



ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್

ಎಂಪೋಕೆಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನೀತಿಯ ಸಾರಾಂಶ

ಆವೃತ್ತಿ	ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ	ಆವರ್ತಕತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ	ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ	ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರು
V1	16-08-2019	ವಾರ್ಷಿಕ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	ಅನುಸರಣಾ ಇಲಾಖೆ
V2	22-03-2023	ವಾರ್ಷಿಕ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	ಅನುಸರಣಾ ಇಲಾಖೆ
V3	01-09-2022	ವಾರ್ಷಿಕ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	ಅನುಸರಣಾ ಇಲಾಖೆ
V4	30-06-2023	ವಾರ್ಷಿಕ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	ಅನುಸರಣಾ ಇಲಾಖೆ

ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು / ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು / ಬದಲಾವಣೆಗಳು
27-04-2020	ಏಪ್ರಿಲ್'2021	FPC ಯ ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ
02-04-2021	ಏಪ್ರಿಲ್'2022	FPC ಯ ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ
22-03-2022	ಮಾರ್ಚ್'23	FPC ಯ ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ
01-09-2022	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್'23	ಡಿಎಲ್ ಜಿ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಮತ್ತು ಆರ್ ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ಸಂಬಂಧಿತ

		ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಎಫ್ ಪಿಸಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
20-04-2023	ಜುಲೈ 2023	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಎಫ್ ಪಿಸಿ ಕೋಡ್ ನ ವಿಮರ್ಶೆಯ ಆವರ್ತಕತೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವುದು
30-06-2023	ಅಕ್ಟೋಬರ್'2023	FPC ಕೋಡ್ ನ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ
16-09-2023	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್'2023	ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ND- NBFC ಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಆರ್ ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಫ್ ಪಿಸಿ ಪರಿಶೀಲನೆ
15-12-2023	ಡಿಸೆಂಬರ್'2023	ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಎಫ್ ಪಿಸಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ವಿಷಯಗಳು

A. ಪರಿಚಯ.....	5
B. ಉದ್ದೇಶಗಳು	6
C. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ	7
1. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ:	8
2. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ	8
3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು / ಷರತ್ತುಗಳು	9
4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ.....	10
5. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ	10
D. ಸಾಮಾನ್ಯ.....	12
E. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ	15
F. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ.....	17
G. ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ:.....	17
H. ವ್ಯಾಪಕ ಪ್ರಸಾರ ಮತ್ತು ಆವರ್ತಕ ವಿಮರ್ಶೆ	18

A. ಪರಿಚಯ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ (ಎಫ್ ಪಿಸಿ) ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯುತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಎಂಪೋಕೆಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಎಂಎಫ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಲ್" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯ್ದೆ, 2013 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಯೋಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ. ಇದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದಲ್ಲಿ ("ಆರ್‌ಬಿಐ") ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ("ಎನ್‌ಐಎಫ್‌ಐ") ಪ್ರಸ್ತುತ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ "ಎಂಪೋಕೆಟ್" ಮೂಲಕ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಸುರಕ್ಷಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದೆ.

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ -ಸ್ಟೇಲ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ) ("ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ಸ್") ಮೂಲಕ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("ಆರ್‌ಬಿಐ") ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾನದಂಡಗಳ ತತ್ವಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ("ಕೋಡ್" ಅಥವಾ "ಎಫ್‌ಪಿಸಿ") ಕಂಪನಿಯು ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಅಂತೆಯೇ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಎಫ್ ಪಿಸಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ (ಪ್ರಸ್ತುತ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದು).

ಈ ನೀತಿಯು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಬಹುದಾದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು, ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು ಹೊರಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು, ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು, ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಈ ನೀತಿಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಅಸಂಗತತೆ ಇದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು ಈ ನೀತಿಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಮೇಲೆ ಮೇಲುಗೈ ಸಾಧಿಸುತ್ತವೆ.

ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್ ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಎಫ್ ಪಿಸಿಯಲ್ಲಿ (ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ) ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

B. ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಒಂದು ಉದ್ದೇಶದೊಂದಿಗೆ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು, ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು.
- ಮುಂಗಡಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದು.

C. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ

ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ದಕ್ಷತೆ, ಗ್ರಾಹಕ-ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಆಡಳಿತ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ತ ಗಮನದೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ತಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುತ್ತದೆ:

- ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು;
- ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ
- ತಪ್ಪಾಗುವ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಿ:
- ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು; ಮತ್ತು
- ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ನಿಂದ ಅವರು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬೇಕು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೇಳುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ (www.mpokket.in) ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಗಳು ಲಭ್ಯವಿರಬೇಕು.

1. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಜವಾದ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟರಿ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು "ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ" ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ

2. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಇತರ ಎನ್ಪಿಎಫ್ಸಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಮಾಹಿತಿಯುತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸ್ವೇಟೈಂಟ್ (ಕೆಎಫ್ಎಸ್) ನೊಂದಿಗೆ ಎಪಿಆರ್, ವಸೂಲಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಿತ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಿವಿಧ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಎಂಎಫ್‌ಎಸ್ಸಿಎಲ್ ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವ ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ, ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅದು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಯೋಗ್ಯತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಒದಗಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ

ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಮತ್ತು ನೀತಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ವಿಷಯವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ / ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು / ಷರತ್ತುಗಳು

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ. ಎಂಎಫ್‌ಎಸ್‌ಐಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸ್ಪೆಟ್ಟಿಂಟ್, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಮೂಲಕ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮೊತ್ತ, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರಾರಂಭದ ದಿನಾಂಕ, ಮರುಪಾವತಿ ಕಂತುಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ದಿನಾಂಕ ಇತ್ಯಾದಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಎಂಎಫ್‌ಎಸ್‌ಐಎಲ್ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದು ತಕ್ಷಣ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಂಎಫ್‌ಎಸ್‌ಐಎಲ್ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಅದು ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಡಿಎಲ್‌ಎಯ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಐಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ನೀತಿಗಳಂತಹ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ / ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್‌ಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಇದು ದಪ್ಪವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ಎಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ, ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

ಎಂಎಫ್‌ಎಸ್‌ಐಎಲ್‌ನಲ್ಲಿ, ನಾವು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತೇವೆ. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಮತ್ತು ಎಂಎಫ್‌ಎಸ್‌ಐಎಲ್‌ನೊಂದಿಗಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲಕರ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಅಥವಾ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಮತಿಸದ ಹೊರತು ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಪಾಸ್-ಥ್ರೂ ಖಾತೆಗಳಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲಗಾರನ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ

ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಇಎಂಐ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತಕತೆಯ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗೆ ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕರೆಗಳು ಅಥವಾ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಸಂಗ್ರಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಂದ ಸಂಗ್ರಹ ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು

ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ (ಅವರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ).

ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷವು ತನ್ನನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಎಂದು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಅವನ / ಅವಳ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು / ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿ / ಏಜೆನ್ಸಿಯನ್ನು ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಬೇಕು.

ಬಾಕಿ ಇರುವ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ಮರುಪಾವತಿ, ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಎಂಪ್ಲೋಕೆಟ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಸಂಪರ್ಕಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಿದ ಮರುಪಾವತಿ ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಸ್ವಾಧೀನ/ಮರು ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ, ಅವನ / ಅವಳ ವಾಸಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ, ವ್ಯವಹಾರ / ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ / ಆಸ್ತಿ / ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸಾಚಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಬೆದರಿಕೆ

ಹಾಕುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.

- ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 08.00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7.00 ರವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯು ಸಂಗ್ರಹ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

D. ಸಾಮಾನ್ಯ

A. ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡದಿರುವುದು:

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು).

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ

B. ಚೇತರಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಯಾವುದೇ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಇವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. MFSP

ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರ "LSP" ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತನ್ನನ್ನು / ಅವಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿ, ಅದರ ಏಜೆಂಟರು ಮತ್ತು ಅದರ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿ ಅವರು ತಮ್ಮ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ನುಸುಳುವ ಉದ್ದೇಶದ ಕೃತ್ಯಗಳು ಸೇರಿವೆ. ರೆಫರಿಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರು, ಮೊಬೈಲ್ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಅನುಚಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ರ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು, ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

c. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವಹಿವಾಟು ವಿವರಗಳನ್ನು ಇತರ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು:

- ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು, ಯಾವುದೇ ನಿದೇಶನ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ಸರ್ಕಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಅವಶ್ಯಕತೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
- ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಕರ್ತವ್ಯದಲ್ಲಿರುವ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು, ವೃತ್ತಿಪರ ಸಲಹೆಗಾರರು, ಏಜೆಂಟರು ಅಥವಾ ಸಾಲದಾತರ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
- ಸಾಲದಾತನು ಯಾವುದೇ ವರ್ಗಾವಣೆ, ನಿಯೋಜನೆ, ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನು ಅವರಿಂದ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್‌ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಬ್ಯಾಂಕೊಂದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆದಿದ್ದರೆ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ.

D. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ -

- ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;
- ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದೇವೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು;
- ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್ ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ;
- ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು;
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಕ್ರಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ತರಲು, ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದಿರುವುದು:

ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ, ಅಥವಾ ಧರ್ಮ, ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ ವಿಕಲಚೇತನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅದು ತನ್ನ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಚಿಸಿದ ಆರ್ಬಿಐ / ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ತಾನು ನೀಡುವ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

E. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ "<https://www.mpokket.in/grievance-redressal-policy>" ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ (ಜಿಆರ್‌ಎಫ್) ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವ ಕಂಪನಿಯ ಕಚೇರಿಗಳು / ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ	:	ರಕ್ತಿಮ್ ಅಡ್ವಾ
ವಿಳಾಸ	:	ಪಿಎಸ್ ಶ್ರೀಜನ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಪಾರ್ಕ್, ಘಟಕ-1204, ಟವರ್-1, ಪ್ಲಾಟ್ ಜಿ-2, ಸ್ಟ್ರೀಟ್ ನಂ.25, ಜಿಪಿ ಬ್ಲಾಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್ 5, ಕೋಲ್ಕತಾ-700091
ಟೆಲ್ ನಂ.	:	+91-9748528353
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	:	grievance@mpokket.com

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು / ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್ಬಿಐನಡಿ ಎನ್ನಿವಸ್ಸು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ 15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಷ್ ರಸ್ತೆ, ಕೋಲ್ಕತಾ -700 001 ಎಸ್ಪಿಡಿ ಕೋಡ್: 033- 22304981 ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಕಂಪನಿಯು ಇಂಟಿಗ್ರಿಟಿಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2021 ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ <https://www.mpokket.in/ombudsman-scheme#policy>,

ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ (ಪಿಎನ್‌ಒ) ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವ ಕಂಪನಿಯ ಕಚೇರಿಗಳು / ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	:	ರಿತೇಶ್ ಆರ್ ಅಗರ್ವಾಲ್
ವಿಳಾಸ	:	ಪಿಎಸ್ ಶ್ರೀಜನ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಪಾರ್ಕ್, ಘಟಕ-1204, ಟವರ್-1, ಪ್ಲಾಟ್ ಜಿ-2, ಸ್ಟ್ರೀಟ್ ನಂ.25, ಜಿಪಿ ಬ್ಲಾಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್ 5, ಕೋಲ್ಕತಾ-700091
ಟೆಲ್ ನಂ.	:	+91-7605057586
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	:	nodal@mpokket.com

ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ದೂರುಗಳು

ಸಾಲದಾತರಿಗೆ ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಹಾಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲದಾತನ ಕಚೇರಿ ದೂರು ನೀಡಿದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ 'ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021' ("ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ") ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು. ನೆಲೆಗೊಂಡಿದೆ.

ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ಮೂಲಕ ಆನ್ ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದ 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿ. ಟೋಲ್

ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) ಮತ್ತು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ನೋಡಿ. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿ www.rbi.org.in ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರು ಎತ್ತಿದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು / ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಅದು ಮತ್ತು ಅದು ತೊಡಗಿರುವ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳು ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಆಯಾ ಡಿಎಲ್‌ಎಗಳ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ಅದರ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಡಿಎಲ್‌ಎಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯು ಡಿಎಲ್‌ಎ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಬಳಿಯೇ ಮುಂದುವರಿಯುತ್ತದೆ ಎಂದು ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಲಾಗಿದೆ.

F. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ

ಎಂಎಫ್‌ಎಸ್‌ಪಿಎಲ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೆವೈಸಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ, ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಕೆವೈಸಿ, ಮನಿ ಲಾಂಡರಿಂಗ್ ವಿರೋಧಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಅದು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಕೋರಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

G. ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯು ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು <https://www.mpokket.in/interest-rate-policy> ನಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಬಹುದು.

ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುತ್ತಿರುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ, ಇದು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿತ್ತು.

ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

H. ವ್ಯಾಪಕ ಪ್ರಸಾರ ಮತ್ತು ಆವರ್ತಕ ವಿಮರ್ಶೆ

ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಇಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಮೇಲಿನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಹಾಕುತ್ತದೆ. ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಆರ್ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಬೇಕಾದ ಹೊಸ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಿಸುತ್ತದೆ.

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.