

ಜಿಂದಾಲ್ ಫಿನ್ಯಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಕಾರ್ಯಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆ (Fair Practice Code)

ಹಿನ್ನೆಲೆ: ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (RBI) ಎಲ್ಲ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ (NBFCs) ಗಾಗಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಕಾರ್ಯಪದ್ಧತಿಯ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಜಾರಿ ಮಾಡಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಸಂಸ್ಥಾ ನಡೆಗಳ ಭಾಗವಾಗಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಬಳಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಕಾಪಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಈ ಕಾರ್ಯಪದ್ಧತಿಯ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯತೆ:

ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಕಾರ್ಯಪದ್ಧತಿಯ ಸಂಹಿತೆ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ - ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ, ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ, ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಇಂಟರ್ಯಾಕ್ಟಿವ್ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ.

ಮುಖ್ಯ ಬದ್ಧತೆಗಳು:

a) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

i. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದರಿಂದ ಇತರ NBFC ಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮಾನವಾಗಿ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ತಾಳ್ಮೆಯಾದ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಹಾಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರ / ಅತ್ಯಂತ ಮುಖ್ಯವಾದ ಷರತ್ತುಗಳು (MITC) ಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii. ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಪತ್ರ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಕಲ್ಪಿಸಲಿದೆ. ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

iii. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿಲ್ಲದೆ

ಸಾಲ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮುದಾಯದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಲು ಇದು ತಡೆಗಾಲಲ್ಲ.

b) ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

ಕಂಪನಿಯು ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇತರ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ, ಒಪ್ಪಿಗೆಯಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಹಾಗೂ ವರ್ಷಾನುಸಾರ ಬಡ್ಡಿದರ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

c) ಸಾಲ ಬಿಡುಗಡೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು:

i. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಬಿಡುಗಡೆ ಅವಧಿ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮೊದಲಾದ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮುಂದಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii. ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿ ಮಾಡಿದರೆ ವಿಧಿಸಲ್ಪಡುವ ಶಿಷ್ಟ ಬಡ್ಡಿ (penal interest) ಅನ್ನು ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

iii. ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂದಕ್ಕೆ ಪಡೆಯುವುದು, ಪಾವತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಜಾಮೀನನ್ನು ಕೇಳುವುದು—ಎಲ್ಲವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರವೇ ನಡೆಯುತ್ತದೆ.

d) ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮಗಳು:

i. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಷರತ್ತುಗಳ ಹೊರತಾಗಿ (ಅಥವಾ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗವಾದಲ್ಲಿ), ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಅನಗತ್ಯವಾಗಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ii. ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅನಾವಶ್ಯಕ ಕಿರಿಕಿರಿ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಉದಾ: ವಿಲಕ್ಷಣ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಫೋನ್ ಮಾಡುವುದು, ಬೆದರಿಕೆ ನೀಡುವುದು, ಶಕ್ತಿಯ ಬಳಕೆ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.

iii. ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆ ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳಾಂತರಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

e) ದೂರುಗಳು:

ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಅಪರಾಧ ಇದ್ದರೆ, ಅರ್ಜಿದಾರರು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಖೆಗೆ ಲಖಿತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಶಾಖಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಕಂಪನಿಯ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ತಕ್ಷಣವೇ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ಪೂರಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದ ದಿನದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವಾದವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಬೇಕು.

ಶಾಖಾ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಅಥವಾ ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿ ಮಟ್ಟದಿಂದ ತೃಪ್ತಿಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಿಗದಿದ್ದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು:

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಜಿಂದಾಲ್ ಫಿನ್ಯಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಮೊದಲ ಮಹಡಿ, ದೇಶಬಂಧು ಪ್ಲಾಜಾ,

47, ವೈಟ್ಸ್ ರಸ್ತೆ,, ರಾಯಪೆಟ್ಟಾ

ಚೆನ್ನೈ - 600014

ದೂರವಾಣಿ: 7200327381

ಇಮೇಲ್: grievance@sharvagya.com

30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರ ಪರಿಹಾರ ಸಿಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು RBI ಯ ಬೇಟೆಯಲ್ಲದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವಿಭಾಗದ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ In-Charge Officer ಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೂಪರ್ವಿಷನ್ ವಿಭಾಗ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ,

6, ಸಂಸತ್ ಮಾರ್ಗ,

ನವದೆಹಲಿ – 110001

ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ: 14448 (IVRS)

ಸಮಯಾವಕಾಶದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಮಟ್ಟಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಒಗ್ಗೂಡಿಸಿದ ವರದಿ, ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಸಮಿತಿಗೆ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.