

InCred! finance

ಇನ್ಕ್ರೆಡ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ಕ್ರೆಡ್)

(ಈ ಮೊದಲು ಕೆಕೆಆರ್ ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು)

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಆಚರಣೆಗಳು

ಮಂಜೂರಾತಿ/ಮಾರ್ಪಾಡು ದಿನಾಂಕ : 27 ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2023

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ

ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರು : ಅಂಗೀಕಾರ ವಿಭಾಗ

ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ: 3

ಪಾಲಿಸಿ ಪರಿಶೀಲನಾ ಚಕ್ರ: ವಾರ್ಷಿಕ

ಪೂರ್ವದ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದಿನಾಂಕ: ಅಕ್ಟೋಬರ್ 27, 2023

ಇನ್‌ಶ್ರೆಡ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ

ಇನ್‌ಶ್ರೆಡ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ('IFSL' ಅಥವಾ 'ಕಂಪನಿ') ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ (NBFC) ಆಗಿದ್ದು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ (RBI) ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ ("ನಿಯಮಾವಳಿ") ಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ್ದು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಘಟಕಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಸ್ವೇಲ್-ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023, RBI/ DoR/ 2023-24/ 105n DoR. FIN. REC. ಸಂ.45/03. 10. 119/ 2023-24 ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023 ಅಧ್ಯಾಯ VII ಅನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ಸೂಚಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಈ ನಿಯಮಾವಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ಥಿರತೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಈ ಕಂಪನಿಯ ನಿಯಮಾವಳಿಯಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ನೆರವು, ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ, ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಈ ನಿಯಮಾವಳಿಯನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನ ಮಾಡುವುದು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಹಾಗೂ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

1. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ನಿಯಮಾವಳಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳಿಗಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು
- ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ತನ್ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು;
- ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕತೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು, ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;

2. ಅನ್ವಯಿಕತೆ

ಈ ನಿಯಮಾವಳಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಅದರ ಏಜೆಂಟ್‌ರು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು/ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಮಾರಾಟಗಾರರು/ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

3. ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತ ನೀತಿ

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಲಿಂಗ, ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಜನಾಂಗ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ದೃಷ್ಟಿಹೀನರು ಅಥವಾ ವಿಕಲಚೇತನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಆರಂಭಿಸಲು ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಇದು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

4. ಸಂವಹನ ಭಾಷೆ

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ (ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ).

5. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು

- a) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ತಿಳಿವಳಿಕೆಯುತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- b) ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳ ಪಡೆದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದಾದ ಅಂದಾಜು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

6. ಸಾಲದ ಅಂದಾಜು ಮತ್ತು ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

- a) ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಸಾಲ (ಕ್ರೆಡಿಟ್) ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ;
- b) ಸಾಲವನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನಂತರ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು;
- c) ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಿದ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ದೃಢವಾಗಿ ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ;
- d) ಸಾಲದ ಕರಾರು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತು ಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- a) ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ/ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು;
- b) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು (ಇದು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಿಂಜರಿಯುತ್ತದೆ) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮದೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ;
- c) ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ/ಪಾವತಿಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ;
- d) ಸಾಲಗಾರನ ಕೋರಿಕೆಯಂತೆ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲದ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ನೀಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಸ್ವಾಮ್ಯತೆಯ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕಿನ ಬಳಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದ್ದು, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

8. ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೋಪ್ಯತೆ

1. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (CIC)

- a) ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಣ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು/ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- b) ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಕುರಿತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು:
 - i. ಗ್ರಾಹಕರು ತನ್ನ ಪಾವತಿಗಳ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಟ್ಟಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ
 - ii. ನೀಡಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದಯುತವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ
 - iii. ಬಾಕಿ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಮ್ಮ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿ ಮಾಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.
- c) ಇದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ CIC ಗಳ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಅವರು ನೀಡುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಬೀರುವ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- d) ಗ್ರಾಹಕ ತನ್ನ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ/ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು CIC ಗಳಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- e) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬೇಡಿಕೆಯಿದ್ದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು CIC ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

2. ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ

- a) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಅನುಮತಿ/ಸಮ್ಮತಿ ಪಡೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೆ ಅಂತಹವನ್ನು ತನ್ನ ಗುಂಪು/ಸಹವರ್ತಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ

ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಬಹುದು.

- b) ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದೇ ಇದ್ದರೂ ಸಹ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೋಪ್ಯ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
- ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಾದರೆ;
 - ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಬದ್ಧತೆ;
 - ಕಂಪನಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡದಿರುವುದು ಅದರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಹಾನಿಕಾರಕವಾದಲ್ಲಿ
 - ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒಪ್ಪಿಗೆ/ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ;
- c) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಭಾರತದ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳು / ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಓದಲು ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ;
- d) ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ನಮಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

9. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಹೊರತಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯಬೇಕು (ಸಾಲಗಾರರು ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಲ್ಲಿ);
- ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಒತ್ತಾಯಿಸಿದಾಗ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಅಂತಹ ವಿನ್ಯಾಸವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸಾಲದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ;
- ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳಕ್ಕೆ ಒಳಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ;
- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಪಡೆದ ಸಾಲವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಅವಧಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕ/ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

10. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ರೀತಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿಂದಾಗಿ ಸಾಲದ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರ ಕುರಿತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣ <https://www.incred.com> ನಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹಾಗೂ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿ ಸಹ ಪಡೆಯಬಹುದಾಗಿದೆ.

ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ 09, 2017ರ PD.CC. ನಂ. 090/03.10.001/2017-18 ಆರ್ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ DNBR ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪರವಾಗಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಹ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಇಂಕ್ರೆಡ್

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಚರಣೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ ನ ಅನುಸರಣೆಯ ಸಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಸಮಗ್ರ ವರದಿಯನ್ನು ಅದು

2018ರ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಜ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಮುಖ

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿ ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದಂತೆ ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ತನ್ನ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬಹುದು. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಬಯಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿಯೆಂದು ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಬಿಐ ತನ್ನ ಪತ್ರಿಕಾ ಪ್ರಕಟಣೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಸೂಚನೆಯ ಉಲ್ಲೇಖ CEPD. PRD. ಸಂಖ್ಯೆ S873/13.01.001/2021-22 ಆರ್‌ಬಿಐ, ನವೆಂಬರ್ ರಂದು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಿದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ: ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ- 2006

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ -2018 ಮತ್ತು

ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019 ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾದ ದಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 - ಇವೆರಡನ್ನೂ ಒಂದುವೇಳೆ ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಸಮನಾಗಿ ವಿವಾದವನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಆಗ ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಯಂತ್ರಿಸಿದ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಸೇವೆಗಳ ಕೊರತೆಯನ್ನೂ

ಆರ್‌ಬಿಐನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಗಳು, ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯತೆಗಳು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಕಂಪನಿ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

- ✓ 18605002192 ಕ್ಷೇಪಕರ ಮಾಡಿ
- ✓ care@incred.com ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ
- ✓ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಿರಿ- ಇನ್‌ಕ್ರೆಡ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (Incred Financial Services Limited), 1203, 12ನೇ ಮಹಡಿ, ಬಿ ವಿಂಗ್, ದಿ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್, ಬಾಂದ್ರಾ ಕುರ್ಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಮುಂಬೈ - 400 051
- ✓ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್- www.incred.com

ಹೇಗೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು:

ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಅಗತ್ಯವಾದ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಸಲಹೆ/ದೂರಿನ ವಿವರ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಮಾನ್ಯ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕೆಂದು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಯಾವಾಗ ಉತ್ತರವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು

ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಕಂಪನಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರು ಸಹ ಅನನ್ಯವಾಗಿದ್ದು, ತನಿಖೆಯ ನಂತರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮೂವತ್ತು ದಿನಗಳವರೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು:

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೊದಲು ತಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ. ಆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು,

ಮಿಸ್. ರೋಸಿ ಡಿಸೋಜ
 ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: 022-42117799
 ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: care@incred.com

ಒಂದು ವೇಳೆ ಐದು ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮಿಸ್. ರೋಸಿ ಡಿಸೋಜ ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ 2ನೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: 022-4211 7777

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: West.Nodal@incred.com

ಎರಡನೆಯ ಹಂತ

ಒಂದು ವೇಳೆ ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO) ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ. ವೈದ್ಯನಾಥನ್ ರಾಮಮೂರ್ತಿ

ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: ಇಮೇಲ್-ಐಡಿ: incred.grievance@incred.com

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 022-42117799

ವಿಳಾಸ: ಇನ್‌ಕ್ರೆಡ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (Incred Financial Services Limited), 1203, 12 ನೇ ಮಹಡಿ, ಬಿ ವಿಂಗ್, ದಿ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್, ಬಾಂದ್ರ ಕುರ್ಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಮುಂಬೈ - 400 051

ಮೂರನೆಯ ಹಂತ

ಒಂದುವೇಳೆ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಂತೃಪ್ತಿ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ನಮ್ಮಿಂದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ಆರ್ ಬಿ ಐ ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ crpc@rbi.org.in ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿರುವ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ತನ್ನ ದೂರಿನ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು(ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿರುವ ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ 2022 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂನೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ) ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

ಮುಖ್ಯ ಅಧಿಕಾರಿ,

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಕೇಂದ್ರ,

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೆಯ ಮಹಡಿ,

ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ- 160017

ಟಾಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448

(ಸಮಯ- ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ಇಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ವರೆಗೆ)

11. ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನೀಡುವ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಒಂದು ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದು ಅದನ್ನು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

12. ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ, ವಾಹನಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಮೂಲಕ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ

ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಪತ್ರವನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು:

- ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮುನ್ನ ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿ;

- b) ಸೂಚನೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- c) ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ;
- d) ಮಾರಾಟ/ ಹರಾಜಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ಒಂದು ನಿಬಂಧನೆ;
- e) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ;
- f) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.

13. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಮಂಜೂರಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಆರ್ ಬಿ ಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ - ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಆಗಸ್ಟ್ ೧೮, ೨೦೨೩

14. ಸಮಾನವಾದ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳನ್ನು (EMI) ಆಧರಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮರುಹೊಂದಿಸುವುದು

ಕಂಪನಿಯು ಸಮಾನವಾದ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳನ್ನು (EMI) ಆಧರಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮರುಹೊಂದಿಸುವುದನ್ನು ದಿನಾಂಕ ಆಗಸ್ಟ್ 18, 2023 ರ ಆರ್ ಬಿ ಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

15. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ/ಚಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

ಕಂಪನಿಯು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ/ಚಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಗಾಗಿ ದಿನಾಂಕ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 13, 2023ರ ಆರ್ ಬಿ ಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

16. ಪುನರ್ವಿಮರ್ಶೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅವಧಿವಾರು ಪುನರ್ವಿಮರ್ಶೆಗಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪುನರ್ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಈ ನಿಯಮಾವಳಿಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಯಮಾವಳಿಯಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದಾಖಲೆ ಪರಿಶೀಲನೆ ಇತಿಹಾಸ

ಪರಿಶೀಲನೆ	ಲೇಖಕ	ದಿನಾಂಕ	ವಿವರಣೆ
೧.	ಕಂಪನಿ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ	ಆಗಸ್ಟ್	ವಿಲೀನಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್ ಅಳವಡಿಸುವುದು
	ಪ್ರಮುಖ ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ	ಆಗಸ್ಟ್	ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಂತರ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಅಪ್ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ
	ಪ್ರಮುಖ ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ	ಅಕ್ಟೋಬರ್	ಆರ್ ಬಿ ಐ ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳ ಕಾರಣ ಆವೃತ್ತಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ - <ul style="list-style-type: none"> • ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) 2023 ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ದಿನಾಂಕ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023 • ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ- ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಿನಾಂಕ ಆಗಸ್ಟ್ 18, 2023 • ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ/ಚಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ, ದಿನಾಂಕ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 13, 2023 • ಸಮಾನವಾದ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳನ್ನು (EMI) ಆಧರಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮರುಹೊಂದಿಸುವುದು, ದಿನಾಂಕ ಆಗಸ್ಟ್ 18, 2023 ಒಂದುವೇಳೆ ಬದಲಾವಣೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್

			ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ
--	--	--	------------------------