

Document	Language	Page No	Total Pages
Fair Practices Code	English	2-4	3
न्याय्य व्यवहार संहिता	Marathi	5-7	3
ન્યાયસંગત વ્યવહાર સંહિતા	Gujarati	8-10	3
உண்மையான நடமுறை குறியீடு	Tamil	11-15	5
उचित आचरण संहिता	Hindi	16-20	5

## **FAIR PRACTICES CODE**

The Reserve Bank of India has prescribed broad guidelines on Fair Practices Code for all Non-Banking Finance Companies which sets the fair practices standards while dealing with their customers including prospective clients.

Svakarma Finance Private Limited (referred to as the "Company") has formulated this Fair Practices Code in conformity with the Master Circular issued by Reserve Bank of India vide Circular No.RBI/2015- 16/DNBR(PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 Dated July 01, 2015 and amendments communicated from time to time. This sets minimum Fair Practice standards for the Company to follow when dealing with its customers. It provides information to customers and explains how the Company is expected to deal with them on a day to day basis.

This Fair Practices Code shall apply to the all categories of products and services offered by the Company.

### **Objective of the Code**

The code has been developed with the following main objectives:

- Ensuring fair practices while dealing with customers
- Ensuring transparency to enable customers to have a better understanding of the products for taking informed decisions
- Building customer confidence in the company

### **Applications for Loans and their processing**

- The Company shall ensure that all communication to the Borrower shall be in English and/or in vernacular language as understood by the borrower.
- The 'Application Form/appropriate documents' of the company shall include necessary information to facilitate the Borrower in making an informed decision.
- The 'Application Form/ appropriate documents' of the Company may also indicate the list of documents required to be submitted by the Borrowers along with the Application form.
- The Company shall have a mechanism of giving an acknowledgement for receipt of Application to its Borrower for availing loans. The Company would inform the Borrower about its decision within reasonable period of time from the date of receipt of all the required information in full.

### **Loan appraisal and terms/ conditions**

- The Company shall convey to the borrower in writing, either in English and/or in vernacular language as understood by the borrower, by way of a sanction letter or otherwise, the amount of limit sanctioned along with all the terms and conditions including annualized rate of discount/ interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the borrower on the Company's record.
- Any clause relating to penal interest charged for late repayment will be specified in bold in the Loan Agreement.
- The Company at the time of sanction / disbursements of loans will furnish a copy of loan agreement along with all enclosures quoted in the loan agreement to the borrower.

### **Disbursement of loans including changes in terms and conditions**

- Through its published website or as appropriate if specific to a customer, the Company will give Notice to its Borrower(s), in English and/or in vernacular language as understood by the borrower, of any change in the terms and conditions of the sanction. The Company will also ensure that changes in discount/ interest rates and charges are effected only prospectively.
- Decision to recall/ accelerate payment or performance under the Agreement will be in consonance with the respective loan Agreement.
- The Company will release all securities of its Borrower only on repayment of all dues by such Borrower, or only on realization of the outstanding amount of the Borrower's availed limit, subject to any legitimate right or lien for any other claim which the Company may have against its Borrower. If such right of set off is to be exercised, the Borrower will be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and conditions under which the Company will be entitled to retain the securities till the relevant claim is settled or paid by the Borrower.

### **General**

- The Company will refrain from interference in the affairs of its Borrower except for the purposes provided in the terms and conditions of the respective loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the Borrower, which may come to the notice of the Company).
- In case of receipt of request from the Borrower for transfer of Borrowal account, the consent or otherwise i.e. objection of the Company, if any, will generally be conveyed to such Borrower within 21 days from the date of receipt of the Borrower's request. Such transfer will be as per transparent contractual terms in consonance with all the applicable laws.
- In the matter of recovery of outstanding dues of its Borrower, the Company shall not resort to undue harassment viz. persistently bothering the borrowers at odd hours, use of muscle power for recovery of loans/dues, etc. Training will be imparted to ensure that staff is adequately trained to deal with customers in an appropriate manner.
- The Company will not charge foreclosure charges / pre-payment penalties on all floating rate term loans sanctioned to individual borrowers.

### **Interest Rate and Other Charges**

- The Company shall devise appropriate internal principles and procedures for determining interest rates and processing and other relevant charges.
- Interest cost and other relevant charges applied to the Borrower/ Client shall be based on internal credit rating done by the company.
- The Company shall adopt an interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin and risk premium etc and determine the rate of interest to be charged for the Facility extended to the Customers. The rate of interest and approach for gradation of risk and rationale for charging Interest rate shall be communicated explicitly in the sanction letter.
- The rate of interest will be annualized so that the borrower is aware of the exact rates that would be charged to his/her/it's account.

### **Grievance Redressal Mechanism**

In the present competitive scenario, excellent customer service is an important tool for sustained business growth. Customer complaints are part of the business life in any corporate entity.

At the Company, customer service and satisfaction are our prime focus. We believe that providing

prompt and efficient service is essential not only to attract new customers, but also to retain existing ones.

In order to make the Company's redressal mechanism more meaningful and effective, a structured grievance redressal system is in place. This system would ensure that the redressal sought is just and fair and is within the given frame- work of rules and regulation. Customers can write in their queries at [customerservice@svakarma.com](mailto:customerservice@svakarma.com)

The Board will periodically review the compliance of this Fair Practices Code and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management.

### **Information on the Fair Practices Code**

This Code and any enhancement(s) or change(s) in the scope of this code will be uploaded in the website in English and/or in vernacular language as understood by the borrowers of the Company from time to time.

### **Mandatory Display Requirements**

The Company shall ensure that following details are displayed prominently in its offices including branch offices:

- Appropriate arrangement for receiving complaints and suggestions.
- Name, address, contact number and e-mail address of Grievance redressal officer, who can be approached for redressal of the complaint, together with details of the regional office of Reserve Bank of India, under whose jurisdiction the registered office of the Company falls.
- Time frame for resolving customer complaints together with escalation matrix for escalating the complaint, in case the complaint is not resolved to the satisfaction of the customer within the specified time period.

## योग्य व्यवहारिक निर्बंध

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने सर्व गैर-बँकिंग वित्त कंपन्यांसाठी निष्पक्ष व्यवहार कोडबद्दल विस्तृत मार्गदर्शक तत्वे निर्धारित केली आहेत, जे संभाव्य ग्राहकांसह त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना उचित पद्धतीचे मानक ठरवतात.

स्वकर्मा फाइनेंस प्रायव्हेट लिमिटेड (ज्याला "कंपनी" असे संबोधले जाते) ने भारतीय रिझर्व्ह बँकेने त्यांच्या परिपत्रक क्र. RBI/2015- 16/DNBR(PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलै 2015 नुसार जारी केलेल्या मुळ पत्रकाशी अनुरूप निष्पक्ष सराव कोड तयार केला आहे आणि त्यात वेळोवेळी सुधारणा केल्या आहेत. जे कंपनीला त्यांच्या ग्राहकांनी व्यवहार करतांना किमान मानक ठरविते. ते ग्राहकांना माहिती प्रदान करते आणि कंपनीने त्यांच्याशी दैनंदिन व्यवहार कशाप्रकारे करावा हे स्पष्ट करते.

हा निष्पक्ष सराव संहिता कंपनीने देऊ केलेल्या सर्व प्रकारची उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल.

### या संहितेचा उद्देश

ही संहिता विकसित करण्यामागचे उद्देश खालीलप्रमाणे आहे:

- ग्राहकांशी योग्य व्यवहाराची खात्री करणे करणे
- जाणिवपूर्वक निर्णय घेण्यासाठी उत्पादनांची अधिक चांगली माहिती मिळावी म्हणून पारदर्शकता सुनिश्चित करणे
- कंपनीमध्ये ग्राहकांचा विश्वास निर्माणकरणे

### कर्जासाठी अर्ज आणि त्याच्या प्रक्रिया

- कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्जदारासोबत असलेले सर्व संप्रेषणे इंग्रजी आणि/किंवा कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत असेल.
- कंपनीच्या 'कर्ज अर्जाचा फॉर्म/योग्य कागदपत्रे' या मध्ये कर्जदाराला जाणीवपूर्वक निर्णय घेण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती समाविष्ट असेल.
- कंपनीच्या 'कर्ज अर्जाचा फॉर्म/योग्य कागदपत्रे' या मध्ये कर्जदाराने अर्जासोबत सादर करणे आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची यादी देखील दर्शविलेली असेल.
- कंपनीकडे कर्जदाराने कर्ज घेण्यासाठी केलेल्या अर्जाची पोचपावती देण्याची यंत्रणा असली पाहिजे. कंपनी सर्व आवश्यक माहिती प्राप्त झाल्यावर वाजवी कालावधीत त्यांच्या निर्णयाबद्दल कर्जदाराला कळवेल.

### कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/ शर्ती

- कंपनी कर्जदाराला लेखी स्वरूपात, इंग्रजी आणि/किंवा कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत, मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर केलेल्या मर्यादेची रक्कम, सर्व अटी व शर्तीसह वार्षिक सवलत/ व्याज दरांसह आणि त्याच्या अर्जाची पद्धत कळवेल आणि कंपनीच्या रेकॉर्डवर कर्जदाराने या अटी व शर्तीचा स्वीकार केल्याची नोंद ठेवेल.

- उशिरा परतफेडीसाठी आकारल्या जाणाऱ्या दंडात्मक व्याजाशी संबंधित असलेली कोणतीही माहिती कर्जाच्या करारनाम्यात ठळक अक्षरात नमूद केलेली असेल.
- कर्ज मंजूर/वितरणाच्या वेळी कंपनी कर्जदारास कर्जाच्या करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांसह कर्जाच्या कराराची एक प्रत देईल.

### कर्जाच्या वितरणासहित नियम व अटीतील बदल

- त्याच्या प्रकाशित वेबसाइटद्वारे किंवा विशिष्ट ग्राहकासाठी असल्यास योग्य मार्गाने, कर्ज मंजूरीच्या अटी आणि शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास कंपनी त्याच्या कर्जदाराला, इंग्रजीमध्ये आणि/किंवा कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत सूचना देईल. कंपनीने हे देखील सुनिश्चित केले पाहिजे की सवलत/व्याज दर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य अंमलात येतील.
- करारांतर्गत पेमेंट परत मागविण्याचा/ पेमेंटचा वेग वाढविण्याचा निर्णय संबंधित कर्ज कराराच्या अनुरूप असेल.
- कंपनी आपल्या कर्जदाराचे ठेवलेले सर्व तारण, अशा कर्जदाराद्वारे सर्व थकबाकीची परतफेड केल्यावर, किंवा कर्जदाराच्या मर्यादित रकमेच्या प्राप्तीनंतर परत करेल, जे कंपनीला त्याच्या कर्जदाराच्या विरोधात असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कायदेशीर अधिकार किंवा धारणेच्या अधीन आहे. अशा प्रकारच्या सेट ऑफ अधिकाराचा वापर करावयाचा असल्यास, कर्जदाराला उर्वरित दावे आणि अटीविषयी संपूर्ण तपशीलासह नोटिस दिली जाईल ज्या अंतर्गत संबंधित दाव्याचा निपटारा होईपर्यंत किंवा देय पूर्ण होईपर्यंत कंपनीला तारण ठेवण्याचा अधिकार असेल.

### सामान्य

- कंपनी संबंधित कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या हेतु वगळता कर्जदाराच्या कार्यात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त राहिल(जोपर्यंत ग्राहकांच्या संदर्भात काही नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही, जी त्याने यापूर्वी जाहिर केलेली नसेल).
- कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, जर संमती किंवा आक्षेप असेल तर कर्जदाराची विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत अशा कर्जदारास सामान्यपणे कळविले जाईल. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायद्यांच्या अनुरूप पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- कंपनी त्याच्या कर्जदाराच्या थकीत वसूलीबाबत कोणत्याही अनावश्यक छळाचा अवलंब करणार नाही, जसे की चुकीच्या वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज/थकबाकी वसुलीसाठी बळजबरीचा वापर करणे इ. कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित केले जावे याची खात्री करण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाईल.
- कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क / पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

### व्याज दर आणि इतर शुल्क

- कंपनी व्याज दर व प्रोसेसिंग व इतर संबंधित शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य आंतरिक धोरणे आणि कार्यपध्दती निश्चित करेल.
- कर्जदार/ ग्राहकाला लागू केलेला व्याज खर्च आणि इतर संबंधित शुल्क कंपनीद्वारे केलेल्या अंतर्गत क्रेडिट रेटिंगवर आधारित असतील.

- कंपनी निधीचे मुल्य, मार्जिन आणि रिस्क प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांना विचारात घेऊन व्याज दर मॉडेलचा स्वीकार करेल आणि ग्राहकांना देण्यात आलेल्या सुविधेसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करेल. व्याज दर आणि रिस्क वर्गीकरणासाठी, दृष्टिकोन आणि व्याज दर आकारण्यासाठी तर्कसंगतता मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे सूचना दिली जाईल.
- व्याजदर वार्षिक तत्वावर आकारले जाईल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर आकारल्या जाणाऱ्या अचूक दरांची माहिती मिळेल.

## तक्रार निवारण यंत्रणा

वर्तमान स्पर्धात्मक युगात, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा हे व्यवसायाच्या निरंतर वाढीसाठी एक महत्वाचे साधन आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी कोणत्याही सहकारी संस्थेच्या व्यवसाय जीवनाचा भाग असतात.

कंपनीमध्ये, ग्राहक सेवा आणि त्यांचे समाधान हेच आमचे मुख्य लक्ष आहे.

आमचा विश्वास आहे की त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे हे केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नाही तर विद्यमान ग्राहकांना टिकवून ठेवण्यासाठी देखील आवश्यक आहे.

कंपनीची निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि कार्यक्षम बनवण्यासाठी, एक संरचित तक्रार निवारण प्रणाली अस्तित्वात आहे. समस्येचे निवारण न्याय्य आणि निष्पक्ष आहे व दिलेल्या नियम आणि नियमावलीच्या चौकटीत आहे हे या प्रणालीद्वारे सुनिश्चित केले जाईल. ग्राहक त्यांचे प्रश्न [customerservice@svakarma.com](mailto:customerservice@svakarma.com) वर पाठवू शकतात.

मंडळ वेळोवेळी या निष्पक्ष सराव संहिताच्या अनुपालनाचा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा घेईल.

निष्पक्ष सराव संहितेची माहिती

ही संहिता आणि या संहितेच्या व्याप्तीमध्ये कोणताही विस्तार किंवा सुधारणा (बदल) कंपनीच्या संकेतस्थळावर इंग्रजी आणि/किंवा कर्जदारांनी समजेल अशा स्थानिक भाषेत वेळोवेळी अपलोड केले जातील.

## अनिवार्य प्रदर्शनाची आवश्यकता

कंपनी खालील तपशील त्यांच्या शाखा कार्यालयांसह सर्व कार्यालयांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित करेल.

- तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्यासाठी योग्य व्यवस्था
- ज्यांच्याकडे तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी संपर्क साधता येतो अशा तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता, संपर्क क्रमांक आणि ई-मेल पत्ता, त्यासह भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या क्षेत्रीय कार्यालयाचा तपशील, ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय येते.
- ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठीची कालमर्यादा, वाढीव (escalation) मॅट्रिक्ससह विशिष्ट कालावधीत ग्राहकांच्या तक्रारींचे समाधान न झाल्यास निराकरण करण्यासाठी.

## વાજબી વ્યવહાર કોડ

રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયાએ તમામ નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પર વ્યાપક માર્ગદર્શિકા નિર્ધારિત કરી છે જે સંભવિત ગ્રાહકો સહિત તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવહારના ધોરણો નક્કી કરે છે.

સ્વકર્મા ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (જેને "કંપની" તરીકે ઓળખવામાં આવે છે) એ પરિપત્ર નંબર RBI/2015-16/DNBR(PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 તારીખ 01 જુલાઈ, 2015 અને સુધારાઓ સમય સમય પર જણાવવામાં આવ્યા. આ કંપની માટે તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ન્યુનતમ કાર્યકારી ધોરણો નક્કી કરે છે. તે ગ્રાહકોને માહિતી પૂરી પાડે છે અને સમજાવે છે કે કંપની તેમની સાથે દૈનિક ધોરણે કેવી રીતે વ્યવહાર કરે તેવી અપેક્ષા છે. આ વાજબી વ્યવહાર કોડ કંપની દ્વારા આપવામાં આવતી તમામ પ્રકારની પ્રોડક્ટ અને સેવાઓને લાગુ પડશે.

### કોડનો ઉદ્દેશ

કોડ નીચેના મુખ્ય ઉદ્દેશો સાથે વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી વ્યવહારની ખાતરી કરવી
- ગ્રાહકોને જાણકાર નિર્ણયો લેવા માટે ઉત્પાદનોની વધુ સારી સમજણ આપવા માટે પારદર્શિતાની ખાતરી કરવી
- કંપનીમાં ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધારવો

### લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટે અરજીઓ

- કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોન લેનાર સાથે તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં લોન લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવે.
- કંપનીના 'અરજી ફોર્મ/યોગ્ય દસ્તાવેજો'માં જાણકાર નિર્ણય લેવામાં લોન લેનારને સુવિધા આપવા માટે જરૂરી માહિતી આવેલી હશે.
- કંપનીના 'અરજી ફોર્મ/ યોગ્ય દસ્તાવેજો' પણ લોન લેનારાઓ દ્વારા અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ સૂચવી શકે છે.
- કંપની પાસે લોન મેળવવા માટે તેના લેનારને અરજીની પ્રાપ્તિ માટેની સ્વીકૃતિ આપવાની પદ્ધતિ હશે. કંપની તમામ જરૂરી માહિતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી વ્યાજબી સમયગાળામાં લોન લેનારને તેના નિર્ણય વિશે જાણ કરશે.

### લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/ શરતો

- કંપની લોન લેનારને લેખિતમાં, ક્યાં તો અંગ્રેજીમાં અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં લોન લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવે છે, મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, મંજૂર મર્યાદાની રકમ તમામ નિયમો અને શરતો સાથે વાર્ષિક દર સહિત ડિસ્કાઉન્ટ/ વ્યાજ અને તેની અરજીની પદ્ધતિ અને લેનારા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ કંપનીના રેકોર્ડ પર રાખો.

- મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડ વ્યાજ સંબંધિત કોઈપણ કલમ લોન કરારમાં બોલ્ડમાં સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે.
- લોન મંજૂર / વિતરણ સમયે કંપની લોન કરારની નકલ આપશે સ્વકર્માની સાથે ફાઇનાન્સ એલનક્લોઝર ખાનગી અવતરણ મર્યાદિત લોન લેનારને લોન કરારમાં.

### નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- તેની પ્રકાશિત વેબસાઇટ મારફતે અથવા જો ગ્રાહક માટે વિશિષ્ટ હોય તો, કંપની તેના લોન લેનારને (અંગ્રેજીમાં અને/અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવેલી સ્થાનિક ભાષામાં, મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની નોટિસ આપશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે ડિસ્કાઉન્ટ/ વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રૂપે જ કરવામાં આવે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને યાદ કરવાનો/ વેગ આપવાનો નિર્ણય સંબંધિત લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- કંપની તેના લેનારની તમામ સિક્યોરિટીઝ માત્ર આવા લેનાર દ્વારા તમામ લેણાંની ચુકવણી પર જ ઉતારશે, અથવા ફક્ત લોન લેનારની પ્રાપ્ત કરેલ મર્યાદાની બાકી રકમની અનુભૂતિ પર જ, જે કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન હશે જે કંપની સામે હોઈ શકે. તેના લોન લેનાર. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવો હોય તો, લેનારને બાકીના દાવાઓ અને શરતો વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે, જેના હેઠળ કંપની સંબંધિત દાવાનું સમાધાન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર રહેશે લોન લેનાર.

### સામાન્ય

- સંબંધિત લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય કંપની તેના લોન લેનારની બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળશે (સિવાય કે નવી માહિતી, જે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, જે કંપનીના ધ્યાન પર આવી શકે).
- લોન લેનાર ખાતામાં ટ્રાન્સફર કરવા માટે લોન લેનાર પાસેથી વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, સામાન્ય રીતે આવા લેનારને લોન લેનારની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર પહોંચાડવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર તમામ લાગુ કાયદા સાથે સુસંગત પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ હશે.
- તેના લેણદારના બાકી લેણાંની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની અયોગ્ય સત્તામણીનો આશરો લેશે નહીં. લોન કોને વિષમ કલાકો પર સતત પરેશાન કરવું, લોન/લેણાંની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ વગેરે. સ્ટાફ યોગ્ય રીતે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે તેની ખાતરી કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.
- વ્યક્તિગત લેણદારોને મંજૂર કરાયેલી તમામ ફ્લાટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર કંપની ફોરક્લોઝર ચાર્જ / પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલશે નહીં.

### વ્યાજ દર અને અન્ય ચાર્જ

- કંપની વ્યાજદર અને પ્રક્રિયા અને અન્ય સંબંધિત શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ ધરાવે.
- લોન લેનાર/ ગ્રાહકને લાગુ પડતો વ્યાજ ખર્ચ અને અન્ય સંબંધિત ખર્ચ કંપની દ્વારા કરવામાં આવેલ આંતરિક ક્રેડિટ રેટિંગ પર આધારિત હશે.
- કંપની ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લેતા વ્યાજ દરનું મોડેલ અપનાવશે અને ગ્રાહકોને વિસ્તૃત સુવિધા માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દર નક્કી કરશે. વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

► વ્યાજ દર વાર્ષિક ધોરણે કરવામાં આવશે જેથી લોન લેનાર તેના/તેણીના ખાતામાં વસૂલવામાં આવતા ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય.

### ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

હાલના સ્પર્ધાત્મક માહોલમાં, ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા એ સતત વ્યવસાય વૃદ્ધિ માટે એક મહત્વનું સાધન છે. ગ્રાહક ફરિયાદો કોઈપણ કોર્પોરેટ એન્ટિટીમાં વ્યવસાય જીવનનો ભાગ છે.

કંપનીમાં, ગ્રાહક સેવા અને સંતોષ એ અમારું મુખ્ય કેન્દ્ર છે. અમે માનીએ છીએ કે પ્રદાન કરવું તાત્કાલિક અને કાર્યક્ષમ સેવા માત્ર નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે જરૂરી નથી, પણ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે પણ જરૂરી છે.

કંપનીની નિવારણ પદ્ધતિને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, એક રચિત ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અમલમાં છે. આ સિસ્ટમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે માંગવામાં આવેલ નિવારણ ન્યાયી અને ન્યાયી છે અને નિયમો અને નિયમનના આપેલ માળખામાં છે. ખાતે ગ્રાહકો તેમના પ્રશ્નોમાં લખી શકે છે [customerservice@svakarma.com](mailto:customerservice@svakarma.com)

બોર્ડ સમયાંતરે આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમીક્ષા કરશે અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે.

### ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માહિતી

આ કોડ અને આ કોડના કાર્યક્ષેત્રમાં કોઈપણ વધારો (ઓ) અથવા ફેરફાર (ઓ) વેબસાઇટ પર અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં અપલોડ કરવામાં આવશે જે કંપનીના લોન લેનારાઓ દ્વારા સમયાંતરે સમજાય છે.

### ફરજિયાત પ્રદર્શન જરૂરિયાતો

કંપની ખાતરી કરશે કે નીચેની વિગતો શાખા કચેરીઓ સહિત તેની કચેરીઓમાં પ્રદર્શિત થાય છે:

- ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું, સંપર્ક નંબર અને ઈ-મેલ સરનામું, જેમને ફરિયાદના નિવારણ માટે સંપર્ક કરી શકાય છે, સાથે સાથે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાની પ્રાદેશિક કચેરીની વિગતો, જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે.
- ગ્રાહકોની ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવા માટે સમયમર્યાદા વધતી મેટ્રિક્સ સાથે, જો ફરિયાદ નિશ્ચિત સમયગાળામાં ગ્રાહકના સંતોષ માટે ઉકેલાય નહીં.

## நியாயமான நடைமுறை விதிகள்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, வங்கி-அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் தங்களுக்கு வாடிக்கையாளராகும் வாய்ப்புள்ளவர்கள் உள்ளிட்ட வாடிக்கையாளர்களுடன் பரிவர்த்தனையில் ஈடுபடும்போது பின்பற்றுவதற்கு அமைக்கவேண்டிய நடைமுறை விதிகள் குறித்து விரிவான வழிகாட்டுதல்களைப் பரிந்துரைத்துள்ளது.

01, 2015 தேதியிட்ட பார்வைக்குரிய சுற்றறிக்கை No.RBI/2015- 16/DNBR(PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 இன்படி இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட மற்றும் அவ்வப்போது தெரிவிக்கப்பட்ட திருத்தங்களையும் அனுசரிக்கின்ற வகையில் ஸ்வகர்மா ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (“நிறுவனம்” எனக் குறிப்பிடப்படுவது) இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் விதிமுறையை உருவாக்கியுள்ளது. தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் ஈடுபடும்போது பின்பற்றுவதற்கு இந்த நிறுவனத்திற்கான குறைந்தபட்ச நியாயமான நடவடிக்கைத் தரநிலைகளை இது அமைத்துள்ளது. இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல்களை வழங்குவதுடன் தினசரி அடிப்படையில் இந்த நிறுவனம் நடந்துகொள்ள வேண்டும் என்று எதிர்பார்க்கப்படும் முறையையும் விளக்கியுள்ளது.

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் விதியானது நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் எல்லா வகையான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும்.

### இந்த விதியின் நோக்கம்

இந்த விதி உருவாக்கப்பட்டிருப்பதன் முக்கிய நோக்கங்கள்:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் ஈடுபடும்போது நியாயமான நடைமுறைகளை உறுதிப்படுத்துதல்
- விவரமாகத் தெரிந்துகொண்ட பின்னர் முடிவுகள் எடுப்பதற்காக தயாரிப்புகளைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்களை நன்றாகப் புரிந்துகொள்ளச் செய்யும் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்துவது
- நிறுவனத்தில் வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையைக் கட்டமைப்பது

கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கங்கள்

- கடன் பெறுபவர் உடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கிலம் மற்றும்/அல்லது பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளப்படக்கூடிய சாமானிய மொழியிலேயே இருக்கும் என்பதை இந்த நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும்.
- நிறுவனத்தின் 'விண்ணப்பப் படிவம்/பொருந்தக்கூடிய ஆவணங்களானவை' கடன் பெறுகிறவர்களுக்கு விவரமாகத் தெரிந்துகொண்ட பின்னர் முடிவுகள் எடுக்க உதவக்கூடிய வகையில் அவசியத் தகவல்களைக் கொண்டிருக்கும்.
- நிறுவனத்தின் 'விண்ணப்பப் படிவம்/பொருந்தக்கூடிய ஆவணங்களானவை' விண்ணப்பப் படிவத்துடன் கடன் பெறுபவர்களால் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலையும் குறிப்பிடலாம்.
- கிடைக்கின்ற கடன்களுக்காக தனது கடன் பெறுநர்களுக்கு விண்ணப்பம் பெறுதல் ஒப்புறுதி ரசீது தருகின்ற இயக்கமுறை ஒன்றை இந்த நிறுவனம் வைத்திருக்கும். தேவையான தகவல்கள் அனைத்தையும் முழுமையாகப் பெற்றுக்கொண்ட தேதியில் இருந்து திட்டவட்டமான காலகட்டத்திற்குள் தனது முடிவு குறித்து இந்த நிறுவனம் கடன் பெறுநர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

கடன் மதிப்பிடுதல் மற்றும் விதிமுறைகள்/ நிபந்தனைகள்

- நிறுவனமானது கடன் பெறுநரிடம் எழுத்துப்பூர்வமாக, ஆங்கிலம் மற்றும்/அல்லது பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளப்படக்கூடிய சாமானிய மொழியில், அனுமதிக்கடிதம் அல்லது மற்ற வகையில், வருடாந்திரமாக்கப்பட்ட தள்ளுபடி/வட்டி விகிதம் மற்றும் வட்டி கணக்கிடப்படும் முறை ஆகியவற்றை உள்ளிட்ட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் சேர்த்து வழங்கப்பட்டுள்ள தொகையின் வரம்பையும் தெரியப்படுத்தும். அத்துடன் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கடன் பெறுபவரால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டுள்ளன என்பது நிறுவனத்தின் பதிவுகளிலும் வைத்துப் பராமரிக்கப்படும்.
- தாமதமான தொகைக்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டி சம்பந்தப்பட்ட எந்தத் துணைப்பிரிவும் கடன் உடன்படிக்கையில் தடிமனான எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்
- கடன்களுக்கு அனுமதியளித்தல் / கடன்களை வழங்குதலின்போது நிறுவனமானது கடன் பெறுநருக்கு கடன் உடன்படிக்கையில் குறிப்பிட்டுள்ள எல்லாவித இணைப்புகளுடன் சேர்த்து கடன் உடன்படிக்கையின் நகலையும் அளிக்கும்.

கடன் வழங்குவதற்கு முன்னால் மற்றும் பின்னால் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள்

- நிறுவனமானது தனது பதிப்பிக்கப்பட்ட இணையதளம் வழியாக அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் பொருத்தமான வகையில், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்பட்டுள்ள மாற்றங்கள் உட்பட கடன்பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அறிவிப்புகளை வழங்கும். தள்ளுபடி/கடன் விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் என்பது எதிர்காலத்தில் மட்டுமே விளைவை ஏற்படுத்தும் என்பதையும் நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும்.
- பணம் வழங்குதலைத் திரும்பப்பெறுதல் / துரிதப்படுத்துவதற்கான முடிவெடுத்தல் அல்லது செயல்படுத்தல் உரிய கடன் உடன்படிக்கைகளின்படி இருக்கும்.
- தனது கடன் பெறுநரின் எல்லாப் பத்திரங்களையும் அந்தக் கடன் பெறுநரால் எல்லாத் தவணைகளும் திரும்பச் செலுத்தப்படும்போது அல்லது இந்த நிறுவனம் தனது கடன் பெறுநருக்கு எதிராக கொண்டிருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் கிளைமிற்கான ஏதாவது சட்டப்பூர்வ உரிமையை மட்டுமே இந்த நிறுவனம் விடுவிக்கும், அல்லது மீளரிமைக்கு உட்பட்டு மட்டுமே இந்த நிறுவனம் விடுவிக்கும். இதுபோன்ற ஒத்திவைக்கும் உரிமையானது பயன்படுத்தப்பட்டால், மீதமுள்ள கிளைம்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட கிளைம்கள் கடன் பெறுநரால் தீர்க்கப்படுதல் அல்லது செலுத்தி முடிக்கப்படுதல் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்திருப்பதற்கு நிறுவனத்திற்கு இருக்கும் நிபந்தனைகளின் கீழ் அதுகுறித்த முழு விவரங்களுடன் மேற்கண்டவை குறித்த அறிவிப்பு கடன் பெறுநருக்கு வழங்கப்படும்.

## பொது

- உரிய கடன் உடன்படிக்கையின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர இந்த நிறுவனம் தனது கடன் பெறுநர்களின் விவகாரங்களில் குறுக்கிடாது (நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வரக்கூடிய, கடன் பெறுநரால் முன்னதாகவே வெளிப்படுத்தப்படாத புதிய தகவலாக இருந்தால் தவிர)
- கடன் பெறும் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கை கடன் பெறுநரிடமிருந்து பெறப்பட்டிருக்குமானால், ஒப்புதல் அல்லது மற்றவகையில், அதாவது, நிறுவனத்தின் ஆட்சேபனை, எதுவாயினும், கடன் பெறுபவரின் கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியில் இருந்து 21 நாட்களுக்குள் அத்தகைய கடன் பெறுநருக்கு பொதுவாகவே தெரிவிக்கப்பட்டுவிடும். இந்தகையப் பரிவர்த்தனையானது பொருந்தக்கூடிய எல்லா சட்டங்களுடனும் இணக்கமான முறையில் வெளிப்படையான ஒப்பந்தரீதியான விதிமுறைகளின்படி அமைந்திருக்கும்.

தனது கடன் பெறுநர்களின் நிலுவையில் உள்ள தவணைகளை மீட்கும் விஷயத்தில், சௌகரியமற்ற நேரங்களில் கடன் பெறுநர்களை விடாமல் தொந்தரவுசெய்வது, கடன்கள்/தவணைகள் போன்றவற்றை வசூலிக்க அடியாட்களைப் பயன்படுத்துவது போன்ற தேவையில்லாத துன்புறுத்தல்களில் இந்த நிறுவனம் ஈடுபடாது. பொருத்தமான முறையில் வாடிக்கையாளர்களுடன் ஈடுபடுவதற்குத் தேவையான பயிற்சி வழங்கப்பட்டிருப்பது உறுதிசெய்யப்படும்.

- தனிநபர் கடன் பெறுநர்களுக்கு வழங்கப்பட்ட நிலையற்ற வட்டி விகித கடன்கள் அனைத்தின் மீதான முன்கூட்டிய கடனடைப்புக் கட்டணங்கள் / முன்கூட்டிய-செலுத்துகை அபராதங்கள் எதையும் இந்த நிறுவனம் விதிக்காது.

வட்டி விகிதம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்

- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் செயலாக்கம் மற்றும் பிற தொடர்புடைய கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்காக இந்த நிறுவனம் பொருத்தமான உள்ளார்ந்த கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுக்கும்.
- கடன் பெறுநர்/வாடிக்கையாளருக்குப் பொருந்தக்கூடிய தொடர்புடைய வட்டி மற்றும் பிற தொடர்புடையக் கட்டணங்கள் நிறுவனத்தால் செய்யப்பட்ட உள்ளார்ந்த கடன் மதிப்பிடுதலை அடிப்படையாகக் கொண்டிருக்கும்.
- ஃபண்டுகளின் அடக்கம், மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற கணக்குத் தொடர்புடைய காரணிகளுக்களைக் கணக்கில் கொண்டு இந்த நிறுவனம் ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை அமைக்கும் என்பதுடன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நீட்டிக்கச் செய்யப்படக்கூடிய வசதிக்காக விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தைத் தீர்மானிக்கும். ரிஸ்க் மதிப்பிடுதலுக்கான வட்டி விகிதம் மற்றும் அணுகுமுறை மற்றும் வட்டி விகிதத்தை விதிப்பதற்கான காரணகாரியமானது வழங்கல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகவே தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன் பெறுநர் தனது கணக்கில் விதிக்கப்படக்கூடிய சரியான விகிதங்களைப் பற்றி அறியும் வகையில் வட்டி விகிதமானது வருடாந்திரமாக்கப்பட்டிருக்கும்

வருத்தக் குறைதீர்ப்பு அமைப்புமுறை

தற்போது நிலவும் போட்டிச் சூழ்நிலையில், நீடித்த வணிக வளர்ச்சிக்கு சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையே முக்கியமானதாகும். எந்த கார்ப்பரேட் அமைப்பாக இருப்பினும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் வணிக வாழ்க்கையின் ஒரு பகுதியாகும்.

இந்த நிறுவனத்தில், வாடிக்கையாளர் சேவையும் திருப்தியும் எங்களது பிரதான குறிக்கோளாகும். புதிய வாடிக்கையாளர்களைக் கவர்வதற்கு மட்டுமல்லாமல், இருக்கின்ற வாடிக்கையாளர்களைத் தக்கவைப்பதற்கும் சரியான நேரத்தில் திறன்மிக்க சேவையை வழங்குவது அவசியம் என்பதை நாங்கள் நம்புகிறோம்.

இந்த நிறுவனத்தின் குறைதீர்ப்பு அமைப்புமுறை மிகவும் அர்த்தமுள்ளதாகவும் திறனுள்ளதாகவும் இருக்கும் வகையில் அமைக்கப்பட்டுள்ளது. கோரப்பட்ட வருத்த முறையீடானது சரியானதும் நியாயமானதுமாகும் என்பதுடன் இருக்கின்ற விதிமுறைகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைச் சட்டகத்திற்கு உட்பட்டிருப்பதையும் இந்த அமைப்பு உறுதிப்படுத்தும். வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது கேள்விகளை [customerservice@svakarma.com](mailto:customerservice@svakarma.com) என்ற மின்னஞ்சலுக்கு எழுதலாம்.

இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் விதி மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் இந்த வருத்தக் குறைதீர்ப்பு அமைப்புமுறைக்கு உடன்பட்டிருப்பதை நிர்வாக அமைப்பு அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யும்.

### நியாயமான நடைமுறைகள் விதி குறித்த தகவல்கள்

இந்த விதி மற்றும் இந்த விதியின் வரம்பில் ஏதேனும் விரிவாக்கம்(கள்) அல்லது மாற்றம்(கள்) இணையதளத்தில் அவ்வப்போது ஆங்கிலம் மற்றும்/அல்லது நிறுவனத்தின் கடன் பெறுபவரால் புரிந்துகொள்ளப்படக்கூடிய சாமானிய மொழியிலேயே பதிவேற்றம் செய்யப்படும்.

### கட்டாய பார்வைக்கு வைத்தல் தேவைகள்

கிளை அலுவலகங்கள் உட்பட தனது அலுவலகங்களில் பின்வரும் விவரங்கள் முக்கியமான இடத்தில் பார்வைக்கு வைக்கப்பட்டிருப்பதை இந்த நிறுவனம் உறுதிப்படுத்தும்:

- புகார்கள் மற்றும் பரிந்துரைகளைப் பெறுவதற்கு உரியமுறையிலான ஏற்பாடு.
- புகார் தீர்ப்பிற்காக அணுகப்படக்கூடிய வருத்தக் குறைதீர்ப்பு அதிகாரியின் பெயர், முகவரி, தொடர்பு எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி ஆகியவற்றுடன், இந்த நிறுவனத்தின் பதிவு அலுவலகம் வரக்கூடிய இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் மண்டல அலுவலக விவரங்கள்.
- அந்தப் புகாரானது குறிப்பிட்ட காலகட்டத்திற்குள் வாடிக்கையாளரின் திருப்திக்கேற்ப தீர்க்கப்படவில்லை எனும்போது, அந்தப் புகாரை பெரிதுபடுத்துவதற்கான பெரிதுபடுத்தல் முறையுடன் வாடிக்கையாளர் புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான காலஅளவு.

## स्वकर्म वित्त

### उचित व्यवहार संहिता

भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर व्यापक दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं जो संभावित ग्राहकों सहित अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार मानकों को निर्धारित करते हैं।

स्वकर्मा फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (जिसे "कंपनी" कहा जाता है) ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा परिपत्र संख्या आरबीआई/2015-16/डीएनबीआर(पीडी) सीसी संख्या 054 के तहत जारी मास्टर परिपत्र के अनुरूप इस उचित व्यवहार संहिता को तैयार किया है। /03. 10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई 2015 एवं समय-समय पर संसूचित संशोधन। यह कंपनी के लिए अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन करने के लिए न्यूनतम उचित व्यवहार मानक निर्धारित करता है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करता है और बताता है कि कंपनी से दैनिक आधार पर उनसे कैसे निपटने की अपेक्षा की जाती है।

यह उचित व्यवहार संहिता कंपनी द्वारा प्रस्तावित सभी श्रेणियों के उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी

### संहिता का उद्देश्य

**कोड को निम्नलिखित मुख्य उद्देश्यों के साथ विकसित किया गया है:**

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित आचरण सुनिश्चित करना
- ग्राहकों को उत्पादों की बेहतर समझ प्राप्त करने में सक्षम बनाने के लिए पारदर्शिता सुनिश्चित करना सोच-समझकर निर्णय लेना
- कंपनी में ग्राहकों का विश्वास जगाना

### ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता के साथ सभी संचार अंग्रेजी और/या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में होंगे।
- कंपनी के आवेदन पत्र/उपयुक्त दस्तावेजों में उधारकर्ता को सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करने के लिए आवश्यक जानकारी शामिल होगी।

- कंपनी के 'आवेदन पत्र/उचित दस्तावेज' में आवेदन पत्र के साथ उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दर्शाई जा सकती है।
- कंपनी के पास ऋण प्राप्त करने के लिए अपने उधारकर्ता को आवेदन की प्राप्ति की पावती देने की एक व्यवस्था होगी। कंपनी सभी आवश्यक जानकारी पूर्ण रूप से प्राप्त होने की तारीख से उचित समय के भीतर उधारकर्ता को अपने निर्णय के बारे में सूचित करेगी।

### **ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें**

- कंपनी उधारकर्ता को मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा अंग्रेजी और/या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, स्वीकृत राशि की राशि, वार्षिक दर सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ लिखित रूप में बताएगी। विवाद/ब्याज और उसके आवेदन की विधि और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को कंपनी के रिकॉर्ड पर रखें।
- देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज से संबंधित कोई भी खंड ऋण समझौते में बोल्ट में निर्दिष्ट किया जाएगा।
- कंपनी ऋणों की मंजूरी/वितरण के समय ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नों के साथ ऋण समझौते की एक प्रति उधारकर्ता को प्रस्तुत करेगी।

### **नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण**

- कंपनी अपनी प्रकाशित वेबसाइट के माध्यम से या ग्राहक के लिए उपयुक्त होने पर, मंजूरी के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में अपने उधारकर्ताओं को अंग्रेजी और/या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में नोटिस देगी। . कंपनी भी करेगी
- सुनिश्चित करें कि छूट/ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे। समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेजी से करने का निर्णय संबंधित ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- कंपनी अपने उधारकर्ता की सभी प्रतिभूतियों को केवल ऐसे उधारकर्ता द्वारा सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर, या केवल उधारकर्ता द्वारा ली गई सीमा की बकाया राशि की वसूली पर जारी करेगी, किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन, जिसके खिलाफ कंपनी के पास हो सकता है। यह उधारकर्ता है. यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का

प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे का निपटान या भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार होगी। उधार लेने वाला

### **सामान्य**

- कंपनी संबंधित ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर अपने उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, जो कंपनी के ध्यान में आ सकती है)।
- उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, अन्यथा की सहमति यानी, कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, तो आम तौर पर उधारकर्ता के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर ऐसे उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा
- अपने उधारकर्ता के बकाया की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। उधारकर्ताओं को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋण/बकाया की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षण दिया जाएगा कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।

### **ब्याज दर और अन्य शुल्क**

- कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य प्रासंगिक शुल्कों के निर्धारण के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं तैयार करेगी।
- उधारकर्ता/ग्राहक पर लागू ब्याज शुल्क और अन्य प्रासंगिक शुल्क कंपनी द्वारा की गई आंतरिक क्रेडिट रेटिंग पर आधारित होंगे।
- कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ग्राहकों को दी जाने वाली सुविधा के लिए लगाए

जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगी। ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और ब्याज दर वसूलने के औचित्य को मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

- ब्याज की दर वार्षिक की जाएगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता रहे जो उसके खाते से वसूल की जाएंगी।

### **शिकायत निवारण तंत्र**

वर्तमान प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा निरंतर व्यापार वृद्धि के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण है। ग्राहकों की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं।

कंपनी में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारा मुख्य फोकस है। हमारा मानना है कि प्रदान करना।

त्वरित और कुशल सेवा न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है।

कंपनी के निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित शिकायत निवारण प्रणाली लागू की गई है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि जो समाधान मांगा गया है वह उचित और उचित है और नियमों और विनियमन के दिए गए ढांचे के भीतर है। ग्राहक अपने प्रश्न [customerservice@svakarma.com](mailto:customerservice@svakarma.com) पर लिख सकते हैं।

बोर्ड समय-समय पर इस उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा।

### **उचित व्यवहार संहिता पर जानकारी**

यह कोड और इस कोड के दायरे में कोई भी वृद्धि या परिवर्तन समय-समय पर कंपनी के उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा।

### **अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ**

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि निम्नलिखित विवरण शाखा कार्यालयों सहित उसके कार्यालयों में प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएं:

- शिकायतें एवं सुझाव प्राप्त करने की समुचित व्यवस्था

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता, संपर्क नंबर और ई-मेल पता, जिनसे शिकायत के निवारण के लिए संपर्क किया जा सकता है, साथ ही भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय का विवरण, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।
- यदि निर्दिष्ट समय अवधि के भीतर ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो शिकायत को बढ़ाने के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ ग्राहकों की शिकायतों को हल करने की समय सीमा।