

ಡೆಲ್ಫಿನ್ ಇಂಟರ್ನ್ಯಾಷನಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

ಪರಿಚಯ

ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅಧ್ಯಾಯ V ಅನುಸಾರವಾಗಿ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಲ್ಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಾನ್-ಡೆಪಾಸಿಟ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016 ದಿನಾಂಕ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 01, 2016 (ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 29, 2022 ರಂತೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ), ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿದೆ ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಕಂಪನಿಯ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಈ FPC ಅನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. FPC ಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಸಮಯದ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್‌ಗಳಿಗೆ ವಿಮರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣನೆಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್:

ಡೆಲ್ಟಿನ್ ಇಂಟರ್‌ನ್ಯಾಶನಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ("ಕಂಪನಿ") ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು, ದಕ್ಷತೆ, ಗ್ರಾಹಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಡಳಿತದ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಸರಿಯಾದ ಗಮನವನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಅದರ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

NBFC ಗಳಿಗೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:

ಈ ಕೋಡ್ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಲು ಕನಿಷ್ಠ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ದಿನದಿಂದ ದಿನಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

(II) ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶ

ಒಂದು ವಸ್ತುವಿನೊಂದಿಗೆ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ.
2. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವ ರೀತಿಯ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು
3. ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ
4. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ವಿವಾದಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಲು.



(II) ಕೋಡ್‌ನ ಅನ್ವಯ

ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರಸ್ತುತ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುತ್ತಿದೆ:

- (ಎ) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು.
- (ಬಿ) ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯಮಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು
- (ಸಿ) ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರೊಂದಿಗೆ ವಾಣಿಜ್ಯ ವ್ಯವಹಾರ

(III) ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆ

(ಎ) ಕಂಪನಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು:

- (i) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು/ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- (ii) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.

(ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು:

- (i) ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು.
- (ii) ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಸಂಬಂಧಿತ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- (iii) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುವ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.
- (iv) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವುದು.
- (v) ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

(ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲು.

(IV) ಮಾಹಿತಿ

(ಎ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

(ಬಿ) ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

(ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಡಿ) ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳು ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

(ಇ) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಎಫ್) ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ, ಮೋಡ್ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುವ ಸಮಯ (ಮಾಸಿಕ ಅಥವಾ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ) ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

(ಜಿ) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಎಚ್) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಫಾರ್ಮ್, ಅಂಡರ್‌ಟೇಕಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಡಿಕ್ಲೇರೇಶನ್, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

(V) ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

(ಎ) ವಿತರಣಾ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ನಿಜವಾದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು.

(ಬಿ) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ



ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ.

(ಸಿ) ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಏರಿಳಿತದ ಕಾರಣದಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಮಾರ್ಜಿನ್/ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯಿದ್ದರೆ ಸಾಲಗಾರನು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾರ್ಜಿನ್/ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗಬಹುದು ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೋ ಕಾರಣದಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಅಥವಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಿಂತ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಅದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಕ್ತ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಡಿ) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ, ಅದು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(ಇ) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಅದರ ಗುಂಪಿನ ಕಂಪನಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಕ್ಲೇಂಟ್‌ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

(VI) ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡದಿರುವುದು

ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ. (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲ.

(VII) ಸಾಮಾನ್ಯ

(ಎ) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ:

ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ವಿಭಜಿಸುತ್ತದೆ:

(i) ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕಾದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಬೇಡಿಕೆ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿ

(ii) ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ.



(ಬಿ) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುವ ಸಾಲದಾತರಿಂದ ಎರವಲು ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(VIII) ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

(ಎ) ಕಂಪನಿಯ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

(ಬಿ) ಮರುಪ್ರಾಪ್ತಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(ಸಿ) ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬಾಹಿರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು. ಇದಲ್ಲದೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.

(ಡಿ) ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ (ಗಳು) ಜೊತೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಪೆನಾಲ್ಟಿಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

(IX) ದೂರುಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ

(ಎ) ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ದಾಖಲಿಸುತ್ತದೆ.

(ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(ಸಿ) ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ವಿಷಯವನ್ನು ವಿಂಗಡಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

(ಡಿ) ದೂರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನಂತರ ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

(ಇ) ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ



ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(ಎಫ್) ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದುಷ್ಕೃತ್ಯದ ದೂರನ್ನು ಮುಂದಿನ ಹಂತದ ಅಧಿಕಾರದಿಂದ ಸರಿಪಡಿಸಲಾಗುವುದು.

(X) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಎಲ್ಲಾ ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಮಾಡುವುದು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹಾಕಿದೆ. ವ್ಯಾಪಾರದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು, ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಿರ್ಧಾರಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರು / ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಗಮನಹರಿಸಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ, ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಸ್ಥಳಗಳು/ಶಾಖೆಗಳು, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

ಶ್ರೀಮತಿ ವನೇಸ್ಸಾ ರೋಜಾರಿಯೊ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಡೆಲ್ವಿನ್ ಇಂಟರ್ನ್ಯಾಷನಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

139, 2ನೇ ಮಹಡಿ, ಗಾರ್ಡಿಯನ್ ಹೌಸ್, ಇನ್‌ಫೆಂಟ್ರಿ ರಸ್ತೆ, ಬೆಂಗಳೂರು- 560 001

ದೂರವಾಣಿ: 080-25580971

ಇಮೇಲ್: vanessa_rozario2001@yahoo.com

ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು DNBS, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ನ ಬೆಂಗಳೂರು ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೋಟಿಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪ್ರತಿ ಅರ್ಧ ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ ಅಂದರೆ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಚ್ ತಿಂಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ



ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್

ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ಪ್ರತಿ ಅರ್ಧ ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ ಅವರ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಕಂಪನಿಯು RBI ಸೂಚಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮೇಲಿನ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮಾರ್ಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.



A handwritten signature in purple ink, consisting of a stylized 'D' followed by a horizontal line.