ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆ

ಆವೃತ್ತಿ	ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ನೀತಿ ಮಾಲೀಕ	ನೀತಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು
2.0	15.05.2026	ಅನುಸರಣೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಗಗಳು ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಪರಿಕರಗಳು, ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬೇರಾವುದೇ ವಿಧಾದಲ್ಲಿ ಕೊಡಮಾಡಲ್ಪಡುವ ಸೇವೆಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾರಥಿ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನಿಂದ ಕೊಡಮಾಡಲ್ಪಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದಿನಾಂಕ 28 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2026 ರಂದು ತನ್ನ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2006-07/138 DNBS (PD) CC No.80/03.10.042/2005-06 (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ನವೀಕರಿಸಿದಂತೆ) ಮೂಲಕ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾದ ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪೆನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯಾಪಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿಬಂಧನೆಗಳು 2025 ರಲ್ಲಿ ಸಂಯೋಜಿಸಿದಂತೆ (ಇನ್ನುಮುಂದೆ ಇಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯಾಪಾರ ನಡವಳಿಕೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಸಾರಥಿ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಸಾರಥಿ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಅಥವಾ ಕಂಪೆನಿ) ತನ್ನ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ವ್ಯವಹಾರ ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಪ್ರಮಾಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿದ್ದು, ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಆರ್ ಬಿ ಐ ಸೂಚಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ತಮ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಹಾಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ. ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಇಡೀ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ಪದ್ಧತಿಗಳು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲ ಮೂಲ, ಪ್ರಾಸೆಸಿಂಗ್, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.

1. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಇವುಗಳಿಗಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ:

i. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿ ಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು

ii. ಕಂಪೆನಿಯಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ತಾವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಲು

iii. ಅತ್ಯಧಿಕ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಪ್ರಮಾಣಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಬಲಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು

iv. ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಕಂಪೆನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಬಾಂಧವ್ಯ ಉತ್ತೇಜಿಸಲು

2. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಸಂಹಿತೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಕಂಪೆನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು. ಅದರ ಏಜೆಂಟರು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು/ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಮಾರಾಟಗಾರರು/ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾತರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

3. ತಾರತಮ್ಯ-ರಹಿತ ನೀತಿ

ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಅರ್ಹತೆಯುಳ್ಳ ಅರ್ಹ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಜಾತಿ, ಬಣ್ಣ, ಮತ, ಜನಾಂಗ, ಧರ್ಮ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಲಿಂಗ, ವಯಸ್ಸು ಅಥವಾ ಅಂಗವಿಕಲತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದೆ ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಹವರ್ತಿಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡುತ್ತದೆ.

4. ಸಂವಹನದ ಭಾಷೆ

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಅವುಗಳು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿರಲಿ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿರಲಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಇರಬೇಕು: ಇಂಗ್ಲೀಷ್, ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.

5. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಾಸೆಸಿಂಗ್ ಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು

i. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ii. ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನು ಆತನ/ಆಕೆಯ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಕೇಳಲು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದಾದ ಅಂದಾಜು

ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪಾರದರ್ಶಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಹರಿವು ಡಿಜಿಟಲ್ ದಾಖಲಾತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

6. ಸಾಲ ಮೊತ್ತ ಏರಿಕೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು

i. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಸಾಲ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಏರಿಕೆ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii. ಸಾಲ ಅನುಮೋದನೆಯಾದ ನಂತರ, ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು, ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಅದರೊಂದಿಗೆ ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕಾಗದದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲಾಗುವುದು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ನಿರಾಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟರೆ ಆ ವಿಷಯವನ್ನು ಕೂಡಾ ಕಂಪೆನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

iii. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯು ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

iv. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ (ಕಾಗದ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ), ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

i. ಸಾಲ ವಿತರಣೆ/ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರನ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು (ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾದವು) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮದೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಇರುತ್ತವೆ.

iii. ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ/ಪಾವತಿಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

iv. ಸಾಲಗಾರನ ಮನವಿಯ ಮೇರೆಗೆ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸ್ವಾಮ್ಯದ/ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕಿನ ಚಾಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾವೆಯನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

8. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (ಇಎಂಐ) ಆಧಾರಿತ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುನಿಗದಿ

ಇಎಂಐ ಆಧಾರಿತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಹೆಚ್ಚಾಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದ್ದರೆ, ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇಎಂಐ ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೆಡ್ ರೂಮ್/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

i. ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು ಇಎಂಐ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ. ಕಂಪೆನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಬೇಕು. ಆ ನಂತರ ಮೇಲಿನ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಇಎಂಐ/ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಬೇಕು.

ii. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ (ಎ) ಇಎಂಐ ವರ್ಧನೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಕೂಡಾ ನೀಡಲಾಗುವುದು; ಮತ್ತು (ಬಿ) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಅವಕಾಶ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಫೋರ್ ಕ್ಲೋಶರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

iii. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದರಿಂದ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯ ಉಂಟಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

iv. ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತನ್ನ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ನೀತಿಯು, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುವ ಗರಿಷ್ಠ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಆವರ್ತನವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

v. ಸಾಲಗಳನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

ಮೇಲಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ.

9. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಕಂಪನಿಯು ಮಂಡಳಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ

ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

10. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀತಿ-ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೂ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಗಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ವಿಧಾನ (SOP) ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಹಸ್ತಾಂತರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ಬಿಡುಗಡೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು- ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗಿದೆ

ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆಗಳಿಂದ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಆದ್ಯತೆಯ ಸ್ಥಳ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು. ಏಕೈಕ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥವಾದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದಕ್ಕಿರುವ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಯಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪೆನಿಯೇ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕಂಪೆನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.

11. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಖಾಸಗಿತನ

1. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸೀಸ್ /ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಫರ್ಮೇಷನ್ ಕಂಪೆನೀಸ್ (CICs):

i. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ರೆಕಾರ್ಡ್ ನ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು/ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ii. ಸಾಲಗಾರನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೀಗಾದಲ್ಲಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು, ಒಂದುವೇಳೆ:

- ಸಾಲಗಾರ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಪಾವತಿಗಳ ಹಿಂದೆ ಬಿದ್ದಲ್ಲಿ
- ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತ ವಿವಾದದಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ
- ಬಾಕಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯ ನಂತರವು ಸಾಲಗಾರನು ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲವಾದಲ್ಲಿ.

iii. ಅದೇ ವೇಳೆ, ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಿಐಸಿಗಳ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಅವರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಬೀರುವ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ.

iv. ಸಾಲಗಾರನು ಆತನ/ಆಕೆಯ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ/ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಹಾಗೆ ಸೂಚಿಸಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಿಐಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

v. ಒಂದುವೇಳೆ ಸಾಲಗಾರ ಆಗ್ರಹಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಕಂಪೆನಿಯು ಸಿಐಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

2. *ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ*

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಬಹುದಾದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಕಾಯ್ದೆ, 2000 ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದತ್ತಾಂಶ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಕಾಯ್ದೆ, 2003ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ (ಸಮಂಜಸ ಭದ್ರತಾ ಪದ್ಧತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದತ್ತಾಂಶ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿ) ನಿಯಮಗಳು, 2011ರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

i. ಸಾಲಗಾರರು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲಗಾರರಾಗಿರುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ದತ್ತಾಂಶ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಕಾನೂನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ
- ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ
- ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು ಕಂಪೆನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಕಂಪೆನಿ ಸಮ್ಮತಿ /ಅನುಮತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಲ್ಲಿ

ii. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರುವ ಆತನ/ಆಕೆಯ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನೋಡಲು ಭಾರತದ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳು/ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ.

iii. ಸಾಲಗಾರರು ಕಂಪನಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

iv. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಸಮೂಹ/ಸಹವರ್ತಿ ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಒಪ್ಪಿಗೆ/ಅನುಮತಿ ಪಡೆದಿರುವ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು.

12. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

i. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಮರುಪಾವತಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರನು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪಾಲನೆ ಮಾಡದೇ ಇದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳ ಮೂಲಕ ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ನೀಡಿದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಬಾಧ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನೆನಪಿಸುತ್ತದೆ.

ii. ಕಂಪನಿಯು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಾಕಿ/ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಕರ್ತವ್ಯದಲ್ಲಿರುವಾಗ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ, ಸಾಲಗಾರರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಷಯವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಗುರುತನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಬೇಕು.

iii. ಭದ್ರತೆಯ ಸಂಗ್ರಹಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಗಾಗಿ ಕಂಪೆನಿಯಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲ್ಪಟ್ಟ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲನೆ ಮಾಡಬೇಕು:

a. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಆತನ/ಆಕೆಯ ನಿವಾಸಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಆತನ/ಆಕೆಯ ನಿವಾಸಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ವ್ಯಾಪಾರ/ವೃತ್ತಿ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು..
b. ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಯಾವಾಗ/ಎಲ್ಲಿಯಾದರೂ ಭೇಟಿಯಾಗಲಿ ಆಗ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
c. ಕಂಪೆನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಸಾಲಗಾರರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
d. ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ವೃತ್ತಿಯ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯಪಡಿಸದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 08:00 ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ 19:00 ಗಂಟೆಯೊಳಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
e. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಾರದೆಂಬ ಸಾಲಗಾರರ ಮನವಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟೂ ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
f. ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಕರೆಗಳ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಗಳ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

g. ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯ ಸಹಕಾರ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

h. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ದುಃಖದ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಪತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಕರೆಗಳು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.

i. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌರವವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

13. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕಂಪನಿಯು ಮಂಡಳಿ- ಅನುಮೋದಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಧ್ಯೇಯಗಳು, ವ್ಯಾಪ್ತಿ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯ (TAT) ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳೆಲ್ಲವನ್ನೂ ತಕ್ಷಣವೇ, ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಸದರಿ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡುವುದನ್ನು ಕಂಪೆನಿ ಖಾತರಿ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಡಿಸಿರುವ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದು ಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿತ ಸಮಯಾವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು.

ಕಂಪನಿಯು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಏರಿಕೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದೊಂದಿಗೆ, ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಂದುವೇಳೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯಾವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಡದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಬಹುದು ಹಾಗೂ ಅದರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪೆನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಗತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ ಮಂಡಳಿಯ ಎದುರು ಸಾರಾಂಶ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯು ಕನಿಷ್ಠ ಆರು ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಸಮಾವೇಶಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಮೇಲಿನವುಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ವಿಶಲ್ ಬ್ಲೋವರ್ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಾರರ ಕೃತ್ಯವು ಸದರಿ ವಿಶಲ್ ಬ್ಲೋವರ್ ನೀತಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದರೆ ಅದನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲಗಾರರು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

14. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

i. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.(ಈ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸಿಲ್ಲದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯೇನಾದರೂ ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಹೊರತು).

ii. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಮನವಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇರುತ್ತದೆ.

iii. ಸಾಲದ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

iv. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು ಕಂಪೆನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

v. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಈ ರೀತಿಯಾಗಿ ರೂಪಿಸಿ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿರುವ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (ಎಫ್‌ಪಿಸಿ) ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಬೇಕು.

vi. ಈ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಂದ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಅಸಂಗತತೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮೇಲುಗೈ ಸಾಧಿಸುತ್ತವೆ.

15. ಪರಿಶೀಲನೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ 6 ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.