

ನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಸಂಹಿತೆ

ಫಿನೋವಾ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ಕಂಪನಿ' ಅಥವಾ 'ಫಿನೋವಾ' ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತದೆ) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿತವಾದ, ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಆಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಫಿನೋವಾ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ದಾಖಲೆಯು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ; ಅಲ್ಲದೆ, ಇದು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ 'ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯಾಪಾರ ನಡವಳಿಕೆ' (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ), 2025 ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಹಾಗೂ ಅದರ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಬದ್ಧತೆ

ಹಣಕಾಸು ವಲಯದಲ್ಲಿ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಹಾಗೂ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಗೆ ಇಷ್ಟವಾದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:
 - i. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ನೀಡಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.
 - ii. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು.
- ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಾವಳಿಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಆಶಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತವೆ.
- ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತನ್ನ ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಥವಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಕಾಣುವಂತಹ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಯಾವುದೇ ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಥವಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೋರಿದರೆ ಅವರಿಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

i. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಅವರು ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲೇ ಕಂಪನಿಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ, ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಿಸಲಾದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನೇರವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರದ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅವರ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮೂದಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು.

ii. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು 'ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ'ದ (Sanction Letter) ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಈ ಪತ್ರವು ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಾಲದ ಅವಧಿ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮುಂತಾದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇದರ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು.
- ದಾಖಲೆಗಾಗಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅದರ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು.

iii. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' (Penal charges) ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಿ ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಕ್ಕೆ ಒಳಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ (capitalized).
- ವ್ಯವಹಾರೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇದೇ ರೀತಿಯ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (non-individual borrowers) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಅದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

iv. ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

- ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಿಯಮಗಳ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ/ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸದಿರುವವರೆಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಅನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

v. ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ ಚರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:

- ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥವಾದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು;
- ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು (ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿ) ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು;
- ಒಂಟಿ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರು ಮೃತಪಟ್ಟ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು;
- ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣವನ್ನು ಕರೆ, ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ (SMS) ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

vi. ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಾರದ ಹೊರತು, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ವರ್ಗಾವಣೆ (Balance Transfer) ಕೋರಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೋರಿಕೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಫಿನೋವಾ (Finova) ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ (field staff) ಸೂಕ್ತ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯಮಿತ ಅಂತರದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಗತಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಇರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು (ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಇತ್ಯಾದಿ) ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. • ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಅದರ ಇತ್ಯರ್ಥವು ಒಂದು ತಿಂಗಳು ಮೀರಿದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ನೀಡಲಾದ ಕಾರಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರು NBFC ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (ಲೋಕಪಾಲರು) ಅವರಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಕೆ ಪೋರ್ಟಲ್ <https://cms.rbi.org.in> ಅನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಈ-ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ದೂರು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು
 ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ,
 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17,
 ಚಂಡೀಗಢ - 160017
 ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 14448
 ಈ-ಮೇಲ್: CRPC@rbi.org.in

ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು (ಪ್ರೊಫೈಲ್‌ಗಳನ್ನು) ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಅಗತ್ಯ ಹಾಗೂ ಪ್ರಸ್ತುತವೆಂದು ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಗಣಿಸುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅದು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ; ಕಾನೂನು, ಸರ್ಕಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು (ನಿಯಂತ್ರಕರು ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಅಥವಾ ಸ್ವತಃ ಗ್ರಾಹಕರೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಹಾಗೂ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವಂತಿಲ್ಲದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆದಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬಹುದು. ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಕುರಿತಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

ಖಾತರಿದಾರರು

ಒಂದು ಸಾಲಕ್ಕೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಬ್ಬರನ್ನು ಖಾತರಿದಾರರೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು (acknowledgement) ಪಡೆಯಬೇಕು:

- ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಖಾತರಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಖಾತರಿ ಒಪ್ಪಂದ (Deed of Guarantee).
- ಯಾವ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅವರು ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೋ, ಆ ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ (ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ) ಏನಾದರೂ ಲೋಪವೆಸಗಿದರೆ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಿದರೆ, ಆ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ / ಉಲ್ಲೇಖಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (Reference agencies)

- ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಕುರಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ಅಥವಾ ಉಲ್ಲೇಖಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಬಹುದು:
 - ✓ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಮಾಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಉಳಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ.
 - ✓ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ್ದರೆ.
 - ✓ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ್ದರೆ.
 - ✓ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋದೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದ್ದರೆ. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಈ ಕುರಿತಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.