

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್

VAYA FINSERV Private Ltd

<b>Document #</b> CP01	<b>Title:</b> Fair Practice Code & Code of Conduct	<b>Print Date:</b> 03 Feb 2017
<b>Revision #</b> 1.0	<b>Prepared By:</b> Satyaprasad Aripirala	<b>Date Prepared:</b> 03 Feb 2017
<b>Effective Date:</b> 01 April 2017	<b>Reviewed By:</b> [Reviewer's Name]	<b>Date Reviewed:</b> [Date]
<b>Standard:</b> [Standard, Law, or Regulation]	<b>Approved By:</b> [Approver's Name]	<b>Date Approved:</b> [Date]

ನೀತಿ: ಈ ನೀತಿಯಡಿಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಮತ್ತು ಅವನು ನೀಡಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರಿಸುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಉದ್ದೇಶ: ಈ ನೀತಿ ರೂಪದ ಮೂಲಕ, ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಯುನಿವರ್ಸಲ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಕಾಪಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡಲಾಗಿದೆ.

# Vaya

POWERING ASPIRATIONS

ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಅವರು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಾಲದ ಬಲೆಗೆ ಬೀಳದಂತೆ, ಅತಿಯಾದ **ted** ಣಭಾರಕ್ಕೆ ಬಲಿಯಾಗದಂತೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಮುಖಾಮುಖಿಯಾಗದಂತೆ ಆರ್ಥಿಕ ವಿನಿಮಯದ ನಿಯಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಬೇಕು. ಬಿಕ್ಕಟ್ಟಿನ. ಇವೆ

ನಿಯಂತ್ರಕ, ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವತ್ರಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ವಿಧಿಸಿರುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಸಮಗ್ರ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ರಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ.

ವಯಾನ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು

ಮಿತಿ : ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಯಾ ಫಿನ್‌ಸರ್ವಿಸ್ ಎಲ್ಲ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.

ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು :

ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ :

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್

ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ವರ್ತನೆ

ಕೋರ್ ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್: ವಯಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಗೌರವ ಮತ್ತು ಘನತೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಮುಕ್ತ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ

ವಯಾ ತನ್ನ ನಿಯಂತ್ರಕರು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ನೀಡುವ ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ಗುರುತಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ. ಮೂಲಕ, ವಯಾ ಮೂಲಕ ಸೇರುವ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು

ವಯಾನ್ ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರ ಆಡಳಿತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದು, ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ತಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ನಯವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಅವರು ತಮ್ಮ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸಂವೇದನೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.

ಸಂಗ್ರಹದ ವಿಧಾನವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವ ಸೆಟ್ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯನ್ನು ವಯಾ ಹೊಂದಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಯಾನ್ ಉದ್ಯೋಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಬಲವಂತವಾಗಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಟ್ರಾನ್ಸ್ಪರೆನ್ಸಿ

# Vaaya

POWERING ASPIRATIONS

ಕೋರ್ ಮೌಲ್ಯ: ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಯಾ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರಿಗೆ ಅದು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಮೂಲಕ

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಪೂರಕ, ತರಬೇತಿ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ, ಸಾಲ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ವಯಾ ಅವರ "ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸಾಲ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಬದ್ಧತೆ" ಅಂತಹ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ವಿಯಾನ್ ಆವರಣ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ಅದರ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ, ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ರೂಪ ಅಥವಾ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಮಾಡಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೇಳಬೇಕಾದ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳು

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರ

ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್

ಸಾಲದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ

ಖಾತೆ

ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿ ಹಂತದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಧೀನ ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಭಾಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು -

ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾಪದ ಮೊದಲು

ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅಲ್ಲಿ ವಾಸಿಸುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಮೊದಲ ಸಂವಾದವು ಗ್ರಾಮದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯ ಸಭೆಯಲ್ಲಿದೆ. ಈ ಸಭೆ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ಅಥವಾ ಹಿರಿಯ ಸಂಘಮಿತ್ರ ಸೇರಿದಂತೆ ಕನಿಷ್ಠ ಇಬ್ಬರು ಜನರ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ನಡೆಯಲಿದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಕ್ಷೇತ್ರ ನೌಕರರಿಗೆ ಗ್ರಾಮದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯ ಸಭೆ ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು. ಹಳ್ಳಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯ ಸಭೆ ನಡೆಸುವ ಜ್ಞಾನವಿಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿ, ಅವನು ಮಾಡಬಹುದು

# Vaya

POWERING ASPIRATIONS

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎರಡನೇ ಸಂವಾದವು EGT ಮತ್ತು GET ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಡೆಯುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ, ಕ್ಷೇತ್ರ ಉದ್ಯೋಗಿ ಕಂಪನಿ, ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿ ಇಡಬೇಕು-

ಕಂಪನಿ ವಿವರಗಳು- ಸ್ಥಳ, ಸಂಸ್ಥಾಪಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರದೇಶ, ಗ್ರಾಹಕರ ಒಟ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆ

ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪಟ್ಟಿ - ಎಲ್ಲಾ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು, ಪ್ರಯೋಜನಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಅವರೋಹಣ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಂತಹ ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯ ಮೂಲಕ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಬೆಲೆಗಳು

ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯುವುದು - ಅರ್ಹತಾ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು, ಗುಂಪು ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಗುಂಪು ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆ ಮೋಡ್

## Loan Application ಸಾಲದ ಕೊಡುಗೆ

ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾಪವು ತೊಡಕಾಗದಂತೆ ವಯಾನ್ ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಿದೆ. ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾಪ ಪತ್ರ ಸರಳ ಮತ್ತು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸಾಲ ಪ್ರಸ್ತಾಪವು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ವಿತರಣಾ ರೂಪವು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಅವನು ಅದನ್ನು ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ತನ್ನದೇ ಆದ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾಪ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾಪಗಳಿಗೆ ವಯಾ ನೌಕರರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವ ಸಮಯದ ಅವಧಿಯು ಆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರ, ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾಪ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಶಾಖೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ಕ in ೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ, ಪೂರಕ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾಪಕ್ಕೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ದಾಖಲೆಗಳು ಬೇಕಾಗುತ್ತವೆ-

# Vaya

POWERING ASPIRATIONS

ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಿದ ಮುಖ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹೆಸರು

ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ

ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇಲ್ಲ

ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ ಅಥವಾ ಲಾಭವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ |

ನಿಷೇಧ, ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಪಾವತಿಯ ದಿನಾಂಕವು ಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತನಕ್ಕಿಂತ ಒಂದೇ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನದಾಗಿರಬೇಕು

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡಬೇಕು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿ ಹೊಂದಿರಬೇಕು

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ವಿಸರ್ಜನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳ **NBFC- MFI** ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು ಮತ್ತು

**NBFC-MFI** ಎಲ್ಲಾ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡಬೇಕು

ಶಾಖೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಚಿಕೆ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ತೋರಿಸಬೇಕು

# Vaya

POWERING ASPIRATIONS

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ

ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸ್ವೀಕಾರ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿರುವ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಿಂದ ಮಾಡಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ಗಮನಿಸಬೇಕು.

ಮೂಲಕ ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಿಗೆ, ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಇಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಅಥವಾ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ

ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಗುಂಪು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ದಂಡವಿಲ್ಲ.

## **Loan Disbursement** ಸಾಲ ವಿತರಣೆ

ಮೂಲಕ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದನ್ನು ಮೊದಲೇ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಪ್ರಯಾಣಕ್ಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಸಾಲವನ್ನು ನಗದು ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿತರಿಸಿದರೆ, ಈ ವಿತರಣೆಯು ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ನಡೆಯುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ, ಸಾಲ ವಿತರಣೆ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. |

ಬಡ್ಡಿದರ ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು. ಇದಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು. |

# Vaya

POWERING ASPIRATIONS

ಪಾವತಿಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಅಥವಾ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಯಾವುದಾದರೂ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು |

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ-

ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿ

ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

ಸಾಲಕ್ಕೆ ಕೇವಲ ಮೂರು ಶುಲ್ಕಗಳು ಇರುತ್ತವೆ - ಬಡ್ಡಿ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ

ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ಯಾವುದೇ ದಂಡ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಗುಂಪುಗಳ ಸದಸ್ಯರಾಗಿರಬಾರದು

ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡಲಾಗುವುದು ಎಂಬ ಭರವಸೆ

**VAYA BC** ಮೂಲಕ, ಮುಖ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲೇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಭರಿಸುತ್ತಾರೆ. |

ಮೂಲಕ, ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರದರ್ಶನ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಶಾಸನಬದ್ಧ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು |

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು ಕಾರಣವನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. |



# Vaya

POWERING ASPIRATIONS

ವಯಾ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಸಂಸ್ಥೆ, ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಅದರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಇರಿಸುತ್ತದೆ. |

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಯಾದ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿನ ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಂದರ್ಶಕರು ನೋಡಬಹುದು

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ

ನಿವಾರಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಖ್ಯೆಗಳು

ಶಾಖೆಯ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ

ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆ

ಕೋರ್ ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ - ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳ ರಕ್ಷಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ವಯಾ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ವಯಾನ್ ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ವಿನಿಮಯದಲ್ಲಿ ನೈತಿಕತೆ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಸಮಾನತೆಗಾಗಿ ಶ್ರಮಿಸುತ್ತಾನೆ.

ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು

**VAYA** ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ಜಾತಿ, ಧರ್ಮ, ರಾಜಕೀಯ ಕಾರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. |

ಗ್ರಾಹಕರ ಆಯ್ಕೆಯ ಮೂಲಕ **RBI** ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಅದರ ವಿವೇಚನೆಯ ಅಧಿಕಾರಗಳ ಪ್ರಕಾರ. ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರ ತಂತ್ರಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಆಯ್ಕೆಗಾಗಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸಹ ರಚಿಸಬಹುದು |

ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು, **RBI** ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. |

ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಅನುಕ್ರಮವನ್ನು ಗಮನಿಸಿದರೆ, ವಿಭಿನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ತೋರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. |

# Vaya

POWERING ASPIRATIONS

ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಆದೇಶವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಏನಾದರೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. |

ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಮೂಲಕ ವಯಾ ಅವರ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಭಾಗಿಯಾಗಬಾರದು. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಗ್ರಾಹಕನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಮುಕ್ತನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ |

ಸಾಮಾನ್ಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.

**VAYA** ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಂದ **KYC** ನ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂಗ್ರಹ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಫಾರ್ಮ್ ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಯಾ ಉದ್ಯೋಗಿ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. |

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ, ಉತ್ಪನ್ನ ಆಯ್ಕೆ, ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ವೆಚ್ಚವಿಲ್ಲದೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ಒಂದು

**VAYA**, ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಅರ್ಹತಾ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ |

ಮೂಲಕ, ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಂದ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ **KYC** ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಇತರ ಯಾವುದೇ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬೇಡಿಕೆಯಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ವರದಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಇದು ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮತ್ತು ಅದರ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಾಲ

ಪ್ರತಿ ಸಾಲವನ್ನು ಅದರ ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ವಯಾ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

**VAYA** ಅತಿಯಾದ ಸಾಲದ ಅನಾನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲು ಇದು ನಮ್ಮ ಅಚಲ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ. ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳುತ್ತದೆ-

ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಸೀಮಿತ ಸಾಲವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು

# Vaya

POWERING ASPIRATIONS

ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಎಂದಿಗೂ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಡಿ

ಸಾಲವನ್ನು ಪಾವತಿಸದ ಕಾರಣ ನಷ್ಟಗಳು

ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಾಲವನ್ನು ನಿಗದಿತ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಅವನ ಮತ್ತು ಅವಳ ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರನ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಚ್ಚಿನ **ted** ಣಭಾರವನ್ನು ಗುರುತಿಸುವಲ್ಲಿ ವಯಾನ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಮೂಲಕ, ವಯಾನ್ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಕ್ಷೇತ್ರದ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಸ್ತುತ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಗ್ರಹದ ಬಗ್ಗೆ ಅವನು ತಿಳಿದಿರಬೇಕು ಇದರಿಂದ ಅವನು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ. ಈ ಗಂ

ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾದ ಸಾಲವು ಅವನ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿ ಹಂತದಲ್ಲೂ ಕಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.

ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವು ಕಡಿಮೆಯಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಕ್ಷೇತ್ರ ಉದ್ಯೋಗಿ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

**VAYA** ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ಚೆಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ. ಯಾರೊಬ್ಬರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ವರದಿಯು ನಕಾರಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಹಿಂತಿರುಗಿದರೆ ಇಜಿಟಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು

**VAYA** ಗ್ರಾಹಕರ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಅದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಾಲಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಹತಾ ಷರತ್ತುಗಳು **RBI** ಕೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕಗಳ ಪ್ರಕಾರ

ಎಲ್ಲಾ ಕ್ಷೇತ್ರ ನೌಕರರು ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ವರದಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಕಾರಣಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು **CB** ವರದಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬಯಸಿದರೆ, ವಯಾನ್ ಅವರ ಉದ್ಯೋಗಿ ಅದನ್ನು 10 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅವನಿಗೆ ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವನು ಅದನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾನೆ

ಸರಿಯಾದ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಶೇಖರಣಾ ವಿಧಾನ

# Vaya

POWERING ASPIRATIONS

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ವಯಾ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ಕೈಪಿಡಿಗಳು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಗವಾಗಿದ್ದು, ಎಲ್ಲ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ

ಈ ನಿಯಮದ ಪ್ರಕಾರ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿರಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂವಾದವನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.ಇದು ನೌಕರರಿಗೆ ಮಾತ್ರ

ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಅವಳ ಸಂಗಾತಿಯ ಸಾವಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕನು ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಬರದಿದ್ದರೆ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ನೌಕರನಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಅನುಮತಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

**RBI** ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ವಯಾದ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನುಚಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವನಿಂದ ಕಂತು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಹೋಗುವುದಿಲ್ಲ. ಮತ್ತು ಅಥವಾ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿ ಆ ದಿನ ತನ್ನ ಮನೆಗೆ ಹೋಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕಂತು ಸಂಗ್ರಹವನ್ನು ನೌಕರರು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.ಯಾವುದೇ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಯಾವುದೇ ಬ್ಯೋಕರ್ ಸಹಾಯದಿಂದ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕಂತು ಸಂಗ್ರಹದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಡಿ.

ವಯಾ ಅವರ ಉದ್ಯೋಗಿ ಪ್ರತಿ ಕಂತು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅದು ಸಾಲದ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಾಗಿರಬಹುದು

ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿರದ ವಿಯಾನ್‌ನ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಯಾವುದೇ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಅವನು ಸಾಲವನ್ನು ವಿಯಾನ್‌ನ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮರುಹೊಂದಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಸಾಲ ಮನ್ನಾಕ್ಕೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.**EGT** ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕು|

ಕಂತು ಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಬರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಪರಿಗಣಿಸಿದಂತೆಯೇ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು. ಇದಕ್ಕಾಗಿ, ವಯಾನ್ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಕೈಪಿಡಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಯಾವುದೇ ಅನ್ಯಾಯದ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಅಂತಹ ಸಾಲವನ್ನು ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಶಾಖೆಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಸಿಗುವುದಿಲ್ಲ. ಒಂದು ಅಪವಾದವಾಗಿ, ಉದ್ಯೋಗಿ ವಂಚನೆ ಮಾಡಿದರೆ, ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ



POWERING ASPIRATIONS

ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಯಾ ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿಯಾಗಿ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡಲು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯೊಂದಿಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ **CB**, ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾರೊಂದಿಗೂ ಷೇರುಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಈ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪತ್ರವನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನೌಕರರ ಆಗಮನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಪಾಠವನ್ನು ಕಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಯಾಗೆ ಸೇರುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಅವರು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ ರೂಪಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಹಾಕಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. |

ಕಾನೂನಿನ

ಮೂಲ ತತ್ವ- ಸಾಮಾನ್ಯ ಆಡಳಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಇದರಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನೈತಿಕವಾಗಿ ಮಾಡಲು ಒತ್ತು ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ವಯಾನ್ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೌಲ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇಟ್ಟಿದ್ದು, ಆ ಮೂಲಕ ಅದರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಉನ್ನತ ಮೌಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು **RBI** ಆದರ್ಶಗಳನ್ನು ನಂಬುವ ಉನ್ನತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿದೆ

ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಮಿತಿಯ ಮೂಲಕ 1/3 ಭಾಗವು ಸ್ವತಂತ್ರ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ. ವಯಾ ಅವರ ಈ ಸಮಿತಿಯು ಯಾರ ನಿರ್ದೇಶನದ ಮೇರೆಗೆ ಸ್ವತಂತ್ರ ಖಾತೆಗಳ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ

**VAYA , ICAI** ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸುಶಿಕ್ಷಿತ ಖಾತೆ ವಿಮರ್ಶಕರ ಮೂಲಕ ಅದರ ಖಾತೆ ಪುಸ್ತಕ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಹಣಕಾಸು ವರದಿಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ

ವಯಾ ತನ್ನ ಮಂಡಳಿಯ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಅದರ ವಿವಿಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ವರದಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ನೇಮಕಾತಿ | ಪುನಃಸ್ಥಾಪನೆ



POWERING ASPIRATIONS

ಮೂಲ ತತ್ವ - ಪ್ರಯತ್ನಗಳ ಮೂಲಕ **HR** ವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಉಚಿತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ನೇಮಕಾತಿ ಅಥವಾ ನೇಮಕಾತಿ

ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸ್ವತಂತ್ರ ನೇಮಕಾತಿಯನ್ನು ನಂಬುತ್ತಾರೆ. ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಇದು ಸ್ಥಳೀಯ ಪತ್ರಿಕೆಗಳು, ತರಂಗ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು ಆಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಮತ್ತು ಪ್ರಸಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂದರ್ಶನಗಳಲ್ಲಿ ನಡೆಯುತ್ತದೆ. |

ವಯಾ ನೌಕರರ ಉಲ್ಲೇಖ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದ್ದಾರೆ. ತಕ್ಷಣ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಯಾರೊಬ್ಬರ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

**VAYA** ಅಂತಹ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ನೇಮಕಾತಿ **BC\MFI** ಅವರ ಗ್ರೇಡ್ ಅಥವಾ ಲೆವೆಲ್ ಮತ್ತು ಬಿಡುಗಡೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಹಳೆಯ ಕಾರ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಹಳೆಯ ಸಂಸ್ಥೆಯು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದಾಗ ಕೆಲವೇ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಇದು ಸಂಭವಿಸಬಹುದು.

ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಾಗಿರುವ ವಯಾದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅವರನ್ನು ಹಳೆಯ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ನೇಮಿಸಲಾನೇಮಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ

**VAYA** ಅವರ ಸರಿಯಾದ ನೇಮಕಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಸರಿಯಾದ ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ಹೊರಡುವಾಗ ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ, ಅವರು ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ, ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅವರು ದುರುಪಯೋಗಪಡಿಸಿಕೊಂಡಿಲ್ಲ. |

**VAYA** ಬೇರೆ ಯಾರೋ **MFI/BC** ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲೇಖ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ|

**VAYA** ನೌಕರನನ್ನು ಪುನಃ ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೊದಲು, ಆ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ವಿಧಾನದ ನೈತಿಕ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಭಾಗಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿವೆಯೇ ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವರು ಅಗತ್ಯ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿದ್ಧರಾಗಿದ್ದಾರೆ. |

ನೌಕರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಅವರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂತು ಸಂಗ್ರಹ ಮತ್ತು ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಗಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನೌಕರರನ್ನು ಕೇಳಬಹುದು. |

ಗ್ರಾಹಕರ ಕಲಿಕೆ

ಕೋರ್ ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ಸ್ - ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನೈತಿಕ ಮೌಲ್ಯಗಳ ಮೂಲಕ



POWERING ASPIRATIONS

**VAYA** ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಅರಿವು, ಆಯ್ಕೆ, ಆಯ್ಕೆ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಆರ್ಥಿಕ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಸ್ಥಿರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಥಿಕ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಅವರಿಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನೆರವು ನೀಡುವುದು ಇದರ ಉದ್ದೇಶ

ಗ್ರಾಹಕರ ಶಿಕ್ಷಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯು ಅವರ ಆಸಕ್ತಿ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಹಣಕಾಸು ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು **RBI** ಮತ್ತು **MFI** ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ|

ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೌಕರರಿಂದ ಲಭ್ಯವಾಗಲಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಜಿಟಿ, ಸಾಲ ವಿತರಣೆ, ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಯಂತಹ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ವಯಾನ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಲ್ಲಿ

ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚು ಗಮನಹರಿಸುವ ಅವಶ್ಯಕತೆಯಿದೆ, ಇದರಿಂದ ಅವರು ವಯಾನ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ವಯಾ ಅವರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು |

ಉತ್ಪನ್ನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯಾರು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿದ್ದಾರೆಂಬುದನ್ನು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳಿದಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಯಾವಾಗಲೂ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ವಯಾದ ವಿವಿಧ ಇಲಾಖೆಗಳು ಮಾಡುತ್ತವೆ.

### ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆ

ಮೂಲಭೂತ ತತ್ವ - ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಅವರ ಆಸ್ತಿಯಾಗಿದೆ ಎಂದು ಅವರು ನಂಬುತ್ತಾರೆ, ಅವರು ವ್ಯವಹಾರ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಯಾರಿಗಾದರೂ ರವಾನಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಈ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ವಯಾ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಬದ್ಧನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ. |

**VAYA** ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯಲು, ಈ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು |

ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ

**VAYA** ವೈಯಕ್ತಿಕ, ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ.ವಿಯಾ ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್, **CB** ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಳಸಿದರೆ, ಅದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ |

# Vaya

POWERING ASPIRATIONS

ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಚಿತ್ರವನ್ನು ವಯಾ ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿನಿಮಯಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸಿದರೆ, ಅದರ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ, ರೆಜಿಸ್ಟ್ರಾರ್‌ಗಳು, ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಅಲ್ಲಿ ಮಾನ್ಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮಾತ್ರ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು.

ಅಂತೆಯೇ, ಡಿಜಿಟಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹವಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ರಕ್ಷಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಫೈರ್‌ವಾಲ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಎನ್‌ಕ್ರಿಪ್ಷನ್ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. |

ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ವಿಧಾನ

ಮೂಲಭೂತ ತತ್ವ- ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ವಯಾ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. |

**VAYA** ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಾಂಪ್ಟ್ ದೋಷನಿವಾರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ |

ವಯಾ ಸಿಪಿ 06 ಎಂಬ ಬೋರ್ಡ್- ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯ ನಿಯಂತ್ರಣ, ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಇದು ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು, ಸಮಯ ಮಿತಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. |

**VAYA** ಈ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರದಡಿಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಯನ್ನು ವಿವಿಧ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಪರಿಹರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮತ್ತು ಅಸಹಜ ಸ್ಥಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಸಮಯದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿದೆ |

**VAYA** ಗ್ರಾಹಕನು ಯಾವ ರೋಗನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು **BC** ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸಾಧಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿದಿದ್ದಾನೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಯ ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು? |

**VAYA** ಈ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಒಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆ ಅಥವಾ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತಾರೆ. ಆ ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ |





POWERING ASPIRATIONS

ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ಸಲಹೆ ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನೌಕರರು ಗಮನಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು ಅದರ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುತ್ತದೆ. |

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸಲಹೆಗಳು / ಸಮಸ್ಯೆಗಳು / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅದರ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ದಾಖಲಾತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುವುದು, ಇದನ್ನು ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರು ಅಥವಾ ಉದ್ಯಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. |

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅದು ಅವರ ತೃಪ್ತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮುಚ್ಚಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಈ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಈ ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ |

**Anexure1:**

**CODE of CONDUCT**

**Vaya** ಉದ್ಯೋಗಿಯಾಗಿ, ನಾನು \_\_\_\_\_ (ಹೆಸರು ) ನೌಕರರ ಐಡಿ \_\_\_\_\_, ನನ್ನ ಕೆಲಸಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ನಾನು ಒಪ್ಪುತ್ತೇನೆ |

ಉಡುಪು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ನಾನು ಎಲ್ಲ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸರಿಯಾದ ಉಡುಪಿನಲ್ಲಿರುತ್ತೇನೆ ಮತ್ತು ನಾನು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಒಯ್ಯುತ್ತೇನೆ. ಪ್ರಯಾಣ ಮಾಡುವಾಗ ನಾನು ಯಾವಾಗಲೂ ಹೆಲ್ಮೆಟ್ ಬಳಸುತ್ತೇನೆ |

ಜಾತಿ, ಧರ್ಮ ಮತ್ತು ಪ್ರದೇಶದ ಪ್ರಕಾರ ನಾನು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಸಮಾನ ಗೌರವವನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇನೆ. ಅವರ ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಬಹುದು |

ನಾನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತೇನೆ. ನಾನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನಿಜವಾದ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸುತ್ತೇನೆ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಸಾಲವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪುನರುಕ್ತಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ತುಂಬುವುದನ್ನು ನಾನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತೇನೆ

# Vaya

POWERING ASPIRATIONS

ಸಾಲ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಅವರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ನಾನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಲಾಭ ಅಥವಾ ಸಹಕಾರವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಇತರ ಸಹಕಾರವನ್ನು ನಾನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

**RBI** ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗುರುತು, ವಯಸ್ಸು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸದ ಪುರಾವೆಗಾಗಿ ಮಾತ್ರ ನಾನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತೇನೆ. ಕಂಪನಿಯ ಅಗತ್ಯ ಅಥವಾ ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ನಾನು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡುತ್ತೇನೆ.

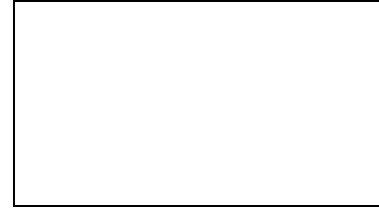
**RBI** ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶನದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುತ್ತೇನೆ. ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇನೆ.

ನಾನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ನಿಂದನೀಯ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ. |

ಮನೆ ಸಮೀಕ್ಷೆಗಳು, **LUC**, ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಮಾಡಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ನಾನು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಮನೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವಿವೇಕದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಮರಣದಂಡನೆ ಅಥವಾ ಮರಣದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಾನು ಭೇಟಿ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ನಾನು ದೋಷ ನಿವಾರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸಬೇಕಾದ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತೇನೆ

ಈ ನಿಯಮಗಳು ನನ್ನನ್ನು ಬಂಧಿಸುತ್ತಿವೆ ಎಂದು ನನಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಮುರಿಯಲು, ನನ್ನ ವಿರುದ್ಧ ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಅಥವಾ ನನ್ನನ್ನು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವಜಾ ಮಾಡಬಹುದು



ನೌಕರರ ಸಹಿ

ನೌಕರರ ಹೆಸರು		ನೌಕರರ ಬಡಿ	
ಸ್ಥಳ		ದಿನಾಂಕ	