



ಗೃಹ ಹಣಕಾಸು

ರೆಪ್ಕೊ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ (FPC)

(ಜುಲೈ 15, 2022 ರಂದು ನಡೆದ 113 ನೇ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ)

ರೆಪ್ಕೊ ಹೋಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಕಂಪನಿ" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕೆಳಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ:

1. ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪ್ರಚಾರ,
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು;
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧದ ಪ್ರಚಾರ; ಮತ್ತು
- ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

2. ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ

- ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು (ಸ್ವಯಂ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ) ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಬಲವಂತದ ಸಂದರ್ಭವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಂಹಿತೆಯ ಆಶಯವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತವೆ.

3. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ/ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ/ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಂದ ತೆಲುವ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ

ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- c) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸಂಸ್ಕರಣೆ/ ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚ'ವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯದಿಂದ ಕೂಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- d) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
- e) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಸಂವಹನ

- a) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ, EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- c) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- d) ಸಾಲ ಮಂಜೂರು/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- e) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣ(ಗಳನ್ನು) ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

5. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- a) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ

ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರ/ಖಾತರಿದಾರರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- c) ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರಿಗೆ 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಒಂದು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- d) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- e) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಲುಪಿದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು 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/ಪಾವತಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು

ಪ್ರಸ್ತುತ, ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.

- a) ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b) ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು, ಅವರು ಯಾರ ಪರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಯೋ ಆ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಎಂದು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c) ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಂತರ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- e) ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- f) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

7. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

- a) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದವುಗಳೂ ಸೇರಿವೆ.
- b) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತ ದೂರು ಬಂದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅವರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ರವಾನಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಗತಿಯ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದುವರಿಸಬೇಕೆಂದು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- d) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಮಯ, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- e) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು, ದೂರುದಾರರು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪರಾಧಿಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ / GRIDS ಪೋರ್ಟಲ್ ಅನ್ನು NHB ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ NHB, ನವದೆಹಲಿಗೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
- f) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಶಾಖೆಗಳು/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಗಳು) ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

8. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ

- a) ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. ಇದರ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9. ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- a) RHFL ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರದ

ದರವನ್ನು 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. RHFL ಮಂಡಳಿಯು ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ/ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿರಬೇಕು.

- b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c) ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿದರ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.
- d) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

10. ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸಿರುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ

- a) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಸೇರಿದಂತೆ) ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.
- b) ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ.

11. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

- a) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- b) ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- c) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವ ಮೂಲಕ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ಸುಂಕ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- d) ಕಂಪನಿಯು ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ವಹಿಸುವಷ್ಟೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕೆಂದು ಕಂಪನಿಯು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- e) ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಾವು ಪಡೆಯುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ

ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

- f) ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ತಮ್ಮ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (DSA) ಕಂಪನಿಯು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಅವರು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- g) ನಮ್ಮ ಮಂಡಳಿಯು ನವೆಂಬರ್ 13, 2020 ರಂದು ನಡೆದ 103ನೇ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ DSAಗಳ ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದೆ. ಮಂಡಳಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುವ ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- h) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬಂದರೆ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

12. ಖಾತರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಲು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು

- a) ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- b) ಅವನು/ಅವಳು ಕಂಪನಿಗೆ ತನ್ನನ್ನು ತಾನು ಒಪ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;
- c) ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕೇಳುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- d) ಅವನು/ಅವಳು ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆಯೇ;
- e) ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ; ಮತ್ತು
- f) ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ.
- g) ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾರ್ಗಗಳಿದ್ದರೂ, ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲದಾತರು ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಖಾತರಿದಾರರು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರನು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿರುವಾಗ, ಅವನ/ಅವಳ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಗಮನಾರ್ಹ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

13. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

- I. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿರಲಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿರಲಿ, ಅವರ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಹಕ್ಕುದಾರರು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ:
 - a) ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.
 - b) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ.
 - c) ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಒತ್ತಾಯಿಸಿದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು). ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ) ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲು ಅದನ್ನು ಒಂದು ಕಾರಣವಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು.
 - d) ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.
 - e) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ಕಂಪನಿ ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅವರು ಅವರ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
- II. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- III. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರು ಬಳಸಬಾರದು.

14. ಜನರಲ್

- a) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದ ಹೊರತು) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.
- b) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ವಿನಂತಿ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- c) ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತನದ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- d) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನಗತ್ಯ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ

ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡಬಾರದು. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯೂ ಸೇರಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- e) RHFL ಮಂಡಳಿಯು ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಮಂಡಳಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- f) ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ (ಫೋರ್ ಕ್ಲೋಸ್) ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಲೇವಿ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 - I. ವಸತಿ ಸಾಲವು ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ.
 - II. ವಸತಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದ್ದರೆ.
 - III. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು" ಎಂಬ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯು ಬ್ಯಾಂಕ್/ HFC/NBFC ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಮೂಲವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
 - IV. ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ತೇಲುವ ದರಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ತೇಲುವ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಸ್ಥಿರ/ತೇಲುವ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ. ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಸಾಲವನ್ನು ತೇಲುವ ದರದ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ತೇಲುವ ದರಕ್ಕೆ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡವು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಲಾಗುವ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲವು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಒಂದು ಎಂದು ಸಹ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- g) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥರು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ, ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸ್‌ರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- h) ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಲಾದ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (MITC) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಅನುಬಂಧ-1 ರ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಈ ದಾಖಲೆಯು ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಇರುತ್ತದೆ. ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಕಲಿನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿ

ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ನಕಲಿ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

- i) ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದೇ), ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
- j) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುವ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ/ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ. www.repcohome.com, ಶಾಖೆಯ ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ. ಕಂಪನಿಯು ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಸಿದರೆ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- k) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು: ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.
- l) ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಶಕ್ತ ಅರ್ಜಿದಾರರ ವಿರುದ್ಧವೂ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಕಂಪನಿಯ ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
- m) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸಾಲ/ಖಾತೆ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಂಡ 5 ವರ್ಷಗಳ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಡೇಟಾ/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು 5 ವರ್ಷಗಳ ನಂತರ ಅಂತಹ ಖಾತೆಗಳ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ/ಡೇಟಾವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಯಾವುದೇ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ.

15. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು

- a) ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರ/ಮಾರಾಟಗಾರರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಚೆಕ್ ನೀಡಿದ ನಂತರ, ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಖರೀದಿ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಮರು-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಡಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಡುವಿನ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕು.
- b) ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (KYC), ಹಣ ಅಕ್ರಮ ವರ್ಗಾವಣೆ ವಿರೋಧಿ (AML) ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ವೀಕಾರ ನೀತಿಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.
- c) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತ್ರ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಆಸ್ತಿ/ಆಸ್ತಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಖಾತರಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಆಸ್ತಿಯ ಶೀರ್ಷಿಕೆ, ನಿರ್ಮಾಣದ ಗುಣಮಟ್ಟ, ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಗತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ವತಃ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದುವ ನಿರೀಕ್ಷೆಯಿದೆ.
- d) ಸರಿಯಾದ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ, ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವುದು ಸಾಲಗಾರನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.
- e) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹಾಗೆಯೇ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಬೃಹತ್/ಒಟ್ಟಾರೆ ಮೊತ್ತದ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಸಾಲಗಾರನ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಇಎಂಐ ಮೊತ್ತದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಅನುಪಾತದ ಕಡಿತವನ್ನು ಮಾಡಿದರೆ, ಇಎಂಐ ಕಡಿತದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆ ಮಾತ್ರ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

16. ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರ, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಆದರೆ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 3 ವರ್ಷಗಳ ನಂತರ ಅಲ್ಲ. ನೀತಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಬಂಧನೆಯ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ಅಸಂಗತತೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಬಂಧನೆಯು ಮೇಲುಗೈ ಸಾಧಿಸುತ್ತದೆ.

17. ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಮತ್ತು ಸಿಇಒ ಅವರು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು, ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು/ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲು, ನೀತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ/ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಮೇಲಿನ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ರಚಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿಲ್ಲಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಮತ್ತು ಸಿಇಒ ಈ ನೀತಿಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕಾಗಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

18. ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, ಕಂಪನಿಯು

- I. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ:

- II. ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕೋರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಈ ಕೋಡ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ;
- III. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ; ಮತ್ತು
- IV. ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.