ಅವಂತಿ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ದಿನಾಂಕ: ಅಕ್ಟೋಬರ್ **18, 2016**

ಪರಿಷ್ಕರಣೆ 1 : ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 30, 2022

ಪರಿಚಯ

ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ (ಈ "ಕೋಡ್") ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಇದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವಂತಿ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಕೋಡ್ ಅನುಕೂಲ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ವಿತರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

1. ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶ

ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

(ಎ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ.

(ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ.

(ಸಿ) ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ; ಮತ್ತು

(ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ.

2. ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಘೋಷಣೆಗಳು

ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ, ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ವರ್ತಿಸುತ್ತೇವೆ:

• ನಾವು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳು.

• ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

• ವೃತ್ತಿಪರ, ವಿನಯಶೀಲ ಮತ್ತು ವೇಗದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು; ಮತ್ತು

• ಹಣಕಾಸಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವೆಚ್ಚಗಳು, ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ನಿಖರ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
• ನಮ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ:

• ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೌಖಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡುವುದು.

• ನಮ್ಮ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ವಹಿವಾಟಿನ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು.

• ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು.

ತಪ್ಪಾದ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ನಾವು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತೇವೆ:

(ಎ) ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸುವುದು.

(ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಹಾಜರಾಗುವುದು.

(ಸಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ನೆರವಿನಿಂದ ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬೇಕು ಎಂದು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು; ಮತ್ತು

(ಡಿ) ನಮ್ಮ ತಪ್ಪಿನಿಂದಾಗಿ ನಾವು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವುದು.

3. ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತ ನೀತಿ

ಲಿಂಗ, ಜನಾಂಗ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ

4.ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು

ಎ) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಬೇಕು.

ಬಿ)ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು ("ಎನ್ಬಿಎಫ್ಸಿ ಗಳು") ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಿ) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪೂರ್ವ ಗ್ರಾಹಕ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಡೇಟಾದ ಬಳಕೆಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುವುದು, ಡೇಟಾ ಧಾರಣ, ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಡಿ)ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಶೀದಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲಾತಿಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆ. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತನ್ನ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು / ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನ ಸ್ಥಿತಿಯ ಕುರಿತು ನವೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವನ್ನು ನಿಗದಿತ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಇ) ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು

(ಎ) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸರಿಯಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಅರ್ಜಿಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(ಬಿ) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪಾಲುದಾರರ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ, ಮನೆಯ ಆದಾಯ, ಪ್ರಸ್ತುತ ಋಣಭಾರವನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲದ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ.

(ಸಿ) ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲಗಾರನ ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದ SMS ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. . ಈ ಸಂವಹನವು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(ಡಿ) ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಮ್ಯತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ

(ಇ) ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್, ಪ್ರಮುಖ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್, ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸಾರಾಂಶ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಗಳು, ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾಲುದಾರರ ಗೌಪ್ಯತೆ ನೀತಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹರಿಯುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅವರ ನೋಂದಾಯಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಇಮೇಲ್/ಎಸ್ಎಂಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ.

(ಯಫ್)ಕಂಪನಿಯು, ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆಯೋ, ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಜಾರಿಯಾಗುವಂತೆ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

((g)ಸಾಲಗಾರನು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು SHG/GLG ಸದಸ್ಯರಾಗಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

(h) ಸಾಲದ ಅನುದಾನ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ಮೊರಟೋರಿಯಂ ಅವಧಿಯು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(i) ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಎಚ್) ಸಾಲದ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಲಾಕ್ ಇನ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ತಮ್ಮ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು.

6. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮಿತಿಮೀರಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಮತ್ತು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು, ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮೇಲಿನ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮಂಜೂರಾತಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ನಂತರ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಈ ಪರಿಣಾಮಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (ಕೆಎಫ್ಎಸ್) ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

- ಮೂಲ ಗ್ರಾಹಕ ವಿವರಗಳು.
- . ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು,
- ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.

ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ (ಆರ್‌ಬಿಐ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ), ಸಹ-ಸಾಲ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಪಾಲುದಾರರ ನಡುವಿನ ಹಣದ ಹರಿವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಹಣವನ್ನು ವಿತರಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆಗಾಗಿ, ಸಾಲವನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಅಂತಿಮ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(**7) <u>ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು</u>**

ಎ. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಮುಂತಾದ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ ವರ್ತಿಸದಿರಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ವಿಧಾನ.
ಬಿ. ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಪಾಲುದಾರರು ಮೇಲಿನ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅನ್ವಯವನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸದೆ, ಚೇತರಿಕೆಯ ಕಡೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಾರದು, ಕೆಳಗಿನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಕಠಿಣವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

i. ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ.
ii ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು
iii ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು
iv. ಎರವಲುಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿ/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ

ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯುವುದು.

ಸಿ. ಎರವಲುಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ತಿಳಿಸಲಾದ ಗಂಟೆಗಳ ಹೊರಗೆ ಅವರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಅಪರಾಧಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 09 00 ಗಂಟೆಗಳಿಂದ 1800 ಗಂಟೆಗಳವರೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಬಾಕಿಯನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಅಪರಾಧಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಆಸ್ತಿಯ ವಿಲಕ್ಷಣ ಅಭಾವದ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಇ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಭದ್ರತೆ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರವನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಎಫ್. ಸಾಲಗಾರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ

ಜಿ. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

(8) **ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ನ ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥ**

• ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ಸ್ ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮತ್ತು ಈ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು.
• ಕಂಪನಿಯು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಗೆ ಕಾರಣವಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಅದು ಬೇರೆ ಬೇರೆಯಾಗಿ, ಚೇತರಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

• ಕಂಪನಿಯು ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಗಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಪಾಲುದಾರರು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಪೂರ್ವವರ್ತನೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಇದು ಪೊಲೀಸ್ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಆವರ್ತಕತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

• ಹೆಸರು, ಏಜೆಂಟ್‌ನ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಪಾಲುದಾರರ ಹೆಸರಿನಂತಹ ಚೇತರಿಕೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

(9) **ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ತರಬೇತಿ**

• ಕಂಪನಿಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಅವರ ನೇಮಕಾತಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಪಾಲುದಾರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ

• ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(10) ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಗ್ರಾಹಕರ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಮೊದಲ ಸ್ಥಾನದಲ್ಲಿರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಕಂಪನಿಯ ನಿರಂತರ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ. ತನ್ನ ಭರವಸೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಧನಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಋಣಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಎದುರು ನೋಡುತ್ತಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು.

I. ಗ್ರಾಹಕರು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಟೋಲ್‌ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ ಪಾಲುದಾರ ಶಾಖೆಗಳು / ಹೆಡ್ ಆಫೀಸ್ / ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

II. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ದೂರನ್ನು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

III. ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ / ಅವಳ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ, ದೂರನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

IV. ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ / ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ / ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು, ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ. ಲಾಗಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು) ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

V. ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: helpdnbs@rbi.org.in. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ ಅಂತಹ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರ ಶಾಖೆಗಳು / ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿ / ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

i..

VI. ಕಂಪನಿಯು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತದೆ. ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ನೇರ ಸಂಪರ್ಕದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಡೆಸಬಹುದಾದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿ ಸಮೀಕ್ಷೆಗಳ ಮೂಲಕ ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.

VII. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮಂಡಳಿಯು ಸೂಚಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ.

(11) ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ

ಎ. ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಇತರ ಭಾಷೆಗೆ ಭಾಷಾಂತರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಆದ್ದರಿಂದ ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು.

(12) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ನೀತಿ

ಎ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್, ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ("ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿ").

(13) ಸಾಮಾನ್ಯ

ಎ. ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಹೊರತು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಬಿ. ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಪಾಲುದಾರರ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ತಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೆಲವು ಮೂಲಭೂತ ಕನಿಷ್ಠ ಡೇಟಾವನ್ನು (ಅಂದರೆ, ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವರು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಪಾಲುದಾರರು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ಕಂಪನಿಯು ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಪಾಲುದಾರರ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಭಾವವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಸಮಿತಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಸ್ಫೂರ್ತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಈ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದು.

ನೀತಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ

(14) <u>**ನೀತಿ ವಿಮರ್ಶೆ ಮತ್ತು ನವೀಕರಣಗಳು**</u>

ಈ ನೀತಿಯ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ನೀತಿ ಹೀಗಿತ್ತು:

(i) ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಕರಡು ರಚಿಸಿದ್ದಾರೆ: ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಿಳಾ ಕುಂಗುಮ, ಮುಖ್ಯ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನಾ ಅಧಿಕಾರಿ, ಆಫ್ ಅವಂತಿ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

(ii) ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ: ಶ್ರೀ. ರಾಹುಲ್ ಗುಪ್ತಾ, ಸಿಇಒ, ಆಫ್ ಅವಂತಿ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

(iii) ಅಕ್ಟೋಬರ್ 18, 2016 ರಂದು ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ, ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 30, 2022 ರಂದು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಪರಿಷ್ಕೃತ ನೀತಿಯು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ.