

निष्पक्ष आचरण संहिता

परिचय

यह संहिता आरबीआई मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - (पैमाने आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 परिपत्र संख्या आरबीआई/डीओआर/2023-24/106 डीओआर.एफआईएन.आरईसी.सं.45/03.10.119/2023-24 (21 मार्च, 2024 तक अद्यतन) के अनुपालन में तैयार की गई है - जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों ('दिशानिर्देश') को लागू करने के लिए अद्यतन किया है।

यह संहिता **सावनी फाइनेंशियल्स लिमिटेड** (जिसे आगे 'कंपनी' कहा जाएगा) द्वारा अपने ग्राहकों की सेवा में अपनाए जाने वाले सामान्य सिद्धांतों और प्रथाओं को रेखांकित करती है। इसे यह सुनिश्चित करने के लिए स्थापित किया गया है:

- ग्राहक संपर्क में निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार
- ग्राहकों के साथ न्यायसंगत संबंध
- ग्राहक संपर्क से संबंधित विनियमों का अनुपालन
- ग्राहक शिकायतों के समाधान के लिए एक मजबूत क्रियाविधि

यह संहिता कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं के साथ-साथ ग्राहक सोर्सिंग, ऋण प्रसंस्करण, ऋण सेवा और संग्रह गतिविधियों जैसे संबंधित कार्यों पर लागू होती है। निदेशक मंडल ने 12 अगस्त, 2024 को संहिता को मंजूरी दी।

परिभाषाएं

"**कंपनी**" का तात्पर्य '**सावनी फाइनेंशियल्स लिमिटेड**' से होगा, जिसके लिए यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता तैयार की गई है।

"**बोर्ड**" का तात्पर्य **सावनी फाइनेंशियल्स लिमिटेड** के निदेशक मंडल से होगा।

"**संहिता**" का तात्पर्य समय-समय पर संशोधित निष्पक्ष व्यवहार संहिता से होगा।

"**उधारकर्ता/ग्राहक**" का तात्पर्य **सावनी फाइनेंशियल्स लिमिटेड** के किसी भी मौजूदा या भावी उधारकर्ता/ग्राहक से होगा।

प्रयोजन

यह संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय कंपनी के लिए न्यूनतम उचित व्यवहार मानक निर्धारित करती है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करती है और बताती है कि कंपनी से दिन-प्रतिदिन उनके साथ कैसे व्यवहार करने की अपेक्षा की जाती है।

यह संहिता सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिसमें सोशल मीडिया/किसी अन्य मीडिया पर पोस्ट की गई कोई भी शिकायत/पूछताछ वाले ग्राहक भी शामिल हैं और कंपनी सभी ग्राहकों को आवश्यकतानुसार नीचे दिए गए प्लेटफॉर्म पर संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित करती है।

उद्देश्य

इस संहिता को निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ विकसित किया गया है:

- i. ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना ताकि उनके साथ निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा मिले।
- ii. अधिक पारदर्शिता जिससे ग्राहक उत्पाद को बेहतर ढंग से समझ सकें और सूचित निर्णय ले सकें।
- iii. कंपनी में ग्राहकों का विश्वास बनाना।
- iv. ग्राहकों के साथ व्यवहार में उचित मानक निर्धारित करके अच्छे, निष्पक्ष और पारदर्शी व्यावसायिक व्यवहारों का पालन करना।
- v. निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना।
- vi. जहाँ आवश्यक हो, वसूली और प्रवर्तन कानून की उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए किया जाता है।

प्रतिबद्धता

कंपनी हमेशा निष्पक्ष, उचित तरीके से काम करने और उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने का सर्वोत्तम प्रयास करेगी।

कंपनी सभी प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पालन करेगी और उधारकर्ताओं के साथ बातचीत के दौरान ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों को पूरा करेगी।

ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय, कंपनी निम्नलिखित के बारे में स्पष्ट जानकारी प्रदान करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएगी:

- i. इसके विभिन्न उत्पाद और सेवाएँ।
- ii. नियम और शर्तें, ब्याज दरें/सेवा शुल्क।
- iii. ग्राहकों को मिलने वाले लाभ और निहितार्थ, यदि कोई हो।
- iv. प्रश्नों के समाधान के लिए लोगों से संपर्क करें, यदि कोई हो।

कोड को इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

कंपनी उधारकर्ताओं से संबंधित जानकारी को पूरी तरह से गोपनीय रखेगी और कोई भी जानकारी साझा नहीं करेगी, जब तक कि कानून के तहत आवश्यक न हो या उधारकर्ता द्वारा छूट न दी गई हो या अनुमति न दी गई हो।

कंपनी अपने उधारकर्ताओं को उनके खाते और उनके लिए उपलब्ध सुविधाओं के बारे में जानकारी के उनके अधिकार के बारे में सूचित करने के लिए आवश्यक कदम उठाएगी।

कंपनी किसी भी लेनदेन से पहले अपने उधारकर्ताओं को सभी वित्तीय जानकारी जैसे ब्याज दरें, शुल्क, गणना की विधि आदि की जानकारी देगी।

ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

उधारकर्ता को सभी संचार अंग्रेजी भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे। व्यापार के सामान्य क्रम में, कंपनी अपने उधारकर्ताओं को ऋण प्राप्त करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया और प्रक्रिया के बारे में मार्गदर्शन करेगी।

कंपनी के 'ऋण आवेदन / उपयुक्त दस्तावेज़' में वह सभी जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत की जानी आवश्यक है/उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है। कंपनी द्वारा उधारकर्ता को अन्य गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों (एनबीएफसी) द्वारा पेश किए गए समान नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना करने और उपरोक्त तुलना के आधार पर एक सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करने के लिए आवश्यक जानकारी प्रदान की जाएगी। इसके अलावा, समझौते की सामग्री को उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में समझाया जाता है। आवेदन में ऋण आवेदन पत्र के साथ उधारकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दर्शाई जा सकती है।

ऋण आवेदन प्राप्त होने पर, कंपनी उधारकर्ता को एक पावती प्रदान करेगी। आदर्श रूप से, इस पावती में ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए अपेक्षित समय सीमा शामिल होनी चाहिए। कंपनी उचित अवधि के भीतर ऋण आवेदनों की समीक्षा करेगी और यदि कोई अतिरिक्त विवरण या दस्तावेज की आवश्यकता होगी तो उधारकर्ताओं को सूचित करेगी।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत प्रत्येक ऋण आवेदन पर, संपत्ति के शीर्षक, व्यक्ति, इकाई की पहचान और पेश की जाने वाली सुरक्षा, गारंटी सहित, यदि कोई हो, की पुष्टि करने के लिए आवश्यक सभी सूचनाओं, दस्तावेजों की जांच के बाद, योग्यता के आधार पर स्वतंत्र रूप से विचार किया जाएगा।

कंपनी उधारकर्ता की ऋण पात्रता का पता लगाने के लिए उधारकर्ता की उचित जांच करेगी जो किसी भी ऋण आवेदन पत्र को मंजूरी देने या अस्वीकार करने से पहले आवेदन के बारे में निर्णय लेने में एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा।

वे उधारकर्ता को अंग्रेजी भाषा में, या किसी स्थानीय भाषा में जिसे उधारकर्ता द्वारा स्वीकृति पत्र या अन्यथा समझा जा सकता है, स्वीकृत सीमा की राशि के साथ-साथ सभी नियम और शर्तें, जिसमें छूट/ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि शामिल है, लिखित रूप में बताएं और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को कंपनी के रिकॉर्ड में रखेंगे।

कंपनी ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋणकर्ता द्वारा समझे गए ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति उपलब्ध कराएगी।

ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने पर लगाए जाने वाले जुर्माने को 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज दर में नहीं जोड़ा जाएगा।

दंडात्मक शुल्कों को पूंजीकृत नहीं किया जाएगा, और ऐसे दंडात्मक शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं जोड़ा जाएगा। हालांकि, इससे ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।

कंपनी ऋण समझौते में सहमत ब्याज दर से परे कोई नया घटक नहीं जोड़ेगी।

लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्कों की संख्या उचित होगी और आपके ऋण समझौते की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के स्तर के अनुपात में होगी। किसी भी ऋण या उत्पाद श्रेणी के भीतर दंडात्मक शुल्कों में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा।

व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए जाने वाले ऋणों के लिए दंडात्मक शुल्क, महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों के समान उल्लंघनों के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्कों से अधिक नहीं होंगे।

कंपनी ऋण समझौते में, साथ ही सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में उधारकर्ताओं को दंडात्मक शुल्क की राशि और औचित्य का स्पष्ट रूप से खुलासा करेगी। यह जानकारी हमारी वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क अनुभाग के अंतर्गत भी प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएगी।

जब भी कंपनी उधारकर्ता के ऋण की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का पालन न करने के बारे में अनुस्मारक भेजती है, तो कंपनी लागू दंडात्मक शुल्कों का विवरण बताएगी। इसके अतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी मामला और ऐसा करने के कारण उधारकर्ता को बताए जाएंगे।

ऋण वितरण (नियमों एवं शर्तों में परिवर्तन सहित)

कंपनी सहमत नियमों और शर्तों के अनुसार ऋणों का समय पर संवितरण सुनिश्चित करेगी।

ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी परिवर्तन भावी रूप से लागू किया जाएगा। ऋण समझौते में इसे स्पष्ट रूप से रेखांकित किया जाएगा। कंपनी प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण स्वीकृति/संवितरण के समय ऋण समझौते की एक प्रति, जैसा कि वे समझते हैं, साथ ही ऋण समझौते में संदर्भित सभी अनुलग्नकों की प्रतियाँ प्रदान करेगी।

कंपनी उधारकर्ता को लिखित रूप में, उनकी समझ में आने वाली भाषा में, संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के बारे में सूचित करेगी।

समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने या तेज करने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुसार होगा।

ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियाँ सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर जारी की जाएँगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध कंपनी के पास किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या रेखा हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसकी सूचना दी जाएगी और उन शर्तों के बारे में भी बताया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

बकाया राशि का संग्रह

कंपनी को ग्राहकों को उनकी बकाया राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करनी चाहिए और उसके भुगतान के लिए उचित समय प्रदान करना चाहिए।

कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, बशर्ते कि उधारकर्ता के खिलाफ उनके पास किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या रेखा हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी और उन शर्तों के बारे में बताया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने की हकदार है।

कंपनी अपने हितों की रक्षा करते हुए, बकाया राशि वसूलने के उद्देश्य से प्रेरक तरीकों का उपयोग करने सहित, चूककर्ता उधारकर्ताओं से अपनी बकाया राशि वसूलने के लिए उचित और वैध उपाय अपनाएगी।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

ब्याज दरें

ग्राहकों को अत्यधिक ब्याज दरों से बचाने के लिए कंपनी ने एक मूल्य निर्धारण नीति स्थापित की है। यह नीति ब्याज दर मॉडल की रूपरेखा तैयार करती है, जो ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज दरों को निर्धारित करने के लिए अन्य कारकों के अलावा फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम पर विचार करती है।

ब्याज दर, जोखिम वर्गीकरण दृष्टिकोण, तथा विभिन्न उधारकर्ता श्रेणियों से अलग-अलग दरें वसूलने का औचित्य उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

ब्याज दरें वार्षिक होंगी।

कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को दिए गए सभी फ्लोटिंग रेट टर्म ऋणों पर फौजदारी शुल्क या पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेगी।

गोपनीयता

कंपनी ग्राहकों की गोपनीयता का सम्मान करेगी और ग्राहकों के साथ सभी संचार विनम्र तरीके से होंगे।

अन्य दिशानिर्देश

कंपनी अपने उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी, सिवाय संबंधित ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों के (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट न की गई कोई नई जानकारी, जो कंपनी के ध्यान में आ सकती है)।

उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, आमतौर पर उधारकर्ता के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर ऐसे उधारकर्ता को बताई जाती है। ऐसा हस्तांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

अपने उधारकर्ता के बकाया की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेती है, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण/बकाया की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। यह सुनिश्चित करने के लिए प्रशिक्षण दिया जाएगा कि कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग रेट अवधि ऋणों पर कोई फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लेती है, चाहे वह सह-दायित्व के साथ हो या उसके बिना।

शिकायत निवारण क्रियाविधि

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

सवानी फाइनेंशियल्स लिमिटेड में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारा मुख्य ध्यान है। हमारा मानना है कि त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। कंपनी ने कई पहल की हैं जो हमारे ग्राहकों को बेहतर अनुभव प्रदान करने के उद्देश्य से बेहतर ग्राहक अनुभव और एक कुशल शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करने की दिशा में उन्मुख हैं।

कंपनी के निवारण तंत्र को और अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचित प्रणाली बनाई गई है। यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि मांगा गया निवारण न्यायसंगत और निष्पक्ष हो और नियमों और विनियमन के दिए गए ढांचे के भीतर हो।

उद्देश्य/ प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

कंपनी की अपने ग्राहकों के प्रति प्रमुख प्रतिबद्धताएँ हैं:

सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना।

सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना।

शिकायतों का समय पर समाधान करना।

ग्राहकों के प्रश्नों को पूरी तरह से समझने और यथासंभव सबसे मददगार तरीके से जवाब देने के लिए समय निकालना।

ग्राहकों को निवारण तंत्र और मुद्दों/शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किए जाने वाले नामित अधिकारियों के बारे में शिक्षित करना।

महत्वपूर्ण बात यह है कि कंपनी अपने ग्राहकों की गोपनीयता और गरिमा को बहुत गंभीरता से लेती है और हमेशा अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और विनम्र तरीके से पेश आती है।

ग्राहक शिकायतों/शिकायतों को संभालने की प्रणाली

कंपनी के विरुद्ध या कंपनी की ओर से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कार्य करने वाले किसी व्यक्ति के विरुद्ध प्राप्त ग्राहक शिकायतों का रिकॉर्ड रखने के लिए कंपनी एक शिकायत निवारण अधिकारी को नियुक्त करेगी। यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त होती है, तो शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत को रिकॉर्ड में लेगा और उसे डेटाबेस में बनाए रखेगा।

शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत प्राप्त होने के 15 (पंद्रह) दिनों के भीतर मामले को सुलझाने का प्रयास करेगा।

यदि शिकायत के समाधान के लिए अधिक समय की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को इसकी सूचना दी जाएगी।

शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा शिकायत की स्थिति के बारे में ग्राहक को नियमित अंतराल पर अपडेट किया जाएगा।

आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के भीतर किसी भी पदाधिकारी द्वारा की गई कार्रवाई/कदाचार से उत्पन्न शिकायतों को समाधान विकसित करने और शिकायत के निपटान के लिए शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा संदर्भित किया जाएगा।

किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है:

नाम: श्री दर्श मेहता

पता: 602, समर्थ वैभव को-ऑप एचएसजी सोसाइटी लिमिटेड, ऑफ लिंक रोड, लोखंडवाला कॉम्प्लेक्स, अंधेरी (पश्चिम), मुंबई 400053

ईमेल आईडी: info@savanifinancials.co.in

टोल फ्री नंबर: (022)694 54100

यदि ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी के जवाब से संतुष्ट नहीं है, या यदि 15 (पंद्रह) दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिलता है, तो ग्राहक शिकायत को नोडल अधिकारी के पास भेज सकता है।

नाम: श्री दर्श मेहता

पता: 602, समर्थ वैभव को-ऑप एचएसजी सोसाइटी लिमिटेड, ऑफ लिंक रोड, लोखंडवाला कॉम्प्लेक्स, अंधेरी (पश्चिम), मुंबई 400053

ईमेल आईडी: info@savanifinancials.co.in

टोल फ्री नंबर: (022)694 54100

यदि शिकायत की तिथि से एक माह की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को अपील कर सकता है:

पदनाम: मुख्य महाप्रबंधक

पर्यवेक्षण विभाग

पता: भारतीय रिजर्व बैंक, केंद्र-1, विश्व व्यापार केंद्र, मुंबई - 400005

फोन नंबर: 022 - 22150573

फैक्स नंबर: 22180157

ईमेल आईडी: rsgdos@rbi.org.in

ग्राहक सेवा टीम की जिम्मेदारियाँ

ग्राहक सेवा टीम ग्राहकों की अधिकतम संतुष्टि के लिए शिकायतों का समाधान करने के लिए जिम्मेदार है। उन्हें समाधान के लिए संभावित समयसीमा सहित शिकायत की पावती भी भेजनी चाहिए।

- (i) यदि कोई शिकायत अनसुलझी रहती है, तो टीम को ग्राहकों को समस्या को आगे बढ़ाने के लिए उपलब्ध वैकल्पिक तरीकों के बारे में सूचित करना चाहिए।
- (ii) यदि ग्राहक सेवा टीम प्रबंधक किसी शिकायत का समाधान करने में असमर्थ है, तो वे मामले को शिकायत निवारण अधिकारी को भेज सकते हैं।

शिकायत का समाधान हो जाने के बाद, ग्राहकों को निर्धारित समयसीमा के भीतर सूचित किया जाना चाहिए।

अत्यधिक ब्याज वसूलने का विनियमन

कंपनी ने ब्याज दरें और प्रोसेसिंग तथा अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ निर्धारित की हैं। ब्याज की दर उधारकर्ता के जोखिम के स्तर पर निर्भर करती है, जैसे वित्तीय ताकत, व्यवसाय, व्यवसाय को प्रभावित करने वाला विनियामक वातावरण, उधारकर्ता की प्रतिस्पर्धा आदि। ऋण की पूरी अवधि के दौरान ब्याज की दर और कुल ब्याज राशि की जानकारी दी जाएगी, ताकि उधारकर्ता को पता चल सके कि उधारकर्ता से कितना ब्याज लिया जाएगा। इसे सावनी फाइनेंशियल्स लिमिटेड की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। वेबसाइट पर या अन्य माध्यम से प्रकाशित उक्त जानकारी को ब्याज दरों में कोई बदलाव होने पर अपडेट किया जाएगा।

बोर्ड ने ब्याज दरें, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ निर्धार की हैं।

संहिता की समीक्षा

बोर्ड निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगा। शिकायत निवारण अधिकारी हर छह महीने में इस संहिता के अनुपालन की समीक्षा करेगा तथा ऐसी समीक्षा की समेकित रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।