



ನ್ಯಾಯಬದ್ಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಗುರಿ ಎಂದರೆ ಸ್ಟೇಕ್ ಹೋಲ್ಡರ್‌ಗಳಿಗೆ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪೆನಿ ಅನುಸರಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಕಾರ್ಯಸಾಧನೆಗಳ ಸಿಂಹಾವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು. 26 ಮಾರ್ಚ್ 2012ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವತಿಯಿಂದ ನಿರ್ಮಿತ 'ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಕುರಿತ ನ್ಯಾಯಬದ್ಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ' ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಹೊಸ ಮಾರ್ಗ ಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿರಿಸಿ ಈ ನ್ಯಾಯಬದ್ಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಶೋಧಿಸಲಾಗಿದೆ.

ನ್ಯಾಯಬದ್ಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗಿನ ಉತ್ತಮ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿ, ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ನೀಡುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪೆನಿಯ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು;
- ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ರೀತಿಯ ಮಾನಕಗಳ ಪಾಲನೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸರಿಯಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಮರ್ಥರನ್ನಾಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕಂಪೆನಿಯ ವತಿಯಿಂದ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಏನೇನನ್ನು ಯುಕ್ತವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದೆಂಬ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸುವುದು
- ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಪರಿಚಾಲನಾ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದು

ಪರಿಭಾಷೆಗಳು

- a) "ಸೌಲಭ್ಯ" ಎಂದರೆ ಆಯಾ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಕಂಪೆನಿಯ ವಿಭಿನ್ನ ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಆಸ್ತಿ ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಾದ ಸಾಲ, ಫೈನಾನ್ಸ್, ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಲೀಸ್ ಇತ್ಯಾದಿ.
- b) 'ಗ್ರಾಹಕ' ಎಂದರೆ, ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಂಡವರು, ಲೀಸ್ ಪಡೆದುಕೊಂಡವರು, ಅಥವಾ ಬಾಡಿಗೆದಾರರು ಸೇರಿರುತ್ತಾರೆ.

SEFPL ನ್ಯಾಯಬದ್ಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

1. ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ

- a) ಗ್ರಾಹಕರು, ಕಂಪೆನಿಯ ಸೌಲಭ್ಯದ ಪ್ರಯೋಜನ ಪಡೆಯಬಯಸಿದರೆ, ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಕುರಿತಾದ ಅರ್ಜಿಪತ್ರ ಅನ್ನು ತುಂಬಿ ಎಲ್ಲಾ ವಿಧದಿಂದಲೂ ಅದನ್ನು ಪೂರ್ತಿಗೊಳಿಸಿ ಕಂಪೆನಿಯ ಹತ್ತಿರದ ಕಾರ್ಯಾಲಯಕ್ಕೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- b) ಈ ರೀತಿ ಪಡೆದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ತಕ್ಷಣ ಪಾವತಿ ನೀಡುವ ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಮಾಡುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಕಂಪೆನಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಸತ್ಯಾಪನೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ವಿವೇಚನೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಪ್ರಸ್ತಾಪದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಗಳು ಬಾರದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮಂಜೂರು ಆಗಿಲ್ಲವೆಂದು ಅರ್ಥ ಹಾಗೂ ಕಂಪೆನಿ ಅಸ್ವೀಕೃತ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಸಹ ಕೊಡುವುದಿಲ್ಲ.
- c) ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಅವರ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ವಹಿಸಿಕೊಂಡ ನಂತರ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗಿದ್ದಾಗ ಆಫರ್/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಅವರ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಿಕೊಡಲಾಗುವುದು.

2. ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು

- a) ಕಂಪೆನಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಆಫರ್/ ಅನುಮತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅವರ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ:
 - i. ಹಣಕಾಸು ಮೊತ್ತ
 - ii. ಸೌಲಭ್ಯದ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳು;
 - iii. ಬಡ್ಡಿ ದರ;
 - iv. ನೀಡಬೇಕಾದ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು
 - v. ಮರುಪಾವತಿ ಶೆಡ್ಯೂಲ್
 - vi. ಪ್ಯಾನೆಲ್ ಬಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬಿತ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು
 - vii. ವಿತರಣೆಗೂ ಮೊದಲು ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಮತ್ತು ಸಹ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳು;
 - viii. ಅವಶ್ಯಕತೆಯ ಅನುಸಾರ ಇತರ ಷರತ್ತುಗಳು
- b) ಆಫರ್/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಹಮತದ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಕುರುಹಾಗಿ ಆಫರ್/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಸಹಿಹಾಕಿ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಬೇಕು.
- c) ಒಂದು ವೇಳೆ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಅಥವಾ ಇತರ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳನ್ನು ದೇಶೀ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ದಾಖಲೆ ಪತ್ರ/ಕಾಗದಪತ್ರಗಳಿಗೆ ಸಹಿ ಹಾಕುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ದೇಶೀ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ



ಭಾಷಾಂತರಕಾರರಿಂದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು. ಭಾಷಾಂತರ ಮಾಡಿದವರು ಸಹ ತಾವು ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಭಾಷಾಂತರ ಮಾಡಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಸಹಿ ಹಾಕಬೇಕು.

- d) ಕಂಪೆನಿ, ಸೌಲಭ್ಯದ ಕುರಿತ ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಗಳು ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲಾಗುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿ ಕುರಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ದಪ್ಪ ಮತ್ತು ದೊಡ್ಡ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರಬೇಕು.
- e) ಕಂಪೆನಿ ಸೌಲಭ್ಯ ಕುರಿತ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಅದರಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅಡಕಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ವಿತರಿಸಿದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೊಡಬೇಕು.
- f) ವಯಕ್ತಿಕ ಶ್ರೇಣಿಯ ಸಾಲಗಾರರು ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಅವಧಿಗಿಂತ ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪೆನಿ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕ/ಮರುಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿಧಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.

3. ಸೌಲಭ್ಯ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತು ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು:

- a) ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಅಂದರೆ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಅವಧಿ, ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳ ಕುರಿತು ದೇಶೀ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು;
- b) ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಪುನಹ ಪಡೆಯಲು/ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ನಿರ್ಣಯ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆ ಸೌಲಭ್ಯದ ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿತವಾದುದಕ್ಕೆ ಅನುರೂಪವಾಗಿರಬೇಕು.
- c) ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯಾದಾಗ ಅಥವಾ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ವಸೂಲಾಗದ ಮೊತ್ತದ ವಸೂಲಾತಿಯಾದಾಗ ಕಂಪೆನಿಯು ಎಲ್ಲ ಭದ್ರತಾ ಪತ್ರ (ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ) ಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಇದು ಕಂಪೆನಿಯು ಗ್ರಾಹಕನ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಅಡಮಾನದ ಅಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಜಾಕರಣ (ಸೆಟ್ ಆಫ್)ದ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅದರ ಕುರಿತಂತೆ ಉಳಿಕೆ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಹಾಗೂ ಯಾವ ಶರತ್ತುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪೆನಿಯು ಭದ್ರತಾ ಪತ್ರ (ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ) ಗಳನ್ನು ಸಂಗತವಾದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಬಗೆಹರಿಯುವ/ತಿರುವ ತನಕ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿದೆ ಎಂಬ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದಾಗಿದೆ.

4. ಸಾಮಾನ್ಯ

- a) ಕಂಪೆನಿಯು ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಒಪ್ಪಂದದ ಶರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಉಳಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ (ಗ್ರಾಹಕನು ಈವರೆಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪೆನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಹೊರತು).
- b) ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ಕೋರಿಕೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅನುಮತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ಎಂದರೆ ಕಂಪೆನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಲಿಖಿತ ಕೋರಿಕೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.
- c) ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ತನ್ನ ಬಹುವರ್ಷಗಳ ನೀತಿಗೆ ಸುಸಂಗತವಾಗಿ, ಕಂಪೆನಿಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅನುಚಿತ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದನ್ನು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವೃತ್ತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕಂಪೆನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ (ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒರಟಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳದೆ ಇರುವುದನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು) ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಅಂತಹ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವ / ವಹಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಏಜೆನ್ಸಿಯನ್ನು ಆಯಾ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರತರುವ ಕಂಪೆನಿಯ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಪ್ಯಾನಲ್‌ಗೆ ಸೇರಿಸಬೇಕು.
- d) ಗ್ರಾಹಕನೊಂದಿಗಿನ ಕರಾರು/ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಒಪ್ಪಂದವು ದಿನಾಂಕ 24 ಏಪ್ರಿಲ್ 2009ರ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2008-09/454 DNBS (PD) CC. No.139/03.10.001/2008-09 ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪುನರ್ಸ್ವಾಧೀನದ ಉಪಬಂಧಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು.

5. ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ತಂತ್ರವ್ಯವಸ್ಥೆ:

ಕಂಪೆನಿಯ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಏಳುವ ದೂರುಗಳ ಹಾಗೂ / ಅಥವಾ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ನಿವಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ತಂತ್ರವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಏರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- a) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ (1800-266-7734) ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ;
- b) ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಒಂದು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಇಮೇಲ್ (sefpl@srei.com) ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ;
- c) ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ಕೋರಿಕೆ [ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆ] ಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ಜಾಲತಾಣ (ವೆಬ್‌ಸೈಟ್) www.srei.com ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು;
- d) ಶಾಖೆಗಳು / ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿ / ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿ ಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ನೇರ ಭೇಟಿ (ವಾಕ್-ಇನ್);
- e) ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರು ಪತ್ರ (ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್)ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಮೂಲಕ ಕೋಲ್‌ಕತ್ತದಲ್ಲಿರುವ ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಯ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆ ಬಳಿಕ ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆಯಾ ಸ್ಥಳ ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f) ಉತ್ತಮ ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಕಂಪೆನಿಯ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಏಳುವ ಎಲ್ಲ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳನ್ನು ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಘಟಕದಲ್ಲಿ (ಗ್ರೀವಿಯನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸ್ಲ್ ಸೆಲ್ ನಲ್ಲಿ) ಆಲಿಸಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ತಂತ್ರವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಏರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:



ಹಂತ 1: ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನು ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆತನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ "ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಘಟಕ" ಕ್ಕೆ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಪತ್ರವನ್ನು ಗ್ರೀವಿಯೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸ್‌ಲ್ ಸೆಲ್, ಎಸ್.ಆರ್.ಇ.ಐ. ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ಲೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿ., ಜಿ 10, ಬ್ಲಾಕ್ ಇಕ, ಸೆಕ್ಟರ್ ಗಿ, ಸಾಲ್ಟ್ ಲೇಕ್, ಕೋಲಕತ್ತ - 700091 ಇಲ್ಲಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

ಹಂತ 2: ಗ್ರಾಹಕನು ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಘಟಕವು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆತನು ಅದನ್ನು ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್‌ಗೆ (ಎಸ್.ಆರ್.ಇ.ಐ) ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ದೊರಕುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕವಾಗಿ ಇನ್ನೂ ಮೇಲೇರಿಸಬಹುದು:

ಶ್ರೀ. ರಾಜೇಶ್ ಅಗರವಾಲ್

ಶ್ರೇಯ್ (SREI) ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ಲೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿ.,

Y 10, ಬ್ಲಾಕ್ EP, ಸೆಕ್ಟರ್ V,

ಸಾಲ್ಟ್ ಲೇಕ್, ಕೋಲಕತ್ತ - 700091

ದೂರವಾಣಿ: 033-66394700 ಎಕ್ಸ್‌ಟೆನ್: 2622

ಇಮೇಲ್: rajesh.agarwal@srei.com

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ನ ಅನುಪಾಲನೆ ಹಾಗೆಯೇ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಘಟಕದ/ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್‌ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಮಿತಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ದೂರು/ವ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನು ಆಫೀಸರ್ ಇನ್-ಚಾರ್ಜ್, ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಆಫ್ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸುಪರ್‌ವಿಷನ್, 5ನೆಯ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಶ್ ರಸ್ತೆ, ಕೋಲ್ಕತ್ತ 700 001, ಭಾರತ, ದೂರವಾಣಿ: +91 33 2231 2121, ಫ್ಯಾಕ್ಸ್: + 91 33 22309589 ಇಲ್ಲಿಗೆ ಮೇಲ್ನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

6. ಗ್ರಾಹಕನ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ಬಡ್ಡಿದರದ ನಿಯಂತ್ರಣ ಹಾಗೂ ನಷ್ಟದ ವರ್ಗೀಕರಣ:

a) ಕಂಪೆನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರದ ನಿರ್ಧಾರಣೆಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯತಾಂಕಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಗೊತ್ತುಮಾಡಿದೆ:

- ಪ್ರಮುಖವಾದ ಸಾಲ ಪಡೆದ ಸರಾಸರಿ ವೆಚ್ಚ
- ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಹಾಗೂ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಚ್ಚ
- ನಷ್ಟದ ವೆಚ್ಚ
- ಬಂಡವಾಳದ ವೆಚ್ಚ
- ಲಾಭಾಂಶ ಮಟ್ಟ

b) ಒಂದು ಸೌಲಭ್ಯ ನೀಡುವ ನಿರ್ಧಾರ ಹಾಗೂ ಪ್ರತಿ ಸೌಲಭ್ಯ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯಿಸತಕ್ಕ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಆರ್ಥಿಕ ಸಹಾಯ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಸೊತ್ತಿನ ವಿಧ, ಗ್ರಾಹಕನ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವಣ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಗ್ರಾಹಕನ ಇತರ ಆರ್ಥಿಕ ಬದ್ಧತೆಗಳು, ಹಿಂದಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ಟ್ರಾಕ್ ರೆಕಾರ್ಡ್ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸೊತ್ತಿನ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವಂತಹ ಭದ್ರತೆ, ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯದ ಅನುಪಾತ, ಪಾವತಿಯ ಮಾದ್ರಮ, ಸೌಲಭ್ಯದ ಅವಧಿ, ಗ್ರಾಹಕನ ವಾಸಸ್ಥಳ (ಭೌಗೋಳಿಕ ನೆಲೆ), ಸೊತ್ತಿನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರಯೋಜನ ಇತ್ಯಾದಿ ಬಹುವಿಧ ನಿಯತಾಂಕಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣವಾರು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮೌಲ್ಯ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿವೆ ಹಾಗೂ ಪ್ರಕರಣವಾರು ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿವೆ.

c) ನಷ್ಟಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣಕ್ಕೆ ಆಂತರಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೇಟಿಂಗ್ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲ ಅಲ್ಪಕಾಲೀನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಎಸ್.ಆರ್.ಇ.ಐ. ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ದರದೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಆದಾಗಲೆಲ್ಲ ಇದನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

d) ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿಯೂ ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ವಿವಿಧ ಭಾಗೀದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪೆನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪೆನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕೋಡ್ ಹಾಗೂ ಅದರ ಚಾರಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಸ್ಥಳ: ಕೋಲ್ಕತ್ತ

ದಿನಾಂಕ:

- ✓ 14 ಮೇ, 2008 ರಂದು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಹಾಗೂ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ
- ✓ 11 ಮೇ, 2012 ರಂದು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಮಾರ್ಪಡಲಾಗಿದೆ, ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಹಾಗೂ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ
- ✓ 7 ನವೆಂಬರ್, 2012 ರಂದು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ, ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಹಾಗೂ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ
- ✓ 22 ನವೆಂಬರ್, 2015 ರಂದು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ, ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ
- ✓ 3 ನವೆಂಬರ್, 2018 ರಂದು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ, ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಹಾಗೂ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ