

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 (என்.ஆர்.எஃப்.எஸ்.ஐ) ("கம்பெனி"), இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் ("ரிசர்வ் வங்கி") பதிவு செய்யப்பட்ட வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் ("என்.பி.எஃப்.சி") தற்போது இந்தியாவில் நிசான், ரெனால்ட் & டீசன் பிராண்டுகளுக்கான வாகனம் மற்றும் தனியார் நிதியளிப்பு வணிகத்தில் உள்ளது. இந்திய காப்பீட்டு ஒழுங்குமுறை மற்றும் மேம்பாட்டு ஆணையத்தில் (ஐ.ஆர்.டி.ஏ.ஐ) வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஆயுள், பொது மற்றும் சுகாதார காப்பீட்டை வழங்குவதற்காக நிறுவனம் ஒரு கார்ப்பரேட் முகவராகவும் (கலப்பு) பதிவு செய்துள்ளது. இந்த குறியீடு கடன் பெறுபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்துடன் அவர்களால் பெறப்பட வேண்டிய நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்பாக தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவும், மேலும் நிறுவனம் ஒப்புதல் மற்றும் வழங்கக்கூடிய எந்தவொரு கடனுக்கும் பொருந்தும்.

இக்கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தரநிலைகள், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட பொருந்தக்கூடிய சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளின் அடிப்படையில் குறைந்தபட்சத் தேவைகளாகும்.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி தனது அறிவிப்பின் மூலம் ரிசர்வ் வங்கி /2015-16/470 DNBS (PD) C. எண் 266/03.10.01/2011-2012 தேதியிட்ட 266/03.10.01/2012 தேதியிட்ட 266/03.10.01/2011-12 மற்றும் மாஸ்டர் சுற்றறிக்கை அறிவிக்கை இல்லை ரிசர்வ் வங்கி/ 2015-16/16 டி.என்.பி.ஆர் (PD) CC.16/16 DNBR (PD) CC.எண்.266/03.10.01/2012 தேதியிட்ட 266/03.10.01/2011-12 மற்றும் மாஸ்டர் சுற்றறிக்கை அறிவிக்கை இல்லை ரிசர்வ் வங்கி/ 2015-16/16 டி.என்.பி.ஆர் (PD) CC.எண்.266/03.10.01/2011-2012 தேதியிட்ட 266/03.10.01/2011-12 மற்றும் மாஸ்டர் சுற்றறிக்கை அறிவிக்கை இல்லை ரிசர்வ் வங்கி/ 2015-16/16 DNBR (PD) CC.எண்.266/03.10.01/2011-2012 தேதியிட்ட 266/03.10.01/2011-12 மற்றும் மாஸ்டர் சுற்றறிக்கை அறிவிக்கை இல்லை ரிசர்வ் வங்கி/ 2015-16/16 DNBR (PD) CC.எண் 266/03.10.01/2012 தேதியிட்ட 266/01/2011-2011-1 பணிப்பாளர் சபையினால் அவ்வாறு வடிவமைக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைக் கோவை பொதுமக்களின் தகவல்களுக்காக வெளியிடப்பட்டு விநியோகிக்கப்படல் வேண்டும்.

2. பொருள்வில்லை

குறியீடு பின்வரும் நோக்கங்களுடன் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களை கையாள்வதில் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவித்தல்.
- வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்கவும், இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் எங்கள் நிறுவனத்திடமிருந்து எந்த வகையான சேவை மட்டத்தை எதிர்பார்க்க முடியும் என்பதைப் பற்றிய சிறந்த புரிதலைப் பெற முடியும்.
- நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளரின் நம்பிக்கையை ஊக்குவித்தல்.

3. பயன்பாட்டுத்திறன்

இந்த குறியீடு வழங்கப்படும் அல்லது எதிர்கால தேதியில் அறிமுகப்படுத்தப்படக்கூடிய நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பொருந்தும். தற்சமயம் கம்பனியினால் வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் / சேவைகள் பின்வருமாறு:

- சில்லறை நிதியளித்தல்
- டீலர் இன்வென்டரி ஃபைனான்ஸ்
- பிணைய அடிப்படையிலான நிதியளிப்பு (அசையாச் சொத்துக்களுக்கு எதிரான கடன் உட்பட)
- குழு ஊழியர்களுக்கான தனிநபர் கடன்கள்
- மோட்டார் காப்புறுதி
- தனிநபர் பாதுகாப்பு காப்புறுதி
- வேலை இழப்பு காப்புறுதி
- நீட்டிக்கப்பட்ட உத்தரவாதத்தை
- சொத்து காப்புறுதி
- குழு காப்புறுதி

தயாரிப்பு / சேவை டீலர் புள்ளியில் அல்லது நிறுவனத்துடன் தொடர்புடைய எந்தவொரு முகவர் வளாகத்திலும் வழங்கப்பட்டுள்ளதா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல் இந்த குறியீடு மேலே உள்ளவற்றுக்கு பொருந்தும்.

4. முக்கிய கடமைகள்

- கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு நிறுவனத்தின் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை இதன் மூலம் புரிந்து கொள்ள உதவ:
 - நிறுவனத்தின் நிதித் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள், நிறுவனத்திடமிருந்து கடனைப் பெறும்போது அவர்களுக்குப் பொருந்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் வட்டி விகிதங்கள் / சேவைக் கட்டணங்கள் பற்றிய தெளிவான தகவல்கள் கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படுவதை உறுதிசெய்தல்.
 - கடனின் சேவைக் காலத்தின் போது வட்டி வீதங்கள், கட்டணங்கள், நியதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் பற்றி வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்துதல்.
- இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து கொடுக்கல் வாங்கல்களிலும் நியாயமாகவும் நியாயமாகவும் செயல்படுதல்:
 - நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் நிதி தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கான இந்த குறியீட்டில் உள்ள கடமைகள் மற்றும் தரநிலைகளை பூர்த்தி செய்தல்.
 - இந்த குறியீடு நிறுவனத்தினுள் உள்ள அனைத்து மட்டங்களிலும் அமுல்படுத்தப்படுவதையும் கம்பனிக்குள் உள்ள ஒவ்வொரு பிரிவு / உபபிரிவின்கும் ஏற்புடையதா என்பதையும் உறுதிப்படுத்தல்.

- iii. தயாரிப்புகளும் சேவைகளும் ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் பொருத்தமான கொள்கைகளை பூர்த்தி செய்வதை உறுதி செய்தல்.
 - iv. கம்பனியின் நிதியியல் உற்பத்திகள் மற்றும் சேவைகள் பொருத்தமான சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குவிதிகளை பூர்த்தி செய்வதை உறுதிப்படுத்தல்.
 - v. கடன் விண்ணப்பம் பரிசீலிக்கப்படும் கால வரம்பைப் பற்றி கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு தெரியப்படுத்துதல் மற்றும் சீரான இடைவெளியில் நிலைமையை அவர்களுக்குத் தெரியப்படுத்துதல்.
 - vi. நன்கு வரையறுக்கப்பட்ட விரிவாக்க செயல்முறையுடன் வாடிக்கையாளர் புகார்களை உடனடியாகக் கையாளுதல்.
- c. வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்களை தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கருதுதல்.
- d. நிறுவனத்தின் தயாரிப்பு எவ்வாறு செயல்படுகிறது என்பதைப் புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவ:
- i. கொடுக்கல் வாங்கல்களின் நிதியியல் தாக்கங்களை விளக்குதல்.
 - ii. விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் தெளிவாகவும், நியாயமாகவும், கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களால் எளிதில் புரிந்து கொள்ளக்கூடியதாகவும் இருப்பதை உறுதிசெய்தல்.
 - iii. நிறுவனத்தின் பிரச்சாரங்கள், விளம்பரப் பொருட்கள் மற்றும் அதன் கடன் பெறுபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனத்தின் தகவல்தொடர்பு ஆகியவற்றில் தவறாக வழிநடத்தும் தகவல்கள் எதுவும் இல்லை என்பதை உறுதிப்படுத்துதல்.
 - iv. கடன் பெறுபவர்/ வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்டவாறு நிதித் திட்டங்களைப் பற்றி ஆங்கிலம் அல்லது உள்ளூர் வட்டார மொழி மொழியில் வாய்மொழியாகத் தெரியப்படுத்துதல்.
 - v. கடன் பெறுபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் முடிவை பாதிக்காமல் அவர்களின் தேவைக்கேற்ப நிதித் திட்டத்தைத் தேர்வு செய்ய உதவுதல்.

5. பாரபட்சமற்ற கொள்கை

நிறுவனம் அதன் கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையில் அவர்களின் பாலினம், சாதி, மதம் அல்லது இயலாமை ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டாது. நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள் நியாயமான, சமமான மற்றும் சீரான முறையில் உதவி, தகவல் மற்றும் சேவையை வழங்க வேண்டும். நிறுவனம் அதன் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை அதன் கடன் வாங்குபவர்கள் / எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிப்பு பலகை மற்றும் வலைத்தளத்தில் வைப்பதன் மூலம் தெரிவிக்கும்.

6. கடன்களின் விண்ணப்பங்கள் / செயலாக்கம்

- a. கடன் பெறுபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களுக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் ஆங்கிலத்தில் அல்லது கடன் பெறுபவர் /

- வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட வட்டார மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் விண்ணப்ப படிவங்களில் தேவையான தகவல்கள் அடங்கும், இது கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கிறது, இதனால் அவர் / அவள் ஒரு தகவலறிந்த முடிவை எடுப்பதற்காக மற்ற நிதியளிப்பவர்களால் வழங்கப்படும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்ய முடியும்.
 - கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய ஆவணங்கள் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
 - அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கு ஒப்புக்கைச் சீட்டு வழங்கும் முறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும். கடன் விண்ணப்பங்கள் தீர்க்கப்படும் காலக்கெடு ஒப்புக்கைச் சீட்டில் குறிப்பிடப்படும்.
 - விண்ணப்ப படிவம் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையில் பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளப்படக்கூடிய குறைந்தபட்சம் 7 நாட்களுக்குள் அல்லது அத்தகைய நீட்டிக்கப்பட்ட காலத்திற்குள், தேவையான ஆதரவு ஆவணங்களின் முழுமையான தொகுப்புடன், கடன் விண்ணப்பங்கள் செயலாக்கத்திற்காக தீர்க்கப்படும்.
 - ஏதேனும் கூடுதல் விவரங்கள் / ஆவணங்கள் தேவைப்பட்டால், அது உடனடியாக கடன் பெறுபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

7. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள் / நிபந்தனைகள்

- கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரின் கடன் தகுதியின் மீது நிறுவனம் உரிய விடாமுயற்சியை மேற்கொள்ளும், இது விண்ணப்பத்தை செயலாக்குவதற்கான முடிவை எடுப்பதற்கான ஒரு முக்கியமான அளவுருவாக இருக்கும். இந்த மதிப்பீடு நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கைகள், எழுத்துறுதி விதிமுறைகள் மற்றும் அது தொடர்பான நடைமுறைகளுக்கு ஏற்ப இருக்கும். இந்த கொள்கைகள் நிர்வாகத்தின் முடிவின் அடிப்படையில் மாற்றத்திற்கு உட்பட்டவை.
- கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் தொகை அல்லது வேறுவிதமாக எழுத்துப்பூர்வ ஒப்புதல் கடிதம் மூலம் தெரிவிக்கப்படும். ஒப்புதல் கடிதத்தில் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதை விண்ணப்பிக்கும் முறை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் சாராம்சம் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் பெறுபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களின் கையொப்பத்துடன் மேற்சொன்ன ஒப்புதல் கடிதத்தில் கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரிடமிருந்து நிறுவனம் ஒரு ஏற்பைப் பெறும்.
- நிறுவனம் தனது கடன் ஒப்பந்தத்தில் கடன் தொடர்பான அனைத்து விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் வரையறுக்கும். கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்க வேண்டும், மேலும் அதில் ஏதேனும் வருங்கால மாற்றங்கள் கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு அவ்வப்போது தெரிவிக்கப்படும்.
- கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட கடன்

ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், கடன் வழங்கும் நேரத்தில் அனைத்து கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களுக்கும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் வழங்குவதற்கு நிறுவனம் எப்போதும் கடமைப்பட்டிருக்கும்.

- f. கடன் ஒப்பந்தத்தில் தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டியை நிறுவனம் குறிப்பிட வேண்டும்.

8. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட கடன்களை வழங்குதல்

- a. வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் மிகையாக இல்லை என்பதைத் தீர்மானிப்பதற்கும் உறுதிப்படுத்துவதற்கும் பொருத்தமான உள் கோட்பாடுகள் மற்றும் நடைமுறைகளை நிறுவனம் வகுக்கும். கடன் மற்றும் முற்பணங்கள் மீதான வட்டி விகிதம், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் மேற்கூறிய உள்ளகக் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளைக் கண்டிப்புடன் கடைப்பிடிப்பதை நிறுவனம், வழங்கலின் போது உறுதி செய்யும்.
- b. கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்பட்ட ஒப்புதல் கடிதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்குவதன் பேரில் பணம் பட்டுவாடா செய்யப்படும்.
- c. கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்டபடி, கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்டபடி, கடன்பெறும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்செலுத்துகைக் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கில மொழி அல்லது உள்ளூர் மொழியில் நிறுவனம் ஒரு அறிவிப்பை வழங்கும். விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் உள்ள மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே செயல்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- d. கம்பனியின் வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான எந்தவொரு முறையான உரிமை அல்லது உரிமைக்கும் உட்பட்டு, அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்துதல் அல்லது நிலுவையில் உள்ள கடன் தொகையை ஈடேற்றம் செய்தல் ஆகியவற்றின் மீது நிறுவனம் அனைத்துப் பத்திரங்களையும் விடுவிக்கும்.
கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு எதிராக இருக்கலாம். அத்தகைய செட்-ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக் கொள்ள நிறுவனத்திற்கு உரிமையுள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு விவரங்களுடன் அதைப் பற்றிய அறிவிப்பு வழங்கப்படும்.
- e. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுவது / விரைவுபடுத்துவது என்ற முடிவு கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணக்கமாக இருக்கும்.

9. வட்டி வீதத்தை ஒழுங்குபடுத்துதல்

- வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதங்களாக இருக்கும், இதனால் கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களைப் பற்றி அறிந்திருப்பார்.
- நிதிச் செலவு, விளிம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முற்பணங்களுக்கு அறவிடப்பட வேண்டிய வட்டி வீதத்தைத் தீர்மானிப்பதன் மூலம் நிறுவனம் ஒரு வட்டி வீத மாதிரியைப் பின்பற்றும். கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர்களின் பல்வேறு வகைகளுக்கு வெவ்வேறு வட்டி வசூலிப்பதற்கான ஆபத்து மற்றும் நியாயத்தை நோக்கிய அணுகுமுறையை வெளிப்படுத்துவதைத் தவிர, நிறுவனம் ஒப்புதல் கடிதத்தில் அதை வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தில் வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள் போன்றவை பற்றிய போதுமான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும். கட்டணங்கள் / வட்டி வீதத்தில் ஏதேனும் மாற்றம் அல்லது பொருந்தக்கூடிய வகையில் புதிய கட்டணங்களை அறிமுகப்படுத்துவது தொடர்பாக கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படும்.

10. மீட்டும் பெறுகை

கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருடனான கடன் ஒப்பந்தத்தில் நிறுவனம் ஒரு மறுபகிர்வு விதியைக் கொண்டிருக்கும், அது சட்டப்பூர்வமாக செயல்படுத்தக்கூடியதாக இருக்கும். வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்த, கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் பின்வருவன தொடர்பான விதிகள் அடங்கும்:

- உடைமையை எடுத்துக்கொள்வதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்;
- அறிவிப்புக் காலத்தை தள்ளுபடி செய்யக்கூடிய சூழ்நிலைகள்;
- பாதுகாப்பு உடைமையை எடுத்துக்கொள்வதற்கான நடைமுறை;
- சொத்தின் விற்பனை / ஏலத்திற்கு முன்னர் கடனை திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு இறுதி வாய்ப்பு;
- கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளருக்கு மறுபயன்பாட்டைக் கொடுப்பதற்கான நடைமுறை;
- சொத்தின் விற்பனை / ஏலத்திற்கான நடைமுறை.
- அதிகப்படியான உணர்தல்கள் வழக்கில் பற்றாக்குறை மற்றும் பணத்தைத் திரும்பப் பெறும் செயல்முறை வழக்கில் மீட்பு செயல்முறை; உம்
- அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவுறுத்தப்பட்டபடி திருத்தங்கள்.

11. பொதுவான

- கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரால் முன்னர் வெளிப்படுத்தப்படாத புதிய தகவல்கள் நிறுவனத்தின் கவனத்திற்கு வந்தாலொழிய கடன் ஒப்பந்தத்தில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரின் விவகாரங்களில் நிறுவனம் தலையிடாது.
- கடன் வாங்கியவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களின் வணிகத்தின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் குறிப்பிடப்பட்ட நேரங்களுக்கு வெளியே அவர்களை அழைக்க

- வேண்டியிருந்தால் தவிர, 0700 மணி முதல் 1900 மணி நேரம் வரை நிறுவனம் குற்றவாளி கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களை அழைக்கும்.
- c. தேவைப்பட்டால், அத்தகைய அமலாக்க நடவடிக்கையின் நிலுவைத் தொகைகள், செலவு மற்றும் செலவுகளை மீட்டெடுப்பதை மட்டுமே நோக்கமாகக் கொண்டு, குற்றவாளி கடன் வாங்கியவர் / வாடிக்கையாளரிடமிருந்து அதற்கு விதிக்கப்படும் பிணையத்தை செயல்படுத்துவதற்கு நிறுவனம் ஏற்பாடு செய்யலாம்.
- d. நிறுவனம் அதன் பாதுகாப்பு, மதிப்பீடு மற்றும் உணர்தல் ஆகியவற்றை செயல்படுத்துவதற்கான முழு செயல்முறையும் நியாயமானதாகவும் வெளிப்படையானதாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- e. கடன்களை மீளப்பெறும் விடயத்தில் கம்பனி தேவையற்ற துன்புறுத்தல் எதனையும் மேற்கொள்ளலாகாது.
- f. கடன் பெறுபவர்/ வாடிக்கையாளரின் கணக்கை மாற்றுவதற்கு கடன் பெறுபவர்/வாடிக்கையாளரிடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அத்தகைய கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தின் ஒப்புதல் அல்லது ஆட்சேபனை, ஏதேனும் இருப்பின், அது தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- g. கடன் வாங்குபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களுடன் பொருத்தமான முறையில் கையாள்வதற்கு சேகரிப்பு நிர்வாகிகள் மற்றும் பிற ஊழியர்களுக்கு நிறுவனம் போதுமான பயிற்சி அளிக்கும்.

12. குறைதீர்ப்புப் பொறிமுறை

ஒரு புகார் என்பது NRC க்கு எந்தவொரு கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரும் அல்லது அவர்களின் நலன்களை சட்டப்பூர்வமாக பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் ஒருவர், எங்கள் தயாரிப்புகள், சேவைகள் அல்லது எங்கள் புகார்-கையாளும் செயல்முறை பற்றி, ஒரு பதில் அல்லது தீர்வு வெளிப்படையாகவோ அல்லது மறைமுகமாகவோ எதிர்பார்க்கப்படும் போது, என்.ஆர்.எஃப்.எஸ்.ஐ.க்கு செய்யப்பட்ட அதிருப்தியின் வெளிப்பாட்டைக் குறிக்கும். பணிப்பாளர் சபையானது, தேவைப்பட்டால் வருடாந்த அடிப்படையில் அல்லது அடிக்கடி இக்கோவையை மீளாய்வு செய்யும்.

ஒரு முறைப்பாட்டை / குறைகளைப் பதிவுசெய்யும் முறை

- a. கடன் பெறுபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள விவரங்களின்படி தங்கள் புகார் / குறைகளை பதிவு செய்யலாம்:
- நிசான் பிராண்ட் கார்களைக் கொண்ட வாடிக்கையாளர்கள் csupport.nissanfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456 என்ற முகவரிக்கு எழுதலாம்/ அழைக்கலாம்.
 - ரெனோ பிராண்ட் கார்களைக் கொண்ட வாடிக்கையாளர்கள் csupport.renaultfinance@nrfsi.com / 1800-315-4444 என்ற முகவரிக்கு எழுதலாம்/ அழைக்கலாம்.

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA PRIVATE LIMITED

- டட்சன் பிராண்ட் கார்களைக் கொண்ட வாடிக்கையாளர்கள் csupport.datsunfinance@nrfsi.com / [1800-209-3456](tel:1800-209-3456) என்ற முகவரிக்கு எழுதலாம்/ அழைக்கலாம்.

- b. பதில் திருப்திகரமாக இல்லை என்றால், கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் இங்கே கொடுக்கப்பட்டுள்ள விவரங்கள் குறித்து குறைதீர்ப்பு அலுவலரை அணுகலாம்:

சந்தியா கணபதி,

தேசிய முகாமையாளர் - தொழிற்பாடுகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவை

தொலைபேசி: 044 - 4251 7400

மொபைல்: +91 97907 37275

மின்னஞ்சல்: gro.nrfsi@nrfsi.com

புகார்கள் / குறைகள் சாத்தியமான அனைத்து கோணங்களிலும் விசாரிக்கப்பட்டு, புகார் / குறைகள் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்பட முயற்சிக்கப்படும்.

- c. குறை தீர்க்கும் மற்றும் நோடல் அதிகாரியிடமிருந்து பதில் திருப்திகரமாக இல்லாவிட்டால், தகுதியுள்ள கடன் வாங்குபவர்/ வாடிக்கையாளர் தலைமை இடர் அதிகாரி மற்றும் தலைவர் - சில்லறை செயல்பாடுகள் மற்றும் விவரங்கள் சேகரிப்புகளை அணுகலாம் இங்கே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது:

திரு. சந்திரமௌலி வைத்தியநாதன், தலைமை இடர் அதிகாரி

மின்னஞ்சல்: chandramouli.vaidyanathan@nrfsi.com

திரு. பிபின் ராபர்ட்ஸ், தலைவர் - சில்லறை விற்பனை செயல்பாடுகள்

மின்னஞ்சல்: bibin.roberts@nrfsi.com

- d. கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளர் 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முகவரியில் ரிசர்வ் வங்கியின் DNBS இன் பிராந்திய அலுவலரின் பொறுப்பான அதிகாரியிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்:

பொறுப்பதிகாரி

வங்கி சாரா மேற்பார்வைத்

துறை, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி,

கோட்டை

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 குறைதீர்ப்பு அலுவலர் இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்து புகார் / குறைகளை விரைவில் நிவர்த்தி செய்ய வேண்டும், ஆனால் புகார் / புகார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் இருக்க வேண்டும்.

நிறுவனம் அதன் கடன் பெறுபவர்கள் / வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, அதன் பதிவுசெய்யப்பட்ட அலுவலகம் / கிளைகளில் பின்வரும் தகவல்களை முக்கியமாகக் காண்பிக்கும்:

- குறை தீர்க்கும் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்
- ரிசர்வ் வங்கியின் DNBS இன் பிராந்திய அலுவலகத்தின் பொறுப்பான அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள், அவரது அதிகார வரம்பின் கீழ் நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகம் புகார் / குறைகள் ஏற்பட்டால் 30 நாட்களுக்கு முகவரியிடப்படாமல் இருக்கும்.

குறை தீர்க்கும் அலுவலரின் (GRO) கடமைகள்:

- புகார் / குறையைப் பெற்ற பிறகு, GRO இந்த விஷயத்தை ஆராய்ந்து, அத்தகைய புகார் / குறைகள் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் புகார் / குறைகளுக்கு பதிலளிக்கும்.
- வாடிக்கையாளர் பதிலில் திருப்தியடையவில்லை என்றால், GRO அத்தகைய வாடிக்கையாளருக்கு விரிவாக்க பொறிமுறையில் வழிகாட்டுதலை வழங்கும்.
- GRO குறை தீர்க்கும் அறிக்கையை அரையாண்டு அடிப்படையில் நிர்வாகத்திடம் சமர்ப்பிக்கும்.

13. இரகசியத்தன்மை

- a. கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட்டாலன்றி, வாடிக்கையாளரின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் நிறுவனம் தனிப்பட்டதாகவும் ரகசியமானதாகவும் கருதும்.
- b. கடன் பெறுபவர் / வாடிக்கையாளரால் அங்கீகரிக்கப்பட்டாலன்றி, பின்வரும் விதிவிலக்கான வழக்குகளைத் தவிர வேறு எந்த நிறுவனத்திற்கும் எந்தவொரு பரிவர்த்தனை விவரங்களையும் நிறுவனம் வெளிப்படுத்தாது:
 - i. சட்டரீதியான அல்லது ஒழுங்குமுறைச் சட்டங்களின் கீழ் நிறுவனம் தகவல்களை வழங்க வேண்டியிருந்தால்;
 - ii. இத்தகவலை வெளியிடுவது பொதுமக்களின் கடமையாயின்;
 - iii. வங்கிகள் / நிதி நிறுவனங்களுக்கு தகவல்களை வழங்குவது கம்பனியின் நலனுக்கு உகந்ததாயின்
/NRFSI ஒரு பிணைப்பு ஏற்பாட்டைக் கொண்டுள்ள கம்பனியின் குழு மற்றும் இணை கம்பனிகள்/ சேவை வழங்குநர்கள்/ கம்பனிகள்.

14. மறுசீராய்வு

நியாயமான நடைமுறைகள் விதிகளுக்கு இணங்குதல் மற்றும் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடுகள் குறித்து நிர்வாகத்தால் தொடர்ந்து மீளாய்வு செய்யப்பட்டு, அத்தகைய மீளாய்வுகளின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கை வருடாந்த அடிப்படையில் பணிப்பாளர் சபைக்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.

FAIR PRACTICES CODE - MARATHI

1. परिचय

निसान रेनो फायनान्शियल सर्व्हिसेस इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड (एनआरएफएसआय) ("कंपनी") ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेत नोंदणीकृत एक नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी ("एनबीएफसी") रिटेल क्रेडिट आणि डीलर फायनान्सिंग आणि इतर संबंधित व्यवसायांचा विस्तार करून निसान, रेनो आणि डॅटसन ब्रँड्ससाठी भारतात वाहन आणि कॅप्टिव्ह फायनान्सिंगच्या व्यवसायात आहे. कंपनी वापरलेल्या कारसाठी (मल्टी ब्रँड) कर्ज आणि समूह कर्मचार्यांना वैयक्तिक कर्ज देखील देते. कंपनीने भारतीय विमा नियामक आणि विकास प्राधिकरणाकडे (आयआरडीएआय) ग्राहकांना जीवन, सामान्य आणि आरोग्य विमा प्रदान करण्यासाठी कॉर्पोरेट एजंट (कम्पोझिट) म्हणून नोंदणी केली आहे. हे धोरण फेअर प्रॅक्टिस कोड म्हणून नमूद केलेल्या आरबीआयच्या निर्देशांवर आधारित आहे.

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या अधिसूचनेनुसार क्र. आरबीआय/2015-16/470 डीएनबीएस (पीडी) सीसी क्रमांक 266/03.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च 2012 आणि मास्टर सर्कुलर अधिसूचना क्र. आरबीआय/2015-16/16 डीएनबीआर(पीडी) सीसी नंबर 054/03.10.119/2015-16 दिनांक 1 जुलै 2015 रोजी, सर्व एनबीएफसीच्या संचालक मंडळाने तयार केलेल्या आणि मंजूर केलेल्या न्याय्य पद्धतीबद्दल मार्गदर्शक तत्वे निर्धारित केली आहेत. संचालक मंडळाने अशा प्रकारे तयार केलेली व मंजूर केलेली फेअर प्रॅक्टिस कोड जनतेच्या माहितीसाठी प्रकाशित व प्रसारित करण्यात यावी. फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील आरबीआयच्या अधिसूचनेच्या आधारे या धोरणाचे वेळोवेळी पुनरावलोकन आणि अद्ययावतीकरण केले जाते.

2. वस्तुनिष्ठ

हे धोरण खालील उद्दिष्टांसह विकसित केले गेले आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून निष्पक्ष पद्धतींना प्रोत्साहन द्या.
- पारदर्शकता वाढवा जेणेकरून ग्राहकाला आमच्या कंपनीकडून कोणत्या प्रकारच्या सेवा पातळीची अपेक्षा केली जाऊ शकते हे चांगले समजेल.
- कंपनीवर ग्राहकांचा विश्वास वाढवा.

एनआरएफएसआयची धोरणाप्रती असलेली बांधिलकी कर्मचारी उत्तरदायित्व, देखरेख आणि वेळोवेळी आढावा, प्रशिक्षण आणि योग्य प्रणालीच्या 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 वचनबद्धतेची जाणीव आहे.

3. उपयुक्तता

हे धोरण ऑफर केलेली किंवा भविष्यात सादर केली जाऊ शकणारी आर्थिक उत्पादने आणि सेवांना लागू होते. एमअजोर उत्पादने / सेवा सध्या कंपनीद्वारे ऑफर केल्या जातात त्यामध्ये हे समाविष्ट आहे:

- a. रिटेल फायनान्सिंग (नवीन आणि वापरलेल्या कार)
- b. डीलर इन्व्हेंटरी फायनान्सिंग
- c. समूह कर्मचार्यांना वैयक्तिक कर्ज

d. मोटर इन्शुरन्स

उत्पादन / सेवा डीलर पॉईंटवर किंवा कोणत्याही एजन्सीच्या आवारात किंवा कंपनीशी संबंधित असल्यास ऑनलाइन प्रदान केली गेली असली तरीही वरील गोष्टींना पी ओलिसिटी लागू आहे. कंपनीमध्ये सर्व पातळ्यांवर हे धोरण राबवले जाते. विपणन, कर्ज उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा, ग्राहक ऑनबोर्डिंग, संकलन क्रियाकलाप आणि कर्ज बंद करणे (कर्ज जीवन चक्र) यासह एनआरएफएसआयच्या कामकाजाच्या सर्व पैलूंवर न्याय्य कर्ज पद्धती लागू होतील.

4. मुख्य वचनबद्धता

a. कर्जदार / ग्राहकांना कंपनीची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा समजून घेण्यास मदत करण्यासाठी:

- कंपनीकडून कर्ज घेताना कर्जदाराला / ग्राहकाला कंपनीची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा, अटी आणि शर्ती आणि त्यांना लागू होणारे व्याजदर / सेवा शुल्क याबद्दल स्पष्ट माहिती दिली गेली आहे याची खात्री करणे.
- कर्जाच्या सर्व्हिसिंग कालावधीत व्याजदर, शुल्क, प्रमुख अटी व शर्तीमधील बदलांची माहिती ग्राहकाला देणे.

b. ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्य आणि वाजवी पणे वागणे:

- कंपनीने देऊ केलेल्या वित्तीय उत्पादने आणि सेवांसाठी या पीओलिसीमधील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करणे.
- हे धोरण संस्थेतील सर्व स्तरांवर अंमलात आणले गेले आहे आणि कंपनीतील प्रत्येक विभाग / उपविभाग लागू आहे याची खात्री करणे.
- उत्पादने आणि सेवा अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या संबंधित तत्वांची पूर्तता करतात याची खात्री करणे.
- कंपनीची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतात याची खात्री करणे.
- कर्जदाराला/ ग्राहकाला कर्ज अर्जावर कोणत्या मुदतीपर्यंत कार्यवाही केली जाईल याची माहिती देणे आणि त्यांना नियमित अंतराने स्थितीची माहिती देणे.
- सुस्पष्ट वाढीच्या प्रक्रियेसह ग्राहकांच्या तक्रारी त्वरित हाताळणे.

c. ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती खाजगी व गोपनीय मानणे.

d. कंपनीचे उत्पादन कसे कार्य करते हे ग्राहकांना समजण्यास मदत करण्यासाठी:

- व्यवहारांचे आर्थिक परिणाम समजावून सांगणे.
- जाहिरात आणि जाहिरात साहित्य स्पष्ट, निष्पक्ष आणि कर्जदारांना / ग्राहकांना सहज पणे समजले आहे याची खात्री करणे.
- कंपनीच्या कोणत्याही मोहिमेत, जाहिरात साहित्यात आणि कंपनीच्या कर्जदारांना / ग्राहकांना पाठविलेल्या संप्रेषणात कोणतीही दिशाभूल करणारी माहिती नाही याची खात्री करणे.
- कर्जदाराला/ ग्राहकाला समजल्याप्रमाणे इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत आर्थिक योजनांची तोंडी माहिती देणे.
- कर्जदारांना/ ग्राहकांना त्यांच्या निर्णयावर परिणाम न करता त्यांच्या गरजेनुसार आर्थिक योजना निवडण्यास मदत करणे.

5. भेदभाव न करने वाले नीति

कंपनी आपल्या कर्जदार / ग्राहकांमध्ये त्यांचे लिंग, जात, धर्म, लैंगिकअभिमुखता, वैवाहिक स्थिती, वय किंवा अपंगत्व या आधारावर भेदभाव करणार नाही . कंपनीचे कर्मचारी न्याय्य, न्याय्य आणि सुसंगत पद्धतीने मदत, माहिती आणि सेवा प्रदान करतील. कंपनी आपल्या कर्जदारांना / आमच्या ग्राहकांना नोटीस बोर्ड आणि वेबसाइटवर ठेवून त्याचे फेर प्रॉक्सिड कोड देखील कळवेल.

6. अर्ज / कर्जाची प्रक्रिया

- कर्जदार / ग्राहकांशी होणारे सर्व संवाद कर्जदार / ग्राहकास समजल्याप्रमाणे इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत असणे आवश्यक आहे.
- 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.
- कर्जाच्या अर्जात अर्जासोबत सादर करावयाची कागदपत्रे नमूद करावी लागतील.
- केवायसी निकषांची पूर्तता करण्यासाठी आणि कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी ग्राहकांकडून गोळा केली जाणारी माहिती कर्ज अर्जात स्पष्टपणे नमूद केली जाईल.
- कंपनीकडे सर्व कर्ज अर्ज स्वीकारण्यासाठी पावती देण्याची प्रणाली असेल. कर्जाचे अर्ज किती कालावधीत निकाली काढले जातील, याची माहिती पावतीमध्ये देण्यात येणार आहे.
- कर्जदार/ ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात परस्पर सहमतीने झालेल्या किमान 7 दिवसांच्या कालावधीत किंवा अशा वाढीव कालावधीत, अर्ज प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून आवश्यक सहाय्यक कागदपत्रांच्या संपूर्ण संचासह कर्ज अर्ज प्रक्रियेसाठी निकाली काढले जातील.
- काही अतिरिक्त तपशील/ कागदपत्रांची आवश्यकता असल्यास, ती कर्जदारांना / ग्राहकांना त्वरित कळविली जाईल.

7. कर्जाचे मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती

- कंपनी कर्जदार / ग्राहकाच्या क्रेडिट पात्रतेवर योग्य तपासणी करेल, जे अर्जाच्या प्रक्रियेबद्दल निर्णय घेण्यासाठी एक महत्त्वपूर्ण मापदंड असेल. हे मूल्यांकन कंपनीची पतधोरणे, अंडरराइटिंग निकष आणि त्यासंदर्भातील कार्यपद्धतीच्या अनुषंगाने असेल. वेळोवेळी नियामक आवश्यकतांनुसार व्यवस्थापनाच्या निर्णयाच्या आधारे ही धोरणे बदलली जातात.
- कर्जदार/ ग्राहकास मंजूर कर्जाच्या रकमेची किंवा अन्यथा लेखी मंजूरी पत्राद्वारे किंवा मोस्ट आयएमपोर्टेंट डीऑक्युमेंट (एमआयडी) द्वारे माहिती दिली जाईल. मंजूरी पत्र किंवा एमआयडीमध्ये वार्षिक व्याजदर आणि त्याअनुषंगाने अर्ज करण्याच्या पद्धतीसह अटी आणि शर्तीचा सारांश असेल.
- कंपनी कर्जदाराच्या / ग्राहकांच्या स्वाक्षरीसह उपरोक्त मंजूरी पत्र किंवा एमआयडीवर कर्जदार / ग्राहकाकडून स्वीकृती प्राप्त करेल.
- कंपनी आपल्या कर्ज करारामध्ये कर्जासंदर्भातील सर्व अटी आणि शर्ती निश्चित करेल. कर्जदार / ग्राहक कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या अटी आणि शर्तीचे पालन करेल आणि त्यातील कोणतेही संभाव्य बदल कर्जदार / ग्राहकास वेळोवेळी कळविले जातील.
- कर्ज वितरणाच्या वेळी कर्जदाराला/ ग्राहकाला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारात उद्धृत केलेल्या सर्व बाबींची प्रत सर्व कर्जदारांना/ ग्राहकांना सादर करणे कंपनीला बंधनकारक राहिल.

- f. कंपनी कर्जाच्या करारात उशीरा परतफेडीसाठी आकारल्या जाणार् या दंडात्मक व्याजाचा उल्लेख करेल.

8. अटी व शर्तीतील बदलांसह कर्ज वाटप

- a. कंपनीचे व्याज दर मॉडेल धोरण व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क जास्त नाही हे निर्धारित करण्यासाठी आणि सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती प्रदान करते. वितरणाच्या वेळी, कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्ज आणि अग्रिमांवरील व्याजदर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क उपरोक्त अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धतीचे काटेकोरपणे पालन करीत आहेत.
- b. कर्जदाराला/ ग्राहकाला देण्यात आलेल्या मंजुरी पत्र/ एमआयडीमध्ये नमूद केलेल्या सर्व अटी व शर्तीचे पालन केल्यानंतर वितरण केले जाईल.
- c. वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट चार्जेस इ. सह अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाबद्दल कंपनी कर्जदार / ग्राहकास कर्जदार / ग्राहकास समजेल अशा इंग्रजी भाषेत किंवा स्थानिक भाषेत नोटीस देईल. अटी आणि शर्तीमधील बदल केवळ भविष्यातच केले जातील याची कंपनी खात्री करेल.
- d. कंपनी सर्व थकबाकीच्या परतफेडीवर किंवा कर्जाच्या थकित रकमेच्या प्राप्तीवर कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल.
कर्जदार / ग्राहकाविरुद्ध असू शकते. जर सेट-ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल तर कर्जदार / ग्राहकास उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा / भरणा होईपर्यंत कंपनी कोणत्या अटीखाली सिक्युरिटीज टिकवून ठेवण्याचा अधिकार आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह त्याबद्दल नोटीस दिली जाईल.
करारानुसार देयके किंवा कामगिरी परत मागवण्याचा / गती देण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अनुषंगाने असेल.

9. व्याजदराचे नियमन

- a. व्याजदर हा वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला / ग्राहकाला खात्यावर नेमके किती दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- b. कंपनी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकविचारात घेऊन व्याजदर मॉडेल स्वीकारते आणि कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारल्या जाणार् व्याजाचा दर निश्चित करते. विविध प्रकारच्या कर्जदारांना/ ग्राहकांना वेगवेगळे व्याज आकारण्याचा जोखीम आणि औचित्य स्पष्ट करण्याव्यतिरिक्त, कंपनी आपल्या वेबसाइटवर पॉलिसी ठेवून आणि मंजुरी पत्र / एमआयडीमध्ये दिलेल्या लिंक संदर्भाद्वारे देखील ते कळवेल.
- c. कर्जाच्या करारामध्ये व्याजदर, शुल्क इत्यादींची पुरेशी माहिती असणे आवश्यक आहे. कर्जदाराला/ ग्राहकाला शुल्क/ व्याजदरात कोणताही बदल किंवा लागू होणारे कोणतेही नवे शुल्क लागू करण्याबाबत माहिती दिली जाईल.

10. ताब्यात घेणे

कंपनीने कर्जदार / ग्राहकाबरोबर च्या कर्ज करारामध्ये एक पुनर्तारण कलम तयार केले आहे जे पूर्णपणे 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 / ग्राहकास पुनखरेदी 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

- a. कर्जदाराने / ग्राहकाने यापूर्वी उघड न केलेली नवीन माहिती कंपनीच्या निदर्शनास आल्याशिवाय कंपनी कर्ज करारामध्ये प्रदान केलेल्या हेतूशिवाय कर्जदार / ग्राहकाच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणार नाही.
- b. कर्जदार/ ग्राहक ांच्या विशेष परिस्थितीनुसार नमूद केलेल्या तासांबाहेर त्यांना अन्यथा कॉल करण्याची आवश्यकता नसल्यास कंपनी 0800 ते 1900 तासांच्या दरम्यान दोषी कर्जदारांना / ग्राहकांना कॉल करेल.
- c. कंपनी केवळ अशा अंमलबजावणी कारवाईची थकबाकी, खर्च आणि खर्च वसूल करण्याच्या उद्देशाने, आवश्यकता असल्यास दोषी कर्जदार / ग्राहकाच्या आकारलेल्या सुरक्षिततेची अंमलबजावणी करण्याची व्यवस्था करू शकते.
- d. कंपनी आपली सुरक्षा, मूल्यमापन आणि त्याची पूर्तता करण्याची संपूर्ण प्रक्रिया निष्पक्ष आणि पारदर्शक असेल याची खात्री करेल.
- e. कंपनी कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत कोणताही अनुचित छळ करणार नाही.
- f. कर्जदार / ग्राहक खाते हस्तांतरित करण्यासाठी कर्जदार / ग्राहकाकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती किंवा अन्यथा म्हणजेच आक्षेप असल्यास, अशी विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळविला जाईल. अशी बदली पारदर्शक कंत्राटी अटीनुसार कायदानुसार होईल.
- g. 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 हितसंबंधांचे प्रतिनिधित्व करणार्या एखाद्याने एनआरएफएसआयला आमच्या उत्पादनांबद्दल, सेवांबद्दल किंवा आमच्या तक्रार हाताळण्याच्या प्रक्रियेबद्दल केलेल्या असंतोषाची अभिव्यक्ती, जिथे स्पष्टपणे किंवा अप्रत्यक्षपणे प्रतिसाद किंवा निराकरण अपेक्षित आहे.

तक्रार/ तक्रार नोंदविण्याची पद्धत :

स्तर 1:

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

- निसान ब्रँड कार्स असलेले ग्राहक / वर लिहू / कॉल करू शकतात

csupport.nissanfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456

- रेनो ब्रँड कारचे ग्राहक/ वर लिहू / कॉल करू शकतात

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

- डॅटसन ब्रँड कार्स असलेले ग्राहक / कॉल करू शकतात -

csupport.datsunfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456

स्तर 2:

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

कु.संध्या गणपती,
ग्राहक सेवा लीड,
दूरध्वनी: 044 - 4251 7400
मोबाईल: +91 97907 37275
ईमेल: gro.nrfsi@nrfsi.com

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

स्तर 3:

तक्रार निवारण आणि नोडल अधिकार्याकडून प्रतिसाद असमाधानकारक असल्यास, पात्र कर्जदार / ग्राहक खाली दिलेल्या तपशीलांवर मुख्य जोखीम अधिकारी आणि किरकोळ संचालन आणि संकलन प्रमुखांशी संपर्क साधू शकतात:

चंद्रमौली वैद्यनाथन, चीफ रिस्क ऑफिसरमेल: chandramouli.vaidyanathan@nrfsi.com

मिस्टर बिबिन रॉबर्ट्स, प्रमुख - रिटेल ऑपरेशन्स : bibin.roberts@nrfsi.com

रिझर्व्ह बँकेला मुदतवाढ :

जर कर्जदार / ग्राहकास 30 दिवसांच्या कालावधीत कंपनीकडून प्रतिसाद मिळाला नाही तर ग्राहक खालील पत्त्यावर आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक अधिकार्याच्या प्रभारी अधिकार्याकडे अपील करू शकतो:

प्रभारी अधिकारी डॉ.
नॉन-बँकिंग पर्यवेक्षण विभाग, रिझर्व्ह बँक
ऑफ इंडिया,
फोर्ट ग्लासिस, राजाजी
सलाई, चेन्नई - ६०० ००१.
दूरध्वनी : 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 दिवसांपेक्षा लवकर परंतु लवकरात लवकर तक्रार / तक्रारीचे निराकरण करतील.

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

- तक्रार निवारण अधिकार्याचे नाव आणि संपर्क तपशील
- आरबीआयच्या डीएनबीएसच्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकार्याचा संपर्क तपशील, ज्यांच्या अखत्यारीत कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय 30 दिवसांच्या कालावधीसाठी तक्रार / तक्रार नसल्यास येते.

तक्रार निवारण अधिकारी (जीआरओ) यांची कर्तव्ये :

- तक्रार / तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर, जीआरओ प्रकरणाची तपासणी करेल आणि अशी तक्रार / तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत तक्रार / तक्रारीस प्रतिसाद देईल.
- जर ग्राहक प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर जीआरओ अशा ग्राहकांना एस्केलेशन मेकॅनिझमबाबत मार्गदर्शन करेल.
- जीआरओ सहामाही तत्वावर व्यवस्थापनाला तक्रार निवारण अहवाल सादर करेल.

आरबीआय लोकपाल योजना

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

13. गोपनीयता

- a. जोपर्यंत कर्जदार / ग्राहकाने अधिकृत केले नाही तोपर्यंत कंपनी ग्राहकाची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल.
- b. जोपर्यंत कर्जदार / ग्राहकाने अधिकृत केले नाही, तोपर्यंत कंपनी खालील अपवादात्मक प्रकरणे वगळता इतर कोणत्याही संस्थेस 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 असल्यास / कंपनीचा समूह आणि सहयोगी कंपनी / सेवा प्रदाते / कंपनीच्या ज्यांच्याशी एनआरएफएसआयची प्रचलित कायदे आणि नियमांनुसार करार व्यवस्था आहे.

14. मॉनिटरिंग

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

15. परीक्षण

फेअर प्रॅक्टिस कोडचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा अनुपालन अधिकारी प्रत्येक आर्थिक वर्षात घेईल आणि अशा पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल वार्षिक आधारावर संचालक मंडळास सादर केला जाईल.

FAIR PRACTICES CODE - HINDI

1. परिचय

निसान रेनॉल्ट फाइनेंशियल सर्विसेज इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (एनआरएफएसआई) ("कंपनी"), भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") के साथ पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग वित्त कंपनी ("एनबीएफसी") वर्तमान में खुदरा ऋण और डीलर वित्तपोषण और अन्य संबंधित व्यवसायों का विस्तार करके भारत में निसान, रेनॉल्ट और डैटसन ब्रांडों के लिए भारत में वाहन और कैप्टिव वित्तपोषण के व्यवसाय में 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 (कंपोजिट) के रूप में भी पंजीकरण कराया है। यह संहिता उधारकर्ताओं/ग्राहकों को कंपनी के साथ उनके द्वारा प्राप्त किए जाने वाले वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने की सुविधा प्रदान करेगी और किसी भी ऋण पर लागू होगी जिसे कंपनी मंजूरी और वितरित कर सकती है।

इस नीति में निर्धारित मानक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी लागू कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं के आधार पर न्यूनतम आवश्यकताएं हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपनी अधिसूचना संख् या आरबीआई/2015-16/470 डीएनबीएस (पीडी) सीसी संख् 266/03.10.01 /2011-12 दिनांक 26 मार्च, 2012 और मास् टर सर्कुलर अधिसूचना संख् या आरबीआई/2015-16/16 डीएनबीआर (पीडी) सीसी संख् या 03.10.119/2015-16 द्वारा निदेशक मंडल द्वारा इस प्रकार तैयार और अनुमोदित निष्पक्ष व्यवहार संहिता को जनता की जानकारी के लिए प्रकाशित और प्रसारित किया जाना चाहिए।

2. उद्देश्य

कोड को निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ विकसित किया गया है:

- ग्राहकों से निपटने में न्यूनतम मानकों को निर्धारित करके निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाएं ताकि ग्राहक को हमारी कंपनी से किस प्रकार की सेवा स्तर की उम्मीद की जा सकती है, इसकी बेहतर समझ हो सके।
- कंपनी में ग्राहकों के विश्वास को बढ़ावा दें।

3. प्रयोज्यता

यह कोड वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की पेशकश पर लागू होता है या जिन्हें भविष्य की तारीख में पेश किया जा सकता है। वर्तमान में कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों / सेवाओं में शामिल हैं:

- a. खुदरा वित्तपोषण
- b. डीलर इन्वेटी वित्तपोषण
- c. संपार्श्विक आधारित वित्त पोषण (अचल संपत्ति के खिलाफ ऋण सहित)
- d. समूह कर्मचारियों को पर्सनल लोन
- e. मोटर इंश्योरेंस
- f. पर्सनल प्रोटेक्ट इंश्योरेंस
- g. नौकरियों के नुकसान का कवर
- h. विस्तारित वारंटी
- i. प्रॉपर्टी इंश्योरेंस
- j. ग्रुप इंश्योरेंस

कोड उपरोक्त पर लागू होता है, भले ही उत्पाद / सेवा डीलर बिंदु या किसी भी एजेंसी परिसर में प्रदान की जाती है जो कंपनी से जुड़ी हुई है।

4. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

- a. ग्राहक को कंपनी के वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को समझने में मदद करने के लिए:
 - i. यह सुनिश्चित करना कि उधारकर्ता/ग्राहक को कंपनी के वित्तीय उत्पादों और सेवाओं, नियमों और शर्तों और ब्याज दरों / सेवा प्रभागों के बारे में स्पष्ट जानकारी दी गई है जो कंपनी से ऋण लेते समय उन पर लागू होते हैं।
 - ii. ग्राहक को लोन की सर्विसिंग अवधि के दौरान ब्याज दरों, शुल्कों, नियमों और शर्तों में बदलाव के बारे में सूचित करते हुए।
- b. द्वारा ग्राहकों के साथ सभी व्यवहार में निष्पक्ष और यथोचित कार्य करने के लिए:
 - i. कंपनी द्वारा पेश किए गए वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के लिए इस कोड में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना।
 - ii. यह सुनिश्चित करना कि यह कोड संगठन के भीतर सभी स्तरों पर लागू किया गया है और कंपनी के भीतर प्रत्येक प्रभाग /
 - iii. यह सुनिश्चित करना कि उत्पाद और सेवाएं अखंडता और पारदर्शिता के प्रासंगिक सिद्धांतों को पूरा करती हैं।
 - iv. यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के वित्तीय उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करती हैं।
 - v. उधारकर्ता/ग्राहक को उस समय सीमा के बारे में सूचित करना जिसके द्वारा ऋण आवेदन पर कार्रवाई की जाएगी और उन्हें नियमित अंतराल पर स्थिति के बारे में सूचित करना।
 - vi. अच्छी तरह से परिभाषित वृद्धि प्रक्रिया के साथ ग्राहक शिकायतों को तुरंत संभालना।
- c. ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानना।
- d. ग्राहकों को यह समझने में मदद करने के लिए कि कंपनी का उत्पाद कैसे काम करता है:
 - i. लेन-देन के वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करना।
 - ii. यह सुनिश्चित करना कि विज्ञापन और प्रचार सामग्री उधारकर्ताओं / ग्राहकों द्वारा स्पष्ट, निष्पक्ष और आसानी से समझी जाती है।
 - iii. यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के किसी भी अभियान, विज्ञापन सामग्री और अपने उधारकर्ताओं / ग्राहकों को कंपनी के संचार में कोई भ्रामक जानकारी नहीं है।
 - iv. उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में वित्तीय योजनाओं के बारे में मौखिक रूप से सूचित करना।
 - 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 उनके लिंग, जाति, धर्म 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 संहिता को नोटिस बोर्ड और वेबसाइट पर रखकर अपने उधारकर्ताओं / हमारे ग्राहकों को भी सूचित करेगी।

6. आवेदन / ऋण की प्रोसेसिंग

- उधारकर्ताओं/ग्राहकों को सभी संचार अंग्रेजी में या उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में होंगे।
- ऋण आवेदन पत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता / ग्राहक के हित को प्रभावित करती है ताकि वह सूचित निर्णय लेने के लिए अन्य फाइनेंसरों द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना कर सके।
- ऋण आवेदन पत्र उन दस्तावेजों को इंगित करेगा जिन्हें आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत करने की आवश्यकता है।
- कंपनी के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली होगी। पावती में ऋण आवेदनों का निपटान किस समय सीमा के भीतर किया जाएगा।
- ऋण आवेदनों को आवश्यक सहायक दस्तावेजों के पूर्ण सेट के साथ आवेदन पत्र की प्राप्ति की तारीख से 7 दिनों की न्यूनतम अवधि या ऐसे विस्तारित समय के भीतर प्रसंस्करण के लिए निपटाया जाएगा जो उधारकर्ता / ग्राहक और कंपनी के बीच पारस्परिक रूप से सहमत हो सकता है।
- यदि किसी अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज की आवश्यकता है तो उसकी सूचना उधारकर्ताओं/ग्राहकों को तत्काल दी जाएगी।

7. ऋण मूल्यांकन और नियम / शर्तें

- कंपनी उधारकर्ता/ग्राहक की क्रेडिट योग्यता पर एक उचित परिश्रम करेगी, जो आवेदन के प्रसंस्करण पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर होगा। यह आकलन कंपनी की क्रेडिट नीतियों, हामीदारी मानदंडों और उसके संबंध में प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा। ये नीतियां प्रबंधन के निर्णय के आधार पर परिवर्तन के अधीन हैं।
- उधारकर्ता/ग्राहक को स्वीकृत ऋण की राशि या अन्यथा के बारे में लिखित स्वीकृति पत्र के माध्यम से सूचित किया जाएगा। स्वीकृति पत्र में वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित निबंधन और शर्तों का सार होगा।
- कंपनी उधारकर्ताओं/ग्राहकों के हस्ताक्षर के साथ उक्त स्वीकृति पत्र पर उधारकर्ता/ग्राहक से स्वीकृति प्राप्त करेगी।
- कंपनी अपने ऋण समझौते में ऋण के संबंध में सभी नियम और शर्तें निर्धारित करेगी। उधारकर्ता/ग्राहक ऋण समझौते में उल्लिखित नियमों और शर्तों का अनुपालन करेगा और उसके किसी भी संभावित परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता/ग्राहक को समय-समय पर दी जाएगी।
- कंपनी ऋण के संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं/ग्राहकों को ऋण समझौते में उद्धृत सभी बाड़ों की एक प्रति के साथ उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा समझे गए ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करने के लिए सदैव बाध्य होगी।
- कंपनी ऋण समझौते में बोल्ट में देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगी।

8. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- कंपनी यह निर्धारित करने और सुनिश्चित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को तैयार करेगी 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 प्रभार उपर्युक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं के सख्ती से पालन में हैं।
- उधारकर्ता/ग्राहक को जारी किए गए स्वीकृति पत्र में उल्लिखित सभी नियमों और शर्तों के अनुपालन पर संवितरण किया जाएगा।
- कंपनी उधारकर्ता/ग्राहक को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभारों, पूर्व भुगतान प्रभारों आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के बारे में उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली अंग्रेजी भाषा या स्थानीय भाषा में एक नोटिस देगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि नियमों और शर्तों में परिवर्तन केवल भावी रूप से प्रभावी हों।

- d. कंपनी सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, जो किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है।
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 इसके बारे में सूचना दी जाएगी, जिनके तहत कंपनी प्रतिभूतियों को तब तक बनाए रखने की हकदार है जब तक कि प्रासंगिक दावे का निपटान / भुगतान नहीं किया जाता है।
- e. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

9. ब्याज दर का विनियमन

- a. ब्याज दर वार्षिक दरें होंगी ताकि उधारकर्ता/ग्राहक को खाते में प्रभारित की जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता चल सके।
- b. कंपनी प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर का निर्धारण करेगी। 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 इसे मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित करेगी।
- c. ऋण समझौते में ब्याज दर, प्रभार आदि के बारे में पर्याप्त जानकारी होगी। उधारकर्ता/ग्राहक को प्रभारों/ब्याज दरों में किसी भी परिवर्तन या लागू नए प्रभारों की किसी भी शुरुआत के बारे में सूचित किया जाएगा।

10. पुनराधिपत्य

ग्राहक के साथ ऋण समझौते में कंपनी का एक पुनः कब्जा खंड होगा जो कानूनी रूप से प्रवर्तनीय होगा। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित के बारे में प्रावधान शामिल होंगे:

- a. कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- b. ऐसी परिस्थितियां जिनके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है;
- c. सुरक्षा पर कब्जा करने की प्रक्रिया;
- d. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ता/ग्राहक को अंतिम मौका;
- e. उधारकर्ता/ग्राहक को पुनः प्राप्ति देने की प्रक्रिया;
- f. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।
- g. कमी के मामले में वसूली प्रक्रिया और अतिरिक्त प्राप्तियों के मामले में वापसी प्रक्रिया; और
- h. समय-समय पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्देशित संशोधन।

11. सामान्य

- a. कंपनी ऋण समझौते में प्रदान किए 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 संज्ञान में नहीं आती है।
- b. कंपनी अपराधी उधारकर्ताओं/ग्राहकों को 0700 बजे से 1900 बजे के बीच बुलाएगी जब तक कि उधारकर्ताओं/ग्राहकों के व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों को 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, तो केवल इस तरह की प्रवर्तन कार्रवाई के बकाया, लागत और व्यय की वसूली के उद्देश्य से।
- d. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि इसकी सुरक्षा, मूल्यांकन और प्राप्ति को लागू करने की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी होगी।

- e. कंपनी ऋणों की वसूली के मामले में किसी भी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी।
- f. ग्राहक खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता / ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा अर्थात् कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। इस तरह का स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- g. कंपनी उधारकर्ताओं/ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए संग्रह अधिकारियों और अन्य कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करेगी।

12. शिकायत निवारण तंत्र

एक शिकायत का मतलब किसी भी उधारकर्ता / ग्राहक या कानूनी रूप से उनके हितों का प्रतिनिधित्व करने वाले किसी व्यक्ति द्वारा एनआरएफएसआई को किए गए असंतोष की अभिव्यक्ति, हमारे उत्पादों, सेवाओं या हमारी शिकायत-हैंडलिंग प्रक्रिया के बारे में होगा, जहां प्रतिक्रिया या समाधान स्पष्ट रूप से या अंतर्निहित रूप से अपेक्षित है। निदेशक मंडल इस संहिता की वार्षिक आधार पर या अधिक बार समीक्षा करेगा, यदि आवश्यक हो।

शिकायत/शिकायत दर्ज करने का तरीका

- उधारकर्ता/ग्राहक नीचे दिए गए विवरण के अनुसार अपनी शिकायत/शिकायत दर्ज करा सकते हैं:
 - निसान ब्रांड कारों के साथ ग्राहक लिख सकते हैं / कॉल करने के लिए csupport.nissanfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456
 - रेनॉल्ट ब्रांड कारों के साथ ग्राहक लिख सकते हैं / कॉल करने के लिए csupport.renaultfinance@nrfsi.com / 1800-315-4444
 - डैटसन ब्रांड कारों के साथ ग्राहक लिख सकते हैं / कॉल करने के लिए csupport.datsunfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456
- यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है, तो उधारकर्ता / ग्राहक नीचे दिए गए विवरणों पर शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है:
 - सुश्री संध्या गणपति,
 - ग्राहक सेवा प्रमुख
 - दूरभाष: 044-4251-7400
 - मोबाइल: +91 97907 37275
 - ईमेल: gro.nrfsi@nrfsi.com

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

- शिकायत निवारण और नोडल अधिकारी से प्रतिक्रिया असंतोषजनक होने की स्थिति में, पात्र उधारकर्ता/ ग्राहक विवरण पर मुख्य जोखिम अधिकारी और प्रमुख - खुदरा संचालन और संग्रह से संपर्क कर सकते हैं यहां प्रस्तुत:

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

श्री बिबिन रॉबर्ट्स, प्रमुख - खुदरा परिचालन

ईमेल: bibin.roberts@nrfsi.com

- यदि उधारकर्ता/ग्राहक को 30 दिनों की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो ग्राहक निम्नलिखित पते पर आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय अधिकारी के प्रभारी अधिकारी से अपील कर सकता है:
प्रभारी अधिकारी डा.
गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व
बैंक,
फोर्ट ग्लेसिस, राजाजी
सलाई, चेन्नई – 600 001
दूरभाष: 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 की प्राप्ति की तारीख से जल्द से जल्द लेकिन 30 दिनों के भीतर शिकायत / शिकायत का समाधान करेगा।

कंपनी अपने पंजीकृत कार्यालय/शाखाओं में अपने उधारकर्ताओं/ग्राहकों के लाभ के लिए निम्नलिखित जानकारी 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 कंपनी का पंजीकृत कार्यालय शिकायत / शिकायत की स्थिति में आता है, 30 दिनों की अवधि के लिए अनसुलझा रहता है।

शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) 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।

13. गोपनीयता

- a. जब तक उधारकर्ता/ग्राहक द्वारा प्राधिकृत नहीं किया जाता है, तब तक 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 इकाई को किसी भी लेनदेन 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 सूचना प्रदान करना कंपनी के हित में है
कंपनी के समूह और सहयोगी कंपनियों/सेवा प्रदाता/कंपनियों जिनके साथ एनआरएफएसआई की टाई-अप व्यवस्था है।

14. निगरानी

इस नीति का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए NRFSI अनुपालन अधिकारी। एनआरएफएसआई की आंतरिक नियंत्रण प्रक्रियाएं सुनिश्चित करें कि इस नीति का अक्षरशः पालन किया जाता है।

15. समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा प्रबंधन द्वारा नियमित रूप से की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट वार्षिक आधार पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

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 રિટેલ ક્રેડિટ અને ડીલર ફાઇનાન્સિંગ અને અન્ય સંબંધિત વ્યવસાયોને વિસ્તૃત કરીને નિસાન, રેનો અને ડેટસન બ્રાન્ડ્સ માટે ભારતમાં વાહન અને કેપિટલ ફાઇનાન્સિંગના વ્યવસાયમાં છે. કંપની ગ્રુપના કર્મચારીઓને વપરાયેલી કાર (મલ્ટી બ્રાન્ડ) અને પર્સનલ લોન માટે લોન પણ પૂરી પાડે છે. કંપનીએ ઇન્સ્યોરન્સ રેગ્યુલેટરી એન્ડ ડેવલપમેન્ટ ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા (આઇઆરડીએઆઈ) સાથે ગ્રાહકોને લાઇફ, જનરલ અને હેલ્થ ઇન્સ્યોરન્સ પ્રદાન કરવા માટે કોર્પોરેટ એજન્ટ (કમ્પોઝિટ) તરીકે પણ નોંધણી કરાવી છે. આ નીતિનો મુસદ્દો આરબીઆઈના દિશાનિર્દેશોના આધારે તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે, જે ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ તરીકે દર્શાવવામાં આવ્યો છે.

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાએ તેના નોટિફિકેશન નં. આરબીઆઈ/૨૦૧૫-૧૬/૪૭૦ ડીએનબીએસ (પીડી) સીસી નં. ૨૬૬/૦૩.૧૦.૦૪/૨૦૧૧-૧૨ તા.૨૬ માર્ચ, ૨૦૧૨ અને માસ્ટર સર્ક્યુલર નોટિફિકેશન નં. આરબીઆઈ/૨૦૧૫-૧૬/૧૬૧ ડીએનબીઆર (પીડી) સીસી.નં.૦૫૪/૦૩.૧૦.૧૧૯/૨૦૧૫-૧૬ તા.૧૧ જુલાઈ, ૨૦૧૫ના રોજ, તમામ એનબીએફસીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલી અને મંજૂર કરવામાં આવનારી વાજબી પદ્ધતિઓ અંગેની માર્ગદર્શિકાઓ નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા આ રીતે ઘડવામાં આવેલા અને માન્ય કરાયેલા 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. ઉદ્દેશ્ય

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.
- કંપનીનો ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધે છે.

એનઆરએફએસઆઈની નીતિ પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીની જવાબદારી, દેખરેખ અને સમયાંતરે સમીક્ષા, તાલીમ અને યોગ્ય વ્યવસ્થાના સંદર્ભમાં 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 એમ.એજોર પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓમાં એસનો સમાવેશ થાય છે:

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

પીઓવિસી ઉપરોક્તને લાગુ પડે છે, પછી ભલેને પ્રોડક્ટ/સેવા ડીલર પોઇન્ટ અથવા કોઈ પણ એજન્સીના સ્થળે અથવા કોઈ પણ એજન્સીના પરિસર અથવા ઓનલાઇન, જો કોઈ હોય તો, જે કંપની સાથે સંકળાયેલી 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 ક્લોઝર (લોન જીવન ચક્ર)નો સમાવેશ થાય છે.

4. યાવીરૂપ પ્રતિબદ્ધતાઓ

- 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 દર, ચાર્જિસ, મુખ્ય નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર વિશે માહિતગાર રાખવું.
- 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 નિયમનોને 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.
- ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવા માટે.**
- કંપનીની પ્રોડક્ટ આના દ્વારા કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં ગ્રાહકોને મદદરૂપ થવા:**
 - વ્યવહારોની નાણાકીય અસરો સમજાવવી.
 - જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ, વાજબી અને ઋણ લેનારાઓ/ગ્રાહકો દ્વારા સરળતાથી સમજી

- શકાય તેવી હોય તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- iii. કંપનીના કોઈ પણ અભિયાનોમાં, જાહેરાતની સામગ્રીમાં અને કંપનીના તેના ઋણલેનારાઓ/ગ્રાહકોનેના સંદેશાવ્યવહારમાં કોઈ ગેરમાર્ગે દોરનારી માહિતી ન હોય તે સુનિશ્ચિત કરવું.
 - iv. ઋણલેનાર/ગ્રાહક દ્વારા સમજવામાં આવેલી 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, વૈગિકઅભિગમ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર અથવા વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ નહીં કરે. કંપનીના કર્મચારીઓ વાજબી, સમાન અને સાતત્યપૂર્ણ રીતે સહાય, માહિતી અને સેવા ઓફર કરશે. કંપની નોટિસ બોર્ડ અને વેબસાઇટ પર મૂકીને તેના ઋણધારકો/અમારા ગ્રાહકોને તેના વાજબી વ્યવહાર સંહિતાની જાણ પણ કરશે.

6. અરજીઓ/લોનની પ્રક્રિયા

- a. ઋણલેનારા/ગ્રાહકોને અપાતા તમામ સંદેશાવ્યવહારો અંગ્રેજીમાં અથવા સ્થાનિક ભાષામાં હોવા 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. જે સમયમર્યાદામાં લોનની અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવશે.
- f. લોનની અરજીઓનો પ્રક્રિયા માટે ઓછામાં ઓછા 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. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- a. કંપની ઋણલેનાર/ગ્રાહકની ધિરાણની યોગ્યતા પર યોગ્ય ખંત કરશે, જે અરજીની પ્રક્રિયા પર નિર્ણય લેવા માટે મહત્વપૂર્ણ માપદંડ બની રહેશે. આ આકારણી કંપનીની ક્રેડિટ નીતિઓ, અન્ડરરાઇટિંગનાં ધોરણો અને તેનાં સંબંધમાં પ્રક્રિયાઓને અનુરૂપ હશે. આ નીતિઓ સમયાંતરે નિયમનકારી આવશ્યકતાઓને અનુરૂપ મેનેજમેન્ટના નિર્ણયના આધારે પરિવર્તનને આધિન છે.

- b. ઋણલેનાર/ગ્રાહકને મંજૂર કરાયેલી કે અન્ય કોઈ રીતે મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમની જાણ લેખિત મંજૂરી પત્ર અથવા મોસ્ટ આઈ એમપોર્ટન્ટ ડીઓક્યુમેન્ટ (એમઆઈડી) દ્વારા કરવાની રહેશે. મંજૂરી પત્ર અથવા એમઆઈડીમાં વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતોનો સાર હશે.
- c. કંપની ઋણલેનાર/ગ્રાહક પાસેથી ઉક્ત મંજૂરી પત્ર અથવા ઋણલેનાર/ગ્રાહકોની સહી સાથેની એમઆઈડી પર સ્વીકૃતિ મેળવશે.
- d. 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.
- e. કંપની હંમેશા લોન કરારની નકલ ઋણલેનાર/ગ્રાહક દ્વારા સમજી શકાય તે રીતે તમામ ઋણધારકો/ગ્રાહકોને લોનના વિતરણના સમયે તમામ ઋણધારકો/ગ્રાહકોને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલી તમામ એન્કલોઝરની નકલ સાથે રજૂ કરવા માટે બંધાયેલી રહેશે.
- f. કંપની લોન કરારમાં બોલ્ડમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનીય વ્યાજનો ઉલ્લેખ કરશે.

8. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની વહેંચણી

- a. કંપનીની ઇન્ટરેસ્ટ રેટ મોડલ પોલિસી વ્યાજના દર, 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 ચુસ્તપણે પાલન કરે.
- b. આ વિતરણ ઋણધારક/ગ્રાહકને જારી કરાયેલા મંજૂરી પત્ર/એમઆઈડીમાં ઉલ્લેખિત તમામ નિયમો અને શરતોનું પાલન કર્યા પછી કરવામાં આવશે.
- c. કંપની ઋણલેનાર/ગ્રાહકને ઋણલેનાર/ગ્રાહકની સમજણ મુજબ, વિતરણના સમયપત્રક, વ્યાજના દર, સર્વિસ ચાર્જિસ, પ્રિપેમેન્ટ ચાર્જ વગેરે સહિતના નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફારની નોટિસ આપશે. 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 તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની જે શરતો હેઠળ જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો સાથે.
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 કરારમાં ઋણલેનાર/ગ્રાહક સાથે રિપોસેસિયન ક્લોઝનું નિર્માણ કર્યું છે, જે નું કારણ એ છે કે તે લાગુ કરી શકાય તેવું હશે. 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 કરારમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય ઋણલેનાર/ગ્રાહકની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરી શકશે નહીં.
- કંપની અપરાધી ઋણલેનાર/ગ્રાહકને 0800 કલાકથી 1900 કલાકની વચ્ચેના સમયગાળાના ફોન કરવાની રહેશે, સિવાય કે ઋણલેનાર/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 આવી 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, જો કોઈ વાંધા 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 લેનાર/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.

ફરિયાદ/તકરારની નોંધણીનું માધ્યમ:

સ્તર ૧:

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

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

સ્તર ૨:

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

સુશ્રી સંઘ્યા ગણપતિ,
ગ્રાહક સેવા લીડ,
ટેલિફોન: 044 - 4251 7400
મોબાઇલ: +91 97907 37275
ઈ-મેઇલ: gro.nrfsi@nrfsi.com

ફરિયાદો/તકરારોની તમામ શક્ય બાબતોથી 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 ઓપરેશન્સ એન્ડ કલેક્શનનો સંપર્ક કરી શકે છે:

શ્રી ચંદ્રમૌલી વૈદ્યનાથન, મુખ્ય જોખમ અધિકારી, ઈમેલ: chandramouli.vaidyanathan@nrfsi.com

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

આરબીઆઈમાં વધારો:

જો ઋણલેનાર/ગ્રાહકને 30 દિવસના ગાળામાં કંપની તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે, તો ગ્રાહક આરબીઆઈના

ડીએનબીએસના પ્રાદેશિક અધિકારીના ઓફિસર-ઇન-ચાર્જને નીચેના સરનામાં પર અપીલ કરી શકે છે:

ઓફિસર-ઇન-ચાર્જ
ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન,
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,
ફોર્ટ ગ્લેસિસ, રાજાજી
સલાઇ, ચેન્નાઇ -
600,001.
ટેલિફોન: 044 – 2539 9222, 044 – 2539 9283/84, 044 – 2539 9189
ફેક્સ: 044 – 2539 3797
ઇ-મેઇલ સરનામું: ssmnbfc2che@rbi.org.in

કંપનીના તકરાર નિવારણ અધિકારી આ બાબતની તપાસ કરશે અને ફરિયાદ/તકરારની વહેલી તકે પરંતુ ફરિયાદ/તકરાર પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 30 દિવસથી વધુ નહીં પરંતુ વહેલામાં વહેલી તકે તેનું નિરાકરણ લાવશે.

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

- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના નામ અને સંપર્કની વિગતો
- આરબીઆઇની ડીએનબીએસની પ્રાદેશિક કચેરીના ઇન્ચાર્જ 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, જીએચઓ આ બાબતની તપાસ કરશે અને આવી ફરિયાદ/તકરાર પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદ/તકરારનો જવાબ આપશે.
- જો ગ્રાહક પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો જીઆરઓ આવા ગ્રાહકને એસ્કેવેશન મિકેનિઝમ પર માર્ગદર્શન પૂરું પાડશે.
- જીઆરઓ અર્ધવાર્ષિક ધોરણે મેનેજમેન્ટને ફરિયાદ નિવારણ અહેવાલ સુપરત કરશે.

આરબીઆઇ લોકપાલ યોજના

નિસાન રેનો ફાઇનાન્સિયલ સર્વિસીસ ઇન્ડિયા પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("એનઆરએફએસઆઇ") એ રિઝર્વ બેંક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન 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 લેનાર વ્યક્તિ સરળતાથી માહિતી મેળવી 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. દેખરેખ રાખી રહ્યા છીએ

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

15. રીવ્યુ

વાજબી વ્યવહાર સંહિતાના પાલનની સમીક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમીક્ષા કમ્પ્લાયન્સ ઓફિસર દ્વારા દર નાણાકીય વર્ષ દરમિયાન કરવામાં આવશે અને આવી સમીક્ષાનો એક સંયુક્ત અહેવાલ વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને સુપરત કરવામાં આવશે.

FAIR PRACTICES CODE - KANNADA

1. ಪರಿಚಯ

ನಿಸ್ಸಾನ್ ರೆನಾಲ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ"), ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("ಆರ್ಬಿಐ") ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿತವಾದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ("ಎನ್ಐಎಫ್ಐ") ಪ್ರಸ್ತುತ ಭಾರತದಲ್ಲಿ ನಿಸಾನ್, ರೆನಾಲ್ಟ್ ಮತ್ತು ದಟ್ಸನ್ ಬ್ರಾಂಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಡೀಲರ್ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಭಾರತದಲ್ಲಿ ವಾಹನ ಮತ್ತು ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿದೆ. ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ (ಐಆರ್ಡಿಎಐ)ದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಜೀವ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಏಜೆಂಟ್ (ಕಾಂಪೋಸಿಟ್) ಆಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಬಹುದಾದ ಮತ್ತು ವಿತರಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕನಿಷ್ಠ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಾಗಿವೆ.

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ತನ್ನ ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಆರ್ ಬಿಐ/2015-16/470 ಡಿಎನ್ ಬಿಎಸ್ (ಪಿಡಿ) ಸಿಸಿ ಸಂಖ್ಯೆ 266/03.10.01/2011-12 ದಿನಾಂಕ 26 ಮಾರ್ಚ್ 2012 ಮತ್ತು ಮಾಸ್ಟರ್ ಸರ್ಕ್ಯೂಲರ್ ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಆರ್ ಬಿಐ/2015-16/16 ಡಿಎನ್ ಬಿಆರ್ (ಪಿಡಿ) ಸಿಸಿ ನಂ.054/03/03.03/03ರ ಮೂಲಕ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು 10.054/03.03.03.03.10.01/2011-12 ರಂದು 26ನೇ ಮಾರ್ಚ್ 2012 ರಂದು ಮತ್ತು ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಆರ್ ಬಿಐ/2015-16/16 ಡಿಎನ್ ಬಿಆರ್ (ಪಿಡಿ) ಸಿ.ಸಿ.ನಂ.054/03/03.03.01/2011-12ರ ಮೂಲಕ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ . ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಹೀಗೆ ರೂಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಬೇಕು.

2. ಉದ್ದೇಶ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

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

3. ಅಪ್ಪಿಕಬಿಲಿಟಿ

ಈ ಕೋಡ್ ನೀಡಲಾದ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ದಿನಾಂಕದಂದು ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದಾದ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಸ್ತುತ ಒದಗಿಸುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಇವು ಸೇರಿವೆ:

- a. ರೀಟೈಲ್ ಹಣಕಾಸು
- b. ಡೀಲರ್ ಇನ್ ವೆಂಟೂರಿ ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್
- c. ಮೇಲಾಧಾರ ಆಧಾರಿತ ಧನಸಹಾಯ (ಸ್ಥಿರಾಸ್ಥಿಯ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ ಸೇರಿದಂತೆ)
- d. ಗ್ರೂಪ್ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು

- e. ಮೋಟಾರು ವಿಮೆ
- f. ವೈಯಕ್ತಿಕ ರಕ್ಷಣೆ ವಿಮೆ
- g. ಉದ್ಯೋಗ ನಷ್ಟದ ಕವರ್
- h. ವಿಸ್ತೃತ ವಾರಂಟಿ
- i. ಆಸ್ತಿ ವಿಮೆ
- j. ಗುಂಪು ವಿಮೆ

ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಡೀಲರ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಏಜೆನ್ಸಿ ಅವರಣದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಈ ಕೋಡ್ ಮೇಲಿನವುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

- a. **ಕಂಪನಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು:**
 - i. ಕಂಪನಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವಾಗ ಅವರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು / ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
 - ii. ಸಾಲದ ಸೇವಾ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು.
- b. **ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು:**
 - i. ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು.
 - ii. ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯೊಳಗಿನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವಿಭಾಗ / ಉಪ-ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
 - iii. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಸಂಬಂಧಿತ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
 - iv. ಕಂಪನಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
 - v. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ ಕಾಲಮಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.
 - vi. ಉತ್ತಮವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
- c. **ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವುದು.**
- d. **ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನವು ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು:**
 - i. ವಹಿವಾಟುಗಳ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು.
 - ii. ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು

- ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- iii. ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಅಭಿಯಾನಗಳು, ಜಾಹೀರಾತು ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
 - iv. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದು.
 - v. ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ನಿರ್ಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರದೆ ಅವರ ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು.

5. ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತ ನೀತಿ

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಅವರ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ, ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ / ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

6. ಸಾಲಗಳ ಅರ್ಜಿಗಳು / ಸಂಸ್ಕರಣೆ

- a. ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತಹ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- b. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದು ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಅವನು /ಅವಳು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಇತರ ಹಣಕಾಸುದಾರರು ಒದಗಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.
- c. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- d. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಯಾವ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- e. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ 7 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪುಬಹುದಾದ ಅಂತಹ ವಿಸ್ತೃತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ಬೆಂಬಲಿತ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸೆಟ್ ನೊಂದಿಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು.
- f. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

7. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- a. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನ ಸಾಲದ ಯೋಗ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ನ ಸಂಸ್ಕರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಒಂದು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲದ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಂಡರ್‌ರೈಟಿಂಗ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಗಳು ಮ್ಯಾನೇಜ್ ಮೆಂಟ್ ನ ನಿರ್ಧಾರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ.
- b. ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ

ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

- c. ಸದರಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರ ಸಹಿಯೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯತಕ್ಕದ್ದು.
- d. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ಯಾವುದೇ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- e. ಸಾಲಗಾರನು/ಗ್ರಾಹಕನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ತಪ್ಪದೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- f. ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಬೋಲ್ಡ್ ಆಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

8. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- a. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮಿತಿಮೀರಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಮತ್ತು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು. ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- b. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ನಂತರ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- d. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಪತ್ರಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಧಿಸಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನ ವಿರುದ್ಧ ಇರಬಹುದು. ಒಂದುವೇಳೆ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ನ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೂ ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ ಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- e. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

9. ಬಡ್ಡಿ ದರದ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.
- ಫಂಡ್ ಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯ ಕಡೆಗೆ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅದನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಬಡ್ಡಿದರ, ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಶುಲ್ಕಗಳು/ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಹೊಸ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಪರಿಚಯದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

10. ತಿರಿಗಿಡ್ಡುಕೊಡಲು

ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಮರು ಸ್ವಾಧೀನದ ಖಂಡವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಅದು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದದ್ದಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:

- ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿ;
- ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;
- ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶ;
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ/ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಮರುಹಂಚಿಕೆ ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;
- ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ ಹರಾಜಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.
- ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ; ಮತ್ತು
- ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನದಂತೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು.

11. ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಗಂಟೆಗಳ ಹೊರಗೆ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 0700 ಗಂಟೆಗಳಿಂದ 1900 ಗಂಟೆಗಳ ನಡುವೆ ಕರೆಯತಕ್ಕದ್ದು.
- ಅಂತಹ ಜಾರಿ ಕ್ರಮದ ಬಾಕಿಗಳು, ವೆಚ್ಚ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ವಸೂಲು ಮಾಡುವ ಗುರಿಯೊಂದಿಗೆ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಭದ್ರತೆ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರವನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು

ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- e. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.
- f. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- g. ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಲೆಕ್ಟನ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.

12. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ದೂರು ಎಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ತಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಯಾರಾದರೂ, ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ದೂರು-ನಿರ್ವಹಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ, ಅಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಆಗಾಗ್ಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

- a. ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ತಮ್ಮ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:
 - ನಿಸ್ಸಾನ್ ಬ್ರಾಂಡ್ ಕಾರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಹಕರು ಬರೆಯಬಹುದು/ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು csupport.nissanfinance@nrfsi.com / [1800-209-3456](tel:1800-209-3456)
 - ರೆನಾಲ್ಟ್ ಬ್ರಾಂಡ್ ಕಾರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಬರೆಯಬಹುದು/ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು csupport.renaultfinance@nrfsi.com / [1800-315-4444](tel:1800-315-4444)
 - ದಟ್ಟನ್ ಬ್ರಾಂಡ್ ಕಾರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಬರೆಯಬಹುದು/ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು csupport.datsunfinance@nrfsi.com / [1800-209-3456](tel:1800-209-3456)
- b. ಒಂದುವೇಳೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನು ಇಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:
ಶ್ರೀಮತಿ ಸಂಧ್ಯಾ ಗಣಪತಿ,
ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ನಾಯಕ,
ದೂರವಾಣಿ: 044 - 4251 7400
ಮೊಬೈಲ್: +91 97907 37275
ಇಮೇಲ್: gro.nrfsi@nrfsi.com

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

- c. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಅತ್ಯಪ್ತಿಕರವಾಗಿದ್ದರೆ,

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA PRIVATE LIMITED

ಅರ್ಹ ಸಾಲಗಾರ/ ಗ್ರಾಹಕರು ಮುಖ್ಯ ಅಪಾಯ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯಸ್ಥರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು
- ಚಿಲ್ಲರೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿವರಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು ಇಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ:

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

ಶ್ರೀ ಬಿಬಿನ್ ರಾಬರ್ಟ್ಸ್, ಮುಖ್ಯಸ್ಥ - ಚಿಲ್ಲರೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು
ಇಮೇಲ್: bibin.roberts@nrfsi.com

- d. ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಆರ್ ಬಿಐಎನ್ ಡಿಎನ್‌ಎಸ್ ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮನವಿ ಮಾಡಬಹುದು:
- ಅಧಿಕಾರಿ-ಇನ್-ಚಾರ್ಜ್
ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ,
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ,
ಪೋರ್ಟ್ ಗ್ಲಾಸ್, ಸಿ,
ರಾಜಾಜಿ ಸೆಲ್ಫಿ, 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 ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು ಆದರೆ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರವಲ್ಲ.

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

- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು
- ಆರ್ ಬಿಐಎನ್ ಡಿಎನ್ ಬಿಎಸ್ ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ದೂರು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಯಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತದೆಯೋ ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದೆ ಉಳಿಯುತ್ತವೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಕರ್ತವ್ಯಗಳು (ಜಿಆರ್ ಒ):

- ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಜಿಆರ್ ಒ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಜಿಆರ್ ಒ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಜಿಆರ್ ಒ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವರದಿಯನ್ನು ಅರ್ಧವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮ್ಯಾನೇಜ್ ಮೆಂಟ್ ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ.

13. ಗೌಪ್ಯತೆ

- a. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- b. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆಯದ ಹೊರತು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟು ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ:
 - i. ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ;
 - ii. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ;
 - iii. ಒಂದುವೇಳೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗಳು/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದ್ದರೆ
/ಕಂಪನಿಯ ಗುಂಪು ಮತ್ತು ಎನ್‌ಆರ್‌ಫ್‌ಎಸ್‌ಐ ಟ್ರೈ-ಅಪ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಅಸೋಸಿಯೇಟ್ ಕಂಪನಿಗಳು / ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು / ಕಂಪನಿಗಳು.

14. ವಿಮರ್ಶೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪರಾಮರ್ಶೆಯನ್ನು ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

FAIR PRACTICES CODE - MALAYALAM

നിസ്സാൻ റെനോ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

1. ആമുഖം

നിസ്സാൻ റെനോ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി"), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ("ആർബിഎ") രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനി ("എൻബിഎഫ്ഐ") റീട്ടെയിൽ ക്രെഡിറ്റ്, ഡീലർ ഫിനാൻസിംഗ്, മറ്റ് അനുബന്ധ ബിസിനസുകൾ എന്നിവ പ്രദാനം ചെയ്തു കൊണ്ട് നിസ്സാൻ, റെനോ, ഡാറ്റ്സൺ ബ്രാൻഡുകൾക്കായി ഇന്ത്യയിൽ വാഹന, ക്യാപ്റ്റീവ് ഫിനാൻസിംഗ് ബിസിനസിലാണ്. ഇതിനു പുറമെ യൂസ്സ് കാറുകൾക്കും (മൾട്ടി ബ്രാൻഡ്) ഗ്രൂപ്പ് ജീവനക്കാർക്ക് വ്യക്തിഗത വായ്പകൾക്കും കമ്പനി വായ്പ നൽകുന്നു. ഇൻഷുറൻസ് റെഗുലേറ്ററി ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഐആർഡിഎഐ) ഉപയോഗിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലൈഫ്, ജനറൽ, ഹെൽത്ത് ഇൻഷുറൻസ് എന്നിവ നൽകുന്നതിനായി കമ്പനി ഒരു കോർപ്പറേറ്റ് ഏജന്റായി (കോമ്പോസിറ്റ്) രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ്സ് കോഡ് എന്ന് വിവരിച്ചിട്ടുള്ള റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശങ്ങളെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് ഈ നയം തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ വിജ്ഞാപനം നമ്പർ വഴി. *ആർബിഎ/2015-16/470 ഡിഎൻബിഎസ്(പിഡി) സിസി നമ്പർ 266/03.10.01/2011-12* തീയതി 26 മാർച്ച് 2012 & മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ വിജ്ഞാപനം നമ്പർ. *റിസർവ് ബാങ്ക്/2015-16/16 ഡിഎൻബിആർ(പിഡി) സിസി.നമ്പർ 054/03.10.119/2015-16 ജൂലൈ 1, 2015 ജൂലൈ 1* എന്ന തീയതിയിലെ, എല്ലാ എൻബിഎഫ്ഐകളുടെയും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് രൂപപ്പെടുത്തുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യേണ്ട ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അങ്ങനെ രൂപവത്കരിക്കുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്ത ഫെയർ പ്രാക്ടീസ്സ് കോഡ് പൊതുജനങ്ങളുടെ വിവരങ്ങൾക്കായി പ്രസിദ്ധീകരിക്കുകയും പ്രചരിപ്പിക്കുകയും വേണം. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ്സ് കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ അറിയിപ്പിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഈ നയം കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യുകയും അപ് ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു.

2. ലക്ഷ്യം

ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളോടെയാണ് ഈ നയം വികസിപ്പിച്ചെടുത്തിരിക്കുന്നത്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുക, അതുവഴി ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് ഏതുതരം സേവന നിലവാരം പ്രതീക്ഷിക്കാം എന്നതിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് മികച്ച ധാരണയുണ്ടാകും.
- കമ്പനിയുടെ ഉപഭോക്തൃ ആത്മവിശ്വാസം വളർത്തുക.

ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, നിരീക്ഷണം, ആനുകാലിക അവലോകനങ്ങൾ,

നിസ്സാൻ റെന്റോ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

പരിശീലനം, ഉചിതമായ സംവിധാനങ്ങൾ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നയത്തോടുള്ള എൻ.ആർ.എഫ്.എസ്.ഐയുടെ പ്രതിബദ്ധത പ്രകടമാണ്.

വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ന്യായമായ വായ്പയ്ക്കുള്ള ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധതയെ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുന്നുവെന്നും എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ആ പ്രതിബദ്ധതയെക്കുറിച്ച് അറിയാമെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത സമ്പ്രദായങ്ങൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് NRSFI ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സിനും മാനേജ്മെന്റ് ടീമിനും ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്.

3. പ്രയോഗക്ഷമത

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

- a. റീട്ടെയിൽ ഫിനാൻസിംഗ് (പുതിയതും ഉപയോഗിച്ചതുമായ കാറുകൾ)
- b. ഡീലർ ഇൻവെന്ററി ഫിനാൻസിംഗ്
- c. ഗ്രൂപ്പ് ജീവനക്കാർക്കുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ
- d. മോട്ടോർ ഇൻഷുറൻസ്

കമ്പനിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും ഡീലർ പോയിന്റിലോ ഏതെങ്കിലും ഏജൻസി പരിസരത്തോ ഓൺലൈനിലോ ഉൽപ്പന്നം / സേവനം നൽകിയിട്ടുണ്ടോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ, മേൽപ്പറഞ്ഞവയ്ക്ക് നയം ബാധകമാണ്. ഈ നയം കമ്പനിക്കുള്ളിലെ എല്ലാ തലങ്ങളിലും നടപ്പാക്കുന്നു. വിപണനം, വായ്പാ ഉത്ഭവം, പ്രോസസ്സിംഗ്, സേവനങ്ങൾ, കസ്റ്റമർ ഓൺബോർഡിംഗ്, കളക്ഷൻ പ്രവർത്തനങ്ങൾ, വായ്പാ അവസാനിപ്പിക്കൽ (ലോൺ ലൈഫ് സൈക്കിൾ) എന്നിവയുടെ NRFSI-യുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും ന്യായമായ വായ്പാ സമ്പ്രദായങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും.

4. പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

- a. ഇനിപ്പറയുന്നവയിലൂടെ കമ്പനിയുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും മനസിലാക്കാൻ വായ്പക്കാരനെ / ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കുന്നതിന്:
 - i. കമ്പനിയുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച്, കമ്പനിയിൽ നിന്ന് വായ്പ എടുക്കുമ്പോൾ അവർക്ക് ബാധകമായ ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും പലിശ നിരക്കുകളും / സേവന നിരക്കുകളും എന്നിവയെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് /ഉപഭോക്താവിന് വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കൽ.
 - ii. വായ്പയുടെ സേവന കാലയളവിൽ പലിശ നിരക്കുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ,

നിസ്സാൻ റെനോ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

പ്രധാന , ഉപാധികൾ നിബന്ധനകൾ എന്നിവയിലെ മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുക.

b. ഇനിപ്പറയുന്നവയിലൂടെ കസ്റ്റമർമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും സുതാര്യമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നതിന്:

- i. കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും വേണ്ടിയുള്ള പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കൽ.
- ii. ഓർഗനൈസേഷനുള്ളിലെ എല്ലാ തലങ്ങളിലും ഈ നയം നടപ്പാക്കുന്നുണ്ടെന്നും കമ്പനിക്കുള്ളിലെ ഓരോ ഡിവിഷനും / സബ്-ഡിവിഷനും ഇത് ബാധകമാണെന്നും ഉറപ്പാക്കുക.
- iii. ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും പ്രസക്തമായ തത്വങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- iv. കമ്പനിയുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- v. വായ്പ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്ന സമയപരിധിയെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരനെ / ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും കൃത്യമായ ഇടവേളകളിൽ സ്റ്റാറ്റസ് അവരെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുക.
- vi. നന്നായി നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ട എസ്കലേഷൻ പ്രക്രിയ ഉപയോഗിച്ച് ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഉടൻടി കൈകാര്യം ചെയ്യുക.

c. കസ്റ്റമർമാരുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കുന്നതിന്.

d. കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നം എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്നതിന്:

- i. ഇടപാടുകളുടെ സാമ്പത്തിക അനന്തരഫലങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുക .
- ii. പരസ്യവും പ്രമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തവും നീതിയുക്തവും വായ്പക്കാർക്ക് / കസ്റ്റമർമാർക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കുന്നതുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- iii. കമ്പനിയുടെ ഏതെങ്കിലും പ്രചാരണങ്ങളിലും പരസ്യ സാമഗ്രികളിലും കടം വാങ്ങുന്നവർ/കസ്റ്റമർമാരുമായുള്ള കമ്പനിയുടെ ആശയവിനിമയത്തിലും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ ഇല്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- iv. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക്/ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന തരത്തിൽ ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉള്ള സാമ്പത്തിക പദ്ധതികളെക്കുറിച്ച് വാക്കാൽ അറിയിക്കൽ.
- v. വായ്പക്കാരെ / ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ തീരുമാനത്തെ സ്വാധീനിക്കാതെ അവരുടെ ആവശ്യാനുസരണം സാമ്പത്തിക പദ്ധതി തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുക.

5. വിവേചനരഹിത നയം

ലിംഗഭേദം, ജാതി, മതം, ലിംഗപരമായ ഓറിയന്റേഷൻ, വൈവാഹിക നില, പ്രായം അല്ലെങ്കിൽ വൈകല്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കമ്പനി അതിന്റെ വായ്പക്കാരെ / ഉപഭോക്താക്കൾക്കിടയിൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാർ ന്യായമായും തുല്യവും സ്ഥിരതയുള്ളതുമായ രീതിയിൽ സഹായവും വിവരങ്ങളും സേവനവും വാഗ്ദാനം ചെയ്യും. നോട്ടീസ് ബോർഡിലും വെബ് സൈറ്റിലും സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് കമ്പനി അതിന്റെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ്സ് കോഡ് വായ്പക്കാർ / ഉപഭോക്താക്കൾ ജുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും ചെയ്യും.

6. ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ / വായ്പകളുടെ പ്രോസസ്സിംഗ്

- a. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ/ കസ്റ്റമർമാരുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ/ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന തരത്തിൽ ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- b. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടും, ഇത് വായ്പക്കാരന്റെ / ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്നു, അതിനാൽ വിവരമറിഞ്ഞുകൊണ്ടുള്ള തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിന് മറ്റ് ഫിനാൻഷ്യർമാർ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളുമായും വ്യവസ്ഥകളുമായും അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താൻ അദ്ദേഹത്തിന് / അവൾക്ക് കഴിയും.
- c. അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകൾ വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
- d. കൈവെടി മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനും നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കേണ്ട വിവരങ്ങൾ ലോൺ ആപ്ലിക്കേഷൻ ഫോമിൽ വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കും.
- e. എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് അക്നോളജ്മെന്റ് നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം കമ്പനിക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കും. വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധി അക്നോളജ്മെന്റിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
- f. അപേക്ഷാഫോറം ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ, ആവശ്യമായ പിന്തുണ രേഖകളുടെ പൂർണ്ണമായ സെറ്റ് സഹിതം, കുറഞ്ഞത് 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളും /ഉപഭോക്താവും കമ്പനിയും തമ്മിൽ പരസ്പര സമ്മതത്തോടെയുള്ള അത്രയും ദീർഘിപ്പിച്ച സമയത്തിനുള്ളിലോ പ്രോസസ്സിംഗിനായി വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
- g. എന്തെങ്കിലും അധിക വിശദാംശങ്ങൾ / രേഖകൾ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ, അത് ഉടൻ തന്നെ വായ്പക്കാരെ / ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

7. വായ്പാ വിലയിരുത്തലും ഉപാധികളും / നിബന്ധനകളും

- a. അപേക്ഷയുടെ പ്രോസസ്സിംഗ് സംബന്ധിച്ച് തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു പ്രധാന ഘടകമായ വായ്പക്കാരുടെ / ഉപഭോക്താവിന്റെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യതയിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ജാഗ്രത പുലർത്തും. കമ്പനിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് നയങ്ങൾ, അണ്ടർറൈറ്റിംഗ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ, അവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടിക്രമങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും വിലയിരുത്തൽ. ഈ നയങ്ങൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ റെഗുലേറ്ററി ആവശ്യകതകൾക്ക് അനുസൃതമായി മാനേജ്മെന്റിന്റെ തീരുമാനത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള മാറ്റങ്ങൾക്ക് വിധേയമാണ്.
- b. ഒരു രേഖാമൂലമുള്ള അനുമതി കത്ത് വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ അനുവദിച്ചിട്ടുള്ളതോ അല്ലാത്തതോ ആയ വായ്പ തുകയുടെ ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട ഡോക്യുമെന്റ് (എംഐഡി) വഴി വായ്പക്കാരനെ/ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും. വാർഷിക പലിശ നിരക്കും അവ പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉപാധികളുടെയും നിബന്ധനകളുടെയും സാരാംശം അനുമതി ലെറ്ററിൽ അല്ലെങ്കിൽ എംഐഡിയിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും.
- c. മേൽപ്പറഞ്ഞ അനുമതി ലെറ്ററിൽ അല്ലെങ്കിൽ എംഐഡിയിൽ വായ്പക്കാരനെ/ഉപഭോക്താവിന്റെ ഒപ്പ് ഉപയോഗിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ/ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് കമ്പനി ഒരു സ്വീകാര്യത നേടും.
- d. വായ്പ കരാറിൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും കമ്പനി നിഷ്കർഷിക്കും. വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ/ ഉപഭോക്താവ് വായ്പ കരാറിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും അനുസരിക്കുകയും അതിൽ എന്തെങ്കിലും ഭാവി മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുന്നത് കാലാകാലങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരനെ/ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും.
- e. വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ/ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന തരത്തിൽ വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, വായ്പ ഉടമ്പടിയിൽ ഉദ്ധരിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഉൾചേർപ്പുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പ് എന്നിവ സഹിതം വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും / ഉപഭോക്താക്കൾക്കും നൽകുന്നതിന് കമ്പനി എല്ലായ്പ്പോഴും ബാധ്യസ്ഥനാണ്.
- f. വായ്പ കരാറിൽ കട്ടിയുള്ള അക്ഷരത്തിൽ തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് ഇടയാക്കുന്ന പിഴ പലിശ കമ്പനി പരാമർശിക്കും.

8. നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പകളുടെ വിതരണം

- a. പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ അമിതമല്ലെന്ന് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുമുള്ള ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കമ്പനിയുടെ പലിശ നിരക്ക് മാതൃക നയം

നിസ്സാൻ റെന്റോ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

നൽകുന്നു. വിതരണ സമയത്ത്, വായ്പയുടെയും അഡ്വാൻസിന്റേയും പലിശ നിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.

- b. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക്/ഉപഭോക്താവിന് ഇഷ്യൂ ചെയ്തിട്ടുള്ള അനുമതി കത്തിൽ/ എംഐഡിയിൽ സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും പാലിച്ചുകൊണ്ടായിരിക്കും വിതരണം നടത്തുക.
- c. വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സർവീസ് നിരക്കുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയതായി വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക്/ഉപഭോക്താവിന് ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷയിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കമ്പനി അറിയിപ്പ് നൽകും. നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നുള്ളൂ എന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- d. എല്ലാ കുടിശ്ശികകളുടെയും തിരിച്ചടവ് അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിക്ക് മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനായി നിയമാനുസൃതമായ ഏതെങ്കിലും അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശിക തുകയുടെ തിരിച്ചടവിനു ശേഷം കമ്പനി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും വിട്ടു നൽകും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് / ഉപഭോക്താവിനെതിരെ സെറ്റ്-ഓഫിന്റേ അത്തരം അവകാശം വിനിയോഗിക്കപ്പെടണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെ കുറിച്ചും ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നത് / അടയ്ക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ കമ്പനിക്ക് അർഹതയുള്ള സാഹചര്യങ്ങളെ കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായ വിശദാംശങ്ങളോടെ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് / ഉപഭോക്താവിന് ഇതേക്കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകും.
കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ നിർവ്വഹണം തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

9. പലിശ നിരക്ക് ക്രമപ്പെടുത്തൽ

- a. അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഇടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കിനെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക്/ഉപഭോക്താവിന് ബോധ്യപ്പെടുന്നതിന് പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കും.
- b. ഫണ്ടുകളുടെ ചെലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം മുതലായ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഇടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. വായ്പക്കാരന്റേ / ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യത്യസ്ത വിഭാഗങ്ങൾക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ ഇടാക്കുന്നതിനുള്ള അപകടസാധ്യതയും യുക്തിയും സംബന്ധിച്ച സമീപനം വെളിപ്പെടുത്തുന്നതിന് പുറമേ, പോളിസി അതിന്റേ

നിസ്സാൻ റെനോ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

വെബ്സൈറ്റിൽ വെച്ചും അനുബന്ധ ലെറ്ററിൽ / എംഐഡിയിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ലിങ്ക് റഫറൻസിലൂടെയും കമ്പനി ആശയവിനിമയം നടത്തും.

- c. പലിശ നിരക്ക്, ചാർജുകൾ മുതലായവയെക്കുറിച്ച് മതിയായ വിവരങ്ങൾ വായ്പാ കരാറിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും. ചാർജുകൾ / പലിശ നിരക്കിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയിട്ടുണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും പുതിയ ചാർജുകളുടെ അവതരണത്തെ കുറിച്ച് വായ്പക്കാരനെ / ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

10. നീപോസഷൻ (തിരിച്ചെടുക്കൽ)

വായ്പ എടുക്കുന്ന വ്യക്തിയുമായോ ഉപഭോക്താവുംമായോ ഉള്ള വായ്പാ കരാറിലെ ഒരു ക്ലോസിലാണ് നീപോസഷൻ കമ്പനി നിർവ്വചിച്ചിരിക്കുന്നത് , ഇത് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാൻ കഴിയും. സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും ഉപാധികളിലും ഇനിപ്പറയുന്നവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെടും:

- a. കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് കാലയളവ്;
- b. നോട്ടീസ് കാലയളവ് ഒഴിവാക്കാൻ കഴിയുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
- c. സുരക്ഷ ഇഴുടു ഏറ്റെടുക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
- d. പ്രോപ്പർട്ടിയുടെ വിൽപന / ലേലത്തിന് മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് / ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ അവസരം;
- e. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക്/ഉപഭോക്താവിന് നീപോസഷൻ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
- f. വസ്തുവകകൾ വിൽക്കുന്നതിനുള്ള / ലേലത്തിനുള്ള നടപടിക്രമം.
- g. അധിക തിരിച്ചടവ് ഉണ്ടായാൽ നീപോസഷൻ പ്രക്രിയയും കുറവുണ്ടായാൽ വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയ; ഉം
- h. കാലാകാലങ്ങളിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിച്ച ഭേദഗതികൾ.

11. ജനറൽ

- a. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ/ഉപഭോക്താവ് നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ, വായ്പാ ഉടമ്പടിയിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ, വായ്പക്കാരൻ/ഉപഭോക്താവിന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ കമ്പനി ഇടപെടാൻ പാടുള്ളതല്ല.
- b. 0800 മണിക്കൂർ മുതൽ 1900 മണിക്കൂർ വരെ തിരിച്ചടവ് വീഴ്ച വരുത്തിയ വായ്പക്കാരെ/ ഉപഭോക്താക്കളെ കമ്പനി വിളിക്കും , വായ്പയെടുക്കുന്നവർ/ കസ്റ്റമർമാരുടെ ബിസിനസിന്റെ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾക്ക് സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുള്ള മണിക്കൂറുകൾക്ക് പുറത്ത് അവരെ വിളിക്കേണ്ട ആവശ്യമില്ലെങ്കിൽ.
- c. അത്തരം എൻഫോഴ്സ് മെന്റ് നടപടിയുടെ കൂടിശ്ലീക, ചെലവ്, ചെലവുകൾ

നിസ്സാൻ റെനോ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

എന്നിവ വീണ്ടെടുക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ, ആവശ്യമെങ്കിൽ, തിരിച്ചടവ് വീഴ്ച വരുത്തിയ വായ്പക്കാരനിൽ/ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന സെക്യൂരിറ്റി നടപ്പാക്കാൻ കമ്പനി ക്രമീകരിച്ചേക്കാം.

- d. സെക്യൂരിറ്റിയുടെ ക്രയ വിക്രയം, മൂല്യനിർണ്ണയം, സാക്ഷാത്കാരം (എന്നിവ നടപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള മുഴുവൻ പ്രക്രിയയും നീതിയുക്തവും സുതാര്യവുമാണെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- e. വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ കമ്പനി അനാവശ്യമായ ഒരു പീഡനത്തിനും മുതിരരുത്.
- f. വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ/ കസ്റ്റമർ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഒരു അഭ്യർത്ഥന വായ്പക്കാരനിൽ നിന്നോ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്നോ ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അത്തരം അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയുടെ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് തരത്തിൽ എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും അത്തരം കൈമാറ്റം.
- g. കടം വാങ്ങുന്നവരെ/ ഉപഭോക്താക്കളെ ഉചിതമായ രീതിയിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് കളക്ഷൻ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കും മറ്റ് സ്റ്റാഫുകൾക്കും കമ്പനി മതിയായ പരിശീലനം നൽകും.

12. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഒരു പ്രതികരണമോ പരിഹാരമോ പ്രത്യക്ഷമായോ പരോക്ഷമായോ പ്രതീക്ഷിക്കപ്പെടുന്ന ഏതെങ്കിലും വായ്പക്കാരൻ/ ഉപഭോക്താവ് അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ താൽപ്പര്യങ്ങളെ നിയമപരമായി പ്രതിനിധീകരിക്കുന്ന ആരെങ്കിലും, ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങളുടെ പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്തൽ പ്രക്രിയ എന്നിവയെ കുറിച്ച് NRFSI-യ്ക്ക് നൽകിയ അസംതൃപ്തിയുടെ ഒരു പ്രകടനമാണ് ഒരു പരാതി അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

ഒരു പരാതി/ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള രീതി:

നില 1:

ഇനിപ്പറയുന്നതിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് / ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതി / പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്:

- നിസ്സാൻ ബ്രാൻഡ് കാറുകളുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് - csupport.nissanfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456 എന്ന വിലാസത്തിൽ എഴുതുകയോ വിളിക്കുകയോ ചെയ്യാം
- റെനോ ബ്രാൻഡ് കാറുകളുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് - csupport.renaultfinance@nrfsi.com / 1800-315-4444 എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് എഴുതുകയോ വിളിക്കുകയോ ചെയ്യാം

നിസ്സാൻ റെന്യോ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

- ഡാറ്റാസൺ ബ്രാൻഡ് കാറുകളുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് csupport.datsunfinance@nrfsi.com / 1800-209-3456 എന്ന വിലാസത്തിൽ എഴുതാവുന്നതാണ്

നില 2:

പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്നവയിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങളെക്കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ/ ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്:

ശ്രീമതി സന്ധ്യാ ഗണപതി,
കസ്റ്റമർ സർവീസ് ലീഡ്,
ടെലിഫോൺ: 044 - 4251 7400
മൊബൈൽ:+91 97907 37275
ഇമെയിൽ: gro.nrfsi@nrfsi.com

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

നില 3:

പരാതി പരിഹാര & നോഡൽ ഓഫീസറിൽ നിന്നുള്ള പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ, യോഗ്യരായ വായ്പക്കാരൻ / ഉപഭോക്താവിന് ചീഫ് റിസ്ക് ഓഫീസറേയും ഹെഡ് - റീട്ടെയിൽ ഓപ്പറേഷൻസ് ആൻഡ് കളക്ഷൻസിനെയും ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസങ്ങളിൽ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്:

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

മിസ്സർ ബിബിൻ റോബർട്ട്സ്, തല - റീട്ടെയിൽ പ്രവർത്തനങ്ങൾ കളക്ഷൻസ് ഇമെയിൽ: bibin.roberts@nrfsi.com

ആർബിട്രെയി യും മായി ബന്ധപ്പെടുന്നതിന് :

30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക്/ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ DNBS റീജിയണൽ ഓഫീസറുടെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജിലേക്ക് ഉപഭോക്താവിന് അപ്പീൽ നൽകാവുന്നതാണ്:

ഓഫീസർ ഇൻ ചാർജ്
ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ഓഫ് നോൺ-
ബാങ്കിംഗ് സൂപ്പർവിഷൻ,
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,
ഫോർട്ട് റ്റേസിസ്,
രാജാജി സലൈ,
ചെന്നൈ - 600 001.

നിസ്സാൻ റെനോ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

ടെലിഫോൺ: 044 – 2539 9222, 044 – 2539 9283/84, 044 – 2539 9189
ഫാക്സ്: 044 – 2539 3797
ഇ-മെയിൽ വിലാസം: ssmnbfc2che@rbi.org.in

കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഈ വിഷയം പരിശോധിക്കുകയും പരാതി/പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിൽ കവിയാതെ എത്രയും വേഗം പരാതി/ആവലാതി പരിഹരിക്കുകയും വേണം.

കമ്പനി അതിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ്/ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ/കസ്റ്റമർമാരുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ പ്രധാനമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും:

- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും
- ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ ഡിഎൻബിഎസിന്റെ നീജിയണൽ ഓഫീസിന്റെ ഓഫീസർ-ഇൻ-ചാർജിന്റെ ബന്ധപ്പെട്ട വിശദാംശങ്ങൾ, പരാതി / പരാതിയുടെ സാഹചര്യത്തിൽ കമ്പനിയുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഓഫീസ് 30 ദിവസത്തേക്ക് അഡ്രസ്സ് ചെയ്യാതെ തുടരുന്നു.

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ (GRO) ചുമതലകൾ:

- പരാതി / ആവലാതി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം, ജിആർഒ വിഷയം പരിശോധിക്കുകയും അത്തരം പരാതി / പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി / പരാതിയോട് പ്രതികരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- ഉപഭോക്താവിന് പ്രതികരണത്തിൽ സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, ജിആർഒ അത്തരം ഉപഭോക്താവിന് എസ്കലേഷൻ മെക്കാനിസത്തെക്കുറിച്ച് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകും.
- പരാതി പരിഹാര റിപ്പോർട്ട് അർദ്ധവർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ ജിആർഒ മാനേജ് മെന്റിന് സമർപ്പിക്കും.

ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി

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

13. രഹസ്യസ്വഭാവം

- a. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ/ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്താത്ത പക്ഷം, ഉപഭോക്താവിന്റെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും

നിസ്സാൻ റെന്യോ ഫിനാൻഷ്യൽ സർവീസസ് ഇന്ത്യ പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

രഹസ്യമാക്കുകവുമായി കമ്പനി പരിഗണിക്കും.

- b. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ/ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്താത്ത പക്ഷം, ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ കേസുകൾ ഒഴികെ മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിന് കമ്പനി ഏതെങ്കിലും ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുകയില്ല:
 - i. നിയമാനുസൃതമോ നിയന്ത്രണപരമോ ആയ നിയമങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ കമ്പനി വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ;
 - ii. ഈ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് ഒരു കടമയുണ്ടെങ്കിൽ;
 - iii. ബാങ്കുകൾക്ക് /ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നത് കമ്പനിയുടെ താൽപ്പര്യത്തിനാണെങ്കിൽ /കമ്പനിയുടെ ഗ്രൂപ്പും അസോസിയേറ്റ് കമ്പനികളും /സേവന ദാതാക്കൾ / നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും അനുസരിച്ച് NRFSI-യുമായി ഒരു ടൈ-അപ്പ് ക്രമീകരണം ഉള്ള കമ്പനികൾ.

14. നിരീക്ഷണം

ഈ നയം പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, NRFSI കോംപ്ലിയൻസ് ഓഫീസർ. NRFSI-യുടെ ആന്തരിക നിയന്ത്രണ നടപടിക്രമങ്ങൾ ഈ നയം അക്ഷരപ്രതിയും ആത്മാവും പാലിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

15. അവലോകനം

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

FAIR PRACTICES CODE - TELUGU

1. పరిచయం

నిస్సాన్ రెనాల్ట్ ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ఇండియా ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (NRFSI) ("కంపెనీ"), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") వద్ద రిజిస్టర్ అయిన ఒక నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీ ("NBFC") ప్రస్తుతం రిలైల్ క్రెడిట్ మరియు డీలర్ ఫైనాన్సింగ్ మరియు ఇతర సంబంధిత వ్యాపారాలను విస్తరించడం ద్వారా భారతదేశంలోని నిస్సాన్, రెనాల్ట్ మరియు డాటసన్ బ్రాండ్ లకు భారతదేశంలో వాహన మరియు క్యాఫీవ్ ఫైనాన్సింగ్ వ్యాపారంలో ఉంది. ఇన్సూరెన్స్ రెగ్యులేటరీ అండ్ డెవలప్ మెంట్ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా (ఐఆర్ డిఎఐ)తో కస్టమర్ లకు లైఫ్, జనరల్ మరియు హెల్త్ ఇన్సూరెన్స్ అందించడం కొరకు కంపెనీ ఒక కార్పొరేట్ ఏజెంట్ (కాంపోజిట్)గా రిజిస్టర్ చేసుకుంది. రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లు కంపెనీతో వారు ఉపయోగించుకోవాల్సిన ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సంబంధించి వివేచనాత్మక నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి ఈ కోడ్ దోహదపడుతుంది మరియు కంపెనీ మంజూరు చేసే మరియు బట్టాడా చేసే ఏదైనా రుణానికి ఇది వర్తిస్తుంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా జారీ చేయబడ్డ వర్తించే చట్టపరమైన మరియు రెగ్యులేటరీ ఆవశ్యకతల ఆధారంగా ఈ పాలసీలో పేర్కొనబడ్డ ప్రమాణాలు కనీస ఆవశ్యకతలు.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా తన నోటిఫికేషన్ నెంబరు RBI/2015-16/470 DNBS (PD) CC నెంబరు. 266/03.10.01/2011-12 తేదీ 26 మార్చి 2012 & మాస్టర్ సర్క్యులర్ నోటిఫికేషన్ నెంబరు RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ద్వారా ఫ్రేమ్ చేయబడ్డ మరియు ఆమోదించబడ్డ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ని ప్రజల సమాచారం కొరకు పబ్లిష్ చేయాలి మరియు వ్యాప్తి చేయాలి.

2. ఆభ్యక్షిత్వ

దిగువ పేర్కొన్న లక్ష్యాలతో కోడ్ అభివృద్ధి చేయబడింది:

- కస్టమర్ లతో వ్యవహరించడంలో కనీస ప్రమాణాలను సెట్ చేయడం ద్వారా నిష్పాక్షిక విధానాలను ప్రోత్సహించండి.
- పారదర్శకతను పెంపొందించండి, తద్వారా మన కంపెనీ నుంచి ఎలాంటి సర్వీస్ లెవల్ ఆశించబడుతుందనే దానిపై కస్టమర్ మరింత మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోగలుగుతాడు.
- కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం

3. వర్తనీయత

ఈ కోడ్ ఆఫర్ చేయబడ్డ లేదా భవిష్యత్తు తేదీలో ప్రవేశపెట్టబడే ఫైనాన్షియల్ ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ లకు వర్తిస్తుంది. కంపెనీ ద్వారా ప్రస్తుతం అందించబడే ప్రొడక్ట్ లు/సర్వీస్ ల్లో ఇవి చేర్చబడతాయి:

- రిలైల్ ఫైనాన్సింగ్
- డీలర్ ఇన్వెంటరీ ఫైనాన్సింగ్
- పూచీకత్తు ఆధారిత ఫండింగ్ (స్థిరాస్తులకు వ్యతిరేకంగా రుణంతో సహా)
- గ్రూపు ఉద్యోగులకు వ్యక్తిగత రుణాలు
- మోటార్ ఇన్సూరెన్స్
- వ్యక్తిగత సంరక్షణ బీమా
- జాబ్ లాస్ కవర్
- పొడిగించిన వారెంట్
- ఆస్తి బీమా
- సమూహ బీమా

ప్రాడక్ట్/సర్వీస్ డీలర్ పాయింట్ లేదా కంపెనీతో అసోసియేట్ చేయబడ్డ ఏదైనా ఏజెన్సీ ఆవరణ వద్ద అందించబడిందా అనే దానితో సంబంధం లేకుండా పైన పేర్కొన్న వాటికి కోడ్ వర్తిస్తుంది.

4. కీలక కట్టుబాట్లు

- a. **రుణగ్రహీత/కస్టమర్ దీని ద్వారా కంపెనీ యొక్క ఫైనాన్షియల్ ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ లను అర్థం చేసుకోవడంలో సాయపడటం కొరకు:**
 - i. కంపెనీ యొక్క ఫైనాన్షియల్ ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ లు, నియమనిబంధనలు మరియు కంపెనీ నుంచి రుణం పొందేటప్పుడు వారికి వర్తించే వడ్డీ రేట్లు/సర్వీస్ ఛార్జీల గురించి రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు స్పష్టమైన సమాచారం ఇవ్వబడినట్లుగా ధృవీకరించడం.
 - ii. రుణం యొక్క సర్వీసింగ్ కాలంలో వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలు, నియమనిబంధనల్లో మార్పుల గురించి కస్టమర్ కు సమాచారం అందించడం.
- b. **కస్టమర్ లతో అన్ని వ్యవహారాల్లో నిష్పాక్షికంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి:**
 - i. కంపెనీ ద్వారా అందించబడే ఫైనాన్షియల్ ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ ల కొరకు ఈ కోడ్ లోని కమిటీ మెంట్ లు మరియు ప్రమాణాలను చేరుకోవడం.
 - ii. ఈ కోడ్ సంస్థలోని అన్ని స్థాయిల్లో అమలు చేయబడిందని మరియు కంపెనీలోని ప్రతి డివిజన్/సబ్ డివిజన్ కు వర్తిస్తుందని ధృవీకరించడం.
 - iii. ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ లు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క సంబంధిత సూత్రాలను చేరుకునేలా ధృవీకరించడం.
 - iv. కంపెనీ యొక్క ఫైనాన్షియల్ ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ లు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలను చేరుకునేలా ధృవీకరించడం.
 - v. రుణ అప్లికేషన్ ప్రాసెస్ చేయబడే కాలవ్యవధి గురించి రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు సమాచారం అందించడం మరియు క్రమం తప్పకుండా స్టేటస్ గురించి వారికి తెలియజేయడం.
 - vi. బాగా నిర్వచించబడ్డ ఎస్కలేషన్ ప్రక్రియతో కస్టమర్ ఫిర్యాదులను సకాలంలో హ్యాండిల్ చేయడం
- c. **కస్టమర్ ల యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా ఉంచడానికి**
- d. **దీని ద్వారా కంపెనీ ప్రొడక్ట్ ఏవిధంగా పనిచేస్తుందనే విషయాన్ని కస్టమర్ లు అర్థం చేసుకోవడంలో సాయపడటం కొరకు:**
 - i. లావాదేవీల యొక్క ఆర్థిక చిక్కులను వివరించడం
 - ii. అడ్వర్టైజ్ మెంట్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్స్ రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ ల ద్వారా స్పష్టంగా, నిష్పాక్షికంగా మరియు తేలికగా అర్థం చేసుకున్నట్లుగా ధృవీకరించడం.
 - iii. కంపెనీ యొక్క క్యాంపెయిన్ లు, అడ్వర్టైజ్ మెంట్ మెటీరియల్స్ మరియు రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లకు కంపెనీ యొక్క కమ్యూనికేషన్ లో ఎలాంటి తప్పుదారి పట్టించే సమాచారం లేదని ధృవీకరించడం.
 - iv. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా అర్థం చేసుకున్న విధంగా ఇంగ్లీష్ లేదా స్థానిక స్థానిక భాషలో ఫైనాన్షియల్ స్కీంల గురించి మౌఖికంగా తెలియజేయడం.
 - v. రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లు తమ నిర్ణయాన్ని ప్రభావితం చేయకుండా వారి ఆవశ్యకతకు అనుగుణంగా ఆర్థిక పథకాన్ని ఎంచుకోవడంలో సాయపడటం.

5. వివక్షత లేని విధానం

కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లకు మధ్య వారి లింగం, కులం, మతం లేదా అంగవైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష చూపించదు. కంపెనీ ఉద్యోగులు నిష్పాక్షికంగా, సమానమైన మరియు స్థిరమైన రీతిలో సాయం, సమాచారం మరియు సేవలను అందించాలి. నోటీస్ బోర్డు మరియు వెబ్ సైట్ పై ఉంచడం ద్వారా కంపెనీ తన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ని రుణగ్రహీతలు/మా కస్టమర్ లకు కమ్యూనికేట్ చేస్తుంది.

6. రుణాల యొక్క అప్లికేషన్ లు/ప్రాసెసింగ్

- రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లకు సంబంధించిన అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు కూడా ఇంగ్లీష్ లో లేదా రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు అర్థం అయ్యేవిధంగా స్థానిక భాషలో ఉండాలి.
- రుణ దరఖాస్తు ఫారాల్లో అవసరమైన సమాచారం చేర్చబడుతుంది, ఇది రుణగ్రహీత/కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేస్తుంది, తద్వారా అతడు/ఆమె ఒక వివేచనాత్మక నిర్ణయం తీసుకోవడం కొరకు ఇతర ఫైనాన్సియర్ ల ద్వారా అందించబడే నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలికను చేయవచ్చు.
- లోన్ అప్లికేషన్ ఫారం అప్లికేషన్ ఫారంతోపాటుగా సబ్మిట్ చేయాల్సిన డాక్యుమెంట్ లను తెలియజేస్తుంది.
- అన్ని రుణ దరఖాస్తులను అందుకోవడం కొరకు ఎక్ నాలెడ్జ్ మెంట్ ఇచ్చే సిస్టమ్ ని కంపెనీ కలిగి ఉంటుంది. రుణ అప్లికేషన్ లు ఏ కాలవ్యవధిలోగా డిస్పోజ్ చేయబడతాయో ఎక్ నాలెడ్జ్ మెంట్ లో పేర్కొనబడుతుంది.
- అప్లికేషన్ ఫారం అందుకున్న తేదీ నుంచి రుణగ్రహీత/కస్టమర్ మరియు కంపెనీ మధ్య పరస్పరం అంగీకరించబడే కనీసం 7 రోజుల కాలవ్యవధి లేదా పొడిగించబడే కాలవ్యవధిలోగా ప్రాసెసింగ్ కొరకు రుణ అప్లికేషన్ లు డిస్పోజ్ చేయబడతాయి మరియు అవసరమైన సపోర్టింగ్ డాక్యుమెంట్ ల యొక్క పూర్తి సెట్ ని అందించాలి.
- ఒకవేళ ఏవైనా అదనపు వివరాలు/డాక్యుమెంట్ లు అవసరం అయితే, వాటిని వెంటనే రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లకు తెలియజేయాలి.

7. రుణ మదింపు మరియు నియమనిబంధనలు

- రుణగ్రహీత/కస్టమర్ యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతపై కంపెనీ తగిన జాగ్రూకతను నిర్వహిస్తుంది, అప్లికేషన్ యొక్క ప్రాసెసింగ్ పై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ఇది ఒక ముఖ్యమైన పరామీటర్ గా ఉంటుంది. అసెస్ మెంట్ అనేది కంపెనీ యొక్క క్రెడిట్ పాలసీలు, అండర్ రైటింగ్ నిబంధనలు మరియు దానికి సంబంధించిన ప్రొసీజర్ లకు అనుగుణంగా ఉంటుంది. మేనేజ్ మెంట్ యొక్క నిర్ణయం ఆధారంగా ఈ పాలసీలు మార్పులకు లోబడి ఉంటాయి.
- మంజూరు చేయబడే రుణం యొక్క మొత్తం లేదా మరోవిధంగా రాతపూర్వక శాంక్షన్ లెటర్ ద్వారా రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు సమాచారం అందించబడుతుంది. శాంక్షన్ లెటర్ లో వార్షిక వడ్డీరేటు మరియు దానిని అనువర్తించే విధానంతో సహా నియమనిబంధనల సారాంశం ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ ల సంతకంతో పేర్కొనబడే శాంక్షన్ లెటర్ పై రుణగ్రహీత/కస్టమర్ నుంచి కంపెనీ ఆమోదాన్ని పొందుతుంది.
- కంపెనీ తన రుణ అగ్రిమెంట్ లో రుణానికి సంబంధించి అన్ని నియమనిబంధనలను పేర్కొంటుంది. రుణగ్రహీత/ఖాతాదారుడు రుణ అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొనబడే నియమనిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండాలి మరియు వాటిలో ఏవైనా సంభావ్య మార్పులు చోటు చేసుకుంటాయి మరియు నియమానుసారంగా రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు తెలియజేయబడతాయి.

- e. రుణం బట్వాడా చేసే సమయంలో రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లు అందరికీ రుణ అగ్రిమెంట్ లో కోట్ చేయబడ్డ అన్ని ఎన్ క్లోజర్ ల కాపీతోపాటుగా రుణగ్రహీత/కస్టమర్ లు అందరికీ రుణగ్రహీత/కస్టమర్ లు అర్థం చేసుకున్నట్లుగా రుణ అగ్రిమెంట్ యొక్క కాపీని కంపెనీ విధిగా అందించాల్సి ఉంటుంది.
- f. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం కొరకు ఛార్జ్ చేయబడ్డ అపరాధ వడ్డీని కంపెనీ రుణ అగ్రిమెంట్ లో బోల్డ్ లో పేర్కొనాలి.

8. నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో మార్పులతో సహా రుణాల బట్వాడా

- a. వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు అధికంగా ఉండకుండా ధృవీకరించడం మరియు ధృవీకరించడం కొరకు కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలను రూపొందించాలి. బట్వాడా చేసే సమయంలో, రుణం మరియు అడ్వాన్స్ లపై వడ్డీరేటు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలు పైన పేర్కొన్న అంతర్గత సూత్రాలు మరియు ప్రక్రియలకు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉండేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి.
- b. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు జారీ చేయబడ్డ శాంక్షన్ లెటర్ లో పేర్కొనబడ్డ అన్ని నియమనిబంధనలను పాటించడం ద్వారా డిస్ బర్న్ మెంట్ చేయబడుతుంది.
- c. డిస్ బర్న్ మెంట్ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నియమనిబంధనల్లో ఏదైనా మార్పుల గురించి రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు అర్థం అయ్యే ఇంగ్లీష్ భాషలో లేదా స్థానిక భాషలో కంపెనీ ఒక నోటీస్ ఇవ్వాలి. నియమనిబంధనల్లోని మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలయ్యేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి.
- d. అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన మీదట లేదా ఏదైనా ఇతర క్లెయిం కొరకు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని రియలైజ్ చేసిన తరువాత కంపెనీ అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు విరుద్ధంగా ఉండవచ్చు. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాల్సి వస్తే, రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు మిగిలిన క్లెయింల గురించి పూర్తి వివరాలతో మరియు సంబంధిత క్లెయిం సెటిల్ అయ్యేంత వరకు/చెల్లించేంత వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న పరిస్థితుల గురించి పూర్తి వివరాలతో నోటీస్ ఇవ్వబడుతుంది.
- e. రీకాల్/యాక్సిలరేట్ పేమెంట్ లేదా అగ్రిమెంట్ కింద పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం అనేది రుణ అగ్రిమెంట్ కు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

9. వడ్డీరేటు యొక్క నియంత్రణ

- a. వడ్డీరేటు వార్షిక రేట్లుగా ఉంటుంది, తద్వారా ఖాతాకు ఛార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు తెలుస్తుంది.
- b. నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత కారకాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని కంపెనీ ఒక వడ్డీరేటు మోడల్ ని అవలంబిస్తుంది మరియు రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ ల కొరకు ఛార్జ్ చేయాల్సిన వడ్డీరేటును నిర్ణయిస్తుంది. విభిన్న కేటగిరీల రుణగ్రహీత/కస్టమర్ లకు విభిన్న వడ్డీని ఛార్జ్ చేయడం కొరకు రిస్క్ మరియు హేతుబద్ధతకు సంబంధించిన అప్రోచ్ ని వెల్లడించడంతో పాటుగా, శాంక్షన్ లెటర్ లో కూడా కంపెనీ దీనిని స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది.
- c. రుణ అగ్రిమెంట్ లో వడ్డీ రేటు, ఛార్జీలు మొదలైన వాటి గురించి తగినంత సమాచారం ఉంటుంది. ఛార్జీలు/వడ్డీరేటులో ఏదైనా మార్పు లేదా వర్తించే విధంగా కొత్త ఛార్జీల యొక్క ఏదైనా పరిచయం గురించి రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు సమాచారం అందించాలి.

10. తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం

రుణగ్రహీత/కస్టమర్ తో రుణ ఒప్పందంలో కంపెనీ తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే క్లాజును కలిగి ఉంటుంది, అది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది. పారదర్శకతను ధృవీకరించడం కొరకు, రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమనిబంధనల్లో దిగువ పేర్కొన్న నిబంధనలు చేర్చబడతాయి:

- స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీస్ పీరియడ్;
- నోటీసు వ్యవధిని మాఫీ చేయగల పరిస్థితుల్లో;
- సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ;
- ఆస్తి యొక్క అమ్మకం/వేలానికి ముందు రుణం తిరిగి చెల్లించడం కొరకు రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు తుది అవకాశం;
- రుణగ్రహీత/కస్టమర్ కు తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ;
- ఆస్తి యొక్క అమ్మకం/వేలం కొరకు ప్రక్రియ.
- లోటు మరియు అదనపు రియలైజేషన్ ల విషయంలో రీఫండ్ ప్రక్రియ విషయంలో రికవరీ ప్రక్రియ; మరియు
- ఎప్పటికప్పుడు ఆర్ బిఐ ఆదేశించిన సవరణలు.

11. సాధారణం

- రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని కొత్త సమాచారం కంపెనీ దృష్టికి వస్తే తప్ప రుణ అగ్రిమెంట్ లో ఇవ్వబడ్డ ఉద్దేశ్యాల కొరకు మినహా రుణగ్రహీత/కస్టమర్ యొక్క వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోదు.
- రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ ల వ్యాపారం యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితుల్లో పేర్కొనబడ్డ గంటల వెలుపల మరోవిధంగా కాల్ చేయాలైన అవసరం ఉన్నట్లయితే తప్ప, కంపెనీ 0700 గంటల నుంచి 1900 గంటల మధ్య అపరాధ ఋణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లకు కాల్ చేస్తుంది.
- ఒకవేళ అవసరం అయితే, అటువంటి ఎన్ ఫోర్స్ మెంట్ చర్య యొక్క బకాయిలు, ఖర్చులు మరియు ఖర్చులను మాత్రమే రికవరీ చేయాలనే లక్ష్యంతో, అపరాధ ఋణగ్రహీత/కస్టమర్ నుంచి ఛార్జ్ చేయబడ్డ సెక్యూరిటీని అమలు చేయడానికి కంపెనీ ఏర్పాటు చేయవచ్చు.
- తన భద్రత, వాల్యుయేషన్ మరియు దాని యొక్క రియలైజేషన్ ని అమలు చేసే మొత్తం ప్రక్రియ నిష్పాక్షికంగా మరియు పారదర్శకంగా ఉండేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి.
- రుణాల రికవరీకి సంబంధించి కంపెనీ ఎలాంటి అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు.
- రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ఖాతా బదిలీ కొరకు రుణగ్రహీత/కస్టమర్ నుంచి అభ్యర్థన అందుకున్నట్లయితే, సమ్మతి లేదా మరోవిధంగా అంటే కంపెనీ యొక్క అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉన్నట్లయితే, అటువంటి అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుంచి 21 రోజుల్లోగా తెలియజేయాలి. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లతో సముచితమైన రీతిలో వ్యవహరించడం కొరకు కలెక్షన్ ఎగ్జిక్యూటివ్ లు మరియు ఇతర సిబ్బందికి కంపెనీ తగినంత శిక్షణ ఇస్తుంది.

12. గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం

ఒక ఫిర్యాదు అనగా ఎవరైనా రుణగ్రహీత/కస్టమర్ లేదా చట్టబద్ధంగా వారి ఆసక్తులకు ప్రాతినిధ్యం వహించే వ్యక్తి ద్వారా NRFSకి చేయబడ్డ అసంతృప్తి యొక్క వ్యక్తీకరణ, మాప్రోడక్ట్ లు, సర్వీసులు లేదా మా ఫిర్యాదు-హ్యాండ్లింగ్ ప్రక్రియ గురించి, ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారం స్పష్టంగా లేదా పరోక్షంగా ఆశించబడుతుంది. బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఈ నియమావళిని వార్షిక ప్రాతిపదికన లేదా ఒకవేళ అవసరం అయితే మరింత తరచుగా సమీక్షించాలి.

ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ రిజిస్టర్ చేసుకునే విధానం

a. రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ లు ఇక్కడ ఇవ్వబడ్డ వివరాలకు అనుగుణంగా తమ ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ ని రిజిస్టర్ చేసుకోవచ్చు:

• నిస్సాన్ బ్రాండ్ కార్లతో ఉన్న కస్టమర్ లు - csupport.nissanfinance@nrfsi.com / [1800-209-3456](tel:1800-209-3456) కు రాయవచ్చు/కాల్ చేయవచ్చు

• రెనాల్డ్ బ్రాండ్ కార్లతో ఉన్న కస్టమర్ లు
csupport.renaultfinance@nrfsi.com / [1800-315- 444](tel:1800-315-444)

కు రాయవచ్చు/కాల్ చేయవచ్చు

• డాటసన్ బ్రాండ్ కార్లతో ఉన్న కస్టమర్ లు -
csupport.datsunfinance@nrfsi.com / [1800-209-3456](tel:1800-209-3456) కు
రాయవచ్చు/కాల్ చేయవచ్చు.

b. ఒకవేళ ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేనట్లయితే, రుణగ్రహీత/కస్టమర్ దిగువ పేర్కొన్న వివరాలపై గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ని సంప్రదించవచ్చు:

శ్రీమతి సంధ్యా గణపతి,

కస్టమర్ సర్వీస్ లీడ్,

ఔలిఫోన్:044 – 4251 7400

మొబైల్:+91 97907 37275

ఇమెయిల్: gro.nrfsi@nrfsi.com

ఫిర్యాదులు/గ్రీవియెన్స్ లు అన్ని సంభావ్య కోణాల నుంచి పరిశోధించబడతాయి మరియు ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ అందుకున్న తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా పరిష్కరించబడేవిధంగా ప్రయత్నించబడతాయి.

c. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం & నోడల్ అధికారి నుండి ప్రతిస్పందన సంతృప్తికరంగా లేనట్లయితే, అర్హత కలిగిన రుణగ్రహీత/ కస్టమర్ చీఫ్ రిస్క్ ఆఫీసర్ మరియు హెడ్ - రిలైబిల్ కార్యకలాపాలు మరియు వివరాలపై సేకరణలను సంప్రదించవచ్చు ఇక్కడ అమర్చబడింది:

శ్రీ చంద్రమౌళి వైద్యనాథన్, చీఫ్ రిస్క్ ఆఫీసర్

ఇమెయిల్: chandramouli.vaidyanathan@nrfsi.com

మిస్టర్ బిబిన్ రాబర్ట్స్, హెడ్ - రిలైబిల్ కార్యకలాపాలు

ఇమెయిల్: bibin.roberts@nrfsi.com

d. ఒకవేళ రుణగ్రహీత/కస్టమర్ 30 రోజుల వ్యవధిలోగా కంపెనీ నుంచి ప్రతిస్పందనను అందుకోనట్లయితే, కస్టమర్ దిగువ చిరునామాలో RBI యొక్క DNBS యొక్క రీజనల్ ఆఫీసర్ యొక్క ఆఫీసర్ ఇన్ ఛార్జ్ కు అప్పీల్ చేయవచ్చు:

ఆఫీసర్-ఇన్-ఛార్జ్

డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ నాన్-బ్యాంకింగ్

సూపర్ విజన్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్

ఇండియా,

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA PRIVATE LIMITED

ఫోర్డ్ గ్లోసిస్, రాజాజీ
సలై, చెన్నై - 600 001
ఊరిఫోన్: 044 - 2539 9222, 044 - 2539 9283/84, 044 - 2539 9189
ఫ్యాక్స్: 044 - 2539 3797
ఇ-మెయిల్ చిరునామా: ssmnbfc2che@rbi.org.in

కంపెనీ యొక్క గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ఈ విషయాన్ని పరిశీలించి, ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ ని అందుకున్న తేదీ నుంచి 30 రోజులకు మించకుండా సాధ్యమైనంత త్వరగా ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ ని పరిష్కరిస్తారు.

కంపెనీ తన రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్ ల యొక్క ప్రయోజనం కొరకు, తన రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసు/బ్రాంచీల వద్ద దిగువ సమాచారాన్ని ప్రముఖంగా డిస్ ప్లే చేయాలి:

- గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలు
- ఆర్ బిఐ యొక్క DNBS యొక్క రీజనల్ ఆఫీసు యొక్క ఆఫీసర్-ఇన్-చార్జ్ యొక్క కాంటాక్ట్ వివరాలు, ఎవరి అధికార పరిధిలోకి వస్తుంది, ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ ఉన్నట్లయితే, కంపెనీ యొక్క రిజిస్టర్డ్ ఆఫీసు 30 రోజుల కాలవ్యవధి వరకు అడ్రెస్ లేకుండా ఉంటుంది.

గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (జిఆర్ వో) యొక్క విధులు:

- ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ అందుకున్న తరువాత, జిఆర్ వో ఈ విషయాన్ని పరిశీలిస్తుంది మరియు అటువంటి ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ అందుకున్న తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదు/గ్రీవియెన్స్ కు ప్రతిస్పందిస్తుంది.
- ఒకవేళ కస్టమర్ ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే, ఎస్కలేషన్ మెకానిజంపై అటువంటి కస్టమర్ కు GRO గైడెన్స్ ని అందిస్తుంది.
- జి.ఆర్.ఓ. అర్ధవార్షిక ప్రాతిపదికన యాజమాన్యానికి గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ రిపోర్టును సబ్మిట్ చేస్తుంది.

13. రహస్యం

- a. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా అధీకృతం చేయబడనట్లయితే, కస్టమర్ యొక్క మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని కంపెనీ ప్రైవేట్ మరియు గోప్యమైనదిగా పరిగణిస్తుంది.
- b. రుణగ్రహీత/కస్టమర్ ద్వారా అధీకృతం చేయబడనట్లయితే, దిగువ పేర్కొన్న అసాధారణ సందర్భాలు కాకుండా మరే ఇతర సంస్థకు కూడా కంపెనీ ఎలాంటి లావాదేవీ వివరాలను వెల్లడించదు:
 - i. ఒకవేళ కంపెనీ చట్టబద్ధమైన లేదా రెగ్యులేటరీ చట్టాల కింద సమాచారాన్ని అందించాల్సి వస్తే;
 - ii. ఒకవేళ ఈ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాల్సిన బాధ్యత ప్రజానీకానికి ఉన్నట్లయితే;
 - iii. బ్యాంకులు/ఆర్థిక సంస్థలకు సమాచారాన్ని అందించడం అనేది కంపెనీ యొక్క ఆసక్తికి అనుగుణంగా ఉన్నట్లయితే
/కంపెనీ యొక్క గ్రూపు మరియు అసోసియేట్ కంపెనీలు/సర్వీస్ ప్రొవైడర్ లు/NRFSIతో టై-అప్ ఏర్పాటు చేయబడ్డ కంపెనీలు.

14. సమీక్ష

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ యొక్క కాంప్లయన్స్ మరియు గ్రీవియెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం యొక్క పనితీరుపై మేనేజ్ మెంట్ ద్వారా క్రమం తప్పకుండా సమీక్ష చేయబడుతుంది మరియు అటువంటి

NISSAN RENAULT FINANCIAL SERVICES INDIA PRIVATE LIMITED

సమీక్షల యొక్క కన్సాలిడేషన్ రిపోర్ట్ వార్షిక ప్రాతిపదికన బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ లకు సబ్మిట్ చేయబడుతుంది.