

વાજબી વ્યવહાર નીતિ

નિર્દેશક મંડળ દ્વારા 28 એપ્રિલ, 2026 ના રોજ મંજૂર

Five-Star Business Finance Limited ('કંપની') એક લિસ્ટેડ પબ્લિક લિમિટેડ કંપની છે જે કંપનીઝ એક્ટ, 1956 હેઠળ સ્થાપિત થયેલ છે, અને ભારતીય રિઝર્વ બેંકના નિર્દેશો દ્વારા નિયંત્રિત છે. આ કોડ માસ્ટર ડાયરેક્શન, "માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન્સ, 2023 (RBI/DoR/2023-24/106 માસ્ટર ડાયરેક્શન DoR.FIN.REC.NO.45/03.10.119/2023-24 ઓક્ટોબર 19, 2023) ના પ્રકરણ VII (લાગુ NBFC માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ) અનુસાર ઘડવામાં આવ્યો છે અને સમયાંતરે સુધારેલ છે.

I હેતુ

કંપનીનો મુખ્ય વ્યવસાય વ્યક્તિઓ / નાના વ્યવસાય ધારકોને નાના વ્યવસાયો સ્થાપવા અથવા તેમના હાલના વ્યવસાયોને સુધારવા માટે લોન આપવાનો છે. આ કોડનો ઉદ્દેશ્ય મુખ્યત્વે અમારા બધા ગ્રાહકો સાથે વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહારો સુનિશ્ચિત કરવાનો છે. આ ગ્રાહકોને ઉત્પાદનો અને કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વિવિધ ફી વિશે વધુ સારી સમજ મેળવવામાં પણ મદદ કરશે. નીચે જણાવેલ વાજબી વ્યવહાર સંહિતાનું પાલન કંપની દ્વારા કરવામાં આવશે. આ કોડના મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો છે:

- ગ્રાહક સંબંધો માટે લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારા અને ન્યાયી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શિતામાં વધારો જેથી ગ્રાહક સેવાઓ પાસેથી શું અપેક્ષા રાખી શકે તે સંપૂર્ણપણે સમજી શકે;
- ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું; અને
- ગ્રાહકોમાં વિશ્વાસ વધારવો.

II કોડ લાગુ કરવો

આ કોડ કંપની દ્વારા સામાન્ય કામકાજ વાતાવરણ હેઠળ ઓફર કરવામાં આવતી તમામ નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પર લાગુ પડે છે, સિવાય કે કાબૂ બહારના સંજોગો તથા આ કોડ પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે અને બધી ક્રિયાઓ અને વ્યવહારો કોડ પાછળની ભાવનાને અનુસરશે.

- A. કંપની, તેની શ્રેષ્ઠ ક્ષમતા મુજબ, ગ્રાહક સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વાજબી રીતે કાર્ય કરશે, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરશે અને હંમેશા સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું અક્ષરશઃ પાલન કરશે.
- B. તે ખાતરી કરશે કે તેના તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ તેના ગ્રાહકોને સંપૂર્ણ રીતે સમજાવવામાં આવે અને સંપૂર્ણ સમજણ સુનિશ્ચિત કરે.
- C. કંપની ખાતરી રાખશે કે લોન કરાર, KFS અને સંચાર સહિતના બધા ચાવીરૂપ દસ્તાવેજો ઋણ પ્રાપ્તકર્તા સમજી શકે તેવી ભાષામાં આપવામાં આવે.
- D. ગ્રાહકના કોઈપણ પ્રશ્નો માટે, શાખાના પ્રભારી પ્રથમ સંપર્કનો મુદ્દો રહેશે.
- E. અધિકારીઓ/શાખાના પ્રભારી ગ્રાહકોને નિયમો અને શરતો, લાગુ વ્યાજ દર, સેવા ફી, દંડ ફી અને તેમના નાણાકીય પરિણામો સાથે મેળવી શકાય તેવા લાભો સમજાવવામાં મદદરૂપ થશે.
- F. કંપની ગ્રાહકની બધી માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત રાખશે સિવાય કે કાયદા દ્વારા જરૂરી હોય અથવા ગ્રાહક દ્વારા માફી પર સહી કરવામાં આવી હોય.

III જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

- કંપની પ્રમોશનલ અને જાહેરાત સામગ્રીમાં સ્પષ્ટતા સુનિશ્ચિત કરશે અને ગેરમાર્ગે દોરતી માહિતી ટાળશે.

- કંપનીના કોઈપણ ગ્રાહક સેવા કાર્યો આઉટસોર્સ કરવામાં આવતા નથી. જોકે, ગ્રાહકોને વધુ સારી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કેટલાક કાર્યો આઉટસોર્સ કરવાના કિસ્સામાં, જેના માટે આવા તૃતીય પક્ષો સાથે માહિતી શેર કરવાની જરૂર પડી શકે છે, કંપની તેમને ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો કોઈ તૃતીય પક્ષોને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે તો) ને તે જ ગુપ્તતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળવાની જાણ કરશે અને તેમને ફરજ પાડશે.
- કંપની ખાતરી રાખશે કે ઓફર કરાયેલ બધા નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સ ઋણ પ્રાપ્તકર્તાની જરૂરિયાતો અને પરત - ચુકવણી ક્ષમતા માટે યોગ્ય હોય. કંપની ખોટી વેચાણ (મિસ-સેલિંગ) અથવા પ્રોડક્ટનું બળજબરીપૂર્વક બંડલિંગ નહીં કરે અને તમામ શરતો પારદર્શક રીતે સંચારિત થાય તે સુનિશ્ચિત કરશે.
- કંપની ખાતરી કરશે કે કોઈપણ બાહ્ય એજન્સીઓ, વસૂલી એજન્ટો સહિત, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અને RBI માર્ગદર્શિકાને વળગી રહે. કંપની ખાતરી કરશે કે તેઓ યોગ્ય રીતે તાલીમ પામેલા હોય અને હેરાનગતિ કે અન્યાયપૂર્ણ પ્રથાઓનો સહારો લેતા ન હોય.

IV લોન

i) લોન અને તેની પ્રક્રિયાઓ માટે અરજીઓ

- a. લોન અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી બધી જરૂરી માહિતી હશે, જેથી અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદીનો પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
- b. બધી લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત થયાની સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે. બધી લોન અરજીઓનો નિકાલ સામાન્ય રીતે પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી ચાર અઠવાડિયામાં કરવામાં આવશે. આ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.

ii) લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- a. સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી બધી વિગતો કંપની દ્વારા અરજી મળ્યાના વાજબી સમયગાળામાં એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો વધારાની વિગતો / દસ્તાવેજોની જરૂર હોય; તો તે અરજદારો / ઉધાર લેનારને તરત જ જાણ કરશે.
- b. કંપની કોઈપણ જામીનગીરી અને માર્જિનની શરત હોવા છતાં, અરજદારોની ક્રેડિટ યોગ્યતા પર યોગ્ય તપાસ કાર્યવાહી કરશે.
- c. કંપની આ હેતુ માટે ગ્રાહકની માહિતી / ખાતાની વિગતો ક્રેડિટ માહિતી એજન્સીઓ / તૃતીય પક્ષ એજન્સીઓ / અન્ય લોકોને મોકલશે.
- d. કંપની લોન લેનારને મંજૂરી પત્ર / સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MATC) દ્વારા લેખિતમાં, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજી કરવાની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વ ચુકવણી ફી સહિત તમામ નિયમો અને શરતોની જાણ કરશે અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ રેકૉર્ડ પર રાખશે.

કંપની લોન કરાર પર હસ્તાક્ષર કરતા પહેલાં ઋણ-પ્રાપ્તકર્તાને એક કી ફ્રેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) આપશે. KFS વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR), કુલ ઋણ ખર્ચ, બધા લાગુ પડતા ચાર્જિસ પરત-ચુકવણીનું સમયપત્રક અને અન્ય ચાવીરૂપ શરતો સમાવતી હશે. ઋણ પ્રાપ્તકર્તા દ્વારા KFSની સ્પષ્ટ સ્વીકૃતિ વિના લોનનું વિતરણ કરવામાં નહીં આવે.
- e. કંપની લોન મંજૂર / વિતરણ સમયે ઉધાર લેનારને સંમત થયેલ MATC પણ જારી કરશે અને RBI માર્ગદર્શિકા અનુસાર MATC ની ડુપ્લિકેટ નકલમાં તેની સ્વીકૃતિ મેળવશે.
- f. લોન કરારની એક નકલ (સ્થાનિક ભાષામાં) અને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણોની એક નકલ લોન મંજૂરી / વિતરણ સમયે દરેક ઉધાર લેનારને પૂરી પાડવામાં આવશે.

iii) **લોન અરજી અસ્વીકારની જાણ કરવી**

જ્યારે પણ કોઈપણ લોન અરજી નકારવામાં આવશે, ત્યારે કંપની દ્વારા લોન અરજી નકારવાના કારણો અંગે લેખિતમાં સંદેશાવ્યવહાર કરવામાં આવશે.

iv) **લોનનું વિતરણ અને જવાબદારીઓમાંથી મુક્તિ**

- સમયસર ચુકવણી મંજૂરી પત્રના નિયમો અને શરતો સાથે સુસંગત હોય અને ઉધાર લેનાર/જામીનદારો દ્વારા આવા નિયમો અને શરતોનું પાલન થાય તેની ખાતરી કરવામાં આવશે.
- કંપની બધી બાકી રકમ ચૂકવ્યાના 30 દિવસની અંદર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત થયાના 30 દિવસની અંદર બધી સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જ દૂર કરશે. જો કે, આ કંપની ઉધાર લેનાર સામે કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન છે. જો સેટ ઓફનો આ અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ / ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- ઉપરોક્ત 30 દિવસના સમયગાળામાં સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરવામાં વિલંબ/નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં અને/અથવા નોંધાયેલા ચાર્જિસ દૂર કરવામાં (ઉપર મુજબ જ્યાં રીટેન્શનની પરવાનગી આપવામાં આવી છે તે સિવાય), કંપની ઉપરોક્ત સમયગાળાથી વધુ વિલંબના દરેક દિવસ માટે દરરોજ \$5,000 (માત્ર પાંચ હજાર રૂપિયા) દંડ ચૂકવવા માટે જવાબદાર રહેશે.

v) **એકત્ર કરવાની પ્રક્રિયા**

- ગ્રાહકોએ કંપની તરફથી કોઈપણ રીમાઇન્ડર વિના, તેમને જણાવેલ તારીખે અથવા તે પહેલાં EMI ની તાત્કાલિક ચુકવણી કરવી જરૂરી છે.
- ગ્રાહક દ્વારા EMI ચૂકવવામાં ડિફોલ્ટ થયા પછી વસૂલાત પ્રક્રિયા શરૂ થશે.
- નિયત તારીખ પછી ચુકવણીમાં કોઈ ડિફોલ્ટ થાય તો અધિકારી અને શાખા મેનેજર ગ્રાહક સાથે સંપર્ક કરશે અને વિલંબના કારણો સમજવાનો પ્રયાસ કરશે.
- જો વિલંબ વાસ્તવિક કારણોસર થયો હોય, તો શાખા મેનેજર ગ્રાહક સાથે રચનાત્મક ધોરણે વાતચીત કરશે જેથી પરસ્પર સ્વીકાર્ય સુધારેલી ચુકવણી તારીખ નક્કી કરી શકાય.
- જો ગ્રાહક હજુ પણ ડિફોલ્ટર રહે છે અને સુધારેલી ચુકવણી તારીખ માટે આપેલી પ્રતિબદ્ધતાનું પાલન ન કરે, તો અધિકારી અને શાખા મેનેજર ગ્રાહક સાથે વારંવાર કોલ / મુલાકાતો / SMS દ્વારા સંપર્ક કરશે, જેથી ગ્રાહકને વહેલી તકે ડિફોલ્ટ રકમ ચૂકવવા વિનંતી કરી શકાય, જેનાથી દંડ પણ ઓછો થશે.
- જો ડિફોલ્ટ ચાલુ રહે અને એક મહિનાથી વધુ સમય પસાર થાય, તો સુપરવાઇઝરી ફોલો-અપનું આગળું સ્તર શરૂ થશે. વસૂલાત પ્રક્રિયાના ભાગ રૂપે, લેખિત પ્રતિબદ્ધતાનો આગ્રહ રાખી શકાય છે અને તે ગ્રાહક પાસેથી મેળવી શકાય છે.
- ગ્રાહક સાથે ફોન/મુલાકાતો/SMS દ્વારા સુપરવાઇઝરી ફોલો-અપના બે રિમાઇન્ડર પછી અને ગ્રાહક ચુકવણીમાં ડિફોલ્ટ કરવાનું ચાલુ રાખે છે, જેમાં તેની લેખિત પ્રતિબદ્ધતાનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળતાનો સમાવેશ થાય છે, તો મુખ્ય કાર્યાલય તરફથી ગ્રાહકને મુદતવીતી રકમની તાત્કાલિક ચુકવણી માટે કાનૂની નોટિસ મોકલી શકાય છે અને જો આમ કરવામાં નિષ્ફળ જશે તો લોન પાછી લઇલેવાનો વિકલ્પ ઉપયોગમાં લેવામાં આવશે.

- h. જો ગ્રાહક કંપની સાથે ડિફોલ્ટ હોવા છતાં, છેતરપિંડીથી મિલકત વેચવાનો પ્રયાસ કરે છે, તો કંપની મિલકતમાં તેના વાસ્તવિક હિતનું રક્ષણ કરવા માટે ગીરવે મૂકેલી મિલકતમાં પોતાનો હિત દર્શાવવાનો અધિકાર અનામત રાખે છે.
- i. હંમેશની જેમ, કંપનીને ડિફોલ્ટ દરમિયાન કોઈપણ સમયે કાનૂની કાર્યવાહી કરવાનો અધિકાર છે.
- j. દરેક સમયે, ગ્રાહક સાથેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ સૌજન્ય, યોગ્ય શિષ્ટાચાર અને શિસ્ત સાથે કરવામાં આવશે. જો ગ્રાહક કંપનીના સ્ટાફ સાથે ગેરવર્તન કરે છે, તો ગ્રાહકને યોગ્ય ચેતવણી આપી શકાય છે. તેની જાણ મુખ્ય કાર્યાલયને કરવામાં આવશે.
- k. જો કોઈ સ્ટાફ સભ્ય ગ્રાહક સાથે ગેરવર્તન કરે છે અથવા કંપની દ્વારા નિર્ધારિત યોગ્ય વસૂલાત પ્રક્રિયાનું પાલન કરતો નથી, તો ગ્રાહકને તે શાખા મેનેજર/સુપરવાઇઝરી લેયર્સ/કસ્ટમર કેર અથવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને કરવાનો અધિકાર છે. ફરિયાદનું નિરાકરણ ન થવાના કિસ્સામાં, ગ્રાહક પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને લખી/વાત કરી શકે છે. નિર્ધારિત સમય પછી પણ કોઈપણ ફરિયાદો ઉકેલાઈ ન હોય તો તે ભારતીય રિઝર્વ બેંકને આગળ વધારી શકાય છે. આ બધા સંપર્ક બિંદુઓની સંપર્ક વિગતો દરેક શાખા પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

V સામાન્ય

1. લોન આપ્યા પછી લોનના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ ઉધાર લેનાર(લેનારાઓ) ને કરવામાં આવશે. વધુમાં, બધા ફેરફારો ફક્ત સંભવિત ધોરણે જ અસરકારક રહેશે.
2. કંપની તેની વેબસાઇટ પર તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ પ્રકાશિત કરશે. <http://www.fivestargroup.in>.
3. વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
4. કંપની લોનના કાગળો / મિલકતના દસ્તાવેજો કેન્દ્રિય સ્થળોએ (અગ્નિરોધક વાતાવરણમાં), કાં તો તેના પરિસરમાં અથવા આઉટસોર્સ પરિસરમાં સંગ્રહિત કરશે.
5. કંપની લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવે) ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે.
6. કંપની લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે અથવા ધિરાણના સંદર્ભમાં અન્યથા ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના નબળા વર્ગો માટે રચાયેલ ક્રેડિટ-લિંકડ યોજનાઓમાં ભાગ લેવાથી બાકાત રાખતું નથી.
7. લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, તેની નીતિ અનુસાર, કંપની અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં, જેમ કે ઉધાર લેનારાઓને વિચિત્ર સમયે સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો, વગેરે. જોકે, ઉધાર લેનાર(ઓ) દ્વારા બાકી રકમની ચુકવણીમાં વિલંબ અથવા ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, કંપની ઉધાર લેનાર(ઓ) પર જરૂરી કાનૂની અથવા અન્ય વસૂલાત સંબંધિત પ્રવૃત્તિઓ કરવાથી બાકાત રહેશે નહીં.

8. કંપનીના અધિકારીઓને લોન મંજૂર થયા પહેલા અને પછી ગ્રાહકો સાથેના તેમના તમામ વ્યવહારોમાં યોગ્ય રીતે કાર્ય કરવા માટે યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવામાં આવશે.
9. મંજૂરી સમયે અથવા તે પછી કોઈપણ સમયે, કંપની ગ્રાહકને લોનની રકમ, મુદત અને ચુકવણી પ્રક્રિયાની અવધિ વગેરે દર્શાવતી મંજૂરી સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા જાણ કરશે. જો કે, જો ઉધાર લેનાર ચુકવણી સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો કંપની સામાન્ય કાયદેસર વસૂલાત પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરશે જેમાં SMS ચેતવણીઓ, ટેલિફોન કોલ્સ, ઇમેઇલ્સ મોકલવા, ગ્રાહકના નિવાસસ્થાન / કાર્યાલયની મુલાકાત લેવી, લોન મિલકત પર ફરીથી કબજો મેળવવો, મિલકત પર કંપનીના ગીરોનો પ્રચાર કરવો વગેરેનો સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તે મર્યાદિત નથી. કંપનીને ડિફોલ્ટર દેવાદારો / ગેરંટરોના ફોટોગ્રાફ્સ કંપનીની વેબસાઇટ / અખબાર અને અન્ય પ્રિન્ટ / ઇલેક્ટ્રોનિક મીડિયામાં પ્રકાશિત કરવાની સ્વતંત્રતા છે.
10. ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવી ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.

VI બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરની જવાબદારી

- A. કંપનીએ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ ઘડી છે જેમાં કંપનીના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો સાંભળવામાં આવે અને યોગ્ય રીતે નિકાલ કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરવામાં આવી છે.

ફરિયાદો અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

જો ગ્રાહકોને કોઈ ફરિયાદ હોય, તો તેઓ સંબંધિત શાખા મેનેજરને લેખિતમાં ફરિયાદ કરી શકે છે અથવા તેઓ ગ્રાહક સંભાળ વિભાગને લોન એકાઉન્ટ નંબર અને ફરિયાદનો સાર ટાંકીને ઇમેઇલ customercare@fivestargroup.in / 044-2346 0957 / 044-2346 0958 / 78258 55555 પર કોલ કરી શકે છે. જો 10 દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે, તો ફરિયાદની નકલ સ્વીકૃતિ કરણ સાથે અહીં મોકલી શકાય છે. મિ. Raghu Ram K, ધ ગ્રીવેન્સ રી ટ્રેસલ ઓફિસર ફાઈવસ્ટાર બિઝનેસ ફાયનાન્સ લિમિટેડ, રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ – ન્યુ નં. 27, ઓલ્ડ નં. 4, ટેયલર રોડ, કિલ્પોક, ચેન્નાઈ- 600 010 અથવા raghuram.k@fivestargroup.in પર ઇમેઇલ કરી શકાય અથવા ફોન: 044-4008 7237 પર ફોન કરી શકાય છે.

ફરિયાદની તપાસ કર્યા પછી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ગ્રાહકને જવાબ મોકલશે અથવા શા માટે તેને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને 10 કાર્યકારી દિવસોમાં આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

ઉપરોક્ત નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે તો, ફરિયાદી કંપનીના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર શ્રી Srikanth G Menon, એસને નીચેના સરનામે લખી શકે છે. Five-Star Business Finance Limited, રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ – ન્યુ નં. 27, ઓલ્ડ નં. 4, ટેયલર રોડ, કિલ્પોક, ચેન્નાઈ- 600 010 અથવા pno@fivestargroup.in પર મેઇલ કરો અથવા ફોન: **044-23460963**. પર ફોન કરવો.

ફરિયાદની તપાસ કર્યા પછી, પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર ગ્રાહકને અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા શા માટે તેને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને 10 કાર્યકારી દિવસોમાં આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

જો ફરિયાદ/વિવાદનો ઉપરોક્ત એક મહિનાના સમયગાળામાં નિકાલ ન આવે, તો ગ્રાહક દેખરેખ વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે જે છે, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ફોર્ટ ગ્લેસિસ, 16 રાજાજી સલાઈ, ચેન્નાઈ 600 001, તમિલ નાડુ, જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે.

B. કંપની ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે અને આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ ડિરેક્ટર બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરશે. ડિસેમ્બરમાં પૂરા થયેલા વર્ષ માટેની સમીક્ષા આગામી વર્ષે માર્ચના અંત પહેલા બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરવી જોઈએ.

VII NBFC માટે લોકપાલ

A. રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2026

ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો (માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ માટે આંતરિક લોકપાલ) દિશાનિર્દેશો, 2023 હેઠળ પાલન કરીને) આ હેતુ માટે રચાયેલ પોર્ટલ દ્વારા (<https://cms.rbi.org.in>) પર ઓનલાઈન નોંધાવી શકે છે અથવા આ સંદર્ભમાં રિઝર્વ બેંક દ્વારા સૂચિત કરાયેલ સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે મોકલશે.

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - આંતરિક લોકપાલ) દિશાનિર્દેશો, 2026 હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, ગ્રાહકે કંપનીને લેખિત ફરિયાદ કરી હોવી જોઈએ અને કંપની દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોવી જોઈએ અને ગ્રાહક જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા કંપનીને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર ગ્રાહકને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય.

શ્રી Srikanth G Menon રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2026 હેઠળ કંપનીના મુખ્ય નોડલ અધિકારી છે. મુખ્ય નોડલ અધિકારી કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની સામે દાખલ કરાયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં કંપની વતી માહિતી પૂરી પાડવા માટે જવાબદાર રહેશે.

B. આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક

કંપની 15 નવેમ્બર 2021 ના રોજ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ "નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ દ્વારા આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક" પરના પરિપત્રની લાગુ પડતી મર્યાદામાં આવે છે અને પરિપત્ર હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવા માટે કંપનીના મુખ્ય કાર્યાલયમાં આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક કરી છે.

VIII વ્યાજ દર અને ગણતરી પદ્ધતિ

- બધી લોન માટે વ્યાજ દર સમયાંતરે નક્કી કરવામાં આવશે. લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વ્યાજ દર નક્કી કરવામાં આવશે. જ્યારે વેરીએબલ/ફ્લોટિંગ દરની લોન બજારમાં મૂકવામાં આવે ત્યારે કંપની વ્યાજદર રીસેટ કરવાના સમયે, RBI (NBFC –રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કંડક્ટ) નિર્દેશિકા, 2025 મુજબ 'ફ્લોટિંગ વ્યાજદર રીસેટ' માર્ગદર્શિકા અનુસાર, ઋણ-પ્રાપ્તકર્તાને ફિક્સ્ડ દર પર જવાનો વિકલ્પ આપશે.
- વ્યાજ દર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વ્યાજ દર મોડેલ પર આધારિત રહેશે. વ્યાજ દરમાં કોઈપણ ફેરફાર સમયાંતરે વ્યાજ દર મોડેલમાં અપડેટ કરવામાં આવશે. વ્યાજ દર મોડેલ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ રહેશે.

- c) વ્યાજ, લોનની રકમ વિતરણ થયેલી ખરેખર તારીખથી વસૂલવામાં આવે છે. મંજૂરીની તારીખ કે લોન કરારના અમલની તારીખથી કોઈ વ્યાજ વસૂલવામાં નહીં આવે. લોન બાકી લોનના ખરેખર દિવસો માટે દૈનિક ઘટતી જતી બાકીને પાચે વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે.
- d) જો લોન મહિનાના અંત પહેલા બંધ કરવામાં આવે તો, માસિક અંતરાલે અને બંધ સમયે, બધા લોન ખાતાઓમાં વ્યાજ ડેબિટ કરવામાં આવે છે.
- કંપની વિતરણની તારીખથી પ્રથમ EMI તારીખ વચ્ચેના સમયગાળા માટે તૂટેલા સમયગાળાના વ્યાજને એટલી હદે વસૂલવાનો અધિકાર પણ અનામત રાખે છે કે તૂટેલા સમયગાળાના વ્યાજ સાથે પ્રથમ EMI ના વ્યાજ ઘટક વિતરણની તારીખ અને પ્રથમ EMI ની તારીખ વચ્ચેના સમયગાળા માટે વ્યાજમાં કામ કરશે.

IX ફીનું સમયપત્રક

અનુ. નં.	માટેની ફી	લાગુ પડતી ફી
1	પ્રક્રિયા ફી	મંજૂરી લોનની રકમ પર 2% વત્તા GST, જો લાગુ પડતું હોય તો.
2	કાનૂની અને નિરીક્ષણ ફી (લોગિન સમયે પરત નપાત્ર અને ચૂકવવાપાત્ર)	પ્રતિ લોન રૂ. 2,000 સુધી (જો લાગુ હોય તો, GST સહિત).
3	દસ્તાવેજ ચાર્જ (વિતરણ સમયે ચૂકવવાપાત્ર)	પ્રતિ લોન રૂ. 2,000 સુધી (જો લાગુ હોય તો, GST સહિત).
4	દસ્તાવેજ સંભાળવાના ખર્ચ	પ્રતિ લોન રૂ. 500 (જો લાગુ પડતું હોય તો, GST સહિત)
5	ચેક/ECS/NACH બાઉન્સ ચાર્જ	31 માર્ચ, 2023 સુધી પ્રતિ રિટર્ન રૂ. 300. 01 એપ્રિલ, 2023 થી પ્રતિ રિટર્ન રૂ. 500. વત્તા GST, જો લાગુ હોય તો.
6	ક્લેક્શન પિક અપ ચાર્જ / રિકવરી વિઝિટ ચાર્જ	પ્રતિ મુલાકાત રૂ. 100. (જો લાગુ હોય તો GST સહિત).
7	કેશ સુવિધા ચાર્જ - ગ્રાહક દ્વારા તેના લોન ખાતામાં કરવામાં આવેલા કોઈપણ રોકડ વ્યવહાર માટે - 1 જાન્યુઆરી, 2024 થી અમલમાં.	પ્રતિ ટ્રાન્ઝેક્શન રૂ. 100., જો લાગુ હોય તો GST સહિત.
8	વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ ચાર્જ	વિલંબિત સમયગાળા માટે વિલંબિત રકમ પર 3% PM (36% PA) વત્તા GST, જો લાગુ હોય તો. (માસિક અંતરાલે વસૂલવામાં આવશે) જો લાગુ હોય તો કંપની દંડાત્મક ચાર્જ (પરંતુ દંડાત્મક વ્યાજ નહીં) વસૂલશે. RBI (NBFC – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કંડક્ટ) નિર્દેશો, 2025 ના અનુપાલન મુજબ, આવા ચાર્જનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં અને આવા ચાર્જિસ પર કોઈ વધુ વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં.
9	MOD નોંધણી ખર્ચ અને અન્ય સંબંધિત ખર્ચ	ગ્રાહકે વાસ્તવિક રકમ વત્તા GST, જો લાગુ હોય તો ચૂકવવી
10	ભાડા પ્રમાણપત્ર	ગ્રાહકે વાસ્તવિક રકમ વત્તા GST, જો લાગુ હોય તો ચૂકવવી
11	સ્ટેમ્પ ડ્યુટી	ગ્રાહકે વાસ્તવિક રકમ વત્તા GST, જો લાગુ હોય તો ચૂકવવી
12	વીમા પ્રીમિયમ	ગ્રાહકે વાસ્તવિક રકમ વત્તા GST, જો લાગુ હોય તો ચૂકવવી
13	લોનના વિતરણ માટે DD	DD આપવા માટેનો વાસ્તવિક ચાર્જ વત્તા GST, જો લાગુ પડતો હોય તો.
14	કાનૂની/અન્ય ખર્ચ/વસૂલાત/વસૂલાત/મધ્યસ્થી વગેરે સંબંધિત	ગ્રાહકે વાસ્તવિક રકમ વત્તા GST, જો લાગુ હોય તો ચૂકવવી
15	પ્રી-ક્લોઝર ચાર્જ	લોનની ચુકવણીના 12 મહિનાની અંદર, બાકી લોનની રકમ પર 1% અને લાગુ પડતું હોય તો GST સાથે. વેરિયેબલ રેટ લોનના કિસ્સામાં, કોઈપણ પૂર્વ ચુકવણી માટે લોન પર કોઈ પ્રી-ક્લોઝર ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે નહીં.

ગ્રાહકની વિનંતી પર, કંપની આ કોડની એક નકલ પૂરી પાડશે. આ કોડ તેની વેબસાઇટ અને તેની કોર્પોરેટ અને શાખા કચેરીઓ પર પણ પ્રદર્શિત અને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.