

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ಸ್ಪಿನ್ನಿ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ಆವೃತ್ತಿ 1.0

ಎ) ಪೀಠಿಕೆ/ಪರಿಚಯ

26 ರ DNBS.CC.PD.No.266 / 03.10.01 / 2011-12 ರ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಮೂಲಕ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ಅನ್ನು ಸ್ಪಿನ್ನಿ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪನಿ) ರೂಪಿಸಿದೆ. ಮಾರ್ಚ್ 2012 "NBFC ಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು" ಮತ್ತು ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಪ್ರಕಾರ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಸ್ಕೇಲ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023 ರಂದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೊರಡಿಸಿದೆ.

ಬಿ) ಉದ್ದೇಶಗಳು

FPC ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ.

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
2. ಸವಾಲಿನ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸಿ.
3. ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವಾಗ ಪಾರದರ್ಶಕ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ, ನೈತಿಕ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಸಮರ್ಥನೀಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.
4. ಗ್ರಾಹಕರು / ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಇನ್‌ಫುಟ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಿ ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರ ಪ್ರಯೋಜನಕಾರಿ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ.
5. ಸಂದೇಹಾಸ್ಪದ ರುಜುವಾತುಗಳು ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಹಿನ್ನೆಲೆ ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ತಪ್ಪಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತೃಪ್ತಿಕರ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಬೆಳೆಯುತ್ತಿರುವ ನೆಲೆಯನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಿ.

ಸಿ) ಅನ್ವಯಿಕತೆ

ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯು ಹೆಡ್ ಆಫೀಸ್ ಮತ್ತು ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ಇರುವ ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. FPC ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಮೇಲೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಲಿಂಗ, ಲಿಂಗ, ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು / ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಮಾನವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಡಿ) ಘೋಷಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಗಳು

1. ನಿಯಂತ್ರಕರು (ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, SEBI, IRDA ಇತ್ಯಾದಿ) ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರ, ಸ್ಥಳೀಯ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಇತ್ಯಾದಿ ಇತರ ಸಮರ್ಥ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ / ನೀಡಲಾದ ಅಥವಾ ನೀಡಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದಕ್ಷ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ವಿನಯಶೀಲ ಸೇವೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪೂರ್ಣ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ತನ್ನನ್ನು ತಾನು ಬದ್ಧಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ಹೊಂದಿಸಲಾದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸತತವಾಗಿ ಶ್ರಮಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಮೀರುತ್ತದೆ.
4. ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ ಅಥವಾ ಭಾಷೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
5. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸೇವೆಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಪೆನಾಲ್ಟಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ / ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳಿಗಿರುವ ಅಥವಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳಿಗಿರುವ ಜಾಹೀರಾತು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
6. 'ಗುಪ್ತ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಅಥವಾ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಕೊರತೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
7. ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ.
8. ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಮಾ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಾಗ್್ದಾನ ಮಾಡಿದ ಭದ್ರತೆ/ದಾಖಲೆಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಆಕಸ್ಮಿಕ, ಅಜಾಗರೂತ ಅಥವಾ ಮೋಸದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಸ್ಟಡಿಯಲ್ಲಿರುವಾಗ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ.
9. ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ಮಾಡುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಅಥವಾ ಕ್ಲರಿಕಲ್ ದೋಷದ ಲಾಭವನ್ನು ಪಡೆಯದಿರಲು ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
10. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ, ಜೊತೆಗೆ ರಚನಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
11. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ FPC ಅನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ FPC ಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. FPC ಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು/ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಸಹ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
12. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗಳು/ಕಚೇರಿಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ದಿನಾಂಕದ ಮೊದಲು ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ಪ್ರಮುಖ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪತ್ರಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಸ್ಥಳೀಯ (ಶಾಖೆ/ಕಚೇರಿ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ) ಸ್ಥಳೀಯ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ

ಸೂಚಿಸುವ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ತಿಂಗಳ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ರೇವಣಿದಾರರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ, ಇತ್ಯಾದಿ.

ಇ) ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳು

(i) ಸಾಲಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು

1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಪೋಷಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು. ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸೂಚಕ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಅರ್ಹ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ, ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲಿನ ರಿಯಾಯಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಸಾಲದ / ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ / ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರ. ಕಂಪನಿಯು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ ಬದಲಿಗೆ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು / ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ, ಮಂಜೂರಾತಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಾಲದ ವಿವರವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ/ಇತರ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ವಿಶೇಷ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ / ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು / ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಮಾಡದಿರಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳು / ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳು ಅನಿವಾರ್ಯವಾದಾಗ, ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ/ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ / ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ii) ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ

1. ಕಂಪನಿಯು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರಹಸ್ಯ / ಸ್ವಾರ್ಥ ಉದ್ದೇಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಅಥವಾ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳಿಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಬಾರದು. ಗ್ರಾಹಕರು / ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮಾರಾಟವನ್ನು ತಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
3. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯಗೊಳಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳಿದಿರುವಂತೆ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು.
4. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಸುಸ್ತಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಮೂಲಕ ಲಾಭಕೋರತನದಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳ ಅನುಚಿತ ಲಾಭವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಸಾಲ ಯೋಜನೆ, ಲಾಭದ ಅಂಚು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಅಸ್ಥಿರಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ. ಇದು ಉದ್ಯಮದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
5. ಕಂಪನಿಯು ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರದ ರಚನೆಯನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಒಳಹೊಕ್ಕು ಉದ್ದೇಶದೊಂದಿಗೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ನಿಯತಾಂಕಗಳಲ್ಲಿ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸ್ಪರ್ಧೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಭಾಗವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು.
6. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲದ ಯೋಜನೆಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(III) ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿ, ಲೈನಿನ ವ್ಯಾಯಾಮ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ವಿತರಣೆ

1. ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ/ಸರ್ಕಾರದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರೂಪಣೆ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಕೊರತೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಷಯವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಅವಧಿಯ ಮೊದಲು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು

ಸಮಂಜಸವಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

2. ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡದೆಯೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಾಕಿಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಮೃದುವಾದ ಅಥವಾ ಮನವೊಲಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ತನ್ನ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಯಾವುದೇ ಬಲವಂತದ ಅಥವಾ ಕಠಿಣ ಕ್ರಮಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
3. ಕಂಪನಿಯು ವಾಗ್ದಾನ ಮಾಡಿದ ಭದ್ರತೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದಾದ ನಗದು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೇಲೆ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕನ್ನು ಮಾತ್ರ ಚಲಾಯಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕು ಹಕ್ಕು ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕಿನ ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
4. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತಕ್ಷಣವೇ ರಶೀದಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ನಗದು, ಚೆಕ್‌ಗಳು, ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವರ್ಗಾವಣೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ, ಭದ್ರತೆಯ ದೃಢೀಕರಣದ ನಂತರ ಮಾತ್ರ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಷರತ್ತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
5. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಬಡ್ಡಿ, ಅಸಲು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದ ಬಗ್ಗೆ ಸಲಹೆಗಳು, ಜ್ಞಾಪನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಕೊರಿಯರ್ ಸೇವೆ, ದೂರವಾಣಿ, SMS ಇತ್ಯಾದಿ.
6. ಕಂಪನಿಯು, ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತಕ್ಷಣವೇ ಮುಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟ ತಕ್ಷಣ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಅವನ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ, ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
7. ಕಂಪನಿಯು ಕೊನೆಯ ಉಪಾಯವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಭದ್ರತೆಯ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಕೂಡ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ. ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯು ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಳುಹಿಸುವ ಸಂವಹನಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಕಾರಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ ಭದ್ರತೆಯ ವಿಲೇವಾರಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹರಾಜಿನ ಮೂಲಕ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
8. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅವಧಿಗೆ ಮುಂಚೆಯೇ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಅಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

9. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿದ ಅಸಮರ್ಪಕ ಅಥವಾ ಸುಳ್ಳು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯಿಂದಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

(IV) ಖಾತರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಲು ಬಯಸಿದಾಗ, ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು:

1. ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
2. ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ;
3. ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
4. ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ವಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ ಅಥವಾ ಅವು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿವೆಯೇ; ಮತ್ತು.
5. ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ; ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ವಸ್ತು ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವನೆಗಳು ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

(V) ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

1. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯ ಕೋರಿಕೆ ಮತ್ತು ದೃಢೀಕರಣದ ಮೇರೆಗೆ ಅಧಿಕಾರಾವಧಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ ನಿರಾಕ್ಷೇಪಣಾ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದಾದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರುಗಳು ಮತ್ತು ಪದನಾಮಗಳು, ಅವರ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ / ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು / ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ, ಏರಿಕೆ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಮಯ ಮಿತಿ, ದೂರನ್ನು ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಮಯದ ಮಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ, ಆರ್‌ಬಿಐ, ದೆಹಲಿಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಇರಿಸುತ್ತದೆ, ಅದರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯು ನೆಲೆಗೊಂಡಿದೆ, ಆದ್ದರಿಂದ

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ನೇರವಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

4. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು, ಅದು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
5. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ನೇಹಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಸಭ್ಯ, ಅನುಚಿತ ಅಥವಾ ಅನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತರಬೇತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ.
6. ಗ್ರಾಹಕರು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಬಡವರು ಮತ್ತು ಹಿಂದುಳಿದ ವರ್ಗಗಳು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಹಾನುಭೂತಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

(VI) ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಪಾವತಿ

1. ಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಗೆ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಬಲದ ಬಳಕೆಯಂತಹ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
2. ಗ್ರಾಹಕರು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಹೊರತು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.
3. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಥವಾ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
4. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನದ ಷರತ್ತನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬೇಕು. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಒಪ್ಪಂದದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:
 1. ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ;
 2. ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
 3. ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ;

4. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ;
5. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ; ಮತ್ತು
6. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ವಿಧಾನ.

ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಇದು ಅಂತಹ ಒಪ್ಪಂದಗಳು/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶವಾಗಿದೆ.

5. ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಪಾವತಿಯು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಭದ್ರತೆಯಿಂದ ವಂಚಿತಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೂಲಕ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿ, ಭದ್ರತೆಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇವೆಲ್ಲವನ್ನೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು. ಸೂಕ್ತ ನೋಟೀಸ್ ಜಾರಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರವಷ್ಟೇ ಹಿಂಪಡೆಯಲಾಗುವುದು. ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಕಾನೂನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಹಾರದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಸ್ಟಡಿಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ನಂತರ ಮೇಲಾಧಾರದ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
6. ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗುವುದು.

(VII) ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

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

(VII). ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು: ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆ

ಕಂಪನಿಯು, ಅವರು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಉತ್ಸಾಹದಲ್ಲಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು. ಅವರು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು IT ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮೇಲೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

1. ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಗಮನಿಸಬೇಕು, ಏಕೆಂದರೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಅವರ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಇರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮೂಲ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

1. ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
2. ಏಜೆಂಟ್‌ರಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುವುದು, ಅವರ ಪರವಾಗಿ ಅವರು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು.
3. ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
6. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯನ್ನು ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು.

(ಎಫ್) ವಿವಿಧ

1. ಕಂಪನಿಯು ಆಯಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರ ಸಮಯವನ್ನು, ರಜಾದಿನಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಸೂಚನೆಯ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಪತ್ರಿಕಾ ಅಧಿಸೂಚನೆಯ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಅಥವಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಭಾಗವಾಗಲು ಬಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

