ಎಂಎಎಸ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

30ನೇ ಜನವರಿ, 2019 ರಂದು ನಡೆದ ಮಂಡಳಿಯ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಪುನರ್ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ

ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳೂ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿಯ, ಅಂಚೆಯ, ಪರಸ್ಪರ ಸ್ಪಂದಿಸುವ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ, ಅಂತರ್ಜಾಲದ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ವಿಧದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬದ್ಧತೆಗಳು

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕೆಳಗಿನ ವಿಚಾರಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಂಡು ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
    - ನಾವು ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ನಾವು ಕೊಡುವ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಬದ್ದತೆಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಂಧಿಸುತ್ತೇವೆ.
    - ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ನಾವು ಕೊಡುವ ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂದಪಟ್ಟ ಕಾನೂನುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಕೂಲಂಕುಷವಾಗಿ ಪಾಲಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ.
    - ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಮ್ಮ ವಹಿವಾಟು ಸಮಗ್ರತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿದೆ
2. ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಂದ ನಮ್ಮ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತವೆಂದು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತದೆ.
    - ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೊಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಕೊಡುವುದು:

      I ಹಿಂದಿ

      Ii ಇಂಗ್ಲಿಶ್ ಅಥವಾ

      Iii ಸೂಕ್ತವಾದ ಪ್ರಾಂತೀಯ ಭಾಷೆ
    - ನಮ್ಮ ಜಾಹೀರಾತಿನ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಇರುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸದಂತೆ ಇರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
    - ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು,ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು / ಸೇವೆಗಳ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂತಾದವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರಿಗೆ ಏನು ಪ್ರಯೋಜನಗಳು, ಅವರು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯಬಹುದು ಅವರ ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಣಾಮಗಳು ಯಾವುವು, ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅವರು ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು

ಹೇಗೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು,

3. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು
   - ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಅಪ್ ಡೇಟ್ ಒದಗಿಸುವುದು
   - ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ, ಶುಲ್ಕದ, ನಿಯಮ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಕೊಡುವುದು.
4. ತಪ್ಪಾಗುವ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು :

- . ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ತಪ್ಪಿನಿಂದಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಅಪವಾದಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದಿಡಬೇಕೆಂದು ಅವರಿಗೆ ಹೇಳುವುದು.
- ತಾಂತ್ರಿಕ ವೈಫಲ್ಯಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಪರ್ಯಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

5. ನೀತಿ ಸಂಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, ಸಂಸ್ಥೆಯು:

- . ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತಿಯನ್ನು ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
- ನೀತಿ ಸಂಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಲು ಅವರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

6. ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವುದು

ಸಂಸ್ಥೆಯು ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

1. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು:

- ಅವರ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ಹಾಕುವುದು;
- ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ :
- ಗೊತ್ತಾದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂಲಕ

2. ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು:

- ಗ್ರಾಹಕರು ಆಸಕ್ತರಾಗಿರುವ ತಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊಂದುವ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ಕೊಡುಗೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಅವನ/ಅವಳ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಗುರುತನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸಲು ಅವನ / ಅವಳಿಂದ ಕಾನೂನು ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ, ನಿಯಮಬದ್ಧ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ನೀತಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗಾಗಿ ಯಾವ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೇಳುವುದು.

3. ಗ್ರಾಹಕರಾದವರಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು:

- ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು /ಶುಲ್ಕಗಳು/ದರಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು

4. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು

ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಸ್ಥೆ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ

- . ಅವನ / ಅವಳ ಖಾತೆಗೆ ಠೇವಣಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಎರಡಕ್ಕೂ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು
- ಅವನ / ಅವಳ ಠೇವಣಿಗಳ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ ಮಾಡಿದಾಗ, ಅಥವಾ ಅವನ / ಅವಳ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಿದಾಗ.

- ಅವನ / ಅವಳ ಖಾತೆಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕುವ ವಿಧಾನ

5. ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

6. ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳು

- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡುವ ಸೇವೆಯ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅದರ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವನು / ಅವಳು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅದರ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು / ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಮಾಡಿದಾಗ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು

7. ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ

- ಸಂಸ್ಥೆ ತನ್ನ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಹೊಸ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು ಪರಿಷ್ಕೃತ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ / ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುವ ಒಂದು ತಿಂಗಳು ಮೊದಲು ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ.

8. ನಿಯಮ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕ, ಅವನು / ಅವಳು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಒದಗಿಸಲು ಕೇಳಿದ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಲಹೆ ಕೊಡಬೇಕು.
- ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಆಯಾ ಹಕ್ಕುಗಳು, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ನೇರವಾದ ಮತ್ತು ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ.

9. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

10. .ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಆದ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು:

i ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸೂಚನೆ

ii. ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನಾಫಲಕ

iii. ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಜಾಲತಾಣ ಸೇರಿದಂತೆ ಅಂತರ್ಜಾಲ

iv. ವೃತ್ತಪತ್ರಿಕೆ

- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮದೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಬೇಕು.
- ಮುನ್ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು , 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು., ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನನುಕೂಲವಾದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಸದೆ ಬದಲಿಸಬಹುದು.
- ಒಂದು ವರ್ಷದಲ್ಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಬದಲಾವಣೆ ಅಥವಾ ಹಲವಾರು ಸಣ್ಣಪುಟ್ಟ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಾರಾಂಶ ಅಥವಾ ಹೊಸ ನಿಯಮ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕೊಡಲಾಗುವುದು.

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

1. ಸಂಸ್ಥೆಯು :

- ಜಾಹೀರಾತಿನ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಹಿತ್ಯ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಇರುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸದಂತೆ ಇರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖ ಸೇರಿರುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬೇರೆ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಎಂದು ನಮೂದಿಸಿ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ಬಂಧಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರ ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಮೂರನೇ ಪಾರ್ಟಿಯ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಪಡೆದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬಯಸಿದಂತೆಯೇ ಅದೇ ರೀತಿಯ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ

- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ / ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಡಿಎಎಸ್ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ ಅಥವಾ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಮಾಡಿದರೆಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಾದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ತನಿಖೆಗೆ ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಆದ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸಲಾಗುವುದು.

ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಬೇರೆಯ, ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂದಪಟ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕೆಳಗಿನ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲದೆ ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

- ಕಾನೂನಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದಾಗ
- ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಒಳಿತಿಗಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಅವರ ಖಾತೆಯ ಮಾಹಿತಿ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ, ಗುಂಪಿನ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನೂ ಸೇರಿಸಿ ನೀಡಲು ಅದನ್ನೇ ಒಂದು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ, ಕೊಡುವ ಮೊದಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅವನ / ಅವಳ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
- ಸಂಸ್ಥೆ ಅವನ / ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳ ಅಕ್ಸೆಸ್ ಪಡೆಯುವ ಮುನ್ನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನಿನ ಚೌಕಟ್ಟಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ / ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿ ನೀಡದ ಹೊರತು

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಇತರ ಎಚ್ಎಫ್‌ಸಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ / ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು.

2. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉಲ್ಲೇಖ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ / ಅವಳಿಗೆ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆದಾಗ, ಸಂಸ್ಥೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉಲ್ಲೇಖ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಅವನ / ಅವಳ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆ ಯಾವಾಗ ಕೊಡಬಹುದೆಂದು ಅವನು / ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ

- . ಗ್ರಾಹಕರು ಅದಕ್ಕೆ ಋಣಿಯಾಗಿದ್ದಾಗ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉಲ್ಲೇಖ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನೀಡಬಹುದು

l. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ / ಅವಳ ಪಾವತಿಗಳಲ್ಲಿ ಹಿಂದೆ ಬಿದ್ದಾಗ;

ll, ಸಾಲ ಪಡೆದ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿಲ್ಲದಾಗ:

III. ಅವನ /ಅವಳ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸುವ ಪ್ರಸ್ತಾಪಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡದಿದ್ದಾಗ

- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉಲ್ಲೇಖ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವನು/ಅವಳು ಅನುಮತಿ ಕೊಟ್ಟಿದ್ದಾಗ ಕೊಡಬಹುದು.
- ಬೇಡಿಕೆಯಿದ್ದರೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉಲ್ಲೇಖ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಕೊಟ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯ ನಕಲನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ

ಬಾಕಿಯ ಸಂಗ್ರಹ

1. ಸಾಲ ಕೊಟ್ಟಾಗ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತಕತೆಯ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಪ್ರದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವನ / ಅವಳ ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮರುಹೊಂದಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

2. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಬದ್ಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಬೇಕು. ಸಂಸ್ಥೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆಯಿಡಬೇಕು. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಥವಾ / ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಸಂಗ್ರಹ ಮಾಡುವಾಗ ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅವನ / ಅವಳ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೀಡಿದ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

3. ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರವಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಂಗ್ರಹ/ಭದ್ರತೆಯ ಮತ್ತೆ ವಶಕ್ಕೆ ಪಡೆಯುವಾಗ ಕೆಳಗೆ ತೋರಿಸಿದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ / ಅವಳ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯವಹಾರ / ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತು ಪಡಿಸಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 0700 ಗಂಟೆ ಮತ್ತು 1900 ಗಂಟೆಗಳ ನಡುವೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಾರದೆಂದು ಹೇಳಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟೂ

ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಮರಣ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಅನನುಕೂಲ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು / ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.

ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

1. ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ ಅವನು / ಅವಳಿಗೆ ಹೇಳಬೇಕಾದ್ದು:

i.ಹೇಗೆ ದೂರನ್ನು ಕೊಡಬೇಕು

ii. ಎಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು

iii. ಉತ್ತರವನ್ನು ಯಾವಾಗ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು

iv. ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು

v. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಫಲಿತಾಂಶ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು

vi. ಗ್ರಾಹಕರದು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಯಿದ್ದರೂ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಹಕರಿಸಬೇಕು.

- ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಬೇಗ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಒಂದು ದೂರು ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅವನ / ಅವಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರುದಾರರು ದೂರವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗೊತ್ತಾದ ಸಹಾಯ ಡೆಸ್ಕಿಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ತಲುಪಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರಿನ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಕೊಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಏಕೆ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ಬೇಕು ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವನು / ಅವಳು ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅವನ / ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಮುಂದೆ ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅರಿಯಿರಿ (KYC} ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ ಸೂತ್ರಗಳು

1. "ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅರಿಯಿರಿ “ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ ಸೂತ್ರಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮೊದಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶ್ರಮವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ

- ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಥವಾ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಥವಾ ಒದಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳುತ್ತದೆ;
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕೆವೈಸಿ, ಅಕ್ರಮ ಹಣದ ವರ್ಗಾವಣೆ ವಿರುದ್ಧ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದನ್ನಾದರೂ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯವಿರುವಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ನಾವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ;
- ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ನಮೂನೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿ. ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಕೆವೈಸಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ದಾಖಲೆಗಳಿಗಾಗಿ

ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅದು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
ಸಾಲಗಳು

1. ಸಂಸ್ಥೆ ಸಾಲ ಕೊಡುವ ಮೊದಲು, ಅದರ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಎಂಬ ವಿಚಾರ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಅರಿವಿರಬೇಕು. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅದು ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣ (ಗಳನ್ನು) ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಯಾರೊಬ್ಬರಿಂದ ಖಾತರಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕೆಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕನ ಹಣಕಾಸಿನ ಬಗ್ಗೆ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಕಾನೂನು ಸಲಹೆಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲು ಅನುಮತಿ ಕೇಳಬಹುದು. ಸಂಸ್ಥೆ ಇದನ್ನು

ಸಹ ಮಾಡಬಹುದು:

- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆ ಮತ್ತು ಅವರ ನಿರ್ಧಾರದ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ವತಂತ್ರ ಕಾನೂನು ಸಲಹೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಂಸ್ಥೆ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಬೇಕು
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಖಾತರಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಅವರು ಅವನ ಬದಲಿಗೆ ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಬಹುದು ಎಂದು ಹೇಳಬೇಕು;
- ಮತ್ತು ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಏನೆಂದು ಹೇಳಬೇಕು.

2. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು

- ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಕೊಡಮಾಡುವಾಗ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಶುಲ್ಕಗಳು / ದರಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ದರಗಳು ಇದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದರೆ ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯವು ಇದ್ದರೆ, ಆದ್ದರಿಂದ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರ ಅರಿವಿನಿಂದ ಕೂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ರೂಪಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮೇಲಾಗಿ, ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಕಾಲಮಿತಿ ನಮೂದಿಸಿರಬೇಕು

- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿ ಬೇಕಾಗಿದ್ದರೆ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದೆಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಯಮ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾರ್ಯಪಾಲನೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅಧಿಕೃತ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಖರ್ಚಿನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಕೊಡಬೇಕು.
- ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು.ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯಿಂದ ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
- ಮಹೋನ್ನತ ಪ್ರಮಾಣದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಯುತ ಬಲ ಅಥವಾ ಸ್ವಾಮ್ಯ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಆದ ತಕ್ಷಣ ಸಾಲಗಾರರ ಭದ್ರತಾ ಸಾಮಗ್ರಿಯನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಂಸ್ಥೆ ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಬೇಕು.

3. ಗ್ಯಾರಂಟಿದಾರರು(ಖಾತರಿದಾರರು)

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಖಾತರಿ ನೀಡುವವನೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಅವನು / ಅವಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು

- ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- ಅವನು / ಅವಳು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಬದ್ಧರಾದಾಗ ಅವನು / ಅವಳು ಹೊಣೆಯಾಗುವ ಮೊತ್ತ;
- ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆ ಅವನು / ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಅವನು / ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅವನ / ಅವಳ ಇತರ ಹಣದ ಮೂಲಕ್ಕೆ ಅವಕಾಶ ಹೊಂದಿದೆಯೇ;
- ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಗೊತ್ತಾದ ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅಪರಿಮತವೇ ಮತ್ತು

- ಖಾತರಿಗಾರನಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯಿಂದ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಬಗ್ಗೆ ಅವನು / ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ
- ಅವನು / ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ / ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅವನು/ ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ

ಸಂಸ್ಥೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ:

- ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವಾಗ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು.
- ಅವನು / ಅವಳು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ / ಅವಳಿಂದ ಯಾವ ಮಾಹಿತಿ / ದಾಖಲಾತಿ ಬೇಕು ಎಂದು ಸಲಹೆ ನೀಡುವುದು. ಅವನ / ಅವಳ ಗುರುತು, ವಿಳಾಸ, ಉದ್ಯೋಗ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವನ / ಅವಳಿಂದ ಯಾವ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ನಿಗದಿಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿಚಾರ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಬೇಕು.
- ಅವನು / ಅವಳನ್ನು ಅವನ / ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಅವನ / ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಳಾಸಗಳನ್ನು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಭೇಟಿಯಾಗಿ ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಅವನು / ಅವಳು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬಯಸಿದರೆ, ಪೋಲೀಸ್/ಇತರ ತನಿಖೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ(ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೇಮಿಸಿದರೆ) ಸಹಕಾರಿಯಾಗಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕನು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಅವನ ಖಾತೆಯಿಂದ ಸಂಸ್ಥೆ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನು ಹೊಣೆಗಾರನಾಗುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಜವಾಬ್ದಾರಿರಹಿತರಾಗಿ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ನಷ್ಟ ಭರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಲಹೆ ಕೊಡಬೇಕು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಕೊಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಕಾಲಮಿತಿ ನಮೂದಿಸಿರಬೇಕು

- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಎ. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ

ಬಿ. ನಿಯಮ ಮತ್ತ ನಿಭಂದನೆಗಳು (ವಾರ್ಷಿಕ ದರದೊಂದಿಗೆ)

ಸಿ. ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ

ಈ ಎಲ್ಲ ವಿಚಾರಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮ ನಿಭಂದನೆಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದು ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿಡಬೇಕು.

- ಮತ್ತುಸಂಸ್ಥೆಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು / ವಿವಾದಗಳನ್ನು / ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಶಾಖೆಯ ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ವಿವಾದಗಳು / ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಂಬಂದಪಟ್ಟ ಇಲಾಖೆಗಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸಿಆರ್ ಎಂ ಇಲಾಖೆಯ ಮೂಲಕ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು. ಒಂದು ವೇಳೆ, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಗಮನಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಕ್ರಮಾನುಗತದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ (ಸಿಆರ್ಎಂ) ಸಿಆರ್ಎನ್ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಮುಖ್ಯಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ(ಸಿಒಒ) ಬಳಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು, ಯಾವುದೇ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ನಂತರ ಇದನ್ನು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು:

ಹಿರಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಸಿಆರ್ ಎಂ

ಎಂಎಎಸ್ ಫೈನಾನ್ಶಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,

4ನೇ ಮಹಡಿ, ನಾರಾಯಣ್ ಛೇಂಬರ್ಸ್,

ಪತಂಗ್ ಹೋಟೆಲ್ ಹಿಂಭಾಗ, ಆಶ್ರಮ ರಸ್ತೆ ಅಹಮದಾಬಾದ್-380009

ಕರೆ ಮಾಡಿ:079-41106500 ಇಮೇಲ್ : mfsl@mas.co.in