



ನಮು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ  
ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ  
(Fair Practice Code –FPC)

---



## ವಿಷಯ ಸೂಚಿ

1. ಪರಿಚಯ.....	4
2. ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು.....	5
3. ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು.....	5
4. ಪುನರ್ ಪರಿಶೀಲನೆ.....	9
5. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.....	9





## 1. ಪರಿಚಯ (INTRODUCTION)

ನಮು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ “ಕಂಪನಿ” ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ಒಂದು ಲಿಸ್ಟೆಡ್, ನಾನ್-ಡಿಪಾಸಿಟ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ (NBFC) ಆಗಿದ್ದು, Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023 ಪ್ರಕಾರ Middle Layer ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಒಳಪಡುತ್ತದೆ. ಈ ಕಂಪನಿ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಹಾಗೂ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ “ಕೋಡ್” ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ಅನ್ನು RBI ಹೊರಡಿಸಿದ Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023 ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಈ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ 19 ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2023 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಿದೆ (RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24), ಹಾಗೂ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೋಡ್ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಮೂಲ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶವು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯವಹಾರ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಾನ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ವರ್ತನೆ ನೀಡುವುದು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಣ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಣೆ ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಚೌಕಟ್ಟು ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿದೆ.

ಈ ಕೋಡ್‌ನ ನಿಯಮಗಳು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇರ್ಪಡೆ, ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಸಾಲ ಸೇವೆ, ಹಾಗೂ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.

## 2. ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು (OBJECTIVES OF THE CODE)

ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಜಾತಿ, ವರ್ಣ, ಧರ್ಮ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ವಯಸ್ಸು, ಲೈಂಗಿಕ ಪ್ರವೃತ್ತಿ ಅಥವಾ ಅಂಗವಿಕಲತೆ ಎಂಬ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ



ಭೇದಭಾವ ಮಾಡದೆ, ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಹ ಮತ್ತು ಯೋಗ್ಯ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು.

- b) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (RBI) ಹಾಗೂ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಇತರೆ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಹೊರಡಿಸುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪಾಲಿಸುವಂತೆ, ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಹಾಗೂ ಜಾರಿಗೆ ತರುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (FPC) ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು.
- c) ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಟ್ಟದ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- d) ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಾಗೂ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು. ಜೊತೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು.
- e) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಹಾಗೂ ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು.
- f) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಬಲಪಡಿಸುವುದು.
- g) ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಕಿರುಕುಳ, ಬಲಾತ್ಕಾರ ಅಥವಾ ಅನ್ಯಾಯದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದೇ, ವೃತ್ತಿಪರ, ಗೌರವಯುತ ಹಾಗೂ ಮಾನವೀಯ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಯುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- h) ಹಣಕಾಸು ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಎದುರಾಗುವ ನಿಯಮಾತ್ಮಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಉದ್ಯಮದ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಹಾಗೂ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಹೊಸ ಅಪಾಯಗಳು ಅಥವಾ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುವುದು.

### 3. ಮುಖ್ಯ ಬದ್ಧತೆಗಳು (KEY COMMITMENTS)

- a) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಪಾಲಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ (FPC) ಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕಂಪನಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ರಾಜ್ಯ(ಗಳು)ಗಳಲ್ಲಿ



ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ FPC ಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ (Board of Directors) ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡವು ಇಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾದ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಹಿತಾಸಕ್ತಿದಾರರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಸಮಾನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಹಾಗೂ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುವಂತೆ ಅದರ ಕಾರ್ಯಪದ್ಧತಿಗಳು ಇರುವುದು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು. ಈ ಬದ್ಧತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೂ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು ಇರಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೊಂದರೆಹಿತ ಅನುಭವ ಒದಗಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ತಪ್ಪುಗಳಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ (commission ಅಥವಾ omission), ಅವುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## b) ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ (Applications for Loans and their Processing)

ಕಂಪನಿ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಹಾಗೂ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವ್ಯವಹಾರ ಸಾಲ (Individual Business Loan) ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ ನೀಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು, ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳು ಹಾಗೂ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳು ಅವರು ಸೇರಿದ ರಾಜ್ಯದ ಸ್ಥಳೀಯ (ವರ್ನಾಕುಲರ್) ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರ, ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕ/ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಇದ್ದರೆ), ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು (ಇದ್ದರೆ) ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು CGT/GRT ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ JLG ಗುಂಪಿನ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯ ಹೇಳಿಕೆ (Key Fact Statement) ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಾದ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ / ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ / ಮಂಜೂರು ಪತ್ರಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರಗಳೂ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.



ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ (Board) ಬಡ್ಡಿದರ, ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕ ಹಾಗೂ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ನಿಧಿ ವೆಚ್ಚ (Cost of Funds), ಮಾರ್ಜಿನ್, ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ವೆಚ್ಚ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಭಿನ್ನ ಸಾಲಗಾರ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರ ವಿಧಿಸುವ ಕಾರಣಗಳು ಹಾಗೂ ಅಪಾಯ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸೆಂಟರ್ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತ (annualized) ದರವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರ ಬಡ್ಡಿದರ ಹಾಗೂ EMI ಪಾವತಿ ನಂತರ ಕಡಿಮೆಯಾಗುವ ಮೂಲಧನ ಶೇಷದ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿ ಹೇಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ತಿಳಿಯುತ್ತದೆ. ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲ ಅವಧಿಗೆ ಮೂಲಧನ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಸೇರಿ ಸಂಗ್ರಹವಾಗುವ ಮಾಸಿಕ EMI ವಿವರಗಳಿರುತ್ತವೆ.

ಕಂಪನಿ ನೀಡುವ ನಾನ್-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು (ಇದ್ದರೆ) ಸಾಲಗಾರರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಲಾಭ, ವೆಚ್ಚ ಹಾಗೂ ಶುಲ್ಕ ರಚನೆ (ಇದ್ದರೆ) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸ್ವೀಕೃತಿ (Acknowledgement) ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ಯುಕ್ತಿಯುಕ್ತ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**c) ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಶರತ್ತುಗಳು (Loan appraisal and terms/conditions)**

ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲೇ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ನಡೆಯುವಂತೆ ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಗಳು, ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿ ಮಂಜೂರು ಪತ್ರ (Sanction Letter) ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಹಾಗೂ



ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಶರತ್ತುಗಳನ್ನು – ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತ ಬಡ್ಡಿದರ, EMI ರಚನೆ (ಇದ್ದರೆ), ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ – ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಶರತ್ತುಗಳ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಮಂಜೂರು/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು (ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಹಾಗೂ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರವು ನಿಧಿ ವೆಚ್ಚ (Cost of Funds), ಸಾಲ ಮೊತ್ತದ ಮಾರ್ಜಿನ್, ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಪ್ರಕರಣದ ಅಪಾಯ ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾದ ಸ್ಪೆಡ್ ಇತ್ಯಾದಿ ಅಂಶಗಳ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಅಪಾಯ ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿನ್ನೆಲೆ, ಉದ್ಯಮದ ಅಪಾಯ ಮಟ್ಟ, ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರ ಆರ್ಥಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇತಿಹಾಸ ಮುಂತಾದ ಹಲವಾರು ಅಂಶಗಳಿಂದ ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿದರ (Penal Interest) ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, ಮಂಜೂರು ಪತ್ರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಶರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ

ಇ-ಸೈನ್ ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿರುತ್ತವೆ:

1. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ – ಅಗತ್ಯ KYC ದಾಖಲೆಗಳು, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳು ಹಾಗೂ ಬೆಲೆ/ಶುಲ್ಕ ವಿವರಗಳು
2. ಮಂಜೂರು ಪತ್ರ (Sanction Letter)
3. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ (Loan Agreement)

**d) ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಶರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು (Disbursement of loans including changes in terms and conditions)**

- i. ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಶರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ii ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ರೂಪದಲ್ಲಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಮುದ್ರಿತ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.



- iii ಒಪ್ಪಂದದಡಿ ಪಾವತಿ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು / ವೇಗಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಪೋರ್ಟ್‌ಫೋರ್‌ಶರ್ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲಗಾರರು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಕೈಗೊಂಡಿರುವ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- iv ಸಾಲವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೀರಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಪೋರ್ಟ್‌ಫೋರ್‌ಶರ್ ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿ “**ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಇಲ್ಲ**” (No Outstanding Dues) ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

**e) ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರು (Applicant with Disability (ies))**

ಕಂಪನಿ ದೈಹಿಕ ಅಥವಾ ದೃಷ್ಟಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಭೇದಭಾವ ಮಾಡಬಾರದು. ಅವರಿಗೆ ಇತರ ಅರ್ಜಿದಾರರಂತೆ ಸಮಾನವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹಾಗೂ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅವರ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅರ್ಹತೆ ಆಧಾರವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಆಯ್ಕೆಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಧ್ಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**f) ಸಾಮಾನ್ಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು (General Guidelines):**

- i. ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ.
- ii. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಶರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಸಾಲಗಾರರು ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಹೊರತು).
- iii. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವಿಧಾನಗಳನ್ನೇ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು, ಅಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು, ಬಲಪ್ರಯೋಗದ ಮೂಲಕ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುವಂತಹ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಲು ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- iv. ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಕ್ರಮವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಮತ್ತು NBFCಗಳ ಸಾಲಗಾರರ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಏಕರೂಪತೆ ತರಲು, ಕಂಪನಿ ಪೋರ್ಟ್‌ಫೋರ್‌ಶರ್ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.



- v. ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿ ಯಾವುದೇ ಭೇದಭಾವ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಲಿಂಕ್ಡ್ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಇದು ಅಡ್ಡಿಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- vi. ಕಂಪನಿ MFIN ಮುಂತಾದ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಹೊರಡಿಸಿರುವ FPC ಸಂಬಂಧಿತ SRO ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕೂಡ ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.

**g) ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕುರಿತು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ (Responsibility of Board of Directors towards an effective Grievance Redressal Mechanism)**

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.

ಇಂತಹ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಮೇಲ್ವರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಕೇಳಿ, ಅವುಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

**h) ಪರಿಶೀಲನೆ (REVIEW)**

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಕನಿಷ್ಠ ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಒಮ್ಮೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಸಮಯಾನುಸಾರ ಹೊರಡಿಸುವ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಇದನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ದಾಖಲು ಮಾಡಿ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಗೆ ಮಂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್ ಅನುಸರಣೆ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಹಾಗೂ ನಿರ್ವಹಣಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

**5. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (GRIEVANCES REDRESSAL MECHANISM)**

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹಾಗೂ ದೂರುದ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ನಿವಾರಣೆಯಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸ್ವೀಕೃತಿ ಸಹಿತ ದೂರುದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:



Namra Finance Limited

**ಶ್ರೀಮತಿ ದೀಪಾಲಿ ಸೋಲಂಕಿ,**  
**ದೂರು ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿ, ನಮ್ರಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,**  
ನೊಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ - 502-503, ಸಾಕರ್ - III,  
ಓಲ್ಡ್ ಹೈಕೋರ್ಟ್ ಎದುರು, ಆಶ್ರಮ ರಸ್ತೆ ಹತ್ತಿರ,  
ಅಹಮದಾಬಾದ್ - 380014

ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ: [crm@armanindia.com](mailto:crm@armanindia.com)

ಅಥವಾ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800 10 27626; 079-69162602, 079-40507000 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.  
ದೂರು/ಅನುಸರಣೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿ 2 ವಾರಗಳೊಳಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು  
ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವಂತೆ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್  
ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ನೊಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

**ಶ್ರೀ ಕಮ್ಲೇಶ್ ಗರ್ಗ,**  
**ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ, ನಮ್ರಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,**  
ನೊಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ - 502-503, ಸಾಕರ್ - III,  
ಓಲ್ಡ್ ಹೈಕೋರ್ಟ್ ಎದುರು, ಆಶ್ರಮ ರಸ್ತೆ ಹತ್ತಿರ,  
ಅಹಮದಾಬಾದ್ - 380014

ಅಥವಾ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800 10 27626; 079-69162602, 079-40507000 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ URL : <https://namrafinance.com>

ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ  
ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

**ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ,**  
3ನೇ ಮಹಡಿ, ರಾಮ್ ಬಾಗ್ ಸರ್ಕಲ್,  
ಟೋಂಕ್ ರಸ್ತೆ,  
ಜೈಪುರ್ - 302004, ರಾಜಸ್ಥಾನ್,  
ದೂರವಾಣಿ: 0141-2573201,  
ಇ-ಮೇಲ್: [dosjaipur@rbi.org.in](mailto:dosjaipur@rbi.org.in)