

---

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા અને ફરિયાદ  
નિવારણ વ્યવસ્થા

વિવરીતિ કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

---



vivriti  
CAPITAL

સંસ્કરણ	અનુમોદન તારીખ
V1	4 થી સપ્ટેમ્બર 2017
V2	24 મી ઓક્ટોબર 2018

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) એ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા અંગે DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ના માધ્યમથી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (એનબીએફસી) માટે માર્ગદર્શિકા બહાર પાડી છે.

વિવરીતિ કેપિટલનું (હવેથી વીસીપીએલ) ડેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી-ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા) આરબીઆઈની ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા માર્ગદર્શિકાના દિશાનિર્દેશો અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવી છે.

વીસીપીએલની તમામ ઓફિસોને એફપીસી લાગુ કરશે અને તે સંસ્થાના તમામ કર્મચારીઓને બંધનકર્તા રહેશે.

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના ઉદ્દેશ્યો:

એફપીસીના ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે:

1. ગ્રાહક સાથેના વ્યવહારમાં શ્રેષ્ઠ કાર્યપદ્ધતિઓ અપનાવો
2. કાનૂની અને નૈતિક ધોરણે તર્કસંગત વ્યવસાયિક કાર્યપદ્ધતિઓ અનુસરણ કરો
3. પારદર્શક બનો અને ગ્રાહકોને તમામ આવશ્યક માહિતી પ્રદાન કરો

વિવરીતિ કેપિટલની પ્રતિબદ્ધતાઓ

- કંપની, નિયમનકારો (ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સેબી, આઈઆરડીએ વગેરે) અને અન્ય સક્ષમ અધિકારીઓ જેમ કે સરકાર, સ્થાનિક સત્તાધિકાર વગેરે દ્વારા પસાર/લાગુ કરાયેલા તમામ લાગુ કાયદા, નિયમો અને માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવાની બાંધધરી લે છે.
- કંપની, ગ્રાહકોને ધર્મ, જાતિ, લિંગ અથવા ભાષાના આધારે ભેદભાવ નહીં રાખવાની બાંધધરી લે છે.
- કંપની તેના ગ્રાહકો/સંભવિત ગ્રાહકોને તેના પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ વિશે પારદર્શક અને સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરશે અને કોઈ પણ ગેરમાર્ગે દોરે તેવી અથવા સંભવત ગેરમાર્ગે દોરતી જાહેરાત અથવા પ્રચારનો આશરો લેશે નહીં.
- કંપની, 'હિડન ચાર્જિસ (છુપાયેલા શુલ્ક)' અથવા પારદર્શિતાના અભાવના તત્વો ધરાવતા કોઈપણ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓનો પરિચય આપતા અટકાવાની બાંધધરી લે છે.
- કંપની, ગ્રાહક દ્વારા ગીરવે મૂકાયેલ જામીનગીરીની સલામત કબજો મેળવવા માટે અને ગ્રાહકને કંપનીની કસ્ટડીમાં રાખવામાં આવતી જામીનગીરીની કોઈપણ આકસ્મિક, અજાણતાં અથવા કપટપૂર્ણ ખોટ માટે વળતર આપવાની તમામ શક્ય અને વાજબી પગલાં લેવાની બાંધધરી લે છે.
- લેણદેણના વ્યવહાર કરતી વખતે ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલી કોઈપણ અજાણતાં અથવા કારકુની ભૂલનો કંપની લાભ ઉઠાવશે નહીં તેવી બાંધધરી લે છે.
- એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ ધરાવતા માળખાગત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સાથે પુરવામાં આવેલી ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને સૂચનોને તાત્કાલિક ધોરણે સંબોધિત કરવા માટે કંપની પ્રતિબદ્ધ છે.
- કંપની તેની વેબસાઇટ પર એફપીસી પ્રદર્શિત કરશે અને ગ્રાહકને માગણી/વિનંતી કરવા પર એફપીસીની એક નકલ પણ ઉપલબ્ધ કરાવામાં આવશે.

## કાર્યપદ્ધતિઓ

### લોન

- લોન દસ્તાવેજીકરણ સેટ, બીજી બાબતોની સાથે, વિસ્તૃત સુવિધાઓ અને લોનને સંચાલિત કરતાં નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ કરશે. આ ઉધારકર્તાઓને કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી શરતોની તુલના બજારમાં અન્ય ધિરાણકર્તાઓ સાથે કરીને, વિશ્લેષણ કરીને જાણકાર નિર્ણય લેવામાં સક્ષમ કરશે. આ ફોર્મમાં ઉધારકર્તા દ્વારા જમા કરાવવા જરૂરી દસ્તાવેજોની પણ સ્પષ્ટતા કરવામાં આવશે.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ, કંપનીને ડેટાબેઝ બનાવવા સક્ષમ કરવા માટે ઉધારકર્તાઓ અને તેમના પરિવારના સભ્યો પાસેથી જરૂરી વધારાની માહિતીની સૂચિ પણ આપી શકે છે.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ ઉધારકર્તાઓને તેની સ્વીકૃતિની રસીદ પ્રદાન કરીને તેમની સ્વીકૃતિ આપશે.
- તમામ લોનની અરજીઓનો નિકાલ ઉચિત રીતે ભરેલા લોન એપ્લિકેશન ફોર્મની પ્રાપ્તિની તારીખથી 90 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે, સાથે સાથે જરૂરી દસ્તાવેજો અને પ્રવર્તમાન નિયમો અને કાયદાઓનું પાલન કરતા તમામ દસ્તાવેજોની ઉધારકર્તાઓ દ્વારા પ્રાપ્તિને આધિન છે.
- ગ્રાહક સાથેનો તમામ સંદેશવ્યવહાર બંને પક્ષો દ્વારા સમજાતી ભાષામાં થશે.

### લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/ શરતો

- લોનને મંજૂરી આપતા પહેલા કંપની લોન ચૂકવવાની ઉધારકર્તાઓની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે.
- ઉધાર આપવાનો નિર્ણય ઉધારકર્તાને મંજૂરી પત્ર દ્વારા પહોંચાડવામાં આવશે, જેમાં સ્પષ્ટપણે નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ દર, વ્યાજ લાગુ કરવાની પદ્ધતિ અને મોડી ચુકવણી માટે લગાવામાં આવતો દંડ વ્યાજ દર્શાવામાં આવશે.
- ઉપરોક્ત નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ અને ઉપર સૂચવેલા કમર્શિયલ કંપનીના રેકોર્ડ્સમાં સુરક્ષિત રહેશે. સુવિધા કરાર/દસ્તાવેજીકરણની એક નકલ, લોન કરારમાં નોંધાયેલા દરેક બિડાણોની નકલ સાથે, ગ્રાહકોને લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે રજૂ કરવામાં આવશે. મોડી ચુકવણી માટે લગાવામાં આવતો દંડ વ્યાજને લોન કરારમાં બોલ્ડમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

### નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- કંપની ગ્રાહકને લોનની નિયમો અને શરતોમાં થનારા કોઈપણ ફેરફાર અને ગ્રાહકો દ્વારા સ્વીકૃતિના આધારે લાગુ થનારા સંભવિત ફેરફારો લેખિત અથવા કંપનીની વેબસાઇટ પર અપડેટ દ્વારા જણાવશે. લોન કરારમાં આ કલમને સામેલ કરીને સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે કે ફેરફારો સંભવિત રૂપે લાગુ થશે.

### વિતરણ બાદ નિરીક્ષણ

- લોનની ચુકવણીને પરત કરવાને/વેગ આપવાનો અથવા તેના પ્રદર્શનને લાગતો કંપનીનો નિર્ણય, જો કોઈ હોય તો, લોન કરારની નિયમો અને શરતો અનુસાર રહેશે.
- કંપની લોન પરત કરતાં પહેલાં અથવા લોન કરાર અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં સમાવિષ્ટ નિયમો અને શરતોને આધિન ચુકવણી અથવા કામગીરીમાં વેગ આપવા માટે પૂછતા પહેલાં ઉધારકર્તાઓને વાજબી સમય આપશે.

- કંપનીમાં પડેલી જામીનગીરીને કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને અલબત્ત લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણીની રસીદ પર મુક્ત કરવામાં આવી શકે છે અને કંપનીએ ઉધારકર્તાઓ વિરુદ્ધ કરેલા અન્ય દાવાના પતાવટ માટે આપવામાં આવી શકે છે. તેમ છતાં, એવા કિસ્સામાં કે જ્યાં ઉધારકર્તાને મંજૂર કરવામાં આવેલી એકંદર રકમ અને તે જરૂરી હોય ત્યારે તેને નાણાંની ઉધાર/ઉપાડ કરવાની મંજૂરી આપી છે, જામીનગીરીને કાર્યાત્મક સુવિધા માટે કંપની દ્વારા જાળવી રાખવામાં આવશે.

#### ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં પુનઃકબજો

સુરક્ષિત ધિરાણ માટે કંપની પાસે ઉધારકર્તા સાથે કરાર/લોન કરારમાં બિલ્ટ-ઇન પુનઃકબજોની કલમ હોવી જોઈએ. જો કે, આ કલમ પારદર્શક હોવી જોઈએ અને નીચે આપેલ સંબંધિત જોગવાઈઓને સ્પષ્ટપણે આપવી જોઈએ:

- પુનઃકબજોની શરૂઆત
- કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો
- કબજો લેવાની કાર્યવાહી
- સંપત્તિના વેચાણ/હરાજ પહેલાં ઉધારકર્તાને બાકીની ચુકવણી માટે અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ
- સંપત્તિના વેચાણ/હરાજ માટેની કાર્યવાહી

#### વ્યાજ દરની ગણતરીઓ

- કંપની ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજના દરનું મોડેલ અપનાવશે અને લોન અને ધિરાણ માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વ્યાજ દર અને જોખમોના કમિકકરણના જુદાં જુદાં સ્તર નક્કી કરવા માટેનો અભિગમ ઉધારકર્તાઓ અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મ અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજ દર અને જોખમોના કમિકકરણ માટેનો અભિગમ પણ અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થાય છે ત્યારે તેને અપડેટ કરવી જોઈએ.
- ઉધારકર્તાને તેના ખાતા પર લાગનારા ચોક્કસ દરોની જાણ રહે માટે વ્યાજ દર વાર્ષિક દરે હોવું જોઈએ.

#### વસૂલી પ્રક્રિયા

- વ્યક્તિઓ પાસેથી લોનની પુનઃપ્રાપ્તિ માટે, વીસીપીએલ બિનજરૂરી પજવણી જેમ કે અનુચિત સમયે ઉધારકર્તાઓને સતત ત્રાસ આપવો, લોનની પુનઃપ્રાપ્તિ માટે બળ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરેનો આશરો લેશે નહીં.
- વીસીપીએલ, વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓને મંજૂર કરવામાં આવતી તમામ અસ્થાયી દર પર લીધેલી ટર્મ લોન પર ગીરો નાબૂદી દંડ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ ઉઘરાવશે નહીં.

## ગુપ્તતા

નીચેના પરિસ્થિતિઓ સિવાય અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિને કંપની તેના ઉધારકર્તાઓની લેણદેણની વિગતો જાહેર કરી શકશે નહીં:

- કોઈ પણ લાગુ પડતા કાયદા, કોઈપણ નિયમન, વિનંતી અથવા સરકારી સત્તાધિકારની આવશ્યકતા દ્વારા માહિતી જાહેર કરવી આવશ્યક છે.
- ગુપ્તતાની ફરજ હેઠળ ઓડિટર, વ્યાવસાયિક સલાહકારો, એજન્ટો અથવા ધિરાણકર્તાઓની કોઈપણ તૃતીય પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓને તે માહિતી જાણવી જરૂરી હોય.
- કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા આ માહિતી આવશ્યક છે કે જેઓની સાથે ધિરાણકર્તાએ કોઈપણ હસ્તાંતરણ, સોંપણી, સહભાગિતા અથવા અન્ય કરાર કર્યા હોય
- જો ઉધારકર્તાએ અન્ય બેંકો પાસેથી કોઈ સુવિધા લીધી હોય અથવા ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન બ્યુરોને જો માહિતી આવશ્યક હોય.

## ફરિયાદો

ઉધારકર્તાની કંઈ ફરિયાદો હોય તેવા કિસ્સામાં તેઓએ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લેખિતમાં જાણ કરવી પડશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તાત્કાલિક ફરિયાદોના નિવારણ માટે તમામ પ્રયત્નો કરશે. નારાજ ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરનારા કર્મચારીઓ ફરિયાદ નોંધાવવા માટે તેને/તેણીને માર્ગદર્શન પ્રદાન કરશે.

## ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

ગ્રાહકના કોઈપણ પ્રશ્નો/ફરિયાદના નિરાકરણ માટે વીસીપીએલ ત્રણ સ્તરની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પ્રદાન કરશે.

### સ્તર 1:

ગ્રાહક તેના પ્રશ્ન/ફરિયાદ કંપનીમાં નોંધાવી શકે છે જે વ્યવસાયિક કાર્યપદ્ધતિઓ, ધિરાણના નિર્ણયો, ધિરાણ સંચાલન, પુનઃપ્રાપ્તિ અને ધિરાણ માહિતીના અપડેટ/ફેરફારને લગતી ફરિયાદોથી સંબંધિત કોઈપણ બાબતે ફરિયાદ નિવારણને ધ્યાનમાં લેશે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો નીચે મુજબ આપવામાં આવી છે:

- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ: વામશી વાસુદેવન, વડા - સંસ્થાકીય જોખમ
- સરનામું: 12 મો માળ, પ્રેસ્ટીજ પોલિગન, ટેનમપેટ, ચેન્નઈ - 35
- સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન/ઈમેલ): [grievanceredressal@vivriticapital.com](mailto:grievanceredressal@vivriticapital.com), 044- 40074801

નિવારણ અધિકારી ચોક્કસ ફરિયાદના નિવારણની કામગીરી ઓપચારિક રીતે ગ્રાહકને ઉચિત માહિતી જણાવવાની સાથે ટીમના સદસ્યને સોંપી શકે છે.

### સ્તર 2:

જો ફરિયાદનો 15 દિવસમાં નિરાકરણ ન આવે તો ગ્રાહક નીચે આપેલ ઈમેલ આઈડી પર કંપનીના હોલટાઈમ ડિરેક્ટરને ફરિયાદ કરશે: [vineet@vivriticapital.com](mailto:vineet@vivriticapital.com)

સ્તર ૩:

જો ફરિયાદ/વિવાદના પ્રાપ્ત થવાની તારીખથી એક મહિનાની અવધિમાં તેનું નિવારણ નથી આવતું તો ગ્રાહક અહીં અપીલ કરી શકે છે:

ડેપ્યુટી જનરલ મેનેજર, કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન સેલ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ફોર્ટ વ્લેસિસ ચેન્નઈ

નામ: શ્રીમતી એ. બુમા સંથકુમારી

ફોન: [044 - 2539 9030](tel:044-25399030)

ઈમેલ: [boomasanthakumari@rbi.org.in](mailto:boomasanthakumari@rbi.org.in);

[cepcchennai@rbi.org.in](mailto:cepcchennai@rbi.org.in)

### સમીક્ષા

વાર્ષિક અથવા જ્યારે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરો દ્વારા આવશ્યક હશે ત્યારે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાની સમીક્ષા કરવામાં આવશે. ઉચિત વ્યવહાર સંહિતામાં કોઈપણ પરિવર્તન કંપનીની વેબસાઇટ પર તરત જ અપડેટ કરવામાં આવશે.



vivriti  
CAPITAL