# ಗೋದ್ರೆಜ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

# ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಪರಿವಿಡಿ

ಹಿನ್ನೆಲೆ........................................................................................................ 2

ಉದ್ದೇಶಗಳು ................................................................................................. 2

ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ .......................................................................................... 2

ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ................................................. 2

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ಕರಾರುಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಂವಹನ ........................................................................................................ 2

ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ...................................................................... 3

ಕರಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ......... 3

ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಸುವಿಕೆ ......................................................................... 4

**ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ.......................................................................... 4**

ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ (DLP) ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು............................. 5

**ವಿಕಲಾಂಗರು/ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು** ............................................. 5

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ........................................................................... 5

ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ................................................................... 5

ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ ............................................................................................. 6

ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ...................................................................................... 6

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ................................................................ 6

ಜಾಮೀನುದಾರರು ............................................................................................. 7

ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ....................................................................................... 7

ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ/ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು.............................. 8

ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗಾಗಿ ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (KFS)........................................ 9

ಸಾಮಾನ್ಯ ..................................................................................................... 10

ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ ..................................................................................... 10

**ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ**

ಹಿನ್ನೆಲೆ

ಗೋದ್ರೇಜ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಜಿಎಚ್‌ಎಫ್" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ"), ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ("ಆರ್ ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು") ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("ಆರ್ ಬಿಐ") ಹೊರಡಿಸಿದ 'ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು' ಅನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
ಅದರಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಉದ್ದೇಶಗಳು

a) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
b) ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂಸುವ ಮೂಲಕ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು;
c) ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;

ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳನ್ನು GHFL, ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು (ಸ್ವಯಂ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ) ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.

ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

a) ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸಾಲದಾರರ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
b) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಫೀಸುಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕ / ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸಾಲದಾರರ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಂಗತಿಗಳ ಕುರಿತಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸಂಸ್ಕರಣೆ/ ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚ'ವನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
c) ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಫೀಸುಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿವೆ,
d) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲದಾರರ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ

ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದು ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಕರಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

e) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೆಂದರೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳಾಗಿವೆ.
f) ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ರಸೀದಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
g) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ರಸೀದಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸುವುದು ಸೂಕ್ತ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ಕರಾರುಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಂವಹನ

a) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಕಂಪನಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ತಕ್ಷಣವೇ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

b) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ, EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಕರಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲದಾರರು ಈ ಕರಾರುಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಕಾಪಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

c) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

d) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

e) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣ(ಗಳು)ದ ಬಗ್ಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.

<u>ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು</u>

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಕರಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲದಾರರು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ ಅದನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ'ಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಬಂಡವಾಳೀಕರಣಗೊಳಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ (ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ)
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಘಟನೆ ಆಧಾರಿತ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಶುಲ್ಕಗಳಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಅದು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸನ್ನಿವೇಶಕ್ಕೂ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ,
- <u>ಹಿಂದಿನ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ / ಹೊಸ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.</u>
- ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವಿರುವುದಿಲ್ಲ,
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ,
- 'ಉದ್ಯಮೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಕರಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರುವಂತಿಲ್ಲ.
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪ್ರಮುಖ ಕರಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು / ವಾಸ್ತವಾಂಶದ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ಕರಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.
- ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಕರಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

a) ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸೂಚಿಸಲಾದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ / ವಿತರಣಾ ಕರಾರುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

b) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಫೀಸು/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಕರಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

c) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

d) ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವನ್ನುಂಟು ಮಾಡಿದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ತನ್ನ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.

e) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ರದ್ದತಿ/ವರ್ಧನೆಯ ನಿರ್ಧಾರ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳ ವಿನಂತಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಸುವಿಕೆ

ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಸಂಭವನೀಯ ದರ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಲಭ್ಯವಾಗುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

a) EMI ಯಲ್ಲಿ ವರ್ಧನೆ ಅಥವಾ
b) ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ
c) ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ
d) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

ಸಾಲಗಾರನು ಕಂಪನಿಯ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬೇಕಾದರೂ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು. ಪರಿವರ್ತನೆ / ಬದಲಾವಣೆ / ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.

ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದು ಋಣಾತ್ಮಕ ಸಾಲದಿಂದ ಬಿಡುಗಡೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.

**ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ**

ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ವಸೂಲಾತಿಯ ತಲುಪಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಜಾವಟ್ಟು ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಸೆಟಲ್‌ಮೆಂಟ್‌ವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಸೆಟಲ್‌ಮೆಂಟ್ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕು.

ಸಾಲದಾರರ ಇಚ್ಛೆಯಂತೆ ಗೃಹ ಸಾಖೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಏಕೈಕ ಸಾಲದಾರರು ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲದಾರರ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ದ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸೆಟಲ್‌ಮೆಂಟ್‌ನ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ವಿಳಂಬವು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಆಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.

**ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ (DLP) ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು**

ಡಿಎಲ್ ಪಿ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುವ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು:

- ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು,
- ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಯಾರ ಪರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಯೋ ಆ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಬೇಕು,
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ,
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ,
- ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಜಾಗರೂಕತೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು,
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

**ವಿಕಲಾಂಗರು/ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು**

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಿಕಲಾಂಗರು/ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಪ್ರದಾಯಗಳಿಂದ ಖಾತರಿಪಡಿಸಲಾದ ಅಂಗವಿಕಲರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

ಅಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೇ, ಕಂಪನಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಸ್ಥಾಪಿಸಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗವಿಕಲರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತಿದೆ.

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

a) ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.
b) ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
c) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

ದೂರು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ

ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ

a) ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಫಂಡ್‌ಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.
b) ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲದಾರರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
c) GHFL ಮಂಡಳಿಯು ತನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ನೀತಿಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿದ್ದು, ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.
d) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
e) ಸಾಲದಾರರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
f) ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಪಾದಿಸಲಾದ ತತ್ವಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರ / ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ,
g) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯು, ಇನ್ನಿತರವುಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಸಾಲದಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು

ಮಾರಾಟ ಕಂಪನಿಯು:

a) ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
b) ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಇತರ ಫೀಸುಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕರಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
c) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಫೀಸುಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ

ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ ಸುಂಕ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

d) ಕಂಪನಿಯು ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ತೃತೀಯ ಕಕ್ಷಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡರೆ, ಅಂತಹ ತೃತೀಯ ಕಕ್ಷಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ತೃತೀಯ ಕಕ್ಷಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ವಹಿಸುವಷ್ಟೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

e) ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆಯುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸಮ್ಮತಿಸಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

f) ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (DSA) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ, ಅವುಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೆ ಬಿಡುಗಡೆಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅವರು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

g) RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (DSAಗಳು)/ ನೇರ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (DMAಗಳು) ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ,
h) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿ ವರ್ತಿಸಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬಂದರೆ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಜಾಮೀನುದಾರರು

ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಬ್ಬರನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವಾಗ, ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಕಂಡವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು:

a) ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
b) ಅವನು/ಅವಳು ಕಂಪನಿಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಬದ್ಧಗೊಳಿಸುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಮಾಣ;
c) ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
d) ಅವನು/ಅವಳು ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆಯೇ;
e) ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ; ಮತ್ತು
f) ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ.
g) ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾರ್ಗಗಳಿದ್ದರೂ ಸಹ ಕ್ರೆಡಿಟರ್/ಸಾಲದಾತರ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಜಾಮೀನುದಾರರು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ,ಅಂತಹ ಜಾಮೀನುದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುಸ್ತಿದಾರರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದಾರರು ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿರುವಾಗ, ಅವನ/ಅವಳ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಗಮನಾರ್ಹ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.

ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

a) ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
b) ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಇತರರಿಂದ ಒದಗಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸಾಲದಾರರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಮ್ಮ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತಿಲ್ಲ:
    - ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.
    - ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯ ಎದುರಾದರೆ.
    - ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕೆಂದು ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು). ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
    - ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಅಥವಾ

ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.

- ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೊದಲು ಅದು ಅವನ/ಅವಳ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

c) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಯ ಮೂಲಕ, GHFL ತನ್ನ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

d) ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವಂತಿಲ್ಲ.

ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ/ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

a) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಲೆವಿ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
   a. ವಸತಿ ಸಾಲವು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ.
   b. ವಸತಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದಾರರು ತನ್ನದೇ ಆದ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದರೆ.

b) ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬ ಪದಗುಚ್ಛವು ಬ್ಯಾಂಕ್/ HFC/ NBFC ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಮೂಲವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

c) ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥರು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆಯೇ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವಧಿ ಪೂರ್ವಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

d) ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸ್ಥಿರ/ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ. ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರ ಅವಧಿ ಮುಕ್ತಾಯವಾದ ನಂತರ, ಸಾಲವನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮಾನದಂಡವು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಮುಟ್ಟುಗೋಲು ಹಾಕಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲವು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸಾಲವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

e) ಗೃಹೇತರ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮುಟ್ಟುಗೋಲು ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಜನವರಿ 01, 2026 ರಿಂದ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ:

ಎಲ್ಲಾ **ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ**ದ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು:

**(i)** ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥರು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆಯೇ, ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ;

**(ii)** ಸಹ-ಒಪ್ಪಂದದಾರರು ಅಥವಾ ಸಾಲದಾರರುರಹಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು MSE ಗಳಿಗೆ ಉದ್ಯಮ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ₹50 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ/ಮಿತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಬಳಸುವ ಫಂಡ್ ಮೂಲವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಕನಿಷ್ಠ ಲಾಕ್-ಇನ್ ಅವಧಿಯಿಲ್ಲದೆ ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.

ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಂಯೋಜನೆ) ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನ್ವಯವು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲವು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ, ಯಾವುದೇ ಮೂಲದ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು.

f) ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅನ್ವಯಿಕತೆ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್ಎಸ್) ಒದಗಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಅದನ್ನು ಕೆಎಫ್ಎಸ್ ನಲ್ಲಿಯೂ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು. ಇಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವಂತೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸಬಾರದು.

ಕಂಪನಿಯು ಹಿಂದೆ ಮನ್ನಾ ಮಾಡಿದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಫೀಗಳನ್ನು, ಸಾಲದ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹಿಂದಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ (ರಿಟ್ರೋಸ್ಪೆಕ್ಟಿವ್) ವಿಧಿಸಬಾರದು.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನದೇ ಆದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಿದರೆ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

**ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗಾಗಿ ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (KFS)**

a) ಕಂಪನಿ / ಕಂಪನಿಗಳ ಗುಂಪು ಮತ್ತು ಸಾಲದಾರರ ನಡುವಿನ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಹತ್ವದ್ದಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದಾರರು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ಹಣಕಾಸು ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮೂಲಭೂತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.

   ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್ಎಸ್) ಎನ್ನುವುದು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯಾಗಿದ್ದು, ಸರಳ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಜೊತೆಗೆ KFS ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. KFS ಅನ್ನು ಅಂತಹ ಸಾಲದಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. KFS ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

c) KFS ಸಾಲ ಸಂಖ್ಯೆ (ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸಂಖ್ಯೆ) ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

   ಸಾಲದ ಅವಧಿಯು ಕಂಪನಿಯು KFS ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಕರಾರುಗಳಿಗೆ ಸಮ್ಮತಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಿಂಧುತ್ವ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದಾರರು ಸಮ್ಮತಿಸಿದರೆ, KFS ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಕರಾರುಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

d) ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ಎಂದರೆ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ವೆಚ್ಚವಾಗಿದ್ದು, ಇದರಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು KFS ನಲ್ಲಿ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿವೆ.

e) ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಕಾನೂನು ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ(ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ) ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ನಿಜವಾದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದರೆ. ಅದು ಎಪಿಆರ್ ನ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ರಶೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

f) KFS ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸದ ಯಾವುದೇ ಫೀಸುಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಾಲದಾರರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿಯಿಲ್ಲದೇ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

g) KFS ಅನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸಾರಾಂಶ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯಾಗಿಯೂ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

ಸಾಮಾನ್ಯ

a) ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಮೈಕ್ರೋ-ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
b) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಕರಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲದಾರರು ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ.
c) ಸಾಲದಾರರಿಂದ ಸಾಲದಾರರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ಕರಾರುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
d) ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಕಂಪನಿಯು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಮೂಲಕ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತಕತೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು.
e) ಕಂಪನಿಯು ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.
f) ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲದಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಲಾದ ಗೃಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ಕರಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ಕರಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (MITC) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು. ಈ ದಾಖಲೆಯು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಇರುತ್ತದೆ.
g) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ MITC ಅನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದಾರರ ನಡುವೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
h) ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು "ಸೂಚನೆ ಫಲಕ", "ಪುಸ್ತಕಗಳು/ ಕರಪತ್ರಗಳು", "ವೆಬ್‌ಸೈಟ್", "ಪ್ರದರ್ಶನದ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳು" ಮತ್ತು "ಇತರೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು" ನಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
i) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೇ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ವೈಕಲ್ಯತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ವಿಕಲಾಂಗ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕೂಡ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಇದು ಕಂಪನಿಯ ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಸ್ಕೀಮ್‌ಗಳನ್ನು ಆರಂಭಿಸುವುದನ್ನು ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
j) ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, ಕಂಪನಿಯು:
    a. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು;
    b. ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು;
    c. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು; ಮತ್ತು
    d. ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಅವರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ

a) ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
b) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀತಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಭಾಗವನ್ನು ಮಾರ್ಪಡಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಬಹುದು
c) ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯ ಕುರಿತು ವರದಿಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ,
d) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕುರಿತು ಅರ್ಧವಾರ್ಷಿಕ ವರದಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು