

## ડે લાજે લાન્ડેન ફાયનાન્સિયલ સર્વિસિસ ઈન્ડિયા પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (“કંપની”) માટેની મુક્ત કામગીરી

### સંહિતા

1. કંપની બે વિભાગ ધરાવે છે: વેન્ડર ફાયનાન્સ, અને એગ્રી ફાયનાન્સ. વેન્ડર ફાયનાન્સ વિભાગોના ગ્રાહકો, નેચરની દ્રષ્ટીએ નોન-રિટેલ અને ત્યારબાદ અંગ્રેજી ભાષામાં સારી મજબૂત સ્થિતિ. કંપનીના એગ્રી ફાયનાન્સ વિભાગના કેટલાક ગ્રાહકો ગ્રામીણ ભારતમાં વ્યક્તિગત રહેશે. વેન્ડર ફાયનાન્સ ડિવિઝનમાંથી ગ્રાહકો સાથેનું પ્રત્યાયન અંગ્રેજી ભાષામાં છે. કંપનીના લેખિત સંદેશાવ્યવહાર જેમ કે ટ્રેડટર લોનના ગ્રાહકોને આપવામાં આવેલ સ્વાગત પત્ર અને યુકવણીનું સમયપત્રક વગેરે જે એગ્રી ફાયનાન્સ ડિવિઝનના મોટા ભાગના ગ્રાહક આધારનો સમાવેશ કરતી વ્યક્તિઓ છે, તે સ્થાનિક ભાષામાં છે જે સામાન્ય રીતે રાજ્યના લોકો સમજી શકે છે કે જેને વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સંબંધ ધરાવે છે. સ્થાનિક ભાષાઓમાં પ્રમાણભૂત કરાર નમૂનાઓની નકલો પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
2. જ્યાં કંપનીએ ઓપરેટિંગ લીઝ જેવા ઉત્પાદનો ઓફર કર્યા છે કે જેને નાણાકીય ઉત્પાદનો તરીકે જોવામાં આવતા નથી, ત્યાં એફપીસી બિન-નાણાકીય ઉત્પાદનોને તે હદ સુધી લાગુ કરવામાં આવશે જ્યાં સુધી તે અનુકૂળ હોય અથવા કંપની દ્વારા શક્ય અથવા વ્યવહારિક રીતે શક્ય જણાય. દાખલા તરીકે, કારણ કે ઓપરેટિંગ લીઝ મુખ્યત્વે ભાડા અથવા ઉપયોગની વ્યવસ્થા છે અને વ્યવહારોને ધિરાણ આપતી નથી, વાર્ષિક વ્યાજ (ધિરાણ) દર તેમની સાથે હસ્તાક્ષર કરાયેલ ઓપરેટિંગ લીઝ કરારમાં ગ્રાહકોને જાહેર કરવામાં આવતા નથી. તેમજ ગ્રાહકો સાથે હસ્તાક્ષર કરાયેલ ઓપરેટિંગ લીઝ એગ્રીમેન્ટમાં અથવા આવા ગ્રાહકોને જારી કરાયેલ મંજૂરી પત્રોમાં સમાવિષ્ટ વિવિધ શ્રેણીના ગ્રાહકો પાસેથી વિવિધ વ્યાજ દરો વસૂલવા માટેના જોખમ અને તર્કના ગ્રેડેશન માટેનો કંપનીનો અભિગમ નથી.
3. વેન્ડર ફાયનાન્સ ડિવિઝનમાંથી કંપનીના નોન-રિટેલ ગ્રાહક આધાર સાથે ધિરાણની સુવિધા ધરાવે છે તે બે-માર્ગીય ચર્ચા-વિચારણા મારફતે અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે અને ગ્રાહકો સાથે ચર્ચાની પ્રક્રિયા કરવામાં આવે છે તેમ જ આ માટે અરજી ફોર્મ અને મંજૂરી પત્રની જરૂર રહેતી નથી. ગ્રાહક સાથેનું ઈન્ટરેક્શન અને

Registered Office

De Lage Landen Financial Services India Pvt. Ltd.

CIN: U65900MH2011FTC221903

20/F, Peninsula Business Park, Tower A

Senapati Bapat Marg, Lower Parel

Mumbai 400 013

India

Telephone +91 22 2482 3199

www.dllgroup.com

DLL (De Lage Landen) has offices in more than 30 countries throughout Europe, North America, South America, Australia and Asia. The company is part of the Rabobank Group.

નેગોશિએશનને મંજૂરી ધરાવતા ધિરાણમાં ગ્રાહક સાથે ક્રેડિટ એગ્રીમેન્ટ પર હસ્તાક્ષરના સ્વરૂપમાં છે. કોઈ પણ ફોલો અપ ડોક્યુમેન્ટેશનના પરિપ્રેક્ષમાં ધિરાણ મંજૂરી માટે ફોર્માલિટીઝ એકંદરે ગ્રાહક દ્વારા પૂર્ણ કરવામાં આવે છે.

4. જોકે, કંપની એગ્રી ફાયનાન્સ વિભાગમાં એપ્લિકેશન ફોર્મનો ઉપયોગ કરીને કારોબારનું નિર્માણ કરી શકે છે. આ કિસ્સાઓમાં અરજી ફોર્મમાં સ્પર્ધાત્મક માહિતી સાથે અર્થપૂર્ણ તુલનાને સક્ષમ બનાવવાની માહિતીનો સમાવેશ થશે, જેમાં ધિરાણની રકમ તથા આવશ્યક દસ્તાવેજોને લગતી આ માહિતી છે, અને કંપની તમામ અરજી ફોર્મની રસીદ ધરાવશે અને અરજદારને પ્રતિક્રિયા આપવા માટે ચોક્કસ સમયગાળા સાથે નિર્દેશન આપશે. કંપનીના ધિરાણને લગતા નિર્ણયો કેસ-બાઈ-કેસ ધોરણે છે, જે વ્યાજના દર સાથે અરજીના ફોર્મનો ભાગ રહેશે નહીં, અલબત્ત ફોર્મ કંપનીના અભિગમ અને વ્યાજના દરથી બનેલ હશે અને જોખમનું સમન કરશે. જ્યાં પણ અરજી ફોર્મને મૂળ કારોબારને લઈ ઉપયોગ કરવામાં આવે છે ત્યાં કંપની મંજૂરી પત્ર અથવા મંજૂરી આપવા માટે સક્ષમ રહેશે નહીં, મંજૂરી ધારવતા ધિરાણ સાથે ગ્રાહક સાથે સહી કરવામાં આવેલા ધિરાણ એગ્રીમેન્ટના સ્વરૂપમાં રહેશે. કોઈ પણ ફોલોઅપ દસ્તાવેજ સાથે ધિરાણ મંજૂરી માટે આવશ્યક ફોર્માલિટીઝ જરૂરી છે. જો મંજૂરી અથવા ફાળવણી પત્ર ઈસ્યુ કરવામાં આવે તો તે કંપનીના જોખમ સંબંધિત સમનવચના ટ્રાઈકોણથી બનેલ રહેશે અને ઋણ લેનારના વિવિધ વર્ગોમાં વ્યાજના દર અલગ-અલગ રહેશે.
5. ગ્રાહકની માહિતી તેની ઓળખને સ્થાપિત કરે છે અને ધિરાણ આંકલનને કંપનીની પોલિસી તથા લાગુ થવાપાત્ર નિયમોનું પાલન કરવા સાથે ગ્રાહકોના સંપર્કના સંદર્ભમાં રહેશે. ધિરાણ એકંદરે નો ચોર કસ્ટમર/એન્ટી-મની લેન્ડરીંગની આવશ્યકતાને લઈ બાબતને ધ્યાનમાં રાખવામાં આવશે અને કંપનીના આંતરીક ધિરાણના ધોરણોને જોવામાં આવે છે.
6. આપવામાં આવતા ધિરાણની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ (ધિરાણ) દર અને વિવિધ શરતો અને નિયમો સાથે ધિરાણ એગ્રીમેન્ટ પર હસ્તાક્ષર કરવામાં આવે છે અને દસ્તાવેજીકરણનું પાલન કરવામાં આવે છે. દર્શાવવામાં આવેલા વાર્ષિક વ્યાજ દર ખાતાના ચોક્કસ દરને સમજવા માટે સક્ષમ બનાવશે. વિલંબિત ચુકવણીના પેનલ વ્યાજ દર ક્રેડિટ એગ્રીમેન્ટમાં બોલ્ડ સ્વરૂપમાં દર્શાવવામાં આવશે. ક્રેડિટ કરારની એક નકલ/સેટ, બધા સમયપત્રક / જોડાણો / ઘેરી સાથે, જો કોઈ પણ, ગ્રાહકને વિતરણ પછી આપવામાં આવશે. કંપની ક્રેડિટ કરારની સહી કરેલ મૂળ જાળવી રાખશે.

7. ધિરાણ એગ્રીમેન્ટમાં કોઈ પણ પ્રકારના ફેરફાર અથવા તેની શરતોમાં સુધારા મારફતે કરવામાં આવશે. નિર્ધારિત વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર અથવા વ્યાજ દરમાં ફેરફારને આધારે ફ્લોટીંગ/એડજસ્ટેબલ દરો, અને ચાર્જીસ એકંદરે ધિરાણ એગ્રીમેન્ટમાં રજૂ કરવામાં આવશે. વ્યવસાય સિવાય અન્ય હેતુઓ માટે હસ્તગત તેમની ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર, લેનારા વ્યક્તિ પર કોઈ પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ / ઇંડ વસૂલવામાં આવશે નહીં.
8. જ્યારે રિકોલ/એક્સલેલેરેટ પેમેન્ટ અથવા કાર્યદેખાવ અથવા વધારાની સક્યુરિટીઝની માગણી અંગે નિર્ણય કરવામાં આવે ત્યારે ધિરાણ એગ્રીમેન્ટની પદ્ધતિમાં વિસ્તરણ અને સુઆયોજનને કંપનીએ માન્યતા આપવાની રહેશે.
9. તમામ જામીનગીરીઓને સંબંધિત એગ્રીમેન્ટની શરતો પ્રમાણે રજૂ કરવાની રહેશે, જેમાં બાકી ચુકવણી અથવા લોન/ધિરાણની બાકી રકમ પર કોઈ પણ પ્રકારના દાવા અધિકાર અથવા લિયોન સાથે અન્ય દાવા કંપની ગ્રાહકો સમક્ષ રજૂ કરી શકે છે. બાકીના દાવા અને શરતો કે જે કંપની સિક્યુરિટીઝ (જામીનગીરીઓ)ને જાળવી રાખવા માટે હક્ક ધરાવે છે તે અંગે કંપની દ્વારા કાયદ સાથેની બાબતો આ નોટીસમાં સમાવેશ ધરાવે છે.
10. ગ્રાહક બાબતમાં કંપની કોઈ પણ રીતે દરમિયાનગીરી કરશે નહીં, સિવાય કે નવી માહિતી સાથે ધિરાણ એગ્રીમેન્ટ પૂરા પાડવામાં આવે, આ અંગે ગ્રાહક સમક્ષ વહેલી તકે કોઈ માહિતે જાહેર કરાવવામાં આવતી નથી, આ બાબત કંપનીના ધ્યાન પર રહે છે.
11. ગ્રાહક તરફથી તેમના ખાતાને તબદિલ કરવા અંગે વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર કંપની તેના કોન્સેન્ટ અથવા ઓબ્ઝેક્શનને લઈ પ્રત્યાયન કરશે. આ પ્રકારની તબદિલી કોન્ટ્રેક્યુઅલ શરતો અને લાગુ થવાપાત્ર કાયદા અથવા નિયમ પ્રમાણે રહેશે.
12. કંપની કાયદાકીય રીતે લાગુ પાડશે, જેમાં ગ્રાહક સાથે ધિરાણ સમજૂતીમાં રિપોઝેશનને લગતી કલમનું નિર્માણનો સમાવેશ થાય છે. ક્રેડિટ કરારમાં કબજો લેતા પહેલા નોટિસ સમયગાળો અને કબજો લેવાની રીત જેવા રિપોઝેશન લગતી પારદર્શક નિયમો અને શરતો શામેલ હશે. આ પ્રકારની શરતો અને નિયમોની નકલ ધિરાણ એગ્રીમેન્ટના ભાગરૂપે નકલ કરવામાં આવશે, જે ગ્રાહકોમાં ધિરાણ એગ્રીમેન્ટ પર સહી કરેલી નકલો સાથે તૈયાર કરવામાં આવશે.
13. કંપની તેની રિકવરી/રિપોઝેશનની પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને કોઈ પણ પ્રકારની પજવણી ન થાય તે બાબતને સુનિશ્ચિત કરશે, પ્રતિફૂલ સમયગાળામાં ઋણ લેનારને મુશ્કેલ પડે તે રીતે વર્તન નહીં કરે, અથવા શક્તિ

પ્રયોગ કરશે નહીં. કંપની એ બાબતને પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના સ્ટાફને ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરવા અને યોગ્ય અભિગમ દાખવવા માટે યોગ્ય તાલીમ આપવામાં આવે છે. કોઈ પણ ત્રીજાપક્ષકાર સાથે એગ્રીમેન્ટમાં ગ્રાહકની સામેલગીરીને લગતી વ્યવસ્થાનો સમાવેશ થશે નહીં, જેમાં ઉપરોક્ત સ્થિતિમાં ગ્રાહકોને રિકવરીની પ્રક્રિયામાં કોઈપણ પ્રકારની પજવણી કરવામાં આવતી નથી તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવે છે. સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવશે.

14. ગ્રીવન્સ રેડરેસલ : ગ્રાહકને કંપની દ્વારા કંપનીની શાખા/કારોબારના સ્થળ ખાતે પ્રદર્શન દ્વારા ગ્રીવન્સ રેડરેસલ મીકેનિઝમ (“જીઆરએમ”) અંગે માહિતગાર કરવામાં આવશે અને તેને કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રસિદ્ધ કરવામાં આવે છે. તમામ વિવાદો કે જે ધિરાણને લગતા નિર્ણયો સાથે સંકળાયેલા છે તેનો સુનવણી દ્વારા તેમ જ ઉચ્ચસ્તરીય બેઠક અથવા ધિરાણને લગતા જોખમ સાથે સંકળાયેલા અધિકારીઓ દ્વારા ઉકેલ મેળવવામાં આવશે. જીઆરએમમાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન / મોબાઇલ નંબર, તેમજ ઇમેઇલ સરનામું) શામેલ હોવી જોઈએ કે જે લોકો સામે કંપની સામેની તેમની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકે. જો ફરિયાદ / વિવાદને એક મહિનાની અવધિમાં નિવારણ કરવામાં ન આવે તો, ગ્રાહક એનબીએફસી લોકપાલની ઓફિસ, C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક, આરબીઆઈ ભાયખલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ, સામે. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન ભાયખલા, મુંબઈ - 400 008 અથવા રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા (“આરબીઆઈ”) મુંબઈ પ્રાદેશિક કાર્યાલયના વિભાગ, નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગની પ્રાદેશિક કચેરી અને જીઆરએમને અપીલ કરી શકે છે અને સંબંધિત સંપૂર્ણ સંપર્ક વિગતો હોવી જોઈએ. કંપનીએ એનબીએફસી માટે પ્રવર્તિત લોકપાલ યોજનામાં સમાવિષ્ટ નિર્દેશો મુજબ નોડલ અધિકારી પણ નિમણૂક કરી છે.

15. સમયાંતરે આ બાબતની સમિક્ષા કરવામાં આવશે (i) નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઝની મુક્ત કામગીરીને લગતી સંહિતા અંગેની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું રહે છે, જે રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા પરિપત્ર પ્રમાણે સમયાંતરે રજૂ કરવામાં આવે છે, અને (ii) મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે જીઆરએમની કામગીરી. આ પ્રકારના રિવ્યુને રજૂ કરવા સાથે જો આવશ્યક હોય તો એફપીસી દ્વારા તેને અનુરૂપ સુધારા કરશે. કોન્યુલેટેડ અહેવાલ કે જે સમિક્ષા દ્વારા કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સમયાંતરે ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક અવધિ દરમિયાન રજૂ કરવામાં આવશે.

16. કંપનીનું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ યોગ્ય આંતરીક સિદ્ધાંતો રજૂ કરશે અને વ્યાજ દરોના નિર્ધારણ માટેની પ્રક્રિયા કરશે તેમ જ ગ્રાહકો પાસેથી અન્ય ચાર્જીસની વસૂલાત કરે છે. કંપનીની પસંદગીના બજાર સેગમેન્ટમાં સ્પર્ધાત્મક દબાણો સાથે નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સની પસંદગીનો વિકલ્પ રજૂ કરવામાં આવે છે અને ગ્રાહકોને નેચરલ સેફગાર્ડ સાથે સાથે કંપનીના ગ્રાહકોને વ્યાજ દર સાથે વસૂલાત ધરાવે છે. બોર્ડ એકંદરે ખાતા સાથે સંકળાયેલ એવા પરિબલો કે જેમાં ભંડોળને લગતા ખર્ચા, માર્જીન અને જોખમના પ્રિમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલો સાથે વ્યાજ દરના મોડેલને અપનાવે છે. વ્યાજ દર વસૂલ કરવામાં આવે છે તેમ જ વિવિધ દરો માટે જોખમ અને તર્કસંગત બાબત સાથે આ અંગે અભિગમ રહેલો છે, જે ગ્રાહકોના વિવિધ કેટેગરીમાં ગ્રાહકો સમક્ષ જાહેર કરશે, જે ધિરાણ એગ્રીમેન્ટ અને/અથવા અનુકૂળ દસ્તાવેજો સાથે સંબંધ ધરાવે છે. કંપનીનો જોખમ ગ્રેડેશનને લગતો અભિગમ એકંદરે કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રસિદ્ધ થશે. કંપનીના અભિગમ સાથે જોખમને લગતા વધુ ફેરપારને પ્રતિત કરવા સાથે અપડેટ કરવા વેબસાઈટ પર માહિતી પ્રસિદ્ધ કરવામાં આવે છે.

તારીખ:	16મી સપ્ટેમ્બર, 2021
બોર્ડની મંજૂરી:	16મી સપ્ટેમ્બર, 2021
રિવ્યુની તારીખ:	16મી સપ્ટેમ્બર, 2023
દસ્તાવેજના માલિક:	અનુપાલન