



SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC) - Gujarati
Document Reference Number	17
Version Number	6.3
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao
Approved by	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Kumar Gupta
Effective From	01/04/2025

Revision History

Date	Version	Description (First Release/Revision)	Created By	Reviewed by	Approved by	Board Approval
10/12/2024	6.3	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Gupta	12/03/2025
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

ગોપનીયતાનું નિવેદન

આ દસ્તાવેજ સ્વભાવે ગોપનીય છે અને તેમાં એવી માહિતી છે જે માલિકીની અને સાટિન ક્રેડિટકેર નેટવર્ક લિમિટેડ (એસસીનેએલ) માટે ગોપનીય છે જે (એસસીનેએલ) બહાર જાહેર કરવામાં નહિ આવે, પ્રસારિત અથવા ડુપ્લિકેટ કરવામાં આવશે નહીં, તેનો હેતુ હેતુ સિવાયના કોઈપણ હેતુ માટે સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે ઉપયોગ કરવામાં આવશે નહીં. સેટિન ક્રેડિટકેર નેટવર્ક લિમિટેડની સ્પષ્ટ લેખિત પરવાનગી વિના આ માહિતીનો સંપૂર્ણ અથવા આંશિક કોઈપણ ઉપયોગ અથવા જાહેરાત પ્રતિબંધિત છે.

પરિચય

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ) એ 26મી માર્ચ 2012 ના રોજ પરિપત્ર નંબર RBI/2011-12/470 જારી કર્યો હતો, જેમાં ધિરાણમાં રોકાયેલી બધી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (એનબીએફસીસ) માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી) ની રૂપરેખા આપી હતી. (એફપીસી) દસ્તાવેજને (આરબીઆઈ) ના મુખ્ય નિર્દેશ DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 તારીખ 1લી સપ્ટેમ્બર 2016ના અનુસંધાનમાં અપડેટ કરવામાં આવ્યો હતો, અને પ્રણાલીગત રીતે મહત્વપૂર્ણ એનબીએફસીએસ માટે 2016 ના નિર્દેશો અનુસાર વધુ સુધારેલ હતો.

માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન (2022) માટે રેગ્યુલેટરી ફ્રેમવર્ક પર ના નવીનતમ આરબીઆઈ પરિપત્ર અનુસાર, માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન લેનારાઓ પ્રત્યેના આચરણ માટે અધિક માર્ગદર્શન પ્રદાન કરવામાં આવ્યું છે. આરબીઆઈ એ 2023 માં સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન (એસબીઆર) ફ્રેમવર્ક પણ રજૂ કર્યું છે, જેમાં એનબીએફસીએસ નું કદ, પ્રવૃત્તિ અને જોખમ પ્રોફાઇલના આધારે વધુ અનુરૂપ નિયમનકારી અભિગમ માટે વર્ગીકરણ કરવામાં આવ્યું છે.

સાટિન ક્રેડિટકેર નેટવર્ક લિમિટેડ (કંપની) આ દિશાનિર્દેશો નું પાલન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. નીચે સાટિન ક્રેડિટકેર નેટવર્ક લિમિટેડ (એસસીએનએલ) દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ્સ છે:

1. લોન અને તેમની પ્રક્રિયાની અરજીઓ

- **લોન અરજી માહિતી:** લોન અરજી ફોર્મમાં બધી જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે લેનારાના હિતને અસર કરે છે. આ ખાતરી કરે છે કે લોન લેનારાઓ અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે છે અને જાણકાર નિર્ણયો લઈ શકે છે. ફોર્મ અરજી સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોનો પણ ઉલ્લેખ કરશે.
- **સ્વીકૃતિ સિસ્ટમ:** એસસીએનએલ તમામ લોન અરજીઓની રસીદ સ્વીકારવા માટે એક સિસ્ટમ અમલમાં મૂકશે. સ્વીકૃતિ એ સમયમર્યાદા પણ દર્શાવે છે કે જેમાં લોન અરજીઓ પર પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે
- **પ્રાઇસિંગ ડિસ્ક્લોઝર:** એસસીએનએલ સંભવિત લોન લેનારાઓને પ્રમાણિત, સરળ ફેક્ટશીટમાં કિંમત-સંબંધિત જાણકારી પ્રદાન કરવામાં આવશે. એસસીએનએલ અને/અથવા તેના ભાગીદારો/એજન્ટો દ્વારા વસૂલવામાં આવતી કોઈપણ ફી ફેક્ટશીટ (કેએફએસ) માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. ઉધાર લેનાર પાસેથી કોઈપણ રકમ વસૂલવામાં આવશે નહીં જેનો ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો નથી.

2. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- **લોનની શરતોનો સંચાર:** એસસીએનએલ મંજૂર લોનની રકમ અને તેના નિયમો અને શરતો, જેમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજી પદ્ધતિનો સમાવેશ થાય છે, લેનારાને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનાર ને જે ભાષા સમજાતી ભાષામાં લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે. આ મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય માધ્યમો દ્વારા કરવામાં આવશે, અને આ નિયમો અને શરતોની ઉધાર લેનારની સ્વીકૃતિ રેકૉર્ડ કરવામાં આવશે.
- **શિક્ષાત્મક વ્યાજ અને દંડ:** એસસીએનએલ વિલંબિત ચૂકવણી પર દંડનું વ્યાજ લેતું નથી. વિલંબિત ચૂકવણી માટેનો કોઈપણ દંડ માત્ર બાકી રહેલી રકમ પર જ લાગુ થશે, લોનની સંપૂર્ણ રકમ પર નહીં. લોન લેનારાઓને લોન કરારમાં મોટા અક્ષરોમાં આની જાણ કરવામાં આવશે.

- લોન એગ્રીમેન્ટ ડોક્યુમેન્ટેશન: એસસીએનએલ લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે, કરારમાં સંદર્ભિત તમામ બિડાણો સાથે, પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં, લોન કરારની નકલ આપશે.

3. લોન વિતરણ અને નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર

- ફેરફારોની સૂચના: એસસીએનએલ લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર ને જે ભાષામાં સમજાય છે તે નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારોની જાણ કરશે, જેમાં ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વચૂકવણી ચાર્જ વગેરે સામેલ થશે. આ ફેરફારો સંભવિત રીતે લાગુ કરવામાં આવશે, અને આ શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે. કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ અથવા વેગ આપવાનો કોઈપણ નિર્ણય લોન કરારની શરતો અનુસાર હશે.
- સિક્યોરિટીની છૂટ: જો એસસીએનએલ લોન માટે કોઈ સિક્યોરિટી સ્વીકારે છે, તો તે તમામ લેણાંની સંપૂર્ણ ચૂકવણી અથવા બાકી લોનની રકમની ચૂકવણી પછી 30 દિવસની અંદર પરત કરવામાં આવશે. આ કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા બીજા કોઈ દાવા માટે પૂર્વાધિકારને આધીન છે જે એસસીએનએલ પાસે લોન લેનાર સામે હોઈ શકે છે. જો સેટ-ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ અથવા ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી એસસીએનએલ જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સાથે લોન લેનારને સૂચિત કરવામાં આવશે. હાલમાં એસસીએનએલ કોઈપણ લોન સામે કોઈ કોલેટરલ/સિક્યોરિટી માર્જિન લેતું નથી.

4. સામાન્ય

- બિન-દખલગીરી: એસસીએનએલ લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય, લોન લેનારની બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળશે. આમાં એવી પરિસ્થિતિઓ સામેલ થશે જ્યાં નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હતી, તે અમારા ધ્યાન પર આવે છે.
- એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફરની વિનંતીઓ: લેનારા પાસેથી તેમનું એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતી પ્રાપ્ત થવા પર, એસસીએનએલ વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર તેની સંમતિ અથવા વાંધો વ્યક્ત કરશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર હાથ ધરવામાં આવશે.
- જવાબદારી અને જવાબદારી: એક નિયમન કરેલ એન્ટિટી તરીકે, એસસીએનએલ તેના કર્મચારીઓ અને કોઈપણ આઉટસોર્સ એજન્સીની ક્રિયાઓ, આચરણ અને વર્તન માટે જવાબદાર અને જવાબદાર રહેશે. એસસીએનએલ સમયસર ફરિયાદ નિવારણની ખાતરી કરશે અને બધા સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે સંપર્ક કરવા માટે પૂરી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- પૂર્વચૂકવણી અને દંડ: ગ્રાહકોનું બચાવ કરવા અને બેંકો અને અન્ય એનબીએફસીએસ સાથે એકરૂપતા ખાતરી કરવા માટે, એસસીએનએલ વ્યક્તિગત ઋણધારકોને મંજૂર કરાયેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ગીરો ચાર્જ અથવા પૂર્વ-ચૂકવણી દંડ લેશે નહીં. એસસીએનએલ દ્વારા આપવામાં આવેલી લોન પર કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી લાગશે નહીં. વિલંબિત ચૂકવણી માટેનો કોઈપણ દંડ માત્ર ઓવરડ્યુ રકમ પર જ લાગુ થશે, લોનની સંપૂર્ણ રકમ પર નહીં.

5. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની સ્થાપના: એસસીએનએલ ના નિયામક મંડળ વિવાદોના ઉકેલ માટે સંસ્થામાં અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે. આ મિકેનિઝમ એ ખાતરી કરશે કે એસસીએનએલ કાર્યકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા બધા વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને ઉકેલવામાં આવે.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી: એસસીએનએલ ગ્રાહકના લાભ માટે દરેક શાખાઓ અને વ્યવસાયિક સ્થળો માં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઈલ નંબર અને ઈમેઈલ સરનામું) સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. જો કોઈ ફરિયાદ અથવા વિવાદનો એક મહિનાની અંદર ઉકેલ નહીં આવે, તો ગ્રાહકો આરબીઆઈ ના ડીએનબીએસ ના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે, જેમાં સંપૂર્ણ સંપર્ક વિગતો આપવામાં આવી છે.
- પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર/નોડલ ઓફિસર: નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે આરબીઆઈની સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 હેઠળ, એસસીએનએલ યોજના દ્વારા નિર્દેશિત પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર/નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરશે, આ નિમણૂકને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂરી આપવા માં આવશે.
- સામયિક સમીક્ષાઓ અને રિપોર્ટિંગ: બોર્ડ વ્યાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને વિવિધ મેનેજમેન્ટ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરીની સામયિક સમીક્ષાઓ પણ કરશે. આ સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને નિયત સમયાંતરે રજૂ કરવામાં આવશે.

6. અતિશય રસ અને ફરિયાદોનું નિયમન

- વ્યાજ દર મોડલ: એસસીએનએલ ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા પરિબલોના આધારે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર વ્યાજ દર મોડલ બનાવશે. આ મોડલ લોનના વ્યાજ દરો નક્કી કરશે. વિવિધ લોન લેનારાઓ માટે વ્યાજ દર અને વિવિધ દરોના કારણો અરજી ફોર્મ અને મંજૂરી પત્રમાં શેર કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરોમાં પારદર્શિતા: વ્યાજ દરો અને અન્ય દરો અને શુલ્કના કારણો એસસીએનએલની વેબસાઇટ અથવા અખબારોમાં ઉપલબ્ધ હશે. જ્યારે પણ કોઈ ફેરફાર થશે ત્યારે આ માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- વાર્ષિક વ્યાજ દર: વ્યાજ દર વાર્ષિક કરવામાં આવશે જેથી લોન લેનારા ચોક્કસ દરો જાણતા હોય. વ્યાજ દરો અથવા શુલ્કમાં કોઈપણ પ્રકાર ના ફેરફારોની અગાઉથી જાણ કરવામાં આવશે અને તે આગળ જતા જ લાગુ થશે.
- વાજબી વ્યાજ દરો: એસસીએનએલ વધુ પડતા દરો લેશે નહીં. દરો બજારની સ્થિતિ, ભંડોળની કિંમત અને નિયમનકારી પરિસ્થિતિઓને પ્રતિબિંબિત નક્કી કરશે. બોર્ડ વ્યાજ દરો, ફી અને શુલ્ક નક્કી કરવા, પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે આંતરિક નિયમો નક્કી કરશે.

7. સામાન્ય વાજબી વ્યવહાર

- એફપીસીનું પ્રદર્શન: ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી) તમામ એસસીએનએલ ઓફિસો અને સત્તાવાર વેબસાઇટ પર સ્થાનિક ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- પારદર્શિતા માટે પ્રતિબદ્ધતા: સ્થાનિક ભાષાઓમાં નિવેદન ઓફિસ પરિસરમાં અને લોન કાર્ડ્સમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે, જે પારદર્શિતા અને વ્યાજબી ધિરાણ પ્રથાઓ પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવે છે.

- સ્ટાફની તાલીમ: ફીલ્ડ સ્ટાફને લોન લેનારાઓની આવક, ખર્ચ અને વર્તમાન દેવું ચકાસવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે. લોન લેનારાઓ માટે કોઈપણ તાલીમ મફત હશે, તે ખાતરી કરશે કે તેઓ લોન પ્રક્રિયાઓને સમજે છે.
- વ્યાજ દર અને ફરિયાદ નિવારણ ડિસ્પ્લે: અસરકારક વ્યાજ દર અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી દરેક કચેરીઓ, સાહિત્ય (સ્થાનિક ભાષાઓમાં) અને વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે.
- જવાબદારીની ઘોષણા: એસસીએનએલ અયોગ્ય સ્ટાફ વર્તણૂકને રોકવા અને લોન કરારમાં સમયસર ફરિયાદ નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવા અને ઓફિસોમાં દર્શાવવામાં આવેલ એફપીસી માટે તેની જવાબદારી જાહેર કરશે.
- કેવાયસી પાલન: આરબીઆઈની કેવાયસી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું આવશ્યક રહેશે. લોન લેનારાઓની પુનઃચુકવણી ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે યોગ્ય ખંત હાથ ધરવામાં આવશે.
- નોન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ: નોન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ જારી કરવા માટે લોન લેનારાઓની સંમતિની જરૂર રહેશે, અને ફીનું માળખું લોન કાર્ડમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- કેન્દ્રીયકૃત લોન વિતરણ: તમામ લોન મંજૂરીઓ અને વિતરણ કેન્દ્રીય સ્થાન પર કરવામાં આવશે જેમાં બહુવિધ લોકો સામેલ હશે, નજીકની દેખરેખની ખાતરી કરીને.
- કાર્યક્ષમ લોન અરજી પ્રક્રિયા: એસસીએનએલ ખાતરી કરશે કે લોન અરજી પ્રક્રિયા સરળ છે અને વિતરણ સમયસર કરવામાં આવે છે.

8. મંજૂરી પત્ર કમ પ્રોમિસરી નોટ/ લોન કાર્ડમાં ખુલાસો

- સ્ટાન્ડર્ડ લોન એગ્રીમેન્ટ: એસસીએનએલ પાસે બોર્ડ દ્વારા માન્ય, લોન કરારનું પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ હોવું જોઈએ. લોન કરાર પ્રાધાન્ય સ્થાનિક ભાષામાં હોવો જોઈએ.
- લોન એગ્રીમેન્ટ અને મંજૂરી પત્રની વિગતો: લોન એગ્રીમેન્ટમાં લોનના દરેક નિયમો અને શરતો, કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફસી), એસસીએનએલ પ્રાઇસિંગ પોલિસીમાં ઉલ્લેખિત દર ની વિગતો અને વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડની વિગતો શામેલ હશે, જે ફક્ત આ માટે જ લાગુ થશે મુદતવીતી રકમ, લોનની સંપૂર્ણ રકમ નહીં. તે એ પણ પુષ્ટિ કરશે કે ઉધાર લેનાર પાસેથી કોઈ સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ/માર્જિન એકત્ર કરવામાં આવ્યું નથી, લોન વિતરણ અને પ્રથમ ચુકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચેનો મોરેટોરિયમ સમયગાળો સ્પષ્ટ કરો અને લેનારાના ડેટાની ગોપનીયતાની ખાતરી કરો.
- લોન કાર્ડની વિગતો: લોન કાર્ડ વ્યાજના અસરકારક દર (આરઓઆઈ) ને પ્રતિબિંબિત કરશે, લોન સાથે જોડાયેલ દરેક નિયમો અને શરતો, અને હપ્તાઓ અને છેલ્લું ડિસ્ચાર્જ સહિત તમામ પુનઃચુકવણીની સ્વીકૃતિઓ સાથે ઉધાર લેનારને ઓળખતી માહિતી. SCNA મુખ્ય નોડલ ઓફિસરના નામ અને સંપર્ક નંબર સહિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીનો ઉલ્લેખ કરશે. જારી કરાયેલ કોઈપણ બિન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ માટે ઉધાર લેનારની સંપૂર્ણ સંમતિની જરૂર પડશે, અને ફીનું માળખું લોન કાર્ડમાં જણાવવામાં આવશે. લોન કાર્ડની તમામ એન્ટ્રી સ્થાનિક ભાષામાં હશે.

9. પુનઃપ્રાપ્તિની બિન-જબરદસ્તી પદ્ધતિઓ

- કેન્દ્રીયકૃત પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયા: પુનઃપ્રાપ્તિ સામાન્ય રીતે નિયુક્ત કેન્દ્રીય સ્થાન પર હાથ ધરવામાં આવશે. ફીલ્ડ સ્ટાફ લોન લેનારના નિવાસસ્થાન અથવા કાર્યસ્થળ પર માત્ર ત્યારે જ ચૂકવણી એકત્રિત

કરી શકશે જો લોન લેનાર સતત બે અથવા વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્રીય સ્થાન પર હાજર થવામાં સફળ નથી થતો.

- આચાર સંહિતા અને તાલીમ: કંપની ફિલ્ડ સ્ટાફ માટે તેમની ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ સહિતની આચારસંહિતા સંબંધિત બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ જાળવી રાખશે. ફિલ્ડ સ્ટાફ માટે ન્યૂનતમ લાયકાત સ્થાપિત કરવામાં આવશે, અને યોગ્ય તાલીમ સાધનો ઓળખવામાં આવશે. તાલીમ કાર્યક્રમો લોન લેનારાઓ પ્રત્યે આદરપૂર્ણ વર્તનને પ્રોત્સાહન આપવા અને કોઈપણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીપૂર્વક દેવું વસૂલવાની પ્રથાઓને ટાળવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરશે.
- સ્ટાફ વળતર અને દંડ: સ્ટાફ વળતર સેવાની ગુણવત્તા અને લોન લેનારાના સંતોષને એકત્રીત કરાયેલી લોનની સંખ્યા અને વસૂલાત દરો પર પ્રાથમિકતા આપશે. આચારસંહિતાનું પાલન ન કરવા બદલ દંડ કરવામાં આવશે. સામાન્ય રીતે, સંવેદનશીલ વિસ્તારોમાં પુનઃપ્રાપ્તિ માટે માત્ર કર્મચારીઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે, આઉટસોર્સ રિકવરી એજન્ટનો નહીં.
- મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા ઋણ લેનારાઓ માટે સમર્થન: એસસીએનએલ પાસે ચુકવણીની મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા લોન લેનારાઓને ઓળખવા, તેમની સાથે જોડાવા અને ઉપલબ્ધ આશ્રય અંગે જરૂરી માર્ગદર્શન પૂરું પાડવા માટેની એક પદ્ધતિ છે. આ મિકેનિઝમની વિગતો લોન લેનારાઓને લોન વિતરણ સમયે પૂરી પાડવામાં આવશે
- લોન પુનઃપ્રાપ્તિ માટેની માર્ગદર્શિકા:
રિકવરી લોન લેનારાઓ અને રિકવરી એક્ઝિક્યુટિવ (આરઈ) સાથે પરસ્પર સંમત થયા હોય તેવા કેન્દ્રિય નિયુક્ત સ્થાન પર થશે. જો ઋણ લેનાર બે અથવા વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્રીય સ્થાન પર હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય, તો વસૂલાત તેમના ઘરઆંગણે હાથ ધરવામાં આવી શકે છે. એસસીએનએલ કઠોર પુનઃપ્રાપ્તિ પદ્ધતિઓમાં જોડાશે નહીં. નીચેની પ્રથાઓ કઠોર માનવામાં આવે છે અને પ્રતિબંધિત છે:
 - a) ધમકી આપવી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ કરવો અને લેનારાઓના નામ પ્રકાશિત કરવા.
 - b) ઉધાર લેનારને સતત કોલ કરવો, અથવા સવારે 9:00 AM પહેલાં અને સાંજે 6:00 પછી કોલ કરવો
 - c) લેનારાના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને હેરાન કરવા
 - d) લેનારા અથવા તેમના કુટુંબ/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય માધ્યમોનો ઉપયોગ કરવો અથવા ધમકી આપવી
 - e) લોન લેનારને દેવાની હદ વિશે અથવા ચુકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગે દોરવું

10. ગ્રાહક સુરક્ષા પહેલ

- જેએલજી ની રચના અને સશક્તિકરણ: એસસીએનએલ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે જૂથોની રચના પછી ક્ષમતા નિર્માણ અને સશક્તિકરણ માટે જેએલજી ની રચનામાં વ્યાવસાયિક ઇનપુટ્સ અને યોગ્ય તાલીમ અને કૌશલ્ય વિકાસ પ્રવૃત્તિઓ માટે વધુ સંસાધનો સમર્પિત છે.

- જવાબદાર ધિરાણ અને ઋણ લેનાર શિક્ષણ: એસસીએનએલ જવાબદારીપૂર્વક નાણાં ધિરાણ કરશે અને લોન લેનારાઓને બિનજરૂરી ખર્ચના જોખમો વિશે શિક્ષિત કરશે, તેમને યોગ્ય નાણાકીય નિર્ણયો લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરશે.

ઉપરોક્ત નીતિમાંથી કોઈપણ વિચલન સંડોવાયેલા સ્ટાફ સભ્યો સામે કડક શિસ્તના પગલાંમાં પરિણમશે.

Approval Authorities Details & Signature		
Anil Kwatra	Dhiraj Jha	Gaurav Gupta
Chief Business Officer	Chief Risk Officer	Head- Process & Policy

અંત ***