

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಡಿಎಸ್‌ಪಿ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
(ಹಿಂದೆ ಡಿಎಸ್‌ಪಿ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಪರಿಚಿತವಾಗಿತ್ತು)

ಆವೃತ್ತಿ	ವಿವರ	ತಯಾರಿಸಿದವರು	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು
1.0	ನೀತಿ ರೂಪಣೆ	ಪ್ರಿಯಾ ರಂಜಿತ್	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮಾರ್ಚ್ 07, 2024 ರಂದು
1.1	ವಾರ್ಷಿಕ ಸಮೀಕ್ಷೆ	ಸಾಹಬ್ ಪಾಹ್ಲಾ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಆಗಸ್ಟ್ 19, 2025 ರಂದು

1. ಹಿನ್ನೆಲೆ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023 ರಂದು ಬಿಡುಗಡೆಯಾದ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾದ ("SBR") ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ಡೈರೆಕ್ಷನ್ಸ್, 2023 (DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24) ನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿಗಳ ("NBFC") ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ರೂಪಿಸಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕುರಿತು ವಿಶಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದೆ.

ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, DSP ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("DSP ಹಣಕಾಸು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿ") ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಮಗ್ರ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ("FPC") ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ದಕ್ಷತೆ, ಗ್ರಾಹಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಡಳಿತ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಸರಿಯಾದ ಗಮನ ಹರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ತೊಂದರೆ ಮುಕ್ತವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2. ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್/ಡಿಜಿಟಲ್ ಅಲ್ಲದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಅವು ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ("LSPs") ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ("DLA") ನಂತಹ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಹುಟ್ಟಿಕೊಂಡಿರಬಹುದು. ಇದು ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಚಿಲ್ಲರೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲಗಳು, ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಅಥವಾ ಸುರಕ್ಷಿತ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ಭವಿಷ್ಯದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಉತ್ಪನ್ನ ವಿನ್ಯಾಸ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ಸಾಲ ವಿತರಣೆ, ಮರುಪಾವತಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯಿಂದ ಸಾಲ ಮುಕ್ತಾಯದವರೆಗೆ ಸಾಲ ಜೀವನಚಕ್ರದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಹಂತವನ್ನು ಕೋಡ್ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

3. ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ FPC, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ, ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ದೃಢವಾದ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ, ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಜೀವನಚಕ್ರದಾದ್ಯಂತ ರಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಸಮಗ್ರ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ. FPC ಅನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ, ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ಮೇಲಿದೆ.

FPC ಯ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಉದ್ದೇಶಗಳು:

- ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು.
- ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಅನ್ಯಾಯದ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು.
- ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು.

- ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅನುಸರಣೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
- ಸಾಲಗಾರರು, LSP ಮತ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯಲು.

4. ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ, ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ವರ್ತಿಸಬೇಕು:

- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ FPC ಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಹಾಗೂ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳು.
- ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿವೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ವ್ಯಕ್ತಿಪರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವೆಚ್ಚಗಳು, ಹಕ್ಕುಗಳು, ಪರಿಣಾಮಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ನಿಖರ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ಇಂಗ್ಲಿಷ್/ಹಿಂದಿ/ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯವು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಅವರ ಲಿಂಗ, ಜನಾಂಗ ಅಥವಾ ಧರ್ಮ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

5. ಸಾಲದ ಮೂಲ ಮತ್ತು ಸೋರ್ಸಿಂಗ್

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಅವನ/ಅವಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ:

- ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ/ಡಿಜಿಟಲ್ ಅಲ್ಲದ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಬೇಕು. ಇದರಲ್ಲಿ ಬಳಕೆದಾರ ಸ್ನೇಹಿ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು, FAQ ಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಸೇರಿದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆರಂಭದಲ್ಲಿಯೇ ಸ್ಪಷ್ಟ, ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ-ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರವೇಶ ಮಾರ್ಗಗಳು ಸೇರಿವೆ.
- "ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ" ("KYC") ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಮತ್ತು ಡೇಟಾದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಡೇಟಾ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆಯ ಉದ್ದೇಶ, ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಅವಧಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು, ಅವು ಕಂಪನಿಯ ಒಡೆತನದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ LSP ಗಳಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡಲಿ, ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ (RE) ಎಂಬ ಕಂಪನಿಯ ಗುರುತನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

- ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರು ಬಾಳಿಕೆ ಬರುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆ ("KFS") ಸೇರಿದಂತೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಪೂರ್ವ-ಒಪ್ಪಂದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ LSP ಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು, ಡೇಟಾ ಸುರಕ್ಷತೆ, ನಡವಳಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು, ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಜೋಡಣೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸರಿಯಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು.
- LSP ಗಳು ರಚಿಸಿದ ಅಥವಾ ವಿತರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಪ್ರಚಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸೋಸಿಂಗ್ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು RBI ನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಮೊದಲೇ ಅನುಮೋದಿಸಬೇಕು.

6. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (KYC) ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶ್ರಮ

- ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಆನ್‌ಬೋರ್ಡಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮುಖಾಮುಖಿಯಲ್ಲದ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಿಕೆಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ RBI ನ KYC ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- E-KYC ಮತ್ತು ವಿಡಿಯೋ KYC ಬಳಸಿದರೆ, ಆಧಾರ್ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು UIDAI ದೃಢೀಕರಣ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್‌ಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು.

7. ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳು

- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್, ಭೌತಿಕ ಕಚೇರಿಗಳು ಅಥವಾ LSPಗಳು/DLAಗಳ ಮೂಲಕ ವಿತರಣಾ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಈ FPC ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಥಳೀಯ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಇದರಿಂದ ವಿಷಯಗಳು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತವೆ.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ರಚನೆಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಮಗ್ರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದು ಇತರ NBFC ಗಳ ಕೊಡುಗೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ಸಾಲ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು KYC ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಅನುಮೋದನೆಯ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು KFS ಅನ್ನು ಬಾಳಿಕೆ ಬರುವ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ದಾಖಲೆಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸುತ್ತವೆ.

- **ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ ("APR")** - ಇದು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಒಟ್ಟು ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು KFS ನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಘಟಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಜಾರಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಕನಿಷ್ಠ **ಮೂರು (3) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ** ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಈ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸದೆ ಸಾಲವನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಬಹುದು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಹಣವನ್ನು ಇನ್ನೂ ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ. ಇದು ಪರಿಷ್ಕೃತ RBI ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಗುಪ್ತ ಷರತ್ತುಗಳು, ಅಸ್ಪಷ್ಟ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಅಥವಾ ಮೋಸಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿರಬೇಕು.

8. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ನಿಯತಾಂಕಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಅನುಮೋದನೆ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅನುಮೋದನೆ ದೊರೆತರೆ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ (ವಾರ್ಷಿಕ), ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅವಧಿ, ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ವಿವರವಾದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರು ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ-ಅನುಸರಣೆಯ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ದೃಢೀಕರಣದ ಇತರ ರೂಪದ ಮೂಲಕ ಪಡೆಯಬೇಕು. ನವೀಕರಣಗಳು ಅಥವಾ ಪುನರ್ರಚನೆಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಇದೇ ರೀತಿ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕರಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಎಲ್ಲಾ ಅನುಬಂಧಗಳು, ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳು, ಒಪ್ಪಿಗೆಗಳು, ಘೋಷಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿತರಣೆಯ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಈ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಯಂತ್ರ-ಓದಬಲ್ಲ ಬಾಳಿಕೆ ಬರುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ (PDF) ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಸರಳ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ರಚಿಸಬೇಕು. ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ತಾಂತ್ರಿಕ ಪದಗಳ ಬಳಕೆ ಅನಿವಾರ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸ್ಪಷ್ಟ ವಿವರಣೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಇಷ್ಟಪಡುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ) ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಕು, ಸಾಲಗಾರನ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿನ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು.
- ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಹಕ್ಕುಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾದ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:
 - ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ
 - ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಷರತ್ತುಗಳು (ಉದಾ. ವಂಚನೆ ಅಥವಾ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡಿಫಾಲ್ಟ್)
 - ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಮರು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳು ಮತ್ತು ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು

- ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಾಲವನ್ನು ಕ್ರಮಬದ್ಧಗೊಳಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಸೂಚನೆ ಅವಕಾಶ.
- ಪುನಃ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಂಡ ಸ್ವತ್ತುಗಳು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳ ಕಸ್ಟಡಿಯ, ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ವರ್ಗಾವಣೆ
- ಪುನರ್ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಂಡ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಮಾರಾಟ ಅಥವಾ ಹರಾಜಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಆದಾಯದ ಅನ್ವಯ.
- RBI ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಸುತ್ತೋಲೆ (ಫೆಬ್ರವರಿ 2024) ಪ್ರಕಾರ, ಯಾವುದೇ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಬದಲಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಮಿತೀಮೀರಿದ ಮರುಪಾವತಿಗಳಂತಹ ಗಮನಾರ್ಹ ಅನುಪರ್ತನೆಗಾಗಿ ಸ್ಥಿರ ನಗದು ಮೊತ್ತವಾಗಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು. ಈ ಶುಲ್ಕಗಳು:
 - ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು KFS ನಲ್ಲಿ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
 - ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಿ
 - ದೊಡ್ಡಕ್ಷರ ಮಾಡಬಾರದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಗೆ ಒಳಪಡಬಾರದು
 - ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಸಾಲಗಾರರ ವರ್ಗಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ, ಪ್ರಮಾಣಾನುಗುಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಏಕರೂಪವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸಿ.

9. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು KYC ಅನುಸರಣೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಸ್ವೀಕಾರ, ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯ ಡಿಜಿಟಲ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿತರಣಾ ಪೂರ್ವ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರವೇ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- RBI ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (LSPs) ಸೇರಿದಂತೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಖಾತೆಗಳ ಮೂಲಕ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, KFS, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮೊದಲು, ಯಂತ್ರ-ಓದಬಲ್ಲ ಮತ್ತು ಬಾಳಿಕೆ ಬರುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ (ಉದಾ., PDF) ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಾರಂಭವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ವಿತರಣಾ ದಿನಾಂಕಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿತರಣೆ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಾರಣಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕೃತ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ (ಬಡ್ಡಿದರ ಮರುಹೊಂದಿಸುವಿಕೆ, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ಆವರ್ತನ, ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ) ಹೀಗಿರಬೇಕು:
 - ಡಿಜಿಟಲ್ ಬಾಳಿಕೆ ಬರುವ ಮಾಧ್ಯಮ (ಇಮೇಲ್, SMS, ಡ್ಯಾಶ್‌ಬೋರ್ಡ್) ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ಅನುಬಂಧ ಅಥವಾ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಫಲಿಸುತ್ತದೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಡಿಜಿಟಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.
- ನಿಯಂತ್ರಣದಿಂದ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸದ ಹೊರತು, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಂದಾಗಿ ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಉದ್ಭವಿಸಿದ ಹೊರತು, ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

- ಸಾಲಗಾರರು ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿನ ಗಮನಾರ್ಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯದಿಂದ ನಿರ್ಗಮಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಅಥವಾ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನೂ ಸಹ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳು ಆಂತರಿಕ ನಿಯೋಗ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್‌ಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಲ್ಪಡಬೇಕು, ಆಡಿಟ್ ಟ್ರೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

10. ವಿತರಣೆಯ ನಂತರ

- ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳ ಅನುಸರಣೆ, ಒಪ್ಪಿದ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸೇತರ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ನೆರವೇರಿಕೆ (ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ) ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ, ಮರುಪಾವತಿ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ವಿಚಲನಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಮುಂಬರುವ EMI ಬಾಕಿ ದಿನಾಂಕಗಳು, ತಪ್ಪಿದ ಪಾವತಿಗಳು ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರು SMS, ಇಮೇಲ್, ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿನ ಸಂದೇಶಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಒಪ್ಪಿದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಕಾಲಿಕ ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಮರುಪಾವತಿ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಪಾವತಿ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಅದು ಮಿತಿಮೀರಿದ ಮೊತ್ತ, ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ಈಗಾಗಲೇ KFS ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ್ದರೆ) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ವಸೂಲಾತಿ ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿ ಕ್ರಮಗಳು ವೃತ್ತಿಪರ, ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆಗಾಗಿ RBI-ಆದೇಶಿತ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬಲವಂತ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಅನುಮತಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಇದು ಅನಗತ್ಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪದೇ ಪದೇ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು, ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಅನಧಿಕೃತ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಆದರೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ. ಎಲ್ಲಾ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಮತ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಪಡೆದ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ, ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು. ಅಂತಹ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾದ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯಿಂದ ಬೆಂಬಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಪಾಯ ಆಡಳಿತ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಪ್ರಕಾರ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಮೂಲ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಮುಕ್ತಾಯ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂವಹನವು ಬಾಕಿ ಇಲ್ಲದ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ (NDC), ಮಾಡಿದ ಪಾವತಿಗಳ ಸಾರಾಂಶ ಮತ್ತು ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ ಎಂಬ ಸ್ಪಷ್ಟ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, RBI ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ ಅಥವಾ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಹಕ್ಕು ತೆಗೆಯುವ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು (ಉದಾ. CERSAI ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮೂಲಕ) ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇತರ

ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕುಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಸಮರ್ಥನೆಯೊಂದಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಏಕೈಕ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರನ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಅಥವಾ ನಾಮನಿರ್ದೇಶಿತರೊಂದಿಗೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಂಬಂಧಿತ SOP ಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದಾಖಲೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಅಥವಾ ಖಾತೆ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ವಿತರಿಸಿದ ಸಾಲಗಳು, ಸಾಲಗಾರರ ಸಂವಹನಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ವಹಿವಾಟುಗಳು, ದೂರುಗಳು, ವಸೂಲಿಗಳು ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯಗಳ ಡಿಜಿಟಲ್ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ/ಸಂವಹನದ ಡಿಜಿಟಲ್ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

11. ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಚೌಕಟ್ಟು ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯು ಅತಿಯಾದ, ತಾರತಮ್ಯ ಅಥವಾ ಅನಿಯಂತ್ರಿತವಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಚಲನಶೀಲತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿತರಣೆಯ ಮೊದಲು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ("KFS") ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ಅಂಶಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಅಪಾಯ-ಆಧಾರಿತ ಬೆಲೆ ನಿಗದಿ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಇದರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯೊಂದಿಗೆ ಒದಿದ ಆಂತರಿಕ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಸಾಲ ದರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ("IBLR") ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿಲ್ಲಾ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು RBI ನ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ ("APR") ಎಂದು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. APR ಮೂಲ ದರ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಒಟ್ಟಾರೆ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿಯುತ್ತದೆ, ಹೀಗಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಹೋಲಿಕೆ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಬಹುದು. ತೇಲುವ ದರದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮಾನದಂಡ ದರ (IBLR), ಸ್ಪ್ರೆಡ್ ಮತ್ತು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಆವರ್ತನವನ್ನು ಸೌಲಭ್ಯ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವಿಕೆಯು ಪೂರ್ವ-ಒಪ್ಪಂದ ಆವರ್ತನದ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಳಿಕೆ ಬರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ (ಉದಾ. ಇಮೇಲ್, ಡ್ಯಾಶ್‌ಬೋರ್ಡ್, ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಅಧಿಸೂಚನೆ) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತಾದ RBI ಸುತ್ತೋಲೆಯ (ಜೂನ್ 2025) ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಜನವರಿ 01, 2026 ರ ನಂತರ ಪ್ರಾರಂಭವಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ತೇಲುವ ದರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲಗಳು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಂದದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

- ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಬದಲಾಗಿ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲಿನ RBI ಸುತ್ತೋಲೆ (ಫೆಬ್ರವರಿ 2024) ರ ಪ್ರಕಾರ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು:
 - ಸ್ಥಿರ, ಸಮಂಜಸ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣಾನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು
 - ಬಂಡವಾಳೀಕರಣಗೊಳಿಸಬಾರದು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಬಾರದು
 - ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು KFS ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು
 - ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಡೀಫಾಲ್ಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಸಾಲಗಾರರ ಪ್ರೊಫೈಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಏಕರೂಪವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು
- ವಿಭಿನ್ನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೊಫೈಲ್‌ಗಳು, ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂಗಳು, ಅವಧಿಗಳು ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಿಂದಾಗಿ ಒಂದೇ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಸಾಲಗಾರರಲ್ಲಿ ಬದಲಾಗಬಹುದು. ಸ್ಥಗಿತಗೊಂಡ ವಿತರಣೆಗಳು ಅಥವಾ ಡ್ರಾಡೌನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಪ್ರತಿ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಬೆಲೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು.
- ಬಡ್ಡಿದರ ಶ್ರೇಣೀಕರಣ, ಅಪಾಯ-ಆಧಾರಿತ ವ್ಯತ್ಯಾಸ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ರಚನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಬೆಲೆ ನಿಗದಿ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ಗಮನಾರ್ಹ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಾಳಿಕೆ ಬರುವ ಮತ್ತು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಬೆಲೆ ನಿಗದಿ ವಿಧಾನ, ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಾರರ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗಗಳ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

12. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚರ/ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

- ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಮುಂಬೈ/ಹೆಲಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.
- ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಕಾಲಮಿತಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.
- ಏಕೈಕ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಾರನು ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ವಾಗ್ಧಾನ ಮಾಡಿದ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ಮೃತರ ಸಂಬಂಧಿಕರು ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವ SOP ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ.
- ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಕಾಲಮಿತಿ ಇರುತ್ತದೆ.
- ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ನಷ್ಟ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

13. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲ

- ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಯಾರ ಪರವಾಗಿ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಏಜೆಂಟರ ಹೆಸರನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಂತರ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಆರ್‌ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.

14. ಜನರಲ್

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಮೇಲೆ ಭದ್ರತಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬಹುದು, ಆದರೆ ಜಾರಿ ಕ್ರಮದ ಬಾಕಿ, ವೆಚ್ಚ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಭದ್ರತೆ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ನೈಜ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆನ್‌ಬೋರ್ಡಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಕ್ಷೇತ್ರ ವಸೂಲಾತಿ/ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ತೋಳುಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವಸೂಲಿ ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ("ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು") ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:
- ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ತಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯವಹಾರ/ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.

- ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬೇಕು. ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಬೇಕು, ಆದ್ದರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಅನುಭವಿಸಬಾರದು.
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕರೆಗಳ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಖ್ಯೆ ಹಾಗೂ ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು.
- ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ, ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ದುಃಖ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಪತ್ತು ಘಟನೆಗಳು ಕಂಪನಿಗೆ ತಿಳಿದಿದ್ದರೆ, ಕಾನೂನು ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಕ್ರಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ತರಲು, ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ, ಸಹ-ಮುಣಭಾರದಾರರು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ, ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಚಾರ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಜಾಹೀರಾತು ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಜಾಹೀರಾತನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಉದ್ದೇಶಿತ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೀಡಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ EMI ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ RBI ಸೂಚಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ.

15. ಗೌಪ್ಯತೆ

- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆಯದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ; ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕಂಪನಿಗೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಎಲ್ಲಾ ಹಣವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗುಂಪಿನೊಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕಕ್ಕೆ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು:
 - ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾದರೆ.
 - ಕಂಪನಿಯು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮೇಲಿನ RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಹೇಳಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ 'ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ' ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ.
 - ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ.
 - ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಲು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾದರೆ (ಉದಾ. ವಂಚನೆ

ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ). ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬೇರೆಯವರಿಗೆ (ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲು ಈ ಕಾರಣವನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

- ಕಂಪನಿಯ ಗುಂಪು/ ಸಹವರ್ತಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಸಲುವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ನಮ್ಮ ಗುಂಪು/ ಸಹವರ್ತಿ/ ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಇತರ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದಾಗ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ನಡವಳಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ನಂತರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ನಡವಳಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ನಂತರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:
 - ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪಾವತಿಗಳಲ್ಲಿ ಹಿಂದುಳಿದಿದ್ದಾರೆ.
 - ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
 - ಕಂಪನಿಯ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸುವ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿಲ್ಲ.
- ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಾವು ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡಲು ಯೋಚಿಸುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಯ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಅವರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಬೀರುವ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇಡಿಕೆ ಇಟ್ಟರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

16. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ("ಮಂಡಳಿ") ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಣಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ನಡೆಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ವರದಿಯನ್ನು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

17. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು

ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ("CCO") ಅವರನ್ನು ಮುಖ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ("CGRO") ಎಂದು ನೇಮಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ "ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ" ಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು.

18. ಇಂಟೆಗ್ರಿಟಿಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟೆಗ್ರಿಟಿಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಮಂಡಳಿಯು ನೇಮಿಸಬಹುದಾದ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

19. ವಿಮರ್ಶೆ

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಈ FPC ಅನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ತಿದ್ದುಪಡಿಯಾದಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.