



નમ્ર શાઁનાન્સ લિમિટેડ

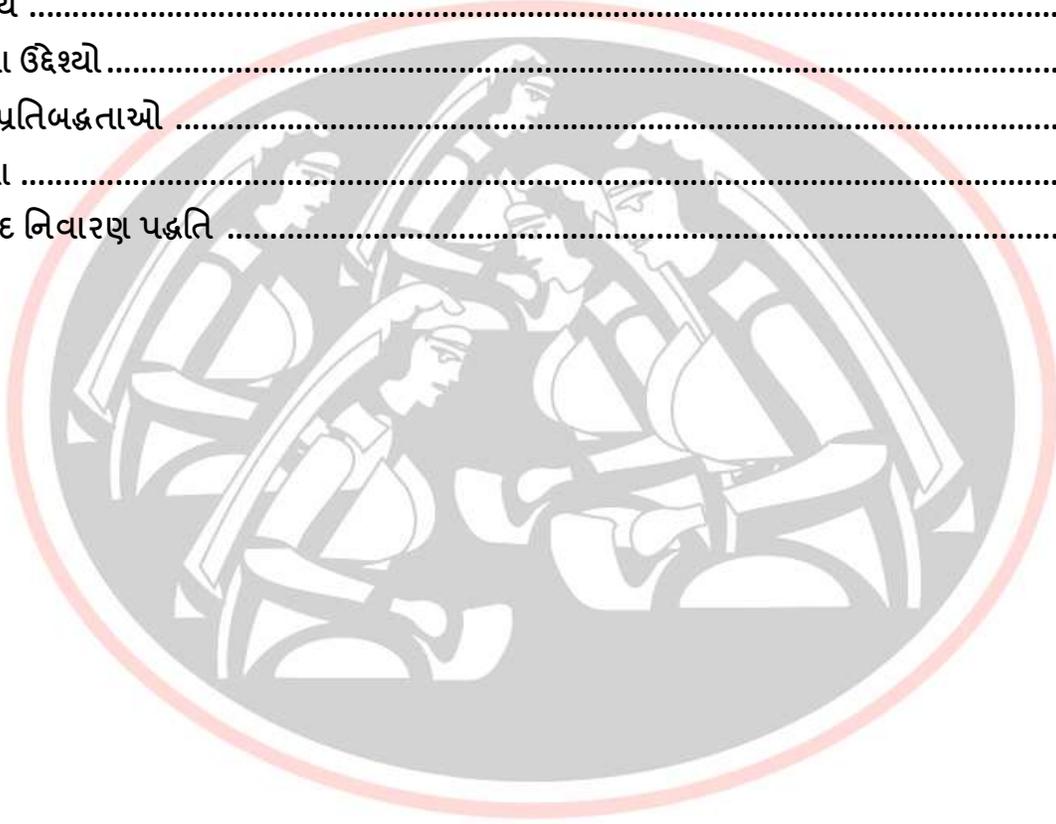
ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ  
(FPC) પર નીતિ  
માર્ગદર્શિકા

---



## કોષ્ટક સામગ્રી

૧. પરિચય .....	૪
૨. કોડ ના ઉદ્દેશ્યો .....	૫
૩. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ .....	૫
૪. સમીક્ષા .....	૯
૫. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ .....	૯





## 1. પરિચય

નમ્ર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("કંપની") એક લિસ્ટેડ નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NBFC) છે અને માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન, 2023 અનુસાર મધ્યમ સ્તરની શ્રેણીમાં આવે છે. કંપની વિવિધ લોન પ્રોડક્ટ્સ અને નાણાકીય સેવાઓ પૂરી પાડવાના વ્યવસાયમાં રોકાયેલી છે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (ત્યારબાદ "કોડ" તરીકે ઓળખવામાં આવશે) એ 19 ઓક્ટોબર, 2023 ના રોજ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા જારી કરાયેલ માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન, 2023 (RBI/ DoR /2023-24/106 DoR.FIN.REC.No. 45/03.10.119/2023-24) હેઠળ નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા સાથે સુસંગત રીતે ઘડવામાં આવ્યો છે, જે સમયાંતરે સુધારેલ છે.

આ સંહિતા કંપનીના ગ્રાહકો સાથેના સંબંધોને સંચાલિત કરતા વ્યાપક સિદ્ધાંતો અને આચારના ધોરણો નક્કી કરે છે. તે વાજબી અને પારદર્શક વ્યવસાયિક પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવા, ગ્રાહકો સાથે સમાન વર્તન સુનિશ્ચિત કરવા, લાગુ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન જાળવવા અને ગ્રાહક ફરિયાદોના નિવારણ માટે અસરકારક માળખું પૂરું પાડવાનો પ્રયાસ કરે છે.

આ કોડની જોગવાઈઓ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પર લાગુ પડશે અને ગ્રાહક સંપાદન, લોન મૂલ્યાંકન અને પ્રક્રિયા, લોનની સેવા અને વસૂલાત અને વસૂલાત કાર્યો સહિત ગ્રાહક સંબંધિત બધી પ્રવૃત્તિઓને આવરી લેશે.

## 2. કોડના ઉદ્દેશ્યો

આ સંહિતાના મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે:

- રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર, જાતીય અભિગમ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ વિના, અમારા તમામ નાણાકીય ઉત્પાદનો બધા લાયક લાયક અરજદારો માટે ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે.
- સ્પષ્ટ પ્રક્રિયાઓ અને ધોરણોને વ્યાખ્યાયિત કરતી, ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) અને અન્ય લાગુ નિયમનકારી સત્તાવાળાઓ દ્વારા જારી કરાયેલા નિર્દેશોનું સંપૂર્ણ પાલન સુનિશ્ચિત કરતી અને કંપનીના કાર્યોને નિર્ધારિત નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ સાથે સંરેખિત કરતી ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) વિકસાવવા અને અમલમાં મૂકવા.
- ઉધાર લેનારાઓ સાથેના વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને વાજબી અને પારદર્શક પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું.



- d) દેવાદારો અને કંપની વચ્ચે વાજબી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધ કેળવવા. કંપની તેની FPC ને તેની વેબસાઇટ પર દરેક માટે ઉપલબ્ધ કરાવીને અને કંપનીની બધી શાખાઓ પર પ્રદર્શિત કરીને તેના ગ્રાહકોને પણ જણાવશે
- e) ફરિયાદોનું સમયસર નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરતી અને ગ્રાહકનો વિશ્વાસ અને સંતોષ મજબૂત કરતી અસરકારક અને માળખાગત ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી સ્થાપિત કરવી.
- f) ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે તંત્રને મજબૂત બનાવવું
- g) ખાતરી કરવી કે વસૂલાત અને વસૂલાતની પ્રવૃત્તિઓ વ્યાવસાયિક, ગૌરવપૂર્ણ અને ડરાવનારી રીતે કરવામાં આવે, જેમાં પજવણી, બળજબરી અથવા અન્યાયી પ્રથાઓનો આશરો લીધા વિના.
- h) નાણાકીય ક્ષેત્રમાં નિયમનકારી ફેરફારો, ઉદ્યોગની શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ અને ઉભરતા જોખમો અથવા પડકારોનો સમાવેશ કરવા માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સમયાંતરે સમીક્ષા અને સુધારો કરવો

### 3. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

- a) કંપની તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં જે મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાનું પાલન કરે છે તે છે  
વિનંતી પર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) ની એક નકલ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને તે અંગ્રેજી અને/અથવા કંપની જે રાજ્ય માં કાર્યરત છે ત્યાં પ્રવર્તતી સ્થાનિક ભાષામાં પૂરી પાડવામાં આવશે. FPC કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.  
કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડ અને મેનેજમેન્ટ ટીમ અહીં વિગતવાર દર્શાવેલ વાજબી પ્રથાઓનો અમલ કરવા અને ખાતરી કરવા માટે જવાબદાર છે કે તેની પ્રથાઓ તમામ હિસ્સેદારો પ્રત્યેની તેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને ન્યાયી અને સમાન રીતે વિવિધ નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવા માટે પ્રતિબિંબિત કરે છે અને બધા કર્મચારીઓ આ પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ છે.  
કંપની તેના ગ્રાહકોને તેની સાથે વ્યવહાર કરવામાં મુશ્કેલીમુક્ત અનુભવ મળે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમામ પ્રયાસો કરશે; પરંતુ કમિશન અને ચૂકની ભૂલોના કિસ્સામાં, કંપની તેનો ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક સામનો કરશે.



b) લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

કંપની માઇક્રો ફાઇનાન્સ અને વ્યક્તિગત વ્યવસાય લોનનો વ્યવસાય કરે છે. કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી દરેક પ્રોડક્ટ માટે અરજી ફોર્મ દરેક પ્રોડક્ટ માટેની માહિતીની જરૂરિયાતને આધારે અલગ અલગ હશે.

ઉધાર લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અને/અથવા ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવા જોઈએ. ઉધાર લેનારાઓને પૂરા પાડવામાં આવેલ લોન અરજીઓ અને અન્ય દસ્તાવેજો તેઓ જે રાજ્યના છે તે રાજ્યની સ્થાનિક ભાષામાં અથવા અંગ્રેજીમાં અથવા ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હશે.

લોન પ્રોડક્ટ માટે કોઈપણ અરજી કરતી વખતે, કંપની લાગુ વ્યાજ દરો, તેમજ પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, પ્રી-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, અને CGT/GRT દરમિયાન ઉધાર લેનારના હિતોને અસર કરતી કોઈપણ અન્ય બાબત વિશેની બધી સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરશે. JAG જૂથના દરેક ઉધાર લેનારને મુખ્ય હકીકત નિવેદન વધુમાં આપવામાં આવશે અને યોગ્ય સંમતિ મેળવવામાં આવશે. લોન સંબંધિત બધી સંબંધિત માહિતી જે લોન લેનારાઓના હિતને અસર કરે છે અને જે નાણાકીય સુવિધા માટે અરજી કરવામાં આવી રહી છે તે સંબંધિત લોન અરજી ફોર્મ(ફોર્મ્સ)માં અથવા લોન કાર્ડ / ફેક્ટ શીટ / મંજૂરી પત્રો દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. લોન અરજી ફોર્મમાં એ પણ સૂચવવામાં આવશે કે જરૂરી વિવિધ દસ્તાવેજોની વિગતો યોગ્ય રીતે પૂર્ણ કરેલા અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવામાં આવશે.

કંપનીનું બોર્ડ ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન, સંચાલન ખર્ચ અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને લોન માટે વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે. વ્યાજ દર અને જોખમના ક્રમાંકન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ માટે અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને કેન્દ્રની બેઠક દરમિયાન ગ્રાહકને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે અને લોન કાર્ડનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે. વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હશે જેથી લોન લેનારાઓને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરો અને EMA સેવા પછી મુદ્દલ / વ્યાજ પર બાકી રહેલા બેલેન્સને ઘટાડવા અંગે જાણકારી હોય. લોન કાર્ડ સમગ્ર લોન સમયગાળા માટે મુદ્દલ + INT તરફ એકત્રિત માસિક EMA વહન કરે છે.

કંપની દ્વારા ઓફર કરાયેલા નોન-ક્રેડિટ ઉત્પાદનો, જો કોઈ હોય, તો તે ફક્ત ઉધાર લેનારની સંમતિથી જ પૂરા પાડવામાં આવશે, અને આવા ઉત્પાદનો માટેના લાભો, ખર્ચ અને ફી માળખું (જો કોઈ હોય તો) ઉધાર લેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

કંપની બધી લોન અરજીઓ ડિજિટલ રીતે પ્રાપ્ત થયાની સ્વીકૃતિ આપશે.



કંપની વાજબી સમયગાળામાં લોન અરજીઓની ચકાસણી કરશે અને જો વધારાની વિગતો / દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે, તો તે દેવાદારોને તે મુજબ જાણ કરશે.

c) લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

સામાન્ય રીતે, લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી બધી વિગતો કંપની દ્વારા અરજી કરતી વખતે એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો કંપનીને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ઉધાર લેનારને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવશે.

કંપની ખાતરી કરશે કે સેન્ટર મીટિંગ્સ દરમિયાન ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી ક્રેડિટ અરજીઓનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે. આ મૂલ્યાંકન કંપનીની આંતરિક ક્રેડિટ નીતિઓ, ધોરણો અને પ્રક્રિયાઓ સાથે સુસંગત રહેશે.

કંપની લોન લેનારને મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા અંગ્રેજીમાં અને/અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને અરજી કરવાની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો, EMA માળખું, જો કોઈ હોય તો, પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ સહિત, જણાવશે અને લોન 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 આવેલા તમામ જોડાણોની એક નકલ સાથે રજૂ કરશે.

ગ્રાહકોને લાગુ પડતી વ્યાજ દર ભંડોળનો ખર્ચ, લોન રકમ માજિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વત્તા કેસના જોખમ પ્રોફાઇલ પર નક્કી થતા સ્પ્રેડ જેવા પરિબળો પર આધારિત છે જે ઉધાર લેનારની પૃષ્ઠભૂમિ, ઉદ્યોગ જોખમ પ્રોફાઇલ, સહ-ઉધાર લેનારની નાણાકીય શક્તિ, લોન ચુકવણી ક્ષમતા, ક્રેડિટ ઇતિહાસ વગેરે જેવા અનેક પરિબળોને કારણે બદલાય છે. કંપની દ્વારા મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવનાર દંડાત્મક વ્યાજ, જો કોઈ હોય તો, લોન કરાર, મંજૂરી પત્ર, વગેરેમાં બોલ્ડ અક્ષરોમાં ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે. આવા નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ કંપની દ્વારા જાળવી રાખવામાં આવશે. લોન દસ્તાવેજોની ઇ-સહી કરેલી નકલમાં

1) લોન અરજી વહન - જરૂરી KYC દસ્તાવેજો, મૂલ્યાંકન માપદંડ અને કિંમત/ફી વિગતો 2) મંજૂરી પત્ર 3) લોન

d) વિતરણ અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- કંપની લોનના વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના ઉધાર લેનારને આપશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ કરવામાં આવે.
- લોનના વિતરણ પછી, કંપની તમામ ઉધાર લેનારાઓને લોન કરારની એક નકલ, ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક કાગળની નકલ પૂરી પાડશે.



- iii. કરાર હેઠળ કંપનીનો ચુકવણી પાછી ખેંચવાનો / ઝડપી બનાવવાનો અથવા ફોરક્લોઝરનો નિર્ણય ઉધાર લેનાર દ્વારા કંપની સાથે કરવામાં આવેલા લોન દસ્તાવેજો સાથે સુસંગત રહેશે.
- iv. લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણી અથવા ફોરક્લોઝરના કિસ્સામાં, કંપની દ્વારા ઉધાર લેનાર / ગ્રાહક તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 1 મહિનાની અંદર "કોઈ બાકી બાકી રકમ નથી" પ્રમાણપત્ર જારી કરવામાં આવશે.

**e) અપંગતા ધરાવતા અરજદાર**

કંપની શારીરિક / દૃષ્ટિહીન અરજદારોને અપંગતાના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. તેમની સાથે અન્ય અરજદારો સમાન વર્તન કરવામાં આવશે અને તેમની અરજી કંપનીની ક્રેડિટ પ્રક્રિયા અને નીતિ અનુસાર ગુણવત્તાના આધારે હાથ ધરવામાં આવશે. અપંગતા ધરાવતા અરજદારોને યોગ્ય ઉત્પાદન અથવા લોન સુવિધા સમજવા, પસંદ કરવા અને તેનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે.

**f) સામાન્ય માર્ગદર્શિકા:**

- i. કંપની તેની વેબસાઇટ પર તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ પ્રકાશિત કરશે.
- ii. કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારના કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવી હોય / તેના ધ્યાનમાં ન આવી હોય).
- iii. લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, કંપની ફક્ત એવા ઉપાયોનો જ આશરો લેશે જે કાયદેસર અને કાયદેસર રીતે ઉપલબ્ધ હોય અને બિનજરૂરી હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે, ઉધાર લેનારાઓને ચોક્કસ સમયે સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો, વગેરે. કંપની તમામ પ્રયાસો કરશે જેથી તેના સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ પામે.
- iv. ગ્રાહક સુરક્ષાના પગલા તરીકે અને બેંકો અને NBFC ના ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વ ચુકવણીના સંદર્ભમાં એકરૂપતા લાવવા માટે, કંપની ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.
- v. કંપની ધિરાણના સંદર્ભમાં શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારો સહિત લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. જો કે, આ કંપનીને સમાજના નબળા વર્ગો માટે રચાયેલ ક્રેડિટ-લિંક્ડ યોજનાઓમાં ભાગ લેવાથી બાકાત રાખતું નથી.
- vi. કંપની MFIN વગેરે દ્વારા જારી કરાયેલ FPC પર SRO માર્ગદર્શિકાનું પણ પાલન કરશે.



g) અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રત્યે ડિરેક્ટર બોર્ડની જવાબદારી

કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડ સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પણ સ્થાપિત કરશે.

આવી પદ્ધતિ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેની અધિકારીઓ દ્વારા લેવાયેલા નિર્ણયોથી ઊભા થતા તમામ વિવાદોને ઓછામાં ઓછા આગળના ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવશે અને તેનો યોગ્ય નિકાલ કરવામાં આવશે.

#### 4. સમીક્ષા

આ નીતિની બોર્ડ દ્વારા વર્ષમાં ઓછામાં ઓછા એક વખત સમીક્ષા અને મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે અને સમય સમય પર સંબંધિત અધિકારીઓ દ્વારા જારી કરવામાં આવતા લાગુ કાયદા અનુસાર સુધારા અને સુધારાને આધીન રહીને તેમાં ફેરફાર કરવામાં આવે છે. આવી સમીક્ષાઓના પરિણામોનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે અને સમયાંતરે બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

કંપની સમયાંતરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનનું મૂલ્યાંકન પણ કરશે અને વિવિધ કાર્યકારી અને વ્યવસ્થાપક સ્તરે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની કાર્યક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે.

#### પ. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

જો ગ્રાહકોને કોઈ ફરિયાદ હોય, તો તેઓ સંબંધિત શાખા મેનેજરને લેખિતમાં ફરિયાદ કરી શકે છે, જેમાં ફરિયાદનો એકાઉન્ટ નંબર અને સાર દર્શાવવામાં આવશે. જો 15 દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે, તો ફરિયાદની નકલ સ્વીકૃતિ સાથે નીચે મુજબ મોકલી શકાય છે:

શ્રીમતી દિપાલી સોલંકી,

ફરિયાદ અધિકારી, નમ્ર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ,

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ - 502-503, સાકર - III,

જુના હાઇકોર્ટ સામે, આશ્રમ રોડની બહાર,

અમદાવાદ - 380018

[crm@armanindia.com](mailto:crm@armanindia.com) પર ઈ-મેલ દ્વારા

અથવા ટોલ ફ્રી નંબર ૧૮૦૦ ૧૦ ૨૭૬૨૬; ૦૭૯-૬૯૧૬૨૬૦૨, ૦૭૯-૪૦૫૦૭૦૦૦ પર કોલ કરો.

ફરિયાદ/પાલન પ્રાપ્ત થયા પછી, ફરિયાદ અધિકારી 2 અઠવાડિયામાં પ્રશ્નનો ઉકેલ લાવવાની ખાતરી કરશે.

જો નિયત સમયમર્યાદામાં ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે તો, ફરિયાદીઓ કંપનીના રજિસ્ટર્ડ ઓફિસના સરનામે

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને નીચે મુજબ લખી શકે છે:



નમ્ર ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

શ્રી કમલેશ ગર્ગ,

નમ્ર ફાઇનાન્સ લિમિટેડના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર,

રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ - 502-503, સાકર - III,

જુના હાઇકોર્ટ સામે, આશ્રમ રોડની બહાર,

અમદાવાદ - 3 ૮૦૦૧૪

અથવા ટોલ ફ્રી નંબર ૧૮૦૦ ૧૦ ૨૭૬૨૬; ૦૭૯-૬૯૧૬૨૬૦૨, ૦૭૯-૪૦૫૦૭૦૦૦ પર કોલ કરો.

વેબસાઇટ URL: <https://namrafinance.com>

જો ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ એક મહિનાની અંદર ન થાય, તો ગ્રાહક નીચે મુજબ સંપર્ક કરી શકે છે:

ભારતીય રિઝર્વ બેંક,

ત્રીજો માળ, રામ બાગ સર્કલ

ટૉંક રોડ,

જયપુર - ૩૦૨૦૦૪, રાજસ્થાન,

ટેલિફોન: ૦૧૪૧-૨૫૭૩ ૨૦૧,

ઈમેલ: [dosjaipur@rbi.org.in](mailto:dosjaipur@rbi.org.in)

