

वाजपी प्रथा संडिता  
(परिपत्र द्वारा ओक्टोबर 01, 2024 ना रोज डिरेक्टर्स बोर्ड द्वारा सुघारेव अने मंजूर करायेव)

संस्करण-4.0

---

---

**रज्जु. ओफ़.:** 410-412,18/12, योथो माण, डबल्यु.ई.अे., आर्य समाज रोड, करोव बाग, नवी दिल्ली-110005, **डोर्प ओफ़.:** 716-717, 7मो माण, टावर - बी, वर्ल्ड ट्रेड टावर, सेक्टर - 16, नोईडा, 201301, उत्तर प्रदेश, **फ़ोन.:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ईमेल:** info@cslfinance.in, **वेब.:** www.cslfinance.in

## પ્રસ્તાવના

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આર.બી.આઈ) દ્વારા નોન બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (એનબીએફસી) માટે વાજબી પ્રથાઓ સંહિતા પર માર્ગદર્શિકા જારી કરવામાં આવી છે, જે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ન્યાયસંગત વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ પ્રથાઓ માટે ધોરણો નિર્ધારિત કરે છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા પરિપત્ર નં. DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16, તારીખ 01 જુલાઈ, 2015 અને ધિરાણદાતાઓ માટે વાજબી પ્રથાઓ સંહિતા – વ્યાજ વસૂલાત અંગેની માર્ગદર્શિકા DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25, જે સમયાંતરે સુધારવામાં આવી શકે, ના અનુસંધાનમાં, સીએસએલ ફાઇનાન્સલિમિટેડ દ્વારા આ વાજબી પ્રથાઓ સંહિતા તૈયાર કરવામાં આવી છે, જે વ્યવસાયિક વ્યવહારોની અમલની પ્રક્રિયાઓ/પ્રથાઓ નિર્ધારિત કરે છે. કંપની રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ અપનાવશે અને આ સંહિતાને જરૂરીયાત મુજબ યોગ્ય ફેરફારો કરીને નિર્ધારિત ધોરણોને અનુરૂપ બનાવશે.

સી.એસ.એલ. ની નીતિ છે કે તે તમામ ગ્રાહકો સાથે સમાન અને ન્યાયસંગત રીતે વ્યવહાર કરે. સી.એસ.એલ. ના કર્મચારીઓ ન્યાયસંગત, સમાન અને સતત રીતેઆધાર, પ્રોત્સાહન અને સેવા પ્રદાન કરશે. સી.એસ.એલ. તેના વાજબી પ્રથાઓ સંહિતા (એફપીસી) ને તેની વેબસાઇટ પર અપલોડ કરીને ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડશે.

સી.એસ.એલ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે એફપીસી ની અમલવારી સમગ્ર સંસ્થાની જવાબદારી રહેશે. એફપીસી પ્રત્યેની તેની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીઓની જવાબદારી, તાલીમ, માર્ગદર્શન, મોનીટરીંગ, ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો અને આંતરિક નિયંત્રણો તેમજ ટેકનોલોજીના શ્રેષ્ઠ ઉપયોગ દ્વારા દર્શાવવામાં આવશે.

સી.એસ.એલ મેનેજમેન્ટ ટીમ અહીં દર્શાવેલ યોગ્ય પ્રથાઓના અમલીકરણ માટે જવાબદાર છે, અને તે પણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કે તેની કામગીરી તમામ હિતધારકોને નિષ્પક્ષ અને સમાન રીતે વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને ધિરાણ સહિતની પ્રોડક્ટ્સ ઓફર કરવા માટેની તેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે 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 શરતો / નિયમો
- લોનની ચુકવણી, જેમાં નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારનો સમાવેશ થાય છે
- લોન સુવિધાઓની ચુકવણી પર વ્યાજ વસૂલવું
- સામાન્ય જોગવાઈઓ
- ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

**રજી. ઓફ.:** 410-412,18/12, ચોથો માળ, ડબલ્યુ.ઈ.એ., આર્ય સમાજ રોડ, કરોલ બાગ, નવી દિલ્હી-110005, **કોર્પ ઓફ.:** 716-717, 7મો માળ, ટાવર - બી, વર્લ્ડ ટ્રેડ ટાવર, સેક્ટર - 16, નોઈડા, 201301, ઉત્તર પ્રદેશ, **ફોન.:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ઈમેલ:** info@cslfinance.in, **વેબ.:** www.cslfinance.in

**લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા:**

1. ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંવાદ સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ધીરનારને સમજાય તેવી ભાષામાં હશે. લોન સંબંધિત તમામ સંબંધિત માહિતી સંબંધિત લોન અરજી ફોર્મ (ફોર્મ્સ) માં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે, જેમાં જરૂરી લોન માહિતી અને યોગ્ય રીતે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો શામેલ છે.

પૂર્ણ કરેલ અરજી ફોર્મ.

2. સીએસએલના લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે સંભવિત ઉધાર લેનારના હિતો, વ્યાજ દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટે સીએસએલનો અભિગમ અને વિવિધ કેટેગરીના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનો તર્કને અસર કરે તેવી શક્યતા છે, જેથી અન્ય નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને સંભવિત ઉધાર લેનાર દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય.

3. સીએસએલ સંભવિત ઉધાર લેનારને તમામ લોન અરજીઓની રસીદ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે. સૂચક સમયમર્યાદા જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તેનો ઉલ્લેખ આવી સ્વીકૃતિમાં 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, લોનની મંજૂર થયેલી રકમ, કાર્યકાળ અને લાગુ વાર્ષિક વ્યાજ દર, જેમાં તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિનો સમાવેશ થાય છે, તે નિયમો અને શરતો સાથે લોન અરજદારને તેમની ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનારાઓને સમજાતી ભાષામાં લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે, જેમાં મોડી ચુકવણી માટેના દંડ વ્યાજ દરને મોટા અક્ષરોમાં દર્શાવવામાં આવશે. આવી નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા જાળવવામાં આવશે.

3. સીએસએલ લોન કરારની નકલ ઉધાર લેનારને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણોની નકલ સાથે આપશે.

**લોનની ચુકવણી, જેમાં નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારનો સમાવેશ થાય છે**

**રજી. ઓફ.:** 410-412,18/12, ચોથો માળ, ડબલ્યુ.ઈ.એ., આર્ય સમાજ રોડ, કરોલ બાગ, નવી દિલ્હી-110005, **કોર્પ ઓફ.:** 716-717, 7મો માળ, ટાવર - બી, વર્લ્ડ ટ્રેડ ટાવર, સેક્ટર - 16, નોઈડા, 201301, ઉત્તર પ્રદેશ, **ફોન.:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ઈમેલ:** info@cslfinance.in, **વેબ.:** www.cslfinance.in

૧. કંપની લોનની શરૂઆતની મંજૂરી અને ચુકવણી સમયે નક્કી કરેલી શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર કરવાનું ટાળશે, સિવાય કે ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી કોઈ મહત્વપૂર્ણ માહિતી પ્રાપ્ત થાય.
૨. નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર, જેમાં વિતરણનું સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પ્રીપેમેન્ટ શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, ખાતા સંબંધિત ફેરફારોના કિસ્સામાં વ્યક્તિગત રીતે ઉધાર લેનારાઓને જાણ કરવામાં આવશે, અને અન્ય કિસ્સામાં, તે કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ/કોર્પોરેટ ઓફિસમાં ઉપલબ્ધ રહેશે.
૩. વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર લોન કરારનો ભાગ બનશે અને તે ફક્ત ભાવિ અસરથી જ લાગુ થશે.
૪. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચી લેવાનો/ઝડપી કરવાનો નિર્ણય ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા યોગ્ય રીતે સ્વીકૃત નિયમો અને શરતો અનુસાર રહેશે.

લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણી મળ્યા પછી લોનને લગતી તમામ જામીનગીરીઓ મુક્ત કરવામાં આવશે, જે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા હક્ક અને કંપનીને ઉધાર લેનાર સામેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે સેટ-ઓફને આધીન રહેશે. જો સેટ-ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારાઓને બાકી રહેલા દાવાઓ અને કંપની કઈ શરતો હેઠળ સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે સૂચના આપવામાં આવશે.

### **લોન સુવિધાઓની વહેંચણી પર વ્યાજ વસૂલવું:**

#### **1. વ્યાજ વસૂલાત શરૂઆત :**

i . લોન સુવિધા પર વ્યાજ તે તારીખથી વસૂલવામાં આવશે જે તારીખે ભંડોળ ઉધાર લેનારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે છે અથવા ચેકની ક્લિયરન્સ તારીખથી વસૂલવામાં આવશે.

ii . જો કે, ચોક્કસ કિસ્સાઓ માટે અપવાદો આપવામાં આવ્યા છે, જે આ નીતિની કલમ 2.2 અને 2.3 માં વિગતવાર જણાવ્યા મુજબ છે, જ્યાં કોઈ ચોક્કસ ઘટના બન્યા પછી વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે, જે નીચેની પેટા કલમ 2.2 અને કલમ 2.3 માં વિગતવાર જણાવ્યા મુજબ છે, કારણ કે સીએસએલ દ્વારા મંજૂર પત્ર અથવા લોન કરારના અમલ દ્વારા ગ્રાહકને કરવામાં આવેલી પ્રતિબદ્ધતાને પૂર્ણ કરવા માટે ભંડોળ રાખવામાં આવે છે.

#### **2. લોન સુવિધાઓની વહેંચણી પર વ્યાજની વસૂલાત, નીચે મુજબ કરવામાં આવશે:**

### **૨.૧. નવા લોનની ચુકવણી (જ્યાં કોઈ રજિસ્ટર્ડ મોર્ટગેજ / રજિસ્ટર્ડ ઇક્વિટીબલ મોર્ટગેજ / લિયન આવશ્યક નથી):**

**રજી. ઓફ.:** 410-412,18/12, ચોથો માળ, ડબલ્યુ.ઈ.એ., આર્ય સમાજ રોડ, કરોલ બાગ, નવી દિલ્હી-110005, **કોર્પ ઓફ.:** 716-717, 7મો માળ, ટાવર - બી, વર્લ્ડ ટ્રેડ ટાવર, સેક્ટર - 16, નોઈડા, 201301, ઉત્તર પ્રદેશ, **ફોન.:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ઈમેલ:** info@cslfinance.in, **વેબ.:** www.cslfinance.in

એ . લોન સીએસએલ દ્વારા ત્યારે જ વિતરિત કરવામાં આવશે જ્યારે તમામ શરતો ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા સંકલિત કરવામાં આવે .

બી . લોન સુવિધા પર વ્યાજ ચેક ક્લિયર થવાની તારીખથી અથવા ગ્રાહકોને તેમના ઉપયોગ માટે ભંડોળ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે ત્યારથી વસૂલવામાં આવશે .

**૨.૨. લોનની ચુકવણી (જ્યાં નોંધાયેલ મોર્ટગેજ / નોંધાયેલ ઇક્વિટેબલ મોર્ટગેજ / લિયન એક્ટિવક્યુટ કરવાની જરૂર હોય ત્યાં):**

આ સંજોગોમાં, લોન કરારનો અમલ ફરજિયાત છે, કારણ કે લોન કરારના અમલની તારીખ સહિત લોન સુવિધાની વિગતો, તેના અમલ અને નોંધણી માટે મોર્ટગેજ ડીડ / લિયનમાં ભરવામાં આવશે, અને લોન કરારના અમલ અને LMS માં લોન સુવિધાની ચુકવણી પર, સીએસએલ ગ્રાહકને કરેલી પ્રતિબદ્ધતા માટે તેના ભંડોળને અવરોધે છે.

જો કે, આરબીઆઈના પરિપત્ર "ધિરાણકર્તાઓ માટે યોગ્ય પ્રથાઓ કોડ - વ્યાજ વસૂલવું DoS.CO.PPG.SEC.1 / 11.01.005 / 2024-25" ને ધ્યાનમાં રાખીને, લોન સુવિધા પર વ્યાજ ચેકની ક્લિયરન્સની તારીખથી અથવા ગ્રાહકોને તેમના ઉપયોગ માટે ભંડોળ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે ત્યારથી વસૂલવામાં આવશે.

વધુમાં, ભંડોળ ગ્રાહકને ત્યારે જ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે જ્યારે રજિસ્ટર્ડ મોર્ટગેજ, રજિસ્ટર્ડ ઇક્વિટેબલ મોર્ટગેજ અથવા લિયન સીએસએલ દ્વારા પ્રાપ્ત થશે.

**૨.૩. બેલેન્સ ટ્રાન્સફર અને લોન સુવિધાનું ટોપ-અપ:**

**આ સંજોગોમાં, લોન સુવિધા બે (2) હપ્તામાં બહાર પાડવામાં આવશે:**

- પ્રથમ હપ્તો લોન કરાર અને/અથવા મંજૂરી પત્રની શરતો અનુસાર સંપૂર્ણ દસ્તાવેજો/માહિતીની પ્રાપ્તિ પછી બીટી બેંક/ફાઇનાન્શિયલ ઇન્સ્ટિટ્યુશન્સને ટ્રાન્સફર કરવામાં આવશે; અને
- બીજો હપ્તો/ટોપ અપની રકમ લોન બંધ કરવા માટે એનઓસી, ગીરો મુકેલી મિલકતના મૂળ ટાઇટલ ડીડ્સ અને ચેઇન દસ્તાવેજો અને સીએસએલ ની તરફેણમાં મહેસૂલ રેકોર્ડમાં ગીરો ખત/લીએનના અમલની પ્રાપ્તિ પછી લોન લેનારને બહાર પાડવામાં આવશે.

**આ કિસ્સામાં, વ્યાજ નીચે મુજબ વસૂલવામાં આવશે:**

**રજી. ઓફ.:** 410-412,18/12, ચોથો માળ, ડબલ્યુ.ઈ.એ., આર્ય સમાજ રોડ, કરોલ બાગ, નવી દિલ્હી-110005, **કોર્પ ઓફ.:** 716-717, 7મો માળ, ટાવર - બી, વર્લ્ડ ટ્રેડ ટાવર, સેક્ટર - 16, નોઈડા, 201301, ઉત્તર પ્રદેશ, **ફોન.:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ઈમેલ:** info@cslfinance.in, **વેબ.:** www.cslfinance.in

- i. પ્રથમ હમાના ધિરાણ માટે વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે, જે બીટી બેંક/નાણાકીય સંસ્થાઓને વિતરણ માટે છે, તે દિવસે જ્યારે ચેક સાદી રાખનારને સોંપવામાં આવશે, કારણ કે ચેક રોકડકરણ માટે ઉપલબ્ધ રહેશે અને સાદી રાખનાર તેને બીટી બેંક/નાણાકીય સંસ્થાઓમાં તરત જ જમા કરી શકે. જો સાદી રાખનાર બીટી બેંક/નાણાકીય સંસ્થાઓમાં ચેક રજૂ કરવામાં વિલંબ કરે અને તેમના ધિરાણ સુવિધાને બંધ કરવામાં મોડી કરે, તો સીએસએલ ચેક ક્લિયરન્સ માટે અવરોધિત રકમ પર તે દિવસે થી વ્યાજ વસૂલતું રહેશે, જ્યારે ચેક સાદી રાખનારને જારી કરવામાં આવ્યો હતો.
- ii. જ્યારે બીજા હમાનું વિતરણ કરવામાં આવશે, ત્યારબાદ સંપૂર્ણ ધિરાણ રકમ પર વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે.

### 3. અનુપાતાનુપાત વ્યાજ ગણતરી

- i. મહિના દરમિયાન કરવામાં આવેલી ધિરાણની વિતરણ અથવા ચૂકવણી માટે, વ્યાજ અનુપાતાનુપાત પદ્ધતિ દ્વારા વસૂલવામાં આવશે. વ્યાજ ફક્ત તે સમયગાળા માટે લાગુ કરવામાં આવશે, જે દરમિયાન ધિરાણની રકમ હકીકતમાં બાકી હશે.
- ii. જો ધિરાણ સંપૂર્ણ મહિના માટે બાકી ન હોય, તો સંપૂર્ણ મહિના માટે વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં.

### 4. પૂર્વ ભરવામાં આવેલ હમાઓનું સંચાલન

- i. જે સ્થિતિમાં હમાઓ પૂર્વભરવામાં લેવામાં આવે છે, ત્યાં વ્યાજ ગણતરી માટે મુખ્ય રકમને અનુરૂપ રીતે સમાયોજિત કરવામાં આવશે.
- ii. જો હમાઓ પૂર્વભરવામાં લેવામાં આવ્યા હોય, તો સંપૂર્ણ ધિરાણ રકમ પર વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં.

### 5. વધારાના શુલ્કની પરતફેર

- i. સીએસએલ એ એવી ઘટનાઓની સમીક્ષા કરશે જ્યાં ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકાના અનુસરણના અભાવને કારણે વધારાનું વ્યાજ અથવા અન્ય શુલ્ક વસૂલવામાં આવ્યા હોય.
- ii. આવા વધારાના રકમો અસરગ્રસ્ત ગ્રાહકોને તરત જ પરત કરવામાં આવશે.

**રજી. ઓફ.:** 410-412,18/12, ચોથો માળ, ડબલ્યુ.ઈ.એ., આર્ય સમાજ રોડ, કરોલ બાગ, નવી દિલ્હી-110005, **કોર્પ ઓફ.:** 716-717, 7મો માળ, ટાવર - બી, વર્લ્ડ ટ્રેડ ટાવર, સેક્ટર - 16, નોઈડા, 201301, ઉત્તર પ્રદેશ, **ફોન.:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ઈમેલ:** info@cslfinance.in, **વેબ.:** www.cslfinance.in

## 6. લોન વિતરણની રીત

- i. સીએસએલ ધિરાણ રકમના વિતરણ માટે ઓનલાઇન ખાતા ટ્રાન્સફરને પ્રાથમિકતા આપશે, જેથી ચેક વિતરણ સાથે જોડાયેલા વિલંબ અને અસંગતતાઓ ટાળી શકાય.
- ii. જ્યાં ચેકનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે, ત્યાં ગ્રાહકોને ચેક ક્લિયરન્સ માટેની સમયસીમા અને તેના અનુરૂપ વ્યાજ શરૂ થવાની તારીખ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

## 7. ગ્રાહક સંચાર

- i. વ્યાજ વસૂલાતની શરતો અંગે, જેમાં વ્યાજ વસૂલાત શરૂ થવાની તારીખ અને વ્યાજ ગણતરીના આધારો શામેલ છે, ગ્રાહકો સાથે સ્પષ્ટ સંચાર જાળવી રાખવામાં આવશે.
- ii. ગ્રાહકોને વિગતવાર ધિરાણ વિવરણો આપવામાં આવશે, જેમાં વ્યાજ ગણતરી અને કોઈપણ પૂર્વભરેલા ચુકવણીઓ અથવા પરતફેરો દર્શાવવામાં આવશે.

## સામાન્ય જોગવાઈઓ

૧. કંપની લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં દર્શાવેલ હેતુઓ સિવાય, ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે (સિવાય કે ઉધાર લેનારા દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવી હોય તો).
૨. ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતું ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતી મળવાના કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિ અથવા વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી મળ્યા તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ રહેશે.
૩. લોનની વસૂલાતના મામલામાં, કંપની અયોગ્ય રીતે હેરાનગતિ કરશે નહીં, જેમ કે ઉધાર લેનારને વિચિત્ર સમયે સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે શક્તિનો ઉપયોગ કરવો અને કાનૂની માળખામાં કામ કરશે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વર્તવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે.
૪. CSL કરાર મુજબ ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ / પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલ કરશે.
૫. વ્યાજ દર વાર્ષિક દર રહેશે જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવતા ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.

## ફરિયાદ નિવારણ

**રજી. ઓફ.:** 410-412,18/12, ચોથો માળ, ડબલ્યુ.ઈ.એ., આર્ય સમાજ રોડ, કરોલ બાગ, નવી દિલ્હી-110005, **કોર્પ ઓફ.:** 716-717, 7મો માળ, ટાવર - બી, વર્લ્ડ ટ્રેડ ટાવર, સેક્ટર - 16, નોઈડા, 201301, ઉત્તર પ્રદેશ, **ફોન.:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ઈમેલ:** info@cslfinance.in, **વેબ.:** www.cslfinance.in

૧. સીએસએલ ફરિયાદ નોંધાવવા માંગતા ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપશે અને જો ગ્રાહક પરિણામથી નાખુશ હોય તો શું કરવું તે અંગે પણ માર્ગદર્શન આપશે.

૨. બાબતની તપાસ કર્યા પછી, સીએસએલ શક્ય તેટલી વહેલી તકે પ્રતિસાદ મોકલશે; જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તે અંગે પણ સીએસએલ ગ્રાહકને માર્ગદર્શન આપશે.

૩. ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક મુખ્ય / નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરવામાં આવી છે, જેમાં ધિરાણ લેનારાઓ સહિત, કોઈપણ બાબત જે રેગ સાથે સંબંધિત છે. ધંધાકીય પ્રથાઓ, ધિરાણના નિર્ણયો, ક્રેડિટ વ્યવસ્થાપન અને વસૂલાત. મુખ્ય / નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો સીએસએલ ની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

૪. કોઈપણ ફરિયાદ / ફરિયાદના કિસ્સામાં, ધીરનાર નીચેની કોઈપણ ચેનલો દ્વારા સંપર્ક કરી શકે છે:

નામ - શ્રી અશોક કુમાર કથુરિયા, નોડલ

અધિકારી હોદ્દો - ડિરેક્ટર

ઇમેઇલ - info@cslfinance.in

ટેલિફોન નંબર- 0120-

4290650/52/54

૫. તમામ ફરિયાદો સાંભળવામાં આવશે અને જે વ્યક્તિ સામે / જે હોદ્દા સામે ફરિયાદ કરવામાં આવી છે તેનાથી ઓછામાં ઓછા એક સ્તર ઉપરની વ્યક્તિ દ્વારા તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમારો પ્રયાસ રહેશે કે અમે ઉધાર લેનાર / અરજદારને અમારી અંતિમ અથવા અન્ય પ્રતિક્રિયા, આવી ફરિયાદ / ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી એક (1) મહિનાના સમયગાળામાં પ્રદાન કરીએ.

૬. જો ફરિયાદ / વિવાદનું નિરાકરણ એક મહિનાના સમયગાળામાં ન આવે તો, ગ્રાહક આરબીઆઈના ડીએનબીએસના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના અધિકારી-ઇન-ચાર્જને અપીલ કરી શકે છે:

નામ શ્રી . જી.સી. તાલુકદાર

હોદ્દો - મદદનીશ જનરલ

મેનેજર ઇમેઇલ -

rdnewdelhi@rbi.org.in

ટેલિફોન - 011 - 23731054

**રજી. ઓફ.:** 410-412,18/12, ચોથો માળ, ડબલ્યુ.ઈ.એ., આર્ય સમાજ રોડ, કરોલ બાગ, નવી દિલ્હી-110005, **કોર્પ ઓફ.:** 716-717, 7મો માળ, ટાવર - બી, વર્લ્ડ ટ્રેડ ટાવર, સેક્ટર - 16, નોઈડા, 201301, ઉત્તર પ્રદેશ, **ફોન.:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ઇમેલ:** info@cslfinance.in, **વેબ.:** www.cslfinance.in



૭. નોડલ અધિકારી સમયાંતરે આ કોડના અમલીકરણ અને પાલનની સમીક્ષા કરશે, જેમાં સમયાંતરે અને ઓછામાં ઓછા દર કેલેન્ડર ક્વાર્ટરમાં ફરિયાદોનું નિવારણ પણ સામેલ છે. આ અંગેનો અહેવાલ નોડલ અધિકારી દ્વારા બોર્ડને રજૂ કરવામાં આવશે.

### **ફોર્સ મેજ્યોર :**

સીએસએલ દ્વારા દર્શાવેલ અને કરાયેલી વિવિધ પ્રતિબદ્ધતાઓ સામાન્ય સંચાલન વાતાવરણ હેઠળ લાગુ પડે છે. ફોર્સ મેજ્યોરની ઘટનામાં, સીએસએલ ગ્રાહક/ગ્રાહકો, અન્ય હિસ્સેદારો અને સામાન્ય રીતે લોકોની સંપૂર્ણ સંતોષ માટે એફપીસી હેઠળની પ્રતિબદ્ધતાઓને પૂર્ણ કરી શકશે નહીં.

**રજી. ઓફ.:** 410-412,18/12, ચોથો માળ, ડબલ્યુ.ઈ.એ., આર્ય સમાજ રોડ, કરોલ બાગ, નવી દિલ્હી-110005, **કોર્પ ઓફ.:** 716-717, 7મો માળ, ટાવર - બી, વર્લ્ડ ટ્રેડ ટાવર, સેક્ટર - 16, નોઈડા, 201301, ઉત્તર પ્રદેશ, **ફોન.:** +91 120 4290650/52/53/54/55, **ઈમેલ:** info@cslfinance.in, **વેબ.:** www.cslfinance.in