસ્થા દ્વારા માર્કેટિંગના હેતુસર કરશે નહીં.

10. સામાન્ય જોગવાઈઓ

- a. ઇએફએલે ગ્રાહકોને તેમની બાકી નીકળતી રકમ સંબંધિત તમામ માહિતી પૂરી પાડવી પડશે અને તેની ચૂકવણી માટે વાજબી સમય પૂરો પાડવો પડશે.
- b. ઇએફએલે તમામ બાકી લેણાંની પુનઃચૂકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ જામીનગીરીઓને મુક્ત કરવાની રહેશે, જે ઋણલેનાર સામે તેમના અન્ય કોઈ પણ દાવાના કોઈ કાયદેસરના અધિકાર કે પૂર્વાધિકારને આધિન રહેશે.
- c. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઋણલેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં બાકીના દાવાઓ વિશે સંપૂર્ણ વિગતો આપવામાં આવશે અને જે શરતો હેઠળ ઇએફએલ સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓને જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.
- d. ઇએફએલ તેના હિતનું રક્ષણ કરતી વખતે ડિફોલ્ટર ઋણલેનારાઓ પાસેથી તેની બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત માટે વાજબી અને કાયદેસર પગલાં લેશે, જેમાં તેની બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાતના હેતુસર સમજાવટની પદ્ધતિના ઉપયોગનો પણ સમાવેશ થાય છે.
- e. ઇએફએલ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- f. કંપની ઋણલેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે, સિવાય કે હેતુઓ સિવાય અને લોનના દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં જોગવાઈ કર્યા મુજબ અથવા જ્યાં સુધી નવી માહિતી, ઋણલેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવે ત્યાં સુધી.
- g. ઋણલેનાર ખાતું તબદીલ કરવા માટે ઋણલેનાર તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા, એટલે કે, કંપનીને વાંધા, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે.
- h. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની લોનની વસૂલાત માટે કોઈ પણ પ્રકારની પજવણીનો આશરો લેશે નહીં (જેમ કે વિચિત્ર સમયે ઋણલેનારને સતત પરેશાન કરવા, સ્નાયુશક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે). ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે કર્મચારીઓને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.
- i. કંપની કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં, જેનો હેતુ સહ-બંધનકર્તા(ઓ) સાથે કે તે સિવાય વ્યક્તિગત ઋણલેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયનો અન્ય હેતુ છે. ફોરક્લોઝર ચાર્જ સમયે સમયે જારી કરવામાં આવેલા નિયમનકારી

નિર્દેશો અનુસાર લાગુ કરવામાં આવે છે.

- j. કંપની સંબંધિત પરિબલો જેવા કે ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમનું પ્રીમિયમ વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજના દરનું મોડલ અપનાવશે તથા લોન અને એડવાન્સિસ માટે વ્યાજનો દર નક્કી કરશે.
- k. મંજૂરી પત્ર વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સૂચવશે, જેથી ઋણલેનારને ખાતામાં લેવામાં આવતા ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.

11. ધિરાણ અપાયેલી અસ્કયામતોનો પુનઃ કબજો

જ્યાં લાગુ પડતું હોય ત્યાં, કંપની પાસે લોન કરારમાં ઋણલેનાર સાથે પુનઃ કબજો લેવાની કલમ હશે, જે કાનૂની રીતે લાગુ પાડી શકાય તેવી હશે. પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં અસ્કયામતોના પુનઃકબજો અને તેના પુનઃવેચાણ / હરાજ સાથે સંબંધિત જોગવાઈઓ હશે.

12. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના અમલીકરણની જવાબદારી કંપનીની રહેશે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવા તમામ પ્રયાસો કરશે કે ઋણ લેનારાઓ/ગ્રાહકો સાથે તેનો વ્યવહાર સરળ અને મુશ્કેલીમુક્ત રહે.

ઋણલેનાર/ગ્રાહક દ્વારા કંપનીના ધ્યાનમાં લાવવામાં આવેલી કોઈ પણ ફરિયાદને ઝડપથી હાથ ધરવામાં આવશે.

કંપનીની ફરિયાદ નિવારણ નીતિમાં નિર્ધારિત કર્યા મુજબ ફરિયાદ અને તકરાર નિવારણ માટેની માર્ગદર્શિકાઓ કે જેને કંપની દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂરી આપવામાં આવી હોય તેનું પાલન કરવામાં આવશે.

13. અતિશય વ્યાજ વસૂલીનું નિયમન

કંપનીએ વ્યાજના દર અને પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય ચાર્જિસ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરી છે. ગ્રાહકો પાસેથી વધુ પડતા વ્યાજ દર અને શુલ્ક લેવામાં ન આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપનીએ "વ્યાજ દર નીતિ" અપનાવી છે. આવી નીતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

વસૂલવાનો વ્યાજનો દર નાણાકીય સક્ષમતા, વ્યવસાય, વ્યાપાર, વ્યાપારને અસર કરતા

નિયમનકારી વાતાવરણ, સ્પર્ધા, ઋણલેનારના ભૂતકાળના ઇતિહાસ વગેરેના આધારે ઋણલેનારના જોખમના ગ્રેડેશન પર આધાર રાખે છે.

લોનના સંપૂર્ણ સમયગાળા દરમિયાન વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દર અને કુલ વ્યાજની રકમની જાણ કરવામાં આવશે, જેથી ઋણલેનારને ઋણલેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવતી ચોક્કસ વ્યાજની જવાબદારીની જાણ થાય.

જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર કરવામાં આવે છે ત્યારે વેબસાઇટ અથવા અન્યથા પ્રકાશિત ઉપરોક્ત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે. ઇએફએલના બોર્ડ વ્યાજના દર, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જિસ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરી છે.

14. આઉટસોર્સિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટેની જવાબદારીઓ:

- કંપની દ્વારા કોઈ પણ પ્રવૃત્તિના આઉટસોર્સિંગના કિસ્સામાં સંહિતાના પાલનની જવાબદારી અને આરબીઆઈના સંબંધિત નિર્દેશોની જવાબદારી કંપની પર રહેશે.
- કંપની તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્સીના કર્મચારીઓ દ્વારા કોઈ પણ અયોગ્ય વર્તન માટે ગ્રાહકને જવાબદાર રહેશે અને તેણે ગ્રાહકને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરું પાડવાનું રહેશે.

15. સંહિતાનો પ્રસાર

આ સંહિતા કંપનીની વેબસાઇટ પર પોસ્ટ કરવામાં આવશે, અને તેની કોર્પોરેટ અને અન્ય ઓફિસોમાંથી પણ તેની નકલો મેળવી શકાશે.

16. સંહિતા અને સંબંધિત પાસાઓની સમીક્ષા

સંહિતાની દર વર્ષે સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને ફેરફારોની મંજૂરી માટે તેને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે. સંહિતાના પાલન અંગે અર્ધવાર્ષિક પુષ્ટિ અર્ધ-વર્ષના અંત પછી તરત જ યોજાયેલી બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની બેઠક સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરી અંગેનો અર્ધવાર્ષિક અહેવાલ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ (અથવા કમિટી ઓફ ડિરેક્ટર્સ) સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

.....XXX.....