ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ	
ಕೊನೆಯ ಅನುಮೋದನೆ/ಪುನರ್ ವಿಮರ್ಶೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಮೇ 29, 2024
ಪುನರ್‌ವಿಮರ್ಶೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಆಗಸ್ಟ್ 06, 2025
ತಯಾರಿಸಿದವರು	ಶ್ರೀ ಸಂಜಯ್ ಕುಮಾರ್ ಸಿಂಗ್ – ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣಾಧಿಕಾರಿ (CCO)
ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದವರು	ಶ್ರೀ ಸಂಜಯ್ ಕುಮಾರ್ ಸಿಂಗ್ – ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣಾಧಿಕಾರಿ (CCO)
ಅನುಮೋದನೆ ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ	ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ
ಆವೃತ್ತಿ	V1 – 2025

ವಿಷಯ ಸೂಚಿ

1. ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ – 3
2. ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ – 3
3. ಅನ್ವಯ – 3
4. ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ – 4
5. ಗ್ರಾಹಕನನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು – 5
6. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ – 5
7. ಸಾಲ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ – 6
8. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ – 6
9. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬದಲಾವಣೆ – 7
10. ಜಾಮೀನುಗಾರರು – ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯತೆ – 8
11. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆ – 8
12. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು – 9
13. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ – 9
14. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಹವಾಲುಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ – 11
15. ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು – 12
16. ಸಾಮಾನ್ಯ – 12
17. ಕಚೇರಿ ಮುಚ್ಚುವುದು/ಸ್ಥಳ ಬದಲಾವಣೆ – 13
18. ಉತ್ಪನ್ನವಾರು ಬಡ್ಡಿದರ ಶ್ರೇಣಿ – 14

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆ – 15

1. ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ

ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ (“**ಸಂಹಿತೆ**”) ಅನ್ನು **ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್** ಉತ್ತಮ ನಿಗಮಾಡಳಿತದ (Corporate Governance) ಭಾಗವಾಗಿ ಹಾಗೂ **ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ** ಪ್ರಕಾರ ಹೊರಡಿಸಿದ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದರ ಉದ್ದೇಶ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು, ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು, ಐಕೆಎಫ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಾಗೂ ಸ್ನೇಹಪೂರ್ಣ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದಾಗಿದೆ.

ಈ ದಸ್ತಾವೇಜಿನ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಕೆಳಗಿನ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸರ್ಕ್ಯುಲರ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು:

1. **ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು** – *ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ – ಸ್ಕೇಲ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023* – ಮೇ 05, 2025 ರಂದು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ

2. ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

➢ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
➢ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ ನೀಡುವ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು.
➢ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದು.
➢ ಗ್ರಾಹಕರ ಮತ್ತು ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪೂರ್ಣ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.
➢ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ವಿತರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ವೃದ್ಧಿಸುವುದು.

3. ಅನ್ವಯ

- ➢ (ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್) ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದಿಂದ ಒದಗಿಸಲ್ಪಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು/ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

  ➢ ಯಾವುದೇ ಅನಿವಾರ್ಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು (Force Majeure) ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

  ➢ ಈ ಸಂಹಿತೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಎಂಬ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ರೂಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದು, ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಂಹಿತೆಯ ಆತ್ಮವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

  ➢ ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತವೆ.

➢ ನಿಯಮಿತ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಸಭೆಗಳು, ಕಾರ್ಯಾಗಾರಗಳು, ಸರ್ಕ್ಯುಲರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂವಹನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ನೌಕರರಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳ ನೌಕರರಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯ, ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಗಳ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸಬಹುದು.

➢ ಈ ಸಂಹಿತೆ, ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೂ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಿಗೆ (ಸ್ವಂತ/ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ) ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ — ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ, ದೂರವಾಣಿ, ಅಂಚೆ, ಇಂಟರಾಕ್ಟಿವ್ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳು, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ.

4. ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ

- ➢ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು.

  ➢ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಲಾಭಗಳ ಕುರಿತು ಪ್ರಮುಖ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸುವುದು.

  ➢ ಸಾಲದ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸುವುದು.

  ➢ ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿಯೂ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಾಚಿಕವಾಗಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ಬೆದರಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ದೌರ್ಜನ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಅವಾಚ್ಯ ಭಾಷೆ/ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

  ➢ ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ದೈಹಿಕ ಸಂಪರ್ಕ, ಅಸಭ್ಯ ಮುಂದಾಳುತನ, ಲೈಂಗಿಕ ಅರ್ಥ ಬರುವ ಟೀಕೆಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅಪ್ರಿಯ ದೈಹಿಕ/ಮೌಖಿಕ/ಅಮೌಖಿಕ ವರ್ತನೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ (ಲಿಂಗವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ) ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

  ➢ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವಾಗ "ನೋ ಯುವರ್ ಕಸ್ಟಮರ್" (KYC) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಹಣಕಾಸು ಅಕ್ರಮ ತಡೆ ಕಾಯ್ದೆ ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳಿಂದ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು.

  ➢ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಹವಾಲುಗಳನ್ನು ಸಹಾನುಭೂತಿಯುತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿ, ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು.

  ➢ ವಯಸ್ಸು, ಜಾತಿ, ವರ್ಗ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಭೇದಭಾವ ತೋರಿಸದಿರುವುದು.

  ➢ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕ/ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕ, ಮುಂಗಡ ತೀರಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು (ಇದ್ದರೆ), ತಡ ಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡ (ಇದ್ದರೆ), ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದಿಂದ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಅದರ ವಿರುದ್ಧ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಶುಲ್ಕ, ಬಡ್ಡಿದರ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ನಿಯಮ ಇತ್ಯಾದಿ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸುವುದು. ಇಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಭೇದಭಾವವಿಲ್ಲದಂತಿರಬೇಕು.

  ➢ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕ ಮರುಪಾವತಿ ಆಗುವುದಿಲ್ಲ, ಮತ್ತು ಸಾಲ

ಅನುಮೋದನೆಯಾದ ನಂತರ ದಸ್ತಾವೇಜು ಶುಲ್ಕವೂ ಮರುಪಾವತಿ ಆಗುವುದಿಲ್ಲ. ಇದನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ, ಅನುಮೋದನಾ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ MITC (Most Important Terms and Conditions) ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು (ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ ಸೇರಿ, ಇದ್ದರೆ) ನಿಗದಿಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು.

5. "ನೋ ಯುವರ್ ಕಸ್ಟಮರ್" (KYC) ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ

➢ ಸಾಲ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಅದರ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ, ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ "ನೋ ಯುವರ್ ಕಸ್ಟಮರ್" (KYC) ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅಗತ್ಯ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವುದು.
➢ ಗ್ರಾಹಕರು, ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ KYC, ಹಣಕಾಸು ಅಕ್ರಮ ತಡೆ ಕಾಯ್ದೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳು/ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ವಿನಂತಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
➢ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ/ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ನಮೂನೆ ಹಾಗೂ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಹಾಗೂ ಪರಿಶೀಲನೆ/ದಾಖಲೆಗಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ KYC ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.
➢ ಸಾಲ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಾಗ, ಪ್ರಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿದ ಅಗತ್ಯ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು

6. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್

➢ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿಯೂ ಹಾಗೂ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿಯೂ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿ ಸ್ಪಷ್ಟ, ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ತಪ್ಪುಮಾರ್ಗದರ್ಶಕವಾಗಿರಬಾರದು.

➢ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿಯೂ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡುವ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರ ಉಲ್ಲೇಖವಿದ್ದರೆ, ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

➢ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಶಾಖೆಗಳ ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ, ದೂರವಾಣಿ/ಹೆಲ್ಪ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ, ನಿಯೋಜಿತ ಸಹಾಯ ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಟಾರಿಫ್ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

➢ ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬಳಸುವ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷದ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ನೀಡುವ ಸಮಾನ ಮಟ್ಟದ ರಹಸ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.

➢ ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳ/ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಪ್ರಚಾರಾತ್ಮಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ಆಫರ್‌ಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ತಮ್ಮ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ (ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಂಡು ಅಥವಾ ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ

ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಂಡು) ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

➢ ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಿಳಿಸಲು ಬಳಸುವ **ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್ಸ್ (DSA)**ಗಳಿಗೆ ವರ್ತನಾ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ಅವರು ತಮ್ಮ ಗುರುತನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ.

➢ ಯಾವುದೇ ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೂರಿಯರ್/DSA ವಿರುದ್ಧ ಅನಾಚಾರ ವರ್ತನೆ ಅಥವಾ ವರ್ತನಾ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಬಂದಲ್ಲಿ, ಆ ದೂರುವನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಿ, ದೂರು ಸಾಬೀತಾದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟವನ್ನು ಭರಿಸುವ ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಸಾಲಗಳ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮುಖ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

➢ ಭವಿಷ್ಯದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ (prospective customers) ತನ್ನ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಅಪಾಯದ ಮಟ್ಟಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಹಂತಗೊಳಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ದಂಡ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

8. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

➢ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ಅವರ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.

➢ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು, ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿತರಣೆ ಆಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುವ ಶುಲ್ಕದ ಪ್ರಮಾಣ, ಮುಂಗಡ ತೀರಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು (ಇದ್ದರೆ), ತಡ ಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ/ಶಿಕ್ಷೆ (ಇದ್ದರೆ), ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದಿಂದ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಅದರ ವಿರುದ್ಧ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ನಿಯಮಗಳ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮಗೊಳಿಸುವ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಇಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಫೀಸ್‌ಗಳು ಭೇದಭಾವವಿಲ್ಲದಂತಿರಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.

➢ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಇತರ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಂದ ನೀಡಲಾಗುವ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

➢ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೃಢೀಕರಣ (Acknowledgement)

ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬದಲಾವಣೆ.

➢ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲೇ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅಪಾಯದ ಹಂತಗೊಳಿಸುವ ವಿಧಾನ (gradation of risk) ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ (sanction letter) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. (ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ).

➢ ಐಕೆಎಫ್ ಸಾಲ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೊಫೈಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಹದಗೆಟ್ಟ ಬದಲಾವಣೆ ಕಂಡುಬಂದರೆ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆ ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ, EMI ವಿನ್ಯಾಸ, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

➢ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಜೊತೆಗೆ ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಲಗ್ನ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡ ಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು **ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ (bold)** ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ತಿರಸ್ಕೃತವಾದಲ್ಲಿ, ತಿರಸ್ಕಾರದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಲಿಖಿತ ಮಾಹಿತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರವೇ ನಡೆಯಬೇಕು.

➢ ಸಾಲದ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು (ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮುಂದಿನ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ, ಶಾಖೆಯ ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್, ವೆಬ್ ಸೈಟ್/ಇಮೇಲ್/SMS, ಪತ್ರಿಕೆ, ಅಂಚೆ/ಕೂರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರ ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತವಾದ ನಿಯಮವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ **ಮುಂದಿನ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ** ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಾನಿಕಾರಕವಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅವಕಾಶ

ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಪಾವತಿಯನ್ನು ವಾಪಸ್ ಪಡೆಯುವ (recall), ಪಾವತಿಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸುವ (accelerate) ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗಳು ತೀರಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಸಾಲ ಮೊತ್ತ ವಸೂಲಾಗಿದೆಯಾದರೆ, ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಪತ್ರಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಹಕ್ಕುಪತ್ರ (set-off right) ಬಳಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಲು ಐಕೆಎಫ್‌ಗೆ ಹಕ್ಕು ಇರುವ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ಐಕೆಎಫ್ ತನ್ನ Amortization Schedule ಮೂಲಕ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲ್ಪಡುವ/ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕಿರುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಂತಿನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಮೂಲಧನದ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

10. ಜಾಮೀನುಗಾರರು – ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯತೆ

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ **ಜಾಮೀನುಗಾರ**ರಾಗಲು ಯೋಚಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಅವರಿಗೆ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

➢ ಜಾಮೀನುಗಾರರಾಗಿ ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ.

➢ ಐಕೆಎಫ್‌ಗೆ ಅವರು ಬದ್ಧರಾಗುತ್ತಿರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ.

➢ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ತಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಪ್ರಸ್ತುತ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುವ ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

➢ ಐಕೆಎಫ್ ಅವರಿಗೆ ಸೇರಿದ ಇತರ ಹಣಗಳಿಗೆ ಹಕ್ಕು ಹೊಂದಿದೆಯೇ ಎಂಬುದು.

➢ ಜಾಮೀನುಗಾರರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಿತಿಯವರೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅದು ಅಸೀಮಿತವೋ ಎಂಬುದು.

➢ ಯಾವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಜಾಮೀನುಗಾರರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ನಿವಾರಣೆಯಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಐಕೆಎಫ್ ಅವರಿಗೆ ಹೇಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು.

➢ ಅವರು ಜಾಮೀನುಗಾರರಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಮಹತ್ವದ ಹಾನಿಕಾರಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳು.

➢ ಸಾಲದಾತರಿಂದ/ಕಡನೀಡುವವರಿಂದ ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕೇಳಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದನ್ನು ಜಾಮೀನುಗಾರ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಹಾಗೆಯೇ ಪಾವತಿಸಲು ಬೇಕಾದಷ್ಟು ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಇದ್ದರೂ ಪಾವತಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅಂಥ ಜಾಮೀನುಗಾರರನ್ನು **ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ದೋಷಿ (Willful Defaulter)** ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

11. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿರದಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು – ಅದು ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ್ದರಿಂದಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದೊರೆತದ್ದರಿಂದಾಗಲಿ – ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೂ ಸಹ. ಆದರೆ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

➢ ಕಾನೂನು ಪ್ರಕಾರ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.
➢ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರತ್ತ ಇರುವ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ.
➢ ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಯುಕ್ತಿಯುಕ್ತ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಅಥವಾ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು ಅಗತ್ಯವಾದರೆ.
➢ ಗ್ರಾಹಕರು ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಹೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ವ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿದರೆ.
➢ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದರೆ.
➢ ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು **ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ**, ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಬಳಸುತ್ತದೆ.

12. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಂತರದಲ್ಲಿ ಯಾವಾಗ ಬೇಕಾದರೂ, ಅವರ ಖಾತೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದೆಂದು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಯಬಹುದೆಂದು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅದಲ್ಲದೆ, ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಬಾಕಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ

.

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಇಎಂಐ ಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಮಾಡಿದರೆ.
➢ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತ ವಿವಾದದಲ್ಲಿದ್ದರೆ.
➢ ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಅಧಿಕೃತ ಬೇಡಿಕೆಯ ನಂತರವೂ, ಬಾಕಿಯನ್ನು ತೀರಿಸಲು ತೃಪ್ತಿಕರ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳನ್ನು ನೀಡದಿದ್ದರೆ.

ಮೇಲಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ **ಲೇಖಿಯಾಗಿ** ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಾಕಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವುದಾಗಿ. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರ ಏನು ಮತ್ತು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ **ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಯಾವ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ** ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಬಹುದಾಗಿದೆ.
ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇಡಿಕೆ ಇಟ್ಟರೆ, ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

13. ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ

ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ **ಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ವಿವರಗಳು** (ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ, ಕಂತುಗಳ ಅವಧಿ ಇತ್ಯಾದಿ) ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಂತೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ **ನೋಟಿಸ್ ಕಳುಹಿಸುವುದು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು ಹಾಗೂ ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯ ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು** ಸೇರಿರಬಹುದು.

ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ನೀತಿ **ಶಿಷ್ಟತೆ, ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡೆ ಮತ್ತು ಮನವರಿಕೆ** ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲಿಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ವೃದ್ಧಿಸುತ್ತದೆ. ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ/ಆಸ್ತಿ ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಂದಾಗ, ತಮ್ಮ ಗುರುತನ್ನು ತೋರಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ **ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು** ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ, ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಮಯದ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಆಗಿದಲ್ಲಿ, **ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು**:

- ➢ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಸೂಚಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ; ಸೂಚಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ವಾಸಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಅಲ್ಲಿ ಸಿಗದಿದ್ದರೆ ಉದ್ಯೋಗ/ವ್ಯಾಪಾರದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ➢ ಮೊದಲ ಭೇಟಿಯಲ್ಲಿಯೇ ತಮ್ಮ ಗುರುತು ಹಾಗೂ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ➢ ಗ್ರಾಹಕರ **ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ**.
- ➢ ನೋಟಿಸ್ ಕಳುಹಿಸುವುದು ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳ ಮೂಲಕ ಬಾಕಿ ಕುರಿತು ನೆನಪಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ➢ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ನೋಟಿಸ್ ನೀಡುತ್ತಾರೆ.
- ➢ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಸ್ಥಿರ/ಚರಾಸ್ತಿ ಆಸ್ತಿಗಳನ್ನು ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.
- ➢ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ/ಆಸ್ತಿ ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ **ಅಸಭ್ಯ ಭಾಷೆ, ಬಲಪ್ರಯೋಗ** ಮಾಡಬಾರದು.
- ➢ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬೆಳಗ್ಗೆ 7.00 ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ 7.00 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ ವಾಸಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ; ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವೃತ್ತಿ/ವ್ಯಾಪಾರದ ವಿಶೇಷ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆ ಸಮಯವೂ ಇರಬಹುದು.
- ➢ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆ/ಸಂಪರ್ಕ ಬೇಡವೆಂದು ಹೇಳಿದರೆ, ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ➢ **ಕಾಲ ಹಾಗೂ ಕರೆಗಳ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತಾರೆ**.
- ➢ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಕರಾರು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಹಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ➢ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ **ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತನ್ನು** ಪಾಲಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ➢ ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ದುಃಖದ ಸಂದರ್ಭ (ಮರಣ, ದುರಂತ) ಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.

➢ **ಯಾವುದೇ ಶಾರೀರಿಕ ಸಂಪರ್ಕ, ಅಸಭ್ಯ ಪ್ರಸ್ತಾಪಗಳು, ಲೈಂಗಿಕ ಟೀಕೆಗಳು ಅಥವಾ ಅಪ್ರಿಯ ನಡವಳಿಕೆಗಳು** (ದೇಹಭಾಷೆ, ಮಾತು, ಕ್ರಿಯೆಗಳು) ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ – ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಂಗಭೇದವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ. .

14. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕೆಳಗಿನ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

➢ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ **ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ದಾಖಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ** ಇರುತ್ತದೆ.

➢ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ **ಲೇಖಿಯಾಗಿ ದೂರು ಬಂದರೆ**, ಐಕೆಎಫ್ ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ **ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು** ಸೂಚಿಸಬೇಕು. ದೂರು ಐಕೆಎಫ್‌ನ **ಸಹಾಯವಾಣಿ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ** ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ **ದುರು ನೋಂದಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ** ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ವಿಚಾರವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ **ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು** ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಬೇಕಾದ ಕಾರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ದೂರು ಬಂದ ದಿನದಿಂದ **ಆರು ವಾರಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ**. ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ತಮ್ಮ ದೂರುವನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗುವುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮದ ವಿವರಗಳನ್ನು (ಉದಾಹರಣೆ: **ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ, ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಅವಧಿ, ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮೆಟ್ರಿಕ್ಸ್**) ಕಂಪನಿಯ **ವೆಬ್ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ** ಮತ್ತು ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುವನ್ನು **ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೇಂದ್ರ** ಅಥವಾ **ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (NHB) GRIDS ಪೋರ್ಟಲ್** ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು **ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿ** ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ **ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ**.

➢ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಂದ **ಲೈಂಗಿಕ ಕಿರುಕುಳ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು** ಸಹ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತವೆ. ತನಿಖಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತು

ಕ್ರಮಗಳನ್ನು **POSH ನೀತಿ** (Prevention of Sexual Harassment Policy) ಪ್ರಕಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

➢ ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್, **ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ (Fair Practices Code)** ಅನುಸರಣೆ ಹಾಗೂ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅವಧಿ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ **ಸಮಯಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ** ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

15. ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ **ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ**. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ತನ್ನ **ವಿವಿಧ ಠೇವಣಿ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಲ್ಲಿ**, ಅವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು (ಬಡ್ಡಿದರ, ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುವ ವಿಧಾನ, ಠೇವಣಿ ಅವಧಿ ನಿಯಮಗಳು, ಮುಂಗಡ ಹಣ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ, ನವೀಕರಣ, ಠೇವಣಿ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲದ ಸೌಲಭ್ಯ, ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ) ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿಯೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

16. ಸಾಮಾನ್ಯ

ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಹೀಗೆ ಮಾಡಲಿದೆ:

➢ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿರುವ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸ/ ವ್ಯವಹಾರ ಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ನೇರ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ/ ನಿವಾಸ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು, ಅಥವಾ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಿಸಲಾದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು.

➢ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಂದ **ಸಾಲ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆ ವಿನಂತಿಗೆ**, ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡುವುದು. ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು.

➢ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಬೇಕಾದರೆ, ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪೊಲೀಸ್/ ಇತರ ತನಿಖಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಕರಿಸಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗುವುದು.

➢ ಗ್ರಾಹಕರು **ಮೋಸ ಮಾಡುವುದು**, **ಲಂಚ/ ಕಳ್ಳತನ ಅಥವಾ ಇತರ ದುರುದ್ದೇಶಿತ ಕೃತ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದು** ಕಂಡುಬಂದರೆ, ಅವರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವರು ತಾವು ಹೊಣೆಗಾರರಾಗುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸುವುದು. ಜೊತೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಜಾಗ್ರತೆ ವಹಿಸದೆ ನಡೆದುಕೊಂಡು ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದರೆ, ಆ ನಷ್ಟಕ್ಕೂ ಗ್ರಾಹಕರೇ ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸುವುದು.

➢ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವುದು.

➢ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ **ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ, ಧರ್ಮ** ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಭೇದಭಾವ ತೋರದೆ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು. ಆದರೆ, ಸಮಾಜದ ವಿಭಿನ್ನ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಉದ್ದೇಶಿತ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಲು ಅಥವಾ ಅಂಥ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಅವಕಾಶ ಇರುವುದು.

➢ **ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ (Prepayment) ಅಥವಾ ಪೂರ್ವ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ (Pre-closure) ಶುಲ್ಕಗಳು**, ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆದಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು RBI ಕಾಲಾನುಗುಣವಾಗಿ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತವೆ.

➢ ಈಗಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ, **ಅತ್ಯಂತ ಮುಖ್ಯವಾದ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು** ಪಡೆಯುವುದು.

➢ ಈ **ನಡವಳಿಕಾ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (Code)** ಜನಪ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವುದು:

- ಪ್ರಸ್ತುತ ಹಾಗೂ ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಇದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿದಾಗ ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್/ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಇದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ನೌಕರರೂ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತಿಳಿದಿರಲು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದು.

ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ, ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಅಂಚು (margin), ಹಾಗೂ ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮೊದಲಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ **ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿ**, ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

17. ಕಚೇರಿ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ / ಸ್ಥಳ ಬದಲಾವಣೆ

ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವುದಾದರೂ ಅಥವಾ ಮುಚ್ಚುವುದಾದರೂ, ಆ ಕಚೇರಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧ ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾದ ಮುನ್ನೋಟಿಸ್ (ಸೂಚನೆ) ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ **ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಆಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯ (Fair Practices Code) ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು** ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ

ಸಂಗ್ರಹಿತ ವರದಿಯನ್ನು, ಮಂಡಳಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ, ನಿಯಮಿತ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಈ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯು **ಐಕೆಎಫ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್**ಗೆ ಸೇರಿದದ್ದಾಗಿದ್ದು, ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ನಕಲಿಸುವುದು, ಬಳಸುವುದು ಅಥವಾ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಂಗ್ರಹಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಇಡುವುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ (ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್, ಮೆಕಾನಿಕಲ್, ಮುದ್ರಣ, ಧ್ವನಿಮುದ್ರಣ ಅಥವಾ ಇತರೆ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನ) ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡುವುದನ್ನು, ಪೂರ್ವ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ, ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

18. ಉತ್ಪನ್ನವಾರು ಬಡ್ಡಿದರ ಶ್ರೇಣಿ

ಮ ಸಂಖ್ಯೆ	**ಉತ್ಪನ್ನ**	**ಬಡ್ಡಿದರ ಶ್ರೇಣಿ**
1	ವಾಣಿಜ್ಯ ವಾಹನಗಳು	ಗರಿಷ್ಠ 28% ವರೆಗೆ
2	ಕಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಯೂಟಿಲಿಟಿ ವಾಹನಗಳು	ಗರಿಷ್ಠ 28% ವರೆಗೆ
3	ವಸ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ಮಾಣ ಉಪಕರಣಗಳು	ಗರಿಷ್ಠ 28% ವರೆಗೆ
4	ಟ್ರಾಕ್ಟರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಕೃಷಿ ಉಪಕರಣಗಳು	ಗರಿಷ್ಠ 30% ವರೆಗೆ
5	ಎರಡು ಮತ್ತು ಮೂರು ಚಕ್ರದ ವಾಹನಗಳು	ಗರಿಷ್ಠ 30% ವರೆಗೆ
6	ವಿಮಾ ಹಣಕಾಸು	ಗರಿಷ್ಠ 30% ವರೆಗೆ
7	ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗೆ (NBFCs) ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು	ಗರಿಷ್ಠ 18% ವರೆಗೆ
8	ಎಂಎಸ್‌ಎಂಇ (MSME) ಸಾಲಗಳು	ಗರಿಷ್ಠ 24% ವರೆಗೆ

ಸೂಚನೆ (NB):

- ಮೇಲ್ಕಂಡ ಎಲ್ಲಾ ಬಡ್ಡಿದರ ಶ್ರೇಣಿಗಳು ಕೇವಲ **ಸೂಚಕ (Indicative)** ಮಾತ್ರವಾಗಿದ್ದು, ಇವು ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತ (Annualized) ಆಗಿರುತ್ತವೆ.
- ನಿಜವಾದ ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿದರವು **ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ (Case to case basis)** ಬದಲಾಗಬಹುದು.
- ಹೆಚ್ಚುವರಿ **ಸೇವಾ ತೆರಿಗೆ / ಜಿಎಸ್‌ಟಿ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಸೆಸ್**ಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿರುವ **FPC (Fair Practices Code) ನೀತಿಯ** ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತವೆ:
🔗 https://ikffinance.com/fpc.php#productWiseInterestRange

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆ

➢ RBI (ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) NBFC ಅಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಗಿನ **ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ**ರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

IKF Financeನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ
ಕೆ. ಎಸ್. ಎಸ್. ಪ್ರಸನ್ನ ಕೃಷ್ಣ
ಲ್ಯಾಂಡ್ ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 0866-2474644, 2474633
ಇ-ಮೇಲ್: nodalofficer@ikffinapp.com

➢ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಯಂತ್ರಣಾಧಿಕಾರಿಯನ್ನು (Regulator) ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ – ಅಧಿಕಾರಿ ಇನ್-ಚಾರ್ಜ್
ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 0866-2523410
ಇ-ಮೇಲ್: dosapro@rbi.org.in