

# Fair Practice Code



## Operations

---

### Fair Practice Code

Version: 4.0

Document No:

**BACL\_Fair Practice Code\_v4.0**

17 March 2026

Internal

# Fair Practice Code

## Version History:

| Organization Area | Document Type      | Version     |
|-------------------|--------------------|-------------|
| OPERATIONS        | FAIR PRACTICE CODE | VERSION 4.0 |

**Version 1.0** Approved by the Board of Directors on **15 DECEMBER 2021**.

**Version 2.0** Approved by the Board of Directors on **22 DECEMBER 2023**.

**Version 3.0** Reviewed and Approved by the Board of Directors on **28 APRIL 2025**.

**Version 4.0** Reviewed and Approved by the Board of Directors on **17 MARCH 2026**.

**ಬಜಾಜ್ ಆಟೋ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್**  
**ಹಿಂದೆ ಬಜಾಜ್ ಆಟೋ ಕನ್ಸೂಮರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್**

**ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್**

**a) ಪರಿಚಯ**

ಬಜಾಜ್ ಆಟೋ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದೆ ಬಜಾಜ್ ಆಟೋ ಕನ್ಸೂಮರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್) ("ಕಂಪನಿ") ಇದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಯೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್-ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ರೇವಣಿ ರಹಿತ ಕಂಪನಿಯಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಹಾಗೂ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವಿವಿಧ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಹವರ್ತಿಗಳಿಗೆ ಆಟೋಮೊಬೈಲ್ ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಸಾಲಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿರಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು, ಇದರಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಕಾನೂನು ಘಟಕಗಳು ಸೇರಿವೆ.

ಕಂಪನಿಯು RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ (FPC ಅಥವಾ ಕೋಡ್) ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ ಮತ್ತು 15 ಡಿಸೆಂಬರ್ 2021 ರ ಅದರ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಅದನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು / ಮಾನದಂಡಗಳ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ.

As per the Master Directions dated October 19, 2023, issued by RBI as Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company –Scale Based Regulation) Directions, 2023, certain changes have become necessary in the Code for NBFCs having customer interface and accordingly, this revised Code has been duly approved by the Board of Directors in its meeting held on 22 December 2023, as under:

**b) ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು**

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು:

i. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಿ:

- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು

ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು

- ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿರುತ್ತವೆ

ii. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ ಅದರ :

- ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು

iii. ತಪ್ಪಾದ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಿ ಅವರ :

- ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿಸುವುದು

iv. ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಿ, ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಿ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

#### c) Information

ಮಾಹಿತಿ

- a) ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- b) ಕಂಪನಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಿಜವಾದ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳು ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು

#### 4. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- a) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- b) ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ NBFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

c) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸಮ್ಮತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### 5. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಅದರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಡೀಫಾಲ್ಟ್‌ಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಮೇಲಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣಾ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

#### 6. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- a) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ ಅದನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂಯೋಜನೆಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.
- b) NBFC ಗಳು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅಕ್ಷರ ಮತ್ತು ಆತ್ಮ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- c) NBFC ಗಳು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಅಂತಹುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು, ಅದನ್ನು ಯಾವುದೇ ಹೆಸರಿನಿಂದ ಕರೆಯಲಾಗಬಹುದು.
- d) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- e) ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ

ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು.

- f) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು NBFC ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್‌ಮೆಂಟ್ (KFS) ಜೊತೆಗೆ, ಬಡ್ಡಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ NBFCs ಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- g) ಸಾಲದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗದಾಗಲಿ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- h) ಇಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಸೂಚನೆಗಳು ಜನವರಿ 1, 2024 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ. ಕಂಪನಿಯು ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪಡೆದ/ನವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಲೋನ್‌ಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಹೊಸ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ನವೀಕರಣ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ಈ ಸೂಚನೆಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಆರು ತಿಂಗಳುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಮೊದಲು ಅದಕ್ಕೆ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### 7. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- a) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗುವುದು.
- b) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

#### 8. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಡವಳಿಕೆ - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿವಾದಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದಾಗ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಾಗ, ಸಾಲಗಾರರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು NBFC ಗಳಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲದ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- a) ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

- (i) NBFC ಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸೆಟಲ್‌ಮೆಂಟ್ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕು.
- (ii) ಸಾಲಗಾರ ನು ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಔಟ್‌ಲೆಟ್/ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಅವಳ / ಅವನ ಆದ್ಯತೆ ಪ್ರಕಾರ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (iii) ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- (iv) ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾವಿನ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಉತ್ತಮವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇತರ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b) ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ

- (i) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸಾಲದ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು ಕಂಪನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ₹ 5,000 ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ
- (ii) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಉಂಟಾದರೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ನಕಲುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (ii) ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ಅದರ ನಂತರ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ) ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (iii) ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ

ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.

c. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಇಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳು ಡಿಸೆಂಬರ್ 01, 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

## 9 . ಸಾಮಾನ್ಯ

- a) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುವುದು).
- b) ಸಾಲಗಾರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- c) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಕ್ರಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಮತ್ತು NBFCs ಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ತರಲು, ಕಂಪನಿಯು ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹಾರ ಇಲ್ಲದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ , ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ, ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ, .

## 10. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

1. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಮಾಡಿರುತ್ತದೆ . ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
2. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು, ಅದರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ.

## 11. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

- a) ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b) ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು:
  - i. ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ);
  - ii. ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಡಿಎನ್‌ಬಿಎಸ್‌ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅವರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಬರುತ್ತದೆ.

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೂಚನೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ಜೊತೆಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ವಿವರಗಳು.

## 12.ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018 - ನೋಡಲ್

ಅಧಿಕಾರಿ/ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕಾತಿ

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು (NOs) ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO) ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (CEPD), RBI, ಕೇಂದ್ರ ಕಛೇರಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳು/ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, PNOs/NOs/GRO ಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಗಳು) ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಂತಹ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

**ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 (RBIOS, 2021)** ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ NBFC ಗಳು ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತವೆ.

## 13. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಸಂವಹನದ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ

ಇಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ (ಮೇಲಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು) ಎಲ್ಲಾ NBFC ಗಳು ತಮ್ಮ ಮಂಡಳಿಗಳ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು. NBFCಗಳು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸುವ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತವೆ, ಆದರೆ ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತ್ಯಾಗ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇದನ್ನು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 14. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ

ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 15. ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- a) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಇತ್ಯಾದಿ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- b) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ..
- c) ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಆದ್ದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.

### 16. NBFCs ಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುಗಳು

1. NBFC ಯಿಂದ ಕೆಲವು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ವಸೂಲಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕುರಿತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಲವಾರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಿದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯಂತ್ರಿಸದಿದ್ದರೂ, ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ವಿಪರೀತವಾಗಿ ಕಂಡುಬರಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥನೀಯವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಅಭ್ಯಾಸಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.
2. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗಳು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತವೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

### 17. ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ವಾಹನಗಳ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಅದು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:

- a. ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ;
- b. ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- c. ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ;
- d. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ;
- e. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು
- f. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ವಿಧಾನ.

ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

### 18.NBFCs ಗಳಿಂದ ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಮ್ಮೇಳನಗಳಿಂದ ಅವರಿಗೆ ಖಾತರಿಪಡಿಸಿದ ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಸ್ಥಾಪಿಸಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

### 19. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ವಿಮರ್ಶೆ

ಕಂಪನಿಯ ಅಧ್ಯಕ್ಷರು ಮತ್ತು CEO ಅವರ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಕೋಡ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ, .

ಪುಣೆ

17 March 2026

ಅಧ್ಯಕ್ಷರು

\*\*\*