<u>સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ</u>

ફેર પ્રેકટીશ કોડ

Version 4, May, 2024

વિવરણ	વિગતો
શીર્ષક	ફેર પ્રેકટીશ કોડ
વર્ઝન	**4**
રીવ્યુ તારીખ	**May 6, 2024**
એપ્રુવ્ડ અને રીવ્યુ	બોર્ડ દ્વારા

આમાં RBI પરિપત્ર નંબર 2012-13/416/DNBS નો સંદર્ભ છે. CC. PD No. 320/03.10.01/ 2012-13 તારીખ 18 મિ ફેબ્રુઆરી, 2013 અને હાલનો RBI નો પરિપત્ર RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 તારીખ 18 મી ઓગષ્ટ, 2023માં રીઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI) એ તેનો અમલ કરવા NBFCs માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પરની ગાઈડલાઈન્સમાં સુધારો કર્યો છે.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC), જે અહિયાં નીચે દર્શાવેલ છે, ઉપરોક્ત RBI પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ NBFCs માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પરના આ ગાઈડલાઈન્સ સાથે અનુરૂપ છે. આ કંપની માટે ગ્રાહકોની સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવા માટે ન્યુનતમ ફેર પ્રેક્ટિસ ધોરણો સેટ કરે છે, તે ગ્રાહકોને માહિતી પૂરી પાડે છે અને સમજાવે છે કે કંપની દરરોજ તેમની સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરે તેવી અપેક્ષા છે.

આ પોલીસી બધાજ ગ્રાહકો પર લાગુ પડે છે જેમાં સોશિયલ/કોઇપણ અન્ય મીડિયા પર પોસ્ટ કરવામાં આવેલી ફરિયાદો/ પૂછપરછ હોય અને અમે બધાજ ગ્રાહકોને જરૂરિયાત મુજબ નીચેના પ્લેટફોર્મ પર પહોચવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ. કંપની બધાજ ગ્રાહકોના લાભ માટે બધીજ ઓફિસો અને કસ્ટમર કેર સેન્ટર્સ તેમજ તેઓની વેબસાઈટ પર FPC પ્રદર્શિત કરશે અને તેનું અક્ષરશ: પાલન કરશે.

કોડનો ઉદ્દેશ
આ કોડને નીચે દર્શાવેલ ઉદ્દેશ માટે વિકસિત કરવામાં આવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ફેર પ્રેક્ટિસની ખાતરી કરવી
- વધારે સારી પારદર્શકતા ગ્રાહકોને પ્રોડક્ટની વધારે સારી સમજણ અને જાણકાર નિર્ણયો લેવામાં સક્ષમ બનાવે છે
- કંપનીમાં ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધારવો

લોન અને તેની પ્રોસેસિંગ માટેની એપ્લીકેશનો

- કંપની કન્ઝ્યુમર ડ્યુરેબલ લોન, સિક્યોરીટીઝ સામે લોન, બિલ્સ/ઇનવોઇસ ડિસ્કાઉન્ટિંગ, વર્કિંગ કેપિટલ લોન, ટર્મ લોન, લીઝ રેન્ટલ ડિસ્કાઉન્ટિંગ, ખરીદી સહીત જુદા જુદા ફાયનાન્શિયલ પ્રોડક્ટ્સ ઓફર કરે છે.જો કે નીચેની કલમ ફક્ત રીટેલ લોનના સંદર્ભમાં લાગુ થશે જેમ કે, પર્સનલ લોન, કન્ઝ્યુમર લોન વગેરે, જેમાં લેનાર એક વ્યક્તિ છે અને જેમણે મધ્યમ-મોટા કોર્પોરેટ ગ્રાહકોની સરખામણીમાં મદદની જરૂર પડશે જેઓ ફાયનાન્શિયલ માર્કેટ બિઝનેશથી સારી રીતે જાણે છે અને સજ્જ છે.
- આ દરેક પ્રોડક્ટ માટે સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડના 'એપ્લીકેશન ફોર્મ/યોગ્ય ડોક્યુમેન્ટ્સ' માં બધીજ જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થશે જે બોરોવર્સના હિતને અસર કરશે, તેમજ બધાજ ડોક્યુમેન્ટ્સની વિગતો કે જે બોરોવર દ્વારા સબમિટ કરવા જરૂરી છે.
- સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ અન્ય નોન-ફાયનાન્સ કંપનીઓ (NBFCs) દ્વારા ઓફર કરેલ સમાન નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરવામાં અને જાણકાર નિર્ણય લેવા માટે બોરોવરને સુવિધા આપવા માટે જરૂરી માહિતી પૂરી પાડશે

- સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ પાસે તેના બોરોવર્સને એપ્લીકેશન ફોર્મની રસીદની સ્વીકૃતિ આપવાની પદ્ધતિ છે. સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ બધીજ જરૂરી માહિતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી યોગ્ય સમયગાળાની અંદર બોરોવર્સને તેના નિર્ણય વિશે જાણ કરશે.

લોનનું મુલ્યાંકન અને નિયમો/ શરતો

સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ એ સેન્કશન લેટર દ્વારા બોરોવર્સને લેખિતમાં અથવા અન્યથા જણાવશે અથવા અન્યથા, વ્યાજનો દર, મોડી ચુકવણીને લીધે કોઈપણ પેનલ્ટી/દંડ અથવા અન્ય કોઈપણ ચાર્જ સહીત બધાજ નિયમો અને શરતો સાથે સેન્કશન ક્રેડીટ લીમીટની રકમ જણાવશે.

સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની બોરોવર્સની સ્વીકૃતિને રેકોર્ડમાં રાખવામાં આવશે.

સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ લોનનું સેન્કશન/ ડીસબર્સમેન્ટના સમયે બોરોવર્સને લોન કોન્ટ્રાક્ટની કોપી આપશે.

લોન એકાઉન્ટ્સમાં પેનલ્ટી/દંડ ચાર્જીસ

a) પેનેલ્ટી/દંડ, જો ચાર્જ કરવામાં આવે તો, બોરોવર્સ દ્વારા લોન કોન્ટ્રાક્ટના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન નહી કરવા બદલ તેને 'પેનેલ્ટી/દંડ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'પેનેલ્ટી/દંડના વ્યાજ' ના રૂપમાં ચાર્જ કરવામાં આવશે નહી જે દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે, એડવાન્સ પર વ્યાજ ચાર્જ કરવામાં આવે છે. પેનલ્ટી/દંડ ચાર્જીસનું કોઈપણ મૂડીકરણ હોવું જોઈએ નહી, એટલે કે, આવા ચાર્જીસ પર કોઈ વધારે વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહી, જો કે, આ લોન એકાઉન્ટમાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહી

b) કંપની વ્યાજના દર્માં કોઈ વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહી અને અક્ષરશ: અનુપાલનની ખાતરી કરશે.

c) કંપની કોઈપણ નામથી, લોન પરની પેનેલ્ટી/દંડના ચાર્જીસ અથવા સમાન ચાર્જીસ વિશે બોર્ડ દ્વારા માન્ય પોલીસી બનાવશે.

d) પેનેલ્ટી/દંડના ચાર્જીસનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને ~~ચોક્કસ~~ લોન/પ્રોડક્ટમાં ભેદભાવ કર્યા વગર હશે અને લોન કોન્ટ્રાકટના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન નહી કરવાની સાથે અનુરૂપ હોવું જોઈએ.

e) વ્યાજના દરો અને સર્વિસ ચાર્જીસ હેઠળ કંપનીની વેબસાઈટ પર પ્રદશિત કરવા ઉપરાંત લોન કોન્ટ્રાક્ટ અને સૌથી મહત્વના નિયમો અને શરતોમાં કંપની દ્વારા પેનેલ્ટી ચાર્જીસનું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટરીતે ગ્રાહકોને જાહેર કરવામાં આવશે.

f) જયારે પણ લોનના મહત્વના નિયમો અને શરતોનું પાલન નહી કરવા માટેના રીમાઈન્ડર્સ બોરોવર્સને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા પેનેલ્ટી ચાર્જીસની જાણ કરવામાં આવશે. વધારેમાં, પેનેલ્ટી ચાર્જીસને લગાવવાનું કોઈપણ ઉદાહરણ અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહીત લોનનું ડીસબર્સમેન્ટ

- સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ તેના બોરોવર (બોરોવર્સ) ને લોનના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની નોટીસ આપશે, જેમાં વ્યાજનો દર, સર્વિસ ચાર્જ વગેરેમાં ફેરફાર થાય છે. સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ એ પણ ખાતરી કરશે કે વ્યાજના દરો અને ચાર્જીસ ફક્ત સંભવિત રીતેજ પ્રભાવિત થાય છે.
- લોન કોન્ટ્રાક્ટ હેઠળ ચુકવણી અથવા પ્રદશનને પાછુ લેવા /ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણયને સબંધિત લોન કોન્ટ્રાક્ટ સાથે યોગ્ય રહેશે.

● સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ તેના બોરોવર્સની તમામ સિક્યોરીટીઝ માત્ર આવા બોરોવર્સ દ્વારા તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા માત્ર બોરોવર્સની મેળવેલી મર્યાદાની બાકી રકમની વસુલાત પરજ રીલીઝ કરશે. જે કોઈપણ અન્ય દાવા

માટે કાયદેસરના અધિકાર અથવા પુર્વાધિકારને આધીન છે. જે સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ તેના બોરોવર્સની સામે હોઈ શકે છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બોરોવર્સને બાકીના દાવાઓ અને શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેની સુચના આપવામાં આવશે કે જેના હેઠળ સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્સિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ સંબંધિત દાવાનું સમાધાન ના થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરીટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર રહેશે અથવા બોરોવર્સ દ્વારા ચુકવવામાં આવે છે. ઓપચારિકતાઓ પૂરી થયાના 15 કામકાજના દિવસોમાં આ શરતોને પૂરી કરવા પર ગ્રાહકને નો ઓબ્જેકશન સર્ટીફીકેટ જારી કરવામાં આવશે

જનરલ/સામાન્ય

- સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ સંબંધિત લોન કોન્ટ્રાક્ટના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય તેના બોરોવર્સની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે બોરોવર્સ દ્વારા પહેલા જાહેર કરવામાં આવી ના હોય, જે સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડના ધ્યાનમાં આવી શકે છે)
- બોરોવર્સની એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફર માટે બોરોવર તરફથી વિનંતીઓ મળવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, બોરોવર્સની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર બોરોવર્સને જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર બધાજ લાગુ કાયદાઓ સાથે અનુરૂપ પારદર્શક કોન્ટ્રાક્ટની શરતો મુજબ હશે.

- તેઓના બોરોવર્સના બાકી ડયુસની વસુલાત કરવાના કિસ્સામાં, સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ અનુચિત હેરાનગતીનો આશરો લેશે નહી. બોરોવર્સને અયોગ્ય કલાકો પર સતત હેરાન કરવું નહી, લોન/ડયુસની વસુલાત માટે બળજબરીનો ઉપયોગ કરવો, ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે..

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

હાલની સ્પર્ધાત્મક પરિસ્થિતિમાં, ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા એ સતત બિઝનેશ વૃદ્ધિ માટે એક મહત્વનું ટુલ છે. સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ પર, ગ્રાહક સેવા અને સંતુષ્ટિ અમારું મુખ્ય ફોકસ છે. અમે માનીએ છીએ કે ત્વરિત અને કાર્યક્ષમ સેવા પૂરી પાડવી એ ફક્ત નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે જ નહી, પણ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે પણ જરૂરી છે. સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ ઘણી બધી પહેલો લઈને આવી છે જે અમારા ગ્રાહકોને વધારે સારો અનુભવ પૂરો પાડવાના હેતુથી વધારે સારો ગ્રાહક અનુભવ અને કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પૂરી પાડવા માટે કામ કરી રહ્યું છે.

સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ નિવારણ પદ્ધતિને વધારે અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, એક સ્ટ્રકચર્ડ સીસ્ટમ બનાવવામાં આવી છે. આ સીસ્ટમ એ ખાતરી કરશે કે જે માંગવામાં આવેલું નિવારણ ન્યાંથી અને યોગ્ય છે અને નિયમો અને નિયમનના આપેલ માળખામાં છે. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર સમયાંતરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ સીસ્ટમની અસરકારકતાની સમીક્ષા કરશે.

a. ગ્રાહકોની ફરિયાદો/ ફરિયાદોને હેન્ડલ કરવા માટેની પદ્ધતિ

જો ગ્રાહકો પ્રતિસાદ આપવા માંગે છે અથવા તેમની ફરિયાદ મોકલવા ઈચ્છે છે તેઓ સોમવારથી શનિવાર (રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય) ~~સુધી~~ સવાર 10:00 થી સાંજના 7:00 વાગ્યાની વચ્ચે નીચેની ચેનલોનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

- +91-22-48931351 પર કોલ કરો
- અમને support@snapmintfin.com પર ઈમેઈલ મોકલો
- નીચે જણાવેલ સરનામાં પર અમને લખો:

સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ, B-904, કનાકિયા વોલ સ્ટ્રીટ, અંધેરી કુર્લા રોડ, અંધેરી (ઈસ્ટ), મુંબઈ 400093, મહારાષ્ટ્ર.

જો આપેલા સમયની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ ના આવે અથવા જો તે/તેની સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ના હોય, તો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક નીચે મુજબ છે.

મિ. રોહિત ટેકચંદાની

ટેલીફોન નંબર.: +91-22-48931351

ઈમેઈલ આઈડી: grievance@snapmintfin.com

જો ઉપરની ચેનલો દ્વારા મળેલો જવાબ સંતુષ્ટકારક ના હોય તો, તેઓ અમારા ફરિયાદ નિવારણ સેલના હેડ શ્રી વિવેક ગાલાને અહિયાં લખી શકે છે: vivek@snapmintfin.com
અમે 5 કામકાજના દિવસોમાં આ ચેનલ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલા લેટર્સ/ઈમેઈલનો જવાબ આપવાની ખાતરી આપીએ છીએ.

જો એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ કરવામાં ના આવે, તો ગ્રાહક RBI ના નોન-બેન્કિંગ સુપરવિઝન ડીપાર્ટમેન્ટના નોંધાયેલ ઓફીસના ઓફીસ-ઈન-ચાર્જને અપીલ કરી શકે છે જેમના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડની રજીસ્ટર ઓફીસ છે. DNBS ની વિગતો નીચે મુજબ છે:

ડેપ્યુટી જનરલ મેનેજર, ડીપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેન્કિંગ સુપરવિઝન સેન્ટર I, વર્લ્ડ ટ્રેડ સેન્ટર, મુંબઈ – 400005

b. ફરજીયાત ડિસપ્લેની જરૂરિયાતો

સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ પાસે અમારી બધીજ ઓફિસો અને કસ્ટમર કેર સેન્ટર્સમાં નીચેનું હશે:

- ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.

- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું અનેકોન્ટેક્ટ નંબરનું ડિસપ્લે, ફરિયાદ નિવારણ યુનિટની પ્રક્રિયા ગ્રાહકોની સંતુષ્ટિ માટે બધીજ ફરિયાદોને બંધ કરવાની ખાતરી કરશે.

તેઓ ખાતરી કરશે કે ફરિયાદને યોગ્ય સ્તર પર વધારવામાં આવે છે જો તેના સ્તર પર ઉકેલ લાવવાનું શક્ય ના હોય. જયારે અમારો અંતિમ પ્રયાસ એ ખાતરી કરવાનો છે કે અમે એવી પરિસ્થિતિમાં પહોચીએ કે જ્યાં અમારા ગ્રાહકોએ અસરકારક નિવારણ મેળવવા માટે સીનીયર મેનેજમેન્ટને ફરિયાદ કરવી ના પડે, અમે આ ફરિયાદોને હેન્ડલ કરવા માટે એક મજબુત પદ્ધતિ મૂકી છે, ફરિયાદના કારણો અને રીપીટ થતા અટકાવવા માટે તેમની સમજણના દ્રષ્ટિકોણથી સમીક્ષા કરી છે.

c. સમય સીમા

ફરિયાદો રજીસ્ટર કરવા માટે, ગ્રાહકો ઉપર દર્શાવેલ કોઈપણ ચેનલનો ઉપયોગ કરી શકે છે (ગ્રાહકની ફરિયાદોને હેન્ડલ કરવા માટે ઈન્ટરનલ મશીનરી પરનો રેફરન્સ પોઈન્ટ (a)). જો ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થઇ હોય, તો સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ/જવાબ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. એકવાર આ બાબતની તપાસ થઇ જાય પછી, સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ કાં તો ગ્રાહકને અંતિમ જવાબ મોકલવાનો પ્રયાસ કરે છે અથવા ફરિયાદ મળ્યા પછી એક મહિનાની અંદર વધારે સમયની માંગણી કરે છે.

અમારા એન્ડ પર પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવામાં આવશે અને બધાજ સંભવિત એન્ગલથી તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે.

કોઈપણ મુદ્દા પર સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ દ્રષ્ટિકોણની જાણકારી ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે. જે ફરિયાદો

શામેલ મુદ્દાઓની તપાસ માટે થોડો સમય માંગે છે તે તરતજ સ્વીકારવામાં આવશે.

ઉપરની પોલીસી સમ્સ્યાંતરે સમીક્ષા/સંશોધિત કરવામાં આવશે કારણ કે જયારે સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ દ્વારા ગ્રાહકોની ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિવારણમાં કોઈ નવા ફેરફારોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેમાં નવી ફરિયાદ ચેનલોની રજૂઆતનો સમાવેશ થાય છે.

ચાર્જ કરવામાં આવેલા અતિશય વ્યાજની નિયમ/કાનૂન

ગ્રાહકો પાસેથી લોન પર વધારે પડતા વ્યાજ અને ફી વસુલવામાં ના આવે તેની ખાતરી કરવા માટે, સ્નેપમિન્ટના બોર્ડે વ્યાજના દરો નક્કી કરવા માટે એક પોલીસી અપનાવી છે. પ્રક્રિયા અને અન્ય ચાર્જીસ (વ્યાજ પોલીસીનો દર). આ પોલીસી કંપનીની વેબસાઈટ snapmintfin.com **પર ઉપલબ્ધ છે. બોર્ડ** ROI **ની પોલીસીને સમય સમય પર સમીક્ષા પણ કરે છે.**

પોલીસીમાં વ્યાજના દરો, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જીસ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય ઈન્ટરનલ પ્રિન્સીપાલ અને પ્રક્રિયાઓનો સમાવેશ થાય છે. કંપની વ્યાજના દર મોડલનો ઉપયોગ કરે છે જે લોન અને એડવાન્સીસ માટે ચાર્જ કરવામાં આવતા વ્યાજના દર નક્કી કરવા માટે ફંડ્સની કિંમત, માર્જીન અને જોખમના પ્રીમીયમને ધ્યાનમાં રાખે છે. ચાર્જ કરવામાં આવતો વ્યાજનો દર બોરોવર્સના જોખમ પ્રોફાઈલ પર ઘણો આધાર રાખે છે. વ્યાજનો દર વાર્ષિક કરવામાં આવશે જેથી બોરોવર્સ ચોક્કસ દરો વિશે જાણતા હોય કે જે એકાઉન્ટમાં ચાર્જ કરવામાં આવશે. નક્કી કરેલ ડીસબર્સમેન્ટ તારીખથી વધારે ચાર્જ કરવામાં આવેલ કોઈપણ વ્યાજ ગ્રાહકને રીટર્ન કરવામાં આવશે. કંપની બોરોવર્સની રીપેમેન્ટ કરવાની ક્ષમતા પર યોગ્ય ધ્યાન રાખવા અને RBI ની KYC ગાઈડલાઈન્સનું પાલન કરવાનું કામ કરશે.

અનિવાર્ય જબરદસ્તી/પોતાના કાબુની બહાર
સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ દ્વારા દર્શાવેલ અને કરવામાં આવેલી જુદી જુદી પ્રતિબદ્ધતાઓ સામાન્ય ઓપરેટીંગ વાતાવરણ હેઠળ લાગુ પડે છે. ફોર્સ મેજરની ઘટનામાં, સ્નેપમિન્ટ ફાયનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લીમીટેડ ગ્રાહક/ગ્રાહકો અને સામાન્ય રીતે જનતાના સંપૂર્ણ સંતુષ્ટિ માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ હેઠળની પ્રતિબદ્ધતાઓને પૂરી કરવામાં સક્ષમ રહેશે નહી.

ફેર પ્રેક્ટિસ મોડની સમીક્ષા

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડની કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને તે પણ, RBI ના નિયમો, કાયદાઓ અને પ્રચલિત માર્કેટ પ્રેક્ટિસમાં સમય સમય પર સંશોધનને અનુસાર જરૂરી હોય ત્યારે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.