ફિનેબલ ક્રેડિટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડનો ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

આમુખ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("FPC") ફિનેબલ ક્રેડિટ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("ફિનેબલ" અથવા "કંપની") દ્વારા તેના માસ્ટર ડાયરેક્શનના પ્રકરણ V દ્વારા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("RBI") દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા અનુસાર ઘડવામાં આવ્યો છે - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની - બિન-પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ બિન-થાપણ લેતી કંપની (રિઝર્વ બેંક) ધિરાણનો વ્યવસાય કરતી વખતે તેમના દ્વારા અપનાવવામાં આવતી તમામ NBFCs માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) પર નિર્દેશો, 2016 તારીખ 01 સપ્ટેમ્બર, 2016 (સપ્ટેમ્બર 29, 2022 ના રોજ અપડેટ થયેલ છે). અન્ય બાબતોની સાથે માર્ગદર્શિકા, લોનના નિયમો અને શરતો પર પર્યાપ્ત જાહેરાતો અને બિન-જબરદસ્તી વસૂલાત પદ્ધતિ અપનાવવા અંગેના સામાન્ય સિદ્ધાંતોને આવરી લે છે.

1. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા:

- ફિનેબલ દ્વારા ગ્રાહક સાથેના તમામ સંચાર અંગ્રેજીમાં હોવા જોઈએ કારણ કે તે ફિનેબલના તમામ ગ્રાહકો દ્વારા સમજાય છે.

- લોન પ્રક્રિયાના ભાગ રૂપે, અન્ય બાબતોની સાથે સાથે અત્યંત પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ફિનેબલ ગ્રાહકને ટર્મ શીટ/અરજી/દરખાસ્ત સાથે તમામ જરૂરી માહિતી પૂરી પાડે છે કારણ કે કેસમાં સુરક્ષા જરૂરી ફી/ચાર્જની પ્રકૃતિ સહિત પણ તે મર્યાદિત નથી. કોઈપણ, પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર, લોનની દરખાસ્તનો સ્વીકાર ન કરવાના કિસ્સામાં, પૂર્વ ચુકવણીના વિકલ્પો, ચેક લિસ્ટ સહિતની ફીની બિન-રિફંડપાત્ર પ્રકૃતિ લોન અને અન્ય કોઈપણ બાબત કે જે ગ્રાહકના હિતને અસર કરે છે તે અંગે વિચારણા કરવા માટે જરૂરી માહિતી/પેપર્સ જેથી અન્ય નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઓ ('NBFCs') દ્વારા ઑફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ગ્રાહક દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.

- ફિનેબલ તમામ લોન અરજીઓની રસીદ માટે સ્વીકૃતિ આપશે. જે સમયમર્યાદામાં લોન અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે. કંપની વ્યાજબી સમયગાળામાં લોન અરજીઓની ચકાસણી કરશે. જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર હોય, તો તે તરત જ ગ્રાહકોને જાણ કરશે.

2. <u>લોન મૂલ્યાંકનના નિયમો અને શરતો:</u>

- ફિનેબલ એ અંગ્રેજીમાં લેખિતમાં જણાવવું જોઈએ કારણ કે તે Finnable ના તમામ ગ્રાહકો દ્વારા મંજૂરી પત્ર અથવા ટર્મ શીટ અથવા લેખિત સંદેશાવ્યવહારના અન્ય કોઈપણ સ્વરૂપ દ્વારા સૂચિત એક્સપોઝરના મુખ્ય નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ થાય છે:

  - વાર્ષિક વ્યાજ દર સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ,
  - ડિફોલ્ટ વ્યાજ /દંડાત્મક વ્યાજ દરોની વિગતો (કેસ હોય તેમ દર મહિને/વાર્ષિક ટકાવારીમાં દર્શાવવામાં આવે છે) અને ગ્રાહકો દ્વારા તેમના લોન એકાઉન્ટ અને તેની અરજીની પદ્ધતિના સંબંધમાં ચૂકવવાપાત્ર ચાર્જ (લોનની મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવેલું દંડાત્મક વ્યાજ લોન કરારમાં મોટા અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે)
  - નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ અને ફિનેબલ દ્વારા આપવામાં આવેલ ક્રેડિટને સંચાલિત કરતી અન્ય ચેતવણીઓ વાટાઘાટો પછી આવી.
  - અન્ય તમામ માહિતી જે પૂરી પાડવામાં આવનાર લોનના દૃષ્ટિકોણથી સંબંધિત છે અને તેમાં સામેલ તમામ પક્ષકારો સામેલ છે.

- ફિનેબલ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ સંબંધિત બિડાણોની નકલ સાથે લેનારા દ્વારા સમજ્યા મુજબ લોન કરારની એક નકલ અંગ્રેજીમાં રજૂ કરવી પડશે અને ગ્રાહક દ્વારા તેને યોગ્ય રીતે સ્વીકારવામાં આવશે.

.

3. **<u>નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:</u>**

- ફિનેબલ એ ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તે પ્રમાણે અંગ્રેજીમાં સૂચના આપશે.

- વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર સંભવિત રીતે અસરકારક રહેશે.

- કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકૉલ કરવાનો/ વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકૉલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝની માંગ કરતા પહેલા, ફિનેબલ એ ગ્રાહકોને અંગ્રેજીમાં લોન કરારના અનુસંધાનમાં નોટિસ આપશે જે ગ્રાહક સમજી શકે.

4. <u>સામાન્ય:</u>

- લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ફિનેબલ ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં (સિવાય કે માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ધ્યાનમાં લેવામાં આવી ન હોય).

- લોન ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે, ફિનેબલ તરફથી વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવવી જોઈએ. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

- જો ગ્રાહક પુન:ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને ઈલેક્ટ્રોનિક રીતે રિમાઇન્ડર્સ મોકલીને, નોટિસો (કાનૂની આશ્રયની સૂચનાઓ સહિત) અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને, જો કોઈ હોય તો તેને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થશે. ફિનેબલ ખાતરી કરશે કે તેની વસૂલાતની પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને હેરાનગતિ થતી નથી. ગ્રાહકોના પ્રશ્નો અને ફરિયાદોને સૌહાર્દપૂર્ણ રીતે હેન્ડલ કરવા માટે ફિનેબલ દ્વારા તેના સ્ટાફને યોગ્ય સૂચનાઓ અને તાલીમ આપવામાં આવશે.

- તમામ ફી / શુલ્ક / વ્યાજ વ્યાજ દર નીતિ મુજબ અથવા પરસ્પર સંમત શરતો અનુસાર ચૂકવવાપાત્ર રહેશે.

5. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી:

- ફિનેબલના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે આગળના ફકરામાં ઉલ્લેખિત વિગતો મુજબ સંસ્થામાં ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ("જીઆરએમ") નિર્ધારિત કરી છે. આવું મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે ફિનેબલના કાર્યકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે. ફિનેબલ ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ FPC ના અનુપાલન અને GRM ની કામગીરીની વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે. અનુપાલનનો એકીકૃત અહેવાલ દર વર્ષે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે.

6. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ("GRM")

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે કંપની પર લાગુ થતા વિવિધ નિયમોનું પાલન કરવા માટે GRM નિર્ધારિત કર્યું છે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ 'પરિશિષ્ટ-A' તરીકે જોડેલ છે.

7. ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (FPC) વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત:

- ફિનેબલ દ્વારા સ્થપાયેલી FPC અંગ્રેજી ભાષામાં સ્થાપિત કરવામાં આવી છે, કારણ કે તમામ Finnable ગ્રાહકો અંગ્રેજી સમજે છે અને તે RBI દ્વારા દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકા અને RBI માસ્ટર ડાયરેક્શન પર આધારિત છે.

8. વસૂલવામાં આવતા અતિશય વ્યાજ દરોનું નિયમન:

- ફિનેબલ ફંડની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે.

- ફિનેબલ ઋણ લેનારને અરજી ફોર્મમાં વિવિધ કેટેગરીના ઋણ લેનારાઓ પાસેથી વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનું જોખમ અને તર્ક જાહેર કરશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવશે.

- વ્યાજના દરો અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ ફિનેબલની વેબસાઈટ- પરિશિષ્ટ-B ઈન્ટરેસ્ટ રેટ મોડલ પર આ દસ્તાવેજના જોડાણ તરીકે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવ્યો છે.

- ફિનેબલ દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર ગ્રાહકને ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે તે ચોક્કસ દરોથી વાકેફ કરવા વાર્ષિક દર હશે.

9. <u>વધુ પડતા વ્યાજ દરો અંગેની ફરિયાદો:</u>

- બોર્ડ ઓફ ફિનેબલ વ્યાજ દરો, પ્રોસેસિંગ ચાર્જીસ અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેના આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનો ઉલ્લેખ કરતી વ્યાજ દર નીતિ તૈયાર કરશે.

<u>FPC ની સમીક્ષા:</u>

FPC માં બોર્ડની મંજૂરીથી સુધારો અથવા ફેરફાર કરવામાં આવશે. FPC ની બોર્ડ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા કરવામાં આવશે. RBI માસ્ટર ડાયરેક્શનમાં કોઈપણ સુધારા અથવા કંપનીની સ્થિતિમાં કોઈપણ ફેરફારના પરિણામે, આ FPC માં જરૂરી ફેરફારોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે અને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવશે.

આ FPCમાં સમાવિષ્ટ કંઈપણ હોવા છતાં, આ FPCની જોગવાઈના કોઈપણ હાલના કાયદા, નિયમો, વિનિયમો, કાયદાઓ અથવા તેમાં ફેરફાર અથવા નવા લાગુ કાયદાના અમલ સાથે કોઈપણ વિરોધાભાસના કિસ્સામાં, આવા કાયદા હેઠળની જોગવાઈઓ, કાયદા, નિયમો, નિયમન. અથવા અધિનિયમ આ FPC પર પ્રબળ રહેશે.

પરિશિષ્ટ-A

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

સતત વ્યાપાર વૃદ્ધિ માટે ગ્રાહક સેવા અત્યંત મહત્વની છે અને એક ફિનેબલ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો પ્રયાસ કરે છે કે અમારા ગ્રાહકો વિવિધ ટચ પોઈન્ટ પર અનુકરણીય સેવા પ્રાપ્ત કરે.

A. હેતુ

ગ્રાહકની ફરિયાદો ગ્રાહકનો મહત્વનો અવાજ છે, અને આ નીતિ એક માળખાગત ફરિયાદ નિવારણ માળખા દ્વારા ફરિયાદના સંચાલનની વિગતો આપે છે. ભવિષ્યમાં સમાન સમસ્યાઓના પુનરાવર્તનને ઘટાડવા માટે, ફરિયાદ નિવારણને સમીક્ષા પદ્ધતિ દ્વારા સમર્થન આપવામાં આવે છે. ફરિયાદ નિવારણ નીતિ નીચેના સિદ્ધાંતોને અનુસરે છે:

1. ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વર્તન કરવામાં આવે છે;
2. ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો સૌજન્ય સાથે અને સમયસર રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે છે;
3. ગ્રાહકોને સંસ્થામાં તેમની ફરિયાદો વધારવાના રસ્તાઓ અને જો તેઓ તેમની ફરિયાદોના નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમના અધિકારો વિશે જાણ કરવામાં આવે છે;
4. કર્મચારીઓ ગ્રાહકોના હિત માટે સદ્ભાવના અને પૂર્વગ્રહ વિના કામ કરે છે.

B. ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે આંતરિક મશીનરી

કંપનીએ ફરિયાદોનું સમયસર નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવા શ્રેષ્ઠ CRM સિસ્ટમમાં રોકાણ કર્યું છે. સિસ્ટમ ફરિયાદો મેળવે છે; ક્વેરી પ્રકૃતિના આધારે TATs ને અનુસરે છે અને પૂર્વવ્યાખ્યાયિત TATs ના આધારે અને એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ મુજબ સમસ્યાઓને આગળ વધે છે.

એકવાર CRM સિસ્ટમમાં કેપ્ચર થઈ ગયા પછી, ગ્રાહક સંભાળ 14 કાર્યકારી દિવસોના સમયગાળામાં ગ્રાહકના સંતોષ માટે ફરિયાદ/ફરિયાદના નિરાકરણ માટે જવાબદાર રહેશે. શક્ય હોય ત્યાં ગ્રાહકને યોગ્ય અને યોગ્ય વૈકલ્પિક ઉકેલો પ્રદાન કરવાનો દરેક પ્રયાસ કરવામાં આવશે.

તેમ છતાં, જો ગ્રાહક ઠરાવથી અસંતુષ્ટ રહેવાનું ચાલુ રાખે છે, તો, તે/તેણીની નીચે દર્શાવેલ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ દ્વારા મુદ્દાને વધારી શકે છે.

C. <u>સમય મર્યાદા</u>

દરેક ફરિયાદ માટે 14 કામકાજના દિવસોની યોગ્ય સમયરેખા નક્કી કરવામાં આવી છે જે તપાસના આધારે તેને ઉકેલવામાં સામેલ હશે. ફરિયાદો રસીદ પર યોગ્ય રીતે સ્વીકારવામાં આવે છે અને ગ્રાહકોને રિઝોલ્યુશનમાં જો કોઈ વિલંબ હોય તો તેની જાણ કરવામાં આવે છે.

D. <u>સમીક્ષા અને દેખરેખ</u>

ફરિયાદોના મોનિટરિંગની સમયાંતરે સમીક્ષા, TATs, ફરિયાદોની પ્રકૃતિ તેની ખાતરી કરવા માટે કરવામાં આવશે કે પ્રક્રિયાની છટકબારીઓ, જો કોઈ હોય તો, પ્લગ થયેલ છે અને વલણો તપાસવામાં આવે છે.

E. <u>એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ</u>

- કસ્ટમર કેર

ઋણ લેનારાઓને વિનંતી કરવામાં આવે છે કે તેઓ તેમની તમામ ફરિયાદોને પ્રથમ વખત કસ્ટમર કેર ટીમને સંબોધિત કરે. ગ્રાહકની સંપર્ક વિગતો છે:

ઇમેઇલ આઈડી: makeiteasy@finnable.com

ગ્રાહક સંભાળ ટીમ ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 14 (ચૌદ) દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

 ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

જો ઋણ લેનારને રજૂઆત કર્યાના 14 (ચૌદ) દિવસની અંદર ગ્રાહક સંભાળ ટીમ તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે, અથવા જો લેનારા ગ્રાહક સંભાળ ટીમ તરફથી મળેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ઋણ લેનાર ફરિયાદ નિવારણનો સંપર્ક કરી શકે છે. નીચે આપેલા નંબર પર અધિકારી જાહેર રજાઓ સિવાય સોમવારથી શનિવાર સુધી સવારે 10 થી સાંજના 7 વાગ્યાની વચ્ચે ગમે ત્યારે અથવા નીચે મુજબ ઈ-મેલ સરનામે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને પત્ર લખે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો નીચે આપેલ છે.

સુશ્રી: સુમન કુમારી
હોદ્દો: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી
સરનામું: ઈન્ડીક્યુબ લેકસાઇડ,
ચોથો માળ મ્યુનિસિપલ નંબર 80/2 વિંગ A બેલાંદુર ગામ,
વર્થુર હોબલી, બેંગલુરુ, કર્ણાટક 560103 ભારત
સંપર્ક: 9741160321
ઇમેઇલ: gro@finnable.com

પરિશિષ્ટ-B

વ્યાજ દર મોડલ

વ્યાજ દરના મોડલ, નીતિઓ અને વ્યાજ દરો અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની પ્રક્રિયા પર સંહિતા

ઉપર દર્શાવ્યા મુજબ આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાને ધ્યાનમાં રાખીને, વ્યાજ દરો અથવા અન્ય શુલ્ક નક્કી કરતી વખતે નીચેની આંતરિક માર્ગદર્શિકા, નીતિઓ, પ્રક્રિયાઓ અને વ્યાજ દરનું મોડેલ ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

- કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરો વિવિધ પરિબળો પર આધાર રાખે છે જેમાં ઉછીના ભંડોળની કિંમત, મેચિંગ ટેનર કોસ્ટ, માર્કેટ લિક્વિડિટી, ક્રેડિટ ફ્લો પર RBIની નીતિઓ, સ્પર્ધા દ્વારા ઓફરિંગ, બજારની પ્રતિષ્ઠા, કામગીરીની કિંમત, વિતરણ, જરૂરી મૂડીની કિંમત, અંતર્ગત ઉધાર લેનાર અને ઉત્પાદનો, ઉદ્યોગ વલણો, વગેરેમાં ક્રેડિટ અને ડિફોલ્ટ જોખમ. સમાન મુદત સાથે સમાન ઉત્પાદનો અને તે જ દરમિયાન મેળવેલ સમયગાળો વિવિધ ગ્રાહકો માટે અલગ-અલગ વ્યાજ દરો આકર્ષી શકે છે. નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી તેવા તમામ અથવા બહુવિધ પરિબળોના સંયોજનના આધારે વ્યાજ દરો બદલાઈ શકે છે:

    - સંબંધિત ઇન્ડસ્ટ્રી સેગમેન્ટમાં ક્રેડિટ અને ડિફોલ્ટ જોખમ;
    - સમાન સજાતીય ગ્રાહકોની ઐતિહાસિક કામગીરી;
    - અરજદારની પ્રોફાઇલ;
    - ઇન્ડસ્ટ્રી સેગમેન્ટ;
    - અરજદારનો પુન:ચુકવણીનો ટ્રેક રેકોર્ડ;
    - લોન ટિકિટનું કદ;
    - લોન ટેનર;
    - સ્થાન ઉપેક્ષા અને કલેક્શન કામગીરી;
    - અરજદારનું અન્ય દેવું.

- લોન મંજૂર કરતી વખતે ગ્રાહકોને વ્યાજ દરોની જાણ કરવામાં આવશે અને વ્યાજ અને મુખ્ય ચુકવણી શેડ્યૂલ ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

- નિયત તારીખે વ્યાજ તરત જ ચૂકવવાપાત્ર માનવામાં આવશે અને વ્યાજની ચુકવણી માટે કોઈ વધારાની અવધિની મંજૂરી નથી.

- સામાન્ય વ્યાજ ઉપરાંત, કંપની એડહોક સવલતો માટે વધારાનું વ્યાજ, કોઈપણ લેણાંની ચૂકવણી કરવામાં વિલંબ અથવા ડિફોલ્ટ માટે દંડાત્મક વ્યાજ વસૂલ કરી શકે છે.

- વ્યાજ ઉપરાંત, અન્ય નાણાકીય શુલ્ક જેમ કે પ્રોસેસિંગ ફી, મોડી ચૂકવણી, ચેક બાઉન્સ ચાર્જ, પ્રી-ક્લોઝર ચાર્જીસ, વગેરે કંપની દ્વારા ગ્રાહક સાથે યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર હેઠળ, જ્યાં જરૂરી જણાય ત્યાં વસૂલવામાં આવી શકે છે. આ શુલ્કમાં કોઈપણ સુધારો સંભવિત અસર સાથે થશે.

- રિફંડ અથવા ચાર્જિસ/દંડાત્મક વ્યાજ/વધારાના વ્યાજની માફી માટેના દાવાઓ સામાન્ય રીતે કંપની દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે નહીં અને જો કોઈ હોય તો આવી વિનંતીઓ સાથે વ્યવહાર કરવો તે કંપનીની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિ છે.

- વ્યાજ રીસેટનો સમયગાળો કંપની દ્વારા સમયાંતરે નક્કી કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકને તેની જાણ કરવામાં આવશે.

- વ્યાજ દર કોડ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે અને સમય સમય પર અપડેટ કરવામાં આવશે.