

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

(વાજબી વ્યવહાર સંહિતા)

ટાયગર કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

(અગાઉ અદાણી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે જાણીતું)

અંગીકરણની તારીખ	27 ફેબ્રુઆરી, 2017
છેલ્લી સમીક્ષાની તારીખ	14 ઓગસ્ટ, 2023

Tyger Capital Pvt Ltd

(Formerly Adani Capital Pvt Ltd)

Toll-Free No.: 18002100444

customercare.tcpl@tyger.in

www.tyger.in

CIN: U65990GJ2016PTC093692

Corporate Office:

One BKC, C-Wing, 1004/5,

10th Floor, Bandra Kurla Complex,

Bandra East, Mumbai – 400 051,

Maharashtra, India

Registered Office:

Unit No. 609 & 610, 6th Floor,

Majestic, Near Law Garden,

Panchvati Road, Ellisbridge,

Ahmedabad, Gujarat –380006

**Josh Aapka
Saath Hamara**

I. આમુખ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ ધિરાણમાં રોકાયેલી બધી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (NBFCs) દ્વારા અપનાવવામાં આવતા વાજબી વ્યવહાર સંહિતા માટે વ્યાપક માર્ગદર્શિકા નિર્ધારિત કરી છે. આ સંકલિત માર્ગદર્શિકા માસ્ટર પરિપત્રમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવી છે. NBFCs ના નિયામકોના મંડળ RBI માર્ગદર્શિકા અનુસાર વાજબી વ્યવહાર સંહિતા બનાવવા અને અપનાવવા માટે જવાબદાર છે.

ટાયગર કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ અગાઉ અદાણી કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે જાણીતું ("કંપની" / "TCPL") તેના ગ્રાહકોને ખેતીના સાધનો, વાણિજ્યિક વાહનો, નાના ઉદ્યોગોને વ્યવસાયિક લોન અને કોર્પોરેટ ગ્રાહકોને લોન માટે લોન અને નાણાકીય સેવાઓ પૂરી પાડવાના વ્યવસાયમાં રોકાયેલ છે.

સંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય

આ સંહિતાને નીચેના ઉદ્દેશ્ય સાથે વિકસાવવામાં આવી છે:

કંપની પાસેથી લોન અથવા રોકાણ સ્વીકારતા પહેલા ગ્રાહકને જાણકાર નિર્ણય લેવામાં મદદ કરવા માટે બધી જરૂરી માહિતી અને નિયમો અને શરતો પૂરી પાડવી.

વ્યાજ અને ચાર્જીસની ગણતરીમાં પારદર્શિતા પૂરી પાડવી. ડિફોલ્ટની ઘટનાઓ અને ડિફોલ્ટ વ્યાજ, લિક્વિડેટેડ ડેમેજ, ઇંડ વગેરેના સ્વરૂપમાં તેના પરિણામોને સ્પષ્ટ રીતે રજૂ કરવા.

ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું.

પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહકોને કંપની પાસેથી કયા પ્રકારના સેવા સ્તરની અપેક્ષા રાખી શકાય તે અંગે વધુ સારી સમજ મળી શકે.

કંપનીમાં ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધારવો.

આ વાજબી પ્રથા સંહિતાના ભાગ રૂપે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની સ્થાપના કરવી.

બિન ભેદભાવ

કંપની ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.

વાજબી પ્રથાઓના સિદ્ધાંતો:

A. લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા:

1. ગ્રાહક / સંભવિત ગ્રાહક સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી / હિન્દીમાં અથવા ગ્રાહક / સંભવિત ગ્રાહક દ્વારા સમજાયેલી અને પુષ્ટિ કરાયેલી સ્થાનિક ભાષામાં હોવો જોઈએ. કંપની પ્રક્રિયાની શરૂઆતમાં ગ્રાહક / સંભવિત ગ્રાહક પાસેથી વાતચીતની ભાષા અંગે પુષ્ટિ લેશે અને તેને જાળવી રાખશે.
2. લોન પ્રોડક્ટ ખરીદતી વખતે, કંપની લાગુ પડતા વાર્ષિક વ્યાજ દરો, તેમજ પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો અને ગ્રાહકના હિતને અનુરૂપ અન્ય કોઈપણ બાબતો વિશે જરૂરી માહિતી પ્રદાન કરશે, જેથી ગ્રાહક અન્ય કંપનીઓ સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે અને જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે.
3. કંપની બધી લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિની સ્વીકૃતિ આપશે. અરજદારને અરજી સ્વીકારતી વખતે લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે તેની જાણ કરવામાં આવશે.
4. કંપની અરજી કરતી વખતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી બધી વિગતો એકત્રિત કરશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે કે તેનો ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.

B. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો:

1. કંપની સબમિટ કરેલા બધા દસ્તાવેજો અને પૂરી પાડવામાં આવેલી માહિતી પર વિચાર કરશે, ગ્રાહકની ક્રેડિટ યોગ્યતાની ચકાસણી કરશે, પોતાની સંપૂર્ણ વિવેકબુદ્ધિથી દરખાસ્તનું મૂલ્યાંકન કરશે અને મંજૂરી પત્ર જારી કરીને લોનની મંજૂરીની જાણ કરશે.

2. કંપની ગ્રાહકના લિંગ, જાતિ, જાતિ, સંપ્રદાય, ધર્મ, રંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર અથવા શારીરિક અપંગતાને ધ્યાનમાં લીધા વિના, કંપનીની ક્રેડિટ નીતિ, ધોરણો અને પ્રક્રિયાના આધારે ઉદ્દેશ્યપૂર્ણ વ્યાપારી વિચારણાઓના આધારે ધિરાણનો નિર્ણય લેશે.
3. કંપની ગ્રાહકને મંજૂર કરાયેલી લોન અને તેના નિયમો અને શરતો મંજૂરી પત્ર દ્વારા જણાવશે. મંજૂરી પત્રમાં ઓછામાં ઓછી મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ, વ્યાજનો દર, વ્યાજની ગણતરી કરવાની પદ્ધતિ, દંડ/ડિફોલ્ટ વ્યાજનો દર,
4. જો કોઈ કારણોસર, કંપની લોન મંજૂર કરવાની સ્થિતિમાં ન હોય, તો ગ્રાહકને તેના વિશે લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે.
5. કંપની ગ્રાહક દ્વારા અમલ કરાયેલા તમામ લોન દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલો અને લોન દસ્તાવેજોમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણોની એક નકલ પ્રદાન કરશે;

C. લોનનું વિતરણ અને વિતરણ પછી:

1. ગ્રાહક દ્વારા મંજૂરીના તમામ નિયમો અને શરતોનું પાલન થયા પછી તરત જ વિતરણ કરવામાં આવશે.
2. કંપની વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક વધુ પડતા ન હોય તે નક્કી કરવા અને ખાતરી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ઘડશે. વિતરણ સમયે, કંપની એ ખાતરી કરશે કે લોન અને પેશગીઓ પર વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન કરે છે.
3. રોકાણને પાછું ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો કોઈપણ નિર્ણય ગ્રાહક સાથે કરવામાં આવેલા લોન દસ્તાવેજો સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
4. એકવાર ઋણ લેનાર/રોકાણકાર કંપની નિશ્ચિત કરારો હેઠળ બાકી રહેલી બધી રકમ ચૂકવી દે અને તે હેઠળની તેની બધી જવાબદારીઓ પૂર્ણ કરે, પછી કંપની વાજબી સમયની અંદર, સંતોષ પત્ર જારી કરશે અને તેના પક્ષમાં બનાવેલી બધી જામીનગીરી મુક્ત કરશે.
5. જો કોઈ લોનની રકમ બાકી હોય અથવા સ્થાયી ન થઈ હોય, તો આવી લોનના સંદર્ભમાં સુરક્ષા હિતોને મુક્ત કરવામાં આવશે નહીં, અને ઋણ લેનારને બાકી દાવાઓ અને તે શરતો વિશે જાણ કરવામાં આવશે કે જેના હેઠળ કંપની સંબંધિત દાવાનું સમાધાન ન થાય ત્યાં સુધી સુરક્ષા હિત જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.

6. વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓના કિસ્સામાં, કંપની બધી ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ / પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં.

D. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર:

કંપની સ્વીકારે છે કે લોનના અમુક નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર કરવા માટે સંજોગોમાં ફેરફાર થઈ શકે છે. શક્ય હોય ત્યાં સુધી, લોન દસ્તાવેજોમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ:

- (i) આ સંજોગો;
- (ii) ગ્રાહકને તે જાણ કરવાની પદ્ધતિ અને;
- (iii) ફેરફારોનો સંભવિત ઉપયોગ.

વ્યાજ દર, મુદત, ચાર્જ અને ફીમાં ફેરફાર જેવા નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર ગ્રાહકને અંગ્રેજી/હિન્દીમાં અથવા ઋણ લેનાર દ્વારા સમજાયેલી સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે.

E. સામાન્ય:

- (i) લોન દસ્તાવેજોના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય, કંપની ગ્રાહકના રોજિંદા કાર્યોમાં દખલ કરશે નહીં (જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવે).
- (ii) ઋણ લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તો, સંમતિ અથવા વાંધો, જો કોઈ હોય તો, આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવો જોઈએ. આવી કોઈપણ ટ્રાન્સફર ઉધાર લેનાર સાથે કરવામાં આવેલી કરારની શરતો અનુસાર અને પ્રવર્તમાન કાયદા અને નિયમો અનુસાર હશે. સંભવિત ઉધાર લેનારને સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે કે કંપનીને હંમેશા કોઈપણ તૃતીય પક્ષને લોન સોંપવાનો/નવીન કરવાનો અધિકાર રહેશે.
- (iii) કંપની ગ્રાહકો અને ગ્રાહક ખાતાઓની બધી વ્યક્તિગત માહિતી ગુપ્ત રાખશે, પછી ભલે તે નીચેના સંજોગો સિવાય ગ્રાહકો કે અન્ય કોઈને પણ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવી હોય:
 - કાયદા હેઠળ અથવા વૈધાનિક સત્તામંડળો દ્વારા માંગવામાં આવેલ અથવા જરૂરી મુજબ માહિતી આપવી જરૂરી છે;

- ગ્રાહકની ચોક્કસ લેખિત પરવાનગી સાથે માહિતી આપવામાં આવે છે;
- જો માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યે ફરજ હોય તો
- રજિસ્ટર્ડ ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ ('CIC') ને.

F. લેણાંની વસૂલાત:

- (i) ગ્રાહક દ્વારા વિલંબ/ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, કંપની ફક્ત એવા ઉપાયોનો આશરો લેશે જે કાયદેસર અને કાયદેસર રીતે તેને ઉપલબ્ધ હોય.
- (ii) કંપની રોકાણકાર કંપની / ગ્રાહકને અનુચિત હેરાનગતિનું કારણ બની શકે તેવા નીચેના માધ્યમોનો આશરો લેશે નહીં:
 - લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિ (બળ) નો ઉપયોગ
 - વિચિત્ર સમયે સતત પરેશાન રહેવું

G. સાનગીરો રાખેલી સંપત્તિનો પુનઃકબજો:

કંપની લોન દસ્તાવેજોમાં કાયદેસર રીતે લાગુ પાડી શકાય તેવા પુનઃકબજાની કલમનો ઉલ્લેખ કરશે. કબજાની પ્રક્રિયા પારદર્શક રીતે હાથ ધરવામાં આવશે અને (a) કબજો લેતા પહેલા નોટિસ જારી કરવી; (b) કયા સંજોગોમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે તે અંગે પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે; (c) જામીનગીરીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા; (d) મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોન ચૂકવવા માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ; (e) ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને (f) મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા.

H. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ:

1. ગ્રાહકોની ફરિયાદો નોંધવા માટે હેલ્પલાઇન ફ્રી નંબર ઉધાર લેનારને જારી કરાયેલ અરજી ફોર્મ/મંજૂરી પત્ર/અન્ય દસ્તાવેજ દ્વારા જણાવવામાં આવશે. વધુમાં, ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો ઇમેઇલ દ્વારા મોકલવા માટે એક અલગ ઇમેઇલ સરનામું બનાવવામાં આવશે.

2. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને 15 કાર્યકારી દિવસોમાં તેનો જવાબ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે અને જો ગ્રાહક પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદને ઉચ્ચ સ્તરે કેવી રીતે આગળ ધપાવવી તે અંગે ગ્રાહકને જાણ કરશે.
3. કંપની ઉપરોક્ત ૧૫ કાર્યકારી દિવસોની અંદર ગ્રાહક ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લોન પ્રોડક્ટ મુજબ ટર્ન અરાઉન્ડ સમય ("TAT") નક્કી કરશે અને આવા નિર્ધારિત TAT ની અંદર ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવાની ખાતરી કરશે.
4. ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ગ્રાહક જે અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે તેનું નામ અને સંપર્ક વિગતો કંપનીની શાખાઓ અને મુખ્ય કાર્યાલયમાં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ અને DNBS ના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો પણ દર્શાવવી જોઈએ જેનો સંપર્ક 15 કાર્યકારી દિવસોની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનો ઉકેલ ન આવે તો કરી શકાય છે.
5. કંપની દ્વારા વિવિધ સ્તરે વ્યવસ્થાપક મંડળ વાજબી વ્યવહાર સંહિતા અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા હાથ ધરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલે કંપનીના નિયામક મંડળને સુપરત કરવામાં આવશે.

1. વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની નીતિ

કંપની વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવા માટે એક નીતિ ("વ્યાજ દર નીતિ") અપનાવશે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે. વધુમાં, કંપનીનું બોર્ડ વ્યાજ દર નીતિની સમયાંતરે સમીક્ષા પણ કરે છે.

2. અમારી મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ઘોષણાઓ

કંપની અમારા બધા ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં નીચેના દ્વારા કાર્યક્ષમ, ન્યાયી અને ખંતપૂર્વક કાર્ય કરશે:

- 1) અમે જે નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરીએ છીએ અને અમારા સ્ટાફ જે પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓનું પાલન કરે છે તેના માટે આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડમાં આપેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરવું;

- 2) ખાતરી કરવી કે બધી નાણાકીય સેવાઓ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે છે;
- 3) વ્યાવસાયિક, નમ્ર અને ઝડપી સેવાઓ પૂરી પાડવી;

નાણાકીય વ્યવહારો સંબંધિત નિયમો અને શરતો, ખર્ચ, અધિકારો અને જવાબદારીઓનો સચોટ અને સમયસર ખુલાસો પૂરો પાડવો.

કંપની ગ્રાહકને નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સમજવામાં મદદ કરશે:

- 1) ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી હિન્દી અને/અથવા અંગ્રેજી / હિન્દી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં નાણાકીય યોજનાઓ વિશેની માહિતી મૌખિક રીતે સમજાવવી;
- 2) વ્યવહારોના નાણાકીય પરિણામો સમજાવવા;
- 3) ગ્રાહકને નાણાકીય ઉત્પાદન પસંદ કરવામાં સહાય કરવી.
- 4) ખાતરી કરવી કે અમારી માર્કેટિંગ અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી;

કંપની ભૂલો સામે સક્રિય રીતે કાર્યવાહી કરશે:

- 1) ભૂલો ઝડપથી સુધારવી;
- 2) ગ્રાહકોની ફરિયાદોનો ઝડપથી નિકાલ કરવો;
- 3) જો ગ્રાહકો હજુ પણ સહાયથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ વધારવી તે અમારા ગ્રાહકોને કહેવું;
- 4) અમારી ભૂલને કારણે અમે જે પણ શુલ્ક લાગુ કરીએ છીએ તેને ઉલટાવી દેવા.

A. પ્રકીર્ણ:

- 1) આ વાજબી વ્યવહાર સંહિતાની સમીક્ષા અને સુધારણા કંપનીના નિયામક મંડળ દ્વારા યોગ્ય ગણાય તે રીતે સમયાંતરે કરવામાં આવશે.
- 2) વેબસાઇટ કાર્યરત થયા પછી કંપનીની વેબસાઇટ પર વાજબી વ્યવહાર સંહિતાની નકલ મૂકી શકાય છે.

Tyger Capital Pvt Ltd

(Formerly Adani Capital Pvt Ltd)

Toll-Free No.: 18002100444

customercare.tcpl@tyger.in

www.tyger.in

CIN: U65990GJ2016PTC093692

Corporate Office:

One BKC, C-Wing, 1004/5,

10th Floor, Bandra Kurla Complex,

Bandra East, Mumbai – 400 051,

Maharashtra, India

Registered Office:

Unit No. 609 & 610, 6th Floor,

Majestic, Near Law Garden,

Panchvati Road, Ellisbridge,

Ahmedabad, Gujarat –380006

**Josh Aapka
Saath Hamara**