

एसके फाइनेंस लिमिटेड

फेयर प्रक्टिस कोड और शिकायत निवारण तंत्र

2022-23

अंतर्वस्तु

फेयर प्रैक्टिस कोड	2
परिचय	2
ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण.....	2
ऋण मूल्यांकन और नियम और शर्तें	2
ऋणों का संवितरण और नियम और शर्तों में परिवर्तन	3
सामान्य	3
कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का कब्जा	4
कर्जदारों से वसूला जाने वाला ब्याज	4
सोने के आभूषणों की जमानत पर उधार	5
समीक्षा	5
शिकायत निवारण तंत्र	5
परिचय.....	5
सिद्धांतों की मार्गदर्शक	5
शिकायतों/शिकायतों का पंजीकरण	6
चरण 1: शिकायत पंजीकरण का चैनल	6
चरण 2: एस्केलेशन मैकेनिज्म	6
निदेशक मंडल की जिम्मेदारी	7
पॉलिसी सेवरेबल:	7
संशोधन:	7

फेयर प्रैक्टिस कोड

परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने मास्टर परिपत्र RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015 के माध्यम से NBFC (गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों) के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशानिर्देश जारी किए हैं। -16 फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिनांक 01 जुलाई 2015 आरबीआई मास्टर निदेश आरबीआई/डीएनबीआर/2016-17/45 मास्टर निदेश डीएनबीआर के साथ 008/03.10.119/2016-17 - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण जमा न लेने वाली कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निदेश, 2016 दिनांक 01 सितंबर 2016 और उसके बाद संशोधन.

यह फेयर प्रैक्टिस कोड कंपनी के अपने उधारकर्ताओं, सह-आवेदकों और गारंटर्स के साथ लेन-देन के संबंध में पारदर्शी और स्पष्ट दिशा-निर्देश देती है (इस दस्तावेज़ के बाकी हिस्सों में सामूहिक रूप से "उधारकर्ता" या "आवेदक" के रूप में संदर्भित, जैसा कि संदर्भ की आवश्यकता है)। यह नीति SK Finance Limited (पूर्व में Ess Kay Fincorp Limited के नाम से जानी जाती है और इसके बाद "कंपनी" के रूप में जानी जाती है) द्वारा पेश किए जाने वाले सभी उधार उत्पादों पर लागू होती है।

कोड ग्राहक शिकायत निवारण के लिए एक मजबूत तंत्र भी रखता है। इस कोड के माध्यम से कंपनी का लक्ष्य समय-समय पर नियामक द्वारा निर्धारित नियामक दिशानिर्देशों का पालन करना है

ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

ऋण आवेदन पत्र में प्रासंगिक जानकारी शामिल होगी जो उचित व्यवहार और पारदर्शिता लाने के लिए उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है।

यह फॉर्म आवेदन पत्र के साथ उधारकर्ता द्वारा जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को इंगित करेगा।

उधारकर्ता के साथ संचार ऐसी भाषा में होना चाहिए जिसे उधारकर्ता आसानी से या स्थानीय भाषा में समझ सके।

उधारकर्ता से आवेदन पत्र प्राप्त होने के बाद, एक स्वीकृति रसीद जिसमें ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, उस अवधि को इंगित करता है, उधारकर्ता को सौंप दिया जाएगा।

यदि किसी अतिरिक्त विवरण/दस्तावेजों की आवश्यकता है, तो इसकी सूचना उधारकर्ताओं को दी जाएगी।

ऋण मूल्यांकन और नियम और शर्तें

कंपनी, ऋण के अनुमोदन पर, आवेदक को एक स्वीकृति पत्र सह समझौते के माध्यम से या अन्यथा ऋण की राशि, लागू ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि, नियमों और शर्तों के साथ बताएगी।

स्वीकृति पत्र उधारकर्ता को उसके द्वारा आसानी से समझने योग्य भाषा या स्थानीय भाषा में लिखित रूप में दिया जाएगा और उधारकर्ता के माध्यम से नियम और शर्तों की एक स्वीकृत प्रति रिकॉर्ड में रखी जाएगी।

किशतों की देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज को ऋण समझौते में बड़े अक्षरों में प्रदर्शित किया जाएगा।

कंपनी ऋण समझौते की एक प्रति, स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता को समझने योग्य भाषा में, उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों के साथ प्रस्तुत करेगी।

ऋणों का संवितरण और नियम और शर्तों में परिवर्तन

ब्याज दरों, संवितरण कार्यक्रम, पूर्व भुगतान शुल्क, सेवा शुल्क आदि जैसे नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन / संशोधन की स्थिति में, उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उसके द्वारा समझी जाने वाली किसी भी भाषा में एक नोटिस / सूचना प्रदान की जाएगी।

शुल्क और ब्याज दरों में कोई भी संशोधन केवल संभावित रूप से प्रभावी होगा और इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त / खंड को ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।

सभी ऋणों के वितरण के बाद पर्यवेक्षण सामान्य व्यावसायिक अभ्यास, मंजूरी की शर्तों और आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार होगा।

समझौते के तहत प्रदर्शन या भुगतान में तेजी लाने / वापस बुलाने का निर्णय केवल ऋण समझौते के अनुसार किया जाएगा।

ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियों को ऋण की बकाया राशि के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर जारी किया जाएगा, जो किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है, और किसी अन्य दावे के लिए सेट-ऑफ है जो कंपनी के पास उधारकर्ताओं के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट-ऑफ के इस तरह के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को सभी बकाया राशि की निकासी से 30 दिनों के भीतर, शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया

जाएगा, जिसके तहत कंपनी को बनाए रखने का अधिकार है जब तक संबंधित दावे का निपटान / भुगतान नहीं किया जाता है।

सामान्य

ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में उल्लिखित कारणों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में कोई हस्तक्षेप नहीं होगा, जब तक कि कोई नई जानकारी, जिसे उधारकर्ता ने पहले प्रकट नहीं किया है, कंपनी द्वारा नोटिस नहीं की गई है।

यदि कंपनी को अपने ऋण खाते को स्थानांतरित करने के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होता है, तो उसके लिए आपत्ति या सहमति अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर अग्रेषित की जाएगी। ऐसा कोई भी हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, यानी ऋण की वसूली के लिए मसल पावर का उपयोग, ऋण की वसूली के लिए बहुत ही विषम समय पर उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना आदि और ऐसा व्यवहार कंपनी की आचार संहिता के खिलाफ भी है।

ग्राहकों के साथ संवाद करने वाले सभी स्टाफ सदस्यों को यह सुनिश्चित करने के लिए निरंतर प्रशिक्षण दिया जाएगा कि वे ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करें।

कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

कंपनी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का कब्जा

कंपनी ने ऋण लेने वाले के साथ ऋण समझौते में पुनः कब्जा खंड शामिल किया है जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होगा।

पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे:

1. कब्जा लेने से पहले नोटिस की अवधि।
2. वे परिस्थितियां जिनके तहत नोटिस की अवधि माफ की जा सकती है।
3. सुरक्षा का कब्जा लेने की प्रक्रिया ।

4. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले कर्जदार को कर्ज की अदायगी के लिए अंतिम मौका दिए जाने के संबंध में प्रावधान।
5. उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया और
6. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

कर्जदारों से वसूला जाने वाला ब्याज

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से कंपनी द्वारा ऋण और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क नहीं लिया जाता है, कंपनी के बोर्ड ने ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क "ब्याज दर नीति" निर्धारित करने के लिए एक नीति अपनाई है और उसको कंपनी की वेब साइट www.skfin.in पर डाल दें

जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होता है तो वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा समय-समय पर स्वीकृत कंपनी रणनीतियों के साथ प्रसंस्करण, ब्याज दरों और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक प्रक्रियाओं और सिद्धांतों का पालन किया जाएगा।

ऋण देने के निर्णय के साथ-साथ प्रत्येक ऋण खाते पर लागू होने वाली ब्याज दर का मूल्यांकन मामला-दर-मामला आधार पर किया जाएगा, पुनर्भुगतान क्षमता और उधारकर्ता प्रोफ़ाइल जैसे कई कारकों के अनुसार, जिस तरह की संपत्ति का वित्त पोषण किया जा रहा है, पिछले चुकौती ट्रैक रिकॉर्ड यदि कोई हो, उधारकर्ता की अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताएं, ऋण की अवधि, अंतर्निहित परिसंपत्तियों द्वारा दर्शाए गए ऋण की सुरक्षा, भुगतान का तरीका, ऋण-से मूल्य अनुपात, परिसंपत्ति का अंतिम उपयोग, भूगोल/उधारकर्ता का स्थान आदि।

ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी।

सोने के आभूषणों की जमानत पर उधार

वर्तमान में कंपनी सोने के आभूषणों पर उधार देने के व्यवसाय में संलग्न नहीं है, इसलिए इस व्यवसाय से जुड़े कोड को अनुमोदित किया जाएगा और साथ ही जब और जब उल्लेखित प्रकार के व्यवसाय में प्रवेश करने का निर्णय लिया जाएगा, तब अपनाया जाएगा।

रिव्यू

कंपनी संहिता की भावना का पालन करते हुए और अपने व्यवसाय पर लागू होने वाले तरीके से इस फेयर प्रक्टिस कोड का पालन करेगी।

कंपनी विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए यहां ऊपर उल्लिखित फेयर प्रक्टिस कोड को अपनी वेब साइट पर रखेगी। कंपनी अपने स्वयं के अनुभव और इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए जाने वाले नए दिशानिर्देशों, यदि कोई हो, के आधार पर समय-समय पर आवश्यकतानुसार संहिता की समीक्षा और परिशोधन करेगी।

शिकायत निवारण तंत्र

परिचय

यह दस्तावेज़ एक स्पष्ट और पारदर्शी तंत्र निर्धारित करता है जिसका उद्देश्य उचित सेवा प्रदान करके ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों के मामलों को कम करना है और इसका त्वरित निवारण सुनिश्चित करने के लिए एक व्यापक समीक्षा तंत्र है। कंपनी उच्च ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करने के लिए अपनी ग्राहक सेवा में लगातार सुधार करने पर जोर देगी।

सिद्धांतों की मार्गदर्शक

कंपनी का लक्ष्य सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करना है और एक मजबूत और कुशल ग्राहक सेवा मंच बनाने के लिए लगातार प्रयास कर रही है।

सामान्य परिस्थितियों में, ग्राहक की शिकायतें निम्न कारणों से उत्पन्न हो सकती हैं:

- ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए अपर्याप्त कार्य/व्यवस्था/सेवाएं या अपेक्षित सेवाओं और प्रदान की गई वास्तविक सेवाओं के मानकों में अंतर।
- ग्राहकों के साथ व्यवहार में व्यवहार संबंधी पहलू

यदि ग्राहक को इनमें से किसी भी परिस्थिति का सामना करना पड़ता है, तो ग्राहक को बैंक में शिकायत दर्ज करने का अधिकार है। शिकायत लिखित रूप में, मौखिक रूप से या टेलीफोन पर दी जा सकती है। यदि शिकायत का समाधान दिए गए समय के भीतर नहीं होता है, या यदि ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं होने पर, ग्राहक शिकायत निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल या किसी संबंधित उच्च अधिकारी से संपर्क कर सकता है।

किसी आउटसोर्स विक्रेता से कंपनी को भेजी गई/ग्राहक द्वारा किसी आउटसोर्स विक्रेता के संबंध में दर्ज की गई किसी भी शिकायत को इस नीति दस्तावेज की शर्तों के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा।

शिकायतों/शिकायतों का पंजीकरण

यदि ग्राहकों को कोई समस्या है या शिकायत या शिकायत दर्ज करना चाहते हैं, तो वे निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से हम तक पहुंच सकते हैं:

चरण 1: शिकायत पंजीकरण का चैनल

1) शाखा

ग्राहक किसी भी शिकायत के लिए किसी भी शाखा से संपर्क करेगा जहां शाखा प्रबंधक ग्राहक के साथ संचार का पहला बिंदु होगा

2) कस्टमर केयर सेंटर

ग्राहक केंद्रीकृत ग्राहक सेवा टीम को 1800- 103-9039 पर भी कॉल कर सकते हैं। ग्राहक की ओर से शाखा केंद्रीकृत ग्राहक सेवा को भी इसकी सूचना दे सकती है।

केंद्रीकृत ग्राहक सेवा डेस्क का संपर्क विवरण भी प्रत्येक शाखा कार्यालय में प्रदर्शित किया जाता है।

3) हमें लिखें

ग्राहक हमें Customercare@skfin.in पर ईमेल करके या हमारी वेबसाइट <https://www.skfin.in/contactus.php> पर अपनी चिंता व्यक्त करके भी हमसे संवाद कर सकते हैं।

चरण 2: एस्केलेशन मैकेनिज्म

चरण 1 में संकल्प आपकी अपेक्षाओं के अनुरूप नहीं है	यदि विवाद/शिकायत का समाधान पंद्रह दिनों के भीतर नहीं किया जाता है	यदि विवाद/शिकायत का समाधान एक माह के भीतर नहीं किया जाता है
प्रथम स्तर	दूसरा स्तर	तीसरा स्तर (RBI से अपील)
श्री चेतन गुप्ता, शिकायत निवारण अधिकारी, G1-2 आदर्श प्लाजा बिल्डिंग, खासा कोठी सर्कल, जयपुर-302001 ई-मेल: customercare@skfin.in कार्यालय: 0141-4161551 टोल फ्री: 1800-103-9039	सुश्री अनुभा खंडेलवाल, प्रधान नोडल अधिकारी, एम-8, आदर्श प्लाजा, खासा कोठी सर्कल, जयपुर-302001 ई-मेल: customercare@skfin.in कार्यालय: 0141-4161552 टोल फ्री: 1800-103-9039	महाप्रबंधक, केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017 टोल फ्री नंबर: 14448 (सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक) शिकायत दर्ज करने के लिए पोर्टल: https://cms.rbi.org.in

हमारी शाखाओं और कंपनी की वेबसाइट पर ग्राहकों के लाभ के लिए उपर्युक्त शिकायत निवारण तंत्र को प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

निदेशक मंडल ने कंपनी के भीतर एक उपयुक्त शिकायत निवारण प्रणाली / तंत्र को औपचारिक रूप दिया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि संगठन के पदाधिकारियों द्वारा किए गए उन निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को अगले उच्च स्तर पर संबोधित और निपटाया जाता है।

बोर्ड समय-समय पर फेयर प्रक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा। इस तरह की समीक्षाओं पर एक समेकित रिपोर्ट समय-समय पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्देशित किया जा सकता है।

पॉलिसी सेवरेबल:

आरबीआई मास्टर निदेश के साथ पठित यह नीति इसकी विषय वस्तु के संबंध में संपूर्ण दस्तावेज का गठन करती है। इस घटना में कि इस नीति के किसी भी नियम, शर्त या प्रावधान को किसी भी लागू कानून, क़ानून या विनियम का उल्लंघन माना जा रहा है, इसे इस नीति के बाकी हिस्सों से अलग किया जा सकता है और यह कोई बल और प्रभाव नहीं होगा, और यह नीति पूरी तरह से लागू और प्रभावी रहेगी जैसे कि इस तरह के नियम, शर्त या प्रावधान मूल रूप से इस नीति में शामिल नहीं थे।

संशोधन:

नीति में किसी भी परिवर्तन को कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया जाएगा। नियामक दिशानिर्देशों में कोई भी संशोधन मान्य होगा और नीति में बाद की तारीख में आवश्यक संशोधन किया जाएगा। कंपनी के निदेशक मंडल को इस नीति या पूरी नीति के किसी भी हिस्से को वापस लेने और/या संशोधित करने का अधिकार होगा, जैसा कि यह उचित समझे, या समय-समय पर, लागू कानून के अधीन।