Arka Fincap Limited
2504, One Lodha Place, Senapati Bapat Marg, Lower Parel - 400013

2025

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ನೀತಿ

ನೀತಿ ಕಾಗದಪತ್ರ – 009

ನೀತಿ 009 - ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ನೀತಿ

ಕ್ರಮ	ಸಂಸ್ಥೆ	ಸಹಿ
ರಚಿಸಿದವರು	ಅನುಸರಣೆ	
ಪರಿಶೀಲಿಸಿದವರು	ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ, ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸಿಇಒ	
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ಆರ್‌ಎಂಸಿ	
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ಮಂಡಳಿ	
ಬಿಡುಗಡೆ ದಿನಾಂಕ	ಜನವರಿ 27, 2025	
ಆವೃತ್ತಿ	7.0	

ವಿಷಯಗಳು

ವಿಭಾಗ	ವಿವರ
1	ಪರಿಚಯ
2	ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
3	ಸಾಲದ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ನಿಬಂಧನೆಗಳು
4	ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು
5	ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಬಟವಾಡೆ
6	ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ಕುರಿತ ಚಲಿಸಬಹುದಾದ / ಚಲಿಸಲಾಗದ ಸ್ವತ್ತಿನ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ
7	ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ
8	ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ
9	ವಿಪರೀತ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ
10	ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು
11	ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣದ ಅಡಮಾನದ ಮೇಲೆ ಸಾಲವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು
12	ಹಣಕಾಸು ಪಡೆದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ
13	ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರ (ಜಿಆರ್‌ಎಂ)
14	ಸಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ

1. ಪರಿಚಯ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ("ಎಫ್‌ಪಿಸಿ") ಅನ್ನು ಅರ್ಕ ಫಿನ್‌ಕಾರ್ಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಎಎಫ್‌ಎಲ್ / ಕಂಪನಿ) ವಿನ್ಯಾಸ ಮಾಡಿದ್ದು, ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಿಂಕ್ರೊನೈಸೇಶನ್ ಅನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ ಎಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದ್ದು, ಇದರಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರವು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವಿಕೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅತ್ಯುನ್ನತ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ಉದ್ಯಮಗಳು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆ ನೀಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಎಲ್ಲ ಅಂಶಗಳಿಗೂ ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲನೀಡುವಿಕೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ನೀತಿಗೆ ಎಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಉದ್ಯೋಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಆಡಿಟಿಂಗ್ ಪ್ರೋಗ್ರಾಮ್‌ಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಒದಗಿಸುವ/ಒದಗಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಲವಂತವಲ್ಲದ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯ ಮೂಲಾಂಶವು ಈ ಮುಂದಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗೆ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮೇಲೆ ಆರ್‌ಬಿಐ/ಶಾಸನಾತ್ಮಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗುವುದು;
- ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆರವು ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು, ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು;
- ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ ಅಥವಾ ಭಾಷೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯ ಎಸಗಬೇಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗೆ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಭಾವದಲ್ಲಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು;
- ಸಾಲಗಾರರ ಜೊತೆಗೆ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವಾಗ ಉತ್ತಮ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ;
- ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಬೆಂಬಲ ನೀಡುವುದು; ಮತ್ತು
- ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ) ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಎಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಬಹುದಾದಂತೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಭಾರತೀಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನುಸರಣೆಗಳನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವುದು.

2. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

i) ಸಾಲಗಾರರ ಜೊತೆಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii) ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾಲಗಾರರು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಅದಕ್ಕೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಮುಂದುವರಿದು, ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಹೆಬ್ಬೆರಳ ಗುರುತನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಹೊರತಾದ ಇನ್ನೊಂದು ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಅವರು ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

iii) ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಇದರಿಂದ ಇತರ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಇದು ಸೂಚಿಸಬೇಕು. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ, AFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್/ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕುಲ ಮಾಡಿಕೊಡುವಂತೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಫೀಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

iv) ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವರಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ, ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯದವರೆಗಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಆರಂಭದಿಂದ ಕೊನೆಯವರೆಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

v) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು ಕಚೇರಿಯ ಹೆಸರುಗಳು, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

vi) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಎಷ್ಟು ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕೆಂಬುದನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಅವಧ ಹಾಳೆ ಅಥವಾ ಅಂತಹುದೇ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸುವಂತೆ ಎಎಫ್ಎಲ್ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ.

vii) ಎಎಫ್ಎಲ್ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ನಿಜವಾದ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಂದರೆ ಹಣದ ವರ್ಗಾವಣೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಪರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು / ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಚೆಕ್ / ಸಾಧನವನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

viii) ಸಾಲವು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಎಎಫ್ಎಲ್ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

ix) ಒಂದು ವೇಳೆ ಎಎಫ್ಎಲ್ ಮುಂಗಡ ಇಎಂಐ(ಗಳನ್ನು) ತೆಗೆದುಕೊಂಡರೆ, ಅಂತಹ ಮುಂಗಡ ಇಎಂಐ(ಗಳನ್ನು) ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಿದ ನಂತರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ

i) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ / ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಮತ್ತು ದೃಢೀಕರಿಸಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಎಎಫ್ಎಲ್ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಜೊತೆಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

ii) ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಎಎಫ್ಎಲ್ ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

iii) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮಾಸಿಕ/ತ್ರೈಮಾಸಿಕ/ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ (ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ) ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಕ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಡುತ್ತದೆ.

iv) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎಎಫ್ಎಲ್ ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನೂ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

v) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಎಎಫ್ಎಲ್ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಸರ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಹಾನಿಕಾರಕ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವುದು ಕಂಡುಬಂದರೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ, ರಾಜ್ಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಕಾರ್ಮಿಕ ಕಾನೂನುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ;

ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ವೇತನ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಪಾವತಿಗೆ ಬೆಂಬಲ ನೀಡದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ ಹಣವನ್ನು ಬಾಲಕಾರ್ಮಿಕತನ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಕಾರ್ಮಿಕತನಕ್ಕೆ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಕಂಡುಕೊಂಡರೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

vi) ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಎಎಫ್ಎಲ್ ನೀಡಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಇತರ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು, ವಹಿವಾಟಿನ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಮತ್ತು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪಕ್ಷಗಳ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಎಫ್ಎಲ್ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

vii) ಎಲ್ಲ ಫೀಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು / ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು. ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಎಎಫ್ಎಲ್ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

viii) ಸಮಾನ ಕಂತು ಆಧಾರಿತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ[1] ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು:

- ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು ಮರುಪಾವತಿ ಕಂತು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ. ನಂತರ, ಮೇಲಿನ ಕಾರಣದಿಂದ ಮರುಪಾವತಿ ಕಂತು / ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವಾದರೆ, ಅದನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಕಂತು / ಅವಧಿ / ಇತರೆಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯ ನಡುವಿನ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಬಳಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ಕನಿಷ್ಠ ಪಕ್ಷ ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗಿನ ಮರುಪಡೆಯಲಾದ ಮೂಲ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ಅನ್ನು ಎಣಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು / ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಹೇಳಿಕೆಗಳು

[1] Personal Loans shall be as defined in the RBI circular No. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 on "XBRL Returns – Harmonization of Banking Statistics" dated January 04, 2018.

ಸರಳವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಇರಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ix) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಭದ್ರತಾ ರಚನೆ ದಾಖಲೆಗಳು/ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ರಚನೆ ದಾಖಲೆಗಳು/ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ / ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಗತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

4. ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

i) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದಾಗ, ಅದನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಬಾರದು. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಮಾಡಬಾರದು, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದರೆ, ಇದು ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಸಾಮಾನ್ಯ ಚಕ್ರಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅಡ್ಡಿಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ii) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಬಾರದು ಮತ್ತು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಮತ್ತು ಮನಃಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

[1] Personal Loans shall be as defined in the RBI circular No. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 on "XBRL Returns – Harmonization of Banking Statistics" dated January 04, 2018.

iii) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಾಗದಿರುವಿಕೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

iv) ವ್ಯವಹಾರೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಯಾಗದಿರುವಿಕೆಗೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇರಬಾರದು.

v) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಪ್ರಮುಖ ವಾಸ್ತವಾಂಶ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

vi) ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಾಗದಿರುವಿಕೆಯ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

5. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಬಟವಾಡೆ

i) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ಸಂಬಂಧ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

ii) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

6. [2]ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ಕುರಿತ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಸ್ವತ್ತಿನ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

iii) ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಲಗತ್ತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ AFL ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

iv) ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕು.

v) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತನ್ನ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

vi) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವಿಕೆಯ ಕಾಲಮಿತಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಜಾರಿ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

vii) ಏಕೈಕ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು - *ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಸಾಲಗಾರ/ಸಹ-ಸಾಲಗಾರ(ರು) ಮರಣ ಹೊಂದಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಲಿಖಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ, ವಿಲ್, ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಆದೇಶದಂತಹ ಬೆಂಬಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು/ದೃಢೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಗಳೊಂದಿಗೆ, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ*

[2] ಡಿಸೆಂಬರ್ 1, 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ(ಗಳಿಗೆ) ಮೂಲ ಶೀರ್ಷಿಕೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಕಾನೂನು ಮುಖ್ಯಸ್ಥರ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

viii) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಕಳೆದುಹೋದರೆ/ಹಾನಿಗೊಳಗಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲಿ/ದೃಢೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು RBI ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸಬೇಕು.

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಎಎಫ್ಎಲ್ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶಾಸನಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

7. ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ:

i) ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಕಾಲಿಕ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

ii) ಎಫ್ಎಲ್ ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಯು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

iii) ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರಬಹುದು ಮತ್ತು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ದಂಡವನ್ನು ಎಎಫ್ಎಲ್‌ನ ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣದ ಆಧಾರದ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಂತೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ವ್ಯವಹಾರೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥ(ರು) ಇದ್ದರೂ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ, ಕಂಪನಿಯು ಮುಂಗಡ ಮುಕ್ತಾಯ/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು.

iv) ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಎಎಫ್ಎಲ್ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಆಶ್ರಯಿಸಬೇಕು.

v) ಎಎಫ್ಎಲ್ ಅತಿಯಾದ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ: ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ತೋಳ್ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು, ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಒರಟು ವರ್ತನೆ ಇತ್ಯಾದಿ.

vi) ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ ಕರೆ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಸಮಯದ ಜೊತೆಗೆ, ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ

ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಎಎಫ್ಎಲ್ ತನ್ನ ಕೆವೈಸಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಕಾಲಮ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

vii) ಎಎಫ್ಎಲ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

8. ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒಪ್ಪದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ. "ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ" ಎಂಬ ಪದವು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಬ್ಯೂರೋ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ರಾಜ್ಯ, ಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
(i) ಎಎಫ್ಎಲ್ ಕಾನೂನಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದ್ದರೆ
(ii) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ
(iii) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಎಎಫ್ಎಲ್ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ
(iv) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಮೇರೆಗೆ

9. ವಿಪರೀತ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

i) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

ii) ಬಡ್ಡಿದರ, ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

iii) ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು.

iv) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು.

10. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು

ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಮೂಲವಾಗಿ ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಾಗ,

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

i) ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
ii) ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು ತಾವು ಯಾರ ಪರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿವೆಯೋ ಆ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಬೇಕು.
iii) ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಂತರ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು.
iv) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಮಂಜೂರು/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
v) ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಗಾ ಇರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
vi) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

11. ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣದ ಅಡಮಾನದ ಮೇಲೆ ಸಾಲವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು

ವೈಯಕ್ತಿಕರಿಗೆ ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲ ನೀಡುವಾಗ, ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು, ಅದರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳು ಸೇರಿವೆ:

i) RBI ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ KYC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಕ್ತ ತಪಾಸಣೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳು.
ii) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶೀಲನಾ ವಿಧಾನ.
iii) ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮಾಲೀಕತ್ವವನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸುವ ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು.
iv) ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರಿಂದ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ತಪಾಸಣೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಆಭರಣಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸೌಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಶಾಖೆಗಳಿಂದ ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಬಾರದು.
v) ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಮೆ ಮಾಡಬೇಕು.
vi) ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಹರಾಜು ವಿಧಾನ ಅನುಸರಿಸುವುದು. ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಸಂಘರ್ಷ ಇರಬಾರದು ಮತ್ತು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಹರಾಜಿನ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ, ಸಮೂಹ ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹ, ಸೂಕ್ತ ದೂರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.
vii) ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯ ಒಂದು ಪತ್ರಿಕೆ ಮತ್ತು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದಿನಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಹರಾಜನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು.
viii) ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಹರಾಜುದಾರರ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಹರಾಜು ನಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಹರಾಜಿನಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಬಾರದು. ಸ್ಥಳೀಯ

ಭಾಷೆಯ ಒಂದು ಪತ್ರಿಕೆ ಮತ್ತು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದಿನಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಹರಾಜನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. AFL ನಡೆಸಿದ ಹರಾಜಿನಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಬಾರದು.

ix) ಪ್ರತಿಜ್ಞೆ ಮಾಡಿದ ಚಿನ್ನವನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಹರಾಜುದಾರರ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಹರಾಜು ಮಾಡಬೇಕು.

x) ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಯ ಕರ್ತವ್ಯಗಳ ಪ್ರತ್ಯೇಕತೆ ಸೇರಿದಂತೆ ವಂಚನೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಹರಾಜು ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

xi) ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿನ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಬೇಕು. 2-3 ನಿಮಿಷಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಹೇಳುವಂತಹ ತಪ್ಪು ದಾರಿಗೆಳೆಯುವ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು AFL ನೀಡಬಾರದು.

12. ಹಣಕಾಸು ಪಡೆದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗೆ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿರಬೇಕು:

- ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನಾ ಅವಧಿ;
- ಸೂಚನಾ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ;
- ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿಗೂ ಮೊದಲು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ;
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ; ಮತ್ತು
- ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ.

13. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರ (ಜಿಆರ್ಎಂ)

AFL ಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯು ಯಾವಾಗಲೂ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಆದ್ಯತೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು AFL ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಆಡಳಿತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುವಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು AFL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ಮಂಡಳಿ' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ GRM ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರುವ ಶ್ರೀ ಜಿತೇಂದ್ರ ಚತುರ್ವೇದಿ ಅವರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ತನಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸಿ AFL ನ ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿಯ ಮುಂದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ

ವಿವರಗಳನ್ನು AFL ತನ್ನ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯು ಯಾವ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತದೆಯೋ ಆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವಿಭಾಗದ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ AFL ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು, ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು COO ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕಾಗಿ ವಿವರವಾದ SOP ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು.

AFL ನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬೇಕು.

14. ಸಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ:

ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸಿದ ವರದಿಯನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಬೇಕು.