

## યુનિમોની ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસિસ લિમિટેડનો ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

કંપની, અન્ય વસ્તુઓની સાથે, વિવિધ હેતુઓ માટે લોન મંજૂર/વિતરિત કરે છે, જેઓ તેની જરૂરિયાતોનું પાલન કરે છે.

### લોન માટેની અરજીઓ

કંપની લોન માટે અરજીનો પ્રોફોર્મા લખશે. અરજી સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવી જોઈએ અને તેમાં અરજદારની આવશ્યક વિગતો હોવી જોઈએ જેમાં આનો સમાવેશ થાય છે:

- અરજદારનું નામ અને સરનામું.
- જરૂરી લોનની રકમ.
- હેતુ જેના માટે લોન જરૂરી છે.
- લોનની અવધિ
- જો મંજૂર કરવામાં આવે તો લોન મેળવવા માટે સબમિટ કરવાના દસ્તાવેજોની સૂચિ
- કોલેટરલ સુરક્ષા વિગતો
- ઘોષણા

### અરજીની સ્વીકૃતિ

કંપની તેના અધિકૃત અધિકારી દ્વારા કંપનીના સીલ/સ્ટેમ્પ પર યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષર કરેલ લોન માટેની અરજી(ઓ)ની રસીદ સ્વીકારશે જે દર્શાવે છે કે અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી દિવસોની આશરે સંખ્યા.

ઉધાર લેનારના હિતોને અસર કરતી જરૂરી માહિતી, જે તેને અન્ય સમાન NBFCs સાથેના નિયમો અને શરતોની સરખામણી કરીને જાણકાર નિર્ણય લેવા સક્ષમ બનાવશે, તે ઓછામાં ઓછી 3 દિવસની માન્યતા સાથે પણ પ્રદાન કરવામાં આવશે.

### અરજીઓની પ્રક્રિયા

તમામ અરજીઓ તેની પ્રાપ્તિની તારીખથી 07 દિવસની અંદર કંપનીના અધિકૃત અધિકારીઓ દ્વારા યોગ્ય રીતે પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે.

### લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો

જ્યાં લોન માટેની અરજી નકારવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની તેના કારણો આપીને અરજદારને જાણ કરી શકે છે

અન્ય તમામ કેસોમાં અને લોનની મંજૂરી વખતે, તે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં મંજૂર પત્ર દ્વારા લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે અને નીચે મુજબ વિગતો આપતી તમામ બિડાણોની નકલ સાથે:

- મંજૂર લોનની રકમ
- લોનની અવધિ
- વાર્ષિક વ્યાજ દર.
- પ્રોસેસિંગ શુલ્ક.
- વ્યાજની અરજી/ગણતરી પદ્ધતિ i. ઇ. ભલે તે સતત સંતુલન પર હોય કે સંતુલન ઘટાડવાનું વગેરે.

- હપ્તાની વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ. (ખાટા અક્ષરોમાં)
- જો કોઈ હોય તો લોનની પૂર્વ ચુકવણી માટેના શુલ્ક.
- મ્યુચ્યુઅલ 'શરતો' કે જે લોન લેનારા દ્વારા ચલાવવામાં આવનાર લોન વ્યવહારને નિયંત્રિત કરે છે.
- નિયમોની શરતો' હરાજી પ્રક્રિયા દ્વારા વેચાણ સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર કરશે

તમામ જરૂરી માહિતીની પ્રાપ્તિ અને દસ્તાવેજોની પૂર્ણતાને આધીન, લોન અરજીઓનો નિકાલ તમામ બાબતોમાં પૂર્ણ થાય તે જ દિવસે અરજીનો સામાન્ય અભ્યાસક્રમમાં નિકાલ કરવામાં આવશે. જો કે, જો ફીલ્ડ વેરિફિકેશન/કોન્ટેક્ટ પોઈન્ટ વેરિફિકેશન વગેરે જેવા કારણોસર લોન મંજૂર કરવામાં એક દિવસની અવધિ કરતાં વધુ વિલંબ થાય છે, તો ગ્રાહકને અરજીની પ્રાપ્તિ માટે એક સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે જે દર્શાવે છે કે લોનની અરજી કેટલી સમયમર્યાદામાં થશે. નિકાલ કરવામાં આવશે.

### વ્યાજ અને શુલ્ક વ્યાજ પર આંતરિક માર્ગદર્શિકા

#### વ્યાજ

કંપની કે જેના પર તે ધિરાણ આપે છે તેના વ્યાજનો દર ડંડની કિંમત, માર્જિન, રિસ્ક પ્રીમિયમ વગેરેના આધારે બદલાય છે. તેમાં સંકળાયેલા જોખમને આધારે વ્યાજનો દર લોન લેનાર દ્વારા જે સમયગાળા માટે લેવામાં આવે છે તેના આધારે પણ બદલાય છે. વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત થશે. વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થશે

ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે. વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે, કંપનીએ આંતરિક સમિતિની રચના કરી છે અને તે પરિસ્થિતિનું પૃથ્થકરણ કરવા અને બજારની પ્રવર્તમાન પરિસ્થિતિઓને અનુરૂપ વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે સમયાંતરે બેઠક કરે છે. વ્યાજ દરો નક્કી કરવામાં કંપની યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને સામાન્ય નાણાકીય વ્યવહારની પુષ્ટિ કરતી પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરશે.

દરેક લોન યોજના હેઠળ લોનમાં સામેલ જોખમની ડિગ્રીને ધ્યાનમાં લઈને જોખમનું વ્યાજ નક્કી કરવામાં આવશે

વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને અલગ-અલગ વર્ગના ગ્રાહકો પાસેથી વ્યાજના વિવિધ દરો વસૂલવા માટેનો તર્ક, લોન ટુ વેલ્યુ (LTV)ની મુદતની સરખામણીમાં લોન યોજનાની વિગતો/લક્ષણો પર આધારિત છે. લોન, સોનાનું વજન અને લોનની વિસ્તૃત રકમ. કારણ કે ઉચ્ચ એલટીવી (ગ્રામ ટીઠ લોન) ઉચ્ચ જોખમ વ્યાજ દરમાં અનુવાદ કરે છે અને એલટીવીને સહસંબંધિત કરવામાં આવશે, લાગુ પડતા વ્યાજ દર સમયાંતરે બદલાશે અને ચોક્કસ ઓપરેટિવ સ્કીમ્સ/લોન પ્રોડક્ટ્સ સામે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે. વ્યાજની સેવા કરવાની સમયાંતરે તેના આધારે વ્યાજ દર વધે છે. વિતરણના 30 દિવસની અંદર વ્યાજની સેવાની કિંમત 90 દિવસની સરખામણીમાં સૌથી ઓછી છે અને તેથી વધુ.

વ્યાજ દરમાં રિબેટ દરેક સ્કીમમાં બિલ્ટ અલગ-અલગ સ્લેબ મુજબ નિર્દિષ્ટ મુદત પર અથવા તે પહેલાં વ્યાજની સમયસર ચુકવણી અથવા લોન બંધ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવા માટે પ્રદાન કરવામાં આવશે.

## પ્રક્રિયા શુલ્ક

લોન પ્રોસેસિંગ ચાર્જ લઘુત્તમ રૂ. 100/- અને લોનની રકમના મહત્તમ 2% બેમાંથી જે વધારે હોય તે હશે. તે લોન મંજૂર કરતી સત્તાધિકારીની વિવેકબુદ્ધિ અનુસાર વસૂલ કરી શકાય છે. વ્યાજ દર/ચાર્જમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ ઉધાર લેનારને સમજાતી ભાષામાં લેખિત સૂચના દ્વારા કરવામાં આવશે અને તેની સ્પષ્ટ સંમતિ લેવામાં આવશે.

## લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

- ઉધાર લેનાર દ્વારા લોનના નિયમો અને શરતોના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડને 'પીનલ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને 'દંડના વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. એડવાન્સિસ પર. કંપની દંડાત્મક ચાર્જનું મૂડીકરણ કરશે નહીં એટલે કે, આવા ચાર્જીસ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.
- શિક્ષાત્મક ચાર્જનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન કેટેગરીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોના અનુપાલન સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ. દંડના ચાર્જનું પ્રમાણ અને કારણ કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)માં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. લાગુ, વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત થવા ઉપરાંત.

- 'વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને, વ્યવસાયો સિવાયના હેતુ માટે' લાગુ પડતા દંડના શુલ્ક, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-અનુપાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને લાગુ પડતા દંડ કરતાં વધારે નહીં હોય.
- જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ ઉધાર લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે કંપનીએ ગ્રાહકોને લાગુ પડતા દંડના શુલ્કની જાણ કરવી જોઈએ. વધુમાં, શિક્ષાત્મક ચાર્જ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેનું કારણ પણ ઋણ લેનારાઓને જણાવવામાં આવશે.

### સુરક્ષાની માલિકીની સ્થાપના

જો ઉધાર લેનાર દ્વારા ગીરવે મુકેલ સોનાના દાગીના 20 ગ્રામ (કોઈપણ એક સમયે અથવા સંચિત રૂપે) કરતાં વધુ હોય તો કંપનીએ સિક્યોરિટીની માલિકી સાબિત કરવા માટે ગ્રાહક પાસેથી ગોલ્ડ જ્વેલરી બિલ એકત્ર કરવું જોઈએ. જો ગ્રાહક આવું બિલ પ્રદાન કરવામાં સક્ષમ ન હોય અને લોન મંજૂર કરતી સત્તાધિકારીને સિક્યોરિટીની માલિકી અંગે શંકા ન હોય, તો ગ્રાહક તરફથી એક ઘોષણા માલિકી સાબિત કરવા માટે પૂરતી છે.

### નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- કંપની, લોનના વિતરણ માટેના તમામ દસ્તાવેજોની પ્રાપ્તિ અને તે જ ક્રમમાં હોવા પર, લોનની રકમ રોકડ અથવા એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર દ્વારા વિતરિત કરશે. 20000/- થી વધુની લોન માત્ર બેંક ખાતા દ્વારા જ આપવામાં આવશે.

- કંપની ધ ઈનિડન બુલિયન એન્ડ જ્વેલર્સ એસોસિએશન લિમિટેડ (IBJA) અથવા ઐતિહાસિક સ્પોટ દ્વારા ટાંકવામાં આવેલા દર મુજબ 22 કેરેટ સોનાની બંધ કિંમતના અગાઉના ત્રીસ (30) દિવસની સરેરાશને ધ્યાનમાં લઈને ગીરવે મૂકેલા સોનાના ઘરેણાંની કિંમત કરશે. ફોરવર્ડ માર્કેટ કમિશન દ્વારા નિયંત્રિત કોમોડિટી એક્સચેન્જ દ્વારા સોનાની કિંમતનો ડેટા જાહેરમાં પ્રસારિત કરવામાં આવે છે. કંપની સોનાનું મૂલ્ય 22 કેરેટ શુદ્ધતાના સંદર્ભમાં કરશે. જો પ્રદાન કરેલ સોનાની શુદ્ધતા 22 કેરેટ કરતાં ઓછી હોય, તો તેને ગ્રામ દીઠ દરની ગણતરી કરવા માટે 22 કેરેટની દ્રષ્ટિએ રૂપાંતરિત કરવામાં આવશે અને લોનની રકમ કોઈ પણ સંજોગોમાં ગીરવે મૂકેલા સોનાના મૂલ્યના 75% થી વધુ ન હોવી જોઈએ.
- કંપની દસ્તાવેજો/કોલેટરલ સિક્યોરિટીઝની રસીદ સ્વીકારશે અને જ્યાં સુધી લોનની રકમ તેના વ્યાજ સાથે ચૂકવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી તેને તેની સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં રાખવાની બાંધધરી લેશે.
- 'શરતો' જે અન્ય બાબતોની સાથે લોન વ્યવહારનું નિયમન કરે છે, તેમાં લોનની રકમ, લોનનો સમયગાળો, વ્યાજનો દર, લોનની પૂર્વ ચૂકવણી માટેનો દંડ (બોલ્ડ અક્ષરોમાં), વ્યાજની વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડ, દરો/વ્યાજમાં ફેરફાર, લોન પરત લેવા માટેની શરતો, હરાજી પ્રક્રિયા દ્વારા વેચાણ, વધારાની સુરક્ષા વગેરે અંગેની જોગવાઈઓ અંગેની જોગવાઈ. તેની એક નકલ તેમને આપવામાં આવશે. સ્થાનિક ભાષા અથવા ભાષામાં ઉધાર લેનાર રસીદ સાથે સમજે છે.

- કોલેટરલ સિક્યોરિટી ઉપરાંત, કંપની ગેરંટીનો પણ આગ્રહ રાખી શકે છે જેમ કે કંપનીને સ્વીકાર્ય અંગત ગેરંટી, બેંકો દ્વારા જારી કરાયેલ ગેરંટી વગેરે. આવી ગેરંટી મેળવવા અને આપવાનો ખર્ચ લેનારાના ખાતામાં રહેશે.
- સ્ટેમ્પ ડ્યુટી, નોંધણી શુલ્ક, અન્ય કર/લેવી, જો કોઈ હોય તો, લોન વ્યવહારનું નિયમન કરતા લોન દસ્તાવેજોની નોંધણી માટે લાગુ પડતું હોય તો તે ઉધાર લેનાર દ્વારા ઉઠાવવામાં આવશે.
- લોનના સમયગાળા દરમિયાન ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનો નિર્ણય શરતોની શરતો સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ અને તે ઉધાર લેનારને પૂર્વ સૂચના સાથે હોવો જોઈએ અને ઉધાર લેનાર દ્વારા તેની સ્વીકૃતિ રેકોર્ડમાં રાખવી જોઈએ.
- કંપનીએ લોન લેનારને, વિતરિત સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક વગેરે સહિતની શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં નોટિસ આપશે અને તેના માટે સ્પષ્ટ સંમતિ મેળવશે. કંપનીએ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય છે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત શરતોની શરતોમાં સામેલ કરવામાં આવી છે.
- ઉધાર લેનારની વિનંતી પર, કંપનીએ દર વર્ષની 31મી માર્ચના રોજ અથવા ઉધાર લેનારને આવક-વેરા વગેરે જેવા હેતુઓ માટે જરૂર પડી શકે તેવા અંતરાલમાં ઉધાર લેનારના ખાતાને લગતું એકાઉન્ટનું સ્ટેટમેન્ટ આપવું પડશે.



- કંપની તેની પાસે રહેલી તમામ સિક્યોરિટીઝને લોન સામે કોલેટરલ તરીકે માત્ર લેણાંની સંપૂર્ણ ચૂકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર મુક્ત કરશે, જે કોઈ કાયદેસરના હક કે પૂર્વાધિકારને આધીન છે. કંપની બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો આપનાર ઉધાર લેનારને યોગ્ય સૂચના આપીને તેના સેટ ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરશે.
- કાયદેસર રીતે લાગુ પાડી શકાય તેવા વાહનોના કબજાના કિસ્સામાં કંપની કરારમાં પુનઃ કબજાની કલમ બનાવશે. વાહનોના કબજા માટેના નિયમો અને શરતોમાં (a) કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો છે; b) સંજોગો કે જેમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે; (c) સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; (d) મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોનની ચૂકવણી માટે ઉધાર લેનારને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ; (e) ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને (f) મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા. કંપનીએ ઋણ લેનારાઓને નિયમો અને શરતોની નકલ પ્રદાન કરવી પડશે.
- ઉધાર લેનાર એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઉધાર 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.
- ગ્રાહક સુરક્ષાના માપદંડ તરીકે અને વિવિધ લોનની પૂર્વચૂકવણીના સંદર્ભમાં એકરૂપતા લાવવા માટે. કંપની સહ-બંધનકર્તા(ઓ) સાથે અથવા તેના વિના

વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/પૂર્વ ચુકવણી ઇંડ વસૂલશે નહીં.

સમાન માસિક હપ્તાઓ (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને

ફરીથી સેટ કરો

- EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોન મંજૂર કરતી વખતે, કંપનીએ નીચેના મુદ્દાઓ ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ:
  - ઋણ લેનારાઓની ચુકવણી ક્ષમતા
  - મુદતના વિસ્તરણ માટે માર્જિન ઉપલબ્ધ છે
  - શું ઉધાર લેનાર પાસે વધારાના સંજોગોમાં ચુકવણી કરવાની ક્ષમતા છે મુદત દરમિયાન વ્યાજ દરમાં વગેરે.
- કંપનીએ અમલીકરણ અને અનુપાલન માટે નીચેની આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરવા માટે યોગ્ય નીતિ માળખું મૂક્યું હતું કે જેથી EMI રકમમાં વધારો થાય તો ઋણ લેનારને યોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર આપવામાં આવે અને EMIમાં વધારા અંગે ઋણ લેનાર પાસેથી સંમતિ લેવામાં આવે:
- મંજૂરી સમયે, કંપનીએ લોન પરના વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે ઉધાર લેનારાઓને સંચાર કરવો જોઈએ જે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર તરફ દોરી જાય છે. ત્યારબાદ, EMI/ મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારાની જાણ ઉધાર લેનારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તરત જ કરવામાં

આવશે અને વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, કંપની ઋણ લેનારાઓને તેમના બોર્ડ મુજબ નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે. મંજૂર પોલિસી જેમાં આવા સ્વિચિંગ કરવામાં આવી શકે તે સંખ્યાનો સમાવેશ થાય છે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.

- ઋણ લેનારાઓને (i) EMIમાં વધારો અથવા મુદત વધારવા અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે પસંદગી કરવાનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે; અને, (ii) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રૂપે, પૂર્વચુકવણી કરવી. ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પૂર્વ ચુકવણી દંડની વસૂલાત હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.
- લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટ પર સ્વિચ કરવા માટેના તમામ લાગુ પડતા શુલ્ક અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગને અનુરૂપ અન્ય કોઈપણ સેવા શુલ્ક/વહીવટી ખર્ચ મંજૂર પત્રમાં અને આવા શુલ્ક/ખર્ચના પુનરાવર્તન સમયે પણ પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે. કંપની સમય સમય પર.
- કંપની દરેક ક્વાર્ટરના અંતે એક સ્ટેટમેન્ટ, યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા, ઉધાર લેનારાઓને શેર/સુલભ બનાવશે જે ન્યૂનતમ, મુદ્દલ અને આજ સુધી વસૂલ કરાયેલ વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMIની સંખ્યા અને વ્યાજના વાર્ષિક દરની ગણતરી કરશે. / લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર). એનબીએફસી એ સુનિશ્ચિત કરશે કે નિવેદનો સરળ અને ઉધાર લેનાર દ્વારા સરળતાથી સમજી શકાય.

## ગોલ્ડ લોન પોલિસી/મેન્યુઅલ

કંપની સોના સામે ધિરાણ માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય ગોલ્ડ લોન પોલિસી/મેન્યુઅલ મૂકશે જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે નીચેની બાબતો આવરી લેવી જોઈએ

- RBI દ્વારા સમય-સમય પર નિર્ધારિત KYC માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા અને કોઈપણ લોન લંબાવતા પહેલા ગ્રાહક પર પૂરતી યોગ્ય કાળજી લેવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે પર્યાપ્ત પગલાં.
- પ્રાપ્ત જ્વેલરી માટે યોગ્ય મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા.
- જ્વેલરીની માલિકીને સંતોષવા માટે આંતરિક સિસ્ટમો.
- જ્વેલરીને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં સંગ્રહિત કરવા માટે પર્યાપ્ત પ્રણાલીઓ, ચાલુ ધોરણે સિસ્ટમ્સની સમીક્ષા કરવી, સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ આપવી અને પ્રક્રિયાઓનું કડકપણે પાલન કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે આંતરિક ઓડિટર્સ દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ. પોલિસી તરીકે, જ્વેલરીના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા ન ધરાવતી શાખાઓ દ્વારા સોનાના કોલેટરલ સામે લોન લંબાવવામાં આવશે નહીં.
- કોલેટરલ તરીકે સ્વીકૃત જ્વેલરીનો યોગ્ય રીતે વીમો લેવામાં આવશે.

## વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા

- જ્વેલરીની હરાજ દ્વારા વેચાણના સંદર્ભમાં બોર્ડે મંજૂર કરેલી નીતિ પારદર્શક હોવી જોઈએ અને હરાજની તારીખ પહેલાં ઉધાર લેનારને પર્યાપ્ત પૂર્વ સૂચના આપવી જોઈએ.

- વિગતવાર હરાજી પ્રક્રિયા પણ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવશે. આ સુનિશ્ચિત કરવા માટે છે કે હિતોનો કોઈ સંઘર્ષ નથી અને જૂથ કંપનીઓ અને સંબંધિત એન્ટિટી સહિતની હરાજી દરમિયાન તમામ વ્યવહારોમાં હથિયારોની લંબાઈનો સંબંધ છે.
- હરાજી દ્વારા વેચાણની જાહેરાત ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેરખબરો દ્વારા જાહેર કરવામાં આવશે, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં.
- હરાજી એ જ નગર અથવા તાલુકામાં હાથ ધરવામાં આવશે જ્યાં ધિરાણ શાખા આવેલી છે.
- સોનાની હરાજી કરતી વખતે, કંપનીએ ગીરવે મૂકેલા આભૂષણો માટે અનામત કિંમત જાહેર કરવી જોઈએ. ગીરવે મૂકેલા આભૂષણો માટેની અનામત કિંમત 22 કેરેટ સોનાની અગાઉના 30 દિવસની સરેરાશ બંધ કિંમતના 85% કરતાં ઓછી હોવી જોઈએ નહીં, જેમ કે ધ બોમ્બે બુલિયન એસોસિએશન લિમિટેડ (BBA) દ્વારા જાહેર કરવામાં આવે છે અથવા કોમોડિટી દ્વારા જાહેરમાં પ્રસારિત કરવામાં આવેલા ઐતિહાસિક હાજર સોનાના ભાવ ડેટા. ફોરવર્ડ માર્કેટ કમિશન દ્વારા નિયંત્રિત વિનિમય.
- નીતિ તરીકે, કંપની પોતે યોજાયેલી હરાજીમાં ભાગ લેશે નહીં.
- ગીરવે રાખેલા સોનાની હરાજી બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ હરાજી કરનારાઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે.

- પોલિસીમાં છેતરપિંડીનો સામનો કરવા માટે મૂકવામાં આવેલી સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓને પણ આવરી લેવામાં આવશે, જેમાં એકત્રીકરણ, અમલ અને મંજૂરીની ફરજોને અલગ કરવી.

### જનરલ

- કંપનીએ નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેવું જોઈએ. જો કે, જો ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવી હોય તેવી કેટલીક નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાન પર આવે તો કંપની, ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલ કરવાનો તેનો અધિકાર અનામત રાખે છે.
- લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપનીએ અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં. વિષમ કલાકોમાં લોન લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ વગેરે. ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને તાલીમ આપવામાં આવશે.

### ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (CGRM)

- કંપનીએ લોન અને એડવાન્સિસના સંબંધમાં ઉદ્ભવતા કોઈપણ વિવાદોના ઉકેલ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ જાળવી રાખવી જોઈએ. જ્યારે ઉધાર લેનારને કોઈ ફરિયાદ હોય અને તે ફરિયાદ ઉઠાવવા ઈચ્છે, ત્યારે લેનાર શાખાની મુલાકાત લઈ શકે છે અને શાખાના કામકાજના સમય દરમિયાન શાખાના વડા/સહાયક શાખાના વડાને ફરિયાદ સબમિટ કરી શકે છે (એવી શાખા જ્યાંથી

લેનારાએ લોન લીધી હોય). ઋણ લેનારાઓ તેમની ફરિયાદો ફોન/મેલ દ્વારા પણ સબમિટ કરી શકે છે. (અમારી હેલ્પલાઈન નંબર: 1800 1020 555 છે, અમારી હેલ્પલાઈન ઈ-મેલ આઈડી [customercare@unimoniindia.com](mailto:customercare@unimoniindia.com) છે) લોન લેનાર નીચેની માહિતી પ્રદાન કરશે જેથી કંપની અનુપાલન સાથે સૌથી વધુ અસરકારક રીતે વ્યવહાર કરી શકે:

- લેનારાનું નામ અને સરનામું;
  - લેનારાનો સંપર્ક ફોન નંબર અને/અથવા ઈ મેઈલ સરનામું;
  - લોન વ્યવહાર નં.
  - ફરિયાદની વિગતો
- શાખાના વડા ફરિયાદને તેમના પ્રાદેશિક વડાને મોકલશે અને અંતે ફરિયાદ કંપનીના લોન વિભાગના વડા સુધી પહોંચશે. આ મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કંપનીના મંજૂર સત્તાવાળાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા વિવાદોને આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે. કંપની લોન લેનારની ફરિયાદના નિરાકરણ માટે તમામ પ્રયાસો કરશે
  - મંજૂરી આપનાર સત્તાધિકારીનું આગલું ઉચ્ચ સ્તર વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદના નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સામયિક સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરવામાં આવશે, જે તે દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવશે.
  - ઉપરોક્ત પ્રક્રિયા ઉપરાંત, કંપનીએ તમામ શાખાઓમાં સુસ્પષ્ટ સ્થાન પર, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઈલ નંબર અને ઈ

મેઈલ આઈડી) પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ જેનો ગ્રાહક દ્વારા પણ સંપર્ક કરી શકાય.  
કંપની સામેની કોઈપણ ફરિયાદોનું નિરાકરણ. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી શ્રીમતી  
સ્મિથા બિજુ છે, મોબાઈલ: 98473 37156;

ઈમેઈલ: [customercare@unimoniindia.com](mailto:customercare@unimoniindia.com)

- તમામ ફરિયાદો ઓછામાં ઓછા એક મહિનાના સમયગાળામાં ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે, જેમાં નિષ્ફળ થવા પર ગ્રાહક RBI, બેંગ્લોરની DNBSની પ્રાદેશિક કચેરીમાં અપીલ કરી શકે છે (સંપર્ક વિગતો તમામ શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે).

### કોડની સમીક્ષા

આ સંહિતા સમય સમય પર સુધારી, સંશોધિત અથવા પૂરક થઈ શકે છે. કોડની દર વર્ષે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા અથવા જ્યારે પણ કોડના વિષયને સંચાલિત કરતા કાયદામાં નોંધપાત્ર ફેરફાર થાય ત્યારે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

\*\*\*\*\*