

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ನೀತಿ

ನೀತಿ ಹೆಸರು:	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ
ಆವೃತ್ತಿ	V3
ಇವರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ:	ಜೂನ್ 14, 2024 ರಂದು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಆರ್ಬಿಐ) ಹೊರಡಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಎನ್ಬಿಎಫ್ಐ) ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರೊಫೈಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದೆ ಹೈಟೋನ್ ಹೋಲ್ಡಿಂಗ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಅನುಮೋದನೆಗಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಯಿತು.

ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪ್ರದೇಶ

ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಸಲು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಗುರಿ

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಉತ್ತಮ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.
2. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ.
3. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾನೂನು ಮಾನದಂಡಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
4. • ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದು.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಅವರ ಮಾತೃಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ಎನ್ಬಿಎಫ್ಐಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಹೋಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯುತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
3. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಮೋದನೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ವಿಲೇವಾರಿಯ ಸಮಯವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
5. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. DLA ಮತ್ತು/ಅಥವಾ LSP ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು/ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ: ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಇವುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ:
- ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, 2022 ರ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2 ರಂದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಆರ್ಬಿಐ) ಹೊರಡಿಸಿದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನದ ಒಟ್ಟಾರೆ ವೆಚ್ಚವನ್ನು 'ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ' ("ಎಪಿಆರ್") ಎಂದು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಪಿಆರ್ ಎಂಬುದು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿದೆ. ಎಪಿಆರ್ ಒಟ್ಟಾರೆ ವೆಚ್ಚ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಜಿನ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ವೆಚ್ಚ, ನಿರ್ವಹಣಾ ವೆಚ್ಚ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ಪರಿಶೀಲನಾ ಶುಲ್ಕ, ನಿರ್ವಹಣಾ ಶುಲ್ಕ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಿಳಂಬ ಶುಲ್ಕ ಮುಂತಾದ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
 - ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಲ್‌ಎಸ್ಐ ಮತ್ತು ಡಿಎಲ್‌ಎ ಹೆಸರುಗಳು, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಎಲ್‌ಎಸ್ಐಯ ವಿವರಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
 - ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್‌ಎಸ್ಐಗಳ ಸೂಕ್ತ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
 - LSP / LSP ಸಾಲಗಾರರ ಪೂರ್ವ ಸ್ಪಷ್ಟ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಡಿಎಲ್‌ಎ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾ ಸೇರಿದಂತೆ) ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
 - LSP/LSP/LSP ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಡಿಎಲ್‌ಎ ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಸಮಗ್ರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ (ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ಸೇರಿದಂತೆ).
 - ಕಂಪನಿಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಭಾರತದಲ್ಲಿರುವ ಸರ್ವರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸರಿಯಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶವಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳು, ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.
- ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ - ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ.
- ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಸಂರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

5. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
6. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:
 - a. ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾಪಕ್ಕೆ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಣಕಾಸು ಪ್ರೊಫೈಲ್ (ವಯಸ್ಸು, ಉದ್ಯೋಗ, ಆದಾಯ, ಇತ್ಯಾದಿ) ಅನ್ನು ತನ್ನದೇ ಆದ ಡಿಎಲ್‌ಎ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಎಲ್‌ಎಸ್ಸಿ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಯೋಗ್ಯತೆಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ಣಯಿಸಬಹುದು.
 - b. ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ತಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

1. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ, ಆದರೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ: (i) ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ; (ii) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು; (iii) ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು; (iv) ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.
2. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದ ಅವಧಿಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳು, ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಅವರ ನೋಂದಾಯಿತ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು, ಗುತ್ತಿಗೆ ಅಥವಾ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ. ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯ ಈ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಣೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಮೇಲಾಧಾರವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕಗಳು

1. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್‌ಗಳು, ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂಗಳು ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್) ರೂಪದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು.

4. ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಹಿಂದಿರುಗಿಸಿ ಮತ್ತು ಮರು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಸೇರಿಸಿದೆ, ಇದು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:

1. ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿ;
2. ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
3. ಮೇಲಾಧಾರವನ್ನು ಹೊಂದುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ;
4. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಕೊನೆಯ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡುವ ನಿಬಂಧನೆ;
5. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ಮರು ಹಂಚಿಕೆ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ; ಮತ್ತು
6. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

1. ಕಂಪನಿಯು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ದೃಢವಾದ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿದೆ.
2. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು.
3. ಡಿಎಲ್‌ಎ/ಡಿಎಲ್‌ಎ ಡಿಎಲ್‌ಎ ಅಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್‌ಎಸ್ಸಿ ಸೂಕ್ತ ನೋಡಲ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿ, ಅವರು ಫಿನ್‌ಗ್ / ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರು ಎತ್ತಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು / ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಎಲ್‌ಎಸ್ಸಿ / ಡಿಎಲ್‌ಎ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

ತಾಂತ್ರಿಕ ಅನುಸರಣೆ

ಆರ್ಬಿಐನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದೆ:

1. ಕಂಪನಿಯು ನೇಮಿಸಿದ LSP/LSP ಯನ್ನು ವಹಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಡಿಎಲ್‌ಎ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಕೆಲವು ಅಗತ್ಯ ಕನಿಷ್ಠ ಡೇಟಾವನ್ನು (ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
2. LSP ಮತ್ತು DLA ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
3. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಡೇಟಾದ ಬಳಕೆಗೆ ಸಮ್ಮತಿ ನೀಡುವ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಿಸುವ, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಡೇಟಾ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದನ್ನು ಮಿತಿಗೊಳಿಸುವ, ಡೇಟಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು

ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ, ಈ ಹಿಂದೆ ನೀಡಲಾದ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ನಿಂದ ಡೇಟಾವನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವ / ತೆಗೆದುಹಾಕುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮರೆಯಲು ಹೇಳಿ.

4. ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳ ಡಿಎಲ್‌ಎಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಎಲ್‌ಎಗಳಿಂದ ಡೇಟಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯನ್ನು ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ವ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ, ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಟ್ರಯಲ್ ಲಭ್ಯವಿರುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಫೈಲ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಧ್ಯಮ, ಸಂಪರ್ಕ ಪಟ್ಟಿಗಳು, ಕರೆ ಲಾಗ್ ಗಳು, ದೂರವಾಣಿ ಕಾರ್ಯಗಳು ಮುಂತಾದ ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದನ್ನು ಡಿಎಲ್ ಎ ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
5. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಡೇಟಾದ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಸಮ್ಮತಿಸಲು ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಿಸಲು, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಡೇಟಾ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಮಿತಿಗೊಳಿಸಲು, ಡೇಟಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು, ಹಿಂದೆ ನೀಡಲಾದ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ನಿಂದ ಡೇಟಾವನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು / ಅಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಮುಕ್ತರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಮರೆಯುವ ಆಯ್ಕೆ.
6. ಸಾಲಗಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಪ್ರತಿ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
7. ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಡ್ಡಾಯ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
8. ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕಾದ ಡೇಟಾದ ಪ್ರಕಾರ, ಡೇಟಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಅವಧಿ, ಡೇಟಾ ಬಳಕೆಯ ಮೇಲಿನ ನಿರ್ಬಂಧಗಳು, ಡೇಟಾ ನಾಶ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಭದ್ರತಾ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮಾನದಂಡಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸ್ಪಷ್ಟ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಮತ್ತು ಅದರ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿ ಬಳಸುವ ಡಿಎಲ್‌ಎ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಯಾವಾಗಲೂ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
9. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಡಿಎಲ್‌ಎ / ಡಿಎಲ್‌ಎ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾದ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬಯೋಮೆಟ್ರಿಕ್ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು / ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಮತಿಸದ ಹೊರತು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
10. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೈಬರ್ ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಆರ್ಬಿಐ ಮತ್ತು ಇತರ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ತಾಂತ್ರಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು / ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದು ನೇಮಿಸಿದ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.
11. ಎಲ್ಲಾ ಡೇಟಾವನ್ನು (ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಡೇಟಾವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ) ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

1. ಕ್ಲೈಂಟ್ ಈ ಹಿಂದೆ ಘೋಷಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ;
2. ಕ್ಲೈಂಟ್ ನಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 (ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು) ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅದಕ್ಕೆ

ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ;

3. ಸಾಲವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು;
4. ಅನಿಯಮಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ದೈಹಿಕ ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಮುಂತಾದ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಾಪಿತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರಚಿಸಿದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ;
5. ಕಂಪನಿಯ ಚೇತರಿಕೆ ನೀತಿಯು ಸಮತೋಲನ, ಸರಿಯಾದ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಚೋದನೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹಣೆ / ಭದ್ರತೆ ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕಾಗಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೌಜನ್ಯಯುತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬೇಕು;
6. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ವಸತಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ / ವ್ಯವಹಾರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;
7. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸೌಜನ್ಯಯುತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಯುತ್ತವೆ. ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳು ಅಥವಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಮೂಲಕ ಪರಿಹರಿಸಲು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು;
8. ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ, ಸಹ-ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡ ಮರುಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ವಿಮರ್ಶೆ

1. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ವಿವಿಧ ನಿರ್ವಹಣಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ;
2. ಸಂಹಿತೆಯ ಸ್ಪೂರ್ತಿ ಮತ್ತು ಅದು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದಾದ ವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ;
3. ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಆರ್ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಲಿರುವ ಹೊಸ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುವುದು.

ಅನುಷ್ಠಾನ

ಈ ನೀತಿಯು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ.

ತಿದ್ದುಪಡಿ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ.