

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (NBFCs) માટે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા અંગે માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે, જેનાથી તેમના ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસ માટે ધોરણો નક્કી કરવામાં આવે છે. તેમાં RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 માસ્ટર ડાયરેક્શન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની – સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023, સંબંધિત પરિપત્રનો સંદર્ભ છે, જેમાં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) એ તેનો અમલ કરવા માટે હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા ઘડી અને તેમાં સુધારો કર્યો હતો.

વાસ્તુ ફિનસર્વ ઈન્ડિયા પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ('VFIPL') આ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા ('કોડ') અપનાવ્યો છે અને તે VFIPL દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ કેટેગરીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડશે. આ કોડ, પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તે ભાષામાં, વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

1. ઉદ્દેશ્ય

વાસ્તુ ફિનસર્વ ઈન્ડિયા પ્રાઇવેટ લિમિટેડે અગ્રણી કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસને અનુસરવા અને બિઝનેસ પ્રેક્ટિસમાં પારદર્શિતા લાવવા અને ઋણ લેનારનો વિશ્વાસ વધારવાનો તેમનો

VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2nd Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, India.

• **Toll Free No.:** 18002677770 **Email:** customercare@vastufinserve.com • **Web:** www.vastufinserve.com

• **CIN:** U65990MH2018PTC314935

ઉદ્દેશ નક્કી કર્યો છે. તદનુસાર, એક ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા આના ઉદ્દેશ્ય સાથે સેટ કરવામાં આવી છે:

- i. ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- ii. પારદર્શિતા વધારવી જેથી ઋણ લેનાર અમારી કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ વિશે વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની સારી સમજ મેળવી શકે;
- iii. ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજારને પ્રોત્સાહિત કરવી;
- iv. ઋણ લેનાર અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવા અને આ રીતે ગ્રાહકો અને કંપનીનો વિશ્વાસ વધારવો.
- v. ઋણ લેનારને ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં મદદ કરવી, જે તેમની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરે છે અને તેમને જે સેવાઓ અને ઉત્પાદનોમાં રુચિ છે તેની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી આપે છે.
- vi. કાયદેસર અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે ઋણ લેનારાઓની સાચી ઓળખ, સરનામું અને અન્ય દસ્તાવેજો સ્થાપિત કરવા માટે કંપનીને તેમની પાસેથી જરૂરી દસ્તાવેજો અને માહિતી વિશે દેવાદારોને જાણ કરવી.

2. લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટેની અરજી

VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2nd Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, India.

• **Toll Free No.:** 18002677770 **Email:** customercare@vastufinserve.com • **Web:** www.vastufinserve.com

• **CIN:** U65990MH2018PTC314935

- i. ઋણ લેનાર સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- ii. કંપનીના લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે, જે ઋણ લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતોની અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઋણ લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ આ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોનું સૂચન કરશે.
- iii. કંપનીએ તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ તૈયાર કરી છે, અન્ય વિગતોની સાથે તે અંદાજિત સમયમર્યાદા પૂરી પાડે છે જેની અંદર લોનની અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

3. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- i. કંપની ઋણ લેનારની ધિરાણ યોગ્યતા પર યોગ્ય ધ્યાન રાખશે, જે અરજી પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. આકારણી કંપનીની ધિરાણ નીતિ, તેના સંબંધમાં ધોરણો અને પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હોવી જોઈએ.
- ii. કંપનીએ મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત, નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ લેખિતમાં જણાવવી જોઈએ. તે તેના રેકોર્ડ માટે ઋણ લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ જાળવી રાખશે.
- iii. લોનની વિલંબમાં ચુકવણી માટે કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા દંડનો શુલ્ક લોન કરારમાં બોલ્ડમાં ઉલ્લેખિત હોવો જોઈએ.

VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2nd Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, India.

• Toll Free No.: 18002677770 Email: customercare@vastufinserve.com • Web: www.vastufinserve.com

• CIN: U65990MH2018PTC314935

કંપનીએ લોનના કરારની નકલ સાથે અન્ય સંબંધિત વ્યવહાર દસ્તાવેજોની નકલ લોન લેનારને લોનના વિતરણ સમયે/પછી આપશે.

લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

- i. ઋણ લેનાર દ્વારા લોન કરારની ભૌતિક શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ, જો વસૂલવામાં આવે તો તેને 'દંડ શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડના વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડ શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ હોવું જોઈએ નહીં, એટલે કે, આવા શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- ii. કંપની વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને આ દિશાનિર્દેશોનું પત્ર અને ભાવના બંનેમાં પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- iii. કંપની દંડ શુલ્ક અથવા લોન પર સમાન શુલ્ક અંગે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ બનાવશે.
- iv. દંડ શુલ્કનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન કેટેગરીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.
- v. 'વ્યક્તિગત ઋણધારકોને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડના શુલ્ક, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-પાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને દંડના શુલ્ક કરતાં વધારે નહીં હોય.
- vi. વ્યાજ દરો હેઠળ કંપનીની વેબસાઇટ્સ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત, કંપની દ્વારા લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)માં પેનલ્ટી શુલ્કનું પ્રમાણ અને સર્વિસ ચાર્જીસનું કારણ સ્પષ્ટપણે ગ્રાહકોને જાહેર કરવામાં આવશે.

VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2nd Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, India.

• Toll Free No.:18002677770 Email: customercare@vastufinserve.com • Web: www.vastufinserve.com

• CIN: U65990MH2018PTC314935

vii. જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ ઋણ લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે દંડના શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

5. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- i. કંપની ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે જેમાં ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય છે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- ii. ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર અનુસાર હશે.
- iii. કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝને લોન લેનાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટે મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાનું સમાધાન/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ઋણ લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

6. જવાબદાર ધિરાણનું આચરણ - લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની રજૂઆત

- i. કંપનીએ તમામ મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જીસ દૂર કરશે.

VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2nd Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, India.

• Toll Free No.:18002677770 Email: customercare@vastufinserve.com • Web: www.vastufinserve.com

• CIN: U65990MH2018PTC314935

- ii. ઋણ લેનારને તેના/તેની પસંદગી મુજબ, બેંકિંગ આઉટલેટ/બ્રાંચ કે જ્યાં લોન એકાઉન્ટ સર્વિસ કરવામાં આવ્યું હતું અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ ઓફિસમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે ત્યાંથી મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
- iii. મૂળ જંગમ/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવાનો રહેશે.
- iv. એકમાત્ર ઋણ લેનાર અથવા સંયુક્ત ઋણ લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટના માટે, કંપની પાસે કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે સારી રીતે ગોઠવેલી પ્રક્રિયા હોવી જોઈએ. આવી પ્રક્રિયા અન્ય સમાન નીતિઓ અને ગ્રાહકની માહિતી માટેની પ્રક્રિયાઓ સાથે કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે.
- v. મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં શુલ્ક સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં, કંપનીએ આવા વિલંબ માટેના કારણો ઋણ લેનારને જણાવવા પડશે. જો વિલંબ કંપનીને કારણે હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000 ના દરે ઋણ લેનારને વળતર આપશે.
- vi. મૂળ જંગમ/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકસાન/ત્રુટિના કિસ્સામાં, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપની જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં ઋણ લેનારને મદદ કરશે અને તે ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચ પણ ભોગવશે અને ઉપરની કલમ (v) માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવું જોઈએ. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને 30 દિવસનો વધારાનો સમય

VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2nd Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, India.

• Toll Free No.: 18002677770 Email: customercare@vastufinserve.com • Web: www.vastufinserve.com

• CIN: U65990MH2018PTC314935

મળશે અને વિલંબિત સમયગાળાની પેનલ્ટી ત્યાર બાદ (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) ગણવામાં આવશે.

- vii. આ નિર્દેશો હેઠળ આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવા માટે ઋણ લેનારના અધિકારો સાથે પૂર્વગ્રહ વિનાનું રહેશે.
7. સમાન માસિક હપ્તા (EMI) પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરવું
- i. લોનના સમયગાળા દરમિયાન બાહ્ય બેન્યુમાર્ક દરમાં સંભવિત વધારાના સંદર્ભમાં, EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ લોન મંજૂર કરતી વખતે, કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે લોન લેનારાઓની પુનઃચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેવી જરૂરી છે કે મુદત વધારવા અને/અથવા EMIમાં વધારો કરવા માટે પર્યાપ્ત હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે.
- ii. મંજૂરી સમયે, કંપનીએ લોન પરના બેન્યુમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે ઋણ લેનારાઓ સાથે સંચાર કરવો જોઈએ જે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર કરે છે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/ મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારાની જાણ ઋણ લેનારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તરત જ કરવામાં આવશે.
- iii. વ્યાજ દરોને ફરીથી સેટ કરતી વખતે, કંપનીએ ઋણ લેનારાઓને તેમની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલી નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડવો જોઈએ. પોલિસી, અન્ય બાબતોની સાથે, લોનના સમયગાળા દરમિયાન ઋણ લેનારને કેટલી વખત સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે પણ સ્પષ્ટ કરી શકે છે.
- iii. ઋણ લેનારાઓને (a) EMIમાં વધારો અથવા મુદત વધારવા અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે પસંદગી કરવાનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે; અને, (b) લોનની

VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2nd Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, India.

• Toll Free No.: 18002677770 Email: customercare@vastufinserve.com • Web: www.vastufinserve.com

• CIN: U65990MH2018PTC314935

- મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વચુકવણી કરવી. ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પૂર્વ ચુકવણી દંડની વસૂલાત હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે
- iv. લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટ પર સ્વિચ કરવા માટેના તમામ લાગુ પડતા શુલ્ક અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગને અનુરૂપ અન્ય કોઈપણ સેવા શુલ્ક/વહીવટી ખર્ચ અને આવા શુલ્ક/ખર્ચના પુનરાવર્તન સમયે પણ કંપની સમય સમય પર મંજૂર પત્રમાં પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
- v. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.

કંપનીએ દરેક ક્વાર્ટરના અંતે એક સ્ટેટમેન્ટ ઋણ લેનારાઓને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા શેર/સુલભ બનાવવું પડશે જે ઓછામાં ઓછું મુદ્દલ અને આજ સુધીમાં વસૂલ કરાયેલ વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMIની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે /વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) વ્યાજના વાર્ષિક દરની ગણતરી કરશે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે નિવેદનો સરળ અને ઋણ લેનાર સરળતાથી સમજી શકે છે

8. સામાન્ય

- i. લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની ઋણ લેનારની રોજિંદી બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તે કંપનીની જાણમાં આવે છે).
- ii. ઋણ ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઋણ લેનાર તરફથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે, કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2nd Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, India.

• Toll Free No.:18002677770 Email: customercare@vastufinserve.com • Web: www.vastufinserve.com

• CIN: U65990MH2018PTC314935

- iii. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે, વિષમ કલાકો પર ઋણ લેનારાઓ સાથે સતત ફોલોઅપ, લોનની વસૂલાત માટે શક્તિનો ઉપયોગ, વગેરે. કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે સ્ટાફ ઋણ લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે.
- કંપની કોઈ પણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/પૂર્વ ચૂકવણી ઇંડ વસૂલશે નહીં, વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓ માટે, સહકાર્યકરો (ઓ) સાથે અથવા તેના વિના, વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરવામાં આવશે.

9. ફરિયાદ નિવારણ

- i. કંપની વિવાદોના નિરાકરણ માટે કંપનીની અંદર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની સ્થાપના કરશે. આવી મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ઉદભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે.
- ii. વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરો પર ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમના અમલીકરણની સામયિક સમીક્ષા કરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરી શકાય છે, જે તેના દ્વારા સૂચવવામાં આવે છે.
- iii. ગ્રાહકના લાભ માટે, કંપનીની તમામ શાખાઓ/સ્થળો પર, જ્યાં વ્યવસાય વ્યવહાર કરવામાં આવે છે ત્યાં નીચેની માહિતી મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:
- a. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/ઈ-મેલ સરનામું) જેનો ઋણ લેનાર દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકાય છે.

10. રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 (યોજના):

VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2nd Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, India.

• Toll Free No.: 18002677770 Email: customercare@vastufinserve.com • Web: www.vastufinserve.com

• CIN: U65990MH2018PTC314935

- i. કંપની તેમની હેડ ઓફિસમાં પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરશે કે જેઓ જનરલ મેનેજર અથવા સમકક્ષ રેન્કના અધિકારી કરતા ઓછા રેન્કના ન હોવા જોઈએ અને કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની સામે નોંધાવેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં કંપની વતી માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે.
- ii. કંપની પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને મદદ કરવા માટે જો તે ઓપરેશનલ કાર્યક્ષમતા માટે યોગ્ય લાગે છે તો આવા અન્ય નોડલ અધિકારીઓની નિમણૂક કરી શકે છે.
- iii. કંપનીએ તેમના ગ્રાહકોના લાભ માટે તેમની શાખાઓ/સ્થળો પર જ્યાં વ્યવસાયનો વ્યવહાર કરવામાં આવે છે ત્યાં મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરશે.
 - a. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઈ-મેઇલ આઇડી) સાથે લોકપાલના ફરિયાદ નોંધાવવાના પોર્ટલની વિગતો(<https://cms.rbi.org.in>).
 - b. આ યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં તેની તમામ ઓફિસો, શાખાઓ અને સ્થાનો જ્યાં વ્યવસાયનો વ્યવહાર એવી રીતે કરવામાં આવે છે કે ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ પાસે યોજનાની પૂરતી માહિતી હોય.
 - c. વિનંતી પર સંદર્ભ માટે ગ્રાહકને યોજનાની નકલ પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- iv. યોજનાની કોપી અને મુખ્ય નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો સાથે યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત અને અપડેટ કરવામાં આવશે.

જો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને/અથવા નોડલ અને પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર દ્વારા એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક RBIની DNBSની પ્રાદેશિક કચેરીના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે જેમના અધિકારક્ષેત્ર

VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2nd Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, India.

• Toll Free No.:18002677770 Email: customercare@vastufinserve.com • Web: www.vastufinserve.com

• CIN: U65990MH2018PTC314935

હેઠળ કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે અથવા અહીં ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે <https://cms.rbi.org.in> અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક મોડ દ્વારા કેન્દ્રિય રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્રમાં સુસંગત રીતે સબમિટ કરી શકે છે.

11. વસૂલવામાં આવેલ વધારાના વ્યાજનું નિયમન

- i. ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને બોર્ડ વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઋણ લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વ્યાજના અલગ-અલગ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક અરજી ફોર્મમાં ઋણ લેનાર અથવા લેનારાને જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- ii. વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત થશે. વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- iii. વ્યાજનો દર વાર્ષિક દરનો હોવો જોઈએ જેથી કરીને લેનારાને ચોક્કસ દરો વિશે ખબર હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.

12. ધિરાણ કરાયેલ વાહનોનો કબજો

- i. ઋણ લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં કંપની પાસે બિલ્ટ-ઇન રી-પ્રેશન ક્લોઝ હશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય હોવા જોઈએ. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ શામેલ હશે:
 - a. કબજો લેતા પહેલા નોટિસ અવધિ

VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2nd Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, India.

• Toll Free No.:18002677770 Email: customercare@vastufinserve.com • Web: www.vastufinserve.com

• CIN: U65990MH2018PTC314935

- b. જે સંજોગોમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે
 - c. સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા
 - d. મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલા લોનની ચુકવણી માટે ઋણ લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ
 - e. ઋણ લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને
 - f. મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા
- આવા નિયમો અને શરતોની એક નકલ ઋણ લેનારાઓને પરિપત્રના સંદર્ભમાં ઉપલબ્ધ કરાવવી આવશ્યક છે જેમાં એવું જણાવવામાં આવશે કે કંપની લોન કરારની એક નકલ સાથે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બિડાણની નકલ સાથે હંમેશા પ્રદાન કરી શકે છે. લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે ઋણ લેનારાઓ, જે આવા કરાર/લોન કરારના મુખ્ય ઘટક બની શકે છે.

13. કંપની દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિથી અક્ષમ લોકોને લોનની સુવિધા

- i. કંપની વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક/દ્રષ્ટિની વિકલાંગ અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓના વિસ્તરણમાં ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપનીની તમામ શાખાઓ આવી વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યાપારી સવલતોનો લાભ લેવા માટે તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડશે. કંપનીએ તેમના કર્મચારીઓ માટે તમામ સ્તરે હાથ ધરવામાં આવે છે એવા તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં, કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા તેમને બાંધધરી આપવામાં આવેલ વિકલાંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો ધરાવતું એક યોગ્ય મોડ્યુલ સામેલ કરવું જોઈએ. વધુમાં, કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરશે કે વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિરાકરણ તેમના દ્વારા પહેલેથી જ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ થાય છે.

VASTU FINSERVE INDIA PRIVATE LIMITED

Regd. Office: Unit No. 203 & 204, 2nd Floor, A Wing, Navbharat Estate, Zakaria Bunder Road, Sewri West, Mumbai -400015, India.

• Toll Free No.:18002677770 Email: customercare@vastufinserve.com • Web: www.vastufinserve.com

• CIN: U65990MH2018PTC314935