સ્નેપમિન્ટ ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસેસ પ્રાઇવેટ લીમીટેડ

ફેર પ્રેક્ટીસ કોડ

Version 7

દસ્તાવેજ સમીક્ષા અને મંજુરી

દાસ્તાવેજ નું નામ	ફેર પ્રેક્ટીસ કોડ
અપ્રુવિંગ અઓથોરીટી (મંજુરી આપનાર અધિકારી	બોર્ડ ઓંફ ડાયરેક્ટરસ
મંજુરી ની તારીખ	૨૯ ડિસેમ્બર૨૦૨૫
સામીક્ષાની વારંવારતા	વાર્ષિક અને જરૂર પ્રમાણે
વર્ઝન ક્રમાંક	૭

વિષય સૂચી

S. No.	Particulars	Page No.
1	ઇનટ્રોડકસન	4
2	કોડ નો હેતુ	4
3	લોન અને તેની પ્રક્રિયાની અરજી	4
4	લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો	5
5	લોન ખાતામાં પેનલ્ટી ચાર્જ	5
6	લોન નું વિતરણ નિયમો અને શરતો સાથે	5
7	સામાન્ય	6
8	શારીરીક/દ્રષ્ટિને લગતા પડકાર ઝીલતા લોકો ને લોનની સુવિધા	6
9	લોન અને એડવાન્સના મુખ્ય તથ્યો માટે ના વાક્યો ("KFS")	6
10	લોન પર પ્રી-પેમેન્ટના ચાર્જીસ	6
11	સ્થાવર/અસ્થાવર મિલકતનું પ્રકાસન	7
12	લોન ની વસૂલાત	7
13	વસૂલાત એજન્ટની સમેલતા	8
14	ડાયરેક્ટ સેલ્સ એજન્ટ (DSA)/ ડાયરેક્ટ માર્કેટીગ એજન્ટ (DMA) ના વસૂલાત એજન્ટની જવાબદારી	8
15	ડીજીટલ લેન્ડીંગ પ્લેટફોર્મ્સ પર લોન મેળવવી	8
16	ફરિયાદ નિવારણ પધ્ધતિ	9
17	વધુ પડતા વ્યાજ વસુલવાના નિયમો	10
18	એકસરખી લોકપાલ યોજના	11
19	ફેર પ્રેક્ટીસ કોડની સમીક્ષા	11
20	સાર્વજનિક કલમ	11

પરિચય:

:

સ્નેપમિન્ટ ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસેસ પ્રાઇવેટ લીમીટેડ (અહીંથી સંબંધિત “the Company” અથવા ‘SPSFL’ અથવા ‘સ્નેપમિન્ટ’) એક ડીપોઝીટ ના લેતી નોન-બેન્કીંગ ફાઈનાન્સિયલ કંપની છે (ઇન્વેસ્ટ અને ક્રેડીટ કંપની) રિસર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) સાથે નોંધાયલ. હાલમાં સ્નેપમિન્ટ નોન-બેન્કીંગ ફાઈનાન્સિયલ કંપની (‘NBFC’) ની શ્રેણી માં આવે છે. આ કંપની કન્સ્યુમર ફાઈનાન્સ લોન અને પર્સનલ લોન આપવામાં છે

રિસર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોનબેન્કીંગ- ફાઈનાન્સિયલ કંપનીસ – રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ ક્નડકટ) ડાયરેક્સ્ન્સ, ૨૦૨૫ તારીખ નવેમ્બર ૨૮, ૨૦૨૫, (સમય સમય પર બદલાયેલા, સુધારેલા અને અપડેટ કરેલા) (“RBI માસ્ટર ડાયરેક્સ્ન્સ”) NBFCs ને માનવા માટે ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા(FPC) ને લગતા નિયમો નક્કીકરે છે.

નીચે જણાવ્યા મુજબ FPC, ઉપરના RBI માસ્ટર ડાયરેક્સ્ન્સ માં સામેલ FPC ના NBFCs ની માર્ગદર્શિકા સાથે સુસંગત છે. આ કંપનીઓ ને, ગ્રાહકો ની સાથે વ્યવહાર કરતા સમયે પાડવા માટે ના ન્યૂનતમ ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા ધોરણો નક્કી કરે છે. તે ગ્રાહકોને કંપનીઓ તેમની સાથે રોજબરોજના વ્યવહાર કેવી રીતે કરે તેની માહિતી અને સમજણ આપે છે.

આ પોલિસી બધાં ગ્રાહકો ને લાગુ પડે છે, આ તેમનો પણ સમાવેશ કરે છે જેમણે સોશિયલ/કોઈપણ અન્ય મીડિયા પર કોઈ ફરિયાદ/ પુછપરછ મુકી હોય અને હમે આ પોલિસી પ્રમાણે બધાં ગ્રાહકોને હમારા સુધી પહોચવા પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ. કંપની પહેલેથી આ FPC તેમની બધી ઓફિસ્સ અને કસ્ટમર સર્વિસ સેન્ટર, તેમજ તેમની વેબસાઈટ પર બધાં ગ્રાહકોના ફાયદા માટે લગાવવું, અને તેને અક્ષરશહ માનવું.

કોડનો ઉદેશ

કોડ એક ઉદેશ સાથે બનાવવામાં આવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વ્યવહાર કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા
- વધુ પારદર્શિતા ગ્રાહકોને ઉત્પાદનની વધુ સારી સમાજ અને માહિતગાર નિર્ણયો લેવા સક્ષમ બનાવે છે.
- ગ્રાહકનો કંપની પર આત્મવિશ્વાસ બાંધવો
- ગ્રાહકો ની સાથે વ્યવહાર માં ન્યૂનતમ ફેર ધોરણો નક્કી કરી સારી, યોગ્ય અને ભરોસાપાત્ર વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવવું
- એડવાન્સની વસૂલાત બાબતે કાનૂની નિયમોનું પાલન થાય તેની ખાતરી કરવા

લોન અને તેની પ્રક્રિયાની અરજી

આ કંપની ફાઈનાન્સ લોન અને પર્સનલ લોનના સમાવેશ સાથે વિવિધ પ્રકારના ફાઈનાન્સિયલ ઉત્પાદન વેચે છે. જોકે નીચે આપેલી કલમ, ફક્ત રીટેલ લોન જેમકે પર્સનલ લોન, કન્સ્યુમર ડયુરેબલ લોન વગેરે., જ્યાં લોન લોન લેનાર એક વ્યક્તિગત અને જેમને મધ્ય-મોટા કોર્પોરેટ કલાએંત જેંઓ ફાઈનાન્સિયલ બજારથી વાકેફ અને સજ્જ છે તેની સરખામણીમાં મદદ જોયતી હશે તેને લાગુ પડે છે.

- આ સ્નેપમિન્ટ નું ‘અરજી ફોર્મ / યોગ્ય દસ્તાવેજ’ આ દરેક ઉત્પાદનો માટે બધીજ જરૂરી માહિતી જે, લોન લોન લેનાર ના હિતને અસર કરશે તે તેમાં સામેલ હશે, સાથે સાથે લોન લેનારએ જમા કરવાના છે તે બધાજ

દસ્તાવેજની માહિતી હશે.

- કંપની લોન લેનારને નિયમો અને શરતો જે અન્ય NBFCs ઓફર કરે છે તેની અર્થપૂર્ણ સરખામણી અને માહિતગાર નિર્ણયો લેવામાં જરૂરી માહિતી ની સુવિધા પૂરી પડશે.
- કંપની પાસે પધ્ધતિ છે જે તેના લોન લેનારને રસીદ મળ્યાની સ્વીકૃતિ આપશે. કંપની લોન લેનાર પાસે થી મળેલી બધી જરૂરી માહિતી મળ્યા ની તારીખ થી એક યોગ્ય સમય સીમામાં તેને તમના નિર્ણય જણાવશે.
- લોન લેનાર ને બધાજ ગ્રાહકની વિનંતી મળ્યાં પછી સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી અથવા સ્થાનીય ભાષામાં કરશે અથવા લોન લેનારને જે ભાષા સમજ પડે તેમાં

લોનનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો અને શરતો

- કંપની એ લોન લેનારને તેને સમજણ પડે તે ભાષામાં લેખિત મંજુરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, મંજુર કરેલી ક્રેડીટ લિમિટ ની રકમ બધાજ નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ દર અને ઉપયોગ ની પધ્ધતિનો સમાવેશ કરી, મોડી ચુકવણી ના કારણે કોઇપણ દંડ અથવા અન્ય કોઈ શુલ્ક ને ગણાતા હોયે, તે જણાવવા જોઈએ.
- આ નિયમો અને શરતો પર લોન લેનાર ની સ્વીકૃતિ કંપની ના રેકોર્ડમાં મુકવામાં આવે.
- કંપની લોન મંજુરી /વિતરણ સમયે લોન એગ્રીમેન્ટની નકલ અને લોન એગ્રીમેન્ટમાં દર્શાવેલ બધાં બીડાણની નકલ લોન લેનારને આપશે.

લોન ખાતામાં પિનલ ચાર્જ

a) લોન કરારના મહત્વના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે જો લોન લેનાર પાસે પેનલ્ટી લેવામાં આવે તો તેને 'પેનલ્ટી ચાર્જ ગણવામાં આવશે અને તે 'પેનલ્ટી વ્યાજ' રીતે લેવામાં આવશે નહીં, જે એડવાન્સિસ પર લેવામાં આવતા વ્યાજદરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. પેનલ્ટી ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં મતલબ કે, આવા વ્યાજ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જોકે, આ લોન ખાતાંમાં વ્યાજના ચક્રવૃધ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઅઓને આસર નહીં કરે.

b) કંપની કોઈ વધારાના ઘટકો નહીં લગાવે અને તેને અક્ષરશહ માનવાની ખાતરી કરે.

c) પેનલ્ટી અથવા તેના જેવા લોન પરના ચાર્જિસ માટે કંપની બોર્ડ દ્વારા માન્ય પોલિસી બનાવશે, કોઇપણ નામથી ઓળખાય.

d) પેનલ્ટી ચાર્જિસનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને કોઈ ચોક્કસ લોન/ ઉત્પાદન શ્રેણી માં ભેદભાવ વગર લોન કરારના મહત્વના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા ની સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.

e) કંપની દ્વારા ગ્રાહકો પર લોન કરાર અને લાગુ પડતા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC) / KFS માં પેનલ્ટીની ચાર્જિસનું પ્રમાણ અને કારણ સ્પષ્ટરૂપે જાહેર કરવામાં આવશે, અને વધારામાં ટે કંપનીની વેબસાઈટ પર વ્યાજ દરો અને સેર્વીસ ચાર્જિસ હેઠળ બતાવામાં આવશે.

f) જ્યારેપણ ગ્રાહકને મહત્વના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા યાદ કરવામાં આવશે ત્યારે લાગુ પડતા પેનલ્ટી ચાર્જિસ કહેવા પડશે. વધુમાં , પેનલ્ટી ચાર્જિસ લેવાના કોઇપણ ઉદાહરણ અને તેનું કરણ પણ જણાવવામાં આવશે.

g) 'વ્યક્તિગત લેનારાઓને,'ધંધા સિવાયના હેતુ માટે', મંજુર કરાયેલી લોનમાં પેનલ્ટી ચાર્જ, બિન વ્યક્તિગત લેનારાઓ સમાન નિયમ અને શરતો પાલન ન કેવા બદલ લાગુ પડતા પેનલ્ટી ચાર્જ કરતા વધુ નહીં હોય.

લોન નું વિતરણ નિયમો અને શરતો સાથે

- કંપની તેના લોન લેનારને લોનના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેર, વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેર્વીસ ચાર્જ, પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ વગેરેમાં ફેરફાર સહિત થાય તો સ્થાનીય ભાષા અથવા લોન લેનારને સમજ પડે તે ભાષામાં નોટીસ આપવી. કંપની ખાતરી કરીશે કે વ્યાજ દર અને ચાર્જિસમાં ફક્ત સંભવિત રીતે જ અમલમાં મુકવામાં આવે.
- લોન કરાર હેઠળ પાછી ખેચવાનો અથવા કામગીરી પાછી ખેચવાનો નિર્ણય સંબંધિત લોન કરાર સાથે સુસંગત હોય.

- કંપની તેના લોન લેનારને બધી સિક્યોરિટીઝ ફક્ત એવા લેનારા પાસેથી તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોન લેનારની મર્યાદાની બાકી રકમની વસૂલાત પર જ મુક્ત કરશે, જે સ્નેપમિન્ટ પાસે તેના લેનારા સામે હોઈ શકે તેવા કોઇપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પુર્વાધિકારને આધીન છે. જો સેટ ઓફનો આ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને શરતો વિશે બધી વિગતો સાથે નોટીસ આપવામાં આવશે જેના હેઠળ કંપની લોન લેનાર દ્વારા સંબંધિત દાવાની પતાવટ અથવા ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર રહેશે. જરૂરી વિધિઓ પૂર્ણ થયાના ૧૫ કાર્યકારી દિવસોમાં ઉપરની શરતો પૂર્ણ થયા પછી ગ્રાહકને ડ્યુ નો ઓબ્જેકશન સર્ટીફીકેટ જરી કરવામાં આવશે.

સામાન્ય જોગવાઈઓ

- કંપની કોઇપણ દેવદારના મામલામાં હસ્તક્ષેપથી દુર રહેશે, ફક્ત કે સંબંધિત લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી નવી માહિતી, જે પહેલા લોન લેનાર દ્વારા જણાવવામાં ન આવી હોય, જે કંપનીને જાણમાં આવી હોઈ શકે છે).

- જો લોન લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતાંના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી મળે, તો કંપનીની સમતિ અથવા જો કોઈ વાંધો, જો હોય તો, લોન લેનારની મળ્યાનાં ૨૧ દિવસની અંદર લોન લેનારને જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર બધાં લાગુ કાયદાઓ અનુસાર પારદર્શક કરાર અનુસાર થશે.

- લોન લેનાર પાસેથી બાકી નીકળતા લેણાંની વસૂલાતની બાબતે, કંપની કોઇપણ અયોગ્ય સતામણીનો અસરો લેશે નહીં, જેમકે, અયોગ્ય સમયે/કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવું, લોન્સ/બાકી રકમની વસૂલાત માટે તાકાત/શક્તિનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. તેની ખાતરી કરેશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્યરીતે વ્યવાહર કરે તે માટે તેમને પુરતી તાલીમ આપવામાં આવશે.

- લોન લેનાર ખાતું રદ કરવા અથવા બ્લોક કરવા અથવા બંધ કરવા ઈચ્છા તે બાબતે, કંપની અથવા બ્યુરો સાથે, લોન લેનાર તે માટે સ્નેપમિન્ટ ના કસ્ટમર સેર્વીસ સેન્ટરથી અથવા support@snapmintfin.com પર મેઈલ મોકલી શકે છે. લોન લેનાર જેણે લોન(ઓ) પહેલેથી લઇ લીધી છે ટે લોન સક્રિય રહેશે અને તેની/તેમની સંબંધિત વાણિજ્ય સંબંધી શરતો અનુસાર ચુકવવામાં આવશે જેની પર પહેલેથી જ સમંત થયા હતાં.

શારીરીક/દ્રષ્ટિને લગતા પડકાર ઝીલતા લોકો ને લોનની સુવિધા

દિવ્યાંગ હોવાના કારણે કંપની કોઈપણ ભેદભાવ ન કરી બધાજ ઉત્પાદન અને સુવિધાઓ લોન સુવિધા ને સામેલ કરતા શારીરીક/દ્રષ્ટિને લગતા પડકાર ઝીલતા લોકો ને પૂરી પાડે. કંપનીની બધીજ બ્રાંચ આ વ્યક્તિઓ ને વિવિધ સુવિધાઓ પૂરી પાડવા શક્ય હોય તેટલી મદદ કરવી. કંપની તમામ સ્તરે તેમના સ્ટાફ માટે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં કાયદા અને અંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનોદ્વારા તેમને ખાતરી આપવામાં આવેલા દિવ્યાંગ

વ્યક્તિઓનાઅધિકાર ધરાવતુયોગ્ય મોડ્યુલ સામેલ કરશે.

લોન અને એડવાન્સના મુખ્ય તથ્યો માટે ના વાક્યો ("KFS")

- કંપની RBI માસ્ટર ડાયરેક્સ્ન્સમાં આપેલા પ્રમાણિત ફોરમટ મુજબ, લોન કરાર અમલમાં મુકતા પહેલા તમામ સંભાવિત લેનારાઓને એક KFS પ્રદાન કરશે જેથી તેઓ એક જાણકાર દ્રષ્ટિકોણ લઈ શકે. KFS ની ભાષા લોન લેનાર સમજી શકે તેવી હોવી જોઈએ. KFS ની માહિતી લોન લેનારને સમજાવી જોઈએ અને તેમની જોડેથી એક તેઓ સમજ્યાની સ્વીકાર્યતા મળવવી જોઈએ.
- એક યુનિક પ્રપોસલ નંબર સાથે અપાશે અને સાત દિવસ કે તેથી વધુની મુદતવાળી લોન માટે ઓછા માં ઓછા ત્રણ કાર્યકારી દિવસનો વેલીડીટી પીરીયડ હોવો જોઈએ, અને સાત દિવસથી ઓછી મુદતવાળી લોન માટે એક કાર્યકારી દિવસનો વેલીડીટી પીરીયડ હોવો જોઈએ.
- KFSમાં કોમપુટેસન સીટનો સમાવેશ છે જેમાં વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) છે, અને લોનની મુદત પર લોનનું ઋણમુક્તિ સ્કેડ્યુલ પણ સામેલ હશે. APRમાં કંપની દ્વારા લાદવામાં આવતા તમામ ચાર્જિસનો સમાવેશ થશે.
- કંપની દ્વારા લોન લેનાર પર વસુલાતા થર્ડ પાર્ટી સેર્વીસ આપનાર વતી વાસ્તવિક ધોરણે લેવાતા ચાર્જિસ, જેમકે ઇન્સ્યોરન્સ ચાર્જિસ, લીગલ ચાર્જિસ વગેરે., પણ APRના ભાગ રૂપે હોવું જોઈએ અને અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. દરેક કિસ્સામાં જ્યાં કંપની આવા ચાર્જિસ વસુલે છે, તેની રસીદ અને લગતા વળગતા દસ્તાવેજ લોન લેનારને દરેક ચુકવણી પર વ્યાજબી સમયમાં મળવી જોઈએ.
- કંપની કોઇપણ તબ્બકે લોન લેનારની સ્પષ્ટ સંમતી વિના, કોઇપણ ફીઝ, ચાર્જ, વગરે ચાર્જ નહિ કરે જે KFSમાં દર્શાવેલ ના હોય,
- KFS ને લોન કરારના ભાગ રૂપે પ્રદર્શિત કરવા સમરી બોક્ક્ષ તરીકે સામીલ કરવામાં આવશે.

લોન પર પ્રી-પેમેન્ટના ચાર્જીસ

- ડીસેમ્બર, ૩૧ ૨૦૨૫ ના રોજ અથવા તે પહેલા મંજુર કરાયેલી અથવા રીન્યુ કરાયેલીલોનની બાબતમાં, કંપની સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા તેના વગર વ્યક્તિગત લોન લેનારોને વ્યવસાય સિવાય અન્ય હેતુઓ માટે મંજુર કરાયેલ કોઇપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર કોઈ પ્રી પેમેન્ટ ચાર્જ વસુલવામાં આવશે નહીં.
- જાન્યુઅરી, ૧ ૨૦૨૬ના રોજ અથવા તે પછી મંજુર કરાયેલી અથવા રીન્યુ કરાયેલી લોન અને અડવાન્સીસ (ટર્મ લોન્સ તથા ડિમાન્ડ લોન્સ) પર પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ વાસુલવા અંગે કંપની નીચે દર્શાવેલા નિર્દેશો ને માનશે:

  a. ફ્લોટિંગ રેટ સિવાયની લોન્સ પર, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય, તો કંપનીની માન્ય પોલિસી મુજબ રહેશે. જો કે, ટર્મ લોન્સ ના વિશે, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ, જો કંપની દ્વારા વસુલવામાં આવે, તો ચૂકવેલી રકમ પર આધારિત રહેશે. જો કેશ ક્રેડીટ / ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધા હોય લો તેના પર, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ વસુલાય તો સુવિધા બંધ થવાની નિયુક્ત તારીખ પહેલા રકમ મંજુર કરાયેલી મર્યાદા થી વધારે નહીં તે વસુલવામાં આવશે.

  b. જો કેશ ક્રેડીટ / ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધા ને કિસ્સામાં, જો લોન લેનાર કંપનીને નિયત સમયગાળા પહેલા સુવિધા રિન્યુ નહીં કરવાની તેના/તેણીના ઇરાદાની જાણ કરે છે તો કોઈ પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ લાગશે નહીં, જો સુવિધા નિયત સમયે બંધ થઈ જાય તો.

  c. કંપનીના કહ્યા પહેલા ચુકવણી કરવામાં આવે તો કંપની કોઇપણ ચાર્જ વસુલશે નહીં.
  d. પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ વાસુલાવો કે નહીં તે મંજુરી પત્ર અને લોન કરારમાં સ્પષ્ટરૂપે જાહેર કરવામાં આવશે.

વધુ માં, લોન અને અડવાન્સીસની બાબતમાં જ્યાં KFS આપવામાં આવશે, તનો ઉલ્લેખ KFSમાં પણ કરવામાં આવશે. અહીં ઉલ્લેખ મુજબ જાહેર ના કરાયલા કોઇપણ પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જિસ કંપની દ્વારા વસુલવામાં આવશે નહીં.

e. કંપની દ્વારા આગળ માફ કરાયેલી લોનના પ્રીપેમેન્ટ સમયે કોઇપણ ચાર્જ અથવા ફી પાછલી અસરથી વસુલશે નહીં.

સ્થાવર/અસ્થાવર મિલકતનું પ્રકાસન

- લોન ખાતાની પૂરી ચુકવણી/પતાવટ પછી ૩૦ દિવસના સમયમાં કંપની તમામ મૂળ સ્થાવર / અસ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને કોઇપણ રજીસ્ટ્રીના નોધાયેલા ચાર્જિસ દુર કરશે.

- લોન લેનારને તેની પસંદગી મુજબ, મૂળ સ્થાવર / અસ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો બંકીંગ આઉટલેટ/ શાખામાંથી જ્યાં લોન ખાતું હતું અથવા કંપનીના કોઇપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્થાવેજ ઉપલબ્ધ છે ત્યાં થી એક્ત્રીત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

- લોન મંજૂરી પત્ર અસરકારક તારીખ પછી જાહેર કરાયલ માં દસ્તાવેજ પરત કરવાની સમયરેખ અને સ્થાનનો ઉલ્લેખ હોવો જોઈએ.

- કંપની પાસે મૂળ સ્થાવર / અસ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારને પાછા આપવા માટે એક ચોક્કસ પ્રક્રિયા હશે. કમ્પનીની વેબસાઈટ પર આવી પ્રકિયા ગ્રાહક માહિતી માટે બીજી અન્ય સમાન નીતિ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

- જો મૂળ સ્થાવર / અસ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંભ થાય તો લોન લેનારને લાગુ પડતા નિયમો અનુસાર વળતર આપવામાં આવશે.

- જો આવા દસ્તાવેજો ખોવાઈ જાય તો કંપની લોન લેનારને તેની ડુપ્લિકેટ/સર્ટીફાઈડ કોપી લેવામાં મદદ કરશે અને આ બાબતે જે પણ ખર્ચ થાય તે બધો ખર્ચ કંપની ભોગવશે.

લોન ની વસૂલાત

- જે લોન લેનારને લોન ભરવામાં તકલીફ પડે છે તેવા લોકોને શોધવા એક પધ્ધતિ હોવી જોઈએ, આવા લોન લેનાર સાથે જોડાણ કરી અને તેમને જરૂરી ઉપલબ્ધ ઉપાયો વિશે માર્ગદર્શન આપવું જોઈએ.

- વસૂલાત એક નિર્ધારિત/ કેન્દ્રીય નિર્ધારિત સ્થળે થવી જોઈએ જે કંપની અને લોન લેનાર વચ્ચે નક્કી કરેલ હોય. છતાય, જો લોન લેનાર બે અથવા વધુ વાર નિર્ધારિત / કેન્દ્રીય નિર્ધારિત સ્થળે હાજર ન થાય તો ફિલ્ડ સ્ટાફને લોન લેનારના રહેઠાણ અથવા કામની જગ્યા એ વસૂલાત કરવા અનુમતિ આવપી જોઈએ.

- કંપની અથવા તેના એજન્ટે વસૂલાત માટે કોઇપણ કઠોરતા નો ઉપયોગ ન કરવો. ઉપરોક્તની સામાન્ય ઉપયોગને મર્યાદિત કર્યા વિના, નીચેની રીતો સખત પ્રતિબંધિત છે:

  a. ધમકી અથવા અપમાનજનક ભાષાનો પ્રયોગ
  b. લોન લેનારને સતત કોલ કરવા અથવા સવારે ૯ વાગ્યા પહેલા અને રાતે ૭ વાગ્યા પછી કોલ કરવા
  c. લોન લેનારના સંભંધી, મિત્રો અથવા સાથી કામદારો ને હેરાન કરવા

d. લોન લેનારના નામ બહાર પડવા

e. લોન લેનાર અથવા લોન લેનારના પરિવાર/ સંપતિ/પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોચાડવા માટે હિંસા અથવા તે પ્રકારની પધ્ધતિ નો ઉપયોગ કરવો અથવા ધમકી નો ઉપોગ કરવો

f. દેવાની સમય સીમા વટાવની અથવા ચુકવણી ન કરવાના પરિણામ વિશે લોન લેનારને ગેરમાર્ગે દોરવા

વસૂલાતના એજન્ટની સમેલતા

- રિકવરી એજેંટ મતલબ કંપની દ્વારા નિયુક્ત એજેન્સીઝ જે, કંપની માટે તેમના લોન લેનારથી બાકી નીકળતા લેણાં ની ઉઘરાણી કરે અને તેઓ આ એજેન્સીના કર્મચારી હોય.
- કંપની વસૂલાત એજેંટ ની નિમણુક માટે યોગ્ય તપાસ કરશે જે અન્ય બાબતો સાથે, વસૂલાત પ્રક્રિયામાં સામેલ વ્યક્તિઓને આવરી લેશે. કંપની ખાતરી કરશે કે તેમના દ્વારા રોકાયેલા વસૂલાત એજેંટ તેમના કર્મચારીઓના પૂર્વ ઇતિહાસની ચકાસણી કરે, જેમાં પોલીસ ચકાસણી નો સમાવેશ થશે કંપની એ પણ નક્કી કરશે કે ક્યા સમયગાળા દરમિયાન પૂર્વ ઇતિહાસની પુનઃ ચકાસણી થશે.

- કંપની વસૂલાતની પ્રક્રિયા શરૂ કરતી વખતે લોન લેનારોને વસૂલાત એજન્ટો ની વિગતો પૂરી પડશે. એજેન્ટે નોટીસની નકલ અને કંપની તરફ થી ઓથોરીટી પત્રની સાથે તમેને કંપની અથવા એજેન્સી દ્વારા આપેલ ઓળખ પત્ર પણ સાથે રાખવું પડશે.

  જો કંપની દ્વારા વસૂલાત પ્રક્રિયા દરમિયાન વસૂલાત એજેન્સી બદલવામાં આવે, તો લોન લેનારને જાણ કરવા ઉપરાંત, નવા એજેન્ટે તેના/તેણીના ઓળખ પત્ર, ઓથોરીટી પત્ર અને નોટીસની નકલ પણ રૅખવી પડશે.

- નોટીસ અને ઓથોરીટી પત્ર, અન્ય વિગતોની સાથે વસૂલાત એજેન્સી અને કંપનીની સંપર્ક વિગતો પણ સામેલ હોવી જોઈએ.

- કંપનીએ જે વસૂલાત એજેન્સી નિમણુક કરી છે તે વસૂલાત એજેન્સી ની અપ ટુ ડેટ વિગતો કંપની વેબસાઈટ પર હોવી જોઈએ.

ડાયરેક્ટ સેલ્સ એજન્ટ (DSA)/ ડાયરેક્ટ માર્કેટીગ એજન્ટ (DMA) ના વસૂલાતના એજન્ટની જવાબદારી

- કંપની ખાતરી કરશે કે DSA / DMA / વસૂલાત એજન્ટો તેમની જવાબદારીઓ કાળજી અને સંવેદનસીલતા સાથે નીભાવવા માટે યોગ્ય રીતે તાલીમ પામેલા હોય, ખાસ કરીને ગ્રાહકોને આગ્રહ કરવા, ફોન કરવાનો સમય, ગ્રાહકોની માહિતીની ગોપનીયતા અને ઓફર પરના ઉત્પાદનોના યોગ્ય નિયમો અમે શરતો બતાવવા વગેરે

- કંપની DSA / DMA / વસૂલાત એજન્ટો પાસે થી આચારસહિતા પાલન કરવાની બાંયાધરી લેશે. વધુમાં, વસૂલાત એજન્ટો NBFCs માટે ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા પર હાલની સૂચનાઓનું તેમજ બાકી નીકળતી રકમ અને સિક્યોરિટીઝના કબજા માટેના પોતાનો કોડનું પાલન કરશે.

- કંપની કડક રીતે ખાતરી કરશે કે તે અથવા તેના એજન્ટો દેવા વસૂલાતના પ્રયાસોમાં કોઈપણ વ્યક્તિ સામે મૌખિક કે શારીરિક રીતે ધાકધમકી કે હેરાનગતી નો આશરો ન લે, જેમાં જાહેરમાં અપમાનિત કરવાના હેતુથી અથવા દેવાદારના પરિવારના સભ્યો, રેફરી અને મિત્રોની ગોપનીયતામાં દખલ કરવાના હેતુથી કરવામાં આવતા કૃત્યો, મોબાઇલ પર અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા અયોગ્ય સંદેશા મોકલવા, ધમકીભર્યા અને/અથવા અનામી કોલ કરવા, લોન લેનારને સતત ફોન કરવા અનેઅથવા સવારે ૮/ વાગ્યા પહેલા અને સાંજે ૭ વાગ્યા પછી મુદતવીતી લોનની વસૂલાત માટે ફોન કરવા, ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી રજૂઆતો કરવા વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

- કંપની એવા ટેલિમાર્કેટર્સ (DSAs / DMAs) ને ટેલિમાર્કેટર્સ તરીકે રાખશે નહીં જેમની પાસે DoT, ભારત સરકાર તરફથી કોઈ માન્ય નોંધણી પ્રમાણપત્ર નથી; કંપની ફક્ત તે ટેલિમાર્કેટર્સને રાખશે જેઓ TRAI દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા અનુસાર નોંધાયેલા છે, તેમની બધી પ્રમોશનલ / ટેલિમાર્કેટિંગ પ્રવૃત્તિઓ માટે.

- કંપની તેમના દ્વારા રોકાયેલા ટેલિમાર્કેટર્સ (DSAs / DMAs) ની યાદી અને ટેલિમાર્કેટિંગ કોલ કરવા માટે ઉપયોગમાં લેવાતા રજિસ્ટર્ડ ટેલિફોન નંબરો TRAI ને આપશે;

- કંપની ખાતરી કરશે કે તેમના દ્વારા હાલમાં કામ કરતા તમામ એજન્ટો ટેલિમાર્કેટર્સ તરીકે DoT સાથે પોતાને નોંધણી કરાવે.

ડીજીટલ લેન્ડીંગ પ્લેટફોર્મ્સ પર લોન મેળવવી

જ્યાં પણ ડિજિટલ લેન્ડીંગ પ્લેટફોર્મ લોન લેનારાઓને સ્રોત આપવા અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલાત માટે એજન્ટ તરીકે કાર્યરત હોય, ત્યાં કંપની નીચે મુજબની સૂચનાઓનું પાલન કરશે:

- તેના તમામ ડિજિટલ લેન્ડીંગ ઉત્પાદનો અને તેના ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્સ (DLAs) ની વિગતો વેબસાઇટ પર એક જ જગ્યાએ પ્રકાશિત કરવી;

- લેન્ડીંગ સેર્વીસ પ્રોવાઇડરસ (LSPs) અને LSPs ના DLAs ની વિગતો, જેમાં તેઓ કઈ પ્રવૃત્તિઓ સાથે જોડાયેલા છે તેની વિગતો વેબસાઇટ પર એક મુખ્ય સ્થાને મૂકવામાં આવશે;

- કંપનીના કસ્ટમર કેર અને આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની વિગતો વેબસાઇટ પર એક મુખ્ય સ્થાને;

- વેબસાઇટ પર એક જ જગ્યાએ RBI ની કમ્પ્લેઇન મેનેજમેન્ટ સીસ્ટમ (CMS) અને સચેટ (Sachet) પોર્ટલની લિંક;

- આરબીઆઈની હાલની માર્ગદર્શિકા હેઠળ જરૂરી ગોપનીયતા નીતિઓ અને અન્ય વિગતો વેબસાઇટ પર એક મુખ્ય સ્થાને;

- કંપની ખાતરી કરશે કે ડિજિટલી સહી કરેલા દસ્તાવેજો (કંપનીના લેટર હેડ પર) જેમ કે, KFS, લોન ઉત્પાદનનો સારાંશ, મંજૂરી પત્ર, નિયમો અને શરતો, એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ, કંપનીની ગોપનીયતા નીતિઓ / લોન લેનારાઓના ડેટાના સંગ્રહ અને ઉપયોગના સંદર્ભમાં LSP, વગેરે લોન કરાર/વ્યવહારોના અમલ પછી રજિસ્ટર્ડ અને વેરીફીઈડ ઇમેઇલ/ SMS પર આપમેળે લોન લેનારને મોકલવામાં આવશે.

- લોન લેનારને પ્રારંભિક "કૂલિંગ ઓફ પીરિયડ" દરમિયાન કોઈપણ પેનલ્ટી વિના મુદ્દલ અને પ્રમાણસર APR ચૂકવીને ડિજિટલ લોનમાંથી બહાર નીકળવાનો સ્પષ્ટ વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

- જેમનો લોન લેનાર સાથે સંપર્ક છે, તેઓ લોન લેનાર દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ડિજિટલ લેન્ડીંગ સંબંધિત ફરિયાદો/મુદ્દાઓનો સામનો કરવા માટે નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ નિયુક્ત કરશે.

- કંપની દ્વારા ઓનબોર્ડ કરાયેલા DLAs અને LSPs ના DLAs દ્વારા કંપનીને ગ્રાહકો દ્વારા આપેલા ડેટાનો સંગ્રહ જરૂરિયાત મુજબ અને ઓડિટ ટ્રેલ ધરાવતા લોન લેનારની પૂર્વ અને સ્પષ્ટ સંમતિથી કરવામાં આવશે. લોન લેનારને ચોક્કસ ડેટાના ઉપયોગ કરવા માટે સંમતિ આપવા અથવા નકારવાનો, થર્ડ પાર્ટી ને જાહેર કરવા પ્રતિબંધિત, ડેટા જાળવી રાખવાનો, વ્યક્તિગત ડેટા એકત્રિત કરવા માટે પહેલાથી આપવામાં આવેલી સંમતિ રદ કરવાનો અને જો જરૂરી હોય તો, એપ્લિકેશન માંથી ડેટા કાઢી નાખવા/ભૂલી જવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

- લોન લેનારાઓની સંમતિ મેળવવાનો હેતુ લોન લેનારાઓ સાથેના દરેક તબક્કે જાહેર કરવો જરૂરી છે. કોઈપણ તરડ પાર્ટી સાથે વ્યક્તિગત માહિતી શેર કરતા પહેલા લોન લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ લેવામાં આવશે, સિવાય કે જ્યાં કાયદાકીય અથવા નિયમનકારી જરૂરિયાત મુજબ આવી શેરિંગ જરૂરી હોય.

- ________________ મંજૂર કરાયેલી લોનના સંદર્ભમાં ચુકવણી હંમેશા લોન લેનારના બેંક ખાતામાં કરવામાં આવશે, સિવાય કે ફક્ત કાયદાકીય અથવા નિયમનકારી આદેશ હેઠળ આવરી લેવામાં આવતી ચુકવણીઓ સિવાય. જો લોન ચોક્કસ અંતિમ ઉપયોગ માટે વિતરિત કરવામાં આવી હોય, તો લોનની સંમત શરતો અનુસાર અંતિમ લાભાર્થીના બેંક ખાતામાં સીધી ચુકવણી કરી શકાય છે.

- કંપની ખાતરી કરશે કે DLAs / LSPs કંપની ખાતરી કરશે કે DLAs / LSPs કંપનીની વેબસાઇટ સાથે લિંક્સ ધરાવે છે. લોન ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, જ્યારે વસૂલાત એજન્ટને વસૂલાત માટે સોંપવામાં આવે છે અથવા પહેલાથી જ સોંપાયેલ વસૂલાત એજન્ટમાં ફેરફાર થાય છે, ત્યારે વસૂલાત માટે લોન લેનારનો સંપર્ક કરવા માટે અધિકૃત આવા વસૂલાત એજન્ટની વિગતો લોન લેનારને ઇમેઇલ/ SMS દ્વારા જણાવવામાં આવશે, વસૂલાત એજન્ટ વસૂલાત માટે લોન લેનારનો સંપર્ક કરે તે પહેલાં.

ફરિયાદ નિવારણ પધ્ધતિ

વર્તમાન સ્પર્ધાત્મક પરિસ્થિતિમાં, ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા એ સતત વ્યવસાય વૃદ્ધિ માટે એક મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. સ્નેપમિન્ટમાં, ગ્રાહક સેવા અને સંતોષ એ અમારું મુખ્ય લક્ષ્ય છે. અમે માનીએ છીએ કે ઝડપી અને કાર્યક્ષમ સેવા પૂરી પાડવી એ ફક્ત નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે જ નહીં, પરંતુ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે પણ જરૂરી છે. સ્નેપમિન્ટે ઘણી બધી પહેલો શરૂ કરી છે જે અમારા ગ્રાહકોને વધુ સારો અનુભવ આપવા માટે વધુ સારા ગ્રાહક અનુભવ અને કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રદાન કરવા તરફ લક્ષી છે.

સ્નેપમિન્ટની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, એક માળખાગત સિસ્ટમ બનાવવામાં આવી છે. આ સિસ્ટમ ખાતરી કરશે કે માંગવામાં આવેલ નિવારણ ન્યાયી અને યોગ્ય છે અને નિયમો અને નિયમનના આપેલા માળખામાં છે. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરસ સમયાંતરે FPC ના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમની અસરકારકતાની સમીક્ષા કરશે.

a. ગ્રાહકો ની ફરિયાદો / ફરીયાદના કારણો સાંભળવા માટે કામગીરી/વ્યવસ્થા

જે ગ્રાહકો પોતાનો પ્રતિસાદ અથવા ફરિયાદ પહોચાડવા ઈચ્છે છે તે આ નીચે દર્શાવેલી પ્રણાલી નો ઉપયોગ સોમવાર

થી શુક્રવારની વચ્ચે (રાષ્ટ્રીય રજા સિવાય) સવારે ૧૦ વાગ્યાથી સાંજે ૭ વાગ્યા સુધી કરી શકે છે.

• +૯૧-૨૨-૪૮૯૩૧૩૫૧ પર કોલ

• support@snapmintfin.com support@snapmintfin.com પર મૈલ

• અમને નીચે દર્શાવેલા સરનામા પર લખી શકે છે:

સ્નેપમિન્ટ ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસેસ પ્રાઇવેટ લીમીટે, ઓફીસ નં.૨૦૧, બીજો માળ, સી-વિંગ, નીલકંઠ બિઝનેસ પાર્ક, વિદ્યાવિહાર સ્ટેશન ની પાસે, વિદ્યાવિહાર (વેસ્ટ), મુંબઈ – ૪૦૦૦૮૬

જો આપેલ સમયમર્યાદામાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા જો તે સ્નેપમિન્ટ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર .ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે/ :ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે/પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર

શ્રીમતી સરિતા વિસ્ટ

ટેલી. નં.: + ૯૧-૨૨-૪૮૯૩૧૩૫૧

grievance@snapmintfin.com/ nodalofficer@snapmintfin.com ઈમૈલ આઈડી

જો ઉપરની પ્રણાલી થી સંતુષ્ઠ ના હોવ તો, શ્રીમાન વિવેક ગાલા, ધી પ્રિન્સિપલ નોડાલ ઓફિસર pno@snapmintfin.com પર

હમે ખાતરી આપીએ છે કે આ પ્રણાલી દ્વારા મળેલ પત્ર / ઈમૈલ નો જવાબ કામકાજના ૫ દિવસમાં આપવામાં આવશે.

જો ગ્રાહક જવાબથી સંતુષ્ટ ના હોય અથવા ગ્રાહક ને ફરિયાદ લખ્યાની તારીખ થી ૩૦ દિવસમાં કોઈ જવાબ કંપનીમાંથી ના મળે તો, તે/તેણી નીચે પ્રમાણે ફરીયાદ નોધાવી શકે છે

i. પોર્ટલ: https://cms.rbi.org.in અથવા

ii. નીચે આપેલા સરનામે નિર્ધારિત ફોર્મેટમાં તમારો ફરિયાદ મોકલો

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ - ૧૬૦૦૧૭ ટોલ ફ્રી નંબર - ૧૪૪૪૮ અથવા

iii. સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ફરિયાદો crpc@rbi.org.in પર ઇમેઇલ દ્વારા મોકલી શકાય છે.

b. ફરજીયાત બતાવવાની જરૂરિયાત

સ્નેપમિન્ટની બધી ઓફિસો અને ગ્રાહક સેર્વીસ સેન્ટરમાં નીચે મુજબની સુવિધાઓ હશે:

- ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર દર્શાવવો. ફરિયાદ નિવારણ એકમની પ્રક્રિયા

ગ્રાહકોના સંતોષ માટે બધી ફરિયાદો પૂર્ણ કરવાની ખાતરી કરશે.

તેઓ ખાતરી કરશે કે જો તેમના સ્તરે તેનું નિરાકરણ શક્ય ન હોય તો ફરિયાદને યોગ્ય સ્તરે પહોંચાડવામાં આવે. જ્યારે અંતિમ પ્રયાસ એ છે કે અમે એવી પરિસ્થિતિ સુધી પહોંચીએ જ્યાં અમારા ગ્રાહકોને અસરકારક નિવારણ માટે વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને ફરિયાદ કરવાની જરૂર ન પડે, અમે આ ફરિયાદોને નિયંત્રિત કરવા, ફરિયાદના કારણોને સમજવા અને પુનરાવર્તન અટકાવવા માટે તેમની સમીક્ષા કરવા માટે એક મજબૂત પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે.

c. સમયમર્યાદા

ફરિયાદો નોંધાવવા માટે, ગ્રાહકો ઉપરોક્ત કોઈપણ ચેનલનો ઉપયોગ કરી શકે છે ઇન્ટરનલ મશીનરી ટુ હેન્ડલ ધી) ((અ) કસ્ટમર કોમ્પેઇન્સમાં રેફર પોઈન્ટ. જો ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થઈ હોય, તો સ્નેપમિન્ટ એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ / પ્રતિભાવ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. એકવાર આ બાબતની તપાસ થઈ જાય, પછી સ્નેપમિન્ટ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ગ્રાહકને અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલવાનો અથવા ફરિયાદ મળ્યા પછી એક મહિનાની અંદર વધુ સમય માંગતી સૂચના મોકલવાનો પ્રયાસ કરે છે.

અમને મળેલી ફરિયાદોને યોગ્ય દ્રષ્ટિકોણથી જોવામાં આવશે અને શક્ય તેટલા બધા ખૂણાઓથી તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે.

કોઈપણ મુદ્દા પર સ્નેપમિન્ટના વલણનો સંપર્ક ગ્રાહકોને કરવામાં આવશે. જે ફરિયાદોમાં સમસ્યાઓની તપાસ માટે થોડો સમય લાગે છે, તેને તાત્કાલિક સ્વીકારવામાં આવશે.

ઉપરોક્ત નીતિનો સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે/સુધારવામાં આવશે જ્યારે સ્નેપમિન્ટ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ દ્વારા ગ્રાહકની ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણમાં કોઈપણ નવા ફેરફારોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેમાં નવી ફરિયાદ(ગ્રીવીએન્સ) ચેનલોનો પરિચય શામેલ છે.

વધુ પડતા વ્યાજ વસુલવાના નિયમો

ગ્રાહકો પાસેથી લોન પર વધુ પડતું વ્યાજ અને ફી વસૂલવામાં ન આવે તેની ખાતરી કરવા માટે, સ્નેપમિન્ટના બોર્ડે વ્યાજ દર, પ્રોસેસીંગ અને અન્ય ચાર્જિસ (વ્યાજ દર નીતિ) નક્કી કરવા માટે એક નીતિ અપનાવી છે. આ નીતિ કંપનીની વેબસાઇટ www.snapmintfin.com. પર ઉપલબ્ધ છે. બોર્ડ આ નીતિની સમયાંતરે સમીક્ષા પણ કરે છે.

આ નીતિમાં વ્યાજ દરો, પ્રોસેસીંગ અને અન્ય ચાર્જિસ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનો સમાવેશ થાય છે. કંપની એક વ્યાજ દર મોડેલનો ઉપયોગ કરે છે જે લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમને ધ્યાનમાં લે છે. વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર લોન લેનારના રિસ્ક પ્રોફાઇલ પર ઘણો આધાર રાખે છે. વ્યાજ દર વાર્ષિક ધોરણે નક્કી કરવામાં આવશે જેથી લોન લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ હોય. નિર્ધારિત વિતરણ તારીખથી વધુ વસૂલવામાં આવેલ કોઈપણ વધુ પડતું વ્યાજ ગ્રાહકને પરત કરવામાં આવશે. કંપની લોન લેનારની ચુકવણી ક્ષમતા પર યોગ્ય તપાસ કરવાની અને RBI ની KYC માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવાની જવાબદારી લેશે.

જોખમના વર્ગીકરણ માટેની રજૂઆત અને વિવિધ શ્રેણીના લોન લેનારાઓ પાસેથી અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક, લોન લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી ફોર્મમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

ઈન્ટીગ્રેટેડ લોકપાલ યોજના

ઈન્ટીગ્રેટેડ લોકપાલ યોજના, ૨૦૨૧, ૧૨ નવેમ્બર, ૨૦૨૧ થી અમલમાં છે. આ યોજના RBI લોકપાલ મિકેનિઝમ અધિકારક્ષેત્રને તટસ્થ બનાવીને 'એક રાષ્ટ્ર એક લોકપાલ' અભિગમ અપનાવે છે. તે RBI ની હાલની ત્રણ લોકપાલ યોજનાઓને એકીકૃત કરે છે, એટલે કે, (i) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, ૨૦૦૬; (ii) નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ માટે લોકપાલ યોજના, ૨૦૧૮; અને (iii) ડિજિટલ વ્યવહારો માટે લોકપાલ યોજના, ૨૦૧૯. યોજનાની સંબંધિત વિગતો કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવામાં આવી છે. કંપની લોકપાલ યોજના અનુસાર ગ્રાહક ફરિયાદોના નિવારણ માટે સમયરેખાનું કડક પાલન કરશે.

જો ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ એક મહિનાના સમયગાળામાં ન થાય (ગ્રાહકની ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય અને ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ગ્રાહકને જવાબ ન મળે), તો ગ્રાહક નીચેની કોઈપણ રીતે લોકપાલ અથવા નાયબ લોકપાલને અપીલ કરી શકે છે:

ઓનલાઈન મોડ દ્વારા ફરિયાદ:

ફરિયાદ નિયુક્ત પોર્ટલ એટલે કે https://cms.rbi.org.in દ્વારા ઓનલાઈન નોંધાવી શકાય છે

ઈલેક્ટ્રોનિક રીતે અથવા રૂબરૂ ફરિયાદ:

ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે અથવા રૂબરૂ ઉલ્લેખિત ફોર્મેટમાં સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગને, જે RBI દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવે છે -

સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) RBI

સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017 ઈમેલ - crpc@rbi.org.in ટોલ ફ્રી નંબર - 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 વાગ્યા

ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા **ની સમીક્ષા**

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને જ્યારે પણ જરૂર પડે ત્યારે RBI ના નિયમો, કાયદાઓ અને ચાલતી બજાર પ્રથાઓમાં સમયાંતરે સુધારા અનુસાર તેની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

સાર્વજનિક કલમ

RBI દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલા તમામ વર્તમાન અને ભવિષ્યના માસ્ટર પરિપત્રો/નિર્દેશો/માર્ગદર્શન/માર્ગદર્શન નોંધો નિર્દેશક બળ હશે અને આ નીતિની સૂચી ને સ્થાન આપશે.

કંપની આ સંહિતાનું પાલન કરશે કોડની ભાવનાને અનુસરીને અને તેના વ્યવસાયને લાગુ પડે તે રીતે કરશે.