
ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ
ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ವಿವ್ರಿತಿ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್



vivriti
CAPITAL

ಆವೃತ್ತಿ	ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ
V1	4ನೇ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2017
V2	24ನೇ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2018

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಡಿಎನ್‌ಬಿಆರ್ (ಪಿಡಿ) ಸಿಸಿ. ಸಂಖ್ಯೆ.054/03.10.119/2015-16. ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ) ನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಕುರಿತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದೆ.

ವಿವಿತಿ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್‌ನ (ಇಲ್ಲಿಂದ ವಿಸಿಪಿಎಲ್) ಆರ್‌ಬಿಐನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ (ಎಫ್‌ಪಿಸಿ) ಅನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ವಿಸಿಪಿಎಲ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು:

ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
2. ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನೈತಿಕವಾಗಿ ಸಮರ್ಥನೀಯ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ
3. ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ

ವಿವಿತಿ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್‌ನ ಬದ್ಧತೆಗಳು

- ನಿಯಂತ್ರಕರು (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸೆಬಿ, ಐಆರ್‌ಡಿಐ ಇತ್ಯಾದಿ) ಮತ್ತು ಇತರ ಸಮರ್ಥ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳಾದ ಸರ್ಕಾರ, ಸ್ಥಳೀಯ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ / ಹೊರಡಿಸಿದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಕಂಪನಿ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ ಅಥವಾ ಭಾಷೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ / ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಅಥವಾ ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯುವ ಜಾಹೀರಾತು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರವನ್ನು ಅಪಲಂಬಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- 'ಗುಪ್ತ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಅಥವಾ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದರಿಂದ ತಡೆಯಲು ಕಂಪನಿ ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ವಾಗ್ಧಾನ ಮಾಡಿದ ಭದ್ರತೆಯ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪಾಲನೆ ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಶದಲ್ಲಿದ್ದಾಗ ಯಾವುದೇ ಆಕಸ್ಮಿಕ, ಅಜಾಗರೂಕ ಅಥವಾ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಧ್ಯ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಅಥವಾ ಕ್ಲರಿಕಲ್ ದೋಷದ ಲಾಭವನ್ನು ಪಡೆಯದಿರಲು ಕಂಪನಿ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ವರ್ಧಿಸುವ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ರಚನಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದೊಂದಿಗೆ ಪೂರಕವಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯ ನಕಲನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಅಭ್ಯಾಸಗಳು

ಸಾಲಗಳು

- ಸಾಲದ ದಸ್ತಾವೇಜಿನ ಸೆಟ್, ವಿಶಾಲ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಮಂಡಳಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇದು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಹೋಲಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಮೂಲಕ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಈ ಫಾರ್ಮ್ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಡೇಟಾಬೇಸ್ ರಚಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಅವರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅದರ ದೃಢೀಕರಣದ ರಸೀದಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಅವಶ್ಯಕ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲದ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು

- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು, ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತೋರಿಸುತ್ತದೆ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಮೇಲೆ ಸಮ್ಮತಿಸಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿರುವ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂರಕ್ಷಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

ಸೌಲಭ್ಯ ಒಪ್ಪಂದ / ದಸ್ತಾವೇಜಿನ ನಕಲನ್ನು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತುಗಳ ನಕಲಿನೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವಾಗಿರುವ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯುವ ಅಥವಾ ನವೀಕರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವೀಕಾರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಷರತ್ತು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.

ನಂತರದ ವಿತರಣೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

- ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು/ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ಧಾರವು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಅಥವಾ ಕೇಳುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

- ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಇರುವ ಮೇಲಾಧಾರಗಳು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುದಾರರಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ಬಿಡುಗಡೆಯಾಗಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಹೊರಡಬಹುದು. ಅದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರರು ಅವರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಮೊತ್ತದೊಳಗೆ ಸಾಲ/ದ್ರಾ ಮಾಡಲು ಅವಕಾಶ ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಮೇಲಾಧಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ

ಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಅದಾಗ್ಯೂ, ಷರತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು:

- ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಚೋದಕಗಳು
- ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿ
- ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ
- ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡುವುದು
- ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಬಡ್ಡಿದರ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಗಳು

- ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಲಾಭಾಂಶ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನವೂ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗಲಿದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿ.
- ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು ಆದ್ದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರ ದರಗಳ ಕುರಿತು ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.

ಸಂಗ್ರಹ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು, ವಿಸಿಪಿಎಲ್ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸುವುದಿಲ್ಲ; ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಭೌತಿಕ ಶಕ್ತಿಯ ಬಳಕೆ ಇತ್ಯಾದಿ.
- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ಲೇಟಿಂಗ್ ದರ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಸಿಪಿಎಲ್ ಸ್ವತ್ತು ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕ/ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಗೌಪ್ಯತೆ

ಕಂಪನಿಯು ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಸರ್ಕಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು, ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದೇಶನ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕ, ವ್ಯಕ್ತಿಪರ ಸಲಹೆಗಾರರು, ಏಜೆಂಟರು ಅಥವಾ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಕರ್ತವ್ಯದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಾರರ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯು ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ
- ಸಾಲದಾತರು ಯಾವುದೇ ವರ್ಗಾವಣೆ, ನಿಯೋಜನೆ, ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯು ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ
- ಸಾಲಗಾರರು ಅವರಿಂದ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಬ್ಯೂರೋದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೆ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ.

ದೂರುಗಳು

ಸಾಲಗಾರರ ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರವಣಿಗೆಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ತಕ್ಷಣವೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಸಮಧಾನಗೊಂಡಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಅವರು/ಅವಳು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಬಹುದು

ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ವಿಸಿಪಿಎಲ್ ತನ್ನ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ / ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮೂರು ಹಂತದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 1:

ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರ/ಅವಳ ಪ್ರಶ್ನೆ / ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು ಅದು ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು, ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಿರ್ಧಾರಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನಿರ್ವಹಣೆ,

ಮರುಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ನವೀಕರಣ/ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗುವುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು: ವಂಶಿ ವಸುದೇವನ್, ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು - ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಪಾಯ
- ವಿಳಾಸ: 12 ನೇ ಮಹಡಿ, ಪ್ರೆಸ್ವೀಜ್ ಪಾಲಿಗನ್, ತೈನಾಂಪೇಟ್, ಚೆನ್ನೈ - 35
- ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ಇಮೇಲ್): grievanceredressal@vivriticapital.com, 044- 40074801

ನಿವಾರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುವ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಅಧಿಕೃತ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಬಹುದು.

ಹಂತ 2:

15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಡದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಪೂರ್ಣಾವಧಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುತ್ತಾರೆ: vineet@vivriticapital.com

ಹಂತ 3:

ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಇದಕ್ಕೆ ಮನವಿ ಮಾಡಬಹುದು:

ಉಪ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು, ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕೋಶ,, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲಾಸಿಸ್, ಚೆನ್ನೈ

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀಮತಿ. A. ಭೂಮಾ ಶಾಂತಕುಮಾರಿ

ಫೋನ್: [044 - 2539 9030](tel:044-25399030)

ಇಮೇಲ್: [boomasanthakumari@rbi.org.in;](mailto:boomasanthakumari@rbi.org.in)

cepcchennai@rbi.org.in

ಪರಿಶೀಲಿಸಿ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುವುದು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಿದಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.



vivriti
CAPITAL