SREI ಎಕ್ವಿಪ್ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪಾಲಿಸಿ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪಾಲಿಸಿ			
ಆವೃತ್ತಿ	ಮಾಲೀಕ	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ
1.0	ಆಪರೇಶನ್ ವಿಭಾಗ	ಬೋರ್ಡ್	01-12-2024

ಪರಿವಿಡಿ

[ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್:](#) 4

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು 4

ನೀತಿಯ ಸಿಂಧುತ್ವ 4

ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು 4

SEFL ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ 4

I. ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು: 4

II. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಮಟ್ಟ: 5

III. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು 5

IV. ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಮರು-ರಚನೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು: 5

V. ಜನರಲ್: 6

VI. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ: 8

VII. ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್‌ನ ನೇಮಕ 10

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀತಿ 10

I. ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು 10

II. ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆ ಇಲ್ಲದಿರುವ ಆಧಾರಗಳು: 10

III. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ 11

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್:

ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಎಲ್ಲಾ ಷೇರುದಾರರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ -ಸ್ಕೇಲ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ದಿನಾಂಕ 19ನೇ ಅಕ್ಟೋಬರ್, 2023 ಇದರ ಪ್ರಕಾರ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿರುವುದು ಏಕೆಂದರೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು;
- ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಇರುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;
- ಮುಂಗಡಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ಮಾನದಂಡಗಳ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;
- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲು;
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆ ಮತ್ತು ಶ್ರಮದ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಪ್ರಾಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಂದಾಜಿಸಲು;
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು.

ನೀತಿಯ ಸಿಂಧುತ್ವ

ನೀತಿಯು ಎರಡು ವರ್ಷಗಳವರೆಗೆ ಮಾನ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

1. "ಸೌಲಭ್ಯ" ಎಂದರೆ ಇಲ್ಲಿ, ಆಯಾಕಾಲಕ್ಕೆ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ವಿವಿಧ ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ, ಹಣಕಾಸು ಗುತ್ತಿಗೆ, ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಲೀಸ್ ಇತ್ಯಾದಿ ವಿವಿಧ ಸ್ವರೂಪದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

2. "ಗ್ರಾಹಕ" ಎಂದರೆ ಇಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಗೇಣಿದಾರರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

SEFL ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್

I. ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

a) ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಸ್ವತ್ತು ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿಯ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

b) ಒಂದುವೇಳೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಿಯಾದರೂ ಸಾಲಗಾರನು ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಕಂತು ಪಾವತಿಸಿದರೆ, ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲಿನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಫೈನಲ್ ಕ್ಲೋಶರ್/ಸೆಟಲ್‌ಮೆಂಟ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸರಿಹೊಂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

c) NPCI ನಿಂದ NACH ಸೌಲಭ್ಯವು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ PDCಗಳು / EMI ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ. NACH ಸೌಲಭ್ಯವು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು CTS-2010 ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್‌ಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಭದ್ರತಾ PDCಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದು.

II. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಮಟ್ಟ:

a) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯ ಅಪೇಕ್ಷೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಆಯಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ. ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಶ್ರೀ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ದರಕ್ಕೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

III. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

a) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಅಥವಾ ಪುನರ್-ರಚನೆ ಮಾಡಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪಾಲನೆಗಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕ್ಯಾಪಿಟಲೈಸೇಶನ್ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

b) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಮನೋಭಾವ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಇದರ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

c) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಮಟೀರಿಯಲ್ ಟರ್ಮ್ಸ್ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪಾಲನೆಗೆ ತಕ್ಕಂತಿರುತ್ತದೆ.

d) 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮಟೀರಿಯಲ್ ಟರ್ಮ್ಸ್ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಅಪಾಲನೆಗಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು.

e) ಕಂಪನಿಯು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಜೊತೆಗೆ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕವೂ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

f) ಸಾಲದ ಮಟೀರಿಯಲ್ ಟರ್ಮ್ಸ್ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪಾಲನೆಗಾಗಿ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಹೇರಲಾದ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಸೂಚನೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

IV. ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಮರು-ರಚನೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು:

a) ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮರು-ರಚನೆಯ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ:

1. ಮರು-ರಚನೆಯ ಮೊತ್ತ
2. ಸೌಲಭ್ಯದ ಮರು-ರಚನೆಗಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳು
3. ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ
4. ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಭದ್ರತೆಯ ವಿವರಗಳು
5. ಮರು-ರಚನೆಯ ಅವಧಿ
6. ಕಂತು ವಿವರಗಳು.
7. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು
8. ಮರು-ರಚನೆಗಾಗಿ ಜಾಮೀನುದಾರ ಮತ್ತು ಸಹ-ಅರ್ಜಿದಾರರು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳು.
9. ಅಗತ್ಯವಿರಬಹುದಾದ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು

b) ಮರು-ರಚನೆಯ ನಿಯಮಗಳ ಅಂಗೀಕಾರದ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಜಾಮೀನುದಾರರು, ಸ್ವೀಕಾರದ ಸಂಕೇತವಾಗಿ ತಾವು ಸರಿಯಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಮರು-ರಚನೆಯ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

c) ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿಯ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಮರು-ರಚನೆ ಪತ್ರ / ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶ ಹೇಳಿಕೆ / ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ, BOLD ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.

d) ಸೌಲಭ್ಯದ ಮರು-ರಚನೆಯ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರು-ರಚನೆಯ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

e) ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ, ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಫೀಸುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆ ಮೊದಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

f) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು ಸಂಭಾವ್ಯವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

g) ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

h) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ವಸೂಲಿಯ ನಂತರ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಇದು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಿಹಾರದ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತಾನು ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

V. ಜನರಲ್:

a) ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಹಿಂದೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ).

b) ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಇತರ ಹಣಕಾಸುದಾರರಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಏನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವೇ ಇರುತ್ತದೆ.

Together We Make Tomorrow Happen

c) ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

1. DSA/ DMA/ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು- ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವುದು, ಕರೆ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಸಮಯ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಕೊಡುಗೆಗಳಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸರಿಯಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ- ಕಾಳಜಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ಪ್ರಯತ್ನದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರು, ಮಧ್ಯಸ್ಥರು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಂಡು ಮೊಬೈಲ್ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಅಸಭ್ಯ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬೆದರಿಕೆಯ ಕರೆ/ಅನಾಮಿಕ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ರಾತ್ರಿ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯುವ ಆರೋಪಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮೊದಲಾಗಿ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳದ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಾರದು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಆದ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯನ್ನು ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು.

3. ಕಂಪನಿಯು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕಾಗಿ ಮೇಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವಂತೆ DSA/ DMA/ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಂದ ಮುಚ್ಚಳಿಕೆಯನ್ನು ಪಡೆಯತಕ್ಕದ್ದು. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಖ್ಯಾತಿಯನ್ನು ಹಾನಿಗೊಳಿಸುವಂತಹ ಕ್ರಮಗಳಿಂದ ದೂರವಿರುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ.

4. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಸೂಚಿಸದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗ/ವ್ಯಾಪಾರದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ, ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಮರಣ, ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಸಾಮಾಜಿಕ ಒಟ್ಟುಗೂಡುವಿಕೆಯಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರು ತೀವ್ರವಾಗಿ ಅಸ್ವಸ್ಥರಾಗಿರುವ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು/ಭೇಟಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಉಡುಗೊರೆಗಳು/ಲಂಚವನ್ನು SELF ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಂತಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಲಂಚ ಅಥವಾ ಹಣದ ಕೊಡುಗೆಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಏಜೆಂಟಿಗೆ ನೀಡಿದರೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಆ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

d) ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಕೇವಲ ಬಾಕಿಯನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ, ಅಪರಾಧಿ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ವಿಧಿಸಲಾದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಇದು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವೇಚ್ಛೆಯಿಂದ ಕಸಿಯುವುದನ್ನು ಗುರಿಯಾಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಭದ್ರತೆ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅದರ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

Together We Make Tomorrow Happen

e) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದ ಷರತ್ತನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಒಪ್ಪಂದದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು: (a) ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನಾ ಅವಧಿ; (b) ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಬಹುದಾದಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳು; (c) ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ; (d) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ; (e) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು (f) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ. ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ನಕಲನ್ನು ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು, ಅದರಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು SEFL ಏಕರೂಪವಾಗಿ ಒದಗಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ನಕಲನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ / ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬಹುದು, ಅದು ಅಂತಹ ಗುತ್ತಿಗೆ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶವಾಗಿದೆ.

f) ಸಾಲಗಾರ, ಸಹ-ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಜಾಮೀನುದಾರರಿಂದ ಪಡೆಯಲಾದ ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದಾದ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು, ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರ, ಇನ್ವಾಯ್ಸ್ ಪ್ರತಿಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅವನ / ಅವಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ SELFನಿಂದ ಹಿಡಿದಿಡಲ್ಪಟ್ಟ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲಗಾರನ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ (ಸಂದರ್ಭ ಬಂದಲ್ಲಿ) ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿದಾರರಿಗೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ / ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ, SEFL ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- ನೋ ಅಬ್ಜೆಕ್ಷನ್ ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಟ್ (ಎನ್‌ಒಸಿ) / ನೋ ಡ್ಯೂ ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಟ್ (ಎನ್‌ಡಿಸಿ) ನೀಡುವಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು.
- NOC ಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ROC ಸ್ಯಾಟಿಸ್ಫ್ಯಾಕ್ಷನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.
- SELFನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು NOC ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.
- ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಅವರು ಮೂಲ ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಬಹುದಾದ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.

VI. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವಿವಾದಗಳು ಪರಿಹಾರಗೊಂಡಿರುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ:

a) ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಗೆ ತನ್ನ ಪ್ರಶ್ನೆ / ವಿನಂತಿ / ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು:

1. ಕಛೇರಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಲ್ಯಾಂಡ್ ಲೈನ್ ಸಂಖ್ಯೆ
2. ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: SEFL@srei.com
3. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: www.srei.com;
4. ಶಾಖೆಗಳು / ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿ / ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ನೇರ ಭೇಟಿ.

b) ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ವಿನಂತಿಗಳು / ದೂರನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಮೂಲಕ ಕೋಲ್ಕತಾದ ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯಲಿ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಇಲಾಖೆಯು ಸ್ವೀಕರಿಸುತದೆ. ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಂತರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆಯಾ ಸಳ ಮತು ಕಾರ್ಯಭಾರಗಳಿಗೆ ಉಲೇಖಿಸಲಾಗುತದೆ.

c) ಉತ್ಪನ್ನ ಮತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸೆಲ್‌ನಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತದೆ ಮತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತದೆ. ಆದರಿಂದ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗಿದೆ:

ಹಂತ **1:** ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪರಾಗದಿದರೆ, ಅವರು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ "ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸೆಲ್‌ಗೆ" ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸೆಲ್, SREI ಇಕ್ವಿಪ್ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, Y 10, ಬಾಕ್ EP, ಸೆಕ್ಟರ್ V, ಸಾಲ್ಟ್ ಲೇಕ್, ಕೋಲ್ಕತಾ-700091 ಇಲಿಗೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು

ಹಂತ **2:** ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸೆಲ್ ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಇನ್ನೂ ತೃಪರಾಗದಿದರೆ, ಅವರು SREI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಶ್ರೀ ಸುರೇಂದ್ರ ಕುಮಾರ್ ಅಗರ್ವಾಲ್
SREI ಇಕ್ವಿಪ್ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,
Y-10, ಬಾಕ್-EP, ಸೆಕ್ಟರ್-V, ಸಾಲ್ಟ್ ಲೇಕ್, ಕೋಲ್ಕತಾ - 700091
ಫೋನ್: 033-66394700 ಎಕ್ಸ್: 2634
ಇಮೇಲ್: nodal.office@srei.com

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಪಾಲನೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸೆಲ್ / ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಅವಧಿಯಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತದೆ.

ಹಂತ 3: ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲಿ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು RBI CMS ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲಿ ದೂರು ಸಲಿಸಬಹುದು- https://cms.rbi.org.in/rbi/vividflow/run/rbi

ಅಥವಾ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ದೂರು ನಮೂನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿ:

ಪ್ರಭಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ,
ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೂಪರ್‌ವಿಶನ್,
5 ನೇ ಮಹಡಿ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ,
15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಸ್ ರಸೆ, ಕೋಲ್ಕತಾ - 700001, ಭಾರತ.
ದೂರವಾಣಿ: +91 3322312121, ಫ್ಯಾಕ್ಸ್: +913322309589.

VII. ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್‌ನ ನೇಮಕ

ದಿನಾಂಕ 15 ನವೆಂಬರ್, 2021ರ 'ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಂದ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗಳ ನೇಮಕಾತಿ' ಕುರಿತು RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ; ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಗುಣವಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು.

(ಉಲ್ಲೇಖ: ದಿನಾಂಕ 15 ನವೆಂಬರ್, 2021ರ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಂದ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ನೇಮಕಾತಿ)

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀತಿ

RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ 2006 ರಲ್ಲಿ ರಚಿಸಲಾದ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಕೆಲವು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರವು ಮಾಡಿದ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2021 ಅನ್ನು RBI ರೂಪಿಸಿದ್ದು, ಇದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರನ್ನು ಒಂದೇ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ತರಲಾಗಿದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದ್ದು, ಅವರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನಂತೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಇರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಆದ್ಯತೆಯ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

I. ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು

ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವಂತಹ, ಕಂಪನಿಯ ಭಾಗದಲ್ಲಿನ ಕಾಯಿದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪ ಅಥವಾ ದೋಷದಿಂದ ಬಾಧಿತವಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

II. ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆ ಇಲ್ಲದಿರುವ ಆಧಾರಗಳು:

- ಕಂಪನಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ ವಿವಾದ;

Together We Make Tomorrow Happen

- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;
- ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು.
- ದೂರು ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ ಏಕೆಂದರೆ ಅದು ಈಗಾಗಲೇ-
    - ❖ ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಓರ್ವ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಎದುರು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ; ಮತ್ತು
    - ❖ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ,
- ದೂರು ನಿಂದಾತ್ಮಕವಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ನಿಷ್ಪ್ರಯೋಜಕವಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಕೆರಳಿಸುವ ಸ್ವಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ;
- ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಲಿಮಿಟೇಶನ್ ಆಕ್ಟ್, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ;
- ಸ್ಕೀಮ್‌ನ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ;
- ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯವಾದಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ (ನ್ಯಾಯವಾದಿಯೇ ಸಂತ್ರಸ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರದಿದ್ದರೆ).

III. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ತರದಿಂದ ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ. "ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು" ಷರತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಅಸಮಾಧಾನ ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ (ನ್ಯಾಯವಾದಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆ/ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಿ.

A. ಲಿಖಿತ ದೂರಿನಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ, 'ಅನೆಕ್ಸ್' ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಅರಿಕೆಯಾಗುವಂತೆ ಇರತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದು:

    i) ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ,

    ii) ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ

    iii) ದೂರಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಗತಿಗಳು,

iv) ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ, ಮತ್ತು

v) ಕೋರಲಾದ ಪರಿಹಾರ.

B. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರನ್ನು ಕೂಡ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರಿನ ಮುದ್ರಣವನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

C. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಈ ಯೋಜನೆಗೆ ಒಳಪಡುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಹ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಗವರ್ನರ್, RBI ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ತೀರ್ಮಾನಿಸಬಹುದು.

ಗಮನಿಸಿ: ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಲಯ / ವೇದಿಕೆ / ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ www.rbi.org.in ಅನ್ನು ನೋಡಿ

NBFC ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ:

ಕ್ರ.ಸಂ.	ಕೇಂದ್ರ	NBFC ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಕಚೇರಿಯ ವಿಳಾಸ	ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರದೇಶ
1.	ಚೆನ್ನೈ	c/o ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲಾಸಿಸ್, ಚೆನ್ನೈ - 600001 STD ಕೋಡ್- 044 ಟೆಲಿ. ನಂ. 25395964 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ನಂ. 25395488	ತಮಿಳು ನಾಡು, ಅಂಡಮಾನ್ ಮತ್ತು ನಿಕೋಬಾರ್ ದ್ವೀಪಗಳು, ಕರ್ನಾಟಕ, ಆಂಧ್ರ ಪ್ರದೇಶ, ತೆಲಂಗಾಣ, ಕೇರಳ, ಲಕ್ಷದ್ವೀಪ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ಪುದುಚೆರಿ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ
2.	ಮುಂಬೈ	c/o ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, RBI ಬೈಕುಲ್ಲಾ ಆಫೀಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೇಲ್ವೇ ಸ್ಟೇಶನ್ ಎದುರು, ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ- 400008	ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಗೋವಾ, ಗುಜರಾತ್, ಮಧ್ಯ ಪ್ರದೇಶ, ಛತ್ತೀಸ್‌ಗಢ, ದಾದ್ರಾ ಮತ್ತು ನಗರ ಹವೇಲಿ, ದಮನ್ ಮತ್ತು ದಿಯು ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ,
3.	ನವದೆಹಲಿ	c/o ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ್, ನವದೆಹಲಿ- 110001 STD ಕೋಡ್- 011 ಟೆಲಿ. ನಂ. 23724856 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ನಂ. 23725218-19	ದೆಹಲಿ, ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ, ಉತ್ತರಾಖಂಡ, ಹರ್ಯಾಣ, ಪಂಜಾಬ್, ಛಂದೀಗಢ ಹಿಮಾಚಲ ಪ್ರದೇಶ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ರಾಜಸ್ಥಾನ ಮತ್ತು ಜಮ್ಮು ಮತ್ತು ಕಾಶ್ಮೀರ ರಾಜ್ಯ
4.	ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ	c/o ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಷ್ ರಸ್ತೆ, ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ- 700 001 STD ಕೋಡ್- 033 ಟೆಲಿ. ನಂ. 22304982 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ನಂ. 22305899	ಪಶ್ಚಿಮ ಬಂಗಾಳ, ಸಿಕ್ಕಿಂ, ಒಡೀಶಾ, ಅಸ್ಸಾಂ, ಅರುಣಾಚಲ ಪ್ರದೇಶ, ಮಣಿಪುರ, ಮೇಘಾಲಯ, ಮಿಜೋರಾಂ, ನಾಗಾಲ್ಯಾಂಡ್, ತ್ರಿಪುರ, ಬಿಹಾರ ಮತ್ತು ಜಾರ್ಖಂಡ್

ಕಂಪನಿಯ ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:

ಶ್ರೀ ಸುರೇಂದ್ರ ಕುಮಾರ್ ಅಗರ್ವಾಲ್

SREI ಇಕ್ವಿಪ್ಮೆಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,

Y-10, ಬಾಕ್-EP, ಸೆಕ್ಟರ್-V, ಸಾಲ್ಟ್ ಲೇಕ್, ಕೋಲ್ಕತಾ - 700091

ಫೋನ್: 033-66394700 ಎಕ್ಸ್: 2634

ಇಮೇಲ್: nodal.office@srei.com

ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಇಂಗಿಷ್ ಮತು ಸಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲಿ ವಿವಿಧ ಷೇರುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲಿ ಹಾಕಲಾಗುತದೆ.

ಅನುಬಂಧ

Together We Make Tomorrow Happen

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ (ದಾಖಲು ಮಾಡಬೇಕಾದ)ದೂರಿನ ನಮೂನೆ

[ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 (2)]

(ದೂರುದಾರರಿಂದ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಬೇಕು)

ಸೂಚಿಸಿದ ಸ್ಥಳಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತವೆ

ಇವರಿಗೆ

ದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮೇಡಮ್/ಸರ್,

ವಿಷಯ: .... (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಹೆಸರು) ನ .... (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಯ ಸ್ಥಳ)ದ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು.

ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು:

1. ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು: ....
2. ಪ್ರಾಯ (ವರ್ಷ): ....
3. ಲಿಂಗ: ....
4. ದೂರುದಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ: ....
   .... ಪಿನ್ ಕೋಡ್: ....
   ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ (ಇದ್ದಲ್ಲಿ): .... ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ: ....
   ಇ-ಮೇಲ್ (ಇದ್ದಲ್ಲಿ) : ....
5. ....
   .... ವಿರುದ್ಧ ದೂರು (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ), ಪಿನ್ ಕೋಡ್ ....
6. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದೊಂದಿಗಿನ ಸಂಬಂಧ/ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸ್ವರೂಪ:
   ....
7. ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ:
   ....

Together We Make Tomorrow Happen

a) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರುದಾರರು ಈಗಾಗಲೇ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರೆ ದಿನಾಂಕ (ದಯವಿಟ್ಟು ದೂರಿನ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ): ....

b) ದೂರುದಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಜ್ಞಾಪನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ (ದಯವಿಟ್ಟು ಜ್ಞಾಪನೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ): ....

8. ದಯವಿಟ್ಟು ಸಂಬಂಧಿತ ಬಾಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಟಿಕ್ ಮಾಡಿ (ಹೌದು/ಇಲ್ಲ)

ನಿಮ್ಮ ದೂರು:

(i)	ಉಪ ನ್ಯಾಯ/ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ[1] ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(ii)	ನ್ಯಾಯವಾದಿಯೇ ಸಂತ್ರಸ್ತ ಪಕ್ಷದವರಾಗಿರದ ಹೊರತು, ನ್ಯಾಯವಾದಿಯ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(iii)	ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಅದೇ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈಗಾಗಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(iv)	ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಮ್ಯಾನೇಜ್ಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟಿವ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರು/ಗಳು ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಇದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(v)	ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(vi)	ಉದ್ಯೋಗದಾತ-ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ

9. ದೂರಿನ ವಸ್ತು ವಿಷಯ: ....

10. ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು: ...

(ಸಾಕಷ್ಟು ಸ್ಥಳವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಹಾಳೆಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

....
....
....
....
....

[1]ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ವೈಯುಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಜಂಟಿಯಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೆರೆಗೆ ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿಯಿದ್ದರೆ/ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ ದೂರು ಉಪ-ನ್ಯಾಯ/ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ.

11. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ.
    (ಹೌದಾದಲ್ಲಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಉತ್ತರದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

12. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಕೋರಲಾದ ಪರಿಹಾರ: ……
    ……………………………………………………………………
    ……………………………………………………………………… (ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಕ್ಲೈಮ್‌ಅನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವ ಯಾವುದಾದರೂ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟರಿ ಪುರಾವೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ).

13. ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ದೂರುದಾರರು ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡಿರುವ ವಿತ್ತೀಯ ನಷ್ಟದ- ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ- ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ (ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 15 (4) ಮತ್ತು 15(5) ಅನ್ನು ನೋಡಿ).
    ರೂ. ………………………………………………………………………………………
    ………………………………………………………………………………………………

14. ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ:

ಹೇಳಿಕೆ

i. ದೂರುದಾರ/ರು ಆದ ನಾನು/ನಾವು ಇಲ್ಲಿ ಹೇಳಿಕೆ ನೀಡುವುದೇನೆಂದರೆ:
    a) ಮೇಲೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯು ನೈಜವಾದುದು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದುದು; ಮತ್ತು
    b) ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಾಸ್ತವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ನಾನು/ನಾವು ಯಾವುದನ್ನೂ ಮರೆಮಾಚಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾಗಿ ನೀಡಿಲ್ಲ.

ii. ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 10(2) ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲೇ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ.

ನಿಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ

(ದೂರುದಾರರ/ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಸಹಿ)

ದೃಢೀಕರಣ

ದೂರುದಾರರು ಅವಳ/ಅವನ ಪರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಎದುರು ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು:

ನಾನು/ನಾವು .... ಇಲ್ಲಿ ಶ್ರೀ/ಶ್ರೀಮತಿ .... ರನ್ನು ನನ್ನ/ನಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾಗಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದು ಇವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ: ....

....

.... ಪಿನ್ ಕೋಡ್: ....

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: .... ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ: .... ಇ-ಮೇಲ್: ....

(ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ)