

ಇನ್ನೆಡ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನೆಡ್)

(ಈ ಮೊದಲು ಕೆಕೆಆರ್ ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಆಚರಣೆಗಳು

ಮಂಜೂರಾತಿ/ಮಾರ್ಪಾಡು ದಿನಾಂಕ : 15 ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2022

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ

ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರು : ಅಂಗೀಕಾರ ವಿಭಾಗ

ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ: 2

ಪಾಲಿಸಿ ಪರಿಶೀಲನಾ ಚಕ್ರ: ವಾರ್ಷಿಕ

ಇನ್‌ಕ್ರೆಡ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ

ಇನ್‌ಕ್ರೆಡ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ('IFSL' ಅಥವಾ 'ಕಂಪನಿ') ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ (NBFC) ಆಗಿದ್ದು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ (RBI) ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ ("ನಿಯಮಾವಳಿ") ಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ್ದು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಘಟಕಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಯಮಾವಳಿಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುವ RBI ನ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ-ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಲೇವಣಿ-ರಹಿತ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಲೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016, RBI/DNBR/2016-17/45 ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ DNBR. PD. 008/03.10.119/2016-17 ದಿನಾಂಕ 17 ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2016 ರಂತೆ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ಸೂಚಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಈ ನಿಯಮಾವಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ಥಿರತೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಈ ಕಂಪನಿಯ ನಿಯಮಾವಳಿಯಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ನೆರವು, ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ, ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಈ ನಿಯಮಾವಳಿಯನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನ ಮಾಡುವುದು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಹಾಗೂ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

1. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ನಿಯಮಾವಳಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳಿಗಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು
- ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ತನ್ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು;
- ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕತೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು, ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;

2. ಅನ್ವಯಿಕತೆ

ಈ ನಿಯಮಾವಳಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಅದರ ಏಜೆಂಟರು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು/ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಮಾರಾಟಗಾರರು/ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

3. ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತ ನೀತಿ

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಲಿಂಗ, ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಜನಾಂಗ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ದೃಷ್ಟಿಹೀನರು ಅಥವಾ ವಿಕಲಚೇತನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಆರಂಭಿಸಲು ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಇದು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

4. ಸಂವಹನ ಭಾಷೆ

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ (ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ).

5. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳ ಪಡೆದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದಾದ ಅಂದಾಜು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

6. ಸಾಲದ ಅಂದಾಜು ಮತ್ತು ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

- ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಸಾಲ (ಕ್ರೆಡಿಟ್) ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ;
- ಸಾಲವನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನಂತರ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು;
- ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಿದ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ದಪ್ಪವಾಗಿ ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ;
- ಸಾಲದ ಕರಾರು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತು ಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ/ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು;
- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು (ಇದು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಿಂಜರಿಯುತ್ತದೆ) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮದೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ;

- c) ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ/ಪಾವತಿಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ;
- d) ಸಾಲಗಾರನ ಕೋರಿಕೆಯಂತೆ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲದ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ನೀಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಸ್ವಾಮ್ಯತೆಯ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕಿನ ಬಳಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದ್ದು, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

8. ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೋಪ್ಯತೆ

1. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (CIC)

- a) ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಣ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು/ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- b) ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಕುರಿತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು:
 - i. ಗ್ರಾಹಕರು ತನ್ನ ಪಾವತಿಗಳ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಟ್ಟಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ
 - ii. ನೀಡಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದಯುತವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ
 - iii. ಬಾಕಿ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಮ್ಮ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿ ಮಾಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.

ಮಾಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.

- c) ಇದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ CIC ಗಳ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಅವರು ನೀಡುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಬೀರುವ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- d) ಗ್ರಾಹಕ ತನ್ನ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ/ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು CIC ಗಳಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- e) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬೇಡಿಕೆಯಿದ್ದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು CIC ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

2. ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ

- a) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಅನುಮತಿ/ಸಮ್ಮತಿ ಪಡೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೆ ಅಂತಹವನ್ನು ತನ್ನ ಗುಂಪು/ಸಹವರ್ತಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಬಹುದು.
- b) ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದೇ ಇದ್ದರೆ ಸಹ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೋಪ್ಯ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- i. ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಾದರೆ;
- ii. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಬದ್ಧತೆ;
- iii. ಕಂಪನಿಯ ಆಸಕ್ತಿಯಂತೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ;
- iv. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒಪ್ಪಿಗೆ/ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ;

- c) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಭಾರತದ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳು / ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಓದಲು ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ;
- d) ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ನಮಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

9. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- a) ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಹೊರತಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯಬೇಕು (ಸಾಲಗಾರರು ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಲ್ಲಿ);
- b) ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಒತ್ತಾಯಿಸಿದಾಗ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸಾಲದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ;
- c) ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳಕ್ಕೆ ಒಳಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅಂತರಿಕವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ;
- d) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಪಡೆದ ಸಾಲವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಅವಧಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕ/ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

10. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಕಂಪನಿ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

- ✓ 18605002192 ಕ್ಕೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ
- ✓ care@incred.com ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ
- ✓ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಿರಿ- ಇನ್‌ಕ್ರೆಡ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (Incred Financial Services Limited), 1203, 12ನೇ ಮಹಡಿ, ಬಿ ವಿಂಗ್, ದಿ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್, ಬಾಂದ್ರಾ ಕುರ್ಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಮುಂಬೈ - 400 051
- ✓ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್- www.incred.com

ಹೇಗೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು:

ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಅಗತ್ಯವಾದ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಸಲಹೆ/ದೂರಿನ ವಿವರ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಮಾನ್ಯ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕೆಂದು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಯಾವಾಗ ಉತ್ತರವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು

ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಕಂಪನಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರು ಸಹ ಅನನ್ಯವಾಗಿದ್ದು, ತನಿಖೆಯ

ನಂತರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮೂವತ್ತು ದಿನಗಳವರೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು:

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೊದಲು ತಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ. ಆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಮಿಸ್. ರೋಸಿ ಡಿಸೋಜ

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: 022-42117799

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: care@incred.com

ಒಂದು ವೇಳೆ ಐದು ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮಿಸ್. ರೋಸಿ ಡಿಸೋಜ ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ 2ನೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ. ಕಿರಣ್ ಗವಾಂಡ್

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: 022-42117799

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: West.Nodal@incred.com

ಒಂದು ವೇಳೆ ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಶ್ರೀ. ಕಿರಣ್ ಗವಾಂಡ್ ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ. ವೈದ್ಯನಾಥನ್ ರಾಮಮೂರ್ತಿ

ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: amazing.grievance@incred.com,

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 022-42117799

ವಿಳಾಸ: ಇನ್‌ಕ್ರೆಡ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (Incred Financial Services Limited), 1203, 12 ನೇ ಮಹಡಿ, ಬಿ ವಿಂಗ್, ದಿ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್, ಬಾಂದ್ರೆ ಕುರ್ಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಮುಂಬೈ - 400 051

ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಐಎಫ್‌ಎಸ್‌ಎಲ್‌ನ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಅಡಿ ಬರುವ RBI ನ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. DNBS ನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಿಕೆ

ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಮೂವತ್ತು ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು (GM),

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ

ಮುಂಬೈ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಬೈಕುಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ ಕಟ್ಟಡ,

ಎದುರು ಮುಂಬೈ ಕೇಂದ್ರ ನಿಲ್ದಾಣ, ಮುಂಬೈ- 400008

ಇಮೇಲ್: dnbs@rbi.org.in

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: +91 (22) 23084121

11. ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನೀಡುವ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಒಂದು ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದು ಅದನ್ನು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

12. ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ, ವಾಹನಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಮೂಲಕ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ

ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಪತ್ರವನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಪರತ್ತುಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು:

- ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮುನ್ನ ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿ;
- ಸೂಚನೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ;
- ಮಾರಾಟ/ ಹರಾಜಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ಒಂದು ನಿಬಂಧನೆ;
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ;
- ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.

13. ಪುನರ್ವಿಮರ್ಶೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅವಧಿವಾರು ಪುನರ್ವಿಮರ್ಶೆಗಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪುನರ್ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಈ ನಿಯಮಾವಳಿಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಯಮಾವಳಿಯಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.