

ಮಿಷೂಬ್ ಆಟೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

(1. ಪರಿಚಯ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ("FPC") ಅನ್ನು ಖುಷ್ಕು ಆಟೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("KAFL" ಅಥವಾ 'ಕಂಪನಿ') ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳು. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಟನ್ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಲ್ಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಾನ್-ಡೆಪಾಸಿಟ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ FPC ಅನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

(2) ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:

- (i) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
- (ii) ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು
- (iii) ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು; ಮತ್ತು
- (iv) ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು KAFL ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.

(3) ಕೋಡ್‌ನ ಅನ್ವಯ

ಕೋಡ್ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

(4) ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತ ನೀತಿ

KAFL ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಲಿಂಗ, ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಜನಾಂಗ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸವಾಲು ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಕಂಪನಿಯು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸದಂತೆ ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

(5) ಸಂವಹನದ ಭಾಷೆ

KAFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

(6) ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

(i) ಎಲ್ಲಾ ಲೋನ್ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಈ ನಮೂನೆಗಳು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಂಡರ್‌ರೈಟಿಂಗ್ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು;

(ii) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ;

(iii) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಅದರೊಳಗೆ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು; ಮತ್ತು

(iv) ಕಂಪನಿಯು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸ್ವಂತ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಅದರ ಸ್ವೀಕಾರ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಮತ್ತಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

(7) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

(i) ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

(ii) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

(iii) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಬೇಕು.

(iv) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು (ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(8) ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

(i) ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ/ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ (ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕೂಲವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾದ) ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು; ಮತ್ತು

(ii) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು (ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರತಿಕೂಲವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮದೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(9) ಖಾತರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, KAFL ಅವನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ:

(i) ಅವನು/ಅವಳು ಅವನನ್ನು/ಅವಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಸುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಪತ್ರ/ ಖಾತರಿ ಪತ್ರ;

(ii) ಅವನು/ಅವಳು ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಸಾಲದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್; ಮತ್ತು

(iii) KAFL ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;

(10) ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅವನು/ಅವಳು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ) ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಎ) ಕಾನೂನು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ;
- ಬಿ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯ;

(11) ಸಾಲದ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ, ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಬಿಡುಗಡೆ

(i) ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ;

(ii) ಯಾವುದೇ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಇವುಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಬಲವಂತದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ (ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ಕೊಡುವುದು, ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯ ಬಳಕೆ, ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಕಿರುಕುಳ);

(iii) ಎರವಲುಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತುನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿದೆ, ಅದು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬೇಕು;

(iv) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ;

(v) ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಒಪ್ಪಂದದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:

- a) ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ;
- ಬಿ) ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಸಿ) ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ;
- ಡಿ) ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ/ಆಸ್ತಿ ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ;
- ಇ) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ; ಮತ್ತು
- f) ಭದ್ರತೆ/ಆಸ್ತಿ/ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ವಿಧಾನ.

(vi) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು

ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ;

(vii) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತೆಯ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ:

ಎ) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಪಾವತಿ;

ಬಿ) ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಇತ್ಯರ್ಥ;

ಸಿ) ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಫೈಲ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚುವುದು.

(viii) ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದರ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

(12) ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು

(i) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚದಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕಾಗಿ ನೀತಿ/ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು.

(ii) ಬಡ್ಡಿದರದ ಶ್ರೇಣಿ ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ದರ್ಜೆಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(iii) ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(13) ಇತರೆ ಬದ್ಧತೆಗಳು

(i) ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡದಿರುವುದು: ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯು ಅದರ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

(ii) ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆ: ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

(iii) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳು- ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಅಳತೆಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ತರಲು, ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳು.

(14) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ (GR) ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

RBI ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ದೃಢವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ:

(i) ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿ

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬಹು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:-

ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆ/ಸಮಸ್ಯೆ ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಧ್ವನಿ ಬೆಂಬಲ: ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾನುವಾರ/ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 09:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 06:00 ರವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆಯಲ್ಲಿ 0281-2374994 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಇಮೇಲ್ ಬೆಂಬಲ: ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯಿಂದ info@kafl.co.in ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ (ದಯವಿಟ್ಟು ಇಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ). ಗ್ರಾಹಕರು 5 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಂದದಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ತಂದವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು/ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರಿಸಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಬೆಂಬಲ: ಗ್ರಾಹಕರು ನೋಂದಾಯಿತ/ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್/ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಕಚೇರಿಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರನ್ನು ತಲುಪಬಹುದು.

(ii) ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್:

ಹಂತ 1:

ಗ್ರಾಹಕನು ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, cparmar@kafl.co.in ಅಥವಾ 0281-2374994 ಗೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು. ಪ್ರಶ್ನೆ / ವಿವಾದ / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ, ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರ / ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 7 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅವನ / ಅವಳ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 2:

ಮೇಲಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್‌ನಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಹದಿನಾಲ್ಕು (14) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಕೇಳದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಾಂಶುಪಾಲ ನೋಡಲ್ ಆಗಿದ್ದಾರೆ. ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿ:

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ ಚೇತನ್‌ಕುಮಾರ್ ವಿ ಪಟೇಲ್, ನಿರ್ದೇಶಕರು (DIN: 00061443)

ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: cvpatel@kafl.co.in

ಮೊಬೈಲ್: 0281-2374994

ವಿಳಾಸ: ನೆಲ ಮಹಡಿ, ಜಿಮ್ಮಿ ಟವರ್, ಎದುರು. ಸ್ವಾಮಿ ನಾರಾಯಣ ಗುರುಕುಲ, ಗೊಂಡಲ್ ರಸ್ತೆ,

ರಾಜ್‌ಕೋಟ್, ಗುಜರಾತ್, ಭಾರತ 360001

ಹಂತ 3:

ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಉಪ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು,

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ,

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,

4 ನೇ ಮಹಡಿ, "ರಿವರ್ಫ್ರಂಟ್ ಹೌಸ್", H K ಕಲಾ ಕಾಲೇಜಿನ ಹಿಂದೆ,

ಗಾಂಧಿ ಮತ್ತು ನೆಹರು ಸೇತುವೆಯ ನಡುವೆ, ಪೂಜ್ಯ ಪ್ರಮುಖ್ ಸ್ವಾಮಿ ಮಾರ್ಗ,
ಅಹಮದಾಬಾದ್, ಗುಜರಾತ್, ಭಾರತ 380009
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: dosahmedabad@rbi.org.in

ಗ್ರಾಹಕರು <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿಯೂ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

(iii) ವಿಮರ್ಶೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- ದೈನಂದಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿರ್ಣಯಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಅಧಿಕೃತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಉಸ್ತುವಾರಿಯ ಮುಂದೆ ಇಡಬೇಕು.
- ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು, ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯಗಳು, ಟರ್ನಾಓಂಡ್ ಸಮಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ಗೆ ಅನುಸರಣೆಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

(15) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಶ್ರೀ ಚೇತನ್‌ಕುಮಾರ್ ವಿ ಪಟೇಲ್ ಅವರನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿ (PNO) (ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು) ನೇಮಕ ಮಾಡಿದೆ, ಅವರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು (NO), ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಯಾರಾದರೂ PNO ಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳು/ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ದೂರು ದಾಖಲು ಪೋರ್ಟಲ್‌ನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ PNO ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್) ([https:// cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in)) ಅನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಛೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

(16) ಸಾಮಾನ್ಯ:

ಎ. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಅದರ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.

ಬಿ. ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(17) ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯೊಳಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಆವರ್ತಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

= X = X = X =