



ನ್ಯಾಯಯುತ ರೂಢಿ ಸಂಹಿತೆ

ಆವೃತ್ತಿ	3.0
ಮಾಲೀಕತ್ವ	ಮುಖ್ಯಸ್ಥ - ಕಾನೂನು
ಅನುಮೋದನೆ ನೀಡಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಜಾರಿ ದಿನಾಂಕ	ಜೂನ್ 1, 2020

1. ಪರಿಚಯ

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ("NBFC") ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಹೊರಡಿಸಿದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ NBFCಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ರೂಢಿಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿವೆ. RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಹಿಂದೆ ಭಿಲ್ವಾರಾ ಟೆಕ್ಸ್ - ಫಿನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತಿದ್ದ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ರೂಢಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ("ಸಂಹಿತೆ") ರೂಪಿಸಿದೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ("ಗ್ರಾಹಕರು") ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶ

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸರಿಯಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು; ಮತ್ತು
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.

3. ಸಾಲಗಳ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಕಂಪನಿಯು ಯೋಜನಾ ಹಣಕಾಸು, ಕಾರ್ಯನಿರತ ಬಂಡವಾಳ ಅವಧಿ ಸಾಲ, ಆಸ್ತಿ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ, ಗುತ್ತಿಗೆ ಬಾಡಿಗೆ ರಿಯಾಯಿತಿ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ / ಮಂಜೂರಾತಿ ಅರ್ಜಿ ಪತ್ರ / ಸೂಕ್ತವಾದ ಅರ್ಜಿ ದಾಖಲೆಗಳು, ಅವು ಯಾವುದೇ ಹೆಸರಿನಿಂದ ಕರೆಯಲ್ಪಟ್ಟರೂ, ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸೇವೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಸಂಬಂಧಿತ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ NBFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಹೋಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

4. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು::

- ಅ) ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಾಲ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬ) ಸಾಲದ ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವಿವರವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಕ ವಿಧಾನವೂ ಸೇರಿರುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು, ಅದು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಕ) RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನುಬಂಧಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಡ) ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿ/ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು, ಅದು ಯಾವುದೇ ಹೆಸರಿನಿಂದ ಕರೆಯಲ್ಪಟ್ಟರೂ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

5. ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳ ಬದಲಾವಣೆ

- ಅ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಷರತ್ತು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಬ) ಸಾಲದ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಕ) ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆದಿರುವ ಸಾಲ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮೊತ್ತದ ಮರುಪಾವತಿ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನು ಭದ್ರವಾಗಿ ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಇರಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಸೊತ್ತನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಅಸಲಿನ ಒಂದು ಭಾಗ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಆಗಿರಬಹುದು. ಆದರೂ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೌಲಭ್ಯದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಮೊತ್ತದೊಳಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಹಣವನ್ನು ಎರವಲು ಪಡೆಯಲು/ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ಬೇಪಾವತಿಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಹಾನಿಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತಾ ಸ್ವತ್ತನ್ನು ತನ್ನ ಆಧಿನದಲ್ಲಿ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ಕ) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಉಳಿದ ಬಾಕಿ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತಾ ಸ್ವತ್ತನ್ನು ತನ್ನಲ್ಲೇ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಯೋಗ್ಯವಾದ ಲಿಖಿತ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು.

6. ಬಡ್ಡಿ ದರ

- ಅ) ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು

ನಿರ್ದೇಶಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ, ಹಣಕಾಸಿನ ಶಕ್ತಿ, ಯೋಜನೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟ, ವ್ಯವಹಾರ ಮಾದರಿ, ಇತಿಹಾಸ, ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು, ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 5(ಎ) ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

- ಬ) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಶ್ರೇಣೀಕರಿಸುವ ವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.

7. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

- ಅ) ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ರೂಪಿಸಿದೆ.
- ಬ) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು.

8. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- ಅ) ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ (ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ).
- ಬ) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾಣೆ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 (ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು) ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಕ) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಸಾಲದ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ನೀಡುವಂತಿಲ್ಲ.
- ಡ) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಆಯೋಜಿಸಬೇಕು.
- ಇ) ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.
- ಫ) ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗ) ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವಿವಿಧ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು (ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್

ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು.

- ಹ) ಈ ಸಂಹಿತೆಯು RBI ನಿಂದ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ, ಇವುಗಳು ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯ ಹಿಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಈ) ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಏನೇ ಇದ್ದರೂ, ಕಂಪನಿಯು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಕಾನೂನುಗಳು / ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಯಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಗಳು / ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ / ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖದ ಮೂಲಕ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.