ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

ಆವೃತ್ತಿ: **BR26**

ವರ್ತನಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

13 ಮೇ, **2026** ರಂದು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ

VARTHANA FINANCE PRIVATE LIMITED

ವಿಷಯ ಸೂಚಿ

1. ಪರಿಚಯ
2. ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆ
3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
4. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು
5. ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
6. ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ
7. ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ
8. ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು
9. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮಗಳು
10. ಗೌಪ್ಯತೆ
11. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ
12. ಖಾತರಿದಾರರು
13. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ / ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು
14. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ
15. ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

1. ಪರಿಚಯ

ವರ್ತನಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದೆ ತಿರುಮೇನಿ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್) (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಕಂಪನಿ" ಅಥವಾ "ವರ್ತನಾ" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿತ ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ **(NBFC)** ಆಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು "ವರ್ತನಾ" ಎಂಬ ಬ್ರಾಂಡ್ ಹೆಸರನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ. ಈ ದಸ್ತಾವೇಜು, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ವರ್ತನಾ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಮಧ್ಯಮ ಹಂತದ **NBFC**ಗಳಿಗೆ **(Middle Layer NBFCs)** ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸ್ಕೇಲ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್ಸ್ **(Scale Based Regulations)** ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿರುವ "ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು – ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ **(Responsible Business Conduct)** ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, **2025**" ರ ಅಧ್ಯಾಯ **III** – ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಡವಳಿಕೆ **(Responsible Lending Conduct)**, **RBI/DOR/2025-26/362, DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26**, ದಿನಾಂಕ **28** ನವೆಂಬರ್ **2025** ಅನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಇದಲ್ಲದೆ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ **RBI** ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ**,** ನವೆಂಬರ್ **2021**ರ ಮೂಲಕ ಅರ್ಹ ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ **(NBFC-NDs)** ಮೇಲೂ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಿದೆ. ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ **(Fair Practice Code)** ನೌಕರರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ ಹಿಂದಿನ ಎಲ್ಲಾ ಆವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ಬದಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯತೆ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ನೌಕರರಿಗೆ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದಿರುವ ಇತರ ಎಲ್ಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

2. **Commitment**

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ, ಹಣಕಾಸು ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.

a. ಗ್ರಾಹಕರು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ, ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ:
   - ನೀಡಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು.
   - ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು.

b. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣಗಳಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

c. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನಿಂದಾದ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸರಿಪಡಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ.

d. ಕಂಪನಿಯು ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ

ಭವಿಷ್ಯದ ಅಥವಾ ಈಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

e. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಕಾಣುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

f. ಭವಿಷ್ಯದ ಅಥವಾ ಈಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

a. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವನ್ನು, ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರು ಇತರ ಸಾಲದಾತರು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿ, ಸೂಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ, ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನೂ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

c. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಸೀದಿ (Acknowledgement) ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆ ರಸೀದಿಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುವ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅವಧಿಯನ್ನೂ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

d. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲೇ ಕಂಪನಿಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

e. ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅವರ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರದ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಮೂಲಕ ಅವರ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು.

4. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು

a. ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರ **(Sanction Letter)** ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿ ಹೇಳಿಕೆ **(Key Fact Statement - KFS)** ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಅನುಮೋದಿತ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಸಾಲದ ಅವಧಿ, ಮುಂಗಡ ಮರುಪಾವತಿ (Pre-payment) ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ **(Bold)** ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿ, ಅವುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ನಂತರವೇ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

c. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು, ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ವಿವರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು, ಸಾಲದ ಅನುಮೋದನೆ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ, ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವುಗಳ

ವಿಷಯವನ್ನೂ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

a. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾದಲ್ಲಿ, ಆ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂಗಡ ಮರುಪಾವತಿ (Pre-payment) ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡುವ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದ ಅವಧಿಯಿಂದ (Prospective) ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ.

b. ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ (Recall) ಅಥವಾ ಪಾವತಿಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸುವ (Accelerate Payment) ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರ (Sanction Letter) ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಚರ **/** ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

a. ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಇತರೆ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊಂದಿರುವ ಲಿಯನ್ (Lien) ಹಕ್ಕಿಗೆ ಧಕ್ಕೆಯಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು (Securities) ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸೆಟ್-ಆಫ್ (Set-off) ಹಕ್ಕನ್ನು ಬಳಸಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಅದರ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

b. ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥವಾದ ನಂತರ **30** ದಿನಗಳೊಳಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾದ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

c. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆಯಂತೆ, ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಔಟ್‌ಲೆಟ್ / ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ವರ್ತನಾ ಕಚೇರಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಸ್ಥಳದಿಂದ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

d. ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳದ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲ ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ (Sanction Letter) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

e. ಒಬ್ಬನೇ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದಂತಹ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು, ಅವರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಚರ **/** ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ

a. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥವಾದ ನಂತರ **30** ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಜ್ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆ (Charge Satisfaction Form) ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು NBFC (ಕಂಪನಿ) ಕಾರಣದಿಂದ ಉಂಟಾದರೆ, ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ **₹5,000** ದರದಲ್ಲಿ

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b. ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಕಳೆದುಹೋದರೆ ಅಥವಾ ಹಾನಿಗೊಳಗಾದರೆ, ವರ್ತನಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು / ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ ಮೇಲ್ಕಂಡಂತೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಪರಿಹಾರವನ್ನೂ ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ವರ್ತನಾಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ **30** ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಟ್ಟು **60** ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ ವಿಳಂಬ ಅವಧಿಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

c. ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಪರಿಹಾರವು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಧಕ್ಕೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

8. ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡವನ್ನು ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು **(Penal Charges)** ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ದಂಡಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿ **(Penal Interest)** ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮೂಲ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಿ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ (Capitalisation) ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಸಾಮಾನ್ಯ ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಪಾವತಿಸದ ಬಡ್ಡಿ (ಪಾವತಿಸದ EMI ಸೇರಿದಂತೆ) ಮೇಲೆ, ಸರಿಪಡಿಸುವ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿದರದ ಪ್ರಕಾರ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ದಂಡಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿದರದ ಪ್ರಕಾರ ಅಲ್ಲ.

ಸೂಚನೆ: ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಮಾಡುವುದು ಕೂಡ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಡಿಫಾಲ್ಟ್‌ಗೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡವು ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಇರಬೇಕು ಮತ್ತು ದಂಡಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿಯಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ, ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಆಗಿರುವ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಮಾತ್ರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮೂಲ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಿ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೊಸ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

a. ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

b. ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಪ್ರಮಾಣಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒಂದೇ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

c. ವ್ಯವಹಾರೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅದೇ ರೀತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕೇತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

d. ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಹೇಳಿಕೆ **/** ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿ ಹೇಳಿಕೆ **(Key Fact Statement - KFS)** ಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ, ಈ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ವರ್ಗೀಕರಣ (Risk Gradation) ವಿಧಾನವನ್ನು

ಸಹ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

e. ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳಲ್ಲಿ (Reminders) ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೆ, ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಿದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿಯೂ ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ..

9. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮಗಳು

a. ಅನುಮೋದನಾ ಪತ್ರ (Sanction Letter) / ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ (Loan Agreement)ದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ ಮಾತ್ರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ವರ್ತನಾ ಸಾಲಗಾರರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

b. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಫರ್ **(Balance Transfer)** ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ, ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ **21** ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಗಳು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಡೆಯುತ್ತವೆ.

c. ಟರ್ಮ್ ಸಾಲಗಳ **(Term Loans)** ಮುಂಗಡ ಮರುಪಾವತಿ (Pre-payment) ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುವ ಮೊತ್ತದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

d. ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತಗಳ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ವರ್ತನಾ ಯಾವುದೇ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ನಿಯಂತ್ರಣ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ವರ್ತನಾ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಫೀಲ್ಡ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

e. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮವನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ.

f. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ **(Grievance Redressal cum Nodal Officer)** ಅವರ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮುಂತಾದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

g. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುವ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ **(RBI),** ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವಿಭಾಗ **(Department of Non-Banking Supervision),** ಬೆಂಗಳೂರು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

h. ದೈಹಿಕ / ದೃಷ್ಟಿ ವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ವರ್ತನಾ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಇಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ವರ್ತನಾದ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಅಗತ್ಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.

10. ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಕಂಪನಿಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆ, ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (Regulators), ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಅಗತ್ಯತೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು (Support Services) ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಾಲಿಸುವ ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

11. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

a. ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಕಟಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯದಂತೆ ಇರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

b. ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವರಿಗೆ ನೀಡಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರಾತ್ಮಕ ಕೊಡುಗೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತಮ್ಮ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು **(Consent)** ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

12. ಖಾತರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ **(Guarantor)** ಪರಿಗಣಿಸಲ್ಪಟ್ಟಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕೃತಿ (Acknowledgement) ಸಹಿತ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ:

a. ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಖಾತರಿ ಪತ್ರ / ಖಾತರಿ ಒಪ್ಪಂದ **(Letter / Deed of Guarantee)**.
b. ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿರುವ ಸಾಲದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಮಾಡಿದಲ್ಲಿ, ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಖಾತರಿದಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.

13. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ / ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು

ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು (ಖಾತರಿದಾರರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ / ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಬಹುದು:

a. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲದ ಕಂತುಗಳು ಅಥವಾ ಪಾವತಿಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ.
b. ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲು ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮವನ್ನು ಆರಂಭಿಸಿದ್ದರೆ.
c. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಾಕಿ ಸಾಲವನ್ನು ಕಾನೂನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ್ದರೆ.
d. ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋದೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ, ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಂತಹ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದ್ದರೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

14. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಆವೃತ್ತಿ	ರಚನೆ / ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳ ವಿವರಗಳು	ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ
ಆವೃತ್ತಿ 1.0/2019-20	ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ – ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ	14 ಆಗಸ್ಟ್, 2019	14 ಆಗಸ್ಟ್, 2019
ಆವೃತ್ತಿ 1.1/2020-21	ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ – ಕೆಲವು ಸೇರ್ಪಡೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ	26 ಮೇ, 2020	27 ಮೇ, 2020
ಆವೃತ್ತಿ 1.2/2021-22	RBI ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, ನವೆಂಬರ್ 2021ಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ	15 ಫೆಬ್ರವರಿ, 2022	16 ಫೆಬ್ರವರಿ, 2022
ಆವೃತ್ತಿ 1.2/2022-23	ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ – ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಲ್ಲ	17 ಮೇ, 2022	18 ಮೇ, 2022
ಆವೃತ್ತಿ BR23	ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ – ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ವಿನ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ (Formatting) ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	16 ಮೇ, 2023	17 ಮೇ, 2023
ಆವೃತ್ತಿ BR24	ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ – RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು 2023 (19.10.2023), ಅಧ್ಯಾಯ VII – ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನವೀಕರಣಗಳು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ವಿಧಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು (Penal Charges) ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ	14 ಮೇ, 2024	15 ಮೇ, 2024

	ದಂಡದ ನಿಯಮವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲಾಗಿದೆ.		
ಆವೃತ್ತಿ BR25	ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ – ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಲ್ಲ	13 ಮೇ, 2025	14 ಮೇ, 2025
ಆವೃತ್ತಿ BR26	ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ – RBI ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ (Responsible Business Conduct) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 (28 ನವೆಂಬರ್, 2025) ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಗತ್ಯ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	12 ಮೇ, 2026	13 ಮೇ, 2026