

ઉચિત પ્રેક્ટિસ કોડ

પરિચય:

આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની" અથવા ઓટોમોની") એ એક બિન-વ્યવસ્થિત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ કંપની ("બેઝ લેયર") છે, કંપની તેના ઋણધારકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યાવસાયિક પદ્ધતિઓ સ્થાપિત કરવા માટે આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત નીતિગત માર્ગદર્શિકાઓની સમીક્ષા અને પાલન કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. તદ્દનુસાર, આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("એફપીસી" અથવા "કોડ") માં માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) દિશાનિર્દેશો, 2023 અનુસાર સુધારો કરવામાં આવ્યો છે. આથી, ઉપરોક્ત નિર્દેશોનું પાલન કરીને, આ સંહિતા સમયાંતરે કંપનીના બોર્ડ દ્વારા ઘડવામાં આવી છે, મંજૂર કરવામાં આવી છે અને તેની સમીક્ષા કરવામાં આવી છે. કંપની હંમેશાં સમયાંતરે શ્રેષ્ઠ વ્યાવસાયિક પદ્ધતિઓને અપનાવશે અને આ સંહિતામાં જરૂરી હોય તે મુજબ યોગ્ય ફેરફારો કરશે.

આમાં આરબીઆઈના સર્ક્યુલર નં. આરબીઆઈ/2015-16/16 ડીએનબીઆર (પીડી) સીસી.નં.054/03.10.119/2015-16ના રોજ 01 જુલાઈ, 2015ના રોજ, જેમાં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ)એ તેનો અમલ કરવા માટે એનબીએફસી માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગેની માર્ગદર્શિકામાં સુધારો કર્યો છે. આ તમામ બાબતોને માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - નોન-સિસ્ટમેટિકલી મહત્વપૂર્ણ નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ કંપની (રિઝર્વ બેંક) દિશાનિર્દેશો, 2016 માં એકીકૃત કરવામાં આવી હતી, જેનું સ્થાન માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની- સ્કેલ આધારિત નિયમન) દિશાનિર્દેશો, 2023 દ્વારા લેવામાં આવ્યું છે, જેમાં 19 ઓક્ટોબર, 2023 ના રોજ સમયાંતરે સુધારો કરવામાં આવ્યો છે.

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા, જેનો અર્થ નીચે ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે, તે એનબીએફસી માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પરની આ માર્ગદર્શિકાઓ/દિશાનિર્દેશો સાથે સુસંગત છે, જેનો ઉલ્લેખ આરબીઆઈના ઉપરોક્ત પરિપત્ર/નિર્દેશમાં કરવામાં આવ્યો છે. આ ઉધાર લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે કંપની માટે અનુસરવા માટે ઓછામાં ઓછા વાજબી પ્રેક્ટિસ ધોરણો નક્કી કરે છે. તે ધિરાણલેનારાઓને વાજબી અને પારદર્શક રીતે માહિતી પૂરી પાડે છે અને સમજાવે છે કે કંપની તેમની સાથે રોજબરોજના ધોરણે કેવી રીતે વ્યવહાર કરે તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે.

કોડનો ઉદ્દેશ્ય

આ સંહિતાના વિકાસ પાછળના પ્રાથમિક હેતુઓ આ મુજબ છે:

(એ) ધિરાણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરવામાં સારી, ન્યાયી અને વિશ્વસનીય પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહન આપવું;

(બી) ઋણ લેનારાઓને તેઓ સેવાઓ પાસેથી વાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજણ મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે પારદર્શિતા વધારો.

(સી) ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ માપદંડો હાંસલ કરવા માટે સ્પર્ધાના માધ્યમથી બજારના પરિબલોને પ્રોત્સાહિત કરવા;

(ડી) ઋણ લેનારાઓ અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું.

ગુપ્તતા

RBSG CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65999MH2017PTC302565

Registered Office: 1002, Floor-10, Marathon Icon, Off, Ganpatrao Kadam Marg, Opp Peninsula Corporate Park, Lower Parel (W), Mumbai-400013

Email Id: rishabb@automony.in

- ધિરાણ લેનારાઓ દ્વારા અધિકૃત ન હોય ત્યાં સુધી કંપની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય તરીકે ગણશે.
- કંપની નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય જૂથની અંદર સહિત અન્ય કોઈ એન્ટિટીને ટ્રાન્ઝેક્શનની વિગતો જાહેર કરશે નહીં.
- જો કંપનીએ વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદાઓ દ્વારા માહિતી પ્રદાન કરવી હોય,
- જો આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતાની ફરજ હોય તો.
- જો તેના રસના કારણે આપણે આ માહિતી પૂરી પાડવી જરૂરી છે (દા.ત. છેતરપિંડીની રોકથામ).
- કંપની આ કારણનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ હેતુ માટે અન્ય કોઈને (ગ્રુપ કંપનીઓ સહિત) લોન લેનારાઓ વિશેની માહિતી આપવા માટે કરશે નહીં.
- જો ઋણલેનારાઓએ આવી માહિતી તેના જૂથ/સહયોગી/એકમો અથવા કંપનીઓને અન્ય પ્રોડક્ટ્સ અથવા સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે પૂરી પાડવા/વહેંચવાની સંમતિ આપી હોય તો.
- જ્યાં ઋણ લેનારાઓ અમને તેના જૂથ/સહયોગી/એકમો અથવા કંપનીઓને અન્ય સેવાઓ અથવા ઉત્પાદો પૂરા પાડવા માટે આવી માહિતી જાહેર કરવાનું કહે છે.

1. કંપનીની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ઘોષણાઓ:

- 1.1. નાણાકીય પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવામાં પ્રામાણિકતાથી, વાજબી અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવું અને પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આપણા ધિરાણકર્તાઓ સાથે વ્યવહાર કરવો.
- 1.2. લિંગ, જાતિ, જાતિ, જાતિ, ધર્મ અથવા ભાષાના આધારે ગ્રાહકો સાથે ભેદભાવ ન કરવો અને તમામ ગ્રાહકો સાથે સતત અને ન્યાયી વર્તન કરવું.
- 1.3. કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ ખાતે નોટિસ બોર્ડ પર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવા અને તેનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે સિસ્ટમો મૂકવા. તદ્દપરાંત, કંપની હંમેશાં તેના ગ્રાહકો પાસેથી નવા વિચારો અને સૂચનોને આવકારે છે. આ માટે, સૂચન બોક્સ રેગડ. ઓફિસ પર મૂકવામાં આવે છે.
- 1.4. એકાઉન્ટ્સનાં પુસ્તકોની જાળવણીમાં પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવી અને લાયકાત ધરાવતા ઓડિટર/ઓ દ્વારા નાણાકીય સ્ટેટમેન્ટની જાહેરાત કરવી.
બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને ઓટોમોનીની મેનેજમેન્ટ ટીમ એફપીસીના અમલીકરણ માટે જવાબદાર છે અને એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે પણ કે તેની કામગીરી વાજબી અને સમાન રીતે ઓફર કરવા માટે તમામ હિતધારકો પ્રત્યેની તેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે, ઓટોમોની તરીકે ધિરાણ સહિત વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો સમયાંતરે પ્રદાન કરી શકે છે અને ઓટોમોનીના તમામ કર્મચારીઓ / પ્રતિનિધિઓ આ પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ રહેશે.

2. લોન મેળવવા માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

- a) ઋણલેનારને તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષાની ભાષામાં અથવા ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષામાં હશે.
- b) લોન અરજીના તમામ ફોર્મમાં તમામ જરૂરી માહિતી, ખાસ કરીને વ્યાજના દર, પ્રોસેસિંગ ચાર્જિસ, વીમા ચાર્જિસ, દંડાત્મક ચાર્જ અને આવા અન્ય ચાર્જિસ કે જે ઋણલેનારના વ્યાજને અસર કરે છે તેની સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકે છે, જેથી તે અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકે, જેથી ઋણલેનાર દ્વારા સુમાહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવશે.
- c) ઓટોમોની પાત્ર લાયકાત ધરાવતા અરજદારોને કેડિટ આપશે જેઓ તેમના લોન વિનંતી પત્ર દ્વારા ઉધાર લેવાની જરૂરિયાત વ્યક્ત કરે છે.
- d) કંપની લોનની અરજીઓ અને અન્ય દસ્તાવેજોની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપશે. લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે કંપની પક્ષને કોઈ પણ માહિતી અને દસ્તાવેજની વિલંબિતતા વિશે જાણ કરશે. લોનની અરજી પરનો નિર્ણય પૂર્ણ થયેલી લોનની અરજી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસથી ઓછા સમયમાં લેવામાં આવશે નહીં. એકવાર

RBSG CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65999MH2017PTC302565

Registered Office: 1002, Floor-10, Marathon Icon, Off, Ganpatrao Kadam Marg, Opp Peninsula Corporate Park, Lower Parel (W), Mumbai-400013

Email Id: rishabb@automony.in

તમામ માહિતી યોગ્ય રીતે પ્રાપ્ત થઈ જાય અને ભરવામાં આવે અને જરૂરી દસ્તાવેજો સબમિટ કરવામાં આવે અને સ્વીકાર્ય જણાયા પછી, લોનની અરજી પૂર્ણ તરીકે ગણવામાં આવશે. લોનની અરજી અને સ્વીકૃતિમાં એ સમયમર્યાદા સામેલ હશે, જેની અંદર લોનની અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

- e) અરજદારને સંબંધિત અધિકારીનો સંપર્ક નંબર આપવામાં આવશે, જેમની પાસેથી તે લોન પ્રક્રિયામાં થયેલા વિકાસ વિશે પૂછપરછ કરી શકે છે.

3. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- કંપની લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં ઋણલેનારને મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા, વ્યાજના વાર્ષિક દરની રકમ, વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) અને તેની અરજીની પદ્ધતિ દ્વારા સમજી શકાય છે અને ઋણલેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિને તેના રેકૉર્ડ પર રાખવાની રહેશે. **કંપની લોન કરારમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે દંડનીય ચાર્જનો ઉલ્લેખ કરશે.**
- કંપની ઋણલેનાર સાથે કરાર/લોન કરારમાં કાનૂની રીતે અમલમાં મૂકી શકાય તેવી રિ-પ્રેઝન ક્લોઝ પૂરી પાડશે. પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે કોન્ટ્રાક્ટ /લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચેનાને લગતી જોગવાઈઓ પણ સામેલ હોવી જોઈએ: (એ) કબજો લેતા પહેલાની નોટિસની અવધિ; (બી) એવા સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસની અવધિ માફ કરી શકાય છે; (સી) સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; (ડી) અસ્કયામતોના વેચાણ / હરાજી પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઋણલેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ; (e) ઋણલેનારને ફરીથી કબજામાં લેવાની પ્રક્રિયા અને (એફ) સંપત્તિના વેચાણ / હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.
- કંપની તેમના મંજૂરી પત્રમાં તમામ આકસ્મિક ચાર્જને અલગથી જાહેર કરશે.
- એનબીએફસીએ 15 એપ્રિલ, 2024 ના રોજ 'લોન અને એડવાન્સિસ માટે કી ફેક્ટર્સ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) પરના પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરવું પડશે.
- કંપનીએ લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ, જો કોઈ હોય તો, ખાસ કરીને સ્થાનિક ભાષામાં, જે ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવી હોય તે મુજબની સ્થાનિક ભાષામાં, લોનની મંજૂરી /વિતરણના સમયે તમામ ઋણધારકોને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલી તમામ એન્ક્લોઝર્સની એક નકલ સાથે રજૂ કરવાની રહેશે.
- આ સમજણને વધુ મજબૂત બનાવવા માટે, કંપની અરજી, મંજૂરી અને વિતરણના સમયે નિયમો અને શરતો અને જવાબદારીઓનું પુનરાવર્તન કરશે.
- ઋણલેનારને સમજાવવામાં આવેલા નિયમો અને શરતોમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તે નીચેની બાબતો સુધી મર્યાદિત નથી:
 - લોનની ચુકવણીની રીત.
 - લોનની રકમ અને સમયગાળો, વ્યાજનો દર, વાર્ષિક ટકાવારી દર, અરજી કરવાની પ્રક્રિયા ફીની પદ્ધતિ તેમજ આકસ્મિક ચાર્જીસ સહિત અન્ય ચાર્જીસ.
 - પુનઃચુકવણીની આવૃત્તિ - પછી તે સાપ્તાહિક હોય, પખવાડિક હોય કે માસિક હોય (ઋણલેનારના વિકલ્પ પર).
 - સહ-ઋણલેનાર/બાંહેધરી આપનાર(ઓ)ના કિસ્સામાં, ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં તેમની જવાબદારી.
 - કંપની દ્વારા વિતરિત કરવામાં આવેલા ભંડોળમાંથી ઋણલેનાર દ્વારા બનાવેલા પોર્ટફોલિયોની પૂલ વિગતો સબમિટ કરવી.
- કંપની લોનની શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર માટે યોગ્ય નોટિસ આપવાનું કામ હાથ ધરે છે, જે ખાસ કરીને વ્યાજના દર અને સમયાંતરે, હાલની માત્રા અને લોનની અવધિ/ (લોનની પ્રક્રિયામાં/ પ્રક્રિયાઓમાં કોઈ પણ ફેરફાર) સાથે સંબંધિત છે.

4. માર્કેટિંગ અને પ્રોડક્ટ સિનર્જી

RBSG CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65999MH2017PTC302565

Registered Office: 1002, Floor-10, Marathon Icon, Off, Ganpatrao Kadam Marg, Opp Peninsula Corporate Park, Lower Parel (W), Mumbai-400013

Email Id: rishabb@automony.in

- સ્પષ્ટતા, વાજબીપણું, વાજબીપણું અને ગેરમાર્ગે દોરનારી ન હોય તેવી રજૂઆતોને સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રીની ઝીણવટપૂર્વક સમીક્ષા કરવામાં આવશે. અમે અમારા તમામ માર્કેટિંગ પ્રયત્નોમાં પારદર્શિતા અને અખંડિતતા જાળવવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ.
- અમારી કંપની અમારા ઋણ લેનારાઓને નાણાકીય ઉત્પાદનોની વ્યાપક શ્રેણી પ્રદાન કરવા માટે સમર્પિત છે, જેના માટે તેઓ પાત્ર છે. આ ઓફરિંગ્સમાં અમારી કંપની દ્વારા આંતરિક રીતે વિકસાવવામાં આવેલાં ઉત્પાદો અને સેવાઓ, તેમજ અમારા જૂથ અથવા સંલગ્ન કંપનીઓમાં સંલગ્ન કંપનીઓ દ્વારા અને બાહ્ય સંસ્થાઓ સાથે વ્યૂહાત્મક ભાગીદારી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે.
- અમારા ગ્રાહકોને ક્રોસ-સેલિંગ તકોને સક્રિયપણે પ્રોત્સાહન આપીને અમે ઓફર કરીએ છીએ તે વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો વચ્ચે સુમેળને પ્રોત્સાહન આપવાનો અમારો ઉદ્દેશ છે. આ અભિગમ દ્વારા, અમે અમારા વિવિધ પ્રોડક્ટ પોર્ટફોલિયોના મહત્તમ લાભોની સાથે સાથે અમારા ઋણલેનારાઓ માટે એકંદર મૂલ્ય દરખાસ્તને વધારવાનો પ્રયાસ કરીએ છીએ.

5. વેચાણની ઉત્પત્તિ

અમારા ઋણલેનારાઓને તેમની જરૂરિયાતોને અનુકૂળ હોય તેવી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પસંદ કરવા માટે માર્ગદર્શન આપતા અમે નીચેની પ્રક્રિયાઓને વળગી રહીએ છીએ:

- ઋણ લેનારાઓએ જે સેવાઓ અને ઉત્પાદનોમાં રુચિ વ્યક્ત કરી છે તેની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓની વિગતો આપતી વ્યાપક માહિતી પ્રદાન કરો.
- એકાઉન્ટ્સ, પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પરની માહિતી ઓફર કરો જે ઋણ લેનારાઓની ચોક્કસ જરૂરિયાતો સાથે સંરેખિત હોય.
- અમારા "તમારા ગ્રાહકને જાણો" ના ધોરણોને પરિપૂર્ણ કરવા અને પ્રવર્તમાન કાનૂની અને નિયમનકારી જવાબદારીઓનું પાલન કરવા માટે ઋણ લેનારાઓ પાસેથી જરૂરી માહિતીની સ્પષ્ટ રૂપરેખા આપો.
- ડેટાબેઝ હેતુઓ માટે ઋણલેનારાઓ અને તેમના પરિવાર વિશે વધારાની માહિતીની આદરપૂર્વક વિનંતી કરો, જે ઋણ લેનારાઓ સ્વૈચ્છિક રીતે પ્રદાન કરી શકે છે.

b. કંપની અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓને એક્સેસ કરવા માટે ઉપલબ્ધ વિવિધ ચેનલો વિશેની માહિતી પ્રદાન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. વધુમાં, અમે એ બાબતની પણ ખાતરી કરીએ છીએ કે ધિરાણ લેનારાઓને તેઓ આ ચેનલો સંબંધિત વધુ વિગતો ક્યાં એક્સેસ કરી શકે તે વિશે માહિતગાર કરવામાં આવે.

સી. ઋણલેનારની ઉત્પાદનની પસંદગી કર્યા પછી, અમે તેની કાર્યક્ષમતા અને કામગીરી અંગે સ્પષ્ટ માર્ગદર્શન પૂરું પાડીશું, જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે ઋણ લેનારાઓ તે કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સંપૂર્ણપણે સમજે છે. ડી. અમારી કંપની ઋણ લેનારાઓને તેમના અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે માર્ગદર્શન આપવા માટે સમર્પિત છે, જે હેઠળ ઉત્પાદનની પસંદગી કરવામાં આવી છે. અમે એ બાબતની ખાતરી કરીએ છીએ કે ઋણ લેનારાઓ તેમના નાણાકીય ધ્યેયો અને સંજોગો સાથે સુસંગત હોય તેવા નિર્ણયો લેવા માટે સારી રીતે માહિતગાર અને સશક્ત હોય.

6. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની વહેંચણી.

- કંપની ઋણલેનારને સ્થાનિક ભાષામાં નોટિસ આપશે, જે ટર્મ્સ અને કન્ડિશન્સમાં કોઈ પણ ફેરફારના ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવે છે, જેમાં વિતરણનો કાર્યક્રમ, વ્યાજનો દર અને સમયાંતરે, સર્વિસ ચાર્જિસ, પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસ વગેરે સામેલ છે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજના દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રૂપે જ થાય છે. લોન એગ્રીમેન્ટમાં આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત સામેલ કરવામાં આવશે.
- આ કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી બોલાવવા/વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન સમજૂતી સાથે સુસંગત રહેશે. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિફોલ/ વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝની માંગ કરતા પહેલા, કંપનીએ ઋણ લેનારાઓને 7 દિવસની નોટિસ આપવી જોઈએ

RBSG CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65999MH2017PTC302565

Registered Office: 1002, Floor-10, Marathon Icon, Off, Ganpatrao Kadam Marg, Opp Peninsula Corporate Park, Lower Parel (W), Mumbai-400013

Email Id: rishabb@automony.in

- c) કંપની તમામ બાકી લેણાંની પુનઃચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ જામીનગીરીઓને મુક્ત કરશે, જે કોઈ પણ કાયદેસરના અધિકાર કે પૂર્વાધિકારને આધિન હોય, જે કંપની ઋણલેનાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈ પણ દાવાના કોઈ પણ કાયદેસરના અધિકાર કે પૂર્વાધિકારને આધિન હોય. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઋણલેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તે અંગેની નોટિસ આપવામાં આવશે.
- d) કંપની તેના ગ્રાહકોને લોનના તમામ નિયમો અને શરતો, સમયસર ચૂકવણીના ફાયદા અને લોન પર ડિફોલ્ટ થવાના પરિણામો વિશે સ્પષ્ટપણે જાણ કરશે.

7. લોનની વસૂલાત

- a) કંપની એ બાબતની ખાતરી કરશે કે કામગીરીના આધારે ચૂકવણીને પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો તેનો નિર્ણય લોન સમજૂતી સાથે સુસંગત હોય.
- b) તેના ઋણલેનારની બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની અયોગ્ય પજવણીનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે વિચિત્ર સમયે ઋણલેનારને સતત પરેશાન કરવું, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે કર્મચારીઓને ઉધાર લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- c) ધિરાણકર્તા તરીકેના તેના અધિકારોનો ચુસ્તપણે અમલ કરતી વખતે, કંપની નમ્ર ભાષામાં માને છે અને અપમાનજનક અને કઠોર શબ્દોના ઉપયોગનો ત્યાગ કરે છે.
- d) કંપની તમામ બાકી નીકળતી રકમની પુનઃચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર, ઋણલેનાર સામે તેના કોઈ પણ અન્ય દાવા માટેના કોઈ પણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન હોય તો તમામ જામીનગીરીઓને મુક્ત કરવાની જવાબદારી હાથ ધરે છે. કંપની તેના ઋણધારકોને બિન-પાલન, તેમના દ્વારા પસંદ કરાયેલી પ્રોડક્ટ/સેવાઓને સંચાલિત કરતા કોઈ પણ નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન અને તેમના દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલા ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડતા કોઈ પણ ચાર્જિસના ટેરિફ શેડ્યૂલમાં તમામ વિગતો વસૂલવાના કિસ્સામાં વસૂલવા માટે જવાબદાર દંડ વિશેની તમામ વિગતો પૂરી પાડશે.
- e) જો સેટ ઓફના આવા કોઈ પણ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણલેનારને બાકીના દાવાઓ વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તે વિશે નોટિસ આપવામાં આવે છે અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ / ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જો કોઈ હોય તો તે જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો.

8. ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા**1. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ/ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (સીઆઈસી) :**

- a. કંપની નિયમનકારી નિર્દેશો / માર્ગદર્શિકા અથવા કંપનીની આંતરિક નીતિઓ અનુસાર તેના ઋણધારકોના લોન અને ચૂકવણી ટ્રેક રેકૉર્ડ્સની વિગતો ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓને શેર કરી શકે છે.
- b. કંપની ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ સાથે ઋણલેનારાઓના વ્યક્તિગત દેવા વિશેની માહિતી શેર કરી શકે છે, જો:
- i. ઉધાર લેનારાઓ તેની/ તેણીની ચૂકવણી પાછળ પડી ગયા છે
- ii. બાકી નીકળતી રકમ વિવાદમાં નથી
- iii. લેણાંની ચૂકવણી માટેની અમારી ઓપરારિક માંગને પગલે ઉધાર લેનારાઓએ ચૂકવણી કરી નથી.
- c. તે જ સમયે, કંપનીના પ્રતિનિધિ ઋણ લેનારાઓને સીઆઈસીની ભૂમિકા અને તેઓ જે માહિતી પ્રદાન કરે છે તે ધિરાણ લેનારાઓ ક્રેડિટ સ્કોર અને ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર શું અસર કરી શકે છે તે સમજાવશે.
- d. જો ધિરાણલેનારાઓએ તેમ કરવાની મંજૂરી આપી હોય અથવા તો વૈધાનિક/નિયમનકારી જરૂરિયાતો સૂચવે છે, તો કંપની સીઆઈસીને ઋણલેનારના ખાતા વિશેની માહિતી આપશે.

2. જાણકારીની વહેંચણી:

- a. કંપની આ પ્રકારની માહિતી તેના જૂથ/સહયોગી હકકો અથવા કંપનીઓને પૂરી પાડી શકે છે, જેના માટે તેણે લોન અરજી/મંજૂરી પત્ર/સૌથી મહત્વના નિયમો અને શરતો/લોન કરાર હેઠળ તેના ઋણધારકો પાસેથી સંમતિ/મંજૂરી

RBSG CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65999MH2017PTC302565

Registered Office: 1002, Floor-10, Marathon Icon, Off, Ganpatrao Kadam Marg, Opp Peninsula Corporate Park, Lower Parel (W), Mumbai-400013

Email Id: rishabb@automony.in

મેળવી હોય.

- b. જ્યારે ઉધાર લેનારાઓ હવે સહયોગી ન હોય ત્યારે પણ કંપની ઉધાર લેનારાઓની વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય તરીકે ગણશે. અમે ઋણલેનારાઓની માહિતી અથવા માહિતી કોઈને પણ જાહેર કરીશું નહીં, સિવાય કે નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં ઉપર જણાવેલ છે;
 - i. કાયદા દ્વારા જરૂરી
 - ii. માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ;
 - iii. કંપનીના હિત માટે માહિતી આપવી જરૂરી છે
 - iv. કંપની ઋણ લેનારાઓની સંમતિ/મંજૂરી ધરાવે છે
 - c. કંપનીના પ્રતિનિધિઓ ઋણલેનારાઓને ભારતના કાયદા હેઠળ તેમના અધિકારો/જવાબદારીઓ વિશે માહિતગાર કરશે, જેથી કંપની તેમના વિશે જે વ્યક્તિગત રેકૉર્ડ ધરાવે છે તે પ્રાપ્ત કરી શકાય.
- જ્યાં સુધી ઉધાર લેનારાઓ અમને આવું કરવા માટે ખાસ અધિકૃત ન કરે ત્યાં સુધી કંપની માર્કેટિંગ હેતુ માટે ઉધાર લેનારાઓની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે નહીં.

9. ધિરાણ માટે જવાબદાર આચરણ- લોનની પુનઃચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો જાહેર કરવા

- a) કંપની તમામ અસલ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/પતાવટ બાદ 30 દિવસની અંદર કોઈ પણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસને દૂર કરશે.
- b) ઋણ લેનારને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો બેન્કિંગ આઉટલેટ/શાખા કે જ્યાં લોન ખાતાની સેવા આપવામાં આવી હોય અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ પણ ઓફિસમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય ત્યાંથી તેની/તેની પસંદગી મુજબ એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
- c) અસલ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખ પર અથવા તે પછી જારી કરવામાં આવેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
- d) એકમાત્ર ઋણલેનાર અથવા સંયુક્ત ઋણલેનારના અવસાનની આકસ્મિક ઘટનાને પહોંચી વળવા માટે કંપની પાસે મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટેની નિયત પ્રક્રિયા હાથ ધરવામાં આવી છે. આ પ્રકારની પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર અન્ય સમાન નીતિઓ અને ધિરાણ લેનારાઓની માહિતી માટેની પ્રક્રિયાઓ સાથે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- e) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં વિલંબ થવાના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રી સાથે ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં, કંપની આવા વિલંબ માટે ઋણલેનારને ઋણલેનારના કારણોની જાણ કરશે. જો વિલંબ કંપનીને આભારી હોય તેવા કિસ્સામાં, તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000 ના દરે ઋણલેનારને વળતર આપશે.
- f) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને આંશિક કે સંપૂર્ણ નુકસાન થાય તેવા કિસ્સામાં કંપની લોન લેનારને સ્થાવર/જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદરૂપ થશે અને ઉપરોક્ત કલમ (ર)માં દર્શાવ્યા મુજબનું વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચ પણ સહન કરશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, કંપનીને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને ત્યારબાદ વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).
- g) આ નિર્દેશો હેઠળ પ્રદાન કરવામાં આવેલ વળતર કોઈ પણ લાગુ કાયદા અનુસાર અન્ય કોઈ વળતર મેળવવા માટે ઋણલેનારના અધિકારોને પૂર્વગ્રહ વિનાનું રહેશે.

10. ક્લાયન્ટ સુરક્ષાના સિદ્ધાંતો

a) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવા વાજબી પગલાં લેશે કે ધિરાણ ત્યારે જ વધારવામાં આવશે જ્યારે ઋણલેનારાઓએ ચુકવણી કરવાની પર્યાપ્ત ક્ષમતા દર્શાવી હોય અને લોન લેનારાઓને વધુ પડતા દેવાના નોંધપાત્ર જોખમમાં મૂકશે નહીં. તેવી જ રીતે, કંપની ઓછી આવક ધરાવતા ગ્રાહકોને આપવામાં આવેલી નોન-કેડિટ ફાઇનાન્સિયલ પ્રોડક્ટ્સ (જેમ કે વીમો) યોગ્ય છે તેની પર્યાપ્ત કાળજી લેશે.

બી) નાણાકીય ઉત્પાદનોની કિંમત, નિયમો અને શરતો (વ્યાજના ચાર્જ, વીમા પ્રીમિયમ, તમામ ફી, વગેરે સહિત) પારદર્શક હશે અને ગ્રાહકોને સમજી શકાય તેવા એપ્લિકેશન ફોર્મમાં પર્યાપ્ત રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.

સી) વ્યક્તિગત ક્લાયન્ટ ડેટાની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે, અને નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાયના ક્લાયન્ટની સ્પષ્ટ મંજૂરી વિના આવા ડેટાનો અન્ય હેતુઓ માટે ઉપયોગ કરી શકાતો નથી.

- જો અમારે વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદાઓ દ્વારા માહિતી પ્રદાન કરવી હોય તો
- જો આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતાની ફરજ હોય તો
- જો અમારા હિતમાં એવું હોય કે અમે આ માહિતી (દા.ત. છેતરપિંડી નિવારણ) બેન્કો/નાણાકીય સંસ્થાઓ/અમારા ગ્રૂપ અને એસોસિયેટ કંપનીઓને પૂરી પાડીએ.
- માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે અન્ય કોઈને ઉધાર લેનારાઓ વિશેની માહિતી આપવા માટે અમે આ કારણનો ઉપયોગ કરીશું નહીં.

11. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

- a) કંપની સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની રચના કરશે. આ પ્રકારની વ્યવસ્થાએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે કંપનીની સંસ્થાઓના અધિકારીઓના નિર્ણયોને કારણે ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- b) બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના અનુપાલનની અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની પણ જોગવાઈ કરવી જોઈએ. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત સમયાંતરે સુપરત કરી શકાય છે, જે તેના દ્વારા સૂચવવામાં આવી શકે છે.
- c) ઋણલેનારાઓના લાભાર્થે કંપનીની તમામ શાખાઓ/સ્થળોએ, જ્યાં વ્યાપારની લેવડ-દેવડ થાય છે, ત્યાં નીચેની માહિતી સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:

એટલે કે, કંપની સામેની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે જેમનો સંપર્ક સાધી શકાય તેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઈલ નંબર તેમજ ઇ-મેઈલ એડ્રેસ)

ii. જો ધિરાણલેનારાઓની ફરિયાદ / ચિંતાનું 30 દિવસના ગાળામાં નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ઋણલેનાર આરબીઆઈના સીએમએસ પોર્ટલ પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે - <https://cms.rbi.org.in>

સ્તર ૧ વૃદ્ધિ:

ઋણલેનારાઓની કોઈ પણ ફરિયાદ/તકરારના કિસ્સામાં, તે અંગે તેઓ દ્વારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તાત્કાલિક ૧૫ દિવસની અંદર ફરિયાદોના નિવારણ માટેના તમામ પ્રયત્નો કરશે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી કમ નોડેલ ઓફિસર

RBSG CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65999MH2017PTC302565

Registered Office: 1002, Floor-10, Marathon Icon, Off, Ganpatrao Kadam Marg, Opp Peninsula Corporate Park, Lower Parel (W), Mumbai-400013

Email Id: rishabb@automony.in

શ્રી શ્રીરંગ દાતે

ચીફ રિસ્ક ઓફિસર

shrirangd@automony.in

96192 40025

(જાહેર રજાઓ સિવાય સોમવારથી શુક્રવાર સુધી સવારે ૧૦:૦૦ થી સાંજના ૦૫:૦૦ દરમિયાન)

જો ફરિયાદનો આવેલ સમયમાં ઉકેલ ન આવે અથવા ઋણલેનાર ઉપરોક્ત ચેનલ મારફતે પૂરા પડાયેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ઋણલેનાર નીચેની બાબતોનો સંપર્ક કરી શકે છે:

સ્તર ૨ વૃદ્ધિ:

કંપનીના ડિરેક્ટર નીચે જણાવેલી સંપર્ક વિગતો મુજબ છે:

શ્રી ઋષભ બાફના

નિયામક

98205 02004

rishabb@automony.in

(જાહેર રજાઓ સિવાય સોમવારથી શુક્રવાર સુધી સવારે ૧૦:૦૦ થી સાંજના ૦૫:૦૦ દરમિયાન)

ઋણલેનારને 15 દિવસની અંદર જવાબ મળશે. કૃપા કરીને આ સંદર્ભમાં તમારા અગાઉના સંદેશાવ્યવહારનો સંદર્ભ ટાંકો.

સ્તર ૩ વૃદ્ધિ:

જો ધિરાણલેનાર હજુ પણ ઉપર જણાવ્યા મુજબ વિવિધ ચેનલો દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જો 30 દિવસના ગાળામાં ફરિયાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે તો ફરિયાદી ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના હેઠળ સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને ફરિયાદ કરી શકે છે, જેના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે.

યોજના હેઠળ ઓનલાઇન કરવામાં આવેલી ફરિયાદોની નોંધણી પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) પર કરવામાં આવશે. ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ (ઇ-મેઇલ) અને ભૌતિક સ્વરૂપમાં ફરિયાદો, જેમાં પોસ્ટલ અને હાથથી વિતરિત ફરિયાદો સામેલ છે, તેને દૂર કરવામાં આવશે અને રિઝર્વ બેંકનું સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર જ્યાં સ્થાપિત થયું છે, તે સ્થળે ચકાસણી અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે મોકલવામાં આવશે.

સ્તર ૪ એસ્કેલેશન:

વૈકલ્પિક રીતે, ગ્રાહક આની પ્રાદેશિક કચેરીના અધિકારી-ઇન-ચાર્જને અપીલ કરી શકે છે આરબીઆઇના ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન નીચેની વિગતો મુજબ, જેના હેઠળ અધિકારક્ષેત્રમાં કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે.

પ્રભારી અધિકારી

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન,

સેન્ટ્રલ ઓફિસ સેન્ટર,

વર્લ્ડ ટ્રેડ સેન્ટર,

કફ પરેડ,
કોલાબા, મુંબઈ - 400005

12. રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021

મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ:

આરબીઆઈના નોટિફિકેશન મુજબ નં. સી.ઈ.પી.ડી. પી.આર.ડી. નં. એસ. 873/13.01.001/2021-22 તારીખ 12 નવેમ્બર, 2021, ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021 (ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021) 12 નવેમ્બર, 2021 થી લાગુ થશે. લોકપાલ યોજના, 2021 એ આરબીઆઈ લોકપાલ મિકેનિઝમ અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'વન નેશન વન ઓમ્બડ્સમેન' અભિગમ અપનાવ્યો છે. ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021 માં તે સમયની નીચેની ત્રણ આરબીઆઈ લોકપાલ યોજનાઓને સંકલિત કરવામાં આવી છે.

- (i) ધ બેંકિંગ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2006;
- (ii) નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને
- (iii) ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ ફોર ડિજિટલ ટ્રાન્ઝેક્શન્સ, 2019.

લોકપાલ યોજના 2021 હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા:

1. ફરિયાદના આધારો:

સેવામાં ઉણપને પરિણામે નિયંત્રિત એકમના કોઈ પણ કૃત્ય/બાદબાકી વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.

"અધિકૃત પ્રતિનિધિ"નો મતલબ થાય એડવોકેટ સિવાયની વ્યક્તિ (સિવાય કે એડવોકેટ નારાજ વ્યક્તિ ન હોય ત્યાં સુધી) ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીને રજૂ કરવા માટે લેખિતમાં યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને અધિકૃત.

2. ફરિયાદ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021 હેઠળ નહીં આવે, સિવાય કે:

i. ફરિયાદીએ આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, સંબંધિત નિયમનકારી એન્ટિટીને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને

- a. ફરિયાદને સંપૂર્ણપણે અથવા અંશતઃ રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા ફરિયાદીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો; અને
- b. ફરિયાદીને નિયમનકારી સંસ્થા તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી એક વર્ષની અંદર અથવા, જ્યાં કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત થતો નથી, ત્યાં ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર ઓમ્બડ્સમેનને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.

ii. ફરિયાદ એ જ કાર્યના કારણના સંદર્ભમાં નથી, જે પહેલેથી જ છે:

- a. ઓમ્બડ્સમેન સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા ઓમ્બડ્સમેન દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ કરવામાં આવે અથવા તેની સાથે વ્યવહાર કરવામાં આવે, પછી ભલે તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી અથવા સંબંધિત પક્ષકારોમાંથી એક અથવા વધુ પક્ષકારો પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન મળે;
- b. કોઈ પણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ડિંગ;

RBSG CAPITAL PRIVATE LIMITED

CIN: U65999MH2017PTC302565

Registered Office: 1002, Floor-10, Marathon Icon, Off, Ganpatrao Kadam Marg, Opp Peninsula Corporate Park, Lower Parel (W), Mumbai-400013

Email Id: rishabb@automony.in

અથવા, કોઈ પણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા, યોગ્યતાઓ પર પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવે છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન હોય અથવા સંબંધિત એક અથવા વધુ ફરિયાદી / પક્ષકારો સાથે હોય.

III. આ ફરિયાદ અપમાનજનક કે વ્યર્થ કે ત્રાસદાયક પ્રકૃતિની નથી;

IV. આવા દાવાઓ માટે લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી;

V. ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11માં દર્શાવ્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે.

VI. ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રૂપે અથવા એડવોકેટ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા કરવામાં આવે છે સિવાય કે એડવોકેટ પીડિત વ્યક્તિ ન હોય.

3. ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 હેઠળ ફરિયાદની બિન-જાળવણીક્ષમતા માટેના કારણોમાં નીચેની બાબતો સામેલ છે, જેમ કે

- આરઈનો વાણિજ્યિક ચુકાદો/વાણિજ્યિક નિર્ણય,
- વિક્રેતા અને આઉટસોર્સિંગ કરારને લગતા આરઈ વચ્ચેનો વિવાદ;
- ઓમ્બ્ડ્સમેનને સીધી રીતે ફરિયાદ કરવામાં આવી ન હતી;
- આરઈના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ સામે સામાન્ય ફરિયાદો;
- વિવાદ જેમાં વૈધાનિક અથવા કાયદાનો અમલ કરતી સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- સેવા આરબીઆઈના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં આવતી નથી.
- આરઈ વચ્ચેનો વિવાદ; અને
- આરઈના કર્મચારી-એમ્પ્લોયરના સંબંધ સાથે સંકળાયેલો વિવાદ.

આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

CIN: U65999MH2017PTC302565

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ: 1002, ફ્લોર-10, મેરેથોન આઇકોન, ઓફ, ગણપતરાવ કદમ માર્ગ, ઓપ પેનિન્સુલા
કોર્પોરેટ પાર્ક, લોઅર પરેલ (ડબલ્યુ), મુંબઈ- 400013
ઈ-મેઈલ Id: rishabb@automony.in

4. ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:

એનબીએફસીને લેખિત ફરિયાદ

30 દિવસના અંતે

જો ફરિયાદને સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે એનબીએફસી દ્વારા નકારી કાઢવામાં આવે છે અને ગ્રાહક પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ રહે છે અથવા તો એનબીએફસી તરફથી કોઈ

ઓમ્બ્ડ્સમેનમાં ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે

(એનબીએફસી તરફથી મળેલા જવાબના એક વર્ષની અંદર; અથવા જો એનબીએફસી તરફથી કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય તો એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર)

A) સીએમએસ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>); અથવા

B) સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી) માટે ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ

(જોડાયેલ ફોર્મેટ અનુસાર) ઇ-

મેઇલ: CRPC@rbi.org.in

સરનામું:

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (સીઆરપીસી),

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,

ચોથો માળ, આરબીઆઈ ભાયખલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ,

ઓ.પી.પી. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન,

ભાયખલા, મુંબઈ-400 008

5. અપીલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ:

ઓમ્બ્ડ્સમેન ઓફિસ દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદના એવોર્ડ અથવા અસ્વીકારથી નારાજ ફરિયાદી, એવોર્ડ પ્રાપ્ત થયાના અથવા ફરિયાદ નામંજૂર થયાના 30 દિવસની અંદર, ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ (સીઇપીડી), આરબીઆઈના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટરને અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

અપીલ ઓથોરિટી, જો તે સંતુષ્ટ હોય કે ફરિયાદી પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ છે, તો તે 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવી વધુ અવધિની મંજૂરી આપી શકે છે.

6. ફરિયાદોનું નિરાકરણ:

આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

CIN: U65999MH2017PTC302565

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ: 1002, ફ્લોર-10, મેરેથોન આઇકોન, ઓફ, ગણપતરાવ કદમ માર્ગ, ઓપ પેનિન્સુલા
કોર્પોરેટ પાર્ક, લોઅર પરેલ (ડબલ્યુ), મુંબઈ- 400013
ઈ-મેઈલ Id: rishabb@automony.in

ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ કાર્યવાહી પ્રક્રિયામાં સારાંશ છે.

સુવિધા, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થતા મારફતે સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે. જો ન પડીએ તો,
એવોર્ડ/ઓર્ડર જારી કરી શકે છે

13. વધુ પડતા વ્યાજ પરનું નિયમન

- કંપની સંબંધિત પરિબલો જેવા કે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમનું પ્રીમિયમ વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજના દરનું મોડલ અપનાવશે તથા લોન અને એડવાન્સિસ માટે વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમ અને ધિરાણલેનારાઓની વિવિધ કેટેગરીના જુદા જુદા દરના વ્યાજના દર વસૂલવા માટેના તર્કને અરજીપત્રકમાં ઋણલેનારને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજના દરો અને વિભિન્ન દર માટે જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરેલી માહિતીને અપડેટ કરવી જોઈએ.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હોવો જોઈએ જેથી લેનારને ખાતામાં લેવામાં આવતા ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.
- લોન મંજૂર થયાની તારીખ અથવા લોન કરારના અમલની તારીખને બદલે ગ્રાહકને ભંડોળની વાસ્તવિક ચુકવણીની તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે.
- ચેક દ્વારા લોનનું વિતરણ કરવામાં આવે તેવા કિસ્સામાં, જ્યાં ચેકની તારીખથી વ્યાજ લેવામાં આવે છે, કંપની ગ્રાહકને ચેક સોંપવામાં વિલંબથી બચશે.
- મહિના દરમિયાન લોનની ચુકવણી અથવા ચુકવણીના કિસ્સામાં, આખા મહિનાને બદલે જે સમયગાળા માટે લોન બાકી હતી તે સમયગાળા માટે જ વ્યાજ લેવામાં આવશે.
- જો અગાઉથી એક કે તેથી વધુ હતા ઉધરાવવામાં આવે તો એડવાન્સ રકમને વ્યાજ વસૂલવા માટે લોનની સંપૂર્ણ રકમમાંથી બાકાત રાખવામાં આવશે.
- આરબીઆઈ / 2014-15 /12 ડીએનબીએસ (પીડી) પર જારી કરાયેલા પરિપત્ર મુજબ. CC.NO. 399/03.10.42/2014-15 ડી.ટી. 14 જુલાઈ, 2014ના રોજ, કંપની વ્યક્તિગત ઋણલેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરવામાં આવેલી ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ / પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં.

14. શારીરિક/દૃષ્ટિથી વિકલાંગોને લોનની સુવિધા

કંપનીએ તેની લોન મંજૂર કરવાની પ્રક્રિયા એવી રીતે ડિઝાઇન કરી છે કે તે વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક /દૃષ્ટિહીન અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિતની પ્રોડક્ટ્સ અને સુવિધાઓ વિસ્તૃત કરતી વખતે કોઈપણ પ્રકારના ભેદભાવને પ્રતિબંધિત કરે છે. કંપનીની તમામ શાખાઓ આવી વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડે છે. યોગ્ય મોડ્યુલનો પણ સમાવેશ કરવામાં

આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

CIN: U65999MH2017PTC302565

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ: 1002, ફ્લોર-10, મેરેથોન આઇકોન, ઓફ, ગણપતરાવ કદમ માર્ગ, ઓપ પેનિન્સુલા કોર્પોરેટ પાર્ક, લોઅર પરેલ (ડબલ્યુ), મુંબઈ- 400013

ઈ-મેઈલ Id: rishabb@automony.in

આવ્યો છે, જેમાં તમામ સ્તરે તેમના કર્મચારીઓ માટે હાથ ધરવામાં આવતા તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા તેમને બાંહેધરી આપવામાં આવેલી વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના અધિકારોનો સમાવેશ થાય છે. વધુમાં, કંપની હાલની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા હેઠળ વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓની ફરિયાદોના નિવારણની ખાતરી આપે છે.

15. સામાન્ય

- કંપની લોનની મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય ઋણલેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળશે (સિવાય કે ધિરાણકર્તા દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલી નવી માહિતી, ધિરાણકર્તાના ધ્યાનમાં ન આવે ત્યાં સુધી).
- ઉધાર ખાતાના સ્થાનાંતરણ માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, કાં તો ઋણલેનાર પાસેથી અથવા ધિરાણકર્તા પાસેથી, જે એકાઉન્ટ, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે, કંપનીના વાંધાને હસ્તગત કરવાની દરખાસ્ત કરે છે, જો કોઈ વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા સ્થાનાંતરણ કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર હશે.
- કંપની અપરાધી ધિરાણલેનારને સવારે 08:00 વાગ્યાથી સાંજના 07:00 વાગ્યા ની વચ્ચે બોલાવશે: સિવાય કે ઋણલેનારના વ્યવસાયના ખાસ સંજોગોમાં તેમને ઉલ્લેખિત કલાકોની બહાર અન્યથા કોલ કરવાની જરૂર હોય.
- કંપની ગુનેગાર ઋણલેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવતી સુરક્ષાને લાગુ કરવાની વ્યવસ્થા કરી શકે છે, જો જરૂર પડે તો, તેનો હેતુ માત્ર આવી અમલબજવણી કાર્યવાહીની બાકી નીકળતી રકમ, ખર્ચ અને ખર્ચની વસૂલાત કરવાનો છે.
- કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેની સુરક્ષા, મૂલ્યાંકન અને તેની પ્રાપ્તિ લાગુ કરવાની સંપૂર્ણ પ્રક્રિયા વાજબી અને પારદર્શક હોય.

16. પ્રતિભાવો અને સૂચનો

અમારી સેવાઓને સુધારવામાં અમને મદદ કરવા માટે અમે અમારા ઋણલેનારાઓને અમારી સેવા અંગે પ્રતિસાદ આપવા વિનંતી કરીએ છીએ.

17. ઓવરરાઇડીંગ અસર

જો આ નીતિમાં સમાવિષ્ટ કોઈ પણ કલમ આરબીઆઈની લાગુ પડતી માર્ગદર્શિકાઓને ઓવરરાઇડ કરે છે, જેને સમયાંતરે જારી કરવામાં આવે છે અને તેમાં સુધારો કરવામાં આવે છે, તો આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકામાં નિર્ધારિત જોગવાઈઓ આ નીતિની સામગ્રીને ઓવરરાઇડ કરશે.

18. રીવ્યુ

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સમયાંતરે ઉચિત પ્રેક્ટિસ કોડમાં કોઈ પણ પ્રકારના ફેરફારોની સમીક્ષા કરવા અને તેને

આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

CIN: U65999MH2017PTC302565

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ: 1002, ફ્લોર-10, મેરેથોન આઇકોન, ઓફ, ગણપતરાવ કદમ માર્ગ, ઓપ પેનિન્સુલા
કોર્પોરેટ પાર્ક, લોઅર પરેલ (ડબલ્યુ), મુંબઈ- 400013
ઈ-મેઈલ Id: rishabb@automony.in

મંજૂરી આપવાની સત્તા આપવામાં આવી છે.



શ્રી ઋષભ બાફના

નિયામક

ડીઆઇએન.: 06492455

સ્થળ: મુંબઈ

(મૂળ રીતે અપનાવવામાં આવેલ: 08/01/2024)