

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

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

પરિચય:

આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની" અથવા સ્વાયત્તતા") એ બિન-પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ બિન-ડિપોઝિટ લેતી કંપની ("બેઝ લેયર") છે, કંપની તેના ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવસાયિક પદ્ધતિઓ સ્થાપિત કરવા માટે આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત નીતિ માર્ગદર્શિકાની સમીક્ષા અને પાલન કરવાનો પ્રયાસ કરે છે. તદ્દનુસાર, આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("FPC" અથવા "કોડ") માં માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) દિશાનિર્દેશો, 2023 અનુસાર સુધારો કરવામાં આવ્યો છે. તેથી, ઉપરોક્ત નિર્દેશોના પાલનમાં, આ સંહિતા કંપનીના બોર્ડ દ્વારા સમયાંતરે ઘડવામાં આવી છે, મંજૂરી આપવામાં આવી છે અને તેની સમીક્ષા કરવામાં આવી છે. કંપની હંમેશા સમયાંતરે શ્રેષ્ઠ વ્યાપારી પદ્ધતિઓ અપનાવશે અને આ સંહિતામાં જરૂરી યોગ્ય ફેરફારો કરશે.

આ આરબીઆઈના પરિપત્ર નંબરનો સંદર્ભ છે. આરબીઆઈ/૨૦૧૫-૧૬/૧૬ ડીએનબીઆર (પીડી) સીસી નંબર ૦૫૪/૦૩.૧૦.૧૧૯/૨૦૧૫-૧૬ તારીખ ૦૧મી જુલાઈ, ૨૦૧૫, જેમાં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (આરબીઆઈ) એ તેનો અમલ કરવા માટે એનબીએફસી માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પરની માર્ગદર્શિકામાં સુધારો કર્યો છે. આ બધાને માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - નોન-સિસ્ટમિક રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ કંપની (રિઝર્વ બેંક) દિશાનિર્દેશો, 2016 માં એકીકૃત કરવામાં આવ્યું હતું, જેને માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની- સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) દિશાનિર્દેશો, 2023 તારીખ 19મી ઓક્ટોબર 2023 દ્વારા બદલવામાં આવ્યું છે.

અહીં નીચે જણાવ્યા મુજબ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા, ઉપરોક્ત આરબીઆઈના પરિપત્ર/નિર્દેશોમાં સમાવિષ્ટ એનબીએફસી માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પર આ માર્ગદર્શિકા/નિર્દેશોને સુસંગત છે. આ ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે કંપની માટે અનુસરવા માટે ન્યૂનતમ વાજબી પ્રેક્ટિસ ધોરણો નક્કી કરે છે. તે ઋણ લેનારાઓને વાજબી અને પારદર્શક રીતે માહિતી પૂરી પાડે છે અને સમજાવે છે કે કંપની તેમની સાથે રોજિંદા ધોરણે કેવી રીતે વ્યવહાર કરે તેવી અપેક્ષા છે.

સંહિતાનો ઉદ્દેશ

આ કોડ વિકસાવવા પાછળના પ્રાથમિક ઉદ્દેશો છે:

(એ) ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરવામાં સારા, વાજબી અને વિશ્વસનીય પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;

(બી) ઋણ લેનારાઓને તેઓ સેવાઓમાંથી વાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજ મેળવવા માટે પારદર્શિતા વધારવી.

(સી) ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્પર્ધા દ્વારા, બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરવા;

(ડી) ઋણ લેનારાઓ અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું.

ગોપનીયતા

- જ્યાં સુધી ઋણ લેનારાઓ દ્વારા અધિકૃત કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી કંપની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણશે.

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

- કંપની નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય જૂથની અંદર સહિતની અન્ય કોઈ એન્ટિટીને ટ્રાન્ઝેક્શનની વિગતો જાહેર કરશે નહીં.
- જો કંપનીએ વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદા દ્વારા માહિતી પૂરી પાડવાની હોય,
- જો આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતા માટે કોઈ ફરજ છે.
- જો તેના હિતમાં અમને આ માહિતી પૂરી પાડવાની જરૂર હોય તો (દા.ત. છેતરપિંડી નિવારણ).
- કંપની માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે અન્ય કોઈને (જૂથ કંપનીઓ સહિત) લેનારાઓ વિશેની માહિતી આપવા માટે આ કારણનો ઉપયોગ કરશે નહીં.
- જો ઋણ લેનારાઓએ અન્ય ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તેના જૂથ/સહયોગી/સંસ્થાઓ અથવા કંપનીઓને આવી માહિતી પૂરી પાડવા/શેર કરવા માટે સંમતિ/સંમતિ આપી હોય.
- જ્યાં ઋણ લેનારાઓ અમને અન્ય સેવાઓ અથવા ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવા માટે તેના જૂથ/સહયોગી/સંસ્થાઓ અથવા કંપનીઓને આવી માહિતી જાહેર કરવા કહે છે.

1. કંપનીની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ઘોષણાઓ:

- 1.1. નાણાકીય પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવા માટે પ્રામાણિક, નિષ્પક્ષ અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવું અને અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર અમારા ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરવો.
- 1.2. લિંગ, 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 ખાતેના નોટિસ બોર્ડ પર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવા અને અનુપાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે સિસ્ટમ્સ મૂકવી. તદુપરાંત, કંપની હંમેશા તેના ગ્રાહકોના નવા વિચારો અને સૂચનોનું સ્વાગત કરે છે. આ માટે, રજિસ્ટર્ડ ઓફિસોમાં સૂચન બોક્સ મૂકવામાં આવે છે.
- 1.4. લાયકાત ધરાવતા ઓડિટર/ઓ દ્વારા એકાઉન્ટ્સના પુસ્તકોની જાળવણી અને નાણાકીય નિવેદનોની જાહેરાતમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવી.
બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને ઓટોમોનીની મેનેજમેન્ટ ટીમ એકપીસીના અમલીકરણ માટે જવાબદાર છે અને તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પણ કે તેની કામગીરી વાજબી અને સમાન રીતે ઓફર કરવા માટે તમામ હિસ્સેદારો પ્રત્યેની તેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે, સ્વાયત્તતા તરીકે ધિરાણ સહિતની વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો સમયાંતરે પ્રદાન કરી શકે છે અને તમામ સ્વાયત્ત કર્મચારીઓ / પ્રતિનિધિઓ આ પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ હોવા જોઈએ.

2. લોન મેળવવા માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- a) ઋણ લેનાર સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉદાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- b) લોન એપ્લિકેશનના તમામ ફોર્મમાં તમામ જરૂરી માહિતી હોવી જોઈએ, ખાસ કરીને વ્યાજના દર, પ્રોસેસિંગ ચાર્જિસ, વીમા ચાર્જ, પેનલ ચાર્જ અને ઓવરડ્યુ ચાર્જિસ અને આવા અન્ય ચાર્જિસ જે ઉદાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી તે અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે જેથી ઉદાર લેનાર દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવે છે.
- c) સ્વાયત્તતા લાયક લાયક અરજદારોને કેડિટ આપશે જેઓ તેમના લોન વિનંતી પત્ર દ્વારા ઉદાર લેવાની જરૂરિયાત વ્યક્ત કરે છે.
- d) કંપની લોન અરજીઓ અને અન્ય દસ્તાવેજોની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપશે. કંપની લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે કોઈ પણ માહિતી અને દસ્તાવેજોની પેન્ડેન્સી વિશે પક્ષને જાણ કરશે. લોન અરજી અંગેની નિર્ણય પૂર્ણ લોન અરજી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર લેવામાં આવશે. એકવાર તમામ માહિતી યોગ્ય રીતે પ્રાપ્ત થઈ જાય અને ભરવામાં આવે અને જરૂરી દસ્તાવેજો સબમિટ કરવામાં આવે અને સ્વીકાર્ય જણાય તે પછી લોન

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

અરજીને પૂર્ણ તરીકે ગણવામાં આવશે. લોનની અરજી અને સ્વીકૃતિમાં લોનની અરજીનો નિકાલ કરવાની સમયમર્યાદા હોવી જોઈએ.

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

3. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- i. કંપની મંજૂર પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા ઋણ લેનારને સમજે તે પ્રમાણે સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જાણ કરશે અને ઋણ લેનાર દ્વારા વ્યાજના વાર્ષિક દરની રકમ, વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર) અને તેની અરજીની પદ્ધતિ જણાવશે અને ઋણ લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિને તેના રેકોર્ડ પર રાખશે. કંપની **લોન કરારમાં મોડેથી ચુકવણી કરવા બદલ દંડના શુલ્કનો ઉલ્લેખ કરશે.**
- ii. કંપની ઉધાર લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય તેવી પુનઃકબજો કલમ પૂરી પાડશે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર / લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પણ આગળની જોગવાઈઓ હોવી જોઈએ: (એ) કબજો લેતા પહેલા નોટિસ સમયગાળો; (બી) એવા સંજોગો કે જેમાં નોટિસ અવધિ માફ કરી શકાય છે; (સી) જામીનગીરીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; (ડી) અસ્કયામતોના વેચાણ / હરાજી પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઋણ લેનારને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ; (ઇ) ઋણ લેનારને પુનઃકબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને (એફ) અસ્કયામતોના વેચાણ / હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.
- iii. કંપની તેમના મંજૂર પત્રમાં તમામ આકસ્મિક ચાર્જીસ અલગથી જાહેર કરશે.
- iv. એનબીએફસીએ 15 એપ્રિલ, 2024 ના 'લોન અને એડવાન્સ માટે કી ફેક્ટ્સ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) પરના પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરવું પડશે.
- v. કંપનીએ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઉધાર લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ એન્કલોઝર્સની નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ રજૂ કરવાની રહેશે.
- vi. સમજણને મજબૂત બનાવવા માટે, કંપની અરજી, મંજૂરી અને વિતરણ સમયે નિયમો અને શરતો અને જવાબદારીઓનો પુનરોચ્ચાર કરશે.
- vii. ઋણ લેનારને સમજાવવામાં આવેલા નિયમો અને શરતોમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તે મર્યાદિત નથી:
- લોનની ચુકવણી કરવાની રીત.
 - લોનની રકમ અને મુદત, વ્યાજનો દર, વાર્ષિક ટકાવારી દર, પ્રોસેસિંગ ફી અરજીની પદ્ધતિ તેમજ આકસ્મિક ચાર્જ સહિતના અન્ય ચાર્જીસ.
 - ચુકવણીની આવર્તન - પછી ભલે તે સાપ્તાહિક, પખવાડિયા અથવા માસિક (ઉધાર લેનારના વિકલ્પ પર).
 - સહ-ઋણ લેનાર/બાંધકારી આપનાર(ઓ)ના કિસ્સામાં, ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં તેમની જવાબદારી.
 - કંપની દ્વારા વિતરિત ભંડોળમાંથી ઉધાર લેનાર દ્વારા બનાવવામાં આવેલા પોર્ટફોલિયોની પૂલ વિગતો સબમિટ કરવી.
- viii. કંપની લોનની શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર માટે યોગ્ય નોટિસ આપવાનું વચન આપે છે, ખાસ કરીને વ્યાજ દર અને સમયાંતરે, હાતાની માત્રા અને લોનની મુદત / (લોન પ્રક્રિયા/પ્રક્રિયામાં કોઈપણ ફેરફારો).

4. માર્કેટિંગ અને પ્રોડક્ટ સિનર્જી

- a. સ્પષ્ટતા, નિષ્પક્ષતા, વાજબીપણું અને બિન-ભ્રામક રજૂઆતોની ખાતરી કરવા માટે તમામ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રીની કાળજીપૂર્વક સમીક્ષા કરવામાં આવશે. અમે અમારા તમામ માર્કેટિંગ પ્રયત્નોમાં પારદર્શિતા અને અખંડિતતાને જાળવી રાખવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ.
- b. અમારી કંપની અમારા ઉધાર લેનારાઓને નાણાકીય ઉત્પાદનોની વ્યાપક શ્રેણી પ્રદાન કરવા માટે સમર્પિત છે, જેના માટે તેઓ પાત્ર છે. આ ઓફરમાં અમારી કંપની દ્વારા આંતરિક રીતે વિકસાવવામાં આવેલા ઉત્પાદનો

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

અને સેવાઓનો સમાવેશ થશે, તેમજ અમારા જૂથ અથવા સંવચ્છ કંપનીઓમાં સંવચ્છ સંસ્થાઓ દ્વારા અને બાહ્ય સંસ્થાઓ સાથેની વ્યૂહાત્મક ભાગીદારી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવે છે.

- c. અમારા ગ્રાહકોને કોસ-સેલિંગની તકોને સક્રિયપણે પ્રોત્સાહન આપીને અમે પ્રદાન કરીએ છીએ તે વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો વચ્ચે સુમેળને પ્રોત્સાહન આપવાનો અમારો ઉદ્દેશ છે. આ અભિગમ દ્વારા, અમે અમારા વૈવિધ્યસભર પ્રોડક્ટ પોર્ટફોલિયોના લાભોને મહત્તમ કરતી વખતે અમારા લેણદારો માટે એકંદર મૂલ્ય દરખાસ્તને વધારવાનો પ્રયાસ કરીએ છીએ.

5. વેચાણ ઉત્પત્તિ

અમારા ઋણ લેનારાઓને તેમની જરૂરિયાતોને શ્રેષ્ઠ રીતે અનુકૂળ હોય તેવા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવા માટે માર્ગદર્શન આપવામાં, અમે નીચેની પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરીએ છીએ:

- ઉધાર લેનારાઓએ રસ દર્શાવેલી સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓની વિગતો આપતી વ્યાપક માહિતી પ્રદાન કરો.
- ઉધાર લેનારની વિશિષ્ટ જરૂરિયાતો સાથે સંરેખિત ખાતાઓ, ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે માહિતી પ્રદાન કરો.
- અમારા "તમારા ગ્રાહકને જાણો" ધોરણોને પરિપૂર્ણ કરવા અને પ્રવર્તમાન કાનૂની અને નિયમનકારી જવાબદારીઓનું પાલન કરવા માટે ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી જરૂરી માહિતીની સ્પષ્ટપણે રૂપરેખા આપો.
- ડેટાબેઝ હેતુઓ માટે ઉધાર લેનારાઓ અને તેમના પરિવાર વિશે આદરપૂર્વક વધારાની માહિતીની વિનંતી કરો, જે ઉધાર લેનારાઓ સ્વૈચ્છિક રીતે પ્રદાન કરી શકે છે.

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

c. ઋણ લેનારની ઉત્પાદનની પસંદગી પર, અમે તેની કાર્યક્ષમતા અને કામગીરી પર સ્પષ્ટ માર્ગદર્શન પૂરું પાડીશું, તે સુનિશ્ચિત કરીશું કે ઉધાર લેનારાઓ તે કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સંપૂર્ણ રીતે સમજે છે.

d. અમારી કંપની ઋણ લેનારાઓને તેમના અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે માર્ગદર્શન આપવા માટે સમર્પિત છે જે કામગીરીના મોડ હેઠળ ઉત્પાદનની પસંદગી કરવામાં આવે છે. અમે ખાતરી કરીએ છીએ કે ઋણ લેનારાઓ તેમના નાણાકીય લક્ષ્યો અને સંજોગો સાથે સુસંગત નિર્ણયો લેવા માટે સારી રીતે માહિતગાર અને સશક્ત છે.

6. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ.

- a) કંપની ઋણ લેનારને વિતરણના સમયપત્રક, વ્યાજ દર અને સમયાંતરે, સર્વિસ ચાર્જ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર માટે ઉધાર લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં નોટિસ આપશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ થાય છે. આ સંદર્ભે યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ કરવામાં આવશે.
- b) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ કરવા/વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ કરવા/વેગ આપવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા, કંપનીએ ઋણ લેનારાઓને 7 દિવસની નોટિસ આપવી જોઈએ
- c) કંપની તમામ બાકી નીકળતી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ પર તમામ સિક્યોરિટીઝને મુક્ત કરશે, જે કંપની ઉધાર લેનાર સામે હોઈ શકે તેવા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન છે. જો સેટઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવો હોય, તો ઋણ લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝને જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

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

- d) કંપની તેના ગ્રાહકોને લોનના તમામ નિયમો અને શરતો, સમયસર ચુકવણીના ફાયદા અને લોન પર ડિફોલ્ટ થવાના પરિણામો વિશે સ્પષ્ટપણે જાણ કરશે.

7. લોનની વસૂલાત

- a) કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે કામગીરીના આધારે ચુકવણી પાછી ખેંચવા/વેગ આપવાનો તેનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત છે.
- b) તેના ઋણ લેનારની બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાતના મામલામાં, કંપની બિનજરૂરી પજવણીનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. વિચિત્ર સમયે ઋણ લેનારને સતત પરેશાન કરવું, લોનની વસૂલાત માટે મસલ પાવરનો ઉપયોગ વગેરે. કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે કર્મચારીઓ ઉધાર લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત તાલીમ ધરાવે છે.
- c) ધિરાણકર્તા તરીકેના તેના અધિકારોનો યુસ્ત અમલ કરતી વખતે, કંપની નમ્ર ભાષામાં માને છે અને અપમાનજનક અને કઠોર શબ્દોના ઉપયોગનો ત્યાગ કરે છે.
- d) કંપની તમામ બાકી નીકળતી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ પર તમામ સિક્યોરિટીઝને મુક્ત કરવાનું વચન આપે છે, જે ઉધાર લેનાર સામે હોઈ શકે તેવા અન્ય કોઈપણ દાવાઓ માટે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન છે. કંપની તેના ઉધાર લેનારાઓને તેમના દ્વારા પસંદ કરાયેલ ઉત્પાદન/સેવાઓનું પાલન ન કરવા, નિયમો અને શરતોનું ઉલ્લંઘન કરવાના કિસ્સામાં વસૂલવામાં આવતા દંડ વિશેની માહિતી પૂરી પાડશે અને તેમના દ્વારા પસંદ કરેલા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ પડતા કોઈપણ ચાર્જીસની તેના ટેરિફ શેડ્યૂલમાં તમામ વિગતો પૂરી પાડશે.
- e) જો સેટઓફના આવા કોઈ અધિકારનો ઉપયોગ કરવો હોય, તો કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ઋણ લેનારને બાકીના દાવાઓ અને તે શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવે છે, જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી.

8. ગોપનીયતા અને ગોપનીયતા

1. ક્રેડિટ સંદર્ભ એજન્સીઓ/ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ (સીઆઈસી):

- a. કંપની નિયમનકારી દિશાનિર્દેશો/માર્ગદર્શિકા અથવા કંપનીની આંતરિક નીતિઓ અનુસાર તેના ઋણ લેનારાઓના લોન અને ચુકવણીના ટ્રેક રેકોર્ડની વિગતો ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓને શેર કરી શકે છે.
- b. કંપની ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ સાથે ઉધાર લેનારાઓના વ્યક્તિગત દેવા વિશે માહિતી શેર કરી શકે છે જો:
- i. ઋણ લેનારાઓ તેની/તેણીની ચુકવણીમાં પાછળ પડી ગયા છે
- ii. બાકી રકમ વિવાદમાં નથી
- iii. બાકી નીકળતી રકમની ચુકવણી માટેની અમારી ઔપચારિક માંગને પગલે લેણદારોએ ચુકવણી કરી નથી.
- c. તે જ સમયે, કંપનીના પ્રતિનિધિ ઉધાર લેનારાઓને સીઆઈસીની ભૂમિકા અને તેઓ પ્રદાન કરેલી માહિતીની અસર લેનારના ક્રેડિટ સ્કોર અને ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર અસર કરી શકે છે તે સમજાવશે.
- d. કંપની ઋણ લેનારના ખાતા વિશેની માહિતી સીઆઈસીને આપશે જો ઋણ લેનારાઓએ આમ કરવાની પરવાનગી આપી હોય અથવા કાયદાકીય / નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ સૂચવે છે.

2. માહિતીનું આદાનપ્રદાન:

- a. કંપની તેના ગ્રુપ/સહયોગી અધિકારો અથવા કંપનીઓને આવી માહિતી પૂરી પાડી શકે છે જેના માટે તેણે લોન અરજી/મંજૂરીનો પત્ર/સૌથી મહત્વના નિયમો અને શરતો/લોન કરાર હેઠળ તેના ઋણ લેનારાઓ પાસેથી સંમતિ/પરવાનગી મેળવી હોય.
- b. ઋણ લેનારાઓ હવે સહયોગી ન હોય ત્યારે પણ કંપની ઉધાર લેનારાઓની વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણશે. અમે નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં ઉપર પ્રદાન કર્યા સિવાય ઋણ લેનારાઓના ડેટા અથવા માહિતી કોઈને પણ જાહેર કરીશું નહીં;
- i. કાયદા દ્વારા જરૂરી છે
- ii. માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ;

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

- iii. કંપનીના હિતમાં માહિતી આપવી જરૂરી છે
- iv. કંપનીને ઋણ લેનારાઓની સંમતિ/પરવાનગી છે
- c. કંપનીના પ્રતિનિધિઓ ઋણ લેનારાઓને તેમના અધિકારો/જવાબદારીઓ વિશે જાણ કરશે જેથી કંપની તેના વિશેના વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સને એક્સેસ કરી શકે;
જ્યાં સુધી ઋણ લેનારાઓ અમને ખાસ કરીને આમ કરવા માટે અધિકૃત ન કરે ત્યાં સુધી કંપની ઋણ લેનારાની વ્યક્તિગત માહિતીનો માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ઉપયોગ કરશે નહીં.

9. જવાબદાર ધિરાણ આચરણ- લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની રજૂઆત

- a) કંપની લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/સેટલમેન્ટ પછી 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર કોઈ પણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને કોઈ પણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જીસને દૂર કરશે.
- b) ઋણ લેનારને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો બેંકિંગ આઉટલેટ / શાખા કે જ્યાં લોન ખાતું સર્વિસ કરવામાં આવ્યું હતું અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ કચેરીમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે તેણીની/તેની પસંદગી મુજબ એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
- c) અસલ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજોના પરત ફરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂર પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
- d) એકમાત્ર ઋણ લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારના અવસાનની આકસ્મિક ઘટનાને પહોંચી વળવા માટે, કંપની પાસે કાયદેસર વારસદારોને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે નિર્ધારિત પ્રક્રિયા છે. આવી પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉધાર લેનારાઓની માહિતી માટે અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- e) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં વિલંબ થાય અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં, કંપની આવા વિલંબ માટેના કારણો ઉધાર લેનારને જણાવશે. જે કિસ્સામાં વિલંબ કંપનીને આભારી છે, તે ઉધાર લેનારને દરેક દિવસના વિલંબ માટે ₹5,000 ના દરે વળતર આપશે.
- f) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નુકસાન/નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, કંપની ઋણ લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત કલમ (ii) માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચ પણ ઉઠાવશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને 30 દિવસનો વધારાનો સમય મળશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).
- g) આ નિર્દેશો હેઠળ પૂરું પાડવામાં આવતું વળતર કોઈ પણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈ વળતર મેળવવાના ઉધાર લેનારના અધિકારો પ્રત્યે પૂર્વગ્રહ વિના હશે.

10. ક્લાયન્ટ પ્રોટેક્શન સિદ્ધાંતો

- a) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે વાજબી પગલાં લેશે કે ધિરાણ ફક્ત ત્યારે જ આપવામાં આવશે જો ઋણ લેનારાઓએ ચુકવણી કરવાની પર્યાપ્ત ક્ષમતા દર્શાવી હોય અને લોન લેનારાઓને વધુ પડતા દેવાના નોંધપાત્ર

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

જોખમમાં મૂકશે નહીં. તેવી જ રીતે, કંપની ઓછી આવક ધરાવતા ગ્રાહકો માટે વિસ્તૃત બિન-ક્રેડિટ નાણાકીય ઉત્પાદનો (જેમ કે વીમા) યોગ્ય છે તેની પૂરતી કાળજી લેશે.

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

સી) વ્યક્તિગત ક્લાયન્ટ ડેટાની ગોપનીયતાનું સન્માન કરવામાં આવશે, અને આવા ડેટાનો ઉપયોગ નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય ક્લાયન્ટની સ્પષ્ટ પરવાનગી વિના અન્ય હેતુઓ માટે કરી શકાતો નથી:

- જો આપણે વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદાઓ દ્વારા માહિતી પૂરી પાડવી હોય તો
- જો આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતા માટે કોઈ ફરજ છે
- જો અમારા હિત માટે અમારે આ માહિતી (દા.ત. છેતરપિંડી નિવારણ) બેંકો/નાણાકીય સંસ્થાઓ/અમારી ગ્રુપ અને સહયોગી કંપનીઓને પૂરી પાડવાની જરૂર હોય.
- અમે માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ઉધાર લેનારાઓ વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને આપવા માટે આ કારણનો ઉપયોગ કરીશું નહીં.

11. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર

- કંપની સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નક્કી કરશે. આવી મિકેનિઝમ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે કંપનીની સંસ્થાઓના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગલા ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના પાલન અને વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની પણ જોગવાઈ કરવી જોઈએ. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત સમયાંતરે બોર્ડને સુપરત કરી શકાય છે, જે તે દ્વારા સૂચવવામાં આવે છે.
- ઋણ લેનારાઓના લાભ માટે, કંપનીની તમામ શાખાઓ/સ્થળોએ, જ્યાં વ્યવસાયની લેવડ-દેવડ કરવામાં આવે છે ત્યાં નીચેની માહિતી મુખ્યત્વે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:

એટલે કે, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઇમેઇલ એડ્રેસ પણ) જેમનો કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિવારણ માટે સંપર્ક કરી શકાય છે.

ii. જો ઋણ લેનારની ફરિયાદ/ચિંતાનું નિવારણ 30 દિવસના સમયગાળામાં કરવામાં ન આવે તો, ઋણ લેનાર RBI CMS પોર્ટલ - <https://cms.rbi.org.in> પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે

સ્તર ૧ વૃદ્ધિ:

ઋણ લેનારાઓની કોઈ પણ ફરિયાદ/ફરિયાદના કિસ્સામાં, તેઓ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લેખિતમાં જાણ કરશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તાત્કાલિક 15 દિવસની અંદર ફરિયાદોના નિવારણ માટે તમામ પ્રયાસો કરશે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી કમ નોડેલ અધિકારી

શ્રી શ્રીરંગ તારીખ

ચીફ રિસ્ક ઓફિસર

grievanceredressal@automony.in

022-49733139

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

(સવારે 10:00 થી સાંજના 05:00 વાગ્યાની વચ્ચે, સોમવારથી શુક્રવાર સુધી, જાહેર રજાઓ સિવાય)

જો આપેલા સમયની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા ઉધાર લેનાર ઉપરોક્ત ચેનલ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ઋણ લેનાર નીચેની બાબતોનો સંપર્ક કરી શકે છે:

સ્તર 2 વૃદ્ધિ:

નીચેની સંપર્ક વિગતો પર કંપનીના ડિરેક્ટર:

શ્રી રિષભ બાફના

દિગ્દર્શક

rishabb@automony.in

(સવારે 10:00 થી સાંજના 05:00 વાગ્યાની વચ્ચે, સોમવારથી શુક્રવાર સુધી, જાહેર રજાઓ સિવાય)

ઋણ લેનારને 15 દિવસની અંદર જવાબ મળશે. કૃપા કરીને આ સંદર્ભે તમારા અગાઉના સંદેશાવ્યવહારનો સંદર્ભ ટાંકો.

સ્તર 3 વૃદ્ધિ:

જો ઉધાર લેનાર હજી પણ ઉપર જણાવ્યા મુજબ વિવિધ ચેનલો દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ નથી અથવા જો 30 દિવસના સમયગાળામાં ફરિયાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે તો, ફરિયાદી લોકપાલ યોજના હેઠળ સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરમાં ફરિયાદ કરી શકે છે જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે.

આ યોજના અંતર્ગત ઓનલાઇન કરવામાં આવેલી ફરિયાદો પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) પર નોંધવામાં આવશે. ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ (ઇ-મેઇલ) અને ભૌતિક સ્વરૂપમાં ફરિયાદો, જેમાં પોસ્ટલ અને હાથથી વિતરિત ફરિયાદો સામેલ છે, તેનું નિવારણ કરવામાં આવશે અને તપાસ અને પ્રારંભિક પ્રક્રિયા માટે રિઝર્વ બેંકના સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટરની સ્થાપના કરવામાં આવી છે તે સ્થળે મોકલવામાં આવશે.

સ્તર ૪ વૃદ્ધિ:

વૈકલ્પિક રીતે, ગ્રાહક પ્રાદેશિક કચેરીના ઓફિસર-ઇન-ચાર્જને અપીલ કરી શકે છે. ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન આરબીઆઇની નીચેની વિગતો મુજબ અધિકારક્ષેત્ર કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે.

ઓફિસર ઇનચાર્જ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક,

નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગ,

સેન્ટ્રલ ઓફિસ સેન્ટર I,

વર્લ્ડ ટ્રેડ સેન્ટર,

કફ પરેડ,

કોલાબા, મુંબઈ - 400005

12. રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021

મુખ્ય લક્ષણો:

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

આરબીઆઈના નોટિફિકેશન નંબર મુજબ. સીઇપીડી. પી.આર.ડી. નંબર S873/13.01.001/2021-22 તારીખ 12 નવેમ્બર, 2021, ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2021 (ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2021) 12 નવેમ્બર, 2021થી અમલમાં છે. લોકપાલ યોજના, 2021એ આરબીઆઈ લોકપાલ વ્યવસ્થાને તટસ્થ બનાવીને 'વન નેશન વન ઓમ્બુડ્સમેન' અભિગમ અપનાવ્યો છે. લોકપાલ યોજના, 2021 એ આરબીઆઈ ઓમ્બુડ્સમેન નીચેની ત્રણ ઓમ્બુડ્સમેન યોજનાઓને એકીકૃત કરી છે.

- (i) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006;
- (ii) નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, 2018; અને
- (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, 2019.

લોકપાલ યોજના 2021 હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા:

1. ફરિયાદના આધાર:

રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીના કોઈપણ કૃત્ય/બાદબાકી જેના પરિણામે સેવામાં ઉણપ હોય તો તે વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.

"અધિકૃત પ્રતિનિધિ" એટલે એડવોકેટ સિવાયની અન્ય વ્યક્તિ (સિવાય કે એડવોકેટ પીડિત વ્યક્તિ હોય) લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે લેખિતમાં યોગ્ય રીતે નિમણૂક અને અધિકૃત છે.

2. ફરિયાદ લોકપાલ યોજના, 2021 હેઠળ રહેશે નહીં, સિવાય કે:

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

- a. નિયમનકારી એન્ટિટી દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા નિયમનકારી એન્ટિટીને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો; અને
- b. ફરિયાદીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યા પછી એક વર્ષની અંદર અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય, ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર લોકપાલને ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.

ii. ફરિયાદ કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલાથી જ છે:

- a. લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા મેરિટ પર પતાવટ અથવા વ્યવહાર કરાયેલ, લોકપાલ દ્વારા, પછી ભલે તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે, અથવા સંબંધિત પક્ષકારોમાંથી એક અથવા વધુ પક્ષકારો સાથે પ્રાપ્ત થયું હોય કે ન હોય;
- b. કોઈ પણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ અથવા સત્તામંડળ સમક્ષ પેન્ડિંગ છે; અથવા, કોઈ પણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા સત્તાધિકારી દ્વારા, તે જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા સંબંધિત ફરિયાદીઓ / પક્ષકારોમાંથી એક અથવા વધુ સાથે પ્રાપ્ત થયેલ હોય કે ન મળે.

iii. ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ત્રાસદાયક પ્રકૃતિની નથી;

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

iv. નિયમનકારી સંસ્થાને ફરિયાદ આવા દાવા માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં કરવામાં આવી હતી;

v. ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે;

vi. ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા એડવોકેટ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવે છે, સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

3. લોકપાલ યોજના, 2021 હેઠળ ફરિયાદની જાળવણી ન કરવા માટેના કારણો નીચે મુજબની બાબતો સાથે સંકળાયેલા છે

- a. આરંભનો વ્યાપારી ચુકાદો / વ્યવસાયિક નિર્ણય;
- b. આઉટસોર્સિંગ કરારને લગતા વિકેતા અને આરંભ વચ્ચેનો વિવાદ;
- c. ફરિયાદ સીધી લોકપાલને સંબોધિત કરવામાં આવી નથી;
- d. આરંભના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ વિરુદ્ધ સામાન્ય ફરિયાદો;
- e. વિવાદ કે જેમાં વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશોનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે;
- f. આરબીઆઈના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન આવતી સેવા;
- g. આરંભ વચ્ચેનો વિવાદ; અને
- h. આરંભના કર્મચારી-એમ્પ્લોયર સંબંધને લગતો વિવાદ.

4. ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:

એનબીએફસીને લેખિત ફરિયાદ

30 દિવસના અંતે

જો ફરિયાદ એનબીએફસી દ્વારા સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવે છે અને ગ્રાહક પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ રહે છે અથવા એનબીએફસી તરફથી કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત થતો નથી અને જો ગ્રાહકે અન્ય કોઈ ફોરમનો સંપર્ક કર્યો ન હોય તો

લોકપાલ પાસે ફરિયાદ દાખલ કરવા માટે

(એનબીએફસી તરફથી જવાબ મળ્યાના એક વર્ષની અંદર; અથવા જો એનબીએફસી તરફથી કોઈ જવાબ ન મળે તો એક વર્ષ અને 30 દિવસ)

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

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

ઈ-મેઇલ: CRPC@rbi.org.in

સરનામું:

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી),

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,

4મો માળ, આરબીઆઈ ભાયખલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ,

મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશનની સામે,

ભાયખલા, મુંબઈ-400 008

5. અપીલ સત્તાધિકારી સમક્ષ અપીલ:

લોકપાલ કચેરી દ્વારા ફરિયાદના ચુકાદા અથવા અસ્વીકારથી નારાજ ફરિયાદી, ચુકાદો પ્રાપ્ત થયાની અથવા ફરિયાદ અસ્વીકાર થયાની તારીખના 30 દિવસની અંદર, એકિઝક્યુટિવ ડિરેક્ટર, ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ (સીઇપીડી), આરબીઆઈને અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

અપીલ ઓથોરિટી, જો તેને સંતોષ થાય કે ફરિયાદી પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ છે, તો તે વધુ 30 દિવસની મંજૂરી આપી શકે છે.

6. ફરિયાદોનું નિરાકરણ:

લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહી સારાંશ પ્રક્રિયાની છે.

સુવિધા, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે. જો પહોંચ્યું ન હોય, તો

આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

સીઆઈએન: U65999MH2017PTC302565

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ: 1002, ફ્લોર-10, મેરેથોન આઇકોન, ઓફ, ગણપતરાવ કદમ માર્ગ, પેનિન્સુલા

કોર્પોરેટ પાર્કની સામે, લોઅર પરેલ (ડબલ્યુ), મુંબઈ-400013

ઈ-મેઇલ આઈડી: rishabb@automony.in

એવોર્ડ/ઓર્ડર ઇશ્યુ કરી શકે છે

13. વધુ પડતા વ્યાજ પર નિયમન

- કંપની ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓને વ્યાજના વિવિધ દરો વસૂલવા માટેના તર્ક ઋણ લેનારને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂર પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજના દરો અને તફાવત 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 માહિતીને અપડેટ કરવી જોઈએ.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દરો હોવો જોઈએ જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવતા ચોક્કસ દરો વિશે જાણ થાય.
- લોનની મંજૂરીની તારીખ અથવા લોન કરારના અમલીકરણની તારીખને બદલે ગ્રાહકને ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી વ્યાજ લેવામાં આવશે.
- ચેક દ્વારા વિતરિત કરવામાં આવતી લોનના કિસ્સામાં, જ્યાં ચેકની તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે, કંપનીએ ગ્રાહકને ચેક સોંપવામાં વિલંબ કરવાનું ટાળવું જોઈએ.
- મહિના દરમિયાન લોનની ચુકવણી અથવા ચુકવણીના કિસ્સામાં, આખા મહિનાને બદલે લોન બાકી હતી તે સમયગાળા માટે જ વ્યાજ લેવામાં આવશે.
- જો એક અથવા વધુ હપ્તા અગાઉથી વસૂલવામાં આવે છે, તો એડવાન્સ રકમ વ્યાજ વસૂલવા માટે સંપૂર્ણ લોનની રકમમાંથી બાકાત રાખવામાં આવશે.
- આરબીઆઈ/૨૦૧૪-૧૫/૧૨ ડીએનબીએસ (પીડી) પર જારી કરાયેલા પરિપત્ર મુજબ. CC.NO. 399/03.10.42/2014-15 તારીખ જુલાઈ 14, 2014, કંપની વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં.

14. શારીરિક/દૃષ્ટિહીન લોકો માટે લોનની સુવિધા

કંપનીએ તેની લોન મંજૂરીની પ્રક્રિયાને એવી રીતે ડિઝાઇન કરી છે કે તે વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિતના ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપતી 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 આવ્યો છે જેમાં તમામ સ્તરે તેમના કર્મચારીઓ માટે હાથ ધરવામાં આવેલા તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા તેમને બાંધકારી આપવામાં આવેલા વિકલાંગ

આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

સીઆઈએન: U65999MH2017PTC302565

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ: 1002, ફ્લોર-10, મેરેથોન આઇકોન, ઓફ, ગણપતરાવ કદમ માર્ગ, પેનિન્સુલા

કોર્પોરેટ પાર્કની સામે, લોઅર પરેલ (ડબલ્યુ), મુંબઈ-400013

ઈ-મેઇલ આઈડી: rishabb@automony.in

વ્યક્તિઓના અધિકારોનો સમાવેશ થાય છે. વધુમાં, કંપની હાલની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરે છે.

15. સામાન્ય

- કંપની લોનની મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ધિરાણકર્તાના ધ્યાનમાં ન આવે).
- ઋણ લેનાર પાસેથી અથવા ધિરાણકર્તા પાસેથી ઋણ ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, જે ખાતું હસ્તગત કરવાની દરખાસ્ત કરે છે, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે, કંપનીનો વાંધો જો હોય તો વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણ કરવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર હશે.
- કંપની અપરાધી ઋણ લેનારને સવારે 08:00 થી સાંજના 07:00 વાગ્યાની વચ્ચે બોલાવશે. સિવાય કે ઉધાર લેનારના વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગોમાં તેમને ઉલ્લેખિત કલાકોની બહાર અન્યથા કોલ કરવાની જરૂર હોય.
- જો જરૂરી હોય તો, કંપની અપરાધી ઉધાર લેનારની તેની પાસેથી યાજ્ઞ કરવામાં આવતી સુરક્ષા લાગુ કરવાની વ્યવસ્થા કરી શકે છે, જેનો હેતુ ફક્ત આવી અમલીકરણ કાર્યવાહીના બાકી વેણાં, ખર્ચ અને ખર્ચની વસૂલાત કરવાનો છે.
- કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેની સુરક્ષા, મૂલ્યાંકન અને તેની પ્રાપ્તિને લાગુ કરવાની સમગ્ર પ્રક્રિયા વાજબી અને પારદર્શક હોય.

16. પ્રતિસાદ અને સૂચનો

અમે અમારા ઋણ લેનારોને અમારી સેવાઓ સુધારવામાં મદદ કરવા માટે અમારી સેવા પર પ્રતિસાદ આપવા વિનંતી કરીએ છીએ.

17. ઓવરરાઇડિંગ અસર

જો આ પોલિસીમાં સમાવિષ્ટ કોઈ પણ કલમ લાગુ પડતી આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકાને અવગણે છે જે સમયાંતરે જારી કરવામાં આવે છે અને તેમાં સુધારો કરવામાં આવે છે, તો આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકામાં નિર્ધારિત જોગવાઈઓ આ પોલિસીની સામગ્રીને ઓવરરાઇડ કરશે.

18. સમીક્ષા

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમયાંતરે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડમાં કોઈ પણ ફેરફારોની સમીક્ષા કરવા અને તેને મંજૂરી આપવા માટે અધિકૃત છે.

આરબીએસજી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

સીઆઇએન: U65999MH2017PTC302565

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ: 1002, ફ્લોર-10, મેરેથોન આઇકોન, ઓફ, ગણપતરાવ કદમ માર્ગ, પેનિન્સુલા

કોર્પોરેટ પાર્કની સામે, લોઅર પરેલ (ડબલ્યુ), મુંબઈ-400013

ઈ-મેઇલ આઈડી: rishabb@automony.in



શ્રી રિષભ બાહના

દિગ્દર્શક

ડિન.: 06492455

સ્થળ: મુંબઈ

(મૂળ અપનાવેલ: 08/01/2024)