

## ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ನಿಯಮಗಳು

ಸ್ವಮಾನ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈ. ಲಿಮಿಟೆಡ್

### ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು:

ಸ್ವಮಾನ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈ. ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಸ್ವಮಾನ್" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದಲ್ಲಿ NBFC-MFI ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಲೇವಣಿ ರಹಿತವಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಫೆಬ್ರವರಿ 18, 2013 ರಂದು ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮೂಲಕ RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಕೋಡ್ (FPC) ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ.. RBI/2012-13/416 DNBS.CC PD ಸಂಖ್ಯೆ. 320/03.10.01/2012-13 ಮತ್ತು ನಂತರ ಹೊಸ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಆಧರಿಸಿ ಇನ್ನುಟ್ ಗಳೊಂದಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ. DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 ದಿನಾಂಕ ಮಾರ್ಚ್ 14, 2022 ರಂದು ಗ್ರಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು. NBFC-MFI ಆಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ ತನ್ನ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತಃ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

A. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ನಿಯಮಗಳು

A.1 ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

1. ಸ್ವಮಾನ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಇತರ NBFC ಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಸಲು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಾವು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
5. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಚೀಟಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
6. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಳವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

## A.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ

1. ಕಂಪನಿಯು RBI ಹೊರಡಿಸಿದ KYC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಕಷ್ಟು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶ್ರಮವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವಮಾನ್ ಸಹ ಅದರ ದಾಖಲೆಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

## A.3 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

1. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸದಸ್ಯ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
2. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

4. ಕಂಪನಿಯು ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಆಯಾ ಅವರಣದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಇರಿಸುತ್ತದೆ.

5. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸದಸ್ಯರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

## ಬಿ. ಜನರಲ್

1. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲ.)

2. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದಿನದ ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ, ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.

3. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿದೋಷವುಳ್ಳ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಇರುವುದಿಲ್ಲ (ಉಲ್ಲೇಖ: RBI ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ. DNBS.CC.PD.No. 191/03.10.01/2010-11 ದಿನಾಂಕ ಜುಲೈ 27, 2010, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ).

4. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ದೂರುಗಳು/ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು / ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ಅವರ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ / ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ:

a. ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸವೂ ಸಹ).

b. ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು RBI ಯ DNBS ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮನವಿ ಮಾಡಬಹುದು (ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು), NBFC ಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿಯು ಯಾರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತದೆ.

### **ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು:**

ಹೆಸರು : ಶ್ರೀಮತಿ ಭಾರತಿ ರಾತಿ

ವಿಳಾಸ: 93, 9ನೇ ಮಹಡಿ, ಮೇಕರ್ ಚೇಂಬರ್ಸ್ VI, ನಾರಿಮನ್ ಪಾಯಿಂಟ್, ಮುಂಬೈ, 400021  
ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievancecell@svamaan.in

ಸ್ಥಿರ ದೂರವಾಣಿ: 022 49429020

ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ RBI ಯ DNBS ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಕಚೇರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಮುಂಬೈ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿ,

3 ನೇ ಮಹಡಿ, ಎದುರು: ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೈಲು ನಿಲ್ದಾಣ, ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ - 400 008

ದೂರವಾಣಿ: 022-23084121

ಫ್ಯಾಕ್ಸ್: 022-23022011

ಇ-ಮೇಲ್: dnbsmro@rbi.org.in

### C. ಆಡಳಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ:

1. ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ಬೆಲೆ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಕನಿಷ್ಠ, ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳನ್ನು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. NBFCಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ವಾಹನಗಳ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಆರ್‌ಬಿಐನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಚಿನ್ನಾಭರಣಗಳ ಮೇಲಾಧಾರದ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಕಾರಣ ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು NBFC-MFI ಗಾಗಿ RBI ರೂಪಿಸಿದ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

### D. NBFC-MFI ಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಮೇಲಿನಂತೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಕೆಳಗಿನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ವಮಾನ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

### ಸಾಮಾನ್ಯ:

1. ಈ FPC ಯ ಅನುವಾದಿತ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಛೇರಿಗಳು/ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವ ಇಂತಹ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ನಮ್ಮ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಕಂಪನಿಯು ಅನುಚಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವರ್ತನೆಗೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಆದಾಯ ಮೂಲಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. ತರಬೇತಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು / ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಾದದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸೌಜನ್ಯದ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಭ್ಯತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
7. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಾದದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಆಲೋಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
8. ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಸಂಘರ್ಷ, ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಹಿಂಸೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
9. ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಲಂಚವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
10. ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
11. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಾಗಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
12. ಕಂಪನಿಯು ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒದಗಿಸಿದ ಮತ್ತು ಪಡೆದ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

**ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ / ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ / ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ:**

1. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ವರೂಪವಿರುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅದೇ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

i) ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

ii) ಸಾಲದ ಬೆಲೆ ಅಂದರೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು

iii) ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ/ಮುಗಿದ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು

iv) ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ / ಮಾರ್ಜಿನ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ

v) ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡ ಇರುವುದಿಲ್ಲ

vi) ಸಾಲದ ಅನುದಾನ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ಮೊರಟೋರಿಯಂ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್-ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2011 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದರಿಂದ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ.

vii) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಬಿಡುಗಡೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು

viii) ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

### **ಬಲವಂತದ ಚೇತರಿಕೆಯ ವಿಧಾನಗಳು:**

1. ಸದಸ್ಯರು ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿದ ಕೇಂದ್ರೀಯವಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಚೇತರಿಕೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ

2. ಆದಾಗ್ಯೂ, 2 ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

3. ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.

4. ಮರುಪಾವತಿ ವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು

5. ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಚೇತರಿಕೆಗಾಗಿ ಕೇವಲ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚೇತರಿಕೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ

6. ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟ್ ಚೇತರಿಕೆಯ ಕಡೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಾರದು. ಮೇಲಿನ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅನ್ವಯವನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸದೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಮನರಂಜಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ:

(i) ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ

(ii) 9:00 a.m ಮೊದಲು ಮತ್ತು 6:00 p.m ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು.

(iii) ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು

(iv) ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು

(v) ಎರವಲುಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿ/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿಮಾಡಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ

(vi) ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯುವುದು