

1. ಪರಿಚಯ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಗಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆಯುವ ಆರ್ಥಿಕ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಕೋಡ್ ಅನುಕೂಲ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ವಿತರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು RBI/DNBR/2016-17/44 ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 ದಿನಾಂಕದ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 1, 2016 ರಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಆಗಸ್ಟ್ 02, 2019 ಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ -ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (RBI) ನೀಡಿದ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಲ್ಲದ ಪ್ರಮುಖ ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಕಂಪನಿ. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಸೂಚಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಭವಿಷ್ಯದ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ FPC ನಂತರ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನೀತಿಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ

- ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ (ಉದ್ಯಮ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಮಾನದಂಡ)
- ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ, ದೂರು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ
- ವಿಸ್ತೃತ ಬ್ಲೋವರ್ ನೀತಿ

2. ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶ

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ
- ಉದ್ಯಮದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಮಾನದಂಡವಾಗಿಸಿ

3. ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತ ನೀತಿ

ಲಿಂಗ, ಜನಾಂಗ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

4. ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಘೋಷಣೆಗಳು

4.1 ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ, ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ವರ್ತಿಸುತ್ತೇವೆ:

- 4.1.1 ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು, ನಾವು ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳು;
- 4.1.2 ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- 4.1.3 ವೃತ್ತಿಪರ, ವಿನಯಶೀಲ ಮತ್ತು ವೇಗದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು;
- 4.1.4 ಹಣಕಾಸಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವೆಚ್ಚಗಳು, ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ನಿಖರ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು

4.2 ನಮ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ:

- 4.2.1 ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸಿನ ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೌಖಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು;
- 4.2.2 ನಮ್ಮ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ಸಾಹಿತ್ಯವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- 4.2.3 ವಹಿವಾಟಿನ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು;
- 4.2.4 ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು

4.3 ತಪ್ಪಾದ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ನಾವು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತೇವೆ:

- 4.3.1 ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸುವುದು;
- 4.3.2 ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಹಾಜರಾಗುವುದು;
- 4.3.3 ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ನೆರವಿನಿಂದ ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬೇಕು ಎಂದು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು;
- 4.3.4 ನಮ್ಮ ತಪ್ಪಿನಿಂದಾಗಿ ನಾವು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವುದು

5. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- 5.1 ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- 5.2 ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ NBFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- 5.3 ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲಾತಿ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವ ಸೂಚನೆಯ ಟ್ರೇಮ್‌ಲೈನ್ ಅನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮಾರಾಟಗಾರರಿಂದ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

6. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- 6.1 ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸರಿಯಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಅರ್ಜಿಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- 6.2 ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.
- 6.3 ಕಂಪನಿಯು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು, ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು. ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರಾರಾ 6 ರ ಷರತ್ತು (6.4) ಮತ್ತು (6.5) ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- 6.4 ಕಾನೂನು ಜಾರಿಯಾಗುವಂತೆ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿಲ್ಲಾ ಕಂಪನಿಯು ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರುಪಾವತಿ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- 6.5 ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಲೋನ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:
 - 6.5.1 ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮುನ್ನ ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ
 - 6.5.2 ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು

- 6.5.3 ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ
- 6.5.4 ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡುವುದು
- 6.5.5 ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು
- 6.5.6 ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

7. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:

- 7.1 ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ. ಈ ಪರಿಣಾಮದ ಷರತ್ತನ್ನು ಲೋನ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗುವುದು.
- 7.2 ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- 7.3 ಸಾಲಗಾರನು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಬಿಡುಗಡೆಯಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

8. ಸಾಮಾನ್ಯ

- 8.1 ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಹೊರತು, ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- 8.2 ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- 8.3 ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಮುಂತಾದ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ.
- 8.4 ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು 0700 ಗಂಟೆಗಳಿಂದ 2100 ಗಂಟೆಗಳವರೆಗೆ ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಹೊರತು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ತಿಳಿಸಲಾದ ಗಂಟೆಗಳ ಹೊರಗೆ ಅವರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.
- 8.5 ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಬಾಕಿಯನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಅಪರಾಧಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಆಸ್ತಿಯ ವಿಲಕ್ಷಣ ಅಭಾವದ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- 8.6 ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಭದ್ರತೆ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರವನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 8.7 ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ(ಗಳು) ಜೊತೆಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

9. ಬಡ್ಡಿ ದರ

- 9.1 ಕಂಪನಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 9.2 ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 9.3 ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು ಆದ್ದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.
- 9.4 ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.

10. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಂಪ್ಲೈಂಟ್ ರಿಡ್ರೆಸ್ಸಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ

ನವಧನ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತನ್ನ ನೀತಿ ತಯಾರಿಕೆಯ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮರ್ಥ ಮತ್ತು ವೇಗದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕ್ಲೈಂಟ್ ಸೇವೆಯನ್ನು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದೇವೆ, ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಈ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅದಲ್ಲದೆ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿತರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು, ಟರ್ನ್-ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿಯನ್ನು RBI/DNBR/2016-17/44 ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ DNBR.PD.007/03.10.119/2016-17 ದಿನಾಂಕದ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 1, 2016 ರ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಫೆಬ್ರವರಿ 22, 2019 ಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (RBI) ನೀಡಿದ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಲ್ಲದ ಪ್ರಮುಖ ರೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಕಂಪನಿ.

10.1 ಉದ್ದೇಶ

ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವು ಕ್ಲೈಂಟ್ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದಕ್ಷ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣವೇ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕ್ಲೈಂಟ್ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

- 10.1.1 ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಔಪಚಾರಿಕ ಮತ್ತು ಅನೌಪಚಾರಿಕ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು
- 10.1.2 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಔಪಚಾರಿಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು
- 10.1.3 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು
- 10.1.4 ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಂಚನೆ, ವಂಚನೆ ಅಥವಾ ಅನೈತಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಂದ ರಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
- 10.1.5 ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು/ಪರಿಹರಿಸಲು
- 10.1.6 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು.

ನವಧನ್ ಬಹು-ಹಂತದ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

10.2 ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕ ವಿಚಾರಣೆಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

- 10.2.1 ಕ್ಲೆಂಟ್ ಮೀಟಿಂಗ್‌ಗಳು, ಕ್ಲೆಂಟ್ ತರಬೇತಿಗಳು ಮುಂತಾದ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ. ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿನ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ನಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಜ್ಞಾನದೊಂದಿಗೆ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅವರು ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಸಮಯೋಚಿತ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ
- 10.2.2 ಹತ್ತಿರದ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗೆ ಹೋಗಿ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾದ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ನಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವರು ಅದರ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅದೇ ದಿನ ದೂರುಗಳ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು
- 10.2.3 ಗೆ ಮೇಲ್ ಬರೆಯಿರಿ contact@navadhan.com
- 10.2.4 ಅಂತಹ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಔಪಚಾರಿಕವಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಅಂತಹ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ / ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಇತರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು, ಕ್ಲಸ್ಟರ್ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು, ವಿಭಾಗೀಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು, ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಮೀಸಲಾದ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ HO ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡುವ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯಾಗಿರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ HO ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾದ ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ
- 10.2.5 ಆಪ್ ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನವಧನ್ ಆಪ್ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿ

ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧಕರು ದೂರು ದಾಖಲಾತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಬಗೆಹರಿಯದ ದೂರುಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದೆ ಇರುವ ಹಂತದ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಕಛೇರಿಗೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. HO ನಲ್ಲಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಕಛೇರಿಯು ಪ್ರತಿನಿತ್ಯದ ಮಾದರಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕನಿಷ್ಠ 25% ಕರೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ, ಎದ್ದಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನ ಅಂತರವಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

10.3 ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚಲು ಟೈಮ್‌ಲೈನ್

ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಜವಾಬ್ದಾರರು ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾದ ಕಾರಣದೊಂದಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ಕೋರಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ (ನವಧಾನದ ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಬಾಹ್ಯ ಅವಲಂಬನೆಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಇದರಿಂದ ವಿಮಾ ವಿಷಯಗಳಂತಹ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾಗುತ್ತದೆ.) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂವಹನವು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಸಂವಹನವು ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ದೂರನ್ನು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನವು ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ಅದನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಸಮಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿರುತ್ತದೆ:

- 10.3.1 ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳು: 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
- 10.3.2 ವಂಚನೆ ಪ್ರಕರಣಗಳು, ಕಾನೂನು ಪ್ರಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು: 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
- 10.3.3 ಬಡ್ಡಿ / ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಕಂತು ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಕರಣಗಳು: 20 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು

- 10.3.4 ಬಾಹ್ಯ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳು: 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು
- 10.3.5 ಆರ್‌ಬಿಐ/ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ/ ಶಾಸನಬದ್ಧ/ಸರ್ಕಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ಆಯಾ ದೂರುದಾರರು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- 10.3.6 ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು/ ನಿಯಂತ್ರಕರು/ ಸಕ್ಷಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅದನ್ನು ಕೋರುತ್ತದೆ, ಸಮಸ್ಯೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯದ ಸಾಲುಗಳನ್ನು ಹೇಳುತ್ತದೆ.

10.4 ಐರಿಕೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ / ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (ಹೆಸರು ಸೇರಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು). ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ TAT ಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿ
3 ನೇ ಮಹಡಿ, ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೈಲು ನಿಲ್ದಾಣದ ಎದುರು,
ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ - 400 008
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: dnbsmro@rbi.org.in

11. ವಿಸ್ತೃತ ಬೋರ್ಡ್ ನೀತಿ

FPC ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನೀತಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಶಿಫ್ಟ್ ಹೊಡೆಯುವವರ ಗಮನಾರ್ಹ ಮೂಲ ಎಂದು ನವಧನ್ ಗುರುತಿಸುತ್ತಾರೆ. ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿ ತನ್ನ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು/ಅಧೀನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ನಿಷೇಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳಾದ ವಂಚನೆ, ಹಣ ದುರುಪಯೋಗ, ಅನೈತಿಕ ವರ್ತನೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ದುರ್ವರ್ತನೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ contact@navadhan.com ಗೆ ಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. . HO ನಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ದೂರುಗಳ ಘಟಕವನ್ನು (CU) ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅವರು ಇಂಟರ್ನ್ ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ/ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಆಡಿಟ್ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ ಅಥವಾ ಸಂವಹನ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಟ್ರ್ಯಾಕರ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ. CU ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಅವರ ಅವಲೋಕನಗಳು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಆಡಿಟ್ ವರದಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಶಿಸ್ತು ಸಮಿತಿಗೆ (DC) ಅವರ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಡಿಸಿವಿವರು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸಂ. ವರದಿಯಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳು. DCಯು ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು, ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು, ಅಪಾಯದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ವಂಚನೆ, ಹಣ ದುರುಪಯೋಗ, ಅನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ದುರ್ವರ್ತನೆ ಮುಂತಾದ ಯಾವುದೇ ನಿಷೇಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಉದ್ಯೋಗಿ ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ನವಧನ್‌ನ ಕ್ಲೇಂಟ್ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ನೀಡುವ ಕ್ಲೇಂಟ್ ಆಗಿರಬಹುದು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ನವಧನ್ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರಿನ ಬಗ್ಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಿ ಡಿಸಿ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಿದ್ದಾರೆ. (ವಿವರಿಸಿದರೆ ಕರೆ ಮಾಡುವವರ ಹೆಸರನ್ನು ಅನಾಮಧೇಯವಾಗಿ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ)

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕರೆ ಮಾಡುವವರು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ನಿಖರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವಾಸ್ತವಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು. ಅವಾಸ್ತವಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ವಿಸ್ತೃತ ಬೋರ್ಡ್‌ಗೆ ಉತ್ತಮ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ದೂರು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ಅನುಮಾನಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಆಧಾರಗಳಿದ್ದರೆ ಶಿಕ್ಷಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಕೆಟ್ಟ ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರೇರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಅವಾಸ್ತವಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ, ಅಂದರೆ ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಮೌಖಿಕ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ಮತ್ತು ಪುನರಾವರ್ತನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆ.

12. ಬಾಹ್ಯ ದೂರುಗಳು

(ಗ್ರಾಹಕರ ಪರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ) ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಐ, ಪೊಲೀಸ್, ವಕೀಲರು ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರಂತಹ ಇತರ ಪಾಲುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಹ ಎಚ್‌ಒ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ

ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಅಂತಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು, ಕ್ಲಸ್ಟರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ವಿಭಾಗೀಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸಮರ್ಪಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗುವಂತೆ ನೇಮಿಸಬೇಕು.

13. ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

- 13.1 ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ನಿರ್ಣಯಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿದಿನವೂ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಬೇಕು.
- 13.2 ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು, ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯಗಳು, ಟರ್ನ್-ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು, ಅವರು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ.
- 13.3 ಮಂಡಳಿಯು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

14. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಸರಣ(GRM)

- 14.1 ನಮ್ಮ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ನೇಮಕಾತಿ, ಅವರ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ವರದಿ ರಚನೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಮಾನದಂಡವು ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆ, ಕೌಶಲ್ಯ ಸೆಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, ಜಿಆರ್‌ಎಂ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ, ವಿಸ್‌ ಬ್ಲೋವರ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನದ ಕುರಿತು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ.
- 14.2 ಉದ್ಯೋಗಿ ತರಬೇತಿ: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಪ್ರತಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ FPC ಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಯಾವುದೇ ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ/ವಸೂಲಾತಿ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದೆ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಅವರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗೆ ಸರಿಯಾದ ಗೌರವವನ್ನು ನೀಡುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಘನತೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಾಭಿಮಾನದಿಂದ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 14.3 ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಬಡ್ತಿ ನೀಡುವಾಗ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, ಜಿಆರ್‌ಎಂ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ವಿಸ್ ಬ್ಲೋವರ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂನ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 14.4 ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, ಜಿಆರ್‌ಎಂ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ವಿಸ್ ಬ್ಲೋವರ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮೇಲೆ ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.
- 14.5 ನವಾಧನ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ವಿಸ್ ಬ್ಲೋವರ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ಅನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- 14.6 ಈ FPC ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಬೇಕು.
- 14.7 ಗ್ರಾಹಕರ ಶಿಕ್ಷಣ: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗದ ದೂರುಗಳು, ಆಯ್ಕೆಗಳು, ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಏರಿಕೆ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಕುರಿತು ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಬೇಕು. ಶಾಖೆ ಮತ್ತು ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಗುಂಪು ತರಬೇತಿಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಶಿಕ್ಷಣವನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.
- 14.8 ಹೊಸ ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಾಗಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬೇಕು.

-X-