પ્રયાસ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસિસ પ્રા. લિ.

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

14 જુલાઈ, 2025

પ્રસ્તાવિત એકમ	ઉત્પાદ વિભાગ
નીતિના માલિક	ઉત્પાદ વિભાગ
અનુમોદક	નિયામક મંડળ
જારી કરવાની તારીખ	23 માર્ચ, 2022
અંતિમ સમીક્ષાની તારીખ	16 જૂન, 2022
સંસ્કરણ	3.0

પ્રયાસ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસિસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ
108, પ્રથમ માળ, ઓર્કિડ બિઝનેસ પાર્ક, સેક્ટર-48, ગુરુગ્રામ –
122018, હરિયાણા, ભારત
ફોન: (079)27540943
ઈમેલ: admin@prayasfinance.com

સંસ્કરણનો ઇતિહાસ

સંસ્કરણ	**સંશોધનની અવધિ**
સંસ્કરણ 1.0	23 માર્ચ, 2022
સંસ્કરણ 2.0	16 જૂન, 2022
સંસ્કરણ 3.0	23 જૂન, 2025

નીતિની સમીક્ષા નીચેના દ્વારા કરવામાં આવી છે:

સમીક્ષકનું નામ	**પદનામ**	**ઓનલાઇન / ઓફલાઇન**
શ્રી અભિષેક ખન્ના	મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અને ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર	
સુશ્રી ઝુમ્મી મંત્રી	ચીફ ફાયનાન્શીયલ ઓફિસર	
શ્રી અમિત ગર્ગ	એક્ઝિક્યુટિવ વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ ક્રેડિટ	
શ્રી પ્રવીણ કુમાર	એક્ઝિક્યુટિવ વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ આઇઇએલ બિઝનેસ	
શ્રી કમલેશ પ્રસાદ	એક્ઝિક્યુટિવ વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ એકાઉન્ટ્સ	
શ્રી નવનીત ગુપ્તા	વાઈસ પ્રેસિડેન્ટ - એમએસએમઈ	
સુશ્રી દિવ્યા રાઠી	વાઈસ પ્રેસિડેન્ટ સેક્રેટરીયલ અને લીગલ	
શ્રી અમિત ટિક્કુ	એસોસિયેટ વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ કૅસ્ટમર સર્વિસ	
શ્રી પ્રતાપ સિંહ	એસોસિયેટ વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ ઓપરેશન્સ	
શ્રી સત્ય પાલ	એસોસિયેટ વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી	
શ્રી સંજય મહેતા	એસોસિયેટ વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ પ્રોડક્ટ	

વિષય-સૂચિ

સંસ્કરણનો ઇતિહાસ 2
વિષય–સૂચિ 4
સંક્ષિપ્તાક્ષરોની યાદી 5
શબ્દાવલી 6
1.પરિચય 7
2.ઉદ્દેશ્ય 7
3.ક્ષેત્રાધિકાર 8
4.નિયામક મંડળની મંજૂરી અને પ્રસાર 8
5.ઋણ અરજી અને તેમની પ્રક્રિયા 8
6.ઋણનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો તથા શરતો 9
7.ઋણ વિતરણ તથા નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર 10
8.ઋણ ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિ 10
9.સામાન્ય માર્ગદર્શનો 11
10.નિયામક મંડળની જવાબદારી 11
11.ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર 12
11.1 જીઆરઓ વિગતો: 12
12.ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાની ભાષા અને સંચારનું માધ્યમ 12
13.પીએફએસપીએલ દ્વારા વસૂલવામાં આવતું વ્યાજ 12
14.આંતરિક નિયંત્રણ પ્રણાલી 13
15.માઇક્રોફાઇનાન્સ ઋણ માટેના માર્ગદર્શનો 13
15.1 સામાન્ય માર્ગદર્શનો: 13
15.2 ઋણ કરાર અને ઋણ કાર્ડમાં પ્રકટિકરણ 13
15.3 વસૂલાતની બિન-બળજબરી પદ્ધતિ 14
16.સમીક્ષા 15

સંક્ષિપ્તાક્ષરોની યાદી

સંક્ષિપ્તાક્ષર	અર્થ
સીસીઓ (CCO)	મુખ્ય અનુપાલન અધિકારી
એફપીસી (FPC)	ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા
જીઆરઓ (GRO)	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી
કેએફએસ (KFS)	મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન
કેવાયસી (KYC)	તમારા ગ્રાહકને જાણો
એમએફઆઈ (MFI)	સૂક્ષ્મ નાણાંકીય સંસ્થા
એનબીએફસી (NBFC)	ગૈર–બેન્કિંગ નાણાંકીય કંપની
એનઆરસી (NRC)	નામાંકન તથા પારિશ્રમિક સમિતિ
પીએફએસપીએલ (PFSPL)	પ્રયાસ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસિસ પ્રા. લિ.
આરબીઆઈ (RBI)	ભારતીય રિઝર્વ બેંક

ANANYA
Going Beyond Finance

Prayas
एक बेहतर कल का

શબ્દાવલી

શબ્દ	પરિભાષા
નિયામક મંડળ	પ્રયાસ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસિસ પ્રા. લિ. (પીએફએસપીએલ)નું નિયામક મંડળ
ગ્રાહક	બધા વ્યક્તિઓ, સમૂહો અથવા સંસ્થાઓ, જેઓ પીએફએસપીએલ પાસેથી ઋણ ઉત્પાદનો અથવા નાણાંકીય સેવાઓ પ્રાપ્ત કરે છે.
કર્મચારી	કર્મચારીમાં તે વ્યક્તિનો સમાવેશ થાય છે, જેને કંપની દ્વારા રોજગાર કરાર (પૂર્ણકાળ, અર્ધકાળ, તાત્કાલિક, તદર્થ, કરાર આધારિત) દ્વારા નિયુક્ત કરવામાં આવ્યો હોય, જે કંપની અને સંબંધિત વ્યક્તિ વચ્ચે અમલમાં આવ્યો હોય.
ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ	જીઆરસી (GRC), જેને સમયાંતરે નિયામક મંડળ દ્વારા અનુમોદિત કરવામાં આવ્યું હોય.
મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન	સરળ અને સહજ રીતે સમજાય તેવી ભાષામાં ઋણ કરારની મુખ્ય શરતોનું નિવેદન, જે ઉધારકર્તાને માનકીકૃત સ્વરૂપમાં પ્રદાન કરવામાં આવે છે.
મેનેજીંગ ડિરેક્ટર	કંપનીમાં એક વરિષ્ઠ સ્તરના કાર્યકારી અધિકારી, જે દૈનિક કાર્યોની દેખરેખ કરે છે, કોર્પોરેટ વ્યૂહરચનાઓ વિકસાવે છે, કર્મચારી વ્યવસ્થાપન કરે છે અને એચઆર નીતિઓનું અનુપાલન સુનિશ્ચિત કરે છે. તે નિયામક મંડળ, શેરહોલ્ડરો અને કાર્યકારી ટીમ વચ્ચે સેતુ તરીકે કાર્ય કરે છે.
નીતિ	તેનો અર્થ છે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા નીતિ
પ્રતિનિધી	ઋણની ઉત્પત્તિ, વિતરણ, વસૂલાત તથા ગ્રાહક સાથે વાતચીતમાં સામેલ મધ્યસ્થ
જોખમ	હાનિ, નુકસાન, ઈજા અથવા અન્ય પ્રતિકૂલ પરિણામની શક્યતા અથવા અવસર
સિનિયર મેનેજમેન્ટ	સિનિયર મેનેજમેન્ટનો અર્થ છે: • નિયામક મંડળને છોડીને, કંપનીની કોર મેનેજમેન્ટ ટીમ (ઈવીપી અને તેથી ઉપર)ના અન્ય સભ્યો. • અન્ય કોઈપણ કર્મચારી (એવીઆઈપી અને તેથી ઉપર), જેને એનઆરસી સમયાંતરે સામેલ કરી શકે છે.

1. પરિચય

પ્રયાસ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસિસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (પીએફએસપીએલ), ભારતીય રિઝર્વ બેંક હેઠળ નોંધાયેલ એક ગેર-બેન્કિંગ નાણાંકીય કંપની – સૂક્ષ્મ નાણાંકીય સંસ્થા (એનબીએફસી-એમએફઆઈ) છે. આ સંસ્થા આર્થિક રીતે વંચિત પરિવારો અને અનૌપચારિક સૂક્ષ્મ ઉદ્યોગોને સરળ નાણાંકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરીને તેમને સશક્ત બનાવવા માટે કાર્ય કરે છે. અનન્યા ફાઇનાન્સ ફોર ઇન્ક્લૂસિવ ગ્રોથ પ્રાઇવેટ લિમિટેડની એક સહાયક કંપની તરીકે, પીએફએસપીએલ, ઓછી આવક ધરાવતા સમુદાયોમાં અર્થપૂર્ણ અસર ઉભી કરવા માટે તેની મૂળ કંપનીની દાયકા લાંબી નાણાકીય સમાવેશને પ્રોત્સાહન આપવાની કુશળતાનો ઉપયોગ કરે છે.

પીએફએસપીએલ જોઈન્ટ લાયબિલિટી ગ્રુપ (જેએલજી) મોડેલ પર કાર્ય કરે છે, જે ખાસ કરીને ગ્રામ્ય અને અર્ધ-શહેરી વિસ્તારોની સ્ત્રીઓના સશક્તિકરણ માટે તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે. આ મોડેલ સ્થાનિક સમુદાયોના આર્થિક વિકાસને વેગ આપતી વખતે વ્યક્તિગત આકાંક્ષાઓને સમર્થન આપે છે.

અમારું દ્રષ્ટિકોણ એવા સમાજનું નિર્માણ કરવાનું છે જ્યાં વ્યક્તિઓને, ખાસ કરીને મહિલાઓને, સમાન આર્થિક તકો પ્રાપ્ત થાય જેથી તેઓ પોતાનો જીવનસ્તર સુધારી શકે અને સામૂહિક વિકાસમાં અર્થપૂર્ણ યોગદાન આપી શકે. ડિજિટલ અને પેપરલેસ લોન પ્રોસેસિંગ સિસ્ટમ તથા સમગ્ર ભારતમાં મજબૂત શાખા નેટવર્ક દ્વારા, પીએફએસપીએલએ નાણાકીય સ્થિરતા અને સમાવેશને પ્રોત્સાહિત કરવામાં પોતાને વિશ્વસનીય ભાગીદાર તરીકે સ્થાપિત કર્યું છે.

અમે જવાબદાર ઋણ પ્રથાઓ પ્રત્યે સમર્પિત રહીને કાર્ય કરીએ છીએ અને સુનિશ્ચિત કરીએ છીએ કે નાણાંનો અસરકારક ઉપયોગ થાય જેથી વંચિત સમુદાયોમાં લાંબા ગાળે અસરકારક બનતી સામાજિક-આર્થિક પ્રગતિને પ્રોત્સાહન મળે.

2. ઉદ્દેશ્ય

આ દસ્તાવેજનો ઉદ્દેશ્ય ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ) દ્વારા જારી કરાયેલા માર્ગદર્શનો અનુસાર ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (એફપીસી) ની સ્થાપના કરવી અને તેના વિષે માહિતી આપવી છે. એફપીસીના ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે :

i. ગ્રાહકો સાથે ઋણની શરતો, નિયમો, વ્યાજ દર, ફી અને પરત ચુકવણીના દાયિત્વોને લગતી બાબતોમાં પારદર્શિતા, નિષ્પક્ષતા અને જવાબદારી સુનિશ્ચિત કરવી.

ii. ઋણ વિતરણ અને નાણાકીય કામગીરીમાં નૈતિક વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવું તથા નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવું.

iii. ગ્રાહકોના હકોનું સંરક્ષણ કરવું.

iv. ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું અસરકારક અને ત્વરિત નિવારણ કરવા માટે માળખું પ્રદાન કરવું.

v. વાજબી અને જવાબદાર ઋણ પ્રથાઓનું પાલન કરીને ગ્રાહકો, હિસ્સેદારો અને જનતામાં વિશ્વાસ અને આત્મવિશ્વાસ જગાડવો.

આ દસ્તાવેજ, એનબીએફસી માટે આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા તારીખ 01 જુલાઈ, 2015 ના માસ્ટર પરિપત્ર - ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16) ના અનુપાલન હેઠળ, સંસ્થાના વિવિધ સ્તરે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાને અમલમાં મૂકવા અને તેની દેખરેખ કરવા માટે સંદર્ભ રૂપે કાર્ય કરે છે તથા પીએફએસપીએલમાં જવાબદાર ઋણ વિતરણ, નૈતિક વ્યાવસાયિક પ્રથાઓ અને ગ્રાહકોની ભલાઈને ધ્યાનમાં રાખીને કાર્ય-સંચાલન જાળવી રાખવાનો ઉદ્દેશ્ય ધરાવે છે.

3. ક્ષેત્રાધિકાર

આ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (એફપીસી), પ્રયાસ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસિસ પ્રા. લિ. (પીએફએસપીએલ) દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતા તમામ નાણાંકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ પડે છે. તેમાં જૂથ ઋણ સહિત સંસ્થા દ્વારા શરૂ કરવામાં આવેલા અન્ય કોઈપણ ઋણ ઉત્પાદનોનો સમાવેશ થાય છે. તેના અમલના મુખ્ય ક્ષેત્રોમાં ગ્રાહક, કર્મચારી, પ્રતિનિધી, ઋણ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ, ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર, ઋણ પ્રદાન કરતી પીએફએસપીએલની તમામ કાર્યરત શાખાઓ અને નિયામક મંડળનો સમાવેશ થાય છે. પીએફએસપીએલ દ્વારા આપવામાં આવેલા તમામ ઋણો માટે બધા ઉધાર લેનારાઓ માટે નૈતિક વસૂલાત પ્રથાઓના સંદર્ભમાં માર્ગદર્શિકાનું પાલન થવું જોઈએ અને ઋણના નિયમો અને શરતો, તેની કિંમત, ઋણ કાર્ડ, ઉધારલેનારની ઓળખ વગેરે વિશે ગ્રાહકોને જાણ કરવામાં આવવી જોઈએ.

4. નિયામક મંડળની મંજૂરી અને પ્રસાર

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (એફપીસી) ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ) દ્વારા જારી કરાયેલા માર્ગદર્શનોના અનુપાલન હેઠળ તૈયાર કરવામાં આવી છે અને તેની સમીક્ષા તથા અનુમોદન પ્રયાસ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસિસ પ્રા. લિ. (પીએફએસપીએલ) ના નિયામક મંડળ દ્વારા કરવામાં આવ્યું છે.

સુગમતા અને પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, એફપીસીમાં નીચેના પ્રાવધાન હશે:

i. પીએફએસપીએલની અધિકૃત વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

ii. તમામ શાખા સ્થળોએ ગ્રાહકો અને હિતધારકોના સંદર્ભ માટે ઉપલબ્ધ રહેશે.

iii. તમામ કર્મચારીઓને, એજન્ટોને અને મધ્યસ્થોને કરારો, પોસ્ટરો, ઇ-મેઇલ અથવા વેબસાઇટ્સ દ્વારા તેની માહિતી આપવામાં આવશે જેથી તેનું સતત અમલીકરણ અને અનુપાલન સુનિશ્ચિત થઈ શકે.

5. ઋણ અરજી અને તેમની પ્રક્રિયા

i. પીએફએસપીએલ સુનિશ્ચિત કરશે કે ઉધારકર્તાને મોકલવામાં આવતા તમામ સંચાર (પત્ર / કરાર / એસએમએસ / ઇ-મેઇલ વગેરે) સ્થાનિક (વર્નાક્યુલર) ભાષામાં અથવા એવી ભાષામાં હોય જે ઉધારકર્તા સમજે છે.

ii. ઋણ અરજી પ્રપત્રમાં એવી તમામ જરૂરી માહિતી આપવામાં આવશે જે ગ્રાહકના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા આપવામાં આવેલી શરતો અને નિયમો સાથે સાર્થક તુલના કરી શકાય અને ઉધારકર્તા યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકે.

iii. ઋણ અરજી પ્રપત્રમાં તે દસ્તાવેજોનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે જે અરજી પ્રપત્ર સાથે રજૂ કરવું આવશ્યક છે.

iv. પીએફએસપીએલ તમામ ઋણ અરજીઓની પ્રાપ્તિની સ્વીકૃતિ, એસએમએસ, ઇ-મેઇલ વગેરે જેવા ડિજિટલ માધ્યમ દ્વારા પ્રદાન કરશે.

v. જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે સંપૂર્ણ રીતે ભરાયેલા ઋણ અરજી પ્રપત્રની પ્રાપ્તીની તારીખથી 18 દિવસની અંદર તમામ ઋણ અરજીઓની પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે અને તે અંગેનો નિર્ણય લેવાશે, પરંતુ એ શરતે કે ઉધારકર્તા લાગુ નિયમો અને નિયમનકારી જોગવાઈઓનું પાલન કરે.

6. ઋણનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો તથા શરતો

પીએફએસપીએલ દ્વારા પ્રદાન કરાયેલા ઋણોની શરતો અને નિયમો આ રીતે તૈયાર કરવામાં આવ્યા છે કે તેઓ ગ્રાહકો માટે પારદર્શિતા, નિષ્પક્ષતા અને સ્પષ્ટતા સુનિશ્ચિત કરે. સંસ્થાના ઋણ અરજી, ઋણ કરાર, ઋણ કાર્ડ અથવા મંજૂરી પત્રમાં ઋણની શરતો અને નિયમોના અંતર્ગત નીચેના મુદ્દાઓનો સમાવેશ કરવો જરૂરી છે:

i. **ઋણની રકમ અને ઉદ્દેશ્ય**: સંસ્થા દ્વારા નક્કી કરાયેલા માર્ગદર્શનો અનુસાર, ગ્રાહકની પાત્રતા અને ઋણના ઉદ્દેશ્યના આધાર પર ઋણ રકમ નક્કી કરવામાં આવે છે. ઋણ અરજીની પ્રક્રિયા દરમિયાન ઋણની રકમ અને તેના પ્રસ્તાવિત ઉપયોગ વિશે સ્પષ્ટ માહિતી ગ્રાહકને આપવામાં આવે છે.

ii. **વ્યાજ દર અને શુલ્ક**: દરેક પ્રકારની ઋણ માટે લાગુ પડતો વ્યાજ દર પૂર્વે જ જણાવવામાં આવે છે અને તે નિયમનકારી માર્ગદર્શનોને અનુરૂપ હોય છે. પ્રોસેસિંગ ફી, વીમા પ્રીમિયમ વગેરે જેવા કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અંગે લેખિતમાં પારદર્શક રીતે જણાવવામાં આવે છે.

iii. **પરત ચુકવણીનું સમયપત્રક**: ઋણ વિતરણ પહેલાં, ઋણ કાર્ડ અને ઉધારકર્તાને પ્રદાન કરાયેલા કેએફએસ દ્વારા, ઋણ અવધિ, ચૂકવણીની આવર્તન અને ચુકવણીની નિર્ધારિત તારીખો સહિત પરત ચુકવણીના સમયપત્રક અંગે ગ્રાહકને સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.

iv. **પરત ચુકવણી અને ઋણ-સમાપ્તિ**: ગ્રાહકોને પરત ચુકવણી અથવા ઋણ-સમાપ્તિ સંબંધિત શરતો વિશે માહિતગાર કરવામાં આવશે, જેમાં સમય પહેલાં પરત ચુકવણી કરવામાં આવતાં કોઈપણ દંડ અથવા પ્રભાર (જે આ સંજોગોમાં લાગુ નહીં થાય) નો ઉલ્લેખ આપવામાં આવશે. પરત ચુકવણીના વિકલ્પો પારદર્શક રીતે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે જેથી ગ્રાહક પોતાનું ઋણ અસરકારક રીતે સંચાલિત કરી શકે.

v. **ગેર-ઋણ ઉત્પાદનો**: તમામ ગેર-ઋણ ઉત્પાદનો (નાણાકીય ઉત્પાદનો, વીમા ઉત્પાદનો અને ગેર-નાણાકીય ઉત્પાદનો) ફક્ત ઉધારકર્તાની સ્પષ્ટ સંમતિથી જ પ્રદાન કરવામાં આવશે અને કર્મચારીઓએ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે ઉધારકર્તાને આપવામાં આવેલા ઋણ અને અન્ય ગેર-ઋણ ઉત્પાદનો વચ્ચે કોઈ સીધો કે આડઅસરવાળો સંબંધ ન હોય. તે સિવાય, કોઈપણ ઋણ ઉત્પાદનો આપવાની પૂર્વશરત તરીકે કોઈ ગેર-ઋણ ઉત્પાદનો વેચવામાં નહીં આવે. શાખાઓમાં આ તથ્ય સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે કે કોઈપણ ગેર-ઋણ ઉત્પાદનોની ખરીદી સંપૂર્ણપણે સૂક્ષ્મ નાણાંકીય ઉધારકર્તાની ઈચ્છા પર આધારિત છે.

vi. ઋણ કરારમાં દંડાત્મક વ્યાજનું પ્રકટિકરણ

a. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા અને વિવાદોથી બચવા માટે, વિલંબિત પરત ચુકવણી પર લાગુ થતું દંડાત્મક વ્યાજ (જો હોય તો) ઋણ કરારમાં સ્પષ્ટ રીતે અને જાડા (બોલ્ડ) અક્ષરોમાં ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.

b. કોઈપણ પ્રકારની ગેરસમજણથી બચવા માટે, ઋણ મંજૂરી પહેલાં ઉધારકર્તાને આ શુલ્ક અંગે માહિતી આપવામાં આવશે.

vii. ઋણ કરાર અને સંલગ્નકોની ઉપલબ્ધતા

a. ઋણની મંજૂરી/વિતરણ સમયે, ઉધારકર્તાને સરળતાથી સમજાય તેવા સ્વરૂપમાં ઋણ કરારની સંપૂર્ણ નકલ એસએમએસ લિંક દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવશે.

b. કરાર સાથે સાથે તેમાં ઉલ્લેખિત તમામ સંલગ્નકોની નકલો પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. આ દસ્તાવેજો ઉધારકર્તાને પ્રયાસપે એપ મારફતે ડિજિટલ રીતે પણ સુલભ કરાવવામાં આવશે, જેથી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત થઈ શકે અને વિવાદની સંભાવના ઓછી થાય.

viii. ઉધારકર્તાની જાગૃતતા સુનિશ્ચિત કરવી

a. ઉધારકર્તાઓને ઋણ સ્વીકારવા પહેલાં ઋણ કરારની સમીક્ષા કરવા અને સ્પષ્ટીકરણ મેળવવા માટે પૂરતો સમય આપવામાં આવશે.

b. પીએફએસપીએલ તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે જરૂરી પગલાં લેશે કે ઉધારકર્તા ઋણ વિતરણ કરવામાં આવે તે પહેલાં જ વ્યાજ દર, પરત ચુકવણી દાયિત્વો અને કોઈપણ વધારાના શુલ્કને સ્પષ્ટ રીતે સમજી શકે.

7. ઋણ વિતરણ તથા નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર

પીએફએસપીએલ સુનિશ્ચિત કરશે કે જો વિતરણના સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પરત ચુકવણી શુલ્ક વગેરેને આવરી લેતા નિયમો અને શરતોમાં કોઈ ફેરફાર કરવામાં આવે, તો ગ્રાહકને તેને સમજાતી સ્થાનિક (વર્નાક્યુલર) ભાષામાં એસએમએસ/ઇ-મેઇલ વગેરે દ્વારા તેની જાણ કરવામાં આવશે. વ્યાજ દર અને શુલ્કમાં કરવામાં આવેલા કોઈપણ ફેરફારો ફક્ત ભવિષ્ય માટે જ લાગુ પડશે અને આ શરત ઋણ કરારનો ભાગ રહેશે.

8. ઋણ ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિ

પીએફએસપીએલને નીચેના સામાન્ય માર્ગદર્શનો સુનિશ્ચિત કરવા પડશે:

i. પીએફએસપીએલ સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા ઋણ ખાતાની પતાવટ થયા બાદ 30 દિવસની અંદર જંગમ/સ્થાવર સંપત્તિના તમામ મૂળ દસ્તાવેજો જારી કરશે અને નોંધાયેલા પ્રભારો દૂર કરશે.

ii. ઉધારકર્તાઓએ સેવા પ્રદાન કરતી શાખામાંથી દસ્તાવેજો પ્રાપ્ત કરવા પડશે.

iii. દસ્તાવેજોની પરત કરવાની સમયમર્યાદા અને સ્થળનું ઉલ્લેખ ઋણ મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે કરવામાં આવશે.

iv. મૂળ દસ્તાવેજો ગુમ થઈ જવાના અથવા નુકસાન પામવાના સંજોગોમાં, પીએફએસપીએલ પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને સંબંધિત ખર્ચ ઉઠાવશે. આવા કિસ્સામાં વધારાના 30 દિવસની પરવાનગી આપવામાં આવશે.

9. સામાન્ય માર્ગદર્શનો

પીએફએસપીએલને નીચેના સામાન્ય માર્ગદર્શનો સુનિશ્ચિત કરવા પડશે:

i. પીએફએસપીએલ, ઋણ કરારની શરતો અને નિયમોમાં દર્શાવાયેલા હેતુઓ સિવાય, ઉધારકર્તા/સભ્યના મામલાઓમાં હસ્તક્ષેપથી દૂર રહેશે (જ્યાં સુધી કે કોઈ એવી માહિતી, જે અગાઉ ઉધારકર્તા દ્વારા જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ધ્યાનમાં ન આવે).

ii. ઋણ વસૂલાતના મામલાઓમાં, પીએફએસપીએલ નૈતિક અને સન્માનપૂર્ણ પ્રથાઓ પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધ છે. સંસ્થા કોઈપણ પ્રકારના અનૈતિક દબાણ, જેમ કે અનુકૂળ ન હોય એવા સમયે ઉધારકર્તાઓ સાથે વારંવાર સંપર્ક કરવો કે ઋણ વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો, એનું કડક પ્રતિબંધન કરે છે. સ્ટાફ સભ્યોને ગ્રાહકો સાથે વ્યાવસાયિક અને શિસ્તબદ્ધ રીતે સંવાદ કરવા પૂરતું તાલીમ આપવામાં આવે છે.

iii. પીએફએસપીએલએ ગ્રાહકની ચિંતાઓનું અસરકારક નિવારણ કરવા માટે નિયામક મંડળ દ્વારા અનુમોદિત ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર સ્થાપિત કર્યું છે. ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાનું વર્ણન તમામ કચેરીઓ અને શાખાઓમાં સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે અને પીએફએસપીએલની અધિકૃત વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવે છે, જેથી ગ્રાહકોને સરળતાથી તેની માહિતી મળી શકે.

iv. ઉધારકર્તા પાસેથી ઉધાર ખાતાના હસ્તાંતરણ માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના સંજોગોમાં, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર પીએફએસપીએલની સંમતિ અથવા આક્ષેપ (જો હોય તો) અંગે માહિતી આપવામાં આવશે. આ પ્રકારનું હસ્તાંતરણ કરારની પારદર્શક શરતો અનુસાર અને કાયદાના અનુરૂપ કરવામાં આવશે.

v. પીએફએસપીએલ, 1 ઓક્ટોબર 2024 થી અમલમાં આવેલા તમામ રિટેલ અને એમએસએમઈ ટર્મ લોન માટે, મુખ્ય તથ્ય વિગત (કેએફએસ) પર આરબીઆઈના માર્ગદર્શનોનું સંપૂર્ણ પાલન સુનિશ્ચિત કરે છે. પીએફએસપીએલ, કેએફએસને માનકીકૃત સ્વરૂપમાં અને ઉધારકર્તા સમજી શકે એવી ભાષામાં પ્રદાન કરે છે, જેમાં ઋણની મુખ્ય શરતો, વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર), ઋણમુક્તિ સમયપત્રક અને લાગુ પડતા તમામ શુલ્ક સ્પષ્ટ રીતે વર્ણવવામાં આવે છે.

10. નિયામક મંડળની જવાબદારી

પીએફએસપીએલનું નિયામક મંડળ, સંસ્થા અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર પણ સ્થાપિત કરશે. આવું તંત્ર સુનિશ્ચિત કરશે કે ઋણ સંસ્થાના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉત્પન્ન થયેલા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેમનું નિવારણ કરવામાં આવે.

પીએફએસપીએલનું નિયામક મંડળ સમયાંતરે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના અનુપાલન તેમજ ફરિયાદ નિવારણ સમિતિની પ્રવૃત્તિઓની સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓની એક સંકલિત અહેવાલ નિયામક મંડળને વાર્ષિક રૂપે રજૂ કરવામાં આવશે, જેમ કે તેના દ્વારા નક્કી કરવામાં આવી શકે છે.

11. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

કંપનીએ આ સંબંધમાં ઊભા થતા વિવાદોના ઉકેલ માટે સંસ્થા અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર (જીઆરએમ) સ્થાપિત કર્યું છે. કંપની પોતાની શાખાઓ/વ્યવસાય સંચાલિત થતા સ્થળોએ પોતાના ગ્રાહકોના હિતમાં નીચેની માહિતી સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરશે:

i. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/મુખ્ય નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ સરનામું), જેમને જનતા કંપની વિરુદ્ધની ફરિયાદોના ઉકેલ માટે સંપર્ક કરી શકે છે.

ii. જો ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ એક મહિનાની અવધિમાં ન થાય, તો ગ્રાહક ભારતીય રિઝર્વ બેંકના ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલ: https://cms.rbi.org.in મારફતે અપીલ કરી શકે છે.

કંપનીએ ભારતીય રિઝર્વ બેંક – એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021ના અનુરૂપ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર સ્થાપિત કર્યું છે.

11.1 જીઆરઓ વિગતો:

પદનામ	વિગતો
ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી	નામ: શ્રી અમિત ટિક્કુ સંપર્ક નંબર: 1800-572-4548 ઇમેઇલ: complaints@prayasfinance.com કચેરીનો સરનામું: 108 એ, પ્રથમ માળ, ઓર્કિડ બિઝનેસ પાર્ક, સોહના રોડ, સેક્ટર-48, ગુરુગ્રામ, હરિયાણા – 122004

12. ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાની ભાષા અને સંચારનું માધ્યમ

ઉપરોક્ત માર્ગદર્શનોના આધારે, પીએફએસપીએલ દ્વારા પોતાના નિયામક મંડળની મંજૂરીથી ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (જે પ્રાથમિક રીતે સ્થાનિક ભાષામાં અથવા એવી ભાષામાં હશે જે ઉધારકર્તા સમજી શકે) અમલમાં મૂકાશે. તેને વિવિધ હિતધારકોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

13. પીએફએસપીએલ દ્વારા વસૂલવામાં આવતું વ્યાજ

પીએફએસપીએલનું નિયામક મંડળ, નાણાંની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા પ્રાસંગિક પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવશે અને ઋણ તથા અગ્રિમ પર લેવાતા વાર્ષિકૃત વ્યાજ દરનું નિર્ધારણ કરશે. વ્યાજ દર તથા જોખમના વિવિધ સ્તરો માટે અપનાવેલી પદ્ધતિ અને ઉધારકર્તાઓની વિવિધ શ્રેણીઓમાંથી અલગ વ્યાજ દર વસૂલવાના ન્યાયસંગત કારણોને અરજી પ્રપત્રમાં તથા કંપનીની વેબસાઇટ મારફતે ઉધારકર્તા અથવા ગ્રાહક સમક્ષ પ્રગટ કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે સંદેશાવ્યવહાર કરવામાં આવશે.

14. આંતરિક નિયંત્રણ પ્રણાલી

બધા લાગુ પડતા નિયમનકારી નિર્દેશો અને આંતરિક નીતિઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે પીએફએસપીએલમાં સિનિયર મેનેજમેન્ટ રહેશે. તેના ઉપરાંત, સંસ્થાની એક સમર્પિત ઓડિટ ટીમ રહેશે, જે મજબૂત આંતરિક નિયંત્રણ પ્રણાલીઓ અમલમાં મુકશે અને સમયાંતરે તેનું નિરીક્ષણ કરશે. નિયમનકારી માર્ગદર્શનો અને આંતરિક ધોરણોનું સતત પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે આ ઉપાયો ફરજિયાત રીતે સ્થાપિત કરવામાં આવશે.

15. માઇક્રોફાઇનાન્સ ઋણ માટેના માર્ગદર્શનો

15.1 સામાન્ય માર્ગદર્શનો:

પીએફએસપીએલએ પોતાના સૂક્ષ્મ નાણાંકીય વ્યવસાય માટે નીચેના માર્ગદર્શનો સુનિશ્ચિત કરવા પડશે:

i. પીએફએસપીએલના તમામ કચેરીઓ અને શાખાઓમાં એફપીસી સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

ii. પીએફએસપીએલના પરિસરો અને ઋણ કાર્ડોમાં સ્થાનિક ભાષામાં એક નિવેદન પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે, જેમાં પારદર્શિતા અને ઉચિત ઋણ પ્રથાઓ પ્રત્યે તેમની પ્રતિબદ્ધતા વ્યક્ત કરવામાં આવશે.

iii. ફીલ્ડ સ્ટાફને ઉધારકર્તાઓના હાલના ઋણ સંબંધિત જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.

iv. ઉધારકર્તાઓને આપવામાં આવતું તાલીમ મફતમાં હશે. ફીલ્ડ સ્ટાફને આવું તાલીમ આપવા તથા ઉધારકર્તાઓને ઋણ/અન્ય ઉત્પાદનો સંબંધિત પ્રક્રિયાઓ અને પ્રણાલીઓ વિશે સંપૂર્ણ માહિતી આપવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.

v. તમામ કચેરીઓમાં અને તેના દ્વારા જારી કરાયેલા સાહિત્ય (સ્થાનિક ભાષામાં) તેમજ વેબસાઇટ પર વસૂલવામાં આવતો અસરકારક વ્યાજ દર અને પીએફએસપીએલ દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

vi. ઋણ કરારમાં અને કચેરી/શાખા પરિસરમાં પ્રદર્શિત એફપીસીમાં આ જાહેરાત કરવામાં આવશે કે, અનુચિત સ્ટાફ વ્યવહાર રોકવા અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ માટે પીએફએસપીએલ જવાબદાર રહેશે.

vii. આરબીઆઈના કેવાયસી માર્ગદર્શનોનું પાલન કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકોની પરત ચુકવણી ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે યોગ્ય ચકાસણી કરવામાં આવશે.

viii. એનબીએફસી-એમએફઆઈ માટે આરબીઆઇના નિર્દેશો, 2011 અનુસાર, તમામ ઋણોની મંજૂરી અને વિતરણ ફક્ત એક કેન્દ્રીય સ્થળે, એકથી વધુ વ્યક્તિની ભાગીદારી સાથે કરવામાં આવશે તેમજ વિતરણ પ્રક્રિયાની નજીકથી દેખરેખ કરવામાં આવશે.

ix. આ સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતા પગલાં લેવામાં આવશે કે ઋણ અરજી પ્રક્રિયા જટિલ ન બને અને ઋણ વિતરણ પૂર્વનિર્ધારિત સમયરચના મુજબ કરવામાં આવે.

15.2 ઋણ કરાર અને ઋણ કાર્ડમાં પ્રકટિકરણ

પીએફએસપીએલ પાસે નિયામક મંડળ દ્વારા અનુમોદિત ઋણ કરારનું એક માનક સ્વરૂપ હશે. ઋણ કરાર પ્રાથમિક રીતે સ્થાનિક ભાષામાં હશે.

ઋણ કરારમાં નીચેના મુદ્દાઓનું પ્રકટિકરણ કરવામાં આવશે:

i. ઋણ સંબંધિત તમામ નિયમો અને શરતો.
ii. આ તથ્ય કે ઋણના મૂલ્યનિર્ધારણમાં ફક્ત ત્રણ ઘટકો સામેલ હશે, એટલે કે – વ્યાજ પ્રભાર, પ્રક્રિયા પ્રભાર અને વીમા પ્રીમિયમ.
iii. વિલંબિત ચુકવણી પર કોઈ દંડ લેવામાં નહીં આવે.
iv. ઉધારકર્તા પાસેથી કોઈ સુરક્ષા જમા / માર્જિન લેવામાં નહીં આવે.
v. ઉધારકર્તા પીએફએસપીએલના એકથી વધુ એસએચજી / જેએલજીનો સભ્ય બની શકશે નહીં.
vi. ઋણ મંજૂરી અને પ્રથમ હપ્તાની પરત ચુકવણીની ચુકવણીની નિર્ધારિત તારીખ વચ્ચેનો અવકાશ સમય (એનબીએફસી-એમએફઆઈ (રિઝર્વ બેંક) નિર્દેશ, 2011 તથા તેની પાછળના સુધારાઓ મુજબ).
vii. એવી ખાતરી કે ઉધારકર્તાના ડેટાની ગોપનીયતાનો માન રાખવામાં આવશે.

ઋણ કાર્ડમાં નીચેના મુદ્દાઓનું પ્રકટિકરણ કરવામાં આવશે:

i. વસુલવામાં આવેલ અસરકારક વ્યાજ દર.
ii. ઋણ સંબંધિત અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો.
iii. એવી માહિતી જેના દ્વારા ઉધારકર્તાની સ્પષ્ટ ઓળખ થઈ શકે તેમજ પીએફએસપીએલ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલા તમામ પુનર્ભુક્તાનો, હપ્તાઓ અને અંતિમ નિપટાણની પાવતીઓ.
iv. પીએફએસપીએલ દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા, સાથે જ નિમણૂક કરાયેલા નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નંબર.
v. જારી કરવામાં આવેલા ગેર-ઋણ ઉત્પાદનો ફક્ત ઉધારકર્તાની સંપૂર્ણ સંમતિથી જ હશે અને તેમની ફી રચના ઋણ કાર્ડમાં જણાવવામાં આવશે.
vi. ઋણ કાર્ડમાં તમામ એન્ટ્રીઓ સ્થાનિક ભાષામાં હોવી આવશ્યક છે.

15.3 વસૂલાતની બિન-બળજબરી પદ્ધતિ

હપ્તાઓની વસૂલાત માટે પીએફએસપીએલએ વ્યવહારના ધોરણો નક્કી કર્યા છે. હપ્તાઓની વસૂલાતમાં સામેલ તમામ કર્મચારીઓને આ પ્રથાઓ અંગે નિયમિત અંતરે તાલીમ આપવામાં આવે છે.

i. તમામ હપ્તાઓની વસૂલાત કેન્દ્રીય રીતે નિર્ધારિત સ્થળોએ કરવામાં આવશે. આ સ્થળો બધા ઉધારકર્તાઓની સુવિધા મુજબ નક્કી કરવામાં આવશે.
ii. જો ઉધારકર્તા કેન્દ્રીય રીતે નિર્ધારિત સ્થળે હાજર ન હોય, ત્યારે જ ફીલ્ડ સ્ટાફને ફક્ત કામના કલાકોમાં ઉધારકર્તાના નિવાસ સ્થાન અથવા કાર્યસ્થળે વસૂલાત કરવાની મંજૂરી મળશે.
iii. કોઈ ઉધારકર્તા દ્વારા હપ્તો ચૂકવવામાં ન આવ્યાના સંજોગોમાં, કર્મચારી જૂથના અન્ય ઉધારકર્તાઓ પાસેથી માહિતી લેશે અને જરૂર પડે ત્યારે ડિફૉલ્ટ કરનાર ઉધારકર્તાના ઘેર જશે.

iv. પીએફએસપીએલ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફીલ્ડ સ્ટાફની આચાર સંહિતા, તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ સંબંધિત નીતિ નિયામક મંડળ દ્વારા અનુમોદિત અને અમલમાં મૂકવામાં આવે.

v. આચાર સંહિતામાં ફીલ્ડ સ્ટાફ માટે જરૂરી ન્યૂનતમ લાયકાત નક્કી કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે જરૂરી તાલીમ સાધનો નક્કી કરવામાં આવશે.

vi. ફીલ્ડ સ્ટાફના તાલીમમાં એવા કાર્યક્રમોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે જે ઉધારકર્તાઓ પ્રત્યે ઉચિત વ્યવહાર વિકસાવે અને કોઈપણ પ્રકારની અપમાનજનક અથવા જબરદસ્તી ઋણ વસૂલાત/રીકવરી પ્રથાઓ અપનાવવા અટકાવે.

vii. સ્ટાફના પારિશ્રમિકની પદ્ધતિઓ સેવા અને ઉધારકર્તાની સંતોષ જેવા ક્ષેત્રો પર વધુ કેન્દ્રિત રહેશે, ફક્ત વિતરણ કરાયેલા ઋણોની સંખ્યા અથવા વસૂલાત દર પર નહીં. ફીલ્ડ સ્ટાફ દ્વારા આચાર સંહિતાનું પાલન ન કરવામાં આવે તો દંડ લાગુ કરવામાં આવશે.

viii. સંવેદનશીલ વિસ્તારોમાં ફક્ત કર્મચારીઓ જ વસૂલાત કરશે, બાહ્ય એજન્ટોને આ કાર્યમાં સામેલ કરવામાં નહીં આવે.

ix. ભલે જ ઉધારકર્તા સમયસર ચૂકવવાના હપ્તા ભરવામાં અસમર્થ હોય, છતાં કોઈપણ કર્મચારી હપ્તાની વસૂલાત કરતી વખતે કોઈપણ પ્રકારની જબરદસ્તી, ધમકાવતી કે અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ નહીં કરે. તેના બદલે, હપ્તાની વસૂલાતમાં સામેલ કર્મચારી સમયસર ચૂકવણી કરવામાં ઉધારકર્તાની અસમર્થતાના વાસ્તવિક કારણોની માહિતી લઈ તેને દૂર કરવાનો પ્રયત્ન કરશે.

x. અસામાન્ય સમય અથવા શોક, બીમારી જેવા અનુકૂળ ન હોય એવા પ્રસંગો તેમજ લગ્ન, જન્મ વગેરે જેવા સામાજિક પ્રસંગોમાં કોઈપણ કર્મચારી હપ્તાની વસૂલાત માટે ઉધારકર્તાઓનો સંપર્ક નહીં કરે.

xi. કોઈપણ કર્મચારી સતત ઉધારકર્તાનો સંપર્ક/કૉલ નહીં કરે અને સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલા અથવા સાંજે 6:00 વાગ્યા પછી કૉલ નહીં કરે.

xii. કોઈપણ કર્મચારી ઉધારકર્તાના સગાં, મિત્રો અથવા સહકર્મચારીઓને પરેશાન નહીં કરે.

xiii. કોઈપણ કર્મચારી ઉધારકર્તા અથવા તેના પરિવાર/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન સાધનોનો ઉપયોગ નહીં કરે અને ન તો તેની ધમકી આપશે.

xiv. કોઈપણ કર્મચારી ઉધારકર્તાને ઋણની વાસ્તવિક રકમ અથવા ઋણનું પરત ચુકવણી ન કરવામાં આવે તેના પરિણામો અંગે ગેરમાર્ગે દોરશે નહીં.

xv. કોઈપણ કર્મચારી વાસ્તવિક ચૂકવવાની રકમ સિવાય કોઈ વધારાની રકમ વસૂલ કરશે નહીં.

16. સમીક્ષા

પીએફએસપીએલ ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના અનુપાલન અને ફરિયાદ નિવારણ સમિતિના કાર્ય સંચાલનની વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે.