ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

અનુપાલન વિભાગ

UGRO કેપિટલ લિમિટેડ

આવૃતિ	તૈયાર કરનાર	સમીક્ષા કરનાર	મંજૂર કરનાર	મંજૂરી તારીખ	ટિપ્પણીઓ
V. જૂન/2026	ચીફ કંપ્લાયેંસ ઓફિસર	રિસ્ક મેનેજમેન્ટ કમિટી	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	30.06.2026	નીચેના બાબતો અંગેના કલમોનો સમાવેશ: એ) પર્સનલ લોન (હાઉસિંગ લોન સહિત) ની ચુકવણી અથવા પતાવટ બાદ સુરક્ષાના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા બી) સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર
V. એપ્રિલ/2026	ચીફ કંપ્લાયેંસ ઓફિસર	કંપ્લાયેંસ કમિટી	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	**26-04-2026**	જવાબદાર વ્યવસાયિક આચરણના સંદર્ભમાં વિભાગ દાખલ કરવો
V. એપ્રિલ/2025	ચીફ કંપ્લાયેંસ ઓફિસર	કંપ્લાયેંસ કમિટી	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	**26-04-2025**	લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન, આરબીઆઈના 15 એપ્રિલ, 2024 ના પરિપત્ર, સમયાંતરે સુધારેલા, અનુસાર દાખલ કરવું.
V.જાન્યુ/2024	-	-	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	23.01.2024	કોઇ બદલાવ નહીં (વાર્ષિક સમીક્ષા)
V.ઓક્ટો/2023	ચીફ કંપ્લાયેંસ ઓફિસર	કંપ્લાયેંસ કમિટી	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	26.10.2023	18 ઓગસ્ટ, 2023 ના RBI ના પરિપત્ર સાથે સુસંગત થવા માટે, ઉચિત ધિરાણ વ્યવહાર - લોન એકાઉન્ટ્સમાં દંડ શુલ્ક નીતિમાં સુધારો કર્યો.
V.જાન્યુ/2023	-	-	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	25.01.2023	કોઇ બદલાવ નહીં (વાર્ષિક સમીક્ષા)
V.ફેબ/2022	-	-	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	08.02.2022	કોઇ બદલાવ નહીં (વાર્ષિક સમીક્ષા)
V.ફેબ/2021	ચીફ કંપ્લાયેંસ ઓફિસર	કંપ્લાયેંસ કમિટી	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	09.02.2021	ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિમા આઉટસોર્સિંગ પ્રવૃત્તિ સાથે સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણનો વિશેષ ઉલ્લેખ કરવાનો રહેશે. આ સંદર્ભમાં એક વાક્ય ઉમેર્યું.
V.જાન્યુ/2020	- -	- -	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	31.01.2020	કોઇ બદલાવ નહીં (વાર્ષિક સમીક્ષા)
V.1 (મૂળ મંજૂરી)	ચીફ કંપ્લાયેંસ ઓફિસર	કંપ્લાયેંસ કમિટી	બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ	02.11.2018	

અનુક્રમણિકા

વિષયવસ્તુ

1 પરિચય 3

2 સિદ્ધાંતો અને પ્રથાઓ 4

2.1 **લોન એપ્લિકેશન અને પ્રોસેસિંગ** 4

2.2 **લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો; અને લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન** 4

2.3 **નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ** 5

3 સામાન્ય 6

3.1 **ગોપનીયતા** 6

3.2 **વ્યાજ દરો** 6

3.3 **દંડાત્મક શુલ્ક** 6

3.4 **અન્ય સામાન્ય પાસાં** 7

3.5 **જવાબદાર વ્યવસાયિક વર્તન** 7

3.6 **પર્સનલ લોન (હાઉસિંગ લોન સહિત) ની ચુકવણી અથવા પતાવટ પછી સુરક્ષાના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા** 8

3.7 **3સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર** 8

4 ફરિયાદ નિવારણ 9

કસ્ટમર કેર ટીમની જવાબદારીઓ 11

5 લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન (KFS) 12

6 સંહિતાની સમીક્ષા 14

1 પરિચય

01 જુલાઈ, 2015ના રોજ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ 'માસ્ટર સર્ક્યુલર – ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા' - RBI/2015-16/16 DNBR (PD)CC.No.054/03.10.119/2015-16 અને 29 એપ્રિલ, 2024ના રોજ વ્યાજ વસૂલી માટેના ઉચિત વ્યવહાર અંગેના રિઝર્વ બેંકના સર્ક્યુલરના અનુસંધાને ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા (આગળ 'સંહિતા' તરીકે ઓળખાશે) તૈયાર કરવામાં આવી છે.

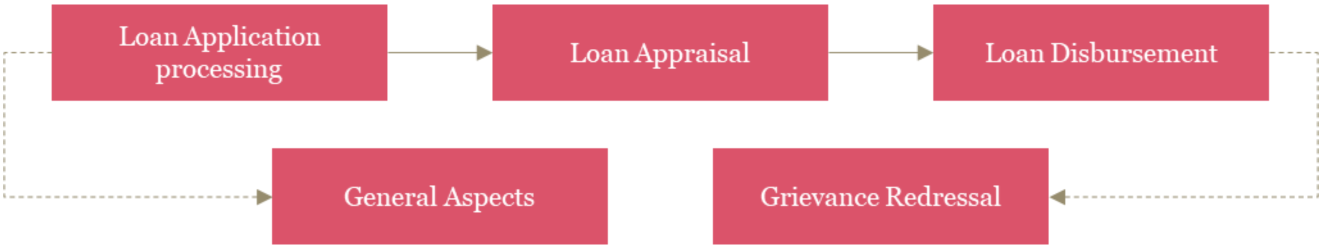
વધુમાં, RBI એ ઉક્ત માર્ગદર્શિકાને તારીખ 28 નવેમ્બર, 2025 ના રોજની ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્શિયલ કંપનીઝ – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડાયરેક્શન્સ, 2025 (FPC ડાયરેક્શન્સ) માં સમાવી લીધી છે. આ સંહિતા સામાન્ય સિદ્ધાંતો અને પ્રથાઓને આવરી લે છે, જે UGRO કેપિટલ લિમિટેડ દ્વારા અનુસરવામાં આવે છે (અહીં હવેથી 'કંપની' તરીકે ઓળખાશે, જે અમારા ગ્રાહકોને સર્વિસ આપે છે. તે નીચેની બાબત સુનિશ્ચિત કરવા માટે બનાવવામાં આવેલ છે –

- કસ્ટમર સાથે વ્યવહાર કરવામાં યોગ્ય અને પારદર્શક પ્રથાઓ.
- કસ્ટમર સાથે યોગ્ય સંબંધ
- કસ્ટમર સાથે થતાં પરસ્પર વ્યવહાર સંબંધિત નિયમનકારી અનુપાલન
- મજબૂત કસ્ટમર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

આ સંહિતા કંપની દ્વારા ઑફર કરવામાં આવતી પ્રૉડક્ટ અને સર્વિસની તમામ કેટેગરી પર લાગુ થશે અને કસ્ટમર સોર્સિંગ, લોન પ્રોસેસિંગ, લોન સર્વિસિંગ અને કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ જેવી અમારી સંબંધિત કામગીરીઓ પર પણ લાગુ પડશે.

2 *સિદ્ધાંતો અને પ્રથાઓ*

કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતા સિદ્ધાંતો અને પ્રથાઓને ક્રેડિટ લાઇફ સાઇકલમાં નીચેના મુખ્ય ઘટકો મુજબ વર્ગીકૃત કરવામાં આવ્યા છે.



2.1 લોન એપ્લિકેશન અને પ્રોસેસિંગ

- કરજદારો સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તેઓ સમજી શકે તે ભાષામાં રહેશે.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં તમામ જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે કરજદારના હિતને અસર કરે છે, જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઑફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને કરજદાર દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય.
- કંપની દ્વારા ઑફર કરવામાં આવતી કોઈપણ ક્રેડિટ સુવિધા માટે એપ્લિકેશન કરતી વખતે, લોન એપ્લિકેશન ફોર્મની સાથે કરજદાર દ્વારા સબમિટ કરવાના ફરજિયાત ડૉક્યુમેન્ટની સૂચિમાં લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં આપવામાં આવશે.
- લોન એપ્લિકેશન ફોર્મમાં કરજદારોની વિવિધ કેટેગરીમાં વ્યાજના વિવિધ દરો વસૂલવા માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર અને તર્કસંગતતાનો સમાવેશ થાય છે. વ્યાજના દરો અને જોખમો માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- લોનની એપ્લિકેશન પ્રાપ્ત થયા પછી, કંપની કરજદારને સ્વીકૃતિ આપશે. મુખ્યત્વે, લોનની એપ્લિકેશનનો નિકાલ કરવાની સમયસીમા પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવી જોઈએ.
- કંપની વાજબી સમયગાળાની અંદર લોન એપ્લિકેશનોની ચકાસણી કરશે અને જો અતિરિક્ત વિગતો/ડૉક્યુમેન્ટની જરૂર પડશે, તો તે મુજબ કરજદારોને સૂચિત કરશે.

2.2 લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો; અને લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન

- કંપનીની બોર્ડ દ્વારા માન્ય ક્રેડિટ પૉલિસીઓ અને પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ તમામ લોન એપ્લિકેશનોનું યોગ્ય રીતે મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે.
- કંપની કરજદારને તેઓ સમજી શકે તેવી સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જણાવશે અને વાર્ષિક વ્યાજ દર અને લોનની એપ્લિકેશનની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરેલ લોનની રકમ અને કરજદાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ અંગેના રેકોર્ડ કંપની તેમની પાસે રાખશે. વિલંબિત પુનઃચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડ (અતિરિક્ત) વ્યાજને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઘાટા અક્ષરમાં સ્પષ્ટપણે હાઇલાઇટ કરવામાં આવશે.
- લોન નકારવાના કિસ્સામાં, કરજદારોને તેઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે.
- લોન એગ્રીમેન્ટમાં ક્વોટ કરેલ તમામ એન્ક્લોઝરની કૉપી સાથે લોન એગ્રીમેન્ટની કૉપી કરજદારને તેમના દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં પ્રદાન કરવામાં આવશે

2.3 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ

- કંપની સંમત નિયમો અને શરતો મુજબ લોનનું સમયસર વિતરણ સુનિશ્ચિત કરશે.
- કંપની આરટીજીએસ/એનઇએફટી વગેરે સહિતના કોઈપણ ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ દ્વારા વિતરણ કરશે, સિવાય કે એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં કરજદાર દ્વારા ચેક જારી કરીને વિતરણ કરવાની વિશેષ વિનંતી કરવામાં આવી હોય.
- કરજદારને ભંડોળના વિતરણની વાસ્તવિક તારીખથી વ્યાજની વસૂલાત કરવામાં આવશે અને લોનની મંજૂરીની તારીખ કે લોન એગ્રીમેન્ટના અમલની તારીખ કે ચેક વિતરણના કિસ્સામાં ચેકની તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં. જ્યાં કંપનીએ કરજદારોને વ્યાજ મોકૂફી પ્રદાન કરી હોય, ત્યાં આવા વ્યાજ મોકૂફીના સમયગાળા પછી વ્યાજ વસૂલવામાં આવી શકે છે અને આવી તારીખ વાસ્તવિક વિતરણ તારીખ પહેલાંની હોવી જોઈએ નહીં.
- કોઈ ચાલુ મહિના દરમિયાન લોનના વિતરણ કે પરત ચુકવણીના કિસ્સામાં, લોન બાકી હોય તે સમયગાળા માટે જ વ્યાજની વસૂલાત કરવામાં આવશે અને સમગ્ર મહિના માટે નહીં.
- એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં કંપની એક અથવા વધુ હપ્તા અગાઉથી વસૂલ કરી શકે છે, ત્યાં વ્યાજની વસૂલાત આવા એડવાન્સ હપ્તાઓને બાદ કર્યા પછીની લોનની રકમ પર જ કરવામાં આવશે.
- કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ભંડોળ ટ્રાન્સફર કર્યાની વાસ્તવિક તારીખ કરજદારના એકાઉન્ટમાં વિતરણની તારીખ તરીકે કૅપ્ચર કરવામાં આવે અને તે દરેક લોન એકાઉન્ટના એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં પ્રતિબિંબિત થાય.
- વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં કોઈપણ ફેરફારો સંભવિત રીતે અસર કરશે. આ અસરથી સબંધિત યોગ્ય કલમ લોન એગ્રીમેન્ટમાં સ્પષ્ટપણે હાઇલાઇટ કરવામાં આવશે.
- લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ કરજદારોને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત દરેક એન્ક્લોઝરની નકલ સાથે કંપની કરજદાર દ્વારા સમજીને માન્ય રાખેલ લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ રજૂ કરશે.
- કંપની દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં, વિતરણ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર વિશે કરજદારને લેખિતમાં સૂચના આપવામાં આવશે.
- એગ્રીમેન્ટ હેઠળ ચુકવણી અથવા પરફોર્મન્સને રિકૉલ/ઍક્સિલરેટ કરવાનો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટને અનુરૂપ રહેશે.
- કસ્ટમરને જાણ કર્યા પછી મંજૂરી પત્રમાં જણાવાયા મુજબના બાકી રહેલ ડૉક્યુમેન્ટ સબમિટ ન કરવાને કારણે અથવા અન્ય શરતોના ભંગને કારણે કંપની લોન કૅન્સલ કરી શકે છે. આવા કિસ્સાઓમાં પ્રોસેસિંગ ફી પરત કરવામાં આવશે નહીં.
- લોન સંબંધિત તમામ સિક્યોરિટીઝ તમામ ચૂકવવાપાત્ર રકમની પરત ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલી પર રિલીઝ કરવામાં આવશે, જે કરજદાર સામે કંપનીના અન્ય કોઈપણ ક્લેઇમ માટેના કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા અધિગ્રહણને આધિન રહેશે. જો સેટ ઑફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો કરજદારને બાકીના ક્લેઇમ અને શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે જેના અંતર્ગત સંબંધિત ક્લેઇમ સેટલ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.

3 *સામાન્ય*

3.1 <u>ગોપનીયતા</u>

કંપની કસ્ટમરની ગોપનીયતાનો આદર કરશે અને કસ્ટમર સાથેનો તમામ સંચાર નમ્રતાથી થશે. કસ્ટમર દ્વારા અધિકૃત કર્યા સિવાય, કંપની નીચેના કિસ્સાઓ સિવાય, કોઈપણ તૃતીય પક્ષને ટ્રાન્ઝૅક્શનની વિગતો જાહેર કરશે નહીં:

- કોઈપણ કાયદા અથવા નિયમન હેઠળ જાહેર કરવાની જરૂર હોય.
- આવી માહિતી જાહેર કરવા માટે જાહેર જવાબદારી હોય.
- જો કોઈપણ બેંક/નાણાંકીય સંસ્થા/ગ્રૂપ કંપનીઓ અને સહયોગી કંપનીઓને આવી વિગતો જાહેર કરવી કંપનીના હિતમાં હોય. (દા.ત., છેતરપિંડીવાળા ટ્રાન્ઝૅક્શન, શંકાસ્પદ ટ્રાન્ઝૅક્શન વગેરે.)

3.2 <u>વ્યાજ દરો</u>

- ગ્રાહકો પાસેથી વધુ પડતો વ્યાજ દર વસૂલવામાં ન આવે તેની ખાતરી કરવા માટે કંપનીએ ALCO/બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વિવિધ લોન પ્રોડક્ટ્સ માટે કિંમત નિર્ધારણ નીતિ અને કિંમત નિર્ધારણ પદ્ધતિ અને તર્ક પર નોંધ તૈયાર કરી છે. જેમાં ભંડોળ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ વગેરેના ખર્ચના પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા વ્યાજ દરના મોડેલની વિગતો આપવામાં આવેલ છે.
- વ્યાજનો દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને વિવિધ કેટેગરીના કરજદારો પાસેથી વ્યાજના વિવિધ દરો વસૂલવા માટેનો તર્કસંગત અભિગમ, એપ્લિકેશન ફોર્મમાં કરજદાર અથવા કસ્ટમરને જણાવવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. આ માહિતી કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ દર્શાવવામાં આવેલ છે.
- વ્યાજ દરો વાર્ષિક હશે.
- કંપની ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ અથવા પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી માત્ર કિંમત નિર્ધારણ નીતિ મુજબ જ વસૂલી શકે છે, જે સમયાંતરે સુધારા અનુસાર FPC દિશાનિર્દેશોની લાગુ જોગવાઈઓ હેઠળ નિર્ધારિત પ્રતિબંધોને આધીન રહેશે

3.3 <u>દંડાત્મક શુલ્ક</u>

- કંપની પક્ષકારો વચ્ચે થયેલા લોન એગ્રીમેન્ટમાં કસ્ટમરને દંડ શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ તેમજ સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ) જાહેર કરશે.
- કંપની તેમની વેબસાઇટ પર 'વ્યાજ દર અને સર્વિસ શુલ્ક' હેઠળ દંડાત્મક શુલ્ક અંગેના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો પ્રદર્શિત કરશે'.
- કંપની લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાના સંદર્ભમાં કરજદારોને રિમાઇન્ડર મોકલતી વખતે, લાગુ દંડ શુલ્કની જાણ કરશે અને આવા દંડ શુલ્ક લેવાની ઘટનામાં, સંબંધિત કરજદારને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.
- કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે કરજદાર દ્વારા લોન કરારની સામગ્રીના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ વસૂલવામાં આવતા દંડને 'દંડાત્મક શુલ્ક' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેને ઍડવાન્સ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવતા 'દંડાત્મક વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્ક કેપિટલાઇઝ્ડ ન હોવું જોઈએ, અને દંડાત્મક શુલ્ક પર કોઈ વ્યાજ વસૂલવામાં આવશે નહીં અને વ્યાજના દર સાથે કોઈ અતિરિક્ત ઘટક દાખલ કરવામાં આવશે નહીં.

- વ્યક્તિગત કરજદારો માટે દંડાત્મક શુલ્ક સમાન બિન-અનુપાલન બદલ બિન-વ્યક્તિગત કરજદારો પર વસૂલવામાં આવતા શુલ્ક કરતાં વધુ હોવું જોઈએ નહીં.

3.4 અન્ય સામાન્ય પાસાં

- કંપની લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં પ્રદાન કરેલા હેતુઓ સિવાય કરજદારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં, સિવાય કે નવી માહિતી, જે કરજદાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ધિરાણકર્તાના ધ્યાન પર આવે.

- કરજદારના એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફરની વિનંતી કરજદાર પાસેથી લેખિતમાં પ્રાપ્ત થવી જોઈએ. કરજદાર એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવાના કિસ્સામાં સંમતિ અથવા અન્ય, જેમ કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, આવી વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ રહેશે.

- લોનની વસૂલાત માટે, કંપની અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. લોનની વસૂલાત માટે કરજદારોને સતત પરેશાન કરવા, બળ પ્રયોગ કરવો વગેરે. આ માટે, કંપની કસ્ટમર સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે કર્મચારીઓને પર્યાપ્ત તાલીમ પ્રદાન કરશે.

3.5 જવાબદાર વ્યવસાયિક વર્તન

UGRO Capital ના કર્મચારીઓ પાસેથી ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં પ્રામાણિકતા, નિષ્પક્ષતા અને જવાબદારીના ઉચ્ચતમ ધોરણો જાળવવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

• પર્યાવરણ પ્રત્યે જવાબદાર રહીને વ્યવસાય કરવો, કચરો ઘટાડવો અને જ્યાં પણ શક્ય હોય ત્યાં ટકાઉ પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહન આપવું.

• માનવ અધિકારોનું સન્માન કરવું અને એ ખાતરી કરવી કે ગ્રાહકો અથવા સહકર્મીઓ સાથેના વ્યવહારમાં કોઈ પણ પ્રકારનો ભેદભાવ, પજવણી અથવા અયોગ્ય વર્તન ન થાય.

• કામ કરવાની સલામત અને તંદુરસ્ત પરિસ્થિતિઓ જાળવવી અને ગ્રાહકોને લગતી તમામ પ્રવૃત્તિઓમાં વ્યવસાયિક આરોગ્ય અને સુરક્ષા જરૂરિયાતોનું પાલન કરવું.

• કાર્યસ્થળ પર વિવિધતા, સમાનતા અને સર્વસમાવેશકતાને પ્રોત્સાહન આપવું, અને તમામ ગ્રાહકો સાથે સમાન તક અને આદરપૂર્ણ વર્તનની ખાતરી કરવી.

• ગ્રાહકોની ચિંતાઓને સંવેદનશીલતા, ગોપનીયતા અને ગ્રાહક માટે કોઈ પણ પ્રકારના બદલાના ડર વિના ઉકેલવી.

• ધિરાણ અને સેવા વિતરણના નિર્ણયોમાં પારદર્શિતા અને જવાબદારી દર્શાવવી, જે UGRO ના મૂલ્યો અને નિયમનકારી જવાબદારીઓ સાથે સુસંગત હોય.

3.6 પર્સનલ લોન (હાઉસિંગ લોન સહિત) ની ચુકવણી અથવા પતાવટ પછી સુરક્ષાના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા

- પર્સનલ લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા પતાવટ થયા પછી, કંપની તમામ સુરક્ષાના મૂળ દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને આવી ચુકવણી અથવા પતાવટની તારીખથી 30 (ત્રીસ) દિવસની અંદર કોઈપણ વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલ પ્રભરણ, હક-દાવો અથવા બોજ દૂર કરશે.
- ઉધાર લેનારાઓ જે શાખામાંથી લોન લીધી છે તે શાખા અથવા કંપનીની અન્ય કોઈપણ નિર્ધારિત કચેરીમાંથી દસ્તાવેજો મેળવી શકે છે. લોન મંજૂરી પત્રકમાં લોન બંધ થયા પછી દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયસીમા અને સ્થળ(ળો)નો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
- ઉધાર લેનારની મૃત્યુના કિસ્સામાં કાયદેસરના વારસદારોને સુરક્ષાના દસ્તાવેજો મુક્ત કરવા માટે કંપની એક લેખિત પ્રક્રિયા જાળવી રાખશે અને ગ્રાહકોની જાણકારી માટે આવી પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવશે.
- 30 (ત્રીસ) દિવસથી વધુ વિલંબના કિસ્સામાં, કંપની ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો વિશે જાણ કરશે.
- જ્યારે વિલંબ માટે કંપની જવાબદાર હોય, ત્યારે દસ્તાવેજો મુક્ત ન થાય અને/અથવા લોન બંધ કરવાની પૂર્ણ ન થાય ત્યાં સુધી, લાગુ પડતી શરતો મુજબ, પ્રતિ દિવસ ₹5,000 (રૂપિયા પાંચ હજાર માત્ર) નું વળતર ચૂકવવાપાત્ર રહેશે.
- મૂળ દસ્તાવેજો ખોવાઈ જવા અથવા તેને નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, કંપની ડુપ્લિકેટ અથવા પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે, સંબંધિત ખર્ચ ભોગવશે અને લાગુ પડતું વળતર પ્રદાન કરશે.
- વિલંબ બદલ વળતર ચૂકવવાપાત્ર બને તે પહેલાં આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે વધારાના 30 (ત્રીસ) દિવસની છૂટ આપવામાં આવશે.

3.7 સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર

- ઉધાર લેનારાઓને મંજૂરી સમયે EMI અને/અથવા લોન મુદત પર બેન્ચમાર્ક દરમાં ફેરફારની અસર વિશે અને પછીના કોઈપણ સુધારા વિશે તેમને જાણ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરમાં ફેરફાર સમયે, ઉધાર લેનારાઓને લાગુ પડતા નિયમો અને કંપની નીતિ અનુસાર EMI માં વધારો, લોનની મુદત વધારવી, બંનેનું સંયોજન અને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ પૂર્વચુકવણી જેવા વિકલ્પો પ્રદાન કરી શકાય છે. વ્યવસાયિક વિચારણાઓને ધ્યાનમાં રાખીને, ઉધાર લેનારાઓને લોનને નિશ્ચિત વ્યાજ દરમાં રૂપાંતરિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે નહીં.
- કંપની ખાતરી કરશે કે ઉધાર લેનારાઓને લોનને નિશ્ચિત વ્યાજ દરમાં રૂપાંતરિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં ન આવે અને તે ઉધાર લેનારાઓને લોનની મુખ્ય માહિતી ધરાવતા ત્રિમાસિક સ્ટેટમેન્ટ પ્રદાન કરશે, જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:
    1. રિપોર્ટિંગની તારીખ સુધી વસુલવામાં આવતું મુદ્દલ અને વ્યાજ;
    2. વર્તમાન EMI રકમ;
    3. બાકી EMI ની સંખ્યા; અને
    4. લોનની સમગ્ર મુદત માટે લાગુ વાર્ષિક વ્યાજ દર અથવા વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR).
- આ જોગવાઈઓ ચુકવણીની આવર્તન અથવા બેન્ચમાર્ક લિંકેજને ધ્યાનમાં લીધા વિના, તમામ સમાન-હપ્તા આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર લાગુ થશે. કંપની લાગુ પડતા ધિરાણ દરોમાં બેન્ચમાર્ક દરમાં ફેરફારનું સમયસર પ્રસારણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતી સિસ્ટમ જાળવશે.

4 ફરિયાદ નિવારણ

- કંપની તેના કસ્ટમર સાથે મજબૂત સંબંધો જાળવવામાં વિશ્વાસ રાખે છે અને ફરિયાદો અથવા સમસ્યાઓનું અસરકારક રીતે નિરાકરણ કરવાના મહત્વને સમજે છે. કસ્ટમરના વિવાદોનું નિરાકરણ કરવા માટે કંપની પાસે એક મજબૂત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર કંપની દ્વારા નિયુક્ત આઉટસોર્સ એજન્સીઓ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી સર્વિસને લગતી સમસ્યા/ફરિયાદો/તકરારો માટે પણ કામ કરશે.

- આઉટસોર્સ્ડ એજન્સીઓએ તેમના કર્મચારીઓ માટે શ્રમ, આરોગ્ય અને સલામતી તથા માનવ અધિકારોને લગતી ચિંતાઓ માટે કંપનીના ધોરણો મુજબ ગુપ્ત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ જાળવવી જરૂરી છે. ગંભીર ઘટનાઓની જાણ UGRO ના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને કરવી ફરજિયાત છે.

- કંપની કસ્ટમરની ફરિયાદ પ્રાપ્તિની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોની અંદર કસ્ટમરની તમામ ફરિયાદોને ઉકેલવાનો પ્રયત્ન કરશે.

- કંપની પાસે સંચારની બહુવિધ ચેનલ અને નીચે જણાવેલ પદ્ધતિઓ છે જેના મારફતે કસ્ટમર નીચે આપેલ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ દ્વારા અમને ફરિયાદ કરી શકે છે અથવા ફરિયાદ આગળ વધારી શકે છે:

એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ			
લેવલ	**સબંધિત વ્યક્તિ/ટીમ**	**પદ્ધતિ જેના દ્વારા કસ્ટમર સંપર્ક કરી શકે છે**	**ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવા માટેની સમયસીમા (ટીએટી)**
લેવલ 1	ગ્રાહક ફરિયાદ સમિતિ	i. **ઇમેઇલ** – કસ્ટમર અમને customercare@ugrocapital.com પર મેઇલ લખી શકે છે ii. **ટેલિફોન** – કસ્ટમર અમને આ ટોલ ફ્રી નંબર પર કૉલ કરી શકે છે: 1800-202-8476 અથવા સંપર્ક નંબર : 022 4182 1600 (ટેલિફોન લાઇન પ્રથમ બે શનિવાર અને મહિનાના તમામ રવિવાર અને જાહેર રજાઓ સિવાયના તમામ કાર્યકારી દિવસોમાં સવારે 9.30 વાગ્યાથી રાત્રે 6.30 વાગ્યા સુધી ખુલ્લી હોય છે) iii. પોસ્ટ - કસ્ટમર અમને **આ સરનામે** લખી શકે છે: UGRO કેપિટલ લિમિટેડ, બી-17, ચોથો માળ, આર્ટ ગિલ્ડ હાઉસ, ફિનિક્સ માર્કેટ સિટી, કુર્લા (પશ્ચિમ), મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર – 400070	કસ્ટમરની ફરિયાદો પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોમાં.
લેવલ 2	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જીઆરઓ)	જો કસ્ટમરની ફરિયાદનું પ્રાપ્તિની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે, તો કસ્ટમર નીચે આપેલ પદ્ધતિઓ દ્વારા જીઆરઓ પાસે ફરિયાદ મોકલી/જણાવી શકે છે:	જીઆરઓ સાથે ફરિયાદ વધારવાની તારીખથી 7 કાર્યકારી દિવસોની અંદર.

	GRO નામ: શ્રી સતીશ કુમાર ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્રોડક્ટ્સ માટે નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી નામ: શ્રી સત્યબ્રત મહાપાત્રા	i. **ઇમેઇલ** – કસ્ટમર અમને grievance@ugrocapital.com પર લખી શકે છે ii. **ટેલિફોન** - કસ્ટમર અમને 022 6826 9135 પર કૉલ કરી શકે છે (ટેલિફોન લાઇન સોમવારથી શુક્રવાર સુધી 9:30 AM થી 6:00 PM સુધી ખુલ્લી છે) (કૃપા કરીને નોંધ કરો કે ફરિયાદ ફક્ત ત્યારે જ જીઆરઓને મોકલી શકાય છે જ્યારે કસ્ટમર સર્વિસ ટીમ દ્વારા નિર્ધારિત સમયસીમા (ટીએટી)માં ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે અથવા કસ્ટમર કસ્ટમર સર્વિસ ટીમ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય. જીઆરઓને ફરિયાદ મોકલવા માટે ફરિયાદ/તકરારનો ટિકિટ નંબર જીઆરઓને પ્રદાન કરવો ફરજિયાત રહેશે)	
લેવલ 3	આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ	જો કસ્ટમર તેમની ફરિયાદો પર પ્રદાન કરેલા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ નથી, તો તેઓ નીચે જણાવેલ સરનામા પર 'આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ' પર લેખિતમાં તેમની ફરિયાદને આગળ વધારી શકે છે: ગ્રાહક ફરિયાદ સમિતિ UGRO કેપિટલ, બી-17, ચોથો માળ, આર્ટ ગિલ્ડ હાઉસ, ફિનિક્સ માર્કેટ સિટી, કુર્લા (પશ્ચિમ), મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર - 400070	ફરિયાદની પ્રાપ્તિની તારીખના 30 દિવસની અંદર.
લેવલ 4	સુપરવિઝન વિભાગ, ભારતીય રિઝર્વ બેંકના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારી	જો ફરિયાદ/તકરારનું નિવારણ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવે અથવા ગ્રાહક જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર કરવામાં ન આવે, તો કસ્ટમર રિઝર્વ બેંક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ (RB-IOS) હેઠળ ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી (CMS) પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in/) પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે અથવા "સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ચોથો માળ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, સેક્ટર-17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ - 160017" પર રૂબરૂ ફરિયાદ મોકલી શકે છે. ટેલિફોન નંબર: 022 – 22150573 ફેક્સ નંબર: 22180157	-

- "રિઝર્વ બેંક-સમયાંતરે સુધારેલ તારીખ 16 જાન્યુઆરી, 2026 ની સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2026ના

અનુસંધાનમાં કંપનીએ નોડલ અધિકારીઓ/મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરી છે. નોડલ અધિકારીઓ/મુખ્ય નોડલ અધિકારીની નીચેની જવાબદારીઓ હશે, -

- કંપની સામે દાખલ કરેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવું અને લોકપાલ અને અપીલેટ અધિકારીને માહિતી આપવી.

- ગ્રાહક શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગ (સીઈપીડી), આરબીઆઇ, કેન્દ્રીય કચેરી સાથે સંકલન અને સંપર્ક સાધવું.

- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/મુખ્ય નોડલ અધિકારી/નોડલ અધિકારીઓના નામ અને સંપર્કની વિગતો, સાથે લોકપાલના નામ અને સંપર્ક વિગતો, યોજનાની નકલ અને લોકપાલના ફરિયાદ નોંધાવવાના પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in) ની વિગતો અમારી શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ આપવામાં આવી છે.

- કસ્ટમર દ્વારા ફરિયાદ રજિસ્ટર કરવાના હેતુથી કંપની દ્વારા નિયુક્ત ફરિયાદ નિવારણ વિભાગના ઇમેઇલ ઍડ્રેસની દેખરેખ રાખવા માટે કંપનીના અનુપાલન અધિકારી જવાબદાર રહેશે.

<u>કસ્ટમર કેર ટીમની જવાબદારીઓ</u>

- કસ્ટમરની પરમ સંતુષ્ટિ મુજબ ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવા માટે કસ્ટમર કેર ટીમ જવાબદાર છે. તેઓ નિરાકરણ માટે અંદાજીત સમયસીમા સાથે ફરિયાદની સ્વીકૃતિ મોકલવા માટે પણ જવાબદાર છે.

- જો ફરિયાદનું નિરાકરણ થયું નથી, તો ટીમને ફરિયાદ આગળ વધારવા માટે ઉપલબ્ધ વૈકલ્પિક રીત વિશે કસ્ટમરને જાગૃત કરવાની જરૂર છે.

- કોઈપણ કિસ્સામાં, જ્યાં કસ્ટમર કરે ટીમ મેનેજર ફરિયાદને સંબોધિત કરવામાં અસમર્થ છે, ત્યાં તે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને કેસ રિફર કરી શકે છે.

- એકવાર ફરિયાદનું નિરાકરણ થયા પછી, કસ્ટમરને નિર્ધારિત સમયસીમાની અંદર જાણ કરવી જરૂરી છે.

5 *લોન અને એડવાન્સ માટે મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન (KFS)*

વ્યાખ્યા:

a. લોન કરારના **મુખ્ય તથ્યો** એ કંપની અને લોન લેનાર વચ્ચેના કાયદેસર રીતે મહત્વપૂર્ણ અને નિર્ણાયક તથ્યો છે જે લોન લેનારને જાણકાર નાણાકીય નિર્ણય લેવામાં મદદ કરવા માટે જરૂરી મૂળભૂત માહિતી પૂરી પાડે છે.

b. **મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન (કેએફએસ)** એ લોન કરારના મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન છે, જે સરળ અને સમજવામાં સરળ ભાષામાં આપવામાં આવે છે, જે લોન લેનારને પ્રમાણિત સ્વરૂપમાં આપવામાં આવે છે.

c. **વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર)** એ લોન લેનારને થતો ક્રેડિટનો વાર્ષિક ખર્ચ છે જેમાં વ્યાજ દર અને ક્રેડિટ સુવિધા સાથે સંકળાયેલા અન્ય તમામ શુલ્કનો સમાવેશ થાય છે.

d. **સમાન સમયાંતરે હપ્તો (ઇપીઆઇ)** એ ચુકવણીની સમાન અથવા નિશ્ચિત રકમ છે, જેમાં મુદ્દલ અને વ્યાજ એમ બંને ઘટકોનો સમાવેશ થાય છે, જે લોન લેનાર દ્વારા લોનની ચુકવણી માટે સમયાંતરે આવા ચોક્કસ સમયગાળા માટે ચૂકવવામાં આવે છે; અને જેના પરિણામે લોનની સંપૂર્ણ ઋણમુક્તિ થાય છે. માસિક અંતરાલો પર ઇપીઆઇ ને ઇએમઆઇ કહેવામાં આવે છે.

કંપનીએ તમામ સંભવિત દેવાદારોને લોન કરાર અમલમાં મૂકતા પહેલા જાણકાર દૃષ્ટિકોણ લેવામાં મદદ કરવા માટે કેએફએસ પ્રદાન કરવાનું રહેશે, ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઇ) દ્વારા આપવામાં આવેલા પ્રમાણિત ફોર્મેટ મુજબ. કેએફએસ આવા લોન લેનારાઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં લખવાનું રહેશે. કેએફએસની સામગ્રી લોન લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને એક સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે કે તે/તેણીએ તે સમજી લીધું છે.

વધુમાં, કેએફએસ ને એક અનન્ય દરખાસ્ત નંબર આપવામાં આવશે અને સાત દિવસ કે તેથી વધુ મુદત ધરાવતી લોન માટે તેની માન્યતા અવધિ ઓછામાં ઓછા ત્રણ કાર્યકારી દિવસની હશે, અને સાત દિવસથી ઓછી મુદત ધરાવતી લોન માટે એક કાર્યકારી દિવસની માન્યતા અવધિ હશે

સમજૂતી

માન્યતા અવધિ એ લોન લેનારને કંપની દ્વારા કેએફએસ આપ્યા પછી, એલઓએની શરતો સાથે સંમત થવા માટે ઉપલબ્ધ સમયગાળાનો ઉલ્લેખ કરે છે. જો લોન લેનાર માન્યતા સમયગાળા દરમિયાન સંમત થાય, તો કંપની કેએફએસમાં દર્શાવેલ લોનની શરતોથી બંધાયેલી રહેશે.

કેએફએસમાં વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર)ની ગણતરી શીટ અને લોનની મુદત ઉપર લોનનું ઋણમુક્તિ સમયપત્રક પણ શામેલ હશે. એપીઆરમાં કંપની દ્વારા લાદવામાં આવતા તમામ શુલ્કનો સમાવેશ થશે.

કંપની દ્વારા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી લોન લેનારાઓ પાસેથી વાસ્તવિક ધોરણે વસૂલવામાં આવતા ખર્ચ, *જેમ* કે વીમા શુલ્ક, કાનૂની શુલ્ક વગેરે, પણ એપીઆરનો ભાગ બનશે અને અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. જ્યારે કંપની આવા ચાર્જ વસૂલવામાં સામેલ હોય તેવા તમામ કિસ્સાઓમાં, દરેક ચુકવણી માટે લોન લેનારને રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો વાજબી સમયની અંદર પૂરા પાડવામાં આવશે.

કંપની, કેએફએસમાં ઉલ્લેખિત ન હોય તેવી કોઈપણ ફી, ચાર્જિસ, વગેરે, લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે, લોન લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, લોન લેનાર પાસેથી વસૂલ કરી શકશે નહીં.

લોન કરારના ભાગ રૂપે પ્રદર્શિત કરવા માટે કેએફએસને સારાંશ બોક્સ તરીકે પણ સમાવવામાં આવશે.

6 સંહિતાની સમીક્ષા

- વાજબી આચાર સંહિતામાં કોઈપણ નિયમનકારી અથવા કાયદાકીય આવશ્યકતાઓ અનુસાર વાર્ષિક સમીક્ષા અને સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવી શકે છે અને કંપનીના બોર્ડ દ્વારા તેને મંજૂરી આપવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત રિપોર્ટ થોડા-થોડા સમયે કંપ્લાયેંસ કમિટી/ બોર્ડને રજૂ કરી શકાય છે.

- કંપની સમયાંતરે મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ઉચિત વ્યવહાર સંહિતાના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડ દ્વારા નિર્ધારિત નિયમિત અંતરાલે બોર્ડને રજૂ કરવામાં આવશે.

------------------------------ x ---------------------------- x -----------------------------