



¹ટ્રુફેપ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ¹

વાજબી આચાર સંહિતા

-
1. કંપનીના નામમાં ફેરફાર, 3 ઓગસ્ટ, 2022 ના રોજ કંપનીના નામમાં ફેરફાર અનુસાર.
 2. 31 માર્ચ, 2023 ના રોજ પૂરા થયેલા નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન કંપનીની સંપત્તિ રૂ. 500 કરોડથી વધુ થઈ ગઈ હોવાથી અને તે પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની (NDSI) બની ગઈ હોવાથી, NDSI માટે લાગુ પડતા માસ્ટર ડાયરેક્શનના સંદર્ભમાં 23 મે, 2023 ના રોજ યોગ્ય રીતે ફેરફાર કરવામાં આવ્યો છે.
 3. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો ૨૩ મે, ૨૦૨૩ થી બદલવામાં આવી છે.
 6. 14 ફેબ્રુઆરી, 2024 થી મુખ્ય નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર.
 7. 13 ફેબ્રુઆરી, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.
 8. 13 નવેમ્બર, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.

સંસ્કરણ નિયંત્રણ

ક્રમાંક	ફેરફારોની વિગતો	નિર્માણ/ફેરફારની તારીખ	વિભાગ	સંસ્કરણ ક્ર.	મંજૂરકર્તા
1.	મૂળ દસ્તાવેજ	-	કોર્પોરેટ સેક્રેટરીયલ એન્ડ કોમ્પ્લાયન્સ	V.1	નિયામક મંડળ
2.	RBI નિયમો અનુસાર વાજબી આચાર સંહિતામાં કરવાના ફેરફારો	જાન્યુઆરી 30, 2019	કોર્પોરેટ સેક્રેટરીયલ એન્ડ કોમ્પ્લાયન્સ	V.2	નિયામક મંડળ
3.	RBI નિયમો અનુસાર વાજબી આચાર સંહિતામાં કરવાના ફેરફારો	નવેમ્બર 11, 2020	કોર્પોરેટ સેક્રેટરીયલ એન્ડ કોમ્પ્લાયન્સ	V.3	નિયામક મંડળ
4.	RBI નિયમો અનુસાર વાજબી આચાર સંહિતામાં કરવાના ફેરફારો	ઓગસ્ટ 13 2021	કોર્પોરેટ સેક્રેટરીયલ એન્ડ કોમ્પ્લાયન્સ	V.4	નિયામક મંડળ
5.	લોગો, નામ અને વેબસાઇટ એડ્રેસમાં ફેરફાર	ઓગસ્ટ 03, 2022	કોર્પોરેટ સેક્રેટરીયલ એન્ડ કોમ્પ્લાયન્સ	V.5	નિયામક મંડળ
6.	મુખ્ય નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર	ફેબ્રુઆરી 13, 2023	કોર્પોરેટ સેક્રેટરીયલ એન્ડ કોમ્પ્લાયન્સ	V.6	નિયામક મંડળ
7.	નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સિસ્ટમેટિકલી ઇમ્પોર્ટન્ટ નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ કંપની માટે ભારતીય રિઝર્વ બેંકના માસ્ટર નિર્દેશમાં ફેરફાર અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક	મે 23, 2023	કોર્પોરેટ સેક્રેટરીયલ એન્ડ કોમ્પ્લાયન્સ	V.7	નિયામક મંડળ
8.	મુખ્ય નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર	ફેબ્રુઆરી 13, 2024	કોર્પોરેટ સેક્રેટરીયલ એન્ડ કોમ્પ્લાયન્સ	V.8	નિયામક મંડળ
9.	નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર	ઓગસ્ટ 13, 2024	કોર્પોરેટ સેક્રેટરીયલ એન્ડ કોમ્પ્લાયન્સ	V.9	નિયામક મંડળ
10.	નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર	ફેબ્રુઆરી 13, 2025	કોર્પોરેટ સેક્રેટરીયલ એન્ડ કોમ્પ્લાયન્સ	V.10	નિયામક મંડળ
11.	નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર	નવેમ્બર 13, 2025	કોર્પોરેટ સેક્રેટરીયલ એન્ડ કોમ્પ્લાયન્સ	V.10	નિયામક મંડળ

1. કંપનીના નામમાં ફેરફાર, 3 ઓગસ્ટ, 2022 ના રોજ કંપનીના નામમાં ફેરફાર અનુસાર.

2. 31 માર્ચ, 2023 ના રોજ પૂરા થયેલા નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન કંપનીની સંપત્તિ રૂ. 500 કરોડથી વધુ થઈ ગઈ હોવાથી અને તે પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NDSI) બની ગઈ હોવાથી, NDSI માટે લાગુ પડતા માસ્ટર ડાયરેક્શનના સંદર્ભમાં 23 મે, 2023 ના રોજ યોગ્ય રીતે ફેરફાર કરવામાં આવ્યો છે.

3. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો ૨૩ મે, ૨૦૨૩ થી બદલવામાં આવી છે.

6. 14 ફેબ્રુઆરી, 2024 થી મુખ્ય નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર.

7. 13 ફેબ્રુઆરી, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.

8. 13 નવેમ્બર, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર

પરિચય:

આ વાજબી આચાર સંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય તમામ હિસ્સેદારો, ખાસ કરીને ઉધાર લેનારાઓને કંપની દ્વારા તેના ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં ¹ટ્રિક્યુઅપ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અગાઉ ધનવર્ષા ફિનવેસ્ટ લિમિટેડ) ("કંપની") દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓથી અવગત કરવાનો છે. આ સંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય સમયાંતરે સુધારેલ ("માસ્ટર ડાયરેક્શન")² માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સિસ્ટમેટિકલી ઇમ્પોર્ટન્ટ નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ કંપની (રિઝર્વ બેંક) ડાયરેક્શન, 2016 અનુસાર કંપની દ્વારા ઘડવામાં વળી વાજબી આચાર સંહિતામાં સુધારો અને તેની જગ્યા લેવાનો છે.

ઉદ્દેશ્ય:

આ સંહિતા નીચેના ઉદ્દેશ્યો માટે વિકસાવવામાં આવી છે:

- ઉધાર લેનારાઓ સાથે વ્યવહારમાં ધોરણો નક્કી કરીને સારી, ન્યાયી અને વિશ્વાસપાત્ર પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવા માટે;
- કંપનીના તેના ઉધાર લેનારાઓ સાથેના વ્યવહારમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે;
- ધિરાણની વસૂલાત સંબંધિત બાબતોમાં કાનૂની ધોરણોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે;
- ઉધાર લેનારાઓને કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓમાંથી તેઓ શું વાજબી રીતે અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજ મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે;
- સ્પર્ધા દ્વારા બજારના પરિબલોનો સામનો કરવો અને સંચાલનના ઉચ્ચ ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે પ્રયત્નશીલ રહેવું;
- ઉધાર લેનારાઓની ફરિયાદોના નિવારણ માટે પદ્ધતિઓને મજબૂત બનાવવી;

લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા:

1. તમામ લોન અરજી પત્રકમાં લોનને સંચાલિત કરતી શરતો અને નિયમો અને ઉધાર લેનારાઓના હિતને અસર કરતી અન્ય સંબંધિત માહિતી સંબંધિત વિગતવાર માહિતી હોવી જોઈએ. લોન અરજી પત્રકમાં લોન અરજી પત્રક સાથે સબમિટ કરવાના પ્રમાણભૂત દસ્તાવેજોની વિગતો પણ હોવી જોઈએ. જોકે, કંપની, ધિરાણની જવાબદારીની આવશ્યકતાઓના આધારે, યોગ્ય લાગે તે મુજબ ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી અન્ય દસ્તાવેજોની માંગ કરી શકે છે.
2. કંપની ઉધાર લેનારાઓને સ્થાનિક ભાષામાં વિવિધ લોન દસ્તાવેજોની માહિતી સમજાવે છે અને વધુમાં ખાતરી કરે છે કે ઉધાર લેનાર લોનને સંચાલિત કરતી શરતો અને નિયમો સમજે છે.

1. કંપનાના નામમા ફેરફાર, 3 ઓગસ્ટ, 2022 ના રોજ કંપનાના નામમા ફેરફાર અનુસાર.

2. 31 માર્ચ, 2023 ના રોજ પૂરા થયેલા નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન કંપનીની સંપત્તિ રૂ. 500 કરોડથી વધુ થઈ ગઈ હોવાથી અને તે પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NDSI) બની ગઈ હોવાથી, NDSI માટે લાગુ પડતા માસ્ટર ડાયરેક્શનના સંદર્ભમાં 23 મે, 2023 ના રોજ યોગ્ય રીતે ફેરફાર કરવામાં આવ્યો છે.

3. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો ૨૩ મે, ૨૦૨૩ થી બદલવામાં આવી છે.

6. 14 ફેબ્રુઆરી, 2024 થી મુખ્ય નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર.

7. 13 ફેબ્રુઆરી, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.

8. 13 નવેમ્બર, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.

- જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં, કંપની બધી લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિઓ આપવાની સિસ્ટમનું પાલન કરશે. કંપની સબમિટ કરેલા બધા દસ્તાવેજો અને પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતી પર વિચાર કરશે, ઉધાર લેનારની ધિરાણ લેવાની પાત્રતાની ચકાસણી કરશે અને તેની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી દરખાસ્તનું મૂલ્યાંકન કરશે. કંપની અરજી પ્રાપ્ત થયાના 45 દિવસની અંદર તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે તેની સ્વીકૃતિ અથવા અસ્વીકાર સંબંધિત તમામ લોન અરજીઓની સ્થિતિની જાણ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.
- કંપની લોન લેનારને લેખિતમાં લોનની રકમ, લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર સહિતની શરતો અને નિયમો સાથે જણાવશે.

લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો:

- કંપની ઉધાર લેનારની ધિરાણ લેવાની પાત્રતા પર યોગ્ય તપાસ કરશે, જે લોન અરજી પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે. મૂલ્યાંકન કંપનીની ક્રેડિટ નીતિ, તેના સંદર્ભમાં ધોરણો અને પ્રક્રિયાઓ સાથે સુસંગત હશે;
- કંપની ઉધાર લેનાર પાસેથી મંજૂરી પત્ર પર સ્વીકૃતિ મેળવશે જેમાં ઉધાર લેનારની સહી હશે જેથી ઉધાર લેનાર દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે કે ઉધાર લેનાર(ઓ) તેમના દ્વારા વાંચેલા અને સમજાયેલા તમામ નિયમો અને શરતો સ્વીકારે છે. કંપની સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ જાળવશે.
- કંપની લોન મંજૂર / વિતરણ સમયે તમામ ઉધાર લેનારાઓને લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ જોડાણોની એક નકલ પૂરી પાડશે.
- કંપની લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરશે.
- ઉધાર લેનાર દ્વારા મંજૂરી પત્રની સ્વીકૃતિ રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવશે.

લોનનું વિતરણ અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર:

- કંપની વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક વધુ પડતા ન હોય તે નક્કી કરવા અને ખાતરી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ઘડશે. કંપની, વિતરણ સમયે, ખાતરી કરશે કે લોન અને ધિરાણ પર વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન કરે છે.
- કંપની નિયમો અને શરતો, ચુકવણીના સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક અને કંપની સાથેના ઉધાર લેનારાના સંબંધમાં મહત્વપૂર્ણ અન્ય ફેરફારોમાં કોઈપણ ફેરફારની સ્થિતિમાં, ઉધાર લેનારાઓને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં માહિતગાર રાખશે. વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં કોઈપણ ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે અસરકારક રહેશે. આ સંદર્ભમાં એક શરત મંજૂરી પત્રમાં શામેલ હોવી જોઈએ.

1. કંપનાના નામમાં ફેરફાર, 3 ઓગસ્ટ, 2022 ના રોજ કંપનાના નામમાં ફેરફાર અનુસાર.

2. 31 માર્ચ, 2023 ના રોજ પૂરા થયેલા નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન કંપનીની સંપત્તિ રૂ. 500 કરોડથી વધુ થઈ ગઈ હોવાથી અને તે પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NDSI) બની ગઈ હોવાથી, NDSI માટે લાગુ પડતા માસ્ટર ડાયરેક્શનના સંદર્ભમાં 23 મે, 2023 ના રોજ યોગ્ય રીતે ફેરફાર કરવામાં આવ્યો છે.

3. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો ૨૩ મે, ૨૦૨૩ થી બદલવામાં આવી છે.

6. 14 ફેબ્રુઆરી, 2024 થી મુખ્ય નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર.

7. 13 ફેબ્રુઆરી, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.

8. 13 નવેમ્બર, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર

લોન પાછી ખેંચવી:

લોન પાછી ખેંચવી અથવા ચુકવણીને વેગ આપવો અથવા કોઈપણ વધારાની સંપત્તિ ગીરો માંગવા સંબંધિત કોઈપણ નિર્ણય ઉધાર લેનાર સાથેના સંબંધિત કરારમાં સંબંધિત જોગવાઈઓ અને તેમાં કરવામાં આવેલા સુધારાઓ અનુસાર સખત રીતે લેવામાં આવશે.

ગીરો મુકેલ મિલકતની મુક્તિ:

1. કંપની તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર, કંપનીના કોઈપણ અન્ય દાવાઓ માટે, જે ઉધાર લેનારાઓ સામે હોઈ શકે છે, તે મુજબ, ગીરો મુકેલ મિલકત મુક્ત કરશે. જો ક્ષતિપૂર્તિના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની ગીરો મુકેલ મિલકત જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.
2. ઉધાર લેનાર સામે કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન, કંપની ખાતરી કરશે કે ઉધાર લેનાર દ્વારા ગીરો મુકવામાં આવેલ કોઈપણ મિલકત પરનો કબજો નીચેની કોઈપણ ઘટનાઓ બને ત્યારે છોડી દેવામાં આવે છે:

એ. ઉધાર લેનાર દ્વારા તમામ બાકી રકમની ચુકવણી;

બી. ખાતાનું ટ્રાન્સફર અને પરિણામે તમામ બાકી રકમની ચુકવણી;

સી. કરાર મુજબ ચુકવણી પછી લોન ફાઇલ યોગ્ય સમયે બંધ કરવી. જો કોઈ અન્ય અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર અસ્તિત્વમાં હોય, તો ઉધાર લેનારને તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેના વિશે સૂચિત કરવામાં આવશે.

સામાન્ય કલમો:

A. દખલગીરી ન કરવી:

- ii. કંપની અથવા કંપનીના કોઈપણ કર્મચારી કરારમાં ઉલ્લેખિત પરિસ્થિતિઓ હેઠળ જોગવાઈ કર્યા સિવાય ઉધાર લેનારના કામકાજમાં દખલ કરશે નહીં.
- iii. જો ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી કોઈપણ નવી માહિતી અથવા તારણો કંપનીના ધ્યાનમાં આવે, તો ઉપરોક્ત પ્રતિબંધ લાગુ પડશે નહીં.

B. ખાતાનું ટ્રાન્સફર

જ્યારે પણ ઉધાર લેનાર તરફથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે કંપની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 દિવસની અંદર તેનો જવાબ આપશે. તેની સ્વીકૃતિ અથવા ઇનકાર કરારની શરતો અનુસાર રહેશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.

1. કંપનીના નામમાં ફેરફાર, 3 ઓગસ્ટ, 2022 ના રોજ કંપનીના નામમાં ફેરફાર અનુસાર.

2. 31 માર્ચ, 2023 ના રોજ પૂરા થયેલા નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન કંપનીની સંપત્તિ રૂ. 500 કરોડથી વધુ થઈ ગઈ હોવાથી અને તે પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NDSI) બની ગઈ હોવાથી, NDSI માટે લાગુ પડતા માસ્ટર ડાયરેક્શનના સંદર્ભમાં 23 મે, 2023 ના રોજ યોગ્ય રીતે ફેરફાર કરવામાં આવ્યો છે.

3. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો ૨૩ મે, ૨૦૨૩ થી બદલવામાં આવી છે.

6. 14 ફેબ્રુઆરી, 2024 થી મુખ્ય નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર.

7. 13 ફેબ્રુઆરી, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.

8. 13 નવેમ્બર, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.

C. વસૂલાતની પ્રક્રિયા

જો કોઈ વસૂલાત કાર્યવાહી શરૂ કરવાની જરૂર હોય, તો તે કરાર હેઠળ પૂરા પાડવામાં આવેલા અધિકારો અનુસાર અને કાયદેસર રીતે સ્વીકૃત ધોરણો અનુસાર હાથ ધરવામાં આવશે. કંપની તેના સ્ટાફને ઉધાર લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપે છે. લોનની વસૂલાત માટે કંપની કોઈ પણ પ્રકારના દબાણયુક્ત પગલાં (જેમ કે ચોક્કસ સમયે સતત હેરાનગતિ કરવી, બળનો ઉપયોગ કરવો, અસભ્ય વર્તન કરવું અથવા કંપનીના કોઈપણ સ્ટાફ દ્વારા હેરાનગતિ)નો આશરો લેતી નથી.

D. ફ્લોટિંગ રેટ ધરાવતી ટર્મ લોન પર ફોરકલોઝર શુલ્ક/પૂર્વ-ચુકવણી માટે દંડ

ઉધાર લેનારાઓના રક્ષણના પગલા તરીકે અને કંપનીના ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વ ચુકવણીના સંદર્ભમાં એકરૂપતા લાવવા માટે, કંપની એકલ ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરકલોઝર શુલ્ક/પૂર્વ-ચુકવણી માટે દંડ વસૂલશે નહીં.

ગીરો મુકેલ મિલકતનો કબજો

- i. કંપની પાસે ઉધાર લેનાર બાકી રકમ ચૂકવવા અથવા સંપત્તિનો કબજો સોંપવા માટે 30 દિવસની નોટિસ આપીને સંપત્તિનો કબજો લેવાનો અધિકાર છે. આવી નોટિસ નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં આપવાની જરૂર નથી:
 - a. જ્યારે ઉધાર લેનાર આવી નોટિસના અધિકારનો ત્યાગ કરવા માટે સંમત થાય છે;
 - b. જ્યારે ઉધાર લેનાર સ્વેચ્છાએ સંપત્તિનો કબજો સોંપવાની ઇચ્છા વ્યક્ત કરે છે;
 - c. જ્યારે કંપની અથવા તેના અધિકારીઓ/એજન્ટોને વાજબી આશંકા હોય કે આવી નોટિસ કોઈપણ કપટયુક્ત વ્યવહાર અથવા કોઈપણ કારણોસર જ્યારે ઉધાર લેનાર/ગેરંટર(ઓ) દ્વારા સંપત્તિ છોડી દેવામાં આવે છે ત્યારે કોઈપણ કપટયુક્ત વ્યવહાર અથવા બળજબરીથી પ્રતિકારને કારણે સંપત્તિનો કબજો લેવાને નિષ્ફળ બનાવી શકે છે;
 - d. જ્યારે ઉધાર લેનારનું અસ્તિત્વ ખતમ થઈ જાય;
 - e. જ્યારે ઉધાર લેનાર તેની પાસેથી બાકી રકમની વસૂલાત અટકાવવા માટે ફરાર થઈ જાય;
 - f. કંપની દ્વારા સંપત્તિનો શાંતિપૂર્ણ કબજો મેળવવા માટે અન્ય કોઈપણ સમાન કારણોસર;
 - g. કંપની અને ઉધાર લેનાર વચ્ચે કરવામાં આવેલા લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત અન્ય શરતો પર;
- ii. સંપત્તિનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયામાં શામેલ છે:
 - a. જ્યારે ઉધાર લેનાર ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત નોટિસમાં કરવામાં આવેલી માંગનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે, ત્યારે કંપની કમિશનર અથવા રીસીવર દ્વારા યોગ્ય રીતે સંપત્તિનો કબજો લેવા માટે યોગ્ય ફોરમનો સંપર્ક કરી શકે છે;
 - b. ઉધાર લેનારને કંપનીને અનુકૂળ જગ્યાએ વાહન સોંપવાનું કહીને;
 - c. ઉધાર લેનાર દ્વારા સંપત્તિનો ઉપયોગ અટકાવવા માટે અધિકારીઓ દ્વારા કબજો સોંપવા માટે ઉધાર લેનારને મજબૂર કરીને;
- iii. ઉપરોક્ત બે કલમો (i અને ii) એવા કિસ્સાઓમાં લાગુ પડતી નથી જ્યાં ઉધાર લેનાર સ્વેચ્છાએ સંપત્તિ સોંપે છે.

1. કંપનાના નામમા ફરફાર, 3 આગસ્ટ, 2022 ના રોજ કંપનાના નામમા ફરફાર અનુસાર.

2. 31 માર્ચ, 2023 ના રોજ પૂરા થયેલા નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન કંપનીની સંપત્તિ રૂ. 500 કરોડથી વધુ થઈ ગઈ હોવાથી અને તે પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની (NDSI) બની ગઈ હોવાથી, NDSI માટે લાગુ પડતા માસ્ટર ડાયરેક્શનના સંદર્ભમાં 23 મે, 2023 ના રોજ યોગ્ય રીતે ફેરફાર કરવામાં આવ્યો છે.

3. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો ૨૩ મે, ૨૦૨૩ થી બદલવામાં આવી છે.

6. 14 ફેબ્રુઆરી, 2024 થી મુખ્ય નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર.

7. 13 ફેબ્રુઆરી, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.

8. 13 નવેમ્બર, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.

- iv. મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ. કંપની મિલકત, જેનો કબજો ઉપર જણાવેલ કોઈપણ રીતે અથવા અન્યથા, ડિક્લોલ્ટના સંબંધમાં, કંપનીને અનુકૂળ રીતે ટ્રાન્સફર કરવા અને તેમાંથી મળેલી રકમને ઉધાર લેનાર પાસેથી ચુકવણી/લેવા માટે યોગ્ય બનાવવા માટે હકદાર છે, જ્યારે ઉધાર લેનાર અને ગેરંટી આપનાર કંપનીની સુવિધા મુજબ આ કલમ હેઠળ ટ્રાન્સફર ટાળવા માટે અંતિમ તક તરીકે આવી નોટિસના કોઈપણ માધ્યમમાં 7 દિવસની અંદર બાકી રકમની ચુકવણી માટે નોટિસનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય છે. ટ્રાન્સફર કરવાનો આ અધિકાર યોગ્ય કિસ્સાઓમાં સંપત્તિનો કબજો પરત કરવાની કંપનીની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિ છીનવી લેતો નથી.
- v. જો વેચાણની આવી રકમ સંપૂર્ણ બાકી રકમ ચૂકવવા માટે અપૂરતી હોય, તો કંપની ઉધાર લેનાર અને/અથવા ગેરંટર સામે આગળ પગલાં લેશે અને જો વેચાણની રકમ બાકી રકમ કરતાં વધી જાય, તો બાકી રકમ ઉધાર લેનારને, તે દાવો કરે ત્યારે ચૂકવવામાં આવશે. જો કે, ઉપરોક્ત હક કંપની માટે ઉધાર લેનાર અને/અથવા ગેરંટર સામે સીધી કાર્યવાહી કરવામાં કોઈ અવરોધ નથી, જે ગીરો મુકેલ મિલકત સામેની કાર્યવાહીને બાકાત રાખે છે.
- vi. કંપની ઉધાર લેનાર પાસેથી સંપત્તિના સ્થાનની ખાતરી કરવા, કબજો લેવા, ગેરંજ કરવા, વીમો લેવા, પરિવહન કરવા અને વેચાણ કરવા અને લોનના સંબંધમાં અન્ય કાનૂની પગલાં લેવા માટે કંપની દ્વારા અથવા તેના વતી કરવામાં આવેલા તમામ પ્રકારના ખર્ચ સંપૂર્ણ નુકસાનીના ધોરણે વસૂલવા માટે હકદાર છે.

નિયામક મંડળની જવાબદારી:

નિયામક મંડળ અથવા કંપનીની તેની સમિતિ સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે. આવી પદ્ધતિથી ખાતરી થવી જોઈએ કે કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેમનો નિકાલ કરવામાં આવે. નિયામક મંડળ પોતાના દ્વારા અથવા તેની કોઈપણ સમિતિ દ્વારા વિવિધ સ્તરે મેનેજમેન્ટની વાજબી આચાર સંહિતાના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા પણ પૂરી પાડશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે મંડળને યોગ્ય લાગે તે મુજબ સબમિટ કરી શકાય છે.

ફરિયાદ નિવારણ:

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના ભાગ રૂપે સેવાની ગુણવત્તા સુધારવા અને ઉધાર લેનારાઓની ફરિયાદો, જો કોઈ હોય તો, તેનું નિવારણ કરવાનો કંપનીનો પ્રયાસ રહેશે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

સ્તર 1: ઉધાર લેનારની ફરિયાદો, સૌ પ્રથમ, નજીકની શાખામાં લોગીન કરવામાં આવશે. નિયુક્ત બ્રાન્ચ મેનેજર સંપર્કનો બિંદુ હશે. ઉધાર લેનાર 1800 210 2100 પર કોલ કરી શકે છે અથવા contact@trucapfinance.com પર લખી શકે છે.

સ્તર 2: જો ઉધાર લેનાર શાખા તરફથી મળેલા જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જો 7 કાર્યકારી દિવસોમાં સમસ્યાનું નિરાકરણ ન આવે, તો ઉધાર લેનાર જાણ કરાયેલ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સનો ઉપયોગ કરીને તે જ રીતે આગળ વધારવામાં આવશે જેથી ઉધાર લેનારની ફરિયાદનું ઝડપથી નિરાકરણ થાય. ઉધાર લેનાર નીચે મુજબ આગળ વધારી શકે છે:

1. કંપનાના નામમાં ફેરફાર, 3 ઓગસ્ટ, 2022 ના રોજ કંપનાના નામમાં ફેરફાર અનુસાર.
 2. 31 માર્ચ, 2023 ના રોજ પૂરા થયેલા નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન કંપનીની સંપત્તિ રૂ. 500 કરોડથી વધુ થઈ ગઈ હોવાથી અને તે પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NDSI) બની ગઈ હોવાથી, NDSI માટે લાગુ પડતા માસ્ટર ડાયરેક્શનના સંદર્ભમાં 23 મે, 2023 ના રોજ યોગ્ય રીતે ફેરફાર કરવામાં આવ્યો છે.
 3. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો ૨૩ મે, ૨૦૨૩ થી બદલવામાં આવી છે.
 6. 14 ફેબ્રુઆરી, 2024 થી મુખ્ય નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર.
 7. 13 ફેબ્રુઆરી, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.
 8. 13 નવેમ્બર, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર

ક્ર.	નામ - હોદ્દો - સરનામું અને સંપર્ક વિગતો	ઝોન / કામગીરીનું ક્ષેત્ર
1.	શ્રી યોગેશ કાંબલે (નોડલ અધિકારી) ઇમેઇલ આઈડી: contact@trucapfinance.com સંપર્ક નંબર: - 1800 210 2100	સમગ્ર ભારત

સ્તર 3: જો સમસ્યાનું નિરાકરણ 10 કાર્યકારી દિવસોમાં ન થાય, તો ઉધાર લેનાર ફરિયાદ નીચે મુજબ મુખ્ય નોડલ અધિકારીને મોકલી શકે છે:

(6)(8)શ્રીમતી અદિતિ ગાયકવાડ, મુખ્ય નોડલ અધિકારી

ટુકેપ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, સરનામું: ત્રીજો માળ, એ વિંગ, ડી.જે. હાઉસ, ઓલ્ડ નાગરદાસ રોડ, અંધેરી (ઇસ્ટ), મુંબઈ 400 069

ફોન: 022-68457200. ઈ-મેલ આઈડી: pno@trucapfinance.com

સ્તર 4: જો સમસ્યાનું નિરાકરણ એક મહિનાની અંદર ન આવે અથવા તેઓ કંપનીના જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય તો દેવાદાર ભારતીય રિઝર્વ બેંકના નીચેના અધિકારીને લખી શકે છે:

પ્રભારી અધિકારી - લોકપાલ યોજના

ભારતીય રિઝર્વ બેંક આરબીઆઈ બાયકુલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ સામે. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલ્વે સ્ટેશન, ભાયખલા, મુંબઈ-400 008.

એસટીડી કોડ: 022 ટેલિફોન નંબર: 23028140

ફેક્સ નંબર: 23022024

ઈમેલ: nbfcumumbai@rbi.org.in

ઉધાર લેનારને કંપનીની વેબસાઇટ www.trucapfinance.com પર ઉલ્લેખિત લોકપાલ યોજના દ્વારા પણ માર્ગદર્શન મળી શકે છે.

વ્યાજ દરો અને જોખમનું વર્ગીકરણ:

કંપનીએ 2 જાન્યુઆરી, 2009 ના રોજના RBI પરિપત્ર DNBS. 204 / CGM (ASR)-2009 નું પાલન કરવા અને NBFCs માટે વાજબી આચાર સંહિતા પરની તેની માર્ગદર્શિકા DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 તારીખ 26 માર્ચ, 2012 અને ત્યારબાદ DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 તારીખ 1 જુલાઈ, 2014 નું પાલન કરવા માટે નીચેની પ્રથા અપનાવી છે. આ પ્રથાઓ અપનાવવાનો હેતુ ઉધાર લેનારને વાર્ષિક વ્યાજ દર, જોખમના વર્ગીકરણ માટેના અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ માટે વિવિધ વ્યાજ દરો વસૂલવાના તર્ક સાથે સંચાર કરવાનો છે જેથી ઉધાર લેનારાઓ સાથે પારદર્શક વેપાર થાય અને નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાનું પાલન પણ થાય.

1. કંપનાના નામમા ફેરફાર, 3 ઓગસ્ટ, 2022 ના રોજ કંપનાના નામમા ફેરફાર અનુસાર.

2. 31 માર્ચ, 2023 ના રોજ પૂરા થયેલા નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન કંપનીની સંપત્તિ રૂ. 500 કરોડથી વધુ થઈ ગઈ હોવાથી અને તે પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NDSI) બની ગઈ હોવાથી, NDSI માટે લાગુ પડતા માસ્ટર ડાયરેક્શનના સંદર્ભમાં 23 મે, 2023 ના રોજ યોગ્ય રીતે ફેરફાર કરવામાં આવ્યો છે.

3. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો ૨૩ મે, ૨૦૨૩ થી બદલવામાં આવી છે.

6. 14 ફેબ્રુઆરી, 2024 થી મુખ્ય નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર.

7. 13 ફેબ્રુઆરી, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.

8. 13 નવેમ્બર, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર

એ. વ્યાજ દર

વ્યાજ દર નક્કી કરવા અને પ્રક્રિયા કરવા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું પાલન સમયાંતરે કંપનીની મંજૂર નીતિઓ અનુસાર કરવામાં આવશે. વ્યાજ દર ભંડોળના ભારિત સરેરાશ ખર્ચ, વહીવટી ખર્ચ, રિસ્ક પ્રીમિયમ અને નફાના માર્જિન પર આધારિત રહેશે.

બી. જોખમનું વર્ગીકરણ

લોન આપવાનો નિર્ણય અને દરેક લોન ખાતા પર લાગુ વ્યાજ દરનું મૂલ્યાંકન કેસ-ટુ-કેસ આધારે કરવામાં આવશે, જે બહુવિધ પરિમાણો જેવા કે ધિરાણ કરવામાં આવતી સંપત્તિનો પ્રકાર, ઉધાર લેનારની પ્રોફાઇલ અને યુકવણીની ક્ષમતા, ઉધાર લેનારની અન્ય નાણાકીય પ્રતિબદ્ધતાઓ, ભૂતકાળની યુકવણીનો ટ્રેક રેકોર્ડ, જો કોઈ હોય તો, અંતર્ગત સંપત્તિ દ્વારા રજૂ કરાયેલ લોન માટેની સુરક્ષા, લોન-ટુ-વેલ્યુ રેશિયો, યુકવણીની પદ્ધતિ, લોનનો સમયગાળો, ઉધાર લેનારના સ્થાન, સંપત્તિના અંતિમ ઉપયોગ વગેરેના આધારે કરવામાં આવશે.

વ્યાજ દર પરિસ્થિતિ મુજબ બદલાઈ શકે છે અને કેસ-ટુ-કેસ આધારે મેનેજમેન્ટની વિવેકબુદ્ધિને આધીન છે.

જાહેર કરાયેલ વ્યાજ દર વાર્ષિક છે જેથી ઉધાર લેનાર ખાતા પર વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય.

કંપની તેની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને જોખમોનું વર્ગીકરણ જાહેર કરશે.

અમલીકરણ

કંપનીના મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અને મુખ્ય અધિકારી કોડના અમલીકરણની દેખરેખ રાખશે અને સમયાંતરે તેની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે.

1. કંપનાના નામમા ફેરફાર, 3 ઓગસ્ટ, 2022 ના રોજ કંપનાના નામમા ફેરફાર અનુસાર.

2. 31 માર્ચ, 2023 ના રોજ પૂરા થયેલા નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન કંપનીની સંપત્તિ રૂ. 500 કરોડથી વધુ થઈ ગઈ હોવાથી અને તે પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NDSI) બની ગઈ હોવાથી, NDSI માટે લાગુ પડતા માસ્ટર ડાયરેક્શનના સંદર્ભમાં 23 મે, 2023 ના રોજ યોગ્ય રીતે ફેરફાર કરવામાં આવ્યો છે.

3. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો ૨૩ મે, ૨૦૨૩ થી બદલવામાં આવી છે.

6. 14 ફેબ્રુઆરી, 2024 થી મુખ્ય નોડલ અધિકારીમાં ફેરફાર.

7. 13 ફેબ્રુઆરી, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.

8. 13 નવેમ્બર, 2025 થી નોડલ અધિકારીઓમાં ફેરફાર.