



વાજબી વ્યવહાર  
સંહિતા

## આવૃત્તિ ઇતિહાસ

આવૃત્તિ#	વ્યક્તિઓ	તિથિ	દ્વારા મંજૂર થયેલ
1.0	પરિચય વિભાગમાં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) ના માસ્ટર ડાયરેક્શનના સંદર્ભને અપડેટ કર્યો.	2018-04-08	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
1.1	આરબીઆઈ ડિજિટલ એન્ડિંગ માર્ગદર્શિકા માટે અપડેટ કરવામાં આવ્યું	2022-09-08	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
1.2	સુધારેલ ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ	2022-12-05	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
1.3	સુધારેલ પ્રક્રિયા પ્રવાહ 'સામાન્ય' કલમ (ર.૪) હેઠળ	2023-02-14	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
1.4	પરિચય, ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ અને ઇતિહાસની આવૃત્તિ હેઠળ અપડેટ કરેલા સંદર્ભો.	2023-09-12	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
1.5	સ્કેલ આધારિત નિયમો અપડેટ	2024-01-25	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
1.6	ઉત્પાદનો હેઠળ ઉદ્યમ ફ્લેક્સ લોનનો સમાવેશ	2024-07-23	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

## અનુક્રમણિકા

---

આવૃત્તિ ઇતિહાસ.....	1
અનુક્રમણિકા .....	2
1 પરિચય .....	3
2 નિયમો.....	4
3 વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પર માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો.....	5
3.1 લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ.....	5
3.2 લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો .....	6
3.3 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની વહેંચણી.....	7
3.4 સામાન્ય.....	7
3.5 બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી .....	8
3.6 તકરાર નિવારણ /નોડલ અધિકારી .....	8
3.7 વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત .....	9
3.8 વિવિધી દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનું નિયમન.....	9

# 1 પરિચય

---

વિવિધ ઇન્ડિયા ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (વિવિધ) એ આરબીઆઇની લાઇસન્સ પ્રાપ્ત એનબીએફસી છે, જે ઓનલાઇન પ્લેટફોર્મ મારફતે ગ્રાહકોને લોન આપવાનું કામ કરે છે, જે વિકસાવવામાં અને સંચાલિત અથવા સક્ષમ સેવા પ્રદાતાઓને આઉટસોર્સ કરવામાં આવે છે, ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવા, કામગીરીને મહત્તમ બનાવવા અને શેરહોલ્ડર મૂલ્યને મહત્તમ બનાવવા માટે, જ્યારે તમામ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરે છે, ઉદ્યોગની શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓનું પાલન કરે છે.

## 2 નિયમો

---

દરેક સમયે કંપની આરબીઆઈ દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલી ગાઈડલાઈનનું કડકાઈથી પાલન કરશે. આ માર્ગદર્શિકામાં નીચેનો સમાવેશ કરવામાં આવશે અને સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવશે.

1. મુખ્ય દિશા - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) દિશાનિર્દેશો, 2023 (10 નવેમ્બર, 2023 ના રોજ અપડેટ કરવામાં આવેલ)
2. એનબીએફસી માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પર માર્ગદર્શિકાઓ (RBI / 2012-13/416 DNBS.CC.PD.No. 320/03.10.01/2012-13)
3. આર.બી.આઈ માર્ગદર્શનો પર ડિજિટલ ધિરાણ (RBI/2022-23/111DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23) તારીખ 02 સપ્ટેમ્બર, 2022 ના રોજ 14 ફેબ્રુઆરી, 2023 ના રોજ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પરના એફ.એ.ક્યુ. સાથે વાંચવામાં આવશે.
4. 18 ઓગસ્ટ, 2023 ના રોજ લોન એકાઉન્ટ્સમાં વાજબી ધિરાણ પ્રથા - દંડાત્મક ચાર્જિસ.
5. પરિપત્રો, માર્ગદર્શિકાઓ અને સ્પષ્ટતાઓ જે આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે જારી કરવામાં આવી શકે છે.

ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકાઓ/ધારાધોરણો/સ્પષ્ટતાઓમાં અથવા અન્ય કોઈ પણ લાગુ પડતા કાયદાઓ/નિયમનોમાં ત્યાર પછીના કોઈ પણ સુધારા કે કોઈ પણ વૈધાનિક સુધારા કે પુનઃઅમલીકરણને અનુસરીને, જો બોર્ડ દ્વારા ઘડવામાં આવેલા કોઈ પણ માપદંડમાં કોઈ પણ ફેરફાર કરવામાં આવે તો આ કાયદા/નિયમનોની પેરામીટર્સ (ઓ) પર ઓવરરાઈડિંગ અસર પડશે.

### 3 વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પર માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો

#### 3.1 લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

##### ઓનલાઇન ધિરાણ પ્લેટફોર્મ

- વિવિફાઇ ઓનલાઇન ધિરાણકર્તા હોવાને કારણે, ગ્રાહકો કંપનીની વેબ સાઇટ [www.vivifin.com](http://www.vivifin.com) અથવા પ્રોડક્ટ વેબ સાઇટ [www.flexsalary.com](http://www.flexsalary.com) અને [www.flexpay.in](http://www.flexpay.in) અને [www.udyamflexloan.com](http://www.udyamflexloan.com) પર લોન માટે નોંધણી કરાવીને અને અરજી કરીને તેમજ ગૂગલ પ્લે સ્ટોર અને એપ સ્ટોર પર પ્રકાશિત ફ્લેક્સસેલરી, ફ્લેક્સપે અને ઉદ્યોગમ ફ્લેક્સ લોન મોબાઇલ એપ દ્વારા લોન માટે અરજી કરશે. ધિરાણ લેનારાઓ મંજૂર થયેલી લોનમાંથી ભંડોળ મેળવી શકે છે તેમજ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ મારફતે અથવા તેમના બેંક ખાતામાંથી સીધા વિવિફાઇના નિર્ધારિત બેંક ખાતામાં સીધા જ મુદ્દલ, વ્યાજ અને ચાર્જિસની ચુકવણી કરી શકે છે.
- વિવિફાઇ રોકડમાં કોઈ પણ વ્યવહાર કરતી નથી, પરંતુ તે તમામ લોન વિતરણોને આગળ ધપાવશે અને તમામ ચુકવણીઓ ફક્ત બેંકિંગ ચેનલ દ્વારા પ્રાપ્ત કરશે.
- ઋણ લેનારાને તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અથવા ઋણ લેનારા દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષામાં હશે. જ્યારે વિવિફાઇ સમગ્ર લોન લાઇફસાયકલ માટે પેપરલેસ, ઓનલાઇન પ્લેટફોર્મ બનવાનો પ્રયાસ કરે છે, જ્યાં પણ ગ્રાહક ઇચ્છે છે, ત્યાં કાગળનો વિકલ્પ પૂરો પાડવામાં આવશે.
- લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થાય છે જે ઋણલેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ઋણલેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવશે.
- વિવિફાઇએ ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી એક્ટ 2001ને અનુરૂપ ઋણલેનારને ઓનલાઇન રજૂ કરેલા લોન ડોક્યુમેન્ટ્સ પર ઇલેક્ટ્રોનિક સિગ્નેચર (ઇ-સાઇન) માટેની સુવિધા આપવાનો પણ પ્રસ્તાવ મૂક્યો છે. ઇ-સાઇન ઓનલાઇન ઇલેક્ટ્રોનિક સિગ્નેચર સર્વિસ મારફતે સુવિધા આપવામાં આવતી ઇલેક્ટ્રોનિક હસ્તાક્ષર કાયદેસર રીતે માન્ય છે, જો ઇ-સાઇન સિગ્નેચર ફેમવર્ક ઇન્ફર્મેશન ટેકનોલોજી એક્ટની બીજી અનુસૂચિની જોગવાઈઓ હેઠળ સંચાલિત કરવામાં આવે છે અને કન્ટ્રોલર ઓફ સર્ટિફિકેટિંગ દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાઓ

સત્તા. કૃપા કરીને જુઓ "ઇલેક્ટ્રોનિક સહી અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક પ્રમાણભૂતતા ટેકનિક અને પ્રોસિજર રૂલ્સ, 2015 - ઇ-કેવાયસી સેવાઓનો ઉપયોગ કરીને ઇ-ઓથેન્ટિકેશન ટેકનિક."

- ધિરાણ લેનારાઓ પાસે દસ્તાવેજો પર જાતે સહી કરવાનો અને વિવિધીને મોકલવાનો વિકલ્પ પણ હશે.
- વિવિધી તમામ લોન અરજીઓની ઓનલાઇન પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપશે. જે સમયમર્યાદામાં લોનની અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવશે.

### 3.2 લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- ઓફર કરાયેલી લોનની યોગ્યતા અને જથ્થાનું મૂલ્યાંકન ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતીના આધારે કરવામાં આવશે અને ક્રેડિટ બ્યુરોની માહિતી સહિત પરંતુ તે પૂરતું મર્યાદિત નહીં હોય તેવા ત્રાહિત પક્ષકાર ડેટાનો ઉપયોગ કરીને આકારણી કરવામાં આવશે. વિવિધી ઋણલેનારને લેખિતમાં અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં જણાવશે જે ઋણલેનાર દ્વારા મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ જેમાં પ્રોસેસિંગ ચાર્જિસ, વ્યાજનો વાર્ષિક ટકાવારી દર ("એપીઆરએપી") સામેલ છે અને તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ અને ઋણલેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિને તેના રેકોર્ડ પર રાખો. આ સમયે મોડી ચુકવણી માટે કોઈ દંડનીય વ્યાજ ચાર્જ અથવા ફી નથી, પરંતુ કંપની અગાઉની નોટિસ સાથે રજૂ કરવા અને મૂલ્યાંકન કરવાનો અધિકાર સુરક્ષિત રાખે છે.
- નિયમો અને શરતોના સંબંધમાં વિવિધી અને ઋણલેનાર વચ્ચેના વિવાદો ટાળવા માટે, વિવિધી લોન કરારની એક નકલ રજૂ કરશે, જે ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવી છે અને સ્વીકૃત છે, તેની સાથે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ એન્ક્લોઝરની દરેકની એક નકલ તમામ ઋણધારકોને લોનની મંજૂરી / વિતરણ સમયે, જેથી લોન લેનારાઓને લોનની મંજૂરી સમયે પ્રોસેસિંગ ચાર્જ અને વ્યાજના દર સહિત લોનના નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ જાણકારી હોય. ધિરાણ લેનારાઓ આ દસ્તાવેજોને ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પરથી ડાઉનલોડ કરી શકે છે.

### 3.3 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની વહેંચણી

- વિવિધ અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ભાષામાં ઋણલેનારને નોટિસ આપશે, જે યુકવણીના સમયપત્રક, વ્યાજના દર, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વયુકવણી ખર્ચ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારના ઋણલેનાર દ્વારા સમજવામાં આવે છે. વિવિધ એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજના દર અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય છે. લોન એગ્રીમેન્ટમાં આ અંગે યોગ્ય શરત સામેલ કરવામાં આવશે.
- આ કરાર હેઠળ યુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવા/ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોન સમજૂતી સાથે સુસંગત રહેશે.
- વિવિધએ તમામ બાકી લેણાંની યુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ જામીનગીરીઓ, જો કોઈ હોય તો, તે અન્ય કોઈ દાવા માટેના કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારની વસૂલાત પર મુક્ત કરશે વિવિધ ઋણલેનાર સામે હોઈ શકે છે. જો સેટઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઋણલેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ થાય / યુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી વિવિધ જે શરતો હેઠળ જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તે અંગેની નોટિસ આપવામાં આવશે.

### 3.4 સામાન્ય

- વિવિધ લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય ઋણલેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપથી દૂર રહેશે (સિવાય કે ઋણલેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલી માહિતીની નોંધ લેવામાં આવી હોય).
- લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, વિવિધ અયોગ્ય પજવણીનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે; વિચિત્ર સમયે ઉધાર લેનારાઓને સતત પરેશાન કરતા રહેવું, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. વિવિધ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કર્મચારીઓને સૌજન્ય અને યોગ્ય આદર સાથે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે. વિવિધ ગ્રાહકો સુધી માર્ગદર્શન મુજબ માત્ર તેમના રજિસ્ટર્ડ મોબાઇલ નંબર સુધી જ પહોંચશે અને સંપર્ક ન કરી શકાય તેવા અપરાધી ગ્રાહકોના ચોક્કસ કિસ્સાઓમાં વિવિધ કલેક્શન પોલિસીની કલમ 3 હેઠળ માર્ગદર્શન મુજબ આવા ગ્રાહકો સુધી પહોંચવાના પ્રયાસો કરશે.
- ગ્રાહક સુરક્ષાના પગલા તરીકે અને બેંકો અને એનબીએફસીના ધિરાણલેનારાઓ દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વયુકવણીના સંબંધમાં એકરૂપતા લાવવા માટે, વિવિધ



તાત્કાલિક અસરથી, વ્યક્તિગત ઋણલેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન્સ પર ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/ પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી ચાર્જ નહીં.

### 3.5 બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

વિવિધ પાસે સંસ્થામાં બોર્ડ દ્વારા માન્ય ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા છે. આવી વ્યવસ્થા એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે ધિરાણ આપતી સંસ્થાના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે. આ પ્રક્રિયામાં ઉચિત પ્રેક્ટિસિસ કોડના અનુપાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની પણ જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને સુપરત કરવો જરૂરી છે

### 3.6 તકરાર નિવારણ /નોડલ અધિકારી

- સંચાલનના સ્તરે વિવિધીએ નીચેની માહિતી સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરી છે, અમારા ગ્રાહકોના લાભાર્થે, કંપનીની વેબ સાઇટ પર તેમજ જે પ્રોડક્ટ વેબ સાઇટ્સ મારફતે વ્યાપારની લેવડદેવડ થાય છે, તે પણ સમયાંતરે અપડેટ કરેલી માર્ગદર્શિકા મુજબ વિવિધીની ઓફિસમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે.
- કંપની સામેની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લોકો જેનો સંપર્ક કરી શકે છે તેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નામ અને સંપર્કની વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ હેઠળ પ્રકાશિત કરવામાં આવે છે
- ફરિયાદ/તકરારના કિસ્સામાં લેખિત ફરિયાદની તારીખથી 30 દિવસની અંદર જવાબ આપવામાં ન આવે. ગ્રાહક નિયુક્ત બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાને અપીલ કરી શકે છે, જેમના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ વીવીઆઇએફઆઇની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ કંપનીની વેબસાઇટ / તેની ઓફિસોમાં પ્રદર્શિત ગ્રિવન્સ રિડ્રેસલ મિકેનિઝમ હેઠળ ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ આવે છે.
- કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર નોટિસ ગ્રાહકોને પ્રકાશિત કરવાના હેતુને પૂર્ણ કરે છે, કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી / નોડલ અધિકારી અને આરબીઆઇની પ્રાદેશિક કચેરીની વિગતો સાથે

## ફરિયાદ નિવારણ/નોડલ અધિકારીની નિમણૂક

વિવિધીએ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા - ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021ની જોગવાઈ અનુસાર ફરિયાદ નિવારણ / નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરવાની રહેશે.

### 3.7 વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને રીત

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ, જે આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકાઓ પર આધારિત છે, તે અંગ્રેજીમાં છે, તે વીવીઆઈએફઆઈની તમામ ભૌતિક કચેરીઓમાં પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. સ્થાનિક ભાષા અથવા ભાષા જે ઋણ લેનારા દ્વારા તેમની વિનંતીના આધારે સમજવામાં આવે છે.

### 3.8 વિવિધી દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનું નિયમન

- વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમ અને વિવિધ કેટેગરીના ધિરાણલેનારાઓને જુદા જુદા દરના વ્યાજના દર વસૂલવા માટેના અભિગમને અરજી પત્રક ભરતી વખતે ઋણલેનાર અથવા ગ્રાહક સમક્ષ જાહેર કરવામાં આવશે અને લોનની મંજૂરીની જાણ કરતી વખતે સ્પષ્ટપણે જાણ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજના દર અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ વ્યાજ દર મોડેલ પોલિસી ડેઠળ વિવિધીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થશે ત્યારે વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત થયેલી માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હોય છે, જેથી ઋણલેનારને ખાતામાં લેવામાં આવતા ચોક્કસ દરોની જાણકારી હોય છે અને તેને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ)માં વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીએઆર) તરીકે જાહેર કરવામાં આવશે.
- ધિરાણ લેનારાઓ દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર અન્ય તમામ ચાર્જિસ વેબ સાઇટ્સ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને લોનની મંજૂરીની વાતચીત કરતી વખતે સ્પષ્ટપણે જાણ કરવામાં આવશે.