

## ಧನಿ ಲೋನ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (CIN:U74899DL1994PLC062407)

### ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಮೊದಲು ಮಲ್ಟಾನಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೀಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಅಕ್ಟೋಬರ್ 16, 2006 ರಂದು ನಡೆದ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿತು. ಮಲ್ಟಾನಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟೀಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅನ್ನು ನಂತರ ಶಿವಶಕ್ತಿ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಹೆಸರಿಸಲಾಯಿತು, ನಂತರ IVLbulls Conmitted IVLbulls Conmitted. ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಇದನ್ನು ನಂತರ ಧನಿ ಲೋನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಮರುನಾಮಕರಣ ಮಾಡಲಾಯಿತು. ಪ್ರಸ್ತುತ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ಅನ್ನು ಧನಿ ಲೋನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (DLSL ಅಥವಾ ಇಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ) ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ, ಇದು RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ನ ಅಧ್ಯಾಯ VI ರ ಪ್ರಕಾರ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಠೇವಣಿ ರಹಿತ NBFC ಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿದೆ. DNBR (PD). 008/03.10.119/2016-17 ಮತ್ತು ಅದರ ನವೀಕರಣಗಳೊಂದಿಗೆ). ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಕೆಳಕಂಡಂತಿದೆ: ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ಕ್ರ.ಸಂ.	ಪರಿವಿಡಿ
1	ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್
2	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ
3	ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ
4	ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ
5	ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ
6	ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ
7	ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು
8	ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು
9	ಠೇವಣಿ ಖಾತೆ
10	ಸಾಲಗಳು
11	ಖಾತರಿದಾರ
12	ಸಾಮಾನ್ಯ

#### 1. ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿ 1.1 ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಧನಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ DLSL/ಕಂಪನಿ ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಅತ್ಯಂತ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ತರಲು ತನ್ನ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ. ಅಂತೆಯೇ, ಪ್ರಸ್ತುತ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿಸಲಾಗಿದೆ:

- i) ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ.
- ii) ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಅವನು/ಅವಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು.
- iii) ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ; ಮತ್ತು
- iv) ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ ದೃಢವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂವಹನಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ಹಿಂದಿನವರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ.

## 1.2. ಕೋಡ್‌ನ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್

ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳು ಪ್ರಸ್ತುತ ಒದಗಿಸುತ್ತಿರುವ ಅಥವಾ ಮುಂದೆ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಿಂದ. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು/ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. FPC ಯ ನಕಲನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಕೋಡ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ-ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

## 2. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಗಳು

**2.1** ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು:

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅದು ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಆತ್ಮದಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ; ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿರುತ್ತದೆ.

**2.1.1** ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶ(ಗಳನ್ನು) ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.

**2.1.2** ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರದ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

**2.1.3** ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

**2.1.4** ಎರವಲು ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

**2.2** ನಮ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು:

- i) ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದ ವಿಷಯಗಳು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳಿಲ್ಲವು. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶನಕ್ಕಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ, ನಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶಿತ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ನಮ್ಮಿಂದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ii) ಮೊದಲ ನಿರ್ದೇಶನದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ. ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಸ್ವರೂಪ, ಅವುಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು / ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ EMI, ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿ ಇತ್ಯಾದಿ.
- iii) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರಿಗೆ ದೊರೆಯುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಿ, ಅವರು ಅಂತಹ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯಬಹುದು, ಅವರ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವರು ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
- iv) ಮೇಲಿನದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು, ಕಂಪನಿಯು ಸಹಾಯ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನವುಗಳಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾರಾಗಿರುವ/ಅವರ/ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿ(ಗಳ) ಹೆಸರನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

**2.3** ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು

- i. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಒದಗಿಸಿ. ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಸಭೆಯ ಮೂಲಕ, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್/ಮೇಲಿಂಗ್ ಮುದ್ರಿತ ಪತ್ರಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಯಮಿತ, ಸೂಕ್ತವಾದ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ii. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರಸಾರ ಮತ್ತು ಇತ್ಯಾದಿ.
- iii. ಆಸಕ್ತಿಯ ಬದಲಾವಣೆಯು ಅದರ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

**2.4** ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಾಗಬಹುದಾದ ಸಂಗತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಲು, ಈ ಮೂಲಕ:

- i. ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ತಪ್ಪಿನ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ತಗ್ಗಿಸಲು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ii. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವುದು.
- iii. ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮ ಆರಂಭಿಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಮೂಲಕ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

iv. ಯಾವುದೇ ತಾಂತ್ರಿಕ ವೈಫಲ್ಯದಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು.

## 2.5 ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲು

ನಾವು ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚು ಗೌಪ್ಯ ವಿಷಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇವೆ, ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇಲ್ಲಿ ಪ್ರೈವಾಸಿಟಿ 5 ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

## 2.6 ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿ ಹೀಗೆ ಮಾಡಬೇಕು:

- ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ನಮ್ಮ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು
- ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಕೌಂಟರ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೋಡ್ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ; ಮತ್ತು
- ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಕೋಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಆಚರಣೆಗೆ ತರಲು ಉತ್ತಮ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

## 2.7 ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಲು

ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿ ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು.

## 2.8 ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು ಮತ್ತು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಶಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವಿಶೇಷ ಕಾಳಜಿ

ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು, ದೈಹಿಕವಾಗಿ ವಿಲಂಬಿತನರು ಮತ್ತು ಅನಕ್ಷರಸ್ಥರು ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭ ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿಸಲು ನಾವು ನಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

## 3. ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

3.1 ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ನಂಬುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ವಹಿವಾಟಿನ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ ಆದರೆ ಬಡ್ಡಿಬರಗಲು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ:

- ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಹಾಕುವುದು
- ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ
- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ.
- ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ.
- ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು; ಮತ್ತು
- ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕಾಗಿ ನಿಗದಿತ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗುವುದು.

## 3.2 ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು:

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ

ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಇತರ NBFCಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಲ್ಲಿ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ii. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುವಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- iii. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವಿವಿಧ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ [ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಹೀಗೆ] ಮತ್ತು ಈ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮೂಲಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು.
- iv. ಕಾನೂನು, ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಅವನ / ಅವಳ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸಲು ಅವನ / ಅವಳಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### 3.3 ಗ್ರಾಹಕರಾದವರಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು:

- i. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬಹುದಾದ, ಉತ್ಪಾದಿಸಬಹುದಾದ ಅಥವಾ ಪಡೆಯಬಹುದಾದ ನವೀಕರಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ii. ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- iii. ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರನ್ನು 'ಕರೆ ಮಾಡಬೇಡಿ' ಸೇವೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿ ಮತ್ತು ಈ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ ತಿಳಿಸುವವರೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯನ್ನು ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳು/ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್‌ಗಳು/ಇಮೇಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ/ವಿಸ್ತರಿಸಬಾರದು. .

### 3.4 ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು:

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ DLSL ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹಾಕುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ALCO ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ತತ್ವಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ -

- i. ಅವನ/ಅವಳ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಾರ್ಷಿಕ ದರದಲ್ಲಿ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಿದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು.
- ii. ಅವನ / ಅವಳ ಖಾತೆಗೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಡೀಫಾಲ್ಟ್/ವಿಳಂಬಿತ ಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದಾದ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಬಡ್ಡಿಯ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ EMI.

### 3.5 ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ನಿರ್ಧಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

### 3.6 ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಸುಂಕಗಳು

- i. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಚಿತವಾಗಿ ನೋಡಲು ಅನುಮತಿಸುವ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಕುರಿತು ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ii. ಅವರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- iii. ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ/ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಆತನ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಪೆನಾಲ್ಟಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

### 3.7 ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI-2014-15/121 ಮತ್ತು DNBS(PD)CC ನಂ.399/13.10.42/ ರಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. 2014-15 ದಿನಾಂಕ ಜುಲೈ 14, 2014 ಮತ್ತು ಅದರ ನವೀಕರಣಗಳು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದಾಗಿ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀತಿಯಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ದಿನಾಂಕದ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ.

### 3.8 ಸುಂಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೊಸ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ, ಪರಿಷ್ಕೃತ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಹೊಸ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಿಧಿಸುವ / ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುವುದಕ್ಕೆ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಮೊದಲು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 3.9 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- i. ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಬೇಕು, ಅವರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕೇಳಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ.
- ii. ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಆಯಾ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. ಹೇಳಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತವೆ. ಸರಳ ಮತ್ತು ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

### 3.10 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- i. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ.
- ii. ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನಾ ಫಲಕ.
- iii. ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್.
- iv. ಪತ್ರಿಕೆ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ.

- v. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮದೊಂದಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- vi. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡ ಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಿದರೆ, ಹಾಗೆ ಮಾಡಿದ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದ ನಂತರದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಅಂದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ ಮಾಡಿದ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ ಅವನ / ಅವಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು.
- vii. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಮುಖ ಬದಲಾವಣೆ ಅಥವಾ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಣ್ಣ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊಸ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಥವಾ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಾರಾಂಶ.

#### 4. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

##### 4.1 ಕಂಪನಿಯು:

- i. ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.
- ii. ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತು, ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಅಥವಾ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii. ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಳಸಿದಾಗ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.
- iv. ಕಂಪನಿಯು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು / ಅವಳು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅವನ / ಅವಳ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ ತಲುಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ.
- v. ನಾವು ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಸ್‌ಎ) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತೇವೆ, ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಾವು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು, ಅದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ ಅವರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ಅವರು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- vi. ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿ ವರ್ತಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ..

#### 5. ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

5.1 ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ [ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿದ್ದರೂ ಸಹ] ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ

ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ನಮ್ಮ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- i. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ/ಗಳ ನಿರ್ದೇಶನ.
- ii. ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಬಗ್ಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- iii. ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅವರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು) ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ [ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ] ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಕಾರಣವಾಗಿ ಇದನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- iv. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.
- v. ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಅವನ / ಅವಳ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.
- vi. ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ / ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- vii. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

## 5.2 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

- i. ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಅವನ / ಅವಳ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಚೆಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಯಾವಾಗ ರವಾನಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ii. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:
  - ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ / ಅವಳ ಪಾವತಿಗಳಲ್ಲಿ ಹಿಂದೆ ಬಿದ್ದಿದ್ದಾನೆ.
  - ಬಾಕಿಯಿರುವ ಮೊತ್ತವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
- iii. ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಔಪಚಾರಿಕ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ತೃಪ್ತಿಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಸ್ತಾವಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನು ಮಾಡಿಲ್ಲ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಬೇಕಾದ ಸಾಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಯೋಚಿಸುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಒದಗಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದು.
- iv. ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ / ಅವಳ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಕುರಿತು ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ನಕಲನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಹಾಗೆ ಬೇಡಿಕೆಯಿದ್ದರೆ.

## 6. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

**6.1** ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕನು ನಿಗದಿತ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಭೂ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

**6.2** DLSL ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ನಂಬುತ್ತದೆ. ಬಾಕಿ ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ



ಮರುಸ್ವಾಧೀನದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ತನ್ನನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಅವನ/ಅವಳ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

**6.3 ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಥವಾ / ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಕೆಳಗಿನ ಕೋಡ್‌ಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:**

- i. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯಾಪಾರ/ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ.
- ii. ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತನ್ನು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii. ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು.
- iv. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು. ಸಂವಹನ ಮಾಡುವಾಗ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಆದ್ದರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಯಿಸಬಾರದು / ಯಾವುದೇ ಸೌಜನ್ಯವಿಲ್ಲದ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಅನುಭವಿಸಬಾರದು. ಮಹಿಳಾ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ, ಭಾರತೀಯ ಸಂಸ್ಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಪ್ರದಾಯದ ಪ್ರಕಾರ ಗೌರವವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- v. ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು 07:00 ಗಂಟೆಗಳಿಂದ 19:00 ಗಂಟೆಗಳವರೆಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
- vi. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- vii. ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- viii. ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ix. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಅಲಂಕಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- x. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ವಿಯೋಗದಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ಅರಿವಿಗೆ ಬಂದರೆ, ಕಾನೂನು ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೊರತು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.

#### 6.4 ಹೈಪೋಥೆಕೇಶನ್/ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ವತ್ತುಗಳ

ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಎರವಲುಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಮರುಪಾವತಿ ಷರತ್ತನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಗುತ್ತಿಗೆ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮರು-ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

- i. ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ.
- ii. ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು.
- iii. ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ.
- iv. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ.
- v. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ
- vi. ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ವಿಧಾನ. ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಅಂತಹ ಒಪ್ಪಂದಗಳು/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶ.

## 7. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು:

ದೂರು ನೋಂದಣಿ:

ಗ್ರಾಹಕನು ಡಿಎಲ್‌ಎಸ್‌ಎಲ್ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಅವನು/ಅವಳು ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಮೂಲಕವೂ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಅವನ/ಅವಳ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ಅವನು/ಅವಳು ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಗ್ರಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಪ್ರಕಾರ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಕರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು 8:00 AM ನಿಂದ 8:00 PM ವರೆಗೆ 0124-6555555 ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಮುಂದೆ, ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಹಾರ್ಡ್ ಕಾಪಿಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಪತ್ರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಅದನ್ನು ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವನ/ಅವಳ ದೂರಿನ ನಿಖರವಾದ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಬೇಗನೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ/ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.

ನಿಯಂತ್ರಕರ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ನಾವು ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲಿಸಿದ ನಂತರ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ತುರ್ತು ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ದೂರಿನ ಸತ್ಯಗಳನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯುತ್ತಾರೆ.

ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ದೂರುಗಳು:

ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಪುಸ್ತಕ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಶಾಖೆಯಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ ಸಲಹೆಗಳಿಗಾಗಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ದೂರುಗಳು/ಸಂದರ್ಶಕರ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

ಅಂಚೆ /ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂಚೆ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕವೂ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರು ಕರೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. DLSL ನ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿಯಲ್ಲಿಯೂ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: [grievance@dhani.com](mailto:grievance@dhani.com).

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ:

ವರ್ತನೆಯ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು:

ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ, ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆ/ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಶೂನ್ಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ತಕ್ಷಣದ

ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. DLSL, ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಯಾವುದೇ ಪದವಿಯ ದುರ್ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಸಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ವಹಿವಾಟುಗಳು/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು:

ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ, ಈ ವರ್ಗದಲ್ಲಿನ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಶಾಖೆಯು ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಪ್ರವೇಶ / ವಹಿವಾಟಿನ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಶಾಖೆಯು ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕನ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಶಾಖೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಬಣಗೊಳಿಸಲು ಪರ್ಯಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು. ಒಂದು ವೇಳೆ, ಇದು ಶಾಖೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಡದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ/ನಿರ್ಣಯಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ DLSL ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳು RBI ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಂದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗಾಗಿ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ರ ಅಧ್ಯಾಯ IV ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅದರ ನವೀಕರಣಗಳು (ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ [https:// ಬೇಟೆ ನೀಡಿ rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021\\_121121.pdf](https://ಬೇಟೆ ನೀಡಿ rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf)), ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ (ಅಡ್ವೋಕೇಟ್ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಮೂಲಕ ಇಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು.

ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು:

ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಬೇಕು ಏಕೆಂದರೆ ಇವುಗಳು ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತವೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುವುದು. DLSL ರಶೀದಿಯ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಗರಿಷ್ಠ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು.

ವಿವಿಧ ಸ್ವರೂಪದ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಮಯದ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಅನುಬಂಧ-ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಗ್ರಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಇಲಾಖೆಗಳು/ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅದನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರಿನ ಮೇಲೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ MIS ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಡುವೆ ಅವರ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸೂಚನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ರಿವ್ಯೂ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿಯಿಂದ

ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಸಮಿತಿಯು ಪರಿಹರಿಸದ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ:

ತೊಂದರೆಗೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಶ್ರೀ ಸಂಜೀವ್ ಕಶ್ಯಪ್  
ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ  
ಧನಿ ಲೋನ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್  
ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 108, 5 ನೇ ಮಹಡಿ ,  
ಉದ್ಯೋಗ ವಿಕಾರ್, ಹಂತ-1,  
ಗುರುಗ್ರಾಮ್ - 122016  
Ph.: 0124-6037111  
ಇಮೇಲ್: [nodal@dhani.com](mailto:nodal@dhani.com)

ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು:

DLSL ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಶಾಖೆ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ DLSL ಬದ್ಧತೆಗಳ ಕೋಡ್/ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್. .
- ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರು
- ಆತನಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನೀತಿಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಬಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಸಲಹೆ ನೀಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಗ್ರ ಸೂಚನಾ ಫಲಕ/ಪುಸ್ತಕದ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಮೂಲಕ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅವಳಿ ಮಾಹಿತಿ.

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ:

ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆ/ಅವಶ್ಯಕತೆ/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಪ್ರಶಂಸಿಸಬಹುದು ಎಂದು DLSL ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ. ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಅರಿವಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ಅನೇಕ ದೂರುಗಳು ಉದ್ಭವಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಂವಹನಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಹ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ನಂತರದ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಸಂವೇದನಾಶೀಲಗೊಳಿಸುವುದು:

- 1.1 ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಅರಿವಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದಾಗಿ ದೂರುಗಳು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಸಂಭವಿಸುತ್ತವೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಕೇಂದ್ರೀಯ ತರಬೇತಿ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ಹಂತದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ತರಬೇತಿ ಅಗತ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- 1.2 DLSL ವಿಭಿನ್ನ ವಿಭಾಗಗಳ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಅಭಿಪ್ರಾಯದ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಫರ್ಷನೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ನೇಹಿ ನಡವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು, ಮುಂಚೂಣಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಮಾಡಬೇಕು. ತೆರೆದ ಮನಸ್ಸು ಮತ್ತು ಮುಖದಲ್ಲಿ ನಗು, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಗೆಲ್ಲಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು, ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಗವಾಗಿರಬೇಕು. ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸುಗಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.



ಅನುಬಂಧ- ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಗ್ರಿಡ್

ಮೊದಲ ಹಂತ	<b>DLSL</b> ನ ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು, ಕರೆ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಬರೆಯಲು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ. ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಹೆಸರು: ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು: ಫೋನ್, ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ: ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಿ <a href="mailto:support@dhani.com">support@dhani.com</a>
ಎರಡನೇ ಹಂತ	7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ. ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ:  ಗ್ರಾಹಕರು 0124-6555555 ನಲ್ಲಿ 8:00 AM ನಿಂದ 8:00 PM ವರೆಗೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ತಲುಪಬಹುದು.  ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಿ <a href="mailto:grievance@dhani.com">grievance@dhani.com</a>
ಮೂರನೇ ಹಂತ	15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು: ಶ್ರೀ ಸಂಜೀವ್ ಕಶ್ಯಪ್ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಧನಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 108, 5 ನೇ ಮಹಡಿ, ಉದ್ಯೋಗ ವಿಹಾರ್, ಹಂತ-1, ಗುರುಗ್ರಾಮ್ - 122016 ಫೋನ್ 0124-6037111, ಇಮೇಲ್: <a href="mailto:nodal@dhani.com">nodal@dhani.com</a>
ನಾಲ್ಕನೇ ಹಂತವು	12 ನವೆಂಬರ್ 2021 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ "ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021" ಮತ್ತು ಅದರ ನವೀಕರಣಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ದೂರು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಉದ್ದೇಶ ಅಂದರೆ <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> .  ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು - <u>ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್</u> ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ- <a href="mailto:crpc@rbi.org.in">crpc@rbi.org.in</a> <u>ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ</u> ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ಫೋನ್-ಫೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 14448 (ವಿಚಾರಣೆಗಾಗಿ)

\*ಮಂಡಳಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ/ಸಮಿತಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಹಾಗೂ ವಿತರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವಂತೆ ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಗಳು.

**8. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು**

**8.1** ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯ ಅಥವಾ ಸಾಲವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು (KYC) ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಕೆಲವು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಕಾರಣ ಶ್ರದ್ಧೆಯ ವ್ಯಾಯಾಮವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರು ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಥವಾ ಅವನ/ಅವಳ ಗುರುತಿನ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ KYC, ಆಂಟಿ ಮನಿ ಲಾಂಡರಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ

ಒದಗಿಸಬಹುದಾದ ಕೆಲವು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹುಡುಕಬಹುದು. ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ತನ್ನ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸದ ನವೀಕರಿಸಿದ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಕ್ಲೈಂಟ್‌ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಅವನ/ಅವಳ ದಾಖಲಾದ ವಿಳಾಸದ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗೆ ತಕ್ಷಣದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

- iii. ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ನಮೂನೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಇದು ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ KYC ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ದಾಖಲೆಗಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- iv. ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿಧಿವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

## 9. ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ/ರೂಪದಲ್ಲಿ ಠೇವಣಿ ಪಡೆಯಲು/ಸ್ವೀಕಾರ ಮಾಡಬಾರದು, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನೋಂದಣಿ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು 'ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸದ ಕಂಪನಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ'

## 10. ಸಾಲಗಳು

**10.1** ಯಾವುದೇ ಹಣವನ್ನು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ.

### i) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು

ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡದಿರಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಕಾರಣವನ್ನು (ಗಳನ್ನು) ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### ii) ಸಾಲಗಾರನ ಪರವಾಗಿ ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಸ್ವೀಕಾರ

ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳಿಗೆ ಯಾರೊಬ್ಬರಿಂದ ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಹಣಕಾಸಿನ ಬಗ್ಗೆ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ನೀಡಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಕೇಳಬಹುದು. ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಭದ್ರತೆ, ಅಥವಾ ಅವರ ಕಾನೂನು ಸಲಹೆಗಾರರಿಗೆ. ಕಂಪನಿಯು:

- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆ ಮತ್ತು ಅವರ ನಿರ್ಧಾರದ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ವತಂತ್ರ ಕಾನೂನು ಸಲಹೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ (ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುವಲ್ಲಿ, ನಾವು ಸಹಿ ಮಾಡುವಂತೆ ನಾವು ಕೇಳುವ ದಾಖಲೆಗಳು ಈ ಶಿಫಾರಸನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಸೂಚನೆಯಾಗಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ).
- ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಅವರು ಬದಲಾಗಿ ಹೊಣೆಗಾರರಾಗಬಹುದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ, ಅಥವಾ ಅವನಂತೆಯೇ; ಮತ್ತು
- ಅವರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಏನೆಂದು ತಿಳಿಸಿ.

## 10.2 ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ

- i. ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಹಾಗೆಯೇ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲು

ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯ.

- ii. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iv. ಕಂಪನಿಯು ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಲೋನ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ದೃಢೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲೋನ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- v. ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಇದು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

### 10.3 ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರುವುದು

ಯಾವುದೇ ಕಾರಣದಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ಲಿಖಿತ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಕಾರಣ/ಗಳ ಸಹಿತ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

### 10.4 ಮರುಪಡೆಯಲು ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮರುಪಾವತಿಯ

ವೇಗವರ್ಧನೆ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

### 10.5 ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್/ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ತಕ್ಷಣವೇ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದಾಗ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 10.6 ಮೋಸದ ವಹಿವಾಟುಗಳ ತನಿಖೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟಿನ ಯಾವುದೇ ತನಿಖೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಪೋಲಿಸ್/ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ತನಿಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಹಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ/ ವಿನಂತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು. ಗ್ರಾಹಕನು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವನು/ಅವಳು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಇದು ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

## 11. ಖಾತರಿದಾರ



- i. ಗ್ಯಾರಂಟರುಗಳು (ಖಾತರಿದಾರ) ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿದ್ದಾಗ, ಅವನು/ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು:
  - ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ.
  - ಅವನು/ಅವಳು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಸುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ.
  - ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು.
  - ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿನ ಅವನ/ಅವಳ ಇತರ ಹಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಆಶ್ರಯಿಸಿದೆಯೇ.
  - ಜಾಮೀನುದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ವಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿರಲಿ; ಮತ್ತು
- ii. ಗ್ಯಾರಂಟರ್ ಆಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ. ಅವನು/ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಸ್ತು ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

## 12. ಸಾಮಾನ್ಯ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

- i. ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ದಾಖಲೆಯ ಮೂಲಕ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಸುಂಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ಲೋನ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು.
- ii. ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಯಾವ ಮಾಹಿತಿ/ದಾಖಲೆಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ/ಅವಳ ಗುರುತು, ವಿಳಾಸ, ಉದ್ಯೋಗ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲಾತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು (ಉದಾ, ಪ್ಯಾನ್ ವಿವರಗಳು) ಒದಗಿಸಿದ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತಾರೆ.
- iii. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ/ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಅವರ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.
- iv. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ವಹಿವಾಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಬೇಕಾದರೆ ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸ್/ಇತರ ತನಿಖಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವರನ್ನು ತನಿಖೆಗೆ ಒಳಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದರೆ ಸಹಕರಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುವುದು.
- v. ಗ್ರಾಹಕನು ಮೋಸದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಅವನು/ಅವಳು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯಿಲ್ಲದೆ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಇದು ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನು ಅದಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.
- vi. ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ನಮ್ಮ ಹೆಸರನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು.
- vii. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಯಂತ್ರಕರು ಹೊರಡಿಸಿದ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುವುದು.

viii. ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಪಡೆದ ಎಲ್ಲಾ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಮೂಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ತಮ್ಮ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

- a) ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು
- b) ಏಜೆಂಟರಂತೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುವುದು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಡಿವಲ್‌ಎಸ್‌ಎಲ್ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿ, ಯಾರ ಪರವಾಗಿ ಅವರು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.
- c) ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, DLSL ನ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ / ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- e) ಡಿವಲ್‌ಎಸ್‌ಎಲ್‌ನಿಂದ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- f) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಜಾಗೃತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿ.

## ಪೇರ್

ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಹಿತದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗುವವರೆಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ/ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಮೊದಲು ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

\*\*\*\*\*