



APAC FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED
(“APAC FS” or “the Company”)
FAIR PRACTICES CODE (“FPC”)

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್

ಪರಿಚಯ

ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು "ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖ ನಾನ್-ಡೆಪಾಸಿಟ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ರೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016" ರ ಪ್ರಕಾರ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("RBI") ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಕಷ್ಟು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಕೋಡ್ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. APAC ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("APAC FS" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗಗಳ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಈ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳು, ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು, ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು, ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು / ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ / ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಘರ್ಷವು ಉದ್ಭವಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಅಧಿಸೂಚನೆ, ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು, RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು, ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು / ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

- ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಬಣ್ಣ, ಧರ್ಮ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ವಯಸ್ಸು, ಲೈಂಗಿಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಅಥವಾ ಅಂಗವಿಕಲತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ, ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಹ ಅರ್ಹ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲು.
- ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ.
- ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ FPC ಅನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು.

ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಲು ಭರವಸೆ ನೀಡುವ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು:

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ FPC ಅನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ FPC ಅನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಹೇಳಲಾದ FPC ಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರಾಜ್ಯದಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡವು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಾನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ವಿವಿಧ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅದರ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಬದ್ಧತೆಯ ಅರಿವಿದೆ.

ಅದರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ತೊಂದರೆ-ಮುಕ್ತ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ; ಆದರೆ ಆಯೋಗದ ದೋಷಗಳು ಮತ್ತು ಲೋಪಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿದೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು (ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು) ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಪ್ರತಿ ಉತ್ಪನ್ನದ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳು, ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು, ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಸೂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಆರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ/ಅದರ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಹಾಗೆಯೇ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯ ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ/ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ (ಗಳು) ಅಥವಾ ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇತರ NBFCಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸರಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಸಾಲಗಾರರ ವಿವರ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಸಾಲದ ವರ್ಗ, ಸಾಲಗಾರರ ಆರ್ಥಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಭದ್ರತೆ/ಮೇಲಾಧಾರ, ಕಂಪನಿಯ ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಹಲವಾರು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗಾಗಿ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ, ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಅಂಚು, ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಭೂದೃಶ್ಯ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳು ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಒತ್ತಾಯಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಜಿದಾರರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಅದರ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಅಂದಾಜು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಡಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಗಳು, ರೂಢಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ EMI ರಚನೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅದರ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಂತಹ ಹಲವಾರು ಅಂಶಗಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕರಣದ ಅಪಾಯದ ಪ್ರೊಫೈಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುವ ಸ್ಪೆಡ್‌ನಂತಹ ಅಂಶಗಳ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿದೆ. ಉದ್ಯಮದ ಅಪಾಯದ ವಿವರ, ಸಹ-ಸಾಲಗಾರನ ಆರ್ಥಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಸಾಲ

ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇತಿಹಾಸ, ಮೇಲಾಧಾರ ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರುವುದು, ಸಾಲದ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ. ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ತಡವಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದು ಮರುಪಾವತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

i. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗುವುದು.

ii ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಕಾಗದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ ನಕಲನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು

iii ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

iv. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇತರ ಬಾಕಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು "ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿಲ್ಲ" ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರು (ಐಎಸ್)

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿದೋಷವುಳ್ಳ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಅವರನ್ನು ಇತರ ಅರ್ಜಿದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾನವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅವರ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ

i. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದಿಂದ ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿದ್ದರೆ / ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲ.)

ii ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ APAC ಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

iii ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯ ಬಳಕೆ ಇತ್ಯಾದಿ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಆದ್ದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

iv. ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಕ್ರಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ತರಲು, ಕಂಪನಿಯು ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ಲೇಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. "ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ" ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆಯೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಿಂತ.

v. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಲಿಂಕ್ ಸ್ಕೀಮ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ಇದು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಡೆಗೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಹಾಕುತ್ತದೆ.

ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಅದರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ವಿಮರ್ಶೆ

FPC ಯ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಹೊರತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.

ಫೋರ್ಸ್ ಮಜೂರ್

APAC ವಿವರಿಸಿರುವ ಮತ್ತು ಮಾಡಿದ ವಿವಿಧ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಫೋರ್ಸ್ ಮಜೂರ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಇತರ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ FPC ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಬಹುದು.

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ

ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಅದರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಇರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಮೂಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ತಮ್ಮ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, APAC ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

ಎ. ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

ಬಿ. ಏಜೆಂಟ್‌ರಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುವುದು, ಅವರ ಪರವಾಗಿ ಅವರು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು.

ಸಿ. ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸಿದ ನಂತರ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಇ. ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಬೇಕು.

f. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

FPC ಯ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು ಸುಗಮ ಮತ್ತು ಜಗಳ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳು / ದೂರುಗಳನ್ನು ಅವರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ನಂತರ ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಈ ಕೆಳಗಿನ 'ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ'ವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗಿದೆ.

ಹಂತ 1: ಶಾಖೆ/ಸ್ಥಳ (ವ್ಯಾಪಾರ ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳ) ಮಟ್ಟದ ಪರಿಶೀಲನೆ

ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ನೀಡಬೇಕು (ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳು / ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳದ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿವೆ, ಕಂಪನಿಗೆ [+91 22 6666 8169 ಕಚೇರಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ (9:30) ಕರೆ ಮಾಡಿ a.m. to 6:00 p.m.)], ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು.apac@apacfin.com ನಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ:

- i. ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ;
- ii ದೂರಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸಾರಾಂಶ;
- iii ದೂರುದಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿಳಾಸ/ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ.

ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆ/ಸ್ಥಳವು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿಗೆ ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 2: ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಪರಿಶೀಲನೆ

ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಂದರೆ ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆ/ಸ್ಥಳ, ಅವರು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ನೇಮಿಸಿದ APAC ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪುಟದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಶ್ರೀಮತಿ ಶ್ರದ್ಧಾ ದಿಘೆ

ವಿಳಾಸ (ಕಚೇರಿ): ಮೊದಲ ಮಹಡಿ, ಆಶ್‌ಪೋರ್ಟ್ ಕೇಂದ್ರ,

ಶಂಕರ್ ರಾವ್ ನರಮ್ ಮಾರ್ಗ,

ಲೋವರ್ ಪ್ಯಾರೆಲ್ - ವೆಸ್ಟ್, 400 013,

ಮುಂಬೈ, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: shraddha.dighe@apacfin.com

ಸ್ಥಿರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ (91) 22 6666 8169.

ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಕಚೇರಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ) ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ದೂರು ಉಲ್ಬಣಗೊಂಡ ನಂತರ, ದೂರು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತಲುಪಿದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 3: ಜಂಟಿ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ ವಿಮರ್ಶೆ

ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಆರಂಭಿಕ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಸಿಇಒನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಜಂಟಿ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

apacnbfc@apacfin.com ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ (0)22-6666 8169. ಕಛೇರಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ)

ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಎರವಲುಗಾರ/ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಅಂತಿಮ ಅಥವಾ ಇತರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಎರಡು (2) ವಾರಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ ನಾಲ್ಕು (4) ವಾರಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ. .

ದೂರು 1 ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧಿಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು CC ಗೆ ceo.apacnbfc ಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. @apacfin.com:

ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

DNBS, ಮುಂಬೈ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿ,

RBI ಕಟ್ಟಡ, 3ನೇ ಮಹಡಿ,

ಎದುರು ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೈಲು ನಿಲ್ದಾಣ,

ಮುಂಬೈ-400 008.

ದೂರವಾಣಿ: - 022 23084121/2302 8436

ಇ-ಮೇಲ್- helpdnbs@rbi.org.in

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ. RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಟಸ್ಥವಾಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಯೋಜನೆಯು 'ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ ಒಂದು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಇದು RBI ಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ, (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006; (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019. ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <https://apacfin.com/> ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿದೆ

ಮಂಡಳಿಯು FPC ಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಆವರ್ತಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.