ಆಧಾರ್ ಇಂಡಿಯಾ ಫಿನ್ವೆಸ್ಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ

ದಾಖಲೆ ಶೀರ್ಷಿಕೆ	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ
ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ದಿನಾಂಕ	01.04.2026
ವಿಮರ್ಶೆಯ ಆವರ್ತನ	ವಾರ್ಷಿಕ/ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ
ದಾಖಲೆ ಮಾಲೀಕ	ಕಂಪನಿಯ ಅನುಸರಣಾ ವಿಭಾಗ
ದಾಖಲೆ ಅನುಮೋದನೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದಿನಾಂಕ	15.10.2026

ಆಧಾರ್ ಇಂಡಿಯಾ ಫಿನ್ವೆಸ್ಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ

ಪೀಠಿಕೆ

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ("ಎನ್ಬಿಎಫ್ಸಿ") ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("ಆರ್ಬಿಐ") ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇಂಡಿಯಾ ಫಿನ್ವೆಸ್ಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ತನ್ನ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸುವ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ("ಎಫ್ಪಿಸಿ") ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಆರ್ಬಿಐ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ. ಅದರಂತೆ, ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ("ಎಫ್ಪಿಸಿ" ಅಥವಾ "ಕೋಡ್") ಅನ್ನು ಆರ್ಬಿಐ/ಡಿಒಆರ್/2025-26/362 ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಡಿಒಆರ್ ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಎಂಸಿಎಸ್. ಆರ್ ಇಸಿ ಸಂಖ್ಯೆ 281/01-01-039/2025-26-ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು-ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ("ನಿರ್ದೇಶನಗಳು"), ನವೆಂಬರ್ 28, 2025 ರಂದು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ.

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿರುವ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಂಹಿತೆಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆ, ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಉತ್ತರದಾಯಿತ್ವದ ತತ್ವಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಸದರಿ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಉತ್ತಮ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ, ನಿಖರ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ, ಇದು ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವಾಗ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅವರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ಸಂಪೂರ್ಣ ವ್ಯವಹಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ತರಬೇತಿ, ಸಮಾಲೋಚನೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ, ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳು, ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಹಾನುಭೂತಿ ಇವುಗಳ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಎಫ್ ಪಿಸಿಗೆ ಅದರ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಅಗತ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ತಿಳಿದಿರುತ್ತೇವೆ.

ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯು ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ದಾಖಲೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ಆರ್ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟಿಗೆ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ:

ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ನಾವು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ (ಪ್ರಸ್ತುತ ನೀಡಲಾಗುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ನೀಡಬಹುದಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು):

1. ಹಣಕಾಸು ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು; ಮತ್ತು
2. ಕಂಪನಿಯ ಏಜೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಪಾಲುದಾರನ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುವ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು.

ಭೌತಿಕ ಚಾನಲ್ ಗಳು, ದೂರವಾಣಿ ಸಂವಹನಗಳು, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಆಧಾರಿತ ಪ್ಲಾಟ್ ಫಾರ್ಮ್ ಗಳು, ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನಲ್ ಗಳು, ಅಥವಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ಯಾವುದೇ ವಿತರಣಾ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅವುಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ವಿತರಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು

ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಮೇಲಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ (ಎಫ್ ಪಿಸಿ) ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ (ಎಫ್ ಪಿಸಿ) ಉದ್ದೇಶಗಳು:

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ, ಪಾರದರ್ಶಕ, ನೈತಿಕ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ.
- ಕಂಪನಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ, ನಿಖರ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ, ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅವರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಿ.
- ಹಣಕಾಸು ಸಂಬಂಧಗಳ ಜೀವನಚಕ್ರದುದ್ದಕ್ಕೂ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ನಂಬಿಕೆ, ಗೌರವ ಮತ್ತು ಸಹಕಾರದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕಳವಳಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ, ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು.
- ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯುವುದು.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಪಾರದರ್ಶಕ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತವೆ:

- ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಪ್ರಸ್ತಾವಿತ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಿರ್ಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ವಸ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಸಮಗ್ರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಸಾಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತವೆ ಇದರಿಂದ ಇತರ ಸಾಲದಾತರೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಆಂತರಿಕ ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅಂಡರ್ ರೈಟಿಂಗ್ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದ ಕಡೆ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳಬಹುದು.
- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಅನುಮೋದಿತ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು (ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಡೆ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ), ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಅವಧಿ, ಕಂತುಗಳ ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕಗಳು, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಭದ್ರತಾ ವಿವರಗಳು (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳು ಅಥವಾ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾಹಿತಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾಲದಾತರು ನೀಡುವ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಕೆಗಳನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ನಿರೀಕ್ಷೆಯಿರುವ ಸೂಚಕ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

ಎಲ್ಲಾ ಅನುಮೋದಿತ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಅರ್ಥವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತವೆ:

- ಅರ್ಜಿದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳು, ಅದರ ಆಂತರಿಕ ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿದಾರರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಯೋಗ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುವ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಯ್ದಿರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಬಡ್ಡಿ ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಅವಧಿ, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಭದ್ರತಾ ವಿವರಗಳು (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಷರತ್ತುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅನುಮೋದಿತ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಂವಹನವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸ್ವೀಕೃತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆಯಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಅದರ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳು, ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳು ಮತ್ತು ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಭೌತಿಕ ಅಥವಾ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ರೂಪದಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ, ಒಪ್ಪಂದದ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.

- ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಅನುಮೋದನೆ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಂಜಸವಾದ ಮತ್ತು ಅನುಮತಿಸಬಹುದಾದ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಕಡೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ವಿಶಾಲ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಹೇಳಬಹುದು.

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು:

ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಅದರಂತೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ನಂತರದ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತವೆ:

- ಸಾಲಗಾರನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕಾರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಅವಧಿ, ಭದ್ರತೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಾಧಾರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು, ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳು ಅಥವಾ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಭೌತಿಕ ಷರತ್ತುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಇಷ್ಟಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗದೆ ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಸಂಭವನೀಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದ ನಿಯಮಗಳ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರ, ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತೆ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಸಾಮಾನ್ಯ ಷರತ್ತುಗಳು:

1. **ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡದಿರುವುದು:**

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಒದಗಿಸಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಅಂಥ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ವಸ್ತು ಮಾಹಿತಿ, ಸಂಗತಿ ಅಥವಾ ಸನ್ನಿವೇಶದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಗೆ ತಿಳಿದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಇದು ಸಾಲ, ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಲ ಅರ್ಹತೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಹಕ್ಕುಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾಗಿದ್ದರೆ ಮೇಲಿನ ನಿರ್ಬಂಧವು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

1. **ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆ:**

ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಇನ್ನೊಬ್ಬ ಸಾಲದಾತನಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕಾರ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು. ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಯಾವುದೇ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

1. **ಚೇತರಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:**

- ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವಾಗ ಅಥವಾ ನಡೆಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ತೊಡಗಿರುವ ಅಧಿಕೃತ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ ಮತ್ತು ದೃಢೀಕರಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸಬೇಕು.

- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೌಜನ್ಯಯುತ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು, ರೆಫರಿಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಒಳನುಗ್ಗುವ ಉದ್ದೇಶದ ಕೃತ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಬಲವಂತದ, ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬಾಹಿರ ವಸೂಲಾತಿ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು, ಮೊಬೈಲ್ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಅನುಚಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಬೆದರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆಯುವುದು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ, ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು, ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಸ್ವಾಯುಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸದಿರುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.

1. **ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ:**

- ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಲಾಭಾಂಶ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯವನ್ನು ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಗೇರಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಸಮರ್ಥನೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಯು ಯಾವ ಕೋರ್ಸ್ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುತ್ತಾನೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಬದಲಾದಾಗ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.
- ಬಡ್ಡಿ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿರುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಯಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

1. **ವಿವಿಧ :-**

- ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪಾವತಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದರೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕ / ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿಕಲಚೇತನರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 'ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಏಕರೂಪವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮೀರಬಾರದು.
- ಸಾಲದ ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದ ಕಾರಣ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭ ಮತ್ತು ಆದ್ದರಿಂದ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗೌಪ್ಯತೆ:

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ, ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟಿನ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು

ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ

ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು, ನಿಯಂತ್ರಣ, ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಆದೇಶ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಬದ್ಧ, ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅಂಥ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅನುಮತಿಸಿದರೆ.
- ವಂಚನೆ, ಆರ್ಥಿಕ ಅಪರಾಧ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾನೂನುಬಾಹಿರ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ, ಪತ್ತೆ ಅಥವಾ ತನಿಖೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಇಷ್ಟಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲದಂತೆ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ನೀತಿಯ ಹಿತದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯದ ನಿಬಂಧನೆ, ಆಡಳಿತ, ಸೇವೆ ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಅಂತಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ.
- ಸಾಲಗಾರನು ಕಂಪನಿಯ ಸಮೂಹ ಘಟಕಗಳು, ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ವ್ಯವಹಾರ ಪಾಲುದಾರರು, ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು, ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಾಗಿರಬಹುದಾದ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ.

ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ, ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ:

ದಕ್ಷ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರ ಸುಧಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ಅದು ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ.

~~ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ~~

ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ರಚನಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು, ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಸಾಲದ ನಿರ್ಧಾರಗಳು, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ, ಸಾಲ ನಿರ್ವಹಣೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸರಿಪಡಿಸುವುದು ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಾಲ್ಕು ಹಂತಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

ಹಂತ 1 - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ:

ಯಾವುದೇ ನಿಗದಿತ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಇ-ಮೇಲ್: care@aadharindiafinvest.com

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಲೆವೆಲ್ 2 - ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಹೆಡ್:

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಚಾನಲ್ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾದ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ನಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿಂದಿನ ಸಂವಹನದ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಚಾನೆಲ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು:

ಇ-ಮೇಲ್: care.head@aadharindiafinvest.com

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 3 - ದೂರು / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ:

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಷಯವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು:

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ ಸುಶೀಲ್ ಕುಮಾರ್ ಪೊದ್ದಾರ್

ವಿಳಾಸ: 183, ಐಟಿ ಪಾರ್ಕ್, ಹಂತ-1, ಉದ್ಯೋಗ ವಿಹಾರ್, ಗುರುಗ್ರಾಮ್, ಹರಿಯಾಣ-122016

ಇ-ಮೇಲ್: Grievance@aadharindiafinvest.com

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಪ್ರಕಾರ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಕಾಲಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ಲೆವೆಲ್ 4 – ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ:

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ ಸೂಕ್ತ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (ಆರ್ ಬಿ-ಐಒಎಸ್) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ https://cms.rbi.org.in ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಸಿಎಂಎಸ್) ಪೋರ್ಟಲ್ ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ವಿವರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭೌತಿಕ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

ಸಿಆರ್ಪಿಸಿ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ,

4ನೇ ಮಹಡಿ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ,

ಸೆಕ್ಟರ್ -17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ಟಾ, ಚಂಡೀಗಢ - 1600

ಇಮೇಲ್: crpc@rbi.org.in

ಸಂಪರ್ಕ: 14448 ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರ ನಡುವೆ

ಕಂಪನಿಯು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಹೆಸರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ, ತನ್ನ ವೆಬ್ಸೈಟ್ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಇತರ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ಮಂಡಳಿಯ ತಪಾಸಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ:

ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಸಮಿತಿ ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಇತರ ಸಮಿತಿ/ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಸಮಿತಿಯು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಅಗತ್ಯವಾಗಬಹುದಾದ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳು ಅಥವಾ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಾಗಿರಬಹುದಾದ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ.

ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಘಟನೆ:

ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ("ಎಫ್ ಪಿಸಿ") ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯ ಸಮಂಜಸವಾದ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿದ ಯಾವುದೇ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಘಟನೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು, ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಈ ಎಫ್ ಪಿಸಿಯಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಬಹುದು.

ಮೇಲಿನವುಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ, ಪಾರದರ್ಶಕ, ಸಮಾನ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಂಜಸವಾದ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಸಂಸ್ಥೆಯಾದ್ಯಂತ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿ ಉಳಿದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಇದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ನಿಯತಕಾಲಿಕ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಜಾಗೃತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಸಮಾಲೋಚನೆಗಳು, ನಿರಂತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ, ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ದೃಢವಾದ ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳು ಮತ್ತು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ತತ್ವಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಳಕೆ

ಸೇರಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತ ಆಡಳಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ:

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- ಯಾವುದೇ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸಿನ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಪರ್ಕಗಳು, ಛಾಯಾಚಿತ್ರಗಳು, ಮಾಧ್ಯಮ ಫೈಲ್ ಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಸಾಲದ ಸೇವೆಯ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಾಗದ ಹೊರತು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಮತಿಸದ ಹೊರತು ಕೋರಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಾರನ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಡೇಟಾ ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸಂಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ("ಎಲ್ ಎಸ್ ಪಿಗಳು") ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("ಆರ್ ಬಿಐ") ಹೊರಡಿಸುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರನ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ, ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ, ತಾಂತ್ರಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕ್ರಮಗಳ ಮೂಲಕ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ರಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದರ ನಿರಂತರ ಪ್ರಸ್ತುತತೆ ಮತ್ತು ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ, ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಸಕ್ಷಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಂತೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.