

વાજબી પ્રથા સંહિતા

(13 ફેબ્રુઆરી, 2026 ના રોજ ડિરેક્ટર્સ બોર્ડ દ્વારા સુધારેલ અને મંજૂર કરાયેલ)

સંસ્કરણ-6.0

પ્રસ્તાવના

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ) એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (એનબીએફસીઝ) માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પર માર્ગદર્શિકા બહાર પાડી છે, જેના દ્વારા તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ પ્રથાઓ માટેના ધોરણો સ્થાપિત કરવામાં આવ્યા છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા તેના પરિપત્ર નંબર DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 તારીખ 01 જુલાઈ, 2015 દ્વારા જારી કરાયેલ સૂચના અને ધિરાણકર્તાઓ માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા – વ્યાજ વસૂલાત સંબંધિત DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 અને આરબીઆઈ/DOR/2025 26/362DOR.MCS.REC. નંબર 281 /01-01-039/2025-26, ભારતીય ઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ – જવાબદાર વ્યવસાય આચરણ) નિર્દેશો, 2025 તારીખ 28 નવેમ્બર, 2025 અને રિઝર્વ બેંક – ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021, જેમાં સમયાંતરે સુધારા કરવામાં આવ્યા છે, તેના અનુસંધાનમાં, સીએસએલ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("સીએસએલ") એ વ્યવસાયિક વ્યવહારો સાથે વ્યવહાર કરવામાં નીચેની પ્રક્રિયાઓ/પ્રથાઓ નિર્ધારિત કરવા માટે આ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા ઘડી છે. કંપની આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત તમામ શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ અપનાવશે અને નિર્ધારિત ધોરણોને અનુરૂપ થવા માટે જો જરૂરી હોય તો આ સંહિતામાં યોગ્ય સુધારા કરશે.

સીએસએલ ની નીતિ બધા ગ્રાહકો સાથે સુસંગતતા અને ન્યાયીપણાથી વ્યવહાર કરવાની છે. સીએસએલ ના કર્મચારીઓ ન્યાયી, સમાન અને સુસંગત રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા પ્રદાન કરશે. સીએસએલ તેની વાજબી વ્યવહાર સંહિતા (એફપીસી) તેની વેબસાઇટ પર અપલોડ કરીને તેના ગ્રાહકોને પણ જાણ કરશે.

સીએસએલ ખાતરી કરશે કે એફપીસી નો અમલ સમગ્ર સંસ્થાની જવાબદારી છે. એફપીસી પ્રત્યેની તેની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીની જવાબદારી, તાલીમ, પરામર્શ અને દેખરેખ, ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો અને આંતરિક નિયંત્રણો, અને ટેકનોલોજીના શ્રેષ્ઠ ઉપયોગના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે.

સીએસએલ મેનેજમેન્ટ ટીમ નીચે વિગતવાર દર્શાવેલ વાજબી પ્રથાઓના અમલીકરણ માટે જવાબદાર છે, અને એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે પણ કે તેની કામગીરી તમામ હિતધારકોને ધિરાણ સહિતની વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો વાજબી અને સમાન રીતે પ્રદાન કરવાની તેની દ્રઢ પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવે છે અને તમામ કર્મચારીઓ આ પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ છે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી) નો હેતુ નીચેના ક્ષેત્રોને આવરી લેવાનો છે:

- લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા
- લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો
- મુખ્ય હકીકતોનું નિવેદન લોન અને પેશગીઓ માટે
- લોનનું વિતરણ, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત
- લોન સુવિધાઓના વિતરણ પર વ્યાજ વસૂલવું
- લોન ખાતાઓમાં દંડકીય શુલ્ક
- જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજોની મુક્તિ
- ઇએમઆઈ આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરનું પુનઃસમાયોજન
- દિવ્યાંગ ઉધાર લેનારાઓ માટે ભેદભાવ મુક્ત
- સામાન્ય જોગવાઈઓ
- ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

લોન અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા:

1. ઉધાર લેનારને થતો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હશે. લોન સંબંધિત તમામ સંબંધિત માહિતી સંબંધિત લોન અરજી ફોર્મ(ઓ)માં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે, જેમાં જરૂરી લોન માહિતી અને યોગ્ય રીતે ભરેલા અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોનો સમાવેશ થાય છે.
2. સીએસએલ ના લોન અરજી ફોર્મ અને મુખ્ય હકીકત નિવેદન (કેએફએસ) માં સંભવિત ઉધાર લેનારના હિતો, વ્યાજ દર, જોખમના વર્ગીકરણ માટે સીએસએલ નો અભિગમ અને ઉધાર લેનારની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા પાછળના તર્કને અસર કરી શકે તેવી જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થશે, જેથી અન્ય નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ દ્વારા ઓફર કરાયેલી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને સંભવિત ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.
3. સીએસએલ સંભવિત ઉધાર લેનારને તમામ લોન અરજીઓ મળ્યાની સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. આવી સ્વીકૃતિમાં, લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તેની સૂચક સમયમર્યાદાનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/નિયમો

1. લોન અરજીઓનું મૂલ્યાંકન કંપનીની ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા અને નીતિઓ અનુસાર કરવામાં આવશે.
2. લોનની મંજૂરી મળ્યા પછી, મંજૂર થયેલી લોનની રકમ, મુદત અને લાગુ પડતો વાર્ષિક વ્યાજ દર, તેના અમલીકરણની પદ્ધતિ સહિત, નિયમો અને શરતો સાથેનો એક કરાર/મંજૂરી પત્ર લોન અરજદારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ધીરનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં, મોડી ચુકવણી માટેના દંડ શુલ્કના દર સાથે, ઘાટા અક્ષરોમાં લેખિતમાં જાણ કરવામાં

આવશે. આવા નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા જાળવી રાખવામાં આવશે.

3. સીએસએલ ઉધાર લેનારને લોન કરારની નકલ, લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ બિડાણોની નકલ સાથે પૂરી પાડશે.

લોન અને પેશગીઓ માટે મુખ્ય હકીકતોનું નિવેદન

1. સીએસએલ એ તારીખ 15 એપ્રિલ, 2024 ના 'લોન અને એડવાન્સિસ માટે મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન (કેએફએસ)' સંબંધિત પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું, સમયાંતરે સુધારા કરવામાં આવે તે મુજબ, પાલન કરવું પડશે.
2. સીએસએલ, આરબીઆઈ પરિપત્રમાં દર્શાવ્યા મુજબના નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં, તમામ ઉધાર લેનારને મુખ્ય હકીકતોનું નિવેદન પૂરું પાડશે, જેથી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત થાય અને ઉધાર લેનાર જાણકાર નિર્ણયો લઈ શકે.
3. કેએફએસ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે પૂરી પાડવામાં આવશે અને તેમાં તમામ ભૌતિક નિયમો અને શરતો પ્રમાણિત અને સરળ ફોર્મેટમાં હશે.

લોનનું વિતરણ, નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત

1. કંપની લોનની પ્રારંભિક મંજૂરી અને વિતરણ સમયે શરતો અને નિયમો નક્કી થયા પછી તેમાં ફેરફાર કરવાનું ટાળશે, સિવાય કે ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી કોઈ નોંધપાત્ર માહિતી પ્રાપ્ત થાય.
2. શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફારો, જેમાં વિતરણ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, તે ખાતા-વિશિષ્ટ ફેરફારોના કિસ્સામાં ઉધાર લેનારને વ્યક્તિગત રીતે જાણ કરવામાં આવશે, અને અન્ય કિસ્સાઓમાં, તે કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ / કોર્પોરેટ ઓફિસ પર ઉપલબ્ધ રહેશે.
3. વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફારો લોન કરારનો ભાગ બનશે અને તે ફક્ત ભવિષ્યલક્ષી રીતે જ અમલમાં આવશે.
4. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પરત ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા યોગ્ય રીતે સ્વીકૃત નિયમો અને શરતો અનુસાર રહેશે.
5. લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણી મળ્યા પછી લોન સંબંધિત તમામ જામીનગીરીઓ મુક્ત કરવામાં આવશે, પરંતુ કંપનીને ઉધાર લેનાર સામેના કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર, બોજા અને અન્ય કોઈપણ દાવા માટે સરભર કરવાના અધિકારને આધીન રહેશે. જો આવા સરભર કરવાના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારાઓને તે વિશે સૂચના આપવામાં આવશે, જેમાં બાકી દાવાઓ વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો અને જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવો પતાવવામાં ન આવે / ચુકવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી કંપની જામીનગીરીઓ જાળવી

રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતોનો સમાવેશ થશે.

લોન સુવિધાઓના વિતરણ પર વ્યાજ વસૂલવું:

1. વ્યાજ વસૂલાતની શરૂઆત: i. લોન સુવિધા પર વ્યાજ તે તારીખથી વસૂલવામાં આવશે કે જે તારીખે ભંડોળ ધીરનારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે અથવા ચેક ક્લિયર થયાની તારીખથી. ii. જોકે, ચોક્કસ કિસ્સાઓ માટે અપવાદો પૂરા પાડવામાં આવ્યા છે, જે આ નીતિના કલમ 2.2 અને 2.3 માં વિગતવાર છે, જ્યાં વ્યાજ કોઈ ચોક્કસ ઘટના બન્યા પછી અથવા બન્યાના દિવસે વસૂલવામાં આવશે, જે નીચેની પેટા કલમ 2.2 અને કલમ 2.3 માં વિગતવાર છે, કારણ કે સીએસએલ દ્વારા ગ્રાહકને મંજૂરી પત્ર જારી કરીને અથવા લોન કરારના અમલ દ્વારા કરવામાં આવેલી તેની પ્રતિબદ્ધતા પૂરી કરવા માટે ભંડોળ રાખવામાં આવે છે.
2. લોન સુવિધાઓના વિતરણ પર વ્યાજ વસૂલવું, નીચે મુજબ: 2.1. નવી લોનનું વિતરણ (જ્યાં કોઈ નોંધાયેલ ગીરો/નોંધાયેલ ઇક્વિટેબલ ગીરો/લિયન જરૂરી નથી): a. સીએસએલ દ્વારા લોનનું વિતરણ ફક્ત ત્યારે જ કરવામાં આવશે જ્યારે ધીરનાર દ્વારા તમામ શરતો પૂર્ણ કરવામાં આવે. b. લોન સુવિધા પર વ્યાજ ચેક ક્લિયર થયાની તારીખથી અથવા ગ્રાહકને તેમના ઉપયોગ માટે ભંડોળ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે તે તારીખથી વસૂલવામાં આવશે. 2.2. લોનનું વિતરણ (જ્યાં નોંધાયેલ ગીરો/નોંધાયેલ ઇક્વિટેબલ ગીરો/લિયન અમલમાં મૂકવાની જરૂર હોય): આ સંજોગોમાં, લોન કરારનો અમલ ફરજિયાત છે, કારણ કે લોન સુવિધાની વિગતો, જેમાં લોન કરારના અમલની તારીખનો સમાવેશ થાય છે, તે ગીરો ખત / લિયનના અમલ અને નોંધણી માટે તેમાં દાખલ કરવામાં આવશે, અને લોન કરારના અમલ અને એલએમએસ માં લોન સુવિધાના વિતરણ પછી, સીએસએલ ગ્રાહકને કરેલી પ્રતિબદ્ધતા માટે તેના ભંડોળને રોકી રાખશે. જોકે, "ધિરાણકર્તાઓ માટે વાજબી પ્રથાઓ સંહિતા – વ્યાજ વસૂલવું" પરના આરબીઆઈ પરિપત્ર DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 ના સંદર્ભમાં, લોન સુવિધા પર વ્યાજ ચેક ક્લિયર થયાની તારીખથી અથવા ગ્રાહકને તેમના ઉપયોગ માટે ભંડોળ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે તે તારીખથી વસૂલવામાં આવશે. વધુમાં, ભંડોળ ગ્રાહકને ફક્ત ત્યારે જ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે જ્યારે સીએસએલ દ્વારા નોંધાયેલ ગીરો, નોંધાયેલ ઇક્વિટેબલ ગીરો અથવા લિયન પ્રાપ્ત થશે. 2.3. લોન સુવિધાનું બેલેન્સ ટ્રાન્સફર અને ટોપ-અપ: આ સંજોગોમાં, લોન સુવિધા બે (2) હપ્તામાં જારી કરવામાં આવશે: i. પ્રથમ હપ્તો ધીરનાર દ્વારા બીટ બેંક/નાણાકીય સંસ્થાઓને ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે. સંપૂર્ણ દસ્તાવેજો / માહિતીની પ્રાપ્તિ લોન કરાર અને/અથવા મંજૂરી પત્રની શરતો અનુસાર; અને ii. બીજી હપ્તો/ટોપ અપ રકમ ધીરનારને લોન બંધ કરવા માટે એનઓસી, ગીરો રાખેલી મિલકતના મૂળ ટાઇટલ ડીડ્સ અને ચેઇન દસ્તાવેજો મળ્યા પછી અને સીએસએલ ની તરફેણમાં મહેસૂલી રેકોર્ડમાં ગીરો ખત/લિયનનો અમલ થયા પછી મુક્ત કરવામાં આવશે. આ કિસ્સામાં, વ્યાજ નીચે મુજબ વસૂલવામાં આવશે: i. બીટ બેંક/નાણાકીય સંસ્થાઓને વિતરિત

કરવામાં આવનાર લોનના પ્રથમ હપ્તા પર જે દિવસથી ચેક ધીરનારને સોંપવામાં આવે છે તે દિવસથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે, કારણ કે ચેક રોકડ કરવા માટે ઉપલબ્ધ હશે અને ધીરનાર તેને મળતાની સાથે જ બીટ બેંક/નાણાકીય સંસ્થાઓમાં જમા કરાવી શકે છે. જો ધીરનાર તેમની લોન સુવિધા બંધ કરવા માટે બીટ બેંક/નાણાકીય સંસ્થાઓને ચેક રજૂ કરવામાં વિલંબ કરે છે, તો સીએસએલ ચેકના ક્લિયરન્સ માટે બ્લોક કરાયેલી રકમ પર જે તારીખે ચેક ધીરનારને જારી કરવામાં આવ્યો હતો તે તારીખથી વ્યાજ વસૂલવાનું ચાલુ રાખશે. ii. એકવાર બીજો હપ્તો વિતરિત થઈ જાય, ત્યારથી સમગ્ર લોનની રકમ પર વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે.

3. પ્રમાણસર વ્યાજની ગણતરી i. મહિના દરમિયાન કરવામાં આવેલી ચૂકવણીઓ અથવા ભરપાઈ માટે, વ્યાજ પ્રમાણસર ધોરણે વસૂલવામાં આવશે. વ્યાજ ફક્ત તે સમયગાળા માટે જ લાગુ પડશે જે દરમિયાન લોનની રકમ ખરેખર બાકી હતી.

ii. જો લોન આખા મહિના માટે બાકી ન હોય તો પૂરા મહિનાનું વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં.

4. અગાઉથી ચૂકવેલા હપ્તાઓની વ્યવસ્થા i. જ્યાં હપ્તાઓ અગાઉથી વસૂલવામાં આવે છે તેવા કિસ્સાઓમાં, વ્યાજની ગણતરી માટે ઉપયોગમાં લેવાતી મુદ્દલ રકમ તે મુજબ સમાયોજિત કરવામાં આવશે.

ii. જો હપ્તાઓ અગાઉથી વસૂલવામાં આવ્યા હોય, તો સંપૂર્ણ લોનની રકમ પર વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં.

5. વધારાના શુલ્કનું રિફંડ i. સીએસએલ એવા કિસ્સાઓની સમીક્ષા કરશે જ્યાં ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન ન કરવાને કારણે વધારાનું વ્યાજ અથવા અન્ય શુલ્ક લાદવામાં આવ્યા છે. ii. આવી વધારાની રકમ અસરગ્રસ્ત ગ્રાહકોને તાત્કાલિક પરત કરવામાં આવશે.

6. લોન વિતરણની પદ્ધતિ i. સીએસએલ (સીએસએલ) ચેક દ્વારા લોન વિતરણ સાથે સંકળાયેલા વિલંબ અને વિસંગતતાઓને ટાળવા માટે લોનની રકમ વિતરિત કરવા માટે ઓનલાઈન ખાતામાં ટ્રાન્સફરને સખતપણે પસંદ કરશે. ii. જ્યાં ચેકનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે, ત્યાં ગ્રાહકોને ચેક ક્લિયરન્સ માટેની સમયરેખા અને સંબંધિત વ્યાજ શરૂ થવાની તારીખો વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

7. ગ્રાહક સંચાર i. ગ્રાહકો સાથે વ્યાજ વસૂલવાના નિયમો અંગે સ્પષ્ટ સંચાર જાળવવામાં આવશે, જેમાં વ્યાજ વસૂલવાની તારીખ અને વ્યાજની ગણતરીનો આધાર શામેલ છે. ii. ગ્રાહકોને વિગતવાર લોન સ્ટેટમેન્ટ આપવામાં આવશે જેમાં વ્યાજની ગણતરી અને લાગુ કરાયેલ કોઈપણ એડવાન્સ પેમેન્ટ અથવા રિફંડ દર્શાવવામાં આવશે.

લોન ખાતાઓમાં દંડકીય શુલ્ક

1. ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ, જો દંડ વસૂલવામાં આવે તો, તેને 'દંડ શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને ધિરાણ પર વસૂલવામાં આવતા

વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવતા 'દંડ વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં લાદવામાં આવશે નહીં. દંડ શુલ્કનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે, આવા શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં. જોકે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.

2. સીએસએલ વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક ઉમેરશે નહીં અને માર્ગદર્શિકાઓનું અક્ષરશઃ અને ભાવનાપૂર્વક પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.

3. સીએસએલ એ લોન પરના દંડ શુલ્ક અથવા સમાન શુલ્ક (ભલે ગમે તે નામથી ઓળખાય) અંગેની નીતિને મંજૂર કરી છે.

4. દંડનીય શુલ્કની માત્રા વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાને અનુરૂપ હોવી જોઈએ, જેમાં કોઈ ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખવામાં ન આવે.

5. 'વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરાયેલી લોન પરના દંડ શુલ્ક, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-પાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારને લાગતા દંડ શુલ્ક કરતાં વધુ ન હોવા જોઈએ.

6. દંડ શુલ્કની રકમ અને કારણ સીએસએલ દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરારમાં અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/મુખ્ય હકીકત નિવેદન (કેએફએસ) માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવાના રહેશે. આ ઉપરાંત, તે સીએસએલ ની વેબસાઇટ્સ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

7. જ્યારે પણ લોનની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ ઉધાર લેનારને યાદ અપાવવામાં આવે છે, ત્યારે દંડ શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ શુલ્ક લાદવામાં આવે તેવા કોઈપણ કિસ્સામાં અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજોની મુક્તિ

1. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની પરત સોંપણી i. સીએસએલ લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળામાં તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત સોંપશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા બોજા દૂર કરશે. ii. ઉધાર લેનારને તેની/તેમના પસંદગી મુજબ, મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાં તો બેંકિંગ આઉટલેટ/શાખામાંથી જ્યાં લોન ખાતાની સેવા આપવામાં આવી હતી અથવા સીએસએલની અન્ય કોઈ ઓફિસમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય ત્યાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે. iii. મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની પરત સોંપણીની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે. iv. એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારના અવસાનની આકસ્મિક ઘટનાને પહોંચી વળવા માટે, સીએસએલ પાસે કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત

કરવા માટે સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા હશે. આવી પ્રક્રિયા ગ્રાહક માહિતી માટે અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે સીએસએલની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

2. જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબ માટે વળતર. i. લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/સમાધાન પછી 30 દિવસથી વધુ સમય સુધી મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં, સીએસએલ આવા વિલંબના કારણો ધીરનારને જાણ કરશે. જો વિલંબ સીએસએલ ને આભારી હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000 ના દરે ધીરનારને વળતર આપશે.

ii. મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણપણે નુકસાન/ક્ષતિના કિસ્સામાં, સીએસએલ ઉધાર લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરના કલમ (i) માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચાઓ ભોગવશે. જોકે, આવા કિસ્સાઓમાં, સીએસએલ ને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય મળશે અને વિલંબિત સમયગાળાનો દંડ ત્યારબાદ ગણવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી). iii. વળતર આ નિર્દેશો હેઠળ પૂરી પાડવામાં આવેલ જોગવાઈઓ, ઉધાર લેનારના કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈ વળતર મેળવવાના અધિકારોને બાધક રહેશે નહીં.

3. આ વિભાગમાંની સૂચનાઓ એવા તમામ કેસોને લાગુ પડશે કે જેમાં મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવાની કાર્યવાહી 01 ડિસેમ્બર, 2023 ના રોજ અથવા તે પછી કરવાની થાય છે.

દિવ્યાંગો માટે લોન સુવિધાઓ

1. સીએસએલ શારીરિક/દ્રષ્ટિહીન પડકાર ધરાવતા અરજદારોને દિવ્યાંગતાના આધારે ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ, જેમાં લોન સુવિધાઓનો સમાવેશ થાય છે, પૂરી પાડવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. સીએસએલ ની તમામ શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડશે.

2. સીએસએલ એ તેમના તમામ સ્તરના કર્મચારીઓ માટે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં, કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓને બાંધધરી આપવામાં આવેલા અધિકારો સમાવિષ્ટ કરતું એક યોગ્ય મોડ્યુલ શામેલ કરવું જોઈએ.

3. વધુમાં, સીએસએલ તેમના દ્વારા પહેલેથી જ સ્થાપિત કરાયેલ ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર હેઠળ દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.

સામાન્ય જોગવાઈઓ

1. કંપની ધીરનારના કાર્યોમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે, સિવાય કે લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નિર્ધારિત હેતુઓ માટે. (સિવાય કે, ધીરનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી કોઈ નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાન પર આવી હોય).
2. ઉધાર લેનાર તરફથી ઋણ ખાતાની તબદીલી માટે વિનંતી મળવાના કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા અન્યથા, એટલે કે, જો કોઈ વાંધો હોય તો, વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણ કરવામાં આવશે. આવી તબદીલી કાયદાને સુસંગત પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
3. લોનની વસૂલાતના મામલે, કંપની ગેરવાજબી હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે, અયોગ્ય સમયે ધીરનારને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળજબરીનો ઉપયોગ કરવો અને કાયદાકીય માળખામાં રહીને કાર્ય કરશે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે.
4. સીએસએલ વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારને, સહ-બાધ્યતા(ઓ) સાથે અથવા વગર, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલી કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પૂર્વ-ચુકવણી દંડ વસૂલ કરશે નહીં. 1 જાન્યુઆરી, 2026 ના રોજ અથવા તે પછી મંજૂર કરાયેલી અથવા નવીકરણ કરાયેલી લોન (ટર્મ લોન તેમજ ડિમાન્ડ લોન સહિત) અને એડવાન્સના સંદર્ભમાં, સીએસએલ તારીખ 02 જુલાઈ, 2025 ના 'ભારતીય રિઝર્વ બેંક (લોન પર પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક) નિર્દેશો, 2025' દ્વારા જારી કરાયેલી અને સમયાંતરે સુધારા મુજબની સૂચનાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
5. વ્યાજનો દર વાર્ષિકીકૃત દર હશે જેથી ધિરાણ લેનારને ખાતા પર લાગુ પડતા ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.

સંચાલક મંડળની જવાબદારી

1. સીએસએલ નું સંચાલક મંડળ સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નિર્ધારિત કરશે. આવી પદ્ધતિ સુનિશ્ચિત કરશે કે ધિરાણ સંસ્થાના અધિકારીઓના નિર્ણયોમાંથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા પછીના ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
2. સંચાલક મંડળ વાજબી પ્રથાઓ સંહિતાના પાલન અને વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કાર્યપ્રણાલીની સમયાંતરે સમીક્ષા માટે પણ જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત કર્યા મુજબ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ

1. સીએસએલ એવા ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપશે જેઓ ફરિયાદ નોંધાવવા ઈચ્છે છે, અને જો

- ગ્રાહક પરિણામથી નાખુશ હોય તો શું કરવું તે અંગે પણ માર્ગદર્શન પૂરું પાડશે.
2. બાબતની તપાસ કર્યા પછી, સીએસએલ શક્ય તેટલી વહેલી તકે પ્રતિભાવ મોકલશે; જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તે અંગે સીએસએલ ગ્રાહકને માર્ગદર્શન પણ આપશે.
 3. વ્યવસાયિક પ્રથાઓ, ધિરાણના નિર્ણયો, ક્રેડિટ વ્યવસ્થાપન અને વસૂલાત સંબંધિત કોઈપણ બાબતમાં, ધીરનાર સહિતના ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક પ્રિન્સિપાલ/નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરવામાં આવી છે. પ્રિન્સિપાલ/નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો સીએસએલની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે.
 4. કોઈપણ ફરિયાદ/રજૂઆત હોય તો, ઉધાર લેનાર નીચેનામાંથી કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા સંપર્ક કરી શકે છે: નામ - શ્રી નિખિલ સિંહ, નોડલ અધિકારી હોદ્દો - મુખ્ય માહિતી સુરક્ષા અધિકારી; ઈમેલ - info@cslfinance.in ટેલિફોન નંબર - 0120- 4290650/52/54
 5. જે વ્યક્તિ / હોદ્દા વિરુદ્ધ / સંબંધિત ફરિયાદ કરવામાં આવી છે તેનાથી ઓછામાં ઓછા એક સ્તર ઊંચા વ્યક્તિ / હોદ્દા દ્વારા તમામ ફરિયાદો સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે. બાબતની તપાસ કર્યા પછી, આવી ફરિયાદ / રજૂઆત મળ્યાની તારીખથી એક (1) મહિનાના સમયગાળામાં ધિરાણ લેનાર/અરજદારને અમારો અંતિમ અથવા અન્ય પ્રતિભાવ પૂરી પાડવાનો અમારો પ્રયાસ રહેશે.
 6. જો ફરિયાદ / વિવાદ એક મહિનાના સમયગાળામાં નિવારવામાં ન આવે તો, ગ્રાહક આરબીઆઈના ડીએનબીએસના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે: નામ
શ્રી. જી.સી. તાલુકદાર હોદ્દો - સહાયક જનરલ મેનેજર ઇમેઇલ - rdnewdelhi@rbi.org.in
ટેલિફોન - 011 – 23731054 નોડલ અધિકારી આ સંહિતાના અમલીકરણ અને પાલનની, જેમાં સમયાંતરે ફરિયાદોનું નિવારણ પણ સામેલ છે, સમયાંતરે અને કંલેન્ડર ક્વાર્ટરમાં ઓછામાં ઓછું એકવાર સમીક્ષા કરશે. આ અંગેનો અહેવાલ નોડલ અધિકારી દ્વારા બોર્ડના અવલોકન માટે પૂરો પાડવામાં આવશે.

રિઝર્વ બેંક – ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021

સીએસએલ રિઝર્વ બેંક – ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 (RB-IOS, 2021) હેઠળ આપવામાં આવેલી સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

એનબીએફસીઝ દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજનું નિયમન

1. સીએસએલનું બોર્ડ ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું મોડેલ અપનાવશે અને લોન તથા એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વ્યાજ દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ તથા ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓને અલગ-અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા પાછળનો તર્ક અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં

આવશે.

2. વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ સીએસએલની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત માહિતી અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.

3. વ્યાજનો દર વાર્ષિકીકૃત હોવો જોઈએ જેથી કરીને લોન લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનારા ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.

એનબીએફસીઝ દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજ અંગેની ફરિયાદો

1. જોકે, રિઝર્વ બેંક દ્વારા વ્યાજ દરોનું નિયમન થતું નથી, ચોક્કસ સ્તરથી વધુ વ્યાજ દરો અતિશય ગણી શકાય છે અને તે ન તો ટકાઉ હોઈ શકે છે કે ન તો સામાન્ય નાણાકીય પ્રથાને અનુરૂપ હોઈ શકે છે.

2. સીએસએલ નું બોર્ડ વ્યાજ દરો અને પ્રોસેસિંગ તથા અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરશે. આ સંદર્ભમાં, લોનની શરતો અને નિયમો સંબંધિત પારદર્શિતા વિશે વાજબી પ્રથાઓ સંહિતામાં દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકા ધ્યાનમાં રાખવી જોઈએ.

અસાધારણ સંજોગો:

સીએસએલ દ્વારા દર્શાવેલ અને કરાયેલ વિવિધ પ્રતિબદ્ધતાઓ સામાન્ય કાર્યકારી વાતાવરણ હેઠળ લાગુ પડે છે. ફોર્સ મેજર (અણધારી ઘટના) ના કિસ્સામાં, સીએસએલ ગ્રાહક/ગ્રાહકો, અન્ય હિતધારકો અને સામાન્ય જનતાના સંપૂર્ણ સંતોષ માટે એફપીસી હેઠળની પ્રતિબદ્ધતાઓને પૂર્ણ કરી શકશે નહીં.

નોંધ: આ વાજબી વ્યવહાર સંહિતાની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને તેને અપડેટ કરવામાં આવશે જેથી આરબીઆઈ ના તમામ વર્તમાન અને ભવિષ્યના નિર્દેશો અને પરિપત્રોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરી શકાય. આ સંહિતા સીએસએલ ની વેબસાઇટ પર મુખ્યતાથી પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને તમામ હિતધારકો માટે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.