ઉચિત આચરણ સંહિતા – સ્કેલઅપ ફાઈનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ (અગાઉ પેમી ઈન્ડિયા ફાઈનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ તરીકે જ્ઞાત)

સર્વસામાન્ય નિરીક્ષણ

એનબીએફસી પરની માર્ગદર્શિકાઓ પરના રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયાના નિયમનોના અનુસરણમાં, સ્કેલઅપ ફાઈનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ (અગાઉ પેમી ઈન્ડિયા ફાઈનાન્શિયલ સર્વિસીસ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ તરીકે જ્ઞાત) ("સ્કેલઅપ")એ ઉચિત આચરણ સંહિતા ("સંહિતા")ની રચના કરી છે.

આ સંહિતા સ્કેલઅપની દરેક ઓફિસોએ લાગુ પડશે અને તે સ્કેલઅપ ના દરેક કર્મચારી, અધિકારીઓ, ડિરેકટર્સ અને સલાહકારોને લાગુ પડશે.

ઉદ્દેશો

સંહિતાના ઉદ્દેશો નીચે પ્રમાણે છે:

i. ગ્રાહકો સાથેની કામગીરીમાં શ્રેષ્ઠ આચરણો અપનાવવા.
ii. પડકારજનક માપદંડો નિર્ધારિત કરવા અને ગ્રાહક સંતોષની ખાતરી માટે ઊંચા કામગીરી ધોરણો હાંસલ કરવા માટે પ્રયત્નો કરવા.
iii. બિઝનેસ હાથ ધરતી વખતે પારદર્શક, નૈતિક અને કાનૂની રીતે ટકી શકે તેવા આચરણોને અનુસરવા.
iv. દરેક જરૂરી માહિતી અને ઇનપુટ્સ ગ્રાહકો/સંભવિત ગ્રાહકોને પૂરા પાડવા અને અરસપરસ લાભકારક લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવુ.
v. શંકાસ્પદ લાયકાતવાળા અથવા ગુનાખોરી ઇતિહાસ ધરાવતા ગ્રાહકોના સંપાદનને કાળજીપૂર્વક ટાળીને સંતુષ્ટ ગ્રાહકોની સંખ્યા સતત વધે તે રીતે મદદ કરવી.

પ્રતિબદ્ધતાઓ

i. સ્કેલઅપ તમામ લાગુ પડતા કાયદાઓ, નિયમનો અને માર્ગદર્શિકાઓ કે જે સરકાર અને નિયમનકારી સંસ્થાઓ (રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા, સેબી વગેરે) દ્વારા પસાર કરવામાં આવી હોય તેને બંધનકર્તા રહેવાની જવાબદારી લે છે.
ii. સ્કેલઅપ કાર્યક્ષમ, વ્યાવસાયિક અને વિનયપૂર્ણ સેવાઓ મારફતે સંપૂર્ણ ગ્રાહક સંતોષ પરત્વે પોતાની રીતે પ્રતિબદ્ધ છે.

iii. સ્કેલઅપ આંતરિક રીતે નિર્ધારિત કરેલા માપદંડો અને આચરણોને પહોંચી વળવા અને સુધારો કરવા માટે સતત પ્રયત્ન કરશે અને ઉદ્યોગમાં ચાલતા ધોરણોમાં અગ્રેસર રહેશે.

iv. સ્કેલઅપ ધર્મ, જ્ઞાતિ, જાતિ, ભાષા, સેક્સ્યુઅલ ઓરિયેન્ટેશન અથવા શારીરિક વિકલાંગતાના ધોરણે ગ્રાહકો સાથે ભેદભાવ નહી કરવાની જવાબદારી સ્વીકારે છે.

v. સ્કેલઅપ પોતાની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ વિશે તેના ગ્રાહકો/સંભિત ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ અને સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડશે અને કોઇપણ ગેરમાર્ગે દોરતી અથવા સંબવિત રીતે ગેરમાર્ગવાળા વિજ્ઞાપન કે જાહેરાતનો સહારો લેશે નહી..

vi. સ્કેલઅપ ગ્રાહકોની વિનંતી પર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા અંગ્રેજીમાં પત્રવ્યવહાર કરશે.

vii. સ્કેલઅપ બિઝનેસ કરતી વખતે ગ્રાહક દ્વારા થયેલી કોઇ પણ બિનઇરાદાયુક્ત અથવા ક્લેરિકલ ભૂલનો લાભ નહી ઉઠાવે તે સ્વીકારે છે.

viii. સ્કેલઅપ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ ધરાવતી સુગ્રથિત ગ્રિવન્સ રિડ્રેસલ મિકેનીઝમ સાથે ગ્રાહકોની ફરિયાદો સુચનો પર ત્વરીતતાથી ધ્યાન આપવાની સિસ્ટમ અસ્તિત્વમાં લાવવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે..

ix. સ્કેલઅપ પોતાની સંહિતાને વેબસાઇટ અને મોબાઇલ એપ્સ પર દર્શાવશે અને તેની નિકલ ગ્રાહકોની વિનંતી પર ઉપલબ્ધ કરાવશે.

x. ગ્રાહકોની અંગત માહિતી કોઇ પણ અનધિકૃત્ત વ્યક્તિઓ અથવા એજન્સીઓ કે થર્ડ પાર્ટી સાથે સ્કેલઅપ દ્વારા શેર કરવામાં આવશે નહી. જોકે, સ્કેલઅપ, ગ્રાહકોને જાણ કર્યા વિના આવી માહિતી જો તેના માટે ફરજિયાત હશે તો કોઇ પણ કાનૂની કે નિયમકારી આવશ્યકતાઓનું સન્માન અને અનુસરણ કરવા માટે બંધાયેલી રહેશે.

લોન્સ, શરતો અને નિયમો, વ્યાજ દર અને ચાર્જીસ

i. સ્કેલઅપ તમામ સંભવિત ગ્રાહકોને લોન અરજી ફોર્મ મફતમાં ઉપલબ્ધ કરાવશે જેમાં સબમિટ કરવાના આધાર દસ્તાવેજોનો પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે. દરેક કિસ્સામાં ગ્રાહકને યોગ્ય રીતે પૂર્ણ કરેલ લોન અરજી ફોર્મની રસીદ આપવામાં આવશે. નીતિ અને ગ્રાહક સેવાની બાબતમાં લોનની અરજીઓ શક્ય તેટલી વહેલી તકે મંજૂર/નકારવામાં આવે છે. લોનનું વિતરણ અને સિક્યોરિટીની સ્વીકૃતિ લગભગ એકસાથે હાથ ધરવામાં આવશે.

ii. સ્કેલઅપ લોન/પ્રોડક્ટને લગતી તમામ સંબંધિત માહિતી જેમ કે પાત્ર લોનની રકમ, વ્યાજ દર, ચાર્જીસ, દંડ/ચડી ગયેલુ વ્યાજ, વ્યાજની ગણતરીની પદ્ધતિ, વ્યાજ પર રિબેટ વગેરેને લોન મંજૂર કરતાં પહેલાં જાહેર કરશે જેથી ગ્રાહક/સંભવિત જેથી દરેક ગ્રાહકને સુમાહિતગાર નિર્ણય લેવામાં મદદ કરી શકાય. ગ્રાહક / સંભવિત ગ્રાહકને વિનંતી પર, મંજૂરી પહેલાં લોનના વિગતવાર નિયમો અને શરતો પણ પ્રદાન કરવામાં આવશે.

iii. સ્કેલઅપ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકને લોન મંજૂરી પત્ર આપવામાં આવે જેમાં લોન સુવિધાની સંભાળ લેતા તમામ નિયમો અને શરતો સામેલ હોય. લોન મંજૂરી પત્રમાં લોનની રકમ, લોન એકાઉન્ટ નંબર, વ્યાજ દર, ચાર્જીસ, લોન પ્રોસેસિંગ ફી વગેરેનો પણ ઉલ્લેખ હશે.

iv. સ્કેલઅપ ગ્રાહકને આર્થિક અથવા અન્યથા પ્રતિકૂળ અસર કરી શકે તેવા સામાન્ય રીતે લોનના નિયમો અને શરતોમાં વ્યાજ દર સહિત કોઈપણ ફેરફાર/સુધારા કરશે નહીં. અસામાન્ય સંજોગોમાં જ્યારે આવા ફેરફારો/સુધારાઓ અનિવાર્ય હોય ત્યારે, નવા સંજોગોને ધ્યાનમાં રાખીને, આવા કોઈપણ ફેરફાર/સુધારા અંગે ગ્રાહકને પર્યાપ્ત અને યોગ્ય સૂચના આપવામાં આવશે.

માર્કેટિંગ અને પ્રોત્સાહન

i. સ્કેલઅપ જાણી જોઈને કોઈ પણ જાતના ખોટા/સ્વાર્થી હેતુઓ સાથે અથવા ગ્રાહકની જરૂરિયાતો અથવા ગ્રાહક દ્વારા જાહેર કરવામાં આવેલી અપેક્ષાઓથી વિપરીત કોઈ પ્રોડક્ટનો પ્રચાર કરશે નહીં. સ્કેલઅપ ખાતરી કરશે કે માર્કેટિંગ અને કામગીરીમાં રોકાયેલા તેના કર્મચારીઓ યોગ્ય રીતે તાલીમબદ્ધ છે અને ગ્રાહક / સંભવિત ગ્રાહકને ખોટી રજૂઆત કરીને તેના પ્રોડક્ટના વેચાણને રોકવા માટે સૂચના આપતા હોય.

ii. વ્યાજના દરો ભંડોળની કિંમત, જોખમ પ્રીમિયમ, લોન યોજના, નફાના માર્જિન વગેરે જેવા ચલો પર આધારિત હશે અને મોટાભાગે, ઉદ્યોગ પ્રથાઓ અને બેન્ચમાર્ક સાથે સુસંગત હોવા જોઈએ.

બાકી નાણાંની વસૂલાત

i. સ્કેલઅપ, ઉચિત વ્યવહારની બાબત તરીકે, સામાન્ય રીતે પ્રારંભિક સંમત કાર્યકાળ પહેલા લોનને પાછી ખેંચશે નહીં.

ii. સ્કેલઅપ, કોઈપણ બળજબરી અથવા સખત પગલાંના ઉપયોગ, કે તે ગ્રાહક પાસેથી તેના લેણાં વસૂલવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવાનું સ્વીકારતી નથી.

iii. ભલે લોન મંજૂરી પત્રમાં લોનના તમામ લાગુ નિયમો અને શરતો સામેલ હોય, તેમ છતાં, સ્કેલઅપ પત્ર દ્વારા વ્યાજ, મુદ્દલ, કુરિયર સેવા, ટેલિફોન, SMS વગેરેની ચૂકવણી માટેની નિયત તારીખ અંગે સલાહ, રીમાઇન્ડર્સ (યાદ અપાવવી) વગેરે મોકલવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસના ધોરણે પ્રયત્ન કરશે.

iv. સ્કેલઅપ, માંગ કર્યેથી, ગ્રાહકને લોનના સમયગાળા દરમિયાન અથવા બંધ થયા પછી તરત જ કોઈપણ સમયે લોન એકાઉન્ટનું સ્ટેટમેન્ટ પ્રદાન કરશે.

v. સ્કેલઅપ લોનના નિયમો અને શરતોમાં ઉલ્લેખિત હેતુઓ સિવાય અથવા લેણદાર દ્વારા વ્યવહારો કરતી વખતે કરવામાં આવેલા અપૂરતા અથવા ખોટા ખુલાસાઓને કારણે આવું કરવા માટે પ્રતિબંધિત હોવા સિવાય ગ્રાહકોની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં. .

vi. સ્કેલઅપ માત્ર એવા ઉપાયોનો જ આશરો લેશે જે તેને કાનૂની રીતે અને કાયદેસર રીતે ઉપલબ્ધ છે અને દિવસના વિષમ કલાકો દરમિયાન પુનઃપ્રાપ્તિના પગલાંનો અયોગ્ય સતામણી, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળશે. સ્કેલઅપ સ્ટાફને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે તે સુનિશ્ચિત કરશે.

ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ નિવારણ

i. સ્કેલઅપ ગ્રાહકોની ફરિયાદો/ફરિયાદોને રોકવા અને ઘટાડવા માટે તમામ સંભવિત પગલાં અમલમાં મૂકશે

ii. સ્કેલઅપ ગ્રાહકને તેની ઓફિસમાં અથવા તેની એપ દ્વારા લેણાંની સંપૂર્ણ અથવા આંશિક ચુકવણી કરવાની સુવિધા આપશે.

iii. જો ગ્રાહકને ફરિયાદ હોય, તો નીચેની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ લાગુ પડશે:

a. **લેવલ 1:** ગ્રાહકે PayMe મોબાઈલ એપ દ્વારા સર્વિસ વિનંતી/ટિકિટ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવવી જોઈએ. કામના કલાકો સોમવારથી શુક્રવારે સવારે 10:00 થી સાંજના 6:00 વાગ્યા **સુધી છે.**

b. **લેવલ 2:** જો ફરિયાદ લેવલ 1 પર 7 કામકાજના દિવસોથી વધુ સમય માટે પડતર રહે છે, અથવા જો ગ્રાહક લેવલ 1 ઉકેલના પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક grievance@scaleupfinancial.com (અગાઉ care@pmifs.com) પર મેઇલ કરી શકે છે.

c. **લેવલ 3:** જો ફરિયાદ લેવલ 2 પર 7 કામકાજના દિવસો કરતાં વધુ સમય માટે પડતર રહે છે, અથવા જો ગ્રાહક લેવલ 2 ઉકેલના પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક સ્કેલઅપના નીચેના અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે: nodal@scaleupfinancial.com (અગાઉ nodal@pmifs.com)

d. **લેવલ 4:** જો ફરિયાદ લેવલ 3 પર 7 કામકાજના દિવસો કરતાં વધુ સમય માટે પડતર રહે છે, અથવા જો ગ્રાહક લેવલ 3 ઉકેલના પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક રિઝર્વ બેંક ઓફ Indiaની પ્રાદેશિક કચેરીનો (અથવા આરબીઆઈની વેબસાઈટ www.rbi.org.in) પર સંપર્ક કરી શકે છે:

ઓફિસ	**કાનપુર**	**લખનૌ**

સરનામુ	પોસ્ટ બોક્સ નંબર 82/142, એમજી રોડ, કાનપુર - 208 001, ઉત્તર પ્રદેશ.	8-9 વિપિન ખંડ, ગોમતી નગર, લખનૌ-226010, ઉત્તર પ્રદેશ
ફોન	+91 512 230 5949	+91 522-2307950
ફેક્સ	+91 512 230 6105	Lucknow

iv સ્કેલઅપ કર્મચારીઓ ગ્રાહક મૈત્રીપૂર્ણ છે અને અસભ્ય, અયોગ્ય અથવા અનૈતિક વર્તનનો આશરો લેતા નથી એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે અસરકારક પ્રશિક્ષણ પ્રણાલી મૂકશે.

v. સ્કેલઅપ વિવિધ વ્યવહારો કરવા અને પૂર્ણ કરવા માટે સમયના ધોરણો નક્કી કરવા અને પ્રદર્શિત કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

vi સ્કેલઅપ ગ્રાહક દ્વારા ખાસ કરીને ગરીબ અને વંચિત વર્ગને પડતી સમસ્યાઓ પ્રત્યે સહાનુભૂતિપૂર્ણ અભિગમ ધરાવશે.

vii સ્કેલઅપ ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ પ્રાયવેટ લિમીટેડ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું

નામ: શ્રીમતી શાલિની રાય

ઈમેલ આઈડી: grievance@scaleupfinancial.com (અગાઉ care@pmifs.com)

સંપર્ક નં: 9319738610