



ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಆವೃತ್ತಿ	4.0 (4.0)
ಮಾಲೀಕತ್ವ	ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು -
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ದಿನಾಂಕ	ಮೇ 14, 2025

1. ಪರಿಚಯ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (" RBI ") ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ಅನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (" NBFC ") ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಸೇರಿದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ NBFCಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಕ್ಕೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ("ಸಂಹಿತೆ") ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ("ಗ್ರಾಹಕರು") ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ .

2. ಉದ್ದೇಶ

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
- ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು;
- ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ವಿತರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮತ್ತು ಅವರು ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ; ಮತ್ತು
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.

3. ಸಾಲಗಳ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ

- ಕಂಪನಿಯು ಯೋಜನಾ ಹಣಕಾಸು, ಕಾರ್ಯನಿರತ ಬಂಡವಾಳ ಅವಧಿ ಸಾಲ, ಆಸ್ತಿ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ, ಗುತ್ತಿಗೆ ಬಾಡಿಗೆ ರಿಯಾಯಿತಿ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೂ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ / ಯಾವುದೇ ಹೆಸರಿನಿಂದ ಕರೆಯಲ್ಪಟ್ಟಿರೂ, ಸೂಕ್ತವಾದ ಅರ್ಜಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನದ ಅವಶ್ಯಕತೆಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಬದಲಾಗಬಹುದು ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ . ಕಂಪನಿಯ ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ 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 ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಯಾವ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

4. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು; ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ :

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಾಲ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ಮಿತಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ವಿಶಾಲ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಕ ವಿಧಾನವೂ ಸೇರಿರುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಂಕೇತವಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು, ಅದು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನುಬಂಧಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ಜೊತೆಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು. KFS ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವರ ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿ/ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು/ದಂಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು, ಅವು ಯಾವುದೇ ಹೆಸರಿನಿಂದ ಕರೆಯಲ್ಪಟ್ಟರೂ ಸಹ.

5. ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ'ಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಇದು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಸೇರಿಸಬಾರದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಮತ್ತು ಉತ್ಸಾಹದಿಂದ ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರ ಅಥವಾ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಸರಿನಿಂದ ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಅಂತಹುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಾಗದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- e) 'ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು.
- f) ಕಂಪನಿಯು ದಂಡದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು / ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಯಾರೇ ಹೆಸರಿಸಿದ್ದರೂ ಅದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- g) ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- h) ಕಂಪನಿಯು ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪಡೆದ/ನವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ನವೀಕರಣ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ಈ ಸೂಚನೆಗಳು ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ಆರು ತಿಂಗಳ ನಂತರ, ಯಾವುದು ಮೊದಲೋ ಅಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ಹೊಸ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ನಿಯಮಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

6. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- a) 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.
- b) ಸಾಲದ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- c) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಲುಪಿದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಅವರು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ NBFC ಗಳು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ.

ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿವಾದಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು, ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಸಾಲಗಾರರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

A. ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:

- i. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.
- ii. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಔಟ್ಲೆಟ್/ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii. ಈ ಸುತ್ತೋಲೆ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.
- iv. ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಮರಣವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, NBFCಗಳು ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇತರ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ NBFC ಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

B. ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:

- i. ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹ 5,000 ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ .
- ii. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (ii) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು NBFC ಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ 30 ದಿನಗಳ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ).
- iii. ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರನು ಇತರ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ.

8. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ.

- A. ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಹೆಚ್ಚಾಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ EMI ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೆಡ್‌ರೂಮ್ / ಮಾರ್ಜಿನ್ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, EMI ಆಧಾರಿತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು.

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

- i. ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಮಾನದಂಡ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದ EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಯಾಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ತರುವಾಯ, ಮೇಲಿನ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ EMI/ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ii. ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಪಾಲಿಸಿಯು, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದು.
- iii. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (ಎ) ಇಎಂಐ ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಹ ನೀಡಲಾಗುವುದು; ಮತ್ತು (ಬಿ) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು. ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- iv. ಸಾಲಗಳನ್ನು ತೆಲುವ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- v. ಪ್ರೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದರಿಂದ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- vi. ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಪಕ್ಷ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗಿನ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು, EMI ಮೊತ್ತವನ್ನು, ಉಳಿದಿರುವ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ಅನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ . NBFC ಗಳು ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಸರಳ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.

B. ಸಮಾನಕಂತು ಆಧಾರಿತ ಸಾಲಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ .

C. ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಡಿಸೆಂಬರ್ 31, 2023 ರೊಳಗೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9. ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- a) ಕಂಪನಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- c) ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.

10. ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಪ್ರದಾಯಗಳಿಂದ ಖಾತರಿಪಡಿಸಲಾದ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

11. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

- a) ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ, ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ರೂಪಿಸಿದೆ.
- b) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು, ಅದರ ಪ್ರತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

12. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- a) ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- b) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 (ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು) ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- c) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಸಾಲದ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು.
- d) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತರಬೇತಿ ಅವಧಿಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ,
- e) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥರು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ, ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.