ನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಸಂಹಿತೆ

ಉದ್ಯಮದಾದ್ಯಂತ-ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ

axio ಎನ್ನುವುದು RBI ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿತವಾಗಿರುವ NBFC ಯು, CapFloat Financial Services Private Limited ನ ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಹೆಸರು ಆಗಿದೆ.

ಪರಿಚಯ:

ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾದ (“**ನಿರ್ದೇಶನಗಳು**”) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರದ ನಡವಳಿಕೆ) ನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025ರ ಅನ್ವಯ, CapFloat Financial Services Private Limited ನ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "axio"/ "ಕಂಪನಿ" ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ) ವ್ಯವಹಾರದ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು 'ನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಸಂಹಿತೆ' ಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದೆ. ಇಲ್ಲಿ ಕೆಳಗೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಸಂಹಿತೆಯು ("**ಸಂಹಿತೆ**"), ಆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು, ಹಾಗೂ ದಕ್ಷತೆ, ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಧೋರಣೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಡಳಿತದ ತತ್ವಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಗಮನವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ

ಉದ್ದೇಶಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;
- ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿ ಆಧಾರಿತ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು; ಮತ್ತು
- ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

a) ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಯಾವುದೇ ಅಸ್ಪಷ್ಟತೆಗೆ ಎಡೆಮಾಡಿಕೊಡದಂತೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು (ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ NBFCಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ). ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು

b) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

a) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅದರಂತೆ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು. ಅನುಮೋದಿತ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಹಾಗೂ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ 'ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ'ದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಧಿಕೃತ ಲಿಖಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು , NACH ನಿರಾಕರಣೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕದ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಅವಧಿಗೆ ಮುನ್ನವೇ ಮರುಪಾವತಿಸುವಾಗ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿರುವ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

b) ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಲಗತ್ತುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ NBFCಗಳಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು:

a. ಕಂಪನಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಲಯದಲ್ಲಿ ತನ್ನದೇ ಆದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಅದನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು, ಇತರ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ, ಈ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಒಂದೇ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿರಬೇಕು:

i. ಇದರ ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು DLAಗಳ ವಿವರಗಳು.
ii. LSPಗಳ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಆ LSP ಗಳ DLAಗಳ ವಿವರಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳನ್ನು ಯಾವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿವರಗಳು.
iii. ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.
iv. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (CMS) ಮತ್ತು ಸಚೇತ್ ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗೆ ಲಿಂಕ್.
v. ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ವಿವರಗಳು.

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು:

a) ಸಾಲದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲವನ್ನು ಅವಧಿಗೂ ಮುನ್ನ ಮರುಪಾವತಿಸುವಾಗ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ, ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಇದಕ್ಕೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಿಸದ ಹೊರತು, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕೇವಲ ಮುಂದಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಜಾರಿಗೆ ತರುವುದನ್ನು ಮಾತ್ರ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಕುರಿತಾದ ಸೂಕ್ತ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
b) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ/ ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
c) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಯ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಲೀನ್‌ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಅಂತಹ ಮರುಹೊಂದಾಣಿಕೆಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಮುನ್ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಇದರಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳ/ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಬಳಿಯೇ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಕುರಿತಾದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಸಾಮಾನ್ಯ:

a) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಆದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇದಕ್ಕೆ ಹೊರತಾಗಿರುತ್ತವೆ).

b) ಲಿಂಗ, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಪಂಥ, ಸಮುದಾಯ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ದೈಹಿಕ /ದೃಷ್ಟಿಯ ನ್ಯೂನತೆಯಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಅವರ ನ್ಯೂನತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

c) ಸಾಲಗಾರರ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ) ಕುರಿತಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಅಂತಹ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕವಾದ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳಿಗನುಸಾರವಾಗಿರಬೇಕು.

d) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಅದನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು,ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಸಮಂಜಸ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ ಪದೇ ಪದೇ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಬಲಪ್ರಯೋಗ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಹಾಗೆಯೇ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೇ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

e) ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ/ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು NBFC ಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ಥಿರವಾದ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

f) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

g) ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಹಾಗೂ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆಯ ವಿಧಾನವು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಹಾಗೆಯೇ, ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವುದನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

h) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

i) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಮಾಡುವ ಮುನ್ನ ಸೂಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯವಾಗುವಂತೆ KFS ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ,ಯಾವುದು ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ನಮೂನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

j) ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ KFS ಅನ್ನು ಬರೆಯಬೇಕು. KFS ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎನ್ನುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

k) KFS ಗೆ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಇದರ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯು ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯು ಒಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

l) ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರದ (**APR)** ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಕೋಷ್ಟಕವನ್ನು **KFS** ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. **ಕಂಪನಿಯು** ವಿಧಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು **APR** ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

m) ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಕಾನೂನು ಶುಲ್ಕಗಳು ಮುಂತಾದವುಗಳಿಗಾಗಿ, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಾಸ್ತವ ವೆಚ್ಚದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಹ APR ನ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

n) ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವಾಗ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೂ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ರಸೀದಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು, ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

o) KFS ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವೆಚ್ಚಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು, ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿಯೂ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ

p) KFS ಅನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕಾದ ಒಂದು ಸಾರಾಂಶ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯ ರೂಪದಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಸೇರಿಸಬಹುದು.

q) ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರವನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾದ ಅಂಶವನ್ನೂ ಸಹ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

r) ಸಾಲದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿನ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

s) ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ತರುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

t) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಡೆಗಳಲ್ಲೆಲ್ಲಾ, ಕಂಪನಿಯು 'ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021' ಅನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

u) *ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಯದೆ ಅಥವಾ ಅವನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ, ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು EMI ಅನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು.

v) *ಸಾಲದ ಪ್ರತಿ ಭಾಗಶಃ ವಿತರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ (KFS) ಮೂಲತಃ ಒದಗಿಸಲಾಗಿರುವ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

*ಅಧ್ಯಾಯ III ರ ಪ್ರಕಾರ - ನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಸಂಹಿತೆ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಇತರೆ) ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2026 (ದಿನಾಂಕ 31 ಜುಲೈ 2026) ರ ಅನ್ವಯ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವಿಕೆ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ:

ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನೇ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನದ ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಹಂತ 4 ರ ಉನ್ನತೀಕರಣದಂತೆ ನಿಯೋಜಿಸಿದೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಶ್ರೀ ಬಿ ಎಸ್ ಯಶಸ್ವಿ, ಪ್ರಧಾನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ,
CAPFLOAT FINANCIAL SERVICES PRIVATE LIMITED,
ಗೋಕುಲದಾಸ್ ಪ್ಲಾಟಿನಂ, ಹೊಸ ಸಂಖ್ಯೆ.3 (ಹಳೆಯ ಸಂಖ್ಯೆ. 211), ಅಪ್ಪರ್ ಪ್ಯಾಲೇಸ್ ಆರ್ಚರ್ಡ್ಸ್, ಬೆಳ್ಳಾರಿ ರಸ್ತೆ, ಸದಾಶಿವನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560080.
ಮೇಲ್ ಐಡಿ: pno@axio.co.in
ದೂರವಾಣಿ: 080-68075001

ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಗಳ/ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಕುರಿತು ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಅವುಗಳ ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬಹುದು.ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಮುಖ್ಯಾಂಶಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆ ಹಾಗೂ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ಮುಂದಿನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರು ಮುಂದಿನ ಕ್ರಮಕ್ಕಾಗಿ ಇವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ,

ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಘಟಕ,

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 10/3/8,

ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560001

ದೂರವಾಣಿ: 080-221803971

ಇಮೇಲ್: c0ms.cepcbengaluru@rbi.org.in

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 080-22180501

ಅಥವಾ

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ - NBFC, ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ,

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲೇಸಿಸ್, ಚೆನ್ನೈ 600 001

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 044 - 25395964

ಇಮೇಲ್: cms.nbfcochennai@rbi.orq.in

ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು:

ಸಾಲಗಾರನ ನಿಯಮ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕೇ ಹೊರತು, ಅದನ್ನು 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ'ಯಾಗಿ ಸೇರಿಸಬಾರದು. ಈ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಸಾಮಾನ್ಯ ಬಡ್ಡಿ ಚಕ್ರಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನದ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಸಮಂಜಸ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ವ್ಯಾಪಾರ ಚಟುವಟಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಅದೇ ರೀತಿಯ ನಿಯಮ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಒಳಗಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಈ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮೀರುವುದಿಲ್ಲ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ, KFS ಹಾಗೂ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಯ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ನಿಯಂತ್ರಣ:

ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ , ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಸೂಕ್ತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ, ಹಾಗೂ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಹಾಗೂ ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತರ್ಕಬದ್ಧ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದು.

ತಿಳಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ಯಾವಾಗಲೂ ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ:

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ವಿವಾದಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅವರು ವಿವಿಧ ನಿರ್ವಹಣಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕುರಿತಾದ ಆವರ್ತಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ಪ್ರತಿ ಅರ್ಧವಾರ್ಷಿಕ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

ನ್ಯಾಯಯುತ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ:

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇದನ್ನು ವಿವಿಧ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಸಾಲದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಡೆಗಳಲ್ಲೆಲ್ಲಾ, ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿಯ ನ್ಯೂನತೆಯಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಅವರ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯ ನೆರವನ್ನೂ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಮೂಲಕ ಅಂಗವಿಕಲರಿಗೆ ಖಾತರಿಪಡಿಸಲಾದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೇ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.