

ಪಿರಾಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಮತ್ತು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಪಾಲಿಸಿ: ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸ್ ಕೋಡ್

ಪ್ರಥಮ ಅನುಮೋದಿತ ದಿನಾಂಕ: ಆಕ್ಟೋಬರ್ 7, 2021

ಪುನರಾವರ್ತನೆ ದಿನಾಂಕ: ಜನವರಿ 29, 2024

ಆವೃತ್ತಿ: 4

ಅನುಮೋದನಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ: ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

## ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

### I. ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ವಿವರಣೆ

ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪಿರಮಲ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಮತ್ತು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ದಿ ಕಂಪನಿ/ PCHFL") ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ-ಹೌಸಿಂಗ್ ಫಯನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಧ್ಯಾಯ XIII "ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ("FPC") ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. 2021 ರ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") RBI/2020-21/73 10.136/2020-21 ದಿನಾಂಕ ಫೆಬ್ರವರಿ 17,2021 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಲಾಗಿದೆ

PCHFL ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿತವಾಗಿರುವ ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ RBI/NHB ಸೂಚಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಕೋಡ್ ಗೆ ಯಾವುದೇ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವುದು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಹಾಯ, ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ, ಸಮಾನ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತಾರೆ.

FPC ಯ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. PCHFL,ಅದರ ಅಂಗ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು(ಸ್ವಯಂ ಮಾಲಿಕತ್ವದ ಮತ್ತು /ಅಥವಾ ಹೊರ ಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ) ಕೌಂಟರ್ ನಾಡ್ಯಂತ , ಫೋನ್ ನಲ್ಲಿ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಒದಗಿಸಲಾಗಿದ್ದರೂ ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್,ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ , ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಾದ್ಯಂತ PCHFL,ಅದರ ಅಂಗ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿವೆ.

### II. ಉದ್ದೇಶಗಳು

- ಸಮಂಜಸವಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯಾಪರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು;
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು.
- ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧ ಕಲ್ಪಿಸುವುದು.
- ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಅಂತಹ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು;

- e) ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ಜಾರಿಯನ್ನು ತರಲು ಅಗತ್ಯ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು;
- f) ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು. ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

### III. ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- a) ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- b) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು /ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ /ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು/ದಂಡದ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- c) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರರು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸೂಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
- d) ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪಡೆದದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರದ ಕುರಿತಂತೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

### IV. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂವಹನ

- a) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ.ಇದಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕೆಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- b) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ

ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುವುದು.

- c) ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಹ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- d) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ವಿವರಣೆಯ ನಕಲುಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- e) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರಣ ಏನು ಎಂಬುದನ್ನು, ಸೂಕ್ತ ಪರಿಗಣನೆಯ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಅಪಾಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯು ಪೂರೈಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### V. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ

- a) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಂತೆ ಹಣವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದೇ ಇದ್ದರೆ), ವಿತರಣಾ ವೇಳಾ ಪಟ್ಟಿ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿಗಳು, ಇತರೆ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ / ಶುಲ್ಕ ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಬೇಕು.
- c) ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗುತ್ತಿದ್ದರೆ ಅವನು/ ಅವಳು 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೇ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆಯೇ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಬಹುದು.
- d) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ಧಾರ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು/ ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಹುಡುಕುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- e) ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ವಸೂಲಾತಿ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ

ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕ್ಲೇಮ್ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಳು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ /ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗೊಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

## VI. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್ ಫಾರ್ಮ್ ಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು

PCHFL ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಅದರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಏಕೆಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಇರುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ PCHFL ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್ ಫಾರ್ಮ್ ಗಳನ್ನು ಮೂಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ತಮ್ಮ ಎಜೆಂಟ್ ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ:

- ಏಜೆಂಟ್ ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್ ಫಾರ್ಮ್ ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಏಜೆಂಟ್ ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್ ಫಾರ್ಮ್ ಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುವುದು. ಪ್ಲಾಟ್ ಫಾರ್ಮ್ ಗಳು ಯಾರ ಪರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತವೆಯೋ ಆ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರು ಸೇರ್ಪಡೆಯಾಗುತ್ತದೆ.
- ಮಂಜೂರದ ತಕ್ಷಣವೇ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್ ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲ ವಿವರಣೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್ ಫಾರ್ಮ್ ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ತಾನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.
- ಫಿನ್ ಟೆಕ್ /ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು/ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಎದುರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್ ಫೇಸ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಮತ್ತು ಅದರ ಮೂಲಕ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ LSP ಗಳಿಂದ ಸೂಕ್ತ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನೇಮಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ)ಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಗಳು ಅದರ ಎಲ್ ಎಸ್ ಪಿ ಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಎಲ್ ಎ ಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಕೆಎಫ್ ಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಡಿಎಲ್ ಎಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಲಭ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕಂಪನಿ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

h) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಇತರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ,

## VII. ಖಾತ್ರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಖಾತ್ರಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅವನು/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ:

- a. ಖಾತ್ರಿದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ.
- b. ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಬದ್ಧತೆ;
- c. ಸಾಲಗಾರನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸದಿದ್ದರೆ ಖಾತ್ರಿದಾರರಾದ ಅವಳು/ಅವನನ್ನು ಕರೆಸುವ ಪ್ರಸಂಗ;
- d. ಅವನು/ಅವಳು ಖಾತ್ರಿದಾರರಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲರಾದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿನ ಅವನ/ಅವಳ ಭದ್ರತಾ ಹಣ ಕಂಪನಿಯ ಆಧೀನಕ್ಕೆ ಸೇರಬಹುದು;
- e. ಖಾತ್ರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಮಿತಿಗಾಗಿ ಒಳಪಟ್ಟಿವೆಯೇ ಅಥವಾ ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ; ಮತ್ತು
- f. ಖಾತ್ರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭದಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅವನು/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- g. ಅವನು/ಅವಳು ಖಾತ್ರಿದಾರರಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವು ಬೇಪಾವತಿ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ /ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- h. ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕ್ಷ್ಯ ವಿಧಾನಗಳಿದ್ದರೂ ಸಹ ಖಾತ್ರಿದಾರರು ಕಂಪನಿಯು ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ ಅವನು/ ಅವಳನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಬೇಪಾವತಿದಾರರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ /ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- i. ಅವನು/ ಅವಳು ಖಾತ್ರಿದಾರರಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ. ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

## VIII. ಬಡ್ಡಿ ದರ/ ನೀತಿ

- a) ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಇದು ಆಧರಿಸಿದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿವೆ.
- b) ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮಂಡಳಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ.
- c) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) PCHFL ನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d) ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರ ದರಗಳು ತಿಳಿಯುತ್ತವೆ.

- e) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲು ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

#### IX. ಕಂಪನಿಯ ವಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿ

ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮುಂದುವರಿಕೆ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್ ನಲ್ಲಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಇರಿಸುತ್ತದೆ.

#### X. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆ

- i. ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - ii. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು / ಘಟಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅವರ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
    - a. ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.
    - b. ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಕರ್ತವ್ಯಗಳಿದ್ದರೆ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
    - c. ಕಂಪನಿಯ ಅಗತ್ಯತೆ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಅದು ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಬಯಸಿದರೆ (ಉದಾ: ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು), ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ನೀಡುವ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಇದನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು.
    - d. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿ ಪಡೆಯುವ ಮೂಲಕ
    - e. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅವರು ಅವನ/ ಅವಳ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
  - iii. ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
  - iv. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಂದಲೂ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

#### XI. ಸಾಮಾನ್ಯ:

- i. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ

ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸದ ಹೊರತು ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲ)

- ii. ಸಾಲದ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿ ಪಡೆದಾಗ ಕಂಪನಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಗಳೇನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- iii. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ನೀಡುವಾಗ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅನುಸಾರ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುವುದು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ /ಗ್ರಾಹಕಳಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿ ಮಾಡುವುದು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- iv. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು ಅಂದರೆ ಹೊತ್ತಿಲ್ಲ ಗೊತ್ತಿಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರ ತೊಂದರೆ ಕೊಡುವುದು. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ತೋಳ್ಳಲ ಪ್ರಯೋಗಿಸುವುದು, ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಕಂಪನಿಯು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.



- v. ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಲೆವಿ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
- a) ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಸಾಲದ ಅವಧಿಗಿಂತ ಮೊದಲೇ ಕ್ಲೋಸ್ ಆಗುತ್ತದೆ.
  - b) ಗೃಹ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ಮೂಲದಿಂದ ಅವಧಿಗೆ ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದು.
- “ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು” ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ / HFC/ NBFC ಮತ್ತು /ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಮುಂಗಡ ಪಡೆಯುವ ಹೊರತಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಮೂಲ
- vi. ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯೂಯಲ್ /ವಿಶೇಷ ದರದ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಸಂಯೋಜನೆ) ಹೌಸಿಂಗ್ ಲೋನ್ ಗಳು ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿತ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸ್ಥಿರ/ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಇದು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಫೋರ್ ಕ್ಲೋಸರ್ ಆಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯೂಯಲ್ /ವಿಶೇಷ ದರದ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲವು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸಹ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- vii. ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಹ-ಭಾಧ್ಯತೆ(ಗಳ) ಜೊತೆಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೇ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು /ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- viii. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಂದಗೊಂಡಿರುವ ಗೃಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು, ಷರತ್ತುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (MITC) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆಯುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಇರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಹೇಳಿದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ನಕಲಿನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲು ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಕಲನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.
- ix. ಕಂಪನಿಯು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗೂ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದೇ ಇದ್ದರೆ), ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಂತಹ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ NBFC - HFC ಡೈರೆಕ್ಟನ್ 2021 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು “ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್”, “ಪುಸ್ತಕಗಳು”/ಬೋರ್ಡ್ ಗಳು”, “ವೆಬ್ ಸೈಟ್”, “ಇತರೆ ಪ್ರದರ್ಶನದ ವಿಧಾನಗಳು” ಮತ್ತು “ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು” ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಅನುಸುತಿಸುತ್ತದೆ.
- x. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.
- xi. ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಲಿಂಗ; ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ

ಮಾಡಬಾರದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸವಾಲು ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಇದು ಕಂಪನಿಗೆ ಅಡ್ಡಿಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

## XII. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದು ಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

- a) ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಅಹವಾಲುಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಮುಂದಿನ ಹಂತದಲ್ಲಿ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಖಾತರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- b) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಪ್ರತಿ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಅಹವಾಲುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ, ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- c) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು, ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಏಕೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಬೇಕು ಎಂದು ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಆಕೆಯ/ಅವನ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರದೊಳಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವನು ತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- e) ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನವೀಕೃತ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- f) ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಿಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು NHB ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನವದೆಹಲಿಯ NHB ಗೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ನಿವಾರಣೆ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

### XIII. ಜಾಹಿರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಳು

- a) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹಿರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿರಬೇಕು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- b) ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಉಲ್ಲೇಖ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಜಾಹಿರಾತುಗಳು ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ. ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯ ಇವೆ.
- c) ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ (ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ: ಕಂಪನಿ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ ಸಹಾಯ ಮೇಜಿನ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- d) ಕಂಪನಿಯು ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡರೆ, ಆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಾಡುವಂತೆ ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಂಸ್ಥೆ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- e) ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತಮ್ಮ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ತಿಳಿಸಬಹುದು.
- f) ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಡಲು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನಡವಳಿಕೆಯ ನಿಯಮಾವಳಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಇತರ ವಿಷಯಗಳಿವೆ.
- g) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ ಕೋರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತನಿಖೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತದೆ.

### XIV. ಏಕ/ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರು ಮರಣವನ್ನಪ್ಪಿದ ನಂತರ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು/ಸ್ವತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಏಕ/ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರು ಮರಣವನ್ನಪ್ಪಿದ ತುರ್ತು ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ನಾಮಿನಿ/ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ವಾಪಸು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಮೃತ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು, ನಾಮಿನಿ/ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಯ ಈ ಮುಂದಿನ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ:

- i. ಗ್ರಾಹಕರ ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ
- ii. ಪ್ರಸ್ತುತ ಕೆವೈಸಿ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ದಾಖಲೆ
- iii. ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಯ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ/ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರದ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ /ಆಡಳಿತ ಪತ್ರ
- iv. ನಾಮಿನಿ / ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಯ ಫೋಟೋ ಐಡಿ ಪುರಾವೆ
- v. ನಾಮಿನಿ/ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಫೋಟೋ ಮತ್ತು ಸಹಿ ಗುರುತಿನ ಪುರಾವೆ
- vi. ದಾಖಲೆ ಸಂಗ್ರಹದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಯು ಹಾಜರಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ: ಕಂಪನಿ ವಿವರಿಸಿದ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರಿಂದ ಪಿಒಎ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

**XV. ಕಿರು ಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಾರರ ನಡವಳಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರ್ಗ ಸೂಚಿಗಳು**

ಹೆಚ್ಚವರಿಯಾಗಿ, RBI ನ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್ ಗಾಗಿ ರೆಗ್ಯುಲೇಟರಿ ಫ್ರೇಮ್ ವರ್ಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 ದಿನಾಂಕ 14ನೇ ಮಾರ್ಚ್ 2022 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಅನುಬಂಧ | ರಂತೆ ವಿವರಿಸಲಾದ ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ನಡವಳಿಕೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

**XVI. ನೀತಿ ಪರಿಶೀಲನೆ**

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಕ್ರೀಸ್ ಕೋಡ್ ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ.

“ಕಂಪನಿ/ PCHFL” ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅಧ್ಯಾಯ X III “ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC)” ಅನುಸಾರವಾಗಿ -ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ - ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ -ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ(ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು,2021 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI”) ಮೂಲಕ ಹೊರಡಿಸಲಾದ /2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No. 120/ 03.10.136 /2020-21 ದಿನಾಂಕ ಫೆಬ್ರವರಿ 17,2021,ಕಂಪನಿಯ RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವಿವರವಾದ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಸಹ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ -ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ( ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್ ಗಳಿಗೆ ರೆಗ್ಯುಲೇಟರಿ ಪ್ರೇಮ್ ವರ್ಕ್) RBI202 ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, /DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 ದಿನಾಂಕ 14ನೇ ಮಾರ್ಚ್ 2022.

### ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಕಂಪನಿಯು ಅಂತ್ಯ ಬಳಿಕ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಕೆ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ವಿತರಣೆ ವಿಧಾನ (ಭೌತಿಕ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ) ಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಮನೆ ಆದಾಯ ₹3,00,000 ವರೆಗೆ ಇರುವ ಕುಟುಂಬಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿರಹಿತ ಸಾಲವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುತ್ತದೆ. ಕುಟುಂಬ ಎಂದರೆ ಪತಿ, ಪತ್ನಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವಿವಾಹಿತರಲ್ಲದ ಮಕ್ಕಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕುಟುಂಬ ಘಟಕವಾಗಿದೆ.

ಇದಲ್ಲದೆ, ಅಂತಹ ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಯಾವುದೇ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಯ ಮೇಲೆ ಬದ್ಧತೆಯೊಂದಿಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

### ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆ

ಕಂಪನಿಯು ಮನೆಯ ಆದಾಯದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (CICs) ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಈಗಾಗಲೇ ವರದಿ ಮಾಡಲಾದ ಮನೆಯ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿದಮನೆಯ ಆದಾಯದ ನಿಡುವಿನ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು CIC ಗಳೊಂದಿಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರ/ರಿಂದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾ ಸಂಗ್ರಹ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತದೆ.ಜೊತೆಗೆ CICಗಳಿಗೆ ಸಮಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಡೇಟಾ ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತ ಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಸ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಅನುಸರಣೆಹಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಡೇಟಾವನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೇ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಘೋಷಣೆ,ಅವರ ಅಕೌಂಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳಂತಹ ಇತರ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಹ ಅದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

### ಬಡ್ಡಿ ದರ / ನೀತಿ

ಕಂಪನಿಯು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಬೆಲೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. ಇದು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿ/ಅಂತರ್ಗತ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ತಲುಪುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ವೆಚ್ಚದಂತಹ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಅಂಶಗಳ ವಿವರಣೆ ನಿಧಿಗಳು, ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಅದರ ಮಿತಿ, ಇತ್ಯಾದಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರತಿ

ಘಟಕದ ಹರಡುವಿಕೆ ವ್ಯಾಪ್ತಿ; ಮತ್ತು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲಿನ ಸೀಲಿಂಗ್. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್ ಗಳ ಮೇಲಿನ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸುಸ್ತಿಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬೆಲೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಟ್ಟುನಟ್ಟಿನ ನಿಯಮವನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ. ಬೆಲೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಇದು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿರ್ಣಾಯಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮೇಲಾಧಾರ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಯಾವುದೇ ವಿವರಗಳಲ್ಲಿ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ನಿಧಿಸಲಾದ ಕನಿಷ್ಠ, ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುತ್ತವೆ.

### **ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ಬಟವಾಡೆ**

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ರೂಪವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

- (i) ಸಾಲಗಾರನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ;
- (ii) ಸಾಲದ ದರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸರಳೀಕೃತ ವಿವರಗಳು
- (iii) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಇತರ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು;
- (iv) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು ಮತ್ತು
- (v) ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.

ಪಾವತಿಯಿಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಯಾವುದೇ ವತರಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಶುಲ್ಕ ರಚನೆಯನ್ನು ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿಯೇ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

### **ಸಾಮಾನ್ಯ**

ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ತನ್ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ

ಅನುಸರಣೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಇರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಅವರ ನೇಮಕಾತಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಇದು ನೇಮಕಾತಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆಗಳು ಮತ್ತು ದಿನನಿತ್ಯದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ತರಬೇತಿ ಸಾಧನಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಅವರ ಪರಿಹಾರ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ /ವಿಚಾರಣೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ತರಬೇತಿಯು ಉಚಿತವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

### **ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ**

ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಲಂಬನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.

ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಮೀಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಎಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಮಯೋಚಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಲ್ಲಿ /ಅದರ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ / ಕಚೇರಿಗಳು /ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಲಾಗಿದೆ ಎಂಬ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

### **ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ**

ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಲಂಬನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ.

ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ/ ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಬಾರಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ/ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟರು ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬಾರದು. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ

ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಾಕಿಗಳು ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

- i. ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೆಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು  
ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ನಿರಂರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದು ಮತ್ತು /ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮುಂಜಾನೆ 9 ಗಂಟೆಗೆ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6 ಗಂಟೆ ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದು.
- ii. ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ನೇಹಿತರು, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿಕರಿಗೆ ಸಾಲವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ಕಿರುಕಳ ನೀಡಬಾರದು.
- iii. ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು.  
ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿ/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿಯಾಗುವಂತೆ ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಅಹಿತಕಾರಿ ಕುತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು.
- iv. ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆ ಎಳೆಯಬಾರದು.

ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶ್ರಮದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಅವರು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ನಾಮನಿರ್ದೇಶಿತ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಗಳು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಪೂರ್ವವರ್ತಿಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ತನಗೆ ನೀಡಿ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೋಟೀಸ್ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒಯ್ಯಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಎಜೆಂಟ್‌ಗಳ ವಿವರವಾದ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅದನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.