



SATIN Creditcare Network Limited

Document Control

Document Name	Policy on Fair Practices Code (FPC) - Kannada
Document Reference Number	17
Version Number	6.3
Created by	Pravupada Pandit, Saurabh Mishra
Reviewed by	Vikas Umrao
Approved by	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Kumar Gupta
Effective From	01/04/2025

Revision History

Date	Version	Description (First Release/Revision)	Created By	Reviewed by	Approved by	Board Approval
10/12/2024	6.3	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha, Gaurav Gupta	12/03/2025
15/02/2024	6.2	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Saurabh, Binayak	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	22/03/2024
23/03/2023	6.1	Policy on Fair Practices Code	Pravupada, Shalini	Vikas Umrao	Anil Kwatra, Dhiraj Jha	27/03/2023
21/03/2022	6.0	Policy on Fair Practices Code	Bhawna, Shalini, Prashant	Divyam Gupta	K Thangaraju, Divakar Jha, Anil Kwatra	23/03/2022

ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಹೇಳಿಕೆ

ಈ ದಾಖಲೆ ಸ್ಯಾಟಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಕೇರ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (SCNL) ಗೆ ಸೇರಿದ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಇದನ್ನು ಅದರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ SCNL ನ ಹೊರಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು, ಪುನರುತ್ಪಾದಿಸಬಾರದು, ರವಾನಿಸಬಾರದು ಅಥವಾ ಬಳಸಬಾರದು. ಸ್ಯಾಟಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಕೇರ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಈ ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಪರಿಚಯ

ಮಾರ್ಚ್ 26, 2012 ರಂದು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI), ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (NBFCs) ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (FPC) ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2011-12/470 ಅನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿತು. ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 1, 2016 ರ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 ರ ಪ್ರಕಾರ FPC ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ NBFC ಗಳಿಗೆ 2016 ರ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟಿನ (2022) ಕುರಿತು ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಇತ್ತೀಚಿನ RBI ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರ ಬಗೆಗಿನ ನಡವಳಿಕೆಯ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹೊರಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, 2023 ರಲ್ಲಿ, RBI ಸ್ಟೇಲ್-ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ (SBR) ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿತು, ಹೆಚ್ಚು ಗ್ರಾಹಕೀಕರಣ ಮಾಡಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು NBFC ಗಳನ್ನು ಗಾತ್ರ, ಚಟುವಟಿಕೆ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಮೂಲಕ ವರ್ಗೀಕರಿಸಿತು.

ಸ್ಯಾಟಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಕೇರ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪನಿ) ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಿತವಾಗಿದೆ. ಸ್ಯಾಟಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಕೇರ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (SCNL) ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಕೇತಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

1. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- **ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಮಾಹಿತಿ:** ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಇತರ NBFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೋಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅವರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಇದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- **ಸ್ವೀಕೃತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ:** SCNL ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- **ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯ ಕುರಿತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ:** SCNL, ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಮತ್ತು ಸರಳೀಕೃತ ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬೆಲೆ-ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. SCNL ಮತ್ತು ಅದರ ಪಾಲುದಾರರು ಅಥವಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ (KFS) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಾಹಿತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ್ದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

2. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- **ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳ ಸಂವಹನ:** SCNL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂವಹನವು ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ

ಅಥವಾ ಇತರ ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ತಲುಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಸಹ ಸರಿಯಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- **ದಂಡ ಮತ್ತು ದಂಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ:** SCNL ವಿಳಂಬಿತ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ತಡವಾದ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅಲ್ಲ, ಮಿತಿಮೀರಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದೊಳಗೆ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ದಾಖಲೆಗಳು:** ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ, SCNL ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಮೇಲಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

3. ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

- **ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಅಧಿಸೂಚನೆ:** ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ SCNL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಅಥವಾ ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯ ಬಿಡುಗಡೆ:** SCNL ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ SCNL ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವವರೆಗೆ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ SCNL ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಸ್ತುತ, SCNL ಯಾವುದೇ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಮೇಲಾಧಾರ ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಅಂಚು ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.

4. ಸಾಮಾನ್ಯ

- **ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡದಿರುವುದು:** ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, SSCNL ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ನಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- **ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆ ವಿನಂತಿಗಳು:** ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, SCNL ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ವರ್ಗಾವಣೆಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

- **ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ :** ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವಾಗಿ, SCNL ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕ್ರಮಗಳು, ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ವರ್ತನೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. SCNL ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- **ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮತ್ತು ದಂಡಗಳು:** ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ NBFC ಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ಥಿರತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, SCNL ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. SCNL ಒದಗಿಸುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವಿರುವುದಿಲ್ಲ. ವಿಳಂಬಿತ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಬಾಕಿಗೆ ಅಲ್ಲ, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- **ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಸ್ಥಾಪನೆ:** SCNL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು SCNL ಕಾರ್ಯಕಾರಿಗಳು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- **ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ:** SCNL ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿವರಗಳು) ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರು ಅಥವಾ ವಿವಾದವು ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ RBI ನ DNBS ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿ-ಪ್ರಭಾರಿಗಳಿಗೆ ವಿಷಯವನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು.
- **ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ:** RBIನ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗಾಗಿನ 2021 ರ ಸಂಯೋಜಿತ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆಗೆ (Integrated Ombudsman Scheme) ಅನುಗುಣವಾಗಿ, SCNL ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ನೇಮಕಾತಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ:** ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ವಿಮರ್ಶೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ನಿರ್ವಹಣಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಅತಿಯಾದ ಆಸಕ್ತಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ನಿಯಂತ್ರಣ

- **ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿ:** SCNL ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು

ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ದರಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- **ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ:** ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು SCNL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪತ್ರಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ:** ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಾಲಗಾರರು ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- **ನ್ಯಾಯಯುತ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು:** ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು, ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ವಿಪರೀತವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು SCNL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಫೀಜ್ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಮಂಡಳಿಯು ಆಂತರಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

7. ಸಾಮಾನ್ಯ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳು

- **ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರದರ್ಶನ:** ಎಲ್ಲಾ SCNL ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ (FPC) ಅನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಪಾರದರ್ಶಕತೆಗೆ ಬದ್ಧತೆ:** SCNL ನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ಪದ್ಧತಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಚೇರಿ ಆವರಣ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಸ್ವಾಘಾತರಬೇತಿ:** ಸಾಲಗಾರರ ಆದಾಯ, ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ತರಬೇತಿಯು ಉಚಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದು ಅವರು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- **ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರದರ್ಶನ:** ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು, ಸಾಹಿತ್ಯ (ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು, ಇದು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸುಲಭ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಖಾತ್ರಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. :
- **ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಘೋಷಣೆ :** SCNL, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ (FPC) ಎರಡರಲ್ಲೂ ಅನುಚಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವುದು ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ತನ್ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತದೆ.
- **KYC ಅನುಸರಣೆ:** RBIನ KYC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು:** ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಲಗಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- **ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ:** ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅನುಮೋದನೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಗಳನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು, ಸಂಪೂರ್ಣ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಹು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- **ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:** ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಸರಳವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ವಿತರಣೆಯಾಗುವುದನ್ನು SCNL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

8. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಿಸರಿ ನೋಟ್/ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು

- **ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ:** SCNL ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ, ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಆದ್ಯತೆಯಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- **ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ವಿವರಗಳು:** ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (KFS), SCNL ನ ಬೆಲೆ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಬೆಲೆ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಿತ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ದಂಡದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಬಾಕಿಗೆ ಅಲ್ಲ, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ರೇವಣಿ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಜಿನ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಮರುಪಾವತಿ ಗಡುವಿನ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ನಿಷೇಧದ ಅವಧಿಯನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- **ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ವಿವರಗಳು:** ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ (ROI), ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಗುರುತಿನ ವಿವರಗಳು, ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ವಿಮೋಚನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. SCNL ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ನಮೂದುಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9. ಬಲವಂತವಲ್ಲದ ಚೇತರಿಕೆಯ ವಿಧಾನಗಳು

- **ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಚೇತರಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:** ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕೇಂದ್ರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನಡೆಯುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಮಾತ್ರ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಾಲಗಾರರ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಬಹುದು.
- **ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ:** ಕಂಪನಿಯು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅವರ ನೇಮಕಾತಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ತರಬೇತಿ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಕಡೆಗೆ ಗೌರವಯುತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವುದನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳುತ್ತವೆ.

- **ಸ್ವಾಘ್ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ದಂಡಗಳು:** ಸ್ವಾಘ್ ಪರಿಹಾರವು ಸಾಲಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿ ದರಗಳಿಗಿಂತ ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ, ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲ, ನೌಕರರು/ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ.
- **ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬೆಂಬಲ:** ಮರುಪಾವತಿ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು, ಅವರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮರುಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಕುರಿತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲು SCNL ಒಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:** ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ರಿಕವರಿ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ (RE) ಜೊತೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆದ ಕೇಂದ್ರೀಯವಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಿ ನಡೆಯುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಅವರ ಮನೆ ಬಾಗಿಲಿಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಬಹುದು. SCNL ಕಠಿಣ ವಸೂಲಿ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಕಠಿಣವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಷೇಧಿಸಲಾಗಿದೆ:
 - a) ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು
 - b) ಸಾಲಗಾರನ ನಿರಂತರ ಕರೆ, ಅಥವಾ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು
 - c) ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು
 - d) ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಅವರ ಕುಟುಂಬ/ಸ್ವತ್ತುಗಳು/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಅಥವಾ ಬಳಸುವುದಾಗಿ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವುದು.
 - e) ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವಿಕೆಯ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಗೊಂದಲಗೊಳಿಸುವುದು.

10. ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣಾ ಉಪಕ್ರಮಗಳು

- **JLG ಗಳ ರಚನೆ ಮತ್ತು ಸಬಲೀಕರಣ:** ಜಂಟಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಗುಂಪುಗಳ (JLG) ರಚನೆಯಲ್ಲಿ ವೃತ್ತಿಪರ ಇನ್‌ಪುಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು SCNL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗುಂಪುಗಳು ರಚನೆಯಾದ ನಂತರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಸಬಲೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು JLGಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸುಸ್ಥಿರತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- **ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವಿಕೆ :** SCNL ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿ ಹಣವನ್ನು ಸಾಲವಾಗಿ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ಖರ್ಚಿನ ಅಪಾಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುತ್ತದೆ, ಅವರ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಯೋಗಕ್ಷೇಮಕ್ಕಾಗಿ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ಮತ್ತು ವಿವೇಕಯುತ ಆರ್ಥಿಕ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಅವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ನೀತಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ವಿಚಲನವು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸ್ಟಾಫ್ ಸದಸ್ಯರ ವಿರುದ್ಧ ಕಠಿಣ ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ, SCNL ನ ಸ್ಥಾಪಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

Approval Authorities Details & Signature		
Anil Kwatra	Dhiraj Jha	Gaurav Gupta
Chief Business Officer	Chief Risk Officer	Head- Process & Policy

ಅಂತ್ಯ ***