ಚೋಳಮಂಡಲಂ ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ **ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025** ರ ಅಧ್ಯಾಯ III ರ ಅನುಸರಣೆಯಾಗಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದರ ಉದ್ದೇಶ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ತಿಳಿದ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಚೋಳಮಂಡಲಂ ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಮುಖ್ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:

• ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;

• ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಾಗೂ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು;

• ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು;

• ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇರುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದು.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದು, ವಾಹನ ಹಣಕಾಸು, ಆಸ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲ, ಗೃಹ ಸಾಲ, ಸಣ್ಣ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಮ ಉದ್ಯಮ ಸಾಲಗಳು, ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು, ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮ ಸಾಲಗಳು, ಗ್ರಾಹಕ ಬಳಕೆಯ ದೀರ್ಘಕಾಲಿಕ ವಸ್ತುಗಳ ಸಾಲಗಳು ಹಾಗೂ ಚಿನ್ನದ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು, ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಡೆಯುತ್ತವೆ.

ಅರ್ಜಿಸಲಾದ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯದ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ನೀಡುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ನಡೆಸಿ ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳಿದ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ವಿವಿಧ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನೂ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಯಾವ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು / ಷರತ್ತುಗಳು

ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸಮರ್ಪಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯ ಹೇಳಿಕೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇತರೆ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರುಗೊಂಡ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ, ಎಲ್ಲ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಹಾಗೂ ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಬಂಧಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿದ್ದು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯಪೂರ್ಣವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೆನಪಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವಾಗ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನೂ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ, ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಂದರ್ಭ ಹಾಗೂ ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನೂ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಅವುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ವಿತರಿಸುತ್ತದೆ.

ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂಗಡ ಮರುಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮುಂತಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. ಈ ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳು, ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಥವಾ ಪಾವತಿ / ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರವೇ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಸೂಲು ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಲಿಯನ್ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆ ಸೂಚನೆಯಲ್ಲಿ ಉಳಿದಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕು ತೀರಿಸುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸುವ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರು ಅಥವಾ ಖಾತೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಲಿಖಿತ ವಿನಂತಿ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಆ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಗಳು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ, ದೈಹಿಕ ಅಥವಾ ದೃಷ್ಟಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಸಾಲ-ಸಂಬಂಧಿತ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ಇದು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ. ದೈಹಿಕ ಅಥವಾ ದೃಷ್ಟಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನಷ್ಟೇ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಅಥವಾ ಬಲಪ್ರಯೋಗವನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಅಸಮಂಜಸ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಪಡಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಬಲಪ್ರಯೋಗದ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ವಸೂಲಾತಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಇತರೆ ನೌಕರರಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಮಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು, ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು, ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ದೂರುಗಳ ವರದಿಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ದೂರುಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಹಾಗೂ ದೂರು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಚೆನ್ನೈ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿರ್ವಹಣೆಯು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನೂ ಹಾಗೂ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನೂ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಸಂಗ್ರಹಿತ ವರದಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕಕ್ಕೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವವರ ರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಇದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲಗಾರರು ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ನೌಕರ, ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಆ ನೀತಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನಾಮನಿರ್ದೇಶಿತ ಲೋಕಪಾಲರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ : ಶ್ರೀ ಕೃಷ್ಣಕುಮಾರ್ ಕೆ.ಪಿ.

ವಿಳಾಸ : ಎಎಸ್‌ವಿ ಆದರ್ಶ ಸಂಕೀರ್ಣ, 719, ಪಥಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಮೌಂಟ್ ರಸ್ತೆ ಸಮೀಪ, ಥೌಸಂಡ್ ಲೈಟ್ಸ್ ಮೆಟ್ರೋ ನಿಲ್ದಾಣ ಸಮೀಪ, ರಾಜ್ ವಿಡಿಯೋ ವಿಷನ್ ಹಿಂಭಾಗ, ಅಣ್ಣಾ ಸಾಲೈ, ಚೆನ್ನೈ – 600002

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 044-40906097

ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಅಂಚೆ : grow@murugappa.com

ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ :

ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ
ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ
ಚೆನ್ನೈ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲಾಸಿಸ್, ಸಂಖ್ಯೆ 16, ರಾಜಾಜಿ ಸಾಲೈ
ಚೆನ್ನೈ – 600001

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 044-25399189

ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿದರ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಲಾಭಾಂಶ, ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತನ್ನ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯ ಮಟ್ಟಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಅದರ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ರೂಪದಲ್ಲಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿವು ಇರುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ನೆರವು ಪಡೆದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ

ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ, ಮರುಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಗತ್ಯ ನಿಯಮಗಳು, ಷರತ್ತುಗಳು, ಪ್ರಮುಖ ಪದ್ಧತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಕ್ತ ವಿಧಿಗಳು ಇರಬೇಕು.

ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.