ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ

ವೈಭವ್ ವ್ಯಾಪಾರ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಲೋನ್‌ಫ್ರಂಟ್

www.loanfront.in
www.vaibhav-vyapaar.com

ಈ ದಾಖಲೆಗಳ ಯಾವುದೇ ಭಾಗವನ್ನು, ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ವೈಭವ್ ವ್ಯಾಪಾರ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿ ಇಲ್ಲದೆ, ಫೋಟೋಕಾಪಿ ಅಥವಾ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಮೆಕ್ಯಾನಿಕಲ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಪುನರುತ್ಪಾದಿಸಲು ಅಥವಾ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲ.

ದಾಖಲೆ ಸಾರಾಂಶ

ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಐಡಿ	ಎಫ್ ಪಿ ಸಿ _ವಿ ವಿ ಪಿ ಎಲ_1.5
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.5
ದಾಖಲೆ ಪ್ರಕಾರ	ಕಂಪನಿ ನೀತಿ
ಲೇಖಕ	ಶ್ರೀ ಗಣೇಶಪ್ರಸಾದ್ ರವೀಂದ್ರ ಪಾವಸ್ಕರ್
ಪರಿಶೀಲಿಸಿದವರು	ಶ್ರೀ ಆದಿತ್ಯ ಸಿಂಗ್ ಸೋಲಂಕಿ
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಪ್ರಕಟಣಾ ದಿನಾಂಕ	2026ರ ಏಪ್ರಿಲ್ 6ರಂದು

ಪುನರ್ ಪರಿಶೀಲನಾ ಇತಿಹಾಸ

ಆವೃತ್ತಿ	ದಿನಾಂಕ	ಲೇಖಕ	ಮುಖ್ಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳು	ಮೂಲ
V.1.0	30/10/2019	ಅನುಸರಣೆ ವಿಭಾಗ	ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಪರಿಶೀಲನೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ
V.1.1	02/04/2020	ಅನುಸರಣೆ ವಿಭಾಗ	ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಪರಿಶೀಲನೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ
V.1.2	01/04/2023	ಅನುಸರಣೆ ವಿಭಾಗ	ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಪರಿಶೀಲನೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ
V.1.3	20/03/2024	ಅನುಸರಣೆ ವಿಭಾಗ	FPC ನ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಇತ್ತೀಚಿನ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ
V.1.4	02/01/2026	ಅನುಸರಣೆ ವಿಭಾಗ	FPC ನ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಇತ್ತೀಚಿನ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ
V.1.5	06/04/2026	ಅನುಸರಣೆ ವಿಭಾಗ	FPC ನ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಇತ್ತೀಚಿನ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ

ಪರಿಚಯ

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ (Fair Practices Code) ವೈಭವ್ ವ್ಯಾಪಾರ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ" ಅಥವಾ "VVPL" ಅಥವಾ "LoanFront" ಅಥವಾ "ನಾವು") ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ಹಾಗೂ/ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ವೈಭವ್ ವ್ಯಾಪಾರ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ("FPC" ಅಥವಾ "Fair Practices Code" ಅಥವಾ "ಸಂಹಿತೆ") ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಸೂಚನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಆಗುವಂತೆ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದೆ:
(i) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿಗಳು – ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆ) ಸೂಚನೆಗಳು, 2025 ("RBC Directions, 2025");
(ii) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿಗಳು – ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು) ಸೂಚನೆಗಳು, 2025; ಮತ್ತು
(iii) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿಗಳು – ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣೆ) ಸೂಚನೆಗಳು, 2025.

ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ಕಂಪನಿ ನೀಡುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುವ ವಿಧಾನಗಳ ಸ್ಪಷ್ಟ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೈತಿಕ ಹಾಗೂ ನಂಬಿಕೆಗೆ ಪಾತ್ರವಾದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ FPC ಅನ್ನು ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ RBC ಸೂಚನೆಗಳ ಆತ್ಮ ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿ ಈ FPC ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಈ FPC ಅನ್ನು ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ:

1. ಪ್ರಚಲಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣಗಳು ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಡಳಿತ ತತ್ವಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುವುದು.
2. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಅವರು ಯುಕ್ತವಾಗಿ ಏನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು.
3. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಾಗೂ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
4. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಮರ್ಪಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ ಹಾಗೂ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.

ಮುಖ್ಯ ಬದ್ಧತೆಗಳು

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು:
   a. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಸಿಬ್ಬಂದಿನೌಕರರು / .ಅನುಸರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದು
   b. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.
   c. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳಾದ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಡೆಸುವುದು.
2. ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ, ಅವುಗಳ ಹಣಕಾಸು ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು.
3. ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಪರಿಹರಿಸುವುದು:
   a. ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸುವುದು.
   b. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತುರ್ತುಗತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
   c. ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ ದೂರುವನ್ನು ಮುಂದುವರೆಸಿ ಮೇಲ್ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವುದು.
4. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಇದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿದಾಗ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

1. ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದ್ದು, ತಪ್ಪುಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡದಂತೆ ಇರಬೇಕು ಎಂದು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.
2. ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತು ನೀಡುವಾಗ ಅಥವಾ ಸೇವೆ/ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವಾಗ, ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖ ಇದ್ದರೆ, ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಇದ್ದರೆ ಅವುಗಳನ್ನೂ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್/ಕಂಪನಿಯ ವಿವೇಚನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಇತರ ಸೂಕ್ತ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳ (ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಲಾದ) ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದರೆ, ಆ ಅಧಿಕೃತ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯಷ್ಟೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವಂತೆ ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.

5. ಗ್ರಾಹಕರು ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಸಮಯಕಾಲಕ್ಕೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬಹುದು. ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರ ಆಫರ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲು ಅವರ ಅನುಮತಿ ಇದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ—ಮೇಲ್, ಫೋನ್, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಣಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ—ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ಗೆ ಬಳಸಲಾಗುವ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು (DSAs)/ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ತಂಡಗಳು (DSTs)/ಟೆಲಿಕಾಲರ್‌ಗಳಿಗೆ ನಡವಳಿಕಾ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಹಲವಾರು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.
7. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅಸಮರ್ಪಕ ನಡೆ ತೋರಿದರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದರೆ ಎಂಬ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಬಂದಾಗ, ಅದನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಮುಚ್ಚಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

1. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲೇ ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಇಚ್ಚಿತ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.
2. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರು ಇತರ NBFCಗಳು ನೀಡುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿ ತಿಳಿದ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಜಾತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ನಂಬಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಭೇದಭಾವವಿಲ್ಲದೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕಂಪನಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

   ಕಂಪನಿಯು RBC Directions, 2025 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ 'Key Facts Statement (KFS)' ಸಂಬಂಧಿತ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಆಗುವಂತೆ ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಅನುಮೋದನೆ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ, ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಲಗ್ನಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು ಹಾಗೂ KFS ಸಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬದಲಾವಣೆ

1. ಸಾಲದ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ (ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿ) ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿನ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ (prospective basis) ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತ ವಿಧಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅವಕಾಶ ಇದ್ದಾಗ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದ್ದಾಗ ಮಾತ್ರ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಗವರ್ಧನೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಹಿಂಪಡೆಯುವ (recall/accelerate) ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
3. ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಹಣ ಪಾವತಿಯಾದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತ ವಸೂಲಾದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ಸಾಲಗಾರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಗೆ ಇರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಮಾನ್ಯ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಲಿಯನ್ ಇದ್ದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಒಳಪಡುವಂತೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕು ಬಳಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದಿರುವ ದಾವೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು

1. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಹಾಗೂ ವಿವರವಾದ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ನಿಧಿ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಅನುಮೋದನೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು KFS (Key Facts Statement) ಹಾಗೂ ಸ್ಯಾಂಕ್ಷನ್ ಲೆಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ (annualized rate) ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಖರ ದರವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
5. ಕಂಪನಿಯು ಅತಿಯಾದ ಅಥವಾ ಅನ್ಯಾಯವಾದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಪಾಯ ಪ್ರೊಫೈಲ್, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಬಡ್ಡಿದರ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು, ಸಾಲ ವೆಚ್ಚ, ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡುವ ಭದ್ರತೆ/ಕಾಲಟರಲ್, ವ್ಯವಹಾರದ ರಚನೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿಂದಿನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಅನ್ವಯಿಸಿದಲ್ಲಿ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕೇವಲ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲ ಬಾಕಿಯ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಇವುಗಳನ್ನು ಬಂಡವಾಳೀಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ (capitalized ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ) ಹಾಗೂ KFS (Key Facts Statement), ಸ್ಯಾಂಕ್ಷನ್ ಲೆಟರ್ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮುಂಚಿತವಾಗಿಯೇ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತವೆ ಹಾಗೂ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಶಾರೀರಿಕ / ದೃಷ್ಟಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಶಾರೀರಿಕ ಅಥವಾ ದೃಷ್ಟಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಭೇದಭಾವ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಅಂತಹ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ; ಆದರೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಂತೆ, ದಾಖಲೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಿವಿಯನ್ಸ್ ರೆಡ್ರೆಸಲ್ ಮೆಕಾನಿಸಂ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕೆಳಗೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ, ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮಾಹಿತಿ

1. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಹೊಂದುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು KFS, ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳು ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಜವಾದ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ "Know Your Customer (KYC)" ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಬೇಕಾದ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳಿಂದ ಹಂಚಲಾಗುತ್ತದೆ:
   a. ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿ (helpline) ಮೂಲಕ
   b. ಕಂಪನಿಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂಲಕ
   c. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಣೆ ಮೂಲಕ
   d. KFS / ಸ್ಯಾಂಕ್ಷನ್ ಲೆಟರ್ ಮೂಲಕ
   e. ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಮೂಲಕ

ಸಾಮಾನ್ಯ

1. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಹೊರತು, (ಸಾಲಗಾರರು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತ (ಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

   ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿನಂತಿ ಬಂದರೆ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ವಿರೋಧ ಇಂತಹ .ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವರ್ಗಾವಣೆಗಳು ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಡೆಯುತ್ತವೆ.

2. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ಯಾಯಕರ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆಉದಾಹರಣೆಗೆ ., ಅಸಮಂಜಸ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಬಲಪ್ರಯೋಗದ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

   ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನೌಕರರು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ/ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (Grievance Redressal Mechanism)

ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಅಸಮಾಧಾನ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಕಂಪನಿಯ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ ಸತ್ಯ ಮಲ್ಲಿಡಿ
ಹುದ್ದೆ: ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ
ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 6366828598
ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: satya@vaibhav-vyapaar.com

ಮೇಲಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗಿನವರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಅಧಿಕಾರಿ-ಇನ್-ಚಾರ್ಜ್
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ
15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಷ್ ರಸ್ತೆ

ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ – 700 001
ಇ-ಮೇಲ್: cms.odtkolkata@rbi.org.in
ದೂರವಾಣಿ: 033-22304982

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ನಿಯಮಿತ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರುಗಳ ಸಂಯೋಜಿತ ವರದಿಯನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ

ದೂರುವನ್ನು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (ಅನ್ವಯಿಸಿದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ .ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು (RBI Complaint Management System (CMS) ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ https://cms.rbi.org.in ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ದೂರುವನ್ನು ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

Centralised Receipt and Processing Centre
4ನೇ ಮಹಡಿ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ
ಸೆಕ್ಟರ್-17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾ, ಚಂಡೀಗಢ –160017

RBI-Integrated Ombudsman Scheme, 2021 ಅನ್ವಯಿಸದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಸಂಬಂಧಿತ RBI ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ Consumer Education and Protection Cell (CEPC) ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

RBI CMS ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗೆ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ)Grievance and Redressal Policy) ಅನ್ನು ಈ ಪುಟದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ:
https://www.vaibhav-vyapaar.com/grievance-redressal-policy.html

ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆ

ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುತ್ತೇವೆಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಗ್ರಹ ., ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಹಾಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಠಿಣವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಕುರಿತು ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ ಕೆಳಗಿನ ಪುಟವನ್ನು ನೋಡಿ: https://www.vaibhav-vyapaar.com/privacy-policy.html

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

1. FPC (Fair Practices Code) ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು, ಅದರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.
2. FPC ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಹಾಗೂ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
3. ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು)Fair Practice Code) ಕನಿಷ್ಠ ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಒಮ್ಮೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು.

FPC ಅನುಸರಣೆ

ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ FPC ಅನುಸರಣೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆಇಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಯ . .ಸಂಯೋಜಿತ ವರದಿಯನ್ನು ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಒಮ್ಮೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ನೀತಿಗಳ ಭೌತಿಕ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಇಡಲಾಗುತ್ತದೆಜೊತೆಗೆ ., ಅವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: https://www.vaibhav-vyapaar.com/fair-practices-code.html