

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર નીતિ

મનબા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ એક નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની (NBFC) હોવાથી, તેણે માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન, 2023 અનુસાર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર તેની માર્ગદર્શિકા તૈયાર કરી છે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકો/ઋણધારકોને કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકો/ઋણધારકોને આપવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે. આ કોડ ગ્રાહકો/ઋણધારકોને તેમના દ્વારા મેળવવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓના સંદર્ભમાં માહિતગાર નિર્ણયો લેવાની સુવિધા આપશે અને કંપની દ્વારા મંજૂર અને વિતરણ કરવામાં આવતી કોઈપણ લોન પર લાગુ થશે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ સંબંધિત RBI માર્ગદર્શિકામાં કોઈપણ અનુગામી સુધારો, સુધારેલી RBI માર્ગદર્શિકા વર્તમાન ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને રદ કરશે જ્યાં સુધી તે અપડેટ કરેલી માર્ગદર્શિકા/સૂચનાઓ સાથે સુસંગત ન હોય.

### ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ:

#### 1. FPC નો ઉપયોગ:

FPC કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ પર લાગુ પડે છે. કંપની તેના ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓની નાણાકીય જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરવા માટે બહુવિધ પ્રોડક્ટ્સનું મૂલ્યાંકન કરવાનું ચાલુ રાખશે. FPC કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓને વિકસાવવામાં અને પૂરી પાડવામાં આવતી કોઈપણ પ્રોડક્ટ પર લાગુ પડવાનું ચાલુ રાખશે.

#### 2. FPC નો ઉદ્દેશ્ય:

FPC નીચેના ઉદ્દેશ્યો સાથે વિકસાવવામાં આવ્યું છે:

(a) ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને વાજબી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું;

(b) ગ્રાહક/ઋણ લેનારને સંબંધિત અને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત જરૂરી જાહેરાતો દ્વારા પારદર્શિતા વધારવી.

(c) કંપનીમાં ગ્રાહક/ઋણ લેનારનો વિશ્વાસ વધારવો.

(d) નાણાકીય યોજનાઓ વિશે અંગ્રેજી અને/અથવા ગ્રાહક/ઋણ લેનાર દ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં મૌખિક માહિતી આપવી;

- (e) ખાતરી કરવી કે અમારી જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી;
- (f) વ્યવહારોના નાણાકીય પરિણામો સમજાવવા;
- (g) ભૂલો સુધારીને, ગ્રાહકોની ફરિયાદોને કાર્યક્ષમ રીતે સંભાળીને અને ઉકેલીને અને તેમને માર્ગદર્શન આપીને ખોટી બાબતો સાથે ઝડપથી અને વ્યવસ્થિત રીતે વ્યવહાર કરવો;

### 3. બિન-ભેદભાવ નીતિ:

અમે અમારા ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ અથવા તેમના પ્રતિનિધિઓ વચ્ચે લિંગ, જાતિ, ધર્મ, ઉંમર, જાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરીશું નહીં.

### 4. માહિતી

- (a) ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ પ્રોડક્ટ્સ પસંદ કરવામાં માર્ગદર્શન આપવું અને તેઓ રસ ધરાવતા હોય તેવી સેવાઓ અને પ્રોડક્ટ્સની મુખ્ય વિશેષતાઓ અંગે સ્પષ્ટ માહિતી આપવી.
- (b) ગ્રાહકોની સાચી ઓળખ અને સરનામું સ્થાપિત કરવા માટે તથા નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે કંપનીને જરૂરી દસ્તાવેજો અને માહિતી અંગે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરવું.

### 5. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા:

- (a) ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ;
- (b) લોન અરજી ફોર્મ અંગ્રેજીમાં ઉપલબ્ધ/સ્થાનિક ભાષામાં સમજાવાયેલ હોવા જોઈએ અને સંભવિત ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા સરળતાથી તપાસ/સમજણ માટે અરજદારની સ્થાનિક ભાષામાં સમજી શકાય તેવા હોવા જોઈએ.
- (c) કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે ગ્રાહક/ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો સૂચવવામાં આવશે.

(d) કંપની બધી લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ જારી કરશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તે 'સ્વીકૃતિ'માં દર્શાવવામાં આવશે.

(e) કંપની વાજબી સમયગાળામાં લોન અરજીઓની ચકાસણી કરશે અને જો 'વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે, તો તે ગ્રાહક/ઋણ લેનારને તે મુજબ જાણ કરશે.

## 6. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો:

(a) કંપની ગ્રાહક/ઋણ લેનારની ક્રેડિટ યોગ્યતા પર યોગ્ય તપાસ કરશે, જે અરજી પર નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે.

આકારણી કંપનીની ક્રેડિટ નીતિઓ, ધોરણો અને તેના સંદર્ભમાં પ્રક્રિયાઓ સાથે સુસંગત હશે.

(b) કંપની ગ્રાહક/ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં 'જેમ ગ્રાહક/ઋણ લેનાર સમજે છે' તે અંગે મંજૂરી પત્ર/ટર્મ શીટ દ્વારા અથવા અન્યથા, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર સહિતની શરતો અને તેની અરજીની પદ્ધતિ દ્વારા જણાવશે. તે ગ્રાહક/ઋણ લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડ પર રાખશે.

(c) કંપની લોન કરારની એક નકલ અંગ્રેજીમાં અથવા ગ્રાહક/ઋણ લેનાર દ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં, લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ એન્ક્લોઝર્સની એક નકલ સાથે, લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે બધા ગ્રાહકો/ઋણ લેનારોને આપશે.

વધુમાં, કંપની લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ બોલ્ડ અક્ષરોમાં કરશે.

## 7. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક:

(a) લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા બદલ, જો ઉધાર લેનાર પર કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવે, તો તેને 'Penal Charges' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેને 'Penal Interest' તરીકે વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્કનું મૂડીકરણ (Capitalisation) કરવામાં આવશે નહીં, એટલે કે આવા શુલ્ક પર કોઈ વધારાનું વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં. તેમ છતાં, આથી લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ (Compounding of Interest) માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓ પર કોઈ અસર પડશે નહીં. (b) કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને 'અક્ષર અને ભાવના બંનેમાં પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.

(c) કંપની દંડાત્મક શુલ્ક અથવા લોન પર સમાન શુલ્ક પર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ ઘડશે, પછી ભલે તે ગમે તે નામથી ઓળખાય.

(d) દંડાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ વાજબી હોવું જોઈએ અને લોન કરારની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ, તેમજ તે કોઈ ચોક્કસ લોન અથવા પ્રોડક્ટ શ્રેણીમાં ભેદભાવપૂર્ણ ન હોવું જોઈએ.

(e) કંપની દ્વારા લોન કરારમાં ગ્રાહકોને દંડની રકમ અને કારણ સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ દર્શાવવામાં આવશે.

(f) જ્યારે પણ લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રિમાઇન્ડર્સ ઉધાર લેનારાઓને મોકલવામાં આવશે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડની રકમની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ શુલ્ક વસૂલવાના કોઈપણ ઉદ્દાહરણ અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

#### 8. લોનનું વિતરણ, જેમાં નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારનો સમાવેશ થાય છે:

(a) કંપનીએ વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જ વધુ પડતા ન હોય તે નક્કી કરવા અને ખાતરી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ઘડી છે.

કંપની, વિતરણ સમયે, ખાતરી કરશે કે આ દરો અને ચાર્જ ઉલ્લેખિત સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન કરે છે.

(b) ચુકવણીના સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક (Prepayment Charges) વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર થાય તો કંપની ગ્રાહક/ઋણ લેનારને તેમના દ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં તેની જાણ કરશે.

કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દર અને શુલ્કમાં કરવામાં આવેલા ફેરફારો ફક્ત આગામી સમયગાળામાં લાગુ પડશે.

તેને પાછલી અસરથી ફક્ત નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં જ લાગુ કરી શકાય:

- જ્યારે ગ્રાહક/ઋણ લેનાર દ્વારા તેને લેખિતમાં સ્વીકારવામાં આવ્યું હોય; અથવા
- જ્યારે તે ગ્રાહક/ઋણ લેનાર માટે અનુકૂળ હોય.

આ અંગે યોગ્ય જોગવાઈ લોન કરારમાં સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.

(c) લોન કરાર હેઠળ ચુકવણી પાછી માંગવાની (Recall) અથવા ચુકવણીને ઝડપથી કરવાની (Accelerate Payment) સંબંધિત કોઈપણ નિર્ણય લોન કરારની જોગવાઈઓ મુજબ લેવામાં આવશે.

(d) કંપની ગ્રાહક/ઋણ લેનાર દ્વારા ઓફર કરાયેલી બધી સિક્યોરિટીઝને તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર મુક્ત કરશે, જે ગ્રાહક/ઋણ લેનાર સામે કંપનીના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કાયદેસર અધિકાર અથવા

લીયનને આધીન છે. જો સેટ ઓફનો આ અધિકાર ઉપયોગમાં લેવાનો હોય, તો ગ્રાહક/ઋણ લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો હશે.

## 9. સામાન્ય:

(a) ગ્રાહક/ઋણ લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા ગ્રાહક/ઋણ લેનાર દ્વારા સમજાયેલી ભાષામાં હશે.

(b) કંપની ગ્રાહક/ઋણ લેનારના કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે, સિવાય કે લોન કરારની શરતો અને નિયમોમાં દર્શાવેલ હેતુઓ માટે જરૂરી હોય. હાલાંકે, જો ગ્રાહક/ઋણ લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી કોઈ નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવે, તો તે પરિસ્થિતિમાં કંપની યોગ્ય કાર્યવાહી કરી શકશે.

## 10. ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ

(a) કંપની પાસે ફરિયાદો મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટે એક સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા છે. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ કંપની દ્વારા નિયુક્ત આઉટસોર્સ એજન્સીઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત મુદ્દા/ફરિયાદો/ફરિયાદોનો પણ સામનો કરશે.

(b) ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત તમામ વિવાદો ફરિયાદના સંદર્ભમાં સંપૂર્ણ વિગતો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર સાંભળવામાં આવશે અને નિકાલ કરવામાં આવશે.

(c) કંપની પાસે વાતચીતના અનેક માધ્યમો છે અને નીચે મુજબના માધ્યમો છે જેના દ્વારા ગ્રાહકો અમારી પાસે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:

નામ: શ્રીમતી કૃતિકા વોરાની

હોદ્દો: ગ્રાહક સંબંધ વ્યવસ્થાપક (CRM),

માનબા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

સરનામું: A-79, રોડ નંબર 16,

વેગલ એસ્ટેટ, થાણે - 400604

Email: [krutikas@manbafinance.com](mailto:krutikas@manbafinance.com)

(d) ગ્રાહક/ઋણ લેનાર અમારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/મુખ્ય નોડલનો પણ સંપર્ક કરી શકે છે.

અધિકારી, જેમની વિગતો નીચે સ્પષ્ટપણે તેમની ફરિયાદનું સ્વરૂપ જણાવે છે.

જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે, જો કોઈ હોય તો.

હોદ્દો: ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (નોડલ અધિકારી)

સરનામું: માનબા ફાઇનાન્સ લિમિટેડ - 440012

E-mail: [grievance@manbafinance.com](mailto:grievance@manbafinance.com)

(e) જો ફરિયાદ/વિવાદનો નિકાલ એક મહિનાના સમયગાળામાં ન થાય અથવા જો ઉધાર લેનાર /ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ઉધાર લેનાર/ગ્રાહક નીચેના સરનામે ભારતીય રિઝર્વ બેંકના DNBS ના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે:

ભારતીય રિઝર્વ બેંકના પ્રભારી અધિકારી

નિરીક્ષણ વિભાગ,

ચોથો માળ, ભાયખલા ઓફિસ બિલ્ડિંગ, મુંબઈ સેન્ટ્રલ સ્ટેશન સામે, ભાયખલા, મુંબઈ - 400008

ફોન: 022 23028140

ફેક્સ નંબર: 022 23022024

Email ID: [nbfcomumbai@rbi.org.in](mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in)

(f) મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમના વાજબી વ્યવહાર સંહિતા અને કામગીરીના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષાનો એક સંકલિત અહેવાલ બોર્ડ/ડિરેક્ટર્સ સમિતિને નિયમિત અંતરાલે સુપરત કરી શકાય છે.

## 11. વેબસાઇટ પર પોસ્ટ કરવું:

વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ, અંગ્રેજી અને સ્થાનિક ભાષાઓમાં કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

## 12. વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેની નીતિ:

કંપની દ્વારા ગ્રાહકો/ઋણ લેનારો પાસેથી લોન અને એડવાન્સિસ પર વધુ પડતા વ્યાજ દર અને શુલ્ક વસૂલવામાં ન આવે તેની ખાતરી કરવા માટે, કંપનીના બોર્ડે વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક ("વ્યાજ દર નીતિ") નક્કી કરવા માટે એક નીતિ અપનાવી છે અને તે જ કંપનીની વેબસાઇટ

www.manbafinance.com પર મૂકવામાં આવી છે. કંપનીનું બોર્ડ વ્યાજ દર નીતિની સમયાંતરે સમીક્ષા કરે છે, અને કરવામાં આવેલા કોઈપણ ફેરફારો કંપનીની વેબસાઇટ પર નિયમિતપણે અપલોડ કરવામાં આવશે.

### 13. સમયાંતરે સમીક્ષા:

કંપની આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન કોડની ભાવનાને અનુસરીને કરશે અને તે તેના વ્યવસાયને લાગુ પડી શકે તે રીતે કરશે. કંપની વાર્ષિક ધોરણે FPC ની સમીક્ષા અને સુધારણા પણ કરશે - તેના પોતાના અનુભવ અને RBI દ્વારા આ સંદર્ભમાં જારી કરવામાં આવનાર નવી માર્ગદર્શિકા, જો કોઈ હોય તો.

### પરિશિષ્ટ A

સંકલિત લોકપાલ યોજના, ૨૦૨૧ ની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ

લાગુ પડવાની ક્ષમતા: - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા એક્ટ, ૧૯૩૪, બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, ૧૯૪૯ અને ચુકવણી અને સમાધાન પ્રણાલીઓ, એક્ટ, ૨૦૦૭ ની જોગવાઈઓ હેઠળ નિયમનકારી એન્ટિટી (RE) દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ માટે. નિયમનકારી એન્ટિટી એટલે બેંક અથવા બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની અથવા યોજનામાં વ્યાખ્યાયિત સિસ્ટમ સહભાગી અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે યોજના હેઠળ બાકાત રાખવામાં ન આવે તે હદ સુધી અન્ય કોઈપણ એન્ટિટી.

	યોજના હેઠળ ધ્યાનમાં ન લેવાયેલા મુદ્દાઓ:
	નિયમનકારી એન્ટિટી (RE) નો વાણિજ્યિક ચુકાદો/વાણિજ્યિક નિર્ણય.
	આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિકેતા અને નિયમનકારી એન્ટિટી વચ્ચેનો વિવાદ ફરિયાદ સીધી લોકપાલને સંબોધવામાં આવતી નથી.
	નિયમનકારી સંસ્થાના મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ સામે સામાન્ય ફરિયાદો.
	કયા વિવાદમાં નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા કાયદાકીય અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારીના આદેશનું પાલન કરીને કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવે છે.
	સેવા રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી પૂર્વાવલોકનમાં નથી.
	નિયમનકારી સંસ્થાઓ વચ્ચેનો વિવાદ.
	નિયમનકારી સંસ્થાના નોકરીદાતા-કર્મચારી સંબંધને લગતો વિવાદ.
	ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 18 માં જેના માટે ઉકેલની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે તે વિવાદ.
	યોજના હેઠળ સમાવિષ્ટ ન હોય તેવા નિયમનકારી એન્ટિટીના ગ્રાહકો સંબંધિત વિવાદ.
	<b>યોજના હેઠળની ફરિયાદ ખોટી રહેશે નહીં સિવાય કે:</b>
1.	ફરિયાદીએ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવવા પહેલા નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને: (a) ફરિયાદ પૂરી રીતે અથવા આંશિક રીતે નકારી દેવાઈ હતી અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હતા, અથવા નિયમનકારી સંસ્થાએ ફરિયાદ પ્રાપ્ત કર્યા પછી 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન આપ્યો;

	<p>અને (b) આ ફરિયાદ લોકપાલને કરવામાં આવી નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા આપવામાં આવેલ જવાબ મેળવ્યા પછી 1 વર્ષની અંદર, અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય ત્યાં ફરિયાદની તારીખથી 1 વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર.</p>
2.	<p>ફરિયાદ એ એ જ કારણસરની નથી, જે પહેલાથી જ: (a) લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા લોકપાલ દ્વારા Merit પર સમાધાન/કાર્યવાહિ કરવામાં આવી હોય, તે જ ફરિયાદી પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે 1 અથવા વધુ ફરિયાદી/સંબંધિત પક્ષો સાથે મળીને પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય. (b) કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી (Arbitrator) સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા Merit પર સમાધાન/કાર્યવાહિ કરવામાં આવી હોય, તે જ ફરિયાદી પાસેથી પ્રાપ્ત થઈ હોય કે 1 અથવા વધુ ફરિયાદી/સંબંધિત પક્ષો સાથે મળીને પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય. (c) કાર્યવાહિ સમાન કારણસરની ફરિયાદમાં ફોજદારી/Criminal કાર્યવાહિ, જે કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ પેન્ડિંગ છે કે નિર્ણય લેવાયેલ છે, અથવા ફોજદારી ગુનામાં આરંભ થયેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસનો સમાવેશ નથી.</p>
3.	<p>ફરિયાદ અપમાનજનક, વ્યર્થ કે હેરાન કરનારી નથી.</p>
4.	<p>આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ મર્યાદાની અવધિ સમાપ્ત થાય તે પહેલાં નિયમનકારી એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી.</p>
5.	<p>ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફરિયાદી દ્વારા - વકીલ સિવાય વ્યક્તિગત રીતે દાખલ કરવામાં આવે છે, સિવાય કે ફરિયાદી પોતે વકીલ હોય.</p>