



વ્યાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

સ્વસ્તિ
એપ્રિલ 2022

પરિચય:

આ નવો વ્યાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ છે જે રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયાના મુખ્ય દીશાસિંદ્ધાંતો અને નિર્દેશો, 2022 (માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન માટે રેગ્યુલેટરી ફ્રેમવર્ક) ના અનુસંધાનમાં મુકવામાં આવ્યા છે.

સ્વસ્તિના વ્યાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અને આચાર સંહિતાના અગાઉના સંસ્કરણોમાંની જોગવાઈઓને વ્યાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના આ નવા સંસ્કરણ સાથે બદલવામાં આવી છે.

સ્વસ્તિ વ્યાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અમારી કામગીરીમાં ઉચ્ચ સ્તરના નૈતિક ધોરણોને સરળ બનાવવા અને જાળવવા માટે તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે. અમે સ્વસ્તિ ખાતે અમારા વિરાણ વ્યવસાયના સંચાલનમાં ન્યાયી, નૈતિક અને પારદર્શક રીતે વર્તવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ.

અમે RBI દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી KYC માર્ગદર્શિકા અને અમારા વાજબી વ્યવહાર સંહિતાનું સંપૂર્ણ પાલન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ, જે 14 માર્ચ 2022ના નવા RBI નિર્દેશો અને ભારતમાં MFIs માટેની આચાર સંહિતાનું પાલન કરે છે.

અવકાશ:

આ નીતિ તમામ ઉત્પાદનો માટે સ્વસ્તિની તમામ પ્રવૃત્તિઓને લાગુ પડે છે.

વાજબી પ્રેક્ટિસ સંબંધિત માર્ગદર્શિકા:

A. વિરાણ પ્રક્રિયા

- લોન માટે અરજી કરવાની પ્રક્રિયા કષ્ટદાયક નહીં રહે.
- RBI દ્વારા નિર્ધારિત KYC ધોરણો અનુસાર માત્ર સંબંધિત દસ્તાવેજો જ ગ્રાહકો અને તેમના ઘરના સભ્યો પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવશે.
- તમામ લોન અરજીઓ ફિલ્ડ સ્ટાફ દ્વારા ચકાસવામાં આવશે અને ઉધાર લેનારાઓની પુનઃ ચુકવણી ક્ષમતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે જરૂરી કેડિટ બ્યુરો તપાસમાંથી પસાર થશે.
- ઘરની આવકના મૂલ્યાંકન માટે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ લોવી જોઈએ.
- ઘરની માસિક આવકની ટકાવારી તરીકે પરિવારની માસિક લોનની જવાબદારીની પુનઃચુકવણીના કારણે આઉટફોલોની મર્યાદા સંબંધિત બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ લોવી જોઈએ. આ માસિક ઘરની આવકના મહત્તમ 50 ટકાની મર્યાદાને આધીન રહેશે.
- લોનની અનુદાન અને પ્રથમ હપ્તાની ચુકવણીની નિયત તારીખ વચ્ચેનો મોકૂફ ઓછામાં ઓછો ચુકવણીની આવર્તન સમાન હશે.
- ગ્રાહકોને ઉધાર લેનારાઓની જરૂરિયાત મુજબ માર્કેટફાઈનાન્સ લોન પર પુનઃ ચુકવણીની સમયાંતરે સુગમતા આપવામાં આવશે.

B. વિતરણ:

- વિતરણ સમયની જાણ ગ્રાહકોને અગાઉથી કરવામાં આવશે.
- તમામ લોનનું વિતરણ કેન્દ્રીય સ્થાન પર કરવામાં આવશે.
- વિતરણની પ્રક્રિયામાં એક કરતાં વધુ વ્યક્તિઓ સામેલ હશે.

C. સંગ્રહ:

- સંગ્રહ કેન્દ્રીયકૃત સ્થાનમાં થશે.
- એકત્રીકરણ સ્વસ્તિના કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવશે અને વસૂલાત એજન્ટોને આઉટસોર્સ કરવામાં આવશે નહીં.

- ફિલ્ડ સ્ટાફ કર્મચારી આચાર સંહિતા (ECOC) અને એકત્રીકરણ આચાર સંહિતા (CCOC) નું પાલન કરશે.
- ફિલ્ડ સ્ટાફને ગ્રાહકો પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન કેળવવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.
- ફિલ્ડ સ્ટાફ દ્વારા એકત્રીકરણ કોઈપણ અપમાનજનક અથવા બળજબરીયુક્ત પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરીને કરવામાં આવશે નહીં.
- ગ્રાહકોને કસ્ટમર કેર નંબર પર ફરિયાદ નોંધવા વિશે જાણ કરવામાં આવશે અને ECOC અથવા CCOC ના ઉલ્લંઘન માટે દોષિત સ્ટાફ સામે પગલાં લેવામાં આવશે.



D. લોનની વસૂલાત સંબંધિત માર્ગદર્શિકા

- સ્વસ્તિ ચુકવણી સંબંધિત મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહેલા ઉધાર લેનારાઓની ઓળખ માટે એક પદ્ધતિ સ્થાપિત કરશે, આવા ઉધાર લેનારાઓ સાથે જોડાણ અને તેમને જરૂરી પૂરી પાડવી તથા ઉપલબ્ધ આશ્રય વિશે માર્ગદર્શન આપશે એટલે કે, અપરાધ વ્યવસ્થાપન નીતિ
- નીચેની વ્યવહારપ્રથાઓને કઠોર/ અયોગ્ય માનવામાં આવશે:
 - ધમકી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો ઉપયોગ
 - ઉધાર લેનારને સતત ફોન કરવો અને/અથવા ઉધાર લેનારને સવારે 9:00 પહેલાં અને સાંજે 6:00 પછી ફોન કરવો
 - ઉધાર લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને હેરાન કરવા
 - ઉધાર લેનારાઓના નામ પ્રકાશિત કરવા
 - ઉધાર લેનારને નુકસાન પહોંચાડવા માટે હિંસા અથવા અન્ય સમાન માધ્યમોનો ઉપયોગ અથવા ઉપયોગ કરવાની ધમકી અથવા ઉધાર લેનારનું કુટુંબ/સંપત્તિ/પ્રતિષ્ઠાને હાનિ પહોંચાડવાની ધમકી
 - દેવું અથવા બિન-ચુકવણી અને તેના પરિણામો વિશે ઉધાર લેનારને ગેરમાર્ગે દોરવો
- હાલના ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણમાં વસૂલાતના નિવારણ સંબંધિત ફરિયાદોની જોગવાઈ હોવી જોઈએ. આના વિશેની વિગતો ઋણ લેનારને લોનના નાણાં લેતા સમયે જાણ કરવામાં આવશે.
- સ્વસ્તિ તેની લોનની વસૂલાત પ્રવૃત્તિઓ માટે બહારની કોઈ સંસ્થાને કામ સોંપશે નહીં.

E. કિંમત નિર્ધારણ:

- વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજ દર આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા અને સ્વસ્તિની માર્કેટફોર્ટનાન્સ પ્રાર્થસીંગ પોલિસી નું પાલન કરશે
- વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજ દરો વ્યાજવટાના ધંધા જેવા નહીં હોય
- ગ્રાહકની પૂર્વ ઘોષણા વિના બિન-કેડિટ ઉત્પાદનો/સેવાઓ પર કોઈ ફી લેવામાં આવશે નહીં
- કોઈ સિક્કોરિટી ડિપોઝિટ અથવા સમાંતર ચુકવણી એકત્રિત કરવામાં આવશે નહીં
- ગ્રાહકો લોનની પૂર્વ-ચુકવણી કરી શકે છે. પૂર્વ ચુકવણી પર કોઈ દંડ વસૂલવામાં આવશે નહીં. જો કે વિલંબિત ચુકવણી માટે પેનલ્ટી વ્યાજ છે જે ઓવરડ્યુ રકમ પર લાગુ થશે અને લોનની સંપૂર્ણ રકમ પર લાગુ પડશે નહીં
- સંભવિત ઋણ લેનારને કિંમત સંબંધિત તમામ માહિતી સરળ ફેક્ટશીટ જે લોન કાર્ડનો ભાગ હશે તેના દ્વારા જાહેર કરવામાં આવશે
- માર્કેટફોર્ટનાન્સ લેનારા પાસેથી વસૂલવામાં આવતી કોઈપણ ફી લકીકતપત્ર(ફેક્ટશીટ) માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. ઉધાર લેનાર પાસેથી કોઈપણ વધારાની રકમ વસૂલવામાં આવશે નહીં જેનો ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટ રીતે ઉલ્લેખ કર્યો ન હોય
- સ્વસ્તિ માર્કેટફોર્ટનાન્સ લોન પર લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો પારદર્શિતાથી દર્શાવશે જે તેની તમામ કચેરીઓમાં, સાહિત્યમાં (માહિતી પુસ્તિકાઓ/ પેમ્ફ્લેટ) તેના દ્વારા બહાર પાડવામાં આવે છે અને તેની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે.
- વ્યાજ દરમાં કોઈપણ ફેરફાર અથવા અન્ય કોઈપણ ચાર્જની જાણ ઉધાર લેનારને અગાઉથી કરવામાં આવશે અને આ ફેરફારો માત્ર સંભવિત રીતે જ અસરકારક રહેશે
- ઉધાર લેનારાઓને તાલીમ, જો કોઈ હોય તો, તે મફતમાં આપવામાં આવશે.



F. લોન દસ્તાવેજીકરણ

G.1. લોન કરાર:

- સ્વસ્તિ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ માર્કેટફાઇનાન્સ લોન માટે ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લોન કરારનું પ્રમાણભૂત સ્વરૂપ ઉપલબ્ધ હશે

G.2. લોન કાર્ડ:

- બધા ઉધાર લેનારાઓને લોન કાર્ડ પ્રાપ્ત થશે જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થશે:
 - એવી માહિતી જે ઉધાર લેનારની ઓળખ માટે જરૂરી હોય
 - ક્રિમતો પર સરળ હકીકતપત્ર (ફેક્ટશીટ)
 - લોન સાથે જોડાયેલ અન્ય તમામ નિયમો અને શરતો
 - પ્રાપ્ત થયેલ હપ્તાઓ અને અંતિમ ડિસ્ચાર્જ સહિત તમામ હપ્તાઓની સ્વીકૃતિઓ (પાવતીઓ)
 - ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની વિગતો, જેમાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક નંબરનો સમાવેશ થાય છે.
 - લોન કાર્ડમાંની તમામ એન્ટ્રીઓ લેનારા દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લોવી જોઈએ
 - નોન-ક્રેડિટ પ્રોડક્ટ્સ ઈશ્યુ કરવી એ ઉધાર લેનારાઓની સંપૂર્ણ સંમતિ સાથે લોવી જોઈએ અને આવા ઉત્પાદનો માટે ફીનું માળખું લોન કાર્ડમાં જ ઉધાર લેનારને સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
- સંભવિત ઉધાર લેનારને તમામ ક્રિમતો સંબંધિત માહિતી આરબીઆઈ દ્વારા સૂચવ્યા મુજબ પ્રમાણિત સરળ ફેક્ટશીટમાં દર્શાવવામાં આવશે. સ્વસ્તિ અથવા અમારા ભાગીદારો અથવા એજન્ટો દ્વારા લેવામાં આવતી કોઈપણ ફી ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. ઉધાર લેનાર પાસેથી એવી કોઈપણ રકમ વસૂલવામાં આવશે નહીં કે જેનો ફેક્ટશીટમાં સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો ન હોય.
- ઓછી આવક ધરાવતા પરિવારોમાંથી ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવેલી અન્ય લોન (એટલે કે કોલેટરલાઈઝ્ડ લોન) માટે પ્રમાણભૂત ફેક્ટશીટ પ્રદાન કરવી.

G. ગ્રાહકો પ્રત્યે આચરણ:

- સ્વસ્તિ તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્ટોના કર્મચારીઓ દ્વારા અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે અને સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પ્રદાન કરશે, જે લોન કરારમાં અને તેની ઓફિસ/બ્રાંચ પરિસર/વેબસાઈટમાં દર્શાવવામાં આવેલા FPCમાં પણ કરવામાં આવશે.

H. પ્રસ્તુતિ:

- અમારી તમામ કચેરીઓ અને શાખાઓમાં માર્કેટફાઇનાન્સ લોન પર વસૂલવામાં આવતા લઘુત્તમ, મહત્તમ અને સરેરાશ વ્યાજ દરો તેના દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલા સાહિત્યમાં (સ્થાનિક ભાષામાં માહિતી પુસ્તિકાઓ/ પેમ્ફલેટ્સ) અને વેબસાઈટ પર વિગતો સાથે ઉપલબ્ધ છે.
- ગ્રાહકના લાભ માટે શાખામાં નીચેની માહિતી દર્શાવવામાં આવશે.
 - સ્થાનિક ભાષામાં FPC દસ્તાવેજ, પારદર્શિતા અને વાજબી ધિરાણ પ્રથાઓ પ્રત્યે સ્વસ્તિની પ્રતિબદ્ધતાને સ્પષ્ટ કરે છે.
 - તમામ ઉત્પાદન વિગતો
 - વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજનો અસરકારક દર
 - પ્રોસેસિંગ ચાર્જ
 - વીમા પ્રિમીયમ
 - એક ઘોષણાપત્ર કે સ્વસ્તિ અયોગ્ય સ્ટાફ વર્તન અટકાવવા માટે જવાબદાર રહેશે અને
 - સમયસર ફરિયાદ નિવારણ પૂરું પાડશે
 - ગ્રાહક સંભાળ-ઈન્ચાર્જનું નામ, સંપર્ક નંબર અને ઈમેલ સરનામું.
 - RBI ના DNBS ના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીની સંપર્ક વિગતો જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ સ્વસ્તિ ઓફિસ આવતી હોય.



I. ફરિયાદોનું નિરાકરણ:

કોઈપણ ફરિયાદના કિસ્સામાં, ગ્રાહકોએ નીચેના અધિકારીઓને કોલ કરવો જોઈએ:

ગ્રાહક ફરિયાદોના ચાર્જમાં અધિકારી - ગણેશ ખિરસાગર

ફોન નંબર: +91-9769616817 (સવારે 10 થી સાંજે 5 વાગ્યાની વચ્ચે)

ફરિયાદો custservice@svasti.in પર પણ કરી શકાય છે

સ્વાસ્તી સ્ટાફના અયોગ્ય વર્તનને રોકવા માટે જવાબદાર છે. સ્વસ્તિ સમયસર ફરિયાદ નિવારણની ખાતરી આપે છે.

જો એક મહિનામાં ફરિયાદોનું નિરાકરણ ન આવે તો, ગ્રાહક નીચેના સરનામે અપીલ કરી શકે છે:

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) ના બિન-બેંકિંગ સુપરવિઝન (DNBS) વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારી.

RBI ના DNBS ના પ્રાદેશિક કાર્યાલય માટે સરનામું:

ફોર્ટ ગ્લેસીસ, 16, રાજજી સલાઈ, પી.બી. નંબર 40

ચેન્નાઈ - 600001.

ટેલિફોન: 044-2536 1490, 044-2539 9222.

ફેક્સ: 044-2539 3797.

J. ડેટા ની ગોપનીયતા

- સ્વસ્તિ તેની ગોપનીયતા નીતિ અનુસાર મેળવેલા ગ્રાહક અને તેના ઘરના ડેટાની ગોપનીયતાનું રક્ષણ કરશે
- CICs સાથે જરૂરિયાત મુજબ તેમની માહિતી મેળવવા અને શેર કરવા માટે ગ્રાહકો અને તેમના પરિવારો પાસેથી સંમતિ લેવામાં આવશે.

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડનો સંચાર:

- FPC નીચે મુજબ દર્શાવવામાં આવશે:
 - અમારી બધી ઓફિસમાં અને અમારી વેબસાઈટ પર
 - અમારી તમામ શાખાઓ અને કેન્દ્રીય વિતરણ સ્થળો (CDLs) પર સ્થાનિક ભાષામાં
- તમામ સ્ટાફને વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અને ગ્રાહકો પ્રત્યે યોગ્ય વર્તન અંગે તાલીમ આપવામાં આવશે

શિસ્તની કાર્યવાહી:

- નીતિના કોઈપણ ઉલ્લંઘન પર માનવ સંસાધન નીતિમાં ઉલ્લેખિત શિસ્ત નીતિ મુજબ શિસ્તબંધના પગલાં લેવામાં આવશે

ટ્રેપરેખ અને પાલન:

- આંતરિક ઓડિટ ટીમ તેની નિયમિત પ્રવૃત્તિઓના ભાગરૂપે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન પર ટ્રેપરેખ રાખશે અને ત્રિમાસિક ધોરણે બોર્ડ અને મેનેજમેન્ટને રિપોર્ટ કરશે.