

ઇન્ક્રેડ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસિસ ('ઇન્ક્રેડ')
(અગાઉ KKR ઇન્ડિયા ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસિસ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી)

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

મંજૂરી/સુધારાની તારીખ: 15 ઓક્ટોબર 2022

મંજૂરી આપનાર: બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ

પોલિસીના માલિક: કમ્પ્લાયન્સ ડિપાર્ટમેન્ટ

વર્ઝન નિયંત્રણ: 2

પોલિસી રિન્યૂ સાઇકલ: વાર્ષિક

ઇન્ક્રેડ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસિસ લિમિટેડ

વાજબી આચરણ સંહિતા

ઇન્ક્રેડ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસિસ લિમિટેડ ('આઇએફએસએલ' અથવા 'કંપની') એક નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (એનબીએફસી) છે જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) સાથે નોંધાયેલી છે. કંપનીએ વાજબી આચરણ સંહિતા ("ધ કોડ") ની રચના કરી છે અને અપનાવી છે જે વ્યક્તિગત ગ્રાહકો અને કાનૂની સંસ્થાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી આચરણના ધોરણો નક્કી કરે છે. આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શન- નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની- સિસ્ટેમિકલી ઇમ્પોર્ટન્ટ નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ કંપની એન્ડ ડિપોઝિટ ટેકિંગ કંપની (રિઝર્વે બેંક) ડિરેક્શન્સ, 2016, આરબીઆઈ/ડીએનબીઆર/2016-17/45 માસ્ટર ડાયરેક્શન ડીએનબીઆરના આધારે કોડ તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે

કંપની સમયાંતરે આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત તમામ શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓ અપનાવશે અને આ કોડમાં જરૂરી હોય તો તે સૂચિત ધોરણોને અનુરૂપ યોગ્ય ફેરફારો કરશે. કંપનીની નીતિ તમામ ગ્રાહકો સાથે સતત અને ન્યાયી વર્તન કરવાની છે. કંપનીના કર્મચારીઓ ન્યાયી, સમાન અને સુસંગત રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા પ્રદાન કરશે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે કોડનો અમલ સમગ્ર સંસ્થાની જવાબદારી છે. કંપનીની વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ માર્કેટિંગ, લોન ઓરિજિનેશન, પ્રોસેસિંગ અને સર્વિસિંગ અને કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ સહિત તેની કામગીરીના તમામ પાસાઓમાં લાગુ પડશે

1. વાજબી આચરણ સંહિતાના ઉદ્દેશો

સંહિતાનો સ્વીકાર કરવામાં આવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને ન્યાયી પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહન આપવા
- પારદર્શિતા વધારવા માટે જેથી ગ્રાહકો સેવાઓ પાસેથી વાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની વધુ સારી સમજ મેળવી શકે;
- સ્પર્ધા દ્વારા બજારની શક્તિઓને પ્રોત્સાહન આપવું, ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણો હાંસલ કરવા;
- ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવા;

2. પ્રયોજ્યતા

આ સંહિતા તમામ કર્મચારીઓ, તેના એજન્ટો/પ્રતિનિધિઓ/કંપનીના ત્રીજા પક્ષના વિકેતાઓ/સેવા પ્રદાતાઓ અને તેના વ્યવસાય દરમિયાન તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અન્ય વ્યક્તિઓને લાગુ પડશે.

3. બિન-ભેદભાવ નીતિ

કંપની લિંગ, શારીરિક ક્ષમતા, જાતિ અથવા ધર્મના આધારે તેના ગ્રાહકો વચ્ચે ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપની ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેને વિસ્તૃત કરવામાં વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે પણ ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.

4. સંદેશાવ્યવહારની ભાષા

લોન લેનારને કંપની દ્વારા કરવામાં આવતો જરૂરી તમામ સંદેશાવ્યવહાર લોન લેનાર (અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષા) સમજી શકે તે ભાષામાં થશે.

5. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- લોન અરજી ફોર્મમાં સંબંધિત માહિતી શામેલ હશે જે લોન લેનારના હિતને અસર કરતી હોય જેથી લોન લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લેવામાં આવી શકે. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે રજૂ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ પણ સૂચવશે.
- પૂર્ણ થયેલ અરજી ફોર્મની પ્રાપ્તિ કંપની દ્વારા યોગ્ય રીતે સ્વીકારવામાં આવશે અને ગ્રાહક તેની /તેણીની લોન અરજી અંગે કંપની તરફથી ક્યારે પ્રતિક્રિયા મેળવવાની અપેક્ષા રાખી શકે તે અંદાજિત સમયમર્યાદા પણ સૂચવશે.

6. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો તેમજ શરતો

- કંપનીની આંતરિક ધિરાણ નીતિઓ અને મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા મુજબ તમામ લોન અરજીઓનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે;
- લોનની મંજૂરી બાદ મંજૂર થયેલી લોનની રકમ, લાગુ વાર્ષિક વ્યાજદર, અન્ય મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો સાથે તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિનો સંકેત આપતો મંજૂરી પત્ર લોન લેનારને લેખિતમાં પહોંચાડવામાં આવશે;
- કંપની લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે લેવામાં આવેલા દંડાત્મક વ્યાજનો ઉલ્લેખ બોલ્ડમાં કરશે. લોન કરારમાં આ અંગેની યોગ્ય જોગવાઈનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે;
- લોન કરારના અમલ પછી, તમામ લોન લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણોની નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ આપવામાં આવશે.

7. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ

- વ્યાજદર, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ, ચુકવણી/ વિતરણ સમયપત્રક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં (જે લોન લેનારને અસર કરી રહ્યા છે) કોઈ પણ ફેરફાર અંગે લોન લેનારને લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે;

- b) વ્યાજદર અને અન્ય ચાર્જમાં ફેરફારો (જે લોન લેનારથી વિપરીત છે) ફક્ત સંભવિત અસરથી જ હશે;
- c) કોઈ પણ લોનને પરત મંગાવવાનો નિર્ણય / ચુકવણીને વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરારના નિયમો અને શરતો અનુસાર કરવામાં આવશે;
- d) લોન કરારની શરતો મુજબ અન્ય તમામ ચાર્જની સાથે લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી કર્યા બાદ અને પૂર્વાધિકાર/માંડવાળના કોઈપણ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાને આધિન, લોન લેનારની વિનંતી મુજબ તમામ અંતર્ગત સિક્યોરિટીઝ બહાર પાડવામાં આવશે, જેના માટે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને નોટિસ આપવામાં આવશે.

8. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

1. ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ / ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ (CICs)

- a) કંપની નિયમનકારી માર્ગ નિર્દેશન/માર્ગદર્શિકા અથવા કંપનીની આંતરિક નીતિઓ અનુસાર ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓને તેના લોન લેનારોની લોન અને ચુકવણી ટ્રેક રેકોર્ડની વિગતો શેર કરી શકે છે.
- b) કંપની ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ સાથે વ્યક્તિગત દેવું જે ગ્રાહકે ચૂકવવાનું બાકી છે તેના વિશે માહિતી શેર કરી શકે છે જો:
 - i. ગ્રાહક તેની/તેણીની ચૂકવણી કરવામાં પાછળ રહી ગયો હોય
 - ii. દેવાની રકમ વિવાદમાં ન હોય
 - iii. ગ્રાહકે અમારી ઔપચારિક માંગને પગલે બાકી રકમની ચુકવણી કરી ન હોય.
- c) તેની સાથે જ, કંપનીના પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકોને સીઆઈસીની ભૂમિકા અને તેઓએ પૂરી પાડેલી માહિતી ગ્રાહકના ક્રેડિટ સ્કોર અને ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર શું અસર કરી શકે છે તે સમજાવશે.
- d) જો ગ્રાહકે આવું કરવા માટે તેની/તેણીની પરવાનગી આપી હોય અથવા કાનૂની/ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ આવું સૂચવતી હોય તો, કંપની ગ્રાહકના ખાતા વિશેની માહિતી સીઆઈસીને આપશે.
- e) ગ્રાહક દ્વારા માગણી કરવામાં આવે તો કંપની સીઆઈસીને આપવામાં આવેલી સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડશે.

2. માહિતી શેર કરવી

- a) કંપની તેની જૂથ/સહયોગી સંસ્થાઓને અથવા એવી કંપનીઓને આવી માહિતી પ્રદાન કરી શકે છે જેના માટે તેણે લોન અરજી / મંજૂરી પત્ર/ સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/લોન કરાર હેઠળ પોતાના ગ્રાહક પાસેથી સંમતિ/પરવાનગી મેળવી છે.
- b) ગ્રાહક ખાનગી અને ગુપ્ત તરીકે ગ્રાહક ન હોય ત્યારે પણ કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનું ધ્યાન રાખશે. અમે ઉપરોક્ત અને નીચેના અપવાદરૂપ કેસો સિવાય ગ્રાહકનો ડેટા અથવા માહિતી કોઈને જાહેર કરીશું નહીં:
 - i. કાયદા દ્વારા જરૂરી;
 - ii. માહિતી જાહેર કરવા માટે જાહેર જનતા પ્રત્યેની ફરજ;
 - iii. કંપનીના હિત માટે માહિતી આપવાની જરૂર;
 - iv. કંપની ગ્રાહકો પાસેથી સંમતિ / પરવાનગી ધરાવે છે;
- c) કંપનીના પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકને તેના વિશે કંપની પાસે રહેલા વ્યક્તિગત રેકોર્ડ્સ ની એક્સેસ મેળવવા માટે

ભારતના કાયદાઓ હેઠળ તેના અધિકારો/જવાબદારીઓ વિશે જાણ કરશે;

- d) કંપની માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરશે નહીં સિવાય કે ગ્રાહક ખાસ કરીને અમને આવું કરવા માટે સત્તા આપે.

9. સામાન્ય જોગવાઈઓ

- a) કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતો સિવાય લોન લેનારાઓના વ્યવસાયમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું ટાળશે(ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાન પર આવી હોય ત્યાં સુધી);
- b) જ્યાં લોન લેનાર લોન ટ્રાન્સફર કરવાનો આગ્રહ રાખે છે, ત્યાં સંમતિ અથવા અન્યથા જો કોઈ વાંધો હોય તો, લોન લેનારની આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર પહોંચાડવામાં આવશે. આવી ટ્રાન્સફર કાયદાની સુસંગતતામાં લોનના નિયમો અને શરતો અનુસાર હશે;
- c) લોનની વસૂલાત માટે કંપની અયોગ્ય સત્તામણીનો આશરો લેશે નહીં અને લાગુ કાનૂની માળખામાં કંપની દ્વારા આંતરિક રીતે અપનાવવામાં આવેલી પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરશે;
- d) કંપની વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરેલા કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોર્લોઝર ચાર્જ/ પ્રી-પેમેન્ટ ઇંડ વસૂલશે નહીં, કંપની ખાતરી કરશે કે કર્મચારીઓને યોગ્ય રીતે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમબદ્ધ છે.

10. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં ફરિયાદ/દાવો/પ્રતિસાદ ધરાવતા કોઈપણ ગ્રાહક નીચેની કોઈ પણ ચેનલ મારફતે કંપનીના ગ્રાહક સેવા/સંભાળ વિભાગને પત્ર લખી શકે છે:

- ✓ 18001022192 પર કોલ કરો
- ✓ ઇમેઇલ- care@incred.com
- ✓ આ સરનામાં પર પત્ર લખવો - ઇન્ક્રેડ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ (Incred Financial Services Limited) 1203, 12^{મો} માળ, બી વિંગ, કેપિટલ, બાન્દ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ, મુંબઈ - 400 051
- ✓ વેબસાઇટ - www.incred.com

ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ:

ગ્રાહકોને જરૂરી લોનની વિગતો એટલે કે લોન એકાઉન્ટ નંબર, પ્રતિસાદ/ સૂચન/ ફરિયાદની વિગતો અને ફોન નંબર સહિત માન્ય સંપર્ક માહિતી અને કંપની સાથે વાતચીત કરતી વખતે ઇ-મેઇલ આઈડી પૂરી પાડવા વિનંતી કરવામાં આવે છે

જવાબની અપેક્ષા ક્યારે રાખવી

કંપની વાજબી સમયમાં તમામ પ્રશ્નો/ફરિયાદોનું નિવારણ/જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરશે અને ગ્રાહકને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે માહિતગાર રાખશે. દરેક ગ્રાહકની પૂછપરછ/ફરિયાદ અનન્ય પ્રકૃતિની હોવાથી, તપાસ પછી સંપૂર્ણ નિરાકરણ માટે ત્રીસ દિવસ નો સમય લાગી શકે છે.

ફરિયાદ નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો:

ગ્રાહકોને વિનંતી કરવામાં આવે છે કે તેઓ પહેલા ઉપર જણાવેલી કોઈપણ ચેનલો મારફતે તેમના પ્રશ્નો રજુ કરે અને જો તે જ 5 દિવસની અંદર ઉકેલવામાં ન આવે અથવા જો ગ્રાહક સંભાળ સેવા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક તેમની ફરિયાદોને ઉકેલવા માટે નીચેના એસ્કેલેશન્સને અનુસરી શકે છે,

સુશ્રી રોઝી ડીસુઝા

સંપર્ક: 022-42117799

ઇમેઇલ આઈડી care@incred.com

જો પાંચ દિવસના સમયગાળામાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા જો ગ્રાહક સુશ્રી રોઝી ડીસુઝા દ્વારા આપવામાં આવેલ ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક નીચે જણાવેલ વિગતો અનુસાર એસ્કેલેશન્સના બીજા સ્તરનો સંપર્ક કરી શકે છે:

નામ: શ્રી કિરણ ગાવંડ

સંપર્ક: 022-42117799

ઇમેઇલ આઈડી : West.Nodal@incred.com

જો પાંચ દિવસના સમયગાળામાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા ગ્રાહક શ્રી કિરણ ગાવંડ દ્વારા આપવામાં આવેલ ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો નીચે પ્રમાણે છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ: શ્રીમાન. વૈદ્યનાથન રામામૂર્તિ

ઇ-મેઇલ આઈડી: incred.grievance@incred.com

ટેલિફોન નં.: 022-42117799

સરનામું: ઇન્ક્રેડ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ (Incred Financial Services Limited)1203, 12મો માળ, બી વિંગ, રાજધાની, બાન્દ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ, મુંબઈ - 400 051

જો ફરિયાદ/વિવાદ પંદર દિવસના સમયગાળામાં ફરીથી તૈયાર કરવામાં ન આવે તો ગ્રાહક આરબીઆઈના નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગની પ્રાદેશિક કચેરીના ઇન્યાર્જ અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે, જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ આઇએફએસએલની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે. ડીએનબીએસની વિગતો નીચે આપેલ છે

રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયાને એસ્કેલેશન

જો ત્રીસ દિવસના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક નીચેના સરનામા પર નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગની પ્રાદેશિક કચેરીના ઇન્ચાર્જ અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે:

જનરલ મેનેજર,

સુપરવિઝન વિભાગ

મુંબઇ પ્રાદેશિક કચેરી

રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા, ૩^{જો} માળ, બાયખલ્લા ઓફીસ બિલ્ડિંગ,

મુંબઇ સેન્ટ્રલ સ્ટેશન સામે ,

મુંબઈ- 400008

ઇમેઇલ: dnbs@rbi.org.in

સંપર્ક નં.: +91 (22) 23084121

11. વ્યાજ ખર્ચ

- ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા લોન અને એડવાન્સિસ પર વધુ પડતા વ્યાજ દરો અને શુલ્ક વસૂલવામાં નહીં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે વ્યાજ દર મોડેલ અને નીતિઓ અને વ્યાજ દરો નક્કી કરવા માટેની કાર્યવાહી પર નીતિ અપનાવી છે, જે તેના ગ્રાહકોના લાભ માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવી છે.
- કંપનીના વ્યાજ દરના મોડેલ અંગેની માહિતી પણ અરજી ફોર્મ અને મંજૂરી પત્રમાં જાહેર કરવામાં આવશે

12. પુનઃકબજો, જો વાહનો કંપની દ્વારા ધિરાણ કરવામાં આવતું હોય તો

લોન લેનાર સાથે લોન કરારમાં કંપની પાસે પુનઃ કબજાની જોગવાઈ હશે જે કાનૂની રીતે લાગુ કરવામાં આવશે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે લોન કરારમાં નીચેના નિયમો અને શરતો પૂરી પાડવામાં આવશે:

- પુનઃકબજો લેતા પહેલાનો સમયગાળો;
- એવા સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
- સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
- વેચાણપહેલાં લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ;
- લોન લેનારને પુનઃકબજો આપવાની પ્રક્રિયા;
- મિલકતના વેચાણમાટેની પ્રક્રિયા.

13. સમીક્ષા

બોર્ડને વાજબી આચાર સંહિતાના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદો નિવારણ વ્યવસ્થાની



Borrow. With Confidence.

કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા માટે અપડેટ કરવામાં આવશે અને જરૂર પડે ત્યારે નિયમિત અંતરે આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે. બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ દ્વારા દર વર્ષે કોડની સમીક્ષા કરવામાં આવશે, અને આ સંદર્ભમાં અન્ય કોઈ નિયમનકારી ફેરફારો સમયાંતરે કોડમાં અપડેટ થયેલા રહેશે.