

## ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા

### ઉદ્દેશ્ય

પરિચય રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) ના પરિપત્ર ડીએનબીએસ (પીડી)CC NO.80/03.10.042 /2005- 06 of 28 September 2006. વિએજ હોલ્ડિંગ્સ અને ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની") માટે ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા અપનાવામાં આવી.

### દસ્તાવેજનો હેતુ

26 માર્ચ, 2012 ના રોજ આરબીઆઈ દ્વારા પરિપત્ર ડીએનબીએસ. CC.PD.No .266 / 03.10.01 / 2010-11 માં એનબીએફસી માટે ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા અંગેની માર્ગદર્શિકામાં સુધારો કરવામાં આવ્યો હતો અને તે મુજબ ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવા માટે સંહિતા માં અહીં યોગ્ય ફેરફાર કરવામાં આવ્યા છે.

### કી બાબતો

નીચે આપેલ મુજબ ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા, એનબીએફસી માટે ઉપરોક્ત આરબીઆઈના પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા અંગેની માર્ગદર્શિકા સાથે સુસંગત છે.

### ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા

કંપનીનો વ્યવસાય પ્રવર્તમાન કાયદાકીય અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અનુસાર કરવામાં આવશે, કાર્યક્ષમતા, ગ્રાહકના અભિગમ અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સના સિદ્ધાંતો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરીને. આ ઉપરાંત, કંપની તેની કામગીરીમાં ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતાનું પાલન કરશે.

### નીતિ / પ્રક્રિયા / માર્ગદર્શિકા અને પ્રક્રિયા પ્રવાહ

કી તત્વો નીચે મુજબ છે:

લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટે અરજીઓ

લોન અરજી ફોર્મમાં આવશ્યક માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ, જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરવામાં આવે અને લેનારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે. લોન અરજી ફોર્મ, અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો પણ સૂચવી શકે છે.

કંપની તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ બનાવશે.

લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો / શરતો

કંપની મંજૂરીના માધ્યમથી અથવા અન્યથા, વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજી કરવાની રીત સહિતના નિયમો અને શરતો સાથે માન્ય કરાયેલ લોનની રકમ લેખિતમાં લેનારાને લેખિતમાં જણાવશે. વધારામાં, ચાર્જ લેનારા કોઈપણ દંડલક્ષી વ્યાજની સ્પષ્ટ લેણદારોને લેખિતમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. કંપની આ તમામ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ કંપનીના ફાઇલોમાં લેનારા દ્વારા લેશે.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

કંપની તેના તમામ લોન લેનારાઓને નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની નોટિસ આપશે - જેમાં વિતરણનું સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. કંપની પણ ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ફક્ત સંબંધિત અસરથી જ લાગુ થાય છે. આ સંદર્ભે યોગ્ય જોગવાઈનો સમાવેશ લોન કરારમાં કરવામાં આવશે.

કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછા બોલાવવા / વેગ આપવાનો નિર્ણય પણ લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.

કંપની તેની સંપૂર્ણ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની કાયદેસર હકની પાત્રતા અથવા કંપની દ્વારા તેના લોન લેનારાઓ સામેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટેના પૂર્વાધિકાર પર તમામ સિક્વોરિટીઝ રજૂ કરશે. જો આ પ્રકારના સેટ ઓફ અધિકારનો ઉપયોગ કરવો હોય તો, લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને શરતો કે જેના હેઠળ કંપની સંબંધિત દાવાની પતાવટ / ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી સિક્વોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.

કંપની લોન કરારની શરતો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય લોન લેનારાની બાબતમાં દખલ કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી નવી માહિતી, અગાઉ theણદાતા દ્વારા જાહેર ન કરવામાં આવે તો તે કંપનીના ધ્યાનમાં આવી ન હોય).

લોન લેનારા પાસેથી લોન લેનારાના સ્થાનાંતરણ માટે વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો - કોઈપણ વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર લોન લેનારને જાણ કરવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત રીતે પારદર્શક કરારની શરતો મુજબની રહેશે.

લોનની પુન રિકવરી પ્રાપ્તિની બાબતમાં, કંપની કોઈ પરેશાનીનો ઉપાય કરશે નહીં - જેમ કે વિચિત્ર કલાકોમાં લોન લેનારાઓને સતત ત્રાસ આપવી, લોનની પુન રિકવરી પ્રાપ્તિ માટે સ્નાયુશક્તિનો ઉપયોગ વગેરે.

વ્યાપક પ્રસાર અને સામયિક સમીક્ષા

કંપની વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે ઉપર જણાવેલી ઉપરોક્ત ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા તેની વેબસાઇટ પર મૂકશે.

આ કંપની આ સંદર્ભે આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરવા માટેના પોતાના અનુભવ અને તાજી માર્ગદર્શિકાના આધારે સમયાંતરે જરૂરી હોય તે મુજબ સંહિતાની સમીક્ષા અને સુધારણા કરશે.

કંપની દ્વારા લેવામાં આવતા વધુ વ્યાજ અંગે ફરિયાદો

વ્યાજ દર અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે કંપની યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને કાર્યવાહી કરશે.

કંપની દ્વારા લેવામાં આવતા વધુ વ્યાજનું નિયમન

કંપની, ફંડ્સની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લેતા વ્યાજના દરનું મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવશે તે વ્યાજ દર નક્કી કરશે.

વ્યાજના દર લેનારાઓની વિવિધ કેટેગરીમાં વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના જોખમ અને તર્કસંગતતાના ક્રમાંક માટેનો વ્યાજ દર અને લોન લેનારને એપ્લિકેશન ફોર્મમાં લેનારા અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે વાતચીત કરવામાં આવશે.વ્યા.

વ્યાજના દર અને જોખમોના ક્રમિકરણ માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થાય છે ત્યારે તેને અપડેટ કરવી જોઈએ.

વ્યાજના દરને વાર્ષિક દર આપવો જોઈએ જેથી લોન લેનારને એકાઉન્ટ પર શુલ્ક લેવામાં આવશે તે ચોક્કસ દરોની જાણકારી હોય.

કંપની દ્વારા ફાઇનાન્સ કરેલા હાયપોથિકેટેડ એસેટ્સના ફરીથી કબજા અંગે સ્પષ્ટતા

કંપની પાસે લેનારા સાથે કરાર / લોન કરારમાં ફરીથી કબજોની કલમ બિલ્ટ ઇન હોવી જોઈએ જે કાયદેસર રીતે અમલમાં મૂકી શકાય તેવું હોવું જોઈએ.

પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર / લોન કરારની શરતો અને શરતોમાં પણ આ માટેની જોગવાઈઓ હોવી જોઈએ:

- (ક) કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો;
- (બી) સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
- (સી) સલામતીનો કબજો લેવાની કાર્યવાહી;
- (ડી) સંપત્તિના વેચાણ / હરાજી પહેલાં લોન લેનારને લોનની ચુકવણી માટે અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ;
- (ઈ) લોન લેનારને ફરીથી કબજો આપવા માટેની પ્રક્રિયા અને
- (એફ) સંપત્તિના વેચાણ / હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.

આવા નિયમો અને શરતોની નકલ લોન લેનારાઓને પરિપત્રની દ્રષ્ટિએ ઉપલબ્ધ કરાવવી આવશ્યક છે જેમાં જણાવાયું છે કે કંપની હંમેશાં લોન કરારની દરેક નકલ સાથે તમામ લોન કરારની નકલ પ્રસ્તુત કરી શકે છે. લોન મંજૂરી / વિતરણ સમયે લોન લેનારા, જે આવા કરારો / લોન કરારનો મુખ્ય ઘટક બની શકે છે.

1. સર્વિસ હબ પર જાઓ અને હબ મેનેજર સાથે વાત કરો.
2. ટોલ ફ્રી ગ્રાહક સંભાળ નંબર 1800-103-2683 પર Call કરો અને અમારા ગ્રાહક સંભાળ એજન્ટ સાથે વાત કરો.
3. ગ્રાહકના પ્રશ્નોને અમને [help@kinaracapital.com](mailto:help@kinaracapital.com) પર ઇમેઇલ કરો
4. અમારી વેબસાઇટ પર ફરિયાદ ઉભા કરો - [www.kinaracapital.com/contact-us/](http://www.kinaracapital.com/contact-us/)
5. નોંધાયેલ કચેરીને પત્રો અથવા સૂચનાઓ મોકલો:

નોંધાયેલ **Office**ફિસ સરનામું:

ગ્રાહક સંભાળ  
કિનારા કેપિટલ | વિઝેજ હોલ્ડિંગ્સ એન્ડ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ  
નંબર 50, બીજો માળ,  
100 ફીટ રોડ, એચએચએલ 2nd સ્ટેજ,  
ઇન્દિરાનગર, બેંગાલુરુ, કર્ણાટક 560038

વાજબી સમયની રાહ જોયા પછી, જો ગ્રાહકને લાગે છે કે તેમનો મુદ્દો હજી પણ ધ્યાન પર નથી આવ્યો અથવા તેના સંતોષ માટે ઉકેલાઈ નથી તો તે કંપનીના એક્સેલેશન મેટ્રિક્સ મુજબ આ મુદ્દો વધારી શકે છે.

## Customer Grievance Escalation Matrix

Level	Name of the Officer	Contact Details	Designation
<b>Level 1</b>	Udaiya Deepak	Phone No: 6364464958 Email: managercustomercare@kinaracapital.com	Manager-Customer Care
<b>Level 2</b>	Riji K	Phone No: 6364464953 Email: headcustomercare@kinaracapital.com	Head - Customer Care
<b>Level 3</b>	Mohan K Pattabhiraman	Phone No: 6364464957 Email: nodalofficer@kinaracapital.com	Head IQA, Principal Nodal Officer
<b>Level 4</b>	Thirunavukkarasu R	Phone No: 6364464955 Email: chiefnodalofficer@kinaracapital.com	Chief Operating Officer & Director of the Board

**Level 5:** અત્યંત દુર્લભ પરિસ્થિતિઓમાં જ્યાં ગ્રાહક 4થા સ્તરની વૃદ્ધિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ પ્રતિસાદ થી ખુશ નથી, અને જો સબમિશનના 1 મહિનાની અંદર સમસ્યાનું નિરાકરણ ન આવે, તો ગ્રાહક NBFC લોકપાલને પત્ર લખી શકે છે, નીચે આપેલ વિગતો પર :

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.nbfcochennai@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.nbfcomumbai@rbi.org.in	Maharashtra, Goa, Gujarat, Madhya Pradesh, Chhattisgarh, Union Territories of Dadra and Nagar Haveli, Daman and Diu