

**ನವಿ ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ನ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್**

| | |
|-----------------------------------|--|
| ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ | FPC/6/2026-27 |
| ನೀತಿಯನ್ನು ಮೂಲತಃ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ | ಮಾರ್ಚ್ 14, 2016 |
| ನೀತಿಯ ತಿದ್ದುಪಡಿ ದಿನಾಂಕ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 16, 2024 2. ಡಿಸೆಂಬರ್ 30, 2024 3. ಫೆಬ್ರವರಿ 28, 2025 4. ಆಗಸ್ಟ್ 11, 2025 5. ಮೇ 27, 2026 |
| ನೀತಿಯ ಮಾಲೀಕರು | ಚೀಫ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಆಫೀಸರ್ |
| ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು | ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ |
| ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಅವಧಿ | ವಾರ್ಷಿಕ |

| ಪರಿಶೀಲನೆ/ತಿದ್ದುಪಡಿ ದಿನಾಂಕ | ವಿವರಗಳು | ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದಿನಾಂಕ |
|---------------------------|--|---------------------------------------|
| ಡಿಸೆಂಬರ್ 30, 2024 | 2023ರ ಮಾರ್ಚ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಟ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಶನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಧ್ಯಾಯ VII ರಲ್ಲಿನ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ ಹಾಗೂ FY2023-24 ರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಗಮನಾರ್ಹತೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ. | ಡಿಸೆಂಬರ್ 29, 2025 ಕ್ಕಿಂತ ನಂತರವಾಗಬಾರದು |
| ಫೆಬ್ರವರಿ 28, 2025 | ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಲೋನ್ ಉತ್ಪನ್ನದ ಪರಿಚಯದ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು. | ಡಿಸೆಂಬರ್ 29, 2025 ಕ್ಕಿಂತ ನಂತರವಾಗಬಾರದು |
| ಆಗಸ್ಟ್ 11, 2025 | ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲೋನ್ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು | ಡಿಸೆಂಬರ್ 29, 2025 ಕ್ಕಿಂತ ನಂತರವಾಗಬಾರದು |

| | | |
|-------------|--|---------------------------------|
| | ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಂಹಿತೆಗೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು. | |
| ಮೇ 27, 2026 | ಸಂಹಿತೆಯ ನಿಯಮಿತ ಪರಿಶೀಲನೆ ಹಾಗೂ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನೀಸ್ - ರೆಸ್ಪಾನ್ಸಿಬಲ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕಂಡಕ್ಟ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಅನ್ವಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ಹಾಗೂ FY 2024-25 ರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಗಮನಾರ್ಹತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು. | ಮೇ 26, 2027 ಕ್ಕಿಂತ ನಂತರವಾಗಬಾರದು |

ವಿಷಯ ಸೂಚಿ

| | |
|---|----|
| 1. ಹಿನ್ನೆಲೆ | 1 |
| 2. ಉದ್ದೇಶ | 1 |
| 3. ಬದ್ಧತೆಗಳು | 1 |
| 4. ಅನ್ವಯತೆ | 2 |
| 5. ಲೋನ್ ಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ | 2 |
| 7. ಲೋನ್ ಗಳ ವಿತರಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು | 3 |
| 8. ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಧಾನಗಳು | 5 |
| 9. ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ಜವಾಬ್ದಾರಿ | 6 |
| 10. ದೂರು ನಿವಾರಣೆ | 6 |
| 11. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಸಂವಹನದ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ | 6 |
| 12. ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿ ಮತ್ತು ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು | 6 |
| 13. ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿಹೀನವಾಗಿ ಸವಾಲಿನಲ್ಲಿರುವವರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು | 8 |
| 14. ಕಂಪನಿಯ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೇಲ್ಸ್ ಏಜೆಂಟ್ ("DSA") / ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್ ("DMA") / ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು | 8 |
| 15. ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಿ | 9 |
| 16. ಆಚಾರ ಸಂಹಿತೆ | 10 |
| 17. ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ತಿದ್ದುಪಡಿ | 10 |
| 18. ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನ | 10 |

1. ಹಿನ್ನೆಲೆ

- 1.1. ನವಿ ಫಿನ್ಸರ್ವ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಒಂದು ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಅಂಡ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಂಪನಿ ("NBFC-ICC") ಆಗಿದ್ದು, ಪ್ರಸ್ತುತ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("RBI") ಯ ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ ರಚನೆಯ ಮಧ್ಯಮ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾನ ಪಡೆದಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಸ್ತುತ ಹೋಮ್ ಲೋನ್ ಗಳು, ಆಸ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಲೋನ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಪರ್ಸನಲ್ ಲೋನ್ ಗಳು (ಒಟ್ಟಾಗಿ "ಲೋನ್ ಗಳು") ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಲೋನ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ("ಗ್ರಾಹಕ(ರು)" / "ಸಾಲಗಾರ(ರು)") ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- 1.2. ಕಂಪನಿಯು RBI (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ರೆಸ್ಪಾನ್ಸಿಬಲ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕಂಡಕ್ಟ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ("ರೆಸ್ಪಾನ್ಸಿಬಲ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕಂಡಕ್ಟ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು") ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ("ಸಂಹಿತೆ" ಅಥವಾ "FPC") ಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಲೋನ್ ಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಮೇಲಿನ ಕಂಪನಿಯ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುವಂತೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶ

- 2.1. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ:
 - (a) ಮೂಲಭೂತ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ನೈತಿಕ, ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
 - (b) ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಾಗೂ ಗೌರವಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
 - (c) ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಲೋನ್ ಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಾವಳಿ ಮತ್ತು ಈ ಸಂಹಿತೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು; ಮತ್ತು
 - (d) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿವಾರಣೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದು.

3. ಬದ್ಧತೆಗಳು

- 3.1. ಹಣಕಾಸು ಸೇವಾ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಯುಕ್ತಿಯುತವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
- 3.2. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಲೋನ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಯಾವುದೇ ಗೊಂದಲವಿಲ್ಲದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

- 3.3. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ತೃತೀಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು, ಹೊರತು (a) ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಕರು ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್‌ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ; ಅಥವಾ (b) ಕಂಪನಿಯ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದಲ್ಲಿ.
- 3.4. ಕಂಪನಿಯು ಜಾತಿ, ವರ್ಣ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಭೇದಭಾವ ತೋರಬಾರದು.

4. **ಅನ್ವಯತೆ**

ಈ ಸಂಹಿತೆ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ನೌಕರರು ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

5. **ಲೋನ್ ಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ**

- 5.1. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ, ಅದರ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳು, ಡಿಜಿಟಲ್ ಪಾಲುದಾರರು ಅಥವಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಮತಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ಲೋನ್ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಲೋನ್ ಅರ್ಜಿಗಳ ಮೂಲಕ (ಹೋಮ್ ಲೋನ್ ಅಥವಾ ಆಸ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಲೋನ್ ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ) ಅಥವಾ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು.
- 5.2. ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವನು/ಅವಳು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗೆ ನಡೆಯುವ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳೂ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಶ್ರೇಷ್ಠ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.
- 5.3. ಲೋನ್ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪ್ರಭಾವಿಸುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಇತರ ಸಾಲದಾತರು ನೀಡುವ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳಿದ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಲೋನ್ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನೂ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- 5.4. ಎಲ್ಲಾ ಲೋನ್ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಅಂಗೀಕಾರ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ರೂಪಿಸಬೇಕು. ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ, ಲೋನ್ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಯಾವ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದನ್ನೂ ಆ ಅಂಗೀಕಾರದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- (a) ಲೋನ್ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲೇ ಕಂಪನಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಹಕ್ಕಿರುತ್ತದೆ.
- (b) ಲೋನ್ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಹಾಗೂ ಅದರ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ (ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು

ಅದರ ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಫೀ, ಲೋನ್ ಅವಧಿ, ಸಮಪಾಲು ಮಾಸಿಕ ಕಂತು (EMI), ಅನ್ವಯಿಸುವ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ (ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಆ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಲೋನ್ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ, ತಿರಸ್ಕಾರದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

- (c) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಬಂದ ಲೋನ್ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪವನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಇಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರಬೇಕು.
- (d) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮುಂಚಿತ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು. ಮೇಲ್ಕಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

6. ಲೋನ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು / ನಿಯಮಗಳು

6.1. ಲೋನ್ ಅರ್ಜಿಗಳು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ.

- (a) **ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ 'ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ' ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.** ಇದಲ್ಲದೆ, ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- (b) ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಲೋನ್ ವಿತರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುವುದು. ಅರ್ಜಿದಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ / ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.
- (c) ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಲಗ್ನ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ, ಲೋನ್ ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ / ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.

7. ಲೋನ್ ಗಳ ವಿತರಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

- 7.1. ಅನ್ವಯಿಸುವ RBI ನಿಯಮಾವಳಿಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಮಾನಕೀಕೃತ ಮಾದರಿಯ ಪ್ರಕಾರ, ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ತಿಳಿದ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯವಾಗುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಭವಿಷ್ಯದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ KFS ಒದಗಿಸಬೇಕು. KFS ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ರಚಿಸಬೇಕು. KFS ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವುದಾಗಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಾಲಿಸಿಗಳು KFS ನೀಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಅದರ ವಿಷಯಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯತೆಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು.
- 7.2. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು. ಈ ಸಂಬಂಧ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ ಸೇರಿಸಿದೆ.
- 7.3. ಒಪ್ಪಂದದಡಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವು ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- 7.4. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು, ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು, ಕಂಪನಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಇರುವ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಕ್ಕು, ಲಿಯನ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಸಮನ್ವಯಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಂತೆ. ಅಂತಹ ಸಮನ್ವಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬಳಸಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಉಳಿದಿರುವ ದಾವೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾವೆ ಪರಿಹಾರವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸುವ ಹಕ್ಕು ಇರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣದ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು.
- 7.5. ಹೋಮ್ ಲೋನ್ ಗಳು / ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಲೋನ್ ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ
- (a) ಲೋನ್ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ನಿವಾರಣೆಯ ನಂತರ 30 (ಮೂವತ್ತು) ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕು.
- (b) ಲೋನ್ ಗಾರರಿಗೆ, ತಮ್ಮ ಇಚ್ಛೆಯಂತೆ, ಮೂಲ ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಲೋನ್ ಖಾತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- (c) ಮೂಲ ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಲೋನ್ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.
- (d) ಏಕೈಕ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದಂತಹ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು, ಮೂಲ ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನು ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ರೂಪಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಅಂತಹ ವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗಿರಬೇಕು.

(e) ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ

- (i) ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ನಿವಾರಣೆಯ ನಂತರ 30 (ಮೂವತ್ತು) ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿಳಂಬದಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿ ಕಚೇರಿಗೆ ಚಾರ್ಜ್ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಆ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ವಿಳಂಬವು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉಂಟಾದರೆ, ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ INR 5,000 (ಭಾರತೀಯ ರೂಪಾಯಿ ಐದು ಸಾವಿರ ಮಾತ್ರ) ದರದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಬೇಕು.
- (ii) ಮೂಲ ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಕಳೆದುಹೋದರೆ / ಹಾನಿಗೊಳಗಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದರ ಡುಪ್ಲಿಕೇಟ್ / ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ ಮೇಲಿನ ಉಪವಿಧಿ (i) ಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನೂ ಪಾವತಿಸಬೇಕು. ಆದರೆ, ಇಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ 30 (ಮೂವತ್ತು) ದಿನಗಳ ಅವಧಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ವಿಳಂಬದ ದಂಡವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ ಒಟ್ಟು 60 (ಅರವತ್ತು) ದಿನಗಳ ನಂತರ).
- (iii) ಈ ಸಂಹಿತೆಯಡಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು, ಅನ್ವಯಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಿನಡಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಇತರ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಾನಿ ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

7.6. ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರ ಲೋನ್ ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಮರುನಿಗದಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿ ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗಿರಬೇಕು.

8. ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಧಾನಗಳು

- 8.1. ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಹಿಂದೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯು ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ), ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- 8.2. ಲೋನ್ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಾರದು; ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಕಾಡುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಿಗೆ ಬಲಪ್ರಯೋಗ ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನೌಕರರು / ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷದ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ ವರ್ತಿಸದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು. ಇದಕ್ಕಾಗಿ ನೌಕರರು / ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಬೇಕು.
- 8.3. ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆಯವರಿದ್ದರೂ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ, ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಚಾರ್ಜ್‌ಸ್ / ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು.

9. ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- 9.1. ಕಂಪನಿಯ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಹಂತದಲ್ಲಿ ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 9.2. ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ಅರ್ಧವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ನಿರ್ವಹಣಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ಇಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿವರ್ಷ ಅಕ್ಟೋಬರ್ ಮತ್ತು ಮೇ ತಿಂಗಳಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ (IA) ಇಲಾಖೆ ನಡೆಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಸಮಗ್ರ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಆಡಿಟ್ ಕಮಿಟಿ ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

10. ದೂರು ನಿವಾರಣೆ

- 10.1. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ, ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ / ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು:
- (a) ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ದೂರು ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಹಾಗೂ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ).
- (b) ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಒಂದು (1) ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ನೇಮಿಸಿದ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್‌ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರುಗಳನ್ನು ಅಂಚೆ ಮೂಲಕವೂ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ನಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿತವಾಗಿರುವ 'ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ಸ್ಟಾ ರಿಸೀಟ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್' ಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
- 10.2. ಕಂಪನಿಯ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು, ಇದು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗೊಳಪಡಬಹುದು, ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

11. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್ ಸಂವಹನದ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಿವಿಧ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಪಕ್ಷಗಳ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

12. ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿ ಮತ್ತು ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು

- 12.1. ಬಡ್ಡಿದರದ ಪ್ರಮಾಣ, ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಹಾಗೂ ವಿಭಿನ್ನ ವರ್ಗದ ಲೋನ್ ಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರತಮ್ಯದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಲೋನ್ ಗಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಹಾಗೂ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- 12.2. ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾದಾಗಲೆಲ್ಲ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.

12.3. ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಲೋನ್ ಗಾರರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅರಿವು ಇರಲಿದೆ.

12.4. ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿವರಗಳು, ಆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಯಾವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದು, ಮತ್ತು ವಿತರಣಾ / ಮರುಪಾವತಿ ದಿನಾಂಕದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅನುಪಾತಿಕ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

12.5. ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು:

(a) ಸಾಲಗಾರರು ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸುವ 'ದಂಡಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಬಾರದು. ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಮೂಲಧನೀಕರಣ ಇರಬಾರದು, ಅಂದರೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸಬಾರದು. ಆದರೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂಯುಕ್ತೀಕರಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು ಪಾವತಿಸದ ಬಡ್ಡಿ (ಪಾವತಿಸದ ಸಮಪಾಲು ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು ("EMI") ಸೇರಿದಂತೆ) ಮೇಲೆ ಪರಿಹಾರ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಒಪ್ಪಂದಿತ ಬಡ್ಡಿದರದಂತೆ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಬಹುದು, ದಂಡಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿದರದಂತೆ ಅಲ್ಲ.

(i) ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಾಲಿಸಿ ಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವು ಪ್ರತಿ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿರಬಹುದು.

(ii) ಲೋನ್ ಗಾರರಿಂದ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಆಗುವುದು ಕೂಡ ಲೋನ್ ಮರುಪಾವತಿ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳ ಪಾಲನೆಯ ಕೊರತೆಯೊಂದು ರೂಪವಾಗಿದ್ದು, ಅಂತಹ ಡಿಫಾಲ್ಟ್‌ಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ದಂಡವು ಕೇವಲ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ರೂಪದಲ್ಲೇ ಇರಬೇಕು, ದಂಡಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿಯ ರೂಪದಲ್ಲಲ್ಲ. ಇಂತಹ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು ಯುಕ್ತಿಯುತವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಭೇದಭಾವವಿಲ್ಲದೆ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲಷ್ಟೇ ವಿಧಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೂಲಧನೀಕರಣ ಇರದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು, ಅಂದರೆ ಅವುಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸಬಾರದು.

(iii) ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿಯಿರುವ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲಿನ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ / ಹೊಸ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

(b) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಸೇರಿಸಬಾರದು ಮತ್ತು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅಕ್ಷರ ಹಾಗೂ ಆತ್ಮ ಎರಡಕ್ಕೂ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.

- (c) ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯು ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.
- (d) ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಯುಕ್ತಿಯುತವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಲೋನ್ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಭೇದಭಾವವಿಲ್ಲದೆ ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- (e) ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ ಮತ್ತು KFS ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ ದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಕೇವಲ ಉಲ್ಲೇಖ ನೀಡುವುದರಿಂದ ಸಾಕಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- (f) ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವ ಕುರಿತು ಲೋನ್ ಗಾರರಿಗೆ ನೆನಪು ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವಾಗ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಿದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲೂ ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- (g) ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಹೊಸ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ನವೀಕರಣ ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.
- (h) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ವಿಪತ್ತು ಘೋಷಿಸಲಾದ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳಲ್ಲಿ ವಿನಾಯಿತಿ / ಕಡಿತದಂತಹ ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಗರಿಷ್ಠ 1 (ಒಂದು) ವರ್ಷದವರೆಗೆ ಒದಗಿಸಬಹುದು.

13. ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿಹೀನವಾಗಿ ಸವಾಲಿನಲ್ಲಿರುವವರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿಹೀನವಾಗಿ ಸವಾಲಿನಲ್ಲಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಭೇದಭಾವ ತೋರಬಾರದು. ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಮೂಲಕ ಖಾತರಿಪಡಿಸಲಾದ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಸೂಕ್ತ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಹಂತದ ನೌಕರರಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು. ಜೊತೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಸ್ಥಾಪಿಸಿರುವ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಡಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.

14. ಕಂಪನಿಯ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೇಲ್ಸ್ ಏಜೆಂಟ್ ("DSA") / ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್ ("DMA") / ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

- 14.1. ಕಂಪನಿಯು DSA / DMA ಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಿರುವ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಡಿಎಸ್‌ಎ / ಡಿಎಂಎಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಕಂಪನಿಯ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ

ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಡೆಟ್ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

- 14.2. DSA / DMA / ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ಗಳು ತಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಸಂವೇದನಾಶೀಲತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸರಿಯಾದ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿರುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಕರೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ, ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸರಿಯಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ.
- 14.3. DSAs / DMAs ರೂಪಿಸಿರುವ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಡಿಎಸ್‌ಎ / ಡಿಎಂಎಗಳಿಂದ ಲಿಖಿತ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಡೆಟ್ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಧಕ್ಕೆಯಾಗುವಂತಹ ಯಾವುದೇ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳದಿರುವುದು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾಗಿದೆ.
- 14.4. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ಗಳು ಲೋನ್ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ವಾಚಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡದಂತೆ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು. ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು, ಪರಿಚಯದವರು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಗೌಪ್ಯತೆಯಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದು, ಮೊಬೈಲ್ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಜಾಲತಾಣಗಳ ಮೂಲಕ ಅನರ್ಹ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಬೆದರಿಕೆಯ ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಗೆ ಮೊದಲು ಹಾಗೂ ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಬಾಕಿ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು, ತಪ್ಪು ಅಥವಾ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- 14.5. ಕಂಪನಿಯು:
- (a) ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ DoT ನಿಂದ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳಾಗಿ ಮಾನ್ಯ ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಹೊಂದಿರದ DSA / DMA ಗಳನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಬಾರದು; ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಚಾರ / ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಟೆಲಿಕಾಂ ರೆಗ್ಯುಲೇಟರಿ ಅಥಾರಿಟಿ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("TRAI") ಹೊರಡಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನೋಂದಾಯಿತ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ನೇಮಕ ಮಾಡಬೇಕು;
 - (b) ಕಂಪನಿಯು ನೇಮಕ ಮಾಡಿರುವ DSA / DMA ಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಹಾಗೂ ಅವರು ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಕರೆಗಳಿಗೆ ಬಳಸುವ ನೋಂದಾಯಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು TRAI ಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು; ಮತ್ತು
 - (c) ಪ್ರಸ್ತುತ ತಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು DoT ಯಲ್ಲಿ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.

15. ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಿ

ಕಂಪನಿಯ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ

ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಕಂಪನಿಯ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಡೆಯುವಿ ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

16. ಆಚಾರ ಸಂಹಿತೆ

- 16.1. ವಿಮಾ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವ ಆಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯು ಭಾರತ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಹೊರಡಿಸಿರುವ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿಯಂತ್ರಿತವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.
- 16.2. ಜೊತೆಗೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗೊಳಗಾಗುವ ಸಾಲ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ಮತ್ತು ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಗಳ ಆಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.

17. ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ತಿದ್ದುಪಡಿ

- 17.1. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಪಡಿಸಬಹುದು. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.
- 17.2. ಮೇಲ್ಕಂಡುದಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಾವಳಿ, ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ (ಯಾವುದೇ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನಿನ ರದ್ದುಪಡಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಇತರೆ ಕಾರಣಗಳಿಂದ) ಅಥವಾ ಅದರ ಕುರಿತು ಯಾವುದೇ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣದ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಚೀಫ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಆಫೀಸರ್ ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಬಹುದು. ಚೀಫ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಆಫೀಸರ್ ಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಇಂತಹ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು, ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದಿನ ತಕ್ಷಣದ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಯ ದೃಢೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ಮಂಡಿಸಬೇಕು.
- 17.3. ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದೊಂದಿಗೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಣಗಳು, ವಿಧಿಗಳು ಅಥವಾ ಅವುಗಳ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು ಅಥವಾ ಹೊಸ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನು ಜಾರಿಯಾದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ಉಂಟಾದರೆ, ಅಂತಹ ಕಾನೂನು, ವಿಧಿ, ನಿಯಮ, ನಿಯಂತ್ರಣ ಅಥವಾ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿರುವ ವಿಧಾನದ ಪ್ರಾವಧಾನಗಳು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಮೇಲೆ ಮೇಲುಗೈ ಸಾಧಿಸುತ್ತವೆ.

18. ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನ

ಕೆಳಗಿನ ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ, ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ಆಡೀಟ್ ಕಮಿಟಿ, ಚೀಫ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಆಫೀಸರ್ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು, ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಿತಿ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಥವಾ ಇಲಾಖೆಗೆ ಕಾನೂನಿನಡಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಚಾರ್ಟರ್ ದಾಖಲೆಗಳಡಿ ಇರುವ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿವೆ:

| | |
|------------------|----------------------------------|
| ನಿರ್ದೇಶಕರ | • ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಇಲಾಖೆಯಿಂದ |
|------------------|----------------------------------|

| | |
|--|--|
| <p>ಮಂಡಳಿಯ ಆಡಿಟ್ ಕಮಿಟಿ</p> | <p>ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಅನುಸರಣೆ ವರದಿಯನ್ನು ಅರ್ಥವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು.</p> |
| <p>ಚೀಫ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಆಫೀಸರ್</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ವಿಭಾಗ 12.2 ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಹಿತೆಯ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುವುದು, ನಂತರ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ದೃಢೀಕರಣಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಂತೆ. |
| <p>ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಇಲಾಖೆ</p> | <ul style="list-style-type: none"> • ಪ್ರತಿ ವರ್ಷದ ಮೇ ಮತ್ತು ಅಕ್ಟೋಬರ್ ತಿಂಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಸಂಹಿತೆ ಅನುಸರಣೆ ಕುರಿತ ಅರ್ಥವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸುವುದು; ಮತ್ತು • ನಡೆಸಿದ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವರದಿಯನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ಆಡಿಟ್ ಕಮಿಟಿ ಗೆ ಮತ್ತು ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು. |