ಕಿಯಾನ್ಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
(KFPL)

ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್

ಆವೃತ್ತಿ: 1.0

ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ: 15ನೇ ಡಿಸೆಂಬರ್ 2024

ಕಿಯಾನ್ಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

("KFPL" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ")

ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್

ಪರಿವಿಡಿ

ಹಿನ್ನೆಲೆ 3

ಉದ್ದೇಶಗಳು: 3

ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳು: 3

ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು: 4

1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ 4

2. ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು 5

3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ಪ್ರಮುಖ ವಿಷಯಗಳ ವಿವರಣೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ 5

4. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಕ್ರಮಗಳು 6

5. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ 6

6. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ 6

ಪ್ರಕಟಣೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಸರಣ 8

ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ 8

ನಿಯಮಿತ ಪರಿಶೀಲನೆ 9

ಹಿನ್ನೆಲೆ:

ಕಿಯಾನ್ಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕೆಎಫ್‌ಪಿಎಲ್) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ). ಇದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ನಿಯಮಗಳಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್ ("ಕೋಡ್") ಅನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (RBI) RBI/2011-12/470 DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 ದಿನಾಂಕ ಮಾರ್ಚ್ 26 ರ ಸುತ್ತೋಲೆ ಹಾಗೂ ಆ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಜೂನ್ 30, 2013ರ ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸಿದ ವರದಿಯಂತೆ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 28, 2006 ರಂದು RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು ಹಾಗೂ ತದನಂತರದ ಕಾಲಾನುಕಾಲದ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಉದ್ದೇಶಗಳು:

ಈ ನೀತಿಯ ಮುಖ್ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿರುತ್ತದೆ..
2. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿ ಸಾಲ ನೀಡುವುದರೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಕಾಪಾಡಲು ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುವುದು.
3. RBIನ ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವುದು.
4. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆಗೆ ಸಮರ್ಥ ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯಶೀಲವಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದು.
5. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಪೇಕ್ಷೆಗನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾಲಾನುಕಾಲಕ್ಕೆ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಗಳಿಸುವುದು.

ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳು:

- **ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದಿರುವುದು:**
  - KFPL ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ಧರ್ಮ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- **ಸಂವಹನ ಭಾಷೆ:**
  - ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ:**
  - KFPL ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸ್ಪಷ್ಟ, ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.
- **ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡದಿರುವುದು:**
  - ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ KFPL ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಯಾವುದೇ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ವಿಫಲವಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಸಮರ್ಥನೀಯ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:

1. **ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ**

- ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರದ ವಸ್ತು
    - KFPL ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ, ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- ಅರ್ಜಿಯ ನಿಯಮಗಳು:
    - KFPL ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಛೇರಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಅಗತ್ಯ ಪೂರಕ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ:
    - ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಅಥವಾ ಪೋಸ್ಟ್/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

- ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕಾಲಮಿತಿ:
    - KFPL ಯಾವಾಗಲೂ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದ ಪರಿಮಿತಿ ಒಳಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿಗೊಳಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ತಕ್ಷಣವೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
    - KFPL ಸಾಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಮಯದ ಪರಿಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಮುಗಿಸಲು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಅದನ್ನು ಪೂರೈಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಡೆತಡೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸುವಲ್ಲಿ ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ.

- ಸಂವಹನ:
    - ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಇವುಗಳನ್ನು ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.
    - ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲಸ್ವೀಕಾರ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ನಿಯಮಾನುಸಾರ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ಪೂರಕ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು

- KFPL ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಜೋಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- KFPL ತನ್ನ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ 'ಆಲ್-ಇನ್-ಕಾಸ್ಟ್' (ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ) ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ತುಲನೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ಒಂದೇ ರೀತಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯಂತೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಹಾಗೂ ಬದಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಖಂಡಿತವಾಗಿ ತಿಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- KFPL ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ದಂಡವನ್ನು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಈ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಚಕ್ರಬಡ್ಡಿಯು ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಹೊರತಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- ದಂಡದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕದ ಕಾರಣವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ಪ್ರಮುಖ ವಿಷಯಗಳ ವಿವರಣೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ

- ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ:
  - ಸಾಲಗಾರರ ಆದಾಯ, ಬಾಧ್ಯತೆ, ಒಟ್ಟು ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಹತೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲದ ದಾಖಲೆ:
  - ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯ
  - KFPL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಂತೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಹೊಂದಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಖಂಡಿತವಾಗಿ KFPL ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

4. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಕ್ರಮಗಳು

- ಕೆಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನೈತಿಕ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಬಲವಂತದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳದೆ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದು. ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ವಸೂಲಾತಿ ವಿಧಾನವು ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ವಾಸ್ತವವಾದಿ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಕೂಡಿರುತ್ತದೆ. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಗಳು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲ ತತ್ವಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ.

5. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ

- ಮಾಹಿತಿ ರಕ್ಷಣೆ
  - KFPL ನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಇರಿಸಲಾಗುವುದು. ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ:
  - KFPL ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾಲಾನುಕಾಲಕ್ಕೆ CIC ಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. CIC ಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ನವೀಕರಿಸಿದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಅದು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

6. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

- KFPL ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಬಹು-ಹಂತದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ದೂರುಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಕರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಹಂತ

  ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು, KFPL ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನೇರ ಸಂವಹನದ ಬಹು ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು KFPL ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇದನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಧಾನಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:
  - **ನಿಯೋಜಿಸಿದ ಸಂಖ್ಯೆ**:ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ಸೋಮದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ) 9:00 AM ನಿಂದ 6:00 PM ವರೆಗೆ ಕರೆ ಮೂಲಕ +91 630-418-5914 ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
  - ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು/ವಿನಂತಿಯನ್ನು ನಮಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದುCompliance@kiyanshfinance.com
  - ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು:
    - www.kiyanshfinance.com

- ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:
- ನಂ.10 ಎರಡನೇ ಮಹಡಿ ಎ.ಎಸ್. ಚಾರ್ ಸ್ಟ್ರೀಟ್, ಬಿ.ವಿ.ಕೆ. ಅಯ್ಯಂಗಾರ್ ರಸ್ತೆ, ಚಿಕ್ಕಪೇಟೆ -560053, ಬೆಂಗಳೂರು.ಗ್ರಾಹಕರ ಪರವಾಗಿ ನಮ್ಮ ಕಛೇರಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿ (ಸಂಪರ್ಕ ಅಧಿಕಾರಿ (RO)/ ಏರಿಯಾ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ (AM)), ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ತಂಡಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ದೂರಿನ ಭಾಗವಾಗಿ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ:
  - ಗ್ರಾಹಕ ID
  - ದೂರುದಾರರ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ.
  - ದೂರಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸಾರಾಂಶ

- ಮಧ್ಯಮ ಹಂತ
  - KFPL ದೂರನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು 21 (ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 21 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು KFPL ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯCompliance@kiyanshfinance.com ಇಮೇಲ್‌ಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಇವರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ . ನಂ.10 ಎರಡನೇ ಮಹಡಿ ಎ.ಎಸ್. ಚಾರ್ ಸ್ಟ್ರೀಟ್, ಬಿ.ವಿ.ಕೆ. ಅಯ್ಯಂಗಾರ್ ರಸ್ತೆ, ಚಿಕ್ಕಪೇಟೆ -560053, ಬೆಂಗಳೂರು.

- ತೃತೀಯ ಹಂತ
  - ದೂರು/ವಿವಾದವು 1 (ಒಂದು) ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು KFPL ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುವ RBIನ ಸಂಬಂಧಿತ DNBS ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. DNBS ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ಪ್ರಕಟಣೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಸರಣ:

- ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್ (FPC) KFPL ನ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಯಾವಾಗಲೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
- KFPL ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್ (FPC) ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕಾರವೇ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೌಹಾರ್ದ ಹಾಗೂ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಅಣಿಗೊಳಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ:

- KFPL ನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್ (FPC) ಎಲ್ಲಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ-ಸಂಬಂಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು KFPL ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ನಿಯೋಜಿತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕು:

- **ನೈತಿಕ ಆಚರಣೆಗಳು**:
  - KFPL ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು, ಯಾವುದೇ ಬಲವಂತದ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆಯ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- **ಗೌರವಾನ್ವಿತ ವಿಧಾನ**:
  - KFPL ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪುನಃ ಪುನಃ ಭೇಟಿಯಾಗುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಸೌಹಾರ್ದವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಿರುಕುಳ, ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಳಸಬಾರದು.

- **ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತ ವಸೂಲಾತಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು**:
  - ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತವಾಗಿ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು. ಬಲವಂತದ ವಿಧಾನಗಳಿಗಿಂತ ಮನವೊಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮಾತುಕತೆಯ ಮೂಲಕ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದು.

- **ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳು**:
  - ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ದೂರವಾಣಿ-ಇಮೇಲ್ ಸಂಪರ್ಕ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳು ಅಥವಾ ಲಿಖಿತ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರದಂತಹ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- **ಸಂವಹನ ಭಾಷೆ**:
  - ಸ್ಪಷ್ಟತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- **ಅಧಿಕೃತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ**:
  - ತಮ್ಮ ಗುರುತಿನ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಹಾಜರುಪಡಿಸುವ ಅಧಿಕೃತ KFPL ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ನಿಯೋಜಿಸಿದ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಮಾತ್ರ ವಸೂಲಾತಿ-ಸಂಬಂಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ KFPL ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ.

- **ತರಬೇತಿ ಪಡೆದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ**:
  - ವಸೂಲಾತಿಯ ಕರೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ, ನೇರವಾದ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ಮನವೊಲಿಸುವ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತಾರೆ.

- **ಸಮರ್ಪಕ ಸಂಪರ್ಕ ಸಮಯಗಳು**:
  - ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 08:00 AM ನಿಂದ 08:00 PM ವರೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವರ ಉದ್ಯೋಗದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಸೂಚಿಸಿದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- **ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು**:
  - ವೈಯಕ್ತಿಕ ದುಃಖದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ವಸೂಲಾತಿ ಭೇಟಿಗಳು ಮತ್ತು ಕರೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌರವಕ್ಕೆ ಧಕ್ಕೆಯಾಗದಂತೆ ಮರುಹೊಂದಿಸಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- **ಕಾನೂನು ಮರುಪಾವತಿ ಕ್ರಮಗಳು**:
  - KFPL ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಲಿಖಿತ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸದೆ, ಅವರಿಗೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡದೆ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

- **ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ**:
  - ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅತ್ಯಂತ ಗೌಪ್ಯತೆಯಿಂದ ಕಾಪಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ರಕ್ಷಣೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- **ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು**:
  - ಮರುಪಾವತಿಯ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಾಗದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು KFPL ಅಗತ್ಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. KFPL ನ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನುಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟಿನಲ್ಲಿ ದಾಖಲು ಮಾಡಿ ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯಬಹುದು.

ನಿಯಮಿತ ಪರಿಶೀಲನೆ:
ಈ ನೀತಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್‌ಬಿಐ, ಯಾವುದೇ ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ, ಕೆಎಫ್‌ಪಿಎಲ್ ಹೊರಡಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಬದಲಾದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು, ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಆಗಾಗ ಒಳಪಡಲು ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು

ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ KFPL ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ

• ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

• ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

• ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪ್ರದರ್ಶನ. ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಘಟಕದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ಕುರಿತು ಚಲಾವಣಾ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ. RBI/ 2023-24/60 DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24 ದಿನಾಂಕ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 13, 2023 ರಂದು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಕುರಿತಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ/ವಾಪಸಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ. KFPL ಈ ಕೆಳಗಿನ ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

• ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ/ಮುಚ್ಚಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪಡೆದ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ

ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಸ್ತು ಅಥವಾ ಅಂಶವನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿ/ಹಿಂದಿರುಗಿಸಿ

- ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ/ಮುಚ್ಚಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿ
- ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಠೇವಣಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ, ಏಕೈಕ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರ(ರು)/ಅಡಮಾನದಾರರ ಮರಣದ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, KFPL ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಫೋನ್/SMS ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿತ ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಆಯಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲು ತನ್ನ ಭದ್ರತಾ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಠೇವಣಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಭದ್ರತಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರ KFPL ಯಾವಾಗಲೂ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತಾ ಬಡ್ಡಿ/ಮೇಲಾಧಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು. ಸಾಲಗಾರನು KFPL ಗೆ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾದ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೊಸ ಭದ್ರತಾ ಬಡ್ಡಿಯೊಂದಿಗೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಥವಾ ಬದಲಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, KFPL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಬಹುದು.

ಠೇವಣಿ ಮಾಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇತರ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಠೇವಣಿ ಮಾಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ

- ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, KFPL ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು KFPL ಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ₹5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

****