

ಪಾರದರ್ಶಕ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ("FPC") ಕುರಿತು ಸ್ವಂದನಾ ಸ್ಕೂರ್ತಿ

ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನೀತಿ

ತಿಡ್ಧಪಡಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕ: ಏಪ್ರಿಲ್ 29, 2024

ಪರಿವಿಡಿ

1. ಪರಿಚಯ.....	3
2. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು:.....	3
3. ಮೂಲ ಮೌಲ್ಯಗಳು.....	3
4. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು.....	4
4.1. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ.....	4
4.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ.....	4
4.3 ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.....	4
4.4 ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ.....	5
4.5 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:.....	5
4.6. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ / ದಾಖಲೆ / ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ / ಪ್ರಮುಖ ವಾಸ್ತವಾಂಶ ಹೇಳಿಕೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು	5
5. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ.....	6
6. ಅತಿಯಾದ ಸಾಲ ತಪ್ಪಿಸುವುದು	7
7. ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ / ವಸೂಲಾತಿ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ.....	7
8. ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ	8
9. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿ (GRM).....	8
9.1 ಉದ್ದೇಶಗಳು.....	9
9.2 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	9
9.3 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನೋಂದಣಿ:	9
9.4 ಕುಂದುಕೊರತೆ ದಾಖಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.....	11
9.5 ದೂರು ಮುಕ್ತಾಯ:.....	11
9.6 ಗಂಭೀರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವುದು:.....	11
9.7 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸಂವಹನ	11
9.8 ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ / ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನೇಮಕಾತಿ.....	11
9.9 ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್	12
9.10 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ:.....	13
10. ವಿನ್ಸ್ಟೋವರ್.....	13
11. ಬಾಹ್ಯ ದೂರುಗಳು.....	13
12. FPC ಮತ್ತು GRM ಪ್ರಸರಣ.....	14

1. ಪರಿಚಯ

ಸ್ವಂದನ ಸ್ಪೋರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಸ್ವಂದನ" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ಸಾರ್ವಜನಿಕ ನಿಯಮಿತ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದು, ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಎಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಣಿಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು 2015 ಏಪ್ರಿಲ್ 13 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಐ ಎಂದು ಮರುವರ್ಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ. ಇದನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸ್ಕೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಮ ವಲಯದ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಎಂದೂ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮ ಜೀವನದ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸ್ವಂದನಾ ಅತಿ ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅತ್ಯುನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ತಲುಪಿಸಲು ಸ್ವಂದನಾ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಮೌಲ್ಯಗಳ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಮತ್ತು ತಾತ್ವಿಕವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸ್ವಂದನಾ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರಧಾನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಣಾ ರೂಪುರೇಷೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2022, ಪ್ರಧಾನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಮಾವಳಿ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಮತ್ತು ಎಂಎಫ್‌ಐಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("ಆರ್‌ಬಿಐ") ಹೊರಡಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸ್ವಂದನಾ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ-ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ (ಎಂಎಫ್‌ಐಎನ್) ಮತ್ತು ಸಾ- ಧನ್ (ಸಮುದಾಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಸಂಘ) ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಏಕೀಕೃತ ಕೈಗಾರಿಕಾ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಹ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ 21 ರಾಜ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವಂದನಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿದೆ ಮತ್ತು ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ರಾಜ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ ತನ್ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅಂತೆಯೇ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ವರ್ಧನೆಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

- ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ (ಎಫ್‌ಪಿಸಿ) ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒಗಳು) ಸೂಚಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ವಂದನಾ ಪಡೆದ ಅನುಭವಗಳ ಮೂಲಕ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ವರ್ಧಿಸುವುದು.
- ವಂಚನೆ, ತಪ್ಪುಪ್ರತಿನಿಧಿತ್ವ, ವಂಚನೆ ಮತ್ತು ಅನೈತಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಂದ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು.

- ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಘನತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
- ಎಲ್ಲ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಅವರು ಎಲ್ಲ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಲೈಂಗಿಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿನಾಕಾರಣ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.
- ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ವ್ಯತ್ಯಯಗಳಿಗೆ ಶೂನ್ಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಸ್ವಂದನಾ ಪಡೆದ ಅನುಭವಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮತ್ತು ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವುದು.

3. ಪ್ರಮುಖ ಮೌಲ್ಯಗಳು - ICARE

- ಸಮಗ್ರತೆ ನಾವು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡುವುದರಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇರಿಸಿದ್ದೇವೆ
- ಸಹಯೋಗ ನಾವು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಧನೆಯ ಬದಲಿಗೆ ಸಾಮೂಹಿಕ ಯಶಸ್ಸನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ
- ಚುರುಕುತನ ನಾವು ವೇಗವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುತ್ತೇವೆ
- ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹತೆ ನಾವು ಮುಕ್ತ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇಡುತ್ತೇವೆ
- ತಾದಾತ್ಮ್ಯ ನಾವು ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲ ಪಾಲುದಾರರನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತೇವೆ

4. ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

4.1. ಸಾಲ ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿ

- a. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಗುಂಪಿನ ಸದಸ್ಯರ ನಡುವೆ ಸಮನ್ವಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ 2 ದಿನಗಳವರೆಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಸರಿಯಾದ ಬಳಕೆ, ಅತಿಯಾಗಿ ಸಾಲ ಮಾಡುವುದರ ಅಪಾಯಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ದುರುಪಯೋಗ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿಯು ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- c. ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕ, ವಿಮೆ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ವಿಭಜಿತ ಅವಧಿ/ ಮೊರಟೋರಿಯಂ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದಕ್ಕೆ ದಂಡ/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಆವರ್ತನ ಸೇರಿದಂತೆ ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಸಹ ತರಬೇತಿ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಅವಧಿಗೂ ಮೊದಲೇ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಅವಧಿಗೂ ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸ್ವಂದನಾ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d. ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿಯ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು, ಅದರ ಕ್ಲೈಮ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಶರಣಾಗತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಮುಕ್ತಾಯದ

ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪಾಲಿಸಿಯ ಮುಂದುವರಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- e. ಅಸಲು, ಬಡ್ಡಿ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದನ್ನೂ ಪಾವತಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f. ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನವು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- g. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ/ದಾಖಲಾತಿಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- h. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- i. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಸ್ತುತಃ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದಾಗಿ, ಇತರ ಸಾಲದಾತರು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- j. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಜತೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

4.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯ ನಿರ್ಣಯ

- a. ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರ, ಮನೆಯ ಆದಾಯ, ಅವರ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಾಲವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಆ ಮೂಲಕ ಅವರ ಸಾಲದ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಪ್ರತಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಬೇಕು.

4.3 ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- a. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವಂದನಾ ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ನಂತರ, ಮಂಜೂರಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಾಲಕ್ಕೂ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವಂದನಾ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- c. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಆವರ್ತನವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- d. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಜೊತೆಗೆ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಎಲ್ಲ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ವಂದನಾ ಪ್ರಮುಖ ವಾಸ್ತವಾಂಶ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಅನುಷ್ಠಾನದವರೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯು

ವಾಸ್ತವಾಂಶ ಹೇಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ/ಮುಂದುವರಿಸುತ್ತದೆ).

- e. ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಮಾನ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ದಾಖಲಾತಿಗಾಗಿ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f. ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ, ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಸ್ಪಂದನಾ ಬದಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಮಾನ್ಯತೆಯ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದಾಗ, ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಂದುವರಿದು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ಹೊಸ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ಏಕಪಕ್ಷೀಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ಸ್ಪಂದನಾ ಹೊಂದಿದೆ.
- g. ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನ ಭಾಗ 1 ದರ ಮತ್ತು ಫೀಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ (ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್), ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಸಾಲದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ಎಲ್ಲ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಮನಾದ ಅವರ್ತಕ ಕಂತು ಇತ್ಯಾದಿ). ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನ ಭಾಗ 2 ಇತರ ಗುಣಾತ್ಮಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ (ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಭದ್ರತೆಯ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ, ವಿರಾಮ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ವಿವರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳು). ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಕೆಎಫ್ ಎಸ್ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್) ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಹಾಳೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಮೇಲೆ ಸಾಲದ ಭೋಗ್ಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ (ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್) ಅನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- h. ಸಾಲ ಭೋಗ್ಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯು ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ (ಪಾಯಿಂಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 4.5) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- i. ಸಾಲವನ್ನು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಅವರ ಗುಂಪಿನ ಸದಸ್ಯರ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಾಲ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ವಿತರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಪಾಲಿಸಿಯಂತೆ, ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಗಾತಿಗಳು ಸಹ ಹಾಜರಿರಬೇಕು. ವಿತರಣಾ ಕಾರ್ಯದ ನಿಕಟ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇರುತ್ತದೆ.
- j. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿ ಜೊತೆಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಯ ನಕಲನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- k. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಂದನವು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- l. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಇದಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- m. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- n. ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ಸ್ಪಂದನಾ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬವಾದ ಪಾವತಿಗೆ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- o. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸಾಲದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದೇಶನ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- p. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಅಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಐಐಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.4 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- a. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸರಳವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವ ನಿರ್ಧಾರಿತ ಸಮಯದ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು (ಕನಿಷ್ಠ, ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗಿದ್ದರೆ) ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ, ನೀಡಲಾದ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ (ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.5. ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್

ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ ನ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

- a. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು,
- b. ಕುಸಿತದ ಸಮತೋಲನದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ,
- c. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ,
- d. (iv) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ನಿರಾವೇಶನ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ಮರುಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು; ಮತ್ತು
- e. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.

ಸಾಲವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಯಾವುದೇ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲಪತ್ರದಲ್ಲಿಯೇ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

5. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ

- a. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಮುಕ್ತ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ನೈತಿಕವಾಗಿರಬೇಕು.
- b. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗೌರವ ಮತ್ತು ಘನತೆಯಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- c. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕ ಅಂಗವಿಕಲರು/ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಐಐಎಫ್‌ಎಲ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- d. ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಲೈಂಗಿಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿನಾಕಾರಣ ತಾರತಮ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- e. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಆರ್ ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಹ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- f. ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಆರ್ ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿ-ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- g. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- h. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- i. ಐಐಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದಿದ್ದರೆ).
- j. ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಕೆವೈಸಿ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಬಯಸಿದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- k. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಐಐಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಅಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- l. ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಬಂಡಲ್ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲದ ಅಪಾಯವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಳೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಜೀವ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ (ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ) ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬಂಡಲ್ ಗೆ ಮಾತ್ರ ವಿನಾಯಿತಿ ನೀಡಬಹುದು. ವಿಮೆಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆರ್ ಬಿಐ ಮತ್ತು ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (ಐಆರ್ ಡಿಎ) ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ವಿಮೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಸಾಲಗಾರನು ಸಿದ್ಧವಿಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ನಂತರ ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಲ್ಲಿ ವಿಮೆಯನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೊಳಿಸಬೇಕು.
- m. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ತರಬೇತಿಯು ಉಚಿತವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ / ಇತರ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಬೇಕು.
- n. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಶಿಸ್ತು ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲು (ಡಿಪಿಡಿ/ಎನ್ ಪಿಎ) ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸಿಐಸಿಗಳಿಗೆ ಎಸ್ ಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇತರ ಅನುಕೂಲಕರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಪ್ ಲೋಡ್ ಮಾಡುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

6. ಮಿತಿಯಿರುವ ಸಾಲವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು

- a. ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಸರಿಯಾದ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರ/ಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಟ್ರ್ಯಾಕ್/ಇತಿಹಾಸವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ವಿಶಾಲ ನಿಯತಾಂಕಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವಾರ್ಷಿಕ ಮನೆಯ ಆದಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ., ಕೌಟುಂಬಿಕ ಪ್ರೊಫೈಲ್, ಕೌಟುಂಬಿಕ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಕೌಟುಂಬಿಕ ವೆಚ್ಚಗಳು.
- c. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಸಿಐಸಿ) ನಿಖರವಾದ ಡೇಟಾವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಘೋಷಣೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೂಲಕ, ಲಭ್ಯವಿರುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ಸ್ಟೇಟ್ ಮೆಂಟ್ ಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- d. ಹೊರಹರಿವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಮಾಸಿಕ ಮನೆಯ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕುಟುಂಬಗಳ ಮಾಸಿಕ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ.
- e. ಕಂಪನಿ/ ಕೈಗಾರಿಕಾ ಸಂಘಗಳ ಮಂಡಳಿಯು ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಆರ್ ಬಿಐ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಒಟ್ಟಾರೆ ನಿಗದಿತ ಮಿತಿಯಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಬಾರದು.
- f. ಅತಿಯಾದ ಸಾಲದ ದುಷ್ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುತ್ತದೆ.

7. ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ / ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ

- a. ಸಂಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ (ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟ) ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- b. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೌಕರರು ವಿನಯಶೀಲ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ, ಅಲಂಕಾರಿಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಬೆಸ/ತಡವಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಸಂತಾನಹೀನತೆ/ಅನಾರೋಗ್ಯದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ / ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿಯಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸ್ನಾಯುವಿನ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಮುಂತಾದ ಬಲವಂತದ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ನೌಕರರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- d. ನೌಕರರು ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೆಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ, ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸತತವಾಗಿ ಕರೆಯುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮಿತಿಮೀರಿದ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು, ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು, ಸಾಲಗಾರರ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು, ಹಿಂಸಾಚಾರದ ಬಳಿಕ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಸ್ವತ್ತುಗಳು/ಖ್ಯಾತಿಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡುವ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳು, ಸಾಲದ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದು.
- e. ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ/ ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ (ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆ) ಚೇತರಿಕೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ / ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f. ಸಾಲಗಾರರ ಕಡೆಗೆ ನೌಕರರ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತದೆ/ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- g. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ದುರುಪಯೋಗ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳದಂತೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅಗೌರವಗೊಳಿಸದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಿನ ಜಾಗರೂಕತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- h. ಎಫ್ ಪಿಸಿ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ವಿಚಲನಕ್ಕಾಗಿ ನೌಕರರ ವಿರುದ್ಧ ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- i. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖಾ ಆವರಣ, ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿ/ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ FPC ಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಅಪ್ ಲೋಡ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- j. ಚೇತರಿಕೆ-ಸಂಬಂಧಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕೆಎಫ್ ಎಸ್ ಕೆಮ್ ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- k. ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಏಜೆಂಟ್ ಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಹಾಗೆ ಮಾಡಿದರೆ, ಅದರ

ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಹೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

8. ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ

- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳು, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಮರ್ಪಕ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಆಂತರಿಕ ದಾಖಲೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾದ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಕುರಿತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.

9. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ತನ್ನ ನೀತಿ ನಿರೂಪಣೆಯ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಂಡು ಸಾಲಗಾರ ಕೇಂದ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿರಲು ಸ್ಪಂದನಾ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಕ್ಷ ಮತ್ತು ವೇಗದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ 'ಕುಂದುಕೊರತೆ' ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಸೇವೆಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ಪಂದನಾ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದೆ. ಈ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿತರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ, ಇದು ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕಾಗಿ ದಾಖಲಾತಿ, ತಿರುವು-ಸಮಯ ಮತ್ತು ಉಲ್ಬಣಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್.

ಈ ನೀತಿಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು, ದಾಖಲಾತಿ ಮತ್ತು ವರದಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗವನ್ನು (CSS) ಮೀಸಲಿಟ್ಟಿದೆ.

9.1 ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಅತ್ಯುನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಮರ್ಥ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ

ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

- ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಔಪಚಾರಿಕ ಮತ್ತು ಅನೌಪಚಾರಿಕ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಔಪಚಾರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು
- ವಂಚನೆ, ವಂಚನೆ ಅಥವಾ ಅನೈತಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಂದ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
- ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು/ಪರಿಹರಿಸಲು
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಮಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು.

ಸ್ವಂದನವು ಬಹು-ಶ್ರೇಣಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ವ್ಯಾಜಿ	ಉದ್ದೇಶ
ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಚಾನೆಲ್ ಗಳು	<ul style="list-style-type: none"> • ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ವಾಕ್-ಇನ್ ಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ • ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 18001205519 ಮೂಲಕ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನೋಂದಾಯಿಸಿ • ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್/ನೋಂದಾಯಿತ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಿರಿ • ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಬರೆಯಿರಿ css@spandanasphoorty.com ಅಥವಾ bipin.puthran@spandanasphoorty.com ಗೆ • ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ • MFIN/Sa-Dhan ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಿ • ಆರ್ ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಿ
ತೋರಿಸು	<ul style="list-style-type: none"> • ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ ಆವರಣಗಳು • ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ • ಕೆಎಫ್ ಎಸ್ ಕೆಮ್ ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು
ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು	<ul style="list-style-type: none"> • ಕಡ್ಡಾಯ ಗುಂಪು ತರಬೇತಿ (CGT) ಮತ್ತು ಗುಂಪು ಮಾನ್ಯತೆ ಪರೀಕ್ಷೆ (GRT) • ಕೆಎಫ್ ಎಸ್ ಕೆಮ್ ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ • ಆವರ್ತಕ, ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳು
ಸಕಾಲಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್	<ul style="list-style-type: none"> • ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್
ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	<ul style="list-style-type: none"> • ಡೇಟಾ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ: (ಟ್ರೆಂಡ್, ಹೋಲಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಮೆಟ್ರಿಕ್ ಗಳು)
ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ	<ul style="list-style-type: none"> • ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಕಡ್ಡಾಯ ತರಬೇತಿ

<p>ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ಸರಿಯಾದ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಿಎಸ್ ಎಸ್ ನೊಂದಿಗೆ ಮಾಸಿಕ ವರದಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ • ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಪರಿಶೀಲನೆ: ಕ್ಲೈಂಟ್ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅಳೆಯಲು ಕ್ಲೈಂಟ್ ಪರಿಶೀಲನೆ. • ನಿಯಂತ್ರಕ ಅನುಸರಣೆ
--	---

9.2 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಇದು ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ದೂರನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಅದನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ತಂಡವು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

9.3 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನೋಂದಣಿ:

ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯು ದೂರುಗಳ (ಕುಂದುಕೊರತೆ) ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಶಾಖೆಗೆ ತೆರಳಲು ಮತ್ತು ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ನಲ್ಲಿ ದೂರು/ಪ್ರಶ್ನೆ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮುಕ್ತರಾಗಿದ್ದಾರೆ. ದೂರುಗಳ ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾದ/ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಸಾಲಗಾರರ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು 5 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸಿಎಸ್ ಎಸ್ ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು/ಹೆಚ್ಚಿಸಬೇಕು.

ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಂದ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು CSS ಮೀಸಲಾದ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು: '18001205519' ಅಥವಾ CSS ಇಮೇಲ್ ID ಮೂಲಕ: 'css@spandanaspooorty.com <mailto:css@spandanaspooorty.com>'.

ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕೆಲವು ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಬಾರದು. ಪ್ರತಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೂ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ರಚಿಸಬೇಕು.

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಗಮನಿಸಬೇಕು. ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಅದರಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಕರೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಕರೆಗೆ ಹಾಜರಾಗುವ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಕರೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೇ ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಕರೆಗೆ ಹಾಜರಾಗುವ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಅಂತಹ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ತಂಡದಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

9.4 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಸೂಚಿಸುವ ಟೈಮ್ ಲೈನ್ ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9.5 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮುಕ್ತಾಯ

ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗಿನ ಅನುಸರಣಾ ಚರ್ಚೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ CSS ದೂರನ್ನು ಮುಚ್ಚುತ್ತದೆ.

9.6 ಗಂಭೀರ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಉಲ್ಬಣ

ಹಣಕಾಸಿನ ಅಕ್ರಮಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು (ಲಂಚ, ವಂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ)/ಚೇತರಿಕೆ-ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ತನಿಖೆ/ಒಳಹರಿವು ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಗಾಗಿ CSS ನಿಂದ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ತಂಡಕ್ಕೆ ಉಲ್ಬಣಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

9.7 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ /ಸಂವಹನ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಅದರ ಸಂವಹನದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

1. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಸಿಜಿಟಿ, ಜಿಆರ್ ಟಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು.
3. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ತಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಭೇಟಿಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
4. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಕೆಎಫ್ ಎಸ್ ಕಮ್ ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಿಸಬೇಕು.
5. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.

9.8 ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕಾತಿ

ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ, ಅವರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ವರದಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವನು / ಅವಳು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9.9 ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

<p>ಹಂತ 1</p> <p>ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿ</p>	<p>ಸಾಲಗಾರರು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಬಹುದು.</p>
<p>ಹಂತ 2</p>	<p>ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಂದ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಐದು (5) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಸಿಎಸ್ ಎಸ್ ಗೆ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು</p> <p>ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800-120-5519</p> <p><i>(ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5.30 ರವರೆಗೆ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ, 3ನೇ ಮತ್ತು 4ನೇ ಶನಿವಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)</i></p> <p>ಇ-ಮೇಲ್: css@spandanasphoorty.com</p>
<p>ಹಂತ 3:</p> <p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ</p>	<p>HO ಗೆ ಉಲ್ಬಣಗೊಂಡ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಹದಿನೈದು (15) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು PNO ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು:</p> <p>ಶ್ರೀ ಪಿ ರಾಹುಲ್ ರೆಡ್ಡಿ ಸಂಪರ್ಕ:</p> <p>93929 14441</p> <p>ಇಮೇಲ್: rahulreddy.p@spandanasphoorty.com</p>
<p>4 ನೇ ಹಂತ</p> <p>ಅಥವಾ</p>	<p>ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಉಲ್ಬಣಗೊಂಡ ಹತ್ತು (10) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ (ಗಮನಿಸದಿದ್ದರೆ/ತಿರಸ್ಕರಿಸದಿದ್ದರೆ) ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಶಾಖೆಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ನೀಡುವ ಬದಲು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಆರೈಕೆಯನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು (30) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್ ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಅಥವಾ ಎಸ್ ಆರ್ ಒಗಳಿಗೆ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು.</p> <p>ಡಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್</p> <p>ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು https://cms.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಆರ್ ಬಿಐಗೆ ಆನ್</p>

<p>ಸ್ವಯಂ-ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆ (SRO)</p>	<p>ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು.</p> <p>ಅಥವಾ</p> <p>ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕವೂ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: crpc@rbi.org.in ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ರಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ' ಕ್ಕೆ ಭೌತಿಕ ದೂರು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ.</p> <p>https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf.</p> <p>ಅಥವಾ</p> <p>ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ)</p>			
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%; padding: 5px;">ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಇನ್ ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಷನ್ ನೆಟ್ ವರ್ಕ್ (MFIN)</th> <th style="width: 30%; padding: 5px;">SA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;"> <p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ</p> <p>PSP 4-003, 4-004, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಎಮಾರ್ ಪಾಮ್ ಸ್ಪ್ರಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಜಾ, ಗಾಲ್ಫ್ ಕೋರ್ಸ್ ರಸ್ತೆ, ಸೆಕ್ಟರ್ -54, ಗುರಗಾಂವ್ -122003. ಹರಿಯಾಣ</p> <p>ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfindexia.org</p> </td> <td style="padding: 5px;"> <p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ A-1 226, 1ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆವ್ವರ್ಜಿಂಗ್ ಎನ್ಟ್ರೇವ್, ನವದೆಹಲಿ-110029, ದೆಹಲಿ</p> <p>ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ. 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p> </td> </tr> </tbody> </table>	ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಇನ್ ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಷನ್ ನೆಟ್ ವರ್ಕ್ (MFIN)	SA	<p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ</p> <p>PSP 4-003, 4-004, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಎಮಾರ್ ಪಾಮ್ ಸ್ಪ್ರಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಜಾ, ಗಾಲ್ಫ್ ಕೋರ್ಸ್ ರಸ್ತೆ, ಸೆಕ್ಟರ್ -54, ಗುರಗಾಂವ್ -122003. ಹರಿಯಾಣ</p> <p>ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfindexia.org</p>
ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಇನ್ ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಷನ್ ನೆಟ್ ವರ್ಕ್ (MFIN)	SA			
<p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ</p> <p>PSP 4-003, 4-004, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಎಮಾರ್ ಪಾಮ್ ಸ್ಪ್ರಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಜಾ, ಗಾಲ್ಫ್ ಕೋರ್ಸ್ ರಸ್ತೆ, ಸೆಕ್ಟರ್ -54, ಗುರಗಾಂವ್ -122003. ಹರಿಯಾಣ</p> <p>ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800-102-1080</p> <p>customercomplaint@mfindexia.org</p>	<p>ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ A-1 226, 1ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆವ್ವರ್ಜಿಂಗ್ ಎನ್ಟ್ರೇವ್, ನವದೆಹಲಿ-110029, ದೆಹಲಿ</p> <p>ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ. 011 4717 4418</p> <p>nandi@sa-dhan.org</p>			
	<p>ಬೇತರಿಕೆ ಅಭ್ಯಾಸಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ವಿಶೇಷ ಗಮನವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.</p> <p>ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿಳಂಬವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸುವುದು/ ಸರಿಪಡಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆರ್ ಬಿಐ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಿಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿದೆ. ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಪ್ರಕಾರ, ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ-ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯಲ್ಲಿನ ತಪ್ಪಿನ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21)</p>			



	<p>ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ಸರಿಪಡಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಿಬಿಸಿ ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ, ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು/ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಮತ್ತು ಸಿಬಿಸಿಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಮೂವತ್ತು (30) ದಿನಗಳ ಮಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಿಬಿಸಿಗಳು ಒಂಬತ್ತು (9) ದಿನಗಳ ಉಳಿದ ಭಾಗವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪಡೆಯುತ್ತವೆ ಎಂದರ್ಥ.</p> <p>ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಸಿಬಿಸಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪ್ರತಿ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ ₹100 ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿ/ ಸಿಬಿಸಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು (ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ) ಆರ್ ಬಿಐ ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಂಪನಿ/ಸಿಬಿಸಿಗಳಲ್ಲಿ ಹಂಚಲಾಗುತ್ತದೆ.</p>
--	--

9.10 ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವಿಮರ್ಶೆ

ಕಂಪನಿಯ ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ತ್ರೈಮಾಸಿಕದಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆ, ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ/ಕಂಪನಿಯ ಸಮಿತಿಯು ತ್ರೈಮಾಸಿಕದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಚರ್ಚಿಸುತ್ತದೆ.

9.11 ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ನೇಮಕಾತಿ

ಕಂಪನಿಯು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023, ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಅನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ, ಅವರು ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಆದರೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ.

10. ಬಾಹ್ಯ ದೂರುಗಳು

(ಸಾಲಗಾರರ ಪರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ) ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಆರ್ ಬಿಐ, ಪೊಲೀಸ್, ವಕೀಲರು, ಉದ್ಯಮದ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ (ಎಕೆಎಂಐ, ಸಾ-ಅಧಾನ್ ಮತ್ತು ಎಂಎಫ್ ಐಎನ್ ಇತ್ಯಾದಿ) ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಹ ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಅಂತಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅವರನ್ನು CSS ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಬೇಕು.

11. FPC ಮತ್ತು GRM ಪ್ರಸರಣ

- a. ಕಂಪನಿಯ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ನೇಮಕಾತಿ, ಅವರ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವ ರಚನೆಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಮಾನದಂಡಗಳು ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆ, ಕೌಶಲ್ಯ ಸೆಟ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ FPC, GRM, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ, ವಿನ್ಸ್ ಬ್ಲೋವರ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನದ ಕುರಿತು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಂಎಫ್ ಐಎನ್ ಮತ್ತು ಸಾ-ಧಾನ್ ಅವರು ಕೈಗಾರಿಕಾ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದೆ.
- b. ಉದ್ಯೋಗಿ ತರಬೇತಿ: ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಪ್ರತಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ FPC ಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಯಾವುದೇ ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹ/ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದೆ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಗೌರವವನ್ನು ನೀಡುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಘನತೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಾಭಿಮಾನದಿಂದ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರ ಮನೆಯ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಲು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಪ್ರಚಾರಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ FPC, GRM, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ವಿನ್ಸ್ ಬ್ಲೋವರ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d. ಎಫ್ ಪಿಸಿ, ಜಿಆರ್ ಎಂ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ವಿನ್ಸ್ ಬ್ಲೋವರ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪಾಲಿಸದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ಮೇಲೆ ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- e. ಸ್ವಂದನದ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಎಫ್ ಪಿಸಿ, ಜಿಆರ್ ಎಂ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ವಿನ್ಸ್ ಬ್ಲೋವರ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತವೆ.
- f. ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಈ FPC ಮತ್ತು GRM ನ ನಕಲನ್ನು ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಅಪ್ ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- g. ಸಾಲಗಾರರ ಶಿಕ್ಷಣ: ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗದ ದೂರುಗಳು, ಆಯ್ಕೆಗಳು, ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗಾಗಿ FPC, GRM ಮತ್ತು ಉಲ್ಬಣಗೊಳ್ಳುವ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ನಲ್ಲಿ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರ ಶಿಕ್ಷಣವನ್ನು ಗುಂಪು ತರಬೇತಿಯ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಶಾಖೆ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
- h. ಸಾಲಗಾರರಾಗಿ ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
