

ಬಜಾಜ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಮಾರ್ಚ್ 2023

ಆವೃತ್ತಿ.5.0

ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ

ಸೂಚ್ಯಂಕ

ಕ್ರ.ಸಂ.	ವಿವರಗಳು	ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ
1.	ಪರಿಚಯ	3
2.	ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು	3
3.	ಮಾಹಿತಿ	4
4.	ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	4
5.	ಲೋನ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ಷರತ್ತುಗಳು	4
6.	ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ	5
7.	ಸಾಮಾನ್ಯ	5
8.	ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ	6
9.	ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗಾಗಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆ, 2018 - ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕಾತಿ	6
10.	ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹೋಸ್ಟಿಂಗ್	7
11.	ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಗೆ ನಿಯಂತ್ರಣ	7
12.	ಹಣಕಾಸು ಪಡೆದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ	7
13.	ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಅಡಮಾನ ಸಾಲ	7
14.	ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ	8
15.	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ	10

1. ಪರಿಚಯ

ಬಜಾಜ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ ("ಆರ್‌ಬಿಐ") ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದು, ಸದ್ಯಕ್ಕೆ ಗೃಹೋಪಯೋಗಿ ವಸ್ತುಗಳ ಲೋನ್‌ಗಳು, ಪರ್ಸನಲ್ ಲೋನ್‌ಗಳು, ಟೂ-ವೀಲರ್ ಲೋನ್‌ಗಳು, ಆಸ್ತಿ ಮೇಲಿನ ಲೋನ್, ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಲೋನ್ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿದೆ, ಅಂತಹ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಕಾನೂನು ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಜಾಜ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (ಎಫ್‌ಪಿಸಿ) ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರು ನಿಖರವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ್ದಾರೆ. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು/ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ("ಸಂಹಿತೆ") ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ (ಪ್ರಸ್ತುತ ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದು).

2. ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು:

- i. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದು:
 - ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು;
 - ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
 - ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದ್ದಾಗಿದೆ
- ii. ಈ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು:
 - ಅವುಗಳ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು
- iii. ತಪ್ಪಾದ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು:
 - ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವುದು;
 - ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು;
 - ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇನ್ನೂ ಸಮಾಧಾನ ಸಿಗದಿದ್ದರೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಹೇಳುವುದು
- iv. ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಿ, ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಿ ಮತ್ತು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು.

3. ಮಾಹಿತಿ

ಕ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಅವರು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಫೀಚರ್‌ಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು.

ಖ) ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಜವಾದ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ದೃಢಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಬೇಕಾದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಹಾಗೂ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಮತ್ತು, ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಇತರ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

4. ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಕ) ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

ಖ) ಕಂಪನಿಯ ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರು ಇತರ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್ ಜೊತೆಗೆ ಯಾವ ಇತರ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಗ) ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಪಡೆದಾಗ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಈ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಲೋನ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ಷರತ್ತುಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರು ಈ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ್ದನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆಗುವ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯ ಕುರಿತು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್‌ಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸೇರ್ಪಡೆಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಲೋನ್ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ನಿಖರವಾದ ಗಡುವು ದಿನಾಂಕಗಳು, ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತನ, ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯ ನಡುವಿನ ವಿವರಣೆ, ಎಸ್‌ಎಂಎ/ಎನ್‌ಪಿಎ ವರ್ಗೀಕರಣದ ದಿನಾಂಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳು/ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಲೋನ್ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯವರೆಗೆ ನಂತರದ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಮೊರಟೋರಿಯಂ ಹೊಂದಿರುವ ಲೋನ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮರುಪಾವತಿಯ ಪ್ರಾರಂಭದ ನಿಖರ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಕೂಡ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ

ಕ) ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿತರಣೆ ಶೆಡ್ಯೂಲ್, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಖ) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಕಳಿಸುವ/ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಗ) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಂತೆ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಬಾಕಿ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಣೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥ/ಪಾವತಿ ಆಗುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಸಾಮಾನ್ಯ

ಕ) ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದಿಂದ ದೂರವಿರಬೇಕು (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಸಂದರ್ಭವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).

ಖ) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಅಂದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

ಗ) ಲೋನ್‌ಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಅಸಮಂಜಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಲೋನ್‌ಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಶಕ್ತಿ ಬಳಸುವುದು ಮುಂತಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಅಸಭ್ಯ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಘ) ಕಂಪನಿಯು ಸಹ-ಹೊಣೆಗಾರ(ರ) ಸಹಿತ ಅಥವಾ ರಹಿತವಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

(ಉಲ್ಲೇಖ: ಆಗಸ್ಟ್ 2, 2019 ದಿನಾಂಕದ ಸಿಸಿ.ನಂ.101/03.10.001/2019-20, ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಡಿಎನ್‌ಬಿಆರ್ (ಪಿಡಿ) ನೀಡಿದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ದಂಡ ವಿಧಿಸುವ ಕುರಿತಾದ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸರ್ಕ್ಯೂಲರ್)

8. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ

ಕ) ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತದ ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯ ವೈಖರಿಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಿದ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಖ) ಬಿಸಿನೆಸ್ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಕಾಂಟಾಕ್ಟ್ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ನಂಬರ್ ಹಾಗೂ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ).
- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು/ಕಳಕಳಿಯನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು - <https://cms.rbi.org.in> ಅಥವಾ ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ದೂರು ಫಾರ್ಮ್ ಕಳುಹಿಸಿ:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಕೇಂದ್ರ,
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ,
ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017
ಟೋಲ್‌ಫ್ರೀ ನಂಬರ್- 14448

9. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆ

(ಕ) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆ, 2021

ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು (ಪಿಎನ್‌ಒ) ನೇಮಿಸಿದೆ. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು (ಎನ್‌ಒ) ಪಿಎನ್‌ಒ ಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ, ಬಿಸಿನೆಸ್ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳು/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪಿಎನ್‌ಒ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಕಾಂಟಾಕ್ಟ್ ವಿವರಗಳನ್ನು (ಫೋನ್/ಮೊಬೈಲ್ ನಂಬರ್ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್) ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫೀಚರ್‌ಗಳನ್ನು ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಆಫೀಸ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫೀಚರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಕಾಂಟಾಕ್ಟ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಪ್ಡೇಟ್ ಮಾಡಬೇಕು.

(ಉಲ್ಲೇಖ: ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆ, 2021 ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ 12, 2021)

(ಖ) ಆಂತರಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ನೇಮಕಾತಿ

ನವೆಂಬರ್ 15, 2021 ರಂದು 'ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳ ಮೂಲಕ ಆಂತರಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಗಳ ನೇಮಕಾತಿ' ಕುರಿತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

(ಉಲ್ಲೇಖ: ನವೆಂಬರ್ 15, 2021 ರಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಂದ ಆಂತರಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಗಳ ನೇಮಕಾತಿ)

10. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹೋಸ್ಟಿಂಗ್

ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು.

11. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಗೆ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಕ) ಹಣದ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಲೋನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳು ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

ಖ) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕೂಡ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆಡೆ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಆದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ) ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರ ಅಕೌಂಟ್‌ಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.

12. ಹಣಕಾಸು ಪಡೆದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ, ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲ್ಪಡುವ ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನದ ಷರತ್ತುನ್ನು ಆರಂಭದಲ್ಲಿಯೇ ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು, ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ: (ಕ) ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮುನ್ನ ನೋಟೀಸ್ ಪಿರಿಯಡ್ (ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ); (ಖ) ನೋಟೀಸ್ ಪಿರಿಯಡ್ ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು; (ಗ) ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ; (ಘ) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಲೋನ್ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ; (ಙ) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು (ಚ) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ವಿಧಾನ. ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

13. ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಅಡಮಾನ ಸಾಲ

ಮೇಲಿನ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮೇಲೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವಾಗ, ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸರಿಯಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ, ಅದರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- i. ಯಾವುದೇ ಲೋನ್ ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕೆವೈಸಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುರಿತು ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಹಂತಗಳು.
- ii. ಪಡೆದ ಆಭರಣಗಳಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ವಿಧಾನ.
- iii. ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮಾಲೀಕತ್ವವನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು.
- iv. ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು, ನಿಗದಿತವಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧಕರಿಂದ ನಿಗದಿತ ತಪಾಸಣೆ. ಚಿನ್ನಾಭರಣಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ಸಂಗ್ರಹ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರದ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಚಿನ್ನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಲೋನ್ ಸೌಲಭ್ಯ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
- v. ಅಡಮಾನವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಮಾಡಿರಬೇಕು.
- vi. ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಆಭರಣಗಳ ಹರಾಜಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಾಲಿಸಿಯು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿರಬೇಕು. ಹರಾಜು ದಿನಾಂಕಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ

ಮುಂಚಿತ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಬೇಕು. ಇದು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುವ ಹರಾಜು ವಿಧಾನವನ್ನು ಕೂಡ ನಿಗದಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಸಂಘರ್ಷ ಇರಬಾರದು ಮತ್ತು ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಹರಾಜಿನ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಡೆದ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.

- vii. ಕನಿಷ್ಠ 2 ದಿನಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ, ಒಂದು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯ ಮತ್ತು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದೈನಂದಿನ ಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಹರಾಜು ನಡೆಯುವ ವಿಷಯ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- viii. ನಡೆಯುವ ಹರಾಜುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಭಾಗವಹಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.
- ix. ಅಡವಿಡಲಾದ ಚಿನ್ನವನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಹರಾಜುದಾರರ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಹರಾಜು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- x. ಕ್ರೋಢೀಕರಣ, ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಯ ಕರ್ತವ್ಯಗಳ ಪ್ರತ್ಯೇಕತೆ ಸೇರಿದಂತೆ ವಂಚನೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕೂಡಾ ಪಾಲಿಸಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- xi. ಚಿನ್ನದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದವು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೂಡ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

14. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಮಾರ್ಚ್ 14, 2022 ರಂದು ಉಲ್ಲೇಖ DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2022 ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದೆ. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು, ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗೆ ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ. ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಏಪ್ರಿಲ್ 01, 2022 ರಿಂದ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.

ಮೇಲಿನ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದಂತೆ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಜೊತೆಗೆ, ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿರುವ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ:

(i) ಸಾಮಾನ್ಯ

ಕ. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿನ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಖ. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಲೋನ್ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕುರಿತು ಅವರ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸ್ಟೇಟೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು.

ಗ. ಸಾಲಗಾರರ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಲೋನ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಫೀಲ್ಡ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.

ಘ. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದಾದರೆ, ಅದು ಉಚಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಫೀಲ್ಡ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅವರು ಲೋನ್/ ಇತರ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಬೇಕು.

ಙ. ವಿಧಿಸಲಾದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ, ಅದು ನೀಡಿದ ಬರಹಗಳಲ್ಲಿ (ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಚ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಹೊರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಕಚೇರಿ, ಶಾಖೆಯ ಆವರಣಗಳು ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯಲ್ಲಿ ಘೋಷಣೆ ಮಾಡಬೇಕು.

ಛ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಕೆವೈಸಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು, ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸಿರಬೇಕು.

ಜ. ಎಲ್ಲಾ ಮಂಜೂರಾತಿಗಳು ಮತ್ತು ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕಾರ್ಯದಲ್ಲಿ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಭಾಗಿಯಾಗಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ವಿತರಣೆ ಕಾರ್ಯದ ನಿಕಟ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಯಬೇಕು.

ಝ. ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಕಠಿಣವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವ-ನಿರ್ಧಾರಿತ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಪ್ರಕಾರ ಲೋನ್ ವಿತರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು.

(ii) ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ / ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಣೆಗಳು

ಕ. ಕಂಪನಿಯು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ಪ್ರಮಾಣಿತ ರೂಪವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದವು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.

ಁ. ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- ಲೋನ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು,
- ಲೋನ್‌ನ ಬೆಲೆಯು ಕೇವಲ ಮೂರು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕ, ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಇನ್ಸೂರೆನ್ಸ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಸೇರಿದೆ (ಇದು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ),
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಡೆಪಾಸಿಟ್ / ಮಾರ್ಜಿನ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ,
- ಸಾಲಗಾರರು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಎಸ್‌ಎಚ್‌ಜಿ / ಜಿಎಲ್‌ಜಿ ಸದಸ್ಯರಾಗಿರಬಾರದು,
- ಲೋನ್ ಅನುದಾನ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಗಡುವು ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ಮೊರಟೋರಿಯಂ ಅವಧಿ,
- ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಭರವಸೆ.

ಗ. ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ:

- ವಿಧಿಸಲಾದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಬೆಲೆಯ ಮೇಲೆ ಸರಳಗೊಳಿಸಿದ ಫ್ಯಾಕ್ಟೋರಿಸ್,
- ಲೋನ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು,
- ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ,
- ಪಡೆದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಡಿಸ್ಕಾಜ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು,
- ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸ್ವಾಪಿಸಲಾದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಕಾಂಟಾಕ್ಟ್ ನಂಬರ್ ಅನ್ನು ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು,
- ನೀಡಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಲ್ಲದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಮ್ಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕದ ರಚನೆಯನ್ನು ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ,
- ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.

(iii) ಬಲವಂತವಲ್ಲದ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಯ ವಿಧಾನಗಳು:

ಕ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೇಂದ್ರ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರು ವಿಫಲವಾದರೆ ಮಾತ್ರ, ಸಾಲಗಾರರ ವಸತಿ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಹೋಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಫೀಲ್ಡ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಁ. ಫೀಲ್ಡ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಅವರ ನೇಮಕಾತಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು. ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಫೀಲ್ಡ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅವರು ಕೆಲವು ನಿಗದಿತ

ಅಗತ್ಯ ತರಬೇತಿ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಲೋನ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆ / ವಸೂಲಾತಿ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದೆ, ಸಾಲಗಾರರ ಎದುರು ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಲು ಫೀಲ್ಡ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.

ಗ. ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವೇತನ ವಿಧಾನಗಳು ಒಗ್ಗೂಡಿದ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ದರಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ, ಸೇವೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತವೆ. ಫೀಲ್ಡ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡವನ್ನೂ ವಿಧಿಸಬಹುದು. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಪ್ರದೇಶಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸದೆ, ಕೇವಲ ಕಂಪನಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

15. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
