

# ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ (FPC)

(ಮೂಲ ಹಂತದ NBFC - ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಂಪನಿಗಾಗಿ)

## 1. ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ

ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ("ಸಂಹಿತೆ") ಅನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಹೊರಡಿಸಿದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಸುತ್ತೋಲೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ:

- ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ (SBR)
- NBFC ಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತು RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು
- ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021.
- ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ RBI ಸೂಚನೆಗಳು

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ತಿರುಕೊಚಿ ಫಿನ್‌ಕ್ಯಾಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆ, ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಕಚೇರಿಗಳು, ಶಾಖೆಗಳು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

## 2. ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ಹಣಕಾಸು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವುದು
- ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು
- NBFC-ಮೂಲ ಹಂತಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ RBI ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

## 3. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಶಾಲ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:

1. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
2. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ
3. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು
4. ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ
5. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು
6. ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು
7. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ

8. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

9. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಡವಳಿಕೆ

#### 4. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

a) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

b). ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ NBFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅದು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುವವರೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಹ ಇದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

c) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಾಖಲೆಗಳು / ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತು ಒಂದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

d). ಅರ್ಜಿದಾರರ ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ SMS ಮೂಲಕ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

e) ಕಂಪನಿಯು RBI ಸೂಚಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (KFS) ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

f) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಿರಸ್ಕಾರಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಕೋರಿದರೆ, ಅದನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು

#### 5. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ

a) ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

b) ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು:

- ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ
- ಬಡ್ಡಿದರ (ವಾರ್ಷಿಕ)
- ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ
- ಅವಧಿ
- ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ)

c) ಸಾಲಗಾರರು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

d) ಕಂಪನಿಯು RBI ಸೂಚಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

e) ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ, ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅದರ ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು.

f) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಷರತ್ತು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

g). ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

## 6. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ

a) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

b) ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

c) ಸಾಲಗಾರರ ಎಲ್ಲಾ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ನಂತರವೇ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 7. ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಂಜೂರಾತಿ, ನವೀಕರಣ, ಪುನರ್ರಚನೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ವರ್ಧನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಮುಂಗಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು.

ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು, ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ ವೆಚ್ಚಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು. ಅನ್ವಯವಾಗುವೆಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ (KFS) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಹೊರತು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗೆ ಕಾರಣವಾದ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಯಾವುದೇ ಗುಪ್ತ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನ ಸೇರಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

## 8. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

1. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು.

2. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

3. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ/ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

4. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ **ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಲುಪಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ** ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಷರತ್ತುಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

## 9. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು

a) ಕಂಪನಿಯು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

- ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ
- ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ವೆಚ್ಚಗಳು
- ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ
- ಸಾಲಗಾರರ ಪ್ರೊಫೈಲ್

b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವು ಅತಿಯಾದದ್ದಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

c) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು, ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು, ಅದನ್ನು ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಅಥವಾ ಸಂಯೋಜಿತಗೊಳಿಸಬಾರದು.

d) ಸಾಲಗಾರನ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಗುಪ್ತ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು.

## 10. ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಪದ್ಧತಿಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ನೈತಿಕ, ವ್ಯಕ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಸೂಲಾತಿ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವಾಗ ಯಾವುದೇ ಕಿರುಕುಳ, ಬಲವಂತ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ ಬೆದರಿಕೆಯನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು.

ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪದ ಹೊರತು ಅಥವಾ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 08:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 07:00 ರವರೆಗೆ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ನಡೆಸಬೇಕು.

- ತಮ್ಮನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯವಾದ ಅಧಿಕಾರ/ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ.
- ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಘನತೆ ಮತ್ತು ಗೌರವದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಸಾಲಗಾರರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.
- ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆ, ಬೆದರಿಕೆಗಳು ಅಥವಾ ಅನ್ಯಾಯದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಂದ ವಸೂಲಾತಿ-ಸಂಬಂಧಿತ ದುಷ್ಕೃತ್ಯದ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಒಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸರಿಯಾದ ಶ್ರದ್ಧೆ, ಸರಿಯಾದ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಅವರ ನಡವಳಿಕೆಯ ಆವರ್ತಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

### 11. ಚಿನ್ನದ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ / ಪೂರ್ವಪಾವತಿ

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚಿನ್ನದ ಸಾಲವನ್ನು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ಅಥವಾ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ (KFS) ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಚಿನ್ನದ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಮುಟ್ಟುಗೋಲು ಅಥವಾ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಅಸಲು, ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ವಾಗ್ದಾನ ಮಾಡಿದ ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ನಂತರ ತಕ್ಷಣವೇ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

### 12. ಚಿನ್ನದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮುಟ್ಟುಗೋಲು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವುದು

a) RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಂದ ನಿಷೇಧಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಮುಟ್ಟುಗೋಲು ಅಥವಾ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

b) ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ, ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

c) ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಬಾಕಿ ಇಲ್ಲದ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 13. ಗ್ರಾಹಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ

ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕಾನೂನು, ನಿಯಂತ್ರಣ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಗ್ರಾಹಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು:

- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (CIC ಗಳು) ಮತ್ತು ಇತರ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು;

- ಸಾಲ ಸೇವೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಅಥವಾ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು, ಸೂಕ್ತವಾದ ಗೌಪ್ಯತಾ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ;
- ಒಪ್ಪಂದದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಜಾರಿ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ಘಟಕ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ, ಅನಧಿಕೃತ ಪ್ರವೇಶ, ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ನಷ್ಟದಿಂದ ರಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಡೇಟಾ ರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಕಸ್ವಮರ್ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಪಡೆಯದೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು.

ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಬಂಧವು ಕೊನೆಗೊಂಡ ನಂತರವೂ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಬಾಧ್ಯತೆಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

#### 14. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಕಾಲಿಕ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (GRM) ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

- ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ;
- ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ;
- ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಂವಹನ ಮಾರ್ಗದ ಮೂಲಕ.

ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವುದಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಷ್ಟು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ (GRO) ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅವರ ಹೆಸರು, ಹುದ್ದೆ, ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

GRO ಗೆ ದೂರು ತಲುಪಿದ ನಂತರವೂ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅನ್ವಯಿಸುವ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

#### ಹಂತ 1 - ನಿಮಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಇದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ

##### ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (GRO):

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀಮತಿ ಏಂಜೆಲ್ ಟಿ ಎ

ಪದವಿ: ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ವಿಳಾಸ: 55/745 ಮೊದಲ ಮಹಡಿ 1ನೇ ಕ್ರಾಸ್ ರಸ್ತೆ, ಪನಂಪಳ್ಳಿ ನಗರ ಕೊಚ್ಚಿನ್ ಎರ್ನಾಕುಲಂ 682036.

ಇಮೇಲ್: angel@thiru-kochi.com

ದೂರವಾಣಿ: +917012077035

a) ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು.

b) ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

c) ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 2- ನಿಮ್ಮ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಹಿರಿಯ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ನೀವು ಬಯಸಿದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ ಗೀವರ್ ಪಿ ಅಬ್ರಹಾಂ

ಸ್ಥಾನ: ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕ

ವಿಳಾಸ: 55/745 ಮೊದಲ ಮಹಡಿ 1ನೇ ಅಡ್ಡರಸ್ತೆ, ಪನಂಪಳ್ಳಿ ನಗರ ಕೊಚ್ಚಿನ್ ಎರ್ನಾಕುಲಂ 682036.

ಇಮೇಲ್: geevargoodlife@gmail.com

ದೂರವಾಣಿ: 9895655111

ಹಂತ 3 - RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (RBI ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021)

"30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರು ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (CMS) ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು."

ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

10/3/8, ನೃಪ್ತುಂಗ ರಸ್ತೆ

ಬೆಂಗಳೂರು-560 001

ದೂರವಾಣಿ: 080- 22180397

crpc@rbi.org.in

15. ಪ್ರದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳು/ವ್ಯವಹಾರ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯಿಸುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು:

- ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR), ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ
- ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ / ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಗೆ ಷರತ್ತುಗಳು
- ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (GRO) / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ಹುದ್ದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು
- RBI ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ಸೇರಿದಂತೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನ, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳು ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನವೀಕರಣಗಳಂತಹ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಎಲ್ಲಾ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ, ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

## 16. ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಜಾಗೃತಿ

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಂವೇದನಾಶೀಲರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ನಿಯಮಿತ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಜಾಗೃತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗಾಗಿ ನಡೆಸಬೇಕು:

- ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ, ವೃತ್ತಿಪರತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರಿತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ನ್ಯಾಯೋಚಿತ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಬಲವಂತವಿಲ್ಲದ ಮಾರಾಟ, ವಸೂಲಿ ಮತ್ತು ವಸೂಲಿ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದು;
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು.

ವಸೂಲಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ, ಅವರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗುರುತಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಅಂತರವನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 17. ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ತಿದ್ದುಪಡಿ

ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ, ಕನಿಷ್ಠ ಪ್ರತಿ ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ಆರ್ ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಂದಾಗಿ.

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಪಾಡು ಅಥವಾ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಅನುಮೋದನೆಗಾಗಿ ಇಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ನವೀಕರಿಸಿದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 18. ಅನುಮೋದನೆ

ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (FPC) ತಿರುಕೋಚ್ಚಿ ಫಿನ್‌ಕ್ಯಾಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು 16/02/2026 ರಂದು ನಡೆದ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ: 16/02/2026

ಆವೃತ್ತಿ:1

