

ಭಾನಿಕ್ಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ

ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಮಂಡಳಿಯಿಂದ(ಬೋರ್ಡ್ ನಿಂದ) ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ / ತಿದ್ದುಪಡಿಯಾದ ದಿನಾಂಕ	ಪರಿಶೀಲಿಸಿದವರು	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ಕೊನೆಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ
ಮಾರ್ಚ್ 21, 2025	ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹ ಕ ಅಧಿಕಾರಿ (CEO)	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	8	ಡಿಸೆಂಬರ್ 13, 2024

## ಷಯ ಸೂಚಿಕೆ

ಭಾನಿಕ್ಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ .....	1
ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ .....	1
1. ಪೀಠಿಕೆ .....	3
2. ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶ .....	3
3. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ / ಡಿಜಿಟಲ್ / ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಆಧಾರಿತ ಅಥವಾ ಇತರೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದಸ್ತಾವೇಜು .....	4
4. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು & ಷರತ್ತುಗಳು .....	4
5. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ....	5
6. ಭದ್ರತೆಗಳ ವಿಮೋಚನೆ .....	5
7. ಸಾಮಾನ್ಯ .....	6
8. ಬಡ್ಡಿ ದರ .....	6
9. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ .....	8
10. ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ .....	9
11. ವಿಧಿಸಲ್ಪಡುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ .....	10
12. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ತಾರತಮ್ಯ .....	10
13. ಕೆವೈಸಿ .....	10
14. ಜಾಮೀನುದಾರ .....	10
15. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ ಅನುಸರಣೆ .....	11

## 1. ಪೀಠಿಕೆ

ಭಾನಿಕ್ಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ('ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್' ಅಥವಾ 'ಕಂಪನಿ') ನೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧ ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಒದಗಿಸುವ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು, ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ ಹೊಂದಿದೆ, ಇದು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಉತ್ತಮ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಬಹುದಾದ ಮತ್ತು ವಿತರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಉತ್ತಮವಾದ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ ನಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ('ಆರ್ ಬಿಐ') ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ ('ಎಫ್ ಪಿಸಿ') ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ, ಆ ಮೂಲಕ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ (ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ) ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್ ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ ಅನ್ನು ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಂಹಿತೆಯ ಆಂತರ್ಯ ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ

## 2. ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶ

- ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಡಳಿತದ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು.
- ಉತ್ತಮ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು.
- ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು.
- ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.
- ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು, ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು.

### 3. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ / ಡಿಜಿಟಲ್ / ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಆಧಾರಿತ ಅಥವಾ ಇತರೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದಸ್ತಾವೇಜು

- ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಡೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ದಸ್ತಾವೇಜಿನ ಸೆಟ್, ಇತರ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ವಿಶಾಲವಾದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಇತರ ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು / ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಕೂಡ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುವ ಅಂದಾಜು ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್-ಆಧಾರಿತ/ಕಾಗದರಹಿತ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

### 4. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು & ಷರತ್ತುಗಳು

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಪ್ರೈಸಲ್(ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರ ಕ್ರೆಡಿಟ್(ಸಾಲದ) ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಸರಿಯಾದ ತತ್ವರತೆ ಇರುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಿಎಫ್ಐಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅರ್ಜಿ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್-ಆಧಾರಿತ/ಕಾಗದರಹಿತ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ತಲುಪಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಿಎಫ್ಐಎಲ್ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸುತ್ತದೆ. ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್-ಆಧಾರಿತ/ಕಾಗದರಹಿತ ಸಾಲ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅಥವಾ ಅದರ ಭಾಗಷಹ ವಿತರಿಸಲು ಮಾಡಿದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು/ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪಾವತಿ/ಬಾಕಿಗಳ ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಬೋಲ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರವು ಸಾಲಗಾರನು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸದಿರುವ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಸದಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

#### 5. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ

- ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಆಂತರಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಿರ್ದರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಧಿಕವಾಗಿಲ್ಲವೆಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ದಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

#### 6. ಭದ್ರತೆಗಳ ವಿಮೋಚನೆ

ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ವಸೂಲಿ ಮೇಲೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ವಿಮೋಚನೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಿಡುವಳಿಗಾಗಿ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

## 7. ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಬೇಕು)
- ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮತ್ತೊಂದು ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ , ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರು ವಿನಂತಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಿದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಹೊಂದಿದೆ.
- ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅನಗತ್ಯವಾಗಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಪ್ರತಿಕೂಲವಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ದೇಹಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು / ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ (ಗಳು) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಒದಗಿಸಿದ ಭದ್ರತೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಭದ್ರತೆ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅದರ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್/ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿ ಎಂದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸದಿರಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಗಳಿಂದ ನಿರ್ಗಮಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಮಯದ ಗಡುವು ಎಂದರ್ಥ. ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್/ಲುಕ್-ಅಪ್ ಮೂರು ದಿನಗಳು ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು ದಿನವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿಯ ನಂತರವೂ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಆರ್ ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಬೋರ್ಡ್-ಅನುಮೋದಿತ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಬೋರ್ಡ್-ಅನುಮೋದಿತ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್/ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದಂಡವಿಲ್ಲದೆ ಮೂಲ ಮತ್ತು ಅನುಪಾತದ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರವನ್ನು (APR) ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಿಂದ ನಿರ್ಗಮಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

## 8. ಬಡ್ಡಿ ದರ

- ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿದಿರುವಂತೆ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಅನಾವಶ್ಯಕವಾಗಿ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರ ಅಪಾಯದ ವಿವರ, ಹಣದ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರದ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು, ಸಾಲದ ವೆಚ್ಚ, ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ನೀಡಲ್ಪಟ್ಟ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮತ್ತು ಮೇಲಾಧಾರ ಭದ್ರತೆ (ಅನ್ವಯವಾದಲ್ಲಿ), ಒಪ್ಪಂದದ ರಚನೆ, ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರ ಐತಿಹಾಸಿಕ ದಾಖಲೆ ಮುಂತಾದ ಸ್ಥೂಲ ನಿಯತಾಂಕಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ತಲುಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವ ನಿರ್ಧಾರ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಕೇಸ್-ಟು-ಕೇಸ್ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಣಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಸಾಲಗಾರನ ಇತರ ಹಣಕಾಸಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು, ಹಿಂದಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ದಾಖಲೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಬಹು ನಿಯತಾಂಕಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. ತಿಳಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.
- ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಬದಲಾಗಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಹಣದ ನಿಜವಾದ ವಿತರಣಾ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಇಡೀ ತಿಂಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಸಾಲವು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ವಿತರಣೆಯ ನಿಖರವಾದ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ, ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪುಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ನಿವ್ವಳ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ, ಕಂಪನಿಯು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಕಂಪುಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ನಿವ್ವಳ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮುಂಗಡಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

### 9. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

- ಪ್ರಸ್ತುತದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಬಹಳ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕವಾಗಿದೆ; ಹಾಗಾಗಿ, ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ನಿರಂತರ ವ್ಯಾಪಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ.
- ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂತ್ಯಾಪ್ತಿಯು ಗಮನ ವಹಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಾಗಿವೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತತ್ ಕ್ಷಣದ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತಿ ಅಗತ್ಯ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಬಲವಾಗಿ ನಂಬುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಬಹಳಷ್ಟು ಉಪಕ್ರಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಬಂದಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು, ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಬಂದಂತಹ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮವಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗಿರುವುದೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ:

#### ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ: ಮೊದಲ ಹಂತ:

ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ಸಮಸ್ಯೆ ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ಕಂಪನಿಯ ನೆರವು ನೀಡುವ ತಂಡವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರರು ಹೀಗೂ ಮಾಡಬಹುದು:

- ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಬರೆಯುವುದು: [Grievance@Bhanix.in](mailto:Grievance@Bhanix.in).
- ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಗೆ ಬರೆಯುವುದು. [www.bhanixfinance.com](http://www.bhanixfinance.com)

ಕಚೇರಿಯ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10.00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.30 ರವರೆಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ (ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

#### ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ: ಎರಡನೇ ಹಂತ:

ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರನು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂತ್ಯಾಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಹುದು. ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ):

#### ಶ್ರೀಮತಿ ಪುಷ್ಪಿಂಡರ್ ಕೌರ್

ವಿಳಾಸ: ಇಂಡಿಯಾನಾ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಸೆಂಟರ್, 5 ನೇಮಹಡಿ, "ಬಿ" ವಿಂಗ್, ಮಕ್ವಾನಾ ರಸ್ತೆ, ಆಫ್. ಎಂ. ವಾಸಂಜಿ ರಸ್ತೆ, ಮರೋಲ್ ನಾಕಾ, ಅಂಧೇರಿ ಕಚೇರಿ (ಪೂರ್ವ), ಮುಂಬೈ -400059

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 9983107444

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: [Grievance@Bhanix.in](mailto:Grievance@Bhanix.in)

ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದೂರಿಗೂ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

**ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ: ಮೂರನೇ ಹಂತ:**

30 (ಮೂವತ್ತು) ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ಇವರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿ

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ(ನೋನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೂಪರ್ವಿಷನ್ ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 3 ನೇ ಮಹಡಿ, ಆರ್ ಬಿಐ ಬೈಕುಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ ಕಟ್ಟಡದ ಎದುರು. ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೈಲು ನಿಲ್ದಾಣ, ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ-400 008.

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: [nbfcomumbai@rbi.org.in](mailto:nbfcomumbai@rbi.org.in)

ಫೋನ್ ನಂಬರ್. 022-2302-814

**10. ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್**

**a. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021**

ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಬೇಕು.

**b. ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೇಮಕ**

ನವೆಂಬರ್ 15, 2021 ರ ದಿನಾಂಕದ 'ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಂದ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೇಮಕ' ಎಂಬ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದ ನಂತರ ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಮತ್ತು ಅನುಗುಣವಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

### 11. ವಿಧಿಸಲ್ಪಡುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಅಂದಾಜು ಸೂಚನೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಅಪಾಯದ ಅಂದಾಜು ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಸಹ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.

### 12. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ತಾರತಮ್ಯ

ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕರು ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಏಜೆನ್ಸಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ಸರ್ಕಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯ ಹಂಚಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಿದರ ಹೊರತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವ ನಿರ್ಬಂಧಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ) ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

### 13. ಕೆವೈಸಿ

ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೆವೈಸಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ, ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತನ್ನು ದೃಢಪಡಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಕೆವೈಸಿ, ಆಂಟಿ-ಮನಿ ಲಾಂಡರಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಕೋರಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು.

### 14. ಜಾಮೀನುದಾರ

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ:

- ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಪತ್ರ/ಖಾತರಿ ಪತ್ರ.
- ಅವನು/ಅವಳು ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಯವಾದಲ್ಲಿ ಬಿಎಫ್‌ಐಎಲ್ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

#### 15. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ ಅನುಸರಣೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು. ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುವುದು.

---