

उचित व्यवहार संहिता

फिनोवा कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (इसके बाद कंपनी या फिनोवा के रूप में संदर्भित) भारतीय रिजर्व बैंक के साथ पंजीकृत एक गैर जमा लेने वाली एनबीएफसी है। यह दस्तावेज़ उन प्रथाओं का विवरण प्रदान करता है जिनका फिनोवा अपने ग्राहकों के साथ उचित और पारदर्शी व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए पालन करता है और मास्टर निदेश – भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी- स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 के अनुरूप 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।
- व् यवसाय से भिन्न प्रयोजनों के लिए व् व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को मंजूर किए गए ऋणों के मामले में दंडनीय प्रभार सामग्री निबंधन एवं शर्तों के समान उल् लंघन के लिए गैर-व् 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 लोकपाल 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 लोकपाल 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 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) 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।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਫਿਨੋਵਾ ਕੈਪੀਟਲ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਲਿਮਿਟਿਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਫਿਨੋਵਾ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਜਮ੍ਹਾ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਹੈ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਫਿਨੋਵਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ।

ਇਹ ਕੋਡ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ।

ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇਸਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਇਸ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਤ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਿਆਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤ 'ਤੇ, ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

- ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਸਮਝ ਸਕਣ:
 - i. ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
 - ii. ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਲਾਭ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੀਆਂ।
- ਕੰਪਨੀ ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੰਪਨੀ ਆਪਣੇ ਸੰਭਾਵਿਤ/ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿੱਚ ਉਮਰ, ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ।
- ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਈ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕੋਡ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(i) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੁਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਜੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਉਸ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ 'ਤੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

(ii) ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੁਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁੱਖ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ਾ ਰਕਮ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ, ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਸਮੱਗਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਅਤੇ ਸਮੱਗਰੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

(iii) ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਵਲੀ ਦੇ ਦੋਸ਼

- ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਪੂੰਜੀਕਰਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਵਲੀ ਚਾਰਜ ਭੌਤਿਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦੰਡਾਵਲੀ ਖਰਚਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੰਡਾਵਲੀ ਖਰਚਿਆਂ, ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

(iv) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

- ਜੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਸੰਕੇਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
- ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਫੈਸਲਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਸਾਰੀਆਂ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਨ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ। ਜੇ ਅਜਿਹੀ ਸੈਂਟ-ਆਫ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗੀ।

(v) ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਬਾਰੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:

- ਕੰਪਨੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਅਸਲ ਚੱਲ / ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗੀ;
- ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਸਥਾਨ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਖੇ ਜਾਂ ਐਚਓ ਵਿਖੇ, ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;
- ਸੰਯੁਕਤ ਜਾਂ ਇਕੱਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਮੌਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ
- ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਕਾਲ, ਐਸਐਮਐਸ ਜਾਂ ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

(vi) ਜਨਰਲ

- FINOVA ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਮਕਸਦਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਹਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ।
- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਬੈਲੇਂਸ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੇਨਤੀ ਲਈ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਫਿਨੋਵਾ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ। ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇ।
- ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਰੱਖੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ (ਨਾਮ, ਪਤਾ, ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ, ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਆਦਿ ਸਮੇਤ) ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪੋਸਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 1 ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਉਸ ਨੂੰ ਦੱਸੀ ਗਈ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਢੰਗ ਰਾਹੀਂ ਐਨਬੀਐਫਸੀ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ, ਭਾਰਤੀ
ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ -
160017
ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ
5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ) ਈ-ਮੇਲ: CRPC@rbi.org.in

ਗੁਪਤਤਾ

ਕੰਪਨੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਤਰ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਹ ਢੁਕਵੀਂ ਮੰਨਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਤੀਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਏਜੰਸੀਆਂ ਸਮੇਤ ਸਰਕਾਰੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ। ਜੇ ਕੰਪਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਲੋੜੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੁਪਤਤਾ ਦੀ ਉਸੇ ਡਿਗਰੀ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ।

ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ

- ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਲਤ ਅਗਵਾਈ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਮੋਸ਼ਨਲ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਉਸਨੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ।

ਗਾਰੰਟਰ

ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਗਾਰੰਟਰ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਦੇਵੇਗੀ:

- ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਪੱਤਰ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਫ ਗਾਰੰਟਰ।
- ਕੰਪਨੀ ਉਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਫਾਲਟ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਲਈ ਉਹ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜ੍ਹਾ ਹੈ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ / ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ

- ਕੰਪਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ / ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਦਾ ਇਸ ਦਾ ਬਕਾਇਆ ਹੈ ਜੇ:
 - ✓ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾਲ ਪਿੱਛੇ ਰਹਿ ਗਿਆ ਹੈ
 - ✓ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
 - ✓ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
 - ✓ ਅਜਿਹੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਕਾਨੂੰਨ/ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਇਸ ਬਾਰੇ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਧਾਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਬਿਊਰੋ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਮੰਗੀ ਗਈ ਹੈ।

ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

ଫିନୋଭା କ୍ୟାପିଟାଲ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (ଏହା ପରେ କମ୍ପାନୀ ବା ଫିନୋଭା ନାମରେ ପରିଚିତ) ହେଉଛି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ଏକ ନନ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ ନେଉଥିବା ଏନବିଏଫସି । ଏହି ଦସ୍ତାବିଜରେ ଫିନୋଭା ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ କାରବାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟନ - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ- ସ୍କେଲ୍ ଆଧାରିତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ୨୦୨୩ ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁସରଣ କରେ ।

ଏହି କୋଡ୍ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉନ୍ନତ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ରେ ସକ୍ଷମ କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବସାୟିକ କାରବାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବଜାୟ ରଖିପାରିବ ।

କୋଡ୍ ର ପ୍ରୟୋଗ[ସମ୍ପାଦନା]

ଏହି କୋଡ୍ କମ୍ପାନୀର ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ସମୟରେ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଲାଗୁ ହେବ ।

ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି[ସମ୍ପାଦନା]

ଫାଇନାନ୍ସ ଇଣ୍ଡଷ୍ଟ୍ରିରେ ପ୍ରଚଳିତ ମାନକ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ସଚ୍ଚୋଟତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀ ଏହି କୋଡ୍ କୁ ଅନୁସରଣ କରିବ ।

- କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପସନ୍ଦର ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ବୁଝିପାରନ୍ତେ ସକ୍ଷମ ହେବେ:
 - i. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଶୁଳ୍କ ସମେତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ।
 - ii. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ।
- କଂପାନିର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଉଭୟ ଅକ୍ଷର ରେ ଏବଂ ଭାବନାରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପୂରଣ କରିବ ।
- କଂପାନି ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଭୁଲକୁ ସୁଧାରିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାଦିଗରେ ଶୀଘ୍ର ପଦକ୍ଷେପ ନେବ ।
- ବୟସ, ଜାତି, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅକ୍ଷରତା ଆଧାରରେ କମ୍ପାନୀ ଏହାର ସମ୍ଭାବ୍ୟ/ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଭେଦଭାବ କରିବ ନାହିଁ ।
- କୋଡ୍ ର ଏକ କପି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଦୃଶ୍ୟମାନ ସ୍ଥାନରେ ପୋଷ୍ଟ କରାଯିବ ।
- କୌଣସି ସମ୍ଭାବ୍ୟ କିମ୍ବା ବର୍ତ୍ତମାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ କୋଡ୍ ର ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ ।

(i) ରଣ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ

- ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ।
- ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ରଣଦାତାଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରେ ଏବଂ ଏକ ସଚେତନ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରେ
- ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ସାଧାରଣତଃ, ରଣ ଆବିଳ୍ଲେକସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସମସ୍ତ ବିବରଣୀ ଆବେଦନ ସମୟରେ କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯିବ । ଯଦି ଏଥିପାଇଁ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ର ଆବଶ୍ୟକତା ପଡ଼େ, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାହା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀ ରଣ ଆବେଦନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ବିବରଣୀକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିପାରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ତାଙ୍କ ବାସଭବନରେ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବରରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼ିଲେ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିୟୁତ୍ତ ଏଜେକ୍ସିଗୁଡ଼ିକ ମାଧ୍ୟମରେ ତାଙ୍କ ବାସଭବନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟବସାୟିକ ଠିକଣାକୁ ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ପରିଦର୍ଶନ କରିପାରିବେ ।

(ii) ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

- ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଅନୁମୋଦନ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ଯେଉଁଥିରେ ଅନୁମୋଦିତ ରଣ ରାଶି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ, ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର, ରଣର ଅବଧି, ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ରଣର ପ୍ରମୁଖ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ବିଷୟବସ୍ତୁ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ରଣଦାତାଙ୍କୁ ବୁଝାଇ ଦିଆଯିବ ।
- ରଣ ରାଜିନାମାର ଏକ ନକଲ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ରେକର୍ଡ ଏବଂ ବିଷୟବସ୍ତୁ ପାଇଁ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ ।

(iii) ରଣ ଖାତାରେ ଦଣ୍ଡବିଧାନ ଶୁଳ୍କ

- ଭୌତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନକଲେ ଜରିମାନା ଦଣ୍ଡନୀୟ ଅଭିଯୋଗ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ପୁଞ୍ଜିକୃତ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ଲୋଡ଼ନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଅଣ-ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଶୁଳ୍କ ଠାରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ ।
- କମ୍ପାନୀ ରଣ ବୁକ୍ତିନାମା, ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଦଣ୍ଡନୀୟ ଚାର୍ଜ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଏବଂ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

(iv) ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହ ରଣ ବିତରଣ

- ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯଦି କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ତେବେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସୂଚାଇଥିବା ଭାଷାରେ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ । ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।
- ଦେୟ ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ଦ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା ର କୌଣସି ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣ ବୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- ସମସ୍ତ ବକେୟା ପରିଶୋଧ କିମ୍ବା ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ କରିବା ପରେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟି ଜାରି କରାଯିବ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କମ୍ପାନୀର ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ମିଥ୍ୟା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ନହୁଏ । ଯଦି ଏଭଳି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ନୋଟିସ୍ ଦେବ ।

(v) ରଣ ପରିଶୋଧ/ ସମାଧାନ ଉପରେ ସ୍ଥାବର/ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ:

- କମ୍ପାନୀ ରଣ ଖାତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ/ସମାଧାନ ପରେ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ମୂଳ ସ୍ଥାବର/ ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶ କରିବ;
- ଶାଖା ରେ କିମ୍ବା ଏଚଓରେ ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରାଇବାର ସମୟସୀମା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ;
- ଯୁଗ୍ମ କିମ୍ବା ଏକକ ରଣଧାରୀଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ଘଟିଲେ, ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଦସ୍ତାବିଜ ଫେରାଇବା ପାଇଁ କମ୍ପାନୀର ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପ୍ରକ୍ରିୟା କମ୍ପାନୀର ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ
- ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରକାଶରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ କଂପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବା ପାଇଁ କଲ୍, ଏସ୍ଏମ୍ଏସ୍ କିମ୍ବା ମେଲ୍ ଜରିଆରେ ବିଳମ୍ବର କାରଣ ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବ ।

(vi) ଜେନେରାଲ

- ଫିନୋଭା ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ରଣଧାରୀଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବ ନାହିଁ ଯେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣଧାରକ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀର ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ ।
- ରଣଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ବାଲାନ୍ସ ଟ୍ରାନ୍ସଫର ପାଇଁ କୌଣସି ଅନୁରୋଧ ପାଇଁ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟକୌଣସି ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଏଭଳି ବଦଳି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।
- ବକେୟା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଫିନୋଭା ଅଥବା ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ । ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଉପାୟରେ କାରବାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବ ।
- କମ୍ପାନୀର ବୋର୍ଡ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ର ସମୀକ୍ଷା କରିବ । ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗର ସ୍ଥିତି ବୋର୍ଡ ଆଗରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବେ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ ।
- ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ (ନାମ, ଠିକଣା, ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର, ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ) ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଉଲ୍ଲେଖନୀୟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଏବଂ ଝେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପୋଷ୍ଟ କରାଯିବ ।
- ଯଦି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ୧ ମାସରୁ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିଳମ୍ବର କାରଣରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ <https://cms.rbi.org.in> ଲୋକପାଳଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପୋର୍ଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ଇ-ମେଲ୍ କିମ୍ବା ଫିଜିକାଲ୍ ମୋଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଏନବିଏଫସି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ସେଣ୍ଟାଲାଇଡ୍ ରିସିପ୍ଟ୍ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରୋସେସିଂ ସେଣ୍ଟର,
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ସେକ୍ଟର
୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017
ଟୋଲ ଫ୍ରି ନଂ ୧୪୪୪୮ (ସକାଳ ୯.୩୦ରୁ
ଅପରାହ୍ନ ୫.୧୫) ଇ-ମେଲ୍: CRPC@rbi.org.in

ଗୋପନୀୟତା[ସମ୍ପାଦନା]

କଂପାନୀ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ସଂଗ୍ରହ କରିବ ଯାହା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବୋଲି ବିଶ୍ୱାସ କରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ବୁଝିବା ଏବଂ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ । କମ୍ପାନୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରିବ ଏବଂ ନିୟାମକ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ଏଜେଣ୍ଟ ସମେତ କୌଣସି

ଆଇନ କିମ୍ବା ସରକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ନହେଲେ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରାଯାଏ ସେଠାରେ କୌଣସି ସୂଚନା ତୃତୀୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା । ଯଦି କମ୍ପାନୀ ସମର୍ଥନ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଲାଭ କରିବ, ତେବେ କମ୍ପାନୀ ଆବଶ୍ୟକ କରିବ ଯେ ସେହି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସମାନ ସ୍ତରର ଗୋପନୀୟତା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ପରିଚାଳନା କରିବେ ।

ବିଜ୍ଞାପନ, ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

- କମ୍ପାନୀ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ, ଏବଂ ନେତୃତ୍ୱକୁ ଭୁଲ ନୁହେଁ ।
- କଂପାନୀ ସମୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଉତ୍ପାଦର ବିଭିନ୍ନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ବିଷୟରେ ଜଣାଇପାରିବ । ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସେମାନଙ୍କର ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ପ୍ରୋସାହନ ଅଫର ବିଷୟରେ ସୂଚନା କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ ଯଦି ସେ / ସେ ଏପରି ସୂଚନା / ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କର ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି ।

ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର

- ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ରଣର ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଏ, କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ସ୍ୱୀକୃତି ଅଧୀନରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଦେବ:
- ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଚିଠି/ ଡିଡ୍ ଅଫ୍ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ଦାୟିତ୍ୱର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦର୍ଶାଯାଇଛି ।
- କମ୍ପାନୀ ତାଙ୍କୁ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ପରିଶୋଧକରିବାରେ କୌଣସି ଖୁଲାପ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ, ଯାହାଙ୍କ ନିକଟରେ ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ଠିଆ ହୋଇଛନ୍ତି ।

କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ/ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସି

- କମ୍ପାନୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ/ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେଇପାରିବ, ଗ୍ରାହକ ଏହା ଉପରେ ରଣ ରଖିଛନ୍ତି ଯଦି:
 - ✓ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କ ଦେୟ ରେ ପଛରେ ପଡ଼ିଯାଇଛନ୍ତି
 - ✓ ବକେୟା ଟଙ୍କା ଆଦାୟ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଆଇନଗତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ ହୋଇଛି ।
 - ✓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଆଇନଗତ ଆଶ୍ରୟ ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ପରିଶୋଧ କରାଯାଏ ।
 - ✓ କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ସହିତ ଆଇନ/ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଏଭଳି ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ଏଭଳି ଏଜେନ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଟେ । କ୍ରେଡିଟ୍ ବ୍ୟୁରୋ ସହିତ ତାଙ୍କ ରଣ ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହମତି ଲୋଡ଼ିଥିବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତ ଏକ ଧାରା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି ।

న్యాయమైన అభ్యాసాల నియమావళి

ఫినోవా క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇకపై కంపెనీ లేదా ఫినోవా అని పిలుస్తారు) అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాలో రిజిస్టర్ చేయబడిన నాన్ డిపాజిట్ తీసుకునే ఎన్పిఎఫ్సి. ఈ డాక్యుమెంట్ తన ఖాతాదారులకు న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైన చికిత్సను ధృవీకరించడానికి ఫినోవా అనుసరించే పద్ధతుల వివరాలను అందిస్తుంది మరియు మాస్టర్ డ్రైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు-స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 కు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

ఈ కోడ్ ఉద్యోగులు మెరుగైన కస్టమర్ సేవలను అందించడానికి మరియు వారి ఖాతాదారులతో వ్యాపార లావాదేవీల్లో పారదర్శకతను నిర్వహించడానికి వీలు కల్పిస్తుంది.

కోడ్ యొక్క అప్లికేషన్

అన్ని ప్రొడక్ట్ లు మరియు సేవలకు సంబంధించి కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగులు మరియు దాని వ్యాపారంలో ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి అధికారం పొందిన ఇతర వ్యక్తులందరికీ ఈ కోడ్ వర్తిస్తుంది.

బాధ్యత

పైనాన్స్ పరిశ్రమలో అమలులో ఉన్న ప్రామాణిక పద్ధతులకు అనుగుణంగా సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రంపై అన్ని లావాదేవీల్లో నిష్పక్షిణంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి కంపెనీ ఈ నియమావళిని అనుసరిస్తుంది.

- కంపెనీ కస్టమర్ లు అర్థం చేసుకునే విధంగా వారికి నచ్చిన భాషలో స్పష్టమైన మరియు పారదర్శకమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది:
 - i. వడ్డీ రేటు మరియు సేవా ఛార్జీలతో సహా అందించబడే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు.
 - ii. కస్టమర్లకు లభించే బెనిఫిట్స్..
- కంపెనీ యొక్క ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీసులు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- తప్పులను సరిదిద్దుకోవడంలో, కస్టమర్లు చేసే ఫిర్యాదులపై దృష్టి పెట్టడంలో కంపెనీ వేగంగా పనిచేస్తుంది.
- వయస్సు, జాతి, కులం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, మతం లేదా వైకల్యం ఆధారంగా కంపెనీ తన సంభావ్య/ప్రస్తుత ఖాతాదారుల మధ్య వివక్ష చూపదు.
- కోడ్ కాపీని కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో, ప్రతి బ్రాంచ్ ఆఫీసులో కనిపించే ప్రదేశంలో పోస్ట్ చేస్తారు.
- ఏదైనా సంభావ్య లేదా ఇప్పటికే ఉన్న కస్టమర్ అభ్యర్థన మేరకు కోడ్ యొక్క కాపీని అందించవచ్చు.

i. రుణాల కోసం దరఖాస్తు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతకు అన్ని కమ్యూనికేషన్లు రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో రుణగ్రహీతకు

వివరించబడతాయి.

- రుణ దరఖాస్తు ఫారంలో రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- అన్ని రుణ దరఖాస్తుల స్వీకరణ యొక్క అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ రుణగ్రహీతకు ఇవ్వబడుతుంది.
- సాధారణంగా లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన అన్ని వివరాలను దరఖాస్తు సమయంలో కంపెనీ సేకరిస్తుంది. ఒకవేళ అతడు/ఆమెకు ఏదైనా అదనపు సమాచారం అవసరం అయితే, దానిని అందించమని కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.
- కస్టమర్ తన నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార టెలిఫోన్ నంబర్లను సంప్రదించడం ద్వారా మరియు/లేదా అవసరమైతే, ఈ ప్రయోజనం కోసం నియమించబడ్డ ఏజెన్సీల ద్వారా అతని నివాసం మరియు/లేదా వ్యాపార చిరునామాను భౌతికంగా సందర్శించడం ద్వారా రుణ దరఖాస్తులో పేర్కొన్న వివరాలను కంపెనీ ధృవీకరించవచ్చు.

ii. రుణ మదింపు మరియు నియమనిబంధనలు

- ఆమోదించిన రుణ మొత్తం, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు, వార్షిక వడ్డీ రేటు, రుణ కాలపరిమితి, పెనాల్టీ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా రుణం యొక్క కీలక నియమనిబంధనలను కలిగి ఉన్న మంజూరు లేఖ ద్వారా ప్రతి రుణ ఆమోదం రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కంటెంట్ రుణగ్రహీతకు అర్థం అవుతుంది.
- రుణ గ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో వివరించిన విధంగా రికార్డులు మరియు విషయాల కొరకు రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని రుణగ్రహీతకు ఇవ్వాలి.

iii. రుణ ఖాతాల్లో అపరాధ రుసుములు

- కంటెంట్ యొక్క నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు జరిమానా జరిమానాగా పరిగణించబడుతుంది మరియు మూలధనం చేయబడదు.
- వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో, భౌతిక నియమనిబంధనలను ఉల్లంఘించినందుకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే అపరాధ రుసుములను జరిమానా ఛార్జీలు మించకూడదు.
- పెనాల్టీ ఛార్జీలు, రుణ ఒప్పందంలోని అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలను కంపెనీ వెబ్సైట్లో కూడా వెల్లడిస్తుంది.

iv. నిబంధనలు, షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- ఒకవేళ నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పు ఉన్నట్లయితే, నిబంధనల మార్పును సూచిస్తూ రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఒక నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీల్లో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమల్లోకి వస్తాయి.
- చెల్లింపు లేదా పనితీరును ఉపసంహరించుకోవడం/వేగవంతం చేయడం కొరకు ఏదైనా నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- ఏదైనా ఇతర క్లెయిం కొరకు కంపెనీ యొక్క చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా హక్కు ఉల్లంఘించబడనంత వరకు, అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తరువాత లేదా బకాయిలను రికవరీ చేసిన తరువాత అన్ని సెక్యూరిటీలు జారీ చేయబడతాయి. ఒకవేళ అటువంటి సెట్-ఆఫ్ ఉపయోగించాల్సి వస్తే, కంపెనీ దాని గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వాలి.

v. రుణాల రీపేమెంట్/సెటిల్మెంట్లై చరాస్తు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల జారీ:

- రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన తరువాత 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తు పత్రాలను జారీ చేస్తుంది;
- బ్రాంచ్ లేదా ప్రధాన కార్యాలయానికి డాక్యుమెంట్లను తిరిగి ఇచ్చే కాలవ్యవధి మరియు స్థలాన్ని రుణ మంజూరు లేఖలో పేర్కొనాలి;
- జాయింట్ లేదా సింగిల్ రుణగ్రహీత మరణిస్తే, చట్టబద్ధమైన వారసులకు డాక్యుమెంట్లను రిటర్న్ చేయడం కొరకు కంపెనీ ఒక నిర్దిష్ట ప్రక్రియను కలిగి ఉంటుంది మరియు అటువంటి ప్రక్రియ కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- ప్రాపర్టీ డాక్యుమెంట్ల జారీలో జాప్యం జరిగినట్లయితే, కస్టమర్ కు తెలియజేయడానికి కాల్, ఎస్ఎమ్ఎస్ లేదా మెయిల్ ద్వారా ఆలస్యానికి గల కారణాన్ని కంపెనీ కస్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది.

vi. సాధారణం

- రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించబడని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప, లెటర్ ఆఫ్ శాంక్షన్ మరియు లోన్ అగ్రిమెంట్ యొక్క నియమనిబంధనల్లో పేర్కొనబడని ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో ఫిన్వా జోక్యం చేసుకోదు.
- రుణగ్రహీత నుంచి అందుకున్న బ్యాలెన్స్ బదిలీ కొరకు ఏదైనా అభ్యర్థన కొరకు, అభ్యర్థన అందుకున్న 21 రోజుల్లోగా సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా తెలియజేయబడుతుంది. చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఈ బదిలీ ఉంటుంది.
- బకాయిల రికవరీ కోసం ఫిన్వా అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు. రుణగ్రహీతలతో నిష్పాక్షికంగా వ్యవహరించేలా క్షేత్రస్థాయి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇస్తారు.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కంపెనీ బోర్డు క్రమం తప్పకుండా సమీక్షిస్తుంది. యాజమాన్యం అన్ని ఫిర్యాదుల స్థితిని క్రమం తప్పకుండా బోర్డు ముందు ఉంచుతుంది.
- గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ వివరాలు (పేరు, చిరునామా, కాంటాక్ట్ నంబర్, ఈమెయిల్ ఐడీ తదితరాలతో సహా) శాఖల్లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి మరియు వెబ్సైట్లో కూడా ఉంచబడతాయి.
- ఒకవేళ ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 1 నెలకు మించి ఆలస్యమైతే, లేదా కస్టమర్ తనకు పేర్కొన్న ఆలస్యానికి గల కారణాలతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అతడు/ఆమె అంబుడ్స్ మన్ యొక్క కంపైంట్ పైలింగ్ <https://cms.rbi.org.in> పోర్టల్ ద్వారా లేదా ఈమెయిల్ లేదా భౌతిక విధానం ద్వారా ఈ క్రింది చిరునామాకు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు:

సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్
సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,

4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ -
160017
టోల్ ఫ్రీ నెంబర్ 14448 (ఉదయం 9:30
నుంచి సాయంత్రం 5:15 వరకు) ఈ-
మెయిల్: CRPC@rbi.org.in

దాపరికం

కస్టమర్ ప్రొఫైల్స్ ను అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు తన వ్యాపారాన్ని నిర్వహించడానికి సంబంధిత మరియు అవసరమైన వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ సేకరిస్తుంది. వినియోగదారుల యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది మరియు రెగ్యులేటర్ లు లేదా క్రెడిట్ ఏజెన్సీలతో సహా ఏదైనా చట్టం లేదా ప్రభుత్వ అధికారులు లేదా క్లయింట్ ద్వారా సమాచారం మార్పిడి చేయబడితే తప్ప ఏ మూడవ వ్యక్తికి ఎటువంటి సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయదు. మద్దతు సేవలను అందించడం కొరకు కంపెనీ మూడవ పక్షం యొక్క సేవలను పొందినట్లయితే, అటువంటి తృతీయ పక్షాలు ఖాతాదారుల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని అదే గోప్యతతో నిర్వహించాలని కంపెనీ కోరుతుంది.

అడ్వర్టైజింగ్, మార్కెటింగ్ మరియు సేల్స్

- అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా ఉన్నాయని మరియు తప్పుదారి పట్టించలేదని కంపెనీ ధృవీకరించాలి.
- వారు అందుకున్న ఉత్పత్తుల యొక్క వివిధ ఫీచర్ల గురించి కంపెనీ ఎప్పటికప్పుడు వినియోగదారులకు తెలియజేయవచ్చు. ప్రొడక్ట్ లు/సేవలకు సంబంధించి వారి ఇతర ప్రొడక్ట్ లు లేదా ప్రమోషనల్ ఆఫర్ ల గురించిన సమాచారం అటువంటి సమాచారం/సేవను అందుకోవడానికి కస్టమర్ లు తమ సమ్మతిని తెలియజేసినట్లయితే మాత్రమే వారికి లభ్యం అవుతుంది.

హామీదారులు

ఒక వ్యక్తి రుణానికి పూచీదారుగా పరిగణించబడినప్పుడు, కంపెనీ అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ కింద ఈ క్రింది వాటిని అతనికి తెలియజేస్తుంది:

- హామీదారుగా బాధ్యత యొక్క నిబంధనలను పేర్కొంటూ హామీ/డీడ్ యొక్క లేఖ.
- రుణ గ్రహీత ద్వారా రుణాన్ని అందించడంలో ఏవైనా డిఫాల్ట్ ల గురించి కంపెనీ అతడికి సమాచారం అందించాలి, దీనికి అతడు హామీదారుగా ఉంటాడు.

క్రెడిట్ బ్యూరోలు/రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలు

- కస్టమర్ చెల్లించాల్సిన వ్యక్తిగత రుణాల గురించి కంపెనీ క్రెడిట్ బ్యూరోలు/రిఫరెన్స్ ఏజెన్సీలకు సమాచారాన్ని అందించవచ్చు:

- ✓ బకాయిల రికవరీ కోసం కస్టమర్ పై చట్టపరమైన చర్యలు ప్రారంభించారు.
- ✓ కస్టమర్ పై లీగల్ అసిస్టెన్స్ ద్వారా రుణాన్ని సెటిల్ చేశారు.
- ✓ అటువంటి ఖాతాదారులందరి సమాచారాన్ని క్రెడిట్ బ్యూరో వద్ద లా అండ్ ఆర్డర్ ద్వారా అటువంటి ఏజెన్సీలకు అందించడం తప్పనిసరి. రుణాలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని క్రెడిట్ బ్యూరోలతో పంచుకోవడానికి ఖాతాదారుల సమ్మతి కోరుతూ రుణ ఒప్పందంలో ఈ మేరకు ఒక నిబంధనను చేర్చారు.

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 ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ 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> ಪ್ರೋಟೆಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಎನ್.ಎಫ್.ಒ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ,
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ,
ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017
ಟೆಲೋಲ್ ಫೀ 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, ಕಂಪನಿಯು 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.