

ರೆಲಿಗೇರ್ ಫಿನ್‌ವೆಸ್ತ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

(ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಸಂಕೇತ)

15ನೇ ಫೆಬ್ರವರಿ 2017 ರಿಂದ ಅನ್ವಯ

ರೆಲಿಗೇರ್ ಫಿನ್‌ವೆಸ್ಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಆರ್ ಎಫ್ ಎಲ್ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿ) ಒಂದು ನಾನ್‌ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ (ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ) ಆಗಿದ್ದು ಇದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್.ಬಿ.ಐ) ನೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಣಿಯಾಗಿರುವುದು. ಈ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಣ್ಣ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಮ ಎಂಟರ್‌ಪ್ರೈಸಸ್ (ಎಸ್.ಎಂ.ಇ) ಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಭಾರತದ ಬೆನ್ನೆಲುಬಾಗಿರುವ ಎಸ್.ಎಂ.ಇ ಗಳಿಗೆ ಅವುಗಳ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಈ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅವುಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ಸಹಾಯದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ತೀರ್ಮಾನಿಸಿರುವುದು. ಆದ ಕಾರಣ ಸದರಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಸಂಕೇತ) ಗಳನ್ನು ಹಮ್ಮಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹಾಗೂ ಅದನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವುದು ಇದರಿಂದ ಅವರುಗಳು ಅವರ ಗ್ರಾಹಕರುಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅದರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲಾಗುವುದು. ಆರ್ ಬಿ.ಐ ರವರು ಹೊರಡಿಸಿರುವ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನದಂತೆ ಸದರಿ ಕೋಡ್‌ಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸಲಾಗಿರುವುದು.

1. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಕೇತದ ಉದ್ದೇಶ :

- a. ಗ್ರಾಹಕರುಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾಡಲು ಬೇಕಾಗುವಂತಹ ಕನಿಷ್ಠ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಹಾಗೂ ಅವರುಗಳಿಗೆ ಒಳ್ಳೆಯ ಸೇವೆಯನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸುವುದು
- b. ಅವರುಗಳು ಅವರ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕತ್ವದಂತೆ ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು ಇದರಿಂದ ಅವರುಗಳ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಸೇವೆಯನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ಬಹಳ ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿರುವುದು.
- c. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಬಹುದು, ಅದರಲ್ಲೂ ಸ್ಪರ್ಧೆಗಳಿಂದ ಅವರುಗಳು ತಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಮಟ್ಟದ ಕಾರ್ಯವೈಕರಿಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಅದರ ಗುರಿಯನ್ನು ಮುಟ್ಟಬಹುದು.
- d. ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಹಮ್ಮಿಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ ಆರ್. ಎಫ್ ಎಲ್ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರುಗಳ ನಡುವೆ ಒಳ್ಳೆಯ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸಬಹುದಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ಹಣಕಾಸಿನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಯೂ ಇಡಬಹುದು.

2. ಹಿನ್ನೆಲೆ:

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ನಿರ್ದೇಶನದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿರುವಂತೆ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿಪದ್ಧತಿ ಪ್ರಕಾರ ಅತಿ ಮುಖ್ಯವಾದುದು ಠೇವಣಿ ಪಡೆಯುವ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿ ಪಡೆಯದ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿ) ನಿರ್ದೇಶನ 2016 ನಲ್ಲಿ ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ ಎನ್.ಡಿ.ಎಫ್.ಐ ನ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಬಗ್ಗೆಮಾಹಿತಿ ದೊರೆಯುವುದು. ಇದರಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಸಾಮಾನ್ಯ ಷರತ್ತುಗಳು, ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕಾದಲ್ಲಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕಾಗುವ ಷರತ್ತುಗಳು, ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಪದ್ಧತಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳ ರಕ್ಷಣೆ, ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಆಗುವ ಬದಲಾವಣೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ವಿಷಯವು ಇದರಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.

3. ಅನ್ವಯಗಳು-

ಈ ಕೋಡ್ (ಸಂಕೇತ)ವು ಆರ್.ಎಫ್.ಎಲ್ ನ ಎಲ್ಲಾ ನೌಕರರಿಗೂಅನ್ವಯಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಇತರರು ಯಾರೇ ಆಗಲಿ ಇದನ್ನು ತಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರಗಳಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವನೋ ಅವರಿಗೂ ಸಹ ಅನ್ವಯಿಸುವುದು.

4. ಅವಿವೇಚನಾ ವಿಮೆ ಪತ್ರ

ಆರ್.ಎಫ್.ಎಲ್ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ತಮ್ಮ 'ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ ಭೇದವಾಗಲಿ, ದೈಹಿಕ ಆರೋಗ್ಯದಲ್ಲಾಗಲಿ, ಜಾತಿ ಭೇದವಾಗಲಿ ವಿವೇಚನೆ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

5. ವಹಿವಾಟಿಗಾಗಿ ಮಾಡುವ ಭಾಷೆ

ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವವರಿಗೆ ಅರ್ಥ ವಾಗುವ ಭಾಷೆ (ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಇತರೆ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆ) ಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ವಹಿವಾಟನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

6. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನ:

- a. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವವ (ಸಾಲಗಾರ) ನಿಗೆ ಬೇಕಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಇಚ್ಛೆಯನ್ನು ತೋರಿಸಬಹುದು. ಈ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲಾತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯೂ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

- b. ನಾವು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಅವರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ /ಅವಳ ಸಾಲವು ಯಾವ ಅವಧಿಗೆ ಮಂಜೂರಾಗಬಹುದು ಎಂಬ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.
7. ಸಾಲದ ಅಂದಾಜು ಮತ್ತು ಷರತ್ತು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು
- ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಆರ್.ಎಫ್.ಎಲ್‌ನ ಒಳಾಂಗಣದ ಸಾಲದ ಅಂದಾಜುಗಳಪದ್ಧತಿಯಂತೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುವುದು.
 - ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ಮೇಲೆ, ಮಂಜೂರಾಗಿರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡವಾರು ಬಡ್ಡಿದರ ಹಾಗೂ ಇನ್ನಿತರ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಜಿಯ ಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.
 - ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸದರಿ ಸಾಲವನ್ನು ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಪಾವತಿಸಿದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ತಗಲುವ ಚಕ್ರಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಷರತ್ತುಗಳೇ ಇರುವುದು.
 - ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪತ್ರ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೂ ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು ಅದರಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಅಡಕಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿ ಸತಕ್ಕದ್ದು.
8. ಸಾಲದ ಹಣ ವಿತರಣೆ ಇದರಲ್ಲಿ ಬದಲಾದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಕಟ್ಟಳೆಗಳು ಬಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.
- ಯಾವುದೇ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಕಟ್ಟಳೆಗಳು ಬದಲಾವಣೆಯಾದಲ್ಲಿ (ಇವುಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ) ಇದರಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಶೇಕಡದರದಲ್ಲಿ, ಸೇವೆಗಳ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮರು ಪಾವತಿಶುಲ್ಕ, ಮರುಪಾವತಿ/ಹಣ ವಿತರಣೆ ಅನುಸೂಚಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ. ಇದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅವನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆ (ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಇತರೆ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಲಿಖಿತ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
 - ಶೇಕಡವಾರು ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಶುಲ್ಕದಲ್ಲಿ (ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಿದಲ್ಲಿ)
 - ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪತ್ರದ ಷರತ್ತುಗಳಂತೆ ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ ತೀರ್ಮಾನ ನಮಗೇ ಬಿಟ್ಟದ್ದು.
 - ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪತ್ರದ ಕ್ರಮಗಳಂತೆ ಇತರೆ ಎಲ್ಲ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನೊಳಗೊಂಡ ಸೂಚನಾ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.
9. ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ ಅದರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಆರ್.ಎಫ್ ಎಲ್ ತಪಾಸಣೆಗಾಗಿ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಆಡಳಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸಿ ಅದರ ವಿವರಗಳು ಸರಿಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿದು ಕೊಳ್ಳುವುದು.
 - ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬೇಕಾಗುವ ವಿವರಣೆ/ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ವಿವರಣೆ ಮರು ಪಾವತಿಯ ವಿವರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್‌ಫಾರ್ಮೇಷನ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಕಂಪನಿಯ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇದನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಎಜ್ಜಿನರಿವರಿಗೆ ರವಾನಿಸಿ ಅವರಿಂದ ನಿರ್ದೇಶನ/ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ಆರ್.ಎಫ್ ಎಲ್ ಇಂತಹ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಅದರ ಸಮೂಹದ/ ಸಹಭಾಗಿತ್ವದ ಕಂಪನಿಗೆ ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಇದರ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ/ ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆದಿರುತ್ತದೆ.

10. ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತರಕ್ಷಣೆ

ಆರ್.ಎಫ್.ಎಲ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರುಗಳ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಹಾಗೂ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದು ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮೂರನೇ ಪಾರ್ಟಿಯವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಹೊರತು ಹಾಗೂ ಕೆಳಕಾಣಿಸಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ವಿವರ ನೀಡುವುದು.

- a. ಕಾನೂನಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಬೇಕಾದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ
- b. ಮಾಹಿತಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಬೇಕಾದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ

11. ಸಾಮಾನ್ಯ ಪೂರ್ವ ಸಿದ್ಧತೆಗಳು

- a. ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪತ್ರದ ಪ್ರಕಾರತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಆರ್.ಎಫ್.ಎಲ್ ತೋರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಸಾಲಗಾರರು ಆರ್.ಎಫ್.ಎಲ್‌ಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಮೊದಲೇ ತಿಳಿಸದೇ ಇದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ, ಅದು ಆರ್.ಎಫ್.ಎಲ್ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ ಅದನ್ನು ಪಡೆಯುವವರಗೂ ಬಿಡುವುದಿಲ್ಲ.
- b. ಸಾಲಗಾರರು ತನ್ನ ಸಾಲವನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡ ಬಯಸಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದಕ್ಕೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ದಿಂದ 21 ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಲಾಗುವುದು ಈ ರೀತಿಯ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ನಿಮಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
- c. ಸಾಲವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಾಗ – ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ತಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿ ಪಡಿಸಿರುವ ಕಾನೂನು ರೀತಿಯ ಕ್ರಮ ಜರುಗಿಸುತ್ತಾರೆ.
- d. ತಮ್ಮ ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲವನ್ನು ಮರ ಪಾವತಿಸಲು ಮಿತಿ ಮೀರಿ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡುವರು
- e. ಕೆಲವೊಂದು ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಅವರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಯಾವರೀತಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳ ಬೇಕೆಂದು ಅವರಿಗೆ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಸಹ ನೀಡಿರುತ್ತಾರೆ.

12. ನಿಷ್ಕರತೆ ನಿವಾರಣೆಗಳ ವಿಧಾನ:

- a. ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್.ಎಫ್.ಎಲ್ ಕಂಪನಿ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಉತ್ಪಾದನೆ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ನಿಷ್ಕರತೆ/ದೂರು/ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕಾದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಇಲಾಖೆಗೆ ಕೆಳಕಾಣಿಸಿರುವ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ತಿಳಿಸಬಹುದು ದಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ದೂರವಾಣಿ : 1860-300-4111 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು
 ಎಸ್.ಎಂ.ಎನ್ 575758ಗೆ ಲೋನ್ ಎಂದು ಎಸ್.ಎಂ.ಎಸ್ ಮಾಡಬಹುದು.

Email: customerservice@religare.com

ಪತ್ರ : ಡಿ ಕಸ್ತಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್, ರೆಲಿಗೇರ್ ಫಿನ್‌ವೆಸ್ಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎ-3/4/5 ಜಿ.ವೈ.ಎಸ್ ಗ್ಲೋಬಲ್, ಟವರ್ -ಎ, 1ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 125 ನೋಯಿಡಾ ಉ.ಪ್ರ -201301 ಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು.
 ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ –www.religareinvest.com

- b. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರುಗಳ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು, ಅವರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ನೀಡಲು ಅಂದಾಜು 4 ವಾರಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶ ಬೇಕಾಗುವುದು. ಅವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಅವರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆ ಯನ್ನು ನೀಡಿ ಉತ್ತರವನ್ನು ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ರವಾನಿಸ ಲಾಗುವುದು. ಅದರಲ್ಲಿ ಅವರ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಎಷ್ಟು ಕಾಲಾವಕಾಶ ಬೇಕೆಂಬುದನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- c. ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ 4 ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ದೊರೆಯದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ದೊರೆತ ಉತ್ತರದಿಂದ ಅವರು ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವನು/ಅವಳು ವಿಷಯವನ್ನು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನಿಯೋಜಿಸಿರುವ ಗ್ರಿವೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್ (ಜಿ.ಆರ್.ಓ)ಗೆ ರವಾನಿಸಬಹುದು. ಇದನ್ನು ಇಮೈಲ್/ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಸಹ ತಿಳಿಸಬಹುದು ಕೆಳಕಾಣಿಸಿರುವವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಬಿಸಿನೆಸ್ ಸೆಗ್ಮೆಂಟ್	ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು	ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ	Email Id
ಎಸ್.ಎಂ.ಇ ವಾಣಿಜ್ಯಸಾಲಗಳು	Mr. Vinod Juneja	0120-3395361	vinod.juneja@religare.com
ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಮಾರ್ಕೆಟ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ವಿಭಾಗ	Mr. Vinod Juneja	0120-3395361	vinod.juneja@religare.com
ಡಿಪಾಸಿಟರಿ ಪಾರ್ಟಿಸಿಪೆಂಟ್	Mr. Ankur Gupta	0120-3392449	ankur.g@religare.com

d. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯವರಿಂದ 4 ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಪಡೆಯದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವನು/ಅವಳು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ಅನ್ನು ಕೆಳಕಂಡ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ದಿಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್
 ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಆಫ್ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೂಪರ್‌ವಿಷನ್
 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
 ನಂ.6, ಪಾರ್ಲಿಮೆಂಟ್ ಬೀದಿ,
 ಹೊಸ ದೆಹಲಿ -10001
 ದೂರವಾಣಿ : 011-23714456

E-mail: dnbsnewdelhi@rbi.org.in

13. ಬಡ್ಡಿದರದ ವಿವರಗಳು:

- ಕಂಪನಿಯ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್‌ಗಳು ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಪದ್ಧತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವುದು, ಆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಆಂತರಿಕ ಪದ್ಧತಿ ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯ ವೈಖರಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಬಡ್ಡಿದರ ಹಾಗೂ ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರ ಪರಿಷ್ಕರಣವನ್ನು ಒಂದು ಕ್ಲಿಷ್ಟಕರ ವಾದ ರೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವುದು. ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ವಿಧಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಮರುಪಾವತಿಯ ಅನುಸೂಚಿ, ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಧ ಮತ್ತು ಅದರ ಅವಧಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರುಗಳಿಗೆ ಇದರೊಂದಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಅವರ ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮೇಲೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು, ಇದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿಂದಿನ ಸಾಲದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿಗದಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು, ಇದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಆರ್.ಎಫ್.ಎಲ್ ಮೌಲ್ಯಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರ ಬದಲಾಗುವುದು.
- ಈ ಬಡ್ಡಿದರದ ವಿಧವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿಯೂ ಹಾಗೂ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿಯೂ ನಮೂದಿಸಲಾಗುವುದು.

14. ಪುನರ್‌ವಶ

ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪುನರ್‌ವಶ ಎಂಬ ಅಂಶವಿದ್ದು ಅದು ಕಾನೂನು ರೀತ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ವಿಚಾರವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಲುವಾಗಿ ಕೆಳಕಂಡ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟಳೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

- a. ಪುನರ್ವಶ ಪಡೆಯುವುದಕ್ಕೂ ಮುಂಚೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- b. ಸೂಚನಾ ಅವಧಿಯು ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗನು ಸಾರ ನಿಗಧಿಯಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ವಿಧಿ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು
- d. ಮಾರಾಟ/ ಬಹಿರಂಗ ಹರಾಜು ಮಾಡುವ ಮೊದಲೇ ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲದ ಮರು ಪಾವತಿಮಾಡಲು ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಅವಕಾಶ ಕಲ್ಪಿಸಲಾಗುವುದು.
- e. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪುನರ್ವಶ ನೀಡಲು ಹಲವು ಪದ್ಧತಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾಗುವುದು
- f. ಸ್ವತ್ತಿನ ಮಾರಾಟ/ ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.