

**FAIR PRACTICE CODE  
OF  
FINCFRIENDS PRIVATE  
LIMITED**

Version 6

Approved by the Board of Directors of  
Fincfriends Private Limited

on  
30<sup>th</sup> June, 2025

**Mr. Artem Andreev**  
Chief Executive Officer

**ಫಿನ್‌ಫ್ರೆಂಡ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್  
ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ  
ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ**

ಆವೃತ್ತಿ 6

ಫಿನ್‌ಫ್ರೆಂಡ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ  
ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ  
ಜೂನ್ 30, 2025 ರಂದು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ.

**ಶ್ರೀ ಆರ್ಟೆಮ್ ಆಂಡ್ರೀವ್**  
ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ

**Certified Translation**



**For ANAN TRANSLATIONS**

*[Signature]*  
Prop./Auth. Sign.

**Head Office:** 504, 5<sup>th</sup> Floor Padma Tower 2, Rajendra Place, Central Delhi, Delhi-110008 (INDIA)

**Mobile:** +918285535369, +919205441391

**Branch Offices:** Rohini (Delhi) and Kundli, Sonapat (Haryana)

E-mail: hello@ananenterprises.com, Skype: info@ananenterprises.com

Website: www.anantranslations.com, www.ananenterprises.com

**Version Control**

Policy Name	Fair Practice Code
Version No.	6
Effective Date	30 <sup>th</sup> June 2025
Approved by	Board of Directors on
Department	Legal and Compliance Department
Policy Review Cycle	

**Revision History of Policy**

Owner of the Policy	Version No.	Creation/Modification Date	Approving Authority
Legal & Compliance Department	1	Created on 17 August 2017	Board of Directors
Legal & Compliance Department	2	Modified on 27 August 2020	Managing Director
Legal & Compliance Department	3	Modified on 29 June 2022	Board of Directors
Legal & Compliance Department	4	Modified on 17 November 2022	Board of Directors
Legal & Compliance Department	5	Modified on 22 <sup>nd</sup> February, 2024	Board of Directors
Legal & Compliance Department	6	Modified on 30 <sup>th</sup> June, 2025	Board of Directors

**1. Introduction**

As per Chapter VII, of the RBI Master Direction – Reserve Bank of India (Non-

**ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ**

ನೀತಿಯ ಹೆಸರು	ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	6
ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ದಿನಾಂಕ	30ನೇ ಜೂನ್ 2025
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಇಲಾಖೆ	ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ
ನೀತಿ ಪರಿಶೀಲನಾ ಚಕ್ರ	

**ನೀತಿಯ ನವೀಕರಣ ಇತಿಹಾಸ**

ನೀತಿಯ ಮಾಲೀಕರು	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ರಚಿಸಿದ / ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕ	ಅನುಮೋದಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ
ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ	1	ಆಗಸ್ಟ್ 17, 2017 ರಂದು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ	2	ಆಗಸ್ಟ್ 27, 2020 ರಂದು ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು
ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ	3	ಜೂನ್ 29, 2022 ರಂದು ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ	4	17 ನವೆಂಬರ್ 2022 ರಂದು ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ	5	ಫೆಬ್ರವರಿ 22, 2024 ರಂದು ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ	6	ಜೂನ್ 30, 2025 ರಂದು ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

Certified Translation



For ANAN TRANSLATIONS

*Sch.*  
Prop./Auth. Sign.

Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023, dated October 19, 2023, as amended time to time, the Non-Banking Financial Company's ("NBFC") having customer interface shall adopt the guidelines on Fair Practices Code. Fincfriends Private Limited ("FF" or "the Company") is a NBFC registered with the Reserve Bank of India ("RBI") is presently engaged in the business of providing unsecured personal loans to its retail customers. In accordance with the applicable laws (hereinafter defined), the Company has framed and adopted this Fair Practices Code ("FPC" or "this Code") which sets the fair practice standards while dealing with its customers and provides assurance to all the borrowers of the Company's commitment to fair dealing and transparency in its business transactions.

2.

### Objectives

The Company has put in place the FPC with an endeavour to achieve synchronization of best practices when the Company is dealing with its stakeholders. The primary objectives for adopting the FPC is as mentioned below:

- To promote good and fair practices by setting minimum standards in dealing with customers;
- To increase transparency so that the customer can have a better understanding of what they can reasonably expect of the services;
- To promote a fair and cordial relationship between customer and the Company;
- To ensure that the products and services meet relevant laws and regulations in force in India;
- To foster confidence in financial services system.

### 1. ಪರಿಚಯ

ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023 ರಂದು ಬಿಡುಗಡೆಯಾದ ಆರ್.ಬಿ.ಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಅಧ್ಯಾಯ VII ರ ಪ್ರಕಾರ, ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು ("NBFC") ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ ಫಿನ್‌ಫ್ರೆಂಡ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("FF" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ"), ಪ್ರಸ್ತುತ ಚಿಲ್ಲರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಸುರಕ್ಷಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ (ಇಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ) ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತತೆಯ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ("FPC" ಅಥವಾ "ಸಂಹಿತೆ") ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರ ಪರಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯುವ ಬದ್ಧತೆಯಾಗಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

### 2. ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (FPC) ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದ್ದು, ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಉದ್ಯಮದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಜೋಡಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಇದನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ. FPC ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಗುರಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೈತಿಕ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು;
- ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು;
- ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ, ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು;

Certified Translation



For ANAN TRANSLATIONS

*Sohi*  
Prop./Auth. Sign

The Company's Board of Directors and the management are responsible for establishing practices designed to ensure that its operations reflect a strong commitment to fair lending and that all employees are aware of that commitment.

### 3. Applicability

- The FPC shall apply to all the products and services offered by the Company through website, mobile applications or by any other means.
- The Code shall apply to all the employees, directors, agents, digital lending application providers, third party vendors, service providers and other persons authorised to represent the Company in its normal course of business.
- The Company's fair practices code shall apply across all aspects of its operations including marketing, loan origination, processing, servicing and collection activities.

### 4. Regulatory Context

This Code takes into account regulatory documents published by regulatory bodies (referred as 'Applicable Laws'), in particular: -

- 4.1 'Fair Practice Code (Chapter VII)' under the Master Direction issued by Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023, as amended time to time and applicable to NBFC-ICC;
- 4.2 Reserve Bank of India (Digital Lending) Directions, 2025 issued by Reserve Bank of India vide notification RBI/2025-26/36 DOR.STR.REC.19/21.07.001/2025-26 dated May 8, 2025, as amended time to time;
- 4.3 Directions issued by RBI on Key Facts Statement (KFS) for Loans & Advances

d. ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;

e. ಹಣಕಾಸು ಸೇವಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಮತ್ತು ಬಲಪಡಿಸಲು.

ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಗೆ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಮೇಲಿದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಈ ಬದ್ಧತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಕರ್ತವ್ಯಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

### 3. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

- ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ (FPC) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್, ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿತರಣಾ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ನಿರ್ದೇಶಕರು, ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮಾರಾಟಗಾರರು, ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಅಥವಾ ಘಟಕಗಳ ಮೇಲೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ ಅದರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 4. ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂದರ್ಭ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು (ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ "ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನುಗಳು" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಆದರೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ:

- 4.1 ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಮತ್ತು NBFC-ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (NBFC-ICC) ಅನ್ವಯಿಸುವ ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ

Certified Translation



For ANAN TRANSLATIONS

*Signature*  
Prop./Auth. Sign.

vide notification RBI/2024-25/18  
DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25  
dated April 15, 2024

4.4 Notification issued by Reserve Bank of India on 'Fair Practices Code for Lenders – Charging of Interest' vide RBI/2024-25/30  
DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 dated April 29, 2024

4.5 The Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 dated November 12, 2021.

5. **Relevant Documents**

This Code shall be read along with the following policies of the Company as amended from time to time-

- Interest Rate and Charges Policy
- Grievance Redressal Policy
- Privacy Policy
- Credit Policy
- KYC & AML Policy
- Outsourcing Risk Management Framework

6. **Non-Discrimination Policy**

The Company will not discriminate between its customers on the basis of gender, physical ability, race or religion. The Company will also not discriminate visually impaired or physically challenged applicants on the ground of disability in extending products, services, facilities, etc. However, this does not preclude the Company from participating in credit-linked schemes framed for weaker sections of the society.

7. **Applications for loans and their processing**

7.1 The Company is in the business of digital lending and offers unsecured personal loans to its customers. The Company provide loans through Digital Lending Applications ("DLAs") either owned by the Company or the third party. The Company shall ensure that such DLAs

ಮಾಸ್ಕರ್ ನಿರ್ದೇಶನದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವಂತೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ (ಅಧ್ಯಾಯ VII);

4.2 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025, ಮೇ 8, 2025 ರಂದು ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2025-26/36  
DOR.STR.REC.19/21.07.001/2025-26 ರಲ್ಲಿ ಹೊರಡಿಸಲಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ;

4.3 ಏಪ್ರಿಲ್ 15, 2024 ರಂದು ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2024-25/18 DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25 ರಲ್ಲಿ ನೀಡಿರುವ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ಕುರಿತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು;

4.4 ಏಪ್ರಿಲ್ 29, 2024 ರಂದು ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2024-25/30  
DoS.CO.PPG.SEC.1/11.01.005/2024-25 ರಲ್ಲಿ 'ಸಾಲದಾತರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ - 'ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವಿಕೆ' ಕುರಿತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಅಧಿಸೂಚನೆ;

4.5 ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ದಿನಾಂಕದ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021;

5. **ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳು**

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ, ಕಂಪನಿಯ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನೀತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿಸಿ ಓದಬೇಕು:

- ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ನೀತಿ
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ
- ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿ
- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿ
- KYC ಮತ್ತು AML ನೀತಿ
- ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ

6. **ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತ ನೀತಿ**

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಂಗ, ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಜನಾಂಗ ಅಥವಾ ಧರ್ಮವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಸಮಾನ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಶಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾನ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯ ಈ ತತ್ವವು ಕಂಪನಿಯು ಸಮಾಜದ ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕವಾಗಿ ದುರ್ಬಲ ವರ್ಗಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಸಂಬಂಧಿತ ಯೋಜನೆಗಳು

Certified Translation



For ANAN TRANSLATIONS

*Shel.*  
Prop./Auth. Sign.

shall disclose the name of the Company to the borrower as lender and such DLA's names are disclosed by the Company on its website.

7.2 The Company shall ensure that loan documents are available to the customers in the English and Hindi languages. Further, the Company shall provide loan terms and conditions in major vernacular languages on the website of the Company.

7.3 At the loan application stage, the Company shall provide all necessary information that may affect the interests of the borrower so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other NBFCs/Financial Institutions can be made and an informed decisions can be taken by the borrowers.

7.4 The Company shall indicate on its website or on the loan documents, as the case may be, complete list of documents that are required to be submitted by the borrower for applying the loan from the Company.

7.5 The Company shall provide an acknowledgement for receipt of all loan applications through appropriate mode indicating the time frame within which the loan application will be disposed of. The applicant may also know the status of the loan application by calling at the customer care service of the Company.

7.6 The Company shall verify the loan applications within a reasonable period of time and if additional details / documents are required, it would intimate the borrowers immediately. In case the loan application is not approved by the Company, the borrower would be intimated about such rejection on the digital platform.

#### 8. Loan Appraisal and Terms & Conditions

8.1 All loan applications shall be evaluated by the Company on the predefined eligibility criteria for the financial products

ಅಥವಾ ಉಪಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

#### 7. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

7.1 ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದು, ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಸುರಕ್ಷಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳ (DLA) ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ DLAಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಸಾಲದಾತ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ DLAಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

7.2 ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

7.3 ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಾಲಗಾರರು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಇತರ NBFC ಗಳು ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ನಡುವೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುತ್ತದೆ.

7.4 ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುವಂತೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು.

7.5 ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನ ಮಾರ್ಗದ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ, ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಅರ್ಜಿದಾರರು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ, ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಿಸಬಹುದು.

7.6 ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ

on the basis of the information and documents provided by the applicant. If required, the Company may verify all or any information/ document in a manner permissible by law. The Company shall obtain one-time consent of the applicant for verifying the information/ documents of the applicant.

- 8.2** The Company shall convey in writing to the borrower in the English and Hindi languages as understood by the borrower by means of Key Fact Statement (KFS), the amount of loan sanctioned along with the annualised rate of interest, tenure, cooling off period, applicable fees, recovery mechanism and the grievance redressal mechanism. The Company shall also mention in bold the penalties charged for late repayment in the KFS. The KFS shall also include a computation sheet of annual percentage rate (APR), and the amortisation schedule of the loan over the loan tenor. The acceptance of these terms and conditions by the borrower shall be kept in records.
- 8.3** The KFS shall be provided with a unique proposal number and shall have a validity period (i.e. the period available to the borrower, after being provided the KFS, to agree to the terms of the loan). The Company shall be bound by the terms of the loan indicated in the KFS, if agreed to by the borrower during the validity period.
- 8.4** The Company shall provide a Cooling-Off Period to the customers wherein the customers may exit the loan if he/ she is not satisfied with the terms and conditions of the loan without incurring any penalty. Where the loan is closed during the cooling off period, the Company may charge processing fee and proportionate interest from the customers. Any waiver to such charges and interest during the cooling off period may be decided by the Company on case to case basis and depending upon the loan product offered to the customer. The cooling off period and the conditions for exiting the loan during the cooling off period shall be disclosed in loan terms

ತಕ್ಷಣವೇ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಡಿಜಿಟಲ್ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ತಿರಸ್ಕಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- 8. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು**
- 8.1** ಅರ್ಜಿದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು, ಆಯಾ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ವನಿರ್ಧಾರಿತ ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಾನೂನು ಅನುಮತಿಸಿದ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿದಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಒಮ್ಮೆ ಪಡೆಯಬೇಕು.
- 8.2** ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿ (ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಎರಡರಲ್ಲೂ ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಾಲದ ಅವಧಿ, ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್ ಅವಧಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ (KFS). ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡಗಳನ್ನು KFS ಒಳಗೆ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, KFS ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಗೆ ಭೋಗ್ಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ತೋರಿಸುವ ಗಣನಾ ಹಾಳೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ದಾಖಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- 8.3** ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ (KFS) ಅನ್ನು ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ - ಅಂದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದಾದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು. ಈ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಸಾಲಗಾರನು KFS ನಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- 8.4** ಕಂಪನಿಯು ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಈ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಂದ ತ್ಯಜರಾಗದಿದ್ದರೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸದೆ ಸಾಲದಿಂದ ನಿರ್ಗಮಿಸಬಹುದು. ಈ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಸಾಲವನ್ನು

and conditions and KFS. For term loan products, the cooling off period shall be three (3) calendar days commencing from the date of approval of the loan and in case of credit line products, the cooling off period shall be minimum 3 days and maximum fifty-one (51) calendar days from the date of approval.

**8.5** The charges recovered from the customers by the Company, if any, on behalf of third-party service providers on actual basis shall also form part of the APR and shall be disclosed separately in KFS. In all cases wherever the RE is involved in recovering such charges, the receipts and related documents shall be provided to the borrower for each payment, within a reasonable time. The Company shall ensure that any fees, charges, etc. which are not mentioned in the KFS, cannot be charged by the Company to the borrower at any stage during the term of the loan, without explicit consent of the borrower.

**8.6** After the execution of the loan documents, all the customers will be furnished a copy of all the loan documents through SMS or e-mail on the contact details provided by the customer or via mobile application. The Company shall ensure that digitally signed documents (on the letter head of the Company) viz., KFS, and the sanction letter with link of Privacy Policy shall be provided to the customers.

**9. Policy for determining interest rate and charges including Penal Charges in Loan Accounts**

**9.1** The Board of Directors either directly or through Product Committee constituted by the Board, as the case may be, shall ensure that appropriate internal principles and procedures are laid down for determining interest rates, processing fees, penal charges and other charges keeping in view the Fair Practices Code about transparency in respect of terms and conditions of the loans. The Company shall formulate appropriate policy on interest rate, fees and penal

ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಅನುಪಾತದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು. ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯ ಯಾವುದೇ ಮನ್ನಾವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ, ನೀಡಲಾಗುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಪ್ರಕರಣದಿಂದ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನೀಡಬಹುದು. ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್ ಕಾಲಾವಧಿಯ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಈ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದಿಂದ ನಿರ್ಗಮಿಸುವ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ (KFS) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ, ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್ ಅವಧಿಯು ಸಾಲ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂರು (3) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಾಗಿರಬೇಕು. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಲೈನ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ, ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್ ಅವಧಿಯು ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು (3) ದಿನಗಳು ಮತ್ತು ಗರಿಷ್ಠ ಐವತ್ತೊಂದು (51) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಾಗಿರಬೇಕು.

**8.5** ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು, ವಾಸ್ತವಿಕ ವೆಚ್ಚದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರದ (APR) ಭಾಗವಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ನಲ್ಲಿ (KFS) ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ರಿಕವರಿ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ (RE) ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಾಗಲಿಲ್ಲಾ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ರಸೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ KFS ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

**8.6** ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು SMS ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳಾದ ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ (KFS) ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್‌ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ ನೀತಿಯ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

charges and get it approved by the Board of Directors.

- 9.2 The Board of Directors, or the Product Committee under the authority of the Board, as the case may be, shall ensure that the Company adopts an interest rate and charges policy along with interest rate model taking into account relevant factors such as cost of funds, margin, risk premium and determine the rate of interest to be charged for loans and advances. The Committee shall also lay out appropriate internal principles and procedures in determining interest rates and processing and other charges.

10. **Disbursal of loans including changes in Terms & Conditions**

- 10.1 The disbursement of loan will be done only after the loan is approved and terms & condition of the loan is accepted by the borrower. The Company shall disburse the loan amount directly into borrower's bank account. The Company shall ensure that the flow of funds between the bank accounts of the borrower and the Company shall not be controlled either directly or indirectly by a third-party, including the LSP.
- 10.2 The Company shall ensure that all loan repayments is executed by the customer directly in the Company's bank account without any pass-through account/ pool account of any third party, including the accounts of LSP.
- 10.3 The Company shall give notice to the borrower of any change in the terms and conditions which are impacting the borrower including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges, fees etc. Changes in Interest rates and charges shall be affected only prospectively and a suitable condition in this regard shall be incorporated in the loan terms and conditions.
- 10.4 Decision to recall/ accelerate payment or performance under the agreement shall be in consonance with the loan terms and conditions.

9. ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ನೀತಿ

9.1 ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ರಚಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಪೂರಕ ಕಮಿಟಿ ಮೂಲಕ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಇವುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ರೂಪಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬೇಕು, ಇದನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಬೇಕು.

9.2 ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ಪೂರಕ ಕಮಿಟಿಯು, ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ಚೌಕಟ್ಟು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಮಿತಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸಹ ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ.

10. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ
- 10.1 ಸಾಲವನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ನಂತರವೇ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ವಿತರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ನಡುವಿನ ಹಣದ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (LSP ಗಳು) ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 10.2 ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ನೇರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (LSP) ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಪಾಸ್-ಥ್ರೂ ಅಥವಾ ಪೂಲ್ ಖಾತೆಗಳ ಮೂಲಕ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

Certified Translation



For ANAN TRANSLATIONS

Prop./Auth. Sign.

11.

**Privacy and Confidentiality**

The Company shall treat the personal information of borrowers as private and confidential. The Company has adopted the Privacy Policy that provides all the relevant disclosures to the customer including but not limited to, type of data/ information required by the customers, the purpose for which the data/ information of the customer shall be used or shared with third parties, the period for which such data/ information shall be retained by the Company and the rights available to the customers in accordance with the applicable laws. The Privacy Policy shall be reviewed and approved by the Board and available on the website of the Company for reference.

12.

**Recovery Mechanism**

12.1

The staff of the Company as well as the representatives of external agencies engaged by the Company for recovery of loans shall be properly trained to communicate appropriately with the customers with due care and sensitivity, considering aspects such as soliciting customers, hours of calling, privacy of customer information and conveying the correct terms and conditions of the products etc.

12.2

The Company's collection policy/ process shall be built on courtesy, fair treatment and persuasion. The Company believes in fostering customer confidence and long-term relationship.

12.3

All the staff members of the Company or third-party recovery agents shall follow the guidelines set out below in collection of dues:

**12.3.1** Customer would be contacted ordinarily on his registered mobile number or at the place of his/ her choice and in the absence of any specified place, at the place of his/ her residence, subject to prior information by the Company or its representatives/ agents.

10.3 ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿನ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಹುದೇ ಅಂಶಗಳಿವೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುವ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

10.4 ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ

ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಅಥವಾ ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

11. ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಡೇಟಾ/ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರಕಾರಗಳು, ಅಂತಹ ಡೇಟಾವನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಯಾವ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ, ಡೇಟಾದ ಧಾರಣೆ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಇದು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

12. ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

12.1 ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ

ವಸೂಲಾತಿಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಬಾಹ್ಯ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಗೌರವಯುತ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅಂತಹ ತರಬೇತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆ, ಅನುಮತಿಸುವ ಕರೆ ಸಮಯಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ನಿಖರವಾದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

Certified Translation



For ANAN TRANSLATIONS

Prop./Auth. Sign.

<p><b>12.3.2</b> Identity and authority to represent the Company shall be made known to the customer at the first instance.</p> <p><b>12.3.3</b> Customer's privacy shall be respected.</p> <p><b>12.3.4</b> Interaction with the customer shall be in a civil manner and the customer should not be called at odd hours i.e. before 8:00 a.m. and after 7:00 p.m.</p> <p><b>12.3.5</b> Customer's request to avoid calls at a particular time or at a particular place shall be honoured, as far as possible.</p> <p><b>12.3.6</b> Time and number of calls and contents of conversation shall be recorded.</p> <p><b>12.3.7</b> All assistance should be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.</p> <p><b>12.3.8</b> During visits to customer's place for dues collection, decency and decorum shall be maintained.</p>	<p><b>12.2</b> ಕಂಪನಿಯ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತ ಮನವೊಲಿಕೆ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಚೇತರಿಕೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮೂಲಕ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.</p> <p><b>12.3</b> ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು:</p> <p><b>12.3.1</b> ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವರ ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಆದ್ಯತೆಯ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು/ಏಜೆಂಟ್‌ರು ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.</p> <p><b>12.3.2</b> ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೊದಲ ಸಂಪರ್ಕ ಹಂತದಲ್ಲಿಯೇ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.</p> <p><b>12.3.3</b> ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾಸಗಿ /ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.</p> <p><b>12.3.4</b> ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಗೌರವಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯಯುತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಾರದು.</p> <p><b>12.3.5</b> ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.</p> <p><b>12.3.6</b> ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಹಾಗೂ ಸಂಭಾಷಣೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.</p>
<p><b>12.4</b> The Company and their agents shall not resort to intimidation or harassment of any kind, either verbal or physical, against any person in their debt collection efforts, including acts intended to humiliate publicly or intrude the privacy of the customers' family members, referees and friends, making threatening and anonymous calls or making false and misleading representations.</p>	<p><b>12.3.7</b> ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ನೇಹಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.</p> <p><b>12.3.8</b> ಗ್ರಾಹಕರ ಆವರಣಕ್ಕೆ ಶುಲ್ಕ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ, ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸರಿಯಾದ ಸಭ್ಯತೆ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಪರ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.</p>
<p><b>12.5</b> The Company shall ensure that prior intimation of the details of the recovery agent authorised to approach the borrower for recovery and any changes thereon is given to the borrower.</p> <p><b>12.6</b> The collections and Recovery Mechanism adopted by the Company shall be based on the legal and acceptable practices and be disclosed to the customer as part of the loan application.</p>	<p><b>12.4</b> ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಏಜೆಂಟ್‌ರು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಾರದು -</p>

Certified Translation



For ANAN TRANSLATIONS

*[Signature]*  
Prop./Auth. Sign.

**13. Responsibility of Board of Directors**

**13.1** The Board of Directors of the Company has established Product Committee for the structured review of the loan products & related charges and has also laid down the appropriate grievance redressal mechanism within the organization. The mechanism ensures that all disputes arising out of the decisions of lending institutions' functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.

**13.2** The Board of Directors periodically reviews the compliance of the Fair Practices Code and the functioning of the grievance's redressal mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews shall be submitted to the Board on Half yearly basis.

**13.3** All loan products and any modifications thereto, including interest rates, fees, charges, changes to loan tenure shall be subject to prior review and approval by the Product Committee constituted by the Board. The Product Committee shall be responsible for ensuring that:

**13.3.1** Each product complies with applicable regulatory guidelines including the RBI's Fair Practices Code, Digital Lending Guidelines, and Key Fact Statement (KFS) requirements.

**13.3.2** Customer-centric design principles are followed, and necessary risk mitigation and grievance redressal measures are incorporated.

**13.3.3** Any new product or significant modification is documented with rationale and reviewed periodically.

**14. Grievance Redressal Mechanism**

**14.1** The Company has in place Board approved Grievance Redressal Mechanism within the organisation which shall also deal with the issue relating to services provided by the Company's DLAs, Lending Service Providers or outsourced agency. The same is

ಮೌಖಿಕ, ದೃಢೀಕರಣ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಇದು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು, ರೆಫರಿಗಳು ಅಥವಾ ಸ್ನೇಹಿತರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಆಕ್ರಮಿಸುವ, ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ಸುಳ್ಳು ಅಥವಾ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ, ಆದರೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ.

**12.5** ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಮರುಪಾವತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ನ ವಿವರಗಳ ಪೂರ್ವ ಅಧಿಸೂಚನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಅಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಮಯೋಚಿತ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.

**12.6** ಕಂಪನಿಯ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಸ್ಟ್ರೀಕಾರ್ಡ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

**13. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ**

**13.1** ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಶುಲ್ಕಗಳ ರಚನಾತ್ಮಕ ವಿಮರ್ಶೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಉತ್ಪನ್ನ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಿದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.

**13.2** ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ನಿರ್ವಹಣಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಅರ್ಧ-ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**13.3** ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳೊಂದಿಗೆ, ಮಂಡಳಿಯು ರಚಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನ ಸಮಿತಿಯ ಪೂರ್ವ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ. ಉತ್ಪನ್ನ ಪ್ರೊಡಕ್ಟ್ ಕಮಿಟಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ:

Certified Translation



For ANAN TRANSLATIONS

Prop./Auth. Sign.

displayed on the website of the Company.

**14.2** The Company shall prominently display the following details at its places where business is transacted:

**14.2.1** Details of all of its digital lending products and its DLAs

**14.2.2** Details of LSP along with the activities for which they have been engaged for,

**14.2.3** Privacy policy

**14.2.4** Basic details of Grievance Redressal Officer ("GRO") of the Company who can be approached by the public or customers for resolution of complaints.

**14.2.5** Contact details of the nodal grievance redressal officers of DLA

**15. Integrated Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies**

**15.1** The Company shall adhere to Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (RBI – IOS), as amended time to time.

**15.2** Under the RBI – IOS, the Company shall appoint the Principal Nodal Officer (PNO) and/ or Nodal Officer (NO) who shall be responsible for representing the Company and furnishing information to the Ombudsman in respect of complaints filed against the Company.

**15.3** For the benefit of the customers, at the places where business is transacted, the name and contact details (Telephone/Mobile number and email) of the PNO and NO along with the details of the complaint lodging portal of the Ombudsman (<https://cms.rbi.org.in>) shall be displayed.

**15.4** The salient features of the Scheme are displayed prominently at the offices and website of the Company in such a manner that a person visiting the office

**13.3.1** ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನವು RBIನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಕೀ ಫ್ರಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ (KFS) ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

**13.3.2** ಈ ಉತ್ಪನ್ನವು ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರಿತ ವಿನ್ಯಾಸ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ಅಪಾಯ ತಗ್ಗಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

**13.3.3** ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಗಮನಾರ್ಹ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಅದರ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯೊಂದಿಗೆ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

**14.** ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

**14.1** ಕಂಪನಿಯ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು (DLA ಗಳು), ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

**14.2** ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರ ವಹಿವಾಟು ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು:

**14.2.1** ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳ (DLA) ವಿವರಗಳು.

**14.2.2** ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ.

**14.2.3** ಕಂಪನಿಯ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿ.

**14.2.4** ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ("GRO") ಮೂಲ ವಿವರಗಳು.

**14.2.5** DLA ಗಳಿಗಾಗಿ ನೋಡಲ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿ.

Certified Translation



For ANAN TRANSLATIONS

*Behl*  
Prop./Auth. Sign.

has adequate information on the Scheme. A complaint can be filed through any of the following methods:

- Online - on CMS portal of RBI at <https://cms.rbi.org.in>.
- Physical complaint (letter/post) in the form as specified to "Centralised Receipt and Processing Centre, 4th Floor, Reserve Bank of India, Sector - 17, Central Vista, Chandigarh - 160017".
- Complaints with full details can be sent by email ([crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in))

**16. General**

**16.1** The Company shall not cause interference in the affairs of the borrowers except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the borrower, has come to the notice of the Company).

**16.2** In case of receipt of request for transfer of borrowal account, (either from the borrower or from a bank/financial institution) which proposes to take-over the account, the consent or otherwise i.e., objection of the Company, if any, would be conveyed within 21 days from the date of receipt of request.

**16.3** The Company would ensure that the staffs are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.

**16.4** Currently, the Company only provides loans on fixed interest rates, thus, the regulatory mandate of not charging foreclosure charges/ prepayment penalties on floating rate term loans does not apply. Levy of foreclosure charges/ prepayment penalty shall be followed by Company subject to extant instructions.

**16.5** The Company offers only unsecured personal loans to its retail customers hence, the provisions related to realising of property including movable and immovable property whether related to vehicle finance or not does not apply on the Company.

**15.** ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ

**15.1** ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ನಂತರದ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 (RBI - IOS) ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

**15.2** RBI - IOS ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO) ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (NO) ಅವರನ್ನು ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ, ಅವರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ದಾಖಲಾಗುವ ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

**15.3** ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರ ವಹಿವಾಟು ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO) ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (NO) ಅವರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್) ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ದೂರು ದಾಖಲಾತಿ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನ ವಿವರಗಳು: <https://cms.rbi.org.in>.

**15.4** ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು, ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಶಕರಿಗೆ ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

- ಆನ್‌ಲೈನ್: <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿರುವ RBI ನ Complaint Management System (CMS) ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ
- ಭೌತಿಕ ಸಲ್ಲಿಕೆ: ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ: "ಕೇಂದ್ರಿತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್-17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾರ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017"
- ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ([crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)) ಇಮೇಲ್‌ಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

**16. ಸಾಮಾನ್ಯ**

**16.1** ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಮತಿಸಲಾದ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

- 16.6 The Company only provides loans on fixed interest rates hence, provisions related to reset of floating interest rate on Equated Monthly Instalments (EMI) does not apply on the Company.
- 16.7 The Company does not lend against collateral of Gold Jewellery hence provisions related to it will not apply on the Company.
- 16.8 This code as approved by the Board has been documented in English language. For the information of customer and various stakeholders, the Company shall place this Code on Company's website in other regional languages.
17. **Review**  
This Code will supersede the earlier version of FPC followed by the Company. This Code shall be reviewed annually by the Board of Directors of the Company. Any change/amendment in applicable laws with regard to maintenance of an appropriate Fair Practices Code shall be deemed to be incorporated in this Policy by amendment and this Code shall be accordingly amended as and when required.

-----END OF DOCUMENT-----

- 16.2 ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಇನ್ನೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- 16.3 ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವೃತ್ತಿಪರ, ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- 16.4 ಪ್ರಸ್ತುತ, ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ; ಆದ್ದರಿಂದ, ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶವು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
- 16.5 ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಚಿಲ್ಲರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಸುರಕ್ಷಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ನೀಡುವುದರಿಂದ, ವಾಹನ ಹಣಕಾಸುಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಚರ ಅಥವಾ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- 16.6 ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದರಿಂದ, ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (EMI) ಮೇಲಿನ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಮರುಹೊಂದಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- 16.7 ಕಂಪನಿಯು ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮೇಲಾಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ; ಆದ್ದರಿಂದ, ಅಂತಹ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- 16.8 ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಇತರ ಪಾಲುದಾರರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
17. ವಿಮರ್ಶೆ  
ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಹಿಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ತವಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ

Certified Translation



For ANAN TRANSLATIONS

Prop./Auth. Sign.

	<p>ಸಂಹಿತೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಅಥವಾ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.</p> <p>----- ದಾಖಲೆಯ ಸಮಾಪ್ತಿ ----- -----</p>

Certified Translation



For ANAN TRANSLATIONS

  
Prop./Auth. Sign.

## Certificate of Translation

**Date:** 25 July 2025

**Translated document(s):** Annexure.

**Source Language:** English

**Target Language:** Kannada

We, Anan Translations, a professional translation agency, hereby certify that the above mentioned document(s) has/have been translated by experienced and qualified translator to the best of his/her ability, that the translation is a true and correct translation of the original document(s) that best reflects the intention and meaning of the original text.

This certificate relates to the accuracy of the translation only and not to the original content of the document. Anan Translations is not liable and shall not be held liable for the consequences of any use of the translation by the customer or any other party.

**Name of Translator:** Prasanna Prabhu

**Verified by:** Sakshi Chauhan



For ANAN TRANSLATIONS  
  
Prop./Auth. Sign.