

श्री कल्याण होल्डिंग्स लिमिटेड

सीआईएन: एल 67120 आरजे 1993 पीएलसी 061489

पंजीकृत कार्यालय: बी -19, लाल बहादूर नगर, मालवीय नगर, जयपुर -302017 (राजस्थान)

दूरभाष/फैक्स : 0141-2554270, 0141-4034062

वेबसाइट: www.shrikalyan.com, ई-मेल: shrikalyan25@hotmail.com

उचित अभ्यास कोड और शिकायत निवारण तंत्र

परिचय

श्री कल्याण होल्डिंग्स लिमिटेड ("कंपनी") के निदेशक मंडल ने रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया मास्टर परिपत्र सं। आरबीआई / 2012-13 / 27 डीएनबीएस (पीडी) के संदर्भ में आवश्यक उचित अभ्यास संहिता ("कोड") को मंजूरी दे दी है।) सीसी संख्या 286 / 03.10.042 / 2012-13 दिनांक 02 जुलाई, 2012 और अधिसूचना सं। आरबीआई / 2012-13 / 416 डीएनबीएस.सीसी.पीडी सं .320 / 03.10.01 / 2012-13 दिनांक 18 फरवरी, 2013 और (परिपत्र सं। आरबीआई / 2015-16 / 16 डीएनबीआर (पीडी) सीसी.No.054 / 03.10.119 / 2015-16 दिनांक 01 जुलाई, 2015), का कंपनी के उधारकर्ताओं के साथ सभी लेनदेन में पालन किया जाएगा।

उचित अभ्यास कोड का उद्देश्य ग्राहकों को प्रथाओं के प्रभावी अवलोकन को प्रदान करना है, जिसके बाद कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में कंपनी द्वारा पालन किया जाएगा। संहिता ग्राहकों को वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के लाभ के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करेगी और कंपनी द्वारा स्वीकृत और विघटन करने वाले किसी भी ऋण पर लागू होगी।

मुख्य समितियां:

कंपनी की प्रमुख वचनबद्धताएं हैं:

- कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए, और कर्मचारियों द्वारा पीछा की जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं में, इस संहिता में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना;
- व्यावसायिक और पर्याप्त प्रशिक्षित सहयोगियों के माध्यम से पेशेवर, विनम्र और तेज़ सेवाएं प्रदान करना;
- वित्तीय लेनदेन के संबंध में नियमों और शर्तों, लागत, अधिकार और देनदारियों के सटीक और समय पर प्रकटीकरण प्रदान करना; ग्राहक को ब्याज दरों, शुल्कों या नियमों और शर्तों में बदलावों के बारे में सूचित करते हुए।
- यह सुनिश्चित करना कि विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है और भ्रामक नहीं है;
- लागू ब्याज दर और अन्य नियमों और शर्तों की स्पष्ट रूप से बताते हुए;
- उनके वित्तीय प्रभावों को समझाते हुए।
- वेबसाइट / ग्राहक सेवा हेल्पलाइन इत्यादि के माध्यम से पेश की जाने वाली सेवाओं के बारे में ग्राहक को अपडेट करना
- सभी शिकायतों और रिपोर्ट की गई त्रुटियों के लिए समय पर समाधान प्रदान करना;
- शिकायत निवारण प्रक्रिया और संबंधित वृद्धि पर ग्राहकों को सूचित करना;
- तकनीकी विफलता के मामले में ग्राहकों को सूचित करना और मार्गदर्शन करना कि उनकी शिकायत कैसे और कब संबोधित की जाएगी;
- अनुरोध पर ग्राहक को प्रतियां उपलब्ध कराने के द्वारा इस संहिता को प्रचारित करें और यह भी सुनिश्चित करें कि कंपनी के कर्मचारियों को कोड के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए प्रशिक्षित किया गया है;
- दौड़, आयु, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर ग्राहकों को भेदभाव नहीं करना है।

श्री कल्याण होल्डिंग्स लिमिटेड

सीआईएन: एल 67120 आरजे 1993 पीएलसी 061489

पंजीकृत कार्यालय: बी -19, लाल बहादुर नगर, मालवीय नगर, जयपुर -302017 (राजस्थान)

दूरभाष/फैक्स : 0141-2554270, 0141-4034062

वेबसाइट: www.shrikalyan.com, ई-मेल: shrikalyan25@hotmail.com

ऋण और उनके प्रक्रिया के लिए आवेदन:

- कंपनी उधारकर्ता द्वारा समझा जाने वाले अंग्रेजी, हिंदी या स्थानीय भाषा या भाषा में यथासंभव हद तक संवाद करेगी, ब्याज दर लागू होगी और प्रसंस्करण के लिए शुल्क / शुल्क, प्रीपेमेंट विकल्प और शुल्क यदि कोई हो, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रदान किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा निर्णय लिया जा सके। ग्राहक को इसकी गणना के लिए विधि के साथ वार्षिक ब्याज दर के बारे में सूचित किया जाना चाहिए।
- कंपनी ग्राहक द्वारा जमा किए जाने वाले दस्तावेजों की एक सूची प्रदान करेगी, जो ऋण आवेदन पत्र का हिस्सा होगी। यदि कोई अतिरिक्त विवरण / दस्तावेज आवश्यक हैं, तो उसे तुरंत उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा।
- कंपनी ग्राहक को एक पावती देगी और प्रत्येक ऋण आवेदन के लिए आवेदन संसाधित करने के लिए कितने दिनों का समय लगेगा इसका संकेत देगी।
- कंपनी अपने कर्मचारियों / व्यापार टेलीफोन नंबरों पर ग्राहक से संपर्क करके या ऋण आवेदन पर उल्लिखित निवास / व्यावसायिक पते पर शारीरिक रूप से यात्रा करके अपने कर्मचारियों के माध्यम से या उसके द्वारा नियुक्त एजेंसी के माध्यम से संपर्क बिंदु सत्यापन कर सकती है।

ऋण अनुपालन और शर्तें / शर्तें:

- कंपनी उधारकर्ता की क्रेडिट योग्यता पर उचित परिश्रम करेगी, जो आवेदन पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा। मूल्यांकन कंपनी के क्रेडिट नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के संबंध में होगा।
- ऋण के अनुमोदन पर स्वीकृति पत्र / ऋण समझौते को स्वीकृत ऋण की राशि का संकेत मिलता है, अन्य शर्तों और शर्तों के साथ गणना की विधि सहित लागू ब्याज दर आवेदक को लिखित में दी जाएगी।
- ऋण समझौते के निष्पादन के बाद, सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत की जाएगी।

नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का विवाद:

- कंपनी निर्धारित करने और सुनिश्चित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को तैयार करेगी कि ब्याज दरें और प्रसंस्करण और अन्य शुल्क अत्यधिक नहीं हैं।
- कंपनी, वितरण के समय, यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दर और प्रसंस्करण और ऋण और अग्रिमों पर अन्य शुल्क उपर्युक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं के सख्ती से पालन में हैं।
- देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाई गई दंड ब्याज का उल्लेख ऋण समझौते में बोल्ड में किया जाना चाहिए।
- उधारकर्ता द्वारा स्वीकृति पत्र / अनुमोदन मेल के सभी नियमों और शर्तों के अनुपालन पर वितरण किया जाएगा।

श्री कल्याण होल्डिंग्स लिमिटेड

सीआईएन: एल 67120 आरजे 1993 पीएलसी 061489

पंजीकृत कार्यालय: बी -19, लाल बहादूर नगर, मालवीय नगर, जयपुर -302017 (राजस्थान)

दूरभाष/फैक्स : 0141-2554270, 0141-4034062

वेबसाइट: www.shrikalyan.com, ई-मेल: shrikalyan25@hotmail.com

पोस्ट डिस्बर्सल पर्यवेक्षण:

- कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क इत्यादि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के उधारकर्ता को नोटिस देगी और कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हो जाएंगे।
- कंपनी भुगतान या प्रदर्शन को याद करने / बढ़ाने या ऋण समझौते के अनुरूप अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने से पहले ग्राहक को नोटिस देगी। परिवर्तन केवल उधारकर्ता और कंपनी की पूर्व सहमति के साथ पूर्वदर्शी प्रभावी हो सकते हैं।
- कंपनी सभी देनदारियों के पुनर्भुगतान पर या किसी भी वैध दावे या ग्रहणाधिकार के अधीन किसी भी अन्य दावे के लिए ऋण के बकाया राशि के प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियों को छोड़ देगी। शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण ग्राहक को नोटिस करें और जिन शर्तों के तहत कंपनी सिक्योरिटीज को बनाए रखने के हकदार है, जब तक कि संबंधित दावे का निपटारा नहीं किया जाता है / भुगतान किया जाएगा, यदि सेट ऑफ का अधिकार उपयोग किया जाना है।

जनरल:

- ऋण समझौते में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी;
- खुदरा वित्त समझौते में कानूनी प्रवर्तन योग्यता के उद्देश्य से वित्त पोषित वाहन के पुनः कब्जे के प्रावधानों, नियमों और शर्तों में पारदर्शिता के लिए पुनः कब्जा खंड शामिल है;
- ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी अवांछित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी जैसे उधारकर्ताओं को अजीब घंटों में परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए मांसपेशी शक्ति का उपयोग आदि;
- कंपनी अपराधी ग्राहकों को 07:00 बजे से 21:00 बजे के बीच कॉल करेगी जब तक कि उधारकर्ता के व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में उन्हें निर्दिष्ट घंटे के बाहर अन्यथा कॉल करने की आवश्यकता न हो।
- कंपनी जरूरी उधारकर्ता के लिए लगाए गए सुरक्षा को लागू करने की व्यवस्था कर सकती है, यदि आवश्यक हो, तो केवल बकाया राशि वसूलने के उद्देश्य से और संपत्ति के सनकी वंचित होने का लक्ष्य नहीं रखा जाएगा।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि इसकी सुरक्षा, मूल्यांकन और प्राप्ति को लागू करने की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।
- उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा कंपनी के आपत्ति, यदि कोई हो, तो इस तरह के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर व्यक्त किया जाएगा। इस तरह के हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

ग्राहक संरक्षण:

- कंपनी अपने ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानती है और किसी तीसरे पक्ष को ग्राहक के लेन-देन के विवरण प्रकट नहीं करेगी, सिवाय इसके कि यदि कानून के तहत जानकारी दी जानी चाहिए या जानकारी के बारे में जनता के प्रति कर्तव्य है।

श्री कल्याण होल्डिंग्स लिमिटेड

सीआईएन: एल 67120 आरजे 1993 पीएलसी 061489

पंजीकृत कार्यालय: बी -19, लाल बहादुर नगर, मालवीय नगर, जयपुर -302017 (राजस्थान)

दूरभाष/फैक्स : 0141-2554270, 0141-4034062

वेबसाइट: www.shrikalyan.com, ई-मेल: shrikalyan25@hotmail.com

शिकायत निवारण तंत्र:

• कंपनी के पास एक ग्राहक इंटरैक्शन सेंटर (सीआईसी) है जिसमें ग्राहक द्वारा कोई भी बातचीत, अनुरोध, प्रश्न या अनुपालन दर्ज किया जा सकता है। सीआईसी में शिकायत निवारण तंत्र है जो सुनिश्चित करता है कि सभी ग्राहकों की शिकायतों का उचित और समय पर निवारण किया जाता है। कंपनी के कार्यकर्ताओं से उत्पन्न होने वाली शिकायतों और / या विवादों को दूर करने के लिए निम्नलिखित तंत्र स्थापित किए गए हैं:

- ✓ शिकायत का पंजीकरण: ग्राहक शिकायत रिकॉर्डिंग के लिए पंजीकृत कार्यालय से या ईमेल के माध्यम से संपर्क कर सकते हैं।
- ✓ ग्राहक
- ✓ पंजीकृत कार्यालय में भी जा सकते हैं।
- ✓ यदि ग्राहक प्रदान किए गए प्रस्ताव से संतुष्ट नहीं हैं या निर्दिष्ट अवधि के भीतर शिकायत का निपटारा नहीं किया गया है, तो वह शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है:
श्री जीनेंद्र कुमार जैन
श्री कल्याण होल्डिंग्स लिमिटेड
बी -19, लाल बहादुर नगर, मालवीय नगर,
जे. एल. एन मार्ग, जयपुर -302017 (रा।)
फोन + 91-141-4034062
Shrikalyan25@hotmail.com
- ✓ कोड की आवधिक समीक्षा और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा कंपनी द्वारा की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर कंपनी के निदेशक मंडल को जमा की जाएगी।