# ಅವಾನ್ಸೆ ಫೈನಾನ್ಶಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

# ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

“ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಈ ಕಾರ್ಯನೀತಿ ಮತ್ತು ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳು, ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು, ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು, ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು/ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ನಡುವೆ ಅರ್ಥವಿವರಣೆ/ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಘರ್ಷ ಉದ್ಭವಿಸಿದರೆ, ಆಗ ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಅಂತಹ ನಿಯಂತ್ರಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳು, ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು, ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು, ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅರ್ಥವಿವರಣೆಯು ಮೇಲುಗೈ ಆಗತಕ್ಕದ್ದು.

**ಪರಿವಿಡಿ**


| ಕ್ರ. ಸಂ. | ವಿವರ | ಪುಟ ಸಂ. |
|---|---|---|
| 1 | ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ | 3 |
| 2 | ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು | 3 |
| 3 | ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯತೆ | 4 |
| 4 | ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು | 4 |
| 5 | ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ | 4 |
| 6 | ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು / ಷರತ್ತುಗಳು | 5 |
| 7 | ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು | 6 |
| 8 | ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ | 6 |
| 9 | ವಿತರಣಾನಂತರದ ವ್ಯವಹಾರಗಳು | 7 |
| 10 | ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಯ ನಡವಳಿಕೆ – ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಸೆಟಲ್ಮೆಂಟ್ ಮಾಡಿದಾಗ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ | 7 |
| 11 | ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (ಇ.ಎಂ.ಐ.) ಆಧಾರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮರುನಿಗದಿಪಡಿಸುವುದು | 8 |
| 12 | ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ | 9 |
| 13 | ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ | 10 |
| 14 | ಸಾಮಾನ್ಯ | 12 |
| 15 | ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕಾರ್ಯನೀತಿ | 13 |
| 16 | ವಿಕಲಾಂಗರಿಗೆ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು | 13 |
| | ಅನುಬಂಧ A – ಸಾಲಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ | 14 |
| | ಅನುಬಂಧ B – ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಯ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ವಿವೇಚನಾಯುಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳು | 16 |

## 1. ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ:

ಅವಾನ್ಸೆ ಫೈನಾನ್ಶಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (**"ಕಂಪನಿ" ಅಥವಾ** "ಅವಾನ್ಸೆ") ಸಂಸ್ಥೆಯು **ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಮುಖ್ಯವಾಗಿರುವ ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಆಗಿದ್ದು, ಭಾರತ ಮತ್ತು ವಿದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ವೃತ್ತಿಪರ, ಡಿಜಿಟಲ್, ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಶಿಕ್ಷಣ ಅಧ್ಯಯನಕ್ಕೆ ಮಹತ್ವಾಕಾಂಕ್ಷಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶಿಕ್ಷಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ (ಕಾಲೇಜುಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಲೆಗಳು ಒಳಗೊಂಡು) ಅವುಗಳ ಶಿಕ್ಷಣ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಗಾಗಿ ಕೂಡ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ** ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ **ವ್ಯವಹಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಆರ್.ಬಿ.ಐ.ಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಅದರಂತೆ, ಈ** ನ್ಯಾಯಯುತ **ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು** ("ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ." ಅಥವಾ "ಸಂಹಿತೆ") **ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ – ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ – ಪ್ರಮಾಣಾಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023ಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಅಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೆ, ಆರ್.ಬಿ.ಐ.ಯು ತನ್ನ ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ** RBI/2019-20/258 DOR (ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.) (PD) CC. No.112/03.10.001/2019-20 **ದಿನಾಂಕ ಜೂನ್** 24, 2020, **ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ** DOR.ORG.REC.65/21.04.158/2022-23 **ದಿನಾಂಕ ಆಗಸ್ಟ್** 12, 2022, **ಮತ್ತು ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ**. DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23 **ದಿನಾಂಕ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್** 02, 2022, **ಇವುಗಳ ಮೂಲಕ ಅನುಕ್ರಮವಾಗಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಯ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಗೆ (ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡಿಕೆ) ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ – ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳು ವಸೂಲಾತಿ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳನ್ನು ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೆ ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಗೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕೂಡ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಿದೆ. ಹಾಗೆಯೇ,** ಕಂಪನಿಯು **ಭಾರತೀಯ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡಿಕೆ ಸಂಘದ (ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್) ಸದಸ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿದ್ದು ಇಲ್ಲಿ** ಕಂಪನಿಯು **ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ಸಂಘವು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ.**

**ಹಾಗಾಗಿ, ಸದರಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಪಾಲನೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯು** ಕಂಪನಿಯ **ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ರೂಪುಗೊಂಡು, ಅನುಮೋದನೆಗೊಂಡು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.** ಕಂಪನಿಯು **ಎಲ್ಲ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾದ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದಾಗಿದೆ.**

**ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಪೂರ್ತಿ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು** ಕಂಪನಿಯ **ಆಡಳಿತ ವರ್ಗವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಯ ಪದ್ಧತಿಗಳು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್, ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ಅದರ ಸಂಪೂರ್ಣ ವ್ಯವಹಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸತಕ್ಕದ್ದು.** ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಲು ಉದ್ಯೋಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, **ತರಬೇತಿ,** ಸಮಾಲೋಚನೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ, ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳು, ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು **ಸಹಾನುಭೂತಿಯ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯ ಬಗ್ಗೆ ಅದರ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ನಿದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದತ್ತಾಂಶದ ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಅಗತ್ಯದ ಕುರಿತಾಗಿಯೂ ನಾವು ಅರಿವು ಹೊಂದಿರುತ್ತೇವೆ.**

***ಟಿಪ್ಪಣಿ: 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲ' ಎಂಬ ಪದವು ದಿನಾಂಕ ಜನವರಿ 04, 2018 ರ 'ಎಕ್ಸ್.ಬಿ.ಆರ್.ಎಲ್. ರಿಟರ್ನ್ಸ್ – ಹಾರ್ಮೋನೈಸೇಶನ್ ಆಫ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸ್ಟ್ಯಾಟಿಸ್ಟಿಕ್ಸ್', ಕುರಿತ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಅರ್ಥವನ್ನೇ ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು.***

## 2. ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು:

(a) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ**ವಾದ** ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ**ವಾದ** ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;

(b) ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಗಳಿಂದ **ಯುಕ್ತವಾಗಿ** ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು **ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ** ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು;

(c) **ಮೇಲ್ಮಟ್ಟದ** ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು; ಮತ್ತು

(d) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ**ವಾದ** ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ**ವಾದ** ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.

**3. ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯತೆ:**

a) ಕಂಪನಿಯು ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ **ಈ ಸಂಹಿತೆಯು** ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ**ಯ** ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ**ನೀಡಿಕೆಯ** ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲ**ವನ್ನು** ನೀಡಿದ**ರೂ ಕೂಡ** ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ (ಅನುಬಂಧ B **ಯನ್ನು ಓದಿರಿ**).

b) ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ (**ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರವಾಗಿ ಇದರಲ್ಲಿ**, ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು, ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಆದರೆ ಮಂಜೂರಾಗದ / **ವಿತರಣೆಯಾಗದ** ಗ್ರಾಹಕರ**ನ್ನೂ ಒಳಗೊಳ್ಳ**ಬಹುದು).

**4. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು:**

a) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು **ಪಾಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸದಾಕಾಲ** ನ್ಯಾಯಯುತ**ವಾಗಿ** ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ **ವರ್ತಿಸತಕ್ಕದ್ದು**.

b) ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು **ವಿನಂತಿಸುವಾಗ** ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು **ಈಡೇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು** ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು **ಪೂರೈಸತಕ್ಕದ್ದು**.

c) ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ **ಎನ್ನುವುದನ್ನು** ಕಂಪನಿಯು **ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು**.

d) ಕಂಪನಿಯು ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು **ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತನ್ನ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕುರಿತು** ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**

e) ಕಂಪನಿಯು, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪೂರ್ವ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆದ ನಂತರ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅವರು ಪಡೆಯುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕ**ರೊಂದಿಗೆ** ಸಂವ**ಹಿ**ಸಬಹುದು.

f) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು (**ಡಿ.ಎಸ್.ಎ.**ಗಳು) /ನೇರ ಮಾರಾಟ ತಂಡಗಳು (**ಡಿ.ಎಸ್.ಟಿ.**ಗಳು) /**ಟೆಲಿ ಕಾಲರ್‌ಗಳಿಗೆ ಈ** ಸಂಹಿತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು **ಜಾರಿಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು**.

g) ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ **ಖಾಸಗಿತನ** ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು **ಸದಾಕಾಲ ಕಾಪಾಡತಕ್ಕದ್ದು**.

**5. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್:**

a) ಸಾಲವನ್ನು **ನೀಡುವಾಗ, ಪಡೆದುಕೊಂಡ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ** ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರದ (**ಆರ್.ಒ.ಐ.**) ಸೂಚಕ ಶ್ರೇಣಿಯ ಬಗ್ಗೆ **ಅವಾನ್ಸೆಯು** ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, **ಜೊತೆಗೆ**, ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಸಾಲದಾತರೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು **ಮಾಡಿ**, ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳ**ಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ, ಆರ್.ಒ.ಐ. ಅನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ (ಎಂದರೆ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಬೆಲೆ)**, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಹಣಕಾಸಿನ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ **ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ,** ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

b) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

c) ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ**ನ್ನೂ** ನಮ್ಮ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ**ಯು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸತಕ್ಕದ್ದು**. ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯ**ವು (ಟಿ.ಎ.ಟಿ)** ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ **ಆತನ/ಆಕೆಯ** ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು **ಪ್ರೊಸೆಸ್ ಮಾಡಲು**/ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲು ಕೊನೆಯ ಹಂತದ ಮಾಹಿತಿ/**ದತ್ತಾಂಶ**ವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗ**ಳಾಗಿರುತ್ತದೆ**. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

d) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ **ಮಾಡಲಾಗುವ** ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ **ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ** ಅಥವಾ **ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ** ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತವೆ.

e) **ವ್ಯಕ್ತಿಗತ** ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ **ಅಸ್ಥಿರ** ದರದ **(ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್)** ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ **ಪೂರ್ವಮುಕ್ತಾಯ** (ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್) ಅಥವಾ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

**6. <u>ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು / ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆ</u>**

a) ಪ್ರಮಾಣಿತ **ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿ**, ಅರ್ಜಿಯನ್ನು **ಪ್ರೊಸೆಸ್ ಮಾಡ**ಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೇ **ಸಂಗ್ರಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು**. **ಸಾಲ** ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ **ಮಾಹಿತಿಯ** ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸಂಪರ್ಕಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

b) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲದ ಅರ್ಹತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ **ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸತಕ್ಕದ್ದು, ಮತ್ತು** ಇದು ಅರ್ಜಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ **ಸಾಲದ** ನೀತಿಗಳು, **ರೂಢಿಗಳು** ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

c) ಆರ್.ಒ.ಐ. **ಅನ್ನು** ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನಗ**ಳನ್ನು** ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಆರ್.ಒ.ಐ. ಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸ**ಲು ಇರು**ವ ನಿಯತಾಂಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ**ಯಲ್ಲಿ** ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ **ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ** ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

d) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಜೊತೆಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಆರ್.ಒ.ಐ., **ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ** ವಿಧಾನ, ಇ.ಎಂ.ಐ. ಸಂರಚನೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು **ಇದ್ದರೆ ಅವುಗಳೂ** ಸೇರಿದಂತೆ ಷರತ್ತು**ಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು** ಇಂಗ್ಲಿಷ್ **ಭಾಷೆ** ಅಥವಾ **ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ** ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ **ತಿಳಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು.

e) **ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಈ ಎಲ್ಲ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಲಿಖಿತ ಅಂಗೀಕೃತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಆವರ್ತಕ ಕಂತುಗಳ ಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬತೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಯಾವುದಾದರೂ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಯುವಂತೆ ಮಾಡಲು ದಂಡ/ಲೋಪದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ತಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡಗಳನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಎದ್ದು ಕಾಣುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.**

f) **ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಬಳಿಕ, ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ, ಸಾಲದ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು, ಜೊತೆಗೆ ಅವುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.**

**g)** **ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆ.ಎಫ್.ಎಸ್.) ದಿನಾಂಕ ಏಪ್ರಿಲ್ 15, 2024 ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗೊಂಡಂತೆ ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಪಾಲನೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು**

**7.** **ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು:**

(1) **ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಧಾನ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಪಾಲನೆ ಮಾಡದಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾದ ದಂಡಗಳನ್ನು 'ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುವ 'ದಂಡನಾ ಬಡ್ಡಿ' ಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಬಂಡವಾಳಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ, ಎಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.**

(2) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಥವತ್ತಾಗಿ ಅನುಪಾಲನೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(3) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಅಂತಹುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(4) ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ /ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದೆ ಸಮಂಜಸವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಧಾನ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನನುಪಾಲನೆಗೆ ಅನುರೂಪವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

(5) 'ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರಧಾನ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನನುಪಾಲನೆಗೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗತರಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.

(6) ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮುಖ್ಯ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು / ಪ್ರಮುಖ ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆ.ಎಫ್.ಎಸ್.) ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(7) ಸಾಲದ ಪ್ರಧಾನ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಪಾಲನೆ ಮಾಡದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೆ, ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಕೂಡ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(8) 7(1) ರಿಂದ 7(8) ರಲ್ಲಿರುವ ವಾಕ್ಯಖಂಡಗಳು ಏಪ್ರಿಲ್ 01, 2024 ರಿಂದ ಪಡೆದ ಎಲ್ಲಾ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಜಾರಿಗೆ ಬರತಕ್ಕದ್ದು. ಕಂಪನಿಯು ಕಾರ್ಯನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪಡೆದ /ನವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಏಪ್ರಿಲ್ 01, 2024 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಬರುವ ಮುಂದಿನ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ನವೀಕರಣದ ದಿನಾಂಕದಂದು, ಆದರೆ ಜೂನ್ 30, 2024 ರ ನಂತರ ಅಲ್ಲದಂತೆ ಹೊಸ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ನಿಯಮಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

**8.** **ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:**

a) ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

b) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಆರ್.ಓ.ಐ., ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ **ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ** ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ **ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ** ಅಥವಾ **ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ** ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಆರ್.ಓ.ಐ. ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು **ಭವಿಷ್ಯಾನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ** ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗು**ವುದು** ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

c) **ಕಂಪನಿಯು** ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣವನ್ನು **ವಾಸ್ತವವಾಗಿ** ವಿತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

d) ತಿಂಗ**ಳಿನ** ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ **ಮಾಡಿದ** ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

e) ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮುಂಗ**ಡ**ವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಬಡ್ಡಿ**ಯನ್ನು** ವಿಧಿಸಲು ಅದು ಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುವುದಿಲ್ಲ

**9.** <u>ವಿತರಣಾನಂತರದ ವ್ಯವಹಾರಗಳು:</u>

a) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ **ನೆರವೇರಿಕೆ**ಯನ್ನು **ಹಿಂ**ಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು **ಮಾಡಲಾಗುವ** ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದ ನಂತರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

b) ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ **ಬಳಿಕ** ಅಥವಾ ಸಾಲದ**ಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಗೆ** ಬಾಕಿ **ಇರುವ** ಮೊತ್ತ**ವು ವಸೂಲಿಯಾದ ಬಳಿಕ**, ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ **ಧಾರಣಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ** ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳು/ಮೇಲಾಧಾರಗಳನ್ನು **ಕಂಪನಿಯು** ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ **ವಜಾವಟ್ಟಿನ** ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ **ಅದನ್ನು ಕುರಿತು**, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು **ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು** ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

**10.** <u>ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಯ ನಡವಳಿಕೆ - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಸೆಟಲ್ಮೆಂಟ್ ಮಾಡಿದಾಗ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ</u>

ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ವಿವಾದಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು, ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ**ಯನ್ನು** ಪಡೆದ **ಬಳಿಕ** ಮತ್ತು ಸಾಲ**ದ** ಖಾತೆಯನ್ನು **ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದ ಬಳಿಕ** ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದು**.
**ಸಾಲಗಾರರು ಎದುರಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು** ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

**A. ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:**

(i) ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/**ಸೆಟಲ್ಮೆಂಟ್ ಮಾಡಿದ** ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡ**ತಕ್ಕದ್ದು** ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ **ಋಣಭಾರ**ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

(ii) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ**ಯ** ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು **ಆತನ/ಆಕೆಯ ಆದ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ** ಸಾಲ ಖಾತೆಯ **ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಿದ** ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಔಟ್‌ಲೆಟ್**ನಿಂದ**/ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

(iii) ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ**ಯ** ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು **ಸದರಿ** ಸುತ್ತೋಲೆ**ಯು** ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ **ಅನಂತರ** ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

(iv) ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರನ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಮರಣದ **ನಿಶ್ಚಿತತೆಗೆ ಉತ್ತರವಾಗಿ**, ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳು ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತ**ವಾದ** ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು **ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು**. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ **ಇದೇ** ರೀತಿಯ **ಇತರ ಕಾರ್ಯ**ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳ **ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ** ಪ್ರದರ್ಶಿಸ**ತಕ್ಕ**ದ್ದು.

B. **ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬತೆಗೆ ಪರಿಹಾರ:**

(i) ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/**ಸೆಟಲ್ಮೆಂಟ್ ಮಾಡಿದ** ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ **ಋಣಭಾರ ನೆರವೇರಿಕೆ ನಮೂನೆಯನ್ನು** ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ **ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು**. ವಿಳಂಬವು ಕಂಪನಿಯದ್ದಾಗಿದ್ದರೆ, **ಕಂಪನಿಯು** ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000 ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರ **ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು**.

(ii) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ**ವಾಗಿ** ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿಯಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/**ದೃಢೀ**ಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ **ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು** ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ **ಖಂಡಿಕೆ** (ii) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದ**ಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಅದಕ್ಕೆ** ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್**ನೂ ಭರಿಸತಕ್ಕದ್ದು**. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ 30 ದಿನಗಳ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು **ವಿಳಂಬಿತ** ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು **ಆನಂತರದಿಂದ** ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (**ಎಂದರೆ**, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ **ಬಳಿಕ**).

(iii) ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಸಾಲಗಾರನು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗ**ತಕ್ಕ** ಕಾನೂನಿ**ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ** ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ **ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದಂತೆ ಇರತಕ್ಕದ್ದು**.

C. **ಅನ್ವಯತೆ:**

ಮೇಲಿನ ವಾಕ್ಯಖಂಡ ಬಿ ಯಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳು ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಗೆ ಡಿಸೆಂಬರ್ 01, 2023 ರಂದು ಅಥವಾ **ಆಬಳಿಕ ಗಡುವಿನ ದಿನಾಂಕವಿರುವ** ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ

**11. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (ಇ.ಎಂ.ಐ.) ಆಧಾರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮರುನಿಗದಿಪಡಿಸುವುದು**

(1) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳವಾಗುವ ಸಾಧ್ಯ**ತೆಯಿರುವ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ**, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇ.ಎಂ.ಐ. ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೆಡ್‌ರೂಮ್ /ಮಾರ್ಜಿನ್ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇ.ಎಂ.ಐ. ಆಧಾರಿತ **ಅಸ್ಥಿರ** ದರದ ಶಿಕ್ಷಣ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

ಅನುಷ್ಠಾನ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ:

(i) ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು ಇ.ಎಂ.ಐ. ಮತ್ತು/ಅಥವಾ **ಸಾಲದ** ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗ**ಬಹುದಾದ** ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮ**ದ ಕುರಿತು** ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ **ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು**. ತರುವಾಯ, ಮೇಲಿನ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಇ.ಎಂ.ಐ./ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ **ಆಗಬಹುದಾದ** ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ **ವಾಹಿನಿಗಳ** ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

(ii) ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು **ಮರುನಿಗದಿಪಡಿಸುವ** ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು **ಅದರ ಆಡಳಿತ** ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ **ಕಾರ್ಯನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ** ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯು, ಇನ್ನಿ**ತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ **ದರವನ್ನು** ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿ **ಪಡೆಯಬಹುದು** ಎಂಬುದನ್ನು **ಕೂಡ** ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದು.

(iii) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ **ಈ ಮುಂದಿನವುಗಳ ನಡುವೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶವನ್ನೂ ಕೂಡ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು:** (ಎ) ಇ.ಎಂ.ಐ. ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆ; ಮತ್ತು (ಬಿ) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ**ವಾಗಿ** ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡು**ವ ಆಯ್ಕೆ**. **ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್** ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿ**ರತಕ್ಕದ್ದು**.

(iv) ಸಾಲಗಳನ್ನು **ಅಸ್ಥಿರ** ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ **ಅನುಷಂಗಿಕವಾದ** ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ **ಕೂಡ** ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

(v) **ಅಸ್ಥಿರ** ದರದ ಸಾಲ**ವಾಗಿರುವ** ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದರಿಂದ **ನೆಗೆಟಿವ್ ಅಮಾರ್ಟೈಸೇಷನ್‌ಗೆ** ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ **ಎನ್ನುವುದನ್ನು** ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

(vi) ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ**ಪಕ್ಷ ಅಂದಿನ**ವರೆಗೆ ವಸೂಲಾದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, ಇ.ಎಂ.ಐ. ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ ಇ.ಎಂ.ಐ. ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ /ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ**ವನ್ನು** (ಎ.ಪಿ.ಆರ್.) **ನಮೂದಿಸಿದ ಪಟ್ಟಿ ಇರುವ ವಿವರಣಾ ಪತ್ರವನ್ನು** ಸೂಕ್ತ **ವಾಹಿನಿಗಳ** ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾ**ರರೊಂದಿಗೆ** ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದು** /ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡು**ತಕ್ಕದ್ದು**. **ಈ ವಿವರಣಾ ಪತ್ರಗಳು** ಸರಳ**ವಾಗಿರುವುದನ್ನು** ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ **ಇರುವುದನ್ನು** ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿ**ಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು**.

(2) ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತು ಸಾಲಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ಈ ಸೂಚನೆಗಳು ವಿಭಿನ್ನ ಆವರ್ತಕಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಾನ ಕಂತು ಆಧಾರಿತ ಸಾಲಗಳಿಗೆ **ಕೂಡ, ಯಥೋಚಿತವಾದ ಬದಲಾವಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ, ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ**.

(3) ಮೇಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಡಿಸೆಂಬರ್ 31, 2023 ರೊಳಗೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗಿದೆ **ಎನ್ನುವುದನ್ನು** ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಎಲ್ಲಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿ**ಗೂ** ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸೂಕ್ತ **ವಾಹಿ**ನಿಗಳ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**12.** **ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ:**

a) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ **ಅವಾನ್ಸೆ** ಅವರು ಕಂತು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ, **ಅಮಾನ್ಯತೆ** ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ**ನಾ** ಬಡ್ಡಿ, ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತಕತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು **ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಈ ನೆಲದ** ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ **ಅನುಗುಣವಾಗಿ** ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಮತ್ತು /ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ, **ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದ**ನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳು**ವುದನ್ನು** ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

b) ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಭದ್ರತಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಆಸ್ತಿ ಮೇಲಾಧಾರವನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಹೇಳಲಾದ **ಸದರಿ** ನಿಯಮಗಳು **ಈ ಮುಂದಿನ**ವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ **ತಿಳಿಸು**ತ್ತವೆ: (ಎ) ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದ**ಲಿನ** ಸೂಚ**ನಾ** ಅವಧಿ; (**ಬಿ**) ಸೂಚ**ನಾ** ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು; (ಸಿ) ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ **ಕಾರ್ಯ**ವಿಧಾನ; (**ಡಿ**) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ **ಉಪಬಂಧ**; (ಇ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ **ಕಾರ್ಯ**ವಿಧಾನ; ಮತ್ತು (ಎಫ್) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ **ಕಾರ್ಯ**ವಿಧಾನ.

c) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂ**ನಾತ್ಮಕ**ವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ **ನೀಡುವುದ**ನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ**ದ** ಸದಸ್ಯರು, **ಶಿಫಾರಸುದಾರರು** ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆ ತರುವ ಉದ್ದೇಶದ ಕೃತ್ಯಗಳು, ಮೊಬೈಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಅನುಚಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ **ಅವಧಿಮೀರಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ** ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಕರೆ

ಮಾಡುವುದು, ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ **ನಿರೂಪಣೆ**ಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು **ಬಳಸದಿರುವುದು**, ಇತ್ಯಾದಿಗಳ**ನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ**. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾ**ದ** ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

d. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಪ್ರಕಾರ, ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕೃತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ**ಯು** ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಾಕಿ **ಸಂಗ್ರಹ**/ವಸೂಲಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕಾದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಬಂಧ **'ಎ' ಯಲ್ಲಿ** ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

## 13. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ್ದು, ಇದು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ **ಉದ್ಭವಿಸುವ** ಎಲ್ಲ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ **ವ್ಯವಹಾರಗಳ** ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ**ಯನ್ನು** ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು **ಆಡಳಿತ** ಮಂಡಳಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು **ಗಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು** ಮತ್ತು ಸೇವಾ ದಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಹೇಳಲಾದ ತತ್ವಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕೆಳಗೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ನಾಲ್ಕು (4) ಹಂತದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

1. **ಹಂತ 1:**

(a) ಯಾವುದೇ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ/ದೂರುಗಳಿದ್ದ **ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ**, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ **ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ತಂಡವನ್ನು** ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

- **ಇ-ಮೇಲ್:** wecare@avanse.com
- **ಭಾರತದಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ**: 1800-266-0200
- **ವಿದೇಶದಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಖ್ಯೆ**: (+91) 22-6680 6464
- **ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿವರಗಳಿಗೆ ಲಿಖಿತ ವಿನಂತಿ:**

**ಅವಾನ್ಸೆ ಫೈನಾನ್ಶಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್**
**'ಇ' ವಿಂಗ್, 4ತ್ ಫ್ಲೋರ್,**
**ಟೈಮ್ಸ್ ಸ್ಕ್ವೇರ್, ಅಂಧೇರಿ ಕುರ್ಲಾ ರೋಡ್**
**ಗಾಂದೇವಿ, ಮರೋಲ್,**
**ಅಂಧೇರಿ (ಈಸ್ಟ್),**
**ಮುಂಬಯಿ** – 400 059, **ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ**.

(b) ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ/ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ **ಒಳಗಾಗಿ** ಇ-ಮೇಲ್/ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ/ಅಂಚೆ/ಎಸ್.ಎಂ.ಎಸ್./ವಾಟ್ಸಾಪ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಅಂತಹ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ, ಅದು 14 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

(c) ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರಿಗೆ ವ್ಯಾಪಕ ತನಿಖೆ **ಅಗತ್ಯವಾದರೆ** ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅಪರಾಧಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು, ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಬೆಂಬಲ **ಅಗತ್ಯವಾದರೆ** ಅಥವಾ ಮೊಕದ್ದಮೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ (ಸ್ಥಳೀಯ ಪೊಲೀಸ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ**ಲ್ಲಿ** ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ) **ಇದ್ದರೆ**, ಅಂತಹ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು **ಟಿ.ಎ.ಟಿ. ಯು** 14 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

(d) ಗ್ರಾಹಕ **ಸಂಪರ್ಕ** ತಂಡ**ವು**/ಗಳು ಮೇಲಿನಂತೆ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, **ಆಗ** ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಹಂತ 2 ಕ್ಕೆ **ಏರಿಕೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು**.

**2.** **<u>ಹಂತ 2</u>**

(a) ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ/ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮೊದಲ**ನೆಯದಾಗಿ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ 1ನೆಯ** ಹಂತದಲ್ಲಿಯೇ ಗ್ರಾಹಕ **ಸಂಪರ್ಕ** ತಂಡವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು** ಮತ್ತು ಅವರ ವಿನಂತಿ/ದೂರು 14 ದಿನಗಳ ಅವಧಿ**ಯಲ್ಲಿ** ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನೀಡಲಾದ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಂವಿಭಾಗವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸಬಹುದು:

<u>ವಿನಮ್ರ ಗಮನಕ್ಕೆ:</u> **ಸೀನಿಯರ್ ಗ್ರೀವೆನ್ಸಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್**
ಅವಾನ್ಸೆ ಫೈನಾನ್ಶಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
**’ಇ’ ವಿಂಗ್, 4ತ್ ಫ್ಲೋರ್,**
**ಟೈಮ್ಸ್ ಸ್ಕ್ವೇರ್, ಅಂಧೇರಿ ಕುರ್ಲಾ ರೋಡ್**
**ಗಾಂದೇವಿ, ಮರೋಲ್, ಅಂಧೇರಿ (ಈಸ್ಟ್),**
**ಮುಂಬಯಿ** – 400 059, **ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ**.
**ಇಮೇಲ್**: grievanceredressalcell@avanse.com
**ದೂರವಾಣಿ :** 1800-266-0200

3. **<u>ಹಂತ 3 :</u>**
ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಂವಿಭಾಗದ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (**ಗ್ರೀವೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್ –** ಜಿ.ಆರ್.ಒ.) ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

<u>ವಿನಮ್ರ ಗಮನಕ್ಕೆ:</u> **ಶ್ರೀ. ಜಿ.ಡಿ.ಪಾಟೀಲ್**
**ಗ್ರೀವೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್ (**ಜಿ.ಆರ್.ಒ.**)**
ಅವಾನ್ಸೆ ಫೈನಾನ್ಶಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
**’ಇ’ ವಿಂಗ್, 4ತ್ ಫ್ಲೋರ್,**
**ಟೈಮ್ಸ್ ಸ್ಕ್ವೇರ್, ಅಂಧೇರಿ ಕುರ್ಲಾ ರೋಡ್**
**ಗಾಂದೇವಿ, ಮರೋಲ್,**
**ಅಂಧೇರಿ (ಈಸ್ಟ್),**
**ಮುಂಬಯಿ** – 400 059, **ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ**.
**ಇಮೇಲ್**: <u>gro@avanse.com</u>
**ದೂರವಾಣಿ:** 022- 6859 9999

**ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಅದರ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ನಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.**

4. **ಹಂತ 4:**

A. 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಹಂತ 3 ರಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು, ಕೆಳಗಿನ ಕೋಷ್ಟಕದ ಪಾಯಿಂಟ್ 3.1 (**ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು**) ಇಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ **ಕಾರ್ಯ**ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ **ಸಿ.ಎಂ.ಎಸ್.** ಪೋರ್ಟಲ್ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ /ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

| # | ವಿವರಗಳು | ಲಿಂಕ್ ಮೇಲೆ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ |
|---|---|---|
| 3.1 | ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು | https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme |
| 3.2 | ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೀಡುವ ದೂರಿನ ನಮೂನೆ | https://www.avanse.com/grievance-redressal-mechanism#ombudsman-scheme |
| 3.3 | ಅವಾನ್ಸೆಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರ | https://www.avanse.com/ombudsman-scheme/nodal-officers-details |

B. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ **ಅವರ ಐತೀರ್ಪಿನಿಂದ** ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ದೂರಿನ **ತಿರಸ್ಕೃತಿಯಿಂದ** ಗ್ರಾಹಕರು **ನೊಂದಿದ್ದರೆ**, ಐತೀರ್ಪು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರಿನ **ತಿರಸ್ಕೃತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ** 30 ದಿನಗಳ **ಒಳಗಾಗಿ** ಗ್ರಾಹಕರು **ಇವರಿಗೆ** ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು -

**ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ನಿರ್ದೇಶಕರು**
**ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ**
**ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್.**

**14. ಸಾಮಾನ್ಯ:**

(a) ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡ**ತಕ್ಕ**ದ್ದಲ್ಲ.

(b) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿ**ರದ ಹೊರತಾಗಿ**) ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ **ಮಾಡದೆ ಇರುತ್ತದೆ**.

(c) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ /ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ **ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರೊಸೆಸ್ ಮಾಡು**ತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು 21 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ **ಪ್ರೊಸೆಸ್ ಮಾಡತಕ್ಕ**ದ್ದು ಮತ್ತು **ಅವುಗಳನ್ನು** ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು /ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, **ಅವುಗಳ ಜೊತೆಗೆ**, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸ**ತಕ್ಕ**ದ್ದು.

(d) ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು **ವ್ಯಕ್ತಿಗತ** ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾ**ಡಿದ ಅಸ್ಥಿರ** ದರದ (**ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್**) ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ **ಪೂರ್ವಮುಕ್ತಾಯ** (ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್) ಅಥವಾ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

(e) ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ**ಯನ್ನು** ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸ**ತಕ್ಕ**ದ್ದು, **ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು** ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ವ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು **ನಿಯಂತ್ರಕಗಳಿಗೆ** ಅಗತ್ಯವಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸ**ತಕ್ಕ**ದ್ದಲ್ಲ.

(f) ಕಂಪನಿಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ **ಅವರು** ವಿನಂತಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು;
- ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು **ಪ್ರಕಟಿ**ಸುವುದು; **ಮತ್ತು**
- ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ**ನ್ನು** ಎದುರಿಸುವ **ಎಲ್ಲ** ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ **ನಿಯತಕಾಲಿಕ** ತರಬೇತಿಗಳು.

(g) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

**(h)** ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು **ನಿಯತಕಾಲಿಕ** ವರದಿಗಳನ್ನು (ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸ್ವರೂಪ, ದೂರುಗಳ **ಕಾಲಾವಧಿ**, ಟಿ.ಎ.ಟಿ.ಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ, ಸೇವಾ ಕೊರತೆಗಳು ಕಂಡುಬಂದ ದೂರುಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣ**ದ** ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ /ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿಗೆ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

## 15. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕಾರ್ಯನೀತಿ:

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ **ಮಿತಿಮೀರಿದ** ಬಡ್ಡಿದರ**ವನ್ನು** ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸ**ದಿರು**ವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯ **ಆಡಳಿತ** ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ನೀತಿಯನ್ನು ("ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿ") ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯ **ಆಡಳಿತ** ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ **ಸದರಿ** ನೀತಿಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

## 16. ವಿಕಲಾಂಗರಿಗೆ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು:

**ವಿಕಲಾಂಗ/**ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡ**ತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ**. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗ**ಳಿಗೆ** ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತ**ರಾಷ್ಟ್ರೀ**ಯ **ಒಡಂಬಡಿಕೆಗಳಿಂದ** ಖಾತರಿಪಡಿಸಲಾದ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

**ಅನುಬಂಧ A**

**ಸಾಲ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲ ಅಧಿಕೃತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು:**

1. ವಸೂಲಾತಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹ ತಂಡದ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಮತ್ತು ಅದರ ಅಧಿಕೃತ **ಮಧ್ಯವರ್ತಿ**ಗಳು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ **ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು**

2. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ, ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಘನತೆ ಮತ್ತು ಗೌರವವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

3. ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯು ವಸೂಲಾತಿಯ ಆಧಾರವಾಗಿರ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಯಲ್ಲಿ ಅನಗತ್ಯ ಬಲವಂತದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದ**ಲ್ಲ.

4. ಭದ್ರತೆಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು **ನಗದೀಕರಣಗಳಲ್ಲಿ** ನ್ಯಾಯಯುತತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಇಡಬೇಕು.

5. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗು**ವುದು**. ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳ **ಇರದಿದ್ದಲ್ಲಿ**, ಅವರ ವಾಸಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯವಹಾರ / ಉದ್ಯೋಗ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ **ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು**. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

6. **ಅವಾನ್ಸ್** ಅವರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ಹಂತದಲ್ಲಿಯೇ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ (ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ) **ತಿಳಿಯುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು**.

7. ಗ್ರಾಹಕನ (ಗ್ರಾಹಕರ) ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪವಿಲ್ಲ. **ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ** ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸದೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

8. ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ/ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗ**ಳಿಗೆ ಅನ್ಯಥಾ** ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದ **ಹೊರತು**, ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 08:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 19:00 ರ ನಡುವೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.

9. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯ**ದಲ್ಲಿ**/ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು **ಮಾಡದಿರುವಂತೆ** ಗ್ರಾಹಕರು **ಮಾಡಿದ** ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಗೌರವಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

10. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು **ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ** ಅಗತ್ಯ ಸೂಚ**ನಾ ಪತ್ರವನ್ನು** ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

11. ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು **ನಗದೀಕರಣಗೊಳಿಸುವ** ಮೊದಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸೂಚ**ನಾಪತ್ರವನ್ನು** ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

12. ಎಲ್ಲ ಸಮಯದಲ್ಲೂ, ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ, ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು/**ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯ**ಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ**ವಾದ** ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

13. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ದುಃಖ ಅಥವಾ **ಅಂತಹ** ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ **ರೀತಿಯ** ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳ**ಲ್ಲಿ** ಕರೆಗಳ**ನ್ನು**/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.

14. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲ ಸಮಯದ**ಲ್ಲಿಯೂ** ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

15. ಸಾಲಗಾರರು/ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು/ಸ್ನೇಹಿತರು, **ಶಿಫಾರಸುದಾರರ** ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ **ಭೇದಿಸುವ** ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ವರ್ತಿಸುವ ಕೃತ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ (ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ)ವನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ನಿಷೇಧಿಸಲಾಗಿದೆ.

16. ಮೊಬೈಲ್ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಅನುಚಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಾರದು.

17. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ **ನಿರೂಪಣೆಗಳನ್ನು** ಮಾಡ**ತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ**.

18. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ/ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಮಾಡ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

19. ಹಣಕಾಸಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಅಪ್ರಾಪ್ತ ವಯಸ್ಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ವಹಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಇನ್ನೂ ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ/ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂವಹನಗಳು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲ ಅರ್ಜಿದಾರರೊಂದಿಗೆ (ಅಂದರೆ ಪ್ರಾಪ್ತ ವಯಸ್ಕ ವ್ಯಕ್ತಿ) ಇರ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

20. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂ**ನಾತ್ಮಕ**ವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ **ನೀಡುವುದ**ನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ**ದ** ಸದಸ್ಯರು, **ಶಿಫಾರಸುದಾರರು** ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆ ತರುವ ಉದ್ದೇಶದ ಕೃತ್ಯಗಳು, ಮೊಬೈಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಅನುಚಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ **ಅವಧಿಮೀರಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ** ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು, ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ **ನಿರೂಪಣೆ**ಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು **ಬಳಸದಿರುವುದು**, ಇತ್ಯಾದಿ**ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ**.

## ಅನುಬಂಧ B

## ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಯ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ವಿವೇಚನಾಯುಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳು

1) **ಮಧ್ಯವರ್ತಿ**ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ**ನೀಡಿಕೆಯ** ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

2) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ **ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳ** ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆ.ಎಫ್.ಎಸ್.) ಅನ್ನು ಒದಗಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

3) ಕೆ.ಎಫ್.ಎಸ್.**ನಲ್ಲಿ**, ಇತರ ಅಗತ್ಯ**ವಾದ** ಮಾಹಿತಿಯ ಜೊತೆಗೆ, ಎ.ಪಿ.ಆರ್. ನ ವಿವರಗಳು, ವಸೂಲಾತಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ/ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯವನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್/ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿ**ರತಕ್ಕದ್ದು**.

4) ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ**ನೀಡಿಕೆಯ** ವೇದಿಕೆಯು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು **ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಮಾಡುವ** ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿ**ಯ ಪರವಾಗಿ** ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದೆ **ಎನ್ನುವುದನ್ನು** ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**. **ಅದೇ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ**, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನಗಳು (**ಮಂಜೂರಾತಿ** ಪತ್ರ, ವಿತರಣಾ ದೃಢೀಕರಣ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಸ್ವಾಗತ ಪತ್ರ/ಇ-ಮೇಲ್‌ನಂತಹವು) **ಕೂಡ** ಗ್ರಾಹಕರ **ತಿಳುವಳಿಕೆಗಾಗಿ** ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಸಾಲದಾತ ಎಂದು ಗುರುತಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

5) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು **ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು**.

6) ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಡಿ.ಎಲ್.ಎ.ಗಳು ಅಥವಾ ಅವರ ಎಲ್.ಎಸ್.ಪಿ.ಗಳ ಡಿ.ಎಲ್.ಎ.ಗಳು ಆನ್-ಬೋರ್ಡಿಂಗ್/ಸೈನ್-ಅಪ್ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸ**ಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ,** ಉತ್ಪನ್ನದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು, ಸಾಲದ ಮಿತಿ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

7) **ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್/ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿ**ಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದಂಡವಿಲ್ಲದೆ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಪಾತದ ಎ.ಪಿ.ಆರ್. ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಿಂದ ಹೊರಬರಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ಧರಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಹೀಗೆ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಅವಧಿಯು ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮೂರು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಿ**ರತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ** ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು ದಿನವಾಗಿ**ರತಕ್ಕದ್ದು**. ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿಯ ನಂತರವೂ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ **ಆರ್.ಬಿ.ಐ.** ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ[6].

8) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ**ವು** ಕಾರ್ಯಗತ**ಗೊಂಡ/ಸ್ವೀಕೃತವಾದ** ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವಾಗತ ಪತ್ರ/ಇ-ಮೇಲ್ **ಜೊತೆಗೆ ಲಗತ್ತಾಗಿ** ಅಥವಾ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಳುಹಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

9) ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಯಾವುದೇ ವಂಚನೆ/ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದ ಚಟುವಟಿಕೆ **ಮಾಡುತ್ತಿರುವುದು** ಪತ್ತೆಯಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಕ್ಷಣವೇ 'ಜಿ.ಆರ್.ಒ.' ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು/ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಅವರ **ಸಚೇತ್** ಪೋರ್ಟಲ್ (https://sachet.rbi.org.in) ಬಳಸಿ **ಆರ್.ಬಿ.ಐ.** ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡ**ತಕ್ಕದ್ದು**

10) **ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ** ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ**ದ ಬಗ್ಗೆ** ಸಂವಹನ ನಡೆಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

**ಟಿಪ್ಪಣಿ**: ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ **1ನೆಯ** ಹಂತವು ಆಯಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ**ನೀಡಿಕೆಯ** ಪಾಲುದಾರರಾಗಿ**ರತಕ್ಕದ್ದು**

11) ಕಂಪನಿಯು, **ಅದು** ಮತ್ತು **ಅದು** ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (ಎಲ್.ಎಸ್.ಪಿ.), ಫಿನ್‌ಟೆಕ್/ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು/ ಸಾಲಗಾರರು ಎತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ನೋಡಲ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಆಯಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ (ಡಿ.ಎಲ್.ಎ.) ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳನ್ನು **ಕೂಡ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ** ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದು**. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ **ಜಾಲತಾಣಗಳು**, ಅದರ ಎಲ್.ಎಸ್.ಪಿ. ಮತ್ತು ಡಿ.ಎಲ್.ಎ. ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

12) ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಎಲ್.ಎಸ್.ಪಿ. ಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುವಾಗ ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವ ಎಲ್.ಎಸ್.ಪಿ. ಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ**ಯಾದ** ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ವಸೂಲಾತಿ **ಮಧ್ಯವರ್ತಿ** ಆಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಎಲ್.ಎಸ್.ಪಿ. ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸ**ತಕ್ಕದ್ದು**.

13) ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಡಿ.ಎಲ್.ಎ. ಮತ್ತು ಎಲ್.ಎಸ್.ಪಿ.ಗಳು ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 02, 2022 ರ ಡಿಜಿಟಲ್ **ಲೆಂಡಿಂಗ್** ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಸುತ್ತೋಲೆ ಮತ್ತು ಜೂನ್ 08, 2023 ರ **ಫ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್ ಫಾರ್ ಸೆಟಲ್ಮೆಂಟ್ ಆಂಡ್ ಟೆಕ್ನಿಕಲ್** ರೈಟ್-ಆಫ್ಸ್ **ಬಗೆಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ** ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳ**ತಕ್ಕದ್ದು**.