



વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ
એપ્રિલ 2024

સીડ્સ ફિનકેપ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ



અનુક્રમણિકા

S.No.	ખાસ	પૃષ્ઠ નં.
1.	પ્રસ્તાવના	3
2.	મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો	3
3.	વાજબી પ્રોક્ટસ કોડની લાગુ પડતાં	4
4.	ગોપનીયતા	6
5.	ફરિયાદો	6
6.	ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ	6
7.	ફોસ મેજ્યુર	7

I. પ્રસ્તાવના

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ (NBFCs) માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે, જેનાથી તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ વ્યવહાર માટે ધોરણો નક્કી કરવામાં આવે છે. સીડ્સ ફિનકેપ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("કંપની") આથી RBI દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાના આધારે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("FPC") રજૂ કરે છે. RBI દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત ધોરણોની પુષ્ટિ કરવા માટે કંપની FPCમાં સમયાંતરે યોગ્ય ફેરફારો પણ કરશે.

II. મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો

FPC સ્થાપિત કરવાના મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે.

- a) તેની ખાતરી કરીને ઉધાર લેનારાઓ સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવું:
 - i. કંપનીના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ FPC માં વ્યાપક જરૂરિયાતો અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે.
 - ii. કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વર્તમાન સમય માટે લાગુ પડતા સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમો અનુસાર હશે.
 - iii. તેના ઋણ લેનારાઓ સાથે કંપનીનો વ્યવહાર પ્રામાણિકતા, અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહેશે.
- b) કંપની તેના ગ્રાહકોને તે સમજવામાં મદદ કરશે કે તેના નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓની વ્યાપક વિશેષતાઓ શું છે અને તેનો લાભ મેળવવામાં કયા ફાયદા અને જોખમો સામેલ છે.
 - i. ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સરળ રીતે માહિતી પ્રદાન કરવી.
 - ii. તેના ગ્રાહકોને દસ્તાવેજીકરણ પ્રક્રિયા સમજાવવી.
- c) કંપની એ સુનિશ્ચિત કરવા દરેક પ્રયાસ કરશે કે તેના ગ્રાહકોને તેની સાથે વ્યવહાર કરવામાં મુશ્કેલી મુક્ત અનુભવ મળે. જો કે, કમિશન અને/અથવા ચૂકની ભૂલના કિસ્સામાં, તે આ કરશે:
 - i. તાત્કાલિક અને અસરકારક રીતે ભૂલો સાથે વ્યવહાર કરો.
 - ii. ઝડપી અને કાર્યક્ષમ રીતે અને ગ્રાહકોના સંતોષ માટે ફરિયાદ નિવારણ સાથે વ્યવહાર કરો.
 - iii. ફરિયાદોનો તાત્કાલિક નિકાલ કરો.
 - iv. ઉધાર લેનાર તેની ફરિયાદ(ઓ)ના સંચાલનમાં અસંતોષની સ્થિતિમાં, એસ્કેલેશન પ્રક્રિયા કરો.

III. વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની લાગુ

FPC નીચેના વ્યાપક ક્ષેત્રોને લાગુ પડશે:
લોન અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

- a. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો



- b. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર, જો કોઈ હોય તો સહિત લોનનું વિતરણ
- c. વિતરણ પછી દેખરેખ/નિરીક્ષણ
- d. અન્ય સામાન્ય જોગવાઈઓ

i. લોન અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

- વિનંતી પર સંભવિત ઉધાર લેનારાઓને લોન અરજી ફોર્મ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- લોન અરજી ફોર્મ કંપનીને ડેટાબેઝ બનાવવા માટે સક્ષમ કરવા માટે લોન લેનારાઓ અને તેમના પરિવારના સભ્યો પાસેથી જરૂરી વધારાની માહિતીની સૂચિ પણ આપી શકે છે.
- લોન અરજી ફોર્મ ઋણ લેનારાઓને તેની રસીદની સ્વીકૃતિ આપવા માટે પ્રદાન કરશે.
- તમામ લોન અરજીઓનો નિકાલ જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે યોગ્ય રીતે પૂર્ણ કરેલ લોન અરજી ફોર્મ મળ્યાની તારીખથી 3-5 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે અને ઋણ લેનાર દ્વારા પ્રવર્તમાન નિયમો અને નિયમોનું પાલન કરતા તમામ દસ્તાવેજોની પ્રાપ્તિને આધીન રહેશે.
- ઉધાર લેનારાઓ સાથેનો તમામ સંચાર ઋણ લેનારાઓ દ્વારા સમજાય અને પુષ્ટિ થયેલ ભાષામાં હોવો જોઈએ.

ii. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/શરતો

- કંપની તેના દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી જોખમ-આધારિત આકારણી પ્રક્રિયાઓને ધ્યાનમાં રાખીને તમામ લોન અરજીઓ પર વિચાર કરશે.
- કંપની, લોન મંજૂર કરતા પહેલા, લોન લેનારાઓની લોન ચૂકવવાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરશે.
- લોનની અનુદાન લેનારાઓને મંજૂરી પત્ર દ્વારા લેખિતમાં જણાવવામાં આવશે. ઋણ લેનારાઓએ તેમની લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિના પ્રતીકરૂપે લેખિતમાં તેમની સ્વીકૃતિ આપવી જોઈએ. મંજૂરી પત્રમાં વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત લોનને સંચાલિત કરતા વ્યાપક નિયમો અને શરતો શામેલ હોવી જોઈએ.
- લોનના કરાર અને તેના જોડાણો સહિત લોન દસ્તાવેજોની નકલ ઉધાર લેનારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- લોન કરારમાં ડિફોલ્ટ વ્યાજ દરનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.

iii. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- લોનના દસ્તાવેજોના અમલ સહિતની તમામ ઔપચારિકતાઓને પૂર્ણ કર્યા બાદ માંગણી પર લોન લેનારાઓને મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનની રકમનું વિતરણ ઉપલબ્ધ કરાવી શકાશે.

- નિયમો અને શરતો, વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વયુક્વણી શુલ્ક વગેરેમાં કોઈપણ ફેરફારની જાણ ઋણ લેનારાઓને લેખિતમાં કરવામાં આવશે.
- વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્કમાં ફેરફાર સંભવિતપણે લાગુ કરવામાં આવશે. લોન કરારમાં આ સંબંધમાં ચોક્કસ કલમ હોવી જોઈએ.

iv. **વિતરણ પછી દેખરેખ**

- લોનની ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનો કંપનીનો નિર્ણય, જો કોઈ હોય તો, લોન કરારના નિયમો અને શરતો અનુસાર હશે.
- કંપની લોનને પરત બોલાવતા પહેલા અથવા લોન કરાર અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં સમાવિષ્ટ નિયમો અને શરતોને આધીન ચુકવણી અથવા કામગીરીને વેગ આપવા માટે પૂછતા પહેલા ઉધાર લેનારાઓને વાજબી સમય આપશે.
- કંપની પાસે પડેલી કોલેટરલ કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન લોનની સંપૂર્ણ અને અંતિમ ચુકવણીની રસીદ પર મુક્ત થઈ શકે છે અને કંપનીના ઉધાર લેનારાઓ સામે અન્ય કોઈપણ દાવા માટે બંધ થઈ શકે છે. જો કે, એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં લેનારાએ તેને મંજૂર કરેલ એકંદર રકમની અંદર નાણાં ઉછીના/ઉછીના લેવાની મંજૂરી આપી હોય તેવા કિસ્સામાં અને જ્યારે જરૂર હોય, ત્યારે કંપની દ્વારા કોલેટરલને ઓપરેશનલ સગવડતા માટે અને તેના હિતને સંભવિત ડિફોલ્ટથી બચાવવા માટે જાળવી રાખવામાં આવી શકે છે. ઉધાર લેનારા

v. **અન્ય સામાન્ય જોગવાઈઓ**

- કંપની લોનના દસ્તાવેજોમાં સમાવિષ્ટ લોનને સંચાલિત કરતી શરતો અને નિયમોમાં પ્રદાન કર્યા સિવાય ઋણ લેનારાઓની બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, તેના ધ્યાન પર આવી ન હોય).
- કંપની તેની ધિરાણ નીતિ અને પ્રવૃત્તિઓમાં લિંગ, જાતિ અથવા ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.
- લોનની વસૂલાતના કિસ્સામાં, કંપનીએ સામાન્ય પગલાંનો આશરો લેવો જોઈએ, જે તેને કાયદેસર અને કાયદેસર રીતે ઉપલબ્ધ છે અને નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકા અને હદની જોગવાઈઓ અનુસાર અને કાયદાકીય માળખામાં કામ કરશે.
- જ્યારે પણ ઉધાર લેનાર તેની વિનંતી કરે ત્યારે કંપની તેની ધિરાણ પ્રવૃત્તિઓ અથવા સેવાઓના સંબંધમાં નિયમો અને શરતો પ્રદાન કરશે.
- કંપની લોન લેનારને તેના લોન ખાતા પરના ફોરક્લોઝર શુલ્ક વિશે જાણ કરશે અને લોન દસ્તાવેજોમાં તેનો ઉલ્લેખ કરશે.



ઉધાર લેનાર દ્વારા તેનું લોન ખાતું બંધ કરવા માટેની વિનંતી પર, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 7 દિવસની અંદર, બાકી લેણાંની મંજૂરી અને કંપની દ્વારા નિર્ધારિત તમામ ઔપચારિકતાઓને પૂર્ણ કરવાને આધીન વિનંતીનો અમલ કરવામાં આવશે. જો વિનંતી સમયમર્યાદામાં એકિઝક્યુટ કરી શકાતી નથી.

- ઉપર જણાવેલ કોઈપણ કારણોસર, તે ઉધાર લેનારને જાણ કરી શકાય છે.

IV. ગોપનીયતા

- જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અધિકૃત ન હોય, ત્યાં સુધી કંપની તેની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણશે.
- કંપની નીચેની પરિસ્થિતિઓ સિવાય અન્ય કોઈ વ્યક્તિઓને ઉધાર લેનારાઓના વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરી શકશે નહીં:
 - a. જો કંપનીએ કોઈપણ વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી સંસ્થા અથવા સંસ્થાઓ (ભારતના તમામ ક્રેડિટ બ્યુરો સહિત) ને માહિતી પ્રદાન કરવાની જરૂર હોય તો;
 - b. જો માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ જાહેર કરવામાં આવે તો.
 - c. જો આવી માહિતી આપવી તે ઉધાર લેનારાઓના હિતમાં છે (દા.ત., છેતરપિંડી નિવારણ);

V. પર્સનલ લોનની પુનઃ ચુકવણી/પતાવટ પરના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન

- a. લોનની રકમની સંપૂર્ણ પતાવટ પછી કંપની તમામ દસ્તાવેજો જાહેર કરશે.
- b. સ્વીકૃતિ પત્ર પર હસ્તાક્ષર કર્યા પછી લેનારાએ શાખામાંથી દસ્તાવેજો એકત્રિત કરવા પડશે.
- c. સ્વો ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, કંપની કાનૂની વારસદારોને મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરશે.
- d. અસલ દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં 30 દિવસથી વધુ વિલંબના કિસ્સામાં, NBFC વિલંબનું કારણ લેનારાને જણાવશે. ઘટનામાં જ્યાં વિલંબ કંપનીને આભારી છે, તે ઉધાર લેનારને રૂ. ના દરે વળતર આપશે. 5000/- વિલંબના દરેક દિવસ માટે.
- e. મૂળ દસ્તાવેજોની ખોટ અને નુકસાનના કિસ્સામાં, સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે, કંપની દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં લોન લેનારને મદદ કરશે અને વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચો પણ ઉઠાવશે. જો કે, પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાની પેનલ્ટી ત્યાર બાદ (એટલે કે કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) ગણવામાં આવશે.

નોંધ: ક્લોઝ V ની સૂચના એવા તમામ કેસોને લાગુ પડશે જ્યાં મૂળ દસ્તાવેજો 01 ડિસેમ્બર, 2023 પછી રીલીઝ થવાના બાકી હોય, માસ્ટર ડાયરેક્શન-રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) નિર્દેશ, 2023 મુજબ.

VI. ફરિયાદો

ઉધાર લેનારાઓની કોઈપણ ફરિયાદ/ફરિયાદના કિસ્સામાં, તેઓ દ્વારા ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તરત જ ફરિયાદોના નિવારણ માટેના તમામ પ્રયાસો કરશે. સંબંધિત કર્મચારીઓ ફરિયાદ નોંધાવવા માંગતા દેવાદારોને માર્ગદર્શન આપશે.

VII. ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

કંપનીએ તેના ગ્રાહકોના કોઈપણ પ્રશ્નો/ફરિયાદના નિરાકરણ માટે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રદાન કરી છે. તેની નીતિ વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે.

VIII. ફોર્સ મેજ્યુર

કંપની દ્વારા દર્શાવેલ અને કરવામાં આવેલી વિવિધ પ્રતિબદ્ધતાઓ સામાન્ય ઓપરેટિંગ વાતાવરણ હેઠળ લાગુ થશે. કોઈપણ બળના સંજોગોમાં, કંપની ઋણ લેનારાઓ, હિતધારકો અને સામાન્ય રીતે જનતાના સંપૂર્ણ સંતોષ માટે FPC હેઠળના ઉદ્દેશ્યોને પરિપૂર્ણ કરવામાં સક્ષમ ન હોઈ શકે.



