# નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા

સંસ્કરણ BR26

વર્થના ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

બોર્ડ દ્વારા 13 મે, 2026ના રોજ મંજૂર કરાયેલ

**Registered Office:**

Varasiddhi, 3rd Floor, 5 BC-110 Service Road, 3rd Block, HRBR Layout, Bangalore - 560 043

School Loan: 080-68455700 | Student Loan: 080-68455777 care@varthana.com

www.varthana.com | **CIN:** U65923KA1984PTC096528

Great Place To Work. Best Workplaces Asia 2024

Great Mid-size Workplaces Great Place To Work. INDIA 2025

અનુક્રમણિકા


1. પરિચય
2. પ્રતિબદ્ધતા
3. લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા
4. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો તથા શરતો
5. લોનનું વિતરણ તેમજ નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો
6. જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિ
7. જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિમાં વિલંબ માટે વળતર
8. દંડાત્મક શુલ્ક
9. સામાન્ય જોગવાઈઓ
10. ગોપનીયતા
11. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ
12. બાંયધરી આપનાર (ગેરંટર)
13. ક્રેડિટ બ્યુરો / સંદર્ભ એજન્સીઓ
14. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ
15. સંસ્કરણ નિયંત્રણ

**1.** પરિચય

વર્થના ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (અગાઉ થિરુમેની ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી) (આગળ "કંપની" અથવા "વર્થના" તરીકે ઓળખાશે) એ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (Reserve Bank of India) સાથે નોંધાયેલ બિન-થાપણ સ્વીકારતી બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની (NBFC) છે. કંપની તેના ગ્રાહકો સાથે સંચાર કરવા માટે "વર્થના" બ્રાન્ડ નામનો ઉપયોગ કરે છે. આ દસ્તાવેજમાં વર્થના દ્વારા તેના ગ્રાહકો સાથે નિષ્પક્ષ, પારદર્શક અને જવાબદાર વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવા માટે અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓનું વર્ણન કરવામાં આવ્યું છે. આ નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા મિડલ લેયર NBFCs માટે લાગુ પડતા સ્કેલ્સ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન્સ (Scales Based Regulations) સાથે સુસંગત છે. આ નીતિ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલા "રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ – જવાબદાર વ્યવસાયિક આચરણ) દિશાનિર્દેશો, 2025" ના પ્રકરણ III – જવાબદાર ધિરાણ આચરણ (Responsible Lending Conduct) ના આધારે તૈયાર કરવામાં આવી છે (RBI/DOR/2025-26/362, DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26, તા. 28 નવેમ્બર, 2025).

આ ઉપરાંત, ભારતીય રિઝર્વ બેંકે RBI ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, નવેમ્બર 2021 (આગળ "સ્કીમ" તરીકે ઓળખાશે) દ્વારા બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (NBFCs) માટેની ઓમ્બડ્સમેન યોજનાનો વ્યાપ લાયકાત ધરાવતી બિન-થાપણ સ્વીકારતી બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (NBFC-NDs) સુધી વિસ્તૃત કર્યો છે. આ સંહિતા કર્મચારીઓને ગ્રાહકોને વધુ સારી સેવા પ્રદાન કરવામાં તેમજ ગ્રાહકો સાથેના વ્યવસાયિક વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા, નિષ્પક્ષતા અને જવાબદારી જાળવી રાખવામાં મદદરૂપ બનશે.

આ નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા અગાઉની તમામ સંસ્કરણોને રદ કરીને અમલમાં આવે છે.

સંહિતાનો અમલ

આ સંહિતા કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ તેમજ કંપનીના વ્યવસાય દરમિયાન તેની તરફથી પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અન્ય તમામ વ્યક્તિઓ પર લાગુ પડશે. આ સંહિતા કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતા તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડશે.

**2.** પ્રતિબદ્ધતા

કંપની આ નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાનું પાલન કરશે અને તેના તમામ વ્યવહારોમાં નિષ્પક્ષતા, વાજબીપણું, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોને અનુસરી કાર્ય કરશે, તેમજ નાણાકીય ક્ષેત્રમાં પ્રચલિત માનક વ્યવસાયિક પદ્ધતિઓનું પાલન કરશે.

a. કંપની ગ્રાહકોને તેમની પસંદગીની ભાષામાં સ્પષ્ટ અને પારદર્શક માહિતી પ્રદાન કરશે, જેથી તેઓ નીચેની બાબતોને સારી રીતે સમજી શકે:
   i. પ્રદાન કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓના નિયમો અને શરતો, જેમાં વ્યાજ દર અને સેવા શુલ્કનો સમાવેશ થાય છે.
   ii. ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ લાભો અને સુવિધાઓ.
b. કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત તમામ લાગુ પડતા કાયદા અને નિયમોનું અક્ષરશઃ તેમજ ભાવના અનુસાર પાલન કરશે.
c. કંપની પોતાની ભૂલોને ઝડપથી સુધારવા અને ગ્રાહકો દ્વારા નોંધાવવામાં આવેલી ફરિયાદોનું સમયસર નિરાકરણ લાવવા માટે પ્રતિબદ્ધ રહેશે.
d. કંપની તેના સંભવિત અથવા વર્તમાન ગ્રાહકો સાથે ઉંમર, જાતિ, વર્ણ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા દિવ્યાંગતાના આધારે કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ રાખશે નહીં.
e. આ સંહિતાની એક નકલ કંપનીની વેબસાઇટ પર તેમજ દરેક શાખા કચેરીમાં સ્પષ્ટપણે દેખાય તેવા સ્થળે ઉપલબ્ધ રહેશે.
f. આ સંહિતાની એક નકલ કોઈપણ સંભવિત અથવા વર્તમાન ગ્રાહકને તેમની વિનંતી પર ઉપલબ્ધ



Great Place To Work. Best Workplaces Asia 2024

Great Mid-size Workplaces Great Place To Work. INDIA 2025

કરાવવામાં આવશે.

3. લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

a. લોન લેનાર સાથે થતો તમામ સંદેશાવ્યવહાર  તેને સમજાય તેવી ભાષામાં સમજાવવામાં આવશે.

b. લોન અરજી ફોર્મમાં એવી તમામ જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે જે લોન લેનારના હિતોને અસર કરતી હોય, જેથી તે અન્ય ધિરાણકર્તા દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે અને જાણકારીના આધારે યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકે. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી સાથે રજૂ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની વિગતો પણ સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

c. પ્રાપ્ત થયેલી દરેક લોન અરજી માટે લોન લેનારને સ્વીકૃતિ પત્ર (Acknowledgement) આપવામાં આવશે. આ સ્વીકૃતિમાં અરજી મંજૂર કે નામંજૂર કરવાની સંભવિત સમયમર્યાદાનો પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

d. સામાન્ય રીતે, લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અરજી કરતી વખતે જ કંપની દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર પડશે, તો ગ્રાહકને તે અંગે જાણ કરવામાં આવશે અને જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવા માટે વિનંતી કરવામાં આવશે.

e. જો જરૂરી જણાશે, તો કંપની લોન અરજીમાં ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલી વિગતોની ચકાસણી કરવા માટે તેના નિવાસસ્થાન અથવા વ્યવસાયના ટેલિફોન નંબર પર સંપર્ક કરી શકે છે અને/અથવા આ હેતુ માટે નિયુક્ત કરવામાં આવેલી એજન્સીઓ દ્વારા તેના નિવાસસ્થાન અથવા વ્યવસાયના સરનામે ભૌતિક મુલાકાત પણ લઈ શકે છે.

4. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો તથા શરતો

a. દરેક લોનની મંજૂરી અંગે લોન લેનારને મંજૂરી પત્ર (Sanction Letter) દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે. તેમાં લોનની મુખ્ય શરતો અને નિયમો (Key Fact Statement – KFS) નો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેમ કે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, પ્રોસેસિંગ ફી, વાર્ષિક વ્યાજ દર, વ્યાજ લાગુ કરવાની પદ્ધતિ, લોનનો સમયગાળો, પૂર્વ ચુકવણી (Pre-payment) શુલ્ક, દંડાત્મક શુલ્ક (Penal Charges) વગેરે. તેમજ મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ લોન કરાર (Loan Agreement) માં ઘાટા અક્ષરો (Bold Letters) માં કરવામાં આવશે.

b. લોન કરારમાં સમાવિષ્ટ તમામ નિયમો અને શરતો લોન લેનારને તેની સમજની ભાષામાં સમજાવવામાં આવશે, જેથી તે નિયમો અને શરતોને સમજીને સ્વીકારી શકે અને લોન કરારનો અમલ કરી શકે.

c. લોનની શરતો, વ્યાજ દર અને અન્ય સંબંધિત માહિતી અંગે લોન લેનાર સંપૂર્ણ રીતે માહિતગાર થાય તે માટે, મંજૂરી/લોન વિતરણ સમયે હસ્તાક્ષર કરાયેલ લોન કરાર (Executed Loan Agreement) તથા તેમાં ઉલ્લેખિત તમામ સંલગ્ન દસ્તાવેજોની એક નકલ લોન લેનારને તેના રેકોર્ડ માટે આપવામાં આવશે. આ દસ્તાવેજોની વિગતો પણ તેને સમજાય તેવી ભાષામાં સમજાવવામાં આવશે.

5. લોનનું વિતરણ તેમજ નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો

a. જો લોનના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ પ્રકારનો ફેરફાર કરવામાં આવે, તો લોન લેનારને તેની સમજની ભાષામાં પૂર્વ સૂચના આપવામાં આવશે. આ સૂચનામાં લોન વિતરણનું સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી (Pre-payment) શુલ્ક તેમજ અન્ય સંબંધિત ફેરફારોનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવામાં

આવશે. વ્યાજ દર અને અન્ય શુલ્કોમાં કરવામાં આવેલા ફેરફારો માત્ર ભવિષ્યમાં (Prospectively) લાગુ પડશે.

b. લોન પરત બોલાવવી (Recall of Loan), ચુકવણીમાં ઝડપી કાર્યવાહી (Accelerated Payment) અથવા અન્ય કોઈ કામગીરી સંબંધિત કંપનીનો કોઈપણ નિર્ણય મંજૂરી પત્ર (Sanction Letter) અને લોન કરાર (Loan Agreement) માં દર્શાવેલ નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ જ રહેશે.

**6.** જંગમ **/** સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિ

a. લોન સંબંધિત તમામ બાકી રકમની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા બાકી રકમની સંપૂર્ણ વસૂલાત થયા બાદ, કંપની દ્વારા રાખવામાં આવેલી તમામ સિક્યોરિટીઝ (Securities) મુક્ત કરવામાં આવશે, જો કે કંપનીના અન્ય કોઈ દાવા સંબંધિત કાયદેસર અધિકાર અથવા લીયન (Lien) પર તેની કોઈ અસર ન થતી હોય. જો કંપની સેટ-ઓફ (Set-off) નો અધિકાર વાપરવા માંગે, તો તે અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને પૂર્વ સૂચના આપવામાં આવશે.

b. લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા સમાધાન (Settlement) પછી 30 દિવસની અંદર, કંપની તમામ મૂળ જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત આપશે તેમજ કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જ (Charges) દૂર કરવાની જરૂરી કાર્યવાહી પૂર્ણ કરશે.

c. લોન લેનારને તેની પસંદગી મુજબ મૂળ જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો તે શાખા અથવા બેન્કિંગ આઉટલેટમાંથી, જ્યાં લોન ખાતાનું સંચાલન કરવામાં આવ્યું હોય, અથવા વર્થનાની અન્ય કોઈ કચેરીમાંથી, જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય, પ્રાપ્ત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

d. મૂળ જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત આપવાની સમયમર્યાદા અને સ્થળ અંગેની વિગતો લોન મંજૂરી પત્ર (Loan Sanction Letter)માં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

e. એકમાત્ર ઋણગ્રાહક અથવા સંયુક્ત લોન લેનારના અવસાન જેવી સંભવિત પરિસ્થિતિમાં, વર્થના કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત આપવા માટે સુનિશ્ચિત અને સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા રાખશે. આ પ્રક્રિયા તેમજ ગ્રાહકોની માહિતી માટે અન્ય સંબંધિત નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ વર્થનાની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે

**7.** જંગમ **/** સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિમાં વિલંબ માટે વળતર

a. જો લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા સમાધાન (Settlement) પછી 30 દિવસથી વધુ સમય સુધી મૂળ જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત આપવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન ફોર્મ (Charge Satisfaction Form) દાખલ કરવામાં નિષ્ફળતા રહે, તો કંપની તે વિલંબના કારણોની જાણ લોન લેનારને કરશે. જો આ વિલંબ NBFCને કારણે થયો હોય, તો કંપની લોન લેનારને વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000ના દરે વળતર ચૂકવશે.

b. જો મૂળ જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે ખોવાઈ જાય અથવા નુકસાન પામે, તો વર્થના લોન લેનારને તે દસ્તાવેજોની નકલ (Duplicate) અથવા પ્રમાણિત નકલ (Certified Copy) મેળવવામાં મદદ કરશે અને તે માટે થતા તમામ ખર્ચનો પણ ભાર ઉપાડશે. ઉપરાંત, ઉપર દર્શાવ્યા મુજબનું વળતર પણ ચૂકવશે. આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે વર્થનાને વધારાના 30 દિવસનો સમય આપવામાં આવશે અને વિલંબ બદલ લાગુ પડતું વળતર તે પછી (અર્થાત કુલ 60 દિવસ પૂર્ણ થયા બાદ) ગણવામાં આવશે.

c. આ માર્ગદર્શિકાઓ હેઠળ આપવામાં આવતું વળતર, લાગુ પડતા કોઈપણ કાયદા હેઠળ લોન લેનારને મળવાપાત્ર અન્ય કોઈ વળતર મેળવવાના તેના અધિકારોને કોઈપણ રીતે અસર કરશે નહીં.

**8.** દંડાત્મક શુલ્ક **(Penal Charges)**

a. લોનની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવામાં આવે ત્યારે લાગુ કરવામાં આવતો દંડ દંડાત્મક શુલ્ક (Penal Charges) તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેને "દંડાત્મક વ્યાજ (Penal Interest)" તરીકે વસૂલવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્કનું મૂડીકરણ (Capitalisation) કરવામાં આવશે નહીં અને આવા શુલ્ક પર કોઈ વધારાનું વ્યાજ પણ ગણવામાં આવશે નહીં. જોકે, તે લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ (Compounding) સંબંધિત સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં. તેથી, વર્ષના બાકી રહેલા વ્યાજ (જેમાં બાકી રહેલી EMI પણ સામેલ છે) પર, બાકી રકમનું નિવારણ (Remediation) થાય ત્યાં સુધી, લોન કરારમાં નક્કી કરાયેલા વ્યાજ દર (Contracted Rate of Interest) મુજબ વ્યાજ વસૂલ કરી શકે છે, પરંતુ દંડાત્મક વ્યાજ દર (Penal Rate of Interest) મુજબ નહીં.

નોંધ: લોન લેનાર દ્વારા લોનની ચુકવણીમાં થયેલી ચૂક (Default) પણ લોન ચુકવણી કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા સમાન ગણાશે. આવી ચૂક માટે, જો કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવે, તો તે માત્ર દંડાત્મક શુલ્ક (Penal Charges) સ્વરૂપે જ વસૂલવામાં આવશે, દંડાત્મક વ્યાજ (Penal Interest) તરીકે નહીં. આવા દંડાત્મક શુલ્ક વાજબી અને યોગ્ય હોવા જોઈએ અને ધિરાણકર્તાની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ નીતિ અનુસાર, કોઈપણ પ્રકારના ભેદભાવ વિના, માત્ર ડિફોલ્ટ થયેલી બાકી રકમ પર જ વસૂલવામાં આવશે. વધુમાં, તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે દંડાત્મક શુલ્કનું મૂડીકરણ (Capitalisation) કરવામાં નહીં આવે, એટલે કે આવા શુલ્ક પર કોઈ વધારાનું વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં. તેમજ અગાઉથી બાકી રહેલા દંડાત્મક શુલ્કની રકમ પર કોઈ વધારાના અથવા નવા દંડાત્મક શુલ્ક પણ વસૂલવામાં આવશે નહીં.

b. દંડાત્મક શુલ્કમાં વ્યાજ દરનો કોઈપણ વધારાનો ઘટક સામેલ કરવામાં આવશે નહીં.

c. દંડાત્મક શુલ્કની રકમ વાજબી અને યોગ્ય રહેશે તેમજ લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવાની ગંભીરતા અનુસાર નક્કી કરવામાં આવશે. એક જ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ રાખવામાં આવશે નહીં.

d. વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓને (Individual Borrowers), જેઓએ વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે લોન લીધી હોય, તેમની પાસેથી સમાન પ્રકારની શરતોના ઉલ્લંઘન માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક શુલ્ક, સમાન ઉલ્લંઘન માટે બિન-વ્યક્તિગત લોન લેનારાઓ (Non-Individual Borrowers) પાસેથી વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક શુલ્ક કરતાં વધુ નહીં હોય.

e. દંડાત્મક શુલ્કની રકમ અને તેને લાગુ કરવાનો કારણ ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ રીતે લોન કરાર (Loan Agreement) તેમજ મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / મુખ્ય તથ્ય નિવેદન (Key Fact Statement – KFS) માં નિર્ધારિત માનક ફોર્મેટ મુજબ જણાવવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, આ વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક (Interest Rates and Service Charges) વિભાગ હેઠળ પણ દર્શાવવામાં આવશે. વ્યાજ દર અને જોખમના આધારે વર્ગીકરણ (Risk Gradation) માટે અપનાવવામાં આવતી પદ્ધતિ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

f. જ્યારે પણ લોનની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ લોન લેનારને યાદ અપાવતી સૂચના (Reminder) મોકલવામાં આવશે, ત્યારે તેમાં લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્કની માહિતી પણ આપવામાં આવશે. વધુમાં, જ્યારે પણ દંડાત્મક શુલ્ક વસૂલવામાં આવશે, ત્યારે તેની રકમ અને તે વસૂલવાનું કારણ

પણ લોન લેનારને સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.

**9.** સામાન્ય જોગવાઈઓ

a. વર્થના લોન લેનારના વ્યવહારોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં, સિવાય કે મંજૂરી પત્ર (Sanction Letter) અથવા લોન કરાર (Loan Agreement) માં દર્શાવેલ નિયમો અને શરતો મુજબ જરૂરી હોય અથવા લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવેલી કોઈ નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવે.

b. લોન લેનાર પાસેથી બેલેન્સ ટ્રાન્સફર (Balance Transfer) માટે કોઈ વિનંતી પ્રાપ્ત થાય, તો તેની મંજૂરી અથવા અન્યથા અંગેનો નિર્ણય વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર લોન લેનારને જણાવવામાં આવશે. આવો ટ્રાન્સફર પારદર્શક કરાર આધારિત શરતો અને લાગુ કાયદાઓ અનુસાર કરવામાં આવશે.

c. ટર્મ લોન (Term Loans) માટેની પૂર્વ ચુકવણી (Pre-payment) સંબંધિત શુલ્ક પરત કરવામાં આવતી રકમના આધારે નક્કી કરવામાં આવશે.

d. બાકી લોન રકમની વસૂલાત માટે વર્થના કોઈપણ પ્રકારની અયોગ્ય હેરાનગતિ અથવા બળજબરી (Muscle Power)નો ઉપયોગ કરશે નહીં. નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા અને વર્થનાની આચાર સંહિતા અનુસાર લોન લેનારાઓ સાથે યોગ્ય અને સન્માનપૂર્ણ વ્યવહાર થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ફીલ્ડ સ્ટાફને યોગ્ય તાલીમ આપવામાં આવશે.

e. કંપનીનું બોર્ડ નિયમિત અંતરે ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણની સમીક્ષા કરશે. મેનેજમેન્ટ દ્વારા તમામ ફરિયાદોની સ્થિતિ નિયમિત અંતરે બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

f. ફરિયાદ નિવારણ સહ નોડલ અધિકારી (Grievance Redressal cum Nodal Officer) ની વિગતો, જેમાં નામ, સરનામું, સંપર્ક નંબર, ઈમેલ આઈડી વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, તે દરેક શાખામાં સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવામાં આવશે તેમજ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

g. જો કોઈ ફરિયાદનું નિવારણ એક મહિનાની અંદર કરવામાં ન આવે, તો લોન લેનાર કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ જે અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ આવે છે તેવા ભારતીય રિઝર્વ બેંકના નોન-બેન્કિંગ સુપરવિઝન વિભાગ, બેંગલુરુના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના અધિકારી ઇન્ચાર્જ સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

h. વર્થના શારીરિક અથવા દૃષ્ટિબાધિત અરજદારોને તેમની અક્ષમતાના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિત કોઈપણ ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ પ્રદાન કરવામાં ભેદભાવ રાખશે નહીં. વર્થનાની તમામ શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડશે.

**10.** ગોપનીયતા

કંપની ગ્રાહકોની પ્રોફાઇલને સમજવા અને તેના વ્યવસાયને યોગ્ય રીતે સંચાલિત કરવા માટે જરૂરી અને સંબંધિત માનતી વ્યક્તિગત માહિતી જ એકત્રિત કરશે. કંપની ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણશે અને કોઈપણ તૃતીય પક્ષને આવી માહિતી જાહેર કરશે નહીં, સિવાય કે: કોઈપણ કાયદા અથવા સરકારી સત્તાધિકારીઓ, જેમાં નિયમનકારી સંસ્થાઓ (Regulators) અથવા ક્રેડિટ એજન્સીઓ (Credit Agencies) નો સમાવેશ થાય છે, દ્વારા આવી માહિતી પ્રદાન કરવી જરૂરી હોય; અથવા ગ્રાહક દ્વારા આવી માહિતી શેર કરવાની પરવાનગી આપવામાં આવી હોય. જો કંપની સહાયક સેવાઓ (Support Services) પ્રદાન કરવા માટે કોઈ તૃતીય પક્ષની સેવાઓનો ઉપયોગ કરે, તો કંપની તે સુનિશ્ચિત કરશે કે આવા તૃતીય પક્ષો પણ

ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને કંપની દ્વારા જાળવવામાં આવતી સમાન સ્તરની ગોપનીયતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળે.

**11.** જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

a. કંપની ખાતરી કરશે કે તેની તમામ જાહેરાતો અને પ્રચારાત્મક સામગ્રી સ્પષ્ટ, સચોટ અને ગેરમાર્ગે દોરનારી ન હોય.

b. કંપની સમયાંતરે ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા લેવામાં આવેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ અને સુવિધાઓ અંગે માહિતી આપી શકે છે. કંપનીના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓ સંબંધિત કોઈપણ પ્રચારાત્મક ઓફર (Promotional Offers) અંગેની માહિતી ગ્રાહકોને માત્ર ત્યારે જ આપવામાં આવશે જ્યારે ગ્રાહકે આવી માહિતી અથવા સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે પોતાની સંમતિ (Consent) આપી હોય.

**12.** બાંયધરી આપનાર **(Guarantors)**

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને લોન માટે બાંયધરી આપનાર (Guarantor) તરીકે ગણવામાં આવે, ત્યારે કંપની તેને સ્વીકૃતિ (Acknowledgement) સાથે નીચેની માહિતી પ્રદાન કરશે:

a. બાંયધરી પત્ર / બાંયધરી કરાર (Letter / Deed of Guarantee), જેમાં બાંયધરી આપનાર તરીકે તેની જવાબદારી અને જવાબદારીની શરતો સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવામાં આવશે.
b. જે લોન લેનાર માટે તે બાંયધરી આપનાર છે, તે લોન લેનાર દ્વારા લોનની ચુકવણીમાં કોઈપણ ચૂક (Default) કરવામાં આવે તો કંપની બાંયધરી આપનારને તેની જાણ કરશે.

**13.** ક્રેડિટ બ્યુરો **/** સંદર્ભ એજન્સીઓ

કંપની નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં ગ્રાહક (બાંયધરી આપનાર સહિત) દ્વારા કંપનીને ચૂકવવાની બાકી રહેલી વ્યક્તિગત લોન સંબંધિત માહિતી ક્રેડિટ બ્યુરો / સંદર્ભ એજન્સીઓને પ્રદાન કરી શકે છે:

a. જ્યારે ગ્રાહક તેની લોનની ચુકવણીમાં પાછળ રહી ગયો હોય અથવા ચુકવણીમાં ચૂક (Default) થઈ હોય.
b. જ્યારે બાકી રકમની વસૂલાત માટે ગ્રાહક વિરુદ્ધ કાયદેસરની કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી હોય.
c. જ્યારે ગ્રાહક સામે કાયદેસર માર્ગ અપનાવીને બાકી રકમનું સમાધાન (Settlement) કરવામાં આવ્યું હોય.
d. જ્યારે કાયદા અથવા ક્રેડિટ બ્યુરો સાથેના કરાર/વ્યવસ્થા મુજબ તમામ ગ્રાહકોની માહિતી આવી એજન્સીઓને પ્રદાન કરવી ફરજિયાત હોય. આ હેતુ માટે લોન કરાર (Loan Agreement) માં યોગ્ય જોગવાઈ સામેલ કરવામાં આવી છે, જેમાં ગ્રાહકની પોતાની લોન સંબંધિત માહિતી ક્રેડિટ બ્યુરો સાથે શેર કરવા માટેની સંમતિ લેવામાં આવે છે.

**14.** ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ

ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે કંપની પાસે એક અલગ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ (Customer Grievance Redressal Policy) છે, જે કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ છે.

સંસ્કરણ નિયંત્રણ **(Version Control)**

| સંસ્કરણ | રચના / સુધારાઓની વિગતો | ઓડિટ કમિટી મંજૂરી તારીખ | બોર્ડ સ્વીકૃતિ તારીખ |
|---|---|---|---|
| સંસ્કરણ 1.0/2019-20 | નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાની સમીક્ષા કરવામાં આવી. | 14 ઓગસ્ટ, 2019 | 14 ઓગસ્ટ, 2019 |
| સંસ્કરણ 1.1/2020-21 | નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતાની કેટલીક વધારાની જોગવાઈઓ સાથે સમીક્ષા કરવામાં આવી. | 26 મે, 2020 | 27 મે, 2020 |
| સંસ્કરણ 1.2/2021-22 | "RBI Integrated Ombudsman Scheme, Nov 2021" ના સંદર્ભમાં નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતામાં સુધારા કરવામાં આવ્યા. | 15 ફેબ્રુઆરી, 2022 | 16 ફેબ્રુઆરી, 2022 |
| સંસ્કરણ 1.2/2022-23 | વાર્ષિક સમીક્ષા – કોઈ ફેરફાર કરવામાં આવ્યો નથી. | 17 મે, 2022 | 18 મે, 2022 |
| સંસ્કરણ BR23 | વાર્ષિક સમીક્ષા – ફરિયાદ નિવારણ સહ નોડલ અધિકારીની વિગતોમાં સુધારા તેમજ ફોર્મેટિંગમાં ફેરફારો કરવામાં આવ્યા. | 16 મે, 2023 | 17 મે, 2023 |
| સંસ્કરણ BR24 | વાર્ષિક સમીક્ષા – RBI Master Directions 2023 (તા. 19.10.2023), અધ્યાય VII – નિષ્પક્ષ વ્યવહાર સંહિતા અનુસાર સુધારા કરવામાં આવ્યા. વસૂલવામાં આવતા તમામ શુલ્કને દંડાત્મક શુલ્ક (Penal Charges) તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેના પર કોઈ વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં. તેમજ લોન લેનારને દસ્તાવેજો પરત કરવામાં 30 દિવસથી વધુ વિલંબ થાય તો દંડની જોગવાઈ રજૂ કરવામાં આવી. | 14 મે, 2024 | 15 મે, 2024 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| સંસ્કરણ BR25 | વાર્ષિક સમીક્ષા – કોઈ ફેરફાર કરવામાં આવ્યો નથી. | 13 મે, 2025 | 14 મે, 2025 |
| સંસ્કરણ BR26 | વાર્ષિક સમીક્ષા – RBI Responsible Business Conduct Directions, 2025 તા. 28 નવેમ્બર, 2025ના આધારે જરૂરી સુધારા કરવામાં આવ્યા. | 12 મે, 2026 | 13 મે, 2026 |