Manappuram Home Finance ಲಿಮಿಟೆಡ್
ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ		
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿವರಣೆ	ದಿನಾಂಕ
ಆವೃತ್ತಿ 1	ರೂಪಿಸಿರುವುದು	23-12-2014
ಆವೃತ್ತಿ 2	ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು	07-05-2019
ಆವೃತ್ತಿ 3	ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು	09-08-2019
ಆವೃತ್ತಿ 4	ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು	09-05-2020
ಆವೃತ್ತಿ 5	ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು	11-11-2021
ಆವೃತ್ತಿ 6	ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು	09-11-2022
ಆವೃತ್ತಿ 7	ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು	08-11-2023
ಆವೃತ್ತಿ 8	ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು	10-08-2024
ಆವೃತ್ತಿ 9	ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು	16-10-2024
ಆವೃತ್ತಿ 10	ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು	23-05-2025
ಆವೃತ್ತಿ 11	ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು	24-10-2025
ಆವೃತ್ತಿ 12	ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು	22-01-2026
ಆವೃತ್ತಿ 13	ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿರುವುದು	05-08-2026

ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ದಿನಾಂಕ : 05/08/2026

ಮುಂದಿನ ವಿಮರ್ಶೆ ದಿನಾಂಕ : ಆಗಸ್ಟ್ 2027

ನೀತಿ ಮಾಲೀಕರು : ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ

ಅನುಮೋದನೆ : ಮಂಡಳಿ

ಪರಿವಿಡಿ

A. ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಭ್ಯಾಸದ ಸಂಹಿತೆ.....3
1. ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ 3
2. ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿನ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ.....3
3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಿರಾಕರಣೆ ಮಾಹಿತಿ.....4
4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ.....4
5. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು.....5
6. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ.....6
7. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ.....6
8. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾದ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ.....7
9. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾದ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ.....7
10. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಳು 7
11. DSA ಗಳು/DMA ಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ.....8
12. ಖಾತರಿದಾರರು.....16
13. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆ.....16
14. ಸಾಮಾನ್ಯ.....17
15. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು 20
16. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯ.....26
17. ವಿಕಲಕಚೇತನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯ ಒದಗಿಸುವಿಕೆ.....27

B.ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ ಪದ್ಧತಿ – ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು
.....28
C. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಯ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್ಎಸ್).....29
D. ನಡವಳಿಕೆಯ ಕುರಿತಾದ ಅಂಶಗಳು – ಚಿನ್ನದ ಮೇಲಾಧಾರದ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಗಳು.....29
E. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥವಾದಾಗ ಚರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ 36
ಅನುಬಂಧ I - ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣದ ಮೇಲಾಧಾರದ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಗಳು.....38

ಪರಿಚಯ:

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು NHB ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಅನ್ನು ಆಧರಿಸಿ Manappuram Home Finance ಲಿಮಿಟೆಡ್ (MAHOFIN) ರೂಪಿಸಿದ್ದು, ಇದನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

A. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

1. ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿ, ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳು (ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಮೂಲಕ) ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತಿದ್ದರೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ

2.1 ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

2.2. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

2.3. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ರಸೀದಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ.

2.4. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಕುರಿತಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ದರಗಳು,
2. ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸದಿದ್ದರೆ/ನಿರಾಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುವ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ.
3. ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ
4. ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ
5. ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರ ದರದಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸುವಾಗ ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು,
6. ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಅನುಚ್ಛೇದದ ಇರುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರ(ರ) ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಅಂಶಗಳು.

ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು/ಅನುಮೋದಿಸಲು ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳ 'ಒಟ್ಟು ವೆಚ್ಚ' ವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ತಾರತಮ್ಯದಿಂದ ಕೂಡಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಅದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ತಿರಸ್ಕಾರದ ಕುರಿತಾದ ಸಂವಹನ

3.1 ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅವರನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.2 ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

3.3 ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

3.4 ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

3.5 ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಲಿಖಿತ ಕಾರಣ(ಗಳನ್ನು) ತಿಳಿಸಬೇಕು.

4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ

4.1 ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

4.2 ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ಕಲಂ ಅನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

4.3 ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದೆಯೇ 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನೋಟೀಸ್ ಇಲ್ಲದೆ ಅವನು/ಅವಳು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಮಾರ್ಪಡಿಸಬಹುದು.

4.4 ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ/ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕೋರುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಗುಣವಾಗಿಯೇ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು.

4.5 ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧದ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕಿನ ಅಥವಾ ಸ್ವಾಧೀನ ಹಕ್ಕು ಸಂಬಂಧಿತ

ಮಾನ್ಯವಾದ ಹಕ್ಕು ಇಲ್ಲದಿರುವ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮೊತ್ತದ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿಯನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸುವುದಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ನೋಟೀಸ್ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವ ಅಥವಾ ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ ಅನ್ನು ತನ್ನ ವಶದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

4A. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳಿಂದ ಪಡೆದಿರುವ ಸಾಲಗಳು

ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಕಡಿಮೆಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ ಅದು ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ತನ್ನ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ಬಳಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು:

4A.1. ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4A.2. ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಾವು ಯಾವ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದೇವೆ ಎಂಬುದಾಗಿ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4A.3. ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಂತರ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್‌ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

4A.4. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿರುವ ಪ್ರತಿ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

4A.5. ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

4A.6. ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕುರಿತು ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಸ್ತುತ, ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿಲ್ಲ.

5. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

5.1 ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ಅಂತಹ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಅಧಿಕ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಾದರೂ ಆಲಿಸಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

5.2 ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್‌ನ ವಿವಿಧ ಮಟ್ಟಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪರಾಮರ್ಶೆಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಾಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದಾದಂತೆ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

6. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ

6.1 ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಯು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

6.2 ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆ ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ದೂರನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.3 ವಿಷಯವನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಅದಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮೇಲಿನ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗುವುದು ಎಂಬ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

6.4 ಕಂಪನಿಯು ಬಾಧಿತ ಸಾಲಗಾರರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬೇಕಾಗುವ ಸಮಯ, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್‌ಗಾಗಿ ಮೆಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರುದಾರರು ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ NHB ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನವದೆಹಲಿಯ NHB ಗೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸೆಲ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

7. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ

ಈ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿರುವ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ

ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು, (ಆದ್ಯತೆಯಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಲು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

8. ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲಿನ ನಿಯಂತ್ರಣ

8.1 ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂಗಳಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯವನ್ನು ಶ್ರೇಣೀಕರಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8.2 ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ಶ್ರೇಣೀಕರಣ ವಿಧಾನ, ಹಾಗೆಯೇ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಇವುಗಳನ್ನು ಸಹ ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆಡೆ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8.3 ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಖಾತೆಗೆ ಯಾವ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಯುತ್ತದೆ.

8.4 ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಡೆಯಲಾಗುವ ಕಂತುಗಳು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲಿನ ನಡುವಿನ ಮರುಪಾವತಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

9. ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಹೆಚ್ಚುಬಡ್ಡಿ

ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ) ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ.

10. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಳು

ಕಂಪನಿಯು;

10.1 ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿ ಆಧಾರಿತವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

10.2 ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಸಾಮಗ್ರಿಯಲ್ಲಿ, ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು; ಜೊತೆಗೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

10.3 ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ; ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರಗಳ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ/ಸುಂಕ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

10.4 ಕಂಪನಿಯು ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲೇ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕೆಂದು ಕಂಪನಿಯು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ.

10.5 ಕಂಪನಿಯು ತಾನು ಬಳಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅವನು/ಅವಳು ಸಮ್ಮತಿಸಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬಹುದು.

11. DSA ಗಳು/DMA ಗಾಗಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

11.1 ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (DSA ಗಳು) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದೆ. ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ಅವರು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

11.2 ಕಂಪನಿಯು DSA ಗಳು /DMA ಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

(1) DSA ಗಳು/DMA ಗಳಿಗೆ ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ DSA ಗಳು/DMA ಗಳಿಗೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯಾಗಿದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ DSA ಗಳು/DMA ಗಳು ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ವರ್ತಿಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಗುಂಪಾಗಿದೆ.

(2) ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

i. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು DSA/DMA ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡು ಸೇರ್ಪಡೆಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ಅಥವಾ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ/ಕಾನೂನು ಘಟಕಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ii. ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ನೇರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು DSA / DMA ಅಥವಾ / ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು / ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

iii. ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿರುವುದು ಕಂಡುಬಂದರೆ DSA/DMA ನ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಕಪ್ಪುಪಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು DSA/DMA ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

iv. ಈ ಅಗತ್ಯತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ DSA/DMA ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಶಾಶ್ವತವಾಗಿ ನಿಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಇದು ಶಾಶ್ವತವಾಗಿ ಕಪ್ಪುಪಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

v. DSA/DMA ಗಳಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಗೆ DSA/DMA ಘೋಷಣೆ-ಜೊತೆಗೆ-ವಾಗ್ದಾನವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಂದ ಪಡೆಯಬೇಕು.

(3) ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು

(i) ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳಾಗಿ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ DoT ಯಿಂದ ಮಾನ್ಯ ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿರದ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳನ್ನು (DSA ಗಳು / DMA ಗಳು) ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳದೇ ಇರುವುದು; ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಚಾರ /ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ TRAI ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಅವರು ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳ (DSAಗಳು/DMAಗಳು) ಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅವರು ಬಳಸುವ ನೋಂದಾಯಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು TRAI ಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು; ಮತ್ತು

ಪ್ರಸ್ತುತ, ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಏಜೆಂಟರು DoT ನಲ್ಲಿ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳಾಗಿ

ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(ii) ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಆ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು:

(a) ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸೈಟ್/ ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್/ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್/ ಶಾಖೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ಅಥವಾ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಬಯಕೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಇನ್ನೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲ್ಪಟ್ಟಾಗ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅವರ ಲಿಖಿತವಾಗಿ/ಡಿಜಿಟಲ್ ಮೂಲಕ ಸುವ್ಯಕ್ತವಾಗಿ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ.

(b) ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು/ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ/ವಿಳಾಸ ಲಭ್ಯವಿರುವಾಗ ಮತ್ತು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಲಿಖಿತ/ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ನಂತರ ಪಡೆದಾಗ.

(iii) DSA / DMA OR / ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು / ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ "ಡು ನಾಟ್ ಡಿಸ್ಟರ್ಬ್" ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಫ್ಲ್ಯಾಗ್ ಮಾಡಲಾಗಿರುವ ಹೆಸರು / ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದು.

(4) ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸಮಯ

i. DSA/DMA ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ತಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರ ಹೆಸರು, ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ, ಅವರು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ DMA/DSA ಮತ್ತು ಅವರು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಕಂಪನಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಂದೇಶ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಲಿಖಿತ ರೀತಿಯ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ii. ದೂರವಾಣಿ ಸಂಪರ್ಕವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 09:30 ರಿಂದ 19:00 ರ ನಡುವೆ ನಡೆಯಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕರೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅನಾನುಕೂಲತೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡದಿದ್ದಾಗ ಮಾತ್ರ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಬಹುದು;

iii. ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ನಂತರ ಕರೆಗಳನ್ನು ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು DSA/DMA ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಬಹುದು;

iv. ಮನೆ/ವ್ಯವಹಾರ/ಕಚೇರಿ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 09:30 ರಿಂದ 19:00 ರ ನಡುವೆ ನಡೆಸಬೇಕು. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ನಂತರದ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು DSA ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ನಡೆಸಬಹುದು.

(5) DSA/DMA ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವರ/ಅವಳ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಚರ್ಚಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಕೌಂಟೆಂಟ್/ಸೆಕ್ರೆಟರಿ/ ಸಂಗಾತಿಯಂತಹ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿ/ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಅಲ್ಲ.

(6) ಸಂದೇಶವೊಂದನ್ನು ನೀಡಲು, ನೀವು ಮೊದಲು ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಆ ಗ್ರಾಹಕರು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವರಿಗಾಗಿ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಬಿಡಬಹುದು. ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಕರೆ ಮಾಡುವಂತೆ ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಮತ್ತೆ ಕರೆ ಮಾಡಲು ಅನುಕೂಲಕರವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಈ ಸಂದೇಶದ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿರಬೇಕು. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಅಂತಹ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಬಹುದು:

"ದಯವಿಟ್ಟು (ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು) ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು _____(ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ) ಗೆ ಮರಳಿ ಕರೆ ಮಾಡಲು ವಿನಂತಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಹೇಳುವ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಬಿಡಿ. " ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಕರೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ವಿತರಿಸುವುದು ಎಂದು ಸಂದೇಶವು ಹೇಳಬೇಕು.

(7) DSA/DMA *ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು:*

a. MAHOFIN ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ/ಉತ್ಪನ್ನ ಕುರಿತು ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಾದಿ ತಪ್ಪಿಸಬಾರದು;

b. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೆಸರಿನ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸಬಾರದು ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಬಾರದು;

c. ಯಾವುದೇ ಸೌಲಭ್ಯ/ವಸತಿ ಸಾಲ/ಸೇವೆಗಾಗಿ MAHOFIN ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸುಳ್ಳು/ಅನಧಿಕೃತ ಭರವಸೆ ನೀಡಬಾರದು.

(8) ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ

ಕರೆಗೂ ಮೊದಲು

a. ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ವಿನಂತಿಸದ ಹೊರತು 09:30 ಅಥವಾ 7:00 ರ ನಂತರ ಯಾವುದೇ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು;

b. ಸೀರಿಯಲ್ ಡಯಲಿಂಗ್ ಮಾಡಬಾರದು;

c. ಅಸೋಸಿಯೇಟ್ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಪಟ್ಟಿಗೆ ಅನುಮೋದಿಸದ ಹೊರತು ಹೊರತು ಪಟ್ಟಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದು.

ಕರೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ

a. ನಿಮ್ಮನ್ನು, ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರನ್ನು

ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ;

b. ಮುಂದುವರಿಯಲು ಅನುಮತಿಗಾಗಿ ವಿನಂತಿ;

c. ಅನುಮತಿ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿ ಮತ್ತು ನಯವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಿ;

d. ನಿಮ್ಮ ಕರೆಗೆ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ;

e. ಒಂದು ವೇಳೆ ಕರೆಯನ್ನು ಒಂದು ಸೆಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಮಾಡಿದ್ದರೆ, ಯಾವಾಗಲೂ ಸ್ಥಿರ ದೂರವಾಣಿಗೆ ಮರಳಿ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತೇನೆಂದು ಹೇಳಿ;

f. ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಚರ್ಚೆ ಮಾಡಬೇಡಿ;

g. ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೆಚ್ಚು ಆರಾಮದಾಯಕವೆಂದು ಭಾವಿಸುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡಿ;

h. ಸಂಭಾಷಣೆಗಳನ್ನು ವ್ಯವಹಾರ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಿ;

i. ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಯೋಜಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ "ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು" ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ;

j. ಮುಂದಿನ ಕರೆ ಅಥವಾ ಮುಂದಿನ ಭೇಟಿಗಾಗಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮರು ದೃಢೀಕರಿಸಿ;

k. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ ನಿಮ್ಮ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರ ಹೆಸರು ಅಥವಾ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ; ಮತ್ತು

l. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಸಮಯಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.

ಕರೆ ನಂತರ

a. ನೀಡುವಿಕೆಗಾಗಿ ಆಸಕ್ತಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂದಿನ 3 ತಿಂಗಳವರೆಗೆ ಅದೇ ಆಫರ್ ಕುರಿತಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದು;

b. ***"ಕರೆ ಮಾಡಬೇಡಿ"*** ಎಂದು ಫ್ಲ್ಯಾಗ್ ಮಾಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಬಯಕೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುರಿತಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಿ;

c. ಈಗಾಗಲೇ ಮಾರಾಟವಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಂದಿಗೂ ಕರೆ ಮಾಡಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ;

d. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಿ.

a. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್

ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (DSAಗಳು)/ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (DMAಗಳು) ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

b. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಆರೋಪಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಬಂದರೆ, ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು, ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

(9) DSA/DMA *ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು*

a. ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಉಡುಗೊರೆಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕಾರದ ಇತರ ಪ್ರತಿಫಲಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಅಸೋಸಿಯೇಟ್ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಲಂಚ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ಆ ಕೊಡುಗೆಯ ಕುರಿತಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

b. ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಉಡುಗೊರೆಗಳು/ಪ್ರತಿಫಲವನ್ನು ನಗದು ಅಥವಾ ವಸ್ತು ರೂಪದಲ್ಲಿ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.

(10) DSA/DMA *ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು*

a. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು - ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಮಾನ ಅಂತರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು;

b. ಅವನ/ಅವಳ ನೀಡುವಿಕೆಯ ಕುರಿತು ಆಸಕ್ತಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದ 3 ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು/ಗ್ರಾಹಕರು ಭೇಟಿ ನೀಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

c. ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಇಚ್ಛೆಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಅವರ ನಿವಾಸ/ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸದಿರುವುದು;

d. ದೊಡ್ಡ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಭೇಟಿ ನೀಡದೇ ಇರುವುದು, ಅಂದರೆ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿಲ್ಲದ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಅಸೋಸಿಯೇಟ್‌ನ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಾದರೆ, ಒಬ್ಬ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು;

e. ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು;

f. ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಭೇಟಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು/ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವವರು ಮಾತ್ರ ಇದ್ದರೆ, ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರಳಿ ಕರೆ ಮಾಡಲು ವಿನಂತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅವನು/ಅವಳು ಭೇಟಿಯನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಬೇಕು;

g. ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಅವನ/ಅವಳ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ಸೂಪರ್‌ವೈಸರ್ ಹೆಸರು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು

ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ; ಮತ್ತು

h. ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಯಾವಾಗಲೂ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ - ವೃತ್ತಿಪರ ಅಂತರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.

(11) ಸಂಭಾವ್ಯ / ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗುವಾಗ DSA/DMA ಅಥವಾ / ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು / ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸೂಕ್ತವಾದ ಔಪಚಾರಿಕ ಉಡುಪಿನಲ್ಲಿರಬೇಕು.

(12) ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನವು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಇರಬೇಕು.

(13) ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅರ್ಹತೆಯ ಅಗತ್ಯತೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ, ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಘಟಕದ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ, ಪಾರ್ಟ್ನರ್‌ಶಿಪ್ ಡೀಡ್, ಮೆಮೋರಾಂಡಮ್ ಆಫ್ ಅಸೋಸಿಯೇಶನ್ ಅಥವಾ ಘಟಕದ ಸಂವಿಧಾನವನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ದಾಖಲೆಯು DSA ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹುಡುಕುವುದು ಅಥವಾ ಪಡೆಯುವುದು ಅದರ ಮುಖ್ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(14) ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು / ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಯಸುವ DSA/DMAಗಳು ಸೂಚಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಎಂಪನೆಲ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

(15) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ

i. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಕಾನೂನು ಸಲಹೆಗಾರರು ಅವುಗಳ ಕಾನೂನು ಪರಿಣಾಮ ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

ii. ಅಂತಹ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಒಪ್ಪಂದವು ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ತಗ್ಗಿಸುವ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಮಟ್ಟದ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಒಪ್ಪಂದವು ಸಾಕಷ್ಟು ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವಂತಿರಬೇಕು.

iii. ಒಪ್ಪಂದವು ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವಿನ ಕಾನೂನು ಸಂಬಂಧದ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಬೇಕು – ಅಂದರೆ, ಏಜೆಂಟ್, ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಆಗಿರಲಿ. ಒಪ್ಪಂದದ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ:

a) ಸೂಕ್ತ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ

ಯಾವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಒಪ್ಪಂದವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು;

b) ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪುಸ್ತಕಗಳು, ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೋಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು;

c) ಒಪ್ಪಂದವು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನಿರಂತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಇದರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಅಗತ್ಯ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು;

d) ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ, ಮುಕ್ತಾಯದ ಕಲಂ ಮತ್ತು ಆ ಮುಕ್ತಾಯ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿನ ಕನಿಷ್ಠ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಕು;

e) ನಿಯಂತ್ರಣಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ಸೋರಿಕೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು;

f) ವ್ಯವಹಾರ ನಿರಂತರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತುರ್ತು ಸಂದರ್ಭದ ಯೋಜನೆಗಳು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು;

g) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗವನ್ನು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರು ಮತ್ತಷ್ಟು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸುವ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಒಪ್ಪಂದವು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು;

h) ಅದು ಅದರ ಆಂತರಿಕ ಅಥವಾ ಬಾಹ್ಯ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರಿಂದಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ನೇಮಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಏಜೆಂಟ್ ಮೂಲಕವಾಗಲಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರನ್ನು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಮೇಲೆ ನಡೆಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಅಥವಾ ಪರಿಶೀಲನಾ ವರದಿ ಮತ್ತು ಸಂಶೋಧನೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ನೀಡಬೇಕು;

i) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದವು ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲೆಗಳು, ವಹಿವಾಟು ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ, ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಿದ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುವ ಷರತ್ತನ್ನು ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

j) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದವು ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರ ಮತ್ತು ಅದರ ಪುಸ್ತಕಗಳು ಮತ್ತು ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂಬ ಷರತ್ತನ್ನು ಅನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

k) ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರವೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದನ್ನು ಸಹ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದವು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

l) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದವು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಕಾನೂನು/ನಿಯಂತ್ರಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಡೇಟಾವನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿಡಲು ಅವಕಾಶ ಕಲ್ಪಿಸಬೇಕು.

(16) ಒಪ್ಪಂದದ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ

i. ಮುಕ್ತಾಯದ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಕನಿಷ್ಠ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಕು.

ii. ಒಪ್ಪಂದದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ತಕ್ಷಣ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಸ ಒಪ್ಪಂದದೊಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ನವೀಕರಿಸದ ಹೊರತು ಈ ಒಪ್ಪಂದವು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

iii. ಒಪ್ಪಂದದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಹೊಸ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ನವೀಕರಿಸದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಯಾವುದೇ DSA/DMA ಗೆ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

(17) ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ/ಎಂಪ್ಯಾನಲ್‌ಮೆಂಟ್ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು DSA/DMA ಬಯಸಿದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಎರಡು ದಿನಗಳ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಒಂದು ದಿನದ ತರಬೇತಿಗೆ ಒಳಗಾಗಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳು ಆಯೋಜಿಸುತ್ತವೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅವರು ಒದಗಿಸಿದ ತರಬೇತಿಯ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಸಹ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.

(18) DSA/DMA ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿಯು ಅದರೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿತವಾಗಿರುವ /ಎಂಪ್ಯಾನೆಲ್ ಮಾಡಲಾದ DSAಗಳು/DMAಗಳ ನವೀಕೃತ ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. DSA/DMA ಜೊತೆಗಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಡೆಸಲಾದ ತಪಾಸಣೆಗಳ ತಪಾಸಣಾ ವರದಿಗಳು ಮತ್ತು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಂಡ ವರದಿಗಳನ್ನು (ATR) ಕಂಪನಿಯು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(19) ಸಾಮಾನ್ಯ

a) ಕಂಪನಿಯು ಕನಿಷ್ಠ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ತನ್ನ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಬಗ್ಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿರಬೇಕಾದ ಅಂತಹ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಕುಸಿತ ಅಥವಾ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ನಿರಂತರತೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಎತ್ತಿ ತೋರಿಸಬೇಕು.

b) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು

ನಿರ್ವಹಣಾ ರಚನೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು. ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಅವರ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

c) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿದೆಯೇ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಮತ್ತು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು ಅಥವಾ ಬಾಹ್ಯ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು ನಿಯಮಿತ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ.

d) ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅದನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

e) ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮತ್ತು ಮುದ್ರಣ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಅದಕ್ಕೆ ವ್ಯಾಪಕ ಪ್ರಚಾರ ನೀಡಬೇಕು.

f) ಕಂಪನಿಯ ನಿಯೋಜಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಕವಾಗಿ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಬೇಕು.

g) ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಓದುಗರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

h) ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಹ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳಬೇಕು.

i) ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡುವ ಸಮಯವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಬೇಕು.

j) DSA/DMA ಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ನಗದು ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮಾಡಬಾರದು. ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇನ್ಸೆಂಟಿವ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಅವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ನೇರ ಜಮಾ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

k) ಕಂಪನಿಯು DSA/ DMA ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದಾದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲೇ ಅವರು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.

l) ಲೀಡ್‌ಗಳನ್ನು ಸೂಚಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ DSA/ DMA ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

a) ಕಾಂಟ್ರಾಕ್ಟ್/ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ, DSA/DMA ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು. DSA/DMA ಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಅವರು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾದ ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯ ರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಅವುಗಳು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ.

b) DSA/DMA ಅವರು ತಿಳಿಸಲಾದ ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಓದಿದ್ದಾರೆಂದು ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆಂದು ಅಂಗೀಕರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಬದ್ಧರಾಗಿರಲು ಒಪ್ಪುತ್ತಾರೆಂದು DSA/DMA ಘೋಷಿಸಬೇಕು.

c) ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಮಾಡಿದ ವಂಚನೆಗಳನ್ನು DSA/DMA ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ಡೇಟಾ/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು NHB ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಮಾಹಿತಿಯು ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ DSA ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಂಚನೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಅಂತಹ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಭವಿಷ್ಯದ DSA/DMA ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಶಾಶ್ವತವಾಗಿ ನಿಷೇಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(20) ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರು ಬಂದರೆ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಾನಿಯನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

12. ಖಾತರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಖಾತರಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

a. ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿ;

b. ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಗೆ ಅವನು/ಅವಳು ಬದ್ಧರಾಗಿರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;

c. ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;

d. ಅವನು/ಅವಳ ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣದ ಮೂಲವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆಯೇ;

e. ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ

ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿದೆಯೇ; ಮತ್ತು

f. ಖಾತರಿದಾರನಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅದನ್ನು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ.

g. ಒಂದು ವೇಳೆ ಬಾಕಿ ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಖಾತರಿದಾರರು ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲದಾತರ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಸುಸ್ತಿದಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ, ಅವನ/ಅವಳ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

13. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ, ಅದು ಪ್ರಸ್ತುತ ಅಥವಾ ಹಿಂದಿನದ್ದಾಗಿರಲಿ, ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೆಳಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

a. ಕೆಳಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು/ಘಟಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

   i. ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.

   ii. ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ.

   iii. ಕಂಪನಿಯ ಲಾಭಕ್ಕಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು). ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಇತರ ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರೊಂದಿಗೂ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಗ್ರಾಹಕ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಸೇರಿದಂತೆ) ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು.

   iv. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.

   v. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲೇಖಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅವರು ಹಾಗೆ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಅವನ/ಅವಳ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

b. ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರುವ ತಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ

ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

c. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

14. ಸಾಮಾನ್ಯ

a. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರನು ಅವನಿಗೆ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದ ಹೊರತು) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

b. ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

c. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಿರುಕುಳದಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಬಲಪ್ರಯೋಗ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಯೂ ಸೇರಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

d. ಕಂಪನಿಯು ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟರು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು, ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ, ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು, ರೆಫರಿಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಆಕ್ರಮಿಸುವುದು, ಮೊಬೈಲ್ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಅನುಚಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪದೇ ಪದೇ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಬಾಕಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಕರೆ ಮಾಡುವುದು, ಸುಳ್ಳು ಅಥವಾ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿವೆ.

e. ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊತ್ತ, ಸಮಯ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು

ಮರುಪಡೆಯಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಯ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವುದು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು.

f. ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಸುಂಕ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

i ಇಲ್ಲಿ ವಸತಿ ಸಾಲವು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮೊದಲೇ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ii ಇದರಲ್ಲಿ, ಗೃಹ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಪಡೆಯುವವರು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಅದನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ "ಸ್ವಂತ ಮೂಲ" ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್/HFC/NBFC ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಎರವಲು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಮೂಲ.

iii ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಸ್ಥಿರ/ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ, ಇದು ಪೂರ್ವ-ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ.

iv ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ವ-ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮಾನದಂಡವು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ನಂತರ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಡ್ಯೂಯಲ್ /ವಿಶೇಷ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

v ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲ ಎಂದರೆ ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವು ಸ್ಥಿರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಾವು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.

vi ಡಿಸೆಂಬರ್ 31, 2025 ರಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅದು ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥರಾಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ.

vii ಕಂಪನಿಯು ಜನವರಿ 1, 2026 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಅಥವಾ ನವೀಕರಿಸಿದ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ (ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆ ಸಾಲಗಳು)

ಮೇಲಿನ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಸ್ತುತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರೆ, ಅದು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

a. ಕಂಪನಿಯು ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಕೋ-ಆಬ್ಲಿಗೆಂಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಇರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರುವಾಗ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

b. 2006 ರ ಮೈಕ್ರೋ, ಸಣ್ಣ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಮ ಉದ್ಯಮಗಳ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ (MSMED) ಕಾಯ್ದೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೈಕ್ರೋ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮಗಳಿಗೆ (MSEs) ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಕೋ-ಆಬ್ಲಿಗೆಂಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ(ಗಳೊಂದಿಗೆ) ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ:

   i. NBFC ಮೇಲಿನ ಪದರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

   ii. ಯಾವುದೇ NBFC-ಮಧ್ಯಮ ಪದರವು ₹50 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ/ಮಿತಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

c. ಮೇಲಿನ vii(a) ಮತ್ತು vii(b) ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್‌ಗಳಲ್ಲಿರುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಬಳಸುವ ನಿಧಿಯ ಮೂಲವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಕನಿಷ್ಠ ಲಾಕ್-ಇನ್ ಅವಧಿಯಿಲ್ಲದೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

d. ಡ್ಯೂಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್ ಸಂಯೋಜನೆ) ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲವು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಮೇಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

viii ಮೇಲಿನ vii(a) ಮತ್ತು vii(b) ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಅದು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಕ್ಯಾಶ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಗಡುವಿನ ಮೊದಲು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಿದರೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕವು ಅನುಮೋದಿತ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರುವುದಿಲ್ಲ.

ix. ಕ್ಯಾಶ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾದಂತೆ ಗಡುವಿನ ಮೊದಲು ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಬಯಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನು ಕಂಪನಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ವಾಯಿದೆ ದಿನಾಂಕದಂದು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಿದರೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

x. ಕಂಪನಿಯ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಮಾಡಿದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

xi. ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ, ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ, ಇದನ್ನು KFS ನಲ್ಲಿಯೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವಂತೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

xii. ಕಂಪನಿಯು ಈ ಹಿಂದೆ ಮನ್ನಾ ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿನಿಂದ ಅನ್ವಯಿಸಿ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

f. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (MITC) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, KFS ನಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ವಿವರಗಳ ಜೊತೆಗೆ). ಈ ದಾಖಲೆಯು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಅಡಮಾನದ ದಾಖಲೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಈ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಕಲಿನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಯಾರಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾದ ನಕಲಿ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

g. ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ವಿವರಗಳು, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ "ನೋಟೀಸ್ ಬೋರ್ಡ್", "ಕೈಪಿಡಿಗಳು/ಕರಪತ್ರಗಳು", "ವೆಬ್‌ಸೈಟ್", "ಪ್ರದರ್ಶನದ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳು" ಮತ್ತು "ಇತರ ವಿಷಯಗಳ" ಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.

h. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ.

i. ಸಾಲ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಹೆಚ್ಚಿನದಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ವಿಕಲಚೇತನರು ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಅವರ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಕಂಪನಿಯ ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

j. ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲ್ಪಡಲು, ಕಂಪನಿಯು:

   a. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು;

   b. ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಸಿದರೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು;

   c. ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು; ಮತ್ತು

   d. ಅವರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

15. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

1. ಕಂಪನಿಯು, ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿ, ತನ್ನ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ತನ್ನ ಏಜೆಂಟರು ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

   ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, 'ಏಜೆಂಟರು' ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಮತ್ತು ಆಯಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಏಜೆಂಟರು/ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

   ಸಾಲ ರಿಕವರಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಹ ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂದು

ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.

2. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ

i. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಇದು ರಿಕವರಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗಿಯಾಗಿರುವ ಇತರರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವಂತೆ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಬೇಕು.

ii. ಕಂಪನಿಯು ರಿಕವರಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಏಜೆಂಟರು, ಅವರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಹಿಂದಿನ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ಪೊಲೀಸ್ ಪರಿಶೀಲನೆಯೂ ಸೇರಿರಬಹುದು, ಇದನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶ್ರಮದ ವಿಷಯವಾಗಿ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಮರು -ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕೆಂದು ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು.

3. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದು

i ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಕರೆ ಸಮಯ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ii ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ, ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಭಾರತೀಯ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ (IIBF) ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

iii ಇದಲ್ಲದೆ, ಮೇಲಿನ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಪಡೆದ ಮತ್ತು IIBF ನಿಂದ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಕಂಪನಿಯು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

4. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಕುರಿತಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು

i ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಶಾಖೆ/ಕಚೇರಿ, ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಗಾಗಿ ಬಳಸುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಲ್ಲಿ, ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ, ಎಂಪ್ಯಾನೆಲ್ ಮಾಡಲಾದ ರಿಕವರಿ ಏಜೆನ್ಸಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು/ಕಂಪನಿಗಳು /ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅವರ ಹೆಸರುಗಳು ಮತ್ತು ಎಂಪ್ಯಾನೆಲ್‌ಮೆಂಟ್ ಅವಧಿಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ii ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯು ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ರಿಕವರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗೆ ರವಾನಿಸುವಾಗ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿ ಸಂಸ್ಥೆ/ಕಂಪನಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

iii ಹೆಚ್ಚಿನದಾಗಿ, ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನಿರಾಕರಣೆ/ಲಭ್ಯತೆ

ಇಲ್ಲದಿರುವಿಕೆ/ತಪ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯಿಂದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನು ರಿಕವರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಕುರಿತು ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದೇ ಇರಬಹುದು.

iv ಗುರುತಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಏಜೆನ್ಸಿ ಸಂಸ್ಥೆ/ಕಂಪನಿಯು ಏಜೆಂಟ್‌ಗೆ ನೀಡಿದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಸೂಚನೆಯ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವುದು ಸೂಕ್ತ.

v ಕಂಪನಿಯು ರಿಕವರಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ರಿಕವರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಹೊಸ ಏಜೆಂಟ್ ತನ್ನ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

vi ಸೂಚನೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವು ಇತರ ವಿವರಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ರಿಕವರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ರಿಕವರಿ ಎಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಮಾಡಿದ ಕರೆಗಳ ವಿಷಯ/ಪಠ್ಯವನ್ನು ಟೇಪ್ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿದ್ದಾರೆಯೆ ಎಂದು MAHOFIN ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವಂತಹ ಅಗತ್ಯ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು MAHOFIN ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

5. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಇನ್ಸೆಂಟಿವ್‌ಗಳು

i. ಬಿಗಿಯಾದ ಟಾರ್ಗೆಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಇನ್ಸೆಂಟಿವ್‌ಗಳು ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತಗಳ ರಿಕವರಿಯಲ್ಲಿ ಏಜೆಂಟರು ಬಲವಂತದ ಮತ್ತು ನಿಂದನೀಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಲು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

ii. ಕಂಪನಿಯು ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ನೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಯಾವುದೇ ಅನೈತಿಕ, ಕಾನೂನುಬಾಹಿರ ಅಥವಾ ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದ ನಡವಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ರಿಕವರಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

6. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಅನುಸರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು

ಅಡಮಾನದ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ MAHOFIN ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ:

a. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಅವರ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರು ತಮ್ಮ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವರ ವ್ಯವಹಾರ/ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.

b. ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲ ಬಾರಿಯಲ್ಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

c. ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.

d. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನವು ಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯಲ್ಲಿರೇಕು.

e. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8.00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7.00 ರವರೆಗೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಸಾಲಗಳ ರಿಕವರಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.

f. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡುವ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.

g. ಕರೆಯ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಆ ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯವನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು.

h. ಈ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

i. ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತಗಳ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

j. ರಿಕವರಿ/ವಸೂಲಾತಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ರಿಕವರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ನೌಕರರು ಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರರ ಮನೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ಜೊತೆ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಇರಬಾರದು.

k. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಸಾವು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಕಷ್ಟಕರ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮದುವೆಗಳು, ಹಬ್ಬಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಅಶುಭ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು/ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.

l. ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಏಜೆಂಟ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದ ಲಿಖಿತ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

m. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಖಾತರಿದಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ (ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ) ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿಕರು/ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

7. ಅಡಮಾನ ಇಟ್ಟ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

i ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸದೆ ಅಡಮಾನದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಾನೂನು ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಹಣಕಾಸು ಆಸ್ತಿಗಳ ಸೆಕ್ಯುರಿಟೈಸೇಶನ್ ಮತ್ತು ಪುನರ್ನಿರ್ಮಾಣ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಜಾರಿ ಕಾಯ್ದೆ, 2002

(SARFAESI ಕಾಯ್ದೆ) ಮತ್ತು ಅದರಡಿಯಲ್ಲಿ ರಚಿಸಲಾದ ಭದ್ರತಾ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ (ಜಾರಿ) ನಿಯಮಗಳು, 2002, ಭದ್ರತಾ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಭದ್ರತಾ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಚರ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಹರಾಜು ಮಾಡಲು ಸಹ ಸುಸ್ಥಾಪಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಹೇಳಬಹುದು.

ii ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ತನ್ನ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಪೂರ್ವ-ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತನ್ನು ಸೇರಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ಈ ಪೂರ್ವ-ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವ-ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಭಾರತೀಯ ಒಪ್ಪಂದ ಕಾಯ್ದೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದದ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಈ ಪೂರ್ವ-ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತಿನ ಕುರಿತಾಗಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಹೇಳಲಾದ ರಿಕವರಿ ನೀತಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗಬೇಕು ಮತ್ತು ಇವುಗಳ ಕುರಿತಾಗಿ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

i. ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ನೋಟಿಸ್ ಅವಧಿ;

ii. ಯಾವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದು;

iii. ಅಡಮಾನವನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ;

iv. ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ/ಹರಾಜು ಹಾಕುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡುವ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ;

v. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ನೀಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ; ಮತ್ತು

vi. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ವಿಧಾನ.

8. ಲೋಕ ಅದಾಲತ್‌ಗಳ ವೇದಿಕೆಯ ಬಳಕೆ

i. ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಸುಪ್ರೀಂ ಕೋರ್ಟ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದಂತೆ, ₹10 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಮೊತ್ತದ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ವಸತಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಲೋಕ ಅದಾಲತ್‌ಗಳಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು.

ii. ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಸುಪ್ರೀಂ ಕೋರ್ಟ್ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ₹10 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಮೊತ್ತದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ರಿಕವರಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಲೋಕ ಅದಾಲತ್‌ಗಳ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ.

9. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕೌನ್ಸೆಲರ್‌ಗಳ ಬಳಕೆ

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲಗಾರನ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎಂಬುದಾಗಿ ಕಂಡುಕೊಂಡಾಗ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕೌನ್ಸೆಲಿಂಗ್ ಅನ್ನು ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕೌನ್ಸೆಲರ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸರಿಯಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

10. ಕಂಪನಿ/ಅದರ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳು

i ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟರು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಬಗ್ಗೆ NHB ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii ರಿಕವರಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನೀತಿಗಳು, ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ HFC ಅಥವಾ ಅದರ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ಏಜೆಂಟರ ವಿರುದ್ಧ ಹೈಕೋರ್ಟ್ ಅಥವಾ ಸುಪ್ರೀಂ ಕೋರ್ಟ್ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಿನ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ ಅಥವಾ ದಂಡ ವಿಧಿಸಿದಾಗ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದು.

iii ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು ದಾಖಲಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ತನಕ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ರಿಕವರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ/ಕಿರಿಕಿರಿಗೊಳಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿದ್ದಾನೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪುರಾವೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದಲ್ಲಿ, ದೂರು ಬಾಕಿ ಇದ್ದರೂ ಸಹ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು.

iv ಸಾಲಗಾರರ ಬಾಕಿಗಳು *ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ* ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವಾಗ HFC ಗಳು ತೀವ್ರ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ವಹಿಸಬೇಕು.

v ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ರಿಕವರಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 4 ರಲ್ಲಿ ರಿಕವರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ವಿವರಗಳ ಕುರಿತು ತಿಳಿಸುವಾಗ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

11. ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ

ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ಅನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಕಂಪನಿಯು, ಅನುಭವದಿಂದ ಕಲಿಯಲು, ಸುಧಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರತಿ ಆರು ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

12. ಸಾಮಾನ್ಯ

i ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಯೇ ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕನಿಷ್ಠ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಸ್ಥಿತಿಗತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಬಗ್ಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿರಬೇಕಾದ ಅಂತಹ ವಿವೇಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳು, ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ನಿರಂತರತೆಯ ಸಿದ್ಧತೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿ ತೋರಿಸಬೇಕು.

ii ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದವು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗವನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವುದನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸುವ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು;

iii ಕಂಪನಿಯ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಮಿತಿಯು ಅದರ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿಸಬೇಕು. ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರೊಂದಿಗಿನ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

iv ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಸೂಕ್ತ ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಚೌಕಟ್ಟು ಮತ್ತು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು ನಿಯಮಿತ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು.

v ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

vi ನಾವು ಕಂಪನಿಯ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮತ್ತು ಮುದ್ರಣ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಈ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಪಕವಾಗಿ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

vii ಕಂಪನಿಯ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ.

viii ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿಯು ನಿಜವಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳಬೇಕು.

ix ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳಿಗೆ

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಬೇಕು.

16. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

ಸಾಲದಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಾಗ, ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿ ನ್ಯೂನತೆಯಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯ ನೆರವನ್ನೂ ನೀಡುತ್ತವೆ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತದ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಡೆಸುವ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ, ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ವಿಕಲಚೇತನರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಿದೆ. ಜೊತೆಗೆ, ತನ್ನಲ್ಲಿ ಈಗಾಗಲೇ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ವಿಕಲಚೇತನರು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಿದೆ.

1. ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು/ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
2. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿಯೇ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು; ಹಾಗೂ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ/ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಅವರ ದೃಷ್ಟಿಹೀನತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇರಬಾರದು.
3. ಕಂಪನಿಯು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಇತರ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವಂತೆಯೇ ಅದೇ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
4. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನೇ ಇದಕ್ಕೂ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
5. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ, ಮೇಲಾಧಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹೇರಬಾರದು.
6. ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅದು ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕಾರದ ಸಾಲದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹ-ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಖಾತರಿದಾರರು ಹೊಂದುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ; ಆದ್ದರಿಂದ, ಈ ನಿಯಮವು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
7. ಕಂಪನಿಯು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅನಕ್ಷರಸ್ಥ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಸಬಾರದು.

8. ಕಂಪನಿಯು ಹೆಬ್ಬೆಟ್ಟು ಮುದ್ರೆಯನ್ನು ಒತ್ತುವ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಬಾರದು. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಹೆಬ್ಬೆರಳಿನ ಗುರುತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಾಖಲೆಯಾಗಿ ಪಡೆಯಬಹುದು.

9. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮೂನೆಗಳು, ಸ್ಲಿಪ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಓದುವುದಂತಹ ಹಾಗೂ ಭರ್ತಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದಲ್ಲಿ, ಶಾಖೆ/ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಸಾಕ್ಷಿಯೊಬ್ಬರ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಓದಿ ಹೇಳಬೇಕು.

10. ಕಂಪನಿಯು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಮತ್ತೊಬ್ಬ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಯೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಅವನು/ಅವಳು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಜಂಟಿಯಾಗಿ ಸಾಲ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅವಕಾಶ ಕಲ್ಪಿಸಬೇಕು.

11. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದಲ್ಲಿ, ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವ್ಯಕ್ತಿ/ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಪವರ್ ಆಫ್ ಅಟಾರ್ನಿ ಅಥವಾ ಮ್ಯಾಂಡೇಟ್ ಹೋಲ್ಡರ್ ಆಗಿ ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

12. ಶಾಖೆ/ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿ/ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು, ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ/ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.

13. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಾಖಲಾತಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು, ಇತರ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇರುವಂತೆಯೇ ಇರಬೇಕು. ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳಲ್ಲಿ "ಖಾತೆದಾರರು ದೃಷ್ಟಿಹೀನರು" ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿರಬೇಕು.

14. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಡಿಜಿಟಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿಯೂ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

15. ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು KFS ಮತ್ತು ಇತರ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ (MITC) ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಬ್ರೈಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ಬಯಸಿದಲ್ಲಿ, ಪಠ್ಯ-ಓದಬಲ್ಲ PDF ರೂಪದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

16. ಕಂಪನಿಯು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆದ್ಯತೆಯಾಗಿ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಕ್ಲಿಯರಿಂಗ್ ಸರ್ವಿಸ್ (ECS) ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

17. **ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು:** ಪ್ರಜ್ಞಾ ಪ್ರಸೂನ್ ಮತ್ತು ಇತರರು ವಿರುದ್ಧ ಯೂನಿಯನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (W.P.(C) 289 of 2024) ಹಾಗೂ ಅಮರ್ ಜೈನ್ ವಿರುದ್ಧ ಯೂನಿಯನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಮತ್ತು ಇತರರು (W.P.(C) 49 of 2025) ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿನ ಮಾನ್ಯ ಸರ್ವೋಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಏಪ್ರಿಲ್ 30, 2025 ರ ಆದೇಶದ

ಅನುಸರಣೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ವೀಕಾರ ನೀತಿಯ ಅಳವಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಅನುಷ್ಠಾನವು ತೀರಾ ಕಠಿಣವಾಗಿರಬಾರದು ಹಾಗೂ ಇದರಿಂದಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕವಾಗಿ ಹಿಂದುಳಿದವರಿಗೆ ಹಾಗೂ ಅಂಗವಿಕಲರಿಗೆ (PwDs) ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ನಿರಾಕರಣೆಯಾಗುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ KYC ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶೀಲನೆಯಿಲ್ಲದೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ; ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ತಿರಸ್ಕಾರಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಸರಿಯಾಗಿ ದಾಖಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಸಂಬಂಧಿತ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಲೈವ್‌ನೆಸ್ ಚೆಕ್ ನಡೆಸಲು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ವಂಚನೆಯ ಚಟುವಟಿಕೆ ಅಥವಾ ಸಂಶಯಾಸ್ಪದ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಿ ಅದರ ವಿರುದ್ಧ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು. ಲೈವ್‌ನೆಸ್ ಚೆಕ್ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ವಿಶೇಷ ಅಗತ್ಯವುಳ್ಳ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಹೊರಗಿಡಬಾರದು.

ವಿಪತ್ತು ಘೋಷಣೆಯಾದಾಗ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳು

ವಿಪತ್ತು ಘೋಷಣೆಯಾಗಿರುವ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಗರಿಷ್ಠ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿಗೆ ವಿವಿಧ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವಂತಹ ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ನೀಡಬಹುದು.

["ವಿಪತ್ತು" ಎಂಬ ಪದವು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಿಪತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನಿಧಿ (NDRF) /ರಾಜ್ಯ ವಿಪತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನಿಧಿಯ (SDRF) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರ / ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರಗಳಿಂದ ವಿಪತ್ತು ಎಂದು ಘೋಷಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತು ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಜೊತೆಗೆ, ಗಲಭೆಗಳು/ ನಾಗರಿಕ ಅಶಾಂತಿಯಂತಹ ಬಾಹ್ಯ ಘಟನೆಗಳಿಂದಾಗಿ ಆರ್ಥಿಕ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಹಾನಿಯುಂಟಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರು ಎದುರಿಸುವ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನೂ ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.]

B ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ಪದ್ಧತಿಗಳು – ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

(1) ಒಂದು ವೇಳೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಗತ್ಯ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂಬುದಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರ್ಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದಂಡದ

ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಮೂಲ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದ್ಧತಿಯ ಮೇಲೆ ಇದು ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ (ಪಾವತಿಸದೇ ಇರುವ EMI) ಕಂಪನಿಯು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಬದಲಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಬರಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು ಆದರೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ದರಲ್ಲಿ ಅಲ್ಲ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯಲ್ಲಿನ ಲೋಪವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವವರೆಗೆ ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಮುಂದುವರಿಯಬಹುದು.

(2) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಸೇರಿಸಬಾರದು ಮತ್ತು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಆಶಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾಲಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(3) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆ ಪಡೆದ ನೀತಿಯೊಂದನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

(4) ದಂಡದ ಮೊತ್ತವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಗತ್ಯ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು; ಅಲ್ಲದೆ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನದ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿರಬಾರದು.

(5) "ವ್ಯವಹಾರೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವು, ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಮೀರುವಂತಿಲ್ಲ.

(6) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಮುಖ್ಯ ಅಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ (KFS) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಜೊತೆಗೆ, ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

(7) ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅವರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಜೊತೆಗೆ, ಯಾವುದೇ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಕುರಿತಾದ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

(8) ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹೊಸ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ನವೀಕರಣದ ದಿನಾಂಕದಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.

C. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಕುರಿತಾಗಿ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿವರಪತ್ರ (KFS)

ಈ ಸೂಚನೆಗಳು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಚಿಲ್ಲರೆ ಮತ್ತು MSME ಅವಧಿ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

(1) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ KFS ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಇದು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಮುನ್ನ ಅವರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. KFS ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕು. KFS ನಲ್ಲಿರುವ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತಾವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವ ಅವರ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

(2) KFS ಗೆ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳವರೆಗಿನ ಸಿಂಧುತ್ವದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನದವರೆಗೆ ಸಿಂಧುತ್ವದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

(3) ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ (ಅಮೋರ್ಟೈಸೇಶನ್ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ) ಕಂಪ್ಯುಟೇಶನಲ್ ಹಾಳೆಯನ್ನು ಸಹ KFS ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು APR ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(4) ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಾಸ್ತವ ವೆಚ್ಚದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಹ APR ನ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿಯೂ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೂ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ರಸೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(5) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ, KFS

ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕ, ದರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.

(6) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲು KHFS ಅನ್ನು ಸಹ ಒಂದು ಸಾರಾಂಶ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು.

D. ನಡವಳಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಂಶಗಳು – ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟ ಚಿನ್ನದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು

ಈ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಆದರೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಇವುಗಳನ್ನು ಏಪ್ರಿಲ್ 1, 2026 ರೊಳಗೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಜಾರಿಗೆ ತರಲೇಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಈ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ದಿನಾಂಕಕ್ಕೂ ಮುನ್ನ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಅನುಬಂಧ-Iರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುತ್ತವೆ.

i. ನೀತಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳು

ಸಂಬಂಧಿತ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುವಂತೆ, ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು ಬೆಳ್ಳಿ ಅಡಮಾನಕ್ಕೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಕುರಿತಾಗಿನ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಅಥವಾ ಈ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ/ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ (SOPs) 'ನೀತಿ' ಎಂಬುದಾಗಿ ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿರುವುದು ಆಭರಣಗಳು, ಚಿನ್ನ ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿಯ ಅಲಂಕಾರದ ವಸ್ತುಗಳು ಅಥವಾ ನಾಣ್ಯಗಳ (ಈ ವಿಭಾಗಕ್ಕಾಗಿ 'ಅರ್ಹ ಅಡಮಾನ') ಶುದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸುವ ಅಥವಾ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಡವಳಿಕೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು; ಹಾಗೂ ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು ಬೆಳ್ಳಿಯ ಶುದ್ಧತೆ ಪರೀಕ್ಷಕರು ಅಥವಾ ಮೌಲ್ಯಮಾಪಕರನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಅರ್ಹತೆಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು; ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಅರ್ಹ ಮೇಲಾಧಾರದ ಹರಾಜಿಗಾಗಿನ ಪ್ರಚೋದಕ ಘಟನೆಯನ್ನು (ಹಾಗೆಯೇ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹರಾಜು ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು) ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವ ಹರಾಜು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.: ಹರಾಜಿನ ವಿಧಾನ; ಹರಾಜಿಗೆ ಮುನ್ನ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಲಗಾರ(ರಿಗೆ) / ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಸೂಚನಾ ಅವಧಿ; ಹಾಗೂ ಹರಾಜುದಾರರ ಎಂಪ್ಯಾಲ್‌ಮೆಂಟ್. ಅಡಮಾನವಿರಿಸಲಾದ ಅರ್ಹ ಭದ್ರತೆ (ಆಸ್ತಿ) ಕಳೆದುಹೋದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಾಗ ಅಥವಾ ಹರಾಜು ಹಾಕುವಾಗ ಅದರ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ನೈಜತೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ಕಂಡುಬಂದಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ; ಹಾಗೂ ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಕಾಲಮಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ii. **ಅಡಮಾನವಿರಿಸಲಾದ ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು ಬೆಳ್ಳಿ ಆಸ್ತಿಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ ಹಾಗೂ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ.**

1. ಅರ್ಹ ಅಡಮಾನದ ಮೇಲೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ನೀಡಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಕಂಪನಿಯು, ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು ಬೆಳ್ಳಿಯ ಶುದ್ಧತೆ ಹಾಗೂ ತೂಕ (ಒಟ್ಟು ಮತ್ತು ನಿವ್ವಳ) ಇತ್ಯಾದಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಒಂದು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಏಕರೂಪವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಬಾರದು.

2. ಅರ್ಹ ಅಡಮಾನದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು ಬೆಳ್ಳಿಯ ನಿವ್ವಳ ತೂಕವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಬಳಸಲಾದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಹಾಗೆಯೇ, LTV ಅನುಪಾತವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಹ ಅಡಮಾನದಲ್ಲಿರುವ ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು ಬೆಳ್ಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನೂ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಅಡಮಾನವಿರಿಸಿದ ವಸ್ತುವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ಅದರ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಾಗ ಸಾಲಗಾರರ ಉಪಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ, ಸ್ಟೋನ್ ತೂಕಗಳು, ಫಾಸ್ಟೆನಿಂಗ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತೂಕದ ಕಡಿತದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಅಡಮಾನವಿರಿಸಿದ ನಂತರದಲ್ಲಿ, ಚಿನ್ನ ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿಯ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಶುದ್ಧತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅಡಮಾನವಿರಿಸಿದ ವಸ್ತುವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಅಥವಾ ಹರಾಜು ಹಾಕುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆ, ವ್ಯತ್ಯಾಸ ಅಥವಾ ಅಕ್ರಮ ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನೀತಿ ಅಥವಾ SOP ಪ್ರಕಾರ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.

iii. **ದಾಖಲೀಕರಣ ಮತ್ತು ಸಂವಹನದ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ**

5. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ದಾಖಲೀಕರಣವನ್ನು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗುವುದು.
6. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಪಡೆಯಲಾದ ಅಡಮಾನವಿರಿಸಿದ ಆಸ್ತಿ, ಅಂತಹ ಮೇಲಾಧಾರದ ಮೌಲ್ಯ, ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಯಾವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಆ ಮೇಲಾಧಾರವನ್ನು ಹರಾಜು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಜೊತೆಗೆ, ಹರಾಜಿಗೂ ಮುನ್ನ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಸೂಚನಾ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸಹ ಅದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು. ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ನಂತರ ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟ ಆಸ್ತಿಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯದ ಕಾಲಮಿತಿ, ಅಂತಹ ಆಸ್ತಿಗಳ ಹರಾಜಿನಿಂದ ಬಂದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಸೇರಿವೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ಹರಾಜು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಾರರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು KFS ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ.

7. ಅರ್ಹ ಅಡಮಾನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಲೆಟರ್‌ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಆ ಅಡಮಾನದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇ-ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಎರಡು ಪ್ರತಿಗಳಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕು. ಈ ದಾಖಲೆಯು ಅಡಮಾನದ ಶುದ್ಧತೆ (ಕ್ಯಾರೆಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ); ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟ ಅರ್ಹ ಅಡಮಾನದ ಒಟ್ಟು ತೂಕ; ಚಿನ್ನ ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿಯ ಅಂಶದ ನಿವ್ವಳ ತೂಕ; ಹಾಗೂ ಕಲ್ಲುಗಳು, ಅರಗು (ಲ್ಯಾಕ್), ಮಿಶ್ರಲೋಹಗಳು, ದಾರಗಳು, ಫಾಸ್ಟನಿಂಗ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ತೂಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಹಿತಿ; ಅಡಮಾನವಿರಿಸಿದ ವಸ್ತುವಿನಲ್ಲಿಕಂಡುಬರುವ ಯಾವುದೇ ಹಾನಿ, ಸವಕಳಿ ಅಥವಾ ದೋಷ; ಅಡಮಾನದ ವಸ್ತುವಿನ ಛಾಯಾಚಿತ್ರ; ಹಾಗೂ ಅದರ ಮೌಲ್ಯ (ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಸೂಚನೆಗಳಿಗನುಗುಣವಾಗಿ, ಅಡಮಾನವಿರಿಸಿದ ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು ಬೆಳ್ಳಿಯ ವಸ್ತುಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾದ ಮೌಲ್ಯ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇ-ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಸ್ವೀಕೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8. ಅಡಮಾನವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಚಿನ್ನ ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿಯ ಮೌಲ್ಯವು ಅದರ ನಿಜವಾದ ಶುದ್ಧತೆಗೆ (ಕ್ಯಾರೆಟೇಜ್) ಅನುಗುಣವಾದ ಉಲ್ಲೇಖದ ಬೆಲೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, (a) ಹಿಂದಿನ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಶುದ್ಧತೆಯ ಚಿನ್ನ ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿಯ ಸರಾಸರಿ ಮುಕ್ತಾಯದ ಬೆಲೆ, ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ, ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ, ಅಥವಾ (b) ಚಿನ್ನ ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿಯ (ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ) ಆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಶುದ್ಧತೆಗಾಗಿ, ಹಿಂದಿನ ದಿನದ ಮುಕ್ತಾಯದ ಬೆಲೆಯನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಈ ಬೆಲೆಯನ್ನು 'ಇಂಡಿಯಾ ಬುಲಿಯನ್ ಅಂಡ್ ಜುವೆಲ್ಲರ್ಸ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್' (IBJA) ಅಥವಾ 'ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ ಅಂಡ್ ಎಕ್ಸ್‌ಚೇಂಜ್ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ' (SEBI) ದ ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿರುವ ಕಮಾಡಿಟಿ ಎಕ್ಸ್‌ಚೇಂಜ್ ಪ್ರಕಟಿಸಿರುತ್ತದೆ.

9. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಶುದ್ಧತೆಯ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಬೆಲೆಯ ಮಾಹಿತಿಯು ನೇರವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲದಾತರು ಹತ್ತಿರದ ಶುದ್ಧತೆಯ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಪ್ರಕಟವಾದ ಬೆಲೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟ ಆಸ್ತಿಯ ತೂಕವನ್ನು ಅದರ ನೈಜ

ಶುದ್ಧತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

10. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಅರ್ಹ ಅಡಮಾನದಲ್ಲಿರುವ ಚಿನ್ನ ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿಯ ನೈಜ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ರತ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಅಮೂಲ್ಯ ಕಲ್ಲುಗಳಂತಹ ಇತರ ವಸ್ತುಗಳ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಇದರಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

11. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಅದರಲ್ಲೂ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ನಡೆಯಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರು ಅನಕ್ಷರಸ್ಥರಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಗತ್ಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಕ್ಷಿಯೊಬ್ಬರ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಬೇಕು, ಈ ಸಾಕ್ಷಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಯಾಗಿರಬಾರದು.

iv. **ಅಡಮಾನದ ನಿಭಾಯಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆ**

12. ಚಿನ್ನ ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿಯನ್ನು ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟು ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯು ಅಗತ್ಯ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಹಾಗೂ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಭದ್ರತಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

13. ಅಡಮಾನವಿರಿಸಲಾದ ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿ ಅಡಮಾನವನ್ನು ಕೇವಲ ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮಾತ್ರ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

14. ಕಂಪನಿಯು ಅಡಮಾನವಿರಿಸಿದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಕೇವಲ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಇರುವ ಮತ್ತು ಚಿನ್ನ ಹಾಗೂ ಬೆಳ್ಳಿಯನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಭದ್ರತಾ ಕಪಾಟುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಅಡಮಾನವಿರಿಸಿದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಲ್ಲದ ಶಾಖೆಗಳು ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.

15. ಶಾಖೆಯು ಸ್ಥಳಾಂತರಗೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ಮುಚ್ಚಲ್ಪಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯಡಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ, ಅಡಮಾನವಿರಿಸಲಾದ ಅರ್ಹ ಆಸ್ತಿಗಳನ್ನು ಒಂದು ಶಾಖೆಯಿಂದ ಮತ್ತೊಂದು ಶಾಖೆಗೆ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

16. ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹ ಮೇಲಾಧಾರಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸಮರ್ಪಕತೆಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

17. ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಬಳಿ ಅಡಮಾನವಿರಿಸಲಾದ ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು ಬೆಳ್ಳಿಯ ಮೇಲೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಅಂತಹ ಒಂದು ಷರತ್ತನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ; ಇದರನ್ವಯ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಅಡಮಾನವಿರಿಸಲಾದ ಅರ್ಹ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು, ಅದರ ಅಸಲಿಯತ್ತನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದಾತನು ಸಾಲಗಾರನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅವಕಾಶವಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಈ ನಿಬಂಧನೆಯ ಕುರಿತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

V. ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವುದು

18. ಸಾಲವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ನಂತರ, ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಇರಿಸಲಾದ ಅರ್ಹ ಅಡಮಾನ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ(ರಿಗೆ) ಅಥವಾ ಅವರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ(ಗಳಿ)ಗೆ ಅದೇ ದಿನದಂದು ಅಥವಾ ಗರಿಷ್ಠ ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.

19. ಅಡಮಾನವಿರಿಸಲಾದ ಅರ್ಹ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ(ರು)/ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ(ಗಳು)ಗೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಾಗ, ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಆ ಭದ್ರತೆಯ ದೃಢತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು(ರು) ತೃಪ್ತಿಪಡುವಂತೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

20. ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವಂತೆ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವಂತೆ ಕೋರಿ, ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರ(ರಿಗೆ)/ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ(ಗಳಿ)ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಔಪಚಾರಿಕ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಈ ಎರಡೂ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸೂಚನೆಯ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದುದರ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಕಾಯ್ದಿರಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಕಟಣೆಯನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿದ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಸಾಲದಾತರಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಅಥವಾ ಅವರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಕಟಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.

21. ಕಂಪನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕ ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಒಂದು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯ ಪತ್ರಿಕೆ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದೈನಿಕ ಹೀಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ದಿನಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತುಗಳ

ಮೂಲಕ ಹರಾಜಿನ ಕುರಿತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

22. ಅಡಮಾನವಿರಿಸಲಾದ ಅರ್ಹ ಆಸ್ತಿಗಳ ಹರಾಜನ್ನು, ಸೂಕ್ತ ಅನುಭವ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಉದ್ಯೋಗಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯನ್ವಯ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಹರಾಜುದಾರರು ನಡೆಸಬೇಕು. NBFC ಯು ತನ್ನದೇ ಆದ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಮೂಲಕ ಹರಾಜನ್ನು ನಡೆಸುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅದು ಅಗತ್ಯ ಸುರಕ್ಷತಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು; ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವುದು.

23. ಹರಾಜಿನ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅಡಮಾನವಿರಿಸಲಾದ ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು ಬೆಳ್ಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಬೆಲೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಈ ಬೆಲೆಯು ಅವುಗಳ ಪ್ರಸ್ತುತ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಬೆಲೆಯ ಶೇಕಡಾ 90 ರಷ್ಟಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಿರುವುದಿಲ್ಲ.

    ಒಂದು ವೇಳೆ ಹರಾಜುಗ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಎರಡು ಬಾರಿ ವಿಫಲವಾದರೆ, ಅದರ ಪ್ರಸ್ತುತ ಬೆಲೆಯ ಕನಿಷ್ಠ 85% ರಷ್ಟನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಬೆಲೆಯಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುವುದು.

24. ಮೊದಲ ಹರಾಜನ್ನು ಸಾಲ ನೀಡಿದ ಶಾಖೆಯು ಇರುವ ಜಿಲ್ಲೆಯಲ್ಲೇ ಖುದ್ದಾಗಿ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮೊದಲ ಹರಾಜು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಹರಾಜನ್ನು ಹತ್ತಿರದ ಜಿಲ್ಲೆಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಹರಾಜನ್ನು ಏರ್ಪಡಿಸಬಹುದು.

25. ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಸಂಬಂಧಿತ ಪಕ್ಷಗಳು ಯಾವುದೇ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಸಂಘರ್ಷಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಹರಾಜುಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಾರದು.

26. ಹರಾಜಿನ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಹರಾಜಿನಿಂದ ಬಂದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಲಾದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರ(ರು)/ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ(ಗಳ)ಗೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಅಡಮಾನವಿರಿಸಿದ ಚಿನ್ನ ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿಯ ಹರಾಜಿನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತವು ಲಭ್ಯವಾದರೆ, ಹರಾಜಿನ ಆದಾಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುವುದು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಕೊರತೆ ಉಂಟಾದರೆ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳಿಗನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಬಹುದು.

vi. **ಪರಿಹಾರ**

27. ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅಡಮಾನವಿರಿಸಿದ ಅರ್ಹ ಅಡಮಾನಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹಾನಿ ಸಂಭವಿಸಿದರೆ, ದುರಸ್ತಿಯ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಕಂಪನಿಯೇ ಭರಿಸಬೇಕು.

28. ಅಡಮಾನವಿರಿಸಲಾದ ಅರ್ಹ ಭದ್ರತೆ (ಆಸ್ತಿ) ಕಳೆದುಹೋದರೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಾಗ ಅಥವಾ ಹರಾಜು ಹಾಕುವಾಗ ಅದರ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಶುದ್ಧತೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸದಿಂದಾಗಿ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟ ಉಂಟಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರ(ರು) ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ(ಗಳು)ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

29. ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯೇ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ/ಅವರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ(ಗಳಿ)ಗೆ ₹5,000 ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕು. ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಕಾರಣವಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣವನ್ನು ಅದು ಸಾಲಗಾರ(ರಿ)ಗೆ /ಅವರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ(ಗಳಿ)ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ನಂತರವೂ, ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಮರಳಿ ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರ(ರಿ)ಗೆ ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ(ಗಳಿ)ಗೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ವಿಫಲರಾದರೆ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಕಂಪನಿಯ ಬಳಿ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಪತ್ರ, ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ SMS ಮೂಲಕ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ.

30. ಈ ಸೂಚನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

vii. ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟ ಕ್ಲೇಮ್ ಮಾಡದಿರುವ ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು ಬೆಳ್ಳಿ ಆಸ್ತಿಗಳು

31. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಎರಡು ವರ್ಷಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಕಂಪನಿಯ ಬಳಿ ಇರುವ ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟ ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿಯನ್ನು ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡದಿರುವುದು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಡಮಾನವಿರಿಸಲಾದ ಚಿನ್ನ ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿಯ ವಸ್ತುಗಳು ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡದೇ ಉಳಿದಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರ(ರು) ಅಥವಾ ಅವರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ(ಗಳನ್ನು) ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ವಿಶೇಷ ಅಭಿಯಾನಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

32. ಅಡಮಾನವಿರಿಸಲಾದ ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡಲಾಗದ ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿಯ ವಸ್ತುಗಳ ಕುರಿತಾದ ವರದಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ, ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರತಿ ಆರು

ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ ಅಥವಾ ಮಂಡಳಿಯ, ಮುಂದೆ ಮಂಡಿಸಬೇಕು.

viii. **ಇತರ ಸೂಚನೆಗಳು**

33. ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬೆಳ್ಳಿಯನ್ನು ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟು ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ಅಥವಾ ವಾಸ್ತವಿಕವಲ್ಲದ ಹಕ್ಕುಪಾದನೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಂತಹ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ದೂರವಿರಬೇಕು.

34. ಅರ್ಹ ಮೇಲಾಧಾರದ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗೆ (ಗೃಹ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮರುನಿಗದಿಪಡಿಸುವಿಕೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಸ್ತುತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿಲ್ಲ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಕಂಪನಿಯು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲಾಗುವುದು.

1. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಏರಿಳಿತಗಳು ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಬೀರಬಹುದಾದ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ; ಇಂತಹ ಏರಿಳಿತಗಳು EMI, ಸಾಲದ ಅವಧಿ/ಇವೆರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ತರುವಾಯ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಕಾರಣಗಳಿಂದಾಗಿ EMI/ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಇವೆರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವಾದರೆ, ಸೂಕ್ತ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಇಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಈ ನೀತಿಯು *ಇಂಟರ್ ಅಲಿಯಾ* ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದು.

3. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಸಹ ನೀಡಲಾಗುವುದು: (i) EMI ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಇವೆರಡರ ಸಂಯೋಜನೆ; ಮತ್ತು (ii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ

ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದು. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲ ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

ಗಮನಿಸಿ: ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲದ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಗೃಹ ಸಾಲವೆಂದು ಹೇಳುವುದು, ಉಲ್ಲೇಖಿತ ಮಾನದಂಡದಲ್ಲಿನ ಏರಿಕೆಯಿಂದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಗುಂಪಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಮರುನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ:

(i) EMI ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಅಥವಾ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯ ವಿಸ್ತರಣೆ, EMI ಅನ್ನು ಬದಲಾಗದೆ ಇರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಈ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;

(ii) ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸಿದರೆ ಸಾಲದ ಉಳಿದ ಭಾಗಕ್ಕೆ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಬದಲಿಸುವುದು; ಮತ್ತು

(iii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದು.

4. ಸಾಲವನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಹಾಗೂ ಈ ಆಯ್ಕೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಈ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

5. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದರಿಂದ ಋಣಾತ್ಮಕ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಉಂಟಾಗದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

6. ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವರಣಾ ಪತ್ರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ/ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ವಿವರಣಾ ಪತ್ರವು ಕನಿಷ್ಠ ಪಕ್ಷ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ: ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಾದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಮೊತ್ತ, EMI ಮೊತ್ತ, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಇಎಂಐಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಹಾಗೂ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR). ಈ ವಿವರಣಾ ಪತ್ರಗಳು ಸರಳವಾಗಿದ್ದು, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತಿರುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

7. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ಬಾಹ್ಯ ಅಥವಾ ಆಂತರಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಜೋಡಿಸಲಾಗಿರುವ ಹಾಗೂ ವಿವಿಧ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಸಮಾನ ಕಂತುಗಳನ್ನೊಳಗೊಂಡ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳಿಗೂ ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು *ಬದಲಾದ ಬದಲಾವಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ* ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

8. ಬಾಹ್ಯ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಜೋಡಿಸಲಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮಾನದಂಡದ ದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸಾಲದ ದರಗಳ ಮೇಲೆ ಬೀರುವ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು.

E. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲವನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ, ಚರಾಸ್ತಿ /ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಿಕೆ.

i. ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ.

a. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥವಾದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಚರ/ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೋಂದಣಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಂದ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾಯಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.

b. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು, ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು; ಇದು ಅವನ/ಅವಳ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಬಿಟ್ಟ ವಿಷಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

c. ಚರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು, ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ಅದರ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುವುದು.

d. ಏಕೈಕ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು, ಚರಾಸ್ತಿ/ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, ಇತರ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನೂ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii. ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:

a. ಸಾಲವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರವೂ, ಚರಾಸ್ತಿ /ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು

ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ವಿಳಂಬ ಮಾಡಿದರೆ /ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಜ್ ಸ್ಯಾಟಿಸ್‌ಫ್ಯಾಕ್ಷನ್ ಫಾರ್ಮ್ (ಸಾಲದ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಮೂನೆ) ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಅದು ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಈ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯೇ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬವಾದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ಅದು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ₹5,000 ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕು.

b. ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳು ಭಾಗಶಃ/ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಕಳೆದುಹೋದರೆ/ ಹಾನಿಗೊಳಗಾದರೆ, ನಕಲು ಅಥವಾ ದೃಢೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ತಗಲುವ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಉಪ-ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ a ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ 30 ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಂಡವನ್ನು ಈ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರವಷ್ಟೇ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ) ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

c. ಈ ಸೂಚನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಪರಿಹಾರವು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

ಚರ ಅಥವಾ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು 2023ರ ಡಿಸೆಂಬರ್ 1 ರಂದು ಅಥವಾ ಆ ನಂತರ ನೀಡಬೇಕಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಪ್ಯಾರಾ E ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಸೂಚನೆಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

ಅನುಬಂಧ I – ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಅಡಮಾನದ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲ

ಕಂಪನಿಯು ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಅಡಮಾನವಾಗಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವಾಗ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

1) ಅವರು ಚಿನ್ನದ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಗಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತಾರೆ, ಅದು ಈ ನೀತಿಯು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

(i) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ KYC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯ

ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು.

(ii) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ವಿಧಾನ,

(iii) ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮಾಲೀಕತ್ವವನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು,

(iv) ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಆವರ್ತಕ ಪರಿಶೀಲನೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧಕರಿಂದ ನಿಯಮಿತ ತಪಾಸಣೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಲ್ಲದ ಶಾಖೆಗಳು ಇಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

(v) ಅಡಮಾನವಿರಿಸಲಾದ ಆಭರಣಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ವಿಮಾ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

(vi) ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯತ್ಯಯವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದ ನಂತರ ಪಾರದರ್ಶಕ ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು. ಇದರಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಸಂಘರ್ಷವಿರಬಾರದು ಅಲ್ಲದೆ, ಸಮೂಹ ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಆರ್ಮ್ಸ್-ಲೆಂತ್ ರಿಲೇಶನ್‌ಶಿಪ್ (ಅಂದರೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸ್ವತಂತ್ರ ಸಂಬಂಧ) ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(vii) ಒಂದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯ ಪತ್ರಿಕೆ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದೈನಿಕ ಪತ್ರಿಕೆ, ಹೀಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ದಿನಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಹರಾಜಿನ ಬಗ್ಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಘೋಷಿಸಬೇಕು.

(viii) ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತಾನೇ ಆಯೋಜಿಸುವ ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

(ix) ಅಡಮಾನವಿರಿಸಿದ ಚಿನ್ನದ ಹರಾಜನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಹರಾಜುದಾರರ ಮೂಲಕವೇ ನಡೆಸಬೇಕು.

(x) ಈ ನೀತಿಯು ವಂಚನೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ; ಇದರಲ್ಲಿ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಕ್ರೋಢೀಕರಣ, ಅನುಷ್ಠಾನ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕರ್ತವ್ಯಗಳ ಪ್ರತ್ಯೇಕತೆಯೂ ಸೇರಿದೆ.

2) ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

3) ಇತರ ಸೂಚನೆಗಳು

(i) ₹5 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೊತ್ತದ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ, ಚಿನ್ನದ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಪ್ಯಾನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲೇಬೇಕು.

(ii) ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿನ ದಾಖಲೀಕರಣವನ್ನು ಏಕರೂಪಗೊಳಿಸಬೇಕು.

(iii) ಕೇವಲ 2-3 ನಿಮಿಷಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು ಎಂದು ಹೇಳಿಕೊಳ್ಳುವಂತಹ ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಹೊರಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.