

निष्पक्ष पद्धती संहिता

परिचय

हा कोड आरबीआय मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - (स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) डायरेक्शन, 2023 च्या परिपत्रक क्रमांक आरबीआय/डीओआर/2023-24/106 डीओआर.एफआईएन.आरईसी. क्र. DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 (21 मार्च, 2024 रोजी अपडेट केलेले) च्या अनुपालनात तयार करण्यात आला आहे, ज्यामध्ये रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) ने एनबीएफसीसाठी फेअर प्रॅक्टिसेस कोड (निष्पक्ष पद्धती संहिता) वरील मार्गदर्शक तत्वे अंमलात आणण्यासाठी अपडेट केली आहेत.

या संहितेत **सावनी फायनान्शियल्स लिमिटेड** (यापुढे 'कंपनी' म्हणून संदर्भित) आपल्या ग्राहकांना सेवा देताना पाळत असलेल्या सामान्य तत्वांचे आणि पद्धतींचे वर्णन केले आहे. हे सुनिश्चित करण्यासाठी स्थापित केले गेले आहे:

- ग्राहकांशी संवाद साधताना निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवहार
- ग्राहकांशी समान संबंध
- ग्राहक संपर्काशी संबंधित नियमांचे पालन
- ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी एक मजबूत यंत्रणा

ही संहिता कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना तसेच ग्राहक सोर्सिंग, कर्ज प्रक्रिया, कर्ज सेवा आणि संकलन क्रियाकलापांसारख्या संबंधित कार्यांना लागू होते. संचालक मंडळाने १२ ऑगस्ट २०२४ रोजी संहिता मंजूर केली.

व्याख्या

"**कंपनी**" म्हणजे **सावनी फायनान्शियल्स लिमिटेड**, ज्यासाठी ही फेअर प्रॅक्टिसेस कोड तयार करण्यात आली आहे.

"**बोर्ड**" म्हणजे **सावनी फायनान्शियल्स लिमिटेडचे** संचालक मंडळ.

"**संहिता**" म्हणजे वेळोवेळी सुधारित केलेली निष्पक्ष व्यवहार संहिता.

"**कर्जदार/ग्राहक**" म्हणजे सावनी फायनान्शियल्स लिमिटेडचा कोणताही विद्यमान किंवा संभाव्य कर्जदार/ग्राहक.

उद्देश

ग्राहकांशी व्यवहार करताना कंपनीने पाळावे असे किमान उचित व्यवहार मानके ही संहिता निश्चित करते. ती ग्राहकांना माहिती प्रदान करते आणि कंपनीने त्यांच्याशी दैनंदिन व्यवहार कसा करावा हे स्पष्ट करते.

ही संहिता सर्व ग्राहकांना लागू होते, ज्यात सोशल मीडिया / इतर कोणत्याही माध्यमांवर पोस्ट केलेल्या कोणत्याही तक्रारी / चौकशी असलेल्या ग्राहकांनाही समाविष्ट आहे आणि कंपनी सर्व ग्राहकांना आवश्यकतेनुसार खालील प्लॅटफॉर्मवर संपर्क साधण्यास प्रोत्साहित करते.

उद्देश्य

ही संहिता खालील उद्देशाने विकसित करण्यात आली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष पद्धती सुनिश्चित करणे जेणेकरून त्यांच्याशी निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध निर्माण होतील.
- ग्राहकांना उत्पादनाची चांगली समज आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करणारी अधिक पारदर्शकता.
- कंपनीमध्ये ग्राहकांचा विश्वास निर्माण करणे.
- ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी मानके निश्चित करून चांगल्या, निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवसाय पद्धतींचे पालन करणे.
- उच्च कार्य मानके साध्य करण्यासाठी निष्पक्ष स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देणे.
- आवश्यक असल्यास, कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेनुसार वसुली आणि अंमलबजावणी केली जाते.

वचनबद्धता

कंपनी नेहमीच निष्पक्ष, वाजवीपणे वागण्याचा आणि उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतींचे पालन करण्याचा सर्वोत्तम प्रयत्न करेल.

कंपनी कर्जदारांशी संवाद साधताना सर्व संबंधित कायदे आणि नियमांचे पालन करेल आणि सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांचे पालन करेल.

ग्राहकांशी संवाद साधताना, कंपनी पुढील गोष्टींबद्दल स्पष्ट माहिती देण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व पावले उचलेल:

- तिची विविध उत्पादने आणि सेवा.
- अटी आणि शर्ती, व्याजदर/सेवा शुल्क.
- ग्राहकांना उपलब्ध असलेले फायदे आणि त्याचे परिणाम, जर असतील तर.
- प्रश्नांची उत्तरे देण्यासाठी लोकांशी संपर्क साधा.

संहिता तिच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल.

कंपनी कर्जदारांशी संबंधित माहिती पूर्णपणे गोपनीय ठेवेल आणि कायदानुसार आवश्यक नसल्यास किंवा कर्जदाराने माफ केले नसल्यास किंवा परवानगी दिल्याशिवाय कोणतीही माहिती शेअर करणार नाही.

कंपनी तिच्या कर्जदारांना त्यांच्या खात्याबद्दल आणि त्यांना उपलब्ध असलेल्या सुविधांबद्दल माहिती देण्यासाठी आवश्यक ती पावले उचलेल.

कोणताही व्यवहार करण्यापूर्वी कंपनी तिच्या कर्जदारांना व्याजदर, शुल्क, गणना पद्धत इत्यादी सर्व आर्थिक माहितीची माहिती देईल.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

कर्जदाराशी सर्व संपर्क इंग्रजी भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असावा.

सामान्य व्यवसायात, कंपनी कर्जदारांना कर्ज घेण्यासाठी कोणती प्रक्रिया आणि प्रक्रिया अवलंबावी याबद्दल मार्गदर्शन करेल.

कंपनीच्या 'कर्ज अर्ज / योग्य कागदपत्रांमध्ये' कर्जदाराने सादर करणे आवश्यक आहे/कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करते अशी सर्व माहिती समाविष्ट असेल.

इतर नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्यांनी (एनबीएफसी) देऊ केलेल्या समान अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करण्यास आणि वरील तुलनेच्या आधारे माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास कर्जदाराला मदत करण्यासाठी कंपनीकडून आवश्यक माहिती प्रदान केली जाईल.

पुढे, कराराचा मजकूर कर्जदाराला स्थानिक भाषेत समजावून सांगितला आहे.

कर्ज अर्ज फॉर्मसह कर्जदारांनी सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील अर्जात दर्शविली जाऊ शकते.

कर्ज अर्ज मिळाल्यावर, कंपनी कर्जदाराला पावती देईल. आदर्शपणे, या पावतीमध्ये कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी अपेक्षित कालावधी समाविष्ट असावा. कंपनी वाजवी कालावधीत कर्ज अर्जाची पुनरावलोकन करेल आणि कोणत्याही अतिरिक्त तपशीलांची किंवा कागदपत्रांची आवश्यकता असल्यास कर्जदारांना सूचित करेल.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

कर्जदाराने सादर केलेल्या प्रत्येक कर्ज अर्जाचा गुणवत्तेनुसार स्वतंत्रपणे विचार केला जाईल, मालमत्तेचे मालकी हक्क, व्यक्तीची ओळख, अस्तित्व आणि हमी, जर असेल तर, पडताळणीसाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती, कागदपत्रे, हमीपत्रे, यांची पडताळणी केल्यानंतर.

कंपनी कर्जदाराची क्रेडिट पात्रता निश्चित करण्यासाठी कर्जदाराची योग्य ती तपासणी करेल, जी कोणत्याही कर्ज अर्ज फॉर्म मंजूर करण्यापूर्वी किंवा नाकारण्यापूर्वी अर्जाचा निर्णय घेण्यामध्ये एक महत्त्वाचा निकष असेल.

ते कर्जदाराला इंग्रजी भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा कोणत्याही स्थानिक भाषेत, मंजूर मर्यादेची रक्कम, वार्षिक सवलत/व्याजदर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यासह सर्व अटी आणि शर्तीसह लेखी स्वरूपात कळवतील आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्ती स्वीकारल्या आहेत हे कंपनीच्या रेकॉर्डवर ठेवतील.

कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना कंपनी कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची एक प्रत सर्व कर्जदारांना देईल.

कर्ज खात्यांमधील दंड शुल्क

कर्जदाराने कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल दंड हे 'दंड शुल्क' मानले जातील जे कर्जाच्या कर्जावरील व्याजदरात जोडले जाणार नाहीत.

दंड शुल्क भांडवलीकरण केले जाणार नाही आणि अशा दंडात्मक शुल्कांवर आणखी व्याज वाढवले जाणार नाही. तथापि, यामुळे व्याजाच्या चक्रवादीसाठी सामान्य प्रक्रियांवर परिणाम होणार नाही

कंपनी कर्ज करारात मान्य केलेल्या व्याजदरापेक्षा जास्त व्याजदरात कोणतेही नवीन घटक समाविष्ट करणार नाही.

लादलेल्या दंडात्मक शुल्कांची संख्या वाजवी असेल आणि तुमच्या कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न करण्याच्या पातळीच्या प्रमाणात असेल. कोणत्याही कर्ज किंवा उत्पादन श्रेणीमध्ये दंडात्मक शुल्कांमध्ये कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही.

व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना दिलेल्या कर्जासाठी दंड आकार, गैर-वैयक्तिक कर्जदारांवर महत्त्वाच्या अटी आणि शर्तीच्या समान उल्लंघनासाठी लावलेल्या दंड आकारांपेक्षा जास्त नसेल.

कंपनी कर्ज करारात तसेच सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती/की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS) मध्ये कर्जदारांना दंड आकारणीची रक्कम आणि तर्क स्पष्टपणे उघड करेल. ही माहिती आमच्या वेबसाइटवर व्याजदर आणि सेवा शुल्क या विभागाखाली देखील ठळकपणे प्रदर्शित केली जाईल.

जेव्हा जेव्हा कंपनी कर्जदाराच्या कर्जाच्या महत्त्वपूर्ण अटी आणि शर्तीचे पालन न करण्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवेल तेव्हा कंपनी लागू असलेल्या दंड आकारणीची तपशीलवार माहिती देईल. याव्यतिरिक्त, दंड आकारणीची कोणतीही घटना आणि असे करण्याची कारणे कर्जदाराला कळवली जातील.

कर्जाचे वितरण (अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह)

कंपनी मान्य केलेल्या अटी आणि शर्तीनुसार कर्ज वेळेवर वितरित करण्याची खात्री करेल.

व्याजदर आणि शुल्कातील कोणतेही बदल संभाव्यपणे लागू केले जातील. कर्ज करारात हे स्पष्टपणे अधोरेखित केले जाईल.

कंपनी प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज कराराची एक प्रत देईल, जी त्यांना समजेल आणि कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज करारात संदर्भित केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतींसह प्रदान करेल.

कंपनी कर्जदाराला त्यांच्या समजेल अशा भाषेत लेखी स्वरूपात सूचित करेल, ज्यामध्ये वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींचा समावेश आहे.

करारानुसार देयक परत मागवण्याचा किंवा गती देण्याचा कोणताही निर्णय किंवा कामगिरी कर्ज करारानुसार असेल.

कर्जाशी संबंधित सर्व सिक्युरिटीज सर्व देयके परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जदारविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा रेषेच्या अधीन असलेल्या कर्जाची थकीत रक्कम वसूल झाल्यावर सोडल्या जातील. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरणा होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

देयके वसूल करणे

कंपनीने ग्राहकांना त्यांच्या देयकेबद्दल सर्व माहिती प्रदान करावी आणि ती भरण्यासाठी वाजवी वेळ द्यावा.

कर्जदारविरुद्ध असलेल्या कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा रेषेच्या अधीन असलेल्या सर्व देयके परतफेड केल्यानंतर किंवा कर्जाची थकबाकीची रक्कम वसूल झाल्यानंतर कंपनी सर्व सिक्युरिटीज सोडेल. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरपाई होईपर्यंत कंपनी ज्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे त्याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

कंपनी, तिच्या हिताचे रक्षण करताना, कर्जदारांकडून तिची देणी वसूल करण्यासाठी वाजवी आणि कायदेशीर उपाययोजना करेल, ज्यामध्ये तिची देणी वसूल करण्यासाठी प्रेरक पद्धतींचा वापर समाविष्ट आहे.

कंपनी खात्री करेल की कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

व्याजदर

ग्राहकांना जास्त व्याजदर आकारले जाऊ नयेत म्हणून, कंपनीने एक किंमत धोरण स्थापित केले आहे. हे धोरण व्याजदर मॉडेलची रूपरेषा देते, जे कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी व्याजदर निश्चित करण्यासाठी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियमसह इतर घटकांचा विचार करते.

व्याजदर, जोखीम श्रेणीकरण दृष्टिकोन आणि विविध कर्जदार श्रेणींना वेगवेगळे दर आकारण्याचे तर्क कर्जदार किंवा ग्राहकांना अर्ज फॉर्ममध्ये उघड केले जातील आणि मंजुरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील. ही माहिती कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध आहे.

व्याजदर वार्षिक केले जातील.

कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांना दिलेल्या सर्व फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर फोरक्लोजर फी किंवा प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

गोपनीयता

कंपनी ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर करेल आणि ग्राहकांशी सर्व संवाद सभ्य पद्धतीने होईल.

इतर मार्गदर्शक तत्त्वे

कंपनी संबंधित कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत कर्जदाराने आधी उघड केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या लक्षात येऊ शकते).

कर्जदाराकडून कर्जदाराचे खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, कर्जदाराच्या विनंती प्राप्त झाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत संमती किंवा अन्यथा म्हणजे कंपनीची आक्षेप, जर असेल तर, सामान्यतः अशा कर्जदाराला कळवली जाते. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायद्यांनुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.

कर्जदाराच्या थकबाकी वसूल करण्याच्या बाबतीत, कंपनी अनावश्यक छळाचा अवलंब करत नाही उदा. कर्जदारांना विचित्र वेळेत सतत त्रास देणे, कर्ज/देयके वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल याची खात्री करण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाईल.

कंपनी सह-दायित्वासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर कोणतेही फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भरणा दंड आकारत नाही.

तक्रार निवारण यंत्रणा

सध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा हे व्यवसायाच्या शाश्वत वाढीसाठी एक महत्त्वाचे साधन आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी कोणत्याही कॉर्पोरेट संस्थेतील व्यवसाय जीवनाचा एक भाग आहेत.

सावनी फायनान्शियल्स लिमिटेडमध्ये, ग्राहक सेवा आणि समाधान हे आमचे मुख्य लक्ष्य आहे. आम्हाला विश्वास आहे की जलद आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे हे केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नाही तर विद्यमान ग्राहकांना टिकवून ठेवण्यासाठी देखील आवश्यक आहे. कंपनीने अनेक उपक्रम आणले आहेत जे आमच्या ग्राहकांना अधिक चांगला अनुभव प्रदान करण्यासाठी आणि कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणा प्रदान करण्यासाठी केंद्रित आहेत.

कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी, एक संरचित प्रणाली तयार करण्यात आली आहे. ही प्रणाली सुनिश्चित करेल की मागितलेला निवारण न्याय्य आणि न्याय्य आहे आणि नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत आहे.

उद्देश/प्रमुख वचनबद्धता

कंपनीच्या ग्राहकांप्रती असलेल्या प्रमुख वचनबद्धता पुढीलप्रमाणे आहेत:

सर्व ग्राहकांना योग्य वागणूक मिळावी याची खात्री करणे.

तक्रारी आणि तक्रारींचे वेळेवर निराकरण करणे.

ग्राहकांचे प्रश्न पूर्णपणे समजून घेण्यासाठी आणि शक्य तितक्या उपयुक्त मागनि प्रतिसाद देण्यासाठी वेळ काढणे.

ग्राहकांना समस्या/तक्रारी सोडवण्यासाठी संपर्क साधण्यासाठी निवारण यंत्रणा आणि नियुक्त अधिकाऱ्यांबद्दल शिक्षित करणे.

महत्त्वाचे म्हणजे, कंपनी आमच्या ग्राहकांची गोपनीयता आणि प्रतिष्ठा खूप गांभीर्याने घेते आणि नेहमीच त्यांच्या ग्राहकांना निष्पक्ष आणि सौजन्याने वागवते.

ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी व्यवस्था

कंपनीविरुद्ध किंवा कंपनीच्या वतीने प्रत्यक्ष किंवा अप्रत्यक्षपणे काम करणाऱ्या कोणत्याही व्यक्तीविरुद्ध ग्राहकांच्या तक्रारींची नोंद ठेवण्यासाठी कंपनी तक्रार निवारण अधिकारी नियुक्त करेल. जर एखाद्या ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली तर तक्रार निवारण अधिकारी तक्रार नोंदवून ती डेटाबेसमध्ये ठेवेल.

तक्रार निवारण अधिकारी तक्रार मिळाल्यापासून १५ (पंधरा) दिवसांच्या आत प्रकरण सोडवण्याचा प्रयत्न करेल.

जर तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी अधिक वेळ लागत असेल, तर ती ग्राहकांना कळवली जाईल.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांकडून तक्रारीच्या स्थितीबद्दल ग्राहकांना नियमित अंतराने अपडेट केले जाईल.

अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणा हे सुनिश्चित करेल की कंपनीमधील कोणत्याही पदाधिकाऱ्याने केलेल्या कृती/गैरवर्तनातून उद्भवणाऱ्या तक्रारी तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांकडून तक्रारीचे निराकरण आणि निराकरण करण्यासाठी पाठवल्या जातील.

कोणत्याही तक्रारी / तक्रारी असल्यास ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधू शकतात:

नाव: श्री. दर्श मेहता

पत्ता: ६०२, समर्थ वैभव को-ऑप एचएसजी सोसायटी लिमिटेड, ऑफ लिंक रोड, लोखंडवाला कॉम्प्लेक्स, अंधेरी (पश्चिम), मुंबई ४०००५३

ईमेल आयडी: info@savanifinancials.co.in

टोल फ्री क्रमांक: (022)694 54100

जर ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांच्या उत्तराने समाधानी नसेल, किंवा १५ (पंधरा) दिवसांच्या आत प्रतिसाद मिळाला नाही, तर ग्राहक नोडल अधिकाऱ्याकडे तक्रार दाखल करू शकतो,

नाव: श्री. दर्श मेहता

पत्ता: ६०२, समर्थ वैभव को-ऑप एचएसजी सोसायटी लिमिटेड, ऑफ लिंक रोड, लोखंडवाला कॉम्प्लेक्स, अंधेरी (पश्चिम), मुंबई ४०००५३

ईमेल आयडी: info@savanifinancials.co.in

टोल फ्री क्रमांक: (022)694 54100

जर तक्रारीच्या तारखेपासून एक महिन्याच्या आत तक्रार/वादाचे निराकरण झाले नाही, तर ग्राहक आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो:

पदनाम: मुख्य महाव्यवस्थापक,
पर्यवेक्षण विभाग,
पत्ता: रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, सेंटर - १, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर,
मुंबई - 400005
फोन क्रमांक: 022 - 22150573
फॅक्स क्रमांक: 22180157
ईमेल आयडी: rsgdos@rbi.org.in

ग्राहक सेवा टीमच्या जबाबदाऱ्या

ग्राहकांच्या समाधानासाठी तक्रारींचे निराकरण करण्याची जबाबदारी ग्राहक सेवा टीमची आहे. त्यांनी तक्रारीची पावती देखील पाठवावी, ज्यामध्ये निराकरणासाठी काही तात्पुरत्या वेळेचा समावेश असेल.

- जर तक्रार सोडवली गेली नाही, तर टीमने ग्राहकांना समस्या वाढवण्यासाठी उपलब्ध असलेल्या पर्यायी मार्गांची माहिती दिली पाहिजे.
- जर ग्राहक सेवा टीम मॅनेजर तक्रारीचे निराकरण करू शकत नसेल, तर ते तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांकडे प्रकरण पाठवू शकतात.
- एकदा तक्रार सोडवली गेली की, ग्राहकांना निर्धारित वेळेत माहिती दिली पाहिजे.

जास्त व्याज आकारण्याचे नियमन

कंपनीने व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया निश्चित केल्या आहेत. आकारण्यात येणारा व्याजदर कर्जदाराच्या जोखमीच्या श्रेणीकरणाने अवलंबून असतो जसे की आर्थिक ताकद, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, कर्जदाराची स्पर्धा इ. व्याजदर आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीत आकारण्यात येणारा एकूण व्याजदर कळवला जाईल जेणेकरून कर्जदाराला कर्जदाराला आकारण्यात येणाऱ्या अचूक व्याजदायित्वाची जाणीव होईल. ती SFL च्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून दिली जाईल. वेबसाइटवर किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हा जेव्हा व्याजदरात बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.

व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी मंडळाने योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया निश्चित केल्या आहेत.

संहितेचा आढावा

मंडळ व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर न्याय्य सराव संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा वार्षिक आढावा घेईल. तक्रार निवारण अधिकारी दर सहा महिन्यांनी या संहितेचे पालन पुनरावलोकन करतील आणि अशा पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.