

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి

పరిచయం

ఈ కోడ్ RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - (స్కెల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్, 2023 సర్క్యులర్ నం. RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 (మార్చి 21, 2024న నవీకరించబడింది) ప్రకారం రూపొందించబడింది, దీనిలో రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) NBFCల కోసం న్యాయమైన విధానాల నియమావళి ('మార్గదర్శకాలు')పై మార్గదర్శకాలను నవీకరించింది.

ఈ నియమావళి తన కస్టమర్లకు సేవ చేయడంలో సవాని ఫైనాన్షియల్స్ లిమిటెడ్ (ఇకపై 'కంపెనీ'గా సూచిస్తారు) పాటించే సాధారణ సూత్రాలు మరియు పద్ధతులను వివరిస్తుంది. ఇది నిర్ధారించడానికి ఏర్పాటు చేయబడింది:

కస్టమరు పరస్పర చర్యలలో న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులు కస్టమర్లతో సమాన సంబంధాలు

కస్టమరు పరస్పర చర్యలకు సంబంధించిన నిబంధనలకు అనుగుణంగా కస్టమరు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి బలమైన యంత్రాంగం

కోడ్ అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది కంపెనీ ద్వారా, అలాగే కస్టమర్ సోర్సింగ్, లోన్ ప్రాసెసింగ్, లోన్ సర్వీసింగ్ మరియు కలెక్షన్ కార్యకలాపాలు వంటి సంబంధిత కార్యకలాపాల ద్వారా. డైరెక్షన్ బోర్డు ఆగస్టు 12, 2024న కోడ్ను ఆమోదించింది.

నిర్వచనాలు

"కంపెనీ" అంటే 'సవాని ఫైనాన్షియల్స్ లిమిటెడ్' అని అర్థం, దీని కోసం ఈ న్యాయమైన విధానాల నియమావళి రూపొందించబడింది.

“బోర్డ్” అంటే సవాని ఫైనాన్షియల్స్ లిమిటెడ్ డైరెక్టర్ల బోర్డు అని అర్థం.

“కోడ్” అంటే కాలానుగుణంగా సవరించబడే ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ అని అర్థం.

“రుణగ్రహీత/కస్టమర్” అంటే సవాని ఫైనాన్షియల్స్ లిమిటెడ్ యొక్క ప్రస్తుత లేదా కాబోయే రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్లు అని అర్థం.

ఉద్దేశ్యం

కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు కంపెనీ అనుసరించాల్సిన కనీస న్యాయమైన విధానాల నియమావలను కోడ్ నిర్దేశిస్తుంది. ఇది కస్టమర్లకు అవసరమైన సమాచారం అందించి, కంపెనీ వారితో రోజు రోజుకు ఎలా వ్యవహరించాలి అనే విధానాన్ని వివరంగా సూచిస్తుంది.

ఈ కోడ్ సోషల్ మీడియాలో/మరే ఇతర మీడియాలో పోస్ట్ చేయబడిన ఏవైనా ఫిర్యాదులు/విచారణలు ఉన్నవారితో సహా అందరు కస్టమర్లకు వర్తిస్తుంది మరియు అవసరమైనప్పుడు అన్ని కస్టమర్లు ఈ క్రింది ప్లాట్‌ఫామ్లను సంప్రదించమని కంపెనీ ప్రోత్సహిస్తుంది.

లక్ష్యం

ఈ కోడ్‌ను ఈ క్రింది లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేశారు:

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను నిర్ధారించడం ద్వారా వారితో న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.
- కస్టమర్లు ఉత్పత్తిని బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పించే అధిక పారదర్శకత.

- iii. కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.
- iv. కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో సహేతుకమైన ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు పారదర్శక వ్యాపార పద్ధతులను అనుసరించండి.
- v. అధిక ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి న్యాయమైన పోటీ ద్వారా మార్కెట్ శక్తులను ప్రోత్సహించండి.
- vi. అవసరమైన చోట రికవరీ మరియు అమలు చట్టబద్ధమైన ప్రక్రియను అనుసరించి నిర్వహించబడుతుంది.

నిబద్ధత

కంపెనీ ఎల్లప్పుడూ న్యాయంగా, సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి మరియు పరిశ్రమలో ప్రబలంగా ఉన్న ప్రామాణిక పద్ధతులను పాటించడానికి తన వంతు కృషి చేస్తుంది.

కంపెనీ రుణగ్రహీతలతో సంభాషించేటప్పుడు అన్ని సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలను పాటిస్తుంది.

కస్టమర్లతో సంభాషించేటప్పుడు, కంపెనీ స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడానికి అవసరమైన అన్ని చర్యలను తీసుకుంటుంది:

- i. దాని వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు.
- ii. నిబంధనలు మరియు షరతులు, వడ్డీ రేట్లు/సేవా ఛార్జీలు.

- iii. కస్టమర్లకు అందుబాటులో ఉన్న ప్రయోజనాలు మరియు చిక్కులు, ఏవైనా ఉంటే.
- iv. ఏవైనా ఉంటే ప్రశ్నలను పరిష్కరించడానికి వ్యక్తులను సంప్రదించండి.
- v. కోడ్ దాని వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని పూర్తిగా గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది మరియు చట్టం ప్రకారం అవసరమైతే లేదా రుణగ్రహీత వదులుకుంటే లేదా అనుమతించినట్లయితే తప్ప, ఏ సమాచారాన్ని పంచుకోదు.

కంపెనీ రుణగ్రహీతలకు వారి ఖాతా మరియు వారికి అందుబాటులో ఉన్న సౌకర్యాలకు సంబంధించిన సమాచార హక్కు గురించి తెలియజేయడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది.

ఏదైనా లావాదేవీలో పాల్గొనే ముందు కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలు, గణన పద్ధతి మొదలైన అన్ని ఆర్థిక సమాచారాన్ని తెలియజేస్తుంది.

రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు ఆంగ్ల భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.

సాధారణ వ్యాపారంలో, రుణం పొందడానికి అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియ మరియు విధానం గురించి కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలకు మార్గనిర్దేశనం చేస్తుంది.

కంపెనీ యొక్క 'రుణ దరఖాస్తు/తగిన పత్రాలు'లో రుణగ్రహీత సమర్పించాల్సిన/రుణగ్రహీత ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అన్ని సమాచారం ఉంటుంది.

ఇతర నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (NBFCలు) అందించే సారూప్య నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయడానికి మరియు పైన పేర్కొన్న పోలిక ఆధారంగా సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి రుణగ్రహీతను సులభతరం చేయడానికి కంపెనీ అవసరమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.

ఇంకా, ఒప్పందం యొక్క కంటెంట్ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో వివరించబడుతుంది.

రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ తో పాటు రుణగ్రహీతలు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను కూడా దరఖాస్తులో సూచించవచ్చు.

రుణ దరఖాస్తును స్వీకరించిన తర్వాత, కంపెనీ రుణగ్రహీతకు ఒక రసీదును అందిస్తుంది. ఆదర్శవంతంగా, ఈ రసీదులో రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అంచనా వేసిన కాలపరిమితి ఉండాలి. కంపెనీ రుణ దరఖాస్తులను సహేతుకమైన వ్యవధిలో సమీక్షిస్తుంది మరియు ఏవైనా అదనపు వివరాలు లేదా పత్రాలు అవసరమైతే రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.

రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు

రుణగ్రహీత సమర్పించిన ప్రతి రుణ దరఖాస్తును స్వతంత్రంగా యోగ్యత ఆధారంగా పరిగణిస్తారు, ఆస్తి యొక్క శీర్షికను ధృవీకరించడానికి అవసరమైన అన్ని సమాచారం, పత్రాలు, వ్యక్తి, సంస్థ యొక్క గుర్తింపు మరియు హామీలు, ఏదైనా ఉంటే వాటిని పరిశీలించిన తర్వాత.

ఏదైనా రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ ను మంజూరు చేయడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి ముందు దరఖాస్తుపై నిర్ణయం తీసుకోవడంలో ముఖ్యమైన పరామితి అయిన రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతను నిర్ధారించడానికి కంపెనీ రుణగ్రహీత యొక్క తగిన శ్రద్ధను నిర్వహిస్తుంది.

వారు మంజూరు చేయబడిన పరిమితి మొత్తాన్ని, వార్షిక తగ్గింపు రేటు/వడ్డీ మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతితో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు ఆంగ్ల భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే ఏదైనా స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకు వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని కంపెనీ రికార్డులలో ఉంచాలి.

రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న విధంగా రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని, రుణ మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అంశాల కాపీతో పాటు కంపెనీ అందించాలి.

రుణ ఖాతాలలో జరిమానా ఛార్జీలు

రుణగ్రహీత రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు జరిమానాలను 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణిస్తారు, వీటిని అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించరు.

శిక్ష ఛార్జీలు మూలధనీకరించబడవు మరియు అటువంటి జరిమానా ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీని సమ్మిళితం చేయరు. అయితే, ఇది వసూలు చేసే వడ్డీని సమ్మిళితం చేయడానికి సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు

రుణ ఒప్పందంలో అంగీకరించిన దానికంటే మించి కంపెనీ వడ్డీ రేటుకు కొత్త భాగాలను ప్రవేశపెట్టదు.

విధించిన జరిమానా ఛార్జీల సంఖ్య సహేతుకంగా ఉంటుంది మరియు మీ రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని స్థాయికి అనులోమానుపాతంలో ఉంటుంది. ఏదైనా రుణం లేదా ఉత్పత్తి వర్గంలో జరిమానా ఛార్జీలలో ఎటువంటి వివక్షత ఉండదు.

వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన రుణాలకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలు, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను ఉల్లంఘించినందుకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలపై విధించే శిక్షా ఛార్జీలను మించవు.

రుణ ఒప్పందంలో, అలాగే అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులు/కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS)లో రుణగ్రహీతలకు విధించే జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం మరియు హేతువును కంపెనీ స్పష్టంగా వెల్లడిస్తుంది. ఈ సమాచారం వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీల విభాగం కింద మా వెబ్‌సైట్‌లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.

రుణగ్రహీత రుణం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం గురించి కంపెనీ రిమైండర్‌లను పంపినప్పుడల్లా, వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల వివరాలను కంపెనీ తెలియజేస్తుంది. అదనంగా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించే ఏదైనా సందర్భం మరియు అలా చేయడానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తారు.

రుణాల పంపిణీ (నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులు సహా)

కంపెనీ అంగీకరించిన నిబంధనలు మరియు షరతుల ప్రకారం రుణాలను సకాలంలో పంపిణీ చేసేలా చూస్తుంది.

వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో ఏవైనా మార్పులు భవిష్యత్తులో వర్తిస్తాయి. ఇది రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా హైలైట్ చేయబడుతుంది.

కంపెనీ ప్రతి రుణగ్రహీతకు వారు అర్హం చేసుకున్నట్లుగా రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని, రుణ మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణ ఒప్పందంలో ప్రస్తావించబడిన అన్ని ఎన్కోజర్ల కాపీలతో పాటు అందిస్తుంది.

కంపెనీ రుణగ్రహీతకు వితరణ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏవైనా మార్పులను వారు అర్హం చేసుకున్న భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది.

ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి లేదా వేగవంతం చేయడానికి ఏదైనా నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

రుణానికి సంబంధించిన అన్ని సెక్యూరిటీలు అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా కంపెనీ కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్కు సంబంధించి ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా లైన్కు లోబడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు

చేసిన తర్వాత విడుదల చేయబడతాయి. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాల్సి వస్తే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

బకాయిల సేకరణ

కంపెనీ కస్టమర్లకు వారి బకాయిలకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాన్ని అందించాలి మరియు దానిని చెల్లించడానికి సహేతుకమైన సమయాన్ని అందించాలి.

రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా వారికి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్కు చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా లైన్కు లోబడి, అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే హక్కు ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

కంపెనీ తన ఆసక్తిని కాపాడుకుంటూ, డిఫాల్ట్ చేసిన రుణగ్రహీతల నుండి తన బకాయిలను తిరిగి పొందడానికి సహేతుకమైన మరియు చట్టబద్ధమైన చర్యలను అవలంబిస్తుంది, దాని బకాయిల వసూలు ప్రయోజనం కోసం ఒప్పించే పద్ధతులను ఉపయోగించడంతో సహా.

సిబ్బంది తగిన రీతిలో కస్టమర్లతో వ్యవహరించేందుకు తగిన శిక్షణ పొందారని కంపెనీ నిర్ధారించాలి.

వడ్డీ రేట్లు

కస్టమర్ల నుండి అధిక వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయకుండా నిరోధించడానికి, కంపెనీ ధరల విధానాన్ని ఏర్పాటు చేసింది. ఈ విధానం వడ్డీ రేటు నమూనాను వివరిస్తుంది, ఇది రుణాలు మరియు అడ్వాన్సుల కోసం వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించడానికి నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది.

వడ్డీ రేటు, రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానం మరియు వివిధ రుణగ్రహీత వర్గాలకు వేర్వేరు రేట్లు వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారమ్లో రుణగ్రహీత లేదా కస్టమర్కు వెల్లడిస్తారు మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా తెలియజేస్తారు. ఈ సమాచారం కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది.

వడ్డీ రేట్లు వార్షికంగా ఉంటాయి.

వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై కంపెనీ ఫోర్వోజర్ ఫీజులు లేదా ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.

గోప్యత

కంపెనీ కస్టమర్ల గోప్యతను గౌరవిస్తుంది మరియు కస్టమర్లతో జరిగే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు మర్యాదపూర్వకంగా ఉంటాయి.

ఇతర మార్గదర్శకాలు

సంబంధిత రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత ముందుగా వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి రాకపోతే) కంపెనీ తన రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు.

రుణగ్రహీత ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే కంపెనీ అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే, రుణగ్రహీత అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు సాధారణంగా రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తారు. అటువంటి బదిలీ వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

రుణగ్రహీత యొక్క బకాయిల రికవరీ విషయంలో, కంపెనీ అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు. అప్పులు లేని సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాలు/బకాయిల రికవరీ కోసం శారీరక ఒత్తిడి లేదా బెదిరింపు" మొదలైనవి. కష్టమర్లతో తగిన విధంగా వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇచ్చేందుకు శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు సహ-బాధ్యతలు ఉన్న లేదా లేకుండా మంజూరు చేయబడిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై కంపెనీ ఎటువంటి ఫోర్ క్లజ్ జర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు. లేకుండా

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

ప్రస్తుత పోటీ దృష్టాంతంలో, స్థిరమైన వ్యాపార వృద్ధికి అద్భుతమైన కస్టమర్ సేవ ఒక ముఖ్యమైన సాధనం. ఏదైనా కార్పొరేట్ సంస్థలో కస్టమర్ ఫిర్యాదులు వ్యాపార జీవితంలో భాగం.

సవాని హైనాన్సియల్స్ లిమిటెడ్ లో, కస్టమర్ సేవ మరియు సంతృప్తి మా ప్రధాన దృష్టి. కొత్త

కస్టమర్లను

ఆకర్షించడానికి మాత్రమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్న వారిని నిలుపుకోవడానికి కూడా సత్వర

మరియు

సమర్థవంతమైన సేవను అందించడం అవసరమని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. మా కస్టమర్లకు

మెరుగైన

అనుభవాన్ని అందించే ఉద్దేశ్యంతో మెరుగైన కస్టమర్ అనుభవాన్ని మరియు సమర్థవంతమైన

ఫిర్యాదుల

పరిష్కార విధానాన్ని అందించే లక్ష్యంతో కంపెనీ అనేక చొరవలను ముందుకు తెచ్చింది.

కంపెనీ పరిష్కార విధానాన్ని మరింత అర్థవంతంగా మరియు ప్రభావవంతంగా చేయడానికి, ఒక

నిర్మాణాత్మక

వ్యవస్థను నిర్మించారు. కోరిన పరిష్కారం న్యాయంగా మరియు న్యాయంగా ఉందని మరియు

నియమాలు

మరియు నిబంధనల యొక్క ఇచ్చిన చట్రంలో ఉందని ఈ వ్యవస్థ నిర్ధారిస్తుంది.

ఉద్దేశ్యం/ కీలక నిబద్ధతలు

కంపెనీ తన కస్టమర్ల పట్ల ఉన్న కీలక నిబద్ధతలు:

అన్ని కస్టమర్ల పట్ల న్యాయమైన చికిత్సను నిర్ధారించడం.

ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను సకాలంలో పరిష్కరించడానికి.

కస్టమర్ల ప్రశ్నలను పూర్తిగా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు సాధ్యమైనంత సహాయకరమైన రీతిలో

స్పందించడానికి సమయం కేటాయించడం.

సమస్యలు/ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంప్రదించవలసిన పరిష్కార యంత్రాంగం

మరియు

నియమించబడిన అధికారుల గురించి కస్టమర్లకు అవగాహన కల్పించడం.

ముఖ్యంగా, కంపెనీ మా కస్టమర్ల గోప్యత మరియు గౌరవాన్ని చాలా తీవ్రంగా పరిగణిస్తుంది

మరియు ఎల్లప్పుడూ

తన కస్టమర్లను న్యాయంగా మరియు మర్యాదపూర్వకంగా చూస్తుంది.

కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే యంత్రాంగం

కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా లేదా కంపెనీ తరపున ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా వ్యవహరించే ఏ వ్యక్తివైనా స్వీకరించిన

కస్టమర్ ఫిర్యాదుల రికార్డును నిర్వహించడానికి కంపెనీ ఒక ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారిని నియమించాలి. కస్టమర్ నుండి వ్రాతపూర్వకంగా ఫిర్యాదు అందితే, ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి

ఫిర్యాదును రికార్డులో ఉంచి దానిని డేటాబేస్లో ఉంచాలి.

ఫిర్యాదు అందిన 15 (పదిహేను) రోజులలోపు విషయాన్ని పరిష్కరించడానికి ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి కృషి చేయాలి.

ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం ఎక్కువ సమయం అవసరమైతే, దానిని కస్టమర్కు తెలియజేస్తారు. ఫిర్యాదు స్థితి గురించి ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి కస్టమర్కు తదనుగుణంగా సమాచారం అందించబడుతుంది.

కంపెనీలోని ఏదైనా కార్యనిర్వాహకుడి చర్య/దుష్ప్రవర్తన కారణంగా ఉత్పన్నమయ్యే

ఫిర్యాదులను ఫిర్యాదు

పరిష్కార అధికారి ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని అభివృద్ధి చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి సూచిస్తారని అంతర్గత ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం నిర్ధారిస్తుంది.

ఏవైనా ఫిర్యాదులు/సమస్యలు ఉంటే కస్టమర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు:

పేరు: శ్రీ దర్శ మెహతా

చిరునామా: 602, సమర్థ్ వైభవ్ కో-ఆప్ Hsg సొసైటీ లిమిటెడ్, ఆఫ్ లింక్ రోడ్, లోఖండవాలా కాంప్లెక్స్, అంధేరి

(W), ముంబై 400053

ఇమెయిల్ ID: info@savanifinancials.co.in

టోల్ ఫ్రీ నంబర్: (022)694 54100

(i) ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి ప్రతిస్పందనతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, లేదా 15 (పదిహేను) రోజుల్లోపు ఎటువంటి ప్రతిస్పందన రాకపోతే, కస్టమర్ ఫిర్యాదును నోడల్ అధికారికి తెలియజేయవచ్చు,

పేరు: శ్రీ దర్శ మెహతా

చిరునామా: 602, సమర్థ్ వైభవ్ కో-ఆప్ Hsg సొసైటీ లిమిటెడ్, ఆఫ్ లింక్ రోడ్, లోఖండ్వాలా కాంప్లెక్స్, అంధేరీ (వెస్ట్), ముంబై 400053

ఇమెయిల్ ID: info@savanifinancials.co.in

టోల్ ఫ్రీ నంబర్: (022)694 54100

ఫిర్యాదు తేదీ నుండి ఒక నెల వ్యవధిలోపు ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ RBI యొక్క DNBS ప్రాంతీయ కార్యాలయం యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ కు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు:

హోదా: చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్,

పర్యవేక్షణ విభాగం,

చిరునామా: రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెంటర్ - 1, వరల్డ్ ట్రేడ్ సెంటర్,

ముంబై - 400005

ఫోన్ నంబర్: 022 - 22150573

ఫ్యాక్స్ నంబర్: 22180157

ఇమెయిల్ ఐడి: rsgdos@rbi.org.in

కస్టమర్ కేర్ బృందం యొక్క బాధ్యతలు

కస్టమర్లను పూర్తిగా సంతృప్తిపరిచే విధంగా ఫిర్యాదులను పరిష్కరించాల్సిన బాధ్యత కస్టమర్ కేర్ బృందంపై ఉంది. వారు ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన రసీదును కూడా పంపాలి, పరిష్కారం కోసం తాత్కాలిక సమయపాలనతో సహా.

(i) ఒక ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకుండా ఉంటే, తదితర మెరుగైన పరిష్కార మార్గాల గురించి బృందం కస్టమర్లకు తెలియజేయాలి.

(ii) కస్టమర్ కేర్ బృందం మేనేజర్ ఫిర్యాదును పరిష్కరించలేకపోతే, వారు కేసును ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారికి సూచించవచ్చు.

(iii) ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడిన తర్వాత, నిర్వచించిన సమయాల్లో కస్టమర్లకు తెలియజేయాలి.

అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశించింది. వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు రుణగ్రహీత యొక్క రిస్క్ యొక్క గ్రేడ్ పై ఎక్కువగా ఆధారపడి ఉంటుంది, అంటే ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ వాతావరణం, రుణగ్రహీత యొక్క పోటీ మొదలైనవి. వడ్డీ రేటు మరియు రుణం యొక్క పూర్తి కాలవ్యవధిలో వసూలు చేయవలసిన మొత్తం వడ్డీ మొత్తాన్ని రుణగ్రహీతకు విధించబడే ఖచ్చితమైన వడ్డీ బాధ్యత గురించి తెలుసుకునేలా తెలియజేయబడుతుంది. ఇది SFL వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వెబ్ సైట్ లో లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించబడిన ఈ సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.

వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి బోర్డు తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందించింది.

కోడ్ సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరుపై బోర్డు వార్షిక సమీక్షను నిర్వహిస్తుంది. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ప్రతి ఆరు నెలలకు ఒకసారి ఈ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని సమీక్షిస్తారు మరియు అటువంటి సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.