

वाजबी व्यवहार कोऽ

सिंधुजा माछकोडेडिट प्राधवेट लिमिटेड

सप्टेम्बर २०२३



आवृत्ति १.४

पुनरावर्तन छतिहास

आवृत्ति	वेपक	पुनरावर्तननी तारीख
1.4	अभिषेक कुमार	०१. ०९. २०२३

आ दस्तावेजनी समीक्षा करवामां आवी छे

	विवेयक	समीक्षानी तारीख
1	अभिषेक कुमार	०१. ०९. २०२३
2	मवकीतसिंह दीडीयावा	०१. ०९. २०२३
3		
4		
5		

आ दस्तावेजने बोर्ड ओङ्क डिरेक्टर्स द्वारा तेनी बोर्ड मीटिंगमां मंजूरी आपवामां आवी छे

मंजूरी सत्ता	मंजूरीनी तारीख
बोर्ड ओङ्क डिरेक्टर्स	०५. ०९. २०२३

वाजपी व्यवहार कोड
(हिन्दी संस्करण)

सिंधुजा माछकोडिट प्राइवेट लिमिटेड

सप्टेम्बर २०२३



आवृत्ति १.४

सिंधुजा माछकोडेडिट प्राइवेट लिमिटेड

रजिस्टर्ड अने कोर्पोरेट ओफिस:- ओफिस नंबर 601 - 607, 6हो माण, टावर अ, नोईडा वन, प्लोट नंबर 8, ब्लॉक बी, सेक्टर 62, नोईडा, जिल्हा: गौतम बुद्ध नगर, उत्तर प्रदेश - 201307

सीआईएन : U65990UP2017PTC099006,

डेर प्रेक्टिस कोड (अइपीसी)

आ आरबीआईओ परिपत्र नंबर छे. RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC. नो संदर्भ छे. नंबर 054/03.10.119/2015-16, अने RBI/DOR/2021-22/89 जेमां रिजर्व बैंक ओफ इन्डिया (RBI) अने NBFCs अने NBFC-MFIs माटे संछिताना वाजबी प्रेक्टिसना मार्गदर्शिकामां सुधारो कर्यो छे.

FPC, नीये समजव्या मुजब, उपरोक्त RBI परिपत्रमां समाविष्ट NBFCs माटे योग्य प्रेक्टिस कोड परना आ मार्गदर्शिकाने अनुरूप छे. ते ग्राहको साथे काम करती वખते कंपनीने अनुसरवा माटे लघुतम वाजबी वर्तन धोरणो सेट करे छे. ते ग्राहकोने माछिती पूरी पाडे छे अने समजवे छे के कंपनी तेमनी साथे दैनिक धोरणो केवी रीते व्यवहार करे तेवी अपेक्षा छे.

कोडनी अरजः

1. आ कोड कंपनी द्वारा हाथ धरवामां आवती नीयेनी प्रवृत्तियोने वागु पडे छे
2. ग्राहकोने व्यक्तिगत रीते अथवा जूथोमां लोन सेवाओ पूरी पाडवी.
3. ग्राहकोने आपवामां आवेली लोननी वसूलात.
4. वीमा अने पेन्शन सेवाओ, रेमिटन्स सेवाओ अथवा कोइपण अन्य संबंधित उत्पादनो अने सेवाओ प्रदान करवी.
5. संयुक्त जवाबदारी जूथोनी रयना ग्राहकोना कल्याण अने लाभ माटे अथवा अन्य कोइ हेतु माटे योग्य ग्राहको सुधी बनावेल अथवा विस्तृत उत्पादनो अथवा सेवाओना मार्केटिंग सहित व्यवसाय विकास सेवाओ.

आधारसंछिता

1. प्रामाणिकता अने नैतिक वर्तन

ग्राहको अने कर्मचारीओ साथे आदरपूर्वक वर्तवा माटे कंपनी योग्य नीतियो अने ओपरेशनल मार्गदर्शिका घडशे.

कंपनी अने सुनिश्चित करवा माटे पारदर्शक अने व्यावसायिक शासन प्रणालीनो समावेश करशे के कर्मचारीओ अने तेमना वती कार्य करनाराओ आ संछिताने अमलमां मूकवा माटे लक्षी अने प्रशिक्षित छे.

1. पारदर्शिता

- I. कंपनी ग्राहकने ओफर करवामां आवती तमाम सेवाओ माटेना तमाम नियमो अने शरतो जाडेर करशे. रिजर्व बेंक ओफ इन्डिया (RBI) ना डेर प्रेक्टिस कोड अनुसार नीयेनी कोठपण पद्धति द्वारा वितरण पडेवां जाडेरत करवामां आवशे: (a) सतत जूथ तावीम, (b) जूथ ओणप परीक्षण (c) वोन कार्ड/पास बुक, (d) वोन अरजो फॉर्म अने (e) सेन्टर मीटींग द्वारा
- II. कंपनी ग्राहकोने ओफर करवामां आवती तमाम प्रोडक्ट्स/सेवाओ माटेना तमाम नियमो अने शरतो सत्तावार प्रादेशिक भाषामां अथवा तेमना द्वारा समजाती भाषामां जाडेर करशे.
- III. कंपनी वोन वेनारने नीये मुजबनुं वोन कार्ड आपशे: (i) माडिती के जे वोन वेनारने पर्याप्त रीते ओणपे छे; (ii) किमती पर सरण डेकटशीट; (iii) वोन साथे जोडायेव अन्य तमाम नियमो अने शरतो; (iv) कंपनी द्वारा प्राप्त हसाओ अने अंतिम युक्वणी सडित तमाम हसाओनी स्वीकृतिओ; अने (v) इरियाद निवारण प्रणालीनी विगतो, जेमां RE (VI) ना नोडव ओफिसरनुं नाम अने संपर्क नंबर, ऋण वेनाराओनी संपूर्ण संमति अने नोन-डेडिट प्रोडक्ट्स जारी करवा माटे डीनुं माणपुं. उत्पादनोनी स्पष्टपणे वोन कार्डमां जे उधार वेनारने जाण करवामां आवशे.
- IV. कंपनी व्याज यार्ज अने सिक्योरिटी डिपोजिट संबंधित RBI मार्गदर्शिकानुं पालन करशे.
- V. तमाम व्यवहारोना औपचारिक रेकोर्ड तमाम नियमनकारी अने वैधानिक धोरणो मुजब जाणववामां आवशे, अने शरतो/शरतोनी उधार वेनारनी स्वीकृति/स्वीकृति आ रेकोर्डनो अेक भाग डोवो जोडये.

2. ग्राहक सुरक्षा

I. योग्य वर्तन

- i. कंपनी अे सुनिश्चित करशे के योग्य ग्राहकोने माडको इडनान्स सेवाओनी जोगवाड आरबीआईनी मार्गदर्शिका मुजब छे.
- ii. कंपनी प्रमाणभूत KYC धोरणो अनुसार ग्राहको पासेथी संबंधित दस्तावेजोनी नकवो मेणवशे. ट्रान्झेक्शन पूर्ण करवा माटे मांगवामां आवेवा वधाराना दस्तावेजो व्याजपी अने जरूरी डोवा जोडये.

II. अतिशय ऋण टाणो

- i. कंपनी वोन आपता पडेवा ग्राहकनी जरूरियात अने पुनःयुक्वणी क्षमतानुं मूल्यांकन करवा माटे तेनी आंतरिक धिराण नीति मुजब योग्य षंत करशे अने ग्राहकनी पुनःयुक्वणी क्षमता मुजब वोन वंभावशे.
- ii. कंपनी, कोठपण संजोगोमां, RBI अथवा केन्द्र/राज्य सरकार द्वारा निर्धारित कोठपण ग्राहक माटे अेकंडर डेडिट मर्यादानो षंग करशे नडी.

III. યોગ્ય હેન્ડલિંગ અને સ્ટોરેજ પ્રેક્ટિસ

- i. ગ્રાહકો સાથે કર્મચારીઓની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા માટે કંપની પાસે સ્પષ્ટ માર્ગદર્શિકા હશે.
કંપની તેના સ્ટાફ મેમ્બર્સને ટ્રેનિંગ આપશે
1. ગ્રાહકો સાથેની તમામ ક્રિયાપ્રતિક્રિયા દરમિયાન નમ્ર ભાષાનો ઉપયોગ કરો, શિષ્ટાચાર જાળવી રાખો અને સાંસ્કૃતિક સંવેદનશીલતાનો આદર કરો.
2. કોઈપણ પ્રકારની ધમકી અથવા હિંસા સૂચવતી કોઈપણ વર્તણૂકમાં જોડાશો નહીં.
3. ડેટ રિકવરી એજન્ટો માટે આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા મુજબ, ગ્રાહકોનો વિષમ કલાકોમાં સંપર્ક કરશો નહીં.
4. લેણાંની વસૂલાત કરવા માટે શોક, માંદગી વગેરે જેવા અયોગ્ય પ્રસંગોએ ગ્રાહકોને મળશો નહીં.
- ii. કંપની ઉધાર લેનાર પાસેથી મળેલી દરેક યુકવણી માટે માન્ય રસીદ આપશે.
- iii. કંપની કર્મચારીઓ પાસેથી વસૂલાતની ખામીને વસૂલ કરશે નહીં. જો કે કર્મચારીઓ દ્વારા છેતરપિંડીના સાબિત કેસોમાં અપવાદો હોઈ શકે છે.

IV. ગ્રાહક માહિતીની ગુપ્તતા

કંપની ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીને સખત રીતે ગોપનીય રાખશે. ગ્રાહકની માહિતી નીચેની શરતોને આધીન તૃતીય પક્ષને જાહેર કરી શકાય છે:

ગ્રાહકને આવા ખુલાસા વિશે જાણ કરવામાં આવી છે અને ખાસ કરીને ક્રેડિટ બ્યુરો સાથે ડેટા શેર કરવા અને હાઇપોથેકેશન/વેચાણ પોર્ટફોલિયો/લોન્સના સિક્યોરિટાઇઝેશન દરમિયાન અથવા કોઈપણ વૈધાનિક જરૂરિયાત માટે લેખિતમાં પરવાનગી મેળવી છે.

3. શાસન

કંપની એક ઔપચારિક ગવર્નન્સ સિસ્ટમનો સમાવેશ કરશે જે પારદર્શક અને વ્યાવસાયિક છે, અને કોર્પોરેટ ગવર્નન્સની નીચેની શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓ અપનાવશે:

- I. કંપની નિયામક મંડળના સભ્યો તરીકે સારી અને મજબૂત પ્રતિષ્ઠા ધરાવતી વ્યક્તિઓનો સમાવેશ કરીને ગવર્નન્સના ઉચ્ચ ધોરણોનું પાલન કરશે.
- II. કંપની ગવર્નિંગ બોર્ડમાં ઓછામાં ઓછા એક તૃતીયાંશ સ્વતંત્ર વ્યક્તિઓનો સમાવેશ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને બોર્ડ તમામ નીતિ ઘડતર અને અન્ય મહત્વપૂર્ણ નિર્ણયોમાં સક્રિયપણે સામેલ થશે.
- III. કંપની બોર્ડની ઓડિટ કમિટીની નિમણૂક કરશે, જેની અધ્યક્ષતા સ્વતંત્ર ડિરેક્ટર કરશે.
- IV. કંપનીએ લાયકાત ધરાવતા ઓડિટર્સ દ્વારા હિસાબોના પુસ્તકોની જાળવણી અને અહેવાલ/પ્રસ્તુતિ અને નાણાકીય નિવેદનોની જાહેરાતમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ.
- V. કંપની, દરેક નાણાકીય વર્ષના અંતે, આ આચાર સંહિતાના પાલનની મર્યાદા દર્શાવતો એક પાલન અહેવાલ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ મૂકશે, ખાસ કરીને કોઈપણ વિચલનો અને તેના માટેના કારણો સૂચવે છે.

4. આચાર, ભરતી, તાલીમ અને દેખરેખ ભરતી

કર્મચારીઓ માટે આચારસંહિતા:

- કંપની પ્રત્યે કર્મચારીઓની વિવિધ ફરજો હોય છે. કેટલાક વધુ મહત્વપૂર્ણ સેનાપતિઓ ફરજો છે;
- કર્મચારીઓને કંપનીની અંદર અને બહાર, કંપની માટેના તેમના કામ દરમિયાન તેમની સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં પ્રમાણિકતા અને અખંડિતતા સાથે આચરણ કરવા;
- વ્યક્તિની શ્રેષ્ઠ ક્ષમતા મુજબ ભૂમિકા ભજવવી;
- કંપનીના શ્રેષ્ઠ હિતમાં અને યોગ્ય હેતુ માટે, સદ્ભાવનાથી, કાળજી અને ખંત સાથે, સત્તાનો ઉપયોગ કરવો અને ફરજો નિભાવવી;
- પોતાના પદનો ઉપયોગ પોતાના કે અન્ય કોઈ માટે લાભ મેળવવા અથવા કંપની અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિને નુકસાન પહોંચાડવા માટે ન કરવો;
- કર્મચારીઓએ કંપની સાથેના તેમના કામ દરમિયાન મેળવેલી કોઈપણ માહિતીનો ઉપયોગ પોતાના અથવા અન્ય કોઈને લાભ મેળવવા અથવા કંપની અથવા અન્ય કોઈને નુકસાન પહોંચાડવા માટે કરવો જોઈએ નહીં.
- કર્મચારીઓ અને કંપનીને લાગુ પડતા કાયદાઓ તેમજ કંપનીની નીતિઓ અને કાયદેસરની સૂચનાઓનું પાલન કરવું.

હિતોના સંઘર્ષને ટાળો

સંભવ છે કે કર્મચારીઓના અંગત હિતો અને કંપની પ્રત્યેની તેમની ફરજો વચ્ચે સંઘર્ષ સર્જાય. આમાં એવી પરિસ્થિતિઓ શામેલ હોઈ શકે છે જ્યાં કર્મચારી:

- કંપની સાથેના વ્યવહારમાં રસ હોઈ શકે છે;
- કંપની માટે કામ કરતી વ્યક્તિ સાથે અંગત અથવા નાણાકીય સંબંધ રાખવો; અથવા
- તેની અને જેની સાથે તે સંબંધમાં છે તે વ્યક્તિ વચ્ચે રિપોર્ટિંગ લાઇનમાં અન્ય લોકો સહિત, દેખરેખ કરી રહેલા કર્મચારી સાથે અંગત સંબંધ રાખો.

કર્મચારીઓએ એવી પરિસ્થિતિઓને ઓળખવાની અને યોગ્ય રીતે સંચાલિત કરવાની જરૂર છે જેમાં તેમની રુચિઓ અને કંપની પ્રત્યેની તેમની ફરજો વચ્ચે સંઘર્ષ હોઈ શકે અથવા જોવામાં આવે. જો એવું માનવા માટે વ્યાજબી કારણો હોય કે આવા હિત અને ફરજનો સંઘર્ષ અસ્તિત્વમાં છે અથવા માનવામાં આવે છે, તો કર્મચારીઓએ તેમના વિભાગના વડા સાથે રસની વિગતોની ચર્ચા કરવી જોઈએ. વ્યક્તિગત સંબંધોને લગતી સમસ્યાઓના કિસ્સામાં, કર્મચારીઓએ HR વડા સાથે રસની વિગતોની ચર્ચા કરવી જોઈએ.

શબ્દનો યોગ્ય ઉપયોગ

કર્મચારીઓએ હંમેશા પ્રમાણિકતા, સદ્ભાવના સાથે અને કંપનીના હિતમાં તેમના પદનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ. કર્મચારીઓએ પોતાનું વર્તન એવી રીતે કરવું જોઈએ કે જેથી તેઓ પોતાની કે કંપનીની બદનામી ન કરે.

કર્મચારીઓએ હંમેશા તેમની શક્તિઓનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ અને તેમની ફરજો કાળજી અને ખંતથી નિભાવવી જોઈએ. આનો અર્થ એ છે કે જ્યારે કર્મચારીઓ નિર્ણય લે છે:

- ▣ નિર્ણય સદ્ભાવનાથી અને યોગ્ય હેતુ માટે લેવામાં આવે છે;
- ▣ કર્મચારીઓને નિર્ણયની સામગ્રી વિશે યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવે છે; અને
- ▣ કર્મચારીઓ વાજબી ધોરણે માને છે કે નિર્ણય કંપનીના શ્રેષ્ઠ હિતમાં છે અને જ્યાં લાગુ પડતું હોય ત્યાં જાહેર હિતમાં છે.

કર્મચારીઓએ ન કરવું જોઈએ:

- ▣ તેના મિત્રો, સહયોગીઓ અથવા સંબંધીઓ પ્રત્યે પક્ષપાત દર્શાવો અથવા અન્ય કોઈપણ રીતે કંપનીમાં અથવા તેના વતી તેમના પદનો દુરુપયોગ કરો; અથવા
- ▣ કંપનીની બહારની પ્રવૃત્તિઓ માટે યુક્તવણી અથવા અન્ય લાભો મેળવો, જે તેમને કંપનીમાં તેમની સ્થિતિના પરિણામે પ્રદાન કરવામાં આવે છે.

કોઈ લાંચ કે ભ્રષ્ટાચાર નથી

કર્મચારીઓ કોઈપણ પ્રકારની લાંચ કે ભ્રષ્ટાચારમાં સામેલ ન હોવા જોઈએ. કર્મચારીઓએ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે પણ યોગ્ય પગલાં લેવા જોઈએ કે તેમને જાણ કરનાર કોઈ પણ વ્યક્તિ કંપનીમાં તેમની રોજગારીના સંબંધમાં કોઈપણ પ્રકારની લાંચ કે ભ્રષ્ટાચારમાં સામેલ ન હોય. આ લાંચ અને અન્ય લોકોના ભ્રષ્ટાચાર અને કર્મચારીઓ અથવા અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિ કે જેમને આ સંહિતા લાગુ થાય છે તેમની લાંચ કે ભ્રષ્ટાચાર બંને સુધી વિસ્તરે છે.

તરફેણ અથવા અનુકૂળ નિર્ણયોના બદલામાં લાંચ રોકડ અથવા અન્ય યુક્તવણીઓ સુધી મર્યાદિત નથી. તેમાં કોઈપણ વિવેકાધીન કાર્યવાહી અથવા પ્રભાવની ક્વાયતને પ્રેરિત કરવા અથવા પુરસ્કાર આપવાના હેતુથી મૂલ્યની કોઈપણ વસ્તુ ઓફર કરવી, આપવી, વચન આપવી, વિનંતી કરવી અથવા પ્રાપ્ત કરવી (સીધી અથવા પરોક્ષ રીતે) શામેલ છે, પછી ભલે તે સંબંધિત વ્યક્તિ જાહેર અથવા ખાનગી ક્ષેત્ર અથવા ક્યા દેશની હોય.

તેઓ અંદર અથવા માંથી છે. 'મૂલ્ય'માં રોકડ, ભેટ, આતિથ્ય, વ્યક્તિગત, કૌટુંબિક, સામાજિક અથવા શૈક્ષણિક તરફેણ અથવા અન્ય નાણાકીય અથવા બિન-નાણાકીય લાભો અથવા લાભો શામેલ હોઈ શકે છે. ભેટો અથવા આતિથ્યનું આદાન-પ્રદાન (મુસાફરી અને રહેવાની સગવડ સહિત) એક બાંધછોડ કરી શકે છે - અથવા રચના કરી શકે છે - અને તે લાંચ કે ભ્રષ્ટાચાર સમાન હોઈ શકે છે.

આચારના કેટલાક ઉદાહરણો કે જે લાંચ કે ભ્રષ્ટ વ્યવહારની શ્રેણીમાં આવે છે તેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- ▣ કંપની માટે તેમના કામના પરિણામે મેળવેલી માહિતીના બદલામાં કર્મચારીઓ પાસેથી નાણાં અથવા અન્ય લાભો સ્વીકારવા;
- ▣ યોગ્ય ઉમેદવારોની પસંદગીમાં અથવા કંપનીને ઉમેદવારોને સપ્લાય કરતી ભરતી એજન્સીનો ઉપયોગ કરવા માટે પ્રેફરેન્શિયલ ટ્રીટમેન્ટ આપવાનો લાભ મેળવવો; અથવા
- ▣ નિર્ણયમાં તેને અથવા તેણીને પ્રભાવિત કરવાના ઉદ્દેશ્ય સાથે સરકારી અધિકારીને નાણાં અથવા અન્ય લાભોની રકમ યુક્તવણી અથવા ઓફર કરવી.

અન્ય નોકરી અથવા વ્યવસાયમાં વ્યસ્ત રહેવું

કર્મચારીઓએ અન્ય રોજગાર અથવા વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓ (પેઇડ અથવા અવેતન પ્રવૃત્તિઓ સહિત) માં જોડાવું જોઈએ નહીં કે જે તેમને કંપનીમાં તેમની સ્થિતિના પરિણામે ઓફર કરવામાં આવે છે, અથવા તે તેમની સાથે હિતોનો સંઘર્ષ પેદા કરી શકે છે અથવા અન્યથા તેમના પર અસર કરી શકે છે. કંપની પ્રત્યેની જવાબદારી.

તૃતીય પક્ષો સાથે વાજબી વ્યવહાર

કર્મચારીઓએ કંપની માટે અને તેના વતી તેમના તમામ વ્યવહારોમાં પ્રામાણિકતાથી અને ન્યાયી રીતે કાર્ય કરવું જોઈએ. હિતોના કોઈપણ વાસ્તવિક અથવા માનવામાં આવતા સંઘર્ષને તેમના વિભાગના વડાને જાહેર કરવો આવશ્યક છે.

ભેટ, આતિથ્ય અને અન્ય લાભો

કંપનીમાં તેમના કામ દરમિયાન, કર્મચારીઓએ ભેટ, આતિથ્ય અને અન્ય લાભો આપતી વખતે કે મેળવતી વખતે સાવધાની રાખવી જોઈએ. કર્મચારીઓએ ન કરવું જોઈએ:

- અન્ય વ્યક્તિઓ અથવા સંસ્થાઓને આપો (તેમના પોતાના પૈસામાંથી અથવા કંપનીના ભંડોળમાંથી) અથવા કોઈપણ ભેટ, આતિથ્ય અથવા અન્ય લાભ મેળવો જે કંપનીમાં તેમની સત્તાવાર ક્ષમતામાં તેમના નિર્ણય સાથે સમાધાન કરી શકે (અથવા દેખાડે) અન્ય વ્યક્તિઓ અથવા સંસ્થાઓ સંબંધોને નુકસાન પહોંચાડી શકે અથવા સંકેત આપી શકે. વ્યક્તિ અથવા લોકોના જૂથ પ્રત્યે પક્ષપાત;
- કંપની સાથેના તમારા કામ દરમિયાન તૃતીય પક્ષ પાસેથી રોકડ સહિત કોઈપણ વ્યક્તિગત નાણાકીય ચુકવણી સ્વીકારો; અથવા
- તૃતીય પક્ષ દ્વારા ચૂકવવામાં આવેલ કોઈપણ ભાડું અથવા આવાસ સ્વીકારો, સિવાય કે તેમની પાસે વિભાગના વડાની પૂર્વ મંજૂરી હોય

સિંધુજા આ કરશે: -

- i. મફત અને વાજબી ભરતીની ક્વાયતના સંદર્ભમાં, અન્ય MFAsમાંથી સ્ટાફની ભરતી પર કોઈ પ્રતિબંધની નીતિ અથવા તેનાથી વિપરિત જાહેર ડોમેનમાં કાયદેસર માધ્યમો જેમ કે સ્થાનિક અખબારોમાં સામાન્ય ભરતીની જાહેરાતો, વેબ જાહેરાતો, વોક-ઇન ઇન્ટરવ્યુ વગેરે. ., વગેરે અથવા ભરતી એજન્સીઓનો ઉપયોગ.
- ii. જ્યારે પણ કંપની અન્ય કોઈપણ MFAમાંથી ભરતી કરે છે, ત્યારે અગાઉના એમ્પ્લોયર પાસેથી સંદર્ભ ચેક લેવો ફરજિયાત રહેશે. ઓફર કર્યા પછી જ વર્તમાન એમ્પ્લોયર પાસેથી સંદર્ભ તપાસો માંગવામાં આવશે અને પછીથી સંભવિત કર્મચારીને ઓફર જારી કરવામાં આવશે.
- iii. કંપની હંમેશા સંદર્ભ તપાસનો જવાબ આપશે. તે હંમેશા આઉટગોઇંગ કર્મચારીના નોટિસ પિરિયડનો આદર કરશે. તે અગાઉના MFA એમ્પ્લોયરના રાહત પત્ર વિના, કર્મચારીના ગ્રેડ/લેવલને ધ્યાનમાં લીધા વિના, અન્ય કોઈપણ MFA ના કર્મચારીની ભરતી કરશે નહીં. જો કે, ઉપયોગ દ્વારા અપવાદ કરી શકાય છે, ઉદાહરણ તરીકે જ્યાં અગાઉના એમ્પ્લોયર (MFI) 30 દિવસની અંદર સંદર્ભ તપાસની વિનંતીનો જવાબ આપવામાં નિષ્ફળ જાય છે.
- iv. કંપની બહાર જતા કર્મચારીને આવા રાહત પત્ર આપશે જો તેણે યોગ્ય નોટિસ આપી હોય, ચાર્જ સોંપ્યો હોય અને કર્મચારી દ્વારા છેતરપિંડી અથવા ગંભીર ગેરવર્તણૂકના સાબિત કિસ્સાઓ સિવાય MFIને તમામ લેણાં ચૂકવ્યા હોય.
- v. જ્યારે પણ તે બ્રાન્ચ મેનેજર પોસ્ટ સુધીના સ્તરે અન્ય કોઈપણ MFA માં કામ કરતા કર્મચારીની ભરતી કરે છે, ત્યારે તે કર્મચારીને 1 વર્ષના સમયગાળા માટે તે જ વિસ્તારમાં સોંપવામાં આવશે નહીં જ્યાં તે અગાઉના એમ્પ્લોયરમાં સેવા આપી રહ્યો હતો.
- vi. કંપની તેના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ એજન્ટોના કર્મચારીઓના અયોગ્ય વર્તન માટે જવાબદાર રહેશે.

તાલીમ અને દેખરેખ:

સિંધુજા કર્મચારીઓને યોગ્ય ગ્રાહક વર્તનમાં તાલીમ આપશે. તાલીમના કેટલાક ક્ષેત્રો નીચે આપેલ છે:

1. સ્વીકાર્ય ભાષા અને આદરપૂર્વક ઉપયોગ કરીને ગ્રાહકો સાથે સંપર્ક કરો અને ગ્રાહક વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને ઉત્તેજન આપવામાં કોઈ કસર છોડશો નહીં.

2. બ્કાકી રકમ વસૂલવા માટે ગ્રાહકના સ્થાનની મુલાકાત લેતી વખતે શિષ્ટાચાર અને શિષ્ટાચાર જાળવો.
3. બ્કાકી રકમ વસૂલવા માટે કુટુંબમાં શોક અથવા આવા અન્ય દુઃખદાયક પ્રસંગો જેવા અયોગ્ય પ્રસંગોએ કોલ/મીટિંગ કરવાનું ટાળો.
4. કોઈપણ પ્રકારની ધમકી અથવા હિંસા સૂચવતા કોઈપણ વર્તનને ટાળો.
5. ખાતરી કરો કે કલેક્શન સામાન્ય રીતે માત્ર "કેન્દ્ર" તરીકે ઓળખાતા કેન્દ્રીય રીતે નિયુક્ત સ્થાન પર કરવામાં આવે છે, જેમ કે લોનની ઉત્પત્તિ દરમિયાન ઉધાર લેનારાઓ સંમત થયા હતા અને તેમના જૂથ પ્રસ્તાવમાં દર્શાવેલ છે.
6. ખાતરી કરો કે ફિલ્ડ સ્ટાફ ઋણ લેનારના નિવાસસ્થાન અથવા કાર્યસ્થળ પર જ વસૂલાત કરે છે જો ઉધાર લેનાર સતત 2 અથવા વધુ પ્રસંગોએ કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થાન પર હાજર થવામાં નિષ્ફળ જાય.
7. દિવસ અને રાત્રિના વિષમ સમયે ગ્રાહકોને મળવાનું ટાળો; ખાસ કરીને, ગ્રામીણ અને શહેરી પરિપ્રેક્ષ્ય/સ્થાનિક સંસ્કૃતિને ધ્યાનમાં રાખીને, સવારે 9:00 વાગ્યા પહેલા અથવા સાંજે 6:00 વાગ્યા પછી ગ્રાહકોને મળશો નહીં.
8. દેવાદારોના નામ પ્રકાશિત કરવાનું ટાળો
9. ખાતરી કરો કે કર્મચારીઓ લોનની મર્યાદા અથવા ચૂકવણી ન કરવાના પરિણામો વિશે ઉધાર લેનારને ગેરમાર્ગે દોરતા નથી
10. ખાતરી કરો કે કર્મચારીઓ ઉધાર લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકાર્યકરોને હેરાન ન કરે.
11. જ્યાં સુધી છેતરપિંડી અથવા ગેરરીતિનો કેસ ન હોય ત્યાં સુધી કર્મચારીઓ પાસેથી વસૂલ કરશો નહીં.
12. ફિલ્ડ સ્ટાફ માટે જરૂરી ન્યૂનતમ લાયકાત 12મા ધોરણનું શિક્ષણ પૂર્ણ કરેલું હોવું જોઈએ, અને તેમાં કાર્યાત્મક તાલીમ (બંને વર્ગ-ખંડ અને સુપરવાઈઝર/વરિષ્ઠ ફિલ્ડ સ્ટાફ હેઠળની નોકરી) શામેલ હશે જેમાં તેની સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર (SOP), ઉત્પાદનો અને . ધિરાણ નીતિ, ઉચિત આચાર અને આચાર સંહિતા અને અન્ય કાર્યવાહી માર્ગદર્શિકા.
13. ફિલ્ડ સ્ટાફ દ્વારા આચારસંહિતાનું પાલન ન કરવાના કિસ્સામાં પણ દંડ વસૂલવામાં આવે તેની ખાતરી કરો.
14. ગ્રાહકના યોગ્ય વર્તન અંગેની તાલીમને પણ ઇન્ડકશન તાલીમ અને રિફ્રેશર તાલીમનો એક ભાગ બનાવવામાં આવશે.
15. કંપની પાસે પુનઃપ્રાપ્તિ એજન્ટોની નિમણૂક માટે સંપૂર્ણ યોગ્ય ખંત પ્રક્રિયા હશે, જેમાં પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયામાં સામેલ વ્યક્તિઓનો સમાવેશ થશે. કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના દ્વારા નિયુક્ત રિકવરી એજન્ટો તેના કર્મચારીઓના પૂર્વજોની ચકાસણી કરે છે, જેમાં પોલીસ વેરિફિકેશન પણ સામેલ હશે. કંપની એ સમયાંતરે પણ નક્કી કરશે કે જે સમયે પૂર્વવર્તીઓની પુનઃ ચકાસણી કરવામાં આવશે.

16. યોગ્ય સૂચના અને યોગ્ય અધિકૃતતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપની રિકવરી પ્રક્રિયા શરૂ કરતી વખતે ઉધાર લેનારને રિકવરી એજન્ટ્સની વિગતો આપશે. એજન્ટે કંપની તરફથી નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્રની નકલ સાથે કંપની અથવા એજન્સી દ્વારા તેને જારી કરાયેલ ઓળખ કાર્ડ સાથે લાવવી પડશે. વધુમાં, જ્યાં કંપની દ્વારા પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયા દરમિયાન રિકવરી એજન્સી બદલવામાં આવે છે, કંપનીએ ફેરફાર વિશે ઉધાર લેનારને સૂચિત કર્યા સિવાય, નવા એજન્ટે તેના ઓળખ કાર્ડ સાથે નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્ર સાથે રાખવું આવશ્યક છે. નોટિસ અને અધિકૃતતા પત્રમાં અન્ય વિગતોની સાથે, રિકવરી એજન્સી અને કંપનીની સંપર્ક વિગતો પણ સામેલ હશે. કંપની દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલી રિકવરી એજન્સીઓની અપડેટ વિગતો પણ REની વેબસાઈટ પર હોસ્ટ કરવામાં આવશે.

5. ગ્રાહક શિક્ષણ

ઉપલબ્ધ નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓની તુલનામાં વિકલ્પો, પસંદગીઓ અને જવાબદારીઓ અંગે ગ્રાહકોની જાગરૂકતા વધારવા માટે કંપની પાસે એક સમર્પિત પ્રક્રિયા હશે.

નવા ગ્રાહકોને ઉધાર લેનાર તરીકેના તેમના અધિકારોને સમજવામાં મદદ કરવા માટે સંસ્થાની નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ વિશે માહિતગાર કરવામાં આવશે.

6. ડેટા શેરિંગ

કેડિટ વ્યુરો દ્વારા નિર્ધારિત ડેટા સબમિશનની આવર્તન મુજબ, કંપની તમામ આરબીઆઈ માન્ય કેડિટ વ્યુરો સાથે સંપૂર્ણ ગ્રાહક ડેટા શેર કરવા સંમત થાય છે.

7. પ્રતિસાદ/ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

રિકવરી સંબંધિત ફરિયાદો સહિત કોઈપણ મુદ્દા પર ફરિયાદ/પ્રતિસાદ મોકલવા માંગતા ગ્રાહકો નીચેની યેનલોનો ઉપયોગ કરી શકે છે. સમય: સવારે 10 થી સાંજે 5 વાગ્યા સુધી (સોમવારથી શુક્રવાર)

સ્તર 1: શાખા સ્તર

1. ગ્રાહકો બ્રાન્ચમાં બ્રાન્ચ મેનેજરનો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા તેમના અધિકૃત ફોન નંબર પર કોલ કરી શકે છે.
- II. ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો શાખા કચેરીમાં ફરિયાદ રજીસ્ટર/સૂચન બોક્સમાં નોંધાવી શકે છે.

સ્તર 2: ગ્રાહક સેવા સહાય ડેસ્ક

જો ગ્રાહકોને 3 કામકાજના દિવસોમાં શાખા કચેરી તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે, તો ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે ફોન પર ઉપલબ્ધ અમારા હેલ્પ ડેસ્કના પ્રતિનિધિઓને કોલ કરી શકે છે.

ટોલ ફ્રી નંબર: 18005728721 (સોમવારથી શુક્રવાર, સવારે 9 થી 1 અને બપોરે 2 થી સાંજે 5 સુધી)

स्तर 3: ફરિયાદ

નિવારણ અધિકારી

જો ગ્રાહક કસ્ટમર કેર હેલ્પડેસ્કમાંથી મળેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા તેને 3 કામકાજના દિવસોમાં અમારી તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે, તો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને complaint@sindhujamicrocredit.com પર ઈ-મેલ કરી શકે છે અથવા અમને લખી શકે છે. . સરનામું નીચે દર્શાવેલ છે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

સિંધુજા માઈક્રોક્રેડિટ પ્રા. લિ.

ઓફિસ નંબર 601 - 607, 6ઠ્ઠો માળ, ટાવર અ,
નોઇડા વન, પ્લોટ નંબર 8, બ્લોક બી, સેક્ટર 62, નોઇડા,
જિલ્લો: ગૌતમ બુદ્ધ, નગર, ઉત્તર પ્રદેશ - 201307

કંપની 5 કાર્યકારી દિવસોમાં જવાબ આપવાની ખાતરી કરશે.

જો ગ્રાહકને 5 કામકાજના દિવસોમાં કંપની તરફથી જવાબ ન મળે, તો ગ્રાહક MFIN ટોલ ફ્રી નંબર: 18001021080 પર સંપર્ક કરી શકે છે.

જો ફરિયાદી પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા નિર્ધારિત સમયની અંદર પ્રતિસાદ મેળવવામાં નિષ્ફળ જાય, તો તે ભારતીય રિઝર્વ બેંકના બિન-બેંકિંગ સુપરવિઝન વિભાગના પ્રાદેશિક કાર્યાલયના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે, જેમાં અધિકારક્ષેત્ર સિંધુજાની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવેલી છે. નીચે પડે છે. DNBS, RBI નું સરનામું નીચે આપેલ છે:

ડેપ્યુટી જનરલ મેનેજર

ભારતીય રિઝર્વ બેંક

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન (DNBS)

એમ.જી. રોડ, P.B.No.82/142, કાનપુર-208001

ફોન: 0512-230 3277/ 0512-230 6246 (ઈમેલ આઈડી: dnbskanpur@rbi.org.in)