



वैभव व्यापार लिमिटेड

लोनफ्रंट

www.loanfront.in
www.vaibhav-vyapaar.com

न्यायपूर्ण व्यवहार संहिता

દસ્તાવેજ સારાંશ

સંસ્કરણ નંબર	સંસ્કરણ ૧.૦
મંજૂર	નિયામક મંડળ
નવીકરણની છેલ્લી તારીખ/ સંસ્કરણ નંબર	NA
વર્તમાન પુનરાવર્તન તારીખ/ સંસ્કરણ નંબર	12.06.2026/V1.0
સુધારણા	આ ચાર્ટરમાં કોઈપણ સુધારા અથવા સુધારા મુખ્ય પાલન અધિકારી/કંપની સચિવ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી માટે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.

પ્રસ્તાવના

ન્યાયપૂર્ણ વ્યવહાર સંહિતા (Fair Practices Code) વૈભવ વ્યાપાર લિમિટેડ (“કંપની” અથવા “VVL” અથવા “LoanFront” અથવા “અમને” અથવા “અમારું” અથવા “અમે”) દ્વારા મંજૂર અને/અથવા વિતરણ કરવામાં આવતી કોઈપણ લોન અને/અથવા સંબંધિત સેવાઓ પર લાગુ થશે.

વૈભવ વ્યાપાર લિમિટેડે આ ન્યાયપૂર્ણ વ્યવહાર સંહિતા (“FPC” અથવા “Fair Practices Code” અથવા “Code”) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (“RBI”) દ્વારા સમયાંતરે અપડેટ થતી નીચેની માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર અપનાવી છે:

- (i) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – જવાબદાર વ્યવસાય આચરણ) દિશા-નિર્દેશ, 2025 (“RBC Directions, 2025”);
- (ii) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – ક્રેડિટ સુવિધાઓ) દિશા-નિર્દેશ, 2025; અને
- (iii) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઝ – આઉટસોર્સિંગમાં જોખમ વ્યવસ્થાપન) દિશા-નિર્દેશ, 2025.

ન્યાયપૂર્ણ વ્યવહાર સંહિતા લોન અરજદારોને કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી ક્રેડિટ સુવિધાઓ અને સંબંધિત સેવાઓ અંગે અનુસરાતી પ્રથાઓનો સ્પષ્ટ અવલોકન આપવા માટે બનાવવામાં આવી છે. કંપની તેના ગ્રાહકોને નૈતિક અને વિશ્વસનીય સેવાઓ આપવા પ્રતિબદ્ધ છે. કંપની RBI દ્વારા નક્કી કરાયેલા ધોરણો અનુસાર આ FPC સમયાંતરે અપડેટ કરશે અને RBC દિશા-નિર્દેશોની ભાવનાને અનુસરીને તેનો અમલ કરશે.

સંહિતાના ઉદ્દેશો

આ FPC નીચેના ઉદ્દેશો માટે વિકસાવવામાં આવી છે:

1. વર્તમાન નિયમો, કાયદા અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સ સિદ્ધાંતો અનુસાર વ્યવસાય કરવો.
2. પારદર્શકતા વધારવી જેથી ગ્રાહકો/કર્જદારો સેવાઓમાંથી શું અપેક્ષા રાખી શકે તે સ્પષ્ટ રીતે સમજી શકે.
3. ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે ન્યાયપૂર્ણ અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધ જાળવવો.
4. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા ઉભી કરવી અને જાળવવી.

મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

1. ગ્રાહકો સાથે તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયપૂર્ણ અને યોગ્ય રીતે વર્તવું:
 - a. કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે આ સંહિતામાં દર્શાવેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણો તેમજ સ્ટાફની પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવું.
 - b. કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ભારતમાં લાગુ તમામ કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે તે સુનિશ્ચિત કરવું.
 - c. તમામ ગ્રાહક સંપર્કોમાં ઈમાનદારી અને પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવું.

2. ગ્રાહકોને કંપનીના લોન ઉત્પાદનો કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજાવવામાં મદદ કરવી તથા તેના આર્થિક પરિણામો સમજાવવી.
3. સમસ્યાઓને તાત્કાલિક અને સહાનુભૂતિપૂર્વક ઉકેલવી:
 - a. ભૂલો ઝડપથી સુધારવી.
 - b. ગ્રાહક ફરિયાદોને તાત્કાલિક રીતે હેન્ડલ કરવી.
 - c. જો ગ્રાહક સંતોષ ન પામે તો ફરિયાદ આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તેની માર્ગદર્શન આપવું.
4. આ સંહિતાની જાણકારી વધારવા માટે તેને કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવી અને માંગ પર નકલ ઉપલબ્ધ કરાવવી.

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

1. તમામ જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ અને ભ્રમિત ન હોય તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
2. વ્યાજદરનો ઉલ્લેખ કરતી જાહેરાતોમાં અન્ય ફી અને ચાર્જિસ લાગુ પડે તો તે પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે તથા શરતો વિનંતી પર ઉપલબ્ધ રહેશે.
3. વ્યાજદર અને ચાર્જિસની માહિતી વેબસાઇટ/મોબાઇલ એપ અથવા કંપનીના વિવેક અનુસાર અન્ય માધ્યમો દ્વારા આપવામાં આવશે.
4. તૃતીય પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવે તો તેઓ ગ્રાહક માહિતી કંપની જેટલી જ ગોપનીયતા અને સુરક્ષાથી સંભાળશે.
5. ગ્રાહકની સંમતિ વગર અન્ય પ્રોડક્ટ્સ/ઓફર્સની માહિતી મોકલવામાં નહીં આવે.
6. DSA/DST/ટેલિકોલર્સ માટે આચાર સંહિતા લાગુ છે અને તેઓને ગ્રાહકને પોતાનું પરિચય આપવું ફરજિયાત છે.
7. કોઈ પણ ફરિયાદ મળ્યે યોગ્ય તપાસ કરીને કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.

લોન અરજી પ્રક્રિયા

1. કંપની કજદાર સાથેનો તમામ સંચાર અંગ્રેજી ભાષામાં કરશે. જોકે કજદારને સમજાય તેવી ભાષા પસંદ કરવાની વિકલ્પ આપવામાં આવશે. લોન અરજી સમયે કજદારે પોતાની પસંદગીની ભાષા કંપનીને જણાવી શકે છે.
2. કંપની લોન ઉત્પાદનો/ક્રેડિટ સુવિધાઓ/સેવાઓ સંબંધિત તમામ જરૂરી માહિતી કજદારોને આપશે, જેથી તેઓ અન્ય NBFC સાથે તુલના કરીને યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકે.
3. લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવામાં આવશે.
4. તમામ લોન અરજીઓ માટે ડિજિટલ સ્વીકાર (acknowledgment) આપવામાં આવશે અને જાતિ, ધર્મ અથવા માન્યતા આધારિત કોઈ ભેદભાવ નહીં રાખવામાં આવે. લોન પ્રક્રિયા માટેનો સમયગાળો જણાવવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવશે.

કંપની RBIની Key Facts Statement (KFS) સંબંધિત નિર્દેશો (RBC Directions, 2025 મુજબ)નું પાલન કરશે. લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે લોન કરારની નકલ તથા તેમાં ઉલ્લેખિત તમામ દસ્તાવેજોની નકલ, જેમાં KFS પણ શામેલ છે, તમામ કજદારોને ફરજિયાત આપવામાં આવશે.

લોન વિતરણ અને શરતોમાં ફેરફાર

1. વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, દંડ ચાર્જ, પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત શરતોમાં કોઈ ફેરફાર થાય તો તે કજદારને અંગ્રેજી અથવા તેને સમજાય તેવી ભાષામાં સૂચિત કરવામાં આવશે. આવા ફેરફારો માત્ર ભવિષ્યમાં લાગુ પડશે અને ફક્ત લોન કરાર મુજબ જ કરવામાં આવશે.
2. લોન કરાર અનુસાર જ લોનની ચુકવણી ઝડપી કરવી અથવા રીકોલ/એક્સેલરેશનનો નિર્ણય લેવામાં આવશે.
3. તમામ બાકી રકમની ચુકવણી બાદ અથવા લોન વસૂલાત પૂર્ણ થયા બાદ કંપની તમામ સુરક્ષાઓ (securities) મુક્ત કરશે, જો કંપની પાસે અન્ય કોઈ કાયદેસર હક અથવા લિયન ન હોય. સેટ-ઓફ હક લાગુ કરવો હોય તો તેની સંપૂર્ણ માહિતી કજદારને અગાઉથી આપવામાં આવશે.

વ્યાજ દર

1. કંપનીએ વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ફી અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવા માટે વિગતવાર નીતિ બનાવી છે, જેમાં ફંડ ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા પરિબલોનો સમાવેશ થાય છે.
2. લોન અરજી અથવા મંજૂરી સમયે વ્યાજ દર KFS અને સેન્કશન લેટર દ્વારા જણાવવામાં આવશે.
3. વ્યાજ દર અને જોખમ વર્ગીકરણની પદ્ધતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે અને કોઈ ફેરફાર થાય તો તે અપડેટ કરવામાં આવશે.
4. વ્યાજ દર વાર્ષિક (annualized) રૂપે જણાવવામાં આવશે જેથી કજદારને ચોક્કસ દરની સમજ મળે.
5. કંપની અતિશય અથવા અયોગ્ય વ્યાજ દર વસૂલ નહીં કરે. વ્યાજ દર નક્કી કરતી વખતે ગ્રાહકનો જોખમ પ્રોફાઇલ, બજારના વ્યાજ દર, ઉધાર ખર્ચ, સુરક્ષા (collateral), ડીલની રચના અને ક્રેડિટ ઇતિહાસ જેવા પરિબલોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

દંડ ચાર્જ (Penal Charges)

દંડ ચાર્જ, જો લાગુ પડે, તો માત્ર બાકી ચુકવવાની રકમ (overdue amount) પર જ લાગુ કરવામાં આવશે, સમગ્ર લોન બેલેન્સ પર નહીં. આ ચાર્જ મૂડીકરણ (capitalization) કરવામાં આવશે નહીં.

દંડ ચાર્જની સંપૂર્ણ વિગતો KFS, સેન્કશન લેટર તથા લોન કરારમાં અગાઉથી સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.

દંડ ચાર્જ કંપનીના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલી વ્યાજદર અને દંડ ચાર્જ નીતિ મુજબ લાગુ કરવામાં આવશે અને તે સમયાંતરે કંપનીની વેબસાઇટ પર અપડેટ કરવામાં આવશે.

શારીરિક / દ્રષ્ટિબાધિત અરજદારો માટે લોન

કંપની શારીરિક અથવા દ્રષ્ટિબાધિત અરજદારોને લોન સુવિધા આપતી વખતે કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ કરશે નહીં.

અપંગતાના આધારે માત્ર અરજીઓને નામંજૂર કરવામાં નહીં આવે; ધોરણ ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન હેઠળ દસ્તાવેજીકરણ માટે યોગ્ય સહાય આપવામાં આવશે.

અપંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદો કંપનીના Grievance Redressal Mechanism મુજબ યોગ્ય રીતે નિવારણ કરવામાં આવશે.

માહિતી

1. કંપની ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં મદદ કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. કંપનીની સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય વિશેષતાઓ સંબંધિત સ્પષ્ટ માહિતી KFS, લોન દસ્તાવેજો અને કંપનીની વેબસાઇટ પર આપવામાં આવશે.
2. ગ્રાહકોની સાચી ઓળખ અને સરનામું સ્થાપિત કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો તેમજ કાનૂની અને નિયમનકારી "Know Your Customer (KYC)" જરૂરિયાતો પૂર્ણ કરવા માટેની અન્ય માહિતી આપવામાં આવશે.
3. વ્યાજદર, સામાન્ય ફી અને ચાર્જિસ સંબંધિત માહિતી નીચેના માધ્યમો દ્વારા આપવામાં આવશે:
 - a. ટેલિફોન અથવા હેલ્પલાઇન
 - b. કંપનીના ઓફિસમાં નિમાયેલ સ્ટાફ/હેલ્પડેસ્ક
 - c. કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશન
 - d. KFS / સેન્કશન લેટર
 - e. લોન દસ્તાવેજો

સામાન્ય

1. લોન કરારમાં દર્શાવેલ શરતો અને હેતુઓ સિવાય કંપની કજદારના વ્યવહારમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં (જો કજદારે અગાઉ ન ખુલાસો કરેલી માહિતી મળી આવે તો તે અપવાદરૂપ રહેશે). લોન ખાતા ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી મળ્યે કંપની 21 દિવસની અંદર તેની સંમતિ અથવા વાંધો જણાવશે. આવા ટ્રાન્સફર પારદર્શક કરાર શરતો અને કાયદા મુજબ કરવામાં આવશે.
2. લોન વસૂલી બાબતે કંપની કોઈપણ પ્રકારની અનાવશ્યક હેરાનગતિ કરશે નહીં, જેમ કે અયોગ્ય સમયે વારંવાર સંપર્ક કરવો અથવા બળપ્રયોગ કરવો. કંપની તેના કર્મચારીઓને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વર્તવા માટે પૂરતું તાલીમ આપશે.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

કોઈપણ ફરિયાદ/ગ્રિવન્સ હોય તો કજદાર કંપનીના નીચે મુજબના મુખ્ય નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે:

નામ: શ્રી સત્ય મલ્લિક

પદ: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (Grievance Redressal Officer)

ટેલિફોન નંબર: 6366828598

ઈ-મેલ આઈડી: satya@vaibhav-vyapaar.com

ઉપરોક્ત માહિતી શાખાઓમાં સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ રહેશે.

જો ફરિયાદ/વિવાદ એક મહિનાની અંદર નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક નીચેના અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે:

ઓફિસર-ઇન-ચાર્જ

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, નોન-બેન્કિંગ સુપરવિઝન વિભાગ

15, નેટાજી સુભાષ રોડ, કોલકાતા – 700001

ઈ-મેલ: cms.odtkolkata@rbi.org.in,

STD કોડ: 033

ટેલિફોન: 22304982

કંપનીનો બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ નિયમિત અંતરે ફરિયાદ નિવારણની સમીક્ષા કરશે. ફરિયાદો અંગેનો સંયુક્ત અહેવાલ મેનેજમેન્ટ દ્વારા સમયાંતરે બોર્ડને રજૂ કરવામાં આવશે.

લોકપાલ યોજના

જો ફરિયાદ 30 દિવસની અંદર નિવારણ ન થાય અથવા કજદારને મળેલા પ્રતિભાવથી સંતોષ ન હોય, તો કજદાર RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં) હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. આ ફરિયાદ RBI Complaint Management System (CMS) પોર્ટલ <https://cms.rbi.org.in> મારફતે ઓનલાઇન અથવા નીચેના સરનામે ભૌતિક રીતે મોકલી શકાય છે:

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર

4થો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા

સેક્ટર-17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ – 160017

જ્યાં RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 લાગુ પડતી નથી, ત્યાં કજદાર સંબંધિત RBI પ્રાદેશિક કાર્યાલયના Consumer Education and Protection Cell (CEPC) નો સંપર્ક કરી શકે છે.

RBI CMS પોર્ટલની લિંક કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે.

Grievance and Redressal Policy નીચેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html>

ગોપનીયતા અને રહસ્યતા

અમે અમારા ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતી અંગે સર્વોચ્ચ સ્તરની ગોપનીયતા અને સુરક્ષા જાળવીએ છીએ. માહિતીનું સંગ્રહ, પ્રક્રિયા અને પ્રકટિકરણ કંપનીની નીતિ અનુસાર કડક રીતે નિયંત્રિત કરવામાં આવે છે:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html>

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

1. FPC અમલીકરણનું નિરીક્ષણ કરવું, તેની અસરકારકતા સમીક્ષવી અને નિયમનકારી પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.
2. FPCનું પાલન જાળવવા માટે જરૂરી સંસાધનો અને સહાય પૂરી પાડવી તથા ગ્રાહક વિશ્વાસ અને સંતોષ જાળવવો.

3. Fair Practices Codeનું ઓછામાં ઓછું વર્ષમાં એકવાર સમીક્ષણ કરવું.

FPC પાલન

Fair Practices Codeનું વાર્ષિક પાલન સમીક્ષણ કરવામાં આવશે. આ સમીક્ષણનો સંકલિત અહેવાલ દર વર્ષે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સોંપવામાં આવશે.

ગ્રાહક સંદર્ભ માટે તમામ ઓફિસોમાં નીતિઓની ભૌતિક નકલો રાખવામાં આવશે તથા કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ રહેશે:

<https://www.vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code.html>