

વાજબી વ્યવહાર કોડ

વૈભવ વેપાર પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

લોનફ્રન્ટ

વેબસાઇટ: www.loanfront.in

www.vaibhav-vyapaar.com

વૈભવ વેપાર પ્રાઇવેટ લિમિટેડના બોર્ડની સ્પષ્ટ લેખિત પરવાનગી વિના કોઈપણ હેતુ માટે કોઈપણ હેતુ માટે કોઈપણ સ્વરૂપમાં અથવા કોઈપણ માધ્યમથી ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા મિકેનિકલ, ફોટોકોપી અથવા રેકોર્ડિંગ દ્વારા પુનઃઉત્પાદિત અથવા પ્રસારિત કરી શકાશે નહીં.

દસ્તાવેજ સારાંશ

દસ્તાવેજ સંદર્ભ ID	FPC_VVPL_1.3
સંસ્કરણ નંબર	1.3
દસ્તાવેજનો પ્રકાર	કંપની ની નીતિ
લેખક	શ્રી ગણેશપ્રસાદ રવિન્દ્ર પાવસ્કર
દ્વારા ચકાસાયેલ	શ્રી નિતેશ કેજરીવાલ
દ્વારા મંજૂર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
પ્રકાશન તારીખ	12 ^{મી} જૂન 2022

પુનરાવર્તન ઇતિહાસ

સંસ્કરણ	તારીખ	લેખક	નોંધપાત્ર ફેરફારો	સ્ત્રોત
V.1.0	30/10/2019	અનુપાલન વિભાગ	FPC ની સમીક્ષા	RBI મુખ્ય દિશા
V.1.1	02/04/2020	અનુપાલન વિભાગ	FPC ની સમીક્ષા	RBI મુખ્ય દિશા
V.1.2	01/04/2023	અનુપાલન વિભાગ	FPC ની સમીક્ષા	RBI મુખ્ય દિશા
V.1.3	20/03/2024	અનુપાલન વિભાગ	FPC નું પુનરાવર્તન	RBI આરબીઆઈની નવીનતમ મુખ્ય દિશા

પરિચય

વૈભવ વ્યાપર પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની" અથવા "વીવીપીએલ" અથવા "લોનફન્ટ") જે કોઈપણ લોન અને/અથવા સેવા પ્રદાન કરે છે, મંજૂરી આપી શકે છે અને/અથવા વિતરિત કરી શકે છે તેને ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ લાગુ થશે. વૈભવ વ્યાપર પ્રાઇવેટ લિમિટેડે ભારતીય રિઝર્વ બેંકના મુખ્ય નિર્દેશને અનુરૂપ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("FPC") અપનાવ્યો છે.- નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપની - બિન-વ્યવસ્થિત રીતે મહત્વપૂર્ણ - નોન-ડિપોઝિટ લેતી કંપની (રિઝર્વ બેંક)ના નિર્દેશો, 2016 (નવેમ્બર 22, 2019 સુધી અપડેટ). ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો હેતુ લોન અરજદારોને ઓફર કરવામાં આવતી નાણાકીય સુવિધાઓ અને સેવાઓને લગતી કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવશે તેવી પ્રથાઓની અસરકારક ઝાંખી પૂરી પાડવાનો છે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવા પ્રતિબદ્ધ છે કે અમારા ગ્રાહકોને અમારી સેવાઓ નૈતિક અને વિશ્વાસપાત્ર છે. કંપની સમય સમય પર આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત ધોરણોને અનુરૂપ થવા માટે FPC અપડેટ કરશે. કંપની આ એફપીસીનું પાલન કરશે, કોડની ભાવના અને તેના વ્યવસાયને લાગુ પડે છે.

સંહિતાના ઉદ્દેશ્ય

આ કોડ આના માટે વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

1. પ્રવર્તમાન નિયમો અને વિનિયમો અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સ સિદ્ધાંતો અનુસાર વ્યવસાયનું સંચાલન કરો.
2. ગ્રાહકોને તેઓ સેવાઓ પાસેથી વ્યાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે છે તેની વધુ સારી સમજણ મેળવવા સક્ષમ બનાવવા માટે પારદર્શિતા વધારવી.
3. ગ્રાહકો અને કંપની વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધની ખાતરી કરો અને ટકાવી રાખો.
4. ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિવારણ માટે પર્યાપ્ત મિકેનિઝમ્સ બનાવો અને જાળવો.

મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

1. આના દ્વારા ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરો:
 - a. કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ તેમજ તેના સ્ટાફ/કર્મચારીઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ માટે આ કોડમાં દર્શાવેલ પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરવું.
 - b. કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ભારતમાં લાગુ કરાયેલા સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોનું પાલન કરે છે તેની ખાતરી કરવી.
 - c. પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોના આધારે ગ્રાહકો સાથેની તમામ ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓનું સંચાલન કરવું.
2. ગ્રાહકોને તેમની નાણાકીય અસરો સમજાવીને કંપનીના ઉત્પાદનો કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં સહાય કરો.
3. આના દ્વારા સમસ્યાઓને તાત્કાલિક અને સહાનુભૂતિપૂર્વક સંબોધિત કરો:
 - a. ઝડપથી ભૂલો સુધારવી.
 - b. ગ્રાહકની ફરિયાદોને તાકીદ સાથે હેન્ડલ કરવી.
 - c. જો તેઓ રિઝોલ્યુશનથી અસંતુષ્ટ રહે તો ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ વધારવી તે અંગે માર્ગદર્શન પૂરું પાડવું.
4. આ કોડને કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરીને અને વિનંતી પર ગ્રાહકોને તેની નકલો ઉપલબ્ધ કરાવીને તેની જાગૃતિને પ્રોત્સાહન આપો.

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ :

1. અમે ખાતરી કરીશું કે તમામ જાહેરાત અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી.
2. કોઈપણ મીડિયામાં જાહેરાત કરતી વખતે અને/અથવા સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરતું પ્રમોશનલ સાહિત્ય મોકલતી વખતે અને તેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ શામેલ હોય, અમે એ પણ સૂચવીશું કે અન્ય ફી અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, તે લાગુ થશે અને વિનંતી પર સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો ઉપલબ્ધ છે.
3. અમે અમારી વેબસાઇટ/મોબાઇલ એપ્લિકેશન/કંપનીના વિવેક અનુસાર અન્ય કોઈપણ યોગ્ય મોડ દ્વારા વ્યાજ દરો અને શુલ્ક વિશે માહિતી પ્રદાન કરીશું.
4. જો અમે ગ્રાહકોને સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષો (કંપની દ્વારા યોગ્ય રીતે અધિકૃત) ની સેવાઓનો લાભ લઈએ, અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે આવા અધિકૃત તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) કંપની જે રીતે ગોપનીયતા અને સુરક્ષા કરે છે તે જ પ્રમાણ સાથે હેન્ડલ કરે છે.
5. અમે સમય સમય પર, ગ્રાહકો દ્વારા મેળવેલા અમારા ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે વાતચીત કરી શકીએ છીએ. અમારા અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડવામાં આવી શકે છે, માત્ર ત્યારે જ જો તેઓએ આવી માહિતી/સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે તેમની સંમતિ મેલ, ફોન દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર તેના માટે નોંધણી કરીને અથવા અરજી ફોર્મ અથવા લેખિત સંચારના અન્ય કોઈપણ સ્વરૂપ દ્વારા આપી હોય.
6. અમે ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSAs)/ડાયરેક્ટ સેલિંગ ટીમ્સ (DSTs)/ટેલિ-કોલર્સ માટે આચારસંહિતા સૂચવીએ છીએ જેમની સેવાઓ માર્કેટ પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ માટે લેવામાં આવે છે જે, અન્ય બાબતોની વચ્ચે, જ્યારે તેઓ વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા ઉત્પાદનોના વેચાણ માટે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરે છે ત્યારે તેમને પોતાને ઓળખવાની જરૂર છે.
7. અમારા પ્રતિનિધિ અથવા DSA એ આ સંહિતાના ઉલ્લંઘનમાં કોઈ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા કાર્ય કર્યું છે તેવી ગ્રાહક તરફથી કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, તપાસ કરવા અને ફરિયાદને યોગ્ય રીતે બંધ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં શરૂ કરવામાં આવશે.

લોન એપ્લિકેશન પ્રોસેસિંગ / લોન અરજી પ્રક્રિયા

1. કંપનીએ ઋણ લેનારને તમામ સંચાર અંગ્રેજી ભાષામાં કરશે. કંપની ઉધાર લેનારને સમજાય તે રીતે ભાષા પસંદ કરવાનો વિકલ્પ પણ આપી શકે છે. લોન લેનાર લોન અરજી સમયે કંપનીને તેની પસંદગીની ભાષા વિશે જાણ કરી શકે છે.
2. કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓના સંબંધમાં જરૂરી લોન લેનારોને કંપનીએ તમામ જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવી જોઈએ જેથી કરીને લેનાર અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે અને જાણકાર નિર્ણય લઈ શકે.
3. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવશે.
4. કંપની તમામ લોન અરજીઓ માટે ડિજિટલ રીતે રસીદની સ્વીકૃતિ આપશે, જેમાં જાતિ, સંપ્રદાય અથવા ધર્મના આધારે કોઈ ભેદભાવ રાખવામાં આવશે નહીં. કંપની એ સમયમર્યાદા પ્રદાન કરવાનો પ્રયાસ કરશે કે જેમાં લોન અરજીઓ પર પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે.

લોનનું વિતરણ અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર

1. કંપનીએ ઋણ લેનારને અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા પસંદ કરાયેલી ભાષામાં ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. ફેરફારો ત્યારે

જ કરવામાં આવશે જો કંપની અને લેનારા વચ્ચે અમલમાં આવેલ લોન કરાર આવા ફેરફારોને મંજૂરી આપે. વધુમાં, ઉક્ત ફેરફારો માત્ર સંભવિત રીતે જ અસરકારક રહેશે.

- જો તે લોન કરાર સાથે સુસંગત હોય તો જ કંપની કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનો કોઈપણ નિર્ણય લેશે.
- કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝને ઉધાર લેનાર સામે તેઓ પાસે હોઈ શકે તેવા અન્ય કોઈપણ દાવા માટે મુક્ત કરશે. જો સેટ-ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

વ્યાજ દર

- કંપનીએ ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરો, પ્રોસેસિંગ ફી અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક માર્ગદર્શિકા નિર્ધારિત કરી છે.
- કંપની લોનની અરજી/મંજૂર કરતી વખતે ઉધાર લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવતા વ્યાજના દરની જાણ કરશે.
- વ્યાજના દર અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે. કંપની દ્વારા વ્યાજ દરોમાં કોઈપણ ફેરફારના કિસ્સામાં, તે કંપનીની વેબસાઇટ પર અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ઉધાર લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.
- કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તે તેના ઋણ લેનારાઓ પર અયોગ્ય રીતે વધુ પડતા વ્યાજ દરો વસૂલશે નહીં. તેના ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ માટે વ્યાજ દર વ્યાપક પરિમાણોને ધ્યાનમાં લઈને નક્કી કરવામાં આવશે જેમ કે, ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓની જોખમ પ્રોફાઇલ, મની માર્કેટમાં વ્યાજ દરના વલણો, ઉધારની કિંમત, ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા આપવામાં આવતી પ્રાથમિક અને કોલેટરલ સિક્યોરિટી, સોદાની રચના, સ્પર્ધકો દ્વારા વસૂલવામાં આવતો વ્યાજ દર, અને ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓનો ઐતિહાસિક ક્રેડિટ ટ્રેક રેકોર્ડ.

માહિતી

- કંપની ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં મદદ કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. ગ્રાહકોને કંપનીની સેવાઓ અને રુચિના ઉત્પાદનોની મુખ્ય વિશેષતાઓની વિગતો આપતી સ્પષ્ટ માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે.
- કાનૂની અને નિયમનકારી "તમારા ગ્રાહકને જાણો" જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટે જરૂરી અન્ય દસ્તાવેજો સાથે ગ્રાહકોને તેમની સાચી ઓળખ અને સરનામું સ્થાપિત કરવા માટે કંપની દ્વારા જરૂરી દસ્તાવેજો માહિતી વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- દ્વારા વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક સંબંધિત માહિતી પ્રસારિત કરવામાં આવશે
 - ટેલિફોન અથવા હેલ્પ લાઇન.
 - કંપનીની ઓફિસમાં નિયુક્ત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક.
 - કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશન.

સર્વસાધારણ

1. કંપનીએ લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળવું જોઈએ (સિવાય કે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલ માહિતી ધ્યાનમાં લેવામાં ન આવે).
2. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપનીએ અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેવો જોઈએ નહીં, જેમ કે, વિષમ કલાકોમાં લોન લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા અથવા લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવો, વગેરે. કંપનીએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેના કર્મચારીઓ/કર્મચારીઓ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

કોઈપણ ફરિયાદ/ફરિયાદના કિસ્સામાં, ઋણ લેનારાઓ કંપનીના નીચેના મુખ્ય નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે:

નામ- શ્રી સત્ય મલ્લીદી

હોદ્દો- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

ટેલિફોન નંબર -6366828598

ઈ-મેલ આઈડી- satya@vaibhav-vyapaar.com

ઉપરોક્ત માહિતી શાખાઓ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે અને તે કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ છે.

જો એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે તો, ગ્રાહક 15, નેતાજી સુભાષ રોડ, કોલકાતા- 700 001 ખાતે ઓફિસર-ઈન-ચાર્જ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગને અપીલ કરી શકે છે..

cms.odtkolkata@rbi.org.in પર ઇમેઇલ કરો , STD કોડ: 033 ટેલિફોન નંબર: 22304982

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ફરિયાદોના નિવારણની નિયમિત સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે. ફરિયાદોનો એકીકૃત અહેવાલ પણ મેનેજમેન્ટ દ્વારા બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને નિયમિત સમયાંતરે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

લોકપાલ યોજના:

ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે સિસ્ટમ સ્થાપિત કરવા માટે, ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ "સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021" (ત્યારબાદ "સંકલિત યોજના" તરીકે ઓળખાય છે) શરૂ કરી છે. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત ગ્રાહકોની ફરિયાદોને ઝડપી અને ખર્ચ-અસરકારક રીતે ઉકેલવા માટે. આ યોજના આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન મિકેનિઝમને અધિકારક્ષેત્ર-તટસ્થ બનાવીને 'વન નેશન વન ઓમ્બ્ડ્સમેન' અભિગમ અપનાવે છે. "વૈભવ વ્યાપર પ્રાઇવેટ લિમિટેડ," એક નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની હોવાને કારણે, RBI દ્વારા શરૂ કરવામાં આવેલી સંકલિત યોજનાને અપનાવવામાં આવી છે. સંકલિત યોજના સત્તાઓ અને કાર્યો, ફરિયાદોના નિવારણ માટેની પ્રક્રિયાઓ અને લોકપાલના અધિકારક્ષેત્ર માટે પ્રદાન કરે છે. યોજનાના ફકરા 18 અનુસાર, કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવાનો ઇરાદો ધરાવે છે કે અમારા ગ્રાહકો યોજનાના હેતુ અને તેના હેઠળ ઉપલબ્ધ ઉપાયોથી વાકેફ છે. ઇન્ટિગ્રેટેડ સ્કીમ અહીં એક્સેસ કરી શકાય છે. યોજનાની નકલો શ્રી સત્ય મલ્લીદી પાસે પણ ઉપલબ્ધ છે, જે યોજના હેઠળ વૈભવ વેપાર પ્રાઇવેટ લિમિટેડના નિયુક્ત પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર છે. જ્યારે કંપની ગ્રાહકના સંતોષને ખૂબ મહત્વ આપે છે અને અમારા ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ફરિયાદ નિવારણ સમિતિની સ્થાપના કરી છે,જો કોઈ ગ્રાહક અમારા પ્રતિભાવોથી સંતુષ્ટ ન હોય તો પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા ઓમ્બ્ડ્સમેનનો ઓનલાઇન સંપર્ક કરી શકે છે.

વાજબી વ્યવહાર કોડ

વૈભવ વેપાર પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ડિજિટલ મોડ દ્વારા સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર 4થો માળ, સેક્ટર17, ચંદીગઢ-160017 પર સબમિટ કરો. ટોલ-ફ્રી નંબર-14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:00 વાગ્યા સુધી) સાથે કેન્દ્રનો સંપર્ક કરો.

ફરિયાદ અને નિવારણ નીતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર નીચેના પૃષ્ઠ પર ઉપલબ્ધ છે: <https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html>

ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા:

- અમારા ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતી સંબંધિત ગોપનીયતા અને ગોપનીયતાના અત્યંત ધોરણો જાળવો. અમે માહિતી અથવા ડેટાની જાહેરાતને માત્ર નીચેના કેસ સુધી જ સખત રીતે મર્યાદિત કરીએ છીએ.
 - કાનૂની જવાબદારીઓ: જો કાયદા દ્વારા જરૂરી હોય તો અમે ગ્રાહકની માહિતી જાહેર કરી શકીએ છીએ.
 - સાર્વજનિક ફરજ: એવા કિસ્સામાં જ્યાં માહિતી જાહેર કરવાની જાહેર ફરજ છે, અમે તેમ કરીશું.
 - ગ્રાહક અધિકારો: ગ્રાહકોને અમારા દ્વારા રાખવામાં આવેલા તેમના અંગત રેકોર્ડને ઍક્સેસ કરવા માટે હાલના કાયદા હેઠળ તેમના અધિકારો વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
 - રુચિઓનું રક્ષણ: જો છેતરપિંડી રોકવા અથવા અમારા હિતોનું રક્ષણ કરવા માટે જરૂરી હોય, તો અમે માહિતી શેર કરી શકીએ છીએ. જો કે, આને ગ્રાહકોની માહિતી, તેમના નામ અને સરનામા સહિત, માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે, અમારા જૂથની કંપનીઓની અંદર અથવા બહારની સંસ્થાઓને વાપરવાની પરવાનગી તરીકે સમજવામાં આવવી જોઈએ નહીં.
 - સંદર્ભો: ગ્રાહક વિશે કોઈપણ સંદર્ભ આપતા પહેલા, અમે તેમની પાસેથી લેખિત સંમતિ મેળવીશું.
 - ગ્રાહક સંમતિ: અમે ગ્રાહકની માહિતી તેમની સ્પષ્ટ પરવાનગી સાથે અથવા તેમની વિનંતી પર જ જાહેર કરીશું.
 - માર્કેટિંગ: ગ્રાહક દ્વારા સ્પષ્ટપણે અધિકૃત કર્યા સિવાય અમે માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરીશું નહીં.
- કંપનીની વેબસાઇટ નીચેના પેજ પર ગોપનીયતા નીતિ ઉપલબ્ધ કરાવો. <https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html>

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી:

- FPC ના અમલીકરણની દેખરેખ રાખો, તેની અસરકારકતાની સમીક્ષા કરો અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરો.
- FPC નું પાલન જાળવવા અને ગ્રાહકના વિશ્વાસ અને સંતોષને જાળવી રાખવા માટે સંસાધનો અને સમર્થનની ફાળવણી કરો.
- વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની ઓછામાં ઓછી વાર્ષિક સમીક્ષા કરો

FPC સાથે પાલન

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની વાર્ષિક સમીક્ષા હાથ ધરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાનો એકીકૃત અહેવાલ દર વર્ષે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સબમિટ કરવામાં આવશે. નીચે આપેલા પૃષ્ઠ પર કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધતા ઉપરાંત, ગ્રાહક સંદર્ભ માટે તમામ ઓફિસ પરિસરમાં પોલિસીની ભૌતિક નકલો જાળવી રાખો: <http://vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code/>