

# નાવી ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડની યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા નીતિ

(અગાઉ ચૈતન્ય ડુરલ ઇન્ટરમિડિએશન ડેવલપમેન્ટ સર્વિસિઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી હતી)



|                                   |                        |
|-----------------------------------|------------------------|
| આવૃત્તિ સંખ્યા                    | એફપીસી/3.1/2020-21     |
| મૂળ રૂપથી અપનાવેલી નીતિની તારીખ   | 14 માર્ચ, 2016         |
| પોલીસીમાં સુધારાની/ફેરફારની તારીખ | 30 સપ્ટેમ્બર, 2021     |
| પોલીસીમાલિક                       | ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર |
| દ્વારા માન્ય                      | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર      |
| સહી                               | એસડી/-                 |

## યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (“આરબીઆઇ”) સાથે નોંધણી પામેલી નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની નાવી ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (“એનએફપીએલ અથવા કંપની”) હાલમાં તેના ગ્રાહકોને ડિજિટલ પર્સનલ લોન અને ડિજિટલ હાઉસિંગ લોન પૂરી પાડવાના કારોબારમાં છે.

એનએફપીએલે 1 જુલાઇ, 2015ની તારીખના માસ્ટર સર્ક્યુલર – ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ (“પરિપત્ર”) હેઠળ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (“આરબીઆઇ”) દ્વારા આવશ્યક કર્યા પ્રમાણે આ યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા (“સંહિતા” અથવા “એફપીસી”) ઘડી અને અપનાવી છે. આ યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓની તમામ કેટેગરીઝને (હાલમાં ઓફર કરવામાં આવતી અથવા ભવિષ્યમાં રજૂ કરવામાં આવી શકે તે) લાગુ થાય છે. સંહિતા ઋણ લેનારાઓ સાથે તેના કારોબારમાં વાજબી વ્યવહાર અને પારદર્શકતા માટે કંપનીની વચનબદ્ધતાની ખાતરી આપે છે.

### ઉદ્દેશ

આ સંહિતા ગ્રાહકો માટે કંપનીની મુખ્ય વચનબદ્ધતાના ઉદ્દેશ સાથે ઘડવામાં આવી છે:

- પાયારૂપ માપદંડ સ્થાપિત કરીને ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરવામાં નૈતિક અને વાજબી પ્રક્રિયાને પ્રોત્સાહિત કરવા માટે;
- ઋણ લેનાર અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને આદરપૂર્ણ સંબંધ પ્રોત્સાહિત કરવા માટે;
- કંપની દ્વારા ઓફર કરેલી લોન પ્રોડક્ટ્સ માટે પરિપત્ર અને સંહિતા હેઠળ આવશ્યકતાઓ અને ધોરણો પૂરા કરવા માટે;
- ગ્રાહકની તકરારોનાં નિવારણ માટેની કાર્યપ્રણાલીને મજબૂત કરવા માટે; અને
- એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કંપનીની લોન પ્રોડક્ટ્સ લાગુ થવા પાત્ર ભારતીય કાયદાઓ અને નિયમનોનું પાલન કરે છે;

### વચનબદ્ધતા

એનએફપીએલ નાણાકીય સેવા ક્ષેત્રમાં પ્રચલિત ધોરણો પૂરા કરવા માટે પ્રામાણિકતા અને પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોને આધારે તમામ વહેવારોમાં યોગ્ય રીતે અને વાજબી રીતે કાર્ય કરીને સંહિતાનું પાલન કરશે.

એનએફપીએલ લોન પ્રોડક્ટ્સ તેમ જ સેવા શુલ્ક, વ્યાજદર અને અરજીની પદ્ધતિ સહિત તેના નિયમો અને શરતોને સમજવા માટે ઋણ લેનારને કોઇ અસ્પષ્ટતા વિના સ્પષ્ટ માહિતી પૂરી પાડશે.

એનએફપીએલ ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણશે અને (એ) કોઇ કાયદા અથવા નિયમનકારો અથવા ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન બ્યુરોઝ સહિતના સરકારી અધિકારીઓ દ્વારા આવશ્યક કરવામાં આવી હોય; (બી) જ્યાં ગ્રાહકે આવી વ્યક્તિગત માહિતીની આપ-લે કરવાની સમંતિ આપી હોય તે સિવાય ત્રાહિત પક્ષો સમક્ષ કોઇ પણ માહિતી જાહેર કરશે નહીં.

એનએફપીએલ કંપનીની વેબસાઇટ પર સંહિતા ઉપલબ્ધ કરશે અને ઋણ લેનારને વિનંતી કરવા પર સંહિતાની નકલ પૂરી પાડશે. કંપની વંશ, જ્ઞાતિ, જાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અને, અથવા અક્ષમતાને આધારે તેના ગ્રાહકો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં.

### લાગુ થવા પાત્રતા

સંહિતા કંપનીના તમામ કર્મચારીઓને અને તેના કારોબાર દરમિયાન કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અન્ય વ્યક્તિઓને લાગુ થશે.

### લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

કંપની નાવી એપ મારફતે, અથવા ડિજિટલ ભાગીદારો અથવા એજન્ટ્સ અથવા લાગુ થવા પાત્ર કાયદાઓ હેઠળ આવી અન્ય પદ્ધતિઓ મારફતે તેના ઋણ લેનારાઓ મેળવશે. લોનની તમામ અરજીઓ કંપની દ્વારા નાવી એપ મારફતે અથવા ભૌતિક લોન અરજીઓ મારફતે અથવા લાગુ થવા પાત્ર કાયદા અનુસાર આવી અન્ય પદ્ધતિઓ મારફતે પ્રાપ્ત કરવામાં આવશે.

કંપનીએ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે:

એ) ઋણ લેનાર સાથે તમામ સંદેશાવ્યવહાર પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર સમજતા હોય તે ભાષામાં કરવામાં આવશે.

બી) લોનની અરજીમાં આવશ્યક માહિતી સામેલ કરવામાં આવશે (એટલે કે લાગુ થવા પાત્ર વ્યાજદર, ફી/ શુલ્ક જો કોઈ હોય તો, પૂર્વચુકવણીના વિકલ્પો અને અન્ય શુલ્ક જો કોઈ હોય તો), જે ઋણ લેનારના વ્યાજને અસર કરશે. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજીનાં ફોર્મની સાથે સુપરત કરવાના રહેતા આવશ્યક દસ્તાવેજો સૂચવવામાં આવી શકે છે.

સી) કંપની લોન અરજીઓનો નિકાલ જે સમયમર્યાદાની અંદર કરવામાં આવશે તેને સૂચવતી તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટેની પાવતી જારી કરવાનું સુનિશ્ચિત કરશે.

ડી) લોનની અરજીની પ્રક્રિયા માટે આવશ્યક તમામ માહિતી અરજીના સમયે કંપની સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે. કંપનીને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય એવા કિસ્સામાં કંપની ગ્રાહકનો સંપર્ક કરવાનો અધિકાર ધરાવે છે.

ઇ) એનએફપીએલ ગ્રાહકને લોન મંજૂરીની સાથે તેના નિયમો અને શરતો અંગે જણાવશે અને ઋણ લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃત્તિને તેના રેકોર્ડમાં રાખશે.

એફ) એનએફપીએલ તેની મનસૂઝી પર ઋણ લેનાર પાસેથી અથવા તો બેંક / નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીઓની સામાન્ય રીતે પ્રક્રિયા કરશે. એનએફપીએલ વિનંતી પ્રાપ્ત થાય ત્યારથી 21 દિવસની અંદર સંમતિ અથવા વાંધો જે કોઈ બાબત હોય તેની જાણ કરશે.

જી) વિતરણની સમયસૂચિ, વ્યાજદર, સેવા શુલ્ક અથવા અન્ય કોઈ ચાર્જિસ સહિતના નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર અંગેનો નિર્ણય લેતા પહેલા એનએફપીએલ ઋણ લેનારને લોનના કરાર અનુસાર નોટિસ આપશે. ઉપરોક્ત શુલ્કમાં કોઈ ફેરફાર કંપનીની શાખાઓ ખાતે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.

### લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/ શરતો

લોનની અરજીઓ કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાને આધિન હોય છે.

એ. લોનની ચાવીરૂપ શરતો એટલે કે વ્યાજ શુલ્ક, અવધિ, મંજૂર કરેલી લોનની રકમ, ઋણ લેનારને લાગુ થવા પાત્ર વાર્ષિક વ્યાજદર, પ્રોસેસિંગ ફી, લોનની અવધિ, ચુકવવા પાત્ર ઇક્વેટેડ મંથલી ઇન્સ્ટોલમેન્ટ (ઇએમઆઇ), અન્ય લાગુ થવા પાત્ર ફી અને શુલ્ક તથા લાગુ થતી અન્ય વિગતો જ્યારે લોન માટે ઓફર કરવામાં આવે ત્યારે ઋણ લેનાર સમક્ષ પ્રાદેશિક ભાષા અથવા ઋણ લેનાર સમજતા હોય તે ભાષામાં જાહેર કરવામાં આવશે.

બી. એનએફપીએલ પૂર્વચુકવણી પેનલ્ટીનો ઉલ્લેખ કરવા ઉપરાંત લોન / સુવિધા કરારમાં ડિફોલ્ટ અથવા બાકી લેણાની મોડી ચુકવણી માટે ચાર્જ થતા દંડાત્મક વ્યાજ / લિક્વિડેટેડ નુકસાન / વધારાના વ્યાજનો 'બોલ્ડમાં' ઉલ્લેખ કરશે.

સી. લોન વિતરણ પ્રક્રિયા લોન કરારમાં ઉલ્લેખ કર્યા પ્રમાણે આવા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત કર્યા પછી આરંભવામાં આવશે. અરજદારની સંમતિ એનએફપીએલ દ્વારા જાળવી રાખવામાં આવશે અને તેના રેકોર્ડ્સમાં ડિજિટલી / ભૌતિક રૂપે જાળવવામાં આવશે.

ડી. લોન કરારની નકલ લોનનાં વિતરણના સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને પૂરી પાડવામાં આવશે અને તેની પાવતી તેના રેકોર્ડ્સમાં ડિજિટલી/ ભૌતિક રીતે જાળવવામાં આવશે.

### નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ (ડિસ્બર્સમેન્ટ)

એ. એનએફપીએલ વિતરણનાં સમયપત્રક, વ્યાજદર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણીના ચાર્જિસ વગેરે સહિતના કોઈ પણ નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર અંગે પ્રાદેશિક ભાષામાં અથવા ઋણ લેનાર સમજતા હોય તે ભાષામાં ઋણ લેનારને નોટિસ આપશે.

બી. એનએફપીએલે એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે વ્યાજદર અને શુલ્કમાં કોઈ ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ લાગુ થશે. આ અંગેની યોગ્ય શરત લોન કરારમાં કંપની દ્વારા સામેલ કરવામાં આવી છે.

સી. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા દેખાવને પાછા ખેંચવા / વેગ આપવાનો કંપનીનો નિર્ણય લોન કરારના નિયમો અને શરતો અનુસાર હશે અને તેને ઋણ લેનાર દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે.

ડી. લોનને લગતી તમામ જામીનગીરીઓ લોનની સંપૂર્ણ અને આખરી ચુકવણી પ્રાપ્ત કરવા પર મુક્ત થશે, જે કોઈ કાયદેસરના અધિકાર અથવા લિએન (પૂર્વાધિકાર) અને ઋણ લેનારાઓ સામે એનએફપીએલના સંભવિત અન્ય કોઈ દાવાને સેટ-ઓફ (ક્ષતિપૂર્તિ) કરવાને આધિન હશે. જો સેટ-ઓફ કરવાના આ પ્રકારના અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે તો ઋણ લેનારને બાકીના દાવાઓ અંગેની તમામ વિગતો અને શરતો જેના હેઠળ એનએફપીએલ સંભવિત દાવાની પતાવટ / ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓને જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેમની સાથે તેના વિશેની ત્વરીત નોટિસ આપવામાં આવશે.

### સામાન્ય જોગવાઈઓ

એનએફપીએલ લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડેલા ઉદ્દેશો સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (જ્યાં સુધી ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉથી જાહેર નહીં કરેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવે ત્યાં સુધી).

લોનની વસૂલાતની બાબતમાં એનએફપીએલના પ્રતિનિધિઓ/ ત્રાહિત પક્ષના કલેક્શન એજન્ટ્સ અયોગ્ય પજવણીનો સહાર લેશે નહીં, જેમ કે ઋણ લેનારાઓને અયોગ્ય સમયે સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળપ્રયોગ વગેરે. એનએફપીએલ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકો સામે તેના સ્ટફ દ્વારા અસભ્ય વર્તન કરવામાં નહીં આવે, જેના માટે સ્ટાફને ગ્રાહકોની સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત તાલિમ આપવામાં આવશે.

શારીરિક રીતે/ દૃષ્ટિની રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે વિકલાંગતાને આધારે લોનની સુવિધાઓ સહિત પ્રોડક્ટ્સ અને સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં કોઈ ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહીં.

આરબીઆઇ દ્વારા 2 ઓગસ્ટ, 2019ના રોજ 'ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન્સ પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક/ પૂર્વચુકવણીની પેનલ્ટી વસૂલાત' અંગે આરબીઆઇ/2019-20/ 30 ડીએનબીઆર (પીડી) સીસી.નં. 101/ 03.10.001/ 2019-20 દ્વારા જારી કરેલી સ્પષ્ટતા અનુસારસહ-બંધનકર્તા(ઓ)ની સાથે અથવા તેમના સિવાય વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાય અન્ય ઉદ્દેશો માટે મંજૂર કરેલી કોઇ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર શુલ્ક (ચાર્જિસ)/ પૂર્વચુકવણી પેનલ્ટીઝ ચાર્જ કરશે નહીં.

### બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

એનએફપીએલના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે સંસ્થાની અંદર તકરાર નિવારણની યોગ્ય કાર્યપ્રણાલી નક્કી કરી છે. કાર્યપ્રણાલી સુનિશ્ચિત કરે છે કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓના પદાધિકારીઓના નિર્ણયોમાંથી ઊભી થતી તમામ તકરારો સાંભળવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછું આગામી ઉચ્ચ સ્તરે તેનો નિકાલ લાવવામાં આવે. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમયાંતરે યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાનાં પાલનની અને સંચાલનમંડળનાં વિભિન્ન સ્તરે તકરાર નિવારણ કાર્યપ્રણાલીની કામગીરીની સમીક્ષા કરે છે.

આવી સમીક્ષાનો એકત્રિત અહેવાલ નિયમિત અંતરાયે ઓડિટ સમિતિ અને બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

### તકરાર નિવારણ

એનએફપીએલ તેમના ગ્રાહકોના લાભ માટે, તેમની શાખાઓ/ સ્થળો પર જ્યાં વહેવાર કરવામાં આવે છે ત્યાં નીચેની માહિતીને મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરશે:

એ. કંપનીની સામે ફરિયાદોના ઉકેલ માટે જાહેર જનતા દ્વારા સંપર્ક થઈ શકે એવા તકરાર નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન/ મોબાઇલ નંબર તેમ જ ઇમેઇલ એડ્રેસ).

બી. જો ફરિયાદ /તકરારનો ઉકેલ એક મહિનાની અવધિની અંદર ન આવે તો ગ્રાહક આરબીઆઇના ડીએનબીએસના પ્રાદેશિક કચેરીના (સંપૂર્ણ સંપર્ક વિગતો) ઓફિસ-ઇન-ચાર્જ જેમના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ એનબીએફસીની નોંધણી પામેલી ઓફિસ આવતી હોય તેમને અપીલ કરી શકે છે.

સી. ગ્રાહક તકરાર નીતિ.

આ ઉપરાંત તકરાર નિવારણ કાર્યપ્રણાલીની વિગતો આપતી ગ્રાહક તકરાર નીતિ સંહિતાના પરિશિષ્ટ 1 તરીકે જોડેલી છે.

### યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા(ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ) માટે સંવાદ કરવાની ભાષા અને રીત

એનએફપીએલ ઋણ લેનાર સમજતા હોય એ ભાષામાં અથવા પ્રાદેશિક ભાષામાં ઋણ લેનારાઓ સાથે સંવાદ કરવાનું પસંદ કરશે. સંહિતા કંપનીની વેબસાઇટ પર વિભિન્ન ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.

### વ્યાજદરની નીતિ

વ્યાજદર અને ઋણ લેનારાઓની વિભિન્ન કેટેગરીમાં વિભિન્ન વ્યાજદર ચાર્જ કરવા માટે જોખમ અને તર્કનાં વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ ઋણ લેનાર અથવા ગ્રાહક સમક્ષ જાહેર કરવામાં આવશે અને સ્પષ્ટપણે જાણ કરવામાં આવશે. વ્યાજદર અને જોખમનાં વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ કંપનીઓની

વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે. વેબસાઇટમાં અથવા અન્ય રીતે પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજદરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ થવી જોઈએ.

માન્ય વ્યાજદર નીતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

### જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

એનએફપીએલ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે જવાબદાર હશે કે જાહેરાત અને પ્રચારને લગતી તમામ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી. આ સંહિતા એનએફપીએલના સેલ્સ સહયોગીઓ/ પ્રતિનિધિઓ જ્યારે તેઓ વેચાણ માટે ગ્રાહકનો સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમના પર પણ તેમની ઓળખની હદ સુધી લાગુ થશે.

### ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (સીઆઇસી)

એનએફપીએલ નીચેની બાબતો અંગે ગ્રાહકો વિશેની માહિતી ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓને આપશે:

એ. ખાતું ખોલવું;

બી. ગ્રાહક તેમની/તેણીની ચુકવણીમાં વિલંબ કરતા હોય તે અને લોન ખાતાના દેખાવ, જેમાં કેટલી લોન મંજૂર કરવામાં આવી છે અને ત્યાર પછીના દેખાવનો સમાવેશ થાય છે;

સી. બાકી લેણા વસૂલવા માટે ગ્રાહક સામે કાયદેસરની કાર્યવાહી આરંભવામાં આવી છે; અને

ડી. ગ્રાહક સામે કાનૂની ઉપાય મારફતે દેવાની પતાવટ.

એનએફપીએલ સીઆઇસીને ગ્રાહકનાં ખાતા અંગેની અન્ય માહિતી આપી શકે છે, અથવા ગ્રાહકે આમ કરવા માટેની તેમની/ તેણીની/ તેની સ્પષ્ટ મંજૂરી આપી હોય તો લાગુ થતા કાયદા હેઠળ આવી અધિકૃતતા અને આવશ્યકતા અનુસાર તેમાં કરવામાં આવશે.

### ઉઘરાણી અને વસૂલાત

કંપનીની ઉઘરાણી અને વસૂલાતની પ્રક્રિયા બોર્ડ દ્વારા માન્ય કર્યા પ્રમાણે કંપનીની ઉઘરાણી અને વસૂલાત નીતિ અનુસાર થશે.

### આચારસંહિતા

કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે વીમા કારોબાર માટેની આચાર સંહિતા ઇરડાની માર્ગદર્શિકાઓ દ્વારા સંચાલિત થશે.

આ ઉપરાંત કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કલેક્શન એજન્ટ્સ અને ડાઇરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ માટે પરિશિષ્ટ 2 તરીકે ઉપલબ્ધ આચાર સંહિતાનું પાલન કરવામાં આવે છે.

### ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા

એનએફપીએલ ગોપનીયતા નીતિ ધરાવશે, જે એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકની સંવેદનશીલ વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ, સંગ્રહ અને પ્રક્રિયા ઇન્ફોર્મેશન ટેકનોલોજી (સુરક્ષાની વાજબી પદ્ધતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ તથા સંવેદનશીલ વ્યક્તિગત ડેટા અથવા માહિતી) નિયમો, 2011 અનુસાર કરવામાં આવે છે.

કંપની ઉપર ઉલ્લેખિત સંહિતામાં સુધારો, ફેરફાર અને બદલાવ કરવાનો તથા એફપીસીની મૂળભૂત ભાવનાને અસર કર્યા વિના કે જતી કર્યા વિના સમયાંતરે અપડેટ કરવાનો અધિકાર ધરાવે છે.

નાવી ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ  
ગ્રાહક તકરાર નિવારણ નીતિ

(અગાઉ ચૈતન્ય ડુરલ ઇન્ટરમિડિએશન ડેવલપમેન્ટ સર્વિસિઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી હતી)



|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| આવૃત્તિ સંખ્યા                     | સીજીઆર/3.2/2021-22   |
| મૂળરૂપથી અપનાવેલી નીતિની તારીખ     | 30 એપ્રિલ, 2016  |
| પોલિસીમાં સુધારાની/ ફેરફારની તારીખ | 24 ઓગસ્ટ, 2020<br>18 ફેબ્રુઆરી, 2021<br>28 મે, 2021<br>6 સપ્ટેમ્બર, 2021<br>16 સપ્ટેમ્બર, 2021 |
| પોલિસી માલિક                       | સીઇઓ   |
| દ્વારા માન્ય                       | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર  |
| સહી                                | એસડી/-   |

સંદર્ભ: આરબીઆઇ/2015-16/16 ડીએનબીઆર (પીડી) સીસી. નં. 54/03.10.119/2015-16 તારીખ 1 જુલાઇ, 2015

## ગ્રાહક તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયા

### 1. ઉદ્દેશ

નાવી ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ખાતે ગ્રાહક પ્રથમ – પ્રમુખ મૂલ્ય છે. ગ્રાહક તકરાર નિવારણ નીતિ કંપનીનાં મુખ્ય મૂલ્યને પ્રતિબિંબિત કરે છે અને નિયમનકારની માર્ગદર્શિકાઓને સામેલ કરે છે.

નાવી ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (હવે પછી “કંપની” તરીકે ઓળખવામાં આવશે) દ્વારા અનુસરવામાં આવતા 1 જુલાઇ, 2015ની તારીખનાં આરબીઆઇનાં માસ્ટર સર્ક્યુલર - યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતા પ્રમાણે કંપની તકરાર નિવારણ નીતિ/ કાર્યપ્રણાલી ધરાવતી હોવી જોઇએ, જેને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર અને ફરજિયાત કરવી જોઇએ.

કંપનીની તકરાર નિવારણ નીતિમાં નીચે આપેલા ઉદ્દેશો પર ધ્યાન આપવામાં આવ્યું છે:

- શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક સેવા સહાયની જોગવાઇ;
- આ કામગીરી માટે આવશ્યક નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાનું પાલન.

### 2. વ્યાખ્યાઓ

તકરાર/ફરિયાદ: “તકરાર/ ફરિયાદ” ગ્રાહક તરફથી મૌખિક અથવા લેખિતમાં પ્રોડક્ટ અથવા સેવા પ્રત્યેનાં અસંતોષને વ્યક્ત કરે છે. ગ્રાહક ફરિયાદ માટે વાસ્તવિક કારણ હોઇ શકે છે, તેમ છતાં પણ કેટલીક ફરિયાદો પ્રોડક્ટની ગેરસમજ અથવા સેવાની ગેરવાજબી અપેક્ષાને પરિણામે કરવામાં આવી શકે છે.

ફરિયાદોનું સામાન્ય વર્ગીકરણ:

- વ્યવહાર સંબંધી: ગેરવેચાણ/ ખોટા શુલ્ક/ ટીડીએસ સંબંધિત/ સેવા શુલ્ક ડેબિટ કરવા સંબંધિત, ચેક અથવા eNACH ક્લિઅરન્સ સંબંધિત.
- શાખા સંબંધિત: ગ્રાહકો માટેની પાયારૂપ સુવિધાઓ/ વાતાવરણ/ ગ્રાહક સેવા ક્ષેત્ર/ લાંબી કતાર વગેરે.
- સ્ટાફ સંબંધી: કથિત પજવણી, ગેરવર્તન / અસભ્ય ભાષાનો ઉપયોગ, કથિત લાંચ વગેરે.
- ધિરાણ સંબંધી: વિલંબિત વિતરણ, લોનમાં સુધારા, વસૂલાત માટે વધુ પડતા ફોલો-અપ, રિકવરી એજન્ટ્સનું અયોગ્ય વર્તન, જાતિ, જ્ઞાતિ, ધર્મ આધારિત ભેદભાવ, લોનની છેતરપિંડી અને આવી અન્ય ધિરાણને લગતી ફરિયાદો.
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ / એજન્ટ સંબંધી / વિકેતા સંબંધી: ગેરવર્તન / અસભ્ય ભાષાનો ઉપયોગ/પ્રોડક્ટ્સનું ખોટું વેચાણ, ફી/ કમિશન/ વધારાના ચાર્જિસ લાદવા. તેમાં કનેક્ટર્સ, રિકવરી એજન્ટ્સ, ખરાઇ એજન્સીઓ અને વિકેતાઓ દ્વારા ગેરવર્તન / અસભ્ય ભાષાના ઉપયોગનો પણ સમાવેશ થાય છે.

### 3. તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયા

કંપની ગ્રાહક સાથે સંવાદની બહુવિધ શૃંખલા ખોલશે. આ ચેનલ્સ નીચે પ્રમાણે છે:

એ) વરિષ્ઠ સંચાલનમંડળ દ્વારા ઓળખેલા તકરાર નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરવામાં આવશે. તકરાર નિવારણ અધિકારી કંપની ખાતે ઉદ્ભવતી ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા અને સંચાલિત કરવા માટે જવાબદાર હશે.

બી) એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ ।



**1) પ્રથમ સ્તર:**

- પ્રથમ સ્તરે જો ગ્રાહક ફરિયાદ અથવા તકરાર ધરાવતા હોય તો ગ્રાહક ગ્રાહક સેવા ટીમનો અહીં સંપર્ક કરી શકે છે:

ઇમેઇલ: [help@navi.com](mailto:help@navi.com)

ફોન: (+91) 81475 44555

**- ટીએટી:**

- જ્યારે ગ્રાહક ઇમેઇલ અથવા ફોન નંબર પર ગ્રાહક સેવા ટીમનો સંપર્ક કરે ત્યારે પ્રમાણભૂત પ્રતિસાદ સમય: ગ્રાહકની ચિંતાઓને ધ્યાનમાં લેવા માટે કાર્યના 48 કલાકો અને કાર્યના 3 દિવસોની અંદર ઉકેલ લાવવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયત્નો કરવામાં આવશે.

- વિનંતીઓ જેને ગ્રાહકના સંતોષ સુધી ઉકેલવામાં ન આવે અથવા વિનંતીઓ જેને નિર્ધારિત સમયની અંદર ઉકેલવામાં ન આવી હોય તો, ગ્રાહકની તકરારોને બીજા સ્તર સુધી વધારી શકાય છે.

**- બીજું સ્તર:**

બીજા સ્તરે નીચે આપેલા ગ્રાહક તકરાર નિવારણ અધિકારીના મેઇલબોક્સમાં સંપર્ક કરી શકો છો. ગ્રાહક તકરાર નિવારણ અધિકારી તકરાર પ્રાપ્ત કર્યાની તારીખથી કાર્યના (7) સાત દિવસોની અવધિમાં તકરારનો ઉકેલ લાવવાનું વચન આપશે.

નામ: સુગંધા શર્મા

હોદ્દો - ગ્રાહક સેવા મેનેજર

સરનામું - નાવી ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, કોરામંગલા ત્રીજો બ્લોક, બેંગલોર 560095

ઇમેઇલ - [grievance@navi.com](mailto:grievance@navi.com)

**- ત્રીજું સ્તર:**

જો ગ્રાહક કાર્યના (10) દસ દિવસોની અંદર પ્રતિસાદ ન મેળવે અથવા ગ્રાહક તકરાર અધિકારી દ્વારા આપવામાં આવેલા પ્રતિસાદ સાથે સંતુષ્ટ હોય તો ગ્રાહક નીચે આપેલા મેઇબલબોક્સ પર કંપનીના નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે. નોડલ રિડ્રેસલ અધિકારી ફરિયાદ પ્રાપ્ત કર્યાની તારીખથી કાર્યના (7) સાત દિવસની અવધિની અંદર તકરારનો ઉકેલ લાવવાનું વચન આપશે.

ત્રીજા સ્તરે ગ્રાહક આરબીઆઇ લોકપાલ યોજના હેઠળ કંપનીના નોડલ અધિકારીનો નીચે પ્રમાણે સંપર્ક કરી શકે છે:

નામ: ડિંપલ જે શાહ

હોદ્દો - નોડલ અધિકારી

સરનામું - નાવી ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ, કોરામંગલા ત્રીજો બ્લોક, બેંગલોર 560095

ઇમેઇલ - [nodaloffice@navi.com](mailto:nodaloffice@navi.com)

- ચોથું સ્તર: ગ્રાહક નોડલ દ્વારા પૂરા પાડેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો અથવા તકરારનો ઉકેલ પ્રથમ વખત રજૂ કર્યાની તારીખથી કાર્યના 15 દિવસોની અંદર ન આવે એવા કિસ્સામાં ગ્રાહક અહીં

લખી શકે છે:

ઓફિસ-ઇન-ચાર્જ

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા,

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન (ડીએનબીએસ),

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા,

નૃપાથુંગા રોડ,

બેંગલોર - 560001

ઇમેઇલ: dnbsbangalore@rbi.org.in

- વીમા કંપનીના કોર્પોરેટ એજન્ટ તરીકે કંપનીની ક્ષમતામાં તમામ વીમા સંબંધી તકરાર તેને પ્રાપ્ત કર્યાના 14 દિવસની અંદર પૂર્ણ કરવામાં આવશે.

#### 5) પાંચમું સ્તર:

એનબીએફસી માટે આરબીઆઇ લોકપાલ યોજના - 2018

જો પ્રતિસાદ એનબીએફસી પાસેથી પ્રાપ્ત ન થાય અથવા ગ્રાહકને એનબીએફસીના પ્રતિસાદથી સંતોષ ન હોય તો ફરિયાદ/ તકરાર ફાઇલ કર્યાના એક મહિના પછી ગ્રાહક ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા “નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઝ માટેની લોકપાલ યોજના, 2018” હેઠળ રચવામાં આવેલા લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

ઉપરોક્ત કોઇ પણ ચેનલમાં ફાઇલ કર્યાના 30 દિવસ વિતી ગયા પછી જો તકરાર/ ફરિયાદ માટે પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત ન થાય અથવા પ્રતિસાદ/ નિવારણથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ/ તેણી નિવારણ માટે આ મુદ્દાને ઉચ્ચ સ્તર સુધી લઈ જઈ શકે છે.

જોકે આવશ્યક નથી કે ગ્રાહકે ઉપર આપેલા ક્રમમાં પગલાં અનુસરવા જોઈએ, પણ એવું સૂચવવામાં આવે છે કે ગ્રાહક એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સને અનુસરે.

સરનામું:

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા

ફોર્ટ ગ્લેસિસ, ચેન્નઈ - 600001

ટેલિફોન નંબર: 044 - 25395964

ફેક્સ નંબર: 25395488

ઇમેઇલ: [cms.nbfcochennai@rbi.org.in](mailto:cms.nbfcochennai@rbi.org.in)

- 6) ઉપરની પ્રક્રિયા સંપત્તિના પુનઃકબજા અને વેચાણ સંબંધિત કોઇ પણ તકરારો માટે લાગુ થવા પાત્ર છે. રિવકવરી ટીમની મદદથી તકરારની તપાસ કરવામાં આવશે અને તપાસ કર્યા પછી યોગ્ય પ્રતિસાદ ગ્રાહકને પૂરો પાડવામાં આવશે.

#### સી) તકરારના ઉકેલ માટેની પ્રણાલી

કંપની તકારારોના સમયસર ઉકેલને સુનિશ્ચિત કરવા માટે ગ્રાહક નિવારણ કાર્યપદ્ધતિ (સીઆરએમ) પ્રણાલી ધરાવે છે. આ પ્રણાલી (એ) ફરિયાદો કેપ્ચર કરે છે, (બી) પ્રશ્નના પ્રકારને આધારે ટીએટી અનુસરે છે, અને (સી) પૂર્વવ્યાખ્યાયિત ટીએટીના આધારે અને એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અનુસાર મુદ્દાઓને આગળ વધારે છે.

સીઆરએમ પ્રણાલીમાં એક વખત કેપ્ચર કરવામાં આવે ત્યાર પછી ગ્રાહક સેવા ટીમ ગ્રાહકની સંતુષ્ટિ સુધી ફરિયાદ/ તકરારના ઉકેલ માટે જવાબદાર હોય છે. જ્યાં શક્ય હોય ત્યાં, ગ્રાહકને યોગ્ય અને ઉચિત વૈકલ્પિક ઉકેલો આપવા માટે દરેક પ્રયત્ન હાથ ધરવામાં આવે છે. જોકે જો ગ્રાહક ઉકેલથી અસંતુષ્ટ રહે તો તેઓ ઉપર જણાવ્યા મુજબ તકરાર નિવારણ કાર્યપદ્ધતિ મારફતે મુદ્દાને આગળ વધારી શકે છે.

**ફરિયાદોનું વર્ગીકરણ:**

- માહિતી અને ફરિયાદ કોલ્સને ટ્રેક કરવા અને તેમનું વિશ્લેષણ કરવા માટે સીઆરએમ મારફતે અલગ કરવામાં આવશે.
- સીઆરએમ ફરિયાદોને નીચી, ઉચ્ચ, મધ્યમ વગેરે તરીકે વર્ગીકૃત અને ટેગ કરીને ફરિયાદો પર કાર્યવાહી કરવા માટે પ્રાથમિકતા ટ્રેક કરશે.

**ગ્રાહક સંતોષ:**

- સીઆરએમ ગ્રાહકનાં સંતોષ સ્તર પર તેમનો પ્રતિસાદ લઈને સહાય કરશે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઊભી કરેલી ફરિયાદો પૂર્ણ કરતા પહેલા ગ્રાહકનાં સંતોષ સ્તર પર કંપની દ્વારા તેમનો પ્રતિસાદ લેવામાં આવશે.

**ડી) તકરારોની આંતરિક સમીક્ષા અને દેખરેખ**

પ્રક્રિયાની ખામીના ઉકેલને સુનિશ્ચિત કરવા માટે ફરિયાદોની દેખરેખની, ટીએટી, ફરિયાદના પ્રકારની સમયાંતરે સમીક્ષા માસિક સ્તરે કરવામાં આવે છે.

વીમા તકરારના ડેટા વીમા કંપની સાથે સમયાંતરે શેર કરવામાં આવે છે.

**ઇ) બોર્ડ અને ઓડિટ સમિતિની સમીક્ષાઓ:**

- ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કાર્યપદ્ધતિ અને ગ્રાહક તકરાર નીતિની વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા કરવામાં આવશે. સમીક્ષાઓ નીચેની બાબતોને ધ્યાનમાં લેશે: (એ) ફરિયાદોનાં નિવારણની પ્રક્રિયામાં સુધારો; (બી) ફરિયાદ સંચાલન પ્રણાલીનો એકંદર દેખાવ, અને (સી) તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયાની આંતરિક ઓડિટ ટીમ દ્વારા હાથ ધરેલા ઓડિટનાં પરિણામો અને નોંધવામાં આવેલી ચૂક, જો વર્ષ દરમિયાન થઈ હોય તો.
- પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો અંગેનો અહેવાલ ત્રિમાસિક ધોરણે બોર્ડ અને બોર્ડ સમિતિ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.
- 

**એફ) વેબસાઇટ**

પોલિસી કંપનીની વેબસાઇટ પર અને તમામ શાખાઓ ખાતે ઉપલબ્ધ થશે. કંપનીના તમામ કર્મચારીઓને આ નીતિથી જાગૃત કરવામાં આવશે.

નાવી ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડના  
ડાઇરેક્ટ સેલ્સ એજન્ડ્સ માટે આચાર સંહિતા  
(અગાઉ ચૈતન્ય ટુરલ ઇન્ટરમિડિએશન ડેવલપમેન્ટ સર્વિસિઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી હતી)



| આવૃત્તિ સંખ્યા                 | 1.0                 |
|--------------------------------|---------------------|
| મૂળરૂપથી અપનાવેલી નીતિની તારીખ | 24 માર્ચ, 2021      |
| પોલિસી માલિક                   | સીઇઓ                |
| દ્વારા માન્ય                   | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ |
| સહી                            |                     |

## શિડ્યુઅલ એ

### નાવી ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડના

### ડાઇરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ માટે આચાર સંહિતા

(અગાઉ ચૈતન્ય ડુરલ ઇન્ટરમિડિએશન ડેવલપમેન્ટ સર્વિસિઝ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી હતી)

#### બેકગ્રાઉન્ડ

ડાઇરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (“કોડ”) માટેની નાવી ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડની (નાવી) આચાર સંહિતા નાવી ફિનસર્વ પ્રાઇવેટ લિમિટેડની કોઇ લોન (હાઉસિંગ લોન સહિત) અથવા અન્ય નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સનાં માર્કેટિંગ અને વિતરણમાં સામેલ તમામ લોકોને આવરે છે.

નાવીના ડાઇરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ માટેની આચાર સંહિતા આરબીઆઇ દ્વારા ફરજિયાત કરેલ યોગ્ય વ્યવહાર સંહિતાની (એફપીસી) માર્ગદર્શિકાઓ અને એનબીએફસી દ્વારા નાણાકીય સેવાઓનાં આઉટસોર્સિંગમાં જોખમોનાં સંચાલન અને આચાર સંહિતા અંગેના નિર્દેશોનું પાલન કરે છે અને ગ્રાહકોની ગરિમા અને આદરને ધ્યાનમાં રાખીને બનાવવામાં આવી છે. નીતિ સૌજન્યતા અને યોગ્ય વ્યવહાર પર બનાવવામાં આવી છે. નીતિ નિષ્પક્ષતા અને પારદર્શકતાને માન્યતા આપે છે.

નાવી તેનાં માર્કેટિંગ નેટવર્કને વિસ્તારવા માટે તેની નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સ માટે સંભવિત ગ્રાહક(કો) (“પ્રોસ્પેક્ટ”)નાં સોર્સિંગ માટે તેમની સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરવા માટે વિભિન્ન સેવા સહયોગીઓ – ડાઇરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ (“ડીએસએ”), ડાઇરેક્ટ સેલિંગ એક્ઝિક્યુટિવ્સ (“ડીએસઇ”) (બંને વ્યક્તિગત અને કોર્પોરેટ)ની નિમણૂક અને જોડવાનો પ્રસ્તાવ કરે છે.

#### 1. લાગુ થવા પાત્રતા

આ સંહિતા નાવી અને ડીએસએ/ડીએસઇ વચ્ચે થયેલા કરારમાં અપનાવવામાં અને સામેલ કરવામાં આવે છે અને તેમ કરવામાં આવી રહ્યું હોવાનું માનવામાં આવે છે. આ સંહિતા નાવીની કોઇ પણ લોન અથવા અન્ય નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સનાં માર્કેટિંગ અને વિતરણમાં સામેલ તમામ વ્યક્તિઓને લાગુ થશે.

ડાઇરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ (ડીએસએ), ડાઇરેક્ટ સેલિંગ ટીમ (ડીએસટી), તેના ટેલિ-માર્કેટિંગ એક્ઝિક્યુટિવ્સ (ટીએમઇ) અને ફિલ્ડ સેલ્સ કર્મચારી, જેવા કે બિઝનેસ ડેવલપમેન્ટ એક્ઝિક્યુટિવ્સ (બીડીઇ) નાવીના પક્ષે કોઇ પણ ડાઇરેક્ટ માર્કેટિંગ કામગીરી હાથ ધરે તે પહેલા આ સંહિતાનું પાલન કરવા માટે સંમત હોવા જોઇએ. આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કરતા મળી આવતા કોઇ પણ ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇને બ્લેકલિસ્ટ કરવામાં આવશે. આ આવશ્યકતાનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જવાને પરિણામે ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇનું જોડાણ કાયમી ધોરણે સમાપ્ત થઈ શકે છે.

#### 2. પ્રોસ્પેક્ટને (સંભવિત ગ્રાહક) ટેલિ-કોલિંગ

નીચે આપેલા સંજોગો હેઠળ નાવીની પ્રોડક્ટ્સ અથવા નાવી સંબંધિત પ્રોડક્ટનાં સોર્સિંગ માટે પ્રોસ્પેક્ટનો સંપર્ક કરવામાં આવી શકે છે:

એ) જ્યારે પ્રોસ્પેક્ટ નાવીની વેબસાઇટ, કોલ સેન્ટર, શાખા મારફતે અથવા નાવી ખાતે રિલેશનશીપ મેનેજર મારફતે પ્રોડક્ટ પ્રાપ્ત કરવાની ઇચ્છા વ્યક્ત કરવામાં આવી હોય અથવા અન્ય પ્રોસ્પેક્ટ, ગ્રાહક, બિઝનેસ એન્ટિટી, બિલ્ડર દ્વારા સંદર્ભિત કરવામાં આવ્યા હોય અથવા નાવીના પ્રવર્તમાન ગ્રાહક હોય.

બી) જ્યારે પ્રોસ્પેક્ટનું નામ, ટેલિફોન નંબર અથવા સરનામું ઉપલબ્ધ હોય અને તેમની/ તેણીની સંમતિ લીધા પછી જ્યાં લાગુ થવા પાત્ર હોય ત્યાં ડીએસએ મેનેજર અથવા ટીમ લીડર દ્વારા માન્ય કરેલ યાદી, ડિરેક્ટરીઝ, ડેટાબેઝ પૈકીની એકમાંથી લેવામાં આવ્યા હોય.

સી) ટીએમઇ દ્વારા એવી વ્યક્તિ જેમના નામ/ નંબર કોઇ પણ “ડુ નોટ ડિસ્ટર્બ” યાદીમાં હોય તેમને કોલ કરવો ન જોઇએ.

### 3. તમે જ્યારે પ્રોસ્પેક્ટનો સંપર્ક કરી શકો છો

એ) ટેલિફોનિક સંપર્ક સામાન્યપણે 9:30થી 19:00 કલાક વચ્ચે મર્યાદિત હોવો જોઇએ. જોકે એ સુનિશ્ચિત થવું જોઇએ કે પ્રોસ્પેક્ટનો સંપર્ક માત્ર ત્યારે જ થવો જોઇએ જ્યારે કોલથી તેમને/ તેણીને અસુવિધા ન થાય.

બી) સૂચિત સમય અવધિ કરતા વહેલા અથવા પછી કોલ્સ માત્ર ત્યારે જ થઈ શકે જ્યારે પ્રોસ્પેક્ટે ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇને આમ કરવા માટે સ્પષ્ટ રૂપે અધિકૃત કર્યા હોય.

સી) પ્રોસ્પેક્ટની રહેઠાણ/ કારોબાર/ ઓફિસની મુલાકાત સામાન્યપણે 9:30થી 19:00 કલાક વચ્ચે મર્યાદિત હોવી જોઇએ. સૂચિત સમય અવધિ કરતા વહેલા કે પછી મુલાકાત જ્યારે પ્રોસ્પેક્ટે ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇને અને/ અથવા તેના કર્મચારીઓ/ પ્રતિનિધિઓને લેખિતમાં અથવા મૌખિક રીતે આમ કરવા માટે સ્પષ્ટ રૂપે અધિકૃત કર્યા હોય માત્ર ત્યારે જ થઈ શકે છે.

### 4. પ્રોસ્પેક્ટની ગોપનીયતાનો આદર કરો

ડીએસએ, ડીએસટી અથવા બીડીઇ અને/ અથવા તેના કર્મચારીઓ/ પ્રતિનિધિઓએ પ્રોસ્પેક્ટની ગોપનીયતાનો આદર કરવો જોઇએ અને પ્રોસ્પેક્ટના હિતની સામાન્યપણે ચર્ચા માત્ર પ્રોસ્પેક્ટ સાથે અને પ્રોસ્પેક્ટ દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવે ત્યારે અન્ય કોઇ વ્યક્તિ/ પરિવારના સભ્ય સાથે કરી શકાય છે.

### 5. ગેરમાર્ગે દોરતા નિવેદનો/ ગેરરજૂઆતો / ગેરવેચાણની મંજૂરી નથી

ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇ અને/અથવા તેના કર્મચારીઓ/ પ્રતિનિધિઓએ નીચે આપેલ બાબતો કરવી ન જોઇએ:

એ) પ્રોસ્પેક્ટને નાવી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી કોઇ પ્રોડક્ટ/ સેવા અંગે ગેરમાર્ગે દોરવા;

બી) પ્રોસ્પેક્ટને નાવીના કારોબાર અથવા સંસ્થાના નામ અથવા નાવીના કર્મચારી તરીકે ખોટી રીતે તેમની રજૂઆત અંગે ગેરમાર્ગે દોરવા;

સી) કોઈ સુવિધા/ સેવા માટે નાવીના પક્ષે કોઈ ખોટી / અનધિકૃત વચનબદ્ધતા કરવી;

ડી) વ્યાજદર, મંજૂર થયેલી લોનની રકમ, આવશ્યક હોઈ શકે એવી જામીનગીરી/ ગીરો અંગેની વિગતો માટે ગેરરજૂઆત કરીને નાવી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ/ સેવાઓનું ખોટું વેચાણ.

સેવાના ઉચ્ચ ધોરણો જાળવવાના ઉદ્દેશ માટે સમયે સમયે નાવીના કર્મીઓ અથવા કર્મચારીઓ દ્વારા તાલિમ સત્રો હાથ ધરવામાં આવશે.

## 6. ટેલિમાર્કેટિંગ શિષ્ટાચાર

### કોલ-પહેલા

એ) જ્યાં સુધી વિશેષ રૂપે વિનંતી કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી 9:30 કલાક પહેલા 19:00 કલાક પછી કોઈ કોલ્સ નહીં;

બી) શ્રેણીબદ્ધ કોલિંગ નહીં.

### કોલ દરમિયાન

એ) તમારી, તમારી કંપની અને તમારા પ્રમુખની ઓળખ આપો;

બી) આગળ વધવાની મંજૂરી માટે વિનંતી કરો;

સી) જો મંજૂરી ન આપે તો માફી માગો અને નમ્રતાથી ફોન કાપી નાખો;

ડી) તમારા કોલ માટેનું કારણ જણાવો;

ઇ) ક્યારેય વિક્ષેપ પાડશો નહીં કે દલીલ કરશો નહીં;

એફ) શક્ય બને ત્યાં સુધી પ્રોસ્પેક્ટ/ ગ્રાહકને સૌથી અનુકૂળ હોય એવી ભાષામાં વાત કરો;

જી) વાતચીતને બિઝનેસની બાબત સુધી મર્યાદિત રાખો;

એચ) આગામી કોલ અથવા આગામી મુલાકાતની વિગતોની પુનઃપુષ્ટિ કરો;

આઇ) જો પ્રોસ્પેક્ટ/ ગ્રાહક દ્વારા પૂછવામાં આવે તો તમારા ટેલિફોન સુપરવાઇઝરનું નામ અથવા નાવીની ઓફિસના સંપર્કની વિગતો પૂરી પાડો;

જે) પ્રોસ્પેક્ટ/ ગ્રાહકના સમય માટે તેમનો/તેણીનો આભાર માનો.

### કોલ પછી

એ) “ડુ નોટ ડિસ્ટર્બ” લાગુ કરવા માટે પોતાની ઇચ્છા વ્યક્ત કરી હોય એવા પ્રોસ્પેક્ટ્સ/ ગ્રાહકો અંગે નાવીને પ્રતિસાદ પૂરો પાડો.

## 7. ભેટો અથવા લાંચ

ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇ દ્વારા પ્રોસ્પેક્ટ્સ પાસેથી ભેટો અથવા કોઇ પણ પ્રકારની લાંચ સ્વીકારવી જોઇએ નહીં. જો ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇને પ્રોસ્પેક્ટ/ ગ્રાહક દ્વારા લાંચ અથવા કોઇ પણ પ્રકારની ચુકવણી ઓફર કરવામાં આવે તો તેમણે/ અથવા તેણીએ તેમના/ તેણીના સંચાલનમંડળને આ ઓફરની જાણ કરવી જોઇએ.

## 8. મુલાકાતો/ સંપર્કો અંગે લેવાની રહેતી સાવચેતીઓ

ડીએસએ, ડીએસટી અથવા બીડીઇ અને/ અથવા તેના કર્મચારીઓ/ પ્રતિનિધિઓએ નીચેની બાબતો કરવી જોઇએ:

એ) વ્યક્તિગત અંતરનો આદર કરવો અને પ્રોસ્પેક્ટથી પર્યાપ્ત અંતર જાળવવું;

બી) પ્રોસ્પેક્ટની ઇચ્છા વિરુદ્ધ તેમના રહેઠાણ/ ઓફિસમાં પ્રવેશ ન કરવો;

સી) પ્રોસ્પેક્ટની ગોપનીયતાનો આદર કરવો;

ડી) જો પ્રોસ્પેક્ટ હાજર ન હોય અને માત્ર પરિવારના સભ્યો/ ઓફિસના કર્મચારીઓ મુલાકાતના સમયે ઉપસ્થિત હોય તો તેમણે/ તેણીએ પ્રોસ્પેક્ટ તેમને પાછો કોલ કરે એવી વિનંતી સાથે મુલાકાતનો અંત લાવવો જોઇએ. જોકે મુલાકાતથી પ્રોસ્પેક્ટને અસુવિધા નહીં થવાની અપેક્ષા હોય ત્યારે તેમનો/તેણીનો સંપર્ક કરી શકાય છે;

ઇ) જો પ્રોસ્પેક્ટ/ ગ્રાહક દ્વારા પૂછવામાં આવે તો તેમનો/તેણીનો ટેલિફોન નંબર, સુપરવાઇઝરનું નામ અથવા નાવીના અધિકારીની સંપર્કની વિગતો પૂરી પાડો;

એફ) પ્રોસ્પેક્ટ સાથે ચર્ચા બિઝનેસ સુધી મર્યાદિત રાખો – વ્યાવસાયિક અંતર જાળવો.

## 9. પત્રો અને અન્ય સંદેશાવ્યવહારનું સંચાલન

પ્રોસ્પેક્ટને મોકલવામાં આવતા કોઇ પણ સંદેશાવ્યવહાર માત્ર નાવી દ્વારા માન્ય કરેલી રીત અને ફોર્મેટમાં હોવા જોઇએ.

## 10. રેકોર્ડ્સ/બુક્સ અને એમ્પેનલમેન્ટના નિયમો અને શરતો

એ) નાવી ડાઇરેક્ટ સેલિંગ સેવાઓને લગતી તમામ બુક્સ, રેકોર્ડ્સ અને માહિતીને એક્સેસ કરવાની ક્ષમતા ધરાવતી હોવી જોઇએ;

બી) ગ્રાહકના ડેટાની ગોપનીયતા સુનિશ્ચિત કરવા માટેનાં નિયંત્રણો અને ગ્રાહકને લગતી ગોપનીય માહિતીની સુરક્ષાનાં ઉલ્લંઘન અને લિકેજના કિસ્સામાં ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇની જવાબદારી એમ્પેનલમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં સામેલ થવા જોઇએ;



સી) નાવી પેનલમાં સામેલ ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અને બીડીઇના અપ-ટુ-ડેટ ડેટાબેઝની પણ જાળવણી કરશે;

ડી) કારોબાર નિરંતરતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે આકસ્મિક યોજનાઓ હોવી જોઇએ;

ઇ) નાવી તેના આંતરિક અથવા બાહ્ય ઓડિટર્સ દ્વારા અથવા તેના પક્ષે કાર્ય કરવા નિયુક્ત કરેલા એજન્ટો દ્વારા ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અને બીડીઇ અંગે ઓડિટ્સ હાથ ધરવાનો અને નાવી માટે હાથ ધરેલી સેવાઓ સાથેના જોડાણમાં ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇ અંગેના કોઇ ઓડિટ અથવા સમીક્ષાના અહેવાલો અને તારણોની નકલ પ્રાપ્ત કરવાનો અધિકાર ધરાવશે;

એફ) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા અથવા તેના દ્વારા અધિકૃત કરેલા વ્યક્તિઓને વાજબી સમયની અંદર દસ્તાવેજો, વ્યવહારોના રેકોર્ડ્સ અને ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇ એજન્ટને આપેલી અથવા દ્વારા સંગ્રહિત કરેલી અથવા પ્રક્રિયા કરેલી અન્ય આવશ્યક માહિતી એક્સેસ કરવાની મંજૂરી આપો;

જી) પ્રોસ્પેક્ટની / ગ્રાહકની માહિતીની ગોપનીયતા એમ્પોનલમેન્ટની સમાપ્તિ પછી પણ જાળવવી જોઇએ;

એચ) આ સંદર્ભમાં નાવીની કાનૂની/ નિયમનકારી ફરજ અનુસાર ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇ દ્વારા દસ્તાવેજો અને ડેટાનાં સંરક્ષણ માટે જોગવાઈ કરવામાં આવશે.

#### 11. ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇ અને/અથવા તેના કર્મચારીઓ/ પ્રતિનિધિઓને તાલિમ

ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇ અને/અથવા તેના કર્મચારીઓ/ પ્રતિનિધિઓએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઇએ કે તેઓ ડીએસએ, ડીએસટી, ટીએમઇ અથવા બીડીઇ દ્વારા આપવામાં આવનારી અપેક્ષિત સેવાઓના અનુસંધાનમાં સેવાના ઉચ્ચ ધોરણો જાળવવાના ઉદ્દેશ માટે નાવીના કર્મીઓ અથવા કર્મચારીઓ દ્વારા આવશ્યક લાગે ત્યારે યોજવામાં આવતા તાલિમ સત્રોમાં તેઓ હાજર રહે.

\*\*\*\*\*