

પીએફએસપીએલ/૨૦૨૬-૨૭/૨.૨

પહેલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા અંગે માર્ગદર્શિકા (V-2.2)

વાજબી વ્યવહાર સંહિતાને 13 ઓગસ્ટ 2026ના રોજ યોજાયેલી બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની બેઠકમાં બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂરી આપવામાં આવી છે.

વર્ઝન નિયંત્રણ

વર્ઝન	મંજૂરીની તારીખ
1.0	પ્રારંભિક જારી
2.0	21.07.2025
2.1	06.05.2026
2.2	13.08.2026

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ :

7^{મો} માળ, બિનોરી બી સ્ક્વેર - 2, સામે. હઠીસિંગ ની વાડી, આંબલી ઇસ્કોન રોડ

ઇમેઇલ : ho@pahalfinance.com વેબસાઇટ : www.pahalfinance.com ફોન નંબર : 02717 479169

પીએફએસપીએલ/૨૦૨૬-૨૭/૨.૨

નીતિમાં ફેરફારો

નીતિ સંદર્ભ	નવું વર્ઝન	અપડેટ કરાયેલ ક્ષેત્ર	ફેરફારનું વર્ણન	કારણ
Fair Practices Code નું 2.0	2.1	નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓના સંદર્ભોનું અપડેશન અને Ombudsman Scheme માર્ગદર્શિકાઓને દૂર કરવી	નવીનતમ લાગુ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ સાથે સુસંગતતા જાળવવા માટે સંદર્ભોને અપડેટ કરવામાં આવ્યા છે. Ombudsman Scheme માર્ગદર્શિકાઓ કંપનીને લાગુ પડતી ન હોવાથી તેને દૂર કરવામાં આવી છે.	વર્તમાન નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ સાથે સુસંગતતા સુનિશ્ચિત કરવા અને નીતિની ચોકસાઈ જાળવવા માટે.
Fair Practices Code નું 2.1	2.2	નીચેના પરિચ્છેદોમાં અપડેટ: Responsible Lending Conduct – વ્યક્તિગત લોનની પરત્યુક્તવણી/સેટલમેન્ટ પર જંગમ/અચળ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા; General Clauses (f); Non- Coercive Methods of Recovery	રિકવરી પ્રથાઓ સંબંધિત નિયમનકારી સંદર્ભને લાગુ RBI Responsible Business Conduct/Microfinance Framework સાથે સુસંગત કરવા માટે સુધારવામાં આવ્યો છે. Repossession અને Auction પ્રક્રિયા માત્ર secured lending products માટે જ લાગુ પડે છે અને unsecured JLG/MFI loans માટે લાગુ પડતી નથી તે સ્પષ્ટ કરવા માટે જોગવાઈ ઉમેરવામાં આવી છે. વધુમાં, Processing Fees સંબંધિત જોગવાઈને Loan Pricing Policy હેઠળ નિર્ધારિત Board-approved ceiling સાથે સુસંગત કરવામાં આવી છે અને મૂળ જંગમ/અચળ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવામાં વિલંબ માટે વળતરની લાગુ પડતી જોગવાઈને 13 સપ્ટેમ્બર 2023ના RBI પરિપત્ર અનુસાર સ્પષ્ટ કરવામાં આવી છે.	લાગુ નિયમનકારી માળખા સાથે સુસંગતતા સુનિશ્ચિત કરવા, Repossession જોગવાઈઓની લાગુ પડતી બાબતે અસ્પષ્ટતા દૂર કરવા, ફી સંબંધિત ખુલાસાઓને Loan Pricing Policy સાથે સુસંગત કરવા અને secured lending products માટે RBI દ્વારા નિર્ધારિત વળતરની જોગવાઈઓનો સમાવેશ કરવા માટે.

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ કંપનીના તમામ ઉત્પાદનો પર લાગુ પડે છે.

પહેલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (જે હવે "PFSP" તરીકે ઓળખાશે) ગરીબ અને ઓછી આવક ધરાવતા પરિવારોને માઇક્રોફાઇનાન્સ સુવિધા પૂરી પાડી રહી છે. આ સંસ્થાનું સંચાલન વિદ્વાન, અનુભવી પ્રેક્ટિશનરો અને વ્યાવસાયિકોની સંતુલિત ટીમ દ્વારા કરવામાં આવે છે. બોર્ડ દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ "ન્યાયી પ્રથાઓની સંહિતા" નીચે મુજબ છે.

લોન અરજીઓ અને પ્રક્રિયા

- ઉધાર લેનાર સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હશે.
- લોન અરજીમાં ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ, જેથી અન્ય ધિરાણકર્તાઓ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં લોન સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવવા જોઈએ. દરખાસ્ત.
- રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) ના KYC ધોરણોનું પાલન કરવા માટે PFSP દેવાદારો પાસેથી તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો એકત્રિત કરશે.
- MFI લોન પર વસૂલવામાં આવનાર લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દર PFSP ની વેબસાઇટ, તેની બધી શાખા પરિસર અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલા અન્ય સાહિત્યમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.
- લોન અરજીમાં લોન મેળવવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી હોવી જોઈએ.
- ઉધાર લેનારને આપવામાં આવેલા લોન કાર્ડમાં RBI દ્વારા સમયાંતરે ઉલ્લેખિત બધી સંબંધિત વિગતો હોવી જોઈએ. (MFI લોન)
- લોન પ્રોડક્ટની તમામ જરૂરી વિગતો, કિંમત સંબંધિત માહિતી અને ઉધાર લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવતી ફી સહિત એક મુખ્ય હકીકત નિવેદન પ્રદાન કરશે. (MFI લોન)

PFSP એ બધી લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિની સ્વીકૃતિ આપવાની ખાતરી કરવી પડશે. લોન દરખાસ્તો પર પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે તે સૂચક સમયમર્યાદા (જે લોન શ્રેણીના આધારે અલગ અલગ હોઈ શકે છે) સંભવિત દેવાદારોને સૂચવવામાં આવશે.

લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો- અને લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય હકીકત નિવેદન

- PFSP, મુખ્ય હકીકત નિવેદન/લોન કરાર/મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા દ્વારા ઉધાર લેનારને લેખિતમાં લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે (સ્થાનિક ભાષામાં) અને ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ રેકૉર્ડ પર રાખશે.
- દંડ, જો કોઈ હોય, તો તે લોન કરારમાં ઘાટા અક્ષરોમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને ઉધાર લેનારને તેઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

પીએફએસપીએલ/૨૦૨૬-૨૭/૨.૨

- પીએફએસપીએલ કોઈપણ ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વિલંબિત ચુકવણી/પૂર્વ-ચુકવણી ચાર્જ પર કોઈપણ દંડાત્મક વ્યાજ દર વસૂલશે નહીં અને કોઈપણ સુરક્ષા ડિપોઝિટ/ માર્જિન. **સુરક્ષિત સંપત્તિ વ્યવસાય માટે**^{SA} લાગુ પડતું નથી
- PFSPPL ખાતરી કરશે કે લોન કરાર લોન લેનારને લોન આપતા પહેલા અથવા તે સમયે સ્થાનિક ભાષામાં સંપૂર્ણપણે વાંચવામાં આવે અને સમજાવવામાં આવે.
- મંજૂરી અંગે જાણકાર નિર્ણયો લેશે. ક્રેડિટ બ્યુરો રિપોર્ટના આધારે ઉધાર લેનારાઓને લોનની રકમ .

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના PFSPPL ઉધાર લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં આપશે. PFSPPL ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત ભાવિ રીતે થશે.
- PFSPPL, લોનની બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર, બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે, જે PFSPPL પાસે ઉધાર લેનારા સામેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન છે. જો સેટ ઓફનો આ અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી PFSPPL સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે કઈ શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે. ^{SA} **ફક્ત વ્યક્તિગત લોન અને સુરક્ષિત સંપત્તિ વ્યવસાય માટે લાગુ પડે છે.**

વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન- (ફક્ત વ્યક્તિગત લોન અને સુરક્ષિત સંપત્તિ વ્યવસાય માટે લાગુ)

- લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર PFSPPL તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરશે.
- મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
- કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે.
- સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ માટે વળતર
 - લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય પછી મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો PFSPPL ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જો વિલંબ કંપનીને આભારી હોય, તો તે ઉધાર લેનારને વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000 ના દરે વળતર આપશે.
 - સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકસાન/નુકસાન થવાના કિસ્સામાં , કાં તો આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, PFSPPL ઉધાર લેનારને જંગમ /સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત કલમ (i) માં દર્શાવેલ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, સંકળાયેલ ખર્ચ પણ ઉઠાવશે . જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, PFSPPL ને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે, અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસ પછી).

પીએફએસપીએલ/૨૦૨૬-૨૭/૨.૨

વ્યાજ વસૂલવું:

- ગ્રાહકને ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે.
- દરમિયાન લોનનું વિતરણ અથવા ચુકવણી કરવાના કિસ્સામાં, વ્યાજ ફક્ત તે સમયગાળા માટે જ વસૂલવામાં આવશે જે સમયગાળા માટે લોન બાકી હતી.
- PFSPPL ફક્ત વાસ્તવિક બાકી લોન રકમ પર જ વ્યાજ વસૂલશે, ભલે એક અથવા વધુ હતા અગાઉથી લેવામાં આવ્યા હોય.

જનરલ

- લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય, PFSPPL ઉધાર લેનાર/સભ્યના મામલામાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી અમારી પાસે ન આવી હોય). સૂચના).
- PFSPPL ઉધાર લેનારના ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.
- લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, PFSPPL બિનજરૂરી હેરાનગતિનો આશરો વેશે નહીં જેમ કે ઉધાર લેનારોએ સતત વિચિત્ર સમયે હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. PFSPPL ખાતરી કરશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ પામેલ છે. **(*વધુ માહિતી માટે PFSPPL આચાર સંહિતા અને કલેક્શન એજન્ટો માટે આચાર સંહિતાનો સંદર્ભ લો)**
- PFSPPL એ સંસ્થામાં ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને મંજૂરી આપી છે. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ તમામ કચેરીઓ અને PFSPPL ની વેબસાઇટ પર મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- કંપની હંમેશા બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને કિંમત નીતિ અનુસાર વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે. કંપની વિવિધ ઉત્પાદનો માટે લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો ઔપચારિક સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા, તમામ ઓફિસોમાં પ્રદર્શિત કરીને, કંપનીની વેબસાઇટ અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ અન્ય સાહિત્ય દ્વારા જાહેર કરશે. કંપની મંજૂરી પત્ર / લોન કાર્ડમાં વ્યાજ દર સ્પષ્ટપણે જણાવશે.
- વ્યાજ દર વાર્ષિક ધોરણે વસૂલ કરવામાં આવશે. પ્રોસેસિંગ ફી બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ Loan Pricing Policy અનુસાર વસૂલ કરવામાં આવશે અને જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં સંબંધિત RBI/SRO માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવશે. લોન ક્વરેજ માટે સભ્ય અને તેમના જીવનસાથી/સહ-ઋણ લેનારને લાગુ પડતું વીમા પ્રીમિયમ પણ તે મુજબ વસૂલ કરવામાં આવશે.
- લોનના વ્યાજ દર અને અન્ય ઘટકો પણ તમામ ઓફિસો અને કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને જ્યારે પણ વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થશે ત્યારે તેને અપડેટ કરવામાં આવશે. રસ.
- PFSPPL પાસે ઉધાર લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં એક બિલ્ટ-ઇન રિ-પ્રેઝેન્ટેશન કલમ છે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય છે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ હોવી જોઈએ: (ફક્ત સુરક્ષિત લોન માટે લાગુ)

(a) કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો

(b) એવી પરિસ્થિતિઓ કે જેના હેઠળ નોટિસ અવધિ માફ કરી શકાય છે

જામીનગીરીનો કબજો મેળવવા માટેની પ્રક્રિયા

પીએફએસપીએલ/૨૦૨૬-૨૭/૨.૨

(d) મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલાં લોન ચૂકવવા માટે ઉધાર લેનારને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ

(e) ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા

(f) મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા

- i. **લોન કરારની એક નકલ ઉધાર લેનારાઓ સાથે શેર કરવામાં આવશે.** PFSPPL સ્થાનિક ભાષામાં પારદર્શિતા અને વાજબી ધિરાણ પ્રથાઓ પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવતું નિવેદન બહાર પાડશે અને તે ઓફિસ પરિસર અને લોન કાર્ડમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- j. ઉધાર લેનારાઓને હાલના દેવા અંગે જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.
- k. લોન લેનારાઓને આપવામાં આવતી તાલીમ મફત રહેશે. ફિલ્ડ સ્ટાફને આવી તાલીમ આપવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે અને લોન લેનારાઓને લોન/અન્ય સંબંધિત પ્રક્રિયા અને સિસ્ટમોથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ કરવામાં આવશે.
- l. PFSPPL દ્વારા વસૂલવામાં આવતા અસરકારક વ્યાજ દર અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી તેની બધી ઓફિસોમાં અને તેના દ્વારા જારી કરાયેલા સાહિત્યમાં (સ્થાનિક ભાષામાં) અને તેની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. જો ફરિયાદ / વિવાદનું નિવારણ એક મહિનાના સમયગાળામાં ન થાય તો તેમાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો, SRO હેલ્પલાઇન નંબર અને સંપર્ક નંબર સાથે RBI ના પ્રભારી અધિકારીની વિગતો શામેલ હશે.
- m. PFSPPL સ્ટાફના અયોગ્ય વર્તનને રોકવા માટે જવાબદાર રહેશે અને લોન કરાર અને ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં (સ્થાનિક ભાષાઓમાં તમામ ઓફિસ પરિસર અને વેબ પર) સમયસર ફરિયાદ નિવારણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. સાઇટ). મુખ્ય લોન ઉત્પાદનો સુવિધાઓ ઓફિસ પરિસર અને વેબસાઇટ્સ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- n. PFSPPL RBI ના KYC માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે અને દેવાદારોની ચુકવણી ક્ષમતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય તપાસ હાથ ધરવામાં આવશે.
- o. બિન-ક્રેડિટ ઉત્પાદનોની વિગતો, જો કોઈ હોય તો, જેમાં નિયમો અને શરતો, દાવાની પતાવટ, નોમિનેશન વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, તે સ્થાનિક ભાષામાં વિગતવાર જણાવવામાં આવશે અને અરજદાર પાસેથી જરૂરી સંમતિ મેળવવામાં આવશે.

સંગ્રહ પ્રક્રિયા

સંયુક્ત જવાબદારી જૂથ:

પહલ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ – જવાબદાર વ્યાવસાયિક વર્તન) નિર્દેશો, 2025 તારીખ 28 નવેમ્બર, 2025 (સમયાંતરે સુધારાયેલા) મુજબ લોન વસૂલાત સંબંધિત જોગવાઈઓનું પાલન કરવામાં આવે. લોનની વસૂલાત માત્ર તે કેન્દ્રીય નિર્ધારિત સ્થળે જ કરવામાં આવશે, જે ઉધારકર્તા અને PFSPPL દ્વારા પરસ્પર સંમતિથી નક્કી કરવામાં આવ્યું હોય.

અન્ય:

વસૂલાત ECS દ્વારા કરવામાં આવશે અને ECS ના અનાદરના કિસ્સામાં ગ્રાહક દ્વારા તેના ઉપલબ્ધ સ્થળ અને સમયે રોકડમાં વસૂલાત કરવામાં આવશે.

પીએફએસપીએલ ખાતરી કરશે કે લોન અરજી કરવાની પ્રક્રિયા બોજારૂપ ન હોય, અને લોનનું વિતરણ પૂર્વ-નિર્ધારિત સમયપત્રક અનુસાર સારી રીતે વ્યાખ્યાયિત પ્રક્રિયા દ્વારા કરવામાં આવે.

પીએફએસપીએલ/૨૦૨૬-૨૭/૨.૨

લોન કરાર / લોન કાર્ડમાં જાહેરાતો

PFSPL પાસે બોર્ડ દ્વારા માન્ય, પ્રમાણભૂત લોન કરાર પ્રાધાન્યમાં સ્થાનિક ભાષામાં હોવો જોઈએ. ભાષા.

લોન કરારમાં નીચે મુજબ હશે ખુલાસો: ^{SA HI} કેટલીક શરતો વ્યક્તિગત લોન અને સુરક્ષિત સંપત્તિ વ્યવસાય માટે લાગુ પડતી નથી

- ના બધા નિયમો અને શરતો લોન.
- વ્યાજ દર, તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ, વસૂલવામાં આવતી પ્રોસેસિંગ ફી અને સભ્ય માટે લાગુ પડતો વીમા પ્રીમિયમ. વ્યાજ દર અને જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને રિટેલ ફાઇનાન્સમાં વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ માટે વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઉધાર લેનારને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્ર / લોન કાર્ડ / ફેક્ટ શીટ (MFI લોન પર લાગુ પડતું નથી) માં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વિવંબ માટે કોઈ દંડ નહીં MFI લોન માટે ચુકવણી.
- તરફથી કોઈ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ / માર્જિન લેવામાં આવી રહ્યું નથી લોન મેળવવા માટે શરત તરીકે ઉધાર લેનાર પોતે અથવા તૃતીય પક્ષો દ્વારા.
- લોનની મંજૂરી અને પ્રથમ હપ્તની ચુકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચેનો મોરેટોરિયમ રહેશે.
- ઉધાર લેનારાના ડેટાની ગોપનીયતા રહેશે આદર આપવામાં આવે છે, અને ગ્રાહકની સંમતિ લીધા વિના કોઈપણ ડેટા તૃતીય પક્ષ સાથે શેર કરવામાં આવશે નહીં સિવાય કે નિયમન દ્વારા જરૂરી હોય.
- લોનની મંજૂરી કંપની અથવા તૃતીય પક્ષ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી કોઈપણ અન્ય પ્રોડક્ટ/સેવાઓ સાથે જોડાયેલી નથી.
- ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ.
- આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત પારદર્શિતા અને વાજબી ધિરાણ પ્રથાઓ પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા.
- કંપની કર્મચારીઓના અયોગ્ય વર્તનને રોકવા અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ માટે જવાબદાર રહેશે.
- કંપની તેના તમામ ગ્રાહકોને તેમના રોકડ પ્રવાહના આધારે સાપ્તાહિક, દ્વિ-સાપ્તાહિક અથવા માસિક ચુકવણીની આવર્તનના વિકલ્પો આપશે.

લોન આપ્યા પછી PFSPL નીચેની માહિતી ધરાવતું લોન કાર્ડ જારી કરશે:

- ઉધાર લેનારની ઓળખ અને સંબંધિત માહિતી.
- લોન કાર્ડમાં બધી એન્ટ્રીઓ સ્થાનિક ભાષામાં હોવી જોઈએ ભાષા.
- વાર્ષિક વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ફી, વીમો વગેરે
- ના મુખ્ય નિયમો અને શરતો લોન.
- પ્રાપ્ત થયેલા હપ્તો અને અંતિમ ચુકવણી સહિત ચુકવણી માટે સ્વીકૃતિઓ.
- ફરિયાદ નિવારણ નોડલ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક નંબર સાથેની સિસ્ટમ.
- જારી કરાયેલા નોન-ક્રેડિટ ઉત્પાદનો ઉધાર લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ અને ફી માળખાથી હોવા જોઈએ.
- લોન કાર્ડમાં બધી એન્ટ્રીઓ સ્થાનિક ભાષામાં હોવી જોઈએ.

પુનઃપ્રાપ્તિની બિન-બળજબરી પદ્ધતિઓ

પીએફએસપીએલ/૨૦૨૬-૨૭/૨.૨

PFSPPL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ – જવાબદાર વ્યાવસાયિક આયરણ) નિર્દેશો, 2025 (1 જુલાઈ 2026ના રોજ સુધારેલ) હેઠળ RBI દ્વારા નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવે તેમજ લોન મંજૂર કરતા પહેલાં ગ્રાહક અંગે પૂરતી તપાસ (Due Diligence) કરવામાં આવે.

કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે, એટલે કે સેન્ટર મીટિંગ્સ પર એકત્રિત કરશે. ફક્ત જો ઉધાર લેનાર બે કે તેથી વધુ વખત સેન્ટર મીટિંગમાં હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય અને ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો ક્ષેત્ર વસૂલાત માટે કર્મચારીઓ ઉધાર લેનારના રહેઠાણ અથવા કાર્યસ્થળની મુલાકાત લઈ શકે છે.

PFSPPL એ ખાતરી કરશે કે સ્ટાફ ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખના સંદર્ભમાં બોર્ડ દ્વારા એક સમાન સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયાને નીતિ તરીકે મંજૂરી આપવામાં આવે. PFSPPL નીતિ તાલીમ કાર્યક્રમો દ્વારા ક્ષેત્રીય સ્ટાફને તાલીમ આપવાની રહેશે જેથી કોઈપણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીથી દેવાની વસૂલાત / વસૂલાત અપનાવ્યા વિના દેવાદારો પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવી શકાય.

કર્મચારીઓના મૂલ્યાંકન માટે એક નીતિ હશે, જેમાં આચારસંહિતાનું પાલન અને ગ્રાહક સંતોષ જેવા વાજબી વળતર માટેના માપદંડ હશે. PFSPPL, કોડ હેઠળ કોઈપણ વસ્તુનો દુરુપયોગ કરનારા સ્ટાફ સામે જરૂરી શિસ્તભંગના પગલાં શરૂ કરશે. આયરણ.

આંતરિક નિયંત્રણ સિસ્ટમ

PFSPPL ઓડિટ અને સમયાંતરે નિરીક્ષણ સહિત યોગ્ય આંતરિક નિયંત્રણ પ્રણાલીઓની સ્થાપના માટે યોગ્ય નિયુક્ત વ્યક્તિઓ સાથે મોનિટરિંગ સેલની સ્થાપના કરશે.

PFSPPL દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ

અપંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં NBFC ભેદભાવ કરશે નહીં.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સમીક્ષા:

કંપનીના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની બોર્ડ દ્વારા ઓછામાં ઓછી વાર્ષિક સમીક્ષા કરવામાં આવશે.