ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ

2022

ಯೋಜನೆ ವಿಸ್ತೃತ ಇಡೀ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕ್ಯಾಪ್‌ಫ್ಲೋಟ್ ಫಿನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅನುಸರಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಆಕ್ಸಿಯೊ ಇದು ಆರ್‌ಬಿಐದೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಒಂದು ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಆಗಿರುವ ಕ್ಯಾಪ್‌ಫ್ಲೋಟ್ ಫಿನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಹೆಸರಾಗಿದೆ

ಪರಿವಿಡಿ

ವಿಷಯ	ಪುಟಗಳು
I. ಪರಿಚಯ	**3**
II. ಉದ್ದೇಶಗಳು	**3**
III. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ	**3–4**
IV. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು	**4**
V. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ	**4–5**
VI. ಸಾಮಾನ್ಯ	**5**
VII. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	**6–7**
VIII. ಸಂಸ್ಥೆಯು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ನಿಯಂತ್ರಣ	**7**
IX. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ಹೈಪೋಥೆಕೇಟೆಡ್(ಅಡಮಾನ) ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ	**8**
X. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ	**8**

1. ಪರಿಚಯ:

ದಿನಾಂಕ ಜುಲೈ ೦೧, ೨೦೦೫("ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು") ರಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ಯೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ(ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು) ಜಾರಿ ಮಾಡಲಾದ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಎನ್‌ಬಿಆರ್ (ಪಿಡಿ) ಸಿ.ಸಿ. ಸಂಖ್ಯೆ.೦೫೪ / ೦೩. ೧೦. ೧೧೯ / ೨೦೧೫-೧೬ ನಂತೆ, ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವ್ಯಾಪಾರದ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಕ್ಯಾಪ್‌ಫ್ಲೋಟ್ ಫಿನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ಗಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅವಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಈ ಕೆಳಗೆ ಅಳವಡಿಸಿದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಂಡಿಸಿದ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗಾಗಿರುವ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ. ಈ ಹಿಂದೆ ಮಂಡಳಿಯು ಆಗಸ್ಟ್ ೨೫, ೨೦೨೧ ರಲ್ಲಿ ಅನುಮೋದನೆ ನೀಡಿತ್ತು.

ದಕ್ಷತೆ, ಗ್ರಾಹಕ-ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಡಳಿತ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು. ಇದರ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅದರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ, ಇವುಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

2. ಉದ್ದೇಶಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವುದು;
- ನಮ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಹಿತಿಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲಮಾಡುವುದು; ಮತ್ತು
- ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

3. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ:

- ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿತರಣೆ ಮಾಡುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಯಾವುದೇ ಅಸ್ಪಷ್ಟತೆಗೆ ದಾರಿಮಾಡಿಕೊಡದೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, (ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಇತರ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಸ್ವ-ಇಚ್ಛೆಯಿಂದ

ಮುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು). ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕೆಂದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಮೂನೆಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಶೀತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮಾಡಿರುತ್ತದೆ

4. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅದೇ ರೀತಿಯಾಗಿ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಒಂದು ಅಧಿಕೃತ ಪತ್ರವು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ವಿವರಗಳು, ಸಾಲದ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅರ್ಜಿ ಇರುತ್ತದೆ. ಇದರ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಯಿಂದಾಗುವ ದಂಡ ಸಹಿತ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಚೆಕ್/ನಾಚ್ ಮಾನದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅವಧಿಪೂರ್ವ ಮರುಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಹ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ವಿವರವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ. ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಹ ನೀಡುತ್ತದೆ.

5. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ:

- ಮಂಜೂರಾತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅವಧಿಪೂರ್ವ ಮರುಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಕುರಿತು ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಂಡಳಿಯು ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶನ ನೀಡದ ಹೊರತಾಗಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿಯೇ ಪರಿಣಾಮಕ್ಕೆ ಬರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.

- ಅರ್ಜಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸಲು/ಮರಳಿ ಪಡೆಯುವ ನಿರ್ಧಾರ ಸಹ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಬಾಕಿಯ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಿದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುದಾರರಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಂಡ ಮೇಲೆ ತಾನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಒಂದುವೇಳೆ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಕುರಿತು ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕು ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳ್ಳುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

6.<u>ಸಾಮಾನ್ಯ:</u>

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರನ ಕಾರ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಗ್ರಾಹಕನು ಈ ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ವಿಷಯದ ಕುರಿತು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಬಂದಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).

- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಲಿಂಗ, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಮತ, ಸಮುದಾಯ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

- ಒಂದುವೇಳೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲಗಾರ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕುರಿತು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ ಆಗ ಅದರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆ ಇದಲ್ಲಿ; ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ– ಆಗ ಯಾವುದೇ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ೨೧ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ವರ್ಗಾವಣೆಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

- ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ವಿನಿಯಾಮಕ ಪ್ರಾಧೀಕಾರದಿಂದ ಹಾಕಿಕೊಡಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಅದನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಶೋಷಿಸುವಿಕೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಬಾರದು ಹಾಗೂ ಒಂದು ಸೂಕ್ತವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತುಗೊಂಡಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

7.ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು ಅದರ ಕುರಿತು ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮೊದಲ ಹಂತದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕು. ಆಕಾಂಕ್ಷ ಸಿಂಗ್ ಅವರನ್ನು ಪ್ರಮುಖ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಿದೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

ಕು. ಆಕಾಂಕ್ಷ ಸಿಂಗ್
ಮುಖ್ಯಸ್ಥೆ
ಕ್ಯಾಪ್‌ಫ್ಲೋಟ್ ಫಿನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ಗೋಕಲ್ ದಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಹೊಸ ಸಂಖ್ಯೆ ೩(ಹಳೆಯ ಸಂಖ್ಯೆ ೨೧೧),
ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚೆಡ್ಸ್, ಬಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ,
ಸದಾಶಿವನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ – ೫೬೦೦೮೦
ಮೇಲ್ ಐಡಿ : aakanksha.singh@axio.co.in ದೂರವಾಣಿ: +91 9999914917

ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತಾಗಿ ದೂರುಗಳು/ಅಸಮಾಧಾನ ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆದು ತಿಳಿಸಬಹುದು. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ತರುವಾಯ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ತಾನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಗಳ ಮುಖ್ಯಾಂಶಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರಿಗೆ ಅವರ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ಅವರ ಮುಂದಿಡುತ್ತಾರೆ.

ಒಂದುವೇಳೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಭೇಟಿಯಾಗಬಹುದು:

ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ
ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿ
ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ
೧೦/೩/೮, ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ,

ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ- ೫೬೦೦೦೧
ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: ೦೮೦-೨೨೧೮ ೦೫೦೧
ಇಮೇಲ್: cms.cepcbengaluru@rbi.org.in
ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: ೦೮೦- ೨೨೧೮೦೫೦೧

ಅಥವಾ
ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ - ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ, ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ
ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲಾಸಿಸ್,
ಚೆನ್ನೈ - ೬೦೦ ೦೦೧
ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: ೦೪೪- ೨೫೩೯೫೯೬೪ ಇಮೇಲ್: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

8.ಸಂಸ್ಥೆಯು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ನಿಯಂತ್ರಣ:

- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕೆಲವು ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳಾದಂತಹ ನಿಧಿ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಲಾಭ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇತ್ಯಾದಿಯನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಹಾಗೂ ಮುಂಗಡ ಮೊತ್ತಗಳಿಗಾಗಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿವೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯಮಾಡಲಾಗುವುದು. ವೆಬ್ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಗೊಳ್ಳುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದ ಸಮಯದಲೆಲ್ಲಾ ಅಪ್ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಗುವುದು

- ತಿಳಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ಯಾವಾಗಲೂ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ತನ್ನ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅರಿವಿರುತ್ತದೆ.

9.ಸಂಸ್ಥೆಯು ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ಹೈಪೋಥೆಕೇಟೆಡ್(ಅಡಮಾನ) ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ:

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒಂದು ಆಂತರಿಕ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು ಇದು ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ:

- ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮುನ್ನ ಸೂಚನೆ;
- ಸೂಚನೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡುವಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಭದ್ರತಾ ಸ್ವತ್ತು ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ;
- ಸ್ವತ್ತನ್ನು ಹರಾಜು/ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಮುನ್ನ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವಂತೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒಂದು ಕೊನೆಯ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡುವ ಕುರಿತು ನಿಬಂಧನೆ;
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು
- ಸ್ವತ್ತನ್ನು ಹರಾಜು / ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ.

10.ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ:

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಪ್ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಅನುಮೋದನೆಗಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗುವುದು. ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನಮ್ಮ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಹಲವಾರು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.