

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA PRIVATE LIMITED

FAIR PRACTICES CODE of NRFSI is available in following vernacular languages:

- ✓ TAMIL
- ✓ MARATHI
- ✓ HINDI
- ✓ GUJARATI
- ✓ KANNADA
- ✓ MALAYALAM
- ✓ TELUGU

FAIR PRACTICES CODE - TAMIL

1. அறிமுகம்

நிசான் ரெனால்ட் பைனான்சியல் சர்வீசஸ் இந்தியா பிரைவேட் லிமிடெட் (NRFSI) ("நிறுவனம்"), இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் ("RBI") பதிவுசெய்யப்பட்ட ஒரு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் ("NBFC"), இந்தியாவில் நிசான், ரெனால்ட் & டட்சன் பிராண்டுகளுக்கு சில்லறை கடன் மற்றும் டீலர் நிதியுதவி மற்றும் பிற தொடர்புடைய வணிகங்களை விரிவுபடுத்துவதன் மூலம் வாகனம் மற்றும் கேப்டிவ் நிதியுதவி வணிகத்தில் உள்ளது. பயன்படுத்திய கார்கள் (மல்டி பிராண்ட்) மற்றும் குழு ஊழியர்களுக்கு தனிநபர் கடன்களையும் நிறுவனம் வழங்குகிறது. காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையம் (IRDAI) மூலம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆயுள், பொது மற்றும் சுகாதார காப்பீட்டை வழங்குவதற்காக நிறுவனம் ஒரு கார்ப்பரேட் முகவராக (கலப்பு) பதிவு செய்துள்ளது. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு என வரையறுக்கப்பட்டுள்ள ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களின் அடிப்படையில் இந்தக் கொள்கை உருவாக்கப்பட்டுள்ளது.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அதன் அறிவிப்பு எண். RBI/2015-16/470 DNBS (PD) CC No. 266/03.10.01/2011-12 தேதியிட்ட 26 மார்ச் 2012 & மாஸ்டர் சுற்றறிக்கை அறிவிப்பு எண். RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 தேதியிட்ட 1 ஜூலை 2015, அனைத்து NBFC களின் இயக்குநர்கள் குழுவால் வடிவமைக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களை பரிந்துரைத்துள்ளது. அவ்வாறு வகுக்கப்பட்டு பணிப்பாளர் சபையினால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நேர்மையான நடைமுறைக் கோவையானது பொதுமக்களின் தகவலுக்காக வெளியிடப்பட்டு பரப்பப்பட வேண்டும். நியாயமான நடைமுறைகள் விதித் தொகுப்பு குறித்த இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் அறிவிப்பின் அடிப்படையில் இந்தக் கொள்கை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படுகிறது.

2. குறிக்கோள்

இக்கொள்கை பின்வரும் நோக்கங்களுக்காக உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களுடன் பழகுவதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- வெளிப்படாதத் தன்மையை அதிகரிக்கவும், இதனால் எங்கள் நிறுவனத்திடமிருந்து எந்த வகையான சேவை நிலையை எதிர்பார்க்கலாம் என்பதை வாடிக்கையாளர் நன்கு புரிந்துகொள்ள முடியும்.
- நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையை வளர்த்தல்.

NRFSI இன் கொள்கைக்கான அர்ப்பணிப்பு ஊழியர் பொறுப்புக்கூறல், கண்காணிப்பு மற்றும் காலமுறை மீளாய்வுகள், பயிற்சி மற்றும் பொருத்தமான முறைமைகள் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிரூபிக்கப்பட்டுள்ளது.

வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் நியாயமான கடன் வழங்கலுக்கான வலுவான அர்ப்பணிப்பை பிரதிபலிக்கின்றன மற்றும் அனைத்து ஊழியர்களும் அந்த அர்ப்பணிப்பை அறிந்திருக்கிறார்கள் என்பதை உறுதிப்படுத்த வடிவமைக்கப்பட்ட நடைமுறைகளை நிறுவுவதற்கு NRFSI இயக்குநர்கள் குழு மற்றும் நிர்வாகக் குழு பொறுப்பாகும்.

3. பொருந்தும் தன்மை

இந்தக் கொள்கை வழங்கப்படும் நிதித் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்குப் பொருந்தும் அல்லது எதிர்காலத்தில் அறிமுகப்படுத்தப்படக்கூடிய நிதித் தயாரிப்புகளுக்குப் பொருந்தும். நிறுவனத்தினால் தற்போது வழங்கப்படும் பிரதான உற்பத்திகள் / சேவைகள் பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்குகின்றன:

- a. சில்லறை நிதி (புதிய மற்றும் பயன்படுத்திய கார்கள்)
- b. டீலர் சரக்கு நிதி
- c. குழு ஊழியர்களுக்கான தனிநபர் கடன்கள்
- d. மோட்டார் காப்பீடு

நிறுவனத்துடன் தொடர்புடைய தயாரிப்பு / சேவை டீலர் முனையில் வழங்கப்பட்டாலும் அல்லது ஏதேனும் ஏஜென்சி வளாகத்தில் வழங்கப்பட்டாலும் அல்லது ஆன்லைனில் வழங்கப்பட்டாலும், ஏதேனும் இருந்தால் தவிர, மேற்கூறியவற்றிற்கு இந்த கொள்கை பொருந்தும். இந்த கொள்கை நிறுவனத்திற்குள் அனைத்து மட்டங்களிலும் செயல்படுத்தப்படுகிறது. சந்தைப்படுத்தல், கடன் மூலாதாரம், செயலாக்கம், சேவைகள், வாடிக்கையாளர் பணியமர்த்தல், வசூல் நடவடிக்கைகள் மற்றும் கடன் முடித்தல் (கடன் வாழ்க்கை சுழற்சி) உள்ளிட்ட NRFSI இன் செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள் பொருந்தும்.

4. முக்கிய அர்ப்பணிப்புகள்

- a. *கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தின் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை புரிந்துகொள்ள உதவுவதற்கு:*
 - i. நிறுவனத்திடமிருந்து கடன் பெறும் போது கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனத்தின் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் வட்டி விகிதங்கள் / சேவைக் கட்டணங்கள் பற்றிய தெளிவான தகவல்கள் வழங்கப்படுவதை உறுதி செய்தல்.
 - ii. கடனின் சேவைக் காலத்தின் போது வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள், முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு தெரியப்படுத்துதல்.

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

b. வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து கொடுக்கல் வாங்கல்களிலும் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் நடந்து கொள்ளுதல்:

- நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் நிதியியல் உற்பத்திகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான இந்தக் கொள்கையில் உள்ள கடப்பாடுகள் மற்றும் நியமங்களை நிறைவேற்றுவதல்.
- இந்த கொள்கை நிறுவனத்திற்குள் அனைத்து நிலைகளிலும் செயல்படுத்தப்படுவதையும், நிறுவனத்திற்குள் ஒவ்வொரு பிரிவு / துணைப் பிரிவுகளுக்கும் பொருந்துவதையும் உறுதிசெய்தல்.
- தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் பொருத்தமான கொள்கைகளை பூர்த்தி செய்வதை உறுதிசெய்தல்.
- நிறுவனத்தின் நிதிசார் உற்பத்திகள் மற்றும் சேவைகள் பொருத்தமான சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதிசெய்தல்.
- கடன் விண்ணப்பம் பரிசீலிக்கப்படும் கால வரம்பு பற்றி கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவித்தல் மற்றும் சீரான இடைவெளியில் அதன் நிலை குறித்து அவர்களுக்கு தெரியப்படுத்துதல்.
- நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட விரிவாக்க செயல்முறையுடன் வாடிக்கையாளர் புகார்களை உடனடியாக கையாளுதல்.

c. வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமானதாகவும் நடத்துவதற்கு.

d. நிறுவனத்தின் தயாரிப்பு எவ்வாறு செயல்படுகிறது என்பதை வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்துகொள்ள உதவுவதற்கு:

- கொடுக்கல் வாங்கல்களின் நிதித் தாக்கங்களை விளக்குதல்.
- விளம்பரம் மற்றும் விளம்பர பொருட்கள் தெளிவானவை, நியாயமானவை மற்றும் கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களால் எளிதில் புரிந்துகொள்ளப்படுவதை உறுதி செய்தல்.
- நிறுவனத்தின் எந்தவொரு பிரச்சாரங்கள், விளம்பரப் பொருட்கள் மற்றும் அதன் கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தின் தகவல்தொடர்பு ஆகியவற்றில் தவறான தகவல்கள் இல்லை என்பதை உறுதிசெய்தல்.
- கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரால் புரிந்துகொள்ளப்பட்ட ஆங்கிலம் அல்லது உள்ளூர் உள்ளூர் மொழியில் நிதித் திட்டங்களைப் பற்றி வாய்மொழியாகத் தெரிவித்தல்.
- கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் முடிவில் செல்வாக்கு செலுத்தாமல் தங்கள் தேவைக்கேற்ப நிதித் திட்டத்தைத் தேர்வுசெய்ய உதவுதல்.

5. பாரபட்சமின்மை கொள்கை

நிறுவனம் அதன் கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களிடையே அவர்களின் பாலினம், சாதி, மதம், பாலியல் சார்பு, திருமண நிலை, வயது அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் உதவி, தகவல் மற்றும் சேவையை நியாயமான, சமமான மற்றும் நிலையான முறையில் வழங்க வேண்டும். நிறுவனம் அதன் நியாயமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பை அதன் கடன் வாங்குபவர்கள் / எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிப்பு பலகை மற்றும் இணையதளத்தில் வைப்பதன் மூலம் தெரிவிக்கும்.

6. விண்ணப்பங்கள் / கடன் செயல்முறைகள்

- கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கிலத்தில் அல்லது கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளும் உள்ளூர் மொழியில் இருக்கும்.
- கடன் விண்ணப்ப படிவங்கள் கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கும் தேவையான தகவல்களை உள்ளடக்கும், இதனால் அவர் / அவள் தகவலறிந்த முடிவை எடுப்பதற்காக மற்ற நிதியாளர்கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீட்டை செய்ய முடியும்.
- விண்ணப்ப படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களை கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் குறிப்பிட வேண்டும்.
- KYC விதிமுறைகளை பூர்த்தி செய்வதற்கும் சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு இணங்குவதற்கும் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து சேகரிக்க வேண்டிய தகவல்களை கடன் விண்ணப்ப படிவம் தெளிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும்.
- அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புக்கை வழங்கும் முறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலக்கெடுவுக்குள் தீர்க்கப்படும் என்பது ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்படும்.
- விண்ணப்ப படிவத்தைப் பெற்ற தேதியிலிருந்து கடன் விண்ணப்பங்கள் குறைந்தபட்சம் 7 நாட்களுக்குள் அல்லது கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் மற்றும் நிறுவனத்திற்கு இடையில் பரஸ்பரம் ஒப்புக் கொள்ளக்கூடிய நீட்டிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் தேவையான ஆதரவு ஆவணங்களின் முழுமையான தொகுப்புடன் செயலாக்கத்திற்காக தீர்க்கப்படும்.
- ஏதேனும் கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அது உடனடியாக கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

7. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் /

நிபந்தனைகள்

- a. கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதி குறித்து நிறுவனம் உரிய விடாமுயற்சியை நடத்தும், இது விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கான முடிவை எடுப்பதற்கான முக்கியமான அளவுருவாக இருக்கும். இந்த மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கைகள், எழுத்துறுதி விதிமுறைகள் மற்றும் அது தொடர்பான நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப இருக்கும். இந்த கொள்கைகள் அவ்வப்போது ஒழுங்குமுறை தேவைகளுக்கு ஏற்ப நிர்வாகத்தின் முடிவின் அடிப்படையில் மாற்றத்திற்கு உட்பட்டவை.
- b. கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை அல்லது பிற தொகை குறித்து எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது மிக முக்கியமான ஆவணம் (எம்ஐடி) மூலம் தெரிவிக்கப்படும். ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது MID ஆனது வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதை பயன்படுத்தும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் சுருக்கத்தைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
- c. கடன் பெறுபவர்/வாடிக்கையாளரின் கையொப்பத்துடன் கூறப்பட்ட ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது MID இல் கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரிடமிருந்து நிறுவனம் ஒரு ஒப்புதலைப் பெறும்.
- d. நிறுவனம் அதன் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கடன் தொடர்பான அனைத்து விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் குறிப்பிடும். கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் இணங்க வேண்டும் மற்றும் அதில் ஏதேனும் வருங்கால மாற்றங்கள் இருந்தால் அவ்வப்போது கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- e. கடன் வழங்கல் நேரத்தில் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களுக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகலுடன் கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொண்டபடி கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை வழங்க நிறுவனம் எப்போதும் கடமைப்பட்டுள்ளது.
- f. கடன் ஒப்பந்தத்தில் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்களை நிறுவனம் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடும்.

01 ஏப்ரல், 2024 முதல்:

- g. அபராதம், வசூலிக்கப்பட்டால், கடன் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக கடன் பெறுபவரின் ஒப்பந்தம் 'அபராத கட்டணங்களாக' கருதப்படும் மற்றும் பின்வருவனவற்றில் விதிக்கப்படாது முன்பணங்கள் மீது விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தில் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவம். அங்கே அபராத கட்டணங்களை மூலதனமாக்குதல் ஆகாது அதாவது, அத்தகைய மீது மேற்கொண்டு வட்டி கணக்கிடப்படுதல் ஆகாது கட்டணங்கள். இருப்பினும், இது கூட்டு வட்டி நடைமுறைகளை பாதிக்காது.

- கடன் கணக்கில்.
- h. நிறுவனம் வட்டி விகிதத்தில் எந்த கூடுதல் கூறுகளையும் அறிமுகப்படுத்தாது மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்களுக்கு கடிதம் மற்றும் உணர்வு இரண்டிலும் இணங்குவதை உறுதி செய்யாது.
 - i. இந்த பாலிசியின் இணைப்பு -1 அபராத கட்டணங்கள் மற்றும் அவ்வப்போது வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்படும் பொதுவான கட்டணங்களை உள்ளடக்கியது.
 - j. அபராத கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாக இருக்கும் மற்றும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன் / தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு இல்லாமல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு ஏற்ப இருக்கும்.
 - k. 'வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக' 'தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களின் அபராத கட்டணங்கள், பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்கு விதிக்கப்படும் அபராத கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.
 - l. அபராத கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு MID/ஒப்புதல் கடிதத்தில் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும், இது கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாகும், கூடுதலாக வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்களின் கீழ் NBFC களின் வலைத்தளங்களில் காண்பிக்கப்படும்.
 - m. கடனுக்கான பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும்போதெல்லாம், அபராத கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராத கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு சந்தர்ப்பமும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

8. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- a. நிறுவனத்தின் வட்டி விகித மாதிரி கொள்கை வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் அதிகப்படியானவை அல்ல என்பதை தீர்மானிப்பதற்கும் உறுதி செய்வதற்கும் பொருத்தமான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வழங்குகிறது. நிறுவனம், பட்டுவாடா நேரத்தில், கடன் மற்றும் முன்பணங்கள் மீதான வட்டி விகிதம், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் மேலே குறிப்பிடப்பட்ட உள்புற கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை கண்டிப்பாக பின்பற்றுவதை உறுதி செய்யும்.
- b. கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட்ட ஒப்புதல் கடிதம் / எம்ஐடி-யில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும்

நிபந்தனைகளுக்கு இணங்கியவுடன் பட்டுவாடா செய்யப்படும்.

- c. பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்றவை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கில மொழி அல்லது உள்ளூர் மொழியில் நிறுவனம் அறிவிப்பு அளிக்கும். விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- d. நிறுவனம் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகையை உணர்ந்தவுடன் நிறுவனம் அனைத்து பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும் வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைகோரலுக்கு உட்பட்டது கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக இருக்கலாம். அத்தகைய செட்-ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் பற்றிய முழு விவரங்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்திருக்க நிறுவனத்திற்கு உரிமை உண்டு என்ற நிபந்தனைகளுடன் அதைப் பற்றிய அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.
- ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் என்ற முடிவு கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க இருக்கும்.

9. வட்டி விகிதங்களை ஒழுங்குபடுத்துதல்

- a. வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதங்களாக இருக்கும், இதனால் கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்கள் பற்றி தெரியும்.
- b. நிதிகளின் விலை, மார்ஜின் மற்றும் ஆபத்து பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு நிறுவனம் ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டது மற்றும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை தீர்மானித்தது. பல்வேறு வகை கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் நியாயத்தை நோக்கிய அணுகுமுறையை வெளிப்படுத்துவதுடன், நிறுவனம் அதன் இணையதளத்தில் பாலிசியை வைப்பதன் மூலமும், ஒப்புதல் கடிதம் / எம்ஐடியில் வழங்கப்பட்ட இணைப்பு குறிப்பின் மூலமும் அதைத் தெரிவிக்கும்.
- c. கடன் ஒப்பந்தத்தில் வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள் போன்றவை பற்றிய போதுமான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும். கட்டணங்கள்/வட்டி விகிதத்தில் ஏதேனும் மாற்றம் அல்லது பொருந்தக்கூடிய புதிய கட்டணங்களின் அறிமுகம் குறித்து கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு

தெரிவிக்கப்படும்.

10. மீள் உடமை[தொகு]

கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளருடனான கடன் ஒப்பந்தத்தில் மறுசீரமைப்பு பிரிவில் நிறுவனம் கட்டப்பட்டுள்ளது, இது சட்டப்பூர்வமாக செயல்படுத்தப்படும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்ய, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கும்:

- உடைமை எடுப்பதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்;
- அறிவிப்பு காலம் தள்ளுபடி செய்யப்படக்கூடிய சூழ்நிலைகள்;
- பாதுகாப்பை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை;
- சொத்து விற்பனை/ஏலத்திற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு இறுதி வாய்ப்பு;
- கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு மறுசீரமைப்பு வழங்குவதற்கான நடைமுறை;
- சொத்து விற்பனை/ஏலம் நடைமுறை.
- பற்றாக்குறை ஏற்பட்டால் மீட்பு செயல்முறை மற்றும் அதிகப்படியான வசூல் வழக்கில் ரீஃபண்ட் செயல்முறை; மற்றும்
- ரிசர்வ் வங்கி அவ்வப்போது அறிவுறுத்தும் திருத்தங்கள்.

11. பொதுவான

- கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரால் முன்னர் வெளிப்படுத்தப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தாலொழிய, கடன் ஒப்பந்தத்தில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.
- கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளர் வணிகத்தின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் குறிப்பிடப்பட்ட மணிநேரங்களுக்கு வெளியே அவர்களை அழைக்க வேண்டியிருந்தால் தவிர, 0800 மணிநேரம் முதல் 1900 மணிநேரம் வரை நிறுவனம் கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களை அழைக்கும்.
- அத்தகைய அமலாக்க நடவடிக்கையின் நிலுவைத் தொகைகள், செலவு மற்றும் செலவுகளை மீட்டெடுக்கும் நோக்கத்துடன், தேவைப்பட்டால், தவறிழைக்கும் கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் பிணையத்தை அமல்படுத்த நிறுவனம் ஏற்பாடு செய்யலாம்.
- நிறுவனம் தனது பாதுகாப்பு, மதிப்பீடு மற்றும் அதன் உணர்தல் ஆகியவற்றைச் செயல்படுத்தும் ஒட்டுமொத்த செயல்முறையும் நியாயமாகவும் வெளிப்படையாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்யும்.
- கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில் நிறுவனம் தேவையற்ற துன்புறுத்தலை மேற்கொள்ளாது.
- கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால்,

நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருந்தால், அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி சட்டத்திற்கு இணங்க இருக்கும்.

- g. கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களை பொருத்தமான முறையில் கையாள்வதற்கு சேகரிப்பு நிர்வாகிகள் மற்றும் பிற ஊழியர்களுக்கு நிறுவனம் போதுமான பயிற்சி அளிக்கும்.

12. குறை தீர்க்கும் அமைப்பு

ஒரு புகார் என்பது எந்தவொரு கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளர் அல்லது அவர்களின் நலன்களை சட்டப்பூர்வமாக பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் ஒருவர், எங்கள் தயாரிப்புகள், சேவைகள் அல்லது எங்கள் புகார் கையாளுதல் செயல்முறை பற்றி NRFSI க்கு அளிக்கும் அதிருப்தியின் வெளிப்பாடு என்று பொருள்படும், ஒரு பதில் அல்லது தீர்வு வெளிப்படையாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

புகார்/குறைகளை பதிவு செய்யும் முறை:

நிலை 1:

கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள விவரங்களின்படி தங்கள் புகார் / குறைகளை பதிவு செய்யலாம்:

- நிசான் பிராண்ட் கார்களைக் கொண்ட வாடிக்கையாளர்கள் எழுதலாம் / அழைக்கலாம் - csupport.nissanfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456
- ரெனால்ட் பிராண்ட் கார்களைக் கொண்ட வாடிக்கையாளர்கள் எழுதலாம் / அழைக்கலாம் - csupport.renaultfinance@nrfsi.com / 1800-315-4444
- டட்சன் பிராண்ட் கார்களை வைத்திருக்கும் வாடிக்கையாளர்கள் csupport.datsunfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456 என்ற எண்ணுக்கு இமெயில் அனுப்பலாம்

நிலை 2:

பதில் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள விவரங்களில் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியை அணுகலாம்:

திருமதி சந்தியா கணபதி,
வாடிக்கையாளர் சேவை முன்னணி,

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

தொலைபேசி: 044 - 4251 7400
நகர்பேசி: +91 97907 37275
மின்னஞ்சல்: gro.nrfsi@nrfsi.com

புகார்கள் / குறைகள் சாத்தியமான அனைத்து கோணங்களிலிருந்தும் விசாரிக்கப்பட்டு, புகார் / குறைகள் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்க முயற்சிக்கப்படும்.

நிலை 3:

குறை தீர்க்கும் மற்றும் நோடல் அதிகாரியிடமிருந்து பதில் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், தகுதியுள்ள கடன் பெறுபவர்/வாடிக்கையாளர் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள விவரங்களின் அடிப்படையில் தலைமை இடர் அதிகாரி மற்றும் சில்லறை செயல்பாடுகளின் தலைவரை அணுகலாம்:

திரு. சந்திரமௌலி வைத்தியநாதன், தலைமை இடர் அதிகாரிமின்னஞ்சல்: chandramouli.vaidyanathan@nrfsi.com

திரு. பிபின் ராபர்ட்ஸ், தலைவர் - சில்லறை செயல்பாடுகள் மின்னஞ்சல்: bibin.roberts@nrfsi.com

ரிசர்வ் வங்கிக்கு விரிவாக்கம்:

கடன் வாங்குபவர் / வாடிக்கையாளர் 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் RBI இன் DNBS பிராந்திய அதிகாரியின் பொறுப்பு அதிகாரியிடம் பின்வரும் முகவரியில் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

பொறுப்பதிகாரி
வங்கி சாரா மேற்பார்வைத் துறை,
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,
ஃபோர்ட் கிளாசிஸ்,
ராஜாஜி சாலை,
சென்னை - 600 001.
தொலைபேசி: 044 - 2539 9222, 044 - 2539 9283/84, 044 - 2539 9189
தொலைநகல்: 044 - 2539 3797
மின்னஞ்சல் முகவரி: ssmnbfc2che@rbi.org.in

நிறுவனத்தின் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்து, புகார் / குறை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் புகார் / குறைகளை விரைவாக நிவர்த்தி செய்வார்.

நிறுவனம் அதன் கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, அதன் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் / கிளைகளில் பின்வரும் தகவல்களை வெளிப்படையாக காட்சிப்படுத்தும்:

- குறை தீர்க்கும் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்
- ரிசர்வ் வங்கியின் டி.என்.பி.எஸ் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பு அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள், புகார் / குறைகள் ஏற்பட்டால் நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் யாருடைய அதிகார

வரம்பின் கீழ் வருகிறது என்பது 30 நாட்களுக்கு கவனிக்கப்படாமல் உள்ளது.

குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் (GRO) கடமைகள்:

- புகார்/குறைகளைப் பெற்ற பிறகு, GRO இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்து, அத்தகைய புகார்/குறை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் புகார்/குறைகளுக்கு பதிலளிக்கும்.
- வாடிக்கையாளர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், ஜி.ஆர்.ஓ அத்தகைய வாடிக்கையாளருக்கு விரிவாக்க பொறிமுறை குறித்து வழிகாட்டுதலை வழங்கும்.
- ஜி.ஆர்.ஓ குறை தீர்க்கும் அறிக்கையை அரையாண்டு அடிப்படையில் நிர்வாகத்திடம் சமர்ப்பிக்கும்.

ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம்

நிசான் ரெனால்ட் ஃபைனான்சியல் சர்வீசஸ் இந்தியா பிரைவேட் லிமிடெட் ("NRFSI") என்பது ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஆம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021 இன் கீழ் உள்ள ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களில் ("RE") ஒன்றாகும். குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தின் கீழ் தேவைப்படும் ஒருங்கிணைப்பு அதிகாரிகளை இந்நிறுவனம் நியமித்துள்ளது. நோடல் அதிகாரி மற்றும் முதன்மை அதிகாரியின் விவரங்கள் இணையதளத்தில் தெளிவாகக் காட்டப்படும். அலுவலகத்திற்கு வருகை தரும் எவரும் தகவல்களை எளிதாக அணுகும் வகையில் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் தெளிவாக காட்சிப்படுத்தப்படும்.

13. இரகசியத்தன்மை

- a. கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளரின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமாகவும் நிறுவனம் நடத்தும்.
- b. கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்படாவிட்டால், பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர வேறு எந்த பரிவர்த்தனை விவரங்களையும் நிறுவனம் வெளியிடாது:
 - i. சட்டரீதியான அல்லது ஒழுங்குமுறைச் சட்டங்களின் கீழ் நிறுவனம் தகவல்களை வழங்க வேண்டியிருந்தால்;
 - ii. இந்த தகவலை வெளியிட வேண்டிய கடமை பொதுமக்களுக்கு இருந்தால்;
 - iii. வங்கிகள் / நிதி நிறுவனங்களுக்கு தகவல்களை வழங்குவது நிறுவனத்தின் நலனுக்கு உகந்ததாக இருந்தால் / நடைமுறையில் உள்ள சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குவிதிகளுக்கு இணங்க NRFSI ஒரு டை-அப் ஏற்பாட்டைக் கொண்டுள்ள நிறுவனத்தின் குழு மற்றும் இணை கம்பனிகள்/சேவை வழங்குநர்கள்/கம்பனிகள்.

14. டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்மில் இருந்து பெறப்பட்ட கடன்

- a. ஆதார முகவர்களாக (இனிமேல் முகவர்கள் என்று குறிப்பிடப்படும்) ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் NRFSI இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- b. முகவர்களாக நியமிக்கப்பட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள், NRFSI இன் பெயரை வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே வெளிப்படுத்தவும், NRFSI இன் பெயரை கடன் வழங்கும் நிதி நிறுவனம் என்றும், NRFSI வாடிக்கையாளர் தொடர்பை எந்த வாடிக்கையாளருக்கு டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளத்தின் பெயரை NRFSI பெறுகிறதோ அந்த வாடிக்கையாளருக்கு NRFSI குறிப்பிட வேண்டும்.
- c. ஒப்புதலுக்குப் பிறகு உடனடியாக ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் செயல்படுத்தப்படுவதற்கு முன்பு, முன் ஒப்புதல் காலம் மற்றும் நிபந்தனைகள் அல்லது ஒப்புதல் கடிதம் / எம்ஐடி கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும்..
- d. கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல் மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலும் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் கடன்கள் ஒப்புதல் / பட்டுவாடா நேரத்தில் வழங்கப்படும்.
- e. NRFSI ஆல் ஈடுபடுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்படும்.
- f. டிஜிட்டல் கடன் வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப, NRFSI இன் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை பின்பற்றப்படும்.

15. கண்காணிப்பு

NRFSI இணக்க அலுவலர் இந்தக் கொள்கையின் இணக்கத்தை உறுதி செய்ய வேண்டும். NRFSI இன் உள்ளகக் கட்டுப்பாட்டு நடைமுறைகள் இந்தக் கொள்கை எழுத்து மற்றும் உணர்வுடன் இணங்கியிருப்பதை உறுதிசெய்கின்றன.

16. விமர்சனம்

நியாயமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பு மற்றும் குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் செயல்பாடு குறித்து ஒவ்வொரு நிதியாண்டிலும் இணக்க அலுவலரால் மறுஆய்வு செய்யப்பட்டு, அத்தகைய மறுஆய்வின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை வருடாந்திர அடிப்படையில் இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

இணைப்பு -1

கடன் கணக்குகளுக்கு ஏற்புடைய அபராத மற்றும் பொதுவான கட்டணங்களின் அட்டவணை

விவரங்களுக்கு இணைப்பைப் பின்தொடரவும் கட்டண அட்டவணை
<https://www.nrfi.com/FeesAndCharges.html>

பக்கம் 1 Confidential C

FAIR PRACTICES CODE - MARATHI

1. परिचय

निसान रेनो फायनान्शियल सर्व्हिसेस इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड (एनआरएफएसआय) ("कंपनी"), भारतीय रिझर्व्ह बँक ("आरबीआय") मध्ये नोंदणीकृत एक नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी ("एनबीएफसी") रिटेल क्रेडिट आणि डीलर फायनान्सिंग आणि इतर संबंधित व्यवसायांचा विस्तार करून निसान, रेनो आणि डॅटसन ब्रँडसाठी भारतात वाहन आणि कॅप्टिव्ह फायनान्सिंगच्या व्यवसायात आहे. कंपनी ग्रुप च्या कर्मचार्यांना युज्ड कार (मल्टी ब्रँड) आणि पर्सनल लोनसाठी कर्ज देखील देते. भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरणाकडे (आयआरडीएआय) ग्राहकांना जीवन, सामान्य आणि आरोग्य विमा प्रदान करण्यासाठी कंपनीने कॉर्पोरेट एजंट (कम्पोझिट) म्हणून नोंदणी केली आहे. हे धोरण फेअर प्रॅक्टिस कोड म्हणून नमूद केलेल्या आरबीआयनिर्देशांच्या आधारे तयार केले गेले आहे.

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने आपल्या अधिसूचनेद्वारे क्र. आरबीआय/२०१५-१६/४७० डीएनबीएस (पीडी) सीसी क्रमांक २६६/०३.१०.०१/२०११-१२ दिनांक २६ मार्च २०१२ व मास्टर परिपत्रक अधिसूचना क्र. आरबीआय/२०१५-१६/४७० डीएनबीआर (पीडी) सीसी क्र.०५४/०३.१०.११/२०१५-१६ दिनांक १ जुलै २०१५ रोजी सर्व एनबीएफसीच्या संचालक मंडळाने तयार केलेल्या आणि मंजूर करावयाच्या न्याय्य पद्धतींवरील मार्गदर्शक तत्त्वे विहित केली आहेत. संचालक मंडळाने अशा प्रकारे तयार केलेली व मंजूर केलेली फेअर प्रॅक्टिस कोड जनतेच्या माहितीसाठी प्रसिद्ध करून प्रसारित करावी. फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील आरबीआयच्या अधिसूचनेच्या आधारे या धोरणाचा वेळोवेळी आढावा घेतला जातो आणि अद्ययावत केला जातो.

2. वस्तुनिष्ठ

हे धोरण खालील उद्दिष्टांसह विकसित करण्यात आले आहे.

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
- पारदर्शकता वाढवा जेणेकरून ग्राहकांना आमच्या कंपनीकडून कोणत्या प्रकारच्या सेवा पातळीची अपेक्षा केली जाऊ शकते हे चांगले समजू शकेल.
- कंपनीवर ग्राहकांचा विश्वास वाढवा.

एनआरएफएसआयची धोरणाप्रती असलेली बांधिलकी कर्मचाऱ्यांची जबाबदारी, देखरेख आणि वेळोवेळी आढावा, प्रशिक्षण आणि योग्य यंत्रणेच्या दृष्टीने दर्शविली जाते.

एनआरएफएसआय संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन कार्यसंघ हे सुनिश्चित करण्यासाठी डिझाइन केलेल्या पद्धती स्थापित करण्यासाठी जबाबदार आहेत की ऑफर केलेली उत्पादने आणि सेवा योग्य कर्जासाठी मजबूत वचनबद्धता दर्शवितात आणि सर्व कर्मचार्यांना त्या बांधिलकीची जाणीव आहे.

3. प्रयोज्यता

हे धोरण ऑफर केलेल्या किंवा भविष्यातील तारखेला सादर केल्या जाऊ शकणार्या वित्तीय उत्पादने आणि सेवांना लागू होते. कंपनीद्वारे सध्या ऑफर केली जाणारी प्रमुख उत्पादने / सेवांमध्ये हे समाविष्ट आहे:

- a. रिटेल फायनान्सिंग (नवीन आणि वापरलेल्या कार)
- b. डीलर इन्व्हेंटरी फायनान्सिंग
- c. गटातील कर्मचाऱ्यांना वैयक्तिक कर्ज
- d. मोटर इन्शुरन्स

उत्पादन / सेवा डीलर पॉईंट वर किंवा कोणत्याही एजन्सी आवारात किंवा ऑनलाइन, जर कंपनीशी संबंधित असेल तर ती प्रदान केली गेली आहे की नाही याची पर्वा न करता हे धोरण वरील गोष्टींना लागू आहे. हे धोरण कंपनीतील सर्व पातळ्यांवर राबविले जाते. एनआरएफएसआयच्या कामकाजाच्या सर्व पैलूंमध्ये योग्य कर्ज पद्धती लागू होतील ज्यात विपणन, कर्ज उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा, ग्राहक ऑनबोर्डिंग, संकलन क्रियाकलाप आणि कर्ज बंद (लोन लाइफ सायकल) यांचा समावेश आहे.

4. प्रमुख वचनबद्धता

- e. *कर्जदार / ग्राहकांना कंपनीची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा समजून घेण्यास मदत करणे:*
 - i. कंपनीकडून कर्ज घेताना कर्जदाराला/ ग्राहकाला कंपनीची वित्तीय उत्पादने व सेवा, त्यांना लागू होणारे नियम व अटी व व्याज दर/ सेवा शुल्क यांची स्पष्ट माहिती दिली जाईल याची खात्री करणे.
 - ii. कर्जाच्या सर्व्हिसिंग कालावधीत व्याजदर, शुल्के, प्रमुख अटी व शर्तीमध्ये होणारे बदल ग्राहकाला माहिती देणे.
- f. *ग्राहकांशी सर्व व्यवहारात निष्पक्ष आणि वाजवी पणे वागणे:*
 - i. कंपनीने देऊ केलेल्या आर्थिक उत्पादने आणि सेवांसाठी या धोरणातील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करणे.
 - ii. हे धोरण संस्थेतील सर्व स्तरांवर अंमलात आणले जाते आणि कंपनीतील प्रत्येक विभाग / उपविभाग लागू आहे याची खात्री करणे.
 - iii. उत्पादने आणि सेवा अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या संबंधित तत्वांची पूर्तता करतात याची खात्री करणे.
 - iv. कंपनीची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात याची खात्री करणे.
 - v. कर्जदाराला/ ग्राहकाला कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया कोणत्या कालमर्यादेपर्यंत केली जाईल याची माहिती देणे आणि नियमित अंतराने स्थितीची माहिती देणे.
 - vi. सुपरिभाषित वाढीच्या प्रक्रियेसह ग्राहकांच्या तक्रारी त्वरित हाताळणे.
- g. *ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानणे:*
- h. *कंपनीचे उत्पादन कसे कार्य करते हे ग्राहकांना समजण्यास मदत करण्यासाठी:*
 - i. व्यवहारांचे आर्थिक परिणाम समजावून सांगितले.
 - ii. जाहिरात आणि जाहिरात साहित्य स्पष्ट, निष्पक्ष आणि कर्जदार / ग्राहकांना सहज समजेल याची खात्री करणे.
 - iii. कंपनीच्या कोणत्याही मोहिमा, जाहिरात साहित्य आणि कंपनीच्या कर्जदार / ग्राहकांना दिलेल्या संप्रेषणात दिशाभूल करणारी माहिती नाही याची खात्री करणे.

- iv. कर्जदाराला/ ग्राहकाला समजल्याप्रमाणे इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत वित्तीय योजनांची तोंडी माहिती देणे.
- v. कर्जदारांना/ ग्राहकांना त्यांच्या निर्णयावर परिणाम न करता त्यांच्या गरजेनुसार आर्थिक योजना निवडण्यास मदत करणे.

5. भेदभाव रहित धोरण

कंपनी आपल्या कर्जदार / ग्राहकांमध्ये लिंग, जात, धर्म, लैंगिक अभिमुखता, वैवाहिक स्थिती, वय किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. कंपनीचे कर्मचारी न्याय्य, समन्यायी आणि सुसंगत पद्धतीने मदत, माहिती आणि सेवा प्रदान करतील. कंपनी आपला फेअर प्रॅक्टिस कोड नोटीस बोर्ड आणि वेबसाइटवर ठेवून आपल्या कर्जदारांना / आमच्या ग्राहकांना कळवेल.

6. अर्ज / कर्जाची प्रक्रिया

- a. कर्जदार / ग्राहकांना सर्व संप्रेषण इंग्रजी किंवा कर्जदार / ग्राहकास समजल्याप्रमाणे स्थानिक भाषेत असेल.
- b. कर्जाच्या अर्जात आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जी कर्जदार / ग्राहकाच्या हितावर परिणाम करते जेणेकरून तो / ती माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी इतर फायनान्सर्सद्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करू शकेल.
- c. कर्जाच्या अर्जात अर्जासोबत सादर करावयाची कागदपत्रे दर्शविली जातील.
- d. केवायसी निकषांची पूर्तता करण्यासाठी आणि कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी ग्राहकाकडून गोळा करावयाची माहिती लोन ॲप्लिकेशन फॉर्ममध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जाईल.
- e. कंपनीकडे सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त करण्यासाठी पावती देण्याची प्रणाली असेल. कर्जाचे अर्ज कोणत्या मुदतीत निकाली काढले जातील हे पावतीमध्ये नमूद केले जाईल.
- f. अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कर्जदार / ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात परस्पर मान्य होईल अशा किमान 7 दिवसांच्या कालावधीत किंवा आवश्यक सहाय्यक कागदपत्रांच्या संपूर्ण संचासह कर्जाच्या अर्जाचा निपटारा केला जाईल.
- g. जर काही अतिरिक्त तपशील / कागदपत्रांची आवश्यकता असेल तर ती कर्जदारांना / ग्राहकांना त्वरित कळविली जाईल.

7. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती

- a. कंपनी कर्जदार / ग्राहकाच्या पतपात्रतेवर योग्य तपासणी करेल, जे अर्जाच्या प्रक्रियेबद्दल निर्णय घेण्यासाठी एक महत्त्वपूर्ण निकष असेल. हे मूल्यांकन कंपनीची पतधोरणे, अंडरराइटिंग निकष आणि त्यासंदर्भातील कार्यपद्धतींच्या अनुषंगाने असेल. ही धोरणे वेळोवेळी नियामक आवश्यकतांच्या अनुषंगाने व्यवस्थापनाच्या निर्णयानुसार बदलण्याच्या अधीन असतात.
- b. कर्जदाराला/ ग्राहकाला मंजूर कर्जाच्या रकमेची लेखी मंजूरी पत्र किंवा सर्वात महत्वाच्या दस्तऐवजाद्वारे (एमआयडी) माहिती दिली जाईल. मंजूरी पत्र किंवा एमआयडीमध्ये वार्षिक व्याजदर आणि त्याच्या अर्जाची पद्धत यासह अटी आणि शर्तीचा सारांश असेल.

- c. कंपनी कर्जदार/ ग्राहकांकडून सदर मंजूरी पत्रावर किंवा एमआयडीवर कर्जदारांच्या/ ग्राहकांच्या स्वाक्षरीसह स्वीकृती प्राप्त करेल.
- d. कंपनी आपल्या कर्ज करारामध्ये कर्जाच्या संदर्भात सर्व अटी आणि शर्ती निर्धारित करेल. कर्जदार/ ग्राहक कर्ज करारात नमूद केलेल्या अटी व शर्तीचे पालन करतील आणि त्यातील संभाव्य बदलांची माहिती कर्जदाराला/ ग्राहकाला वेळोवेळी दिली जाईल.
- e. कर्जदाराला/ ग्राहकाला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज वाटपाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना/ ग्राहकांना कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व बाबींची प्रत सादर करणे कंपनीला बंधनकारक राहिल.
- f. कंपनी कर्ज करारामध्ये उशीरा परतफेडीच्या दंडात्मक शुल्काचा ठळक पणे उल्लेख करेल.

01 एप्रिल 2024 पासून:

- g. कर्जाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास दंड आकारला गेला तर कर्जदाराने केलेला करार 'दंडात्मक शुल्क' मानला जाईल आणि तो आकारला जाणार नाही. अॅडव्हान्सवर आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदरामध्ये जोडले जाणारे 'दंडात्मक व्याज'चे स्वरूप. तिकडे दंडात्मक शुल्काचे भांडवल आकारले जाणार नाही म्हणजेच अशा प्रकारच्या पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही आरोप. तथापि, यामुळे व्याज वाढीच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही कर्ज खाल्यात.
- h. कंपनी व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक सादर करणार नाही आणि आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांचे अक्षरशः पालन सुनिश्चित करेल.
- i. या धोरणाच्या परिशिष्ट -1 मध्ये दंडात्मक शुल्क आणि बोडाने वेळोवेळी मंजूर केलेल्या सामान्य शुल्कांचा समावेश आहे.
- j. दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल सुसंगत असेल.
- k. 'व्यवसायाव्यतिरिक्त अन्य कारणांसाठी' वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क हे भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल अवैयक्तिक कर्जदारांना आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
- l. व्याज दर आणि सेवा शुल्कांतर्गत एनबीएफसीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त, कर्ज कराराचा भाग असलेल्या एमआयडी / मंजूरी पत्रात कंपनीद्वारे ग्राहकांना दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण आणि कारण स्पष्टपणे उघड केले जाईल.
- m. कर्जाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल जेव्हा जेव्हा कर्जदारांना स्मरणपत्रे पाठविली जातील, तेव्हा दंडात्मक शुल्काची माहिती दिली जाईल. तसेच, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्यामागील कारणदेखील कळविण्यात येईल.

8. अटी व शर्तीतील बदलांसह कर्ज वाटप

- a. कंपनीचे व्याजदर मॉडेल धोरण व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क जास्त नाही हे निश्चित करण्यासाठी आणि सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती प्रदान करते. कंपनी वितरणाच्या वेळी, हे सुनिश्चित करेल की कर्ज आणि अॅडव्हान्सवरील व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क उपरोक्त अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धतींचे काटेकोरपणे पालन करीत आहे.
- b. कर्जदार/ ग्राहक यांना देण्यात आलेल्या मंजुरी पत्र/ एमआयडीमध्ये नमूद केलेल्या सर्व अटी व शर्तीचे पालन केल्यावर वितरण केले जाईल.
- c. कंपनी कर्जदाराला/ ग्राहकाला कर्जदाराला/ ग्राहकाला समजेल अशा इंग्रजी भाषेत किंवा स्थानिक भाषेत कर्ज वाटप वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट चार्जेस यासह अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची नोटीस देईल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की अटी आणि शर्तीमधील बदल केवळ भविष्यात लागू केले जातील.
- d. कंपनी सर्व थकबाकीच्या परतफेडीवर किंवा कर्जाच्या थकित रकमेच्या प्राप्तीनंतर कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर हक्क किंवा कर्जाच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल कर्जदार / ग्राहकाविरुद्ध असू शकते. सेट-ऑफच्या अशा अधिकाराचा वापर करायचा असेल तर कर्जदाराला/ ग्राहकाला उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा/देय होईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज टिकवून ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटीखाली आहे, याची संपूर्ण माहिती दिली जाईल.
करारानुसार देयक किंवा कामगिरी परत मागविण्याचा / वाढविण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

9. व्याज दराचे नियमन

- a. व्याजदर हे वार्षिक दर असतील जेणेकरून कर्जदाराला/ ग्राहकाला खात्यावर नेमके किती दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- b. कंपनीने निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करून व्याजदर मॉडेल चा अवलंब केला आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित केला. कर्जदार/ ग्राहकांच्या विविध श्रेणींना वेगवेगळे व्याज आकारण्याच्या जोखमीकडे पाहण्याचा दृष्टीकोन आणि युक्तिवाद उघड करण्याव्यतिरिक्त, कंपनी आपल्या वेबसाइटवर पॉलिसी टाकून आणि मंजुरी पत्र / एमआयडीमध्ये प्रदान केलेल्या दुवा संदर्भाद्वारे देखील ते सूचित करेल.
- c. कर्जाच्या करारामध्ये व्याजदर, शुल्क आदींबाबत पुरेशी माहिती असणे आवश्यक आहे. कर्जदाराला/ ग्राहकाला शुल्क/व्याजदरात कोणताही बदल किंवा लागू होणारे नवे शुल्क लागू करण्याबाबत कळविण्यात येईल.

10. पुन्हा ताबा

कंपनीने कर्जदार / ग्राहकाबरोबर च्या कर्ज करारामध्ये पुनर्ताबा कलम तयार केले आहे जे कायदेशीररित्या लागू केले जाईल. पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये खालील तरतुदींचा समावेश असेल:

- a. ताबा घेण्यापूर्वी नोटीस कालावधी;
- b. ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो;
- c. सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;
- d. मालमत्तेच्या विक्री/लिलावापूर्वी कर्जदाराला/ ग्राहकाला कर्जाची परतफेड करण्याची अंतिम संधी;
- e. कर्जदार/ ग्राहकाला पुन्हा ताबा देण्याची प्रक्रिया;
- f. मालमत्तेच्या विक्री/लिलावाची प्रक्रिया.
- g. कमतरता असल्यास वसुली प्रक्रिया आणि जादा वसुली झाल्यास परतावा प्रक्रिया; आणि

h. आरबीआयने वेळोवेळी दिलेल्या निर्देशानुसार सुधारणा.

11. सर्वसाधारण

- जोपर्यंत कर्जदार / ग्राहकाने यापूर्वी जाहीर न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास येत नाही तोपर्यंत कंपनी कर्ज करारातील उद्दीष्टांशिवाय कर्जदार / ग्राहकाच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही.
- कर्जदार / ग्राहक व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत नमूद केलेल्या तासांच्या बाहेर अन्यथा कॉल करण्याची आवश्यकता नसल्यास कंपनी 0800 ते 1900 च्या दरम्यान दोषी कर्जदारांना / ग्राहकांना कॉल करेल.
- अशा अंमलबजावणी कारवाईची थकबाकी, खर्च आणि खर्च वसूल करण्याच्या उद्देशाने कंपनी गरज पडल्यास दोषी कर्जदार / ग्राहकाकडून आकारण्यात येणारी सुरक्षा लागू करण्याची व्यवस्था करू शकते.
- कंपनी सुनिश्चित करेल की त्याची सुरक्षा, मूल्यांकन आणि त्याची प्राप्ती लागू करण्याची संपूर्ण प्रक्रिया निष्पक्ष आणि पारदर्शक असेल.
- कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत कंपनी कोणत्याही प्रकारचा अनुचित छळ करणार नाही.
- कर्जदार/ ग्राहक खाते हस्तांतरित करण्यासाठी कर्जदार/ग्राहकाकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा इतर म्हणजे हरकती, असल्यास, ती विनंती प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत कळविली जाईल. अशी बदली पारदर्शक कंत्राटी अटीनुसार कायदानुसार होईल.
- कर्जदार/ ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कंपनी संकलन अधिकारी आणि इतर कर्मचार्यांना पुरेसे प्रशिक्षण देईल.

12. तक्रार निवारण यंत्रणा

तक्रार म्हणजे कोणत्याही कर्जदार / ग्राहकाने किंवा कायदेशीररित्या त्यांच्या हिताचे प्रतिनिधित्व करणार्या एखाद्याने एनआरएफएसआयला आमच्या उत्पादने, सेवा किंवा आमच्या तक्रार हाताळण्याच्या प्रक्रियेबद्दल केलेल्या असंतोषाची अभिव्यक्ती, जिथे प्रतिसाद किंवा निराकरण स्पष्टपणे किंवा अप्रत्यक्षपणे अपेक्षित आहे.

तक्रार/तक्रार नोंदविण्याची पद्धत :

स्तर 1:

कर्जदार / ग्राहक खाली दिलेल्या तपशीलानुसार आपली तक्रार / तक्रार नोंदवू शकतात:

- निसान ब्रँड कार्स असलेले ग्राहक -
csupport.nissanfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456 वर लिहू / कॉल करू शकतात
- रेनो ब्रँड कार्स असलेले ग्राहक -
csupport.renaultfinance@nrfsi.com / 1800-315-4444 वर लिहू / कॉल करू शकतात
- डॅटसन ब्रँड कार्स असलेले ग्राहक लिहू शकतात -
csupport.datsunfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456

स्तर 2:

जर प्रतिसाद असमाधानकारक असेल तर कर्जदार / ग्राहक खाली दिलेल्या तपशीलांवर तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकतात:

संध्या गणपती,
ग्राहक सेवा आघाडी,

टेलीफोन: 044 - 4251 7400
चल: +91 97907 37275
ईमेल: gro.nrfsi@nrfsi.com

तक्रारी/ तक्रारींची सर्व संभाव्य कोनातून चौकशी केली जाईल आणि तक्रार/ तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत निराकरण करण्याचा प्रयत्न केला जाईल.

स्तर 3:

तक्रार निवारण व नोडल अधिकाऱ्याकडून प्रतिसाद समाधानकारक नसल्यास पात्र कर्जदार / ग्राहक खाली दिलेल्या तपशीलावर मुख्य जोखीम अधिकारी आणि प्रमुख - किरकोळ संचालन यांच्याशी संपर्क साधू शकतात:

चंद्रमौली वैद्यनाथन, मुख्य जोखीम अधिकारी ईमेल: chandramouli.vaidyanathan@nrfsi.com

बिबीन रॉबर्ट्स, हेड - रिटेल ऑपरेशन्स ईमेल: bibin.roberts@nrfsi.com

रिझर्व्ह बँकेला दिलासा :

जर कर्जदार / ग्राहकाला 30 दिवसांच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद मिळाला नाही तर ग्राहक खालील पत्त्यावर आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक अधिकाऱ्याच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे अपील करू शकतो:

प्रभारी अधिकारी डॉ.
बिगर बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, रिझर्व्ह बँक ऑफ
इंडिया,
फोर्ट क्लास, राजाजी सलाई,
चेन्नई - ६०० ००१.
दुरध्वनी : ०४४ - २५३९ ९२२२, ०४४ - २५३९ ९२८३/८४, ०४४ - २५३९ ९१८९
फॅक्स: 044 - 2539 3797
ई-मेल पत्ता: ssmnbfc2che@rbi.org.in

कंपनीचे तक्रार निवारण अधिकारी या प्रकरणाची तपासणी करतील आणि तक्रार / तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत लवकरात लवकर परंतु 30 दिवसांच्या आत तक्रार / तक्रारीचे निराकरण करतील.

कंपनी आपल्या नोंदणीकृत कार्यालय/ शाखांमध्ये आपल्या कर्जदारांच्या / ग्राहकांच्या फायद्यासाठी खालील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित करेल:

- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील
- आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याचा संपर्क तपशील, ज्याच्या अखत्यारित तक्रार / तक्रार असल्यास कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय येते 30 दिवसांच्या कालावधीसाठी लक्ष दिले जात नाही.

तक्रार निवारण अधिकारी (जीआरओ) यांची कर्तव्ये :

- तक्रार/ तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, जीआरओ प्रकरणाची तपासणी करेल आणि अशी तक्रार / तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत तक्रार / तक्रारीला प्रतिसाद देईल.
- जर ग्राहक प्रतिसादावर समाधानी नसेल तर जीआरओ अशा ग्राहकांना वाढीच्या यंत्रणेबाबत मार्गदर्शन करेल.
- जीआरओ सहामाही तत्वावर तक्रार निवारण अहवाल व्यवस्थापनाला सादर करेल.

आरबीआय लोकपाल योजना

निसान रेनो फायनान्शियल सर्व्हिसेस इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("एनआरएफएसआय") ही रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 अंतर्गत समाविष्ट असलेल्या नियमित संस्थांपैकी एक आहे. कंपनीने लोकपाल योजनेअंतर्गत आवश्यकतेनुसार नोडल अधिकार्यांची नेमणूक केली आहे. नोडल अधिकारी आणि प्रधान अधिकारी यांचा तपशील संकेतस्थळावर ठळकपणे प्रदर्शित केला जाईल. या योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये ही अशा प्रकारे ठळकपणे दाखवली जातील की, कार्यालयात येणाऱ्या व्यक्तीला माहिती सहज उपलब्ध होईल.

13. गोपनीयता[संपादन]

- a. कर्जदार / ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय कंपनी ग्राहकाची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल.
- b. कर्जदार / ग्राहकाने अधिकृत केल्याशिवाय, कंपनी खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही संस्थेला कोणत्याही व्यवहाराचा तपशील उघड करणार नाही:
 - i. जर कंपनीला वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांतर्गत माहिती प्रदान करणे आवश्यक असेल;
 - ii. ही माहिती उघड करणे हे जनतेचे कर्तव्य असेल तर;
 - iii. बँका/ वित्तीय संस्थांना माहिती पुरविणे कंपनीच्या हिताचे असेल तर
/ कंपनीचा समूह आणि सहयोगी कंपन्या / सेवा प्रदाते / कंपनीच्याशी एनआरएफएसआयची प्रचलित कायदे आणि नियमांनुसार करार व्यवस्था आहे.

14. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज

- a. सोर्सिंग एजंट म्हणून कार्यरत असलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे एनआरएफएसआयच्या वेबसाइटवर जाहीर केली जातील.
- b. एजंट म्हणून कार्यरत असलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाला एनआरएफएसआयचे नाव फायनान्स संस्था म्हणून उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील जे कर्ज प्रदान करेल आणि एनआरएफएसआय डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मचे नाव ग्राहकाला संदर्भित करेल ज्याद्वारे एनआरएफएसआयने ग्राहक संपर्क प्राप्त केला.
- c. मंजुरीनंतर ताबडतोब परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदारास पूर्व-मंजुरी कालावधी आणि अटी किंवा मंजुरी पत्र / एमआयडी जारी केले जातील. .
- d. कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व बाबींची प्रत सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूर करताना / वितरित करताना सादर केली जाईल.
- e. एनआरएफएसआयने संलग्न केलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.

f. डिजिटल कर्ज मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुषंगाने, एनआरएफएसआयच्या तक्रार निवारण यंत्रणेचे अनुसरण केले जाईल.

15. मॉनिटरिंग

या धोरणाचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी एनआरएफएसआय अनुपालन अधिकारी. एनआरएफएसआयच्या अंतर्गत नियंत्रण प्रक्रियेत हे सुनिश्चित केले जाते की या धोरणाचे अक्षरशः पालन केले गेले आहे.

16. परीक्षण

निष्पक्ष कार्यपद्धती संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा अनुपालन अधिकारी प्रत्येक आर्थिक वर्षात घेतील आणि अशा पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल वार्षिक आधारावर संचालक मंडळास सादर केला जाईल.

परिशिष्ट -1

कर्ज खात्यांसाठी लागू असलेल्या दंड आणि सामान्य शुल्कांचे वेळापत्रक

शुल्काच्या तपशीलवार वेळापत्रकासाठी कृपया दुव्याचे अनुसरण करा
<https://www.nrfsi.com/FeesAndCharges.html>

FAIR PRACTICES CODE - HINDI

1. परिचय

निसान रेनॉल्ट फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (एनआरएफएसआई) ("कंपनी"), भारतीय रिजर्व बैंक ("आरबीआई") के साथ पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी ("एनबीएफसी") खुदरा ऋण और डीलर वित्तपोषण और अन्य संबंधित व्यवसायों का विस्तार करके निसान, रेनॉल्ट और डैटसन ब्रांडों के लिए भारत में वाहन और कैप्टिव वित्तपोषण के व्यवसाय में है। कंपनी पुरानी कारों (मल्टी ब्रांड) के लिए ऋण और समूह के कर्मचारियों को व्यक्तिगत ऋण भी प्रदान करती है। कंपनी ने भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) के साथ ग्राहकों को जीवन, सामान्य और स्वास्थ्य बीमा प्रदान करने के लिए एक कॉर्पोरेट एजेंट (समग्र) के रूप में भी पंजीकरण किया है। यह नीति उचित व्यवहार संहिता के रूप में उल्लिखित आरबीआई निर्देशों के आधार पर तैयार की गई है।

भारतीय रिजर्व बैंक ने अपनी अधिसूचना सं 10/2009-सीमा शुल्क द्वारा दिनांक 10-11-201 *आरबीआई/2015-16/470 डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख्या 266/03.10.01/2011-12* दिनांक 26 मार्च 2012 और मास्टर परिपत्र अधिसूचना सं. *आरबीआई/2015-16/16 डीएनबीआर (पीडी) सीसी.नं054/03.10.119/2015-16* दिनांक 1 जुलाई 2015 के माध्यम से उचित प्रथाओं पर दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं जिन्हें सभी एनबीएफसी के निदेशक मंडल द्वारा तैयार और अनुमोदित किया जाना है। निदेशक मंडल द्वारा इस प्रकार तैयार और अनुमोदित निष्पक्ष व्यवहार संहिता को जनता की जानकारी के लिए प्रकाशित और प्रसारित किया जाना चाहिए। उचित व्यवहार संहिता पर भारतीय रिजर्व बैंक की अधिसूचना के आधार पर समय-समय पर इस नीति की समीक्षा की जाती है और इसे अद्यतन किया जाता है।

2. वस्तुनिष्ठ

यह नीति निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ विकसित की गई है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके उचित प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाएं ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि हमारी कंपनी से किस प्रकार के सेवा स्तर की उम्मीद की जा सकती है।
- कंपनी पर ग्राहकों के विश्वास को बढ़ावा देना।

नीति के प्रति एनआरएफएसआई की प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और आवधिक समीक्षाओं, प्रशिक्षण और उपयुक्त प्रणालियों के संदर्भ में प्रदर्शित होती है।

एनआरएफएसआई निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम यह सुनिश्चित करने के लिए डिज़ाइन की गई प्रथाओं को स्थापित करने के लिए जिम्मेदार हैं कि पेश किए गए उत्पाद और सेवाएं उचित ऋण देने के लिए मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाती हैं और सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।

3. प्रयोज्यता

यह नीति उन वित्तीय उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है जो प्रस्तावित हैं या जिन्हें भविष्य की तारीख में पेश किया जा सकता है। कंपनी द्वारा वर्तमान में पेश किए जा रहे प्रमुख उत्पादों / सेवाओं में शामिल हैं:

- खुदरा वित्तपोषण (नई और प्रयुक्त कारें)
- डीलर इन्वेंटरी फाइनेंसिंग
- समूह कर्मचारियों को व्यक्तिगत ऋण
- मोटर इंश्योरेंस

यह नीति उपर्युक्त पर लागू होती है, भले ही उत्पाद/सेवा डीलर प्वाइंट पर प्रदान की गई हो या किसी एजेंसी परिसर में या ऑनलाइन, यदि कोई हो, जो कंपनी से संबद्ध हों। यह नीति कंपनी के भीतर सभी स्तरों पर लागू की जाती है। उचित उधार प्रथाएं एनआरएफएसआई के परिचालनों के सभी पहलुओं पर लागू होंगी जिनमें विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सेवाएं, ग्राहक ऑनबोर्डिंग, संग्रहण गतिविधियां और ऋण समापन (ऋण जीवन चक्र) शामिल हैं।

4. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

- उधारकर्ता/ग्राहक को कंपनी के वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को समझने में मदद करने के लिए:*
 - यह सुनिश्चित करना कि उधारकर्ता/ग्राहक को कंपनी से ऋण प्राप्त करते समय कंपनी के वित्तीय उत्पादों और सेवाओं, नियमों और शर्तों और ब्याज दरों/सेवा प्रभागों के बारे में स्पष्ट जानकारी दी जाती है।
 - ग्राहक को ऋण की सर्विसिंग अवधि के दौरान ब्याज दरों, शुल्कों, प्रमुख नियमों और शर्तों में बदलाव के बारे में सूचित रखना।
- ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित कार्य करने के लिए:*
 - कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के लिए इस नीति में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना।
 - यह सुनिश्चित करना कि यह नीति संगठन के भीतर सभी स्तरों पर लागू की गई है और कंपनी के भीतर प्रत्येक डिवीजन / उप-विभाजन पर लागू है।
 - यह सुनिश्चित करना कि उत्पाद और सेवाएं अखंडता और पारदर्शिता के प्रासंगिक सिद्धांतों को पूरा करती हैं।
 - यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के वित्तीय उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करती हैं।
 - उधारकर्ता/ग्राहक को उस समय सीमा के बारे में सूचित करना जिसके भीतर ऋण आवेदन संसाधित किया जाएगा और उन्हें नियमित अंतराल पर स्थिति के बारे में सूचित करना।
 - अच्छी तरह से परिभाषित वृद्धि प्रक्रिया के साथ ग्राहकों की शिकायतों को तुरंत संभालना।
- ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानना।*
- ग्राहकों को यह समझने में मदद करने के लिए कि कंपनी का उत्पाद कैसे काम करता है:*
 - लेन-देन के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना।
 - यह सुनिश्चित करना कि विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष और उधारकर्ताओं/ग्राहकों द्वारा

आसानी से समझी जाने वाली है।

- iii. यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के किसी भी अभियान, विज्ञापन सामग्री और कंपनी के अपने उधारकर्ताओं/ग्राहकों को संचार में कोई भ्रामक जानकारी नहीं है।
- iv. वित्तीय योजनाओं के बारे में मौखिक रूप से अंग्रेजी या स्थानीय स्थानीय भाषा में सूचित करना जो उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा समझा जाता है।
- v. उधारकर्ताओं/ग्राहकों को उनके निर्णय को प्रभावित किए बिना उनकी आवश्यकता के अनुसार वित्तीय योजना चुनने में मदद करना।

5. गैर-भेदभाव नीति

कंपनी अपने उधारकर्ताओं/ग्राहकों के बीच लिंग, जाति, धर्म, लैंगिक अभिविन्यास, वैवाहिक स्थिति, आयु या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी के कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, सूचना और सेवा प्रदान करेंगे। कंपनी अपने उचित व्यवहार कोड को नोटिस बोर्ड और वेबसाइट पर रखकर अपने उधारकर्ताओं/हमारे ग्राहकों को भी सूचित करेगी।

6. ऋणों के आवेदन/प्रसंस्करण

- a. उधारकर्ताओं/ग्राहकों से सभी पत्राचार उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में होंगे।
- b. ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता/ग्राहक के हित को प्रभावित करती है ताकि वह सूचित निर्णय लेने के लिए अन्य फाइनेंसरों द्वारा दिए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना कर सके।
- c. ऋण आवेदन पत्र उन दस्तावेजों को इंगित करेगा जिन्हें आवेदन पत्र के साथ जमा करना आवश्यक है।
- d. ऋण आवेदन पत्र में केवाईसी मानदंडों को पूरा करने और कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए ग्राहक से एकत्र की जाने वाली जानकारी स्पष्ट रूप से बताई जाएगी।
- e. कंपनी के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली होगी। वह समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, पावती में इंगित किया जाएगा।
- f. ऋण आवेदनों को आवश्यक सहायक दस्तावेजों के पूर्ण सेट के साथ आवेदन पत्र की प्राप्ति की तारीख से उधारकर्ता/ग्राहक और कंपनी के बीच पारस्परिक रूप से सहमत 7 दिनों की न्यूनतम अवधि या ऐसे विस्तारित समय के भीतर प्रसंस्करण के लिए निपटाया जाएगा।
- g. यदि किसी अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज की आवश्यकता होती है, तो उधारकर्ताओं/ग्राहकों को तुरंत सूचित किया जाएगा।

7. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- a. कंपनी उधारकर्ता/ग्राहक की ऋण पात्रता पर उचित परिश्रम करेगी, जो आवेदन की प्रोसेसिंग पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा। मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीतियों, हामीदारी मानदंडों और उसके संबंध

में प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा। ये नीतियां समय-समय पर नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप प्रबंधन के निर्णय के आधार पर परिवर्तन के अधीन हैं।

- b. उधारकर्ता/ग्राहक को स्वीकृत ऋण की राशि के लिखित स्वीकृति पत्र या सबसे महत्वपूर्ण दस्तावेज (एमआईडी) के माध्यम से या अन्यथा सूचित किया जाएगा। स्वीकृति पत्र या एमआईडी में ब्याज की वार्षिक दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों का सार होगा।
- c. कंपनी उधारकर्ता/ग्राहक से उक्त स्वीकृति पत्र या एमआईडी पर उधारकर्ता/ग्राहकों के हस्ताक्षर के साथ स्वीकृति प्राप्त करेगी।
- d. कंपनी अपने ऋण समझौते में ऋण के संबंध में सभी नियम और शर्तें निर्धारित करेगी। उधारकर्ता/ग्राहक को ऋण समझौते में उल्लिखित नियमों और शर्तों का पालन करना होगा और उनके किसी भी संभावित परिवर्तन के बारे में समय-समय पर उधारकर्ता/ग्राहक को सूचित किया जाएगा।
- e. कंपनी निरपवाद रूप से ऋण के संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं/ग्राहकों को ऋण करार में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा समझी गई ऋण करार की एक प्रति प्रस्तुत करने के लिए बाध्य होगी।
- f. कंपनी ऋण समझौते में बोल्लड में देर से चुकौती के लिए दंड शुल्क का उल्लेख करेगी।

अपडेट 01 अप्रैल, 2024 से लागू:

- g. ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए यदि जुर्माना लगाया जाता है उधारकर्ता द्वारा अनुबंध को 'दंड प्रभार' के रूप में माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' का रूप जो अग्रिमों पर प्रभारित ब्याज दर में जोड़ा जाता है। वहाँ दंड प्रभारों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा अर्थात, इस तरह के ब्याज की गणना नहीं की जाएगी शुल्क। हालांकि, यह ब्याज की कंपाउंडिंग के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा ऋण खाते में।
- h. कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं लगाएगी और आरबीआई के दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- i. इस नीति के अनुलग्नक -1 में दंड शुल्क और सामान्य शुल्क शामिल हैं जो समय-समय पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित किए जाएंगे।
- j. दंडात्मक प्रभारों की मात्रा युक्तिसंगत होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण हुए बिना ऋण संविदा की महत्वपूर्ण शर्तों एवं शर्तों का अनुपालन न किए जाने के अनुरूप होगी।
- k. 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत ऋणों के मामले में दंड प्रभार, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को भौतिक नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए दंड शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- l. कंपनी द्वारा दांडिक प्रभारों की मात्रा और कारण स्पष्ट रूप से एमआईडी/स्वीकृति पत्र में ग्राहकों को प्रकट किया जाएगा जो ब्याज दरों और सेवा प्रभारों के अंतर्गत एनबीएफसी की वेबसाइटों पर प्रदर्शित किए जाने के अतिरिक्त ऋण करार का भाग है।
- m. जब कभी उधारकर्ताओं को ऋण के महत्वपूर्ण निबंधन एवं शर्तों का अनुपालन न करने के लिए अनुस्मारक भेजे जाते हैं, दंडात्मक प्रभारों की सूचना दी जाएगी। इसके अलावा, दंडात्मक प्रभार लगाने के किसी भी उदाहरण और उसके कारण को भी सूचित किया जाएगा।

8. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- कंपनी की ब्याज दर मॉडल नीति यह निर्धारित करने और सुनिश्चित करने के लिए एक उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं प्रदान करती है कि ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क अत्यधिक नहीं हैं। कंपनी, संवितरण के समय, यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण और अग्रिमों पर ब्याज दर, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क उपरोक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं के सख्त पालन में हैं।
- उधारकर्ता/ग्राहक को जारी किए गए स्वीकृति पत्र/एमआईडी में उल्लिखित सभी नियमों और शर्तों के अनुपालन पर संवितरण किया जाएगा।
- कंपनी उधारकर्ता/ग्राहक को अंग्रेजी भाषा या स्थानीय भाषा में नोटिस देगी, जैसा कि उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा समझा जाता है, नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि नियम और शर्तों में परिवर्तन केवल भावी रूप से प्रभावी हों।
- कंपनी सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर कंपनी के किसी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी उधारकर्ता/ग्राहक के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता/ग्राहक को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है जब तक कि संबंधित दावे का निपटान/भुगतान नहीं किया जाता है। करार के अन्तर्गत भुगतान अथवा निष्पादन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय ऋण करार के अनुरूप होगा।

9. ब्याज दर का विनियमन

- ब्याज की दर वार्षिक दरें होंगी ताकि उधारकर्ता/ग्राहक को उन सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएंगी।
- कंपनी ने प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम, आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित की। उधारकर्ता/ग्राहकों की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज वसूलने के लिए जोखिम और औचित्य के प्रति दृष्टिकोण का खुलासा करने के अलावा, कंपनी पॉलिसी को अपनी वेबसाइट पर रखकर और स्वीकृति पत्र/एमआईडी में दिए गए लिंक संदर्भ को भी सूचित करेगी।
- ऋण करार में ब्याज दर, प्रभार आदि के बारे में पर्याप्त सूचना निहित होगी। उधारकर्ता/ग्राहक को प्रभार/ब्याज दर में किसी परिवर्तन या लागू होने वाले नए प्रभारों के किसी भी परिचय के बारे में सूचित किया जाएगा।

10. पुनराधिपत्य

कंपनी ने उधारकर्ता/ग्राहक के साथ ऋण समझौते में एक कब्जा खंड बनाया है जो कानूनी रूप से लागू होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे:

- कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- जिन परिस्थितियों में नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है;
- सुरक्षा पर कब्जा करने की प्रक्रिया;
- संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता/ग्राहक को अंतिम मौका;

- e. उधारकर्ता/ग्राहक को कब्जा देने की प्रक्रिया;
- f. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया ।
- g. कमी के मामले में वसूली प्रक्रिया और अधिक वसूली के मामले में धनवापसी प्रक्रिया; और
- h. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर दिए गए निदेशानुसार संशोधन।

11. सामान्य

- a. कंपनी ऋण समझौते में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता/ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी जब तक कि उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई नई जानकारी कंपनी के ध्यान में न आई हो।
- b. कंपनी अपराधी उधारकर्ताओं/ग्राहकों को 0800 घंटे से 1900 बजे के बीच कॉल करेगी जब तक कि उधारकर्ताओं/ग्राहक व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में उन्हें उल्लिखित घंटों के बाहर अन्यथा कॉल करने की आवश्यकता न हो।
- c. कंपनी अपराधी उधारकर्ता/ग्राहक से प्रभारित प्रतिभूति को लागू करने की व्यवस्था कर सकती है, यदि आवश्यक हो, केवल इस उद्देश्य से कि ऐसी प्रवर्तन कार्रवाई की बकाया, लागत और व्यय की वसूली की जा सके।
- d. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसकी सुरक्षा, मूल्यांकन और प्राप्ति को लागू करने की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी होगी।
- e. कंपनी ऋणों की वसूली के मामले में किसी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी।
- f. उधारकर्ता/ग्राहक खाते के अंतरण के लिए उधारकर्ता/ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर संप्रेषित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- g. कंपनी उधारकर्ताओं/ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए संग्रह कार्यपालकों और अन्य कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करेगी।

12. शिकायत निवारण तंत्र

शिकायत का अर्थ होगा किसी उधारकर्ता/ग्राहक या कानूनी रूप से उनके हितों का प्रतिनिधित्व करने वाले किसी व्यक्ति द्वारा एनआरएफएसआई को हमारे उत्पादों, सेवाओं या हमारी शिकायत-निपटान प्रक्रिया के बारे में किया गया असंतोष की अभिव्यक्ति, जहां प्रतिक्रिया या समाधान स्पष्ट रूप से या अप्रत्यक्ष रूप से अपेक्षित है।

शिकायत/शिकायत दर्ज करने का तरीका:

लेवल 1:

उधारकर्ता/ग्राहक यहां दिए गए विवरण के अनुसार अपनी शिकायत/शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

- निसान ब्रांड की कारों वाले ग्राहक लिख/कॉल कर सकते हैं –
csupport.nissanfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456
- रेनॉल्ट ब्रांड कार वाले ग्राहक लिख/कॉल कर सकते हैं –

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

csupport.renaultfinance@nrfsi.com / 1800-315-4444

- डैटसन ब्रांड की कार वाले ग्राहक इस पते पर लिख सकते हैं
- csupport.datsunfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456

लेवल 2:

यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है, तो उधारकर्ता/ग्राहक यहां दिए गए विवरण पर शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं:

एमएस। संध्या गणपती,
ग्राहक सेवा लीड,

दूरभाष: 044 - 4251 7400
मोबाइल: +91 97907 37275
ईमेल: gro.nrfsi@nrfsi.com

शिकायतों/शिकायतों की सभी संभावित कोणों से जांच की जाएगी और शिकायत/शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर उनका समाधान करने का प्रयास किया जाएगा।

लेवल 3:

यदि शिकायत निवारण और नोडल अधिकारी की प्रतिक्रिया असंतोषजनक है, तो पात्र उधारकर्ता/ग्राहक यहां दिए गए विवरण पर मुख्य जोखिम अधिकारी और प्रमुख – खुदरा संचालन से संपर्क कर सकते हैं:

श्री चंद्रमौली वैद्यनाथन, मुख्य जोखिम अधिकारी ईमेल: chandramouli.vaidyanathan@nrfsi.com

श्री बिबिन रॉबर्ट्स, प्रमुख - खुदरा संचालन ईमेल: bibin.roberts@nrfsi.com

RBI में वृद्धि:

यदि उधारकर्ता/ग्राहक को 30 दिनों की अवधि के भीतर कंपनी से प्रत्युत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिज़र्व बैंक के डीएनबीएस के क्षेत्रीय अधिकारी के प्रभारी अधिकारी को निम्नलिखित पते पर अपील कर सकता है:

प्रभारी अधिकारी
गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक,
फोर्ट क्लास, राजाजी सलाई,
चेन्नई - 600 001.
टेलीफोन: 044 - 2539 9222, 044 - 2539 9283/84, 044 - 2539 9189
फैक्स: 044 - 2539 3797
ई-मेल पता: ssmnbfc2che@rbi.org.in

कंपनी का शिकायत निवारण अधिकारी मामले की जांच करेगा और शिकायत/शिकायत का समाधान जल्द से जल्द लेकिन शिकायत/शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर करेगा।

कंपनी अपने पंजीकृत कार्यालय/शाखाओं में अपने उधारकर्ताओं/ग्राहकों के लाभ के लिए निम्नलिखित जानकारी को प्रमुखता से

प्रदर्शित करेगी:

- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण
- भारतीय रिज़र्व बैंक के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी का संपर्क विवरण, जिसके अधिकार क्षेत्र में शिकायत/शिकायत की स्थिति में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय 30 दिनों की अवधि तक निपटाया नहीं जाता है।

शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) के कर्तव्य:

- शिकायत/शिकायत प्राप्त होने के बाद, जीआरओ मामले की जांच करेगा और ऐसी शिकायत/शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर शिकायत/शिकायत का जवाब देगा।
- यदि ग्राहक प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो जीआरओ ऐसे ग्राहक को वृद्धि तंत्र पर मार्गदर्शन प्रदान करेगा।
- जीआरओ छमाही आधार पर प्रबंधन को शिकायत निवारण रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

आरबीआई लोकपाल योजना

निसान रेनॉल्ट फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया प्राइवेट लिमिटेड ("NRFSI") रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत कवर की गई विनियमित संस्थाओं ("RE") में से एक है। कंपनी ने लोकपाल योजना के तहत आवश्यकतानुसार नोडल अधिकारियों की नियुक्ति की है। नोडल अधिकारी और प्रधान अधिकारी का विवरण वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा। योजना की मुख्य विशेषताओं को भी इस तरह से प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा कि कार्यालय में आने वाले व्यक्ति को जानकारी तक आसानी से पहुंच हो।

13. गोपनीयता

- a. जब तक उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, कंपनी ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी।
- b. जब तक उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, कंपनी निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा किसी अन्य संस्था को किसी भी लेनदेन के विवरण को प्रकट नहीं करेगी:
 - i. यदि कंपनी को वैधानिक या नियामक कानूनों के तहत जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता है;
 - ii. यदि इस जानकारी को प्रकट करने के लिए जनता का कर्तव्य है;
 - iii. यदि बैंकों/वित्तीय संस्थानों को जानकारी प्रदान करना कंपनी के हित में है
(ख) सरकार ने ऐसी कंपनियों /कंपनियों /कंपनियों के साथ करार किया है जिनके साथ एनआरएफएसआई का प्रचलित कानूनों और विनियमों के अनुसार टाई-अप व्यवस्था है।

14. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से प्राप्त ऋण

- a. सोर्सिंग एजेंट के रूप में लगे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम (इसके बाद एजेंट के रूप में संदर्भित) एनआरएफएसआई की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
- b. एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों को ग्राहक को अग्रिम खुलासा करने के लिए निर्देशित किया जाएगा, एनआरएफएसआई का नाम वित्त इकाई के रूप में जो ऋण प्रदान करेगा और एनआरएफएसआई उस ग्राहक को डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म का नाम संदर्भित करेगा जिसके माध्यम से एनआरएफएसआई ने ग्राहक संपर्क प्राप्त किया था।

- a. मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, उधारकर्ता को पूर्व अनुमोदन अवधि और शर्तें या मंजूरी पत्र/एमआईडी जारी किया जाएगा। .
- b. ऋण करार में उल्लिखित सभी संलग्नकों में से प्रत्येक की एक प्रति के साथ ऋण करार की एक प्रति सभी उधारकर्ताओं को ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय प्रस्तुत की जाएगी।
- c. एनआरएफएसआई द्वारा नियुक्त डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- d. डिजिटल ऋण दिशानिर्देशों के अनुरूप, एनआरएफएसआई के शिकायत निवारण तंत्र का पालन किया जाएगा।

15. निगरानी

एनआरएफएसआई अनुपालन अधिकारी इस नीति का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए। एनआरएफएसआई की आंतरिक नियंत्रण प्रक्रियाएं यह सुनिश्चित करती हैं कि इस नीति का अक्षरश अनुपालन किया जाए।

16. समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा प्रत्येक वित्तीय वर्ष के दौरान अनुपालन अधिकारी द्वारा की जाएगी और इस तरह की समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट वार्षिक आधार पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

अनुलग्नक -1

ऋण खातों पर लागू दंड और सामान्य प्रभारों की अनुसूची

कृपया प्रभारों की विस्तृत अनुसूची के लिए लिंक का अनुसरण करें
<https://www.nrfsi.com/FeesAndCharges.html>

FAIR PRACTICES CODE - GUJARATI

1. પરિચય

નિસાન રેનો ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ ઇન્ડિયા પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (એનઆરએફએસઆઇ) (એનઆરએફએસઆઇ) ("કંપની"), એક નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપની ("એનબીએફસી") રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("આરબીઆઈ") સાથે નોંધાયેલી છે, જે નિસાન, રેનો અને ડેટસન બ્રાન્ડ્સ માટે રિટેલ ક્રેડિટ અને ડીલર ફાઇનાન્સિંગ અને અન્ય સંબંધિત વ્યવસાયોને વિસ્તૃત કરીને ભારતમાં વાહન અને કેપિટલ ફાઇનાન્સિંગના વ્યવસાયમાં છે. કંપની ગ્રુપના કર્મચારીઓને વપરાયેલી કાર (મલ્ટી બ્રાન્ડ) અને પર્સનલ લોન માટે લોન પણ પૂરી પાડે છે. કંપનીએ ઇન્શ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (આઇઆરડીએઆઈ) સાથે ગ્રાહકોને લાઇફ, જનરલ અને હેલ્થ ઇન્શ્યોરન્સ પ્રદાન કરવા માટે કોર્પોરેટ એજન્ટ (કમ્પોઝિટ) તરીકે પણ નોંધણી કરાવી છે. આ નીતિનો મુસદ્દો આરબીઆઈના દિશાનિર્દેશોના આધારે તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે, જે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ તરીકે દર્શાવવામાં આવ્યો છે.

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાએ તેના નોટિફિકેશન નં. આરબીઆઈ/૨૦૧૫-૧૬/૪૭૦ ડીએનબીએસ (પીડી) સીસી નં. ૨૬૬/૦૩.૧૦.૦૧/૨૦૧૧-૧૨ તારૂ માર્ચ, ૨૦૧૨ના રોજ અને માસ્ટર સર્ક્યુલર નોટિફિકેશન નં. આરબીઆઈ/૨૦૧૫-૧૬/૧૬૬ ડીએનબીઆર (પીડી) સીસી નં. ૦૫૪/૦૩.૧૦.૧૧/૨૦૧૫-૧૬ના રોજ તા. ૧૧ જુલાઈ, ૨૦૧૫ના રોજ, તમામ એનબીએફસીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલી અને મંજૂર કરવામાં આવેલી વાજબી પદ્ધતિઓ અંગેની માર્ગદર્શિકાઓ નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા આ રીતે ઘડવામાં આવેલા અને માન્ય કરવામાં આવેલા ન્યાયી પ્રથાઓ કોડને લોકોની માહિતી માટે પ્રકાશિત અને પ્રસારિત કરવો જોઈએ. આ નીતિની ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર આરબીઆઈની સૂચનાના આધારે સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવે છે અને તેમાં સુધારો કરવામાં આવે છે.

2. OBJECTIVE

આ નીતિ નીચેના ઉદ્દેશો સાથે વિકસાવવામાં આવી છે:

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં ન્યૂનતમ ધોરણો નક્કી કરીને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપો.
- પારદર્શિતા વધારો જેથી ગ્રાહકને અમારી કંપની પાસેથી કયા પ્રકારની સેવા સ્તરની અપેક્ષા રાખી શકાય તેની વધુ સારી સમજ મળી શકે.
- કંપની પર ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધે છે.

એનઆરએફએસઆઈની નીતિ પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીઓની જવાબદારી, દેખરેખ અને સમયાંતરે સમીક્ષા, તાલીમ અને યોગ્ય વ્યવસ્થાઓની દ્રષ્ટિએ દર્શાવવામાં આવે છે.

એનઆરએફએસઆઈ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટ ટીમ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે રચાયેલી પદ્ધતિઓ સ્થાપિત કરવા માટે જવાબદાર છે કે ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ વાજબી ધિરાણ પ્રત્યેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે અને તમામ કર્મચારીઓ આ પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ છે.

3. લાગુ પડતી

આ નીતિ નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે જે ઓફર કરવામાં આવે છે અથવા જે ભવિષ્યની તારીખે રજૂ કરી

શકાય છે. કંપની દ્વારા હાલમાં ઓફર કરવામાં આવતી મુખ્ય પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓમાં સામેલ છે:

- રિટેલ ફાઇનાન્સિંગ (નવી અને વપરાયેલી કાર)
- ડીલર માલ સુધિ ધિરાણ
- જૂથના કર્મચારીઓને વ્યક્તિગત લોન
- મોટર વીમો

આ નીતિ ઉપરોક્તને લાગુ પડે છે, પછી ભલેને પ્રોડક્ટ/સેવા ડીલર પોઇન્ટ પર કે કોઈ પણ એજન્સી સંકુલમાં કે પછી કોઈ પણ કંપની સાથે સંકળાયેલી હોય તો પણ ઓનલાઇન પૂરી પડતી હોય. આ નીતિ કંપનીની અંદર તમામ સ્તરે લાગુ કરવામાં આવે છે. વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ એનઆરએફએસઆઈની કામગીરીનાં તમામ પાસાંઓમાં લાગુ પડશે, જેમાં માર્કેટિંગ, લોન ઓરિજિનેશન, પ્રોસેસિંગ, સેવાઓ, ગ્રાહક ઓનબોર્ડિંગ, કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ અને લોન કલોઝર (લોન લાઇફ સાઇકલ)નો સમાવેશ થાય છે.

4. યાવીરૂપ પ્રતિબદ્ધતાઓ

m. ઋણલેનાર/ગ્રાહકને કંપનીની નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ આના દ્વારા સમજવામાં મદદરૂપ થવા:

- ઋણલેનાર/ગ્રાહકને કંપનીની નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ, કંપની પાસેથી લોન લેતી વખતે તેમને લાગુ પડતા નિયમો અને શરતો અને વ્યાજના દર/સર્વિસ ચાર્જિસ વિશે સ્પષ્ટ માહિતી આપવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- ગ્રાહકને લોનના સર્વિસિંગ સમયગાળા દરમિયાન વ્યાજ દરો, ચાર્જિસ, મુખ્ય નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર વિશે માહિતગાર રાખવું.

n. આના દ્વારા ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વાજબી રીતે કાર્ય કરવું:

- કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે આ નીતિમાં પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરવા.
- આ નીતિનો સંસ્થાની અંદર તમામ સ્તરે અમલ કરાય અને તે કંપનીની અંદરના દરેક ડિવિઝન/સબ-ડિવિઝનને લાગુ પડે તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના સંબંધિત સિદ્ધાંતોને પૂર્ણ કરે છે તેની ખાતરી કરવી.
- એ સુનિશ્ચિત કરવું કે કંપનીના નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમનો પૂર્ણ કરે છે.
- ઋણલેનાર/ગ્રાહકને લોનની અરજીની પ્રક્રિયા કઈ સમયમર્યાદા દ્વારા કરવામાં આવશે તેની માહિતી આપવી અને નિયમિત અંતરાલે તેમને સ્થિતિની જાણ કરવી.
- સુ-વ્યાખ્યાયિત વૃદ્ધિ પ્રક્રિયા દ્વારા ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિવારણ કરવું.

o. ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવા માટે

p. કંપનીની પ્રોડક્ટ આના દ્વારા કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં ગ્રાહકોને મદદરૂપ થવા:

- i. વ્યવહારોની નાણાકીય અસરો સમજાવવી.
- ii. જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ, વાજબી અને ધિરાણ લેનારાઓ/ગ્રાહકો દ્વારા સરળતાથી સમજી શકાય તેવી હોય તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- iii. કંપનીના કોઈ પણ અભિયાનોમાં, જાહેરાતની સામગ્રીમાં અને કંપનીના તેના ઋણલેનારાઓ/ગ્રાહકોને કરવામાં આવેલા સંદેશાવ્યવહારમાં કોઈ ગેરમાર્ગે દોરનારી માહિતી ન હોય તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- iv. ઋણલેનાર/ગ્રાહક દ્વારા સમજવામાં આવે તે પ્રમાણે અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક સ્થાનિક ભાષામાં નાણાકીય યોજનાઓ વિશે મૌખિક રીતે માહિતી આપવી.
- v. ઋણ લેનારાઓ/ગ્રાહકોને તેમના નિર્ણયને પ્રભાવિત કર્યા વિના તેમની જરૂરિયાત મુજબ નાણાકીય યોજના પસંદ કરવામાં મદદ કરવી.

5. ભેદભાવ ન હોય તેવી નીતિ

કંપની તેના લોન લેનારાઓ/ગ્રાહકો વચ્ચે તેમની જાતિ, જાતિ, ધર્મ, જાતીય અભિગમ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર અથવા વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ નહીં કરે. કંપનીના કર્મચારીઓ વાજબી, સમાન અને સાતત્યપૂર્ણ રીતે સહાય, માહિતી અને સેવા ઓફર કરશે. કંપની તેના વાજબી વ્યવહાર સંહિતાને નોટિસ બોર્ડ અને વેબસાઇટ પર મૂકીને તેના ઋણધારકો/અમારા ગ્રાહકોને પણ જાણ કરશે.

6. અરજીઓ/લોનની પ્રક્રિયા

- a. ઋણલેનાર/ગ્રાહકોને અપાતી તમામ વાતચીત અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં હોવી જોઈએ, જે ઋણલેનાર/ગ્રાહક દ્વારા સમજવામાં આવે છે.
- b. લોન અરજીપત્રકમાં જરૂરી માહિતીનો સમાવેશ થાય છે, જે ઋણલેનાર/ગ્રાહકના હિતને અસર કરે છે, જેથી તે/તેણી જાણકાર નિર્ણય લેવા માટે અન્ય ફાઇનાન્સરો દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકે.
- c. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ એ દસ્તાવેજો સૂચવશે જે અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવા જરૂરી છે.
- d. લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ સ્પષ્ટપણે કેવાયસી નિયમોને પરિપૂર્ણ કરવા અને કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટે ગ્રાહક પાસેથી એકત્રિત કરવામાં આવતી માહિતી જણાવશે.
- e. કંપની પાસે લોનની તમામ અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ હશે. લોનની અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સમયમર્યાદાની સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવશે.
- f. લોનની અરજીઓનો પ્રક્રિયા માટે લઘુત્તમ 7 દિવસની અંદર નિકાલ કરવામાં આવશે અથવા અરજીપત્રક મળ્યાની તારીખથી લઈને અત્યાર સુધી ઋણલેનાર/ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચે પારસ્પરિક સંમતિ મુજબના એવા વિસ્તૃત સમયનો તેમજ જરૂરી સહાયક દસ્તાવેજોના સંપૂર્ણ સેટની અંદર નિકાલ કરવામાં આવશે.
- g. જો કોઈ વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર પડે, તો તેની જાણ ઋણલેનારાઓ/ગ્રાહકોને તાત્કાલિક ધોરણે કરવામાં આવશે.

7. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- કંપની ઋણલેનાર/ગ્રાહકની ધિરાણ યોગ્યતા પર યોગ્ય ખંત કરશે, જે અરજીની પ્રક્રિયા પર નિર્ણય લેવા માટે મહત્વપૂર્ણ માપદંડ બની રહેશે. આ આકારણી કંપનીની ક્રેડિટ નીતિઓ, અન્ડરરાઈટિંગનાં ધોરણો અને તેનાં સંબંધમાં પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હશે. આ નીતિઓ સમયાંતરે નિયમનકારી આવશ્યકતાઓને અનુરૂપ મેનેજમેન્ટના નિર્ણયના આધારે પરિવર્તનને આધિન છે.
- ઋણલેનાર/ગ્રાહકને મંજૂર કરાયેલી કે અન્ય કોઈ રીતે લોનની રકમના લેખિત મંજૂરી પત્ર અથવા મોસ્ટ ઇમ્પોર્ટન્ટ ડોક્યુમેન્ટ (એમઆઈડી)ના માધ્યમથી જાણ કરવાની રહેશે. મંજૂરી પત્ર અથવા એમઆઈડીમાં વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતોનો સાર હશે.
- કંપની ઋણલેનાર/ગ્રાહક પાસેથી ઉક્ત મંજૂરી પત્ર અથવા ઋણલેનાર/ગ્રાહકોની સહી સાથેની એમઆઈડી પર સ્વીકૃતિ મેળવશે.
- કંપની તેના લોન કરારમાં લોનના સંદર્ભમાં તમામ નિયમો અને શરતો નક્કી કરશે. ઋણલેનાર/ગ્રાહકે લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત નિયમો અને શરતોનું પાલન કરવાનું રહેશે અને તેના કોઈ પણ સંભવિત ફેરફારોની જાણ ઋણલેનાર/ગ્રાહકને સમયાંતરે કરવામાં આવશે.
- કંપની હંમેશા લોન કરારની નકલ ઋણલેનાર/ગ્રાહક દ્વારા સમજી શકાય તે રીતે તમામ ઋણધારકો/ગ્રાહકોને લોનના વિતરણ સમયે તમામ ઋણધારકો/ગ્રાહકોને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલી તમામ એન્કલોઝર્સની નકલ સાથે રજૂ કરવા માટે બંધાયેલી રહેશે.
- કંપની લોન કરારમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટેના દંડનીય ચાર્જનો ઉલ્લેખ કરશે.

01 એપ્રિલ, 2024થી લાગુ થશે:

- લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ જો આરોપ મૂકવામાં આવે તો દંડ ઋણલેનાર દ્વારા કરારને 'દંડાત્મક ચાર્જિસ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે આમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં 'દંડાત્મક વ્યાજ' નું સ્વરૂપ કે જે એડવાન્સિસ પર લેવામાં આવતા વ્યાજના દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. ત્યાં દંડનીય આરોપોનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં ચાર્જ કરે છે. જો કે, આ વ્યાજના સંયોજન માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં લોન ખાતામાં.
- કંપની વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટકને રજૂ કરશે નહીં અને પત્ર અને ભાવના બંનેમાં આરબીઆઈના માર્ગદર્શિકાનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે.
- આ નીતિના પરિશિષ્ટ -1 માં શિક્ષાત્મક આરોપો અને સામાન્ય ચાર્જનો સમાવેશ થાય છે જે બોર્ડ દ્વારા સમયાંતરે મંજૂર કરવામાં આવશે.
- દંડનીય ચાર્જિસનું પ્રમાણ વાજબી અને ચોક્કસ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના લોન કોન્ટ્રાક્ટના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન થવાને અનુરૂપ હશે.
- 'વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઋણલેનારાઓ'ને મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડનીય ચાર્જિસ બિન-વ્યક્તિગત ઋણધારકોને ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું સમાન રીતે પાલન ન કરવા બદલ દંડાત્મક ચાર્જિસ કરતાં વધારે નહીં હોય.
- દંડાત્મક ચાર્જિસનું પ્રમાણ અને કારણ કંપની દ્વારા ગ્રાહકો સમક્ષ એમઆઈડી/સેન્કશન લેટરમાં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે, જે લોન સમજૂતીનો એક ભાગ છે, કારણ કે, આ ઉપરાંત એનબીએફસીની વેબસાઈટ પર વ્યાજના દર અને સર્વિસ ચાર્જિસ હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

- m. જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રિમાઇન્ડર્સ મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે દંડનીય ચાર્જિસની જાણ કરવામાં આવશે. તદ્દપરાંત, દંડાત્મક ચાર્જ વસૂલવાના કોઈપણ દાખલા અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

8. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની વહેંચણી

- a. કંપનીની ઇન્ટરેસ્ટ રેટ મોડલ પોલિસી વ્યાજના દરો, પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જિસ વધુ પડતા ન હોય તે નક્કી કરવા અને તેની ખાતરી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ પૂરી પાડે છે. વિતરણના સમયે કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજના દર, પ્રોસેસિંગ અને લોન અને એડવાન્સ પર અન્ય ચાર્જિસ ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનું યુસ્તપણે પાલન કરે.
- b. આ વિતરણ ઋણધારક/ગ્રાહકને જારી કરાયેલા મંજૂરી પત્ર/એમઆઈડીમાં ઉલ્લેખિત તમામ નિયમો અને શરતોનું પાલન કર્યા પછી કરવામાં આવશે.
- c. કંપની લોન લેનાર/ગ્રાહકને લોન લેનાર/ગ્રાહકને ઋણલેનાર/ગ્રાહકની સમજણ મુજબ, નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારની નોટિસ આપશે, જેમાં વિતરણનો કાર્યક્રમ, વ્યાજનો દર, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચુકવણીનો ચાર્જ વગેરે સામેલ છે. કંપની એ બાબતની ખાતરી કરશે કે નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો માત્ર સંભવિત રીતે જ અસર પામે.
- d. કંપની તમામ બાકી લેણાંની પુનઃચુકવણી પર અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ પણ દાવા માટે કોઈ પણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ જામીનગીરીઓને મુક્ત કરશે
ઋણલેનાર/ગ્રાહક સામે હોઈ શકે છે. જો સેટ-ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઋણલેનાર/ગ્રાહકને તે અંગેની નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં બાકીના દાવાઓ વિશે સંપૂર્ણ વિગતો આપવામાં આવશે અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવા /વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.

9. વ્યાજના દરનું નિયમન

- a. વ્યાજનો દર વાર્ષિક દરોનો રહેશે, જેથી ઋણલેનાર/ગ્રાહકને ખાતામાં લેવામાં આવતા ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.
- b. કંપનીએ ભંડોળની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરનું મોડેલ અપનાવ્યું હતું અને લોન અને એડવાન્સ માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર નક્કી કર્યો હતો. વિવિધ કેટેગરીના ઋણલેનાર/ગ્રાહકોને અલગ-અલગ વ્યાજ વસૂલવા માટે જોખમ અને તર્ક તરફના અભિગમને જાહેર કરવા ઉપરાંત, કંપનીએ તેની વેબસાઇટ પર પોલિસી મૂકીને અને મંજૂરી પત્ર/એમઆઈડીમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા સંદર્ભને લિંક કરીને પણ આ અંગે વાતચીત કરવાની રહેશે.
- c. લોન એગ્રીમેન્ટમાં વ્યાજ દર, ચાર્જ વગેરે અંગે પુરતી માહિતી હશે. ઋણલેનાર/ગ્રાહકને ચાર્જિસ/વ્યાજના દરમાં કોઈ પણ ફેરફાર અથવા લાગુ પડતા નવા ચાર્જિસની રજૂઆતના સંબંધમાં જાણ કરવાની રહેશે.

10. પુનઃરોકાણ

કંપનીએ લોન એગ્રીમેન્ટમાં લોન એગ્રીમેન્ટમાં લોન લેનાર/ગ્રાહક સાથે રિપોસેસની કલમ બનાવી છે, જે કાયદાકીય રીતે લાગુ કરી શકાશે. પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે લોન સમજૂતીનાં નિયમો અને શરતોમાં નીચેની બાબતો સામેલ હશે:

- કબજો લેતા પહેલાની નોટિસની અવધિ;
- એવા સંજોગોમાં કે જેના હેઠળ નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
- સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
- મિલકતના વેચાણ/હરાજી અગાઉ લોનની પુનઃચુકવણી માટે ઋણલેનાર/ગ્રાહકને આખરી તક;
- ઋણલેનાર/ગ્રાહકને પુનઃનિવેશ આપવાની પ્રક્રિયા;
- સંપત્તિના વેચાણ / હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.
- વધુ પડતી વસૂલાતના કિસ્સામાં અછત અને રિફંડ પ્રક્રિયાના કિસ્સામાં પુનઃપ્રાપ્તિ પ્રક્રિયા; અને
- આર.બી.આઈ. દ્વારા સમયાંતરે નિર્દેશિત સુધારા.

11. સામાન્ય

- જ્યાં સુધી ઋણલેનાર/ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી નવી માહિતી કંપનીના ધ્યાનમાં ન આવે ત્યાં સુધી કંપની લોન સમજૂતીમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય ઋણલેનાર/ગ્રાહકની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરશે નહીં.
- કંપની અપરાધી ઋણલેનારાઓ/ગ્રાહકોને 0800 કલાકથી 1900 કલાકની વચ્ચેના સમયગાળાના ફોન કરવાની રહેશે, સિવાય કે ઋણલેનારાઓ/ગ્રાહકોના વ્યવસાયના ખાસ સંજોગોમાં તેમને ઉલ્લેખિત કલાકોની બહાર અન્યથા કોલ કરવાની જરૂર ન પડે.
- જો જરૂર જણાય તો કંપની ગુનેગાર ઋણલેનાર/ગ્રાહક પાસેથી વસૂલવામાં આવતી સુરક્ષાને લાગુ કરવાની વ્યવસ્થા કરી શકે છે, જેનો ઉદ્દેશ માત્ર આ પ્રકારની અમલબજવણીની કાર્યવાહીની બાકી નીકળતી રકમ, ખર્ચ અને ખર્ચની વસૂલાત કરવાનો છે.
- કંપની એ બાબતની ખાતરી કરશે કે તેની સુરક્ષા, મૂલ્યાંકન અને તેની પ્રાપ્તિને લાગુ કરવાની સંપૂર્ણ પ્રક્રિયા વાજબી અને પારદર્શક રહેશે.
- કંપની લોનની વસૂલી મામલે કોઈ પણ પ્રકારની અયોગ્ય પરેશાનીનો આશરો નહીં લે.
- ઋણલેનાર/ગ્રાહકના ખાતાની તબદીલી માટે ઋણલેનાર/ગ્રાહક તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તેવા કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્ય રીતે એટલે કે કંપનીની વાંધા, જો કોઈ હોય તો, આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવા સ્થાનાંતરણ કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર હશે.
- કંપની કલેક્શન એક્ટિવિટી અને અન્ય સ્ટાફને લોન લેનારાઓ/ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પર્યાપ્ત તાલીમ આપશે.

12. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

ફરિયાદનો અર્થ એ થાય કે કોઈ પણ ઋણલેનાર/ગ્રાહક અથવા કાયદાકીય રીતે તેમના હિતોનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી કોઈ વ્યક્તિ દ્વારા, અમારી પ્રોડક્ટ્સ, સેવાઓ અથવા અમારી ફરિયાદ-સંચાલનની પ્રક્રિયા વિશે, જ્યાં પ્રતિસાદ અથવા ઠરાવ સ્પષ્ટપણે અથવા ગર્ભિત રીતે અપેક્ષિત હોય, દ્વારા એનઆરએફએસઆઈને કરવામાં આવેલા અસંતોષની અભિવ્યક્તિ.

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

ફરિયાદ/તકરારની નોંધણીનું માધ્યમ:

સ્તર ૧:

ઋણલેનાર/ગ્રાહકો અહીં પ્રસ્તુત વિગતો અનુસાર તેમની ફરિયાદ/તકરારની નોંધણી કરાવી શકે છે:

- નિસાન બ્રાન્ડ કાર ધરાવતા ગ્રાહકો -
csupport.nissanfinance@nrfsi.com/[1800-209-3456](tel:1800-209-3456)
[પર લખી/કોલ કરી શકે છે](mailto:csupport.nissanfinance@nrfsi.com)
- રેનો બ્રાન્ડ કાર ધરાવતા ગ્રાહકો
csupport.renaultfinance@nrfsi.com/[1800-315-4444](tel:1800-315-4444)
[પર લખી/કોલ કરી શકે છે](mailto:csupport.renaultfinance@nrfsi.com)
- ડેટસન બ્રાન્ડ કાર ધરાવતા ગ્રાહકો
csupport.datsunfinance@nrfsi.com /[1800-209-3456](tel:1800-209-3456) પર લખી શકે છે

સ્તર ૨:

પ્રત્યુત્તર અસંતોષકારક હોય તેવા કિસ્સામાં ઋણલેનાર/ગ્રાહક અહીં પ્રસ્તુત વિગતો અંગે તકરાર નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક સાધી શકે છે:

એમ.એસ.સંધ્યા ગણપતિ,
કસ્ટમર સર્વિસ લીડ,

ટેલિફોન: 044 - 4251 7400
મોબાઇલ: +91 97907 37275
ઇમેઇલ: gro.nrfsi@nrfsi.com

ફરિયાદો/તકરારોની તમામ સંભવિત રીતે તપાસ કરવામાં આવશે અને ફરિયાદ/તકરાર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર તેનું નિરાકરણ લાવવાનો પ્રયાસ કરવામાં આવશે.

સ્તર ૩:

જો પ્રત્યુત્તર તકરાર નિવારણ અને નોડલ અધિકારી તરફથી અસંતોષકારક હોય, તો પાત્રતા ધરાવતા ઋણલેનાર/ગ્રાહક અહીં પ્રસ્તુત વિગતોના આધારે ચીફ રિસ્ક ઓફિસર અને હેડ - રિટેલ ઓપરેશન્સનો સંપર્ક કરી શકે છે:

શ્રી ચંદ્રમૌલી વૈદ્યનાથન, ચીફ રિસ્ક ઓફિસર ઇમેઇલ: chandramouli.vaidyanathan@nrfsi.com

શ્રી બિબીન રોબર્ટ્સ, હેડ - રિટેલ ઓપરેશન્સ ઇમેઇલ: bibin.roberts@nrfsi.com

આરબીઆઇમાં વધારો:

જો ઋણલેનાર/ગ્રાહકને 30 દિવસના ગાળામાં કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે, તો ગ્રાહક આરબીઆઇના ડીએનબીએસના પ્રાદેશિક અધિકારીના ઓફિસર-ઇન-ચાર્જને નીચેના સરનામાં પર અપીલ કરી શકે છે:

ઓફિસર-ઇન-ચાર્જ
ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન, રિઝર્વ

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,
ફોર્ટ ક્લાસ, રાજજી સલાઇ,
ચેન્નાઈ - 600,001.
ટેલિફોન: 044 - 2539 9222, 044 - 2539 9283/84, 044 - 2539 9189
ફેક્સ: 044 - 2539 3797
ઈ-મેઈલ સરનામું: ssmnbfc2che@rbi.org.in

કંપનીના તકરાર નિવારણ અધિકારી આ બાબતની તપાસ કરશે અને ફરિયાદ/તકરાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસ પછી વહેવામાં વહેલી તકે પરંતુ ફરિયાદ/તકરારનું નિરાકરણ લાવશે નહીં.

કંપની તેની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ/શાખાઓ ખાતે તેના ઋણધારકો/ગ્રાહકોના લાભાર્થે નીચેની માહિતી સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે:

- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નામ અને સંપર્કની વિગતો
- આરબીઆઈની ડીએનબીએસની પ્રાદેશિક કચેરીના ઈન્ચાર્જ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો, જેમના કાર્યક્ષેત્ર હેઠળ ફરિયાદ/તકરારના સંજોગોમાં કંપનીની રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ આવે છે, જેના પર 30 દિવસના ગાળા માટે ધ્યાન આપવામાં આવ્યું નથી.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (જીઆરઓ)ની ફરજો:

- ફરિયાદ/તકરાર પ્રાપ્ત કર્યા બાદ, જીઆરઓ આ બાબતની તપાસ કરશે અને આવી ફરિયાદ/તકરાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદ/તકરારનો જવાબ આપશે.
- જો ગ્રાહક પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો જીઆરઓ આવા ગ્રાહકને એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ અંગે માર્ગદર્શન પૂરું પાડશે.
- જીઆરઓ અર્ધવાર્ષિક ધોરણે મેનેજમેન્ટને ફરિયાદ નિવારણ અહેવાલ સુપરત કરશે.

આરબીઆઈ લોકપાલ યોજના

નિસાન રેનો ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ ઇન્ડિયા પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("એનઆરએફએસઆઇ") એ રિઝર્વ બેંક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2021 હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી રેગ્યુલેટેડ કંપનીઓમાંની એક છે. કંપનીએ લોકપાલ યોજના હેઠળ જરૂરી નોડલ અધિકારીઓની નિમણૂક કરી છે. નોડલ અધિકારી અને મુખ્ય અધિકારીની વિગતો વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. આ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓને પણ એ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે કે જેથી ઓફિસની મુલાકાત લેનારી વ્યક્તિને આ માહિતી સરળતાથી મળી શકે.

13. ગુપ્તતા

- a. ઋણલેનાર/ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃતતા પ્રાપ્ત ન થાય ત્યાં સુધી કંપની ગ્રાહકની તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણશે.
- b. ઋણલેનાર/ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત ન કરાય ત્યાં સુધી કંપની નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય અન્ય કોઈ પણ સંસ્થાને કોઈ પણ તબદિલીની વિગતો જાહેર કરી શકશે નહીં:
 - i. જો કંપનીએ વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદાઓ હેઠળ માહિતી પૂરી પાડવાની જરૂર હોય તો;
 - ii. જો આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતાની ફરજ હોય તો;
 - iii. જો બેંકો/નાણાકીય સંસ્થાઓને માહિતી પૂરી પાડવી કંપનીના હિતમાં હોય તો

/કંપનીનું જૂથ અને સહયોગી કંપનીઓ/સેવા પ્રદાતાઓ/કંપનીઓ કે જેની સાથે એનઆરએફએસઆઈ પ્રવર્તમાન કાયદા અને વિનિયમો અનુસાર જોડાણની વ્યવસ્થા ધરાવે છે.

14. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી મેળવેલી લોન

- a. એનઆરએફએસઆઈની વેબસાઈટ પર સોર્સિંગ એજન્ટ્સ તરીકે સંકળાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ (હવેથી એજન્ટ તરીકે ઓળખાય છે) જાહેર કરવામાં આવશે.
- b. એજન્ટ તરીકે સંકળાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહક સમક્ષ આગોતરું જાહેર કરવા સૂચના આપવામાં આવશે, એનઆરએફએસઆઈનું નામ ફાઇનાન્સ એન્ટિટી તરીકે જાહેર કરવું પડશે, જે લોન પૂરી પાડશે અને એનઆરએફએસઆઈએ ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મનું નામ ગ્રાહકને જણાવવું પડશે, જેના મારફતે એનઆરએફએસઆઈને ગ્રાહકનો સંપર્ક મળ્યો હતો.
- c. મંજૂરી મળ્યા પછી તરત જ, પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, પૂર્વ મંજૂરીની મુદત અને શરતો અથવા મંજૂરી પત્ર / એમઆઈડી ઋણલેનારને જારી કરવામાં આવશે. .
- d. લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ સાથે લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ એન્કલોઝરની એક નકલ તમામ ઋણધારકોને લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે આપવામાં આવશે.
- e. એનઆરએફએસઆઈ દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક નિરીક્ષણ અને ડેખરેખની ખાતરી કરવામાં આવશે.
- f. ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકાઓને અનુરૂપ એનઆરએફએસઆઈની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનું પાલન કરવામાં આવશે.

15. ડેખરેખ રાખી રહ્યા છીએ

આ નીતિનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે એનઆરએફએસઆઈ કમ્પ્લાયન્સ ઓફિસર. એનઆરએફએસઆઈની આંતરિક નિયંત્રણ પ્રક્રિયાઓ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે આ નીતિનું અક્ષરશઃ પાલન થાય.

16. રીવ્યુ

ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડના પાલનની સમીક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમીક્ષા કમ્પ્લાયન્સ ઓફિસર દ્વારા દર નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન કરવામાં આવશે અને આ પ્રકારની સમીક્ષાનો કોન્સોલિડેટેડ રિપોર્ટ વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સુપરત કરવામાં આવશે.

પરિશિષ્ટ -૧

લોન એકાઉન્ટ્સને લાગુ પડતા દંડાત્મક અને સામાન્ય ચાર્જિસનું શેડ્યૂલ

ચાર્જિસની વિગતવારની અનુસૂચિ માટે કૃપા કરીને લિંકને અનુસરો

<https://www.nrfsi.com/FeesAndCharges.html>

FAIR PRACTICES CODE – KANNADA

1. ಪರಿಚಯ

ನಿಸ್ಸಾನ್ ರೆನಾಲ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಎನ್‌ಆರ್‌ಫ್‌ಎಸ್‌ಐ) ("ಕಂಪನಿ"), ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("ಆರ್‌ಬಿಐ") ನೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ("ಎನ್‌ಐಐಫ್ಐ") ಭಾರತದಲ್ಲಿ ನಿಸ್ಸಾನ್, ರೆನಾಲ್ಟ್ ಮತ್ತು ದಟ್ಸನ್ ಬ್ರಾಂಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಡೀಲರ್ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಮೂಲಕ ವಾಹನ ಮತ್ತು ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಬಳಸಿದ ಕಾರುಗಳಿಗೆ (ಮಲ್ಟಿ ಬ್ರಾಂಡ್) ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರೂಪ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ (ಐಆರ್‌ಡಿಐಐ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಜೀವ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ (ಸಂಯೋಜಿತ) ಆಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿದೆ. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸಲಾದ ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ತನ್ನ ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ. ಆರ್‌ಬಿಐ/2015-16/470 ಡಿಬಿಐಐಎಸ್ (ಬಿಡಿ) ಸಿಸಿ ಸಂಖ್ಯೆ 266/03.10.01/2011-12 ದಿನಾಂಕ 26 ಮಾರ್ಚ್ 2012 ಮತ್ತು ಮಾರ್ಚ್ ಸುತ್ತೋಲೆ ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ. ಆರ್‌ಬಿಐ/2015-16/16 ಡಿಬಿಐಐಆರ್ (ಬಿಡಿ) ಸಿಸಿ ಸಂಖ್ಯೆ 054/03.10.119/2015-16 ದಿನಾಂಕ 1 ಜುಲೈ 2015, ಎಲ್ಲಾ ಎನ್‌ಐಐಫ್ಐಗಳ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ರೂಪಿಸಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದೆ. ಹೀಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಬೇಕು. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಆರ್ ಬಿಐನ ಅಧಿಸೂಚನೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವ ರೀತಿಯ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು.
- ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿ.

ನೀತಿಗೆ ಎನ್‌ಆರ್‌ಫ್‌ಎಸ್‌ಐನ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ನೀಡಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಆ ಬದ್ಧತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಎನ್‌ಆರ್‌ಫ್‌ಎಸ್‌ಐ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿದೆ.

3. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಈ ನೀತಿಯು ಭವಿಷ್ಯದ ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದಾದ ಅಥವಾ ನೀಡಲಾಗುವ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಸ್ತುತ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ:

- ಚಿಲ್ಲರೆ ಹಣಕಾಸು (ಹೊಸ ಮತ್ತು ಬಳಸಿದ ಕಾರುಗಳು)
- ಡೀಲರ್ ಇನ್ ವೆಂಟೂರಿ ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್
- ಗ್ರೂಪ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು
- ಮೋಟಾರು ವಿಮೆ

ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಡೀಲರ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಏಜೆನ್ಸಿ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಆನ್ ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಮೇಲಿನವುಗಳಿಗೆ ಈ ನೀತಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯೊಳಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಆನ್ಪೋಡಿಂಗ್, ಸಂಗ್ರಹ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮುಕ್ತಾಯ (ಸಾಲದ ಜೀವನ ಚಕ್ರ) ಸೇರಿದಂತೆ ಎನ್‌ಆರ್‌ಎಫ್‌ಎಸ್‌ಐ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ಪದ್ಧತಿಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.

4. ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

q. ಕಂಪನಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು:

- ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವಾಗ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು / ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಸಾಲದ ಸೇವಾ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು.

r. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು:

- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು.
- ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯೊಳಗಿನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವಿಭಾಗ / ಉಪವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಸಂಬಂಧಿತ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

- v. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರ/ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.
 - vi. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಉಲ್ಲಾಖ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯೊಂದಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
- s. ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವುದು.
- t. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನವು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು:
- i. ವಹಿವಾಟಿನ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು.
 - ii. ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
 - iii. ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಚಾರಗಳು, ಜಾಹೀರಾತು ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
 - iv. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದು.
 - v. ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ನಿರ್ಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರದೆ ತಮ್ಮ ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು.

5. ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ನೀತಿ

ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ, ಧರ್ಮ, ಲೈಂಗಿಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ವಯಸ್ಸು, ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಹಾಯ, ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ, ಸಮಾನ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ/ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

6. ಸಾಲಗಳ ಅರ್ಜಿಗಳು / ಸಂಸ್ಕರಣೆ

- a. ಸಾಲಗಾರರು/ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- b. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದು ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವನು / ಅವಳು ಮಾಹಿತಿಯುತ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಇತರ ಹಣಕಾಸುದಾರರು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- c. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು

ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

- d. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಕೆವೈಸಿ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತದೆ.
- e. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ 7 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪುಬಹುದಾದ ವಿಸ್ತೃತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಬೆಂಬಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸೆಟ್ ನೊಂದಿಗೆ.
- g. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- a. ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಯೋಗ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀತಿಗಳು, ಅಂಡರ್ ರೈಟಿಂಗ್ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು. ಈ ನೀತಿಗಳು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿರ್ಧಾರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ.
- b. ಸಾಲಗಾರ/ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ದಾಖಲೆ (ಎಂಬಡಿ) ಮೂಲಕ ಮಂಜೂರಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಎಂಬಡಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- c. ಕಂಪನಿಯು ಸದರಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಎಂಬಡಿ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರ/ಗ್ರಾಹಕರ ಸಹಿಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.
- d. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ಯಾವುದೇ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- e. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- f. ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಬೋಲ್ಡ್ ಆಗಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

ಏಪ್ರಿಲ್ 01, 2024 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ:

- g. ಸಾಲದ ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಸಾಲಗಾರನ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ
ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುವ 'ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ'ಯ ರೂಪ. ಅಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣವಾಗಬಾರದು, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ
ಶುಲ್ಕಗಳು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.
ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ.
- h. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಆರ್ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- i. ಈ ನೀತಿಯ ಅನುಬಂಧ -1 ರಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿವೆ.
- j. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- k. 'ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ' ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದ ಅವಿಭಾಜ್ಯವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- l. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ಎಂಬಡಿ / ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಎನ್ಪಿಎಫ್ಸಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- m. ಸಾಲದ ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- a. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿ ನೀತಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅತಿಯಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಮತ್ತು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಬದ್ಧವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಎಂಬಡಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ ನಂತರ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- c. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- d. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅರಿತುಕೊಂಡ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೇಮ್ ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಇರಬಹುದು. ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

9. ಬಡ್ಡಿ ದರದ ನಿಯಂತ್ರಣ

- a. ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿರಬೇಕು ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ.
- b. ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ತರ್ಕಬದ್ಧತೆಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಎಂಐಡಿ‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಲಿಂಕ್ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಬಡ್ಡಿದರ, ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಶುಲ್ಕಗಳು/ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪರಿಚಯದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

10. ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತು ನಿರ್ಮಿಸಿದೆ, ಅದು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:

- a. ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿ;
- b. ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;

- c. ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;
- d. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶ;
- e. ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;
- f. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.
- g. ಕೊರತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಗಳಿಕೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ; ಮತ್ತು
- h. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನದಂತೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು.

11. ಸಾಮಾನ್ಯ

- h. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- i. ಸಾಲಗಾರರು/ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಸೂಚಿಸಿದ ಸಮಯದ ಹೊರಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯು ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 0800 ಗಂಟೆಗಳಿಂದ 1900 ಗಂಟೆಗಳ ನಡುವೆ ಕರೆಯುತ್ತದೆ.
- j. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಜಾರಿ ಕ್ರಮದ ಬಾಕಿಗಳು, ವೆಚ್ಚ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- k. ತನ್ನ ಭದ್ರತೆ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರವನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- l. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- m. ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು.
- n. ಸಾಲಗಾರರು/ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಗ್ರಹ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.

12. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ದೂರು ಎಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಅವರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಯಾರಾದರೂ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ದೂರು-ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ, NRFSI ಗೆ ಮಾಡಿದ ಅತ್ಯಪ್ಪಿಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ, ಅಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

ದೂರು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವ ವಿಧಾನ:

ಹಂತ 1:

ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ತಮ್ಮ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

- ನಿಸ್ಸಾನ್ ಬ್ರಾಂಡ್ ಕಾರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು csupport.nissanfinance@nrfsi.com / [1800-209-3456](tel:1800-209-3456) ಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು / ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು
- ರೆನಾಲ್ಟ್ ಬ್ರಾಂಡ್ ಕಾರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು csupport.renaultfinance@nrfsi.com / [1800-315-4444](tel:1800-315-4444) ಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು / ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು
- ದಟ್ಟನ್ ಬ್ರಾಂಡ್ ಕಾರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು - csupport.datsunfinance@nrfsi.com / [1800-209-3456](tel:1800-209-3456)

ಹಂತ 2:

ಒಂದು ವೇಳೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಮೇಲೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಶ್ರೀಮತಿ ಸಂಧ್ಯಾ ಗಣಪತಿ,
ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಲೀಡ್,

ದೂರವಾಣಿ: 044 - 4251 7400
ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್: +91 97907 37275
ಇಮೇಲ್: gro.nrfsi@nrfsi.com

ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಕೋನಗಳಿಂದ ತನಿಖೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲಾಗುವುದು.

ಹಂತ 3:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅರ್ಹ ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಮೇಲೆ ಮುಖ್ಯ ಅಪಾಯ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಚಿಲ್ಲರೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಶ್ರೀ ಚಂದ್ರಮೌಲಿ ವೈದ್ಯನಾಥನ್, ಮುಖ್ಯ ಅಪಾಯ ಅಧಿಕಾರಿ ಇಮೇಲ್:
chandramouli.vaidyanathan@nrfsi.com

ಶ್ರೀ ಬಿಬಿನ್ ರಾಬರ್ಟ್ಸ್, ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು - ಚಿಲ್ಲರೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಇಮೇಲ್: bibin.roberts@nrfsi.com

ಓಟ 8Confidential

Confidential C

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

ಆರ್ಬಿಫಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಳ:

ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್ಬಿಫಿನ ಡಿಎನ್ಬಿಎಸ್ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ
ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ,
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ,
ಪೋರ್ಟ್ ಕ್ಲಾಸ್, ರಾಜಾಜಿ
ಸಾಲ್ವೆ, ಚೆನ್ನೈ - 600 001.
ದೂರವಾಣಿ: 044 - 2539 9222, 044 - 2539 9283/84, 044 - 2539 9189
ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ : 044 - 2539 3797
ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ: ssmnbfc2che@rbi.org.in

ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಆದರೆ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ತನ್ನ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ / ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ:

- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು
- ಆರ್ಬಿಫಿನ ಡಿಎನ್ಬಿಎಸ್ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಯಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ (ಜಿಆರ್ಒ) ಕರ್ತವ್ಯಗಳು:

- ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಜಿಆರ್ಒ ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಜಿಆರ್ಒ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಜಿಆರ್ಒ ಒ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವರದಿಯನ್ನು ಅರ್ಧ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಆರ್ಬಿಫಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ

ನಿಸ್ಸಾನ್ ರೆನಾಲ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಎನ್‌ಆರ್‌ಫ್‌ಎಸ್‌ಐ") ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ. ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ

ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

13. ಗೌಪ್ಯತೆ

- c. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
- d. ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟು ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 - i. ಕಂಪನಿಯು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ;
 - ii. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ;
 - iii. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ
/ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ NRFSI ಯೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಸಮೂಹ ಮತ್ತು ಸಹವರ್ತಿ ಕಂಪನಿಗಳು / ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು / ಕಂಪನಿಗಳು.

14. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್ ಫಾರ್ಮ್ ನಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲ

- a. ಸೋಸಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಏಜೆಂಟರು ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಎನ್‌ಆರ್‌ಫ್‌ಎಸ್‌ಐ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಹಣಕಾಸು ಘಟಕವಾಗಿ ಎನ್‌ಆರ್‌ಫ್‌ಎಸ್‌ಐನ ಹೆಸರನ್ನು ಮತ್ತು ಎನ್‌ಆರ್‌ಫ್‌ಎಸ್‌ಐ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಯ ಹೆಸರನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.
 - a. ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಪೂರ್ವ ಅನುಮೋದನೆ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಎಂಬಡಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - b. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
 - c. ಎನ್‌ಆರ್‌ಫ್‌ಎಸ್‌ಐ ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
 - d. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, NRFSI ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

15. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

ಈ ನೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು NRFSI ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ. NRFSI ಯ ಆಂತರಿಕ

ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.

16. ವಿಮರ್ಶೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಅನುಸರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಪ್ರತಿ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

ಅನುಬಂಧ -1

ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ

ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರವಾದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ
<https://www.nrfsi.com/FeesAndCharges.html>

FAIR PRACTICES CODE – MALAYALAM

1. ആമുഖം

റിസർവ് ബാങ്കിൽ ("ആർബിഐ") രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു നോൺ ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനിയായ നിസ്സാൻ റെനോ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി") നിസ്സാൻ, റെനോ, ഡാറ്റ്സൺ ബ്രാൻഡുകൾക്കായി റീട്ടെയിൽ ക്രെഡിറ്റ്, ഡീലർ ഫിനാൻസിംഗ്, മറ്റ് അനുബന്ധ ബിസിനസുകൾ എന്നിവയ്ക്കായി ഇന്ത്യയിൽ വാഹന, ക്യാപ്റ്റീവ് ഫിനാൻസിംഗ് ബിസിനസിലാണ്. ഗ്രൂപ്പ് ജീവനക്കാർക്ക് യൂസ്സ് കാറുകൾ (മൾട്ടി ബ്രാൻഡ്), പേജ്ലാൻൽ ലോണുകൾ എന്നിവയ്ക്കും കമ്പനി വായ്പ നൽകുന്നു. ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ (ഐആർഡിഎഐ) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലൈഫ്, ജനറൽ, ഹെൽത്ത് ഇൻഷുറൻസ് നൽകുന്നതിനുള്ള കോർപ്പറേറ്റ് ഏജന്റായി (കോമ്പോസിറ്റ്) കമ്പനി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് എന്ന പേരിൽ ആർബിഐ നൽകിയ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് ഈ നയം തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ വിജ്ഞാപന നമ്പർ. *ആർബിഐ/2015-16/470 DNBS (PD) CC നമ്പർ 266/03.10.01/2011-12* തീയതി 26 മാർച്ച് 2012 & മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ വിജ്ഞാപന നമ്പർ. *ആർബിഐ/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16* തീയതി 2015 ജൂലൈ 1, എല്ലാ NBFC-കളുടെയും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതും അംഗീകരിക്കേണ്ടതുമായ ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഡയറക്ടർ ബോർഡ് രൂപപ്പെടുത്തിയതും അംഗീകരിച്ചതുമായ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും പൊതുജനങ്ങളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി പ്രചരിപ്പിക്കുകയും വേണം. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ വിജ്ഞാപനത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഈ നയം കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു.

2. ലക്ഷ്യം

ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളോടെയാണ് ഈ നയം വികസിപ്പിച്ചെടുത്തിരിക്കുന്നത്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച് ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക, അതുവഴി ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് ഏത് തരത്തിലുള്ള സേവന നില പ്രതീക്ഷിക്കാമെന്ന് ഉപഭോക്താവിന് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും.
- കമ്പനിയിൽ ഉപഭോക്തൃ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുക.

ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, നിരീക്ഷണം, ആനുകാലിക അവലോകനങ്ങൾ, പരിശീലനം, ഉചിതമായ സംവിധാനങ്ങൾ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നയത്തോടുള്ള എൻആർഎഫ്എസ്ഐയുടെ പ്രതിബദ്ധത പ്രകടമാണ്.

വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ന്യായമായ വായ്പയോടുള്ള ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധത പ്രതിഫലിപ്പിക്കുന്നുവെന്നും എല്ലാ ജീവനക്കാരും ആ പ്രതിബദ്ധതയെക്കുറിച്ച് ബോധവാന്മാരാണെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത സമ്പ്രദായങ്ങൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് എൻആർഎഫ്എസ്ഐ ഡയറക്ടർ ബോർഡിനും മാനേജ്മെന്റ് ടീമിനും ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്.

3. പ്രായോഗികത

വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന അല്ലെങ്കിൽ ഭാവി തീയതിയിൽ അവതരിപ്പിച്ചേക്കാവുന്ന സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ നയം ബാധകമാണ്. നിലവിൽ കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന പ്രധാന ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ / സേവനങ്ങളിൽ ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു:

- e. നീട്ടെയിൽ ധനസഹായം (പുതിയതും ഉപയോഗിച്ചതുമായ കാറുകൾ)
- f. ഡീലർ ഇൻവെന്ററി ഫിനാൻസിംഗ്
- g. ഗ്രൂപ്പ് ജീവനക്കാർക്കുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ
- h. മോട്ടോർ ഇൻഷുറൻസ്

ഉൽപ്പന്നം / സേവനം ഡീലർ പോയിന്റിലോ ഏതെങ്കിലും ഏജൻസി പരിസരത്തോ ഓൺലൈനിലോ നൽകിയിട്ടുണ്ടോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ, കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, മേൽപ്പറഞ്ഞവയ്ക്ക് പോളിസി ബാധകമാണ്. ഈ നയം കമ്പനിക്കുള്ളിലെ എല്ലാ തലങ്ങളിലും നടപ്പാക്കുന്നു. മാർക്കറ്റിംഗ്, ലോൺ ഉത്ഭവം, പ്രോസസ്സിംഗ്, സേവനങ്ങൾ, ഉപഭോക്തൃ ഓൺബോർഡിംഗ്, ശേഖരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ, ലോൺ ക്ലോഷർ (ലോൺ ലൈഫ് സൈക്കിൾ) എന്നിവയുൾപ്പെടെ എൻആർഎഫ്എസ്ഐയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും ന്യായമായ വായ്പ സമ്പ്രദായങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും.

4. പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

ii. കമ്പനിയുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും മനസ്സിലാക്കാൻ വായ്പക്കാരനെ / ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കുന്നതിന്:

- i. കമ്പനിയുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ വായ്പക്കാരന് / ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക, കമ്പനിയിൽ നിന്ന് വായ്പ എടുക്കുമ്പോൾ അവർക്ക് ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പലിശ നിരക്കുകൾ / സേവന ചാർജ്ജുകൾ.
- ii. വായ്പയുടെ സേവന കാലയളവിൽ പലിശനിരക്ക്, ചാർജ്ജുകൾ, പ്രധാന നിബന്ധനകൾ, വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവയിലെ മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുക.

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

- v. കസ്റ്റമർമാരുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കുക:
 - i. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കുമുള്ള ഈ നയത്തിലെ പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും നിറവേറുക.
 - ii. സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിലെ എല്ലാ തലങ്ങളിലും ഈ നയം നടപ്പാക്കുന്നുണ്ടെന്നും കമ്പനിക്കുള്ളിലെ എല്ലാ ഡിവിഷൻ / സബ് ഡിവിഷനും ഇത് ബാധകമാണെന്നും ഉറപ്പാക്കുക.
 - iii. ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും പ്രസക്തമായ തത്വങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
 - iv. കമ്പനിയുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
 - v. വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്ന സമയപരിധിയെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരനെ / ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ സ്റ്റാറ്റസ് അവരെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുക.
 - vi. നന്നായി നിർവ്വചിച്ച വർദ്ധന പ്രക്രിയ ഉപയോഗിച്ച് ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഉടൻടി കൈകാര്യം ചെയ്യുക.

- w. ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കുക.

- x. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നം എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ കസ്റ്റമർമാരെ സഹായിക്കുന്നതിന്:
 - i. ഇടപാടുകളുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുന്നു.
 - ii. പരസ്യവും പ്രമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തവും ന്യായവും വായ്പക്കാർക്ക് / ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കുന്നതുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
 - iii. കമ്പനിയുടെ കാമ്പെയ് നുകൾ, പരസ്യ സാമഗ്രികൾ, കടം വാങ്ങുന്നവരുമായോ ഉപഭോക്താക്കളുമായോ കമ്പനിയുടെ ആശയവിനിമയം എന്നിവയിൽ തെറ്റിദ്ധാരണാജനകമായ വിവരങ്ങളൊന്നുമില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
 - iv. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് / ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന തരത്തിൽ ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ സാമ്പത്തിക സ്കീമുകളെക്കുറിച്ച് വാക്കാൽ അറിയിക്കുക.
 - v. വായ്പക്കാരെ / ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ തീരുമാനത്തെ സ്വാധീനിക്കാതെ അവരുടെ ആവശ്യാനുസരണം സാമ്പത്തിക സ്കീം തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നു.

5. വിവേചനരഹിത നയം

ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം, ലൈംഗിക ആഭിമുഖ്യം, വൈവാഹിക നില, പ്രായം അല്ലെങ്കിൽ വൈകല്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി വായ്പക്കാർ / ഉപഭോക്താക്കൾക്കിടയിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാർ സഹായവും വിവരങ്ങളും സേവനവും ന്യായവും തുല്യവും സുസ്ഥിരവുമായ രീതിയിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യും. നോട്ടീസ് ബോർഡിലും വെബ്സൈറ്റിലും സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് കമ്പനി അതിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് വായ്പക്കാരെ / ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

6. ലോണുകളുടെ ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ / പ്രോസസ്സിംഗ്

- a. കടം വാങ്ങുന്നവരുമായോ ഉപഭോക്താക്കളുമായോ ഉള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ / ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഒരു പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.
- b. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കും, ഇത് വായ്പക്കാരന്റെ / ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്നു, അതുവഴി അറിവുള്ള തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് മറ്റ് ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപയോഗിച്ച് അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താൻ കഴിയും.
- c. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം സൂചിപ്പിക്കണം.
- d. കൈവൈസി മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനും നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കേണ്ട വിവരങ്ങൾ ലോൺ ആപ്ലിക്കേഷൻ ഫോമിൽ വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കും.
- e. എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് അംഗീകാരം നൽകുന്ന സംവിധാനം കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും. വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധി രസീതിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
- f. അപേക്ഷാ ഫോം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ കുറഞ്ഞത് 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരൻ / ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും തമ്മിൽ പരസ്പര സമ്മതത്തോടെയുള്ള വിപുലീകൃത സമയത്തിനുള്ളിൽ ലോൺ അപേക്ഷകൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
- g. എന്തെങ്കിലും അധിക വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, അത് ഉടൻടി വായ്പക്കാരെ / ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

7. ലോൺ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും / വ്യവസ്ഥകളും

- a. വായ്പക്കാരന്റെ / ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയെക്കുറിച്ച് കമ്പനി ഉചിതമായ ജാഗ്രത പുലർത്തും, ഇത് അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിൽ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു പ്രധാന പാരാമീറ്ററായിരിക്കും. കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് നയങ്ങൾ, അണ്ടർവൈറിംഗ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ, അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും വിലയിരുത്തൽ. കാലാകാലങ്ങളിൽ റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി മാനേജ്മെന്റിന്റെ തീരുമാനത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഈ നയങ്ങൾ മാറ്റത്തിന് വിധേയമാണ്.
- b. വായ്പ അനുവദിച്ച തുകയുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട ഡോക്യുമെന്റ് (എംഐഡി) വഴി വായ്പക്കാരനെ / ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അതിന്റെ പ്രയോഗ രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും സംഗ്രഹം അനുമതി കത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ എംഐഡിയിൽ അടങ്ങിയിരിക്കണം.
- c. പ്രസ്തുത അനുമതി ലെറ്ററിൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പക്കാരന്റെ / ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഒപ്പുള്ള എംഐഡിയിൽ കമ്പനി വായ്പക്കാരനിൽ നിന്ന് / ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു സ്വീകാര്യത നേടും.
- d. വായ്പാ കരാറിൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കമ്പനി നിർദ്ദേശിക്കും. വായ്പക്കാരൻ / ഉപഭോക്താവ് ലോൺ കരാറിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കേണ്ടതാണ്, അതിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരനെ / ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.
- e. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ/ ഉപഭോക്താവ് മനസ്സിലാക്കുന്ന ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും / ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും നൽകാൻ കമ്പനി എല്ലായ്പ്പോഴും ബാധ്യസ്ഥരായിരിക്കും.
- f. തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിനുള്ള പിഴ നിരക്കുകൾ കമ്പനി ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡിൽ പരാമർശിക്കും.

പ്രാബല്യത്തിൽ 01 ഏപ്രിൽ 2024:

- g. വായ്പയുടെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് പിഴ ഈടാക്കുകയാണെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കരാർ 'പീനൽ ചാർജുകൾ' ആയി കണക്കാക്കും, അതിൽ ഈടാക്കുകയുമില്ല അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിലേക്ക് ചേർക്കുന്ന 'പിഴ

പലിശയുടെ രൂപം അവിടെ പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടായിരിക്കില്ല, അതായത്, അത്തരം കാര്യങ്ങളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കരുത് കുറ്റാരോപണങ്ങൾ. എന്നിരുന്നാലും, പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല ലോൺ അക്കൗണ്ടിൽ.

- a. കമ്പനി പലിശ നിരക്കിലേക്ക് ഒരു അധിക ഘടകവും അവതരിപ്പിക്കില്ല, കൂടാതെ ആർബിട്രെറി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.
- b. ഈ പോളിസിയുടെ അനുബന്ധം -1 ൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ബോർഡ് അംഗീകരിക്കുന്ന പിഴ ചാർജ്ജുകളും പൊതു ചാർജ്ജുകളും ഉൾപ്പെടുന്നു.
- c. ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ / ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ ലോൺ കരാറിന്റെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികവും ശിക്ഷാ നിരക്കുകളുടെ അളവ് ന്യായയുക്തവും ആയിരിക്കും.
- d. 'വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി' അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്കുള്ള പിഴ നിരക്കിനേക്കാൾ ഉയർന്നതായിരിക്കില്ല.
- e. പലിശ നിരക്കുകൾക്കും സേവന നിരക്കുകൾക്കും കീഴിൽ എൻബിഎഫ്ഐകളുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് പുറമെ, ലോൺ കരാറിന്റെ ഭാഗമായ എംഐഡി / അനുബന്ധ കത്തിൽ പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവും കാരണവും കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും.
- f. വായ്പയുടെ ഭൗതിക നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ വായ്പക്കാർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, പിഴ നിരക്കുകൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ ഈടാക്കുന്ന ഏതൊരു സംഭവവും അതിന്റെ കാരണവും അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

8. നിബന്ധനകളിലും നിബന്ധനകളിലും വരുത്തിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം

- a. പലിശനിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ അമിതമല്ലെന്ന് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുമുള്ള ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനിയുടെ പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ നയം നൽകുന്നു. വായ്പയുടെയും അഡ്വാൻസിന്റെയും പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ആന്തരിക

തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് വിതരണ സമയത്ത് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

- b. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് / ഉപഭോക്താവിന് നൽകിയ അനുമതി കത്തിൽ / എംഐഡിയിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിച്ചുകൊണ്ടാണ് വിതരണം നടത്തുക.
- c. ഡിസ്ബേഴ്സ്മെന്റ് ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേമെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തുന്നതായി വായ്പക്കാരന് / ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷയിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കമ്പനി വായ്പക്കാരന് / ഉപഭോക്താവിന് ഒരു അറിയിപ്പ് നൽകും. നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- d. കമ്പനിയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശികയുള്ള ലോൺ തുക യാഥാർത്ഥ്യമാക്കുന്നതിനോ കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും പുറത്തുവിടും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് / ഉപഭോക്താവിനെതിരെ ഉണ്ടായേക്കാം. അത്തരം സെറ്റ്-ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണ വിശദാംശങ്ങളും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നത് / അടയ്ക്കുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം വായ്പക്കാരന് / ഉപഭോക്താവിന് അതിനെക്കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകും. കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ് മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

9. പലിശ നിരക്കിന്റെ നിയന്ത്രണം

- a. പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കുകളായിരിക്കും, അതുവഴി അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഇടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരന് / ഉപഭോക്താവിന് അറിയാം.
- b. ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം മുതലായ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ സ്വീകരിച്ചു, കൂടാതെ വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഇടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാരൻ / ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്ത പലിശ ഇടാക്കുന്നതിനുള്ള റിസ്കും യുക്തിയും സംബന്ധിച്ച സമീപനം വെളിപ്പെടുത്തുന്നതിനുപുറമെ, കമ്പനി അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പോളിസിയും അനുമതി കത്ത് / എംഐഡിയിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ലിങ്ക്

- റഫറൻസും ഉൾപ്പെടുത്തിക്കൊണ്ട് ഇത് ആശയവിനിമയം നടത്തേണ്ടതാണ്.
- c. വായ്പാ കരാറിൽ പലിശ നിരക്ക്, ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവയെക്കുറിച്ച് മതിയായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കും. ചാർജ്ജുകൾ / പലിശ നിരക്ക് എന്നിവയിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ എന്തെങ്കിലും പുതിയ ചാർജ്ജുകൾ അവതരിപ്പിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് വായ്പക്കാരനെ / ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

10. പുനരധിവാസം

വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുമായുള്ള / ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ലോൺ കരാറിൽ കമ്പനി ഒരു റിപ്പോസിഷൻ ക്ലോസ് നിർമ്മിച്ചിട്ടുണ്ട്, ഇത് നിയമപരമായി നടപ്പാക്കാൻ കഴിയും. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു:

- a. ഏറ്റെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് കാലയളവ്;
- b. നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാൻ കഴിയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- c. സെക്യൂരിറ്റി ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
- d. പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ വിൽപന / ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരന് / ഉപഭോക്താവിന് അവസാന അവസരം;
- e. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് / ഉപഭോക്താവിന് പണം തിരികെ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
- f. പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ വിൽപന / ലേലത്തിനുള്ള നടപടിക്രമം.
- g. കുറവ് സംഭവിച്ചാൽ വീണ്ടെടുക്കാൻ പ്രക്രിയയും അധിക തിരിച്ചറിവുകളുടെ കാര്യത്തിൽ റീഫണ്ട് പ്രക്രിയയും; ഉം
- h. കാലാകാലങ്ങളിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിച്ച ഭേദഗതികൾ.

11. പൊതുവായവ

- a. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ/ഉപഭോക്താവ് മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ ലോൺ കരാറിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ വായ്പക്കാരന്റെ/ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടില്ല.
- b. വായ്പക്കാരന്റെ / ഉപഭോക്താക്കളുടെ ബിസിനസ്സിന്റെ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾക്ക് സൂചിപ്പിച്ച സമയത്തിന് പുറത്ത് അവരെ വിളിക്കേണ്ട ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ 0800 മണിക്കൂർ മുതൽ 1900 മണിക്കൂർ വരെ കുറുവാളികളായ വായ്പക്കാരെ / ഉപഭോക്താക്കളെ കമ്പനി വിളിക്കും.
- c. അത്തരം എൻഫോഴ്സ്‌മെന്റ് നടപടിയുടെ കുടിശ്ശിക, ചെലവ്, ചെലവുകൾ എന്നിവ വീണ്ടെടുക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ, ആവശ്യമെങ്കിൽ, കുറുവാളിയായ വായ്പക്കാരനിൽ / ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന സുരക്ഷ നടപ്പാക്കുന്നതിന് കമ്പനി ക്രമീകരിക്കും.

- d. അതിന്റെ സുരക്ഷ, മൂല്യനിർണ്ണയം, സാക്ഷാത്കാരം എന്നിവ നടപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള മുഴുവൻ പ്രക്രിയയും ന്യായവും സുതാര്യവുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം.
- e. വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ കമ്പനി അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവം നടത്തില്ല.
- f. വായ്പക്കാരന്റെ / ഉപഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് കൈമാറുന്നതിനായി വായ്പക്കാരനിൽ / ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, അത്തരം അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ മറ്റെന്തെങ്കിലുമോ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായിരിക്കും.
- g. കടം വാങ്ങുന്നവരുമായി / ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് കളക്ഷൻ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കും മറ്റ് സ്റ്റാഫുകൾക്കും കമ്പനി മതിയായ പരിശീലനം നൽകും.

12. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഒരു പരാതി എന്നാൽ ഏതെങ്കിലും വായ്പക്കാരൻ / ഉപഭോക്താവ് അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ നിയമപരമായി പ്രതിനിധീകരിക്കുന്ന ആരെങ്കിലും, ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ പ്രക്രിയ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് എൻആർഎഫ്എസ്ഐക്ക് നൽകുന്ന അസംതൃപ്തിയുടെ പ്രകടനമാണ്.

ഒരു പരാതി / പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന രീതി:

ലേവൽ 1:

ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വായ്പക്കാർക്ക് / ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതി / ആവലാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം:

- നിസ്സാൻ ബ്രാൻഡ് കാറുകളുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്
csupport.nissanfinance@nrfsi.com / [1800-209-3456](tel:1800-209-3456) എന്ന വിലാസത്തിൽ എഴുതാം / [വിളിക്കാം](#)
- റെനോ ബ്രാൻഡ് കാർസ് ഉള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്
csupport.renaultfinance@nrfsi.com / [1800-315-4444](tel:1800-315-4444) എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് എഴുതാം / [വിളിക്കാം](#)
- ഡാറ്റ്സൺ ബ്രാൻഡ് കാറുകളുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് -

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

csupport.datsunfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456 എന്ന വിലാസത്തിൽ എഴുതാം

ലെവൽ 2:

പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരൻ / ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ സമീപിക്കാം:

എം.എസ്. സന്ധ്യ ഗണപതി,
ഉപഭോക്തൃ സേവന ലീഡ്,

ടെലിഫോൺ: 044 - 4251 7400
മൊബൈൽ ഫോൺ: +91 97907 37275
ഇ-മെയിൽ : gro.nrfsi@nrfsi.com

പരാതികൾ / ആവലാതികൾ സാധ്യമായ എല്ലാ കോണുകളിൽ നിന്നും അന്വേഷിക്കുകയും പരാതി / പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും.

ലെവൽ 3:

പരാതി പരിഹാര , നോഡൽ ഓഫീസറിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, യോഗ്യതയുള്ള വായ്പക്കാരൻ / ഉപഭോക്താവിന് ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങളിൽ ചീഫ് റിസ്ക് ഓഫീസറേയും റീട്ടെയിൽ ഓപ്പറേഷൻസ് മേധാവിയെയും സമീപിക്കാം:

ചന്ദ്രമൗലി വൈദ്യനാഥൻ, ചീഫ് റിസ്ക് ഓഫീസർ: chandramouli.vaidyanathan@nrfsi.com

ശ്രീ ബിബിൻ റോബർട്ട്സ്, റീട്ടെയിൽ ഓപ്പറേഷൻസ് ഇമെയിൽ മേധാവി:
bibin.roberts@nrfsi.com

റിസർവ് ബാങ്കിലേക്കുള്ള വർദ്ധനവ്:

30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പക്കാരൻ / ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ഡിഎൻബിഎസിന്റെ റീജിയണൽ ഓഫീസറുടെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസർക്ക് അപ്പീൽ നൽകാം:

ഓഫീസർ ഇൻ ചാർജ്
ബാങ്കിംഗ് ഇതര മേൽനോട്ട വകുപ്പ്,
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,
ഫോർട്ട് ക്ലോസ്,
രാജാജി സാലൈ,
ചെന്നൈ - 600 001.
ടെലിഫോൺ: 044 - 2539 9222, 044 - 2539 9283/84, 044 - 2539 9189
ഫാക്സ്: 044 - 2539 3797

ഇ-മെയിലിന് വിലാസം: ssmnbfc2che@rbi.org.in

കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഇക്കാര്യം പരിശോധിക്കുകയും പരാതി / പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / പരാതി പരിഹരിക്കുകയും വേണം.

വായ്പക്കാരന്റെ / ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, കമ്പനി അതിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസിൽ / ശാഖകളിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രധാനമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും:

- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും
- ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ ഡിപ്പോസിറ്റിയുടെ റീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെ ചുമതലയുള്ള ഓഫീസറുടെ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ, പരാതിയോ പരാതിയോ ഉണ്ടായാൽ കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ് 30 ദിവസത്തേക്ക് പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ തുടരും.

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ (ജിആർഒ) ചുമതലകൾ:

- പരാതി / പരാതി ലഭിച്ച ശേഷം, ജിആർഒ ഇക്കാര്യം പരിശോധിക്കുകയും അത്തരം പരാതി / പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / ആവലാതിയോട് പ്രതികരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- പ്രതികരണത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തപ്പെടാതെ, എസ്കലേഷൻ മെക്കാനിസത്തെക്കുറിച്ച് ജിആർഒ അത്തരം ഉപഭോക്താവിന് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകും.
- ജി.ആർ.ഒ പരാതി പരിഹാര റിപ്പോർട്ട് അർദ്ധ വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ മാനേജ്മെന്റിന് സമർപ്പിക്കും.

ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം

റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 ന് കീഴിൽ വരുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളിൽ ഒന്നാണ് നിസ്സാൻ റെനോ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("എൻആർഎഫ്എസ്ഐ"). ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ കമ്പനി ആവശ്യാനുസരണം നോഡൽ ഓഫീസർമാരെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്. നോഡൽ ഓഫീസറുടെയും പ്രിൻസിപ്പൽ ഓഫീസറുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും. ഓഫീസ് സന്ദർശിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തിക്ക് വിവരങ്ങൾ എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകളും പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

13. രഹസ്യത്വം

e. കടം വാങ്ങുന്നയാൾ/ഉപഭോക്താവിന്റെ അനുമതിയില്ലാതെ, ഉപഭോക്താവിന്റെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യവുമായി കമ്പനി പരിഗണിക്കും.

- f. വായ്പക്കാരൻ / ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ കേസുകൾ ഒഴികെ മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിന് കമ്പനി ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തില്ല:
 - i. സ്റ്റാർറൂട്ടറി അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി നിയമങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ കമ്പനി വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ;
 - ii. ഈ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് കടമയുണ്ടെങ്കിൽ;
 - iii. ബാങ്കുകൾക്ക് / ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടത് കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യമാണെങ്കിൽ
/ നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി എൻആർഎഫ്എസ്ഐക്ക് ഒരു ബന്ധം ഉള്ള കമ്പനിയുടെ ഗ്രൂപ്പ്, അസോസിയേറ്റ് കമ്പനികൾ / സേവന ദാതാക്കൾ / കമ്പനികൾ.

14. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച വായ്പ

- a. ഉറവിട ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ (ഇനി മുതൽ ഏജൻറുമാർ എന്ന് വിളിക്കുന്നു) എൻആർഎഫ്എസ്ഐയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
- b. ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഉപഭോക്താവിന് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കപ്പെടും, വായ്പ നൽകുന്ന ഫിനാൻസ് എൻറിറ്റിയായി എൻആർഎഫ്എസ്ഐയുടെ പേര്, എൻആർഎഫ്എസ്ഐ ഉപഭോക്തൃ സമ്പർക്കം സ്വീകരിച്ച ഉപഭോക്താവിന് ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിന്റെ പേര് എൻആർഎഫ്എസ്ഐ സൂചിപ്പിക്കും.
- c. അനുമതി ലഭിച്ചയുടനെ എന്നാൽ വായ്പാ കരാർ നടപ്പാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, പ്രീ അപ്രൂവൽ ടേമും വ്യവസ്ഥകളും അല്ലെങ്കിൽ അനുമതി കത്ത് / എംഐഡി വായ്പക്കാരന് നൽകേണ്ടതാണ്.
- d. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകേണ്ടതാണ്.
- e. എൻആർഎഫ്എസ്ഐ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.
- f. ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, എൻആർഎഫ്എസ്ഐയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം പിന്തുടരും.

15. നിരീക്ഷണം

ഈ നയം പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് NRFSI കംപ്ലയിൻസ് ഓഫീസർ. NRFSI-യുടെ ആന്തരിക നിയന്ത്രണ നടപടിക്രമങ്ങൾ ഈ നയം അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

16. അവലോകനം

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതിന്റേയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റേ പ്രവർത്തനത്തിന്റേയും അവലോകനം ഓരോ സാമ്പത്തിക വർഷത്തിലും കംപ്ലയിൻസ് ഓഫീസർ നടത്തുകയും അത്തരം അവലോകനത്തിന്റേ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

അനുബന്ധം -1

ലോൺ അക്കൗണ്ടുകൾക്ക് ബാധകമായ പീനൽ, ജനറൽ ചാർജുകളുടെ
ഷെഡ്യൂൾ

ചാർജുകളുടെ വിശദമായ ഷെഡ്യൂളിനായി ലിങ്ക് പിന്തുടരുക
<https://www.nrfsi.com/FeesAndCharges.html>

FAIR PRACTICES CODE - TELUGU

1. పరిచయం

నిస్సాన్ రెనాల్డ్ పైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("కంపెనీ"), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("ఆర్బిఐ") వద్ద రిజిస్టర్ చేయబడిన నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్స్ కంపెనీ ("ఎన్బిఎఫ్ఐ") రిటైల్ క్రెడిట్ మరియు డీలర్ పైనాన్సింగ్ మరియు ఇతర సంబంధిత వ్యాపారాలను విస్తరించడం ద్వారా నిస్సాన్, రెనాల్డ్ & డాట్యున్ బ్రాండ్లకు భారతదేశంలో వాహన మరియు క్యాష్ఫిట్ పైనాన్సింగ్ వ్యాపారంలో ఉంది. యూజ్ కార్ల (మల్టీ బ్రాండ్), గ్రూప్ ఉద్యోగులకు పర్సనల్ లోన్స్ కూడా అందిస్తోంది. ఇన్నూవెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (ఐఆర్ డీఐఐ)తో కస్టమర్లకు లైఫ్, జనరల్, హెల్త్ ఇన్నూవెన్స్ అందించడం కోసం కార్పొరేట్ ఏజెంట్ (కాంపోజిట్)గా రిజిస్టర్ చేసుకుంది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ గా పేర్కొన్న ఆర్ బిఐ ఆదేశాల ఆధారంగా ఈ పాలసీని రూపొందించారు.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా తన నోటిఫికేషన్ నెం. RBI/2015-16/470 DNBS (PD) CC నెంబరు 266/03.10.01/2011-12 తేదీ 26 మార్చి 2012 & మాస్టర్ సర్క్యులర్ నోటిఫికేషన్ నెంబరు. ఆర్ బిఐ/2015-16/16 DNBR (PD) CC.నెం.054/03.10.119/2015-16 తేదీ 1, జూలై 2015, అన్ని NBFCల బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లచే రూపొందించబడి ఆమోదించాల్సిన న్యాయమైన విధానాలపై మార్గదర్శకాలను నిర్దేశించింది. డైరెక్టర్ల బోర్డు రూపొందించి ఆమోదించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను ప్రచురించి ప్రజల సమాచారం కోసం ప్రచారం చేయాలి. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై ఆర్ బిఐ యొక్క నోటిఫికేషన్ ఆధారంగా ఈ పాలసీని ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షించబడుతుంది మరియు అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.

2. లక్ష్యం

ఈ పాలసీ ఈ క్రింది లక్ష్యాలతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- కస్టమర్ లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను సెట్ చేయడం ద్వారా న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించండి.
- పారదర్శకతను పెంచడం, తద్వారా మా కంపెనీ నుంచి ఎలాంటి సర్వీస్ స్థాయిని ఆశించవచ్చో కస్టమర్ కు మరింత మెరుగ్గా అర్థం అవుతుంది.
- కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించండి.

ఉద్యోగుల జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు కాలానుగుణ సమీక్షలు, శిక్షణ మరియు తగిన వ్యవస్థల పరంగా పాలసీ పట్ల NRFSI యొక్క నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది.

అందించబడే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు న్యాయమైన రుణాలకు బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా మరియు ఉద్యోగులందరికీ ఆ నిబద్ధత గురించి తెలిసేలా రూపొందించిన పద్ధతులను స్థాపించడానికి NRFSI బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ లు మరియు మేనేజ్ మెంట్ టీమ్ బాధ్యత వహిస్తారు.

3. వర్తనీయత

ఈ పాలసీ అందించే లేదా భవిష్యత్తు తేదీలో ప్రవేశపెట్టబడే ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది. ప్రస్తుతం కంపెనీ ద్వారా అందించబడుతున్న ప్రధాన ఉత్పత్తులు/సేవల్లో ఇవి ఉంటాయి:

- రిటైల్ ఫైనాన్సింగ్ (కొత్త మరియు ఉపయోగించిన కార్లు)
- డీలర్ ఇన్వెంటరీ ఫైనాన్సింగ్
- గ్రూప్ ఉద్యోగులకు పర్సనల్ లోన్స్
- మోటార్ ఇన్సూరెన్స్

డీలర్ పాయింట్ వద్ద లేదా ఏదైనా ఏజెన్సీ ఆవరణలో లేదా ఆన్ లైన్ లో ప్రొడక్ట్/సర్వీస్ అందించబడినా లేదా కంపెనీతో సంబంధం ఉన్న ఏదైనా ఉంటే, పై వాటికి పాలసీ వర్తిస్తుంది. ఈ విధానం కంపెనీలోని అన్ని స్థాయిల్లో అమలవుతుంది. మార్కెటింగ్, లోన్ ఆరిజినేషన్, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసెస్, కస్టమర్ ఆన్సర్టింగ్, కలెక్షన్ యాక్టివిటీస్ మరియు లోన్ క్లోజర్ (లోన్ లైఫ్ సైకిల్) తో సహా NRFSI యొక్క కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు ఫెయిర్ లెండింగ్ విధానాలు వర్తిస్తాయి.

4. కీలక కట్టుబాట్లు

- రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కంపెనీ యొక్క ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను దీని ద్వారా అర్థం చేసుకోవడంలో సహాయపడటానికి.
 - రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు కంపెనీ యొక్క ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి, కంపెనీ నుండి రుణం పొందేటప్పుడు వారికి వర్తించే నియమనిబంధనలు మరియు వడ్డీ రేట్లు/ సేవా ఛార్జీల గురించి స్పష్టమైన సమాచారం ఇవ్వబడినట్లుగా ధృవీకరించడం.
 - లోన్ సర్వీసింగ్ పీరియడ్ లో వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలు, కీలక నియమనిబంధనల్లో మార్పుల గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయడం.
- కస్టమర్ లతో అన్ని లావాదేవీల్లో నిష్పాక్షికంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం:
 - కంపెనీ ద్వారా అందించబడే ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కొరకు ఈ పాలసీలోని కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలను నెరవేర్చడం.
 - ఈ విధానం సంస్థలోని అన్ని స్థాయిల్లో అమలు చేయబడుతుందని మరియు కంపెనీలోని ప్రతి డివిజన్/సబ్ డివిజన్ కు వర్తిస్తుందని ధృవీకరించడం.
 - ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క సంబంధిత సూత్రాలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని ధృవీకరించడం.
 - కంపెనీ యొక్క ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని ధృవీకరించడం.
 - రుణ దరఖాస్తు ప్రాసెస్ చేయబడే కాలపరిమితి గురించి రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు తెలియజేయడం మరియు స్థితి గురించి క్రమం తప్పకుండా వారికి తెలియజేయడం.
 - బాగా నిర్వచించబడిన ఎస్కలేషన్ ప్రక్రియతో కస్టమర్ ఫిర్యాదులను తక్షణమే పరిష్కరించడం.

aa. ఖాతాదారుల వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని గోప్యంగా మరియు గోప్యంగా పరిగణించడం.

bb. కంపెనీ యొక్క ప్రాడక్ట్ వివిధంగా పనిచేస్తుందో కస్టమర్ లు అర్థం చేసుకోవడంలో సాయపడటం కొరకు:

- i. లావాదేవీల వల్ల కలిగే ఆర్థిక చిక్కులను వివరిస్తూ..
- ii. ప్రకటన మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా, నిష్పాక్షికంగా మరియు రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా ధృవీకరించడం.
- iii. కంపెనీ యొక్క ప్రచారాలు, ప్రకటన మెటీరియల్ మరియు దాని రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లకు కంపెనీ యొక్క కమ్యూనికేషన్ లో తప్పుదోవ పట్టించే సమాచారం లేదని ధృవీకరించడం.
- iv. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే విధంగా పైనాన్నియల్ స్కీమ్ ల గురించి ఇంగ్లిష్ లేదా స్థానిక ప్రాంతీయ భాషలో మౌఖికంగా తెలియజేయడం.
- v. రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లు వారి నిర్ణయాన్ని ప్రభావితం చేయకుండా వారి అవసరానికి అనుగుణంగా పైనాన్నియల్ స్కీమ్ ఎంచుకోవడంలో సాయపడతారు.

5. వివక్షారహిత విధానం

కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలు/ఖాతాదారుల మధ్య వారి లింగం, కులం, మతం, లైంగిక ధోరణి, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష చూపదు. కంపెనీ ఉద్యోగులు న్యాయంగా, సమానంగా మరియు స్థిరమైన రీతిలో సహాయం, సమాచారం మరియు సేవను అందించాలి. కంపెనీ తన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ను నోటీసు బోర్డు మరియు వెబ్ సైట్ పై ఉంచడం ద్వారా దాని రుణగ్రహీతలకు/మా కస్టమర్ లకు తెలియజేయాలి.

6. రుణాల యొక్క అప్లికేషన్ లు/ ప్రాసెసింగ్

- a. రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లతో అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే విధంగా ఇంగ్లిష్ లో లేదా ప్రాంతీయ భాషలో ఉండాలి.
- b. లోన్ అప్లికేషన్ ఫారాల్లో అవసరమైన సమాచారం ఉంటుంది, ఇది రుణగ్రహీత/కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేస్తుంది, తద్వారా అతడు/ఆమె సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ఇతర పైనాన్నియల్ లు అందించే నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు.
- c. రుణ దరఖాస్తు ఫారం దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించాల్సిన డాక్యుమెంట్లను సూచిస్తుంది.
- d. KYC నిబంధనలను పూర్తి చేయడం కొరకు మరియు చట్టపరమైన మరియు రెగ్యులేటరీ అవశ్యకతలకు అనుగుణంగా కస్టమర్ నుంచి సేకరించాల్సిన సమాచారాన్ని లోన్ అప్లికేషన్ ఫారం స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది.
- e. అన్ని రుణ దరఖాస్తులను స్వీకరించడం కొరకు అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ ఇచ్చే సిస్టమ్ కంపెనీకి ఉంటుంది. రుణ దరఖాస్తులను ఏ కాలపరిమితిలో పరిష్కరించాలో అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ లో సూచిస్తారు.

- f. రుణ దరఖాస్తులను కనీసం 7 రోజుల వ్యవధిలో లేదా రుణగ్రహీత/కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య పరస్పరం అంగీకరించిన పొడిగించిన కాలవ్యవధిలో, దరఖాస్తు ఫారం అందుకున్న తేదీ నుండి, అవసరమైన పూర్తి సహాయక పత్రాలతో సహా ప్రాసెసింగ్ కొరకు డిస్పోజ్ చేయాలి.
- g. ఒకవేళ ఏవైనా అదనపు వివరాలు/డాక్యుమెంట్ లు అవసరం అయితే, వాటిని వెంటనే రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లకు తెలియజేయాలి.

7. రుణ మదింపు మరియు నియమనిబంధనలు

- a. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ అర్హతపై కంపెనీ తగిన శ్రద్ధను నిర్వహిస్తుంది, ఇది అప్లికేషన్ ప్రాసెసింగ్ పై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ఒక ముఖ్యమైన పరామీటర్ అవుతుంది. మదింపు కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ పాలసీలు, అండర్ రైటింగ్ నిబంధనలు మరియు దానికి సంబంధించిన ప్రక్రియలకు అనుగుణంగా ఉండాలి. ఈ విధానాలు ఎప్పటికప్పుడు రెగ్యులేటరీ అవసరాలకు అనుగుణంగా యాజమాన్యం నిర్ణయం ఆధారంగా మార్పులకు లోబడి ఉంటాయి.
- b. మంజూరు చేయబడలేదా ఇతరత్రా రుణ మొత్తాన్ని రాతపూర్వక మంజూరు పత్రం లేదా అత్యంత ముఖ్యమైన డాక్యుమెంట్ (MID) ద్వారా రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి. మంజూరు పత్రం లేదా MID వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు విధానంతో సహా నియమనిబంధనల సారాంశాన్ని కలిగి ఉంటుంది.
- c. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ సంతకంతో సదరు మంజూరు పత్రం లేదా MID పై రుణగ్రహీత/కస్టమర్ నుంచి కంపెనీ అంగీకారాన్ని పొందాలి.
- d. కంపెనీ తన రుణ ఒప్పందంలో రుణానికి సంబంధించిన అన్ని నియమనిబంధనలను నిర్దేశిస్తుంది. రుణ గ్రహీత/కస్టమర్ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న నియమనిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండాలి మరియు దానిలో ఏవైనా సంభావ్య మార్పులు ఉంటే ఎప్పటికప్పుడు రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు తెలియజేయబడతాయి.
- e. రుణ గ్రహీత/కస్టమర్ అర్హం చేసుకున్న విధంగా రుణ అగ్రిమెంట్ యొక్క కాపీని మరియు రుణ వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లందరికీ రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడలే అన్ని అంశాల కాపీని కంపెనీ తప్పనిసరిగా అందించాల్సి ఉంటుంది.
- f. రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం కొరకు జరిమానా ఛార్జీలను కంపెనీ బోల్డ్ గా పేర్కొనాలి.

01 ఏప్రిల్, 2024 నుండి అమల్లోకి:

- g. రుణం యొక్క మెటీరియల్ నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు జరిమానా విధించబడుతుంది.

రుణగ్రహీత ద్వారా కుదుర్చుకునే ఒప్పందాన్ని 'అపరాధ రుసుము'గా పరిగణించాలి మరియు దీనిలో విధించబడదు.

అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించే 'అపరాధ వడ్డీ' రూపం. అక్కడ అపరాధ రుసుముల మూలధనం ఉండరాదు, అంటే, అటువంటి వాటిపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు.

ఛార్జీలు.. అయితే, ఇది వడ్డీ కాంపౌండింగ్ కొరకు సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు. రుణ ఖాతాలో..

- h. వడ్డీ రేటుకు కంపెనీ ఎటువంటి అదనపు కాంపోనెంట్ ను ప్రవేశపెట్టదు మరియు ఆర్ బిఐ మార్గదర్శకాలను అక్షరాలా మరియు స్పూర్తితో పాటించేలా చూడాలి.
- i. ఈ విధానానికి అనుబంధం -1లో అపరాధ రుసుములు మరియు సాధారణ ఛార్జీలు ఉన్నాయి, వీటిని ఎప్పటికప్పుడు బోర్డు ఆమోదించాలి.
- j. అపరాధ రుసుముల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి కేటగిరీలో వివక్ష చూపకుండా రుణ ఒప్పందం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
- k. 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో అపరాధ రుసుములు, భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు అవిభజ్య రుణగ్రహీతలకు విధించే అపరాధ రుసుముల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.
- l. వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీల కింద NBFCL వెబ్ సైట్ లలో ప్రదర్శించబడటమే కాకుండా, రుణ ఒప్పందంలో భాగమైన MID/మంజూరు లేఖలో అపరాధ రుసుముల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని కంపెనీ ఖాతాదారులకు స్పష్టంగా వెల్లడించాలి.
- m. రుణం యొక్క భౌతిక నియమనిబంధనలను పాటించనందుకు రిమైండర్లు రుణగ్రహీతలకు పంపినప్పుడల్లా, అపరాధ రుసుము తెలియజేయబడుతుంది. అంతేకాకుండా, అపరాధ రుసుములు విధించిన సందర్భం మరియు దానికి కారణాన్ని కూడా తెలియజేయాలి.

8. నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- a. వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు అధికంగా లేవని నిర్ధారించడానికి మరియు ధృవీకరించడానికి కంపెనీ యొక్క వడ్డీ రేటు నమూనా విధానం తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలను అందిస్తుంది. వితరణ సమయంలో, రుణం మరియు అడ్వాన్సులపై వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు పైన పేర్కొన్న అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలకు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉన్నాయని కంపెనీ ధృవీకరించాలి.
- b. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు జారీ చేయబడ్డ మంజూరు పత్రం/MIDలో పేర్కొనబడ్డ అన్ని నియమనిబంధనలను పాటించిన తరువాత పంపిణీ చేయబడుతుంది.
- c. రుణ గ్రహీత/కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే ఆంగ్ల భాషలో లేదా ప్రాంతీయ భాషలో, వితరణ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పుల గురించి కంపెనీ రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు నోటీసు ఇవ్వాలి. నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలయ్యేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి.
- d. కంపెనీ అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తరువాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా కంపెనీ యొక్క ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు లోబడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని సాధించిన తరువాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది.
రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు వ్యతిరేకంగా ఉండవచ్చు. ఒకవేళ అటువంటి సెట్-ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాల్సి వస్తే, రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు మిగిలిన క్లెయిమ్ ల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు

సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్/చెల్లించేంత వరకు కంపెనీ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే అర్హత ఉన్న పరిస్థితులతో దాని గురించి నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం అనే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

9. వడ్డీ రేటు నియంత్రణ

- వడ్డీ రేటు వార్షిక రేట్లుగా ఉంటుంది, తద్వారా ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు తెలుస్తుంది.
- నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని, రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి కంపెనీ వడ్డీ రేటు నమూనాను అవలంబించింది. వివిధ కేటగిరీల రుణగ్రహీత/కస్టమర్ లకు విభిన్న వడ్డీని వసూలు చేయడం కొరకు రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధతకు సంబంధించిన విధానాన్ని వెల్లడించడంతో పాటు, కంపెనీ తన వెబ్ సైట్ లో పాలసీని ఉంచడం ద్వారా మరియు మంజూరు లేఖ/MIDలో ఇవ్వబడ్డ లింక్ రిఫరెన్స్ ద్వారా కూడా అదే విషయాన్ని తెలియజేయాలి.
- రుణ ఒప్పందంలో వడ్డీ రేటు, ఛార్జీలు మొదలైన వాటి గురించి తగిన సమాచారం ఉండాలి. ఛార్జీలు/వడ్డీ రేటులో ఏవైనా మార్పులు లేదా వర్తించే విధంగా కొత్త ఛార్జీల పరిచయం గురించి రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి.

10. పునరుద్ధరణ[మార్పు]

రుణగ్రహీత/కస్టమర్ తో రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ ఒక పునరుద్ధరణ క్లాజును నిర్మించింది, ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది. పారదర్శకతను ధృవీకరించడం కొరకు, రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనల్లో వీటికి సంబంధించిన నిబంధనలు ఉంటాయి:

- స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీసు వ్యవధి;
- నోటీస్ పీరియడ్ ను మాఫీ చేసే పరిస్థితులు;
- సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;
- ఆస్తి అమ్మకం/వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడం కొరకు రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు చివరి అవకాశం;
- రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ;
- ఆస్తి అమ్మకం/వేలం ప్రక్రియ.
- లోటు ఏర్పడితే రికవరీ ప్రక్రియ మరియు అధిక రాబడులు ఉంటే రీఫండ్ ప్రక్రియ; మరియు
- ఆర్బిఐ ఎప్పటికప్పుడు సూచించిన సవరణలు..

11. సాధారణం

- రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి రానంత వరకు రుణ ఒప్పందంలో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత/కస్టమర్ యొక్క

- వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.
- రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ వ్యాపారం యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులలో పేర్కొనబడ్డ గంటల వెలుపల వారికి కాల్ చేయాల్సిన అవసరం లేనట్లయితే కంపెనీ 0800 గంటల నుంచి 1900 గంటల మధ్య తప్ప చేసిన రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లకు కాల్ చేయాలి.
 - అటువంటి ఎన్ ఫోర్స్ మెంట్ చర్య యొక్క బకాయిలు, ఖర్చు మరియు ఖర్చులను రికవరీ చేయడమే లక్ష్యంగా, అవసరమైతే, దోషి రుణగ్రహీత/కస్టమర్ నుంచి వసూలు చేయబడ్డ సెక్యూరిటీని అమలు చేయడానికి కంపెనీ ఏర్పాట్లు చేయవచ్చు.
 - కంపెనీ తన భద్రత, మూల్యాంకనం మరియు సాక్షాత్కారాన్ని అమలు చేసే మొత్తం ప్రక్రియ నిష్పాక్షికంగా మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి.
 - రుణాల రికవరీ విషయంలో కంపెనీ ఎలాంటి అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు.
 - రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ఖాతాను బదిలీ చేయడం కొరకు రుణగ్రహీత/కస్టమర్ నుంచి అభ్యర్థన అందుకున్నట్లయితే, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే, అటువంటి అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోగా తెలియజేయబడుతుంది. చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం బదిలీలు జరుగుతాయి.
 - రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి కంపెనీ కలెక్షన్ ఎగ్జిక్యూటివ్ లు మరియు ఇతర సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వాలి.

12. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ఏదైనా రుణగ్రహీత/కస్టమర్ లేదా చట్టబద్ధంగా వారి ఆసక్తులకు ప్రాతినిధ్యం వహించే వ్యక్తి, మా ఉత్పత్తులు, సేవలు లేదా మా ఫిర్యాదు-నిర్వహణ ప్రక్రియ గురించి NRFSIకి చేసిన అసంతృప్తిని వ్యక్తీకరించడాన్ని ఫిర్యాదు అంటారు, ఇక్కడ ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారం స్పష్టంగా లేదా పరోక్షంగా ఆశించబడుతుంది.

ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదును నమోదు చేసే విధానం:

లెవల్ 1:

రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లు ఇక్కడ ఇవ్వబడ్డ వివరాలకు అనుగుణంగా తమ ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదును నమోదు చేయవచ్చు:

- నిస్సాన్ బ్రాండ్ కార్స్ ఉన్న కస్టమర్ లు
csupport.nissanfinance@nrfsi.com / [1800-209-3456](tel:1800-209-3456) కు రాయవచ్చు/కాల్ చేయవచ్చు
- రెనాల్ట్ బ్రాండ్ కార్లు ఉన్న కస్టమర్ లు
రాయవచ్చు/కాల్ చేయవచ్చు -
csupport.renaultfinance@nrfsi.com / [1800-315-4444](tel:1800-315-4444)
- డాటసన్ బ్రాండ్ కార్లు ఉన్న కస్టమర్ లు ఈ
చిరునామాకు రాయవచ్చు -
csupport.datsunfinance@nrfsi.com / [1800-209-3456](tel:1800-209-3456)

లెవల్ 2:

ఒకవేళ ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేనట్లయితే, రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ఇక్కడ ఇవ్వబడ్డ వివరాలపై గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ని సంప్రదించవచ్చు:

ఎం.ఎస్.సంధ్య గణపతి,
కస్టమర్ సర్వీస్ లీడ్,

దూరవాణి: 044 - 4251 7400
గతీశీల: +91 97907 37275
ఇమెయిల్: gro.nrfsi@nrfsi.com

ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను సాధ్యమైన అన్ని కోణాల్లో దర్యాప్తు చేస్తారు మరియు ఫిర్యాదు/గ్రీవెన్స్ అందుకున్న తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.

లెవల్ 3:

ఒకవేళ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మరియు నోడల్ ఆఫీసర్ నుంచి ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేనట్లయితే, అర్హత కలిగిన రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ఇక్కడ ఇవ్వబడ్డ వివరాలపై చీఫ్ రిస్క్ ఆఫీసర్ మరియు హెడ్ - రిలైట్ ఆపరేషన్స్ ని సంప్రదించవచ్చు:

చంద్రమాళి వైద్యనాథన్, చీఫ్ రిస్క్ ఆఫీసర్: chandramouli.vaidyanathan@nrfsi.com

శ్రీ బిబిన్ రాబర్ట్స్, హెడ్ - రిలైట్ ఆపరేషన్స్ ఇమెయిల్: bibin.roberts@nrfsi.com

ఆర్పీఐకి పెంపు:

రుణగ్రహీత/కస్టమర్ 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ నుంచి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే, కస్టమర్ ఈ క్రింది చిరునామాలో ఆర్ బిఐ యొక్క DNBS యొక్క రీజనల్ ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్ కు అప్పీల్ చేయవచ్చు:

ఆఫీసర్-ఇన్-ఛార్జ్
నాన్ బ్యాంకింగ్ పర్యవేక్షణ విభాగం, రిజర్వ్
బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
ఫోర్డ్ క్లాస్, రాజాజీ సలై,
చెన్నై - 600 001.
ఠెలిఫోన్: 044 - 2539 9222, 044 - 2539 9283/84, 044 - 2539 9189
ఫ్యాక్స్: 044 - 2539 3797
ఇ-మెయిల్ చిరునామా: ssmnbfc2che@rbi.org.in

కంపెనీ యొక్క గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ఈ విషయాన్ని పరిశీలించాలి మరియు ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజుల కంటే తక్కువ సమయంలో ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదును పరిష్కరించాలి.

కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ ల ప్రయోజనార్థం, తన రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసు/బ్రాంచీల వద్ద ఈ క్రింది సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా ప్రదర్శిస్తుంది:

- గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలు
- ఆర్ బిఐ యొక్క DNBS యొక్క రీజనల్ ఆఫీసు యొక్క ఇన్ ఛార్జ్ ఆఫీసర్-ఇన్-ఛార్జ్ యొక్క

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA

కాంటాక్ట్ వివరాలు, ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదు జరిగినప్పుడు కంపెనీ యొక్క రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం 30 రోజుల పాటు పరిష్కరించబడదు.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (జిఆర్ ఒ) విధులు:

- ఫిర్యాదు/గ్రీవెన్స్ అందుకున్న తరువాత, GRO విషయాన్ని పరిశీలిస్తుంది మరియు అటువంటి ఫిర్యాదు/గ్రీవెన్స్ అందుకున్న తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదు/గ్రీవెన్స్ కు ప్రతిస్పందిస్తుంది.
- ఒకవేళ కస్టమర్ ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అప్పుడు GRO అటువంటి కస్టమర్ కు ఎస్కలేషన్ మెకానిజంపై గైడెన్స్ అందిస్తుంది.
- జిఆర్ ఒ అర వార్షిక ప్రాతిపదికన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ రిపోర్టును మేనేజ్ మెంట్ కు సమర్పిస్తుంది.

ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్

నిస్సాన్ రెనాల్ట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("ఎన్ఆర్ఎఫ్ఎస్ఐ") రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 పరిధిలోకి వచ్చే నియంత్రిత సంస్థలలో ఒకటి. అంబుడ్స్ మన్ పథకం కింద అవసరమైన విధంగా నోడల్ అధికారులను కంపెనీ నియమించింది. నోడల్ అధికారి, ప్రిన్సిపల్ ఆఫీసర్ వివరాలను వెబ్ సైట్ లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి. కార్యాలయానికి వచ్చే వ్యక్తికి సులభంగా సమాచారం అందే విధంగా ఈ పథకం ముఖ్యాంశాలను ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

13. రహస్యం

- g. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా అధీకృతం చేయబడితే తప్ప, కంపెనీ కస్టమర్ యొక్క అన్ని వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణిస్తుంది.
- h. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా అధీకృతం చేయబడకపోతే, కంపెనీ ఈ క్రింది అసాధారణ సందర్భాలు మినహా మరే ఇతర సంస్థకు ఎటువంటి లావాదేవీ వివరాలను వెల్లడించదు:
 - i. చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల కింద కంపెనీ సమాచారాన్ని అందించాల్సి వస్తే;
 - ii. ఈ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాల్సిన బాధ్యత ప్రజలకు ఉంటే..
 - iii. ఒకవేళ బ్యాంకులు/ఆర్థిక సంస్థలకు సమాచారాన్ని అందించడం కంపెనీ ప్రయోజనాలకు అనుకూలంగా ఉన్నట్లయితే
ప్రస్తుత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా NRFSI తో ఒప్పందం కుదుర్చుకున్న కంపెనీ గ్రూపు మరియు అసోసియేట్ కంపెనీలు/సర్వీస్ ప్రొవైడర్ లు/కంపెనీలు.

14. డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ నుంచి రుణం సేకరించబడింది

- a. సోర్సింగ్ ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ల పేర్లు (ఇకపై ఏజెంట్లుగా సూచించబడతాయి) NRFSI యొక్క వెబ్ సైట్ లో వెల్లడించబడతాయి.
- b. ఏజెంట్లుగా నియమించబడ్డ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లు కస్టమర్ కు ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించబడతాయి, NRFSI యొక్క పేరును రుణాన్ని అందించే ఫైనాన్స్ సంస్థగా మరియు NRFSI డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ పేరును కస్టమర్ కు రిఫర్ చేయాలి, దీని ద్వారా NRFSI

కస్టమర్ కాంటాక్ట్ ని అందుకుంది.

- c. మంజూరు అయిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, ముందస్తు అప్రూవల్ టర్మ్ మరియు షరతులు లేదా మంజూరు లేఖ/MID రుణగ్రహీతకు జారీ చేయబడతాయి..
- d. రుణ అగ్రిమెంట్ కాపీతో పాటు రుణ అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొన్న అన్ని అంశాల కాపీని రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందజేయాలి.
- e. NRFSI ద్వారా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూడాలి.
- f. డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, NRFSI యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అనుసరించాలి.

15. మానిటరింగ్

NRFSI కాంప్లయన్స్ ఆఫీసర్ ఈ పాలసీ యొక్క సమ్మతిని ధృవీకరించాలి. NRFSI యొక్క అంతర్గత నియంత్రణ ప్రక్రియలు ఈ పాలసీని అక్షరాలా పాటించేలా చేస్తాయి.

16. సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును కాంప్లయన్స్ అధికారి ప్రతి ఆర్థిక సంవత్సరంలో సమీక్షిస్తారు మరియు అటువంటి సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదికను వార్షిక ప్రాతిపదికన డైరెక్టర్ల బోర్డుకు సమర్పిస్తారు.

అనుబంధం -1

రుణ ఖాతాలకు వర్తించే అపరాధ మరియు సాధారణ ఛార్జీల షెడ్యూల్

ఛార్జీల యొక్క సవిస్తర షెడ్యూల్ కొరకు దయచేసి ఈ లింక్ ని అనుసరించండి.
<https://www.nrfsi.com/FeesAndCharges.html>

