

**ಸಮುನ್ನತಿ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಇಂಟರ್ ಮೀಡಿಯೆಟ್ & ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್**

<b>ನೀತಿ</b>	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ
<b>ಪರಿಶೀಲನಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ</b>	ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿ
<b>ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ</b>	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
<b>ಮೂಲ ವಿತರಣೆ ದಿನಾಂಕ</b>	06 ಮೇ 2015
<b>ಆವೃತ್ತಿ ಸಂ.</b>	7
<b>ನೀತಿ ಅನುಮೋದನೆ ಸಮಿತಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕ</b>	26 ಎಪ್ರಿಲ್ 2024
<b>ಕೊನೆಯ ವಿಮರ್ಶೆಯ ದಿನಾಂಕ</b>	29 ಮೇ 2023
<b>ಜಾರಿಗೊಳ್ಳುವ ದಿನಾಂಕ</b>	28 ಮೇ 2024
<b>ವಿಮರ್ಶೆ ಅವಧಿ</b>	ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಶಿಫಾರಸಿನಂತೆ

ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಕಾರ್ಯ ಸಂಹಿತೆಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆ - ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಆರ್‌ಬಿಐ (ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಎನ್‌ಬಿಆರ್ (ಪಿಡಿ) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ದಿನಾಂಕ 1 ಜುಲೈ 2015) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಂತ್ರಣ ಚೌಕಟ್ಟು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳೊಂದಿಗೆ 2022 (RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22) ಮತ್ತು RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 - ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಕೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ದಿನಾಂಕ 19 ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2023 ಅನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ

ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದರಿಂದ, ಮೇಲಿನ ಸುತ್ತೋಲೆಗೆ ಯಾವುದೇ ನಂತರದ ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## I. ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಸಂಹಿತೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
2. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಆ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವ ರೀತಿಯ ಸೇವೆಗಳ ಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವುದು.
3. ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

## II. ಸಂಹಿತೆಯ ಉಪಯೋಗ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಣಕಾಸು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅನೇಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಸಂಹಿತೆಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

## III. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

1. ಸಾಲಗಾರನ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
2. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದರಿಂದ ಇತರ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಮಾಹಿತಿಯುತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ನಾವು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## IV. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

1. ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿರುವ ಸ್ವೀಕೃತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

2. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಾವು ದಪ್ಪಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತೇವೆ.
3. ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನಾವು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

#### V. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

1. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು.
2. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲಗಾರನು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತೀರಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಾವು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ನಂತರ ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಅರ್ಹರಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

#### VI. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. 'ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ' 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸಮನ್ವಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು / ಪ್ರಮುಖ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದೇಶನ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### VII. ಸಾಮಾನ್ಯ

1. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ನಾವು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತೇವೆ (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದ ಹೊರತು).
2. ಎರವಲು ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ನಮ್ಮ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ

ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು.

3. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ನಾವು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ; ಪ್ರತಿಕೂಲ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ತೋಳ್ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.
4. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ನಾವು ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

### VIII. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

ನಮ್ಮ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಕಾರ್ಯಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಅರ್ಥ ವಾರ್ಷಿಕ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುವುದು.

### IX. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವ ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳು / ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ನಾವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತೇವೆ:

- (a) ನಮ್ಮ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ).
- (b) ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುವ ಡಿಎನ್‌ಬಿಎಸ್ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು (ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು).

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ನೋಟಿಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಎತ್ತಿ ತೋರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.

### X. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಕಾರ್ಯಸಂಹಿತೆ, ಇದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೂ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ನಮ್ಮ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿಯೂ ಹಾಕಲಾಗುವುದು.

### XI. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಡವಳಿಕೆ - ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕವನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು

- (i) ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದ ನಂತರ, ಸಮನ್ವಯ
  - a. ಗ್ರಾಹಕರು ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ("ನಿಗದಿತ ಸಮಯ") ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು (ಹಕ್ಕುಪತ್ರಗಳು) ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ
  - b. ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿ / ಎನ್‌ಒಸಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

(ii) ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಅಥವಾ ಸಮುನ್ನಾತಿಯ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

(iii) ಸಮುನ್ನಾತಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ(ಗಳಲ್ಲಿ) ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

(iv) ಸಾಲಗಾರನ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ವಿಧಾನ:

- ಸಾಲಗಾರನ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಅಖಿತವಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- ಅರ್ಜಿ, ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ, ಹಕ್ಕು ನಿರಾಕರಣೆ ಪತ್ರ, ಅಫಿಡವಿಟ್, ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಾನೂನು ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯವನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸದೆ ಸಮುನ್ನಾತಿ ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ:
  - ಗ್ರಾಹಕನು ಮೃತಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ.
  - ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಗಳಿರಬಾರದು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರು (ಹಕ್ಕು ನಿರಾಕರಣೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದವರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಸಮುನ್ನಾತಿಯ ಪರಿಹಾರ ಪಡೆಯಲು ಸೇರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಹಕ್ಕುದಾರ (ಗಳು) ಏಕೈಕ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಂದೇಹವಿರಬಾರದು.

ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿತ್ವ / ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಮತ್ತು ಇತರ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ ಸಮುನ್ನಾತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರ (ರಿಗೆ) ಹಸ್ತಾಂತರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(v) ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದಾಖಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ವಿಫಲವಾದರೆ -

- ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಮುನ್ನಾತಿಗೆ ಕಾರಣವಾದರೆ, ಸಮುನ್ನಾತಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ದಿನಕ್ಕೆ ರೂ. 5,000/- ರೂಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ

(vi) ದಾಖಲೆಯು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಕಳೆದುಹೋದರೆ / ಹಾನಿಗೊಳಗಾದರೆ -

- ನಕಲಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ(ಗಳು)/ದಾಖಲೆ(ಗಳು) ಪಡೆಯಲು ಸಮುನ್ನಾತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿಯಾದ 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮುನ್ನಾತಿ ನಕಲು ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ರೂ. ವಿಳಂಬದ ಅವಧಿಗೆ ದಿನಕ್ಕೆ 5,000/- ರೂ. ಪರಿಹಾರಹಣವನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

(vii) ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಇರುತ್ತದೆ.

## **XII. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಷೂರೇಷನ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಸಿಬಿಸಿ) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಳಂಬ ನವೀಕರಣೆ / ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ**

ದೂರುದಾರರು ಸಮುನ್ನಾತಿ / ಸಿಬಿಸಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು (30) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ದೂರುದಾರರು ಪ್ರತಿ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಕ್ಕೆ 100 ರೂ.ಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರಿನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಮುನ್ನಾತಿ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಬಿಸಿಗಳು ಉಳಿದ ಒಂಬತ್ತು (9) ದಿನಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪಡೆಯುತ್ತವೆ.

ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಿಬಿಸಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಸೇರ್ಪಡೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಿಬಿಸಿಗಳಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ವಿಫಲವಾದ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.

ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ, ಸಮನ್ವಯ ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಿದ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಸಮನ್ವಯ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾದರೆ ಹೊಸ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕ / ಯುಪಿಐ ಐಡಿಯಿಂದ ರದ್ದುಗೊಳಿಸಿದ ಚೆಕ್ ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.

ದೂರು ತಿರಸ್ಕೃತಗೊಂಡ ಪ್ರಕರಣಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ತಿರಸ್ಕೃತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ತಿರಸ್ಕೃತಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕವು ಸಿಬಿಸಿ ಅಥವಾ ಸಿಬಿ ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಸರಿಪಡಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿಯನ್ನು (ಸಿಬಿಆರ್) ಕಳುಹಿಸಿದ ದಿನಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

### **XIII. ಒಂದು ವೇಳೆ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ, ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ದೂರುದಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಐದು (5) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.ಬಡ್ಡಿ ದರ**

(a) ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ನಾವು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾಡರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

(b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.

(c) ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.

(d) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ನಾವು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತೇವೆ.

### **XIV. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು:**

ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಗಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಮೇಲಿನ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಪ್ರಕಾರ, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ನಾವು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ,

### **XV. ವಿಮರ್ಶೆ**

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಕಾರ್ಯಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಆಡಳಿತವು ಅರ್ಧ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಅರ್ಧ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ನವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.