

ಅವಾನ್ಸೆ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ
(ಜನವರಿ , 2026 ರಂದು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ)

ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಆವೃತ್ತಿ	ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ದಿನಾಂಕ *	ಬದಲಾಯಿಸಿದ ಉಲ್ಲೇಖ	ಮಾಲೀಕರು	ಅನುಮೋದಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ
1	ಜನವರಿ 3, 2013	ಪಾಲಿಸಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ	ಅನುಸರಣೆ / GRO	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
2	ಜುಲೈ 15, 2016	ಪಾಲಿಸಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ	ಅನುಸರಣೆ / GRO	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
3	ಏಪ್ರಿಲ್ 24, 2018	ಪಾಲಿಸಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ	ಅನುಸರಣೆ / GRO	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
4	ಜೂನ್ 25, 2020	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆ	ಅನುಸರಣೆ / GRO	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
5	ಮೇ 6, 2021	ಪಾಲಿಸಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ	ಅನುಸರಣೆ / GRO	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
6	ಅಕ್ಟೋಬರ್ 28, 2021	ಡಿಜಿಟಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಪ್ಲಾಟ್ಫಾರ್ಮ್ ಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ FPC ಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು	ಅನುಸರಣೆ / GRO	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
7	ಆಗಸ್ಟ್ 2, 2022	ಪಾಲಿಸಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ	ಅನುಸರಣೆ / GRO	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
8	ನವೆಂಬರ್ 11, 2022	ಪಾಲಿಸಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ	ಅನುಸರಣೆ / GRO	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
9	ನವೆಂಬರ್ 07, 2023	ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಮುಖ್ಯವಲ್ಲದ ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕಾರ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016 ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಮುಖ್ಯವಲ್ಲದ ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016 ಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಪ್ರಮಾಣ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಪರಿಚಯದೊಂದಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು.	ಅನುಸರಣೆ / GRO	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

10	ಏಪ್ರಿಲ್ 30, 2024	ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 13 ರಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ವಿಳಾಸದ ಬದಲಾವಣೆ	ಅನುಸರಣೆ / GRO	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
11	ಆಗಸ್ಟ್ 12, 2024	ಏಪ್ರಿಲ್ 29, 2024 ರಂದು ಸಾಲ ನೀಡುವವರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತು ಆರ್.ಬಿ.ಐ ಅಧಿಸೂಚನೆಯಿಂದ ಬದಲಾವಣೆಗಳು - ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವಿಕೆ	ಅನುಸರಣೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
12	ಏಪ್ರಿಲ್ 30, 2025	ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ನವೀಕರಣ, 2023 (ಫೆಬ್ರವರಿ 27, 2025 ರಂದು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ)	ಅನುಸರಣೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
13	ಆಗಸ್ಟ್ 12, 2025	ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ನವೀಕರಣ, 2025	ಅನುಸರಣೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
14	ಜನವರಿ __, 2026	ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ನವೆಂಬರ್ 28, 2025 ರ ಕ್ರೋಢೀಕರಣ.	ಅನುಸರಣೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

* ನೀತಿ ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು 2013 ರಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

“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	3
4	ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು	4
5	ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್	4
6	ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು / ಷರತ್ತುಗಳು	5
7	ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡ ಮೊತ್ತಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ	5
8	ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು	6
9	ವಿತರಣಾನಂತರದ ವ್ಯವಹಾರಗಳು	7
10	ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಯ ನಡವಳಿಕೆ - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಸೆಟಲೆಮೆಂಟ್ 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	ಕಂಪನಿಯ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (DSA) / ನೇರ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (DMA) / ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು	13
16	ವಿಕಲಾಂಗರಿಗೆ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು	13
	ಅನುಬಂಧ A - ಸಾಲಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ	14
	ಅನುಬಂಧ B - ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ನೀಡಿಕೆಯ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ವಿವೇಚನಾಯುಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳು	16

1. ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ:

ಅವಾನ್ಸೆ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (“ಕಂಪನಿ” ಅಥವಾ “ಅವಾನ್ಸೆ”) ಸಂಸ್ಥೆಯು ರೇವಣಿ 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. ಅಂತೆಯೇ, ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (“FPC” ಅಥವಾ “ಸಂಹಿತೆ”) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನೀಸ್ - ರೆಸ್ಪಾನ್ಸಿಬಲ್ ಬ್ಯುಸಿನೆಸ್ ಕಂಡಕ್ಟ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 (“ನಿರ್ದೇಶನ”), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಹಾಗೆಯೇ, ಕಂಪನಿಯು ಭಾರತೀಯ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಗಿಡಿಕೆ 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.

ಗಮನಿಸಿ: ಸದರಿ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅಧ್ಯಾಯ III ರ ವಿಭಾಗ D & F ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು' ಎಂಬ ಪದವು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಜನವರಿ 04, 2018 ರ XBRL ರಿಟರ್ನ್ಸ್ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಂಕಿಅಂಶಗಳ ಸಾಮರಸ್ಯದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಅರ್ಥವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

2. ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮವಾದ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಯುಕ್ತವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು;
- ಮೇಲ್ಕಟ್ಟದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು; ಮತ್ತು
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.

3. ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯತೆ:

- 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 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಡೆಕೆಯ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಿದರೂ 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 ಗ್ರಾಹಕರನ್ನೂ ಒಳಗೊಳ್ಳಬಹುದು).

4. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು:

- a) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸದಾಕಾಲ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ 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 ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು
- 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 ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹಿಸಬಹುದು.
- f) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು (DSAಗಳು) / ನೇರ ಮಾರಾಟ ತಂಡಗಳು (DSTಗಳು) / ದೂರಸಂಪರ್ಕ ಕರೆ ಮಾಡುವವರು / ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು.
- g) ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸದಾಕಾಲ ಕಾಪಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

5. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪೈಪೋಟಿ:

- 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 ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು 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 ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು.
- c) ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನೂ ನಮ್ಮ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯವು (ಟಿ.ಎ.ಟಿ) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪೈಪೋಟಿ ಮಾಡಲು/ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲು ಕೊನೆಯ

ಹಂತದ ಮಾಹಿತಿ/ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

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

6. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- a) ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿ, ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರೊಸೆಸ್ ಮಾಡಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೇ ಸಂಗ್ರಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸಂಪರ್ಕಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- 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 ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಆರ್.ಒ.ಐ. ಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಇರುವ ನಿಯತಾಂಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- d) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಜೊತೆಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಆರ್.ಒ.ಐ., ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಇ.ಎಂ.ಐ. ಸಂರಚನೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇದ್ದರೆ ಅವುಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- 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 ಮಂಜೂರು/ವಿತರಣೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

7. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡ ಮೊತ್ತಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಪೇಟಿಂಟ್ ("KFS"):

- a. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಲುವಾಗಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು, ನಿರ್ದೇಶನದ ಅನುಬಂಧ I ರಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ KFS ಅನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು. KFS ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು. KFS ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸಿ ಹೇಳಿ ಅವರು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯತಕ್ಕದ್ದು.
- b. KFS ಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಪೋಸಲ್ ನಂಬರ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಇದು 7 ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮತ್ತು 7 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ 1 ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ವಿವರಣೆ: ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿ ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯು KFS ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಧಿ. ಈ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ, KFS ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

- c. KFS ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರದ (APR) ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಹಾಳೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಮೇಲಿನ ಸಾಲದ ಭೋಗ್ಯ ಷೆಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು. APR ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- d. ಕಂಪನಿಯು ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಸರ್ವಿಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್‌ರ ಪರವಾಗಿ ನಿಜವಾದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಕಾನೂನು ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಸಹ APR ನ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ರಶೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- e. KFS ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದರಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- f. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು KFS ಅನ್ನು ಸಾರಾಂಶ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯಾಗಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

8. ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು:

- a) ಡಿಸೆಂಬರ್ 31, 2025 ರಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಅಥವಾ ನವೀಕರಿಸಲಾದ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಹ-ಭಾದ್ಯಸ್ಥರು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- b) ಜನವರಿ 1, 2026 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಅಥವಾ ನವೀಕರಿಸಿದ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ (ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆ ಸಾಲಗಳು) ಮೇಲಿನ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.
 - (1) ಸಹ-ಭಾದ್ಯಸ್ಥರು ಇರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
 - (2) 2006 ರ ಸೂಕ್ತ ಸಣ್ಣ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಮ ಉದ್ಯಮಗಳ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ (MSMED) ಕಾಯ್ದೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ, ಸಹ-ಭಾದ್ಯಸ್ಥರು ಇರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದ ಇರಲಿ, ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಹಾಗೂ ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮಗಳಿಗೆ (MSEs) ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ₹50 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ/ಮಿತಿಯಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
 - (3) ಮೇಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಬಳಸಿದ ನಿಧಿಯ ಮೂಲವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಕನಿಷ್ಠ ಲಾಕ್-ಇನ್ ಅವಧಿಯಿಲ್ಲದೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.
 - (4) ಮೇಲಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನ್ವಯವು ದ್ವಿ/ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಂಯೋಜನೆ) ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಸಾಲವು ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
 - (5) ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 8(b)(1) ಮತ್ತು 8(b)(2) ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತವೆ. ಆದರೂ, ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ

ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಅದು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ.

- (6) ಕಂಪನಿಯ ಸೂಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಮಾಡಿದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- (7) ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅನ್ವಯಿಕತೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ಅನ್ಯಥಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, KFS ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು KFS ನಲ್ಲಿಯೂ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು. ಇಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- (8) ಕಂಪನಿಯು ಈ ಹಿಂದೆ ಮನ್ನಾ ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡುವಾಗ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು / ದರಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿನಿಂದ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

9. 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. ಆದ್ದರಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು ಪಾವತಿಸದ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ (ಪಾವತಿಸದ EMI ಸೇರಿದಂತೆ) ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಒಪ್ಪಂದದ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು, ಆದರೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಅಲ್ಲ.

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು:

i. ಗಮನಾರ್ಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii. ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ಗಮನಾರ್ಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವ ಒಂದು ವಿಧವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಗೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲಿನ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಇರುತ್ತವೆ.

iii. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಹಿಂದಿನ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ / ಹೊಸ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

iv. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ GST ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕೇಂದ್ರ ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಸ್ಟಮ್ಸ್ ಮಂಡಳಿ (CBIC) ಹೊರಡಿಸಿದ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

- (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 ಅನುಪಾಲನೆಗೆ ಅನುರೂಪವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು:

- (i) ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಒಂದೇ ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿರಬಹುದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಸೂಕ್ತ ರಚನೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲಗಾರನ ಸಂವಿಧಾನವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ರಚನೆಯು ಏಕರೂಪವಾಗಿರಬೇಕು.
- ii) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಗರಿಷ್ಠ ಮಿತಿ / ಮಿತಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿಲ್ಲವಾದರೂ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವಾಗ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವು ಮೂಲಭೂತವಾಗಿ ಸಾಲ ಶಿಸ್ತಿನ ಪ್ರಜ್ಞೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಆದಾಯ ವರ್ಧನೆಯ ಸಾಧನವಾಗಿ ಬಳಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- (5) 'ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರಧಾನ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಪಾಲನೆಗೆ 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 ಕಂಪನಿಯು ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಕಂಪನಿಯು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಸಾಕಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- (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. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ನವೀಕರಣ ದಿನಾಂಕದಂದು ಹೊಸ ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ಪದ್ಧತಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

10. 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.ಒ.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 ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಆರ್.ಒ.ಐ. ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯಾನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- c) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವಾಸ್ತವವಾಗಿ ವಿತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- d) ತಿಂಗಳಿನ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- e) ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಅದು ಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುವುದಿಲ್ಲ

11. ವಿತರಣಾನಂತರದ ವ್ಯವಹಾರಗಳು:

- a) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ನೆರವೇರಿಸುವ ಹಿಂಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮಾಡಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದ ನಂತರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- b) ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ಬಳಿಕ ಅಥವಾ ಸಾಲದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಗೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತವು ವಸೂಲಿಯಾದ ಬಳಿಕ, ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಧಾರಣಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳು/ಮೇಲಾಧಾರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಜಾವಿಟ್ಟಿನ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ ಅದನ್ನು ಕುರಿತು, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

12. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲನೀಡಿಕೆಯ ನಡವಳಿಕೆ - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಸೆಟಲ್ಮೆಂಟ್ ಮಾಡಿದಾಗ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ವಿವಾದಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು, ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಪಡೆದ ಬಳಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದ ಬಳಿಕ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. 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 ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಋಣಭಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕತಕ್ಕದ್ದು.
- (ii) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಆತನ/ಆಕೆಯ ಆಧ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಔಟ್‌ಲೆಟ್/ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (iii) ಡಿಸೆಂಬರ್ 1, 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ದಿನಾಂಕ 1 ರಂದು ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.
- (iv) ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರನ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಮರಣದ ನಿಶ್ಚಿತತೆಗೆ ಉತ್ತರವಾಗಿ, ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳು ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಇತರ ಕಾರ್ಯನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

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 ಭಾಗಶಃವಾಗಿ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿಯಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ದೃಢೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಖಂಡಿಕೆ (ii) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನೂ 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 ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದಂತೆ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.

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

(1) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳವಾಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿರುವ 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 ಪರಿಗಣಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

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 ಕಾರಣವಾಗಬಹುದಾದ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮದ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ತರುವಾಯ, ಮೇಲಿನ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಇ.ಎಂ.ಐ./ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಆಗಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ವಾಹಿನಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(ii) ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಈ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯು, ಇನ್ನಿತರ 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 ಭಾಗಶಃವಾಗಿ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆ. ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರತಕ್ಕದ್ದು.

ಗಮನಿಸಿ:

ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಉಲ್ಲೇಖ ಮಾನದಂಡದಲ್ಲಿನ ಹೆಚ್ಚಳದಿಂದಾಗಿ; NBFC ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

(i) EMI ನಲ್ಲಿ ವರ್ಧನೆ ಅಥವಾ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು, EMI ಅನ್ನು ಬದಲಾಗದೆ ಇಡುವುದು ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ;

(ii) ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಅಂತಹ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ ಸಾಲದ ಉಳಿದ ಭಾಗಕ್ಕೆ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು; ಮತ್ತು

(iii) ಸಾಲದ ಉಳಿದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಅನುಕೂಲತೆ ಒದಗಿಸುವುದು.

(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 ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದಂತೆ ಇರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ.

(v) ಅಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲವಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದರಿಂದ ನೆಗೆಟಿವ್ ಅಮಾರ್ಟೈಸೇಷನ್‌ಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

(vi) ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠಪಕ್ಷ ಅಂದಿನವರೆಗೆ ವಸೂಲಾದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, ಇ.ಎಂ.ಐ. ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ ಇ.ಎಂ.ಐ. ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರವನ್ನು (ಎ.ಪಿ.ಆರ್.) ನಮೂದಿಸಿದ ಪಟ್ಟಿ ಇರುವ ವಿವರಣಾ ಪತ್ರವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ವಾಹಿನಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು / ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ವಿವರಣಾ ಪತ್ರಗಳು ಸರಳವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಇರುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

(2) ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತು ಸಾಲಗಳಲ್ಲದೇ, ಈ ಸೂಚನೆಗಳು ಬಾಹ್ಯ ಮಾನದಂಡ ಅಥವಾ ಆಂತರಿಕ ಮಾನದಂಡಕ್ಕೆ ಹೊಂದಿಕೊಂಡಿದ್ದರೂ ಸಹ, ವಿಭಿನ್ನ ಅವಧಿಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಾನ ಕಂತು ಆಧಾರಿತ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 1 ರಲ್ಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳು ಇತರ ರೀತಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಬಾಹ್ಯ ಮಾನದಂಡಕ್ಕೆ ಹೊಂದಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಮಾನದಂಡ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸಾಲ ದರಕ್ಕೆ ರವಾನೆಯಾಗುವುದನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು.

14. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ:

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವಾನ್ಸ್ ಅವರು ಕಂತು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ, ಅಮಾನ್ಯತೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಕಾಶತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಈ ನೆಲದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಭದ್ರತಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಆಸ್ತಿ ಮೇಲಾಧಾರವನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಹೇಳಲಾದ ಸದರಿ ನಿಯಮಗಳು ಈ ಮುಂದಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತವೆ: (ಎ) ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲಿನ ಸೂಚನಾ ಅವಧಿ; (ಬಿ) ಸೂಚನಾ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು; (ಸಿ) ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ; (ಡಿ) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ಉಪಬಂಧ; (ಇ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ; ಮತ್ತು (ಎಫ್) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.
- ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಪ್ರಕಾರ, ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕೃತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟರು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ/ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಾಗ ಪಾಲಿಸಬೇಕಾದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಬಂಧ A ರಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

15. ಕಂಪನಿಯ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (DSA) / ನೇರ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (DMA) / ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು:

- ಕಂಪನಿಯು DSA / DMA / ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳುವ ಪರಿ, ಕರೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಆಫರ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸರಿಯಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಕಂಪನಿಯು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು DSA / DMA / ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಂದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಕಂಪನಿಯ FPC ಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ

ಹಾಗೂ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತನ್ನದೇ ಆದ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಿಕೊಂಡು ಕಂಪನಿಯ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಖ್ಯಾತಿಗೆ ಹಾನಿಯುಂಟುಮಾಡುವ ಕ್ರಮಗಳಿಂದ ದೂರವಿರುತ್ತಾರೆ.

- c) ಕಂಪನಿಯು ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟರು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಅವಲಂಬಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು, ಅವರ ಪರಿಚಯಸ್ತರು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆ ತರುವ ಕೃತ್ಯಗಳು, ಮೊಬೈಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಅನುಚಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು, ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ತೋಳ್ಳಲ ಉಪಯೋಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಇತ್ಯಾದಿ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

- d) ಕಂಪನಿಯು:

- (1) ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ DoT ಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಮಾನ್ಯ ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿರದ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳನ್ನು (DSA ಗಳು / DMA ಗಳು) ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು ಮತ್ತು TRAI ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನೋಂದಾಯಿತರಾದ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಚಾರ / ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- (2) ಅವರು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳ (DSA ಗಳು / DMA ಗಳು) ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು TRAI ಗೆ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅವರು ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ನೋಂದಾಯಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು; ಮತ್ತು
- (3) ಪ್ರಸ್ತುತ ಅವರಿಂದ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ತಮ್ಮನ್ನು DoT ಯಲ್ಲಿ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

16. 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 ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

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 ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ 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 ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ, ಅದು 14 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

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

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

2. ಹಂತ 2

- (a) ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ/ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮೊದಲನೆಯದಾಗಿ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ 1ನೆಯ ಹಂತದಲ್ಲಿಯೇ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ತಂಡವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅವರ ವಿನಂತಿ/ದೂರು 14 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನೀಡಲಾದ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಅತ್ಯಪ್ಪರಾಧಿ, ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಂವಿಭಾಗವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸಬಹುದು:

ವಿನಮ್ರ ಗಮನಕ್ಕೆ: ಸೀನಿಯರ್ ಗ್ರಿವೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್

ಅವಾನ್ಸೆ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ 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. ಹಂತ 3 :

ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಂವಿಭಾಗದ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (ಗ್ರಿವೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್ - ಜಿ.ಆರ್.ಬಿ.) ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ವಿನಮ್ರ ಗಮನಕ್ಕೆ: ಶ್ರೀ. ಜಿ.ಡಿ.ಪಾಟೀಲ್

ಗ್ರಿವೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್ (ಜಿ.ಆರ್.ಬಿ.)

ಅವಾನ್ಸೆ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

'ಇ' ವಿಂಗ್, 4ತ್ ಫ್ಲೋರ್,

ಟೈಮ್ಸ್ ಸ್ಕ್ವೇರ್, ಅಂಧೇರಿ ಕುರ್ಲಾ ರೋಡ್

ಗಾಂದೇವಿ, ಮರೋಲ್,

ಅಂಧೇರಿ (ಈಸ್ಟ್),

ಮುಂಬಯಿ - 400 059, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ.

ಇಮೇಲ್: gro@avanse.com

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 ಅತ್ಯಪ್ಪರಾಧಿ, ಗ್ರಾಹಕರು, ಕೆಳಗಿನ ಕೋಷ್ಟಕದ ಪಾಯಿಂಟ್ 3.1 (ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು) ಇಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು 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.

17. ಸಾಮಾನ್ಯ:

- ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿರದ ಹೊರತಾಗಿ) ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡದೆ ಇರುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರೊಸೆಸ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು 21 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರೊಸೆಸ್ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು / ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅವುಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡಬಾರದು, ಅಂದರೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನಗತ್ಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ತೋಳುಬಲ ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯು ಸೇರಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ವ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.
- ಕಂಪನಿಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ವಿನಂತಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು;
 - ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು; ಮತ್ತು
 - ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎದುರಿಸುವ ಎಲ್ಲ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ತರಬೇತಿಗಳು.
- (h) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (i) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವರದಿಗಳನ್ನು (ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸ್ವರೂಪ, ದೂರುಗಳ ಕಾಲಾವಧಿ, ಟಿ.ಎ.ಟಿ.ಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ, ಸೇವಾ ಕೊರತೆಗಳು ಕಂಡುಬಂದ ದೂರುಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ / ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿಗೆ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

18. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕಾರ್ಯನೀತಿ:

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ಮಿತಿಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸದಿರುವುದನ್ನು 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 ಕೈಗೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

19. ವಿಕಲಾಂಗರಿಗೆ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು:

ವಿಕಲಾಂಗ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಒಡಂಬಡಿಕೆಗಳಿಂದ ಖಾತರಿಪಡಿಸಲಾದ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

ಅನುಬಂಧ A

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

1. ವಸೂಲಾತಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹ ತಂಡದ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಮತ್ತು ಅದರ ಅಧಿಕೃತ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು
2. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ, ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಘನತೆ ಮತ್ತು ಗೌರವವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
3. ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯು ವಸೂಲಾತಿಯ ಆಧಾರವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಯಲ್ಲಿ ಅನಗತ್ಯ ಬಲವಂತದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.
4. ಭದ್ರತೆಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಗದೀಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಇಡಬೇಕು.
5. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು. ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳ ಇರದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರ ವಾಸಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯವಹಾರ / ಉದ್ಯೋಗ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
6. ಅವಾನ್ಸೆ ಅವರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ಹಂತದಲ್ಲಿಯೇ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ (ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ) ತಿಳಿಯುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
7. ಗ್ರಾಹಕನ (ಗ್ರಾಹಕರ) ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪವಿಲ್ಲ. ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ವಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸದೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರತಕ್ಕದ್ದು.
8. ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ/ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗೆ ಅನ್ಯಥಾ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದ ಹೊರತು, ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 08:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 07:00 ರ ನಡುವೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
9. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ/ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡದಿರುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಗೌರವಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
10. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಅಗತ್ಯ ಸೂಚನಾ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
11. ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನಗದೀಕರಣಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸೂಚನಾಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
12. ಎಲ್ಲ ಸಮಯದಲ್ಲೂ, ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ, ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು/ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾದ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
13. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ದುಃಖ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.
14. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೂ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

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 ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.
18. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ/ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
19. ಹಣಕಾಸಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಅಪ್ರಾಪ್ತ ವಯಸ್ಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ವಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಇನ್ನೂ ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ/ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂವಹನಗಳು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲ ಅರ್ಜಿದಾರರೊಂದಿಗೆ (ಅಂದರೆ ಪ್ರಾಪ್ತ ವಯಸ್ಕ ವ್ಯಕ್ತಿ) ಇರತಕ್ಕದ್ದು.
20. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬದ 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 ನಿರೂಪಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸದಿರುವುದು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಅನುಬಂಧ B

ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಡಿಕ್ಯೆ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ವಿವೇಚನಾಯುಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳು

- 1) ಕಂಪನಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಲಯದಲ್ಲಿ ತನ್ನದೇ ಆದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ, ಇದನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು- ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು 2025 ರ ಪ್ಯಾರಾ 98 (4iv) ರ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ಅಧ್ಯಾಯ III ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನವೀಕೃತವಾಗಿರಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಒಂದೇ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಇರಿಸಬೇಕು.
- 2) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆ.ಎಫ್.ಎಸ್.) ಅನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- 3) ಕೆ.ಎಫ್.ಎಸ್.ನಲ್ಲಿ, ಇತರ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಜೊತೆಗೆ, ಎ.ಪಿ.ಆರ್. ನ ವಿವರಗಳು, ವಸೂಲಾತಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್/ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯವನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್/ ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು.
- 4) ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಡಿಕ್ಯೆ ವೇದಿಕೆಯು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. 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 ಗುರುತಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- 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, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಈ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ, ಉತ್ಪನ್ನದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು, ಸಾಲದ ಮಿತಿ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- 7) ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದಂಡವಿಲ್ಲದೆ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಪಾತದ ಎ.ಪಿ.ಆರ್. ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಹೊರಬರಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು. ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ಧರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಹೀಗೆ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಅವಧಿಯ ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮೂರು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಿರತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು ದಿನವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು. ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್ ಅವಧಿಯ ನಂತರವೂ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುವ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು- ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ಅಧ್ಯಾಯ III ರ ಪ್ರಕಾರ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- 8) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಂಡ/ಸ್ವೀಕೃತವಾದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವಾಗತ ಪತ್ರ/ಇ-ಮೇಲ್ ಜೊತೆಗೆ ಲಗತ್ತಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಳುಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- 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 ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
- 10) ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸತಕ್ಕದ್ದು. ಟಿಪ್ಪಣಿ: ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ 1ನೆಯ ಹಂತವು ಆಯಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಡಿಕ್ಯೆ ಪಾಲುದಾರರಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.
- 11) ಕಂಪನಿಯು, ಅದು ಮತ್ತು ಅದು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (ಎಲ್.ಎಸ್.ಪಿ.), ಫಿನ್‌ಟೆಕ್/ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ 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 ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣಗಳು, ಅದರ ಎಲ್.ಎಸ್.ಪಿ. ಮತ್ತು ಡಿ.ಎಲ್.ಎ. ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

- 12) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ನಿರ್ಬಂಧಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇಂಪು ಮಾಡಲಿದೆ. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಯಾವುದೇ LSP (ಸಾಲ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವ ಸಂಸ್ಥೆ) ಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುವಾಗ ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ LSP ಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವಾಗ, ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟರ ವಿವರಗಳನ್ನು, ಅವರು ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದಕ್ಕೂ ಮುನ್ನ ಇಮೇಲ್/ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- 13) ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ DLA ಮತ್ತು LSP ಗಳು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು- ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಅಧ್ಯಾಯ III ರ ರಾಜಿ ಇತ್ಯರ್ಥಗಳು ಮತ್ತು ತಾಂತ್ರಿಕ ರೈಟ್-ಆಫ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು- ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಆದಂತಹ ಆಸ್ತಿಗಳ ಪರಿಹಾರ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಅಧ್ಯಾಯ VI ರ ಪ್ರಕಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- 14) ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವನಿಯೋಜಿತ ನಷ್ಟದ ಭರವಸೆ (DLG) ನೀಡಿದ ಪೋರ್ಟ್‌ಫೋಲಿಯೋಗಳ ಒಟ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಪೋರ್ಟ್‌ಫೋಲಿಯೋದ ಸಂಬಂಧಿತ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತಿರುವುದಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ LSP ಗಳ ಮೂಲಕ ಭರವಸೆ ಕೊಡಬೇಕು. ಸದರಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ತಿಂಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಆ ತಿಂಗಳು ಮುಗಿದ ನಂತರದ ಏಳು (7) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- 15) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಶೀರ್ಷಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳಾದ KFS (ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿ ಹೇಳಿಕೆ), ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸಾರಾಂಶ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಖಾತೆಯ ಜಮಾಖರ್ಚು ತಃಖ್ತೆ, ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಬಳಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿ/ಸಾಲ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಗೌಪ್ಯತೆ ನೀತಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ನೋಂದಾಯಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಇಮೇಲ್/ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್‌ಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಭರವಸೆ ಕೊಡಬೇಕು.

ಗಮನಿಸಿ: ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಕಾಯ್ದೆ 2000 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

- 16) ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ನೀಡಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಸೈಬರ್‌ಸುರಕ್ಷತೆ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಮಾನದಂಡಗಳು/ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ತಾನು ಮತ್ತು ತಾನು ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ LSP ಗಳು ಪಾಲಿಸುತ್ತಿವೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭರವಸೆ ಕೊಡಬೇಕು.
- 17) ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಸೇವೆಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ನೇರವಾಗಿ ತನ್ನ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ, LSP ಗಳ ಖಾತೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, LSP ಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದರಗಳು, ಮರುಪಾವತಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನೇರವಾಗಿ ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು LSP ನಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ
- 18) ತನ್ನ DLA ಮತ್ತು ಅದರ LSP ಯು ಡಿಎಲ್‌ಎಗಳು ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯ-ಆಧಾರಿತವಾಗಿದ್ದು, ಸಾಲಗಾರನ ಪೂರ್ವ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿಯೊಂದಿಗೆ, ಅದರ ಆಡಿಟ್ ಟ್ರಯಲ್ ಇದೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭರವಸೆ ಕೊಡಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ತನ್ನ/LSP ಯು DLA ಗಳು ಫೈಲ್ ಮತ್ತು ಮಾಧ್ಯಮ, ಸಂಪರ್ಕ ಪಟ್ಟಿ, ಕರೆ ದಾಖಲೆಗಳು, ಟೆಲಿಫೋನ್ ಕಾರ್ಯಗಳು ಮುಂತಾದ ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಸುಲಭವಾಗಿ ಸಿಗುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿಯೊಂದಿಗೆ, ಆನ್‌ಬೋರ್ಡಿಂಗ್/ಕವೈಸಿ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಕ್ಯಾಮರಾ, ಮೈಕ್ರೋಫೋನ್, ಸ್ಪಳ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಒಂದು ಬಾರಿ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.
- 19) ಕಂಪನಿಯು ಮತ್ತು ಅವರ LSP ಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಸಮಗ್ರ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಈ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಮತ್ತು LSP ಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

- 20) ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ, ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯದ್ದಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- 21) ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿ ಬಹು ಸಾಲದಾತರೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
- (1) ಸಾಲಗಾರನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ DLA ಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ವಿನಂತಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಡಿಜಿಟಲ್ ನೋಟವನ್ನು LSP ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗದ ಸಾಲದಾತರ ಹೆಸರನ್ನು ಸಹ ಡಿಜಿಟಲ್ ವೀಕ್ಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
 - (2) ಸಾಲಗಾರರ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಲದಾತರು ಪೂರೈಸಲು LSP ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದರೂ, ಅದೇ ರೀತಿಯ ಸ್ಥಾನದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಅದು ಸ್ಥಿರವಾದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. LSP ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕೆ ತರುವಾಯದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು.
 - (3) ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಾಗುವ ಸಾಲದಾತರಿಂದ ಸಾಲದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಡಿಜಿಟಲ್ ನೋಟವು ಸಾಲದ ಕೊಡುಗೆಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಸಾಲದಾತರ ಹೆಸರು(ಗಳು), ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಅವಧಿ, APR, ಮಾಸಿಕ ಮರುಪಾವತಿ ಬಾಧ್ಯತೆ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ) ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿವಿಧ ಕೊಡುಗೆಗಳ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲದಾತರಿಗೂ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ KFS ಗೆ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - (4) LSP ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ವಿಷಯವು ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದ, ವಸ್ತುನಿಷ್ಠವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲದಾತರ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನೇರವಾಗಿ/ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಬಾರದು ಅಥವಾ ಪುಶ್ ಮಾಡಬಾರದು, ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲದ ಕೊಡುಗೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಡಾರ್ಕ್ ಪ್ಯಾಟರ್ನ್‌ಗಳು/ಮೋಸಗೊಳಿಸುವ ಮಾದರಿಗಳ ಬಳಕೆಯೂ ಸೇರಿದೆ. ಆದರೂ, ಅಂತಹ ಶ್ರೇಯಾಂಕಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾದ ಮೆಟ್ರಿಕ್ ಅನ್ನು ಆಧರಿಸಿದ ಸಾಲದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುವುದಾಗಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಗಮನಿಸಿ: ಕಪ್ಪು ಮಾದರಿಗಳು ಕೇಂದ್ರ ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಹೊರಡಿಸಿದ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದ ನವೆಂಬರ್ 30, 2023 ರಂದು 'ಕಪ್ಪು ಮಾದರಿಗಳ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, 2023' ರ ವಿಭಾಗ 2(ಇ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಅದೇ ಅರ್ಥವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ.