



Inclusion-Growth-Prosperity

## ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆ

### ಪರಿಚಯ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (NBFCs) ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆ (Fair Practices Code) ಕುರಿತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿದೆ. ಇದರ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಪದ್ಧತಿಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ಎಲ್ಲಾ ಹಿತಾಸಕ್ತಿದಾರರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಅನುಸರಿಸುವ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿದೆ.

ಸೇವ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("SFSPL" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") RBI ಯಲ್ಲಿ ನಾನ್-ಡಿಪಾಸಿಟ್ NBFC ಆಗಿ ನೋಂದಾಯಿತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ("FPC") ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ. RBI ನಿಂದ ಸಮಯಾನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾದ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆ RBI ಸರ್ಕ್ಯುಲರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ NBFC ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ.

### ಉದ್ದೇಶ

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿದಾರರು — ಗ್ರಾಹಕರು, ನೌಕರರು, ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಇತ್ಯಾದಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಉತ್ತಮ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಮನ್ವಯವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಪದ್ಧತಿಗಳು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲೋತ್ಪತ್ತಿ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ನೌಕರರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ತಪಾಸಣಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುವ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ನೌಕರರು ಆ ಬದ್ಧತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಲು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಿಗೆ — ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿ, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಭಾರತದಲ್ಲೆಡೆ ಇರುವ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ನೌಕರರು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಇದು ಬಾಧ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

### ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

- "Board" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ.
- "Company" ಎಂದರೆ ಸೇವ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್.
- "Directors" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ನಿರ್ದೇಶಕ ಅಥವಾ ನಿರ್ದೇಶಕರು.
- "FPC" ಎಂದರೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆ (Fair Practice Code).

### ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯ (FPC) ಸಾರಾಂಶವು ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ ಅಡಕವಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಇವುಗಳನ್ನು ಆತ್ಮಸೂಚಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ನಿಯಮಾನುಸಾರವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ:



Inclusion-Growth-Prosperity

A. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಯುಕ್ತಿಯುಕ್ತವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು:

- i. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಪದ್ಧತಿಗಳು FPC ಯ ಅಗತ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ.
- ii. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಪ್ರಸ್ತುತ ಜಾರಿಗೆ ಇರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- iii. ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ಅಖಂಡತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

B. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು, ಅವುಗಳ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು:

- i. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಸರಳವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುವುದು.
- ii. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಹಣಕಾಸು ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು..

C. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೊಂದರೆಹಿತ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು. ಆದರೆ ತಪ್ಪುಗಳು ಅಥವಾ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದರೆ:

- i. ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸುವುದು.
- ii. ದೂರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ವೇಗವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
- iii. ದೂರುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
- iv. ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಏರಿಕೆ (Escalation) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು.
- v. ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

e. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕಗೊಳಿಸುವುದು, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು.

ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

- a. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- b. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಾನು ಯುಕ್ತವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು.
- d. ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪೂರ್ಣ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯತೆ

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆ (FPC) ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯಾಪಕ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:



Inclusion-Growth-Prosperity

**A. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆ**

**I. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ**

1. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ತಿಳಿದಿರುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.
2. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ *Know Your Customer (KYC)* ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಅವರು ಇತರ NBFC ಗಳ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿ ತಿಳಿದ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಕೆಳಗಿನ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು:
  - RBI ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ KYC ದಾಖಲೆಗಳು (ID Proof ಮತ್ತು Address Proof ಎರಡೂ)
  - ಆದಾಯದ ದಾಖಲೆ
  - ಗ್ರಾಹಕರ ಪಾಸ್‌ಪೋರ್ಟ್ ಗಾತ್ರದ ಫೋಟೋ
  - ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
4. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ದೃಢೀಕರಣ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬೇಕಾದ ಸಮಯವನ್ನು ದೃಢೀಕರಣ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕೃತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಖಾತರಿ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಗಳನ್ನು ದೃಢಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು:
  - ಅರ್ಜಿಯ ದಿನಾಂಕ
  - ಸಾಲಗಾರರ ಗುರುತು ವಿವರಗಳು
  - ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ವಿವರಗಳು
  - ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರ
  - ಸಾಲದ ಅವಧಿ
  - ಮರುಪಾವತಿ ವಿವರಗಳು
  - ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳು
  - ಆದಾಯ ವಿವರಗಳು
  - ಸಾಲದ ಉದ್ದೇಶ
6. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಯುಕ್ತವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

**II. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು**

1. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಅಪಾಯ ಆಧಾರಿತ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬರವಣಿಗೆಯ ಮೂಲಕ — ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ — *Sanction Letter* ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
4. ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದರೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.



Inclusion-Growth-Prosperity

5. ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವುದಾಗಿ ಬರವಣಿಗೆಯ ಮೂಲಕ ದೃಢೀಕರಿಸಬೇಕು; ಇದು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನುಬಂಧಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
7. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಬರವಣಿಗೆಯ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
8. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಬಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

### III. ಸಾಲ ಬಿಡುಗಡೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

1. ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು, ಎಲ್ಲಾ ವಿಧಿ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ (ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ), ಸಾಲಗಾರರ ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ — ಬಿಡುಗಡೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕ, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕ ಇತ್ಯಾದಿ — ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.
3. ಇಂತಹ ಬದಲಾವಣೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನನುಕೂಲಕರವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರು 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡದೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು.
4. ಗ್ರಾಹಕರು ಬಡ್ಡಿದರ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಒಪ್ಪದ ಕಾರಣದಿಂದ 60 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಮುಚ್ಚಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು.
5. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕೇವಲ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.
6. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಬಿಡುಗಡೆಗಳನ್ನು ಕೇವಲ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲೇ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಬಿಡುಗಡೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಇಬ್ಬರು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಹಾಜರಿರಬೇಕು.
7. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರವೇ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
8. ಸಾಲಗಾರರು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, SFSPL ಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ದಾವೆ ಇದ್ದರೆ, ಆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಇಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬಳಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಉಳಿದಿರುವ ದಾವೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು SFSPL ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### IV. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

1. ಕಂಪನಿಯು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅವರ ವಿರುದ್ಧ ತಕ್ಷಣ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು **011-61325100** ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮೂಲಕ, ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ (ತಿಂಗಳ 1ನೇ ಮತ್ತು 3ನೇ ಶನಿವಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.



Inclusion-Growth-Prosperity

3. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು **011-61325100** ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ **Customercare.nbfc@savefinance.in** ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಕರೆ ಮಾಡುವಾಗ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ **Client ID** ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯ ಹೆಸರನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಸಾಲ ನೀಡಲಾಗದಿದ್ದರೂ, ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್‌ನ ದೃಢೀಕರಣ ಸ್ಲಿಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಅರ್ಜಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
4. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ಹಿರಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ (ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು) ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ತಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆ/ದೂರುಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವ ಅವಕಾಶವಿದೆ. ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟದ ಹಿರಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
5. ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಸಲಹೆ ಮತ್ತು ದೂರು ನೋಂದಣಿ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು
6. ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಬಂದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು 48 ಗಂಟೆಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೋಂದಣಿ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಒಂದು ವಾರದಿಂದ ಎರಡು ವಾರಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
7. ನಿಮ್ಮ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ನೀವು RBI ಯ **DNBS** ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ, 6, ಸಂಸತ್ ಮಾರ್ಗ, ನವದೆಹಲಿ - 110001, ಇವರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಅವರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತದೆ

#### V. ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವ ಕ್ರಮಗಳು / ನಿಯಮಗಳು

1. ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್, ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ, ಅಪಾಯದ ಹಂತೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರ ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು Sanction Letter ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ಹಂತೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಕ್ಷಣ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.
3. ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತ (Annualised) ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ಬಡ್ಡಿದರ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಕಂತುಗಳಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಮೂಲಧನದ (Principal) ವಿಭಜನೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

#### VI. ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಈ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಕುರಿತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.



Inclusion-Growth-Prosperity

**VII. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು**

ಕಂಪನಿಯು ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ (**Schedule of Charges**) ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

**VIII. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ**

**a)** ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ತಪ್ಪುಮಾರ್ಗದರ್ಶಕವಾಗಬಾರದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆ ಕಂಪನಿಯ ಮಾರಾಟ ಸಹಾಯಕರು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

**b)** ಕಂಪನಿಯು ಸಮಯಾನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಪಡೆದಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರಾತ್ಮಕ ಆಫರ್‌ಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**c)** ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/**DSA (Direct Selling Agent)** ಯಾವುದೇ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆ ನಡೆಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದರೆ, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಸೂಕ್ತ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಿ, ದೂರು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

**d)** ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಯಾವುದೇ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಆ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷವು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಾಲಿಸುವಂತೆಯೇ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

**e)** ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸುವ **DSAs (Direct Selling Agencies)** ಗಳಿಗೆ ವರ್ತನಾ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

**f)** ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಜಾಹೀರಾತು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು. ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರಬೇಕು.

**g)** ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳ ಮೂಲಕ, ದೂರವಾಣಿ/ಹೆಲ್ಪ್‌ಲೈನ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಹೆಲ್ಪ್‌ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ಟ್ಯಾರಿಫ್ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

**h)** ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕುರಿಯರ್ ಅಥವಾ **DSA** ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆ ನಡೆಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದರೆ, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಸೂಕ್ತ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಿ, ದೂರು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

**i)** ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ **DSAs/DMA (Direct Marketing Agents)** ಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾದರಿ ವರ್ತನಾ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.



Inclusion-Growth-Prosperity

**IX. ಜಾಮೀನುದಾರರು**

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ:

- ಜಾಮೀನುದಾರನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ *Letter/Deed of Guarantee*.
- ಅವರು ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಮಾಡಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಅವರು ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಣಕಾಸು ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗಂಭೀರ ಹಾನಿಕಾರಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಅವರು ಕಂಪನಿಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯಾಗುವ ಮೊತ್ತ.
- ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಂದ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕೇಳುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು.
- ಅವರು ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅವರ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದೇ ಎಂಬ ಮಾಹಿತಿ.
- ಅವರ ಜಾಮೀನುದಾರರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದು.
- ಅವರ ಜಾಮೀನುದಾರರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಯಾವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮುಕ್ತವಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯು ಅದನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಹೇಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು.
- ಜಾಮೀನುದಾರರು ಸಾಲದಾತ/ಕಂಪನಿಯು ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಾಮರ್ಥ್ಯವಿದ್ದರೂ, ಅವರನ್ನು *ಇಚ್ಛಾಪೂರ್ವಕ ಡೀಫಾಲ್ಟರ್ (Wilful Defaulter)* ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**X. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಮಾಡಲಾದ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕುರಿತು ಸೃಷ್ಟಿಕರಣ**

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ (Repossession) ವಿಧಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು, ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ::

- ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ನೀಡಬೇಕಾದ ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿ.
- ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಕೈಬಿಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು.
- ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ.
- ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕೊನೆಯ ಅವಕಾಶ ನೀಡುವ ನಿಯಮ.
- ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಂಡ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ವಿಧಾನ.
- ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ.

ಸಾಲ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

**XI. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆ**

- ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿ ಇಲ್ಲದೆ, ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿ ಇಲ್ಲದೆ, ವ್ಯವಹಾರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಕೆಳಗಿನ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ:



Inclusion-Growth-Prosperity

- ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾದರೆ.
- ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯ ಇದ್ದರೆ.
- ನಮ್ಮ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಾಗಿ (ಉದಾ: ವಂಚನೆ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ) ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು/ನಮ್ಮ ಗುಂಪು ಮತ್ತು ಸಹಭಾಗಿತ್ವ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರಿಗೂ ನೀಡಲು ಈ ಕಾರಣವನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

## XII. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ / ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ / ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬಹುದು.

- a. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪಾವತಿಗಳಲ್ಲಿ ಹಿಂದುಳಿದಿದ್ದರೆ.
- b. ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ವಸೂಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗಿದ್ದರೆ.
- c. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿದರೆ.
- d. ಕಾನೂನು ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಇಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಈ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದ್ದರೆ. ಈ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದ್ದು, RBI ಅನುಮೋದಿತ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳಿಗೆ ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿ ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ.
- e. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಅವರು ನೀಡುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
- f. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅವರ ಖಾತೆಯ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಬಹುದು.
- g. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇಡಿಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

## XIII. ಸಾಮಾನ್ಯ

1. ಸಾಲಗಾರರು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ತಿಳಿದಿದ್ದರೆ ಹೊರತು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
2. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಭೇದಭಾವ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.



Inclusion-Growth-Prosperity

3. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿನಂತಿ ಬಂದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ವಿರೋಧವನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಡೆಯುತ್ತದೆ.
4. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅತಿಯಾದ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ — ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಅಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಾಡುವುದು, ಬಲಪ್ರಯೋಗದಿಂದ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.
5. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರ, ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್, ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್, *Sanction Letter* ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಅಪಾಯ ಹಂತೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರ ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು *Sanction Letter* ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### XIV. ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆ (FPC) — ಇದು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ತಿಳಿದಿರುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು — ಮೇಲ್ಕಂಡ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರಚಿಸುವಲ್ಲಿ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು, ಆದರೆ ಮೇಲ್ಕಂಡ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಮೂಲ ಆತ್ಮವನ್ನು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತ್ಯಜಿಸಬಾರದು.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ವಿವಿಧ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯವರಿಗೆ (stakeholders) ಮಾಹಿತಿ ಲಭ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

#### XV. ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ

1. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು, ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಸೇರಿರುತ್ತಾರೆ. ಈ ವೇದಿಕೆ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಕೇಳಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ.
2. ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಸಂಗ್ರಹಿತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.



Inclusion-Growth-Prosperity

**XVI. ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಪರಿಶೀಲನೆ**

1. ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ.
2. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ವರದಿಯನ್ನು ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**XVII. ಅನಿವಾರ್ಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು**

ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿರುವ ವಿವಿಧ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಯಾವುದೇ *Force Majeure* ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಉಂಟಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರು, ಹಿತಾಸಕ್ತಿಪರರು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ FPC ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದೇ ಇರಬಹುದು.

**XVIII. ನಿಯಮಿತ ಪರಿಶೀಲನೆ**

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದು, ಅದರ ಅನುಸರಣೆ ಪರಿಶೀಲನೆ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ನಡೆಯುತ್ತದೆ.