

ಪಿ. ಎಸ್. ಎನ್. ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಸಿಐನ್. ಯು67190ಕೆಎ2010ಪಿಟಿಸಿ053178

ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ನೋ.ಸಂ-ಎನ್-02 00263/30-04-2015

ನೋ. ಕಛೇರಿ ವಿಳಾಸ: ನಂ.380, ಇಟ್ಟಿನ ಕೇಂದ್ರ, 1ನೇ ಮಹಡಿ, 3ನೇ ಬ್ಲಾಕ್,

16ನೇ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ, ಕೋರಮಂಗಲ, ಬೆಂಗಳೂರು-560034.

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ.

1. ಪರಿಚಯ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಭ್ಯಾಸದ ಭಾಗವಾಗಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ರಚಿಸಿದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಹ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು ನಮ್ಮ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಬಣ್ಣ, ಧರ್ಮ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಅಂಗವಿಕಲತೆ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಎಲ್ಲಾ

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ನಮ್ಮ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಹಾಯ, ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ, ಸಮಾನ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಕಂಪನಿಯನ್ನು ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಶುಲ್ಕಗಳು/ ತಗಲುವ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ನಾನು ನಮ್ಮ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದಾಗೆ ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ನಮ್ಮಿಂದ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಿಂದ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳಿಗೆ ನಾವು ಎಂದೂ ಕೂಡ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತೇವೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ಗೆ/ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಹಿಂತೆಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಆಡಿಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನನ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡವು ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲಕ್ಕೆ ನಮ್ಮ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಆ ಬದ್ಧತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಪಿ.ಎಸ್.ಎನ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ (ಪಿ.) ಲಿ. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್/ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಹಿಂತೆ ನಾವು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ

ಅನ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ (ಪ್ರಸ್ತುತ ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದು).

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್/ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಹಿತೆ ಯನ್ನು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ, ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ, ಅಂತರ್ಜಾಲದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನಾವು ಪ್ರಸ್ತುತ ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ಅಥವಾ ಮುಂದಿನ ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೇ ಎಲ್ಲಾವುದಕ್ಕೂ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

2. ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು:

(2.1) ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು.

(ಎ) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇದು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿಯೂ ಇರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ಬೀರಿತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣವಾದ ಹೋಲಿಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಇತರ ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳು ನೀಡುವ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದರೊಂದಿಗೆ ತುಲನೆ ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ ಮತ್ತು

ಇದರಿಂದಾಗಿ ತಿಳಿವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾಗಿದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲಾತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅವುಗಳನ್ನು ಅಗತ್ಯವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(ಬಿ) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ರಶೀದಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಯಾವ ಸಮಯದ ಚಾಕಟ್ಟಿನ ಒಳಗಾಗಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(ಸಿ) ಕೆ.ವೈ.ಸಿ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಹಾಗೂ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾಬೇಸ್ ನಿರ್ಮಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ಕುಟುಂಬದ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ನಾವು ವಿನಂತಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಆದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಈ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅತ/ ಆಕೆ ಕೊಡಲು ಇಚ್ಛಿಸಿದರೆ ಮಾತ್ರವೇ ಅವರುಗಳು ನೀಡಬಹುದಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(2.2) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು:

(ಎ) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ವಿಲೇವಾರಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಆ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲ್ಪಡುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ಅದರ ವಸೂಲಿಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಇವೆಲ್ಲದಕ್ಕೂ ಸಹ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪಡೆದ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಕಡತದಲ್ಲಿ/ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ಬಿ) ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

(ಸಿ) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು ಅದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿ ದಸ್ತಾವೇಜಿನ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(2.3) ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನಿಲು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ.

(ಎ) ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿಯೇ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆ ರೀತಿಯ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಂತರದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಿತ್ತವೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗುವುದು.

(ಬಿ) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡಿಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(ಸಿ) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ತಿರುವಳಿಯ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ

ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್ ಕಂಪನಿಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ ಪಾವತಿಯಾಗುವ ವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನಲ್ಲಿರುವ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(2.4) ಗೌಪ್ಯತೆ:

(ಎ) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಹೊರತು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಎಂದೇ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇವೆ.

(ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಹೊರತು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ನಾವು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕಕ್ಕೆ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

* ನಾವು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಾನೂನುಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾದರೆ:

* ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿ ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಬದ್ಧತೆಯಾಗಿದ್ದರೆ.

* ನಮ್ಮ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿ ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾ: ವಂಚನೆಯ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆಗೆ)

* ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು/ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ನಮ್ಮ ಗ್ರೂಪ್ ಮತ್ತು ಸಹವರ್ತಿ ಕಂಪನಿಗಳು

* ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ನಾವು ಈ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

(2.5) ಸಾಮಾನ್ಯ

(ಎ) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪವನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಾಲದಾತನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ)

(ಬಿ) ಎರವಲು ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಇದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

(ಸಿ) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವ ಕ್ರಮವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂದರೆ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯುಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು, ಇತ್ಯಾದಿ.

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

3. ದೂರುಗಳು.

ಯಾವುದೇ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅರ್ಜಿದಾರರು/ ಸಾಲಗಾರರು ಕಂಪನಿಯ ಸಂಬಂಧಿತರ ಶಾಖೆಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಅವರು

ಎಲ್ಲಿಂದಲೇ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆದಿದ್ದರೂ ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ತಕ್ಷಣವೇ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವಿಷಯವನ್ನು ಗಮನಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

4. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ :

ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಶಾಖೆಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿಧವಾದ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಕಾಗಿಯೇ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಿಂದ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗಿದೆ.

ನಿರ್ಧಾರದ ಮಟ್ಟ	ಪರಿಹಾರದ ಮಟ್ಟ
ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ	ವಿಭಾಗೀಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ
ವಿಭಾಗೀಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ	ರಾಜ್ಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ
ರಾಜ್ಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ	ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ
ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ	ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿ.

5. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳು:

ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ನಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ.

6. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಅತ್ಯಂತ ಹಿರಿಯ ಮಟ್ಟದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಿರುತ್ತಾರೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ,
ಪಿ.ಎಸ್.ಎನ್. ಫೈನಾನ್ಸ್ (ಪ್ರೈ) ಲಿಮಿಟೆಡ್,
ನಂ.380, ಇಟ್ಟಿನ ಕೇಂದ್ರ,
1ನೇ ಮಹಡಿ, 3ನೇ ಬ್ಲಾಕ್, 16ನೇ ಮುಖ್ಯರಸ್ತೆ,
ಕೋರಮಂಗಲ, ಬೆಂಗಳೂರು-560034

ಇಮೇಲ್: **psnfinance.psn@gmail.com**

ದೂರವಾಣಿ 080-41321690

ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಾಗಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಸೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರಬೇಕಾಗಿರುತ್ತದೆ.

7. ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಳು:

ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಣೆಗಳು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು
 ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗಿವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
 ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ
 ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ
 ಸಾಲಗಾರನು ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ
 ತಿಳಿಸಿರುವಂತಹ ಆರ್.ಬಿ.ಐ.ನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ
 ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು
 ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ (ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.)

ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿ,

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,

10/3/8, ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ,

ಬೆಂಗಳೂರು-560001

ದೂರವಾಣಿ 91-080 22180387

ಇ ಮೇಲ್: **dnbs@rbi.org.in**