

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ

ಪರಿಚಯ

ಈ ಕೋಡ್ **RBI** ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - (ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ಡೈರೆಕ್ಷನ್, 2023 ಆಗಿದೆ.

ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ. **RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24** (ಮಾರ್ಚ್ 21, 2024 ರಂದು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ), ಇದರಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (**RBI**) ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ('ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು') ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಸವಾನಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ಕಂಪನಿ' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯಾಗಿದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು
ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾನ ಸಂಬಂಧಗಳು
ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ
ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬಲವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕ ಸೋಸಿಂಗ್, ಸಾಲ ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸಾಲ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಆಗಸ್ಟ್ 12, 2024 ರಂದು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿತು.

ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

"ಕಂಪನಿ" ಎಂದರೆ 'ಸವಾನಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್', ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

"ಮಂಡಳಿ" ಎಂದರೆ ಸವಾನಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ.

"ಸಂಹಿತೆ" ಎಂದರೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ.

"ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ" ಎಂದರೆ ಸವಾನಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಯಾವುದೇ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ.

ಗುರಿ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ದೈನಂದಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ಅಥವಾ ಇತರ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಫೋನ್ಸ್ ಮಾಡಲಾದ ದೂರುಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೂ ಸೇರಿದ್ದಾರೆ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವೇದಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಂತೆ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ

ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸುಗಮ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡು ಸುಸ್ಪಷ್ಟ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು.
- ನ್ಯಾಯಯುತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು, ಇದರಿಂದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಬಹುದು.
- ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ವಸೂಲಿ ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ನಡೆಸುವುದು.

ಬದ್ಧತೆ

ಕಂಪನಿಯು ಯಾವಾಗಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರಜ್ಞೆತದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ತನ್ನ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ:

- i. ಅದರ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು.
- ii. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು/ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು.
- iii. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.
- iv. ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿದ್ದರೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಜನರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಕುರಿತಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅದನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಿದರೆ ಅಥವಾ ಅನುಮತಿಸಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವ ಮೊದಲು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ ಮುಂತಾದ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು 'ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ / ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳು' ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ/ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ.

ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (NBFC ಗಳು) ನೀಡುವ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಹೋಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಇದಲ್ಲದೆ, ಒಪ್ಪಂದದ ವಿಷಯವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಅರ್ಜಿಯು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ರಶೀದಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರ್ಶಪ್ರಾಯವಾಗಿ, ಈ ರಶೀದಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಂದಾಜು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಅಂದಾಜು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ, ದಾಖಲೆಗಳು, ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಗುರುತು, ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಆಸ್ತಿಯ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದಾದರೂ ಖಾತರಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಲ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಮೊದಲು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿದೆ.

ಅವರು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಮಿತಿ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕ ರಿಯಾಯಿತಿ ದರ/ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ

ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಇಡಬೇಕು.

ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಗತ್ಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇವುಗಳನ್ನು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಬಂಡವಾಳೀಕರಣಗೊಳಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಸ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಗತ್ಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವಿಕೆಯ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಾದ್ಯಂತ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲ.

ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮೀರಬಾರದು.

ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ (KFS) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಿಭಾಗದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ದಂಡ ವಿಧಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಕಾರಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ)

ಕಂಪನಿಯು ಒಪ್ಪಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ವಿತರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಎತ್ತಿ ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರರಿಗೂ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಅಥವಾ ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ನಂತರ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಬಾಕಿಗಳ ಕುರಿತು ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ನಂತರ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಅವರು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮನವೊಲಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ, ಸುಸ್ತಿದಾರ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತನ್ನ ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಸಮಂಜಸ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತಿರಿಕ್ತ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯಲು ಒಂದು ಬೆಲೆ ನಿರ್ಧಾರ ನೀತಿಯನ್ನು (Pricing Policy) ರೂಪಿಸಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಾಗ ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ (cost of funds), ಲಾಭ ಮಾರ್ಜಿನ್ (margin), ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂ (risk premium) ಮತ್ತು ಇತರೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅಪಾಯದ ಮಟ್ಟವನ್ನು (risk gradation) ನಿರ್ಣಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಗ್ರಾಹಕ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತರ್ಕವನ್ನು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೇರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಈ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿಯೂ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ (annualized) ಸೂಚಿಸಲಾಗುವುದು. ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡ ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕ (foreclosure fees/pre-payment penalties) ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಗೌಪ್ಯತೆ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ವಿನಯಶೀಲವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರನ ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳದಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲದಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲ/ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ದೈಹಿಕ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸುಸ್ಥಿರ ವ್ಯವಹಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಒಂದು ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ವ್ಯವಹಾರ ಜೀವನದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿದೆ.

ಸವಾನಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿ ನಮ್ಮ ಮುಖ್ಯ ಕೇಂದ್ರಬಿಂದುವಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ಹಲವಾರು ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಮುಂದಿಟ್ಟಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿಸಲು, ಒಂದು ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಯಿತು. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಹುಡುಕಲ್ಪಟ್ಟ ಪರಿಹಾರವು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿದ್ದು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಇರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು:

ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಖಚಿತ ಪಡಿಸುವುದು.
ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸಹಾಯಕವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಸಮಸ್ಯೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವುದು.

ಬಹು ಮುಖ್ಯವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌರವವನ್ನು ಬಹಳ ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗಲೂ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತ ದೂರು ಬಂದರೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಂಡು ಅದನ್ನು ಡೇಟಾಬೇಸ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ.

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 15 (ಹದಿನೈದು) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಬೇಕಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು, ಕಂಪನಿಯೊಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ಕ್ರಮ/ದುಷ್ಕೃತ್ಯದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು/ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ ದರ್ಶ ಮೆಹ್ತಾ

ವಿಳಾಸ: 602, ಸಮರ್ಥ ವೈಭವ್ ಕೋ-ಆಪ್ ಎಚ್‌ಎಸ್‌ಜಿ ಸೊಸೈಟಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಆಫ್ ಲಿಂಕ್ ರಸ್ತೆ, ಲೋಖಂಡವಾಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಅಂಧೇರಿ

(ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ 400053

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: info@savanifinancials.co.in

ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ: (022)694 54100

(i) ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 15 (ಹದಿನೈದು) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು,

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ ದರ್ಶ ಮೆಹ್ತಾ

ವಿಳಾಸ: 602, ಸಮರ್ಥ ವೈಭವ್ ಕೋ-ಆಪ್ ಎಚ್‌ಎಸ್‌ಜಿ ಸೊಸೈಟಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಆಫ್ ಲಿಂಕ್ ರಸ್ತೆ, ಲೋಖಂಡವಾಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಅಂಧೇರಿ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ 400053

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: info@savanifinancials.co.in

ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ: (022)694 54100

ದೂರು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು RBI ನ DNBS ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಹುದ್ದೆ: ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು,

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ,

ವಿಳಾಸ: ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಕೇಂದ್ರ - I, ವಿಶ್ವ ವಾಣಿಜ್ಯ ಕೇಂದ್ರ,

ಮುಂಬೈ - 400005

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 022 - 22150573

ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 22180157

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: rsgdos@rbi.org.in

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡದ್ದಾಗಿದೆ. ಅವರು ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಕು, ಅದರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಕಾಲಮಿತಿಯೂ ಸೇರಿದೆ.

(i) ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದೆ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಬಣಗೊಳಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರ್ಯಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಂಡವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

(ii) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡದ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು.

(iii) ದೂರು ಬಗೆಹರಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಅತಿರಿಕ್ತ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ. ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರವು ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ದರ್ಜೆಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ, ಅಂದರೆ ಆರ್ಥಿಕ ಶಕ್ತಿ, ವ್ಯವಹಾರ, ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪರಿಸರ, ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪರ್ಧೆ ಇತ್ಯಾದಿ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಒಟ್ಟು ಬಡ್ಡಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಅವರು ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ಬಡ್ಡಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದನ್ನು SFL ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಿ ಅಥವಾ ಇನ್ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಮಂಡಳಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ

ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಪ್ರತಿ ಆರು ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.