

**ಪೂನಾವಲ್ಲ ಫಿನ್ಯಾಪ್
ಲಿಮಿಟೆಡ್**

ಎಲ್ಲಾ ಷೇರುದಾರರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ
ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪೂನಾವಲ್ಲ
ಫಿನ್ಯಾಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅನುಸರಿಸುವ
ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ
ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ("PFL/
ಕಂಪನಿ") ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ
PFL ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು
ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ.

**ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್
ಕೋಡ್**

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ಪರಿಚಯ.....	3
ಉದ್ದೇಶ.....	3
ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ.....	3
ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.....	4
ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು.....	4
ಸಾಲದ ಮರುಸ್ಥಾಪನೆ.....	4
ಭದ್ರತೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ.....	4
ಸಾಮಾನ್ಯ ಷರತ್ತುಗಳು.....	5
ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಪಾವತಿ.....	5
ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ.....	6
ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ.....	7
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರಿಟಿಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021.....	8
ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಪಾವತಿ.....	8
ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಮಟ್ಟ.....	8

ಪರಿಚಯ:

ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ಕೋಡ್' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ) ಎಲ್ಲಾ ಷೇರುದಾರರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ POONAWALLA FINCORP LIMITED (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ಕಂಪನಿ/PFL' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ) ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು.

ಉದ್ದೇಶ:

ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
- ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;
- ಕಾನೂನು ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮುಂಗಡಗಳ ಚೇತರಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ರೂಢಿಗಳು;
- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು;
- ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲು, ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸಿ;
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು.

ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- i. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ. ಈ ನಮೂನೆಗಳು ಪ್ರಮಾಣಿತ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಂಡರ್‌ರೈಟಿಂಗ್ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಯಸಬಹುದು, ಏಕೆಂದರೆ ಅದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಬಹುದು.
- ii. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- iii. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ NBFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- iv. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸ್ವಂತ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯದ

ಚೌಕಟ್ಟು, ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಲೋನ್ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಲೋನ್ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ/ಅವಳ/ಅದರ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಕುರಿತು ನವೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

- v. ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

- i. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಇತರ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿವರಗಳ ಮೂಲಕ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ:
 - ಮೇಲಾಧಾರ ಆಸ್ತಿಗಳು/ಆಸ್ತಿ ವಿವರಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ;
 - ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ;
 - ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ;
 - ದಂಡದ ಆರೋಪಗಳು;
 - ಬೌನ್ಸ್ ಪೆನಾಲ್ಟಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ;
 - ಸಾಲದ ಅವಧಿ;
 - ಕಂತು ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಆವರ್ತನ;
 - EMI ಆರಂಭದ ದಿನಾಂಕ;
 - ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.
- ii. ಗ್ರಾಹಕರು (ರು) ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
- iii. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- iv. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ:

ಸಾಲದ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ವೇಗವರ್ಧನೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳ ಕೋರಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿನ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಮಾಡಲಾದ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಭದ್ರತೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:

- i. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಷೇಮನವರೆಗೆ
ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು
ಅರ್ಹವಾಗಿದೆ. ಒಟ್ಟು ಬಾಕಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ
ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ/ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ii. ಸಾಲಗಾರನು ಒದಗಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತೆಯ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದ ನಂತರ, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ:
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಪಾವತಿ;
 - ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಬಾಕಿಗಳ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಇತ್ಯರ್ಥ;
 - ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚುವುದು; ಮತ್ತು/ಅಥವಾ
 - ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ ಷರತ್ತುಗಳು:

A. ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡದಿರುವುದು:

- i. ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ii. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಸಂಶೋಧನೆಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ, ಮೇಲಿನ ನಿರ್ಬಂಧವು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

B. ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆ:

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 (ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ. ಅದರ ಸ್ವೀಕಾರ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

C. ಚೇತರಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಯಾವುದೇ ಮರುಪ್ರಾಪ್ತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇವುಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿ(ರು)ಗೆ ಸಾಲಗಾರ(ರ) ಜೊತೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಬಲವಂತದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ (ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯ ಬಳಕೆ, ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಕಿರುಕುಳ).

D. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲಿನ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಕ್ರಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ತರಲು, ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆಮಾಸ್ಕರ್ ಡೈರೆಕ್ಟನ್‌ನ ಪ್ಯಾರಾ 31 ರ ಪ್ರಕಾರ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳು - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016 ರ ಆರ್‌ಬಿಹ ಹೊರಡಿಸಿದ ಅಥವಾ ಅದರ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಸಮಯ.

ಭದ್ರತೆಯ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ:

- i. ಬಾಕಿ ಇರುವ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ 7 (ಏಳು) ದಿನಗಳ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಆಸ್ತಿ(ಗಳನ್ನು) ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಂಪನಿ ಹೊಂದಿದೆ. ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ:
- ಸಾಲಗಾರನು ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಲು ಒಪ್ಪಿದಾಗ;
 - ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ಸ್ವತ್ತಿನ ಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ಒಪ್ಪಿಸಲು ತನ್ನ ಇಚ್ಛೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದಾಗ;

- c. ಕಂಪನಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಆತಂಕವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯು ಯಾವುದೇ ಫೌಲ್ ಪ್ಲೇ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ಯಾರಂಟರ ಕಡೆಯಿಂದ ಬಲವಂತದ ಪ್ರತಿರೋಧದಿಂದಾಗಿ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಸೋಲಿಸಬಹುದು;
 - d. ಯಾವಾಗ ಆಸ್ತಿಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಕೈಬಿಡಲಾಗಿದೆ;
 - e. ಎರವಲುಗಾರ ಅಸ್ತಿತ್ವವನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿದಾಗ;
 - f. ಸಾಲಗಾರನು ಅವನ/ಆಕೆಯಿಂದ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಒಟ್ಟು ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ತಡೆಯುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಪರಾರಿಯಾಗಿರುವಾಗ;
 - g. ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ಶಾಂತಿಯುತವಾಗಿ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಇತರ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ; ಮತ್ತು/ಅಥವಾ
 - h. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಇತರ ಷರತ್ತುಗಳ ಮೇಲೆ.
- ii. ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನಗಳಿಗೊಂದಿದೆ:
 - a. ಮೇಲಿನ ಉಲ್ಲೇಖಿತ ಸೂಚನೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಸಾಲಗಾರ ವಿಫಲವಾದಾಗ, ಕಮಿಷನರ್ ಅಥವಾ ರಿಸೀವರ್ ಮೂಲಕ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಆದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು;
 - b. ಕಂಪನಿಗೆ ಅನುಕೂಲಕರವಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಕೇಳುವ ಮೂಲಕ; ಮತ್ತು/ಅಥವಾ
 - c. ಸಾಲಗಾರನು ಆಸ್ತಿಯ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಡೆಯಲು ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸುವಂತೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ.
 - iii. ಮೇಲಿನ ಎರಡು ಷರತ್ತುಗಳು (i ಮತ್ತು ii) ಸಾಲಗಾರನು ಸ್ವಇಚ್ಛೆಯಿಂದ ಸ್ವತ್ತನ್ನು ಒಪ್ಪಿಸುವ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
 - iv. ಬಾಕಿಯ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಬಾಕಿಗಳು:
 - a. ಕಂಪನಿಯು ಮಾರಾಟ, ಬಾಡಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಂತ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ಪರಿವರ್ತನೆ ಮುಂತಾದ ಯಾವುದೇ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಅರ್ಹವಾಗಿದೆ. ಆಸ್ತಿಯ ಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಅನುಕೂಲಕರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯ ಯಾವುದೇ ಸೇವಾ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ 7 (ಏಳು) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಯಿರುವ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಖಾತರಿದಾರರು ವಿಫಲವಾದಾಗ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮರುಪಾವತಿ/ಬಾಕಿಗಳ ಕಡೆಗೆ ಅದರ ಆದಾಯವನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. , ಈ ಷರತ್ತು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶ. ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವ ಈ ಹಕ್ಕು ಸೂಕ್ತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವತ್ತಿನ ಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಕಂಪನಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವೇಚನೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
 - v. ಅಂತಹ ಮಾರಾಟದ ಆದಾಯವು ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಜಾಮೀನುದಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಮುಂದುವರಿಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟದ ಆದಾಯವು ಬಾಕಿಯನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು ಅದನ್ನು ಕ್ಲೇಮ್ ಮಾಡಿದಾಗ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮೇಲಿನ ಅರ್ಹತೆಯು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಖಾತರಿದಾರರ ವಿರುದ್ಧ ನೇರವಾಗಿ ಮುಂದುವರಿಯಲು ಯಾವುದೇ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ, ಭದ್ರತೆ/ಆಸ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸುತ್ತದೆ.

- vi. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮರುಪಡೆಯಲು ಅರ್ಹವಾಗಿದೆ, ಆಸ್ತಿಯ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಉಂಟಾಯಿತು, ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಮಾಡುವುದು, ವಿಮೆ ಮಾಡುವುದು, ಸಾಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಇತರ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮಗಳಿಗಾಗಿ.

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ:

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಸಮಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು

ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ತನ್ನ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಸಮಿತಿಯ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅದು ಸೂಕ್ತವಾಗಿರಬಹುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ:

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಕ್ಷೇತ್ರವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಸಮಗ್ರತೆ, ಉತ್ತಮ ಆಡಳಿತ, ವೃತ್ತಿಪರತೆ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ನಂಬುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರ(ರು) ಅವನ/ಅವಳ/ಅದನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದುಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ.

- ಶಾಖೆ - ಗ್ರಾಹಕರು PFL ನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ನಾವು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತೆರೆಯುವ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಹೋಗಬಹುದು:
 - ✓ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ - 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ
 - ✓ ಶನಿವಾರ- ಒಂದು ತಿಂಗಳ ನಾಲ್ಕನೇ ಮತ್ತು ಐದನೇ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ
- ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ – <https://poonawallafincorp.com/contact-us.php> – ಗ್ರಾಹಕರು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನಮ್ಮನ್ನು ತಲುಪಬಹುದು.
- ಇಮೇಲ್ - ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು customercare@poonawallafincorp.com
- ಫೋನ್ ಕರೆ – ಗ್ರಾಹಕರು PFL ಅನ್ನು ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ತಲುಪಬಹುದು: 1800-266-3201
- ಪತ್ರ/ಪೋಸ್ಟ್ - ಗ್ರಾಹಕರು ಪತ್ರವನ್ನು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:
ಪೂನಾವಲ್ಲ ಫಿನ್ಯಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
201 ಮತ್ತು 202, 2ನೇ ಮಹಡಿ, AP81, ಕೋರೆಗಾಂವ್ ಪಾರ್ಕ್ ಅನೆಕ್ಸ್, ಮುಂಧಾ, ಪುಣೆ - 411 036

ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (CRM) ಕೈಪಿಡಿಯು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ SLA (TAT) ಅನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಒಂದು ದೃಢವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದಾದರೂ ಅಂತರವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು (ಗಳು) ಎರವಲುಗಾರರಿಗೆ (ರು) ತಿಳಿಸಲಾದ ಹೆಚ್ಚಳದ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಎರವಲುಗಾರನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ / ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು:

- a. ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ವೊಚ್ಚೆಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ).
- b. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಳ ಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ (ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ) ದಯವಿಟ್ಟು

- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
- c. ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಡಿಎನ್‌ಬಿಎಸ್‌ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅವರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಬರುತ್ತದೆ.

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021:

- i. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕಾತಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು (NOs) ನೇಮಿಸಿದೆ. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO) ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (CEPD), RBI, ಕೇಂದ್ರ ಕಛೇರಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ii. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳು/ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, PNOs/NOs/GRO ಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಗಳು) ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಕಛೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು.
- iii. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ವಿವರಗಳು, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (ಗಳು) ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ:

ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್‌ಬಿ‌ಐ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಅದರ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶ್ರೇಣಿಅಪಾಯ:

ಈ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಗುರಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ತಾರ್ಕಿಕತೆಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ.

ಬಡ್ಡಿ ದರ:

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನುಮೋದಿತ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಬಂದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ನಿಧಿಗಳ ತೂಕದ ಸರಾಸರಿ ವೆಚ್ಚ, ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಲಾಭಾಂಶವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ.

ಅಪಾಯದ ಮಟ್ಟ

ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವ ನಿರ್ಧಾರ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಪ್ರಕರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಣಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಆಸ್ತಿಯ ಪ್ರಕಾರ,

ಸಾಲಗಾರನ ವಿವರ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಸಾಲಗಾರನ ಇತರ ಹಣಕಾಸಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು, ಹಿಂದಿನ ಹಲವಾರು ನಿಯತಾಂಕಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮರುಪಾವತಿ ದಾಖಲೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಆಸ್ತಿಗಳಿಂದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಸಾಲದ ಭದ್ರತೆ, ಮೌಲ್ಯದ ಅನುಪಾತಕ್ಕೆ ಸಾಲ, ಪಾವತಿ ವಿಧಾನ, ಸಾಲದ ಅವಧಿ, ಸಾಲಗಾರನ ಭೌಗೋಳಿಕತೆ (ಸ್ಥಳ), ಆಸ್ತಿಯ ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆ ಇತ್ಯಾದಿ.

ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬಡ್ಡಿದರವು ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೇಸ್-ಟು-ಕೇಸ್ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಮಾಹಿತಿಯ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳು ಆದ್ದರಿಂದ

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

ಸಮೀಕ್ಷೆ:

ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿಯು ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿಯು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಅದರ ಅನುಮೋದನೆಗಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಇಡಲಾಗುತ್ತದೆ.