

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

1. ಮುನ್ನುಡಿ

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ/ಎಚ್ ಎಫ್‌ಎಸ್"), ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಈ ಮುಂದಿನ ವಲಯಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಪಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ("ಎಫ್‌ಪಿಸಿ") ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು
- ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯ ನಿರ್ಣಯ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ಷರತ್ತುಗಳು
- ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ಬಟವಾಡೆ
- ಸಾಮಾನ್ಯ ಅನುಬಂಧಗಳು
- ದೂರು ಪರಿಹಾರ ತಾಂತ್ರಿಕತೆ ಮತ್ತು
- ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕಗಳು

2. ಉದ್ದೇಶ

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಸಿ ಉತ್ತಮ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು
- ಸೇವೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಕಾರಣವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬ ಉತ್ತಮ ತಿಳಿವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವ ಮೂಲಕ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಮಧ್ಯೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.

3. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು

- a. ಸಾಲ/ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ(ಗಳಲ್ಲಿ) ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ (ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಇತ್ಯಾದಿ) ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲೂ, ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಿರುವ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನೂ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ/ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

- b. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ಪತ್ರ ವ್ಯವಹಾರಗಳು, ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳು, ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ ಸೂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಯನ್ನು ಪ್ರಾಂತೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪಡೆಯುವ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ, ಸೂಕ್ತ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- c. ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಕಾಲಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಮ್ಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯ ನಿರ್ಣಯ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ಷರತ್ತುಗಳು

- a. ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯನಿರ್ಣಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯನಿರ್ಣಯದ ಫಲಿತಾಂಶವನ್ನು (ಅನುಮತಿ/ನಿರಾಕರಣೆ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗೆ ಸಮ್ಮತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಮೌಲ್ಯ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕೆ ಪ್ರಾಂತೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- b. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನುಮೋದನೆ ನೀಡಿದ ನಂತರ, ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇತರ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪತ್ರ ವ್ಯವಹಾರ ಇತ್ಯಾದಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬೇಕು. ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸಾಲ ಕರಾರು ಇತ್ಯಾದಿಯಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು. ಇಂತಹ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಉಳಿಸಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- c. ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅನ್ವಯಿಕ ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಹಾಗೂ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಕರಾರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿ ಒಳಗಾಗಬೇಕು. ಹೇಳಲಾದ ಕರಾರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕರಾರಿನ ನಿಬಂಧನೆ(ಗಳು) ಮತ್ತು ಅನುಬಂಧ(ಗಳು) ಸಹಿತ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ಬಟವಾಡೆ

- a. ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು, ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಇತರೆ ಆಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದು ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ / ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಿಂದ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- b. ಕರಾರು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ / ವರ್ಧಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿನ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- c. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಬಾಧ್ಯತೆ ಅಥವಾ ಮನ್ನಾ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಇದು ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಮನ್ನಾ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದಾದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುತ್ತಿರುವ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಮಾರಾಟ ಜಾರಿ ಅಥವಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳಿಂದ ಮಾರಾಟ ಜಾರಿ ಇಂದ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಮನ್ನಾ ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುವುದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಜೊತೆಗೆ ಉಳಿದಿರುವ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ಇತರ ಬಾಕಿ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅದರೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, “ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಇಲ್ಲ” ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು, ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ವಿತರಿಸಬೇಕು.
- d. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಂತೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕು.

6. ಅಂಗವಿಕಲ ಅರ್ಜಿದಾರರು

ದೈಹಿಕ / ದೃಷ್ಟಿ ದೋಷ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಅಂಗವಿಕಲತೆ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಎಸಗುವಂತಿಲ್ಲ. ಇತರ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವರನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮೆರಿಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು. ಸೂಕ್ತ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪಡೆಯಲು ಅನುವಾಗುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅಂಗವಿಕಲ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲ ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ನೆರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಸಾಮಾನ್ಯ ಅನುಬಂಧಗಳು

- a. ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸಿಲ್ಲದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿ ದೂರವಿರುತ್ತದೆ.
- b. ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇತರೆ, ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

- c. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ದೌರ್ಜನ್ಯವನ್ನು ಕಂಪನಿ ನಡೆಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ವ್ಯತಿರಿಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಬಲ ಪ್ರಯೋಗ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- d. ಸಹ ಬಾಧ್ಯತೆ(ಗಳ) ಸಹಿತ ಅಥವಾ ರಹಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಮುಂಗಡ ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ವಿತರಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮುಂಗಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8. ದೂರು ಪರಿಹಾರ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ವ್ಯವಹಾರವು ಸರಾಗ ಮತ್ತು ಕಿರಿಕಿರಿ ರಹಿತವಾಗಿರಲು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನೂ ಕಂಪನಿ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರುವ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿ ನಿರ್ದೇಶಕರು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ತಾಂತ್ರಿಕತೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಸಿದ್ದಾರೆ. ಕಂಪನಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕರ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಉಂಟಾದ ಎಲ್ಲ ವಿವಾದಗಳು / ದೂರುಗಳು ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ನಂತರದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮೇಲಿನ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಅನುಸರಣೆಯ ಸಹಿತ ಸಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತದ ವಿವಿಧ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ತಾಂತ್ರಿಕತೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯತ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿ ನಿರ್ದೇಶಕರಿಗೆ (ಅಥವಾ ಅದರ ಸಮಿತಿಗೆ) ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ("ಜಿಆರ್‌ಒ") ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಆರ್‌ಬಿಐ (ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ) ಕಚೇರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳು / ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿರುವ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ತಾಂತ್ರಿಕತೆಯ ಭಾಗವಾದ ಸಲ್ಲಿಕೆ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನ ನಮೂನೆಗಳ ವಿವರವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲೂ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9. ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಫಂಡ್‌ಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇತ್ಯಾದಿಯಂತಹ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿದ ನಂತರ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು “ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ನೀತಿ” ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.
- ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತರೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಇದ್ದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಹೀಗಾಗಿ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಅರಿವು ಹೊಂದಬಹುದು.

10. ನೀತಿಯ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ

ವಾರ್ಷಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮಂಡಳಿಯು ಅಗತ್ಯ ಎಂದು ಭಾವಿಸಿದಾಗ ನೀತಿಯನ್ನು ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

.....XXX.....