****

સટિન ફિનસર્વ લિમિટેડ

ની

નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા

(આવૃત્તિ 1.1-30.07.2019)

****

સટિન ફિનસર્વ લિમિટેડ ("એસએફએલ") ની આ નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતાનું ધ્યેય પોતાના સભ્યોને આ સંહિતાનું એક વિહંગાવલોન પૂરૂં પાડવાનું છે જેનું અનુસરણ પૂરી પાડવામાં આવતી નાણાકીય સેવાઓ અંગે એસએફએલ દ્વારા કરવામાં આવશે. ધિરાણ કરતી વખતે અને બાકી નિકળતી રકમની વસૂલી કરતી વખતે તેના સભ્યોને એક વાજબી અને વિશ્વસનીય સેવા પૂરી પાડવાની બાબતને એસએફએલ વધુ મહત્વ આપશે. બાકી નિકળતી રકમની વસૂલી કરતી વખતે સભ્યની સંવેદનશીલ સ્થિતિ ધ્યાનમાં રાખીને તેની પ્રતિષ્ઠાનું માન રાખવાના સિદ્ધાંત પર સંસ્થાની નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા આધાર રાખે છે.

આ દસ્તાવેજમાં આગળ વિગતવાર જણાવેલ આ આચાર સંહિતાના અમલીકરણ માટે અને બધા સ્ટેકહોલ્ડરોને વાજબી અને ન્યાયપૂર્ણ રીતે ધિરાણ સહિત નાણાકીય સેવાઓ અને ઉત્પાદનો પ્રસ્તુત કરવા માટે પોતાના સંચાલનમાં એવી દૃઢ પ્રતિબદ્ધતા દેખાય છે અને કે આ બધા કર્મચારીઓ આ પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ છે એ ખાતરી કરવા માટે પણ કંપનીનું નિયામક મંડળ અને વ્યવસ્થાપન ટીમ જવાબદાર છે.

આચાર સંહિતાના ઉદ્દેશો નીચે પ્રમાણે છે

a. સારી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહિત કરવી અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં સારી પ્રથાઓની ખાતરી કરવી
b. ગ્રાહકો ઉત્પાદનોને સારી રીતે સમજી શકે અને સૂચિત નિર્ણય લઇ શકે એ માટે ઉચ્ચ પારદર્શિતા રાખવી
c. ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિવારણની પ્રણાલીને મજબૂત કરવી

લોન માટે અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

1. બોરોવર સાથેની બધી વાતચીત બોરોવરને સમજાય એવી ભાષામાં કરવાની રહેશે.
2. લોનની અરજીના ફોર્મમાં બોરવરને અસર કરે એવી જરૂરી જાણકારી હોવી જોઇએ, જેથી બોરોવર અન્ય એનબીએફસી દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવતા નિયમો તથા શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે અને એક સૂચિત નિર્ણય લઇ શકે. અરજી ફોર્મ સાથે કયા દસ્તાવેજો સાદર કરવાના રહેશે એ લોનની અરજીમાં જણાવવામાં આવે છે.
3. કંપની સંભવિત બોરોવરને લોનની પૂરી અરજી પ્રાપ્ત થયાની એક સ્વીકૃતિ આપશે. લોન અરજીનો નિકાલ કરવા માટેની એક સૂચક સમય મર્યાદા આવી સ્વીકૃતિમાં જણાવવામાં આવશે.

લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો / શરતો

એસએફએલ બોરોવરને વ્યાજનો વાર્ષિક દર અને તેને લાગુ કરવાની પદ્ધત સહિત નિયમો તથા શરતો સાથે લોનની મંજૂર થયેલી રકમ મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા બીજી રીતે બોરોવરને સમજાય એવી ભાષામાં લેખિતમાં જાણ કરશે અને બોરોવરની નિયમો તથા શરતોની સ્વીકૃતિ તેના રેકોર્ડમાં રાખશે. કારણ કે સામાન્યપણે એનબીએફસી વિરૂદ્ધ પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદો ઊંચું વ્યાજ/દંડ વ્યાજ લગાવવાથી સંબંધિત હોય છે. જો કંપની કોઇપણ વિલંબ ચુકવણી શુલ્ક લગાવે, તો એ વિશે બોરોવરને લોન કરારમાં મોટા અક્ષરો તરીકે જણાવવામાં આવશે. વ્યવસાયની તાકીદની જરૂરીયાતો, નિયમનકારીની અને ગ્રાહકની ભાવનાઓ, બજારની પ્રથાઓ વગેરેને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ તથા અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવાના આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ઠરાવવામાં આવશે જે સમીક્ષાને અધિન હશે. બોરોવર દ્વારા જણાવવામાં આવેલ નિયમો તથા શરતોની સ્વીકૃતિને કંપની પોતાના રેકોર્ડમાં જાળવી રાખશે.

નિયમો તથા શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ

a. ડિસ્બર્સમેન્ટનુ નિયોજન, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પ્રીપેમેન્ટ શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો તથા શરતોના કોઇપણ ફેરફાર વિશે બોરોવરને સમજાય એવી ભાષામાં કંપની બોરોવરને નોટીસ આપશે.
b. કંપની ખાતરી કરશે કે વ્યાજ દરોમાં અને અન્ય શુલ્કોમાં ફેરફારોને ફક્ત સંભવિત રૂપે જ અમલી કરવામાં આવશે. આ અંગેની એક યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
c. લોન પાછી ખેંચી લેવાનો / ચુકવણી કે કામગીરીને ગતિ આપવાનો કંપનીનો નિર્ણય લોન કરારની શરતોની સુસંગતિમાં હશે.
d. બોરોવર સામે કંપનીના હોય એવા કોઇપણ અન્ય દાવા માટેના કોઇપણ કાયદેસર અધિકાર અથા ધારણાધિકારને અધિન બાકી નિકળતી રકમની પાછી ચુકવણી કર્યા પછી અથવા લોનની બાકી નિકળતી રકમની વસૂલી થયા પછી કંપની બધી સેક્યુરિટીઓ

મુક્ત કરશે. સેટ-ઓફના આવા અધિકારનો વપરાશ કરવાનો થાય એવા કિસ્સામાં, બોરોવરને બાકી રહેતા દાવાઓ અને જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઇ શરતો હેઠળ સેક્યુરિટીઓ રાખી મૂકવા માટે હકદાર છે એ અંગેની પૂરી વિગતો વાળી એક યોગ્ય નોટીસ આપવામાં આવશે.

સર્વસાધારણ

a. સંબંધિત લોન કરારના લોન કરારના નિયમો તથા શરતોમાં આપવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય એસએફએલ બોરોવરના વ્યવહારમાં દખલગીરી કરશે નહીં (સિવાય કે બોરોવરે પહેલાં ન જણાવેલી તેના વિશેની નવી જાણકારી મળી આવે)
b. બોરોવર તરફથી બોરોવલ ખાતાના હસ્તાંતરણ માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના કિસ્સામાં, કંપનીની સંમતિની અથવા જો હોય તો, વાંધાની જાણ વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર કરવાની રહેશે. આવું હસ્તાંતરણ કાયદાની સુસંગતિમાં કરારની પારદર્શક શરતો મુજબનું હશે.
c. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, એનબીએફસીએ અન્યાયકારક પજવણીનો આશરો લેવો જોઇએ નહીં, જેમ કે સતત કસમયે બોરોવરોને હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે માનવી શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકની ફરિયાદોમાં એસએફએલના કર્મચારીઓની કઠોર વર્તણૂકનો પણ સમાવેશ થતો હોવાને લીધે, એસએફએલ ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વ્યવહાર કરવા માટે કર્મચારીઓને પૂરતું પ્રશિક્ષણ આપવામાં આવે છે.

નિયામક મંડળની જવાબદારીઓ

a. કંપનીના નિયામક મંડળે આ અંગે ઉદ્ભવતા વિવાદોના નિરાકરણ માટે સંસ્થાની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી નક્કી કરવી જોઇએ. આ પ્રણાલી દ્વારા ખાતરી કરવી જોઇએ કે કંપનીના કાર્યકરોના નિર્ણયો થકી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદોને, ઓછામાં ઓછા આગલા ઉચ્ચ સ્તર પર, સાંભળવામાં આવે છે અને તેમનો નિકાલ કરવામાં આવે છે.

b. વ્યવસ્થાપનના સ્તરો પર નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતાના અનુપાલનની અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીના કામગીરીની સમયાંતરે એક સમીક્ષા કરવાની રહેશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકિકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરાલો પર, નિયામક મંડળે નિયત કર્યા પ્રમાણે, નિયામક મંડળને સાદર કરવાનો રહેશે.

આ જાહેર નોટીસ ગ્રાહકો □□□□, નોડલ અધિકારીની તેમ જ આરબીઆઇના પ્રાદેશિક કાર્યાલયની વિગતોની સાથોસાથ કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી પર પ્રકાશ પાડવાનો હેતુ પુરો પાડશે.

<u>કંપનીની એફપીસી નીતિમાં સુધારો</u>

મુખ્ય કારોબારી અધિકારી/કંપનીના કાયમી નિયામક, કંપનીની એફપીસી નીતિમાં અને એવી અન્ય સંબંધિત માર્ગદર્શક નોંધોમાં, આરબીઆઇની તેમ જ એવા અન્ય વૈધાનિક સત્તાધારીઓની આવશ્યકતાઓ/સુધારાઓ/ફેરફારો અનુસાર સમય સમય પર સુધારો વધારો/ફેરફાર કરવા માટે અધિકૃત હશે.

<u>સ્વીકાર</u>

આ નીતિ દસ્તાવેજ અને વાર્ષિક સમીક્ષાઓ દરમ્યાન કરવામાં આવેલ કોઇપણ ફેરફારો નિયામક મંડળ દ્વારા અપનાવવામાં આવશે.