



Policy No	Title	Last Board Approved Date
45	Policy on Fair Practices Code (FPC)	30 th March, 2022
Circular No	Prepared By	Date Prepared
BE&I/45/02	Bhawna, Prashant Kumar, Shalini	23 rd May, 2022
Version No	Reviewed By	Date Reviewed
6.1	Divyam Gupta	25 th May, 2022
Pre-Version No	Issuing Department	Last Issue Date
6.0	Internal Process and Policy	1 st April, 2022
Effective Date	Approved By	Date Approved
15 th June, 2022	Thangaraju K, Anil Kwatra	3 rd June, 2022

ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಹೇಳಿಕೆ

ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಪ್ರಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸ್ಯಾಟಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಕೇರ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (SCNL) ಗೆ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು SCNL ಹೊರಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು, ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ನಕಲಿಸಬಾರದು, ಅದರ ಉದ್ದೇಶಿತ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಿಂತ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಸ್ಯಾಟಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಕೇರ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಈ ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಯಾವುದೇ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ಸ್ಯಾಟಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಕೇರ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಒಂದು ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿದೆ, ನಂ. **RE/2011-12/470 DNBS.OCPD.No.266/03.10.01/2011-12** ದಿನಾಂಕ **26ನೇ ಮಾರ್ಚ್, 2012**ರಂದು ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ ಎಲ್ಲಾ **NFC**ಗಳು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC). ನಾವು ಸ್ಯಾಟಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಕೇರ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪನಿ) ನಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಕರು ನೀಡಿದ ನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಕಾರ ಹೇಳಲಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೇವೆ. **RE/DNR/2016-17/45** ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ **DNBR** ಪ್ರಕಾರ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ . **PD 008/03.10.119/2016-17** ದಿನಾಂಕ **01 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್, 2016**,

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ರೇವಣಿ ರಹಿತ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ರೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, **2016** ರ ಪ್ರಕಾರ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಇತ್ತೀಚಿನ **RE** ಸುತ್ತೋಲೆ ಪ್ರಕಾರ, ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್ಸ್‌ಗಾಗಿ ರೆಗ್ಯುಲೇಟರಿ ಫ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, **2022** ಸುತ್ತೋಲೆ, ಸಂ. **RE/DOR/2021-22/89 DoRANREC 95/03.10.038/2021-22** ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಡವಳಿಕೆಯ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಕೋಡ್ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ:

(1) ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು

ಎ) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

ಬಿ) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ **NFC** ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಿ) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಡಿ) **SNL** ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸರಳೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬೆಲೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. **SNL** ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಪಾಲುದಾರ/ಏಜೆಂಟರಿಂದ ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸತ್ಯಾಂಶದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

(2) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅದರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿಳಂಬವಾದ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ವಿಳಂಬವಾದ ಪಾವತಿಗೆ ದಂಡವು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಮಿತಿಮೀರಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(3) ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

ಎ) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಬಿ) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಿ) ಕಂಪನಿಯು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(4) ಸಾಮಾನ್ಯ

ಎ) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ನಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ).

ಬಿ) ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಿ) SCNL ಅನ್ನು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗಾಗಿ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಕ್ಲೇಂಟ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಕಾಲಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ನಾವು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಕ್ರಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ತರಲು, ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಪೋರ್ಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ಥಾಪನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು ಎಂದು ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳು. SCNL ಒದಗಿಸಿದ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡ ಇರುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ಮಿತಿಯಿರಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅಲ್ಲ.

(5) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು, ಅದು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

(6) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ/ ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ:

ಅ) ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ).

ಬಿ) ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು RBI ಯ DNBS ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮನವಿ ಮಾಡಬಹುದು (ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ), ಅವರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಡಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಕಂಪನಿ ಬೀಳುತ್ತದೆ.

(7) ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

2021 ರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್ ಯಡಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದರಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್ ನಿಂದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ತನ್ನ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ / ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ. . ಅದೇ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

(8) NBFCಗಳಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಹ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ಹಾಗೆ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಆದ್ದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ. ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುತ್ತವೆ.

(9) ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಹೆಚ್ಚಿನ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿಧಿಸುವ ದರಗಳು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು, ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ನಿರ್ವಹಣಾ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

B ಮೇಲಿನ ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಕೆಳಗಿನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

i. ಸಾಮಾನ್ಯ:

- ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ FPC ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿ, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಮತ್ತು ಶಾಖೆ ಆವರಣಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಒಂದು ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ದೇಶೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ತನ್ನ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುತ್ತದೆ,
- ಸಾಲಗಾರರ ಆದಾಯ, ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- d. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ತರಬೇತಿಯು ಯಾವುದಾದರೂ ಉಚಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ I ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಬೇಕು,
- e. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದು ಹೊರಡಿಸಿದ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ (ದೇಶೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ,
- f. ಕಂಪನಿಯು ಅಸಮರ್ಪಕ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಚೇರಿ/ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ FFCಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
- g. FFC ಯ KYC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶ್ರಮವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು,
- h. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಯು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಇರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಶುಲ್ಕದ ರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- i. ಎಲ್ಲಾ ಮಂಜೂರಾತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕಾರ್ಯದಲ್ಲಿ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಭಾಗಿಯಾಗಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ವಿತರಣಾ ಕಾರ್ಯದ ನಿಕಟ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇರುತ್ತದೆ,
- j. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ತೊಡಕಿನದ್ದಾಗಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವನಿರ್ಧರಿತ ಸಮಯದ ರಚನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ii. ಗುಂಪು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ / ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ

- a. ಕಂಪನಿಯು ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿತ, ಪ್ರಮಾಣಿತ ರೂಪದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- b. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
 1. ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು,
 2. ಸಾಲದ ಬೆಲೆಯನ್ನು ಬೆಲೆ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
 3. ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ಮಿತೀಮೀರಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅಲ್ಲ,
 4. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ,
 5. ಸಾಲದ ಅನುದಾನ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ಮೊರಟೋರಿಯಂ ಅವಧಿ.
 6. ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬ ಭರವಸೆ.
- c. ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ:
 1. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ (ROI) ವಿಧಿಸಲಾಗಿದೆ
 2. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು
 3. ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ವಿಸರ್ಜನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು. ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ
 4. ನೀಡಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಇರಬೇಕು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ರಚನೆಯನ್ನು ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 5. ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ನಮೂದುಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

iii. ಚೇತರಿಕೆಯ ಬಲವಂತದ ವಿಧಾನಗಳು

- a. ಚೇತರಿಕೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನು 2 ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಅವರ ನೇಮಕಾತಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಗಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ತರಬೇತಿ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿಯು ಯಾವುದೇ ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ I ವಸೂಲಾತಿ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದೆ ಸಾಲಗಾರರ ಕಡೆಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- c. ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನಗಳು ಕೇವಲ ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ದರಕ್ಕಿಂತ ಸೇವೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತವೆ. ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡವನ್ನು ಸಹ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

- d. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಗಾಗಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೊರ ಮೂಲದ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- e. ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು, ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಲಂಬನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು **SNL** ಒಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- f. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು **SNL** ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ಕೇಂದ್ರೀಯವಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ & (ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಬಾಗಿಲಿನ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು). **SNL** ಚೇತರಿಕೆಯ ಕಡೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ. ಮೇಲಿನ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅನ್ವಯವನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸದೆ, ಕೆಳಗಿನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಕಠಿಣವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
- ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ
 - 9:00 am ಮೊದಲು ಮತ್ತು 6:00 pm ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು.
 - ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು
 - ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು
 - ಎರವಲುಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿ/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ
 - ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯುವುದು.

iv. ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣೆಯ ಉಪಕ್ರಮಗಳು

- a. ಗುಂಪುಗಳ ರಚನೆಯ ನಂತರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ವರ್ಧನೆ ಮತ್ತು ಸಬಲೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ **JLG** ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ರಚನೆಯಲ್ಲಿ ವೃತ್ತಿಪರ ಒಳಹರಿವುಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ವಿನಿಯೋಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯಲ್ಲಿ ವಿವೇಕಯುತ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯರ್ಥವಾದ ಎದ್ದುಕಾಣುವ ಸೇವನೆಯ ಅಪಾಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಬೇಕು.

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಲೋಪವಾದರೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವಿರುದ್ಧ ಗಂಭೀರ ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

COO

HEAD - OPERATIONAL EXCELLENCE & INNOVATION