



## SATIN Creditcare Network Limited

### Document Control

<b>Document Name</b>	<b>Policy on Fair Practices Code (FPC)</b>
<b>Document Reference Number</b>	19
<b>Version Number</b>	6.2
<b>Created by</b>	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra, Binayak Lenka
<b>Reviewed by</b>	Vikas Umrao
<b>Approved by</b>	Anil Kwatra, Dhiraj Jha
<b>Date of Board Approval</b>	22/03/2024
<b>Effective From</b>	01/04/2024

### Revision History

Date	Version	Description (First Release/Revision)	Created by	Reviewed by	Approved by	Board Approval
15/02/2024	6.2	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh, Binayak	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	22/03/2024
23/03/2023	6.1	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Shalini	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	27/03/2023
21/03/2022	6.0	Policy on Fair Practices Code	Bhawna, Shalini, Prashant	Divyam Gupta	K Thangaraju, Divakar Jha, Anil Kwatra	23/03/2022



### Statement of Confidentiality

This document is confidential in nature and contains information that is proprietary and confidential to Satin Creditcare Network Limited (SCNL) which shall not be disclosed outside SCNL, transmitted, or duplicated, used in whole or in part for any purpose other than its intended purpose. Any use or disclosure in whole or in part of this information without explicit written permission of Satin Creditcare Network Ltd is prohibited.

Classification | INTERNAL

## સૈટિન ક્રેડિટકેર નેટવર્ક લિમિટેડનો ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC)

ભારતીય રિઝર્વ બેંકે એક પરિપત્ર બહાર પાડ્યો હતો, નં. RBI/2011-12/470

DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 તારીખ 26મી માર્ચ, 2012 ના રોજ તમામ NBFCs દ્વારા ધિરાણનો વ્યવસાય કરતી વખતે અપનાવવામાં આવનાર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) અંગે. અમે સૈટિન ક્રેડિટકેર નેટવર્ક લિમિટેડ (કંપની) ખાતે નિયમનકાર દ્વારા જારી કરાયેલા નિર્દેશો મુજબ ઉચિત પ્રેક્ટિસનું પાલન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ. RBI/DNBR/2016-17/45 માસ્ટર ડાયરેક્શન DNBR મુજબ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ દસ્તાવેજને વધુ અપડેટ કરવામાં આવ્યો હતો. . પીડી. 008/03.10.119/2016-17 તા. 01 સપ્ટેમ્બર, 2016,

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સિસ્ટમલી ઇમ્પોર્ટન્ટ નોન-ડિપોઝિટ લેતી કંપની અને ડિપોઝિટ લેતી કંપની (રિઝર્વ બેંક)ના નિર્દેશો, 2016 અનુસાર વધુ અપડેટ કરવામાં આવી હતી.

તાજેતરના RBI પરિપત્ર મુજબ, મુખ્ય દિશા - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે નિયમનકારી માળખું) નિર્દેશો, 2022 પરિપત્ર, નં. RBI/DOR/2021-22/89

DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 એ માઇક્રોફાઇનાન્સ ઋણ લેનારાઓ પ્રત્યેના આચરણ અંગે વધારાની માર્ગદર્શિકાનો ઉલ્લેખ કર્યો છે.

કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ નીચે મુજબ છે:

### A. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

- ઉધાર લેનાર સાથેની તમામ વાતચીત સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવી જોઈએ.
- લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે, જેથી કરીને અન્ય NBFCs દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવે છે.
- કંપનીએ તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ તૈયાર કરવી પડશે. પ્રાધાન્યમાં, સમયમર્યાદા કે જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે, તે પણ સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવશે.
- SCNL ભાવો સંબંધિત માહિતી સંભવિત ઉધાર લેનારને પ્રમાણિત સરળ ફેક્ટશીટમાં જાહેર કરશે. SCNL અને/અથવા તેના ભાગીદાર/એજન્ટ દ્વારા ઉધાર લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવતી કોઈપણ ફી ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. ઉધાર લેનાર પાસેથી

એવી કોઈપણ રકમ વસૂલવામાં આવશે નહીં જેનો ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો નથી.

### B. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- કંપનીએ લોન લેનારને મંજૂર પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ અને તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ દ્વારા લેનારને સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જણાવવું પડશે. ઉધાર લેનાર દ્વારા તેના રેકોર્ડ પર આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ. કંપની તેના ઉધાર લેનારઓ પાસેથી વિલંબિત ચૂકવણી પર કોઈ દંડાત્મક વ્યાજ વસૂલતી નથી. દંડ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચૂકવણી માટે, ઓવરડયુ રકમ પર લાગુ કરવામાં આવશે અને સમગ્ર લોનની રકમ પર નહીં, અને તે લોન લેનારઓને લોન કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરો દ્વારા જણાવવામાં આવશે.
- કંપનીએ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે લોનના કરારમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણોની નકલ સાથે લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં પ્રાધાન્યમાં લોન કરારની નકલ પ્રદાન કરવી પડશે.

### C. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- કંપની લોન લેનારને વિતરિત સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની ઉધાર લેનારને સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષામાં નોટિસ આપશે. કંપની વ્યાજમાં ફેરફારની પણ ખાતરી કરશે. દરો અને શુલ્ક માત્ર સંભવિત રીતે પ્રભાવિત થાય છે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- જો કંપની આપેલી લોન સામે કોઈપણ સિક્યોરિટી સ્વીકારે છે, તો તે તમામ લેણાંની ચૂકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર મુક્ત કરવામાં આવશે, કોઈપણ કાયદેસરના અધિકારને આધીન અથવા કંપનીની સામે અન્ય કોઈપણ દાવા માટે પૂર્વાધિકારને આધીન. ઉધાર લેનાર જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાનું સમાધાન/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ઋણ લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

#### D. જનરલ

- કંપની લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઋણ લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, અમારા ધ્યાન પર આવે).
- ઉધાર લેનારના ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે ઉધાર લેનાર તરફથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીની વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- SCNL આઉટસોર્સિંગ એજન્સીઓના તેના કર્મચારી/કર્મચારીના કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન માટે ટોલ ફ્રી નંબર પર સંપર્ક કરી શકાય છે અને અમે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણમાં ઉલ્લેખિત સમયમર્યાદામાં ફરિયાદનું નિરાકરણ કરીશું. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફ પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત છે.
- ગ્રાહક સુરક્ષાના માપદંડ તરીકે અને બેંકો અને NBFCs ના ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વચુકવણીના સંદર્ભમાં એકરૂપતા લાવવા માટે, એવી સલાહ આપવામાં આવે છે કે NBFCs તમામ ફ્લોટિંગ પર ગીરો/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં. વ્યક્તિગત ઋણધારકોને મંજૂર કરાયેલ રેટ ટર્મ લોન. SCNL દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ લોન પર કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી લાગશે નહીં. દંડ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટે ઓવરડ્યુ રકમ પર લાગુ થશે અને લોનની સંપૂર્ણ રકમ પર નહીં.

#### E. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ આ સંબંધમાં ઉદ્ભવતા વિવાદોને ઉકેલવા માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની રચના કરશે. આવી મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે. નિયામક મંડળ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની પણ જોગવાઈ કરશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયમિત અંતરાલે સબમિટ કરવામાં આવશે, જે તે દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવશે.

#### F. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

ઓપરેશનલ સ્તરે, કંપનીએ તેના ગ્રાહકોના લાભ માટે, તેની શાખાઓ/સ્થળો કે જ્યાં વ્યવસાયનો વ્યવહાર કરવામાં આવે છે ત્યાં નીચેની માહિતી મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ:

- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઈલ નં. તેમજ ઈમેઈલ સરનામું) કે જેનો લોકો કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકે છે.
- જો એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક RBIની DNBSની પ્રાદેશિક કચેરીના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે (સંપૂર્ણ સંપર્ક વિગતો સાથે), જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ કંપની પડી.

### G. નોડલ અધિકારી / મુખ્ય નોડલ અધિકારી

બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે આરબીઆઈની સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 હેઠળ આવરી લેવામાં આવી હોવાથી, કંપની આરબીઆઈની સંકલિત લોકપાલ યોજના દ્વારા નિર્દિષ્ટ માર્ગદર્શિકાનો સમાવેશ કરવા માટે તેની ક્લાયન્ટ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને અપડેટ કરશે અને યોજના હેઠળ આપેલા નિર્દેશો અનુસાર નોડલ ઓફિસર/પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારીની નિમણૂક કરશે. તે જ કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર થશે.

### H. NBFC દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન

- કંપનીનું બોર્ડ ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ વ્યાજ દર અને અન્ય શુલ્ક વસૂલવા માટેનું તર્ક પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અથવા સંબંધિત અખબારમાં પ્રકાશિત થશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે આ રીતે પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ઉધાર લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે. વ્યાજ દર અથવા અન્ય કોઈપણ ચાર્જમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ ઉધાર લેનારને અગાઉથી જ કરવામાં આવશે અને આ ફેરફારો માત્ર સંભવિત રીતે જ અસરકારક રહેશે.

### I. NBFC દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વધુ પડતા વ્યાજ અંગેની ફરિયાદો

- કંપની અતિશય દરો વસૂલશે નહીં અને કંપની દ્વારા તેના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલ દરો પ્રવર્તમાન બજારની સ્થિતિ, ભંડોળની કિંમત, સંચાલન ખર્ચ

અને નિયમનકારના નિયમો અને શરતોને આધીન હોવા જોઈએ. કંપનીનું બોર્ડ વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ મૂકશે. આ સંદર્ભમાં લોનના નિયમો અને શરતોના સંદર્ભમાં પારદર્શિતા વિશે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડમાં દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકા ધ્યાનમાં રાખવાની છે.

b) ઉપરોક્ત સામાન્ય સિદ્ધાંતો ઉપરાંત, કંપની તેના ધિરાણ વ્યવસાય અને નિયમનકારી માળખા માટે વિશિષ્ટ હોય તેવી નીચેની વાજબી પદ્ધતિઓ અપનાવશે.

**i. જનરલ:**

- a) સ્થાનિક ભાષામાં FPC કંપની દ્વારા કોર્પોરેટ ઓફિસ, પ્રાદેશિક અને શાખા પરિસર સહિત તેની તમામ કચેરીઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. તે વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.
- b) એક નિવેદન સ્થાનિક ભાષામાં કરવામાં આવશે અને કંપની દ્વારા તેના પરિસરમાં અને લોન કાર્ડ્સમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે જે તેની પારદર્શિતા અને વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવે છે,
- c) ફીલ્ડ સ્ટાફને ઉધાર લેનારાઓની આવક, ખર્ચ અને વર્તમાન દેવા અંગે જરૂરી પૂછપરછ કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.
- d) ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવતી તાલીમ જો કોઈ હોય તો તે વિના મૂલ્યે આપવામાં આવશે. ફિલ્ડ સ્ટાફને આવી તાલીમ આપવા માટે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવશે અને લોન લેનારાઓને લોન I અન્ય ઉત્પાદનો સાથે સંબંધિત પ્રક્રિયા અને સિસ્ટમ્સથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ કરવામાં આવશે,
- e) કંપની દ્વારા વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજના અસરકારક દર અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી તેની તમામ કચેરીઓમાં અને તેના દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા સાહિત્યમાં (સ્થાનિક ભાષામાં) અને તેની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે,
- f) એક ઘોષણા કે કંપની અયોગ્ય સ્ટાફ વર્તણૂકને રોકવા માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ લોન કરારમાં અને તેની ઓફિસ/બ્રાંચ પરિસરમાં પ્રદર્શિત FPCમાં પણ કરવામાં આવશે.
- g) RBIની KYC માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવામાં આવશે. ઉધાર લેનારાઓની પુનઃચુકવણી ક્ષમતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય ખંત હાથ ધરવામાં આવશે,

- h) નોન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ ઇશ્યુ કરવી એ ઉધાર લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે હોવી જોઈએ અને આવા ઉત્પાદનો માટે ફીનું માળખું લોન કાર્ડમાં જ ઉધાર લેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- i) લોનની તમામ મંજૂરીઓ અને વિતરણ માત્ર કેન્દ્રીય સ્થાન પર જ કરવામાં આવશે અને આ કાર્યમાં એક કરતાં વધુ વ્યક્તિઓ સામેલ થશે. વધુમાં, વિતરણ કાર્યની નજીકની દેખરેખ રહેશે.
- j) લોનની અરજી કરવાની પ્રક્રિયા બોજારૂપ ન હોય અને લોનનું વિતરણ પૂર્વ-નિર્ધારિત સમય માળખા મુજબ થાય તેની ખાતરી કરવા પર્યાપ્ત પગલાં લેવામાં આવશે.
- ii. ગ્રુપ લોન અરજી ફોર્મ/લોન કાર્ડમાં જાહેરાતો
- a) કંપની પાસે બોર્ડ દ્વારા માન્ય, લોન કરારનું પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ હોવું જોઈએ. લોન કરાર પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- b) લોન કરારમાં નીચેની બાબતો જાહેર કરવામાં આવશે.
- લોનના તમામ નિયમો અને શરતો,
  - કિંમત પરની નીતિમાં લોનની કિંમત અલગથી આપવામાં આવી છે.
  - દંડ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટે ઓવરડ્યુ રકમ પર લાગુ કરવામાં આવશે અને લોનની સંપૂર્ણ રકમ પર નહીં,
  - લેનારા પાસેથી કોઈ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન લેવામાં આવી રહ્યું નથી,
  - લોનની ગ્રાન્ટ અને પ્રથમ હપ્તાની ચુકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચેનો મોરેટોરિયમ સમયગાળો.
  - ઉધાર લેનારના ડેટાની ગોપનીયતાનું આદર કરવામાં આવશે તેવી ખાતરી.
- c) લોન કાર્ડ નીચેની વિગતોને પ્રતિબિંબિત કરશે:
- વ્યાજનો અસરકારક દર (ROI) વસૂલવામાં આવે છે
  - લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો
  - માહિતી જે પર્યાપ્ત રીતે ઉધાર લેનારને ઓળખે છે અને કંપની દ્વારા પ્રાપ્ત હપ્તાઓ અને અંતિમ ડિસ્ચાર્જ સહિત તમામ પુનઃચુકવણીની સ્વીકૃતિઓ.
  - લોન કાર્ડમાં કંપની દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીનો મુખ્ય ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ
  - અને નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક નંબર પણ



- જારી કરાયેલ બિન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ ઉધાર લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે હોવી જોઈએ અને ફીનું માળખું લોન કાર્ડમાં જ જણાવવામાં આવશે.
- લોન કાર્ડની તમામ એન્ટ્રી સ્થાનિક ભાષામાં હોવી જોઈએ.

### iii. વસૂલાતની બિન-જબરદસ્તી પદ્ધતિઓ

- a) પુનઃપ્રાપ્તિ સામાન્ય રીતે કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થાન પર જ કરવામાં આવશે. ફિલ્ડ સ્ટાફને ઋણ લેનારના રહેઠાણ અથવા કામના સ્થળે માત્ર ત્યારે જ વસૂલાત કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે જો ઉધાર લેનાર 2 કે તેથી વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થાન પર હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય.
- b) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ માટે ફિલ્ડ સ્ટાફ અને સિસ્ટમો દ્વારા આચારસંહિતાના સંબંધમાં બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ અમલમાં છે. કંપની ફિલ્ડ સ્ટાફ માટે જરૂરી ન્યૂનતમ લાયકાત રાખશે અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે તેમની પાસે જરૂરી તાલીમ સાધનોની ઓળખ કરવામાં આવશે. ફિલ્ડ સ્ટાફને તાલીમમાં કોઈપણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીપૂર્વક દેવું વસૂલાત I વસૂલાત પદ્ધતિઓ અપનાવ્યા વિના ઉધાર લેનારાઓ પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવાના કાર્યક્રમોનો સમાવેશ કરવો જોઈએ.
- c) કર્મચારીઓ માટે વળતરની પદ્ધતિઓમાં માત્ર એકત્રિત કરાયેલી લોનની સંખ્યા અને વસૂલાતના દર કરતાં સેવાના ક્ષેત્રો અને લેનારાના સંતોષ પર વધુ ભાર મૂકવો જોઈએ. ફિલ્ડ સ્ટાફ દ્વારા આચાર સંહિતાનું પાલન ન કરવાના કિસ્સાઓ પર પણ દંડ લાદવામાં આવશે. સામાન્ય રીતે, સંવેદનશીલ વિસ્તારોમાં પુનઃપ્રાપ્તિ માટે માત્ર કર્મચારીઓનો જ ઉપયોગ કરવામાં આવશે અને આઉટ સોર્સ રિકવરી એજન્ટનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે.
- d) SCNL પાસે ચુકવણી સંબંધિત મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા ઉધાર લેનારાઓની ઓળખ, આવા ઋણ લેનારાઓ સાથે જોડાણ અને તેમને ઉપલબ્ધ આશ્રય વિશે જરૂરી માર્ગદર્શન પૂરું પાડવા માટેની એક પદ્ધતિ છે. આ મિકેનિઝમની વિગતો લોન લેનારાને લોન વિતરણ સમયે પૂરી પાડવામાં આવશે.
- e) SCNL લોનની વસૂલાત સંબંધિત નીચેની દિશાનિર્દેશોનું પાલન કરશે. ઋણ લેનારાઓ અને આરંધ સાથે પરસ્પર સંમત થયા હોય તેવા કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળ પર વસૂલાત થશે (જો ઋણ લેનાર બે અથવા વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થાન પર હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય તો ઘરના પગલા પર વસૂલાત કરી શકાય છે). SCNL પુનઃપ્રાપ્તિ માટે કોઈપણ કઠોર

પદ્ધતિઓમાં જોડાશે નહીં. ઉપરોક્તના સામાન્ય ઉપયોગને મર્યાદિત કર્યા વિના, નીચેની પ્રથાઓને કઠોર માનવામાં આવશે:

- ધમકી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ
- ઉધાર લેનારને સતત કોલ કરવો અને/અથવા ઉધાર લેનારને સવારે 9:00 પહેલાં અને સાંજે 6:00 વાગ્યા પછી કોલ કરવો.
- ઉધાર લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને હેરાન કરવા
- ઉધાર લેનારાઓના નામ પ્રકાશિત કરવા
- લેનારા અથવા લેનારાના કુટુંબ/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ અથવા ઉપયોગ કરવાની ધમકી
- ઋણ લેનારને દેવું અથવા ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગે દોરવું

iv. ગ્રાહક સુરક્ષાની પહેલ

- a) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે જૂથોની રચના પછી ક્ષમતા નિર્માણ અને સશક્તિકરણ માટે JLG ની રચનામાં વ્યાવસાયિક ઇનપુટ્સ અને યોગ્ય તાલીમ અને કૌશલ્ય વિકાસ પ્રવૃત્તિઓ માટે વધુ સંસાધનો સમર્પિત છે.
- b) કંપની તેની ધિરાણ પ્રવૃત્તિમાં સમજદાર અને જવાબદાર રહેશે ઉપરાંત તેના ઋણ લેનારાઓને નકામા દેખાતા વપરાશના જોખમો વિશે શિક્ષિત કરવા.

Name	Designation	Signature
Anil Kwatra	Head-Operational Excellence & Innovation	
Dhiraj Jha	Chief Risk Officer	