ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ

1. ಮುನ್ನುಡಿ

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಯೇತರ ಆರ್ಥಿಕ ಕಂಪನಿಗಳಿಗಾಗಿ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ, ಹಿರಾನಂದಾನಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ **("ಕಂಪನಿ/ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಸ್")**, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ (ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ - **"ಎಫ್‌ಪಿಸಿ"**) ಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿನ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ
- ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ನಿಬಂಧನೆಗಳು
- ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ
- ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು
- ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ
- ಬಡ್ಡಿಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

2. ಉದ್ದೇಶ

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಪ್ರಮಾಣಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವುದರ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಹಾಗೂ ವಿಶ್ವಸನೀಯ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಚುರ ಪಡಿಸುವುದು.
- ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತಂತೆ ತರ್ಕಬದ್ಧವಾಗಿ ತಾವು ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದೆನ್ನುವುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವ ದಿಶೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಬಲಗೊಳಿಸಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರುಗಳ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ಒಂದು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾದ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.

3. ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ

a. ಸಾಲಕ್ಕೆ/ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಆಯಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ(ಗಳ)ಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇನ್ನಿತರ ವಿಧಾನಗಳ (ಅವಧಿ ಹಾಳೆ (ಟರ್ಮ್ ಷೀಟ್), ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಇತ್ಯಾದಿ) ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲಾದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು

ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ/ ಅವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅಗತ್ಯ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಅರ್ಜಿಯು ವಿಲೇವಾರಿಗೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಕಾಲಾನುಕ್ರಮಣಿಕೆಯ (ಟೈಮ್‌ಲೈನ್) ಬಗ್ಗೆಯೂ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

b. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಪತ್ರ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು, ಸಾಲ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳನ್ನು, ಜ್ಞಾಪನಾ ಸೂಚನೆಯೇ ಮೊದಲಾದವುಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಆಡುಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತನಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತಹ ಭಾಷೆಯೊಂದರಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಇರಲಿದೆ. ಅಂತಹ ಒಂದು ಪ್ರಸಂಗದಲ್ಲಿ, ತನ್ನ ಆದ್ಯತಾ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ ಕೊಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
c. ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲಾದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಯೋಗ್ಯವಾದ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು/ನಿಬಂಧನೆಗಳು

a. ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಗನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆಡುಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲವೇ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತಹ ಭಾಷೆಯೊಂದರಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿರುವ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿನ ಕಾಲಾವಧಿಯ ಒಳಗಾಗಿ ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ (ಅನುಮೋದನೆ/ತಿರಸ್ಕಾರ) ಫಲಿತಾಂಶವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b. ಸಾಲವನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಬಳಿಕ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ, ಮತ್ತು ಇನ್ನಿತರ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವಾದಲ್ಲಿ ಪತ್ರ ವ್ಯವಹಾರವೇ ಮೊದಲಾದವುಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕನು ತಾನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿರುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಯಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದಾದರೂ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳೇ ಮೊದಲಾದವುಗಳೇನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ; ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲ ಷರತ್ತುಗಳ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಸರಿಸದಿರುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅನುಸೂಚಿಗನುಗುಣವಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಷರತ್ತುಗಳ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

c. ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತ ದರ, ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅನುಸೂಚಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವಂತಹ ಒಂದು ಒಪ್ಪಂದದೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರಸ್ತಾವಿಸಲಾಗಿರುವ ಈ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕಾಗಿನ ಅನುಸೂಚಿಯೊಂದಿಗೆ (ಗಳೊಂದಿಗೆ) ಮತ್ತು ಅನುಬಂಧದೊಂದಿಗೆ (ಗಳೊಂದಿಗೆ) ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

d. ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಭೌತಿಕ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರದೇ ಇದ್ದುದಕ್ಕಾಗಿ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವಾಗ, ಆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಕೊಡಮಾಡುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇರುತ್ತವೆ.

5. ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ಹಂಚಿಕೆ

a. ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳಲ್ಲಿ, ಏನಾದರೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾದಲ್ಲಿ, ಹಾಗೂ ಇನ್ನಿತರ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, ಅಂತಹವುಗಳು ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ / ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳಲ್ಲಿನ ಹಾಗೂ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಾಕಷ್ಟು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿಯೇ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಜಾರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ನಿಬಂಧನೆಯೊಂದನ್ನು ಸಾಲ ಸಮ್ಮತಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ರಿಕಾಲ್ ಮಾಡುವ/ಚುರುಕುಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು, ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ಸಾಲ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗನುಗುಣವಾಗಿ ಇರುತ್ತದೆ.

c. ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ಕರಾರಿನನ್ವಯದ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸ್ವಾಧೀನತೆಯ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಲ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಇಲ್ಲವೇ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದದ್ದನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಸಾಲದ (ಗಳ) ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಆ ಸಾಲಕ್ಕೆ (ಗಳಿಗೆ) ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಮೇಲಾಧಾರಗಳನ್ನೂ ಬಿಟ್ಟುಕೊಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು (ಸೆಟ್-ಆಫ್) ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಬೇಕಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರಬಹುದಾದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಮೇಲಾಧಾರಗಳನ್ನು/ಮೇಲಾಧಾರಗಳ ಮಾರಾಟದಿಂದ ಲಭ್ಯವಾಗುವ ನಗದನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವ ಅಥವಾ ಮೇಲಾಧಾರಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಮೇಲಾಧಾರಗಳ ಮಾರಾಟದಿಂದ ಲಭ್ಯವಾಗುವ ನಗದನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವಂತಹ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟತೆಯುಳ್ಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಆ ಕುರಿತಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಧಿಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದ್ದಿರಬಹುದಾದ ಇನ್ನಿತರ ಬಾಕಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಗಳ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯ / ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಬಳಿಕ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು "ವಸೂಲಾಗಬೇಕಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿಗಳಿಲ್ಲ" ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

d. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳನ್ನು, ಪತ್ರ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಆಡುಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯವುಳ್ಳ ಅರ್ಜಿದಾರರು

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ಕಣ್ಣಿನ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ವಿಶೇಷ ಚೇತನರಾಗಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ಮಾಡಲಾರದು. ಇತರ ಅರ್ಜಿದಾರರೊಂದಿಗೆ ಅವರನ್ನೂ ತತ್ಸಮಾನವಾಗಿಯೇ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅವರ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದೊಂದಿಗಿನ (ಗಳೊಂದಿಗಿನ) ಅರ್ಜಿದಾರರು ತಮಗೆ ಯೋಗ್ಯವಾದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಅರಿತುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು, ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತಮ್ಮದಾಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಕಾರಗಳನ್ನೂ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

a. ಸಾಲದ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿರುವಂತಹ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದೇ ಇದ್ದು, ಈಗ ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುವ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯ ಹೊರತಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದರಿಂದ ದೂರ ಉಳಿಯುತ್ತದೆ.

b. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು, ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಂತಹ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವಾದಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದಾದರೂ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಕೋರಿಕೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

c. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನುಚಿತವಾದ ಕಿರುಕುಳದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಂದರೆ ಹೊತ್ತಲ್ಲದ ಹೊತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪೀಡಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ತೋಳ್ಬಲದ ಬಳಕೆಯಂತಹ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕಾನೂನಿನ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಇತಿಮಿತಿಯಲ್ಲಿಯೇ ಕಾರ್ಯಾಚರಿಸುತ್ತದೆ.

d. ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥನ(ರ) ಸಹಿತವಾಗಿರುವ ಅಥವಾ ರಹಿತರಾಗಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯಾಪಾರೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ತೇಲುವ ದರವುಳ್ಳ ಯಾವುದೇ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತಿನ ಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಸ್ವತ್ತಿನ ಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ನಿಯಾಮಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗನುಗುಣವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

8. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹರಿಸುವಿಕೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ/ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವು ಸುಲಲಿತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತೀ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನೂ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಓರ್ವ ಸಾಲಗಾರನು/ಗ್ರಾಹಕನು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರುವ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ತ್ವರಿತಗತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಭಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರುಗಳ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗಡೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹರಿಸುವಿಕೆಯ ಸೂಕ್ತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ತೀರ್ಮಾನಗಳಿಂದ ತಲೆದೋರುವಂತಹ ಎಲ್ಲ ತಕರಾರುಗಳನ್ನು /ದೂರುಗಳನ್ನು ಅವರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ಬಳಿಕ, ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯೊಂದಿಗಿನ ಬದ್ಧತೆಯ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತದ ವಿವಿಧ ಮಟ್ಟಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹರಿಸುವಿಕೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಕುರಿತಾದ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪುನರಾವಲೋಕನದ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯೊಂದನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಕಾಲಾಂತರಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರುಗಳ ಮಂಡಳಿಗೆ (ಅಥವಾ ಅದರ ಸಮಿತಿಯೊಂದಕ್ಕೆ) ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಯ (ಗ್ರೀವಿಯನ್ಸ್ ರೆಡ್ರೆಸ್ಸಲ್ ಆಫೀಸರ್ - "ಜಿಆರ್‌ಒ") ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ನ ಸ್ಥಳೀಯ ಕಛೇರಿಯ (ಒಂದು ತಿಂಗಳಿನ ಅವಧಿಯೊಳಗಾಗಿ ದೂರು / ತಕರಾರು ಬಗೆಹರಿಯದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದಂತಹ) ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಅದರ ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ / ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಸವಿವರವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಶ್ರೇಣೀಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ಭಾಗವನ್ನೇ ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಇದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಜೊತೆಗೆ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿಯೂ ಕೂಡ ಇದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

9. ಬಡ್ಡಿಯ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಹಣಕಾಸುಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಲಾಭಾಂಶ (ಮಾರ್ಜಿನ್) ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮೊದಲಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿದ ಬಳಿಕ, ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ಗೊತ್ತುಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು "ಬಡ್ಡಿ ದರದ ನೀತಿ" ಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಹಾಗೂ ಅದು ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

- ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲ, ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆಡೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಪ್ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕೆಂದಿರುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಕುರಿತಂತೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರಿವನ್ನುಂಟು ಮಾಡುವ ದಿಶೆಯಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕೀಕೃತ ದರಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ.

10. ಸಂಹಿತೆಯ ಪುನರಾವಲೋಕನ

ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಅಥವಾ ನಿಯಾಮಕ ಅಗತ್ಯತೆಯ ಆದೇಶದ ನೆಲೆಗಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಪುನರಾವಲೋಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

.........XXX.........

Version Control

Version	Date of Approval	Approved By
1	December 08, 2017	Board of Directors
2	February 08, 2019	Board of Directors
3	June 27, 2020	Board of Directors
4	April 27, 2023	Board of Directors
5	October 25, 2023	Board of Directors
6	July 31, 2024	Board of Directors