

---

# ଓଡ଼ିଆ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂସ୍କୃତି

ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ

UGRO କେପିଟାଲ ଲିମିଟେଡ

## અનુક્રમણિકાનું કોષ્ટક

### અનુક્રમણિકા

1	પરિચય.....	3
2	સિદ્ધાંતો અને પ્રથાઓ .....	4
	<b>2.1</b> લોન એપ્લિકેશન અને પ્રોસેસિંગ .....	4
	<b>2.2</b> લોનનું મૂલ્યાંકન .....	4
	<b>2.3</b> નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ .....	5
3	સામાન્ય .....	6
	<b>3.1</b> ગોપનીયતા.....	6
	<b>3.2</b> વ્યાજ દરો .....	6
	<b>3.3</b> દંડાત્મક શુલ્ક.....	7
	<b>3.4</b> અન્ય સામાન્ય પાસાં .....	7
4	ફરિયાદ નિવારણ.....	8
	કસ્ટમર કેર ટીમની જવાબદારીઓ .....	11
5	સંહિતાની સમીક્ષા.....	11

---

# 1 પરિચય

01 જુલાઈ, 2015 ના રોજ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ માસ્ટર સર્ક્યુલર- ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા' - RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ને અનુરૂપ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (અહીં હવેથી 'સંહિતા' તરીકે ઓળખાશે) તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે.

આ સંહિતા સામાન્ય સિદ્ધાંતો અને પ્રથાઓને આવરી લે છે, જે UGR0 કેપિટલ લિમિટેડ દ્વારા અનુસરવામાં આવે છે (અહીં હવેથી 'કંપની' તરીકે ઓળખાશે, જે અમારા ગ્રાહકોને સર્વિસ આપે છે. તે નીચેની બાબત સુનિશ્ચિત કરવા માટે બનાવવામાં આવેલ છે –

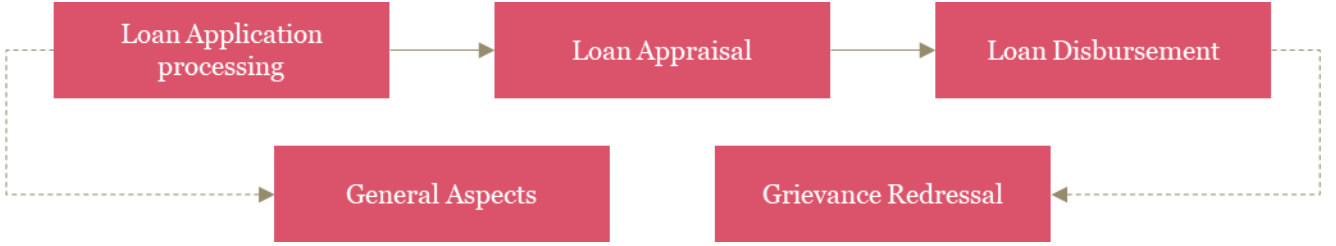
- કસ્ટમર સાથે વ્યવહાર કરવામાં યોગ્ય અને પારદર્શક પ્રથાઓ.
- કસ્ટમર સાથે યોગ્ય સંબંધ
- કસ્ટમર સાથે થતાં પરસ્પર વ્યવહાર સંબંધિત નિયમનકારી અનુપાલન
- મજબૂત કસ્ટમર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

આ સંહિતા કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ અને સર્વિસની તમામ કેટેગરી પર લાગુ થશે અને કસ્ટમર સોસિંગ, લોન પ્રોસેસિંગ, લોન સર્વિસિંગ અને કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ જેવી અમારી સંબંધિત કામગીરીઓ પર પણ લાગુ પડશે.

આ સંહિતા 2 નવેમ્બર 2018 ના રોજ મીટિંગમાં બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલ છે.

## 2 સિદ્ધાંતો અને પ્રથાઓ

કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતા સિદ્ધાંતો અને પ્રથાઓને ક્રેડિટ લાઇફ સાઇકલમાં નીચેના મુખ્ય ઘટકો મુજબ વર્ગીકૃત કરવામાં આવ્યા છે.



### 2.1 લોન એપ્લિકેશન અને પ્રોસેસિંગ

- કરજદારો સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તેઓ સમજી શકે તે ભાષામાં રહેશે.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં તમામ જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે કરજદારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને કરજદાર દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય.
- કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી કોઈપણ ક્રેડિટ સુવિધા માટે એપ્લિકેશન કરતી વખતે, લોન એપ્લિકેશન ફોર્મની સાથે કરજદાર દ્વારા સબમિટ કરવાના ફરજિયાત ડોક્યુમેન્ટની સૂચિમાં લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં આપવામાં આવશે.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં કરજદારોની વિવિધ કેટેગરીમાં વ્યાજના વિવિધ દરો વસૂલવા માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર અને તર્કસંગતતાનો સમાવેશ થાય છે. વ્યાજના દરો અને જોખમો માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- લોનની એપ્લિકેશન પ્રાપ્ત થયા પછી, કંપની કરજદારને સ્વીકૃતિ આપશે. મુખ્યત્વે, લોનની એપ્લિકેશનનો નિકાલ કરવાની સમયસીમા પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવી જોઈએ.
- કંપની વાજબી સમયગાળાની અંદર લોન એપ્લિકેશનનો ચકાસણી કરશે અને જો અતિરિક્ત વિગતો/ડોક્યુમેન્ટની જરૂર પડશે, તો તે મુજબ કરજદારોને સૂચિત કરશે.

### 2.2 લોનનું મૂલ્યાંકન

- કંપનીની બોર્ડ દ્વારા માન્ય ક્રેડિટ પોલિસીઓ અને પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ તમામ લોન એપ્લિકેશનોનું યોગ્ય રીતે મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે.
- કંપની કરજદારને તેઓ સમજી શકે તેવી સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જણાવશે અને વાર્ષિક વ્યાજ દર

અને લોનની એપ્લિકેશનની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરેલ લોનની રકમ અને કરજદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ અંગેના રેકોર્ડ કંપની તેમની પાસે રાખશે. વિલંબિત પુનઃચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડ (અતિરિક્ત) વ્યાજને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઘાટા અક્ષરમાં સ્પષ્ટપણે હાઇલાઇટ કરવામાં આવશે.

- લોન નકારવાના કિસ્સામાં, કરજદારોને તેઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે.

લોન એગ્રીમેન્ટમાં ક્વોટ કરેલ તમામ એન્કલોઝરની કોપી સાથે લોન એગ્રીમેન્ટની કોપી કરજદારને તેમના દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં પ્રદાન કરવામાં આવશે.

### 2.3 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ

- કંપની સંમત નિયમો અને શરતો મુજબ લોનનું સમયસર વિતરણ સુનિશ્ચિત કરશે.
- કંપની આરટીજીએસ/એનઇએફટી વગેરે સહિતના કોઈપણ ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ દ્વારા વિતરણ કરશે, સિવાય કે એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં કરજદાર દ્વારા ચેક જારી કરીને વિતરણ કરવાની વિશેષ વિનંતી કરવામાં આવી હોય.
- કરજદારને ભંડોળના વિતરણની વાસ્તવિક તારીખથી વ્યાજની વસૂલાત કરવામાં આવશે અને લોનની મંજૂરીની તારીખ કે લોન એગ્રીમેન્ટના અમલની તારીખ કે ચેક વિતરણના કિસ્સામાં ચેકની તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં. જ્યાં કંપનીએ કરજદારોને વ્યાજ મોફૂફી પ્રદાન કરી હોય, ત્યાં આવા વ્યાજ મોફૂફીના સમયગાળા પછી વ્યાજ વસૂલવામાં આવી શકે છે અને આવી તારીખ વાસ્તવિક વિતરણ તારીખ પહેલાંની હોવી જોઈએ નહીં.
- કોઈ ચાલુ મહિના દરમિયાન લોનના વિતરણ કે પરત ચુકવણીના કિસ્સામાં, લોન બાકી હોય તે સમયગાળા માટે જ વ્યાજની વસૂલાત કરવામાં આવશે અને સમગ્ર મહિના માટે નહીં.
- એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં કંપની એક અથવા વધુ હપ્તા અગાઉથી વસૂલ કરી શકે છે, ત્યાં વ્યાજની વસૂલાત આવા એડવાન્સ હપ્તાઓને બાદ કર્યા પછીની લોનની રકમ પર જ કરવામાં આવશે.
- કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ભંડોળ ટ્રાન્સફર કર્યાની વાસ્તવિક તારીખ કરજદારના એકાઉન્ટમાં વિતરણની તારીખ તરીકે કંપ્યર કરવામાં આવે અને તે દરેક લોન એકાઉન્ટના એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં પ્રતિબિંબિત થાય.
- વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં કોઈપણ ફેરફારો સંભવિત રીતે અસર કરશે. આ અસરથી સંબંધિત યોગ્ય કલમ લોન એગ્રીમેન્ટમાં સ્પષ્ટપણે હાઇલાઇટ કરવામાં આવશે.
- લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ કરજદારોને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત દરેક એન્કલોઝરની નકલ સાથે કંપની કરજદાર દ્વારા સમજીને માન્ય રાખેલ લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ રજૂ કરશે.
- કંપની દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં, વિતરણ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર વિશે કરજદારને લેખિતમાં સૂચના આપવામાં આવશે.
- એગ્રીમેન્ટ હેઠળ ચુકવણી અથવા પરફોર્મન્સને રિકોલ/એક્સિલરેટ કરવાનો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટને

અનુરૂપ રહેશે.

- કસ્ટમરને જાણ કર્યા પછી મંજૂરી પત્રમાં જણાવાયા મુજબના બાકી રહેલ ડોક્યુમેન્ટ સબમિટ ન કરવાને કારણે અથવા અન્ય શરતોના ભંગને કારણે કંપની લોન કેન્સલ કરી શકે છે. આવા કિસ્સાઓમાં પ્રોસેસિંગ ફી પરત કરવામાં આવશે નહીં.
- લોન સંબંધિત તમામ સિક્યોરિટીઝ તમામ ચૂકવવાપાત્ર રકમની પરત ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલી પર રિલીઝ કરવામાં આવશે, જે કરજદાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ ક્લેઇમ માટેના કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા અધિગ્રહણને આધિન રહેશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો કરજદારને બાકીના ક્લેઇમ અને શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે જેના અંતર્ગત સંબંધિત ક્લેઇમ સેટલ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.

## 3 સામાન્ય

### 3.1 ગોપનીયતા

કંપની કસ્ટમરની ગોપનીયતાનો આદર કરશે અને કસ્ટમર સાથેનો તમામ સંચાર નમ્રતાથી થશે. કસ્ટમર દ્વારા અધિકૃત કર્યા સિવાય, કંપની નીચેના કિસ્સાઓ સિવાય, કોઈપણ તૃતીય પક્ષને ટ્રાન્ઝેક્શનની વિગતો જાહેર કરશે નહીં:

- કોઈપણ કાયદા અથવા નિયમન હેઠળ જાહેર કરવાની જરૂર હોય.
- આવી માહિતી જાહેર કરવા માટે જાહેર જવાબદારી હોય.
- જો કોઈપણ બેંક/નાણાંકીય સંસ્થા/ગ્રૂપ કંપનીઓ અને સહયોગી કંપનીઓને આવી વિગતો જાહેર કરવી કંપનીના હિતમાં હોય. (દા.ત., છેતરપિંડીવાળા ટ્રાન્ઝેક્શન, શંકાસ્પદ ટ્રાન્ઝેક્શન વગેરે.)

### 3.2 વ્યાજ દરો

- કસ્ટમર પાસેથી વધારે વ્યાજ દરો લેવામાં આવતા નથી એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે, લોન અને એડવાન્સ માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર નિર્ધારિત કરવા માટે કંપનીએ એક કિંમત નિર્ધારિત કરવાની પોલિસી બનાવી છે જેમાં ભંડોળ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ વગેરેના ખર્ચના પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા વ્યાજ દરના મોડેલની વિગતો આપવામાં આવેલ છે.
- વ્યાજનો દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને વિવિધ કેટેગરીના કરજદારો પાસેથી

વ્યાજના વિવિધ દરો વસૂલવા માટેનો તર્કસંગત અભિગમ, એપ્લિકેશન ફોર્મમાં કરજદાર અથવા કસ્ટમરને જણાવવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. આ માહિતી કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ દર્શાવવામાં આવેલ છે.

- વ્યાજ દરો વાર્ષિક હશે.
- કંપની વ્યક્તિગત કરજદારોને મંજૂર કરેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.

### 3.3 દંડાત્મક શુલ્ક

- કંપની પક્ષકારો વચ્ચે થયેલા લોન એગ્રીમેન્ટમાં કસ્ટમરને દંડ શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ તેમજ સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / ક્રી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) જાહેર કરશે.
- કંપની તેમની વેબસાઇટ પર 'વ્યાજ દર અને સર્વિસ શુલ્ક' હેઠળ દંડાત્મક શુલ્ક અંગેના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો પ્રદર્શિત કરશે'.
- કંપની લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાના સંદર્ભમાં કરજદારોને રિમાઇન્ડર મોકલતી વખતે, લાગુ દંડ શુલ્કની જાણ કરશે અને આવા દંડ શુલ્ક લેવાની ઘટનામાં, સંબંધિત કરજદારને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.
- કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે કરજદાર દ્વારા લોન કરારની સામગ્રીના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ વસૂલવામાં આવતા દંડને 'દંડાત્મક શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેને એડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવતા 'દંડાત્મક વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્ક કેપિટલાઇઝ્ડ ન હોવું જોઈએ, અને દંડાત્મક શુલ્ક પર કોઈ વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં અને વ્યાજના દર સાથે કોઈ અતિરિક્ત ઘટક દાખલ કરવામાં આવશે નહીં.
- વ્યક્તિગત કરજદારો માટે દંડાત્મક શુલ્ક સમાન બિન-અનુપાલન બદલ બિન-વ્યક્તિગત કરજદારો પર વસૂલવામાં આવતા શુલ્ક કરતાં વધુ હોવું જોઈએ નહીં.

### 3.4 અન્ય સામાન્ય પાસાં

- કંપની લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં પ્રદાન કરેલા હેતુઓ સિવાય કરજદારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં, સિવાય કે નવી માહિતી, જે કરજદાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ધિરાણકર્તાના ધ્યાન પર આવે.
- કરજદારના એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફરની વિનંતી કરજદાર પાસેથી લેખિતમાં પ્રાપ્ત થવી જોઈએ. કરજદાર એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવાના કિસ્સામાં સંમતિ અથવા અન્ય, જેમ કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, આવી વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ રહેશે.

- લોનની વસૂલાત માટે, કંપની અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. લોનની વસૂલાત માટે કરજદારોને સતત પરેશાન કરવા, બળ પ્રયોગ કરવો વગેરે. આ માટે, કંપની કસ્ટમર સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે કર્મચારીઓને પર્યાપ્ત તાલીમ પ્રદાન કરશે.

## 4 ફરિયાદ નિવારણ

- કંપની તેના કસ્ટમર સાથે મજબૂત સંબંધો જાળવવામાં વિશ્વાસ રાખે છે અને ફરિયાદો અથવા સમસ્યાઓનું અસરકારક રીતે નિરાકરણ કરવાના મહત્વને સમજે છે. કસ્ટમરના વિવાદોનું નિરાકરણ કરવા માટે કંપની પાસે એક મજબૂત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર કંપની દ્વારા નિયુક્ત આઉટસોર્સ એજન્સીઓ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી સર્વિસને લગતી સમસ્યા/ફરિયાદો/તકરારો માટે પણ કામ કરશે.
- કંપની કસ્ટમરની ફરિયાદ પ્રાપ્તિની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોની અંદર કસ્ટમરની તમામ ફરિયાદોને ઉકેલવાનો પ્રયત્ન કરશે.
- કંપની પાસે સંચારની બહુવિધ ચેનલ અને નીચે જણાવેલ પદ્ધતિઓ છે જેના મારફતે કસ્ટમર નીચે આપેલ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ દ્વારા અમને ફરિયાદ કરી શકે છે અથવા ફરિયાદ આગળ વધારી શકે છે:



એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ			
લેવલ	સંબંધિત વ્યક્તિ/ટીમ	પદ્ધતિ જેના દ્વારા કસ્ટમર સંપર્ક કરી શકે છે	ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવા માટેની સમયસીમા (ટીએટી)
લેવલ 1	ગ્રાહક ફરિયાદ સમિતિ	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. ઇમેઇલ – કસ્ટમર અમને customercare@ugrocapital.com પર મેઇલ લખી શકે છે</li> <li>ii. ટેલિફોન – કસ્ટમર અમને આ ટોલ ફ્રી નંબર પર કોલ કરી શકે છે: 1800-202-8476 અથવા સંપર્ક નંબર : 022 4182 1600 (ટેલિફોન લાઇન પ્રથમ બે શનિવાર અને મહિનાના તમામ રવિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાયના તમામ કાર્યકારી દિવસોમાં સવારે 9.30 વાગ્યાથી રાત્રે 6.30 વાગ્યા સુધી ખુલ્લી હોય છે)</li> <li>i. પોસ્ટ - કસ્ટમર અમને આ સરનામે લખી શકે છે: UGRO કેપિટલ લિમિટેડ, ઇક્વિનોક્સ બિઝનેસ પાર્ક, ટાવર 3, ચોથો માળ, બીકેસીની બહાર, એલબીએસ રોડ, કુર્લા, મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર - 400070</li> </ul>	કસ્ટમરની ફરિયાદો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોમાં.
લેવલ 2	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જીઆરઓ)	<p>જો કસ્ટમરની ફરિયાદનું પ્રાપ્તિની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે, તો કસ્ટમર નીચે આપેલ પદ્ધતિઓ દ્વારા જીઆરઓ પાસે ફરિયાદ મોકલી/જણાવી શકે છે:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. ઇમેઇલ – કસ્ટમર અમને grievance@ugrocapital.com પર લખી શકે છે</li> <li>ii. ટેલિફોન - કસ્ટમર અમને 022 6826 9135 પર કોલ કરી શકે છે (ટેલિફોન લાઇન સોમવારથી શુક્રવાર સુધી 9:30 AM થી 6:00 PM સુધી ખુલ્લી છે)</li> </ul> <p>(કૃપા કરીને નોંધ કરો કે ફરિયાદ ફક્ત ત્યારે જ જીઆરઓને મોકલી શકાય છે જ્યારે કસ્ટમર સર્વિસ ટીમ દ્વારા નિર્ધારિત સમયસીમા (ટીએટી)માં</p>	જીઆરઓ સાથે ફરિયાદ વધારવાની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોની અંદર.

		ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે અથવા કસ્ટમર કસ્ટમર સર્વિસ ટીમ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય. જીઆરઓને ફરિયાદ મોકલવા માટે ફરિયાદ/તકરારનો ટિકિટ નંબર જીઆરઓને પ્રદાન કરવો ફરજિયાત રહેશે)	
લેવલ 3	ગ્રાહક ફરિયાદ સમિતિ	જો કસ્ટમર તેમની ફરિયાદો પર પ્રદાન કરેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ નથી, તો તેઓ નીચે જણાવેલ સરનામા પર 'ગ્રાહક ફરિયાદ સમિતિ' પર લેખિતમાં તેમની ફરિયાદને આગળ વધારી શકે છે:  ગ્રાહક ફરિયાદ સમિતિ UGRO કેપિટલ, ઇક્વિનોક્સ બિઝનેસ પાર્ક, ટાવર 3, ચોથો માળ, બીકેસીની બહાર, એલબીએસ રોડ, કુર્લા, મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર - 400070	ફરિયાદની પ્રાપ્તિની તારીખના 30 દિવસની અંદર.
લેવલ 4	સુપરવિઝન વિભાગ, ભારતીય રિઝર્વ બેંકના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારી	જો ફરિયાદ/તકરારનું નિવારણ એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર કરવામાં ન આવે, તો કસ્ટમર ભારતીય રિઝર્વ બેંકના સુપરવિઝન વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે:  સરનામું:  ચીફ જનરલ મેનેજર, દેખરેખ વિભાગ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેન્ટર - 1, વર્લ્ડ ટ્રેડ સેન્ટર, મુંબઈ - 400005  <u>ટેલિફોન નંબર: 022 - 22150573</u>  <u>ફેક્સ નંબર: 22180157</u>	-

- “આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા (RBI/2017-18/133 DNBR.PD.CC.No 091/03.10.001/2017-18 અને RBI/2015- 16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16) અને 26 એપ્રિલ, 2019 ના સીઈપીડી સૂચના નંબર CEPD.PRS.No.4535/13.01.004/2018/19 ના અનુસંધાનમાં કંપનીએ નોડલ અધિકારીઓ/મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરી છે. નોડલ અધિકારીઓ/મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નીચેની જવાબદારીઓ હશે, -

- કંપની સામે દાખલ કરેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવું અને લોકપાલ અને અપીલેટ અધિકારીને માહિતી આપવી.
- ગ્રાહક શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગ (સીઈપીડી), આરબીઆઇ, કેન્દ્રીય કચેરી સાથે સંકલન અને સંપર્ક સાધવું.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/મુખ્ય નોડલ અધિકારી/નોડલ અધિકારીઓના નામ અને સંપર્કની વિગતો, સાથે લોકપાલના નામ અને સંપર્ક વિગતો અમારી શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ આપવામાં આવી છે.
- કસ્ટમર દ્વારા ફરિયાદ રજિસ્ટર કરવાના હેતુથી કંપની દ્વારા નિયુક્ત ફરિયાદ નિવારણ વિભાગના ઇમેઇલ એડ્રેસની દેખરેખ રાખવા માટે કંપનીના અનુપાલન અધિકારી જવાબદાર રહેશે.

### કસ્ટમર કેર ટીમની જવાબદારીઓ

- કસ્ટમરની પરમ સંતુષ્ટિ મુજબ ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવા માટે કસ્ટમર કેર ટીમ જવાબદાર છે. તેઓ નિરાકરણ માટે અંદાજિત સમયસીમા સાથે ફરિયાદની સ્વીકૃતિ મોકલવા માટે પણ જવાબદાર છે.
- જો ફરિયાદનું નિરાકરણ થયું નથી, તો ટીમને ફરિયાદ આગળ વધારવા માટે ઉપલબ્ધ વૈકલ્પિક રીત વિશે કસ્ટમરને જાગૃત કરવાની જરૂર છે.
- કોઈપણ કિસ્સામાં, જ્યાં કસ્ટમર કેર ટીમ મેનેજર ફરિયાદને સંબોધિત કરવામાં અસમર્થ છે, ત્યાં તે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને કેસ રિફર કરી શકે છે.
- એકવાર ફરિયાદનું નિરાકરણ થયા પછી, કસ્ટમરને નિર્ધારિત સમયસીમાની અંદર જાણ કરવી જરૂરી છે.

## 5 સંહિતાની સમીક્ષા

- ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા કોઈપણ નિયમનકારી અથવા વૈધાનિક આવશ્યકતા અનુસાર વાર્ષિક સમીક્ષા અને સમયાંતરે સમીક્ષાને આધિન રહેશે અને કંપનીના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલ પર બોર્ડને સબમિટ કરી શકાય છે.
- કંપની સમયાંતરે મેનેજમેન્ટના વિવિધ લેવલમાં ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના પાલનની અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના કાર્ય કરવાની સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલ પર બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે, જે તે (બોર્ડ) દ્વારા સૂચવવામાં આવી શકે છે.

----- X ----- X -----