SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC)
Document Reference No.	14
Version Number	6.5
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao, Gaurav Gupta
Approved by	Anil Kwatra, Vikas Wadhera
Effective From	04/11/2026

Revision History

Created Date	Ver	Description (First Release/Revision)	Created by	Reviewed by	Approved by	Board Approval
30/10/2026	6.5	**Revision:** **6.4.** Loan Facilities to Persons with Disabilities and Non-Discrimination	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao, Gaurav Gupta	Anil Kwatra, Vikas Wadhera	
28/01/2026	6.4	**Addition:** **6.4.** Loan Facility to Physically & Visually Challenged **6.11.** Educational Eligibility and Background Verification	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao, Gaurav Gupta	Anil Kwatra, Vikas Wadhera	21/03/2026
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

ગોપનીયતા ઘોષણા

આ દસ્તાવેજ ગોપનીય સ્વરૂપનો છે અને તેમાં *Satin Creditcare Network Limited (SCNL)* ની માલિકીની તથા ગોપનીય માહિતી સમાવિષ્ટ છે. *SCNL* ની સ્પષ્ટ લેખિત મંજૂરી વિના આ માહિતી *SCNL* ની બહાર કોઈ વ્યક્તિ કે સંસ્થાને જાહેર કરી શકાશે નહીં, મોકલી શકાશે નહીં, નકલ કરી શકાશે નહીં અથવા તેના નિર્ધારિત હેતુ સિવાય અન્ય કોઈ હેતુ માટે સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે ઉપયોગમાં લઈ શકાશે નહીં. *Satin Creditcare Network Limited* ની સ્પષ્ટ લેખિત મંજૂરી વિના આ માહિતીનો સંપૂર્ણ અથવા આંશિક ઉપયોગ અથવા ખુલાસો કરવો પ્રતિબંધિત છે.

1. સંક્ષિપ્ત શબ્દોની યાદી

આ નીતિના હેતુ માટે, નીચે દર્શાવેલા સંક્ષિપ્ત શબ્દોનો અર્થ તે સામે દર્શાવ્યા મુજબ માનવામાં આવશે. સંદર્ભ મુજબ અન્યથા જરૂરી ન હોય તો, આ દસ્તાવેજમાં આ તમામ સંક્ષિપ્ત શબ્દોનો ઉપયોગ એકસરખા અર્થમાં કરવામાં આવ્યો હોવાનું માનવામાં આવશે.

Abbreviation	Full Form / Description
CIC	Credit Information Company
JLG	Joint Liability Group
MFIN	Microfinance Institutions Network
RBI	Reserve Bank of India
SCNL	Satin Creditcare Network Limited
BGV	Background Verification
KYC	Know Your Customer

2. પરિચય

Satin Creditcare Network Limited (“SCNL” અથવા “કંપની”) એ ઋણ વિતરણ અને વસૂલાત સંબંધિત તમામ પ્રવૃત્તિઓમાં ન્યાયસંગત, પારદર્શક અને નૈતિક વર્તન સુનિશ્ચિત કરવા માટે RBI દ્વારા જારી કરાયેલા નિર્દેશો અનુસાર આ Fair Practices Code (FPC) નીતિ અપનાવી છે. Fair Practices Code તમામ Non-Banking Financial Companies (NBFCs), જેમાં NBFC-Microfinance Institutions નો પણ સમાવેશ થાય છે, માટે એક મહત્વપૂર્ણ નિયમનકારી અને સુશાસન સંબંધિત આવશ્યકતા છે. તેનો હેતુ ઋણગ્રાહકોના હિતોનું રક્ષણ કરવાનો તેમજ જવાબદાર અને ટકાઉ ઋણ પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવાનો છે.

આ નીતિ RBI દ્વારા જારી કરાયેલા લાગુ પડતા પરિપત્રો, માસ્ટર ડિરેક્શન્સ અને NBFC તથા માઇક્રોફાઇનાન્સ ઋણ વ્યવસાયને લાગુ પડતા નિયમનકારી માળખાઓના પાલન હેઠળ તૈયાર કરવામાં આવી છે. તેમાં Regulatory Framework for Microfinance Loans અને Scale Based Regulation Framework નો પણ સમાવેશ થાય છે. ઉપરાંત, આ નીતિમાં ઉદ્યોગના આચારસંહિતા, ગ્રાહક સુરક્ષાના સિદ્ધાંતો અને SROs દ્વારા નિર્ધારિત શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે.

આ નીતિ દ્વારા SCNL પારદર્શિતા, ભેદભાવરહિત વર્તન, ઋણગ્રાહકોના ગૌરવનું સન્માન, જવાબદાર ઋણ વિતરણ, નૈતિક વસૂલાત પદ્ધતિઓ અને અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ પ્રત્યેની પોતાની પ્રતિબદ્ધતાને પુનઃદૃઢ કરે છે. વર્તમાન અને સંભવિત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે આ નીતિ કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ, પ્રતિનિધિઓ અને સેવા પ્રદાતાઓ માટે માર્ગદર્શક માળખા તરીકે કાર્ય કરશે.

Classification | II

3. હેતુ

આ Fair Practices Code (FPC) નીતિનો મુખ્ય હેતુ ઋણ પ્રક્રિયાના દરેક તબક્કે — ઋણગ્રાહકની પસંદગી, ઋણ મૂલ્યાંકન, ઋણ વિતરણ, સેવા પ્રદાન, વસૂલાત અને ઋણ સમાપ્તિ સુધી — ન્યાયસંગત, નૈતિક અને પારદર્શક પ્રથાઓને સુનિશ્ચિત કરવાનો છે.

ખાસ કરીને, આ નીતિનો હેતુ નીચે મુજબ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે:

- ઋણગ્રાહકોને યોગ્ય નિર્ણય લેવામાં મદદરૂપ થાય તે માટે તેમને સ્પષ્ટ, સચોટ અને સમયસર માહિતી પ્રદાન કરવામાં આવે;
- ઋણ આપવાના નિર્ણયો જવાબદાર ધિરાણ મૂલ્યાંકન અને ઋણ પરત ચૂકવવાની ક્ષમતા પર આધારિત હોય, જેથી અતિશય ઋણબોજ ટાળી શકાય;
- વ્યાજદર, ચાર્જિસ, દંડ અને ઋણની શરતો પારદર્શક, વાજબી અને નિયમનકારી ધોરણો અનુસાર હોય;
- ઋણગ્રાહકોના ગૌરવ, ગોપનીયતા અને ખાનગી માહિતીનો હંમેશા આદર કરવામાં આવે;
- વસૂલાત પ્રક્રિયા દબાણમુક્ત, સન્માનપૂર્ણ અને નૈતિક ધોરણો સાથે સુસંગત હોય; અને
- ફરિયાદોનું સમયસર, ન્યાયસંગત અને સરળતાથી ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા દ્વારા નિરાકરણ કરવામાં આવે.

આ નીતિનો હેતુ SCNLમાં જવાબદારીની સંસ્કૃતિને પ્રોત્સાહન આપવાનો પણ છે. તે માટે કર્મચારીઓ અને આઉટસોર્સ્ડ ભાગીદારો પાસેથી અપેક્ષિત વર્તનના ધોરણોને સ્પષ્ટપણે નિર્ધારિત કરવામાં આવ્યા છે, તેમજ વરિષ્ઠ વ્યવસ્થાપન દ્વારા યોગ્ય દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવી છે।

4. કાર્યક્ષેત્ર અને લાગુ પડતીતા

આ Fair Practices Code (FPC) નીતિ કંપનીની તમામ ઋણ સંબંધિત અને ગ્રાહકો સાથે સંકળાયેલી પ્રવૃત્તિઓ પર લાગુ પડશે, પછી ભલે તે ઋણનું ઉત્પાદન, ભૌગોલિક વિસ્તાર, સેવા પ્રદાનની પદ્ધતિ અથવા ઋણગ્રાહકનો વર્ગ કોઈપણ હોય.

આ નીતિ નીચે મુજબ લાગુ પડે છે:

- SCNL દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતા તમામ પ્રકારના ઋણ ઉત્પાદનો, જેમાં માઇક્રોફાઇનાન્સ અને સંબંધિત ઋણ ઉત્પાદનોનો સમાવેશ થાય છે;
- કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ, જેમાં કાયમી, કરાર આધારિત અને અસ્થાયી કર્મચારીઓનો સમાવેશ થાય છે;
- SCNL વતી કાર્યરત અથવા SCNL દ્વારા નિયુક્ત તમામ એજન્ટો, બિઝનેસ કરેસ્પોન્ડન્ટ્સ, આઉટસોર્સ્ડ સેવા પ્રદાતાઓ અને વસૂલાત કર્મચારીઓ; અને
- સંભવિત ઋણગ્રાહકો, હાલના ગ્રાહકો અને ભૂતપૂર્વ ઋણગ્રાહકો સાથેના તમામ પ્રકારના સંપર્કો અને વ્યવહારો, જે ગ્રાહક સાથેના સમગ્ર સંબંધકાળને આવરી લે છે.

5. શાસન અને નીતિ સમીક્ષા

આ નીતિનું સંચાલન અને વહીવટ Operational Excellence & Process Re-Engineering વિભાગ દ્વારા કરવામાં આવશે. નિયમનકારી ફેરફારો, ઓડિટ અવલોકનો અથવા કાર્યાત્મક જરૂરિયાતોના આધારે જરૂરી સુધારા કરવામાં આવી શકે છે, જે નિયુક્ત સત્તાધિકારી અથવા સમિતિની મંજૂરીને આધીન રહેશે. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ (Board of Directors) દ્વારા આ નીતિની ઓછામાં ઓછી વર્ષે એક વખત સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

Classification | INTERNAL

6. કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ

કંપની તેની ઋણ વિતરણ અને વસૂલાત સંબંધિત તમામ પ્રવૃત્તિઓ ન્યાયસંગત, પારદર્શક, નૈતિક અને ગ્રાહક-કેન્દ્રિત રીતે હાથ ધરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. આ પ્રતિબદ્ધતાને આગળ વધારવા માટે, SCNL એ નીચે દર્શાવેલ Fair Practices Code (FPC) અપનાવ્યો છે, જે ઋણના સમગ્ર સમયગાળા દરમિયાન સંભવિત અને વર્તમાન ઋણગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારો અને સંપર્કોને માર્ગદર્શન આપશે.

6.1. ઋણ માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

SCNL સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ ઋણ અરજી ફોર્મ સંપૂર્ણ હોય અને તેમાં ઋણગ્રાહકના હિતોને અસર કરી શકે તેવી તમામ મહત્વપૂર્ણ માહિતી સમાવિષ્ટ હોય. અરજી ફોર્મમાં ઋણની મુખ્ય વિશેષતાઓ, લાગુ પડતી શરતો, વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જિસ સંબંધિત વિગતો તેમજ અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની માહિતી સ્પષ્ટપણે આપવામાં આવશે. તેનો હેતુ ઋણગ્રાહકોને માહિતીસભર નિર્ણય લેવામાં અને અન્ય નિયમન હેઠળની સંસ્થાઓ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી ઋણ સુવિધાઓ સાથે યોગ્ય તુલના કરવામાં સહાય કરવાનો છે.

કંપની પ્રાપ્ત થતી તમામ ઋણ અરજીઓ માટે ઔપચારિક સ્વીકૃતિ (Acknowledgement) વ્યવસ્થા જાળવી રાખશે. આ સ્વીકૃતિમાં અરજીની પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા અને તેનો નિર્ણય ઋણગ્રાહકને જણાવવા માટે લાગનાર અંદાજિત સમયગાળાની માહિતી પણ આપવામાં આવશે.

ચાર્જિસ અને કિંમતોમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, SCNL તમામ સંભવિત ઋણગ્રાહકોને પ્રમાણભૂત અને સરળ Key Fact Statement (KFS) પ્રદાન કરશે. KFSમાં ઋણનો કુલ ખર્ચ, જેમાં વ્યાજદર, ફી અને SCNL તથા તેના ભાગીદારો અથવા એજન્ટોને ચૂકવવાના અન્ય તમામ ચાર્જિસનો સમાવેશ થાય છે, તે સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે. KFSમાં સ્પષ્ટ રીતે ઉલ્લેખિત ન હોય તેવો કોઈપણ ચાર્જ ઋણગ્રાહક પાસેથી વસૂલ કરવામાં આવશે નહીં.

6.2. ઋણ મૂલ્યાંકન અને શરતોની જાણકારી

SCNL ઋણગ્રાહકની ઋણ પરત ચૂકવવાની ક્ષમતાને ધ્યાનમાં રાખીને સાવચેતીપૂર્વક અને જવાબદારીપૂર્વક ઋણનું મૂલ્યાંકન કરશે. ઋણ મંજૂર થયા બાદ, મંજૂર કરાયેલ ઋણની રકમ તેમજ તમામ લાગુ પડતી શરતો, જેમાં વાર્ષિક વ્યાજદર (Annualized Rate of Interest) અને તેની ગણતરીની પદ્ધતિનો સમાવેશ થાય છે, તેની માહિતી ઋણગ્રાહકને લેખિત સ્વરૂપે આપવામાં આવશે. આવી માહિતી સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઋણગ્રાહક સમજી શકે તેવી ભાષામાં આપવામાં આવશે. ઋણ વિતરણ પહેલાં, મંજૂર કરાયેલી શરતો પ્રત્યે ઋણગ્રાહકની સંમતિનો યોગ્ય રીતે રેકોર્ડ રાખવામાં આવશે.

SCNL વિલંબિત ચુકવણી પર કોઈ દંડાત્મક વ્યાજ (Penal Interest) વસૂલતું નથી. જો કોઈ દંડ લાગુ પડતો હોય, તો તે માત્ર બાકી રહેલી રકમ પર જ લાગુ કરવામાં આવશે અને સમગ્ર બાકી ઋણ પર નહીં. આવા દંડની વિગતો ઋણ કરારમાં સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવામાં આવશે અને ખાસ રીતે પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

ઋણ મંજૂરી અથવા ઋણ વિતરણ સમયે, ઋણગ્રાહકને હસ્તાક્ષરિત ઋણ કરારની એક નકલ, શક્ય હોય ત્યાં સુધી સ્થાનિક ભાષામાં, તેમજ તેમાં ઉલ્લેખિત તમામ દસ્તાવેજો અને જોડાણોની નકલ પ્રદાન કરવામાં આવશે.

6.3. ઋણ વિતરણ અને શરતોમાં ફેરફાર

ઋણનું વિતરણ મંજૂર કરાયેલી શરતો અનુસાર અને સમયસર કરવામાં આવશે. વ્યાજદર, ઋણ વિતરણની સમયસૂચિ, સેવા શુલ્ક અથવા પૂર્વચુકવણી (Prepayment) સંબંધિત શરતો સહિત ઋણની શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર થાય તો તેની માહિતી ઋણગ્રાહકને અગાઉથી સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તે સમજી શકે તેવી ભાષામાં આપવામાં

Classification | INTERNAL

આવશે. આવા ફેરફારો માત્ર ભવિષ્ય માટે જ લાગુ કરવામાં આવશે અને આ સિદ્ધાંતનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ ઋણ કરારમાં કરવામાં આવશે.

ઋણ પાછું માંગવાની (Recall of Loan) અથવા ઋણની ચુકવણી ઝડપી બનાવવાની સંબંધિત કોઈપણ કાર્યવાહી ઋણ કરારની શરતો અને લાગુ પડતા કાયદાઓ અનુસાર જ કરવામાં આવશે.

જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં, SCNL દ્વારા સ્વીકારવામાં આવેલી કોઈપણ સુરક્ષા (Security) સંપૂર્ણ ઋણ ચુકવણી અથવા તમામ બાકી રકમોના સમાધાન પછી ત્રીસ (30) દિવસની અંદર મુક્ત કરવામાં આવશે, જો કંપનીને કોઈ કાયદેસર Lien અથવા Set-off નો અધિકાર પ્રાપ્ત ન હોય. જો આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે, તો તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ઋણગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે. હાલની પ્રથાનુસાર, SCNL તેના કોઈપણ ઋણ ઉત્પાદન માટે ગીરો (Collateral) અથવા સિક્યોરિટી માર્જિન વસૂલતું નથી.

6.4. દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓને લોનની સુવિધા આપવી અને સ્વાસ્થ્યની સ્થિતિના આધારે કોઈ ભેદભાવ ન કરવો

કંપની શારીરિક અથવા દૃષ્ટિની અક્ષમતા ધરાવતા અરજદારોને લોન સહિતની વિવિધ સેવાઓ અને સુવિધાઓ આપતી વખતે તેમની અક્ષમતાના આધારે કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ કરી શકશે નહીં. તેવી જ રીતે, કોઈપણ અરજદાર અથવા લોન લેનારની સ્વાસ્થ્યની સ્થિતિ, જેમાં HIV સંક્રમણની સ્થિતિનો પણ સમાવેશ થાય છે, તેના આધારે લોન સહિતની કોઈપણ સેવા અથવા સુવિધા આપવામાં ભેદભાવ કરી શકાશે નહીં. કોઈ વ્યક્તિની સ્વાસ્થ્યની સ્થિતિ અથવા HIV સંક્રમણની સ્થિતિના આધારે તેની લોન અરજી નકારી શકાશે નહીં, લોન આપવામાં વિલંબ કરી શકાશે નહીં, લોનની સુવિધા મર્યાદિત કરી શકાશે નહીં અથવા લોનની કોઈપણ શરતમાં ફેરફાર કરી શકાશે નહીં. SCNL ની તમામ શાખાઓએ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સેવાઓ અને સુવિધાઓ મેળવવામાં શક્ય તેટલી મદદ કરવી પડશે. કોઈપણ કર્મચારી અરજદાર, લોન લેનાર અથવા તેમના પરિવારના સભ્યોની સ્વાસ્થ્યની સ્થિતિ, જેમાં HIV સંક્રમણની સ્થિતિનો પણ સમાવેશ થાય છે, તે વિશે પૂછી શકશે નહીં, તેની નોંધ કરી શકશે નહીં અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ સમક્ષ જાહેર કરી શકશે નહીં. જોકે, કાયદા હેઠળ જરૂરી હોય અથવા લોન સાથે જોડાયેલા જીવન વીમા કવચ (Credit-Life Cover) માટે વીમા કંપની દ્વારા આવી માહિતી માંગવામાં આવે તો આ નિયમમાં છૂટછાટ રહેશે. આવા કિસ્સામાં પણ માત્ર જરૂરી માહિતી જ મેળવવી પડશે, તેને ગુપ્ત રાખવી પડશે અને લોન મંજૂર કરવાના કે નકારવાના નિર્ણયમાં તેનો ઉપયોગ કરી શકાશે નહીં. કંપનીએ તમામ સ્તરના કર્મચારીઓ માટે યોજાતા તાલીમ કાર્યક્રમોમાં એક યોગ્ય તાલીમ વિભાગનો સમાવેશ કરવો પડશે, જેમાં દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો તેમજ સ્વાસ્થ્યની સ્થિતિ, જેમાં HIV સંક્રમણની સ્થિતિનો પણ સમાવેશ થાય છે, તેના આધારે થતા ભેદભાવ સામેના તેમના અધિકારો વિશે માહિતી આપવી પડશે. આ અધિકારો કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા તેમને આપવામાં આવ્યા છે. વધુમાં, કંપનીએ દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ તેમજ સ્વાસ્થ્યની સ્થિતિના આધારે ભેદભાવનો સામનો કરનારા વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિરાકરણ કંપની દ્વારા પહેલેથી સ્થાપિત કરવામાં આવેલી ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા (Grievance Redressal Mechanism) હેઠળ કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવું પડશે.

6.5. શારીરિક અથવા દ્રષ્ટિબાધિત વ્યક્તિઓ માટેની ઋણ સુવિધાઓ

કંપની શારીરિક અથવા દ્રષ્ટિબાધિત અરજદારોને ઋણ સુવિધા સહિતની અન્ય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો પ્રદાન કરતી વખતે તેમની અક્ષમતાના આધારે કોઈપણ પ્રકારનો ભેદભાવ રાખશે નહીં. SCNL ની તમામ શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ મેળવવા માટે શક્ય તેટલી તમામ મદદ અને સહાય પૂરી પાડશે. SCNL તેના તમામ સ્તરના કર્મચારીઓ માટે યોજાતા તાલીમ કાર્યક્રમોમાં એક યોગ્ય અભ્યાસક્રમનો સમાવેશ કરશે, જેમાં કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય કરારો દ્વારા અક્ષમ વ્યક્તિઓને આપવામાં આવેલા અધિકારો અંગેની માહિતી

Classification | INTERNAL

સમાવિષ્ટ હશે. ઉપરાંત, SCNL સુનિશ્ચિત કરશે કે અક્ષમ વ્યક્તિઓની ફરિયાદો માટે કંપની દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી (Grievance Redressal Mechanism) હેઠળ યોગ્ય અને સમયસર નિવારણ કરવામાં આવે.

6.6. સામાન્ય વર્તન

SCNL ઋણગ્રાહકના વ્યક્તિગત અથવા વ્યવસાયિક મામલાઓમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં, સિવાય કે તે બાબતોનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ ઋણ કરારમાં કરવામાં આવ્યો હોય અથવા અગાઉ જાહેર ન કરવામાં આવેલી કોઈ મહત્વપૂર્ણ માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં આવી હોય.

ઋણ ખાતાના હસ્તાંતરણ માટે ઋણગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલી વિનંતીઓનો પારદર્શક રીતે વિચાર કરવામાં આવશે. આવી વિનંતિ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી એકવીસ (21) દિવસની અંદર, કરારની શરતો અને લાગુ પડતા કાયદાઓ અનુસાર, કંપની પોતાની સંમતિ અથવા વાંધો (જો હોય તો) ઋણગ્રાહકને જણાવશે.

એક નિયમન હેઠળની સંસ્થા તરીકે, SCNL તેના કર્મચારીઓ અને આઉટસોર્સ્ડ સેવા પ્રદાતાઓની તમામ કામગીરી અને વર્તન માટે સંપૂર્ણપણે જવાબદાર અને જવાબદેહ રહેશે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે ઋણગ્રાહકો સાથે સંપર્કમાં રહેતા તમામ કર્મચારીઓને યોગ્ય તાલીમ આપવામાં આવી હોય અને ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું સમયસર અને અસરકારક રીતે નિરાકરણ કરવામાં આવે.

SCNL વ્યક્તિગત ઋણગ્રાહકોને મંજૂર કરવામાં આવેલા ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન (Floating Rate Term Loan) પર પૂર્વચુકવણી (Prepayment) અથવા લોન સમય પહેલાં બંધ કરવા (Foreclosure) માટે કોઈ દંડ વસૂલશે નહીં. વિલંબિત ચુકવણી માટે લાગુ પડતો કોઈપણ દંડ માત્ર બાકી રહેલી રકમ સુધી જ મર્યાદિત રહેશે.

6.7. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

Fair Practices Codeનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવાની સમગ્ર જવાબદારી બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની રહેશે. SCNLના કર્મચારીઓ અથવા પ્રતિનિધિઓના નિર્ણયો અથવા કાર્યવાહીથી ઊભા થતા વિવાદો અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે બોર્ડ એક અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી (Grievance Redressal Mechanism) સ્થાપિત કરશે, જેથી આવી ફરિયાદોની યોગ્ય ઉચ્ચ સ્તરે સમીક્ષા થઈ શકે.

કંપની તેની તમામ શાખાઓ અને વ્યવસાયિક સ્થળોએ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (Grievance Redressal Officer)નું નામ અને સંપર્ક વિગતો સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરશે. જો કોઈ ફરિયાદ એક મહિનાની અંદર ઉકેલવામાં ન આવે, તો ઋણગ્રાહકને RBIની યોગ્ય કચેરીનો સંપર્ક કરવાનો તેનો અધિકાર હોવાની માહિતી આપવામાં આવશે.

NBFCs માટેની Integrated Ombudsman Scheme, 2021ના પાલન માટે SCNL બોર્ડની મંજૂરીથી Principal Nodal Officer અથવા Nodal Officer ની નિમણૂક કરશે. નિર્ધારિત સમયાંતરે રજૂ કરવામાં આવતા સંકલિત અહેવાલોના આધારે બોર્ડ સમયાંતરે Fair Practices Codeના પાલન તેમજ ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની અસરકારકતાની સમીક્ષા પણ કરશે.

6.8. અતિશય વ્યાજના નિયંત્રણ અને ફરિયાદોના નિરાકરણ અંગે

SCNL બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વ્યાજદર મોડલ અપનાવશે, જેમાં ભંડોળની કિંમત (Cost of Funds), કામગીરી ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા પરિબળોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે. લાગુ પડતો વ્યાજદર અને જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં અલગ-અલગ કિંમતો નક્કી કરવાના કારણોની માહિતી ઋણ અરજી ફોર્મ અને ઋણ મંજૂરી સંબંધિત સંચારમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

વ્યાજદર, ફી અને અન્ય ચાર્જિસ અંગેની માહિતી કંપનીની વેબસાઇટ તથા અન્ય યોગ્ય જાહેર માધ્યમો દ્વારા પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે અને તેમાં કોઈ ફેરફાર થાય ત્યારે સમયસર અપડેટ કરવામાં આવશે. તમામ વ્યાજદર

Classification | INTERNAL

વાર્ષિક ધોરણે (Annualized Basis) દર્શાવવામાં આવશે અને કોઈપણ સુધારાની માહિતી અગાઉથી આપવામાં આવશે. આવા સુધારા માત્ર ભવિષ્ય માટે જ લાગુ પડશે.

કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજદર અને ચાર્જિસ વાજબી હોય અને અતિશય ન હોય. ઉપરાંત, કિંમતો નક્કી કરવા સંબંધિત નિર્ણયો લાગુ પડતા નિયમનકારી નિર્દેશો અને બજારની પરિસ્થિતિઓ સાથે સુસંગત રહે તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

6.9. સામાન્ય ન્યાયસંગત વ્યવહારો

Fair Practices Code (FPC) SCNL ની તમામ કચેરીઓ તથા કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. પારદર્શિતા અને ન્યાયસંગત ઋણ વિતરણ પ્રત્યે SCNL ની પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવતું નિવેદન કચેરી પરિસરમાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે તેમજ ઋણ કાર્ડમાં પણ સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.

ફિલ્ડ સ્ટાફને ઋણગ્રાહકોની આવક, ખર્ચ અને ઋણબોજનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે યોગ્ય તાલીમ આપવામાં આવશે. કંપની દ્વારા ઋણગ્રાહકોને આપવામાં આવતું કોઈપણ શિક્ષણ અથવા તાલીમ સંપૂર્ણપણે નિઃશુલ્ક હશે. અસરકારક વ્યાજદર અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની વિગતો કચેરીઓમાં, ઋણગ્રાહકો માટેની માહિતી સામગ્રીમાં તથા કંપનીની વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

SCNL RBI ની KYC માર્ગદર્શિકાઓનું સંપૂર્ણ પાલન કરશે. જો કોઈ બિન-ઋણ (Non-credit) ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવામાં આવે, તો તે માત્ર ઋણગ્રાહકની સ્પષ્ટ સંમતિ પ્રાપ્ત કર્યા બાદ અને તમામ લાગુ પડતા ચાર્જિસની સંપૂર્ણ માહિતી આપ્યા પછી જ આપવામાં આવશે. ઋણ મંજૂરી અને ઋણ વિતરણ પ્રક્રિયાઓનું કેન્દ્રીય સ્તરે નિયંત્રણ અને દેખરેખ રાખવામાં આવશે, જેથી કામગીરીની વિશ્વસનીયતા જળવાઈ રહે અને સમયસર સેવા પ્રદાન સુનિશ્ચિત થઈ શકે.

6.10. મંજૂરી પત્ર, પ્રોમિસરી નોટ અને ઋણ કાર્ડમાં જાહેર કરવામાં આવતી માહિતી

SCNL બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ પ્રમાણભૂત ઋણ કરારનો ઉપયોગ કરશે, જે શક્ય હોય ત્યાં સુધી સ્થાનિક ભાષામાં તૈયાર કરવામાં આવશે. મંજૂરી પત્ર (Sanction Letter) અને ઋણ કરારમાં તમામ શરતો, Key Fact Statement (KFS), વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જિસની વિગતો, માત્ર બાકી રહેલી રકમ પર લાગુ પડતા દંડની માહિતી, મોરેટોરિયમ સમયગાળો, સિક્યોરિટી ડિપોઝિટ લેવામાં આવતું નથી તેની પુષ્ટિ તથા ઋણગ્રાહકના ડેટાની ગોપનીયતા અંગેની ખાતરીઓ સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

ઋણ કાર્ડમાં અસરકારક વ્યાજદર, ચુકવણીની સ્વીકૃતિઓ, ઋણગ્રાહકની ઓળખ સંબંધિત વિગતો તથા ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની સંપૂર્ણ માહિતી દર્શાવવામાં આવશે, જેમાં Principal Nodal Officer ની સંપર્ક વિગતોનો પણ સમાવેશ થશે. તમામ નોંધો સ્થાનિક ભાષામાં કરવામાં આવશે.

6.11. દબાણમુક્ત વસૂલાત પદ્ધતિઓ

SCNL વસૂલાત માટે દબાણમુક્ત, ગૌરવપૂર્ણ અને કાયદેસર પદ્ધતિઓનું પાલન કરશે. સામાન્ય રીતે વસૂલાત ઋણગ્રાહકો સાથે પરસ્પર સંમતિથી નક્કી કરાયેલા કેન્દ્રીય સ્થળોએ કરવામાં આવશે. માત્ર ત્યારે જ ઘરેથી વસૂલાત કરવામાં આવશે જ્યારે ઋણગ્રાહક સતત બે અથવા તેથી વધુ વખત નિર્ધારિત કેન્દ્રીય સ્થળે હાજર રહેવામાં નિષ્ફળ જાય.

કંપની વસૂલાત કર્મચારીઓની ભરતી, તાલીમ, દેખરેખ અને વર્તન માટે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ આચારસંહિતા (Code of Conduct) જાળવી રાખશે. કર્મચારીઓના વેતન અને પ્રોત્સાહન માળખામાં વસૂલાતની માત્રા કરતાં

Classification | INTERNAL

સેવાની ગુણવત્તા અને ઋણગ્રાહકોના સંતોષને વધુ મહત્વ આપવામાં આવશે. કઠોર, અપમાનજનક અથવા ભ્રામક વસૂલાત પદ્ધતિઓ સંપૂર્ણપણે પ્રતિબંધિત રહેશે.

SCNL ઋણની ચુકવણીમાં મુશ્કેલીનો સામનો કરી રહેલા ઋણગ્રાહકોને ઓળખવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા જાળવી રાખશે અને તેમની સાથે હકારાત્મક અને રચનાત્મક રીતે સંપર્ક કરશે. તેમાં ઉપલબ્ધ વિકલ્પો અંગે માર્ગદર્શન અને જરૂરી સહાય પૂરી પાડવાનો પણ સમાવેશ થશે.

6.12. શૈક્ષણિક લાયકાત અને પૃષ્ઠભૂમિ ચકાસણી

કંપનીમાં નિમણૂક માટે પસંદ કરવામાં આવતા તમામ ઉમેદવારો, ખાસ કરીને ગ્રાહકો સાથે સીધા સંપર્કમાં રહેતી ભૂમિકાઓ માટે, નિર્ધારિત ન્યૂનતમ શૈક્ષણિક લાયકાતના માપદંડોને પૂર્ણ કરતા હોવા જોઈએ. ન્યૂનતમ લાયકાત તરીકે, ઉમેદવારે માન્યતા પ્રાપ્ત બોર્ડ અથવા સંસ્થામાંથી 10+2 અથવા તેની સમકક્ષ લાયકાત સફળતાપૂર્વક પૂર્ણ કરી હોવી આવશ્યક છે.

રોજગારની પુષ્ટિ પહેલાં, કંપની ઉમેદવારની શૈક્ષણિક લાયકાત, અગાઉના રોજગારનો ઇતિહાસ તેમજ આંતરિક નીતિઓ અને નિયમનકારી અપેક્ષાઓ અનુસાર જરૂરી માનવામાં આવતી અન્ય ચકાસણીઓ કરશે.

વધુમાં, ઉમેદવારની પૃષ્ઠભૂમિ અને ક્રેડિટ પ્રોફાઇલનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે Equifax અથવા અન્ય કોઈ માન્ય ક્રેડિટ માહિતી કંપની દ્વારા Employee Bureau Check કરવામાં આવશે. તમામ જરૂરી ચકાસણીઓ સંતોષકારક રીતે પૂર્ણ થયા પછી જ નિમણૂક અથવા રોજગારની પુષ્ટિ કરવામાં આવશે.

6.13. ગ્રાહક સુરક્ષા માટેની પહેલ

SCNL તેના ઋણગ્રાહકોના હિતોના રક્ષણને યોગ્ય મહત્વ આપશે. કંપની સંયુક્ત જવાબદારી જૂથો (JLGs) ની યોગ્ય રચના અને મજબૂતીકરણ માટે પૂરતા પ્રયત્નો અને સંસાધનોનું રોકાણ કરશે. તેમાં જૂથના સભ્યોને પ્રાથમિક માર્ગદર્શન અને તાલીમ આપવાનો સમાવેશ થશે, જેથી તેઓ જૂથની જવાબદારીઓ, ચુકવણીની શિસ્ત અને જૂથની રચના પછી તેની અસરકારક કામગીરીને સારી રીતે સમજી શકે.

SCNL જવાબદાર ધિરાણ પદ્ધતિઓનું પાલન કરશે અને ઋણગ્રાહકની ઋણ પરત ચૂકવવાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કર્યા પછી જ ઋણ આપશે. કંપની ઋણગ્રાહકોને ક્રેડિટનો સમજદારીપૂર્વક ઉપયોગ કરવાની અને બિનજરૂરી અથવા અતિશય ઋણ લેવાનું ટાળવાની મહત્વતા અંગે પણ જાગૃત કરશે. આ પ્રયાસોનો હેતુ ઋણગ્રાહકોને માહિતીસભર નિર્ણયો લેવામાં, નાણાકીય શિસ્ત જાળવવામાં અને લાંબા ગાળાની નાણાકીય સ્થિરતા પ્રાપ્ત કરવામાં સહાય કરવો છે.

Classification | INTERNAL