



અરમાન ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર સર્વિસીસ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

(વ્યાજબી પ્રક્રિયા સંહિતા)

મુખ્ય સામગ્રી:

- ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનું વર્ણન
- ગ્રાહકોની ફરિયાદો/ફરિયાદોના પ્રતિભાવ અને નિરાકરણ માટેની પ્રક્રિયા

કંલેન્ડરની સમીક્ષા:

- અનુસૂચિત બોર્ડની વાર્ષિક સમીક્ષા, સિવાય કે મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અથવા પોલિસી માલિકના અભિપ્રાયમાં પોલિસીની સમીક્ષાની જરૂર હોય, બંને માંથી જે વહેલું હોય તે.

નામ	હોદ્દો	તૈયાર કરનાર
જૈમિશ પટેલ	કંપની સેક્રેટરી અને અનુપાલન અધિકારી	

નામ	હોદ્દો	મંજૂર કરનાર
વિવેક મોદી	મુખ્ય નાણાકીય અધિકારી	
મૂર્તિ ગોવિંદરાજન	મુખ્ય જોખમ અધિકારી	
મનોજ ઝા	પ્રોસેસ હેડ	
શ્રી મહેન્દ્ર પીનીંતી	MSME અને ગ્રામીણ TW હેડ	
શ્રી દિપક ચાવડા	TW હેડ	
શ્રી રૂપેશ ત્રિવેદી	પ્રોડક્ટ હેડ - LAP	
શ્રી જયેન્દ્ર પટેલ	મેનેજિંગ ડિરેક્ટર	
શ્રી આલોક પટેલ	જોઈન્ટ મેનેજિંગ ડિરેક્ટર	



અરમાન ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

મંજૂરીની તારીખ: ૨૭ મી મે, ૨૦૨૪

માલિક: કંપની સેકેટરી અને અનુપાલન અધિકારી

સામગ્રી કોષ્ટક

અનુપાલનનો સારાંશ.....	3
1. પરિચય.....	૪
2. કોડ ના ઉદ્દેશ્યો	૪
3. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ	૫
4. સમીક્ષા	૯
5. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ	૯



અરમાન ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર સર્વિસીસ લિમિટેડ

અનુપાલનનો સારાંશ

અનુ. નં.	ચેકલીસ્ટ	આવર્તન	જવાબદારી
1.	શાખાઓમાં FPC દર્શાવવાનો પુરાવો જાળવવો	સમયાંતરે	આંતરિક ઓડિટ હેડ
2.	લોનની મંજૂરી પછી લેનારાઓને લોન અરજી અને લોન કરારની નકલ આપવી (ભૌતિક અથવા ડિજિટલ મોડ દ્વારા).	લોનના વિતરણ પર	પ્રોસેસ હેડ
3.	કંપનીની વેબસાઇટ અને શાખા ડિસ્પ્લે નોટિસ બોર્ડમાં FPC નીતિ દર્શાવવી	સમયાંતરે	IT ઓપરેશન
4.	અન્ય લેણાં સહિત લોનની સંપૂર્ણ અને આખરી ચુકવણીની સ્થિતિમાં, જો કોઈ હોય તો, "કોઈ બાકી લેણાં નથી" પ્રમાણપત્ર ઉધાર લેનાર (ભૌતિક અથવા ડિજિટલ માધ્યમથી) તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ૧ મહિનામાં જારી કરવું.	સમયાંતરે	પ્રોસેસ હેડ
5.	બોર્ડ સમીક્ષા FPC નીતિ પાલન	વાર્ષિક	કંપની સેક્રેટરી
6.	તમામ લોન અરજીઓની રસીદની સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે. સ્વીકૃતિ એ અંદાજિત સમયમર્યાદા પણ દર્શાવશે કે જેમાં અરજદારે લોન અરજીની સ્થિતિની ખાતરી કરવા કંપનીનો સંપર્ક કરવાનો રહેશે.	સમયાંતરે	પ્રોસેસ હેડ
7.	FPC અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના તમામ પાસાઓના સંદર્ભમાં અનુપાલન બોર્ડ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા કરવામાં આવશે, સિવાય કે નિયમનકારી ફેરફારો માટે નીતિની વહેલી સમીક્ષાની જરૂર હોય.	વાર્ષિક	કંપની સેક્રેટરી



અરમાન ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("FPC")

૧. પરિચય:

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા ("RBI") દ્વારા જારી કરાયેલા "માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સિસ્ટેમેટીકલી ઇમ્પોરટન્ટ નોન-ડીપોઝિટ ટેકિંગ કંપની અને ડીપોઝિટ ટેકિંગ કંપની (રિઝર્વ બેંક) ડાયરેક્શન, 2016"ના પાલનમાં તૈયાર કરવામાં આવી છે, જેનો હેતુ અમારા ઋણ લેનારાઓને કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો અને કંપની દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં ઋણ લેનારાઓને જાણકાર નિર્ણયો લેવા સક્ષમ બનાવવાનો છે. આ સંહિતા લોનના નિયમો અને શરતો પર પર્યાપ્ત જાહેરાતો અને ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ પરના સામાન્ય સિદ્ધાંતો આવરે છે. આ સંહિતા અરમાન ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ ("AFSL" અથવા "કંપની") દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ શ્રેણીઓના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે.

જો કોઈપણ સમયે આ નીતિ અને RBI નાં કોઈપણ વિનિયમો, નિયમો, માર્ગદર્શિકા, સૂચનાઓ, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો, મુખ્ય પરિપત્રો/નિર્દેશો વચ્ચે અર્થઘટન/માહિતીનો સંઘર્ષ ઊભો થાય તો, RBI નાં આવા વિનિયમો, નિયમો, માર્ગદર્શિકા, સૂચના, સ્પષ્ટતાઓ, પરિપત્રો, મુખ્ય પરિપત્રો/નિર્દેશો લાગુ રહેશે.

૨. સંહિતા/કોડ ના ઉદ્દેશ્યો:

આ સંહિતાના પ્રાથમિક ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે:

- જ્ઞાતિ, જાતિ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર, જાતીય અભિગમ અથવા વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ કર્યા વિના અમારા તમામ નાણાકીય ઉત્પાદનો બધા પાત્ર લાયકાત ધરાવતા અરજદારોને ઉપલબ્ધ કરાવવા.
- ઋણ લેનારાઓ સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવું.



અરમાન ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર સર્વિસીસ લિમિટેડ

- c) ઋણ લેનારાઓ અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું. કંપની તેની વેબસાઇટ પર દરેકને ઉપલબ્ધ કરાવીને અને તેની તમામ શાખાઓમાં FPC પ્રદર્શિત કરીને તેના ગ્રાહકોને તેની FPC ની જાણ કરશે.
- d) ગ્રાહક ઇન્ટરફેસના સંદર્ભમાં નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.
- e) ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે તંત્રને મજબૂત બનાવવું.

૩. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ:

- a) કંપની તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં નીચે મુજબની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાનું પાલન કરે છે
કંપની તેની વેબસાઇટ પર દરેકને ઉપલબ્ધ કરાવીને અને તેની તમામ શાખાઓમાં FPC પ્રદર્શિત કરીને તેના ગ્રાહકોને તેની FPC ની જાણ કરશે.

ઉક્ત FPC ની એક નકલ વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને તે અંગ્રેજી અને/અથવા કંપની જે રાજ્યમાં કાર્યરત છે ત્યાં પ્રચલિત સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદાન કરવામાં આવશે.

કંપનીનું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટ ટીમ ફેર પ્રેક્ટિસના અમલીકરણ માટે જવાબદાર છે અને તે પછીથી વિગતવાર સુનિશ્ચિત કરે છે કે તેની પદ્ધતિઓ વાજબી અને સમાન રીતે, વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો ઓફર કરવા માટે તમામ હિતધારકોને તેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવે છે અને તમામ કર્મચારીઓ આ પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ છે.

કંપની તેના ગ્રાહકોને તેની સાથે વ્યવહાર કરવામાં મુશ્કેલી મુક્ત અનુભવ મળે તેની ખાતરી કરવા માટે દરેક પ્રયાસ કરશે; પરંતુ કમિશન અને ચૂકની ભૂલોના કિસ્સામાં, કંપની તેની સાથે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્ણ વ્યવહાર કરશે.

- b) લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

આ કંપની એસેટ ઇન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર (ટુ વ્હીલર), MSME લોન અને મિલકત સામે લોન (LAP) ના વ્યવસાયમાં છે. કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી દરેક પ્રોડક્ટ માટે અરજી ફોર્મ દરેક પ્રોડક્ટ માટેની માહિતીની જરૂરિયાતને આધારે અલગ-અલગ હશે.



અરમાન ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

ઋણ લેનાર સાથેના તમામ સંચાર અંગ્રેજી અને/અથવા લેનારાઓ દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં રહેશે. ઋણ લેનારાઓને આપવામાં આવેલી લોનની અરજીઓ અને અન્ય દસ્તાવેજો તે રાજ્યની સ્થાનિક ભાષામાં અથવા અંગ્રેજી અથવા ઋણ લેનારાઓ દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હશે.

લોન પ્રોડક્ટ માટે કોઈપણ અરજી કરતી વખતે, ઋણ લેનારાઓનાં હિતને અસરકરતાં લાગુ વ્યાજ દરો તેમજ ફી/શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર, પૂર્વ-ચુકવણીના વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, અને અન્ય તમામ બાબતની માહિતી કંપની આપશે.

લોન/લોન સુવિધાને લગતી તમામ સંબંધિત માહિતી જે ઋણ લેનારાઓના હિતને અસર કરે છે જે નાણાકીય સુવિધા માટે અરજી કરવામાં આવી રહી છે તે સંબંધિત લોન અરજી ફોર્મ(ઓ)માં અથવા ટર્મ શીટ/મંજૂરી પત્રો દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે, જેથી કે અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ યોગ્ય રીતે પૂર્ણ કરેલ અરજી ફોર્મ સાથે રજૂ કરવાના જરૂરી વિવિધ દસ્તાવેજોની વિગતો પણ દર્શાવશે.

લંડોનની કિંમત, માર્જિન, ઓપરેટિંગ ખર્ચ અને રિસ્ક પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને બોર્ડ ઓફ કંપની વ્યાજ દરો નક્કી કરવા અને લોન માટે પ્રોસેસિંગ અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ મૂકશે. વ્યાજ દર અને રિસ્ક ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને લોન લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વ્યાજના અલગ-અલગ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક લોન લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જણાવવામાં આવશે અને કેન્દ્રની બેઠક દરમિયાન ગ્રાહકને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે અને લોન કાર્ડનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે જેથી લોન લેનારા ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.

કંપનીએ તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપશે. અરજદારોએ આ સંદર્ભે સ્વીકૃતિ માટે આગ્રહ રાખવો જરૂરી છે. સ્વીકૃતિ એ અંદાજિત સમયમર્યાદા પણ દર્શાવશે કે જેમાં અરજદારે લોન અરજીની સ્થિતિની ખાતરી કરવા માટે તેની નોંધાયેલ ઓફિસમાં કંપનીનો સંપર્ક કરવાનો રહેશે.



અરમાન ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

કંપની વ્યાજબી સમયગાળામાં લોનની અરજીઓની ચકાસણી કરશે અને જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર હોય, તો તે તે મુજબ લોન લેનારાઓને જાણ કરશે.

c) લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો

સામાન્ય રીતે, લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો કંપની દ્વારા અરજી સમયે એકત્ર કરવામાં આવશે. જો કંપનીને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો લોન લેનારને યોગ્ય જાણ કરવામાં આવશે.

કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોન લેનારાઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી લોન અરજીઓનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરવામાં આવ્યું છે. આકારણી કંપનીની આંતરિક ધિરાણ નીતિઓ, ધોરણો અને પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હશે.

કંપની મંજૂર પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા અંગ્રેજીમાં અને/અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે, વાર્ષિક વ્યાજ દર સહિતના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ અને તેની પદ્ધતિ, EMI માળખું, જો કોઈ હોય તો, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ સહિતની અરજી અને ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ કંપનીના રેકોર્ડમાં રાખશે. કંપની લોન કરારની એક નકલ અંગ્રેજીમાં અને/અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં અને લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની નકલ આપશે.

ગ્રાહકોને લાગુ પડતા વ્યાજનો દર ભંડોળની કિંમત, લોનની રકમ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વત્તા સ્પ્રેડ જેવા પરિબળો પર આધારિત છે જે કેસની રિસ્ક પ્રોફાઇલ પર નિર્ધારિત થાય છે જે લોન લેનારાઓની પૃષ્ઠભૂમિ, ઇન્સ્ટ્રી રિસ્ક પ્રોફાઇલ, સહ-ઉધાર લેનારની નાણાકીય ક્ષમતા, લોનની ચુકવણીની ક્ષમતા, ક્રેડિટ ઇતિહાસ, કોલેટરલ ઓફર કરે છે કે નહીં, લોનની અન્ડરરાઇટિંગ અને સર્વિસિંગ સાથે સંકળાયેલ ખર્ચ વગેરે જેવા સંખ્યાબંધ પરિબળોને કારણે બદલાય છે. કંપની દ્વારા મોડેથી વસૂલવામાં આવનાર દંડના વ્યાજ, જો કોઈ હોય તો પુનઃચુકવણી વગેરેનો ઉલ્લેખ લોન કરાર, મંજૂરી પત્ર વગેરેમાં કરવામાં આવશે. કંપની દ્વારા આવા નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ જાળવી રાખવામાં આવશે.

d) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:

- કંપની લોન લેનારને વિતરિત સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. કંપની એ પણ



અરમાન ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય છે.

- ii. લોનના વિતરણ પર કંપની લોન કરારની એક નકલ, ઇલેક્ટ્રોનિકલી અથવા ભૌતિક કાગળની નકલ, તમામ લોન લેનારાઓને આપશે.
- iii. કરાર હેઠળ ચૂકવણીને રિકોલ/વેગ આપવાનો કંપનીનો નિર્ણય અથવા ગીરો કંપની સાથે લોન લેનાર દ્વારા કરવામાં આવેલ લોન દસ્તાવેજો સાથે સુસંગત રહેશે.
- iv. લોનની સંપૂર્ણ અને આખરી ચુકવણી અથવા ગીરોની સ્થિતિમાં, ઉધાર લેનાર/ગ્રાહક તરફથી વિનંતી મળ્યાની તારીખથી ૧ મહિનાની અંદર કંપની દ્વારા “કોઈ બાકી લેણાં નથી” પ્રમાણપત્ર જારી કરવામાં આવશે.

e) અપંગ અરજદાર

કંપની વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક/દૃષ્ટિની વિકલાંગ અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓના વિસ્તરણમાં ભેદભાવ કરશે નહીં. તેઓને અન્ય અરજદારોની સમાન ગણવામાં આવશે અને તેમની અરજી પર કંપનીની ધિરાણ પ્રક્રિયા અને નીતિ અનુસાર યોગ્યતા પર કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. વિકલાંગ(તા) ધરાવતા અરજદારોને યોગ્ય ઉત્પાદન અથવા લોન સુવિધા સમજવા, પસંદ કરવા અને મેળવવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે તમામ શક્ય સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે.

f) સામાન્ય

- i. કંપની તેની વેબસાઈટ પર તમામ લોન ઉત્પાદનોની મુખ્ય વિશેષતાઓ પ્રકાશિત કરશે.
- ii. લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, કંપનીના ધ્યાન પર આવી હોય/ નોંધવામાં આવી હોય.).
- iii. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની ફક્ત એવા ઉપાયોનો જ આશરો લેશે જે તેને કાયદેસર અને કાનૂની રીતે ઉપલબ્ધ છે અને તે અયોગ્ય હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે વિષમ કલાકોમાં લોન લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળ શક્તિનો ઉપયોગ, વગેરે. કંપની તમામ પ્રયાસો કરશે જેથી તેનો સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત હોય.



અરમાન ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

- iv. ગ્રાહક સુરક્ષાના માપદંડ તરીકે અને ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વચુકવણીના સંદર્ભમાં એકરૂપતા લાવવા માટે, વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓ" સહ-બંધનકર્તા સાથે અથવા વગર કંપની વ્યવસાય સિવાયના હેતુ માટે મંજૂર કરાયેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ગીરો ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.
- v. કંપની ધિરાણની બાબતમાં વિકલાંગતાના આધાર પર શારીરિક/દ્રષ્ટિની વિકલાંગ અરજદારો સહિત લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આનાથી કંપનીને સમાજના નબળા વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી ક્રેડિટ-લિંક્ડ સ્કીમ્સમાં ભાગ લેવાથી બાકાત નથી.

g) અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રત્યે નિયામક મંડળની જવાબદારી

કંપનીના નિયામક મંડળ સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પણ મૂકશે.

આવી પદ્ધતિ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો યોગ્ય નિકાલ કરવામાં આવે.

૪. સમીક્ષા

FPC અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના તમામ પાસાઓના સંદર્ભમાં અનુપાલન બોર્ડ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા કરવામાં આવશે, સિવાય કે નિયમનકારી ફેરફારો માટે નીતિની વહેલી સમીક્ષાની જરૂર હોય.

૫. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

જો ગ્રાહકોને કોઈ ફરિયાદ હોય, તો તેઓ ખાતા નંબર અને ફરિયાદનો ભાવાર્થ ટાંકીને સંબંધિત બ્રાન્ચ મેનેજરને લેખિતમાં ફરિયાદ કરી શકે છે. જો ૧૫ દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે તો, સ્વીકૃતિ સાથેની ફરિયાદની નકલ નીચે પ્રમાણે મોકલી શકાય છે:

ટુ વ્હીલર લોન	MSME અને LAP લોન
શ્રી પ્રશાંત મોદી, નોડલ ઓફિસર,	શ્રી ચેતન રાવલ,



અરમાન ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

અરમાન ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ, રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ - ૫૦૨-૫૦૩, સાકર - III, જૂની હાઈકોર્ટ સામે, આશ્રમ રોડ નજીક, અમદાવાદ- ૩૮૦૦૧૪ અથવા prashantmodi@armanindia.com પર ઈ-મેલ દ્વારા અથવા ટોલ ફ્રી નંબર ૧૮૦૦ ૧૦ ૨૭૬૨૬ ૦૭૯-૪૦૫૦૭૦૦૦ પર કોલ કરો.	નોડલ ઓફિસર, અરમાન ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ, રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ - ૫૦૨-૫૦૩, સાકર - III, જૂની હાઈકોર્ટ સામે, આશ્રમ રોડ નજીક, અમદાવાદ-૩૮૦૦૧૪ અથવા chetansme@armanindia.com પર ઈ-મેલ દ્વારા અથવા ટોલ ફ્રી નંબર ૧૮૦૦ ૧૦ ૨૭૬૨૬ ૦૭૯-૪૦૫૦૭૦૦૦ પર કોલ કરો.
---	--

નિયત સમયમર્યાદામાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવવાનાં સંજોગોમાં, ફરિયાદકર્તાઓ કંપનીના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને રજિસ્ટર્ડ ઓફિસના સરનામે પત્ર લખી શકે છે:

શ્રી અતુલ પટેલ,

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર, અરમાન ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ,

૫૦૨-૫૦૩, સાકર - III,

જૂની હાઈકોર્ટ સામે, આશ્રમ રોડ નજીક,

અમદાવાદ-૩૮૦૦૧૪

અથવા ટોલ ફ્રી નંબર ૧૮૦૦ ૧૦ ૨૭૬૨૬ ૦૭૯-૪૦૫૦૭૦૦૦ પર કોલ કરો.

જો એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ ન આવે, તો ગ્રાહક નીચેનાં પર સંપર્ક કરી શકે છે:

ભારતીય રિઝર્વ બેંક,

ચોથો માળ, રિવર ફ્રન્ટ હાઉસ,

એચ. કે. કોલેજની પાછળ,



અરમાન ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસીસ લિમિટેડ

અમદાવાદ -૩૮૦૦૦૯, ગુજરાત,

ટેલિફોન: ૦૭૯-૨૭૫૪૫૬૫૨, ૦૭૯-૨૭૫૪૦૫૮૧,

ઈમેલ: dosahmedabad@rbi.org.on

બોર્ડ સમયાંતરે FPC ના અનુપાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ છ મહિનામાં એકવાર બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.
