

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ

(ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ)

ಪರಿಚಯ

ನಾರ್ಡನ್ ಆರ್ಕ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಸಮರ್ಥ, ಅಳಿಯಬಲ್ಲ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಹಿಂದುಳಿದವರಿಗಾಗಿ ಹಣಕಾಸನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವುದರೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯಚರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ನಾರ್ಡನ್ ಆರ್ಕ್ ಸಮೂಹವು(ನಾರ್ಡನ್ ಆರ್ಕ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು) ಆನ್ಲೈನ್ ಮತ್ತು ಆಫ್ಲೈನ್ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ನೇರವಾಗಿ ಮತ್ತು ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳ ಮೂಲಕ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ನಾರ್ಡನ್ ಆರ್ಕ್ ಸಮೂಹದಲ್ಲಿ ನಾವು, ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಲು ಬದ್ಧರಿದ್ದೇವೆ.

ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ನಾರ್ಡನ್ ಆರ್ಕ್ ಸಮೂಹವು ತನ್ನ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ(ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದಂತೆ) ಮತ್ತು ಅಥವಾ ಇತರೆ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಗಳಿಗೆ ಆನ್ಲೈನ್ ಅಥವಾ ಆಫ್ಲೈನ್ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ರೀತಿಯ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಳ ಮೂಲಕ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಾಗ ಇಲ್ಲಿನ ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿಲಾದ ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ ನಾರ್ಡನ್ ಆರ್ಕ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಯಚರಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಅನ್ವಯ

ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಆನ್ಲೈನ್/ಆಫ್ಲೈನ್ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಾರ್ಡನ್ ಆರ್ಕ್ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ನೀತಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ

ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ ವಿಭಾಗದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪದಗಳು ಈ ಅರ್ಥಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

- **ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಖಡಾವಾರು ದರ (APR)** ಎಂದರೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯದ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ದಿನಾಂಕದಂದು ಲೆಕ್ಕ ಮಾಡಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಎಲ್ಲಾ-ಅಂತರ್ಗತ ವಾರ್ಷಿಕ ಒಟ್ಟು ಮೌಲ್ಯ.
- **ಸಂಸ್ಥೆ** ಎಂದರೆ ಇಲ್ಲಿ ನಾರ್ಡನ್ ಆರ್ಕ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ.
- **ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಲ** ಎಂದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡುವ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು, ಇದರಲ್ಲಿ a) ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಳು b) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ರಿಸೀವೆಬಲ್ಸ್ c) ಕಾರು ಸಾಲಗಳು(ವಾಣಿಜ್ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), d) ಚಿನ್ನ, ಚಿನ್ನಾಭರಣಗಳು, ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ, ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳು(FCNR(B) ಒಳಗೊಂಡಂತೆ), ಷೇರುಗಳು, ಮತ್ತು ಬಾಂಡ್ ಇತ್ಯಾದಿ., (ವ್ಯವಹಾರ/ವಾಣಿಜ್ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಭದ್ರತೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು, (e) ವೃತ್ತಿಪರರಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು (ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), (f) ಇತರ ಬಳಕೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳು (ಉದಾ. ಸಾಮಾಜಿಕ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ), ಮತ್ತು (g) ಲೈನ್ ಆಫ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ a) ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಸಾಲಗಳು, b) ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ರಚಿಸಲು/ವೃದ್ಧಿಸಲು ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳು(ಉದಾ. ಗೃಹ ಸಾಲ), c) ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ವತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ

ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಲು ಸಾಲಗಳು(ಷೇರುಗಳು, ಡಿಬೆಂಚರ್ ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ), ಮತ್ತು d) ಕೆಸಿ ಸಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರೈತರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ಗುರುತಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಇತರೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು.

- ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಎಂದರೆ ಸಾಲಗಳು, ಲೈನ್ಸ್ ಆಫ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್, ಕೆಲಸದ ಬಂಡವಾಳ ಮತ್ತು ಅನುದಾನ-ರಹಿತ ಅಥವಾ ಅನುದಾನವುಳ್ಳ ಅದೇ ರೀತಿಯ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಎಂದರೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆದವರು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಎಂಬ ಪದವನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿದ್ದು, ಇದರಲ್ಲಿ ಈ ಸಾಲಗಳು ಇರುತ್ತವೆ: a) ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ, (b) ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಸಾಲ, c) ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು/ವೃದ್ಧಿಸಲು ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳು (ಉದಾ., ಗೃಹ ಸಾಲ, ಇತ್ಯಾದಿ), ಮತ್ತು d) ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ವತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಲು ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳು(ಷೇರುಗಳು, ಡಿಬೆಂಚರ್ ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.)

ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ

ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದಹನಗಳು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಗ್ರಾಹಕನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರು ಇದರ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಹಾಗೂ ಇತರ NBFCಗಳು ಒದಗಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಜಿಗಳ ರಶೀತಿಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮುಗಿಸುವ ಸಮಯದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸಹ ಈ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆಯ ವಿಧಾನವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೆಂದರೆ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಧ್ವನಿ ಮುದ್ರಣವನ್ನು ದಾಖಲೆಯಾಗಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಒಟ್ಟು ದರಗಳಿರುವ APR ಅನ್ನು ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಬರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಒಂದು ನಕಲುಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ ದರ ಮಾಡೆಲ್

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ APRನ ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುವ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ದರವನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸಾಲ ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅನುಮೋದನೆಯಾಗುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ಬಡ್ಡಿ
- ಕಡ್ಡಾಯವಿರಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತವಾಗಿರಲಿ("ಐಚ್ಛಿಕವಾಗಿ ಹೊರನಡೆಯುವುದು" ಆಧಾರದಲ್ಲಿ) ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗಿರುವ ವಿಮೆ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದು
- ಯಾವುದೇ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಸಾಲಗಾರರ ಶುಲ್ಕಗಳು

APR ಲೆಕ್ಕ ಮಾಡುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ:

- ಫೋರ್ ಕ್ಲೋಶರ್/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು
- ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯದೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಐಚ್ಛಿಕ ಸೇವೆಗಳ/ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಯಾವುದೇ ದರ
- APR ನ ಯಾವುದೇ ಘಟಕಗಳ ಮೇಲೆ ತೆರಿಗೆಗಳು

APR ಲೆಕ್ಕ:

- APR ಅನ್ನು IRR ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆಯಾಗುವ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬಳಸಿ ನಿವ್ವಳ ವಿತರಿಸಿದ ಮೂತ್ತದ ಮೇಲೆ ಲೆಕ್ಕ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾಡೆಲ್ ಅನ್ನು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಲಾಭಾಂಶ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ಮಟ್ಟ ರೀತಿಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡ ಮೊತ್ತಗಳಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಲ ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಇಂತಹ ಅಧಿಕಾರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಸಾಲ ಪಡೆದ ಮೊತ್ತದ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಅವಧಿ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಲಿಕ್ವಿಡಿಟಿ, ಸಾಲದ ಸೌಲಭ್ಯದಲ್ಲಿ RBI ನೀತಿಗಳು, ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ಕೊಡುಗೆಗಳು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಘನತೆ, ಕಾರ್ಯಚರಣೆಗಳ ವೆಚ್ಚ, ವಿತರಣೆಗಳು, ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಬಂಡವಾಳದ ವೆಚ್ಚ, ಅಂತರ್ಗತ ಸಾಲ, ಎದುರು ಪಕ್ಷ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಆಗುವ ಅಪಾಯ, ಉದ್ಯಮದ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು, ಈಕ್ವಿಟಿ ಮೇಲೆ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಆದಾಯ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅನೇಕ ಅಂಶಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಒಂದೇ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಏಕ ರೀತಿಯ ಅವಧಿಯೊಂದಿಗೆ ಏಕ ರೀತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಭಿನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆ ಯಾವುದೇ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಬದಲಾಗಬಹುದು.

- ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯವಹಾರ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಅಪಾಯ
- ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಏಕರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿಂದಿನ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ
- ಅರ್ಜಿದಾರನ ಪ್ರೊಫೈಲ್
- ಉದ್ಯಮ ವರ್ಗ
- ಅರ್ಜಿದಾರನ ಮರುಪಾವತಿ ಸ್ಥಿತಿಗತಿ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ
- ಮೇಲಾಧಾರ ಭದ್ರತೆಯ ವಿಶೇಷತೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ
- ಭದ್ರತೆ ಇರುವ ಹಾಗೂ ಭದ್ರತೆಯಿಲ್ಲದ ಸಾಲಗಳು
- ಸಾಲದ ದೀರ್ಘಾವಧಿ
- ಸಾಲದ ವಹಿವಾಟಿನ ಸರಾಸರಿ ದರ
- ಅರ್ಜಿದಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಜಾಮೀನುದಾರರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೇಟಿಂಗ್, ಯಾವುದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ

- ಸಾಲದ ಅವಧಿ
- ಮರುಪಾವತಿಯ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆಯಲ್ಲಿ ವೈಫಲ್ಯತೆ
- ಅರ್ಜಿದಾರನ ಇತರೆ ಋಣಭಾರಗಳು

ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ಹಾಗೂ ಅಸಲು ಮರುಪಾವತಿಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಾಕಿ ಉಳಿಸಿಕೊಂಡ ಒಟ್ಟು ಅಸಲು ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಅಸಲು ಮೊತ್ತವನ್ನು ಬಾಕಿ ಉಳಿಸಿಕೊಂಡ ಸಮಯದವರೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂದುವೇಳೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಚೆಕ್ ವಿತರಣೆ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನಾಮಿನಿಯ ಕೈಗೆ ಚೆಕ್ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ತಡ ಪಾವತಿಗಳು, RTGS/ಇತರೆ ರೆಮಿಟೆನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ರೀತಿಯ ಹಣಕಾಸಿನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಹ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ವಿಧಿಸಬಹುದು.

ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸಹ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತಿನೊಂದಿಗೆ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಮಿತಿಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಏರಿಕೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಇರುತ್ತದೆ.

ಸಹ ಬಾಧ್ಯತೆಗಾರ(ರು) ಇದ್ದಾಗ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಟರ್ಮ್ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮೇಲೆ ಫೋರ್ ಕ್ಲೋಶರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಒಂದುವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಸಾಲವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡದಿದ್ದಾಗ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಯು ಡೀಫಾಲ್ಟ್(ಗಳು) ಗಳಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಉದ್ದೇಶಿತ ಹಣಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲದ ಶಿಸ್ತನ್ನು ಮೂಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಕಡೆಗೆ ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲ ಅನುಮೋದಿತ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನು ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡದಿದ್ದ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಒಂದುವೇಳೆ ಪಾವತಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡದಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು.
 - ಒಂದುವೇಳೆ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಪಾವತಿ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತದ ಶೇಖಡಾ 36% ಮೊತ್ತದವರೆಗೆ ಸಮನಾಗಿರುತ್ತದೆ.
 - ಒಂದುವೇಳೆ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಸಲು ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ 5% ಮೀರದ ಮೊತ್ತ.
- ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಗಳನ್ನು ಕ್ಯಾಪಿಟಲೈಸ್ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬಡ್ಡಿ ಸಂಯೋಜಿಸುವುದನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಅರ್ಹ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಸಮಿತಿ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸಾಲದ ಸಮಿತಿಯ ಮೂಲಕ ನಿಯೋಜಿಸಿದಂತೆ ಅಂತಹ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮೊತ್ತದಲ್ಲಿ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಕಾಣಬಹುದು.

ಮೇಲಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಎಂದರೆ ಮೊತ್ತಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಪಾವತಿಯನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ

ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಇವುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯು ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಿವೇಚನೆಯಂತೆ ಅಥವಾ ತಕ್ಷಣವೇ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

ಸಾಲ ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಆಧರಿಸಿದ ನೀತಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ:

- ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ-ಅಲ್ಲದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಅಧಿಕವಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ನ ಒಂದು ಅವಧಿಗಾಗಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಂದೇ ಸಲ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅದನ್ನು ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ಸ್ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶನ ಮಾಡಿರುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿ ಹಾಳೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕಾರಣ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡದಿರುವ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಗಳನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದರ ಕಾರಣ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭವನ್ನೂ ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಶರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಬಹಳ ಸರಳ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವುದು ಅಥವಾ ತ್ವರಿತ ಪಾವತಿಯ ಅಗತ್ಯತೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ.

ಅಡಮಾನ ಮತ್ತು ಜಪ್ತಿ ಹಕ್ಕು

ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದಂತಹ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೇಮ್ ನ ಅಡಮಾನಕ್ಕಾಗಿ ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಅಡಮಾನಕ್ಕಾಗಿ ಒಳಪಟ್ಟಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಒಟ್ಟು ಮೊಟ್ಟುವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದುವೇಳೆ ಅಂತಹ ಜಪ್ತಿಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬೇಕೆಂದಾಗ, ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನೂ ಸಹ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಷರತ್ತುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಕುರಿತು ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥ/ಮರುಪಾವತಿಯೊಂದಿಗೆ ಚಿರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಯಾವುದೇ ರೆಜಿಸ್ಟ್ರಿಯೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಣಿ ಮಾಡಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಅಸಲಿ ಚಿರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಇರುವ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಯಾವುದೇ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಅಸಲಿ ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ/ಚಿರಾಸ್ತಿ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಸಲಿ ಚಿರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರ ಅಥವಾ ವಿತರಿಸಿದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಅಸಲಿ ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ/ಚಿರಾಸ್ತಿ ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ಮರಳಿಸುವ ಸಮಯಾವಧಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಮೂದಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಒಂದುವೇಳೆ ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಸಲಿ ಚಿರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕಾನೂನಿನ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಮ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ, ಯಾವುದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕನ ಹಕ್ಕುಗಳ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ, i) ಒಂದುವೇಳೆ ಅಸಲಿ ಚಿರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆಗೊಳಿಸಲು ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಇತ್ಯರ್ಥ/ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ರೆಜಿಸ್ಟ್ರಿಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ಸಮಾಧಾನ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಮತ್ತು ಒಂದುವೇಳೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕಾರಣವಾದಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ₹5,000 ದರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ii) ಒಂದುವೇಳೆ ಅಸಲಿ ಚಿರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ದಾಖಲೆ ಪತ್ರಗಳು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಹಾನಿಯಾದಲ್ಲಿ/ ಕಳುವಾದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಸಾಲಿನ (i)ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರ ಹಣವನ್ನು ನೀಡುವ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಚಿರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ದಾಖಲೆ ಪತ್ರಗಳ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆಯಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಹಾಯಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗಿಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಸಾಲಿನ (i)ರಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ 30 ದಿನಗಳ ಬದಲಾಗಿ ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ನಂತರ ವಿಳಂಬ ಅವಧಿ ದಂಡವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಮಾಡಲಾಗುವುದು.

ಸಮಾನವಾದ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಕಂತು ಆಧಾರಿತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವುದು

ಸಮಾನ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಕಂತುಗಳ ಆಧಾರಿತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ಮಾನದಂಡ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದಾಗಿ ಸಮಾನ ಕಂತುಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಣಾಮದ ಕುರಿತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಮಾನ ಕಂತುಗಳು/ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಏರಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒಮ್ಮೆ ಮಾತ್ರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಿಗಾಗಿಯೂ ಸಹ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ i) ಸಮಾನ ಕಂತುಗಳಲ್ಲಿ ಏರಿಕೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ, ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ; ಮತ್ತು, ii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯುದ್ದಕ್ಕೂ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು. ಸಹ-ಭಾದ್ಯತೆಗಾರರು ಇರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಟರ್ಮ್ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಫೋರ್ ಕ್ಲೋಶರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಂದ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಈ ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ ತಗಲುವ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳ ಕುರಿತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯಿಂದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳ ಸಾಲಗಳಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಣೆಯಿಂದಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಋಣಾತ್ಮಕ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು

ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸೂಕ್ತ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತ ದಿನಾಂಕದವರೆಗಿನ ಪಡೆದುಕೊಂಡ ಬಡ್ಡಿ, ಸಮಾನ ಕಂತುಗಳ ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ ಕಂತುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಇಡೀ ಅವಧಿಗಾಗಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಖಡಾವಾರು ದರ(APR)ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಸಣ್ಣ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು(ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸರಳ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಪದಗಳಲ್ಲಿ) ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕನ ಘನತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾ ಗ್ರಾಹಕನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಒಂದುವೇಳೆ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪಡೆದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಅನುಮತಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು.

ಸಾಲಗಳ ಮರುವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮರುವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟುಗಳು ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ/ಮಾರಾಟ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ಬಾಕಿ ಉಳಿಸಿಕೊಂಡ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸುವ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರು, ನೆರೆಹೊರೆಯವರು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಖಾಸಗಿತನಕ್ಕೆ ಧಕ್ಕೆಯಾಗುವಂತಹ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಮೊಬೈಲ್ ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಬೆದರಿಕೆಯುಳ್ಳ ಮತ್ತು ಅಜ್ಞಾತ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೆಳಗ್ಗೆ 8ಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಾಯಂಕಾಲ 7ರ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ, ಶೋಷಣೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಮಾಡದಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಳ ಮರುವಸೂಲಾತಿಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಏಜೆಂಟುಗಳು ಅಥವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನ

ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪರವಾಗಿ ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒಬ್ಬ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು("GRO") ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ. GRO ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ರಶೀತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ 15(ಹದಿನೈದು) ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಒಂದುವೇಳೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಇದರ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗುವುದು. GRO ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯ ಕುರಿತು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು GRO ಮೂಲಕ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುವ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯಲ್ಲಿನ ದುರ್ನಡತೆ/ಕ್ರಮದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು

ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

ಹೆಸರು :

ಶ್ರೀ. ಮದನ್ ಮೋಹನ್ ಕೆ

ವಿಳಾಸ: ಇಂಡಿಕ್ಯೂಬ್ ಗಾಲ್ಡ್ ವ್ಯೂ ಹೋಮ್ಸ್, 6ನೆಯ ಮಹಡಿ, ಬಿ ಟವರ್, 3ನೆಯ ಅಡ್ಡ ರಸ್ತೆ, ಎಸ್ ಆರ್ ಲೇಔಟ್, ಮುರಗೇಶ್ ಪಾಳ್ಯ, ಬೆಂಗಳೂರು - 560 017

ಶುಲ್ಕ-ರಹಿತ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ : 1800 419 8766

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: gro@northernarc.com

ಒಂದುವೇಳೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯು ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅಸಮಾಧಾನವಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ 15(ಹದಿನೈದು) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಪಡೆಯದೇ ಇದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಹೆಸರು: ದೀಪ ನಾಯರ್

ವಿಳಾಸ: ಇಂಡಿಕ್ಯೂಬ್ ಗಾಲ್ಡ್ ವ್ಯೂ ಹೋಮ್ಸ್, 6ನೆಯ ಮಹಡಿ, ಬಿ ಟವರ್, 3ನೆಯ ಅಡ್ಡ ರಸ್ತೆ, ಎಸ್ ಆರ್ ಲೇಔಟ್, ಮುರಗೇಶ್ ಪಾಳ್ಯ, ಬೆಂಗಳೂರು - 560 017

ಶುಲ್ಕ-ರಹಿತ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800 258 7010

ಇಮೇಲ್ ID: nodal.officer@northernarc.com

GRO ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಔಪಚಾರಿಕವಾಗಿ ಸೂಕ್ತವಾಗುವಂತೆ ತನ್ನ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಬಹುದು.

ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

2021ರ ಸಮಗ್ರ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆಗಾಗಿ("ಸ್ಕೀಮ್") ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆಯೊಂದಿಗಿನ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೀಪಾ ನಾಯರ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿ ("PNO") ನೇಮಿಸಿದೆ. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅವರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪರವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಯೋಜನೆಯ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಇದಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಮುಖ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಹೆಸರು: ದೀಪ ನಾಯರ್

ವಿಳಾಸ: ಇಂಡಿಕ್ಯೂಬ್ ಗಾಲ್ಡ್ ವ್ಯೂ ಹೋಮ್ಸ್, 6ನೆಯ ಮಹಡಿ, ಬಿ ಟವರ್, 3ನೆಯ ಅಡ್ಡ ರಸ್ತೆ, ಎಸ್ ಆರ್ ಲೇಔಟ್, ಮುರಗೇಶ್ ಪಾಳ್ಯ, ಬೆಂಗಳೂರು - 560 017

ಶುಲ್ಕ-ರಹಿತ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800 258 7010

ಇಮೇಲ್ ID: nodal.officer@northernarc.com

ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಗೆ(ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ) ದೂರು

ಒಂದುವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ದೂರು ನೀಡಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಅಥವಾ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನು ಈ ರೀತಿಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅಸಮಾಧಾನ ಹೊಂದಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಆಗ '2021ರ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಛೇರಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ (ಲೋಕಪಾಲ) ಅವರಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು. ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ RBI ಫೋರ್ಟಲ್

<https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಆನ್ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. CRPC@rbi.org.in ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ- 160017ರಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ'ಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. 'ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021' ನ ಪ್ರತಿಯು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಬಳಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಯೋಜನೆಯ ನಕಲು RBI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು CMS ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ (<https://cms.rbi.org.in>).

ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಡವಳಿಕೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ- ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್(ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2022 ಮತ್ತು ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರತಿ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲದ ಆರಂಭದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿದಾರನಿಗೆ ಸಾಪ್ತಾಹಿಕ, ಪಾಕ್ಷಿಕ ಅಥವಾ ಮಾಸಿಕದ ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ಮರುಪಾವತಿ ಅವಧಿಗಳ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎಲ್ಲಾ-ಅಂತರ್ಗತ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಲು ಸರಿಯಾದ-ದಾಖಲೆಯುಳ್ಳ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾಡಲ್/ವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ, ಜಾಲತಾಣಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವಿತರಿಸುವ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ, ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿ ದರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಬಹಳ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಯಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ದರ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸರಳೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಪಾಲುದಾರ/ಏಜೆಂಟ್ ಮೂಲಕ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ವಿಧಿಸಬಾರದು.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಒಂದುವೇಳೆ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗಾಗಿ, ದಂಡ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಇಡೀ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸದ ಕೇವಲ ಬಾಕಿ ಉಳಿಸಿಕೊಂಡ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮಾದರಿಯ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡುತ್ತಿದ್ದು, ಅದರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ನಮೂದುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ:

- i. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿ
- ii. ದರದ ಕುರಿತು ಸರಳೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್
- iii. ಸಾಲದೊಂದಿಗೆ ಲಗತ್ತಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು
- iv. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಕೊನೆಯ ಬಿಡುಗಡೆಯನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರಗಳು

- v. ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಯೇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗಾಗಿನ ದರ ಪಟ್ಟಿಯು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿಯೇ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ತರಬೇತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಯಾವುದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದು ಶುಲ್ಕರಹಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳನ್ನು ಅಂತಹ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲ/ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ತಪ್ಪು ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ವಹಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನೀಡಿರುವ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಛೇರಿ/ಶಾಖೆಯ ಆವರಣಗಳಲ್ಲಿನ ಪ್ರದರ್ಶನಗೊಂಡ ನೀತಿ, ಸೂಚನಾ ಫಲಕಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಮೇಲಿನ ಪ್ರಕಟಣೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರವಾಗಿ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾದ ಒಂದು ನಿಯೋಜಿತ/ಕೇಂದ್ರ ನಿಯೋಜಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಅದಾಗಿಯೂ, ಒಂದುವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಎರಡು ಅಥವಾ ಎರಡಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯೋಜಿತ/ಕೇಂದ್ರ ನಿಯೋಜಿತ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಬರಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ವಾಸಿಸುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಮಾಡುವ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಸಂಸ್ಥೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟ್ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಒರಟು ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುವ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸದೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒರಟು ನಡವಳಿಕೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು:

- i. ಬೆದರಿಕೆಯೊಡ್ಡುವ ಅಥವಾ ಅಸಭ್ಯ ಮಾತುಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು
- ii. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9 ಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಾಯಂಕಾಲ 6 ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು
- iii. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಮತ್ತು ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಶೋಷಣೆ ನೀಡುವುದು
- iv. ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು
- v. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಟುಂಬ/ಸ್ವತ್ತುಗಳು/ಘನತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆ ತರಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಅದೇ ರೀತಿಯ ಯಾವುದೇ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು
- vi. ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಕುರಿತು ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಯುವುದು

ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಕೊಂಡ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಇವರು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಂಡಳಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಶೀಲನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗುತ್ತಾರೆ. ಸಂಸ್ಥೆ ಮೂಲಕ ನಿಯೋಜನೆಗೊಂಡ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟುಗಳು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸ ಆರಂಭಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪೋಲೀಸರ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಸಂಸ್ಥೆ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಸೂಚನೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸಂಸ್ಥೆಯು ವಸೂಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆರಂಭಿಸುವಾಗ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ರೀತಿಯಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸುವ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ವಸೂಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದಾಗ ಸೂಚನೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ದೃಢೀಕರಣ ಪತ್ರದ(ಇತರ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು) ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅಥವಾ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ವಿತರಿಸಿದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒಂದುವೇಳೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯನ್ನು ಬದಲಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಏಜೆನ್ಸಿಗೆ ಈ ಮೇಲಿನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಸೂಕ್ಷ್ಮಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ನವೀಕರಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತ ಪ್ಲಾಟ್ಫಾರ್ಮ್ ಮೂಲಕ ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಳು

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತ ಪ್ಲಾಟ್ಫಾರ್ಮ್ ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಅಥವಾ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಹಂತಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ:

- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಏಜೆಂಟುಗಳಾಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತ ಪ್ಲಾಟ್ಫಾರ್ಮ್ ಗಳ ಹೆಸರನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತ ಪ್ಲಾಟ್ಫಾರ್ಮ್ ಗಳು ಯಾವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪರವಾಗಿ ಅವರು ಗ್ರಾಹಕನೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಮಂಜೂರಾತಿಯಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮುನ್ನ, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತಲೆಬರಹದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಒಂದೊಂದು ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ನಿಯೋಜಿಸಿದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತ ಪ್ಲಾಟ್ಫಾರ್ಮ್ ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಗಾವಳಿಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನದ ಕುರಿತು ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಣಕಾಸು ನೀಡಿದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ

ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು:

- ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ
- ಸೂಚನೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳು
- ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ
- ಸ್ವತ್ತನ್ನು ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೊನೆಯ ಆಯ್ಕೆಯ ಕುರಿತು ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಪಡೆದಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
- ಸ್ವತ್ತಿನ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಅನುಮೋದನೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಅನೇಕ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯಚರಣೆಯು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹಿರಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ

ಮೂಲಕ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಸಮಗ್ರ ವರದಿಯನ್ನು ತೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಂಡಳಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನೀತಿ ಪರಿಶೀಲನೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಅಥವಾ ವಿಷಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಿನಲ್ಲಿ ಗಮನಾರ್ಹ ಬದಲಾವಣೆ ಬಂದಾಗಲೂ ಸಹ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣೆಯ ನಿಯಮಗಳು

A. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಸೂಕ್ತ ವಿನ್ಯಾಸ

ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ ಮಾಧ್ಯಮಗಳು ಹೇಗೆ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಬೇಕೆಂದರೆ ಅದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆಯಾಗಬಾರದು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ ಮಾಧ್ಯಮಗಳನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಅದನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಬಹುದು.

ಸೂಕ್ತತೆ. ಗ್ರಾಹಕನ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನ ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ, ನಂತರ ಸೂಕ್ತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು(ಸಾಲ ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆ, ಎರಡೂ) ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ ಮಾಧ್ಯಮಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ಗ್ರಾಹಕನ ಇಡೀ ಅನುಭವವನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ, ಅದರ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯ ವರ್ಗಗಳ ಜನರಲ್ಲಿ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ನೀಡಲು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಸ್ಪಷ್ಟನೆಗಳು ಯಾವುದೇ ಇಲ್ಲದಿರುವುದರಿಂದ, ಅಂತಹ ಜನರ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸುವಾಗ ಇದೇ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ಸರಳತೆ. ದೊಡ್ಡ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಾಗಿ ಸರಳ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸುಲಭವಾದ ಅಗತ್ಯ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗಿಸಬೇಕು. ಸಂಕೀರ್ಣ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ತನ್ನ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆಯಾದರೂ ಸಹ ಅಂತಹ ದೊಡ್ಡ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶನ ನೀಡಲು ಮೂಲ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿರುವ ಸರಳ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸಮೂಹದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಹೂಡಿಕೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕನ ಅಪಾಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಹ ಗಮನದಲ್ಲಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಾರದು. ಗ್ರಾಹಕನ ದಾವೆಯ ಹಕ್ಕು, ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಹಕ್ಕು, ಬೆಂಬಲಿಸುವ ಹಕ್ಕು, ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಹಕ್ಕು ಇತ್ಯಾದಿ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಕೊಡುವಂತೆ ಕೇಳಬಾರದು. ಒಂದುವೇಳೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಇದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಏಕಪಕ್ಷೀಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳು. ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಮಾತ್ರವೇ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೈಗೊಂಡು ಸಾಮರ್ಥ್ಯ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ದರಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಗಲುವ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನದ ಪ್ರಮಾಣ, ಅದು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪಾವತಿಯ ಮೊತ್ತವು ಗ್ರಾಹಕನ ಒಟ್ಟಾರೆ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಗ್ರಾಹಕನ ಪಾವತಿಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದೊಳಗೆ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು 'ಅತಿಯಾದ ಋಣಭಾರ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ' ನೀತಿಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಋಣಭಾರವನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಬೇಕು.

ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್ ಅವಧಿ. ಕೆಲವು ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳ ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಅವಧಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲು ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಒತ್ತಡದಲ್ಲಿ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ದಂಡವಿಲ್ಲದೆ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ಹಾಗೂ ಕ್ಲೈಂಟ್ ನಡುವೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಾಗದ ಕಾರಣ ಡೀಫಾಲ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣೆ ವಿನ್ಯಾಸ. ಡಿಜಿಟಲ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗಾಗಿ, ಲಿಂಗ, ಧರ್ಮ ಮತ್ತು ಇತರ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವ

ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಚಾನಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಎಂಬೆಡ್ ಮಾಡಲು ಕ್ಲೈಂಟ್ ರಕ್ಷಣೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆ, ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ನಿಯಮಗಳು, ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಬಳಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಮೂಲಕ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡಿದಾಗ ವಿನ್ಯಾಸ ಮತ್ತು ವಿತರಣಾ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲು. ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿರುವಾಗ, "ಆಯ್ಕೆಯಿಂದ ಹೊರಗುಳಿಯುವ" ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯದ ಬದಲಿಗೆ "ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ" ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಆಯ್ಕೆ. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಹಣಕಾಸಿಗಾಗಿ ಅವರ ಬದ್ಧತೆಯೊಂದಿಗೆ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲು. ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸಲಾದಾಗ ವಿನ್ಯಾಸ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲು.

B. ಅತಿಯಾದ ಋಣಭಾರದ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ

ಕ್ಲೈಂಟ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅತಿಯಾದ ಋಣಭಾರವಾಗದಂತೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಾಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಆರೈಕೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು

ಅತಿಯಾದ ಋಣಭಾರ ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ತನ್ನ ಪ್ರಸ್ತುತ ಜೀವನಶೈಲಿ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಗಮನಾರ್ಹ ತ್ಯಾಗಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಸ್ಥಿತಿ.

ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ನಗದು ಹರಿವಿನೊಂದಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಕಾಲಕಾಲದ ನಗದು ಹರಿವಿನೊಂದಿಗೆ ಅಂದರೆ ರೈತರು ರೀತಿಯ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಗಳ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಕಡೆಯೂ ಸಹ ಗಮನಹರಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ತನ್ನ ಪ್ರಸ್ತುತ ಜೀವನಶೈಲಿ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಗಮನಾರ್ಹ ತ್ಯಾಗಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಂತಿರಬಾರದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಸಾಲದ ಗಾತ್ರವನ್ನು ಸಮತೋಲನಗೊಳಿಸುವ ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನ ವಿನ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅತಿಯಾದ ಋಣಭಾರವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವಂತಹ ವಿನ್ಯಾಸವನ್ನು ರಚಿಸಬೇಕು.

ಕ್ಲೈಂಟ್ ಅಂಡರ್‌ವೈಟಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ. ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲದ ಸಾಮರ್ಥ್ಯತೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಮೇಲಾಧಾರ ಮತ್ತು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಯ ಎರಡನೆಯ ಮೂಲವಾಗಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಬದ್ಧತೆಯ ದೃಢೀಕರಣವಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಆದರೆ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಗಾಗಿ ಮೇಲಾಧಾರವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ದೋಷಗಳು ಮತ್ತು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಖರ್ಚುಗಳಿಗಾಗಿ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಸಾಲ ಸೇವೆ ಪಾವತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಗದಿನ ಹರಿವಿನ ಅನುಪಾತವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಾಧಾರ ಅಥವಾ ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಲಭ್ಯತೆಯು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಾಲ ಅನುಮೋದನೆಯ ಮಾನದಂಡವಾಗಿರಬಾರದು.

ಮಾಹಿತಿ ದೃಢೀಕರಣ. ಗ್ರಾಹಕನ ವಿಧ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ಉಲ್ಲೇಖ ಚೆಕ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಥಳ ಭೇಟಿಗಳು ರೀತಿಯ ದೃಢೀಕರಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳ ಬಳಕೆ. ಡೆರೈಟಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳನ್ನು ಬಳಸಲು ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುರಿತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳಿಗೆ ಸಕಾಲಿಕ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ನವೀಕರಣ, ಮರುಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಮರುನಿಗದಿ. ಅತಿಯಾದ ಋಣಭಾರವನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಸಾಲದ

ನವೀಕರಣದ(ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಸಾಲದ ನವೀಕರಣ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮರುಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಸಹ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನ ವಿನಂತಿಯೊಂದಿಗೆ ಅತಿಯಾದ-ಖುಣಭಾರವನ್ನು ತಗ್ಗಿಸಲು ಮರುನಿಗದಿಯನ್ನು ವಿಧಾನವಾಗಿ ಬಳಸುವುದನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿಗಾವಣೆ. ಖುಣಭಾರದ ಮಟ್ಟಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅಳತೆ ಮಾಡಲು ಸಾಲದ ಪೋರ್ಟ್‌ಫೋಲಿಯೋ ಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಗಾವಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

C. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ಪಷ್ಟ, ಪೂರಕ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂದಹನ.

ಕಡಿಮೆ ಸಾಕ್ಷರತೆಯುಳ್ಳ ಅಥವಾ ಶಿಕ್ಷಣ ಪಡೆದಿರುವ, ಔಪಚಾರಿಕ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗೊತ್ತಿಲ್ಲದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ, ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ, ಅಂದರೆ ಸರಳ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ, ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯ ಧಾಟಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇನ್ನೂ ಕೆಲವು ಸಂದಹನಗಳಲ್ಲಿ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸರಳ ಸಂದಹನ ನಡೆಸಬೇಕು. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ(ಉದಾ, ದೂರಸ್ಥ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ) ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಬಡ್ಡಿ ದರ, ವಾಷಿಕ ಶೇಖಡಾವಾರು ದರ, ಶುಲ್ಕಗಳು, ದರಗಳು, ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಗಳು, ದಂಡ ಮೊತ್ತಗಳು/ದರಗಳು ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಪ್ರೀಮಿಯಂನ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು 'ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿ ಹಾಳೆ' ಅಥವಾ ಅದೇ ರೀತಿಯ ಇತರ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗಿಸಬೇಕು.

ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಡಿಜಿಟಲ್ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬಳಕೆದಾರ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ನ ವಿನ್ಯಾಸಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ಪದಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವಂತೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಬಳಸುವಂತಿರಬೇಕು.

ತ್ಯತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ನಾರ್ಡನ್ ಆರ್ಕ್ ಸಮೂಹದಲ್ಲಿರುವ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಘಟಕದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗಿಸಬೇಕು.

ಇಲ್ಲಿರುವ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಕ್ಕುಗಳಿರುತ್ತವೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗಿಸಬೇಕು ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳದೇ ಹೋದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಹೂಡಿಕೆಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಅಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಅಪಾಯ, ಸುಸ್ಥಿರತೆ ಅಪಾಯ, ಪರಿಣಾಮ ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ, ಜಾಗರೂಕ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ಸಂದಹನದ ಮೂಲಕ ಅದೇ ರೀತಿಯ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಸಹ ತಗ್ಗಿಸಬೇಕು.

D. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ದರ

ಹಣಕಾಸಿನ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸುಸ್ಥಿರವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಸಹಾಯವಾಗಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದರಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. .

ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಮಾರಾಟಗಾರರ ಕನಿಷ್ಠ, ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ದರಗಳ ಕುರಿತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಅತ್ಯಗತ್ಯ. ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಮರೆಮಾಚಿದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇರಕೂಡದು, ಅಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲು ತಿಳಿಸದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಅಸಲಿ ದರಗಳನ್ನು ಮರೆಮಾಚುವುದನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು. ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಲಾದ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ನೇರ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅಂದಾಜಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು

ಆಧರಿಸಿರಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಅಗ್ಗವೆಂದರೆ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ದರಗಳು ಸುಸ್ಥಿರವಾಗಿರುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಪೂರ್ಣ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಮೇಲೆ ನಿವ್ವಳ ಲಾಭವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು.

E. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತ ವರ್ತನೆ

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು, ಏಜೆಂಟುಗಳು ಅದರಲ್ಲೂ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕೆಟ್ಟ ಅಥವಾ ಹಿಂಸಾತ್ಮಕ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಭ್ರಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಪತ್ತೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ರಕ್ಷಣಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಜಾತಿ, ಜನಾಂಗೀಯತೆ, ಲಿಂಗ, ರಾಜಕೀಯ ಸಂಬಂಧ, ಅಸಮರ್ಥತೆ, ಧರ್ಮ, ಪ್ರದೇಶ, ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ವಯಸ್ಸಿನ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಾರದು ಮತ್ತು ಅವರೊಂದಿಗಿನ ವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯ ನಡೆಸಕೂಡದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ನಡುವಿನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಂವಹನವು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ನ್ಯಾಯಯುತ, ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತವಾಗಿರಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಗೌರವಕ್ಕೆ ಯೋಗ್ಯರಲ್ಲ ಎಂದು ಕೆಲವು ಯೋಚಿಸುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಮರುವಸೂಲಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮಾರಾಟಮಾಡುವುದನ್ನು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಬೆಂಬಲ ಒದಗಿಸಲು ನಮ್ಮ ಮಾರಾಟ ತಂಡಕ್ಕೆ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಆಯೋಜಿಸುವುದು.

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕತೆಗೆ ಬದ್ಧತೆ: ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಬದ್ಧತೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅದನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ. ವಂಚನೆ, ಕಿರ್ಬ್ಯಾಕ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಸಿದ ಅಥವಾ ಬೇಡಿಕೆಯಿರುವ ಪರವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಭ್ರಷ್ಟಾಚಾರಕ್ಕೆ ಶೂನ್ಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆ ಇರುತ್ತದೆ.

ಸೂಕ್ತ ಇಂಸೆಂಟಿವ್ ಮಾದರಿ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು. ಗ್ರಾಹಕನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಂತ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವ ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಆಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಗಮನ ಹರಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ. ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದುದಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಕಡೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮುನ್ನಡೆಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ತಪ್ಪು-ಮಾರಾಟ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವಂತಹ ನಡವಳಿಕೆಯು ಕ್ಲೈಂಟ್‌ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಅದರ ಬದಲಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಮೌಲ್ಯ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುವುದು ಸಂಭಾವನೆ, ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಫಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿಂದಲೂ ನಡೆಸಲ್ಪಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ. ನಿವ್ವಳ ಉತ್ತೇಜಕ ಸ್ಕೋರ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತ್ಯಾಪ್ತಿ ಸ್ಕೋರ್ ಪಡೆಯಲು ಕ್ಲೈಂಟ್ ಸಮೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಏಜೆಂಟುಗಳ ಸೂಕ್ತ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಬಳಕೆ. ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು/ವಸೂಲಾತಿ ನಡವಳಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಬಂಧವಿದೆ, ಬಳಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಲವಂತದ ಸಂಗ್ರಹಣೆ/ವಸೂಲಾತಿ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಾರದು. ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು/ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳು ತೊಡಗಿಕೊಂಡ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳೂ ಸಹ ಇವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ದೈಹಿಕ ಹಾನಿಯೊಂದಿಗೆ ಬೆದರಿಕೆಯನ್ನು ಒಡ್ಡಲಾಗಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಶೋಷಣೆಗೆ ಒಳಪಡಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

F. ಗ್ರಾಹಕ ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆ, ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆ

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಅಧಿಕೃತ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕ್ಲೌಡ್ ಡೇಟಾವನ್ನು ಅಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದುರುಪಯೋಗದಿಂದ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡದಂತೆ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ಪಾಲುದಾರ ಕಂಪನಿಗಳು ಅಥವಾ ಕೆಟ್ಟ ಜನರಿಂದ ವಂಚನೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ಎತ್ತಿ ಹಿಡಿಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಡಿಜಿಟಲ್ ಪಯಣದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಹಂತದಲ್ಲಿ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಸಹ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಧ ಮತ್ತು ಅದರ ಬಳಕೆಯ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ನೇರವಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಮಾತ್ರ ಅದನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಾನೂನಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಅಂತಹ ಭದ್ರತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಂತಹ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಮೇಲೆ ಕನಿಷ್ಠವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇನ್ನು ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದನ್ನು ಅನುಮತಿಸದ ಹೊರತಾಗಿ ಅಥವಾ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾನೂನಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಫೋನ್ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಅವರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಯಾವುದೇ ಬಯೋಮೆಟ್ರಿಕ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಲಭ್ಯ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಡೇಟಾಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಡೇಟಾ ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯನ್ನು ಪೋಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ ನೀತಿ, ಕ್ಲೌಡ್ ಡೇಟಾದ ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ನಿರ್ವಹಣೆ, ಶೇಖರಣೆ ಮತ್ತು ಹಂಚಿಕೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

G. ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕ್ಲೌಡ್‌ಗಳಿಗೆ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಮಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸ್ಪಂದಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಬಳಸಲು ಸುಲಭವಾಗಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ. ಶುಲ್ಕ-ರಹಿತ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗಳು, ಆನ್ಲೈನ್ ದೂರು ದಾಖಲೆ ರೀತಿಯ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅನೇಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ದೂರು ನೀಡುವ ಹಕ್ಕು ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಕುರಿತಾಗಿ ಜಾಗೃತಿಯನ್ನು ಮೂಡಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಂಡಳಿಯ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಒಂದು ಸಮಿತಿಯ ಮೂಲಕ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುವುದು, ಈ ಸಮಿತಿಯು ನಾರ್ಡನ್ ಆರ್ಕ್ ಸಮೂಹದ ಒದಗಿಸುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್

ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟವನ್ನು ನೈತಿಕವಾಗಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಎಂದಿಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಪ್ಪು ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ, ಮೋಸ ಅಥವಾ ತಪ್ಪು ದಾರಿಗೆ ಎಳೆಯದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಿರಂತರ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಜಾಹಿರಾತು ನಿಜ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿರಬೇಕು. ನಾವು ಯಾವಾಗಲೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಸಂಸ್ಕೃತಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿರಬೇಕು.

ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ

ನಾವು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿರುವ, ಸಮತೋಲಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿ ಮಾಹಿತಿಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯಮಾಡುವಂತಹ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧರಿದ್ದೇವೆ.

ಸರಳ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ದರ

ನಾವು ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ಕುರಿತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಾವು ದರದ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ನವೀಕರಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಳಕೆಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಲ್ಲ ದರಗಳ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧರಿದ್ದೇವೆ.

ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಅಭಿಯಾನಗಳಲ್ಲಿ ವೈವಿಧ್ಯಮಯತೆ

ನಾವು ವೈವಿಧ್ಯತೆಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ಜಾಹೀರಾತುಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಅಭಿಯಾನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸ್ಟೀರಿಯೊಟೈಪ್ ಗಳನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯ

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಮಾರಾಟ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಕಡೆಗೆ ಮಾತ್ರವೇ ಒಲಿಯದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿ ಮಾಡಬೇಕು.

ಜಾಹೀರಾತಿನ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ

ಭಾರತದ ಜಾಹೀರಾತು ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ನಾವು ಮುದ್ರಣ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಆನ್ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ತಾಂತ್ರಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಪರಿಣಿತ ತಿಳಿವಳಿಕೆಯ ಹೊರತಾಗಿ, ನಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಕ್ಲೈಂಟ್/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುವಾಗ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಸಾಮಾಜಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ನಮ್ಮ ಮಾರಾಟಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ನಾವು ತರಬೇತಿ, ಮುಂದುವರಿದ ಶಿಕ್ಷಣ ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಮೌಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ನೈತಿಕತೆಯನ್ನು ಕಲಿಸಲು ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೇವೆ.

ಗುಣಮಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂತ್ಯಾಜಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಮಾರಾಟದಲ್ಲಿನ ಇತರ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳು ನಾವು ಪಾಲಿಸುವ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯಯುತ ವರ್ತನೆ

ನಮ್ಮ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕತೆಯು ನಮ್ಮ ಮಾರಾಟ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು/ಕ್ಲೈಂಟ್ ಗಳೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ವರ್ತಿಸುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ರಕ್ಷಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಅತಿ ದೊಡ್ಡ ಆದ್ಯತೆಯಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳು

ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆಯ ಹಕ್ಕು

ಗ್ರಾಹಕರು ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ಗೌರವದೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಅವರ ಹಕ್ಕು. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಗೌರವದಿಂದ ಕಾಣಬೇಕು, ಇದು ಅವರ ಹಕ್ಕು. ಹಣಕಾಸಿನ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸುವಾಗ ಲಿಂಗ, ಲೈಂಗಿಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ, ವಯಸ್ಸು, ಧರ್ಮ, ಜನಾಂಗೀಯತೆ, ಜಾತಿ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತು ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕೆಟ್ಟ ವರ್ತನೆ ತೋರಬಾರದು.

ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಹಕ್ಕು

ಗ್ರಾಹಕರು/ಕ್ಲೈಂಟ್ ಗಳು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರ, ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಖಡಾವಾರು ದರ, ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರೀಮಿಯಂಗಳು, ದಂಡ ಮೊತ್ತಗಳು/ದರಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಕುರಿತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಳ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನದ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯುಳ್ಳ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿರಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಹಕ್ಕುಗಳು, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

ಸುಸ್ಥಿರತೆ ಹಕ್ಕು

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗುವ ಮತ್ತು ಅವರ ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಒಂದರ ಬದಲಾಗಿ ಮತ್ತೊಂದನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ವಸ್ತುವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಬಲವಂತಪಡಿಸದಿರುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ ಹಕ್ಕು

ಕ್ಲೈಂಟ್/ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಧವನ್ನು ಮತ್ತು ಅದರ ಬಳಕೆಯ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಾನೂನಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಅಂತಹ ಭದ್ರತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಂತಹ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಮೇಲೆ ಕನಿಷ್ಠವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇನ್ನು ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದನ್ನು ಅನುಮತಿಸದ ಹೊರತಾಗಿ ಅಥವಾ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾನೂನಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ವ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಅವರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಹಕ್ಕು

ಗ್ರಾಹಕರು ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಇಲ್ಲಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಪಡೆದುಕೊಂಡ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಕುರಿತು ಯಾವುದೇ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕೆನ್ನುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಲಭ್ಯ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021

ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯ ತೆಗಳು

ಉದ್ದೇಶ

NBFCಗಳಲ್ಲಿ ಅನುಕೂಲಕರ ಸಾಲದ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಮತ್ತು ದೇಶದ ಸಾಲದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅನುಕೂಲಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು, “ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್(RBI)” ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಠೇವಣಿಗಳು, ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಇತರೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದೆ. ಇದರ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, RBI ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021ರನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದೆ (“ಸ್ಕೀಮ್”).

ಸ್ಕೀಮ್ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, RBI ಮೂಲಕ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್:

- ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ 9ನೆಯ ಷರತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾದ ಸೇವೆಗಳ ಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಾರೆ
- ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ NBFC ಮತ್ತು ಬಾಧಿತ ಪಕ್ಷದ ನಡುವಿನ ಸಂಧಾನ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕೊಡುಗೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಹಾರ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಅನುಕೂಲ ಮಾಡುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಆಧಾರಗಳು

ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಕಾಯ್ದೆ ಅಥವಾ ದೋಷದಿಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ಒಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಒಂದುವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿನಿಧ್ಯ ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಒಳಗಾಗಿ NBFCಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಈ ರೀತಿಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಸಮಾಧಾನವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಛೇರಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ಸ್ಕೀಮ್ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ನೊಂದಿಗೆ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿರುವ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಆನ್ಲೈನ್ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು (<https://cms.rbi.org.in>).
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕವೂ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀತಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಕರಿಸಿದ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಒಂದುವೇಳೆ ದೂರನ್ನು, ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕೆಂದಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ದೂರುದಾರನು ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಸಹಿ ಮಾಡಿರಬೇಕು. ದೂರನ್ನು ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೂಲಕ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ

ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ದೂರನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಅಂಶಗಳೆಂದರೆ:

- ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ನ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯಿಂದ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕದ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಂಡರೆ; ಅಥವಾ

- ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ (ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು) ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರವು ಸಮಾಧಾನಕರವಾಗಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ
- ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತವಾಗಿ ಹಿಂಪಡೆದಿದ್ದರೆ.

ಒಂದುವೇಳೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನು ಅಸಮಾಧಾನ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದೇ ದೂರನ್ನು ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರ ದೂರಿನ ಅಂತಹ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಸ್ವೀಮ್ ನ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ www.rbi.org.in ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ