

GILADA FINANCE AND INVESTMENTS LIMITED

FAIR PRACTICE CODE

INTRODUCTION

Reserve Bank of India (RBI) has prescribed guidelines on Fair Practices for all Non-Banking Financial Companies (NBFCs) on the Basis of which Fair Practices code (FPC) shall be put in place by NBFCs. The Fair Practice Code of the Company has been prepared in accordance with the RBI master directions/ circulars / notifications to the extent applicable.

BACKGROUND

Gilada Finance and Investments Limited is incorporated under the Companies act, 1956 and is registered with RBI as a Primary Dealer. The Company is required to be registered with RBI under Section 45 IA of Reserve Bank of India Act, 1934 as a non-deposit taking non-systemically important, Base Layer NBFC (NBFC-ND).

OBJECTIVES OF THE POLICY

- Develop a comprehensive Fair Practices Code to adopt guidelines provided by the regulator and self-regulatory organizations.
- Formulate operating guidelines for implementation of Fair Practices Code in an effective manner.
- Disseminate the policy guidelines in an effective manner to all stakeholders in general.
- Review & reinforcement mechanism to ensure high level of adherence to Fair Practices Code.
- Mechanism for constantly receiving feedback/grievances from group companies in order to improve the implementation of Fair Practices Code.

GILADA FINANCE & INVESTMENT LIMITED (GFIL)

Gilada Finance and Investments Ltd (GFIL) is a non-banking financial company managed by Mr. Rajgopal Gilada, Managing director of the Company. The promoters have vast experience in the field of finance that gives them the necessary edge in the market. The Board of Directors and the management team are responsible for implementing the fair practices hereinafter detailed, and also to ensure that its operations reflects its strong commitments to all the stakeholders for offering in a fair and equitable manner.

APPLICATION FOR LOANS & THEIR PROCESSING:

- I. All communications to borrowers(s) should be in the vernacular language besides being in English to enable clear understanding by the applicants/borrower(s).



- II. Loan application form should include necessary information which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs can be made and informed decision can be taken by the borrower. The loan application form may indicate the documents required to be submitted with the application form.
- III. Company shall acknowledge receipt of all loan applications. The time frame within which loan applications will be disposed should also be indicated in the acknowledgement.

1. LOAN APPRAISAL AND TERMS & CONDITIONS:

- I. **Company** should convey to the borrower in writing in the vernacular language as understood by the borrower by means of sanction letter or otherwise, as amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including annualized rate of interest and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by borrower on its record. Company shall also mention the penal interest chargeable for the repayment in bold in the loan agreement.

Not furnishing a copy of the loan agreement or enclosure quoted in the loan agreement is an unfair practice, which could lead to disputes between the company and the borrower with regard to the terms and conditions on which the loan is granted.

The dealing manager/officer is, therefore, advised to furnish a copy of the loan agreement preferably in the vernacular language as understood by the borrower along with a copy of each of all enclosures quoted in the loan agreement to all the borrowers at the time of sanction/ disbursement of loans.

2. DISBURSMENT OF LOANS INCLUDING CHANGES IN TERMS AND CONDITIONS:

- I. **Company** should give notice to the borrower in the vernacular language as understood by the borrower of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayments charges etc. Company should also ensure that changes in interest rates and charges are effected only prospectively. A suitable condition in this regard should be incorporated in the loan agreement.
- II. Decision to recall/ accelerate payment or performance under the agreement should be in consonance with the loan agreement.
- III. The company should release all securities on repayment of all dues or on realisation of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim the company may have against the borrower. If such right of set off is to be exercised, the borrower shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and conditions under which company is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/ paid.

3. GENERAL:

- I. Company should refrain from interference in the affairs of the borrower except for purposes provided in the terms and conditions of loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the lender).



- II. In case of receipt of request from borrower for transfer of borrower account, the consent of otherwise i.e., objection of the Company if any, should be conveyed within 21 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.
- III. In the matter of recovery of loans, the company should not resort to undue harassment viz. persistently bothering the borrower at odd hours, use of muscle power for recovery of loans etc. the company shall ensure that the staff are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner and refrain from rude behaviour.

4. GRIEVANCE REDRESSAL POLICY ("GRP")

The Company shall lay down appropriate grievance redressal mechanism within the organization which will ensure that all disputes arising out of Company functionaries are heard and disposed of at least with the next higher level. Company shall display the (i) name and contact details (telephone/mobile numbers and email addresses) of the 'Grievance Redressal Officer' who can be approached by the public for resolution of complaints against the Company. If the complaint / dispute is not redressed within a period of one month, an appeal may be made to the Officer-in-Charge of the Regional Office of DNBS of RBI (with complete contact details), under whose jurisdiction the registered office of Company falls.

A copy of the FPC & GRP shall be put up on Company website for the information of various stakeholders. This policy on FPC and the functioning of the grievances redressal mechanism at various levels of management shall be reviewed and placed before the Board on an annual basis for their review and approval.

For Gilada Finance and Investments Limited


Rajgopal Gilada
Managing Director
(DIN: 00307829)



ಗಿಲಾಡಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ಪರಿಚಯ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (NBFCs) ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್‌ಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ, ಅದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ NBFC ಗಳು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತವೆ. ಕಂಪನಿಯ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು / ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು / ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಹಿನ್ನೆಲೆ

ಗಿಲಾಡಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯಿದೆ, 1956 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು RBI ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಡೀಲರ್ ಆಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಕ್ಟ್, 1934 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 45 IA ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಮುಖ್ಯವಲ್ಲದ, ಬೇಸ್ ಲೇಯರ್ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎನ್‌ಡಿ) ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ರೇವಣಿ ರಹಿತವಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

- ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ-ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಮಗ್ರ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿ.
- ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಲು ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿ.
- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರಿಗೆ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿ.
- ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಮರ್ಶೆ ಮತ್ತು ಬಲವರ್ಧನೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.
- ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳಿಂದ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.

ಗಿಲಾಡಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ & ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (GFIL)

ಗಿಲಾಡಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (GFIL) ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರಾದ ಶ್ರೀ ರಾಜಗೋಪಾಲ್ ಗಿಲಾಡಾ ಅವರು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ. ಪ್ರವರ್ತಕರು ಹಣಕಾಸು ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಅಪಾರ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ, ಅದು ಅವರಿಗೆ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಾದ ಅಂಶವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡವು ಮುಂದೆ ವಿವರಿಸಿದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಾನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ ಅದರ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.

ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ:

- I. ಅರ್ಜಿದಾರರು/ಸಾಲಗಾರರಿಂದ (ರು) ಸ್ವಷ್ಟ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ(ರು) ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿರಬೇಕು ಜೊತೆಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- II. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ NBFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
- III. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

1. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

- I. **ಕಂಪನಿಯು** ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅದರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು. ಕಂಪನಿ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಆವರಣವು ಅನ್ಯಾಯದ ಅಭ್ಯಾಸವಾಗಿದೆ, ಇದು ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ವಿವಾದಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

ಆದ್ದರಿಂದ ಡೀಲಿಂಗ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್/ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ನಕಲನ್ನು ಈ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ.

2. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:

- I. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು . ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಬೇಕು.
- II. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- III. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ಸಾಮಾನ್ಯ:

- I. ಕಂಪನಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದಿಂದ ದೂರವಿರಬೇಕು (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು, ಸಾಲದಾತರ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲ).
- II. ಸಾಲಗಾರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- III. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು. ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯಿಂದ ದೂರವಿರಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ ("GRP")

ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹಾಕುತ್ತದೆ , ಅದು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಗಳನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಹಂತದೊಂದಿಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ 'ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ'ಯ (i) ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಗಳು) ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ . ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, RBI ಯ DNBS ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ (ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅವರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಬೀಳುತ್ತದೆ.

FPC ಮತ್ತು GRP ಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ. FPC ಮೇಲಿನ ಈ ನೀತಿ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಗಾಗಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗಿಲಾಡಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ಗಾಗಿ

ರಾಜಗೋಪಾಲ್ ಗಿಲಾಡ
ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕ
(DIN: 00307829)