

**ನ್ಯಾಯಯುತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆ: ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
(ಈ ಮೊದಲು ಪೇಮೀ(PayMe) ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತಿದ್ದುದು)**

ಅವಲೋಕನ

ಎನ್‌ಎಫ್‌ಬಿಸಿಗಳಿಗಾಗಿ(NBFC) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿರುವ ನ್ಯಾಯಯುತ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಮೊದಲು ಪೇಮೀ(PayMe) ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತಿದ್ದುದು) ("ScaleUp") ನ್ಯಾಯಯುತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು("Code") ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ದ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ದ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಅಧಿಕಾರಿಗಳು, ನಿರ್ದೇಶಕರು ಹಾಗೂ ಸಮಾಲೋಚಕರು ಇದಕ್ಕೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

ಧ್ಯೇಯೋದ್ದೇಶಗಳು

ಸಂಹಿತೆಯ ಧ್ಯೇಯೋದ್ದೇಶಗಳೇನೆಂದರೆ:

- i. ಗ್ರಾಹಕರೊಡನೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ii. ಸವಾಲೊಡ್ಡುವ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸಂತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸಲು ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು.
- iii. ವ್ಯಾಪಾರ ನಡೆಸುವಾಗ ಪಾರದರ್ಶಕವಾದ, ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ, ನೈತಿಕವಾದ ಹಾಗೂ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು.
- iv. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ/ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಇನ್‌ಫುಟ್ ಒದಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರ ಪ್ರಯೋಜನಕಾರಿಯಾಗುವಂತಹ ದೀರ್ಘಾವಧಿ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು.
- v. ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದ ಅರ್ಹತೆಗಳು ಅಥವಾ ಅಪರಾಧ ಹಿನ್ನೆಲೆಯುಳ್ಳ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಜಾಣ್ಮೆಯಿಂದ ತಪ್ಪಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲೇ, ಸಂತೃಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರ ಬೇಸನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಬೆಳೆಸಲು ನೆರವಾಗುವುದು.

ಬದ್ಧತೆಗಳು

- i. ಸರ್ಕಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಮಂಡಳಿಗಳು(ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, SEBI ಇತ್ಯಾದಿ)ಹೊರಡಿಸಿರುವ/ನೀಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಆನ್ವಯಿಕ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

- ii. ಸಮರ್ಥವಾದ, ವೃತ್ತಿಪರ ಹಾಗೂ ವಿನೀತ ಸೇವೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪೂರ್ಣ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂತ್ಯುಕ್ತಿಗೆ ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ತನ್ನನ್ನು ತಾನು ಬದ್ಧಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- iii. ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಪದ್ಧತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ಉದ್ದಿಮೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಮುಂದಾಗಿ ಇರಲು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಶ್ರಮಿಸುತ್ತಿರುತ್ತದೆ.
- iv. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು, ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ಭಾಷೆ, ಲೈಂಗಿಕ ಸ್ಥಿತಿಗತಿ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ ವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದಿರಲು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.
- v. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಂಭಾವ್ಯವಾಗಿ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಜಾಹೀರಾತು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
- vi. ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಂವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- vii. ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶವಿಲ್ಲದೆ ಅಥವಾ ಕ್ಲರಿಕಲ್ ತಪ್ಪಿನ ಲಾಭವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳದಿರಲು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ವಾಗ್ದಾನ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- viii. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಆಲಿಸಲು, ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ(ಸಿಸ್ಟಮ್) ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಪೂರಕವಾಗಿ ಉಲ್ಟಾಡಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಇರುವ ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ತಂತ್ರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ix. ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು, ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಭ್ಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- x. ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಅಥವಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ಪಾರ್ಟಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ನಿಬಂಧನಾತ್ಮಕ ಅಗತ್ಯಗಳು ಏರ್ಪಟ್ಟಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡದೇ ಇಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಬಾಧ್ಯತೆ ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಕ್ಕೆ ಇರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳು, ಷರತ್ತುಗಳು & ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು

- i. ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ , ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ಲಭ್ಯಗೊಳಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ಬೆಂಬಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನೂ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲೂ ಸರಿಯಾಗಿ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೀತಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಾಗಿ, ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟೂ ವಾಸ್ತವವಾಗಿ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ/ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಕಡಿಮೆ ಒಂದೇ ಬಾರಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ii. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ತೀರ್ಮಾನವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ನೆರವಾಗಲು ಸಾಲ ಅನುಮೋದನೆಗೆ ಮುನ್ನ ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ , ಅರ್ಹವಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಶುಲ್ಕಗಳು,

ದಂಡ/ಬಾಕಿ ಉಳಿಸಿದ್ದಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿ, ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಚಾರ ಹಾಕುವ ವಿಧಾನ, ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ ರಿಯಾಯಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ತತ್ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನೂ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಕೋರಿಕೆ ಮೇರೆಗೆ, ಅನುಮೋದನೆಗೆ ಮುನ್ನ, ಸಾಲದ ವಿವರವಾದ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಕೂಡ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- iii. ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಇರುವ ಸಾಲ ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೊಡುವುದನ್ನು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಖಾತರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಾಲ ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರವು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಸಂಖ್ಯೆ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನೂ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- iv. ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವ್ಯತಿರಿಕ್ತವಾಗಿ ಬಾಧಿಸುವಂತಹ ಬಡ್ಡಿದರವೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ/ಪರಿವರ್ತನೆ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅಸಾಮಾನ್ಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಲ್ಲಿ, ಹೊಸ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿರಿಸಿಕೊಂಡು ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು/ಪರಿವರ್ತನೆಗಳು ಅನಿವಾರ್ಯವಾದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ/ಪರಿವರ್ತನೆಯ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಹಾಗೂ ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ

- i. ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿರುವ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳಿಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ದುರುದ್ದೇಶ/ಸ್ವಾರ್ಥ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಒಂದು ಉತ್ಪನ್ನದ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ/ಸಂಭಾವ್ಯವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಪ್ಪಾದ ಪ್ರತಿನಿಧಿತ್ವದ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡದಿರುವಂತೆ ತನ್ನ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ತರಬೇತಿ ಹಾಗೂ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿರುವುದನ್ನು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಖಾತರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ii. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಮ್, ಸಾಲಯೋಜನೆ, ಲಾಭ ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮುಂತಾದ ವ್ಯತ್ಯಯಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚು ಕಡಿಮೆ, ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿರುವ ಪದ್ಧತಿಗಳು ಹಾಗೂ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇರುತ್ತದೆ.

ಬಾಕಿಯನ್ನು ಮರಳಿಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು

- i. ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಷಯವಾಗಿ, ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಅವಧಿಗೆ ಮುನ್ನವೇ ಸಾಲವನ್ನು ಮರಳಿ ಕೇಳುವುದಿಲ್ಲ.
- ii. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ , ಯಾವುದೇ ಬಲವಂತದ ಅಥವಾ ಕಠಿಣಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದೂ ಇಲ್ಲ.
- iii. ಸಾಲ ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರವು, ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ಆನ್ವಯಿಕ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೂ, ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ , ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ, ಪತ್ರ, ಕೊರಿಯರ್ ಸೇವೆ,

ದೂರವಾಣಿ, ಎಸ್‌ಎಮ್‌ಎಸ್ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿ, ಅಸಲು ಇತ್ಯಾದಿ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಕೊನೆದಿನಾಂಕ ಕುರಿತಂತೆ ಸೂಚನೆ, ನೆನಪುಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತಿರುತ್ತದೆ.

- iv. ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ , ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಾದರೂ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಂಡ ಬಳಿಕ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲಖಾತೆಯ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- v. ಸಾಲದ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವಾಗ ಸಾಲ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವವರು ಅಸಮರ್ಪಕವಾದ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾದ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ ಏರ್ಪಡುವ ಅನಿವಾರ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- vi. ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ , ತನಗೆ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಯುತವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಅಳವಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಮರಳಿ ಪಡೆಯುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅನುಚಿತ ವೇಳೆಗಳಲ್ಲಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು, ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಕೊಡುವುದು, ದೈಹಿಕ ಬಲ ಉಪಯೋಗಿಸುವುದು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ. ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಡನೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಅವರಿಗೆ ಉಚಿತ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

- i. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಧ್ಯಂತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನೂ ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ii. ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತನ್ನ ಆಪ್ ಮೂಲಕ ಪೂರ್ತಿಯಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಅನುಕೂಲತೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- iii. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಇದ್ದರೆ, ಕೆಳಕಂಡ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ತಂತ್ರ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ:
 - a. **ಮಟ್ಟ 1:** ಪೇಮೀ(PayMe)ಮೊಬೈಲ್ ಆಪ್ ಮೂಲಕ ಸರ್ವಿಸ್ ಕೋರಿಕೆ/ಟಿಕೆಟ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು. ಕೆಲಸ ಸಮಯ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ಘಂಟೆ, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ.
 - b. **ಮಟ್ಟ 2:** ದೂರು, ಮಟ್ಟ1ರಲ್ಲೇ, 7ಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಉಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಮಟ್ಟ1ರ ಪರಿಹಾರದ ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವರು grievance@scaleupfinancial.com (ಹಿಂದೆ care@pmifs.com) ಗೆ ಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
 - c. **ಮಟ್ಟ 3:** ದೂರು, ಮಟ್ಟ2ರಲ್ಲೇ, 7ಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಉಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಮಟ್ಟ2ರ ಪರಿಹಾರದ ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ದ ಕೆಳಕಂಡ ಅಧಿಕೃತ ಇ-ಮೇಲ್ nodal@scaleupfinancial.com (ಹಿಂದೆ nodal@pmifs.com) ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
 - d. **ಮಟ್ಟ 4:** ದೂರು, ಮಟ್ಟ 3ರಲ್ಲೇ, 7ಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಉಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಮಟ್ಟ 3ರ ಪರಿಹಾರದ ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು(ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.rbi.org.in ಮೂಲಕ).

ಕಚೇರಿ	ಕಾನ್ಪುರ	ಲಕ್ನೌ
-------	---------	-------

ವಿಳಾಸ	ಪೋಸ್ಟ್ ಬಾಕ್ಸ್ ಸಂ.. 82/142, ಎಮ್.ಜಿ. ರಸ್ತೆ, ಕಾನ್ಪುರ - 208 001, ಉತ್ತರಪ್ರದೇಶ.	8-9 ವಿಪಿನ್ ಖಾಂಡ್, ಗೋಮ್ತಿ ನಗರ್, ಲಕ್ನೌ -226010, ಉತ್ತರಪ್ರದೇಶ
ದೂರವಾಣಿ	+91 512 230 5949	+91 522-2307950
ಫ್ಯಾಕ್ಸ್	+91 512 230 6105	ಲಕ್ನೌ

- iv. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ನೇಹಿಯಾಗಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಒರಟಾದ, ಅನುಚಿತ ಅಥವಾ ಅನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿರುವುದನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸಲು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾದ ತರಬೇತಿ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ಅನ್ನು ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿರಿಸಿದೆ.
- v. ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ನಡೆಸಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಇರುವ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ತಯಾರಿಸಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ.
- vi. ಗ್ರಾಹಕರು, ಅದರಲ್ಲೂ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಬಡವರು ಮತ್ತು ಅವಕಾಶವಂಚಿತ ವರ್ಗಗಳ ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಅನುಕಂಪದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- vii. ಸ್ಕೇಲ್‌ಅಪ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (Grievance Redressal Officer)
ಹೆಸರು: ಶ್ರೀಮತಿ ಶಾಲಿನಿ ರೈಇ-ಮೇಲ್: grievance@scaleupfinancial.com
(ಹಿಂದೆ care@pmifs.com)
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂ. : 9319738610