

English

Kannada

**FAIR PRACTICE CODE
OF
FINCFRIENDS PRIVATE
LIMITED**

Version 5

**Approved by the Board of Directors of
Fincfriends Private Limited**

on

22nd February, 2024

Whole-time Director / Chief Executive Officer

**ಫಿನ್‌ಸಿಫ್ರೆಂಡ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ಅವರ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ
ಸಂಹಿತೆ**

ಆವೃತ್ತಿ 5

**ಫಿನ್‌ಸಿಫ್ರೆಂಡ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನಿರ್ದೇಶಕ
ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದನೆಗೊಂಡಿದೆ ತಾರೀಖು**

22ನೇ ಫೆಬ್ರವರಿ, 2024

ಪೂರ್ಣಾವಧಿ ನಿರ್ದೇಶಕರು / ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ

Version Control

Policy Name	Fair Practice Code
Version No.	5
Effective Date	22 nd February,2024
Approved by	Board of Directors on
Department	Legal and Compliance Department
Policy Review Cycle	Annually

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 nd February,2024	Board of Directors

ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಹೆಸರು	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	5
ಜಾರಿಗೊಂಡ ದಿನಾಂಕ	22ನೇ ಫೆಬ್ರವರಿ, 2024
ಅನುಮೋದಕರು	ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ
ಇಲಾಖೆ	ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಪಾಲನಾ ಇಲಾಖೆ
ಕಾರ್ಯನೀತಿ ಪರಿಶೀಲನಾ ಆವರ್ತ	Annually

ನೀತಿಯ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಇತಿಹಾಸ

ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಮಾಲೀಕರು	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ರಚನೆ/ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಅನುಮೋದಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ
ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಪಾಲನಾ ಇಲಾಖೆ	1	ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ 17 ಆಗಸ್ಟ್ 2017	ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ
ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಪಾಲನಾ ಇಲಾಖೆ	2	ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ 27 ಆಗಸ್ಟ್ 2020	ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕ
ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಪಾಲನಾ ಇಲಾಖೆ	3	ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ 29 ಜೂನ್ 2022	ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ
ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಪಾಲನಾ ಇಲಾಖೆ	4	ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ 17 ನವೆಂಬರ್ 2022	ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ
ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಪಾಲನಾ ಇಲಾಖೆ	5	ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ 22ನೇ ಫೆಬ್ರವರಿ, 2024	ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ

INDEX

S. No.	Particulars	Page No.
1	Introduction	4
2	Applicability	4-5
3	Regulatory Context	5
4	Relevant Documents	5
5	Objectives	5-6
6	Non-Discrimination Policy	6
7	Applications for loans and their processing	6-7
8	Loan Appraisal and Terms & Conditions	7-8
9	Disbursal of loans including changes in Terms & Conditions	8
10	Privacy and Confidentiality	8-9
11	Recovery Mechanism	9-10
12	Responsibility of Board of Directors	10
13	Integrated Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies	10-11
14	Grievance Redressal Mechanism	11-12
15	Language and Mode of communicating Fair Practice Code	12
16	Policy for determining interest rate and charges including penal charges in loan accounts	12-13
17	General	13-14
18	Review	14

ಅನುಸೂಚಿ

ಕ್ರ. ಸಂ.	ವಿಷಯ	ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ
1	ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ	4
2	ಅನ್ವಯತೆ	4-5
3	ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂದರ್ಭ	5
4	ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳು	5
5	ಧೈಯೋದ್ದೇಶಗಳು	5-6
6	ತಾರತಮ್ಯ-ರಾಹಿತ್ಯ ಕಾರ್ಯನೀತಿ	6
7	ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	6-7
8	ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು	7-8
9	ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ	8
10	ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೋಪ್ಯತೆ	8-9
11	ವಸೂಲಾತಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	9-10
12	ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ	10
13	ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಏಕೀಕೃತ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆ	10-11
14	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	11-12
15	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ	12
16	ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಕಾರ್ಯನೀತಿ	12-13
17	ಸಾಮಾನ್ಯ	13-14
18	ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ	14

1. **Introduction**

As per Chapter VII, of the RBI Master Direction – Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023, RBI/ DoR/ 2023-24/ 105n DoR. FIN. REC. No.45 /03. 10. 119/ 2023-24 dated October 19, 2023, 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.

The Company has adopted this Fair Practices Code for its digital lending operations which intends to provide assurance to all the borrowers of the Company's commitment to fair dealing, and transparency in its business transactions.

2. **Applicability**

- The FPC shall apply to all the products and services offered by the Company through Company's website, mobile applications or by any other means.
- The Code shall apply to all the employees, its agents, representatives, third party vendors, service providers, Directors of the Company 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

1. **ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ**

ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅಧ್ಯಾಯ VII – ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ – ಸ್ಕೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಕ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023, RBI/ DoR/ 2023-24/ 105n DoR. FIN. REC. No.45 /03. 10. 119/ 2023-24, ದಿನಾಂಕ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023, ಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ("ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.") ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕುರಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದಾಗಿದೆ.

ಫಿನ್‌ಸಿಫ್ರೆಂಡ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಎಫ್.ಎಫ್." ಅಥವಾ "ಸಂಸ್ಥೆ") ಸಂಸ್ಥೆಯು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿತವಾದ ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಆಗಿದ್ದು, ಪ್ರಸ್ತುತದಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಬಿಡಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭದ್ರತೆ-ರಹಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ) ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ ("ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ." ಅಥವಾ "ಈ ಸಂಹಿತೆ")ಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದು, ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಇದು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತನ್ನ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಈ ಮೂಲಕ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೂ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಸಂಸ್ಥೆಗಿರುವ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಕುರಿತು, ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕುರಿತು ಭರವಸೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

2. **ಅನ್ವಯತೆ**

- ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯು, ಈ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣದ ಮೂಲಕವಾಗಿ, ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಷನ್‌ಗಳ ಮೂಲಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕವಾಗಿ ಈ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕೊಡಮಾಡುವ ಎಲ್ಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕದ್ದು.
- ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಎಲ್ಲ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ, ಅದರ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳಿಗೆ, ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ, ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಮಾರಾಟಗಾರರಿಗೆ, ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ, ಈ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ದೇಶಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ಈ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಹಜ ಗತಿಯ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕದ್ದು.
- ಈ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ (ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್), ಸಾಲದ

including marketing, loan origination, processing, servicing and collection activities.

3. Regulatory Context

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

- 3.1 '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;
- 3.2 Guidelines on Digital Lending issued by Reserve Bank of India vide notification RBI/2022-23/111 DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23 dated September 02, 2022, as amended time to time;
- 3.3 Guidelines on 'Fair Lending Practice - Penal Charges in Loan Accounts' issued by Reserve Bank of India vide notification no. RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 dated August 18, 2023 along with Frequently Asked Questions thereon, as amended time to time.
- 3.4 The Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 dated November 12, 2021.

4. 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
- Loans and Advances Policy
- KYC & AML Policy

5. 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

ಮೂಲಾರಂಭ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲ ಅಂಶಗಳನ್ನೂ ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕದ್ದು.

3. ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂದರ್ಭ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು ಪ್ರಕಟಿಸಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ('ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕ ಕಾನೂನು' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ) ಪರಿಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ :-

- 3.1 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ – ಸ್ಕೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಕ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರಂತೆ ಹೊರಡಿಸಿರುವ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗೊಳ್ಳುವ, ಹಾಗೂ ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.-ಐ.ಸಿ.ಸಿ.ಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕೊಡಮಾಡಿರುವ 'ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ (ಅಧ್ಯಾಯ VII);
- 3.2 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ದಿನಾಂಕ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 02, 2022ರಂದು ಹೊರಡಿಸಿರುವ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗೊಂಡಿರುವ ಅಧಿಸೂಚನೆ, RBI/2022-23/111 DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23 ರಲ್ಲಿ ಕೊಡಮಾಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಕುರಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು;
- 3.3 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ದಿನಾಂಕ ಆಗಸ್ಟ್ 18, 2023ರಂದು ಹೊರಡಿಸಿರುವ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗೊಂಡಿರುವ ಅಧಿಸೂಚನೆ, RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24 ರಲ್ಲಿ ಕೊಡಮಾಡಿರುವ 'ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರಗಳು – ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲೆ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆನಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಜೊತೆಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪದೇಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು (Frequently Asked Questions).
- 3.4 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ – ಏಕೀಕೃತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ 12, 2021.

4. ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳು

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಯಾಗಬಹುದಾದ ಈ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನೀತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಓದಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು -

- ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಕಾರ್ಯನೀತಿ
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯನೀತಿ
- ಖಾಸಗಿತನದ ಕಾರ್ಯನೀತಿ
- ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಕಾರ್ಯನೀತಿ
- ಕೆ.ವೈ.ಸಿ. ಮತ್ತು ಎ.ಎಂ.ಎಲ್. ಕಾರ್ಯನೀತಿ

5. ವ್ಯಯೋದ್ದೇಶಗಳು

ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಪಾಲುದಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಆಚರಣೆಗಳ ಮೇಳೈಕೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿ ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯನ್ನು ಮುಂದಿರಿಸಿದೆ. ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯನ್ನು

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.

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.

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

- The Company is in the business of digital lending and offers unsecured 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 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.

ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇರುವ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಧೈಯೋದ್ದೇಶಗಳು ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿರುವಂತಿವೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮವಾದ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾದ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದನ್ನು ಯುಕ್ತವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬ ಕುರಿತು ಇನ್ನಷ್ಟು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ವಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾದ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ವೃದ್ಧಿಸುವುದು.

ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಬದ್ಧತೆಯ ಕುರಿತು ಎಲ್ಲ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳೂ ಅರಿವು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ರಚಿಸಿರುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿದ್ದಾರೆ

6. ತಾರತಮ್ಯ-ರಾಹಿತ್ಯ ಕಾರ್ಯನೀತಿ

ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಅವರ ಲಿಂಗ, ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಜನಾಂಗ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ಅಂಗವಿಕಲ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಾಗ ಅವರ ಅನುಭವತೆಯ ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಕೂಡ ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೂ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ ವರ್ಗದವರಿಗೆ ರೂಪಿತವಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಲಿಂಕ್ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ಇದು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

7. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭದ್ರತೆ-ರಹಿತ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಕೊಡುವುದು. ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನದೇ ಮಾಲೀಕತ್ವದ ಅಥವಾ ಮೂರನೆಯ ಪಕ್ಷಕಾರರ ಮಾಲೀಕತ್ವದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಷನ್‌ಗಳ ("ಡಿ.ಎಲ್.ಎ.ಗಳು") ಮೂಲಕವಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಡಿ.ಎಲ್.ಎ.ಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದಾತರಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಡಿ.ಎಲ್.ಎ.ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

- The Company shall ensure that all communications to the borrower shall be in the English language understood by the borrower. For this purpose, the Company shall obtain relevant declaration from the customer towards the language understood by the customer.
- The loan application form of the Company shall include 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.
- The Company shall indicate on its website, or on loan documents, as the case may be, complete list of documents that are required to be submitted by the borrower along with the loan application.
- 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.
- 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 the reason/s for such rejection on the digital platform.

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

- ❖ All loan applications shall be evaluated by the Company on the predefined eligibility criteria for the financial products 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.
- ❖ Upon approval of loan application, the Company shall convey in writing to the borrower the amount of loan being sanctioned by means of sanction letter and Key Fact Statement (“KFS”) which will include the terms and conditions along with annualised rate of interest, tenure, recovery mechanism, grievance redressal mechanism, cooling off period and method of application

- ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನಗಳೂ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು ಎಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಘೋಷಣಾಪತ್ರವನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದಾಗಿದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಭಾವಿಸಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು. ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳು/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಕೊಡಮಾಡುವ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥವತ್ತಾದ ತುಲನೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತವಾದ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಇರಬೇಕು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರವಾಗಿ ತನ್ನ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎಲ್ಲ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಅಂಗೀಕಾರದ ರಸೀದಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಬೇಕಾದ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಸ್ಥೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕರೆಮಾಡುವ ಮೂಲಕವೂ ಸಾಲದ ಅರಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಗತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಯಬಹುದು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಯುಕ್ತ ಸಮಯಾವಧಿಯೊಳಗೆ ದೃಢೀಕರಿಸತಕ್ಕದ್ದಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಾದರೆ, ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅನುಮೋದಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ತಿರಸ್ಕೃತಿ ಇರುವ ಕಾರಣ/ಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ವೇದಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

8. **ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು**

- ❖ ಎಲ್ಲ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನೂ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅರ್ಜಿದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ವನಿರ್ಧಾರಿತವಾದ ಅರ್ಹತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಅಗತ್ಯವಾದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಯಾವುದೇ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು/ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಕಾನೂನು ಅನುಮತಿಸಿದ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಿಸಬಹುದು. ಅರ್ಜಿದಾರರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು/ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಒಂದು ಸಲದ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- ❖ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಅನುಮೋದನೆಗೊಂಡರೆ, ಮಂಜೂರಾಗುತ್ತಿರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ (“ಕೆ.ಎಫ್.ಎಸ್.”) ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕವಾಗಿ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಇದರಲ್ಲಿ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳೂ, ಜೊತೆಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅವಧಿ, ವಸೂಲಾತಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ಕಾಯುವಿಕೆಯ ಅವಧಿ, ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು

thereof. The acceptance of these terms and conditions by the borrower shall be obtained online and shall be retained by the Company in its record.

- ❖ The Company shall mention all fee and charges, including the penal charges levied for late repayment, in bold in the loan documents.
- ❖ After the execution of the loan documents, all the borrowers 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.

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

- 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 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 agreement.
- Decision to recall/ accelerate payment or performance under the agreement shall be in consonance with the loan agreement.

10. **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

ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

- ❖ ಸಂಸ್ಥೆಯು, ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ರುಸುಮು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು, ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಗಾಢ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ❖ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬರೆದು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ಬಳಿಕ, ಎಲ್ಲ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳಿಗೆ ಎಸ್.ಎಂ.ಎಸ್. ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಮುಖಾಂತರ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಷನ್‌ನ ಮೂಲಕವಾಗಿ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೂ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

9. **ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ**

- ಸಾಲವು ಮಂಜೂರಾದ ಬಳಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಬಳಿಕ ಮಾತ್ರವೇ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವಿತರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ವಿತರಣೆಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಶುಲ್ಕಗಳು, ರುಸುಮುಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಪ್ರಭಾವಿಸತಕ್ಕ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯಾದರೂ ಅದನ್ನು ಕುರಿತು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನಾಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತರಾನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾತ್ರವೇ ಜಾರಿಗೆ ತರತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಈ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಒಂದು ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸತಕ್ಕದ್ದಾಗಿದೆ.

- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ/ ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು

10. **ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೋಪ್ಯತೆ**

- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೋಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ ನಿರ್ವಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಖಾಸಗಿತನದ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದು ಇದರಂತೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಎಲ್ಲ ಪ್ರಕಟಣೆಗಳನ್ನೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಈ ಪ್ರಕಟಣೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದತ್ತಾಂಶದ/ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಧ, ಗ್ರಾಹಕರ ದತ್ತಾಂಶ/ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಕೆ ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ಮೂರನೆಯ ಪಕ್ಷಕಾರರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ದೇಶ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅಂತಹ ದತ್ತಾಂಶ/ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕ ಕಾನೂನುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗೆಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಗೌಪ್ಯತೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ

Board and available on the website of the Company for reference.

11. Recovery Mechanism

- a) 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.
- b) 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.
- c) All the staff members of the Company or third-party recovery agents shall follow the guidelines set out below in collection of dues:
 - i. 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.
 - ii. Identity and authority to represent the Company shall be made known to the customer at the first instance.
 - iii. Customer's privacy shall be respected.
 - iv. 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.
 - v. Customer's request to avoid calls at a particular time or at a particular place shall be honoured, as far as possible.
 - vi. Time and number of calls and contents of conversation shall be recorded.
 - vii. All assistance should be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.
 - viii. During visits to customer's place for dues collection, decency and decorum shall be maintained.

ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

11. ವಸೂಲಾತಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

- a) ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ಹಾಗೆಯೇ ಸಾಲದ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ನಿಯೋಜಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಬಾಹ್ಯ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವುದು, ಕರೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸರಿಯಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಮಾಣದ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಯೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಸರಿಯಾದ ತರಬೇತಿ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- b) ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಕಾರ್ಯನೀತಿ/ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯತೆ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ವೃದ್ಧಿಸುವುದರಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆಯಿಡುತ್ತದೆ.
- c) ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಮೂರನೆಯ ಪಕ್ಷಕಾರ ವಸೂಲಾತಿ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳು ಬಾಕಿಯಿರುವ ಸಾಲಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಳಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು:
 - i. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವರ ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು; ಅಥವಾ ಆತ/ಆಕೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು, ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳವು ಇರದಿದ್ದರೆ, ಆತನ/ಆಕೆಯ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
 - ii. ಪ್ರಥಮ ಬಾರಿಗೆ ಗುರುತ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
 - iii. ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ಗೌರವಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
 - iv. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತುಕತೆಯು ನಾಗರೀಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವೇಳೆಯಲ್ಲಿ, ಎಂದರೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ರಾತ್ರಿ 7:00 ಗಂಟೆಯ ಬಳಿಕ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದು.
 - v. ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಮಾಡಬಾರದು ಎಂದು ವಿನಂತಿಸಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಗೌರವಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
 - vi. ಕರೆಗಳ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಖ್ಯೆ ಹಾಗೂ ಸಂವಹನದ ವಿಷಯಗಳ ದೃಢೀಕರಣ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
 - vii. ಬಾಕಿಗಳ ಬಗೆಗಿನ ಎಲ್ಲ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನತೆಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪತಕ್ಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಗೆಹರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನೂ ನೀಡಬೇಕು.
 - viii. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.

12. Responsibility of Board of Directors

- The Board of Directors of the Company has 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.
- 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. Integrated Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies

- ❖ The Company shall adhere to Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (RBI – IOS), as amended time to time.
- ❖ Under the RBI – IOS, the Company has appointed a 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.

- d) ಸಂಸ್ಥೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳು ತಮ್ಮ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹದ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನ ಮಾಡುವುದಾಗಲೀ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರ, ಶಿಫಾರಸುಗಾರರ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುವುದಾಗಲೀ, ಬೆದರಿಕೆಯ ಮತ್ತು ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಯುವ ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವಂತಹ ಕ್ರಮಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಾಗಲೀ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.
- e) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಳಿಗೆ ಹೋಗಲು ಅನುಮತಿ ಹೊಂದಿರುವ ವಸೂಲಾತಿ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿಯೇ ನೀಡುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಬದಲಾವಣೆಯಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- f) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾದ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿರತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದಾಗಿದೆ.

12. ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಸಾಂಸ್ಥಿಕವಾಗಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪುಗೊಳಿಸಿದೆ. ಸಾಲನೀಡುವ ಸಂಘಟನೆಗಳ ಕಾರ್ಯಾಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲ ವಿವಾದಗಳನ್ನೂ ಕನಿಷ್ಠಪಕ್ಷ ಮುಂದಿನ ಮೇಲ್ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ವಿಲೇ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಪಾಲನೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಹಲವಾರು ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಾರ್ಯವೆಸಗುವ ಕ್ರಮವನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಕೋಠಿಣೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಅರ್ಧ-ವಾರ್ಷಿಕದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದಾಗಿದೆ.

13. ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಏಕೀಕೃತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ

- ❖ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗೊಂಡ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಏಕೀಕೃತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 (ಆರ್.ಬಿ.ಐ. - ಐ.ಓ.ಐಎಸ್.)ಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.
- ❖ ಆರ್.ಬಿ.ಐ. - ಐ.ಓ.ಐಎಸ್.ನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಓರ್ವ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು (ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಲ್ ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್ - ಪಿ.ಎನ್.ಓ.) ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು (ಎನ್.ಓ.) ನೇಮಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಇವರು ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಿರುದ್ಧ ದಾಖಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

❖ 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.

❖ 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)

❖ 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 has adequate information on the Scheme.

14. **Grievance Redressal Mechanism**

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 displayed on the website of the Company.

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

1. Basic details of Grievance Redressal Officer ("GRO") who can be approached by the public or customers for resolution of complaints against the Company.
2. If the complaint/ dispute is not redressed within a time limit of 30 days, the customer may further escalate to the Officer-in-Charge of the Regional Office of Department of Non-Banking Supervision of Reserve Bank of India, details of which are stated below:

General Manager
Department of

❖ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಿದ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ಪಿ.ಎನ್.ಓ. ಮತ್ತು ಎನ್.ಓ. ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್) ಜೊತೆಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನ ವಿವರಗಳನ್ನು (<https://cms.rbi.org.in>) ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

❖ ಒಂದು ದೂರನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

- ಆನ್‌ಲೈನ್ - ಆರ್.ಬಿ.ಐ.ಯು ಸಿ.ಎಂ.ಎಸ್. ಪೋರ್ಟಲ್ <https://cms.rbi.org.in> ಅಲ್ಲಿ
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ದೂರು (ಪತ್ರ/ಅಂಚೆ) ಅನ್ನು "ಸೆಂಟ್ರಲೈಸ್ಡ್ ರಿಸೀವ್ ಆಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್ -17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾ, ಚಂಡೀಗಡ - 160017" ಇಲ್ಲಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿ.
- ದೂರನ್ನು ಪೂರ್ತಿ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ (crpc@rbi.org.in) ಮೂಲಕವೂ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

❖ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು, ಕಛೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಈ ಯೋಜನೆಯ ಕುರಿತು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿ ದೊರಕುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

14. **ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ**

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಾಂಸ್ಥಿಕವಾಗಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಡಿ.ಎಲ್.ಎ.ಗಳು, ಸಾಲನೀಡುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳೊಂದಿಗೂ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವ ತನ್ನ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು:

1. ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೋಗಬಹುದಾದ 'ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಾಧಿಕಾರಿ ("ಜಿ.ಆರ್.ಓ.")' ಅವರ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ವಿವರಗಳು.
2. ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಸಮಯದ ಪರಿಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಮೇಲೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಬಹುದು. ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು
ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ

Supervision Reserve
Bank of India,
10/3/8, Nrupathunga Road,
Bengaluru- 560001
Karnataka, India

15. **Language and Mode of communicating Fair Practice Code**

- This code as established by the Company has been documented in English language as understood by its customers and is based on the guidelines as outlined by the RBI, the same is approved by its Board of Directors.
- For the information of various stakeholders, the Company shall place this Code on Company's website in language understood by its customers.

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

- ✓ The Board of Directors of the Company shall ensure that appropriate internal principles and procedures are laid down for determining interest rates, processing fees and other charges keeping in view the Fair Practices Code about transparency in respect of terms and conditions of the loans.
- ✓ The Board of Directors of the Company 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 different interest rate to the customers may be charged based on loan amount, tenor, down payment, payment history with the Company and in credit bureau, credit bureau's score, age, income and type of document provided. The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rate of interest to different categories of borrowers shall be disclosed to the applicants/ borrowers in the loan application form and other documents, as the case may be.
- ✓ The approach for gradation of risks as well as the penalties and charges thereof, shall also be made available on the website of the Company.

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
10/3/8, ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ,
ಬೆಂಗಳೂರು-560001
ಕರ್ನಾಟಕ, ಭಾರತ

15. **ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ**

- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದಂತಹ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಆರ್.ಬಿ.ಐ.ಯು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿದೆ, ಇದನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.
- ವಿಭಿನ್ನ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ, ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮುಂದಿರಿಸತಕ್ಕದ್ದಾಗಿದೆ.

16. **ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಕಾರ್ಯನೀತಿ**

- ✓ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು, ಸಾಲಗಳ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕುರಿತ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿರಿಸಿಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು, ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- ✓ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಾದರಿ ಬಡ್ಡಿದರದ ಜೊತೆಗೆ ಅನುದಾನಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್, ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- ✓ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ, ಪ್ರಥಮ ಸಂದಾಯ (ಡೌನ್ ಪೇಮೆಂಟ್), ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಇರುವ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋದಲ್ಲಿರುವ ಪಾವತಿಯ ಇತಿಹಾಸ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋದ ಅಂಕ, ವಯಸ್ಸು, ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಒದಗಿಸಿದ ದಾಖಲೆಯ ವಿಧಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದರ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರವಾಗಿ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ✓ ಅಪಾಯಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಮೇಲಿನ ಮಾಹಿತಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ

The information published on the website shall be updated whenever there is a change in the aforesaid information.

- ✓ The quantum and reason for penal charges shall be clearly disclosed by the Company to the customers in the loan documents, in addition to being displayed on websites of NBFCs under Interest rates and Service Charges. The Company shall not capitalise the penal charges i.e., no further interest computed on such charges
- ✓ Whenever the Company sends reminders for non-compliance of material terms and conditions of loan to borrowers, the penal charges shall also be communicated. Also, any instance of levy of penal charges and the reason therefor shall also be communicated.

17. General

- ✚ 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).
- ✚ 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.
- ✚ The Company would ensure that the staffs are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.
- ✚ 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.
- ✚ The Company offers only unsecured personal loans to its retail customers hence, the provisions

ಆದಾಗಲೆಲ್ಲ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕೃತಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

- ✓ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕೆಳಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದಾಗಿದೆ. ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬಂಡವಾಳವಾಗಿ ಬಳಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ, ಎಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಇನ್ನಷ್ಟು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ
- ✓ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಖ್ಯ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪಾಲನೆ ಆಗದಿರುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ನೆನಪೋಲೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲ, ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನೂ ಕೂಡ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಹಾಗೆಯೇ, ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಕೂಡ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

17. ಸಾಮಾನ್ಯ

- ✚ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ಇತರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ನಡೆಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಮೊದಲೇ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರದಿರುವ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದಿರುವ ಹೊರತು).
- ✚ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು (ಸಾಲಗಾರರಿಂದಾಗಲೀ ಅಥವಾ ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದಾಗಲೀ) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅದು ಟೀಕ್-ಓವರ್ ಖಾತೆಯ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ವ್ಯತಿರಿಕ್ತತೆ, ಎಂದರೆ ತಕರಾರು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು,
- ✚ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ✚ ಪ್ರಸ್ತುತದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕೇವಲ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಹಾಗಾಗಿ, ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತಿನ ಮರುಸ್ವಾಧೀನತೆಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸದಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶವು ಇದಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಹಾಲಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಸ್ವತ್ತಿನ ಮರುಸ್ವಾಧೀನತೆಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದಾಗಿದೆ.
- ✚ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಬಿಡಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೇವಲ ಭದ್ರತೆ ರಹಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರವೇ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಹಾಗಾಗಿ, ವಾಹನದ ಹಣಕಾಸಿಗೆ

related to realising of property including movable and immovable property whether related to vehicle finance or not does not apply on the Company.

✚ 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.

✚ The Company does not lend against collateral of Gold Jewellery hence provisions related to it will not apply on the Company.

18. 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-----

ಸಂಬಂಧಿಸಿರಬಹುದಾದ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸದೇ ಇರಬಹುದಾದ ಚರ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯನ್ನೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉಪಬಂಧಗಳು ಈ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಅನ್ವಯಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.

✚ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕೇವಲ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರವೇ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಹಾಗಾಗಿ, ಸಮಾನಗೊಳಿಸಿದ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (ಇ.ಎಂ.ಐ.) ಮೇಲೆ ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮರುನಿಗದಿಪಡಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉಪಬಂಧಗಳು ಈ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಅನ್ವಯಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.

✚ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಚಿನ್ನಾಭರಣಗಳ ಮೇಲಾಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಹಾಗಾಗಿ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉಪಬಂಧಗಳು ಈ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಅನ್ವಯಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.

18. ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿದ್ದ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯ ಮೊದಲಿನ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ರದ್ದುಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಒಂದು ಸೂಕ್ತವಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕ ಕಾನೂನುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ/ತಿದ್ದುಪಡಿಯಾದರೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿಯ ಮೂಲಕ ಈ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಭಾವಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಆ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಾದಂತೆಲ್ಲ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

-----ದಾಖಲೆಯ ಮುಕ್ತಾಯ-----
