

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ

ಫಿನೋವಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಫಿನೋವಾ ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಎನ್ವಿಎಫ್ಸಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ದಾಖಲೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಫಿನೋವಾ ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು- ಸ್ಟೇಲ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

ಕೋಡ್ ನ ಅನ್ವಯ[ಬದಲಾಯಿಸಿ]

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅದರ ವ್ಯವಹಾರದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

ಹಣಕಾಸು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

- ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು:
 - i. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.
 - ii. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು.
- ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ.
- ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಂಭಾವ್ಯ / ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಕೋಡ್ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಗೋಚರಿಸುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರೋಫೈಲ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಥವಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕೋಡ್ ನ ನಕಲನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು.

i. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ

- ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು
- ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಅನಧಿಕೃತ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ನಿಷೇಧಿಸಲಾಗಿದೆ

- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ, ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಿಸಲಾದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಅವರ ನಿವಾಸ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು.

ii. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

- ಅನುಮೋದಿತ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಾಲದ ಅವಧಿ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿಷಯವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿಷಯಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

iii. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಆರೋಪಗಳು

- ವಿಷಯದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದ ದಂಡವನ್ನು ದಂಡ ಶುಲ್ಕವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ವ್ಯವಹಾರೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮೀರಬಾರದು.
- ಕಂಪನಿಯು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

iv. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಇದ್ದರೆ, ನಿಯಮಗಳ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ / ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸದ ಹೊರತು, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಅನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.

v. ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ಬಗ್ಗೆ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿತರಣೆ:

- ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ;
- ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು;
- ಜಂಟಿ ಅಥವಾ ಏಕ ಸಾಲಗಾರನ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ತಮವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿತರಣೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಕರೆ, ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಅಥವಾ

ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

vi. ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಫಿನೋವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಪಡೆದ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಯಾವುದೇ ವಿನಂತಿಗಾಗಿ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಫಿನೋವಾ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಮ್ಯಾನೇಜಿಂಗ್ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಇಡುತ್ತದೆ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು (ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ) ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರವು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 1 ತಿಂಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರು ಫೈಲಿಂಗ್ <https://cms.rbi.org.in> ಪ್ರೋಟಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಎನ್ಐಎಫ್ಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ,
 ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ,
 ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017
 ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ
 ಸಂಜೆ 5:15) ಇ-ಮೇಲ್: CRPC@rbi.org.in

ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಸಂಬಂಧಿತ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕರು ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ಸರ್ಕಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕ್ಲೌಂಟ್ ನಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅದೇ ಗೌಪ್ಯತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆಯುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಲಭ್ಯವಾಗಬಹುದು.

ಖಾತರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಖಾತರಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ:

- ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಗ್ಯಾರಂಟಿ / ಡೀಡ್ ಪತ್ರ.
- ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲವನ್ನು ಪೂರೈಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ, ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಅದು ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ನಿಂತಿದೆ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳು / ಉಲ್ಲೇಖ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳು/ಉಲ್ಲೇಖ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು:
- ✓ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪಾವತಿಗಳಲ್ಲಿ ಹಿಂದುಳಿದಿದ್ದಾರೆ
- ✓ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ✓ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕಾನೂನು ನೆರವು ಮೂಲಕ ಸಾಲವನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಯಿತು.
- ✓ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋದೊಂದಿಗೆ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಸುವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಂತಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಕೋರಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಈ ಷರತ್ತನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.