SHRIRAM
Transport Finance Company Limited
A WINNING RELATIONSHIP

ಶ್ರೀರಾಮ್ ಟ್ರಾನ್ಸ್ಪೋರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಯುತಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಸಂಹಿತೆ

ಪರಿಚಯ

ಆರ್‌ಬಿಐಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರವಿಲ್ಲದಹಣಕಾಸುಕಂಪೆನಿಗಳಿಗೆನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಸಂಹಿತೆಗೆಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸೂತ್ರಗಳನ್ನುರಚಿಸಿದೆ, ಇದುವೈಯಕ್ತಿಕಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗನ್ಯಾಯೋಚಿತಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಮಟ್ಟವನ್ನುವ್ಯವಸ್ಥಿಸುತ್ತದೆಮತ್ತುಅತ್ಯುತ್ತಮಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಭಾಗವಾಗಿಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ವರ್ಣ, ಧರ್ಮ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕಸ್ಥಿತಿಅಥವಾಅಂಗವಿಕಲತೆಆಧಾರದಮೇಲೆತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆಎಲ್ಲಾಅರ್ಹಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆಸಾಲದಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನುಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆಮಾಡುವುದುನಮ್ಮ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ, ಆಗಿರುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾಗ್ರಾಹಕರನ್ನುಒಂದೇ ಸಮಕ್ಕೆಮತ್ತುನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತವಾಗಿಪರಿಗಣಿಸುವುದುನಮ್ಮನೀತಿಯಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮಉದ್ಯೋಗಿಗಳುನೆರವು, ಉತ್ತೇಜನಮತ್ತುಸೇವೆಗಳನ್ನುನ್ಯಾಯೋಚಿತ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತಮತ್ತುಸಮನಾದರೀತಿಯಲ್ಲಿನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಕಂಪೆನಿಯವೆಬ್ಸೈಟ್ನಲ್ಲಿನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನುಇರಿಸುವುದರಮೂಲಕನಮ್ಮಗ್ರಾಹಕರಿಗೆಅದನ್ನುನಾವುಸಂವಹಿಸುತ್ತೇವೆ.

ವೆಚ್ಚಗಳು/ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನುಸಾಲಗಾರರಿಗೆಸೂಕ್ತವಾಗಿತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆಎಂದುನಾವುಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆಸಂಬಂಧಿಸಿದನಿಯಮಗಳುಮತ್ತುಷರತ್ತುಗಳನ್ನುನಿರೀಕ್ಷಿತಸಾಲಗಾರರಿಗೆತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಸಾಲನೀಡುವನಿರ್ಧಾರದಿಂದಉದ್ಭವಿಸುವವಿವಾದಗಳನ್ನುನಮ್ಮಿಂದಸ್ಥಾಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಅಸಮಾಧಾನಪರಿಹಾರಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಿಂದಸರಿಯಾಗಿಪರಿಹರಿಸಲು ನಾವು ಬದ್ಧರಾಗಿರುತ್ತೇವೆ.

ಕಂಪೆನಿಯನ್ಯಾಯಯುತಸಾಲ ಕೊಡುವಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳುವ್ಯಾಪಾರ, ಸಾಲದಹುಟ್ಟು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಸೇವೆಮತ್ತುಸಂಗ್ರಹಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನುಒಳಗೊಂಡಂತೆನಮ್ಮಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಎಲ್ಲಾಅಂಶಗಳಿಗೆಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಉದ್ಯೋಗಿಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಮತ್ತುಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿಮತ್ತುತಂತ್ರಜ್ಞಾನದವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಸಂಹಿತೆಗೆನಮ್ಮಬದ್ಧತೆಯನ್ನುಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಮಂಡಳಿಮತ್ತುನಿರ್ವಹಣಾತಂಡವುನಮ್ಮಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳುನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿಸಾಲ ಕೊಡುವುದಕ್ಕೆನಮ್ಮಬಲವಾದಬದ್ಧತೆಯನ್ನುಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತುಎಲ್ಲಉದ್ಯೋಗಿಗಳುಆಬದ್ಧತೆಯಬಗ್ಗೆತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆಂದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲುವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದವಿಧಾನಗಳನ್ನುಸ್ಥಾಪಿಸಲುಕಾರಣವಾಗಿದೆ. ಶ್ರೀರಾಮ್ಟ್ರಾನ್ಸ್.ಪೋರ್ಟ್ಫೈನಾನ್ಸ್ಕಂಪನಿಲಿಮಿಟೆಡ್ತನ್ನಗ್ರಾಹಕರಿಗೆಹೆಚ್ಚಿನಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನುಒದಗಿಸಲುಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

ಈನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಸಂಹಿತೆಯುನಾವುನೀಡುವಎಲ್ಲಾಉತ್ಪನ್ನಗಳುಮತ್ತುಸೇವೆಗಳಿಗೆಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ (ಪ್ರಸ್ತುತವಾಗಿನೀಡುತ್ತಿರುವಅಥವಾಭವಿಷ್ಯದದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿಪರಿಚಯಿಸಬಹುದಾದ)

ನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಸಂಹಿತೆಯು, ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ, ಫೋನ್ಮೂಲಕ, ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿಅಥವಾನಾವುಪ್ರಸ್ತುತವಾಗಿಬಳಸುತ್ತಿರುವಅಥವಾಭವಿಷ್ಯದದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿಪರಿಚಯಿಸಬಹುದಾದಯಾವುದೇವಿಧಾನದಿಂದಒದಗಿಸಲ್ಪಟ್ಟರೂಈ ಮೇಲಿನವುಗಳಿಗೆಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಮುಖಬದ್ಧತೆಗಳು

1) ಸಾಲಮತ್ತುಅವುಗಳಸಂಸ್ಕರಣೆಗೆಅರ್ಜಿಗಳು

(a) ಸಾಲದಅರ್ಜಿಯಪ್ರಪತ್ರಗಳುಅಗತ್ಯಮಾಹಿತಿಯನ್ನುಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದುಸಾಲಗಾರನಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಪರಿಣಾಮಬೀರುತ್ತದೆಹಾಗೂಇದರಿಂದಇತರಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರವಿಲ್ಲದಹಣಕಾಸುಕಂಪೆನಿಗಳು)ನೀಡುವನಿಯಮಗಳುಮತ್ತುಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗಅರ್ಥಪೂರ್ಣವಾದಹೋಲಿಕೆಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆಮತ್ತು ಆತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನುಸಾಲಗಾರನುತೆಗದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದಅರ್ಜಿಯಪ್ರಪತ್ರವು ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದದಾಖಲೆಗಳನ್ನುಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಅರ್ಜಿಯಪ್ರಪತ್ರಮತ್ತುಗ್ರಾಹಕರಿಗನೀಡಲಾದಮಂಜೂರಾತಿಪತ್ರವುವಿವಿಧರೀತಿಯಸಾಲಗಾರರಿಗಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನುವಿಧಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅಪಾಯಗಳುಮತ್ತುತಾರ್ಕಿಕಕ್ರಮವನ್ನುಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆಮತ್ತುಅದನ್ನುಕಂಪನಿಯವೆಬ್ಸೈಟ್ನಲ್ಲಿಅಥವಾಸಂಬಂಧಿತಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿದೆ. ಬಡ್ಡಿಯದರದಲ್ಲಿಬದಲಾವಣೆಯುಬಂದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಈಮಾಹಿತಿಯನ್ನುನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(b) ಎಲ್ಲಾಸಾಲದಅರ್ಜಿಗಳನ್ನುಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನುನೀಡುವವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನುಕಂಪನಿಯುರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಾಗಿ, ಸಾಲದಅರ್ಜಿಗಳನ್ನುವಿಲೇವಾರಿಮಾಡಬಹುದಾದಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನೂಸಹಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(c) ಕೆವೈಸಿರೂಢಿಗಳನ್ನುಪೂರೈಸಲುಮತ್ತುಕಾನೂನುಮತ್ತುನಿಯಂತ್ರಕಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆಅನುಸಾರವಾಗಿಗ್ರಾಹಕರಿಂದಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನುಸಾಲದಅರ್ಜಿಯಪ್ರಪತ್ರವುಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ದತ್ತಸಂಚಯವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ಕುಟುಂಬದಬಗ್ಗೆಹೆಚ್ಚುವರಿಮಾಹಿತಿಯನ್ನುನಾವುವಿನಂತಿಸಬಹುದು; ಆದರೆಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗಮಾಡಲುಬಯಸಿದರೆಮಾತ್ರಅವನು/ ಅವಳುಈಮಾಹಿತಿಯನ್ನುಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

2) ಸಾಲಮೌಲ್ಯೀಕರಣಮತ್ತುನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು

ವಾರ್ಷಿಕಬಡ್ಡಿದರಮತ್ತುಅರ್ಜಿಯವಿಧಾನಸೇರಿದಂತೆನಿಯಮಗಳುಮತ್ತುಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿಪತ್ರ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯ ಮೂಲಕ,ಸಾಲಗಾರನಿಗಬರವಣಿಗಯಲ್ಲಿಕಂಪನಿಯುತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಮತ್ತುಸಾಲಗಾರರಿಂದಈನಿಯಮಗಳುಮತ್ತುಷರತ್ತುಗಳ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನುಅದರದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದಮಂಜೂರಾತಿಪತ್ರಮತ್ತುಸಾಲಗಾರರಿಗೆಎಲ್ಲಾಸಂವಹನಗಳುದೇಶೀಯಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಅಥವಾಸಾಲಗಾರರಿಗಅರ್ಥವಾಗುವಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯುಸಾಲಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದ ನಕಲನ್ನುಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದಮಂಜೂರಾತಿ ಅಥವ ಬಟವಾಡೆಯಸಮಯದಲ್ಲಿಒದಗಿಸಬೇಕು.

3) ನಿಯಮಗಳುಮತ್ತುಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನಬದಲಾವಣೆಗಳುಸೇರಿದಂತೆಸಾಲಗಳಬಟವಾಡೆ

(a) ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದವಿಧಿಸಲ್ಪಡುವದಂಡನೆಯಬಡ್ಡಿಯನ್ನುಸಾಲಒಪ್ಪಂದದ ಪತ್ರದಲ್ಲಿದಪ್ಪಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(b) ಬಟವಾಡೆಯಅನುಬಂಧಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿಶುಲ್ಕಗಳುಸೇರಿದಂತೆನಿಯಮಗಳುಮತ್ತುಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನಯಾವುದೇಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆಸಾಲಗಾರರಿಗಕಂಪನಿಯುಸೂಚನೆನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳುಮತ್ತುಶುಲ್ಕಗಳಬದಲಾವಣೆಯುನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿಮಾತ್ರಜಾರಿಗ ಬರುತ್ತದೆಎಂದುನಾವುಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಈನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿಸೂಕ್ತವಾದಸ್ಥಿತಿಯನ್ನುಸಾಲಒಪ್ಪಂದದ ಪತ್ರದಲ್ಲಿಅಳವಡಿಸಲಾಗುವುದು.

(c) ಒಪ್ಪಂದದಅಡಿಯಲ್ಲಿಪಾವತಿಅಥವಾಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನುಮರುಪಡೆಯುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವನಿರ್ಧಾರವುಸಾಲಒಪ್ಪಂದದ ಪತ್ರದೊಂದಿಗಸಂಗತದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.

(d) ಸಾಲಒಪ್ಪಂದದ ಪತ್ರವುಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತಮರು-ಸ್ವಾಧೀನಕಲಮನ್ನುಹೊಂದಿರುತ್ತದೆಮತ್ತುಸ್ವಾಧೀನವನ್ನುತೆಗದುಕೊಳ್ಳುವಮೊದಲುಅಧಿಸೂಚನೆಯಅವಧಿಗಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆನಿಬಂಧ

ನೆಗಳನ್ನು, ಅಧಿಸೂಚನೆಯಅವಧಿಯನ್ನುಬಿಟ್ಟುಬಿಡಬಹುದಾದ ಯವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು, ಭದ್ರತೆಯನ್ನುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವವಿಧಾನವನ್ನು, ಸ್ವತ್ತಿನ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವ ಅಂತಿಮಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಒಂದುನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು, ಸ್ವತ್ತಿನಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ಮಾಡಲು ಒಂದು ವಿಧಾನಮತ್ತುಸಾಲಗಾರನಿಗೆಮರು-ಸ್ವಾಧೀನನೀಡಲು ಒಂದುವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(e) ಸಾಲಗಾರನವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಕಂಪೆನಿಯುಯಾವುದೇಕಾನೂನುಬದ್ಧಹಕ್ಕು ಅಥವಾಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆಒಳಪಟ್ಟಿರುವಂತೆಎಲ್ಲಾಬಾಕಿಗಳಮರುಪಾವತಿಯಮೇಲೆಅಥವಾಬಾಕಿಉಳಿದಿರುವಸಾಲವನ್ನುತೀರಿಸಿದ ನಂತರ ಕಂಪೆನಿಯುಎಲ್ಲಾಭದ್ರತೆಗಳನ್ನುಬಿಡುಗಡೆಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಜಾ ಮಾಡುವಹಕ್ಕನ್ನುಬಳಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದಕ್ಕೆಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಧಿಸೂಚನೆಯನ್ನು ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ತೀರ್ಮಾನ ಮಾಡುವ/ ಪಾವತಿಸುವ ತನಕಭದ್ರತೆಗಳನ್ನುಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪೆನಿಯಅಧಿಕಾರದ ನಿಯಮಗಳೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

<u>4) ಗೋಪ್ಯತೆ</u>

(a) ಗ್ರಾಹಕರುಅಧಿಕಾರವನ್ನುನೀಡದ ಹೊರತುನಾವುಎಲ್ಲಾವೈಯಕ್ತಿಕಮಾಹಿತಿಯನ್ನುಖಾಸಗಿಮತ್ತುಗೌಪ್ಯವೆಂದುಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇವೆ

(b) ಗ್ರಾಹಕರುಅಧಿಕಾರವನ್ನು ನೀಡದ ಹೊರತು, ಈಕೆಳಗಿನಅಸಾಧಾರಣಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನುಹೊರತುಪಡಿಸಿಬೇರೆಯಾವುದೇವ್ಯವಹಾವಿವರಗಳನ್ನುಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ ನಾವು:

- ನಾವುಶಾಸನಬದ್ಧಅಥವಾನಿಯಂತ್ರಕಕಾನೂನಿನಮೂಲಕಮಾಹಿತಿಯನ್ನುಒದಗಿಸಬೇಕಾದರೆ
- ಈಮಾಹಿತಿಯನ್ನುಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲುಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಪರವಾಗಿಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ
- ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಹಣಕಾಸುಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ / ನಮ್ಮಗುಂಪುಮತ್ತುಸಹಾಯಕಕಂಪೆನಿಗಳಿಗೆಈಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಉದಾ. ವಂಚನೆತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ) ಒದಗಿಸಲುನಮ್ಮಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ.
- ನಾವುವ್ಯಾಪಾರದಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿಯಾರಿಗಾದರೂಗ್ರಾಹಕರಮಾಹಿತಿಯನ್ನುನೀಡಲುಈಕಾರಣವನ್ನುಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

<u>5) ಸಾಮಾನ್ಯ</u>

(a) ಸಾಲಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದದನಿಯಮಗಳುಮತ್ತುಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿಒದಗಿಸಲಾದಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರನವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿನಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದಿಂದಕಂಪನಿಯುದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರನುಮೊದಲುಪ್ರಕಟಿಸದಿರುವಹೊಸಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಮತ್ತು ಅದುಸಾಲದಾತನಗಮನಕ್ಕೆಬಂದರೆ).

(b) ಸಾಲಗಾರನಖಾತೆವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿಸಾಲಗಾರರಿಂದವಿನಂತಿಯನ್ನುಸ್ವೀಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಾಗಿ ಅಂದರೆಕಂಪೆನಿಯುಆಕ್ಷೇಪಣೆಮಾಡಿದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನುಪಡೆದದಿನದ 21 ದಿನಗಳಒಳಗಾಗಿದತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹವರ್ಗಾವಣೆಯುಕಾನೂನಿನೊಂದಿಗೆಸರಿಹೊಂದುವಂತೆಪಾರದರ್ಶಕಒಪ್ಪಂದದಪರಿಭಾಷೆಯಪ್ರಕಾರವಾಗಿರಬೇಕು.

(c) ಸಾಲಗಳನ್ನುಹಿಂಪಡೆಯುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪೆನಿಯುಅನಗತ್ಯಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲಉದಾಹರಣೆಗೆನಿರಂತರವಾಗಿಸಾಲಗಾರರನ್ನುಅನಿಶ್ಚಿತಗಂಟೆಗಳಲ್ಲಿತೊಂದರೆಗೊಳಪಡಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳಹಿಂಪಡೆಯುವುದಕ್ಕೆದೈಹಿಕಶಕ್ತಿಯನ್ನುಬಳಸುವುದುಇತ್ಯಾದಿ.

<u>ಮತ್ತಷ್ಟುಸಹಾಯ</u>

ದೂರುಗಳು:

ಯಾವುದೇದೂರು / ಅಸಮಾಧಾನಗಳಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅರ್ಜಿದಾರ/ ಸಾಲಗಾರರುಸಂಬಂಧಪಟ್ಟಶಾಖೆಗಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿತಿಳಿಸಬೇಕು. ಶಾಖೆಅಧಿಕಾರಿಗಳುತಕ್ಷಣವೇ ಆ ವಿಷಯಕ್ಕಪರಿಹಾರ ಸೂಚಿಸುವಲ್ಲಿಕ್ರಮತೆಗದುಕೊಳ್ಳುವರು.

ಅಸಮಾಧಾನಗಳಪರಿಹಾರಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಅಸಮಾಧಾನಕ್ಕಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆಸಂಪೂರ್ಣವಿವರಗಳನ್ನುಸ್ವೀಕರಿಸಿದದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಉತ್ಪನ್ನಗಳುಮತ್ತುಸೇವೆಗಳಿಗಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆಎಲ್ಲಾವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದುಮತ್ತುವಿಲೇವಾರಿಮಾಡಲಾಗುವುದು.

ಕಳಗಿನ 'ಅಸಮಾಧಾನಗಳಪರಿಹಾರಕಾರ್ಯವಿಧಾನ'ವನ್ನು'ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿರ್ಧಾರಮಟ್ಟ	ಪರಿಹಾರಮಟ್ಟ
ಶಾಖೆಮಟ್ಟ	ವಲಯಕಚೇರಿಮಟ್ಟ
ವಲಯಕಚೇರಿಮಟ್ಟ	ಅಸಮಾಧಾನ ಪರಿಹಾರಅಧಿಕಾರಿ

ಅಸಮಾಧಾನಪರಿಹಾರ - ಸಂಪರ್ಕವಿವರಗಳು

ಅಸಮಾಧಾನಗಳಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿನೀವುಅಸಮಾಧಾನಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನುಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು, ದಯವಿಟ್ಟುಕಳಗಿನಯಾವುದೇವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿನಮ್ಮನ್ನುಸಂಪರ್ಕಿಸಿ:

ಅಸಮಾಧಾನದಹೆಸರು -
ಪರಿಹಾರಅಧಿಕಾರಿ:
ಶ್ರೀ ರಾಜೇಶ್ ಮಹೇಶ್ವರಿ
ಇಮೇಲ್: : rajesh.maheshwari@stfc.in

ಕಳಗಿನವಿಳಾಸದಲ್ಲಿನೀವುನಮ್ಮಕಚೇರಿಗೆಲಿಖಿತಸಂವಹನವನ್ನುಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

ಅಸಮಾಧಾನಪರಿಹಾರ ಅದಿಕಾರಿ

ಶ್ರೀರಾಮ್ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಪೋರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕೋ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿ,

ವೋಕ್‌ಹಾರ್ಡ್ ಟವರ್ಸ್, 3 ನೇ ಮಹಡಿ, ವೆಸ್ಟ್ ವಿಂಗ್, ಜಿ ಬ್ಲಾಕ್,

ಬಾಂದ್ರಾ ಕುರ್ಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಬಾಂದ್ರಾ (ಪೂರ್ವ), ಮುಂಬೈ 400 051

ದೂರವಾಣಿ: +91 22 40959595

ಸಾಲಗಾರನುಕಂಪೆನಿಯಅಸಮಾಧಾನಪರಿಹಾರಅಧಿಕಾರಿಯತೀರ್ಮಾನದಿಂದತೃಪ್ತಿಹೊಂದದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರುಈಕಳಕಂಡವಿಳಾಸದಲ್ಲಿರುವಆರ್.ಬಿಐನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಇಲಾಖೆಯಪ್ರಾದೇಶಿಕಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನುಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಪ್ರಧಾನವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು
ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಚೆನ್ನೈಪ್ರಾದೇಶಿಕಕಚೇರಿ,
ಫೋರ್ಟ್ಗ್ಲಾಸಿಸ್, ರಾಜಾಜಿಸಲೈ, ಚೆನ್ನೈ - 600 001, ಭಾರತ.

ಟೆಲ್: +91 44 25361631

ಇಮೇಲ್: dnbschennai@rbi.org.in

ನ್ಯಾಯಯುತಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಸಂಹಿತೆಮತ್ತುವಿವಿಧಮಟ್ಟಗಳಉಸ್ತುವಾರಿಯಲ್ಲಿನಅಸಮಾಧಾಪರಿಹಾರಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕಯನಿಯತಕಾಲಿಕವಿಮರ್ಶೆಯೊಂದನ್ನುಒಗ್ಗೂಡಿಸಿದವರದಿಯನ್ನುನಿರ್ದೇಶಕರಮಂಡಳಿ/ ಸಮಿತಿಗೆನಿಯಮಿತಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

<u>ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಮತ್ತುಸಲಹೆಗಳು</u>

ನಮ್ಮಸೇವೆಗಳನ್ನುಸುಧಾರಿಸಲುನಮ್ಮಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆನೀಡಲುನಮ್ಮಗ್ರಾಹಕರನ್ನುನಾವುವಿನಂತಿಸುತ್ತೇವೆ.

<u>ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ</u>

ಸಂಹಿತೆಯಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನುಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲುನಮ್ಮಲ್ಲಿಅಸಮಾಧಾನಪರಿಹಾರಅಧಿಕಾರಿಯೊಬ್ಬರುಇದ್ದಾರೆ. ನಮ್ಮಆಂತರಿಕಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳುನಾವುಸಂಹಿತೆಯನ್ನುಪೂರೈಸುತ್ತವೆಯೆಎಂದುಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಅಸಮಾಧಾನಗಳಪರಿಹಾರಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನುಒಳಗೊಂಡಂತೆನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಸಂಹಿತೆಯಅನುವರ್ತನೆಯಪರಿಶೀಲನೆಯುನಿಯಮಿತವಾಗಿಆಡಳಿತ ಮಾಡಳಿಯಿಂದಮಾಡಲ್ಪಡುತ್ತದೆಮತ್ತುಏಕೀಕೃತವರದಿಯನ್ನುನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿನಿರ್ದೇಶಕರಮಂಡಳಿಗೆಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

<u>ಸಂಹಿತೆಯಬಗ್ಗೆಹೆಚ್ಚಿನಮಾಹಿತಿ</u>

ಸಂಹಿತೆಯುನಮ್ಮವೆಬ್ಸೈಟ್ನಲ್ಲಿಲಭ್ಯವಾಗುತ್ತದೆಮತ್ತುಅದರ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನುವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.