NEOGROWTH Lending simplified. Growth amplified.	ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್‌ನ ನೀತಿ

ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ

RBI **ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ – ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ – ಮಾಪನ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023"** ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ, ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ರಚಿಸಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕುರಿತಂತೆ ವಿಶಾಲವಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.
ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಬಳಸಬೇಕಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಕೋಡ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆರವು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಬಹುದಾದ ಮತ್ತು ವಿತರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ನಂತರದ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಪರಿಷ್ಕೃತ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಪ್ರಸ್ತುತ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು / ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿಲ್ಲದ ಮಟ್ಟಿಗೆ ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತವೆ.

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್
ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (NBFCಗಳು) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ, ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸಿನ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (NBFCs), NeoGrowth ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("NeoGrowth"), ಒಂದು NBFC ಆಗಿದ್ದು, ತನ್ನ FPC ಯನ್ನು ಅದು ರಚಿಸಿದೆ, ಇದು ಸಂಭವನೀಯ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಮೂಲತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಇತರೆ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಸೂಲಾತಿ, ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಬಣ್ಣ, ಧರ್ಮ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ವಯಸ್ಸು ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆಯೇ ಅರ್ಹ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು NeoGrowth ಯ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ.
ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸುವುದಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರವು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ಅಗತ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಡೆಯುತ್ತದೆ, ದಕ್ಷತೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಡಳಿತ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಗಮನವನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

ಜೊತೆಗ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಅದರ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:

1. **ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:**

   - ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ಪನ್ನದ ಸ್ವಭಾವವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ರಚಿಸಿದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ, ಉತ್ಪನ್ನದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ

ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ / ಅದನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಭವನೀಯ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸುಲಭವಾಗಿ ಪರೀಕ್ಷೆ/ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಜಿದಾರರ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- NeoGrowth ಯ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಂಭವೀಯ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದು, ಇತರೆ ಸಾಲಿಗರು ನೀಡುವ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು RBI ನ KYC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ NeoGrowth ಸಂಭವನೀಯ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

2. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ನಿಬಂಧನೆಗಳು:

- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲಪಡೆಯುವ ಅರ್ಹತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಇದು ಅರ್ಜಿಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಇರುವ ಪ್ರಮುಖ ಮಾನದಂಡವಾಗಿದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

- NeoGrowth ಸಂಭವನೀಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಭವಿಷ್ಯವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾ ಪತ್ರವು ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂವಹನಗೊಂಡ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು NeoGrowth ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುವಂತೆ ರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಜೊತೆಗೆ ಅದರ ನಕಲನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು[1] ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ತೆರಿಗೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.
- NeoGrowth ಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅಡಕಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡದ ವೆಚ್ಚಗಳು*:

- ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಮೆಟೀರಿಯಲ್ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದೇ ಇರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾದ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂಯೋಜನೆಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.
- NeoGrowth ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮರ್ಥನೀಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದಂತೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ವ್ಯವಹಾರೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರ'ರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮೆಟೀರಿಯಲ್ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಹಾಗೆಯೇ ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡದೇ ಇರುವ ಕಾರಣ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು / ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ಜೊತೆಗೆ, ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಮೆಟೀರಿಯಲ್ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೇ, ದಂಡಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತವಾದ ನೀತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿದೆ
ಮತ್ತು ಅದು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

4. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆಯ ಸಂಹಿತೆ – ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಸ್ಥಿರ/ಚರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ವಿವಾದಗಳು ಆಗುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಪೂರ್ಣ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಾಗ ಸ್ಥಿರ/ ಚರ ಆಸ್ತಿಗಳ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರು ಎದುರಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಕೆಳಕಂಡ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

A. ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆಗೊಳಿಸುವುದು:

- ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಿದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕು.
- ಮೂಲ ಚರ/ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ

ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಆದ್ಯತೆಯಂತೆ ದಾಖಲಾತಿಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯದ ಮಿತಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ವಿತರಣೆಯು ಜಾರಿಯಾದ ದಿನದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿಬೇಕು.
- ಏಕ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ಉತ್ತಮವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಇಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇತರೆ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ NBFCಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

B. ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:

- ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ ಸಾಲದ ಇತ್ಯರ್ಥದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚ ಸಂತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಕಾರಣವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000 ದ ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯ ದಾಖಲಾತಿಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿಯುಂಟಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲಾತಿಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಾಮಾಣಿಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (ii) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ಆ ನಂತರ (ಅಂದರೆ 60 ದಿನಗಳ ಒಟ್ಟು ಅವಧಿಯ ನಂತರ) ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

C. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ:

- ಮೇಲ್ಕಂಡ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ B ಯಲ್ಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಡಿಸೆಂಬರ್ 1, 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರದಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆಗೊಳಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ

5. ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:

- ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ವೆಚ್ಚಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ

ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು NeoGrowth ಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಕೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರಳಿ ಪಡೆಯಲು/ ತೀವ್ರಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- NeoGrowth ಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ನೈಜಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೀಸ್/ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

6. ಸಾಮಾನ್ಯ:

- ಸಾಲದ ದಾಖಲಾತಿಗಳು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ NeoGrowth ಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇನ್ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅದರ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಹೊರತು ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುತ್ತದೆ.
- ಇತರೆ NBFC, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, NeoGrowth ಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತಹ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, NeoGrowth ಯು ತನಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಆಶ್ರಯಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳಕ್ಕೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅನ್ಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಪಡಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯುಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್, ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇತ್ಯಾದಿ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ NeoGrowth ಯು ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

- ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕಂಡುಬರುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು

ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- NeoGrowth ಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

- ವಿಷಯವನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿದ ನಂತರ, NeoGrowth ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ.

- NeoGrowth ಯು ವ್ಯವಹಾರದ ರೂಡಿಗಳು, ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ನಿರ್ಧಾರಗಳು, ಸಾಲದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅಧಿಕಾರಿಯೊಬ್ಬರನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳು / ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಳಕಂಡ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ:

- ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ತಲುಪಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ).
- ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ತಲುಪಬಹುದಾದ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ).
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ('ಯೋಜನೆ')
- ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು
- ದೂರು/ ವಿವಾದವನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು https://cms.rbi.org.in/ ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:

  ಶ್ರೀ ಯೋಗೇಶ್ ನಖ್ವಾ
  ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ
  NeoGrowth Credit Private Limited,
  ಟೈಮ್ಸ್ ಸ್ಕ್ವೇರ್, ಟವರ್ E, 9 ನೇ ಮಹಡಿ, ಅಂಧೇರಿ ಕುರ್ಲಾ ರಸ್ತೆ,
  ಮರೋಲ್, ಅಂಧೇರಿ ಪೂರ್ವ - 400059.
  ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: nodalofficer@neogrowth.in
  ಕುಮಾರಿ. ಬಿಜಲ್ ಪಾಟ್ವಾ
  ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ
  NeoGrowth Credit Private Limited,
  ಟೈಮ್ಸ್ ಸ್ಕ್ವೇರ್, ಟವರ್ E, 9 ನೇ ಮಹಡಿ, ಅಂಧೇರಿ ಕುರ್ಲಾ ರಸ್ತೆ,
  ಮರೋಲ್, ಅಂಧೇರಿ ಪೂರ್ವ - 400059.
  ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievanceofficer@neogrowth.in
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅದರಲ್ಲಿಯೂ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾಡುವಾಗ, ಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ ಇರಲು ಮತ್ತು ವಿನಯಶೀಲರಾಗಿರಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಂವೇದನೆ ಮಾಡಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

8. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ 2021:

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO) ಯನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯಾಪಾರ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳು/ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರವರ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪೋರ್ಟಲ್(https://cms.rbi.org.in)ನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ PNO ರವರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರವಾಣಿ/ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್) ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಛೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾನೆ.
- ಯೋಜನೆಯ ನಕಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸಂವಹನಗೊಳಿಸುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ:

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ (ಇದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು). ಅದೇ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಹಾಕಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

10. ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ:

- ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಮ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ ಮತ್ತು ಇತರೆ ವೆಚ್ಚಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಪ್ರಕಾರದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತರ್ಕಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕೂಡ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಇತರೇಗಳನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಣ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಲಾದ ದರ ಆಗಿರುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರದ ಅರಿವು ಇರುತ್ತದೆ.

11. ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನತೆ ಇರುವವರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು:

ಅಂಗವಿಕಲತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿಗೋಚರ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಇಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ. ಇದಲ್ಲದೇ, ಕಂಪನಿಯು

ಈಗಾಗಲೇ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

12. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ ಅನುಸರಿಸುವುದು:

ಕಂಪನಿಯು, ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರ ಮತ್ತು ಚೈತನ್ಯದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

ವಸೂಲಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸಹ ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ.

13. ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ:

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತದ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

*ಆಗಸ್ಟ್ 18, 2023 ದಿನಾಂಕದ RBI ಸುತ್ತೋಲೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ ಅಭ್ಯಾಸ – ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದನ್ನು ಏಪ್ರಿಲ್ 1, 2024 ರಿಂದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.