

## સર્વગ્રામ ફિનકેર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

### 1. પરિચય

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("કોડ") સર્વગ્રામ ફિનકેર પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની") ના તમામ હાલના અને સંભવિત ગ્રાહકોને લાગુ પડતી ફેર પ્રેક્ટિસની વિગતો આપે છે અને કંપની માટે કામ કરતા તમામ કર્મચારીઓ અને પ્રતિનિધિઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવશે. આ કોડ કર્મચારીઓને વધુ સારી ગ્રાહક સેવા પુરી પાડવા અને ગ્રાહકો સાથેના વ્યવસાયિક વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા જાળવવા માટે સુધારા બનાવશે. આ કોડ આરબીઆઇ/ડીએનબીઆર/2016-17/44 માસ્ટર ડાયરેક્શન ડીએનબીઆર. પીડી.007/03.10.119/2016-17 તારીખ 1 સપ્ટેમ્બર, 2016 મુજબ બનાવવામાં આવ્યો છે અને 17 ફેબ્રુઆરી, 2020ના રોજ અપડેટ કરવામાં આવ્યો છે, ને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઇ) દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી નોન-સિસ્ટમેટિક ઈમ્પોર્ટન્ટ નોન-ડિપોઝિટ કંપની નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીને લાગુ પડે છે.

### 2. ઉદ્દેશ

આ કોડનો ઉદ્દેશ:

- 2.1 ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને ન્યાયી પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહન આપવું.
- 2.2 ગ્રાહકોને સેવાઓના સ્તરની વધુ સારી સમજણ મળી શકે તે માટે પારદર્શિતા વધારવી.
- 2.3 કંપનીમાં ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધારવો.

### 3. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

ગ્રાહકો પ્રત્યે કંપનીની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ:

- 3.1 ગ્રાહકો સાથેના તેમના તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વાજબી કામ કરવું
  - કંપની જે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરે છે તેના માટે કોડમાં ઉલ્લેખિત પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોનું પાલન કરવું, અને, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રેક્ટિસમાં તેનો સ્ટાફ અનુસરે છે
  - કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોને પૂર્ણ કરે તેની ખાતરી કરવી
  - ગ્રાહકો સાથે કંપનીનો વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર નિર્ભર રહેશે

3.2 ગ્રાહકોને કંપનીની પ્રોડક્ટ કેવી રીતે કામ કરે છે તે સમજવામાં મદદ કરશે:  
તેમની નાણાકીય અસરો સમજાવી ને

3.3 જે બાબતો ખોટી પડે છે તેની સાથે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવો:

- ભૂલો સુધારવી.
- ગ્રાહકોની ફરિયાદો હાથમાં લેવી
- જો તેઓ હજી પણ સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ વધારવી તે કહેવું

3.4 કોડનો પ્રચાર કરો, તેને કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકો અને વિનંતી થાય ત્યારે ગ્રાહકો માટે તેની નક્કલો હાજર રાખો

#### 4. માહિતી

4.1 ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરતી તેમજ તેમને રસ ધરાવતી સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય સુવિધાઓ સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી આપતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં મદદ કરવી.

4.2 ગ્રાહકની ઓળખ અને ઠેકાણું પિત કરવા માટે કંપનીને તેમની પાસેથી જરૂરી દસ્તાવેજો અને માહિતી વિશે તેમજ કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટેના અન્ય દસ્તાવેજો અંગે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરો

#### 5. લોન અને તેની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

5.1 ઉધાર લેનારને તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષા અથવા ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં થવો જોઈએ.

5.2 લોન અરજી ફોર્મમાં જરૂરી માહિતી શામેલ હશે જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે, જેથી કરીને અન્ય NBFC દ્વારા ઓફર કરાયેલ નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને લેનારા દ્વારા જાણકાર નિર્ણયો લઈ શકાય. લોન અરજી ફોર્મ, અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો દર્શાવે છે.

5.3 કંપની તમામ લોન અરજીઓની રસીદ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ તૈયાર કરશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ કઈ સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે તે પણ સ્વીકૃતિમાં દર્શાવવામાં આવશે.

#### 6. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

6.1 કંપની ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં અથવા મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્ય રીતે ઋણ લેનારને સમજાય તે રીતે જણાવશે, વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરેલી લોનની રકમ અને અમારા રેકોર્ડ પર ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ જાળવી રાખશે છે.

6.2 કંપની લોન કરારમાં મોડેથી ચુકવણી માટે લેવામાં આવેલા દંડાત્મક વ્યાજનો બોલ્ડમાં ઉલ્લેખ કરશે.

6.3 કંપની લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક બિડાણની એક નકલ સાથે ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજ્યા મુજબ લોન કરારની એક નકલ પ્રદાન કરશે.

## 7. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ

7.1 કંપની ઋણ લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં નોટિસ આપશે, અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે.

7.2 કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજદર અને ચાર્જમાં ફેરફારો ફક્ત સંભવિત રીતે જ પ્રભાવિત થાય. લોન કરારમાં આ અંગેની યોગ્ય શરતનો સમાવેશ કરવામાં આવશે.

7.3 કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.

7.4 તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના હક અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન કોઈપણ અન્ય દાવા માટે લોન લેનારની હોઈ શકે તે માટે તમામ સિક્યોરિટીઝ કંપની રિલીઝ કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી અમે જે શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છીએ તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે લોન લેનારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

## 8. સામાન્ય

8.1 લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની ઉધાર લેનારની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તેની નોંધ લેવામાં આવી ન હોય).

8.2 ઉધાર લીધેલા ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે ઉધાર લેનાર તરફથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્ય એટલે કે, અમારો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

8.3 લોનની વસૂલાતની બાબતમાં અમે ઉધાર લેનારાઓને અયોગ્ય સમયે સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે શારીરિક બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે અયોગ્ય સત્તામણીનો આશરો નહીં લઈએ, અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે, ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે અમારા સ્ટાફને યોગ્ય રીતે પુરતી તાલીમ આપવામાં આવે.

8.4 અમે મંજૂર કરાયેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોનમાં વ્યક્તિગત ઋણધારકો પાસેથી ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/ પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલ કરીશું નહીં.

8.5 વિવિધ હિસ્સેદારોની જાણકારી માટે અમારી વેબસાઈટ પર ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પણ મૂકવામાં આવશે.

## 9. ફરિયાદ નિવારણ

9.1 ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને સંચાલનના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદના નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા થશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત અંતરે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.

9.2 જ્યાં વ્યાપાર વ્યવહાર કરવામાં આવે છે તેવા કંપનીની તમામ શાખાઓ/સ્થળો પર નીચેની માહિતી ગ્રાહકોના લાભ માટે મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે:

9.2.1 કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકાય તેવા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઈલ નં. તેમજ ઈમેઈલ સરનામું).

9.2.2 જો એક મહિનાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે તો જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે તેવા ગ્રાહક RBIની DNBSની પ્રાદેશિક કચેરીના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે.

જાહેર નોટિસ ગ્રાહકોને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ અને કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને આરબીઆઈના પ્રાદેશિક કાર્યાલયની વિગતોને પ્રકાશિત કરવાના હેતુને પૂર્ણ કરશે.

## 10. નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ(ઓમ્બ્ડ્સમેન)યોજના, 2018 - નોડલ ઓફિસર/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક

10.1 લોકપાલ યોજના હેઠળ, કંપનીએ નોડલ ઓફિસર્સ (એનઓ)ની નિમણૂક કરી છે, જે કંપની નું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની સામે દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં ઓમ્બ્ડ્સમેન ને હિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે.

10.2 પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (PNO) અન્ય બાબતોની સાથે સાથે, ઓમ્બ્ડ્સમેન અને એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ સ્કીમ હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે. મુખ્ય નોડલ અધિકારી ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ (CEPD), RBI, કેન્દ્રીય કાર્યાલય સાથે સંકલન અને સંપર્ક કરવા માટે જવાબદાર રહેશે.

10.3 ગ્રાહકોના લાભ માટે જે શાખાઓ/સ્થળોએ વેપાર વ્યવહાર કરવામાં આવે છે ત્યાં ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય તેવા PNOs/NOs/GROsના નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઈલ નંબર તેમજ ઈમેઈલ સરનામાં) અને ઓમ્બ્ડ્સમેન ના

નામ અને સંપર્કની વિગતો રહેશે.

10.4 ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ સરળતાથી માહિતી મેળવી શકે તે રીતે યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષામાં) તેમની તમામ કચેરીઓ અને શાખાઓ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

10.5 ઓમ્બ્ડ્સમેન જના, નોડલ અધિકારી અને મુખ્ય અધિકારીની વિગતો વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

## 11. વેબસાઇટ પર પોસ્ટિંગ

11.1 વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે આ કોડ સ્થાનિક ભાષાઓમાં કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

## 12. વ્યાજદર

12.1 કંપની ભંડોળનું મૂલ્ય, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દરનું મોડલ અપનાવશે અને લોન અને એડવાન્સ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરશે. વ્યાજનો દર અને વિવિધ કેટેગરીના ઉધાર લેનારાઓને વ્યાજના વિવિધ દર વસૂલવા માટે જોખમ અને તર્કના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ લોન લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને સેન્શન મંજૂરી પત્ર રીતે જણાવવામાં આવશે. વ્યાજનો દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ પણ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવશે.

12.3 વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ઉધાર લેનાર ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ થાય.

12.4 કંપની વ્યાજદર અને પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવામાં યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરશે.

## 13. કંપની દ્વારા ફાઇનાન્સ કરાયેલા વાહનોનો પુનઃકબજો

13.1 ઉધાર લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં કંપની પાસે બિલ્ટ-ઇન રી-પ્લેશન ક્લોઝ હશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય હશે. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ પણ હશે:

13.1.1 કબજો લેતા પહેલા નોટિસ પીરિયડ

13.1.2 જે સંજોગોમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે

13.1.3 સિક્યોરિટીનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા

13.1.4 વાહન/મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલા લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ

13.1.5 ઉધાર લેનારને પુનઃ કબજો આપવાની પ્રક્રિયા

### 13.1.6 મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા

13.2 આવા નિયમો અને શરતોની નકલ ઉધાર લેનારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

## 14. સોનાના દાગીનાની સામે ધિરાણ

ઉપરોક્ત ઉપરાંત, સોનાના દાગીના સામે વ્યક્તિઓને ધિરાણ આપતી વખતે નીચેની બાબતોની સાથેસાથે કંપની બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરવામાં આવેલી નીતિનું પાલન કરશે.

14.1 આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત કેવાયસી માર્ગદર્શિકાનું પાલન થાય અને કોઈપણ લોન લંબાવતા પહેલા ગ્રાહક પર પૂરતી યોગ્ય મહેનત કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતા પગલાં લેવામાં આવે.

14.2 પ્રાપ્ત જ્વેલરી માટે યોગ્ય મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા.

14.3 સોનાના દાગીનાની માલિકી સંતોષવા માટે આંતરિક પ્રણાલીઓ.

14.4 જ્વેલરીને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં સંગ્રહિત કરવા માટે પર્યાપ્ત પ્રણાલીઓ, ચાલુ ધોરણે સિસ્ટમ્સની સમીક્ષા કરવી, સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ આપવી અને પ્રક્રિયાઓનું કડકપણે પાલન થાય તેની ખાતરી કરવા માટે આંતરિક ઓડિટર્સ દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ કરવું.

14.5 જ્વેલરીના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા ન ધરાવતી શાખાઓ દ્વારા આવી લોન લંબાવવામાં આવશે નહીં.

14.6 કોલેટરલ તરીકે સ્વીકૃત જ્વેલરીનો યોગ્ય વીમો લેવામાં આવશે.

યુકવણી ન કરવાના કિસ્સામાં લોન લેનારને પૂરતી પૂર્વ સૂચના સાથે પારદર્શક હરાજ પ્રક્રિયા.

14.7 હિતોનો ટકરાવ ન હોવો જોઈએ અને હરાજની પ્રક્રિયાએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે જૂથ કંપનીઓ અને સંબંધિત કંપનીઓ સહિત હરાજ દરમિયાન તમામ વ્યવહારોમાં નજીકનો સંબંધ છે.

14.8 લોકોને હરાજની જાણ ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં જાહેરાતો આપીને કરવામાં આવશે.

14.9 નીતિ તરીકે કંપની આયોજિત હરાજમાં ભાગ લેશે નહીં.

14.10 ગીરવે મુકેલ સોનાની હરાજ બોર્ડ દ્વારા માન્ય હરાજ કરનારાઓ દ્વારા જ કરવામાં આવશે.

14.11 આ પોલિસીમાં એકત્રીકરણ, અમલીકરણ અને મંજૂરીની ફરજોને અલગ કરવા સહિત છેતરપિંડીનો સામનો કરવા માટે મૂકવામાં આવનારી સિસ્ટમ્સ અને પ્રક્રિયાઓને પણ આવરી લેવામાં આવશે.

14.12 લોન કરારમાં હરાજ પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર થશે.

## 15. પુનર્વિલોકન

આ સંહિતાના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની પુનર્વિલોકન, મેનેજમેન્ટ દ્વારા નિયમિતપણે કરવામાં આવશે અને આવા પુનર્વિલોકન ની એકીકૃત અહેવાલ નિયમિત ધોરણે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સુપરત કરવામાં આવશે. આ કોડની અપડેટ કરેલી નકલ કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.