

સ્ટાન્ડર્ડ ચાર્ટર્ડ કેપિટલ લિમિટેડ ('SC કેપિટલ')

ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતા

(નવેમ્બર 2024 થી અમલી)

વર્ઝન નં.	V 2.2
દસ્તાવેજનો પ્રકાર	આચારસંહિતા
પેરેન્ટ ફેમવર્ક	Operational & Technology RTF
દસ્તાવેજ મંજૂરકર્તાનું નામ	શ્રવણ પંજાબી
દસ્તાવેજ મંજૂરકર્તાનો હોદ્દો	CDD, કંટ્રોલ, પ્રોસેસ એન્ડ ગવર્નન્સ હેડ, SC કેપિટલ, ભારત
દસ્તાવેજ લખનારનું નામ	સાક્ષી કપૂર
દસ્તાવેજ લખનારનો હોદ્દો	હેડ- પ્રોસેસ એન્ડ ગવર્નન્સ, SC કેપિટલ, ભારત
દસ્તાવેજ માટે સંપર્કનું નામ	સાક્ષી કપૂર
Document Contact Job Title	હેડ- પ્રોસેસ એન્ડ ગવર્નન્સ, SC કેપિટલ, ભારત
કામકાજનો અવકાશ	બધું કામકાજ
કામગીરીની ભૂમિકા	All Functions
ભૌગોલિકતાને અવકાશ	Country

સામગ્રીનું કોષ્ટક

પ્રસ્તાવના

Error! Bookmark not defined.

(i) લોન અરજી અને પ્રોસેસિંગ	2
(ii) નિયમો અને શરતો	2
(iii) નોટિફિકેશન - સામાન્ય અને નિયમો તથા શરતોમાં ફેરફાર માટે	3
(iv) વ્યાજદરનું મોડેલ	3
(v) શિક્ષાત્મક ચાર્જિસ	3
(vi) પ્રોસેસિંગ ફી તથા અન્ય ચાર્જિસ	4
(vii) ધિરાણદરોમાં ફેરફાર	4
(viii) તકરાર નિવારણ	5

પ્રસ્તાવના

ભારતીય રિઝર્વ બેંકે ('RBI') પોતાના માસ્ટર ડાયરેક્શન - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેન્કિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝડ રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન, 2023, DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 કે જેની તારીખ ઓક્ટોબર 19, 2023 છે અને પરિપત્ર ક્રમાંક RBI/2023-24/102 DoR.MCS.REC.61/01.01.001/2023-24 કે જેની તારીખ 29 ડિસેમ્બર, 2023 છે- ધિરાણની ન્યાયી કામગીરી, લોન એકાઉન્ડ્સમાં શિક્ષાત્મક ચાર્જિસ: સૂચનાઓની અમલવારીની સમયમર્યાદા વધારવા સાથેનામાં ધિરાણનું કામકાજ કરતી વેળાએ તેમના દ્વારા સ્વીકારાયેલી તમામ NBFCs માટે ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતા ('FPC') વિશેની માર્ગદર્શિકાઓમાં સુધારો કરેલો છે. આ માર્ગદર્શિકાઓમાં સાર્વત્રિક સ્વરૂપે, લોન પરના નિયમો અને શરતો અંગેની પર્યાપ્ત જાહેરાતોના સામાન્ય સિદ્ધાંતોને આવરી લેવાયા છે અને બિન-દમનકારી વસૂલાત પદ્ધતિને સ્વીકારવામાં આવી છે.

અહીં નીચે ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતા એ RBIના ઉપરોક્ત પરિપત્રમાં દર્શાવાયા મુજબ NBFC માટેની ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતા અંગેની આ માર્ગદર્શિકાઓના અનુસરણમાં છે. આનાથી SC કેપિટલ માટે ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતાના લઘુત્તમ માપદંડો નિર્ધારિત થાય છે જેનું ગ્રાહકો સાથે કામકાજ કરતી વેળાએ અનુસરણ કરવાનું રહેશે. તમામ ગ્રાહકો સાથેના કામકાજમાં ન્યાયીપણાનો SC કેપિટલની પ્રક્રિયાઓ અને કામકાજની પદ્ધતિઓમાં સુયોગ્ય અમલ કરવામાં આવે છે ત્યારે, આ સંહિતા ગ્રાહકોને માહિતી પૂરી પાડે છે અને સમજાવે છે કે કેવી રીતે SC કેપિટલ રોજિંદા ધોરણે તેમની સાથે વર્તણૂક કરે છે.

ઉપર દર્શાવ્યા મુજબ RBIની માર્ગદર્શિકાઓને ધ્યાને રાખીને, વ્યાજદરના મોડેલ સહિત નીચે મુજબની ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતાને નિર્ધારિત કરાય છે.

(i) લોનની અરજી અને પ્રોસેસિંગ

- SC કેપિટલ વિવિધ નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સ ઓફર કરે છે જેમાં જામીનગીરી સામેની લોન, પ્રોજેક્ટ લોન, વર્કિંગ કેપિટલ લોન, ટર્મ લોન, મિલ્કત સામે લોન, પર્સનલ લોન અને બિઝનેસ ઈન્સ્ટોલમેન્ટ લોનનો સમાવેશ થાય છે.
- લોનના અરજીપત્રમાં એવી માહિતીનો સમાવેશ થશે કે જેના થકી ઋણલેનાર SC કેપિટલ તેમજ અન્ય NBFCના નિયમો તથા શરતોની તુલના કરીને માહિતીપૂર્ણ નિર્ણય લેવા સક્ષમ બનશે.
- ઋણલેનારની સાથે તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી ભાષામાં કરવામાં આવશે.
- લોન પ્રોસેસિંગના સમયે રજૂ કરવા માટેના દસ્તાવેજોની યાદી વિશે ઋણલેનારને માહિતગાર કરાશે. કોઈ પણ વધારાની માહિતી/ દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે, તો તેના વિશે ઋણલેનારને જાણ કરાશે.
- SC કેપિટલ તેના દ્વારા પ્રાપ્ત કરાયેલી તમામ સંપૂર્ણ વિગતો ભરેલી લોન અરજીની પ્રાપ્તિનું અનુમોદન કરશે.
- SC કેપિટલ દ્વારા જરૂરી માહિતી અને સંલગ્ન દસ્તાવેજોની સાથે અરજીપત્રને રજૂ કરવાની તારીખથી વાજબી સમયાવધિની અંદર પોતાના નિર્ણયની ઋણલેનારને જાણ કરશે.
- મંજૂર કરાયેલી તમામ લોન ક્લાયન્ટ ડ્યુ ડિલિજન્સ, ક્રેડિટ એપ્રાઇઝલ તથા વેરિફિકેશન પ્રક્રિયાની પૂર્ણતાને આધિન રહેશે. જરૂરી માપદંડોમાં ખરી ન ઉતરતી અરજીઓને નકારી કઢાશે. લોન મંજૂર કરાઈ કે નકારાઈ તેની સ્થિતિ વિશે ઋણલેનારને લેખિતમાં સુયોગ્ય સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા જાણ કરાશે.

(ii) નિયમો અને શરતો

- લોન પ્રોસેસિંગ સુયોગ્ય રીતે પૂર્ણ થયા બાદ ઋણલેનારને બિઝનેસ ફેસિલિટી લેટર (BFL) / મંજૂરીપત્ર (SL) / સુવિધા કરાર (FA) જારી કરાશે. BFL/SL/FAમાં મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમ તેમજ અન્ય નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ થશે. વિતરણની તારીખે ઋણલેનારને વ્યાજદર વિશે જાણ કરાશે. ઋણલેનારે BFL/SL/FA તથા અન્ય

સંદેશાવ્યવહારની નકલોનું નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તરીકે અનુમોદન કરવાનું રહેશે તેમજ તે SC કેપિટલને સુપરત કરવાની રહેશે.

- b) BFL/SL/FAનો મુસદ્દો અંગ્રેજીમાં તૈયાર કરાશે. ઋણલેનાર દ્વારા ડિફોલ્ટ કરાવાના સંજોગોમાં વસૂલવાપાત્ર શિક્ષાત્મક ચાર્જિસનો BFL/SL/FAમાં ઘાટા અક્ષરે ઉલ્લેખ કરાશે. BFL/SL/FAની નકલ (કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ બીડાણો સહિત) વિતરણના સમયે ઋણલેનારને પૂરી પડાશે.
- c) તમામ બાકી લેણાંની પરત ચૂકવણી પર અથવા તો ઋણલેનાર સામેના અન્ય કોઈ દાવા માટે બોજા અથવા અન્ય વૈધાનિક અધિકારને આધિન લોનની બાકી રકમની સંપૂર્ણ પ્રાપ્તિ થવા પર જામીનગીરીને મુક્ત કરાશે. આવા સમાધાનના કોઈ પણ અધિકારનો ઉપયોગ કરાશે, તો ઋણલેનારને બાકીના દાવા વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો તેમજ જે-તે દાવાનું સમાધાન/ ચૂકવણી કરાઈ ત્યાં સુધી જામીનગીરીને કઈ સ્થિતિમાં જાળવી રખાઈ તેના વિશે નોટિસ પાઠવાશે.

(iii) જાહેરનામાં- સામાન્ય અને નિયમો તથા શરતોમાં ફેરફાર માટે

- a) વિતરણના શિડ્યુલ, વ્યાજદરો, સર્વિસ ચાર્જિસ, પરત ચૂકવણીના ચાર્જિસ, શિક્ષાત્મક ચાર્જિસ વગેરે સહિત કોઈ પણ નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર વિશે ઋણલેનારને નોટિસ પાઠવાશે. વ્યાજદરો તેમજ ચાર્જિસમાં ફેરફારનો તે પછીની તારીખથી જ અમલ થશે.
- b) વ્યક્તિગત લોન કરારના નિયમો અને શરતોના અનુસરણમાં જ કોઈ પણ ફેરફાર થશે.
- c) પેમેન્ટને પાછું ખેંચવા/ ઝડપી બનાવવાનો નિર્ણય લોન કરારના નિયમો અને શરતો અનુસાર લેવાશે.
- d) ચાર્જિસમાં કોઈ પણ ફેરફાર વિશે ઋણલેનારને આગોતરી અને લેખિતમાં જાણ કરાશે.

(iv) વ્યાજદરનું મોડેલ

- a) SC કેપિટલ દ્વારા ફંડ કરાયેલી લોન અસ્ક્યામતોનું મૂલ્યાંકન ધિરાણ આપવાની પડતર (COB), ઓપરેટિંગ પડતર, જામીનગીરીના પ્રિમિયમ, મુદતના પ્રિમિયમ, ઋણલેનારની ગુણવત્તા સાથે સંકલિત શાખ જોખમોનું પ્રિમિયમ તેમજ SC કેપિટલને યોગ્ય લાગે તેવા અન્ય કોઈ પરિબલ પર આધારિત રહેશે. બજાર પરિસ્થિતિઓ મુજબ આ COB બદલાતો રહે છે અને સમયાંતરે લોનની કિંમત પર તેની અસર પડશે.
- b) ઋણલેનાર શાખ જોખમ પ્રિમિયમનો આધાર પ્રોફાઈલ અને જોખમ રેટિંગ, આવક અને પરત ચૂકવણીની ક્ષમતા, જામીનગીરીના પ્રકાર અને મૂલ્ય, પરત ચૂકવણીના ટ્રેક રેકોર્ડ, ઈન્ડસ્ટ્રી ટ્રેન્ડ્સ, ક્રેડિટ બ્યૂરો રેટિંગ્સ વગેરે પરથી મૂલ્યાંકન કર્યા મુજબ ઋણલેનારના ક્રેડિટ અને ડિફોલ્ટના જોખમ પર રહેશે.
- c) અલગ-અલગ ઋણલેનારે પ્રાપ્ત કરેલી એક જ પ્રોડક્ટ માટે વ્યાજના દર બદલાઈ શકે છે જેનો આધાર ઉપર ઉલ્લેખિત પરિબલોની સંયુક્ત અથવા કોઈ પણ અસર પર રહેલો છે. ખોટકાયેલા વિતરણો/ ડ્રોડાઉન્સના સંજોગોમાં, વ્યાજદર સમીક્ષાને આધિન રહેશે અને વિતરણ/ ડ્રોડાઉનના સમયે પ્રવર્તમાન દરો મુજબ તે બદલાઈ શકે છે.
- d) વ્યાજદરને રિસેટ કરવો: લોનને ફ્લોટિંગ વ્યાજદરના આધારે ઓફર કરાશે. સુવિધા પત્ર અથવા લોન કરારમાં મંજૂર થયા તેમજ ઋણલેનારને સુયોગ્ય જાણ કરાયા મુજબ વ્યાજદરની સમયાંતરે સમીક્ષા કરીને રિસેટ કરવામાં આવશે.

(v) શિક્ષાત્મક ચાર્જિસ

ઈરાદાપૂર્વક ફરજીયુક કરવા સામેના ડારણ તરીકે તેમજ વ્યાજ અને મુદ્દલની બાકી રકમની સમયસર અને સુયોગ્ય ચૂકવણીને પ્રોત્સાહિત કરવા, ઋણલેનાર BFL/SL/FAમાં સંમત થયા મુજબ અથવા SC કેપિટલને યોગ્ય લાગે તેવા કોઈ પણ કારણસર ડ્યુ ડેટના રોજ મુદ્દલ રકમની પરત ચૂકવણી અને/ અથવા વ્યાજને ચૂકવે નહીં કરે તો તેની પાસેથી શિક્ષાત્મક ચાર્જિસ વસૂલ કરવામાં આવશે.

શિક્ષાત્મક ચાર્જિસની વસૂલાત વ્યાજ/ મુદ્દલની વિલંબિત ચૂકવણી, મોડેથી ચૂકવણી, ચેક બાઉન્સ, NACH બાઉન્સ, જામીનગીરીની રચનામાં વિલંબ, કોવેનન્ટના ભંગ બદલ થઈ શકે છે તથા BFL/SL/FAમાં અને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ/ સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ દસ્તાવેજમાં ગ્રાહકે દાખવેલી સંમતિ અને તેના વિશે કરાયેલી જાણ મુજબના અન્ય ચાર્જિસની પણ વસૂલાત કરાઈ શકે છે.

- SC કેપિટલ ઋણલેનાર દ્વારા કરાયેલા લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોના બિન-અનુસરણ માટે 'શિક્ષાત્મક ચાર્જિસ' વસૂલ કરશે. કંપની શિક્ષાત્મક ચાર્જિસને મૂડીકૃત નહીં કરે, એટલે કે આવા ચાર્જિસને મુદ્દલમાં ઉમેરીને તેની ઉપર પણ વ્યાજની વસૂલાત નહીં કરે. જો કે, લોન એકાઉન્ટમાં ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજની સામાન્ય પ્રક્રિયા ચાલુ રહેશે.
- SC કેપિટલ સુનિશ્ચિત કરશે કે શિક્ષાત્મક ચાર્જિસની રકમ વાજબી રહે તેમજ ચોક્કસ લોન/ પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં પક્ષપાતી રહ્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોના બિન-અનુસરણને અનુરૂપ રહે.
- 'વ્યક્તિગત ઋણલેનારને વ્યાપાર સિવાયના અન્ય હેતુસર' મંજૂર કરાયેલી લોનના સંજોગોમાં SC કેપિટલ દ્વારા વસૂલાત શિક્ષાત્મક ચાર્જિસ, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના આવા જ બિન-અનુસરણ માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણલેનાર માટે અમલી બનાવાયેલા શિક્ષાત્મક ચાર્જિસ કરતા ઊંચા નહીં રહે.
- SC કેપિટલ વ્યાજદરો તેમજ અન્ય ચાર્જિસ માટે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી નીતિ ધરાવે છે.
- શિક્ષાત્મક ચાર્જિસની રકમ અને કારણની SC કેપિટલ દ્વારા ગ્રાહકને BFL/SL/FAમાં તેમજ લાગુ પડે તે રીતે સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/ કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં જાણ કરાશે, અને તે ઉપરાંત તેને SC કેપિટલની વેબસાઈટ પર વ્યાજદરો અને સર્વિસ ચાર્જિસના મથાળા હેઠળ પણ દર્શાવાશે.
- શિક્ષાત્મક ચાર્જિસ તથા તેની પાછળના કારણો વિશે SC કેપિટલ દ્વારા ઋણલેનારને લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોના બિન-અનુસરણ માટેના રિમાઈન્ડર્સમાં જાણ કરાશે.
- આવા શિક્ષાત્મક ચાર્જિસમાં ફેરફાર/ જતા કરવાના પ્રસ્તાવને ઋણલેનાર દ્વારા પૂરા પડાયેલા ખુલાસાના આધારે ચોક્કસ સંજોગોમાં સંલગ્ન સત્તાવાળાઓ દ્વારા મંજૂર કરાશે.

(vi) પ્રોસેસિંગ ફી તથા અન્ય ચાર્જિસ

SC કેપિટલ કેસ-ટુ-કેસ ધોરણે મંજૂર કરાયેલી લોન માટે પ્રોસેસિંગ ફી/ કમિટમેન્ટ ફી/ પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જિસ/ અન્ય ચાર્જિસની વસૂલાત કરી શકે છે. પ્રોસેસિંગ ફીની રકમનો આધાર જામીનગીરીના પ્રકાર, સામેલ દસ્તાવેજીકરણના પ્રકાર અને જથ્થા, બાહ્ય એજન્સીઓ પાસેથી જરૂરી સેવાઓ વગેરે પર રહેશે.

(vii) ધિરાણદરમાં ફેરફાર

ઋણલેનારના વ્યાજદરને BFL/SL/FAમાં સધાયેલી સંમતિ મુજબ સમયાંતરે રિસેટ કરાશે. સુવિધાના વ્યાજદરને રિસેટ કરવાના સંજોગોમાં, તેના વિશે ગ્રાહકને આગોતરી જાણ કરાશે.

સામાન્ય શરતો:

- લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં ઉલ્લેખ કરાયેલા ઉદ્દેશો સિવાયના સંજોગોમાં ઋણલેનારની અંગત બાબતોમાં SC કેપિટલ હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં, સિવાય કે અગાઉ ઋણલેનારે જાહેર કરી ન હોય તેવી કોઈ માહિતી તેના ધ્યાને આવે.
- ઋણલેનાર એકાઉન્ટને ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતી કરે તો તે સંજોગોમાં સંમતિ તથા અન્યત્ર, કોઈ હશે તો, તેના વિશે આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસમાં જાણ કરાશે. આવી ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસરણમાં કરારની પારદર્શક શરતો મુજબ કરવામાં આવશે.
- લોનની વસૂલાતના સંબંધમાં, SC કેપિટલ બિનજરૂરી સત્તામણીનો માર્ગ અખત્યાર નહીં કરે અને વસૂલાત/ કલેક્શનની આદર્શ તેમજ સ્વીકાર્ય પ્રક્રિયાઓને અનુસરશે.
- કલેક્શન/ વસૂલાતના સ્ટાફને સુયોગ્ય રીતે ઋણલેનાર સાથે કામ પાર પાડવાની પર્યાપ્ત તાલીમ આપવામાં આવશે
- વ્યક્તિગત ઋણલેનારને મંજૂર કરાયેલી તમામ ફ્લોટિંગ દરની ટર્મ લોન પર SC કેપિટલ દ્વારા કોઈ ફોરવોર્ડર ચાર્જિસ/ પ્રિ-પેમેન્ટ પેનલ્ટી લાગુ કરવામાં આવશે નહીં.

(viii) તકરાર નિવારણ

તમામ ગ્રાહકોને સમાન ગણીને તેમને સતત અને ન્યાયી સેવા પૂરી પાડવી એ SC કેપિટલની નીતિ છે. એસસી કેપિટલે કોઈ પણ તકરારના નિવારણ માટે તકરાર નિવારણ તંત્ર સ્થાપિત કર્યું છે. આ તંત્ર સુનિશ્ચિત કરે છે કે, વ્યાપાર પ્રવૃત્તિઓ, ધિરાણને લગતા નિર્ણયો, ધિરાણના સંચાલન તેમજ વસૂલાતના નિર્ણયોને લગતી તમામ તકરારોને સાંભળવામાં આવે અને નિર્ધારિત સમયમાં તેનો જવાબ આપવામાં આવે.

લેવલ 1

ફ્રીડબેક આપવા કે ફરિયાદ નોંધાવવા ઈચ્છતા ગ્રાહકો સંદેશાવ્યવહારના નીચેનામાંથી કોઈ પણ માધ્યમનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

- ✓ અમારી કસ્ટમર સર્વિસ હેલ્પલાઇન 1800 209 0505 પર કોલ કરો [સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 9.30થી સાંજે 5.30 સુધી (રાષ્ટ્રીય રજાના દિવસો સિવાય)]
- ✓ કોઈ પણ સમયે અમને SCCapital.customer@sc.com પર ઈમેઇલ કરો
- ✓ અમને લખો અહીં, કસ્ટમર સર્વિસ, સ્ટાન્ડર્ડ ચાર્ટર્ડ કેપિટલ લિ., 6ઠો માળ, કેસેન્જો, સી 38/39, જી-બ્લોક, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ (બીકેસી), બાંદ્રા (ઈસ્ટ), મુંબઈ – 400051.

ઉપરોક્ત ચેનલો દ્વારા નોંધાયેલી તમામ ફ્રીડબેક અને ફરિયાદોનો ગ્રાહકોના સંતોષ મુજબ સમીક્ષા, નિરીક્ષણ અને નિવેડો લાવવામાં આવશે. તમામ તકરારોનું 15 કેલેન્ડર દિવસની અંદર સુયોગ્ય રીતે નિરાકરણ લાવવામાં આવે તેવી અમારી કટિબદ્ધતા રહેશે.

લેવલ 2

એસસી કેપિટલે તકરાર નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરી છે કે જેમનો 15 દિવસની અંદર ફરિયાદનો નિવેડો ન લવાય અથવા તો ગ્રાહક પોતાને પૂરા પડાયેલા પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ટ ન હોવાની સ્થિતિમાં સંપર્ક કરી શકાશે. ગ્રાહક નીચે ઉલ્લેખ મુજબ પોતાની ફરિયાદો સાથેનો ઈમેઈલ મોકલી શકશે:

તકરાર નિવારણ અધિકારી- સાક્ષી કપૂર
ઈમેઈલ આઈડી: Sakshi.Kapoor@sc.com

આ ચેનલ દ્વારા પ્રાપ્ત થનારા તમામ ફીડબેક અને ઈમેઈલના 5 કેલેન્ડર દિવસની અંદર જવાબ અપાશે.

લેવલ 3

ઉપરોક્ત ચેનલ દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલા જવાબ સંતોષકારક ન હોય અથવા તો ગ્રાહકને 20 કેલેન્ડર દિવસની અંદર કોઈ જવાબ જ ન મળે, તો તેઓ ફરિયાદ અહીં મોકલી શકે છે: SCCapital.CEO@sc.com

આ ચેનલ દ્વારા પ્રાપ્ત થનારા તમામ ફીડબેક અને ઈમેઈલના 10 કેલેન્ડર દિવસની અંદર જવાબ અપાશે.

લેવલ 4

ઉપરોક્ત ચેનલ દ્વારા ફરિયાદ/ તકરારનો નિવેડો લાવવામાં ન આવે અથવા તો પોતાને અપાયેલા ઉકેલથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ફરિયાદીને 30 કેલેન્ડર દિવસની અંદર SC કેપિટલ દ્વારા કોઈ જવાબ જ ન મળે તો તેવા સંજોગોમાં ગ્રાહક RBI લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે. RBI લોકપાલની સંપર્ક વિગતો નીચે આપ્યા મુજબ છે:

ઓનલાઈન - <https://cms.rbi.org.in>
પત્રવ્યવહાર – સેન્ટ્રલાઈઝ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર
ભારતીય રિઝર્વ બેંક,
4થો માળ, સેક્ટર 17,
ચંડિગઢ - 160017
ઈ-મેઈલ - CRPC@rbi.org.in

SCCL દ્વારા ખોટી રીતે વળતર માટે ઈનકાર કરાય, અથવા ગ્રાહકની ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશનમાં મોડેથી સુધારા/ ફેરફાર કરવામાં આવે તો ગ્રાહક તેની ફરિયાદ ભારતીય રિઝર્વ બેંકની પ્રાદેશિક કચેરીઓમાં કાર્યરત કન્ઝ્યુમર એજ્યુકેશન એન્ડ પ્રોટેક્શન સેલમાં (CEPC) કરી શકે છે.

SC કેપિટલ નીચેનાં પગલાં ભરવાની ખાતરી આપે છે:

- ✓ જાહેર જનતાના ધ્યાનાર્થે લોકપાલ યોજનાના મુખ્ય ફીચર્સને દર્શાવાશે (અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં).
- ✓ એ સુનિશ્ચિત કરાશે કે આ સ્કીમના ઉદ્દેશ તેમજ ખિન્ન થયેલા પક્ષકાર દ્વારા જેમને ફરિયાદ કરવાની છે તે લોકપાલની સંપર્ક વિગતો તમામ ઓફિસ અને બ્રાન્ચ પર એ રીતે દર્શાવવામાં આવશે કે જેથી ઓફિસ અથવા બ્રાન્ચની મુલાકાત લેનારી દરેક વ્યક્તિને આ સ્કીમ વિશે પર્યાપ્ત માહિતી મળી રહે.

- ✓ એ સુનિશ્ચિત કરાશે કે આ સ્કીમની એક નકલ ઓફિસ સંકુલમાં લગાવવા માટે SC કેપિટલના નિર્ધારિત અધિકારી પાસે ઉપલબ્ધ રહે, જેથી કોઈ પણ તેને મેળવી શકે, અને એક નિર્ધારિત અધિકારી સાથે આ સ્કીમની ઉપલબ્ધતા વિશેની જાણકારી નોટિસની સાથે દર્શાવવામાં આવે અને અમારી વેબસાઈટ પર આ સ્કીમની નકલ રાખવામાં આવે.
- ✓ SC કેપિટલની હેડઓફિસ ખાતે એક પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરવામાં આવી છે અને લોકપાલની તમામ ઓફિસને તેના વિશે જાણ કરી દેવાઈ છે. પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો નીચે ઉલ્લેખિત કરાયેલી છે:

પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરનું નામ: સાક્ષી કપૂર

ઈમેઈલ આઈડી: Sakshi.Kapoor@sc.com

- ✓ અહીં નિમણૂક પામેલા પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર કંપની સામે નોંધાવાયેલી ફરિયાદના સંબંધમાં લોકપાલને તમામ વિગતો પ્રસ્તુત કરવા તેમજ SC કેપિટલનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે જવાબદાર રહેશે.
- ✓ SC કેપિટલની તમામ બ્રાન્ચ/ સ્થળો કે જ્યાં કામકાજ કરવામાં આવે છે ત્યાં એક નોટિસ લગાવાશે જેમાં તેમના ગ્રાહકોના લાભાર્થે સુવાચ્ય અક્ષરે તકરાર નિવારણ યુનિટનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર દર્શાવવામાં આવશે.

બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સને ન્યાયી કાર્યપ્રણાલિ સંહિતાના અનુસરણ તેમજ મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે તકરાર નિવારણ તંત્રની કામગીરી વિશે સમયાંતરે (અને વાર્ષિક ધોરણે) સમીક્ષા અહેવાલ પૂરો પાડવામાં આવશે”.

SC કેપિટલ દ્વારા ઉપરોક્ત સંહિતામાં સમયાંતરે સુધારા, વધારા અને અપડેટ કરવામાં આવશે, જે સમયાંતરે RBI દ્વારા નિર્ધારિત કરાયેલી માર્ગદર્શિકાના અનુસરણમાં રહેશે.