ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್
(ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ)

Version 6, March 2025

ವಿಶೇಷತೆಗಳು	ವಿವರಗಳು
ಶೀರ್ಷಿಕೆ	**ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ)**
ಆವೃತ್ತಿ (ವರ್ಶನ್)	**6**
ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	**March 03, 2025**
ಅನುಮೋದಿಸಿರುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಿರುವುದು	**ಬೋರ್ಡ್‌ನಿಂದ**

ಇದು RBI ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ 2012-13/416/DNBS. CC PD No. 320/03.10.01/ 2012-13 ದಿನಾಂಕ 18ನೇ ಫೆಬ್ರವರಿ, 2013 ಮತ್ತು ಇತ್ತೀಚಿನ RBI ಸುತ್ತೋಲೆ RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 ದಿನಾಂಕ 18ನೇ ಆಗಸ್ಟ್, 2023ಕ್ಕೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಅದನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) NBFCಗಳಿಗೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದೆ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ (FPC), ಇಲ್ಲಿ ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ, ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ RBI ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವಂತೆ NBFCಗಳಿಗೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ (ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ) ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಲು ಇದು ಕನಿಷ್ಠ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ದಿನಂಪ್ರತಿ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ನೀತಿಯು ಸಾಮಾಜಿಕ / ಇತರೆ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು / ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕೆಳಗಿನ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ, ಹಾಗೆಯೇ ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ FPCಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಉತ್ಸಾಹದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ
- ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು

ಲೋನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು

- ಕಂಪನಿಯು ಕನ್ಸೂಮರ್ ಡ್ಯೂರಬಲ್ ಲೋನ್‌ಗಳು, ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ, ಬಿಲ್‌ಗಳು/ಇನ್‌ವಾಯ್ಸ್ ರಿಯಾಯಿತಿ ನೀಡುವಿಕೆ, ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲೋನ್, ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್, ಲೀಸ್ ರೆಂಟಲ್ ಡಿಸ್ಕೌಂಟಿಂಗ್, ಬೇರೆಯವರಲ್ಲಿ ಖರೀದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಹಾಗಿದ್ದರೂ ಕೆಳಗಿನ ಷರತ್ತು ರೀಟೇಲ್ ಲೋನ್ ಅಂದರೆ ಪರ್ಸನಲ್ ಲೋನ್, ಕನ್ಸೂಮರ್ ಡ್ಯೂರಬಲ್ ಲೋನ್ ಮುಂತಾದವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದು, ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಮಾರ್ಕೆಟ್ ಬಿಸ್‌ನೆಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಪಳಗಿರುವ ಮತ್ತು ಸಜ್ಜುಗೊಂಡಿರುವಂತಹ ಮಧ್ಯಮ-ದೊಡ್ಡ ಕಾರ್ಪೋರೇಟ್ ಕ್ಲಯಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಹೋಲಿಸಿದಾಗ ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
- ಈ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ 'ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್/ ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು' ಸಾಲಗಾರರ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಇತರ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳು

(NBFCಗಳು) ನೀಡುವ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡುವುದರಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದರಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

- ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್‌ನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ (ಲೋನ್) ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು

ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಹಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಬಡ್ಡಿ ದರ, ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಯ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಾಲದ ಮಿತಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಾಲಗಾರರ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಿಂದ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ / ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು

a) ಒಂದುವೇಳೆ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಹಾಗಿದ್ದರೂ, ಇದು ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನಲ್ಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂಯುಕ್ತಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

b) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಪತ್ರ ಹಾಗೂ ಉತ್ಸಾಹ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

c) ಲೋನ್(ಸಾಲ)ಗಳು, ಯಾವುದೇ ಹೆಸರಿನಿಂದ ಕರೆಯಲ್ಪಡುವುದರ ಮೇಲಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಅಂತದ್ದೇ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.

d) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಲೋನ್/ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಕೆಟಗರಿಯಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೇ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನನುವರ್ತನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

e) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಅತಿ ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರಮುಖವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

f) ಲೋನ್‌ನ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೇ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿಲೇವಾರಿ

- ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನೂ ಸಹ ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಲೋನ್ (ಸಾಲ) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹಣ ಪಾವತಿ (ಪೇಮೆಂಟ್) ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಆಯಾ ಲೋನ್ (ಸಾಲ) ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಿತಿಯ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದಂತಹ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೈಮ್‌ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಇಲ್ಲ ಎನ್ನುವ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಜನರಲ್

- ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಆಯಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು, ಇದು ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರಬಹುದು).
- ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್

ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರದಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ.

- ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ಒಟ್ಟು ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ನೀಡಬಾರದು ಹಾಗೆಯೇ ಒಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸಬಾರದು, ಸಾಲಗಳು/ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ದೈಹಿಕ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು, ಇತ್ಯಾದಿ ಮಾಡಬಾರದು. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಬ್ಯೂರೋದೊಂದಿಗೆ ಅಕೌಂಟ್‌ನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಬ್ಲಾಕ್ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಲು ಬಯಸುವ ಸಾಲಗಾರರ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ support@snapmintfin.com ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಸಬಹುದು. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈಗಾಗಲೇ ಪಡೆದಿರುವ ಲೋನ್(ಲೋನ್‌ಗಳು) ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈಗಾಗಲೇ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ಅದರ/ಅವರ ಸಂಬಂಧಿತ ವಾಣಿಜ್ಯ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಸುಸ್ಥಿರ ವ್ಯಾಪಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಕತೆಯು ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ಗಮನವಾಗಿದೆ. ಕ್ಷಿಪ್ರ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದರಿಂದ ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೇ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹ ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವರ್ಧಿತ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಬಹಳಷ್ಟು ಉಪಕ್ರಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಮುಂದೆ ಬಂದಿದೆ.

ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು, ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಪಡೆಯಬಯಸುವ ಪರಿಹಾರವು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಯಿದೆ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಇದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ (ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ) ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

a. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಡಳಿತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಅನಿಸಿಕೆ ಒದಗಿಸಲು ಅಥವಾ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಬಯಸುವಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ಗಂಟೆ ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆ ನಡುವೆ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

- +91-22-48931351 ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ

• support@snapmintfin.com ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ.

• ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿರುವ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ:

ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಆಫೀಸ್ ನಂ. 201, ಎರಡನೇ ಮಹಡಿ, C-ವಿಂಗ್, ನೀಲಕಾಂತ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, ವಿದ್ಯಾವಿಹಾರ್ ಸ್ಟೇಷನ್ ಹತ್ತಿರ, ವಿದ್ಯಾವಿಹಾರ್ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ – 400086.

ಒಂದು ವೇಳೆ ನೀಡಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕವು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ:

ಶ್ರೀಮತಿ ಸರಿತಾ ವಿಸ್ಟ್

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: +91-22-48931351

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievance@snapmintfin.com

ಮೇಲಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು (ಉತ್ತರವು) ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ, ಅವರು ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸೆಲ್‌ನ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಾದ ಶ್ರೀ ವಿವೇಕ್ ಗಾಲಾರವರಿಗೆ vivek@snapmintfin.com ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು.

5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಈ ಚಾನೆಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪತ್ರಗಳು / ಇಮೇಲ್‌ಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಭರವಸೆಯನ್ನು ನಾವು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಕಾಲಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯು ಅವರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುವಂತಹ RBIನ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಆಫೀಸರ್-ಇನ್-ಚಾರ್ಜ್‌ರವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
DNBSನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

Dy. ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಕೇಂದ್ರ ವಿಭಾಗ I, ವರ್ಲ್ಡ್ ಟ್ರೇಡ್ ಸೆಂಟರ್, ಮುಂಬೈ- 400005

b. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ:

- ದೂರುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ. ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಘಟಕದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಕತೆಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ಕ್ಲೋಜರ್‌ನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಅವರ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಅವರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕಾಗಿಲ್ಲದಂತಹ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ತಲುಪುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಂತಿಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ, ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಾವು ದೃಢವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಇರಿಸಿದ್ದೇವೆ, ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಾರಣಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಕಳಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೇವೆ.

c. ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು

ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಬಳಸಬಹುದು (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಪಾಯಿಂಟ್ (ಎ) ಅನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ). ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ಕೋರುತ್ತದೆ.

ನಮ್ಮ ಕಡೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಕುರಿತಾದ ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ಅವಶ್ಯವಿರುವಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದರಲ್ಲಿ ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಿಂದ ಸಂಯೋಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಇದ್ದಾಗ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಪರಿಚಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ/ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್‌ನ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ನೀತಿ). ಈ ನೀತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ **snapmintfin.com** ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. **ROI** ನೀತಿಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಸಹ ಮಂಡಳಿಯು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನೀತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಿರುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಫಂಡ್ಸ್‌ನ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಮ್‌ನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವಂತಹ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾಡೆಲ್‌ನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಬಳಸುತ್ತದೆ. ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಸಾಲಗಾರರ ಅಪಾಯದ ಪ್ರೊಫೈಲ್‌ನ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿಗೆ ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಲೆಕ್ಕಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ. ನಿಗದಿತ ವಿಲೇವಾರಿ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಧಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಸರಿಯಾದ

ಪರಿಶ್ರಮವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು RBIನ KYC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

ಎದುರಿಸಲಾಗದ ಬಲ (ಫೋರ್ಸ್ ಮೆಜ್ಯೂರ್)

ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಿಂದ ವಿವರಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಮಾಡಿರುವ ವಿವಿಧ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಪರಿಸರದಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಎದುರಿಸಲಾದ ಬಲ (ಫೋರ್ಸ್ ಮೆಜ್ಯೂರ್) ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಮಿಂಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಗ್ರಾಹಕ/ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ (ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ (ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ) ವಿಮರ್ಶೆ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ್ನು (ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು) ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹಾಗೆಯೇ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ, ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳು, ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಲಿತ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.