

उचित व्यवहार संहिता

फिनोवा कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (जिसे आगे 'कंपनी' या 'फिनोवा' कहा जाएगा) रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया के साथ रजिस्टर्ड एक नॉन-डिपॉज़िट टेकिंग NBFC है। यह डॉक्यूमेंट उन तौर-तरीकों की जानकारी देता है जिन्हें फिनोवा अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए अपनाती है। साथ ही, यह समय-समय पर संशोधित रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनीज़ – ज़िम्मेदार बिज़नेस कंडक्ट), 2025 के निर्देशों का पालन करता है।

यह कोड कर्मचारियों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने और अपने ग्राहकों के साथ व्यापारिक व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखने में सक्षम करेगा।

संहिता का अनुप्रयोग

यह कोड कंपनी के सभी कर्मचारियों और सभी उत्पादों और सेवाओं के संबंध में अपने व्यवसाय के दौरान इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों पर लागू होगा।

दायित्व

कंपनी वित्त उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर, सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित रूप से कार्य करने के लिए इस संहिता का पालन करेगी।

- कंपनी ग्राहकों को उनकी पसंद की भाषा में स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी प्रदान करेगी ताकि वे समझ सकें:
 - i. ब्याज दर और सेवा शुल्क सहित प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं के नियम और शर्तें।
 - ii. ग्राहकों के लिए उपलब्ध लाभ।
- कंपनी के उत्पाद और सेवाएं पत्र और भावना दोनों में प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करेंगी।
- कंपनी गलतियों को सुधारने और अपने ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों पर ध्यान देने में तेजी से कार्य करेगी।
- कंपनी अपने संभावित/मौजूदा ग्राहकों के बीच आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- कोड की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर और प्रत्येक शाखा कार्यालय में एक दृश्य स्थान पर पोस्ट की जाएगी।
- कोड की एक प्रति किसी भी संभावित या मौजूदा ग्राहक के अनुरोध पर प्रदान की जा सकती है।

i. ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- उधारकर्ता को सभी संचार उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उधारकर्ता को समझाया जाएगा।
- ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है और एक सूचित निर्णय लिया जा सकता है
- सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती ऋणकर्ता को दी जाएगी।

- आम तौर पर, ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को उसे प्रदान करने के लिए सूचित किया जाएगा।
- कंपनी ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन में उल्लिखित विवरणों को उसके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या यदि आवश्यक समझा जाए, तो इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर भौतिक रूप से जाकर सत्यापित कर सकती है।

ii. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- प्रत्येक ऋण अनुमोदन की सूचना ऋणी को स्वीकृति पत्र के माध्यम से दी जाएगी जिसमें अनुमोदित ऋण राशि, प्रसंस्करण शुल्क, वार्षिक ब्याज दर, ऋण की अवधि, दंड प्रभार आदि सहित ऋण के प्रमुख नियम और शर्तें शामिल होंगी। विषय-वस्तु की व्याख्या उधारकर्ता को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में की जाएगी।
- ऋण करार की एक प्रति ऋणी को अभिलेखों और विषय-वस्तु के लिए उधारकर्ता को दी जाएगी जो उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्पष्ट की गई है।

iii. ऋण खातों में दंड शुल्क

- सामग्री के नियमों और शर्तों का पालन न करने के लिए दंड को दंड शुल्क के रूप में माना जाएगा और इसे पूंजीकृत नहीं किया जाएगा।
- व्यवसाय से भिन्न प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को मंजूर किए गए ऋणों के मामले में दंडनीय प्रभार सामग्री निबंधन एवं शर्तों के समान उल्लंघन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडिक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
- कंपनी ऋण समझौते में दंड शुल्क, सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों का खुलासा करेगी और कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेगी।

iv. ऋणों का संवितरण जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं

- यदि नियम और शर्तों में कोई परिवर्तन होता है, तो उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में एक नोटिस दिया जाएगा जो शर्तों के परिवर्तन को दर्शाता है। ब्याज दरों और प्रभारों में परिवर्तन केवल भविष्यलक्षी प्रभाव से ही प्रभावी होंगे।
- भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का कोई भी निर्णय ऋण करार के अनुरूप होगा।
- सभी प्रतिभूतियों को सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या बकाया राशि की वसूली पर जारी किया जाएगा, जब तक कि किसी अन्य दावे के लिए कंपनी के वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार का उल्लंघन नहीं किया जाता है। यदि इस तरह के सेट-ऑफ का प्रयोग किया जाना है, तो कंपनी उधारकर्ता को पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस देगी।

v. ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करना:

- कंपनी ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी;
- किसी शाखा या प्रधान कार्यालय में दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख ऋण स्वीकृति पत्र में किया जाएगा;

- संयुक्त या एकल उधारकर्ता की मृत्यु के मामले में, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को दस्तावेजों की वापसी के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी और ऐसी प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी
- संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी के मामले में, कंपनी ग्राहक को अवगत कराने के लिए कॉल, एसएमएस या मेल के माध्यम से देरी के कारण के साथ ग्राहक को सूचित करेगी।

vi. सामान्य

- फिनोवा मंजूरी पत्र और ऋण करार के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में नहीं आती है।
- उधारकर्ता से प्राप्त शेष राशि हस्तांतरण के किसी भी अनुरोध के लिए, अनुरोध प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर सहमति या अन्यथा सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- फिनोवा बकाया राशि की वसूली के लिए अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा। फील्ड स्टाफ को उचित प्रशिक्षण दिया जाएगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उधारकर्ताओं के साथ उचित तरीके से व्यवहार किया जाता है।
- कंपनी का बोर्ड नियमित अंतराल पर शिकायतों के निवारण की समीक्षा करेगा। प्रबंधन नियमित अंतराल पर सभी शिकायतों की स्थिति बोर्ड के समक्ष रखेगा।
- शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण (नाम, पता, संपर्क नंबर, ईमेल आईडी आदि सहित) शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा और वेबसाइट पर भी डाला जाएगा।
- यदि शिकायत के समाधान में प्राप्ति के 1 महीने से अधिक की देरी होती है, या ग्राहक उसे बताए गए देरी के कारणों से संतुष्ट नहीं है, तो वह ओम्बड्समैन के शिकायत दर्ज <https://cms.rbi.org.in> पोर्टल के माध्यम से या निम्नलिखित पते पर ई-मेल या भौतिक मोड के माध्यम से एनबीएफसी ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज कर सकता है:

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र,
भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर
17, चंडीगढ़ - 160017
टोल फ्री नंबर 14448
ई-मेल: CRPC@rbi.org.in

गोपनीयता

कंपनी व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करेगी जिसे वह प्रासंगिक मानती है और ग्राहकों की प्रोफाइल को समझने और अपने व्यवसाय का संचालन करने के लिए आवश्यक है। कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी और किसी तीसरे व्यक्ति को कोई जानकारी प्रकट नहीं करेगी जब तक कि किसी कानून या सरकारी प्राधिकरणों द्वारा नियामकों या क्रेडिट एजेंसियों सहित आवश्यक न हो या जहां जानकारी का आदान-प्रदान किया जाता है ग्राहक द्वारा। यदि कंपनी समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाएगी, तो कंपनी को यह आवश्यकता होगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को उसी गोपनीयता के साथ संभालें।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, और गलत नेतृत्व नहीं है।
- कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।

जमानतदार

जब किसी व्यक्ति को ऋण के लिए गारंटर माना जाता है, तो कंपनी उसे पावती के तहत निम्नलिखित सूचित करेगी:

- गारंटी का पत्र/डीड जिसमें गारंटर के रूप में दायित्व की शर्तें बताई गई हैं।
- कंपनी उसे उस उधारकर्ता द्वारा ऋण की सर्विसिंग में किसी भी चूक के बारे में सूचित रखेगी, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियां

- कंपनी व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियों को जानकारी दे सकती है, ग्राहक पर इसका बकाया है यदि:
 - ✓ ग्राहक अपने भुगतानों के साथ पिछड़ गया है
 - ✓ बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के विरुद्ध कानूनी कार्यवाही शुरू की गई है।
 - ✓ ग्राहक के विरुद्ध कानूनी सहायता के माध्यम से ऋण का निपटान किया गया।
 - ✓ क्रेडिट ब्यूरो के साथ कानून/व्यवस्था द्वारा ऐसे सभी ग्राहकों की जानकारी ऐसी एजेंसियों को प्रदान करना अनिवार्य है। इस आशय का एक खंड ऋण करार में शामिल किया गया है जिसमें ग्राहकों से ऋण के संबंध में ऋण के संबंध में सूचना को क्रेडिट ब्यूरो के साथ साझा करने के लिए सहमति मांगी गई है।

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.

न्याय्य कार्यपद्धती संहिता

फिनोव्हा कॅपिटल प्रायव्हेट लिमिटेड (यापुढे 'कंपनी' किंवा 'फिनोव्हा' म्हणून संबोधले जाणारे) ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे नोंदणीकृत असलेली, ठेवी न स्वीकारणारी एनबीएफसी (NBFC) आहे. हा दस्तऐवज ग्राहकांशी निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवहार सुनिश्चित करण्यासाठी फिनोव्हाद्वारे अनुसरल्या जाणाऱ्या कार्यपद्धतींचा तपशील प्रदान करतो आणि तो भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या 'नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनीज - रिस्पॉन्सिबल बिझनेस कंडक्ट (जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५' (वेळोवेळी केलेल्या सुधारणांसह) यांचे पालन करतो.

या आचारसंहितेमुळे कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांना अधिक चांगली सेवा देणे आणि ग्राहकांसोबतच्या व्यावसायिक व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता राखणे शक्य होईल.

संहितेची अंमलबजावणी

ही आचारसंहिता कंपनीच्या सर्व कर्मचाऱ्यांना आणि कंपनीच्या व्यवसायाच्या अनुषंगाने तिचे प्रतिनिधित्व करण्यास अधिकृत असलेल्या इतर व्यक्तींना, सर्व उत्पादने व सेवांच्या संदर्भात लागू राहील.

वचनबद्धता

आर्थिक क्षेत्रातील प्रचलित मानकांचे पालन करण्यासाठी आणि सचोटी व पारदर्शकता या नैतिक तत्वांवर आधारित सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्य व वाजवीपणे वागण्यासाठी कंपनी या आचारसंहितेचे पालन करेल.

- कंपनी ग्राहकांना त्यांच्या पसंतीच्या भाषेत स्पष्ट आणि पारदर्शक माहिती पुरवेल, जेणेकरून त्यांना खालील गोष्टी समजणे शक्य होईल:
 - i. व्याजदर आणि सेवा शुल्कासह, देऊ केलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या अटी व शर्ती.
 - ii. ग्राहकांना मिळणारे फायदे.
- कंपनीची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे व नियमांचे अक्षरशः आणि भावनेनुसार (अक्षरशः व उद्देशानुसार) पालन करतील.
- चुका सुधारण्यासाठी आणि ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी कंपनी तत्परतेने कार्यवाही करेल.
- कंपनी संभाव्य किंवा विद्यमान ग्राहकांमध्ये वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व या आधारावर कोणताही भेदभाव करणार नाही.
- या आचारसंहितेची प्रत कंपनीच्या संकेतस्थळावर आणि प्रत्येक शाखा कार्यालयात सहज दिसेल अशा ठिकाणी प्रदर्शित केली जाईल.

- कोणत्याही संभाव्य किंवा विद्यमान ग्राहकाने विनंती केल्यास त्यांना या आचारसंहितेची प्रत उपलब्ध करून दिली जाईल.

(i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कर्जदाराशी केला जाणारा सर्व संवाद त्यांना समजेल अशा भाषेत स्पष्ट केला जाईल.
- कर्ज अर्जाच्या नमुन्यांमध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या आवश्यक बाबींचा समावेश असेल, जेणेकरून कर्जदार त्याआधारे योग्य निर्णय घेऊ शकेल.
- कर्ज अर्ज मिळाल्याची पोचपावती कर्जदाराला दिली जाईल.
- साधारणपणे, कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व माहिती कंपनीकडून अर्ज करतानाच गोळा केली जाईल. अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता भासल्यास, ती माहिती पुरवण्याबाबत ग्राहकाला कळवले जाईल.
- आवश्यक वाटल्यास, कंपनी कर्ज अर्जात ग्राहकाने नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करू शकते; यासाठी ग्राहकाच्या निवासस्थानी किंवा व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधून (दूरध्वनीद्वारे) किंवा या कामासाठी नियुक्त केलेल्या संस्थांमार्फत प्रत्यक्ष भेट देऊन माहितीची खातरजमा केली जाऊ शकते.

(ii) कर्जाचे मूल्यमापन आणि अटी व शर्ती

- कर्ज मंजूरीची माहिती कर्जदाराला 'मंजूरी पत्र' (Sanction Letter) द्वारे दिली जाईल. या पत्रात कर्जाच्या मुख्य अटी व शर्तीचा समावेश असेल, ज्यामध्ये मंजूर झालेली कर्ज रक्कम, प्रक्रिया शुल्क (processing fees), वार्षिक व्याजदर, कर्जाचा कालावधी, दंडनीय शुल्क इत्यादींचा समावेश असेल. यातील मजकूर कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत त्याला समजावून सांगितला जाईल.
- कर्ज कराराची एक प्रत कर्जदाराला त्याच्याकडील नोंदीसाठी दिली जाईल आणि त्यातील मजकूर त्याला समजेल अशा भाषेत समजावून सांगितला जाईल.

(iii) कर्ज खात्यामधील दंडात्मक शुल्क

- महत्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल आकारला जाणारा दंड हा 'दंडात्मक शुल्क' (Penal charges) मानला जाईल आणि तो भांडवलीकृत (capitalized) केला जाणार नाही.
- व्यावसायिक उद्देशांव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत, महत्वाच्या अटी व शर्तीच्या अशाच प्रकारच्या उल्लंघनासाठी बिगर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त दंडात्मक शुल्क आकारले जाणार नाही.
- कंपनी कर्ज करारामध्ये आणि 'सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती'मध्ये दंडात्मक शुल्काचा तपशील नमूद करेल तसेच कंपनीच्या संकेतस्थळावरही तो प्रदर्शित करेल.

(iv) अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण

This document is the property of Finova Capital Private Limited. This document should not be quoted or reproduced or circulated in any form or means including electronic, mechanical, photocopying or otherwise. Any unauthorised use of the document or contents of the same is strictly prohibited.

- नियम आणि अटींमध्ये काही बदल झाल्यास, कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत त्या बदलांची माहिती देणारी सूचना दिली जाईल. व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ भविष्यातील कालावधीसाठीच लागू केले जातील.
- कर्जाची परतफेड किंवा दायित्वाची पूर्तता वेळेआधीच मागवून घेण्याचा (recall/accelerate) कोणताही निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- सर्व देणींची परतफेड झाल्यावर किंवा थकीत रक्कम वसूल झाल्यावर सर्व तारण (सिक्युरिटीज) मुक्त केले जातील; मात्र, यामुळे इतर कोणत्याही दाव्याबाबत कंपनीचा कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकार (lien) बाधित होता कामा नये. जर अशा प्रकारे 'सेट-ऑफ'चा (एका देण्याविरुद्ध दुसरे देणे वळते करण्याचा) अधिकार वापरायचा असेल, तर कंपनी त्याबाबतची पूर्ण माहिती कर्जदाराला सूचित करेल.
- कर्जाची परतफेड किंवा दायित्वाची पूर्तता वेळेआधीच मागवून घेण्याचा (recall/accelerate) कोणताही निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- सर्व देणींची परतफेड झाल्यावर किंवा थकीत रक्कम वसूल झाल्यावर सर्व तारण (सिक्युरिटीज) मुक्त केले जातील; मात्र, यामुळे इतर कोणत्याही दाव्याबाबत कंपनीचा कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकार (lien) बाधित होता कामा नये. जर अशा प्रकारे 'सेट-ऑफ'चा (एका देण्याविरुद्ध दुसरे देणे वळते करण्याचा) अधिकार वापरायचा असेल, तर कंपनी त्याबाबतची पूर्ण माहिती कर्जदाराला सूचित करेल.

(v) कर्जाची परतफेड/समझोता केल्यावर जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे परत करणे:

- कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड किंवा समझोता (settlement) झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमतेची कागदपत्रे परत करेल;
- कागदपत्रे परत करण्याची वेळ आणि ठिकाण (उदा. शाखा किंवा मुख्य कार्यालय) कर्ज मंजूरी पत्रात नमूद केले जाईल;
- एकट्या किंवा संयुक्त कर्जदाराचा मृत्यू झाल्यास, कायदेशीर वारसांना कागदपत्रे परत करण्यासाठी कंपनीकडे एक निश्चित कार्यपद्धती असेल आणि ती कार्यपद्धती कंपनीच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित केली जाईल;
- मालमतेची कागदपत्रे परत करण्यास विलंब झाल्यास, ग्राहकाला त्याबद्दल माहिती देण्यासाठी कंपनी कॉल, एसएमएस किंवा ईमेलद्वारे विलंबाचे कारण कळवेल.

(vi) सामान्य

'मंजूरी पत्र' (Sanction Letter) आणि 'कर्ज करार' (Loan Agreement) मधील अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांशिवाय, फिनोव्हा (FINOVA) कर्जदाराच्या कामकाजात हस्तक्षेप करणार नाही; अर्थात, कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्यास हा नियम लागू होणार नाही.

- कर्जदाराकडून 'बॅलन्स ट्रान्सफर'साठी (कर्ज हस्तांतरणासाठी) प्राप्त झालेल्या कोणत्याही विनंतीवर, ती विनंती मिळाल्यापासून २१ दिवसांच्या आत संमती किंवा त्याबाबतचा निर्णय कळविला जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत अशा पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
- थकीत रक्कम वसूल करण्यासाठी फिनोव्हाकडून कर्जदाराचा अवाजवी छळ केला जाणार नाही. कर्जदारांशी योग्य प्रकारे व्यवहार केला जावा हे सुनिश्चित करण्यासाठी क्षेत्रीय कर्मचाऱ्यांना (field staff) योग्य प्रशिक्षण दिले जाईल.
- कंपनीचे मंडळ (Board) तक्रार निवारणाच्या प्रक्रियेचा नियमित अंतराने आढावा घेईल. व्यवस्थापन मंडळासमोर सर्व तक्रारींची सद्यस्थिती नियमितपणे सादर करेल.
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा तपशील (नाव, पत्ता, संपर्क क्रमांक, ईमेल आयडी इत्यादीसह) शाखांमध्ये ठळकपणे प्रदर्शित केला जाईल आणि कंपनीच्या संकेतस्थळावरही (website) उपलब्ध करून दिला जाईल.
- जर तक्रार प्राप्त झाल्यापासून १ महिन्यापेक्षा जास्त काळ उलटूनही त्यावर तोडगा निघाला नाही, किंवा विलंबाची जी कारणे ग्राहकाला कळवली गेली आहेत त्याबाबत ग्राहक समाधानी नसेल, तर तो/ती 'एनबीएफसी लोकपाल' (NBFC Ombudsman) यांच्याकडे तक्रार दाखल करू शकतो/शकते. ही तक्रार लोकपालांच्या तक्रार निवारण पोर्टलद्वारे (<https://cms.rbi.org.in>) किंवा ईमेलद्वारे अथवा खालील पत्त्यावर प्रत्यक्ष (physical mode) सादर केली जाऊ शकते:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र,
भारतीय रिझर्व्ह बँक, चौथा मजला,
सेक्टर १७, चंदीगड - १६००१७
टोल-फ्री क्रमांक: १४४४८
ई-मेल: CRPC@rbi.org.in

गोपनीयता

ग्राहकांची माहिती (प्रोफाईल) समजून घेण्यासाठी आणि आपला व्यवसाय चालवण्यासाठी आवश्यक व समर्पक वाटणारी वैयक्तिक माहिती कंपनी संकलित करेल. कंपनी ग्राहकांच्या सर्व वैयक्तिक माहितीची हाताळणी खाजगी आणि गोपनीय स्वरूपात करेल; तसेच, कायदा किंवा सरकारी प्राधिकरणे (ज्यामध्ये नियामक संस्था, क्रेडिट एजन्सीज इत्यादींचा समावेश आहे) यांच्या आदेशानुसार आवश्यक असल्यास किंवा ग्राहकाने माहिती सामायिक करण्यास संमती दिली असल्यास वगळता, कंपनी ही माहिती कोणत्याही त्रयस्थ व्यक्तीला उघड करणार नाही. सहाय्यक सेवा पुरवण्यासाठी कंपनीने एखाद्या त्रयस्थ पक्षाच्या (third party) सेवा घेतल्यास, त्या त्रयस्थ पक्षाने ग्राहकांची

वैयक्तिक माहिती तितक्याच गोपनीयतेने हाताळावी, अशी अट कंपनी त्यांच्यावर घालेल.

जाहिरात, विपणन आणि विक्री

- कंपनी हे सुनिश्चित करेल की सर्व जाहिरात आणि प्रचारात्मक साहित्य स्पष्ट असेल आणि त्याद्वारे कोणतीही दिशाभूल होणार नाही.
- कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांनी घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांची माहिती देऊ शकते. इतर उत्पादने किंवा उत्पादने/सेवांच्या संदर्भातील प्रचारात्मक ऑफर्सबद्दलची माहिती ग्राहकांना केवळ तेव्हाच दिली जाईल, जेव्हा त्यांनी अशी माहिती किंवा सेवा प्राप्त करण्यासाठी आपली संमती दिली असेल.

जामीनदार

जेव्हा एखाद्या व्यक्तीला कर्जासाठी हमीदार (guarantor) मानले जाते, तेव्हा कंपनीने त्याला/तिला खालील बाबींची माहिती देऊन त्याबाबतची पावती (acknowledgement) घ्यावी:

- हमीदार म्हणून दायित्वाच्या अटी नमूद करणारे हमीपत्र (Letter/Deed of Guarantee).
- ज्या कर्जदारासाठी संबंधित व्यक्ती हमीदार आहे, त्या कर्जदाराकडून कर्जाची परतफेड करण्यात काही कसूर (default) झाल्यास, कंपनीने त्याबद्दल त्याला/तिला सूचित करावे.

पत माहिती संस्था / संदर्भ संस्था

- कंपनी 'क्रेडिट ब्युरो' किंवा 'संदर्भ संस्था'ना (Reference agencies) ग्राहकाच्या वैयक्तिक कर्जाबाबतची माहिती खालील परिस्थितीत देऊ शकते:
 - ✓ ग्राहकाने कर्जाचे हप्ते किंवा देयके वेळेवर भरली नसतील (थकीत राहिली असतील).
 - ✓ थकीत रक्कम वसूल करण्यासाठी ग्राहकाविरुद्ध कायदेशीर कारवाई सुरू करण्यात आली असेल.
 - ✓ कायदेशीर मार्गाचा अवलंब करून ग्राहकाकडील कर्जाची परतफेड/समझोता (settlement) करण्यात आला असेल.
 - ✓ अशा ग्राहकांची माहिती संबंधित संस्थांना देणे कायद्यानुसार किंवा क्रेडिट ब्युरोसोबतच्या करारानुसार अनिवार्य असेल. कर्ज करारात यासंदर्भातील एक तरतूद समाविष्ट करण्यात आली आहे, ज्याद्वारे क्रेडिट ब्युरोसोबत कर्जाची माहिती सामायिक करण्यासाठी ग्राहकाची संमती घेतली जाते.

ନିୟମାବଳୀ କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀ ସଂହିତା

ଫିନୋଭା କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏହା ପରେ 'କମ୍ପାନୀ' କିମ୍ବା 'ଫିନୋଭା' ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି) ହେଉଛି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏକ 'ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ NBFC' (Non-Deposit Taking NBFC)। ଏହି ଦସ୍ତାବିଜ୍ ସେହି କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରେ ଯାହା ଫିନୋଭା ନିଜ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ନିରପେକ୍ଷ ଓ ସ୍ପଷ୍ଟ କାରବାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରିଥାଏ; ଏହା ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ 'ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବସାୟିକ ଆଚରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ୨୦୧୫' ଅନୁରୂପ ଅଟେ।

ଏହି ଆଚରଣବିଧି କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ବ୍ୟବସାୟିକ କାରବାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବ।

ସଂହିତାର ପ୍ରୟୋଗ

ଏହି ଆଚରଣବିଧି କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟିକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଲାଗୁ ହେବ।

ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

ଆର୍ଥିକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନକ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରିବା ତଥା ସତ୍ୟନିଷ୍ଠା ଓ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଭଳି ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ ହୋଇ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଓ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏହି ଆଚରଣବିଧିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବ।

- କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପସନ୍ଦର ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହା ଫଳରେ ସେମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ବୁଝିପାରିବେ:
 - ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ (service charges) ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଓ ସେବାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ।
 - ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧାସମୂହ।
- କମ୍ପାନୀର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଲୋଚନା ଓ ନିୟମାବଳୀର ଉଭୟ ଅକ୍ଷର ଓ ଭାବନା (letter and spirit) ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- କମ୍ପାନୀ ତ୍ରୁଟି ସୁଧାରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ଦିଗରେ ଦ୍ରୁତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ।
- କମ୍ପାନୀ ବୟସ, ବର୍ଣ୍ଣ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବିବାହିତ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ବିବ୍ୟାଜ୍ଞତା ଆଧାରରେ ନିଜର ସମ୍ଭାବ୍ୟ କିମ୍ବା ବର୍ତ୍ତମାନର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ।
- ଏହି ଆଚରଣବିଧିର (code) ଏକ ନକଲ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଏକ ଦୃଶ୍ୟମାନ ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ।
- ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଯେକୌଣସି ସମ୍ଭାବ୍ୟ କିମ୍ବା ବର୍ତ୍ତମାନର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି ଆଚରଣବିଧିର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ।

(i) ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସହିତ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ତାଙ୍କ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସେହି ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ତଥ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ରହିବ ଯାହା ରଣଗ୍ରହଣୀତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ ଏବଂ ଯାହା ଆଧାରରେ ସେ ଏକ ସୂଚନାଭିତ୍ତିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ।

- ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ। ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି (acknowledgement) ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- ସାଧାରଣତଃ, ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଆବେଦନ ସମୟରେ ହିଁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ। ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ତଥ୍ୟର ଆବଶ୍ୟକତା ପଡ଼େ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାହା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ସୂଚିତ କରାଯିବ।
- ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ମନେହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ତଥ୍ୟର ଯାଞ୍ଚ କରିପାରିବ। ଏଥିପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବାସ୍ତବ୍ୟ କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବରରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବ, କିମ୍ବା ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିଯୁକ୍ତ ଏଜେନ୍ସି ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କ ବାସ୍ତବ୍ୟ କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ଠିକଣାକୁ ସିଧାସଳଖ ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରିବ।

(ii) ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ସମ୍ପର୍କରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଏକ 'ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର' (Sanction Letter) ମାଧ୍ୟମରେ ଅବଗତ କରାଯିବ। ଏହି ପତ୍ରରେ ରଣର ମୁଖ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯେପରିକି ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ରାଶି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ (processing fees), ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ରଣ ଅବଧି ଏବଂ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ (penal charges) ଇତ୍ୟାଦି ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ। ଏଥିରେ ଥିବା ବିଷୟବସ୍ତୁକୁ ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ।
- ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ ନକଲ ରେକର୍ଡ ପାଇଁ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାର ବିଷୟବସ୍ତୁ ତାଙ୍କୁ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ।

(iii) ରଣ ଖାତାରେ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ

- ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା କାରଣରୁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଜୋରିମାନାକୁ 'ଦଣ୍ଡମୂଳକ ଶୁଳ୍କ' (Penal charges) ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ପୁଞ୍ଜିଗତ (capitalized) କରାଯିବ ନାହିଁ।
- ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଦଣ୍ଡମୂଳକ ଶୁଳ୍କ, ସମାନ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଶୁଳ୍କଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ।
- କମ୍ପାନୀ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ଅତି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଏହି ଦଣ୍ଡମୂଳକ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବ ଏବଂ ନିଜ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ଏହା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ।

(iv) ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ରଣ ପ୍ରଦାନ

- ଯଦି ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତା ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ସେହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କିତ ଏକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ (charges) ରେ କରାଯାଇଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଭବିଷ୍ୟତ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ।
- ରଣ ଅର୍ଥ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଦାବି କରିବା କିମ୍ବା ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଦରାଦୃତ କରିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯେକୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
- ସମସ୍ତ ବକେୟା ଅର୍ଥ ପରିଶୋଧ କରାଯିବା କିମ୍ବା ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ ହେବା ପରେ ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକ ସମ୍ପତ୍ତି (securities) ମୁକ୍ତ କରାଯିବ; ତେବେ ଏଥିପାଇଁ ସର୍ତ୍ତ ରହିଛି ଯେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା 'ଲିଏନ୍' (lien/ଅଧିକାର) ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ହେଉନଥିବ। ଯଦି ଏପରି 'ସେଟ୍-ଅଫ୍' (set-off/ପରସ୍ପର ମଧ୍ୟରେ ଭରଣା) ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରୟୋଗ କରାଯିବାର ଥାଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ।

(v) ରଣ ପରିଶୋଧ/ମାମାଂସା ଉପରେ ଚଳନଶୀଳ/ଅଚଳନଶୀଳ ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜ୍ ହସ୍ତାନ୍ତର:

- ରଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ସମାଧାନର ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ମୂଳ ଚଳନଶୀଳ (movable) ତଥା ଅଚଳନଶୀଳ (immovable) ସମ୍ପତ୍ତିର ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବ;
- ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଫେରସ୍ତ କରିବାର ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ (ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ) ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ;
- ଯଦି ଜଣେ ଏକକ କିମ୍ବା ଯୌଥ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କର ମୃତ୍ୟୁ ହୁଏ, ତେବେ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ଫେରସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବ ଏବଂ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ;
- ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କଲ୍, ଏସ୍ଏମ୍ଏସ୍ (SMS) କିମ୍ବା ଇ-ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଜଣାଇ ଅବଗତ କରାଇବ।

(vi) ସାଧାରଣ

- 'ସାଙ୍କ୍ଷିପ୍ତ ଲେଟର୍' (ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର) ଏବଂ 'ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା'ର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ ଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ, ଫିନୋଭା (FINOVA) ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ; ତେବେ ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିବା କୌଣସି ନୂତନ ତଥ୍ୟ କମ୍ପାନୀର ଦୃଷ୍ଟିକୁ ଆସେ, ତେବେ ଏହା ଏକ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ହୋଇପାରେ।
- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କଠାରୁ 'ବ୍ୟାଲାନ୍ସ ଗ୍ରାନ୍ତପତ୍ର' (ରଣ ହସ୍ତାନ୍ତର) ପାଇଁ କୌଣସି ଅନୁରୋଧ ମିଳିଲେ, ସେଥିପାଇଁ ସହମତି କିମ୍ବା ଅସହମତି ସମ୍ପର୍କରେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତିର ୨୧ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ। ଏଭଳି ହସ୍ତାନ୍ତର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଚୁକ୍ତିନାମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଆଧାରରେ କରାଯିବ।
- ବକେୟା ଅର୍ଥ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଫିନୋଭା କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଅଥବା ହଇଜା-ହରକତର ଆଶ୍ରୟ ନେବ ନାହିଁ। ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ସହ ଉଚିତ୍ ବ୍ୟବହାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ରସ୍ତରୀୟ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
- କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ୍ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ସମୀକ୍ଷା କରିବ। ପରିଚାଳନା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ନିୟମିତ ଭାବେ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ଛିତି ବୋର୍ଡ୍ ସମ୍ମୁଖରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବେ।
- ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ (ନାମ, ଠିକଣା, ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର, ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି ଇତ୍ୟାଦି) ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟଗୁଡ଼ିକରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ ଝେବସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।
- ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର ୧ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ସମାଧାନ ହୋଇପାରେ ନାହିଁ, କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବର କାରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ସେ/ସେମାନେ 'NBFC ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍' (ଲୋକପାଳ)ଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ। ଏଥିପାଇଁ ଓମ୍ବୁଡ଼ମ୍ୟାନ୍ଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପୋର୍ଟାଲ୍ <https://cms.rbi.org.in> ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଇ-ମେଲ୍ କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଡାକ ଯୋଗେ (ଭୌତିକ ମାଧ୍ୟମରେ) ଯୋଗାଯ

କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ରସିଡ୍ ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର,
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା,
ସେକ୍ଟର ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - ୧୬୦୦୧୭
ଟୋଲ୍ ଫ୍ରି ନମ୍ବର: ୧୪୪୪୮
ଇ-ମେଲ୍: CRPC@rbi.org.in

ଗୋପନୀୟତା

କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ବୁଝିବା ଏବଂ ନିଜର ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଓ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବୋଲି ବିବେଚନା କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ସଂଗ୍ରହ କରିବ। କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ ଏବଂ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ନିକଟରେ ଏହା ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ; ତେବେ ଆଇନ୍ କିମ୍ବା ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ (ଯେପରିକି ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ଏଜେନ୍ସି)ଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ଥିଲେ ଏହା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇପାରିବ। ଯଦି କମ୍ପାନୀ ସହାୟକ ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଗ୍ରହଣ କରେ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ସେହି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ସମାନ ସ୍ତରର ଗୋପନୀୟତା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରିବ।

ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

- କମ୍ପାନୀ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ହୋଇଥିବ ଏବଂ ଏହା କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ହେବ ନାହିଁ।
- କମ୍ପାନୀ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନେ ବ୍ୟବହାର କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ। ଅନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଚାରମୂଳକ ଅଫର୍ ବିଷୟରେ ସୂଚନା କେବଳ ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ହିଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଯଦି ସେ ଏଭଳି ସୂଚନା କିମ୍ବା ସେବା ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ନିଜର ସହମତି ପ୍ରଦାନ କରିଥିବେ।

ଜାମିନଦାର

ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ରଣର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଏ, କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ସ୍ଵୀକୃତି ଅନୁଯାୟୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବ:

- ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ଦାୟିତ୍ଵର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉଲ୍ଲେଖ କରୁଥିବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ପତ୍ର/ଡିଡ୍।
- ରଣଗ୍ରହଣୀୟ ଯାହାଙ୍କୁ ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟିର ଭାବରେ ଠିଆ ହୋଇଛନ୍ତି, ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରଣ ପ୍ରଦାନରେ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ଜଣାଇବ।

କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ / ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସି

- କମ୍ପାନୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ (Credit Bureau) କିମ୍ବା ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିପାରେ, ଯଦି:
 - ✓ ଗ୍ରାହକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କରିଛନ୍ତି।
 - ✓ ବକେୟା ଅର୍ଥ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଆଇନଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇଛି।
 - ✓ ଆଇନଗତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ରଣର ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି।
 - ✓ ଆଇନ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ସହିତ ହୋଇଥିବା ବୁଝାମଣା ଅନୁଯାୟୀ ଏଭଳି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ସମ୍ପୃକ୍ତ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଟେ। ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏକ ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି, ଯାହା ମାଧ୍ୟମରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ସହିତ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ସେୟାର କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହମତି ଲୋଡ଼ାଯାଇଥାଏ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਸੰਹਿਤਾ

ਫਿਨੋਵਾ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਜਿਸਨੂੰ ਅੱਗੋਂ 'ਕੰਪਨੀ' ਜਾਂ 'ਫਿਨੋਵਾ' ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਕੋਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਜਮ੍ਹਾਂ-ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ NBFC (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ) ਹੈ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਫਿਨੋਵਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਰਦੀ ਹੈ; ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਦੇ 'ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ - ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਵਪਾਰਕ ਆਚਰਣ' (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ, 2025 (ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਪਾਰਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ।

ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਲਾਗੂਤਾ

ਇਹ ਸੰਹਿਤਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਇਸ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਹਨ।

ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤਰਕਸੰਗਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿੱਤੀ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਿਆਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗੀ।

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਸਮਝ ਸਕਣ:
 - i. ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਮੁਲਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
 - ii. ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਲਾਭ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਅੱਖਰਸ਼ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸੰਭਾਵੀ/ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਮਰ, ਨਸਲ, ਜਾਤੀ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੀ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਖਣਯੋਗ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਭਾਵੀ ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੰਗ 'ਤੇ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(ii) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੀ ਸੰਚਾਰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਮਝਦਾ ਹੋਵੇ।

- ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਇਕੱਠੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੇ ਲੋੜੀਂਦਾ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ, ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਨਿਵਾਸ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੌਤਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(ii) ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਹਰ ਕਰਜ਼ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ Sanction Letter ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਰਕਮ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਕਰਜ਼ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਸ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਸਮਝ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਉਸਦੀ ਸਮਝ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

(iii) ਕਰਜ਼ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ

- ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਜੁਰਮਾਨਾ Penal Charges ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਮੂਲ ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਪੂੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ, ਸਮਾਨ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

(iv) ਕਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਵੰਡ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ

- ਜੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਮਝ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਕੇ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਭਵਿੱਖ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਮੰਗਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸੁਰੱਖਿਆਵਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੱਕ ਜਾਂ lien ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇ ਅਜਿਹਾ set-off ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਸਮੇਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ।

(v) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਮੂਲ ਚਲ/ਅਚਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗੀ।

- ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ, ਭਾਵੇਂ ਸ਼ਾਖਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ HO, ਕਰਜ਼ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸਾਂਝੇ ਜਾਂ ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਾਲ, SMS ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਦੇਰੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਜਾਣੂ ਰਹੇ।

(vi) **ਸਧਾਰਣ**

- ਫਿਨੋਵਾ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਜੋ Sanction Letter ਅਤੇ Loan Agreement ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਾ ਦੱਸੀ ਗਈ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਾ ਆਵੇ।
- ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ Balance Transfer ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਅਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਜਿਹਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸੰਵਿਦਾਤਮਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਫਿਨੋਵਾ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗੀ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਤਾਲੀਮ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ (ਨਾਮ, ਪਤਾ, ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ, ਈਮੇਲ ID ਆਦਿ) ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪੋਸਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਗਈ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨਾਲ ਉਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ NBFC ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਪੋਰਟਲ <https://cms.rbi.org.in> ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਈਮੇਲ/ਭੌਤਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹੈ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ,
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17,
ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160017
ਟੈਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ: 14448
ਈਮੇਲ: CRPC@rbi.org.in

ਗੁਪਤਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸਨੂੰ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਫ਼ਾਈਲ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਮੰਨਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਤੀਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਜਾਂ Credit agencies ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਵੱਲੋਂ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਤੀਜੇ ਪੱਖ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ।

ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵੱਲੋਂ ਲਏ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਤਦੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।

ਗਾਰੰਟਰ

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਸਮੇਤ ਦੇਵੇਗੀ:

- ਗਾਰੰਟੀ ਪੱਤਰ/ਗਾਰੰਟੀ ਡੀਡ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਰਜ ਹੋਣ।
- ਕੰਪਨੀ ਉਸਨੂੰ ਉਸ ਕਰਜ਼ੇ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਫਾਲਟ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰੱਖੇਗੀ, ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਹੈ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ/ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ, ਜੋ ਉਹ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਦੇਣਦਾਰ ਹੈ, Credit Bureau/Reference agencies ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੇ:
 - ✓ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਵਿੱਚ ਪਿੱਛੇ ਰਹਿ ਗਿਆ ਹੈ।
 - ✓ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
 - ✓ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਪਾਅ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
 - ✓ ਕਾਨੂੰਨ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਜਿਹੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੀ ਇੱਕ ਧਾਰਾ Loan Agreement ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ Credit Bureaus ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

நியாயமான நடைமுறை குறியீடு

Finova Capital Private Limited (இனி “நிறுவனம்” அல்லது “Finova” என குறிப்பிடப்படும்) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் பதிவு செய்யப்பட்ட வைப்பு ஏற்காத NBFC ஆகும். வாடிக்கையாளர்களுடன் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் பரிவர்த்தனை செய்வதை உறுதி செய்வதற்காக Finova பின்பற்றும் நடைமுறைகளின் விவரங்களை இக்குறியீடு வழங்குகிறது. இது அவ்வப்போது திருத்தப்படும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct Directions, 2025 விதிமுறைகளுக்கு இணங்குகிறது.

இக்குறியீடு ஊழியர்கள் சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவையை வழங்கவும், வாடிக்கையாளர்களுடனான வணிகப் பரிவர்த்தனைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையைப் பேணவும் உதவும்.

குறியீட்டின் பயன்பாடு

இக்குறியீடு நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும், நிறுவனத்தின் வணிக நடவடிக்கைகளில் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக நிறுவனத்தை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிற நபர்களுக்கும் பொருந்தும்.

உறுதிப்பாடு

நிதித் துறையில் நிலவும் தரநிலை நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப, நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை என்ற நெறிமுறைகளின் அடிப்படையில், அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமாகவும் நியாயமான முறையிலும் செயல்பட நிறுவனம் இக்குறியீட்டைப் பின்பற்றும்.

- வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்துகொள்ளும் வகையில், அவர்கள் விரும்பும் மொழியில் தெளிவான மற்றும் வெளிப்படையான தகவல்களை நிறுவனம் வழங்கும்:
 - i. வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி விகிதம் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள் உட்பட.
 - ii. வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் நன்மைகள்.

- நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளை எழுத்திலும் அதன் நோக்கத்திலும் பூர்த்தி செய்யும்.
- தவறுகளை விரைவாகச் சரிசெய்து, வாடிக்கையாளர்கள் அளிக்கும் புகார்களை நிறுவனம் உடனடியாக கவனிக்கும்.
- வயது, இனம், சாதி, பாலினம், திருமண நிலை, மதம் அல்லது மாற்றுத்திறன் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வருங்கால/தற்போதைய வாடிக்கையாளர்களிடையே நிறுவனம் பாகுபாடு காட்டாது.
- இக்குறியீட்டின் ஒரு பிரதி நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் ஒவ்வொரு கிளை அலுவலகத்திலும் தெளிவாகத் தெரியும் இடத்திலும் வைக்கப்படும்.
- எந்தவொரு வருங்கால அல்லது தற்போதைய வாடிக்கையாளரும் கோரினால் இக்குறியீட்டின் ஒரு பிரதி வழங்கப்படலாம்.

(i) கடன்களுக்கான விண்ணப்பம் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் அவருக்கான அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் விளக்கப்படும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில், கடன் பெறுபவரின் நலனைப் பாதிக்கும் தேவையான தகவல்கள் இடம்பெறும்; இதன் மூலம் அவர் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
- அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களும் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதல் கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- பொதுவாக, கடன் விண்ணப்பத்தை செயலாக்கத் தேவையான அனைத்து விவரங்களும் விண்ணப்பிக்கும் நேரத்தில் நிறுவனத்தால் சேகரிக்கப்படும். கூடுதல் தகவல் தேவைப்பட்டால், அதனை வழங்குமாறு வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன் விண்ணப்பத்தில் வாடிக்கையாளர் குறிப்பிட்ட விவரங்களை, தேவையானதாக கருதப்பட்டால், நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட முகவர்களின் மூலம் அவரது/அவரது இல்லம் மற்றும்/அல்லது வணிக தொலைபேசி எண்களில் தொடர்புகொள்வதன் மூலமும், மற்றும்/அல்லது அவரது/அவரது இல்லம் மற்றும்/அல்லது வணிக முகவரிகளுக்கு நேரில் சென்று சரிபார்க்கலாம்.

(ii) கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- ஒவ்வொரு கடன் ஒப்புதலும் கடன் பெறுபவருக்கு ஒப்புதல் கடிதம் (Sanction Letter) மூலம் தெரிவிக்கப்படும். இதில் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, செயலாக்கக் கட்டணம், வருடாந்திர வட்டி விகிதம்,

கடன் காலம், அபராதக் கட்டணங்கள் போன்ற முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இடம்பெறும். அதன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் விளக்கப்படும்.

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பிரதி பதிவிற்காக கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்பட்டு, அதன் உள்ளடக்கங்கள் அவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் விளக்கப்படும்.

(iii) கடன் கணக்குகளில் அபராதக் கட்டணங்கள்

- முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பின்பற்றாததற்கான அபராதம் “அபராதக் கட்டணமாக” கருதப்படும்; அது மூலதனமாக்கப்படாது.
- வணிகம் அல்லாத நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் பெறுபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் கடன்களில், முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் இதேபோன்ற மீறலுக்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் பெறுபவர்களுக்கு பொருந்தும் அபராதக் கட்டணத்தை விட அதிகமாக அபராதக் கட்டணம் இருக்காது.
- அபராதக் கட்டணங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்திலும், மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளிலும் நிறுவனம் வெளிப்படுத்தும்; மேலும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்படும்.

(iv) கடன் வழங்குதல் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்

- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், மாற்றப்பட்ட விதிமுறைகளை குறிப்பிடும் அறிவிப்பு கடன் பெறுபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் வழங்கப்படும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே அமல்படுத்தப்படும்.
- பணத்தைத் திரும்பப் பெறுதல்/கட்டணத்தை விரைவுபடுத்துதல் அல்லது செயல்படுத்துதல் தொடர்பான எந்த முடிவும் கடன் ஒப்பந்தத்துடன் ஒத்துப்போகும்.
- அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளும் செலுத்தப்பட்டதும் அல்லது நிலுவைத் தொகை வசூலிக்கப்பட்டதும், நிறுவனத்தின் சட்டபூர்வ உரிமை அல்லது பிற கோரிக்கைக்கான உரிமை பாதிக்கப்படாத வரையில், அனைத்து பத்திரங்களும் விடுவிக்கப்படும். இத்தகைய set-off பயன்படுத்தப்பட வேண்டுமெனில், முழு விவரங்களுடன் கடன் பெறுபவருக்கு அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.

(v) கடன்களைத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்வு செய்த பிறகு அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

- கடன் கணக்கு முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட/தீர்வு செய்யப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் அனைத்து அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் நிறுவனம் விடுவிக்கும்.
- ஆவணங்கள் திருப்பி வழங்கப்படும் காலக்கெடு மற்றும் இடம், கிளையிலா அல்லது தலைமை அலுவலகத்திலா என்பது, கடன் ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்படும்.
- கூட்டு அல்லது தனிநபர் கடன் பெறுபவர் இறந்தால், சட்ட வாரிசுகளுக்கு ஆவணங்களைத் திருப்பி வழங்குவதற்கான முறையான நடைமுறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும்; அந்த நடைமுறை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டால், தாமதத்திற்கான காரணத்தை வாடிக்கையாளருக்கு தொலைபேசி, SMS அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் நிறுவனம் தெரிவித்து, அவரை நிலைமையைப் பற்றி அறிந்திருக்கச் செய்யும்.

(vi) பொது

- ஒப்புதல் கடிதம் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர, முன்பு கடன் பெறுபவர் வெளிப்படுத்தாத புதிய தகவல் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வராத வரையில், கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் FINOVA தலையிடாது.
- கடன் பெறுபவரிடமிருந்து Balance Transfer கோரிக்கை பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது மறுப்பு கோரிக்கை பெறப்பட்ட 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய மாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்கும் வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி செய்யப்படும்.
- நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிப்பதற்காக Finova தேவையற்ற தொந்தரவை மேற்கொள்ளாது. கடன் பெறுபவர்களிடம் உரிய முறையில் நடந்து கொள்வதை உறுதி செய்வதற்காக களப் பணியாளர்களுக்கு முறையான பயிற்சி வழங்கப்படும்.
- நிறுவனத்தின் வாரியம் குறைதீர் நடவடிக்கைகளை முறையான இடைவெளிகளில் பரிசீலிக்கும். அனைத்து புகார்களின் நிலை குறித்த விவரங்கள் நிர்வாகத்தால் முறையான இடைவெளிகளில் வாரியத்தின் முன் வைக்கப்படும்.

- குறைதீர் அதிகாரியின் (Grievance Redressal Officer) விவரங்கள், பெயர், முகவரி, தொடர்பு எண், மின்னஞ்சல் முகவரி போன்றவை, கிளைகளில் முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்தப்பட்டு, நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்படும்.
- புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 1 மாதத்திற்கும் மேலாக தீர்வு வழங்க தாமதமானால், அல்லது தெரிவிக்கப்பட்ட தாமதத்திற்கான காரணங்களில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், <https://cms.rbi.org.in> என்ற Ombudsman புகார் பதிவு தளம் மூலமாகவோ அல்லது மின்னஞ்சல்/நேரடி முறையிலோ NBFC Ombudsman-க்கு புகார் அளிக்கலாம்:

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது
மற்றும் செயலாக்க
மையம்,
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4-
வது தளம், செக்டார் 17,
சண்டிகர் - 160017
கட்டணமில்லா எண்: 14448
மின்னஞ்சல்: CRPC@rbi.org.in

ரகசியத்தன்மை

வாடிக்கையாளர்களின் சுயவிவரத்தைப் புரிந்துகொண்டு தனது வணிகத்தை நடத்துவதற்கு தொடர்புடையதும் தேவையானதுமான தனிப்பட்ட தகவல்களை நிறுவனம் சேகரிக்கும். வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் நிறுவனம் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் கையாளும்; சட்டம் அல்லது அரசு அதிகாரிகள், ஒழுங்குமுறை அமைப்புகள் அல்லது கடன் நிறுவனங்கள் கோரும் சந்தர்ப்பங்களில் அல்லது வாடிக்கையாளர் தகவலைப் பகிர அனுமதி வழங்கியிருக்கும் சந்தர்ப்பங்களைத் தவிர, எந்த மூன்றாம் நபருக்கும் தகவலை வெளியிடாது. ஆதரவு சேவைகளை வழங்க நிறுவனம் ஏதேனும் மூன்றாம் தரப்பினரின் சேவைகளைப் பயன்படுத்தினால், அத்தகைய மூன்றாம் தரப்பினர் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை இதே அளவிலான ரகசியத்தன்மையுடன் கையாள வேண்டும் என்று நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

விளம்பரம், சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விற்பனை

- அனைத்து விளம்பர மற்றும் விளம்பரப் பொருட்களும்

தெளிவாகவும் தவறாக வழிநடத்தாத வகையிலும் இருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

- நிறுவனம் அவ்வப்போது வாடிக்கையாளர்கள் பெற்றுள்ள தயாரிப்புகளின் பல்வேறு அம்சங்களை அவர்களுக்கு தெரிவிக்கலாம். பிற தயாரிப்புகள் அல்லது தயாரிப்புகள்/சேவைகள் தொடர்பான விளம்பர சலுகைகள் பற்றிய தகவல்கள், அத்தகைய தகவல்/சேவையைப் பெற அவர்/அவர் ஒப்புதல் அளித்திருந்தால் மட்டுமே வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

உத்தரவாததாரர்கள் (Guarantors)

ஒரு நபர் கடனுக்கான உத்தரவாததாரராக கருதப்படும் போது, நிறுவனம் அவருக்கு/அவருக்கு பின்வருவனவற்றை ஒப்புதலுடன் தெரிவிக்கும்:

- உத்தரவாததாரராக அவருடைய பொறுப்பின் விதிமுறைகளை குறிப்பிடும் உத்தரவாதக் கடிதம்/பத்திரம்.
- அவர்/அவர் உத்தரவாதம் அளித்துள்ள கடன் பெறுபவர் கடன் சேவையில் ஏதேனும் தவறுதல் செய்தால், நிறுவனம் அவருக்கு/அவருக்கு தொடர்ந்து தகவல் அளிக்கும்.

கிரெடிட் பியூரோ / குறிப்பு நிறுவனங்கள்

- பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் செலுத்த வேண்டிய தனிப்பட்ட கடன்கள் குறித்து நிறுவனம் Credit Bureau / Reference agencies-க்கு தகவல் வழங்கலாம்:
 - ✓ வாடிக்கையாளர் தனது பணம் செலுத்துதலில் பின்தங்கியிருந்தால்.
 - ✓ நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக சட்ட நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்பட்டிருந்தால்.
 - ✓ வாடிக்கையாளருக்கு எதிரான சட்ட நடவடிக்கைகள் மூலம் கடன்கள் தீர்வு செய்யப்பட்டிருந்தால்.
 - ✓ அத்தகைய அனைத்து வாடிக்கையாளர்களின் தகவல்களையும் Credit Bureau-க்கு வழங்குவது சட்டம்/ஒப்பந்தத்தால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்டிருந்தால். Credit Bureaus-க்கு தனது கடன் தொடர்பான தகவலைப் பகிர வாடிக்கையாளரின் ஒப்புதலைப் பெறும் வகையில், இந்த நோக்கத்திற்கான ஒரு விதி கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்பட்டுள்ளது.

న్యాయమైన ఆచరణ నియమావళి

Finova Capital Private Limited (ఇకపై “కంపెనీ” లేదా “Finova”గా సూచించబడుతుంది) భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్‌లో నమోదైన డిపాజిట్ స్వీకరించని NBFC. వినియోగదారులతో న్యాయమైన మరియు పారదర్శక వ్యవహారాలను నిర్వహించేందుకు Finova అనుసరించే ఆచరణల వివరాలను ఈ పత్రం అందిస్తుంది. అలాగే, ఇది ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడే భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025కు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

ఈ నియమావళి ఉద్యోగులు మెరుగైన వినియోగదారుల సేవను అందించడానికి మరియు వినియోగదారులతో వ్యాపార వ్యవహారాల్లో పారదర్శకతను కొనసాగించడానికి సహాయపడుతుంది.

నియమావళి వర్తింపు

ఈ నియమావళి కంపెనీ యొక్క అన్ని ఉద్యోగులకు మరియు తన వ్యాపార కార్యకలాపాల సందర్భంలో అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ తరఫున ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం పొందిన ఇతర వ్యక్తులకు వర్తిస్తుంది.

నిబద్ధత

కంపెనీ అన్ని వ్యవహారాల్లో న్యాయంగా మరియు సముచితంగా వ్యవహరించేందుకు, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత అనే నైతిక సూత్రాలను పాటించేందుకు, ఆర్థిక పరిశ్రమలో ప్రబలంగా ఉన్న ప్రామాణిక ఆచరణలకు అనుగుణంగా ఉండేందుకు కట్టుబడి ఉంటుంది.

- వినియోగదారులు అర్థం చేసుకునే విధంగా వారి అభిరుచికి అనుగుణమైన భాషలో కంపెనీ స్పష్టమైన మరియు పారదర్శక సమాచారాన్ని అందిస్తుంది:
 - i. అందించే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల నిబంధనలు మరియు షరతులు, వడ్డీ రేటు మరియు సేవ రుసుములతో సహా.
 - ii. వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉన్న ప్రయోజనాలు.
- కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అక్షరార్థంగానే కాకుండా వాటి స్ఫూర్తికి కూడా అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- వినియోగదారులు సమర్పించిన తప్పులను సరిచేయడంలో మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడంలో కంపెనీ త్వరగా చర్య తీసుకుంటుంది.
- వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా భావి/ప్రస్తుత వినియోగదారుల మధ్య కంపెనీ వివక్ష చూపదు.

- ఈ నియమావళి ప్రతిని కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో మరియు ప్రతి శాఖ కార్యాలయంలో కనిపించే ప్రదేశంలో ఉంచబడుతుంది.
- ఏ భావి లేదా ప్రస్తుత వినియోగదారు అభ్యర్థించినప్పుడు నియమావళి ప్రతిని అందించవచ్చు.

(i) రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతకు పంపే అన్ని సమాచారాన్ని రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో వివరించాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారాల్లో రుణగ్రహీత ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారాన్ని చేర్చాలి, తద్వారా సమాచారం ఆధారంగా నిర్ణయం తీసుకోగలుగుతారు.
- అన్ని రుణ దరఖాస్తులు స్వీకరించినట్లు రుణగ్రహీతకు రసీదు ఇవ్వబడుతుంది.
- సాధారణంగా, రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెసింగ్‌కు అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. అదనపు సమాచారం అవసరమైతే, దాన్ని అందించమని వినియోగదారుకు తెలియజేస్తుంది.
- అవసరమని భావించినట్లయితే, ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించిన ఏజెన్సీల ద్వారా వినియోగదారు రుణ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న వివరాలను అతని/ఆమె నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్ల ద్వారా సంప్రదించడం మరియు/లేదా నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాలను ప్రత్యక్షంగా సందర్శించడం ద్వారా ధృవీకరించవచ్చు.

(ii) రుణ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- ప్రతి రుణ ఆమోదాన్ని రుణగ్రహీతకు సాంక్షన్ లెటర్ ద్వారా తెలియజేయాలి. అందులో ఆమోదించబడిన రుణ మొత్తం, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, వార్షికీకరించిన వడ్డీ రేటు, రుణ కాలం, పెనల్ ఛార్జీలు మొదలైన కీలక నిబంధనలు మరియు షరతులు ఉండాలి. విషయాలను రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో వివరించాలి.
- రుణ ఒప్పందం ప్రతిని రుణగ్రహీతకు రికార్డు కోసం అందించి, దాని విషయాలను రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో వివరించాలి.

(iii) రుణ ఖాతాల్లో పెనల్ ఛార్జీలు

- ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు విధించే జరిమానాను పెనల్ ఛార్జీలుగా పరిగణించాలి మరియు దానిని మూలధనంలో కలపకూడదు.
- వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో, ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల సమాన ఉల్లంఘనకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే పెనల్ ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.

- పెనల్ ఛార్జీలను రుణ ఒప్పందంలో మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో కంపెనీ వెల్లడించాలి; అలాగే వాటిని కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించాలి.

(iv) నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పులు ఉంటే, మార్పును సూచిస్తూ రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో నోటీసు ఇవ్వాలి. వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్ కాలానికి మాత్రమే అమలు చేయాలి.
- చెల్లింపును/పనితీరును ముందుగానే తిరిగి కోరడం లేదా వేగవంతం చేయాలనే ఏ నిర్ణయమైనా రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- అన్ని బకాయిలు చెల్లించిన తర్వాత లేదా బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసిన తర్వాత, కంపెనీకి ఇతర క్లెయిమ్ పై చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు భంగం కలగనంతవరకు, అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయాలి. అటువంటి సెట్-ఆఫ్ అమలు చేయాల్సి వస్తే, పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి.

(v) రుణం చెల్లింపు/సెటిల్ మెంట్ తర్వాత చర/స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల

- రుణ ఖాతాను పూర్తిగా చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజులలోపు అన్ని అసలు చర/స్థిరాస్తి పత్రాలను కంపెనీ విడుదల చేయాలి.
- పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలపరిమితి మరియు స్థలం, శాఖలోనా లేదా ప్రధాన కార్యాలయంలోనా, రుణ సాంక్షన్ లెటర్ లో పేర్కొనాలి.
- సంయుక్త లేదా ఏకైక రుణగ్రహీత మరణించిన సందర్భంలో, చట్టబద్ధ వారసులకు పత్రాలను తిరిగి ఇవ్వడానికి అనుసరించాల్సిన సమగ్ర విధానాన్ని కంపెనీ కలిగి ఉండాలి మరియు ఆ విధానం కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడాలి.
- ఆస్తి పత్రాల విడుదలలో ఆలస్యం జరిగితే, వినియోగదారునికి విషయం తెలిసేలా ఆలస్యానికి గల కారణాన్ని కాల్, SMS లేదా ఇ-మెయిల్ ద్వారా కంపెనీ తెలియజేయాలి.

(vi) సాధారణం

- సాంక్షన్ లెటర్ మరియు రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో FINOVA జోక్యం చేసుకోదు; అయితే రుణగ్రహీత ఇంతకుముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వచ్చినట్లయితే మాత్రం ఇది వర్తించదు.
- రుణగ్రహీత నుంచి బ్యాలెన్స్ ట్రాన్స్ ఫర్ కోసం ఏదైనా అభ్యర్థన అందినప్పుడు, అంగీకారం లేదా నిరాకరణను అభ్యర్థన అందిన 21 రోజుల్లో తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనలకు మరియు చట్టానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- బకాయిల వసూళ్ల కోసం Finova అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు. రుణగ్రహీతలతో సముచితంగా వ్యవహరించేలా ఫీల్డ్ సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వాలి.

- ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ బోర్డు క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించాలి. అన్ని ఫిర్యాదుల స్థితిని యాజమాన్యం క్రమం తప్పకుండా బోర్డు ముందు ఉంచాలి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని (పేరు, చిరునామా, సంప్రదింపు నంబర్, ఇ-మెయిల్ ID మొదలైనవి) శాఖల్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి మరియు వెబ్‌సైట్‌లో కూడా ఉంచాలి.
- ఫిర్యాదు అందిన ఒక నెలకు మించి పరిష్కారం ఆలస్యం అయితే, లేదా ఆలస్యానికి తెలియజేసిన కారణాలతో వినియోగదారు సంతృప్తి చెందకపోతే, Ombudsman ఫిర్యాదు నమోదు పోర్టల్ <https://cms.rbi.org.in> ద్వారా లేదా క్రింది చిరునామాకు ఇ-మెయిల్/భౌతిక మార్గంలో NBFC Ombudsman వద్ద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం,
 రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17,
 చండీగఢ్ - 160017
 టోల్ ఫ్రీ నం.: 14448
 ఇ-మెయిల్: CRPC@rbi.org.in

గోప్యత

కస్టమర్ల ప్రొఫైల్‌ను అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు తన వ్యాపారాన్ని నిర్వహించడానికి సంబంధితమని మరియు అవసరమని కంపెనీ భావించే వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని సేకరిస్తుంది. కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా ఉంచుతుంది మరియు చట్టం లేదా ప్రభుత్వ అధికారులు, నియంత్రణ సంస్థలు లేదా క్రెడిట్ ఏజెన్సీలు కోరినప్పుడు, లేదా కస్టమర్ సమాచారం పంచుకోవడానికి అనుమతించినప్పుడు తప్ప, మూడవ వ్యక్తికి ఏ సమాచారాన్నీ వెల్లడించదు. మద్దతు సేవలను అందించడానికి కంపెనీ ఏదైనా మూడవ పక్ష సేవలను ఉపయోగిస్తే, అటువంటి మూడవ పక్షాలు కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని అదే స్థాయి గోప్యతతో నిర్వహించేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.

ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ మరియు అమ్మకాలు

- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రచార సామగ్రి స్పష్టంగా ఉండేలా, తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- కంపెనీ అప్పుడప్పుడు వినియోగదారులు పొందిన ఉత్పత్తుల వివిధ లక్షణాలను వారికి తెలియజేయవచ్చు. ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా ఉత్పత్తులు/సేవలకు సంబంధించిన ప్రచార ఆఫర్ల సమాచారాన్ని, అటువంటి సమాచారం/సేవను స్వీకరించేందుకు వినియోగదారు సమ్మతి ఇచ్చినప్పుడే తెలియజేయాలి.

హామీదారులు

ఒక వ్యక్తిని రుణానికి హామీదారుగా పరిగణించినప్పుడు, కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు క్రింది

వివరాలను అంగీకారంతో తెలియజేయాలి:

- హామీదారుగా బాధ్యత నిబంధనలను పేర్కొనే హామీ లేఖ/డీడ్.
- తాను హామీదారుగా ఉన్న రుణగ్రహీత రుణ సేవల చెల్లింపులో ఏదైనా డిఫాల్ట్ చేసినప్పుడు కంపెనీ అతనికి/ఆమెకు తెలియజేస్తుంది.

క్రెడిట్ బ్యూరో / రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- క్రింది పరిస్థితుల్లో కంపెనీ కస్టమర్ తనకు చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత బకాయిల గురించి క్రెడిట్ బ్యూరో/రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారం ఇవ్వవచ్చు:
 - ✓ కస్టమర్ తన చెల్లింపుల్లో వెనుకబడినప్పుడు.
 - ✓ బకాయిల వసూళ్ల కోసం కస్టమర్ పై న్యాయపరమైన చర్యలు ప్రారంభించినప్పుడు.
 - ✓ కస్టమర్ పై న్యాయపరమైన మార్గాల ద్వారా బకాయిలు సెటిల్ అయినప్పుడు.
 - ✓ అటువంటి కస్టమర్లందరి సమాచారాన్ని సంబంధిత ఏజెన్సీలకు అందించడం చట్టం/క్రెడిట్ బ్యూరోతో ఉన్న ఏర్పాట్ల ప్రకారం తప్పనిసరి అయినప్పుడు. రుణానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని క్రెడిట్ బ్యూరోలకు పంచుకునేందుకు కస్టమర్ సమ్మతి కోరుతూ ఈ మేరకు ఒక క్లాజ్ రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడింది.

ન્યાયી વ્યવહારની સંહિતા

ફિનોવા કેપિટલ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (ત્યારબાદ કંપની અથવા ફિનોવા તરીકે ઓળખાય છે) એ ભારતીય રિઝર્વ બેંકમાં નોંધાયેલ એક નોન ડિપોઝિટ લેતી NBFC છે. આ દસ્તાવેજ ફિનોવા તેના ગ્રાહકો સાથે વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવા માટે અનુસરતી પ્રથાઓની વિગતો પ્રદાન કરે છે અને સમયાંતરે સુધારેલા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 નું પાલન કરે છે.

આ કોડ કર્મચારીઓને વધુ સારી ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા અને તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવસાયિક વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા જાળવવા સક્ષમ બનાવશે.

સંહિતાનો અમલ

આ આચારસંહિતા કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ અને તેના વ્યવસાયિક કામકાજ દરમિયાન કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અન્ય વ્યક્તિઓને, તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓના સંદર્ભમાં લાગુ પડશે.

પ્રતિબદ્ધતા

કંપની આ સંહિતાનું પાલન કરશે અને નાણાકીય ઉદ્યોગમાં પ્રચલિત માનક પ્રથાઓને પૂર્ણ કરવા માટે, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંત પર, તમામ વ્યવહારોમાં ન્યાયી અને વાજબી રીતે કાર્ય કરશે.

- કંપની ગ્રાહકોને તેમની પસંદગીની ભાષામાં સ્પષ્ટ અને પારદર્શક માહિતી પૂરી પાડશે જેથી તેઓ સમજી શકે:
 - i. વ્યાજ દર અને સેવા શુલ્ક સહિત ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓના નિયમો અને શરતો.
 - ii. ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ લાભો.
- કંપનીના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું અક્ષરશઃ પાલન કરશે.
- કંપની ભૂલો સુધારવા અને તેના ગ્રાહકો દ્વારા નોંધાવવામાં આવેલી ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવા માટે ઝડપથી કાર્ય કરશે.
- કંપની તેના સંભવિત/હાલના ગ્રાહકો વચ્ચે ઉંમર, જાતિ, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અપંગતાના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં.
- કોડની એક નકલ કંપનીની વેબસાઇટ પર અને દરેક શાખા કચેરીમાં દૃશ્યમાન સ્થાન પર પોસ્ટ કરવામાં આવશે.
- કોઈપણ સંભવિત અથવા હાલના ગ્રાહકને વિનંતી કરવા પર કોડની એક નકલ પ્રદાન કરી શકાય છે.

(i) લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

- ધિરાણ લેનાર સાથેનો તમામ સંવાદ તેમને સમજાય તેવી ભાષામાં સમજાવવામાં આવશે.
- લોન અરજીના ફોર્મમાં એવી તમામ જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે જે ધિરાણ લેનારના હિતને અસર કરતી હોય, જેથી તેઓ સમજી-વિચારીને નિર્ણય લઈ શકે.
- તમામ લોન અરજીઓ મળી હોવાની પહોંચ (સ્વીકૃતિ) ધિરાણ લેનારને આપવામાં આવશે.

- સામાન્ય રીતે, લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી તમામ વિગતો કંપની દ્વારા અરજીના સમયે જ મેળવી લેવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર પડે, તો ગ્રાહકને તે પૂરી પાડવા માટે જાણ કરવામાં આવશે.
- જો જરૂરી જણાય, તો કંપની આ હેતુ માટે નિયુક્ત કરાયેલી એજન્સીઓ દ્વારા ગ્રાહકના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયના ટેલિફોન નંબર પર સંપર્ક કરીને અથવા તેમના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયના સ્થળે રૂબરૂ મુલાકાત લઈને, લોન અરજીમાં ગ્રાહકે આપેલી વિગતોની ચકાસણી કરી શકે છે.

(ii) લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- લોનની દરેક મંજૂરીની જાણકારી ધિરાણ લેનારને 'મંજૂરી પત્ર' (Sanction Letter) દ્વારા આપવામાં આવશે. આ પત્રમાં લોનની મુખ્ય શરતો અને નિયમોનો સમાવેશ થશે, જેમ કે મંજૂર થયેલ લોનની રકમ, પ્રોસેસિંગ ફી, વાર્ષિક વ્યાજ દર, લોનની મુદત, દંડકીય શુલ્ક વગેરે. આ વિગતો ધિરાણ લેનારને તેઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં સમજાવવામાં આવશે.
- રેકૉર્ડ માટે ધિરાણ લેનારને લોન કરારની નકલ આપવામાં આવશે અને તેમાંની વિગતો તેમને સમજાય તેવી ભાષામાં સમજાવવામાં આવશે.

(iii) લોન ખાતાઓમાં દંડકીય શુલ્ક

- મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ દંડને દંડ તરીકે ગણવામાં આવશે અને તેનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં.
- વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોના ભંગ બદલ લાગુ પડતા દંડ કરતાં વધુ નહીં હોય.
- કંપની લોન કરારમાં દંડ ચાર્જ, સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો જાહેર કરશે અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરશે.

(iv) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનની ચુકવણી

- જો નિયમો અને શરતોમાં કોઈ ફેરફાર થાય, તો ઉધાર લેનારને સમજાતી ભાષામાં નોટિસ આપવામાં આવશે જેમાં શરતોમાં ફેરફાર સૂચવવામાં આવશે. વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ કરવામાં આવશે.
- ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો કોઈપણ નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- બધી સિક્યોરિટીઝ તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા બાકી રકમની વસૂલાત પર મુક્ત કરવામાં આવશે જ્યાં સુધી કંપનીના અન્ય કોઈપણ દાવા માટેના કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારનું ઉલ્લંઘન ન થાય. જો આવા સેટ-ઓફનો ઉપયોગ કરવામાં આવે, તો કંપની ઉધાર લેનારને સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેના વિશે નોટિસ આપશે.

(v) લોનની ચુકવણી/નિવેડા પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા:

- લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી અથવા પતાવટ થયાના ૩૦ દિવસની અંદર કંપની જંગમ/સ્થાવર મિલકતના તમામ મૂળ દસ્તાવેજો પરત કરશે;
- દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયમર્યાદા અને સ્થળ (શાખા અથવા મુખ્ય કાર્યાલય) લોન મંજૂરી પત્રમાં

- દર્શાવવામાં આવશે;
- સંયુક્ત અથવા એકલ લોનધારકના અવસાનના કિસ્સામાં, કાનૂની વારસદારોને દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે કંપની પાસે સુનિશ્ચિત પ્રક્રિયા હશે અને આવી પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે;
- મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવામાં વિલંબના કિસ્સામાં, ગ્રાહકને માહિતગાર રાખવા માટે કંપની કોલ, SMS અથવા ઇમેલ દ્વારા વિલંબનું કારણ જણાવશે.

(vi) સામાન્ય

- જ્યાં સુધી કંપનીના ધ્યાનમાં એવી કોઈ નવી માહિતી ન આવે જે અગાઉ લોન લેનાર દ્વારા જાહેર કરવામાં આવી ન હતી, ત્યાં સુધી FINOVA 'સેન્ડશન લેટર' (મંજૂરી પત્ર) અને 'લોન કરાર'ની શરતોમાં નિર્દિષ્ટ હેતુઓ સિવાય લોન લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી કરશે નહીં.
- લોન લેનાર તરફથી મળેલ 'બેલેન્સ ટ્રાન્સફર' (બાકી રકમની અન્યત્ર ફેરબદલી) માટેની કોઈપણ વિનંતી અંગે, વિનંતી મળ્યાના ૨૧ દિવસની અંદર સંમતિ અથવા અસંમતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે. આવું ટ્રાન્સફર કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ કરવામાં આવશે.
- ફિનોવા બાકી રકમની વસૂલાત માટે બિનજરૂરી હેરાનગતિનો આશરો વેશે નહીં. લોન લેનારાઓ સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ફિલ્ડ સ્ટાફને યોગ્ય તાલીમ આપવામાં આવશે.
- કંપનીનું બોર્ડ નિયમિત અંતરાલે ફરિયાદોના નિવારણની સમીક્ષા કરશે. મેનેજમેન્ટ નિયમિત અંતરાલે તમામ ફરિયાદોની સ્થિતિ બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરશે.
- 'ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી'ની વિગતો (જેમ કે નામ, સરનામું, સંપર્ક નંબર, ઇમેલ આઈડી વગેરે) શાખાઓમાં સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે અને વેબસાઇટ પર પણ મૂકવામાં આવશે.
- જો ફરિયાદ મળ્યાના ૧ મહિના પછી પણ તેના નિવારણમાં વિલંબ થાય, અથવા ગ્રાહકને જણાવવામાં આવેલા વિલંબના કારણોથી તે સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે <https://cms.rbi.org.in> પરના ઓમ્બ્ડ્સમેન (લોકપાલ)ના ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલ દ્વારા અથવા નીચેના સરનામે ઇ-મેલ કે ભૌતિક માધ્યમથી NBFC ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે:

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ
 સેન્ટર, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો
 માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017
 ટોલ-ફ્રી નંબર: 14448
 ઇ-મેઇલ: CRPC@rbi.org.in

ગોપનીયતા

કંપની ગ્રાહકોની પ્રોફાઇલ સમજવા અને તેનો વ્યવસાય ચલાવવા માટે સુસંગત અને જરૂરી માનવામાં આવતી વ્યક્તિગત માહિતી એકત્રિત કરશે. કંપની ગ્રાહકોની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત ગણશે અને કોઈપણ ત્રીજી વ્યક્તિને આવી માહિતી જાહેર કરશે નહીં, સિવાય કે કાયદા અથવા સરકારી સત્તાવાળાઓ (જેમાં નિયમનકારો અથવા કેડિટ એજન્સીઓનો સમાવેશ થાય છે) દ્વારા તેમ કરવાની આવશ્યકતા હોય અથવા જ્યાં માહિતીની વહેંચણી કરવાની પરવાનગી હોય. ગ્રાહક જો કંપની સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે કોઈ ત્રીજા પક્ષની સેવાઓનો ઉપયોગ કરે, તો કંપનીએ એ સુનિશ્ચિત કરવું પડશે કે આવા ત્રીજા પક્ષો ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને તેટલી જ ગોપનીયતા સાથે સંભાળે.

જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

- કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ જાહેરાત અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ હોય અને ગેરમાર્ગે દોરનારી ન હોય.
- કંપની સમયાંતરે ગ્રાહકોને તેમણે મેળવેલા ઉત્પાદનોની વિવિધ વિશેષતાઓ વિશે માહિતી આપી શકે છે. અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓ સંબંધિત પ્રચારાત્મક ઓફરો વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને ત્યારે જ આપવામાં આવશે જો તેમણે આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે પોતાની સંમતિ આપી હોય.

જામીનદારો

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિને લોન માટે ગેરંટી આપનાર માનવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની તેને/તેણીને સ્વીકૃતિ હેઠળ નીચેની બાબતો જણાવશે:

- ગેરંટી પત્ર/ડીડ જેમાં ગેરંટી આપનાર તરીકે જવાબદારીની શરતો દર્શાવવામાં આવી છે.
- કંપની તેને/તેણીને લોન આપનાર દ્વારા લોનની સેવામાં કોઈપણ ડિફોલ્ટની જાણ રાખશે, જેને તે/તેણી ગેરંટી આપનાર તરીકે ઉધાર આપે છે.

ક્રેડિટ બ્યુરો / સંદર્ભ એજન્સીઓ

- કંપની ક્રેડિટ બ્યુરો અથવા સંદર્ભ એજન્સીઓને ગ્રાહકના તેના પ્રત્યેના વ્યક્તિગત દેવાં અંગેની માહિતી આપી શકે છે, જો:
 - ✓ ગ્રાહક તેમના ચૂકવણાં કરવામાં પાછળ રહી ગયા છે (ચૂકવણી બાકી છે).
 - ✓ બાકી રકમની વસૂલાત માટે ગ્રાહક વિરુદ્ધ કાયદાકીય કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી છે.
 - ✓ ગ્રાહક વિરુદ્ધ કાયદાકીય પગલાં દ્વારા દેવાની પતાવટ કરવામાં આવી છે.
 - ✓ કાયદા અથવા ક્રેડિટ બ્યુરો સાથેની વ્યવસ્થા મુજબ, આવા તમામ ગ્રાહકોની માહિતી સંબંધિત એજન્સીઓને પૂરી પાડવી ફરજિયાત છે. લોન કરારમાં આ અંગેની એક શરતનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે, જેમાં ગ્રાહકની લોન સંબંધિત માહિતી ક્રેડિટ બ્યુરો સાથે શેર કરવા માટે તેમની સંમતિ લેવામાં આવે છે.