

ನವಿ ಫಿನ್ಯಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ರವರ

ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಕೋಡ್ ಕಾರ್ಯನೀತಿ

(ಹಿಂದೆ ಚೈತನ್ಯ ಗ್ರಾಮೀಣ ಮಧ್ಯಂತರ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)



ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	FPC/3.1/2020-21
ಮೂಲತಃ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ನೀತಿಯ ದಿನಾಂಕ	14 ನೇ ಮಾರ್ಚ್ 2016
ನೀತಿಯ ತಿದ್ದುಪಡಿ/ಮಾರ್ಪಡಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	30ನೇ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2021
ನೀತಿಯ ಮಾಲೀಕರು	ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ
ಇವರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ	ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ
ಸಹಿ	ಸಹಿಯಾಗಿದೆ

ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಕೋಡ್

ನವಿ ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("NFPL ಅಥವಾ ಕಂಪನಿ"), ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("RBI") ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದು, ಪ್ರಸ್ತುತ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಮುಂದುವರೆಸಿದೆ.

NFPL ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಕೋಡ್ ("ಕೋಡ್" ಅಥವಾ "FPC") ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ ಹಾಗೂ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆ - ಜುಲೈ 1, 2015 ದಿನಾಂಕದ ("ಸುತ್ತೋಲೆ") ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಅದನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಕೋಡ್ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ (ಪ್ರಸ್ತುತ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದಾದ). ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಬದ್ಧತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೋಡ್ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಉದ್ದೇಶ

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಈಡೇರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಮೂಲಭೂತ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನೈತಿಕ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು;
- ಸಾಲಗಾರ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸುತ್ತೋಲೆ ಮತ್ತು ಕೋಡ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು;
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು; ಮತ್ತು
- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಭಾರತೀಯ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿವೆಯೇ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;

ಬದ್ಧತೆಗಳು

ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ವಲಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೂಲಕ NFPL ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

NFPL ಅವರು ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಹಾಗೆಯೇ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಸ್ಪಷ್ಟತೆ ಇಲ್ಲದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

NFPL ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು (ಎ) ನಿಯಂತ್ರಕರು ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಬ್ಯೂರೋಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ಸರ್ಕಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ (ಬಿ) ಅಂತಹ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮ್ಮತಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ.

NFPL, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಮತ್ತು ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು.

ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆಲ್ಲರಿಗೂ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನವಿ ಆ್ಯಪ್ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಪಾಲುದಾರರು ಅಥವಾ ಏಜೆಂಟರು ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಮತಿಸಲಾದ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಅವರುಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನವಿ ಆ್ಯಪ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ಇವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

ಎ) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

ಬಿ) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು (ಅಂದರೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಫೀ/ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ) ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವಂತಹದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

ಸಿ) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಯಾವ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಡಿ) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ಇ) NFPL ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಫ್) NFPL ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯಂತೆ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಮಾನ್ಯ ರೀತಿನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಬೇಕು. ವಿನಂತಿಯು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಾದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ NFPL ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಜಿ) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು, NFPL ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಬೇಕು. ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅದು ಲಭ್ಯವಿರಬೇಕು.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ.

ಎ) ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಅಂದರೆ, ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅವಧಿ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಅವಧಿ, ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತು (EMI) ಪಾವತಿಸುವುದು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಫೀ ಹಾಗೂ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ವಿವರಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವವನ್ನು ಮಾಡಿದಾಗ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ) NFPL ಸಾಲದ/ ಸೌಲಭ್ಯ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಅಥವಾ ತಡವಾಗಿ ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ/ ದಿವಾಳಿ ಹಾನಿ/ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಪೆನಾಲ್ಟಿಯನ್ನು ಕೂಡಾ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಿ) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಸಾಲ ವಿತರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆರಂಭಿಸಲಾಗುವುದು. ಅರ್ಜಿದಾರರ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು NFPL ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್/ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಅದರ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಡಿ) ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಅದರ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಅದರ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್/ದೈಹಿಕವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡಬೇಕು.

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

ಎ) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ NFPL ನೋಟಿಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರವೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದನ್ನು NFPL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಸಿ) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

ಡಿ) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು, ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾದ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಅದು ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ NFPL ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಸೆಟ್-ಆಫ್. ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತ್ವರಿತ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೂ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು NFPL ಉಳಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದನ್ನು NFPL ಮಾಡಬಾರದು (ಮಾಹಿತಿಯು, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿರದಿರುವುದು, ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುವುದು).

ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, NFPL ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು/ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಸಂಗ್ರಹ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು. ಸಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. NFPL ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆ ಆಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕ/ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಇರಬಾರದು.

RBI/2019-20/30 DNBR (PD) CC. No.101/03.10.001/2019-20, ದಿನಾಂಕ ಆಗಸ್ಟ್ 02, 2019 ರಂದು 'ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲಿನ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡ'. ಮೂಲಕ RBI ನೀಡಿದ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣದ ಪ್ರಕಾರ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ

ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ NFPL ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಪೆನಾಲ್ಟಿಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

NFPL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಚರ್ಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಕೋಡಿನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಒಂದು ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿಗೆ ನಿಯಮಿತ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

NFPL ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ:

ಎ) ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು /ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ)

ಬಿ) ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು RBI ಯ DNBS ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು (ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು), ಅವರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ NBFC ನ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಬರುತ್ತದೆ. .

ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೀತಿ.

ಇದಲ್ಲದೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಕೋಡ್‌ಗೆ ಅನುಬಂಧ 1 ರಂತೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ.

ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಕೋಡ್ ಸಂವಹನದ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ

NFPL ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಆಡುಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ವಿವಿಧ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿ

ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವಲ್ಲಿ ಇರುವ ಅಪಾಯವನ್ನು ಹಾಗೂ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯ ಹಂತಗಳ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.

ಅನುಮೋದಿತ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

NFPL ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಯುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. NFPL ಮಾರಾಟ ಸಹವರ್ತಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ಅವರ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆಯ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (CIC ಗಳು)

NFPL ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ:

ಎ) ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವುದು;

ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ/ಅವಳ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವಿಳಂಬಗೊಳಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಇದರಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ತದನಂತರದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ;

ಸಿ) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಆರಂಭಿಸಲಾಗಿರುವುದು; ಮತ್ತು

ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕಾನೂನಿನ ಕ್ರಮವನ್ನು ಜರುಗಿಸಿದ ಮೇಲೆ ತೀರಿಸಲಾದ ಸಾಲಗಳು

NFPL ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ, CIC ಗಳಿಗೆ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ/ಅವಳ/ಅದರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಅಧಿಕಾರ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ

ಕಂಪನಿಯ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಂಗ್ರಹಗಳು ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರಬೇಕು.

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

ವಿಮಾ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕೋರಿಕೆಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು IRDA ನಿಯಮಾವಳಿಗಳಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಮುಂದುವರೆದು, ಕಂಪನಿಯು ಅನುಬಂಧ 2 ರಂತೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಗುಪ್ತತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

NFPL ಗೌಪ್ಯತೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ (ಸಮಂಜಸವಾದ ಭದ್ರತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿ) ನಿಯಮಗಳು, 2011 ರ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಬಳಸುವುದು, ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಿಸುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಕೋಡ್‌ಗಳನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುವ, ಪರಿವರ್ತಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಪಡಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಉಳಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು FPC ಗಳಿಗೆ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಮನೋಭಾವಕ್ಕೆ ಧಕ್ಕೆ ಬರದಂತೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಪ್‌ಡೇಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ನವಿ ಫಿನ್ಯಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
 (ಚೈತನ್ಯ ರೂರಲ್ ಇಂಟರ್‌ಮೀಡಿಯೇಷನ್ ಡೆವಲಪ್‌ಮೆಂಟ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು
 ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು) ನ
 ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ



ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	CGR/3.2/2021-22
ಮೂಲತಃ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ನೀತಿಯ ದಿನಾಂಕ	30 ಏಪ್ರಿಲ್ 2016
ನೀತಿಯ ತಿದ್ದುಪಡಿ/ಮಾರ್ಪಡಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	24ನೇ ಆಗಸ್ಟ್ 2020 18 ಫೆಬ್ರವರಿ 2021 28 ಮೇ 2021 06 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2021 16 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2021
ನೀತಿ ಮಾಲೀಕ	CEO
ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ	ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ
ಸಹಿ	Sd/-

ಉಲ್ಲೇಖ: RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.N0.54/03.10.119/2015-16 ದಿನಾಂಕ 1st ಜುಲೈ 2015

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

1. ಉದ್ದೇಶ

ನವಿ ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೊದಲ ಪ್ರಮುಖ ಮೌಲ್ಯವಾಗಿದ್ದಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ.

ಜುಲೈ 01, 2015 ರ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆ - ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ನಂತರ ನವಿ ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಕಂಪನಿ" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ), ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ/ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು;
- ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆ.

2. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು: "ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು" ಎನ್ನುವುದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯೊಂದಿಗಿನ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರಿಗೆ ನಿಜವಾದ ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು, ಆದರೂ ಕೆಲವು ದೂರುಗಳನ್ನು ತಪ್ಪು ತಿಳುವಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಅಸಮಂಜಸ ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಮಾಡಬಹುದು.

ದೂರುಗಳ ಸಾಮಾನ್ಯ ವರ್ಗೀಕರಣ:

- ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ: ತಪ್ಪಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ TDS ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತಪ್ಪಾದ ಮಾರಾಟ/ಡೆಬಿಟ್
- / ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕ ಸಂಬಂಧಿತ, ಚೆಕ್ ಅಥವಾ eNach ಕ್ಲಿಯರೆನ್ಸ್ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ.
- ಶಾಖೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ: ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೂಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು/ ವಾತಾವರಣ/ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶ/ ದೊಡ್ಡ ಸಾಲು, ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ: ಆಪಾದಿತ ಕಿರುಕುಳ, ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ/ ಅಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ, ಆಪಾದಿತ ಲಂಚ ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ: ವಿಳಂಬವಾದ ವಿತರಣೆಗಳು, ಸಾಲದ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳು, ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಅತಿಯಾದ ಅನುಸರಣೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಅಸಮರ್ಪಕ ನಡವಳಿಕೆ, ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ, ಧರ್ಮ, ಸಾಲ ವಂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು.
- ವ್ಯಾಪಾರ ವರದಿಗಾರ/ ಏಜೆಂಟ್ ಸಂಬಂಧಿತ/ ಮಾರಾಟಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ: ದುರ್ವರ್ತನೆ/ ಅಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ತಪ್ಪಾಗಿ ಮಾರಾಟ, ಶುಲ್ಕ/ಕಮಿಷನ್/ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇದು ಕನೆಕ್ಟರ್‌ಗಳಿಂದ, ಮರುಪಾವತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಂದ, ಪರಿಶೀಲನೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಂದ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಾರರಿಂದ ಅಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯ ದುರ್ವರ್ತನೆ/ಬಳಕೆಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

3. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನದ ಬಹು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ತೆರೆಯುತ್ತದೆ. ಈ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

A) ಸೀನಿಯರ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಿಂದ ಗುರುತಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಬೇಕು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

B) ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ |

1) ಮೊದಲನೇ ಹಂತ:

- ಒಂದು ವೇಳೆ ಮೊದಲನೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಇಮೇಲ್: help@navi.com

ದೂರವಾಣಿ: (+91) 81475 44555

- **TAT:** ಗ್ರಾಹಕರು ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯ: ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು 48 ಕೆಲಸದ ಗಂಟೆಗಳು ಮತ್ತು 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದ ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದ ವಿನಂತಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಎರಡನೇ ಹಂತಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

- ಎರಡನೇ ಹಂತ:

ಎರಡನೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಮೇಲ್ಬಾಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ (7) ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಹೆಸರು : ಸುಗಂಧ ಶರ್ಮಾ

ಪದನಾಮ - ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು

ವಿಳಾಸ - ನವಿ ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಕೋರಮಂಗಲ 3ನೇ ಬ್ಲಾಕ್, ಬೆಂಗಳೂರು 560095 ಇಮೇಲ್ -

grievance@navi.com

- ಮೂರನೇ ಹಂತ:

ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ (10) ಹತ್ತು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗಿನ ಅಂಚೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ನೋಡಲ್ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ (7) ಏಳು ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು.

ಮೂರನೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಹೆಸರು: ಡಿಂಪಲ್ ಜೆ ಶಾ

ಪದನಾಮ - ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ವಿಳಾಸ - ನವಿ ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಪ್ರೈವೇಟ್

ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಕೋರಮಂಗಲ 3ನೇ

ಬ್ಲಾಕ್, ಬೆಂಗಳೂರು 560095

ಇಮೇಲ್ -

nodaloffice@navi.com

- ನಾಲ್ಕನೇ ಹಂತ: ಒಂದು ವೇಳೆ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಅದರ ಮೊದಲ ಸಲ್ಲಿಕೆ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ (DNBS),
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ, ಬೆಂಗಳೂರು - 560001
ಇಮೇಲ್: dnbsbangalore@rbi.org.in

- ವಿಮಾದಾರರ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ವಿಮೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದೂರಿಸಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಿಂದ 14 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5) ಐದನೇ ಹಂತ::

NBFC ಗಳಿಗಾಗಿ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ - 2018

ಒಂದು ವೇಳೆ NBFC ಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು NBFC ಯ ಉತ್ತರದಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧಿ, ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದಿಂದ “ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018” ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರಚಿಸಲಾದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ, ಕುಂದುಕೊರತೆ / ದೂರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ / ಪರಿಹಾರವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸದಿದ್ದರೆ, ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಉನ್ನತ ಹಂತಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಅನುಕ್ರಮದಲ್ಲಿನ ಹಂತಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ವಿಳಾಸ:

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲೋಸಿಸ್, ಚೆನ್ನೈ - 600001 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 044 - 25395964
ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 25395488
ಇಮೇಲ್: cms.nbfcochennai@rbi.org.in

- 6) ಮೇಲಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಆಸ್ತಿಯ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವಸೂಲಾತಿ ತಂಡದ ಸಹಾಯದಿಂದ ತನಿಖೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ತನಿಖೆಯ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

C) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (CRM) ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಿಸ್ಟಮ್ (ಎ) ದೂರುಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, (ಬಿ) ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಸ್ವರೂಪದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ TAT ಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು (ಸಿ) ಪೂರ್ವನಿರ್ಧರಿತ TAT ಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಪ್ರಕಾರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಬಣಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ

CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸೆರೆಹಿಡಿಯಲ್ಪಟ್ಟ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಸಾಧ್ಯವಾದಲ್ಲಿಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹಾಗಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ

ಅತ್ಯಪ್ಪರಾಗಿಯೇ ಮುಂದುವರಿದರೆ, ಅವರು ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಬಣಗೊಳಿಸಬಹುದು.

ದೂರುಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣ:

- ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದೂರು ಕರೆಗಳನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು CRM ಮೂಲಕ ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- CRM ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ, ಹೆಚ್ಚು, ಮಧ್ಯಮ, ಇತ್ಯಾದಿ ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸುವ ಮತ್ತು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಕ್ರಮದ ಆಧಾರವನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕನ ತೃಪ್ತಿ:

- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ತೃಪ್ತಿಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು CRM ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವ ಮೊದಲು, ಅವರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

D) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಆಂತರಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಲೋಪದೋಷಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ದೂರುಗಳು, TAT ಗಳು, ದೂರುಗಳ ಸ್ವರೂಪದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ಅವರ್ತಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಿಮಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಡೇಟಾವನ್ನು ವಿಮಾದಾರರೊಂದಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

E) ಆಡಳಿತ ಮತ್ತು ಆಡಿಟ್ ಸಮಿತಿಯ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೀತಿಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ವಿಮರ್ಶೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ: (ಎ) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸುಧಾರಣೆ; (ಬಿ) ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಒಟ್ಟಾರೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ, ಮತ್ತು (ಸಿ) ಒಂದು ವೇಳೆ ಆ ವರ್ಷದಲ್ಲಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ತಂಡವು ನಡೆಸಿದ ಆಡಿಟ್ ಫಲಿತಾಂಶದ ವರದಿಗಳು.
- ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿ ಸಮಿತಿಗೆ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

F) ವೆಬ್‌ಸೈಟ್

ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೀತಿಯು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ಈ ನೀತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುವುದು.

ನವಿ ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

(ಹಿಂದೆ ಚೈತನ್ಯ ರೂರಲ್ ಇಂಟರ್ ಮೀಡಿಯೇಷನ್ ಡೆವಲಪ್‌ಮೆಂಟ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿದ್ದ)

ರವರ

ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟರ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ



ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಮೂಲತಃ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ನೀತಿಯ ದಿನಾಂಕ	ಮಾರ್ಚ್ 24, 2021
ನೀತಿಯ ಮಾಲೀಕರು	ಸಿಈಓ
ಇವರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಸಹಿ	

ಶೆಡ್ಯೂಲ್ A

ನವಿ ಫಿನ್ಸರ್ವ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

(ಹಿಂದೆ ಚೈತನ್ಯ ರೂರಲ್ ಇಂಟರ್‌ಮೀಡಿಯೇಷನ್ ಡೆವಲಪ್‌ಮೆಂಟ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)

ರವರ

ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

ಹಿನ್ನೆಲೆ

ನವಿ ಫಿನ್ಸರ್ವ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ನವಿ) ರವರ ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ("ಕೋಡ್"). ಇದು ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ (ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್ ಸೇರಿದಂತೆ) ಅಥವಾ ನವಿ ಫಿನ್ಸರ್ವ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನದ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಎಲ್ಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ನವಿಯ ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (F.P.C) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು RBI ನವರು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದ NBFC ಗಳಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಘನತೆ ಮತ್ತು ಗೌರವವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ನೀತಿಯು ಸೌಜನ್ಯತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ.

ಅದರ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ಜಾಲವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನವಿಯು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕ(ರು) ("ಪ್ರಾಸ್ಟೆಕ್ಟ್") ಸೋಸಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ ತಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ವಿವಿಧ ಸೇವಾ ಸಹಯೋಗಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸುವ ಮತ್ತು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ - ಅಂದರೆ ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ("DSA"), ನೇರ ಮಾರಾಟ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ("DSIಗಳು") (ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಎರಡೂ).

1. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ನವಿ ಮತ್ತು DSA/DSI ಗಳ ನಡುವೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಕೋಡ್, ನವಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ಅಥವಾ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನದ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಎಲ್ಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟ್ (DSA), ನೇರ ಮಾರಾಟದ ತಂಡ (DST), ಅದರ ಟೆಲಿ-ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು (ಟೀಮ್ ಗಳು) ಮತ್ತು ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಾರಾಟ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ಅಂದರೆ, ವ್ಯಾಪಾರ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು (BDA ಗಳು) ಯಾವುದೇ ನೇರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ನವಿ ಪರವಾಗಿ. ಯಾವುದೇ DSA, DST, TME ಅಥವಾ BDE ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುತ್ತಿರುವುದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಕಪ್ಪುಪಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿಸಬಹುದು. ಈ ಅವಶ್ಯಕತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ DSA, DST, TME ಅಥವಾ BDE ರವರನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರ ಶಾಶ್ವತವಾದ ಮುಕ್ತಾಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

2. ಟೆಲಿ-ಕಾಲಿಂಗ್ ಎ ಪ್ರಾಸೆಕ್ಟ್ (ಒಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕ)

ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ನವಿ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ನವಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಸೋಸಿಂಗ್ ಮಾಡಲು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಎ) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರೊಬ್ಬರು ನವಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್, ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ನವಿಯಲ್ಲಿನ ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಬಯಕೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಇನ್ನೊಬ್ಬ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕ, ಗ್ರಾಹಕ, ವ್ಯಾಪಾರ ಘಟಕ, ಬಿಲ್ಡರ್ ಅಥವಾ ನವಿಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲ್ಪಟ್ಟಾಗ .

ಬಿ) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ವಿಳಾಸವು ಲಭ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು DSA ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ತಂಡದ ನಾಯಕರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಪಟ್ಟಿಗಳು, ಡೈರೆಕ್ಟರಿಗಳು, ಡೇಟಾಬೇಸ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದರಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಆತನ / ಆಕೆಯ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ನಂತರ.

ಸಿ) ಯಾವುದೇ "ಅಡಚಣೆ ಮಾಡಬೇಡಿ" ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಹೆಸರು/ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಫ್ಲಾಗ್ ಮಾಡಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ TME ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದು.

3. ನೀವು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

ಎ) ದೂರವಾಣಿ ಸಂಪರ್ಕವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 09:30 ಗಂಟೆಯಿಂದ 19:00 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕರೆಯು ಆತನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದಾಗ ಮಾತ್ರವೇ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಬಿ) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು, DSA, DST, TME ಅಥವಾ BDE ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದಾಗ ಮಾತ್ರವೇ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಗಿಂತ ಮುಂಚೆ ಅಥವಾ ನಂತರ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.

ಸಿ) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸ/ವ್ಯಾಪಾರ/ಕಚೇರಿ ಭೇಟಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 09:30 ಗಂಟೆಗಳು ಮತ್ತು 19:00 ಗಂಟೆಗಳ ನಡುವೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಬೇಕು. ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಗಿಂತ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ನಂತರ ಭೇಟಿ

ನೀಡುವುದು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು DSA, DST, TME ಅಥವಾ BDE ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದಾಗ ಮಾತ್ರ.

4. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ

DSA, DST ಅಥವಾ BDE ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದಾಗ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿ/ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರವೇ ಚರ್ಚಿಸಬಹುದು.

5. ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಂದು ಹೇಳಿಕೆಗಳು/ತಪ್ಪಾದ ನಿರೂಪಣೆಗಳು/ತಪ್ಪಾಗಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ

DSA, DST, TME ಅಥವಾ BDE ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಅದನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು:

ಎ) ನವಿ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆ ಎಳೆಯಬಾರದು

ಬಿ) ನವಿಯ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೆಸರಿನ ಬಗ್ಗೆ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದು ಅಥವಾ ತಮ್ಮನ್ನು ನವಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ ಎಂದು ತಪ್ಪಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವುದು;

ಸಿ) ಯಾವುದೇ ಸೌಲಭ್ಯ/ಸೇವೆಗಾಗಿ ನವಿ ಪರವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು/ಅನಧಿಕೃತ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು;

ಡಿ) ಬಡ್ಡಿರರಗಳು, ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮೊತ್ತಗಳು, ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಭದ್ರತೆ/ಮೇಲಾಧಾರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ನವಿ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು.

ಉನ್ನತ ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ತರಬೇತಿ ಅವಧಿಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ.

ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡಬೇಕಾದಲ್ಲಿ

ಎ) 09:30 ಗಂಟೆಗಳ ಮೊದಲು ಅಥವಾ 19:00 ಗಂಟೆಗಳ ನಂತರ ಯಾವುದೇ ಕರೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸದಿದ್ದರೆ;

ಬಿ) ಯಾವುದೇ ಸರಣಿ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಹಾಗಿಲ್ಲ .

ಕರೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ

ಎ) ನಿಮ್ಮನ್ನು, ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ ಅವರನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ;

ಬಿ) ಮುಂದುವರೆಯಲು ಅನುಮತಿಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸಿ;

ಸಿ) ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿ ಮತ್ತು ನಯವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಿ;

ಡಿ) ನಿಮ್ಮ ಕರೆಗೆ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ;

ಇ) ಎಂದಿಗೂ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ವಾದಿಸಬೇಡಿ;

ಎಫ್) ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು/ಗ್ರಾಹಕರ ಬಳಿಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಆರಾಮದಾಯಕವಾದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡಿ;

ಜಿ) ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ;

ಹೆಚ್) ಮುಂದಿನ ಕರೆ ಅಥವಾ ಮುಂದಿನ ಭೇಟಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮರುದೃಢೀಕರಿಸಿ;

ಐ) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕ / ಕ್ಲೆಂಟ್ ಕೇಳಿದರೆ ನಿಮ್ಮ ದೂರವಾಣಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರ ಹೆಸರು ಅಥವಾ ನವಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ;

ಜೆ) ಆತನ/ಆಕೆಯ ಸಮಯಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕ / ಕ್ಲೆಂಟ್‌ಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ಹೇಳಿ

ಕರೆಯನ್ನು ಮಾಡಿದ ಮೇಲೆ

ಎ) "ಅಡಚಣೆ ಮಾಡಬೇಡಿ" ಎಂದು ಫ್ಲಾಗ್ ಮಾಡಲು ತಮ್ಮ ಇಚ್ಛೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದಲ್ಲಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು/ಕ್ಲೆಂಟ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ನವಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

7. ಉಡುಗೊರೆಗಳು ಅಥವಾ ಲಂಚಗಳು

DSA, DST, TME ಅಥವಾ BDE ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಥವಾ ಲಂಚದಿಂದ ಉಡುಗೊರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬಾರದು. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಲಂಚ ಅಥವಾ ಪಾವತಿ ನೀಡುವ ಪ್ರಸ್ತಾವವು DSA, DST, TME ಅಥವಾ BDE ಅವರಿಗೆ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಆತನ/ಆಕೆಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆ ಪ್ರಸ್ತಾವವನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

8. ಭೇಟಿ/ಸಂಪರ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳು

DSA, DST ಅಥವಾ BDE ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು:

ಎ) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಜಾಗವನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ದೂರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು;

ಬಿ) ಆತನ/ಆಕೆಯ ಇಚ್ಛೆಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸ/ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಾರದು;

ಸಿ) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸ/ಕಚೇರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಭೇಟಿಯನ್ನು ನೀಡಬಾರದು

ಡಿ) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ;

ಇ) ಭೇಟಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು/ಕಚೇರಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮಾತ್ರ ಹಾಜರಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರಳಿ ಕರೆ ಮಾಡಲು ವಿನಂತಿಯೊಂದಿಗೆ ಭೇಟಿಯನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಭೇಟಿಯು ಆತನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದಾಗ ಮಾತ್ರವೇ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು;

ಎಫ್) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು/ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿದರೆ, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರ ಹೆಸರು ಅಥವಾ ನವಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ;

ಜಿ) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರವೇ ಮಿತಿಗೊಳಿಸಿ - ವೃತ್ತಿಪರ ಅಂತರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.

9. ಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಇನ್ನಿತರ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡುವುದು

ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನವು ನವಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮೋಡ್ ಮತ್ತು ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್‌ನಲ್ಲಿರಬೇಕು.

10. ದಾಖಲೆಗಳು/ ಪುಸ್ತಕಗಳು ಮತ್ತು ಎಂಪನೇಲ್‌ಮೆಂಟ್‌ನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

ಎ) ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪುಸ್ತಕಗಳು, ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನವಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ;

ಬಿ) ಭದ್ರತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯ ಸೋರಿಕೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ DSA, DST, TME ಅಥವಾ BDE ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿಯಂತ್ರಣಗಳನ್ನು ಎಂಪನೇಲ್‌ಮೆಂಟ್‌ನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಬೇಕು;

ಸಿ) ನವಿಯು ಎಂಪನೇಲ್ DSA, DST, TME ಮತ್ತು BDE ಯ ಅಪ್-ಟು-ಡೇಟ್ ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಅನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ;

ಡಿ) ವ್ಯಾಪಾರ ನಿರಂತರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆಕಸ್ಮಿಕ ಯೋಜನೆಗಳು ಇರಬೇಕು;

ಇ) DSA, DST, TME ಮತ್ತು BDE ಯವರ ಆಂತರಿಕ ಅಥವಾ ಬಾಹ್ಯ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ನೇಮಕಗೊಂಡ ಏಜೆಂಟರು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಅಥವಾ ವಿಮರ್ಶೆ ವರದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಶೋಧನೆಗಳ ನಕಲುಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನವಿ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ನವಿಗಾಗಿ DSA, DST, TME ಅಥವಾ BDE ರವರು ನಿರ್ವಹಿಸಿರುವ ಕಾರ್ಯಗಳಿಗೆ.

ಎಫ್) DSA, DST, TME ಅಥವಾ BDE ಏಜೆಂಟ್‌ಗೆ ನೀಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳು, ವಹಿವಾಟುಗಳ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಒಂದು ಯುಕ್ತವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಥವಾ ಅದರ ಮೂಲಕ ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ

ಜಿ) ಎಂಪನೆಲ್‌ಮೆಂಟ್‌ನ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರವೂ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ/ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು;

ಹೆಚ್) ಕಾನೂನು/ನಿಯಂತ್ರಕ ಬಾಧ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ DSA, DST, TME ಅಥವಾ BDE ಯಿಂದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಂರಕ್ಷಿಸಲು ಅವಕಾಶ ಕಲ್ಪಿಸಲಾಗುವುದು

11. DSA, DST, TME ಅಥವಾ BDE ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ

DSA, DST, TME ಅಥವಾ BDE ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಉನ್ನತ ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ನವಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ನಡೆಸುವ ತರಬೇತಿ ಅವಧಿಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.