



ಉಷಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಯುಎಫ್‌ಎಸ್‌ಎಲ್")

## ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

07.02.2026 ರಂದು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ

ನೋಂದಣಿ ಕಚೇರಿ: ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 73, ಮೊದಲ ಮಹಡಿ, ಪಟ್ಟರ್ಗಂಜ್ ಕೈಗಾರಿಕಾ ಪ್ರದೇಶ, ಪೂರ್ವ  
ದೆಹಲಿ, ದೆಹಲಿ- 110092

ಸಿಐಎನ್: L74899DL1995PLC068604

## ಸಾರಾಂಶ ನ ನೀತಿ

ನೀತಿ ಹೆಸರು	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಕೋಡ್
ಅನುಮೋದಕ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ವಿಮರ್ಶೆಯ ಆವರ್ತನ	ವಾರ್ಷಿಕ
ದಿನಾಂಕ ನ ಕೊನೆಯದು ವಿಮರ್ಶೆ	28.04.2025
ದಿನಾಂಕ ನ ಪ್ರಸ್ತುತ ವಿಮರ್ಶೆ	07.02.2026
ದಿನಾಂಕ ನ ಮುಂದೆ ವಿಮರ್ಶೆ	ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ
ಮಾಲೀಕ / ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ	ಅನುಸರಣೆ/ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ
ಅನುಬಂಧಗಳು	ಉತ್ತರ ಅಮೇರಿಕ

**ಸೂಚ್ಯಂಕ**

ಎಸ್. ಇಲ್ಲ.	ವಿವರಗಳು
1	ಅಧ್ಯಾಯ I- ಪರಿಚಯ
2	ಅಧ್ಯಾಯ II- ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ
3	ಅಧ್ಯಾಯ III- ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ
4	ಅಧ್ಯಾಯ IV- ಕಂಪನಿಯ ಕೀಲಿ ಕೈ ಬದ್ಧತೆಗಳು
5	ಅಧ್ಯಾಯ V- ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಆನ್ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಕೋಡ್ ಫಾರ್ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಎಸ್
	1. ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಫಾರ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ
	2. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಶರತ್ತುಗಳು
	3. ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು
	4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ
	5. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು
	6. ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿ ಸಮಸ್ಯೆ ಇರುವವರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು
	7. ಚಿನ್ನದ ಸಾಲಗಳ ಮೂಲ
	8. ಪ್ರೋಸ್ಟ್ ವಿತರಣಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು
	9. ಗೌಪ್ಯತೆ
	10. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು
	11. ಶುಲ್ಕಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ/ಸಂಗ್ರಹಣೆ
	12. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟರ ನಿಯೋಜನೆ
	13. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲಿನ ಮೇಲಾಧಾರ ಮತ್ತು ಅದರ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ
	14. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ
	15. NBFCS ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

## ಅಧ್ಯಾಯ I - ಪರಿಚಯ

ಉಷಾ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ" ಅಥವಾ "UFSL") ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ರೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ, ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಮುಖ್ಯವಲ್ಲದ NBFC ಆಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಘಟಕಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ("ಸಂಹಿತೆ ಅಥವಾ "FPC") ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. RBI ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಇದನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು-ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025, RBI/DOR/2025-26/362, DOR.MCS.REC.NO.281/01-01-039/2025-26 ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ 28, 2025 (ಮಾರ್ಪಡಿಸಿದಂತೆ, ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಿದಂತೆ) ಅಧ್ಯಾಯ III ರ ಪ್ರಕಾರ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

## ಅಧ್ಯಾಯ II- ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

### **ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ:**

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
2. ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಅವರು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಬುದ್ಧಿವಂತಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
3. ನ್ಯಾಯಯುತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು, ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು;
4. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
5. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
7. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು.
8. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನ ಕೊಡುಗೆಗಳಲ್ಲಿ ಏಕರೂಪವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪಡೆದವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ.

## ಅಧ್ಯಾಯ III - ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ

1. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಅದರ ಏಜೆಂಟರು/ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು/ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮಾರಾಟಗಾರರು/ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯು ದೇಶಾದ್ಯಂತ ಡಿಜಿಟಲ್ ಅಥವಾ ಇನ್ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಇತರ ಸಂವಹನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ

ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ (ಸಂದರ್ಭವು ಅನುಮತಿಸಿದಂತೆ, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು, ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗೆ ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಆದರೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡದ / ವಿತರಿಸದ ಗ್ರಾಹಕರು ಇದರಲ್ಲಿ ಸೇರಿರಬಹುದು).

### **ಅಧ್ಯಾಯ IV - ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು**

1. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಯಾವಾಗಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುತ್ತದೆ, ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಕೋರುವಾಗ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಬೇಕು.
3. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವಂತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
4. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಹಿಂದಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ:
  - ಅದರ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು,
  - ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು,
  - ಬಡ್ಡಿದರಗಳು/ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು,
  - ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ,
  - ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.
5. ಕಂಪನಿಯು ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
6. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:
  - (i) ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಿದ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್/ವೆಬ್ ಪ್ರಯಾಣದ ಮೂಲಕ
  - (ii) ದೂರವಾಣಿಗಳು ಅಥವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗಳ ಮೂಲಕ.
  - (iii) ಅದರ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ.
  - (iv) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು.
7. ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಪಡೆದ ನಂತರ, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅವರು ಪಡೆಯಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

8. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
9. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿ/ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (DSAಗಳು) / ನೇರ ಮಾರಾಟ ತಂಡಗಳು (DSTಗಳು) / ದೂರಸಂಪರ್ಕ ಕರೆ ಮಾಡುವವರಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
10. ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವಾಗಲೂ ಕಾಪಾಡುತ್ತದೆ.
11. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
12. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ( <https://www.ushafinancial.com> ) ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿ.

### **ಅಧ್ಯಾಯ V - G NBFC ಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯಾತ್ಮಕ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತು ಸೂಚನೆಗಳು**

#### **1. ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ**

- i. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ii. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- iii. ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ (ROI), ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ದ ಸೂಚಕ ಶ್ರೇಣಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ, ಪಡೆದ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ ( ಅಂದರೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಬೆಲೆಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಅಂಶಗಳು), ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಹಣಕಾಸಿನ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯ ಸೇರಿವೆ. ಇದರಿಂದ ಇತರ ಸಾಲದಾತರೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.
- iv. e- ಸೈನ್ ಮೂಲಕ) ಸೆರೆಹಿಡಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಅನುಮತಿಸಲಾದ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮ KYC ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಬಹುದು, ನವೀಕರಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- v. ನಿಯಂತ್ರಕೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ದುರುಪಯೋಗಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು .
- vi. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಮತ್ತು ಅವರ ಅಪೇಕ್ಷಿತ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು KYC ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ KYC ಅನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು

ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

- vii. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- viii. ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ, ಸರಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 2. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- i. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೇ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಆರಂಭಿಕ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ii. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಅರ್ಹತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿರುತ್ತದೆ **ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಗಳು**, ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಗೌರವದಿಂದ ಅದರಂತೆ. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಸಾಲ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಅರ್ಧವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಗಳು (KFS) ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಸೇರಿದಂತೆ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ, ವಿಧಾನ ಅರ್ಜಿ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇವಂಥ ರಚನೆ, ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಮತ್ತು **ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು** ಅದರ ದಾಖಲೆಗಳು.
- iv. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಯಾವುದೇ ಡಿಫಾಲ್ಟ್/ಪಾಲನೆ ಮಾಡದಿರುವಿಕೆಗೆ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಡಿಫಾಲ್ಟ್‌ಗಳಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಯ ಡಿಫಾಲ್ಟ್‌ಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹೈಲ್ಯೆಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ **ದೊಡ್ಡ ಫಾಂಟ್ ಗಾತ್ರದೊಂದಿಗೆ ದಪ್ಪವಾಗಿಸಿ** ಗೆ ಸಂವೇದನೆಗೊಳಿಸು ದಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಣಾಮಗಳು ವಿಳಂಬದಲ್ಲಿ ಡಿಫಾಲ್ಟ್‌ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಒಳಗೆ ಪಾವತಿ ನ ಆವರ್ತಕ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ದಿ ನಿಯಮಗಳು ದಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ. ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ ಸಾಲಗಾರರು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- v. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ

ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸ್ವೀಕಾರದ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು **ಕಂಪನಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, KFS ಅನ್ನು** ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದೂ ನ ಅದರ ಆವರಣಗಳು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ ದಾಖಲೆಗಳು, ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರಿಗೂ ಗ್ರಾಹಕ, ನಂತರದ ಗೆ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ.

### 3. ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- i. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಧಿಸುವ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ'ಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ **ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ . ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ** , ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅಲ್ಲದೆ, ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಇದು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.
- ii. ಪ್ರಮಾಣವು **ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು** ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದೆ, ನಿಯಮಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- iii. ಕಂಪನಿಯು ದಂಡದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು / ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- iv. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

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

- i. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವಿತರಣಾ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ.
- ii. ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಕೊಡು ಸೂಚನೆ, ಗೆ ದಿ ಗ್ರಾಹಕ ಒಳಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಎ ಭಾಷೆ ಹಾಗೆ ಅರ್ಥವಾಯಿತು ಮೂಲಕ ದಿ ಗ್ರಾಹಕ, ನವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ, ಪೂರ್ವ- ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಶುಲ್ಕ/ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಅದು **ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಒಳಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರ** ಮತ್ತು ಇತರೆಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದರೆ ಶುಲ್ಕಗಳು **ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ** ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ . ಇದರಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಿತಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ ದಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ.

### 5. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು:

ಸಾಲ ನೀಡಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು

ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

- (i) **ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು (DLAಗಳು)/LSPಗಳ** ಮೂಲಕ ಪಡೆಯಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳು UFSL ಅಥವಾ ಅದರ ಪಾಲುದಾರರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಇರಬೇಕು. UFSL ಒಡತನದ DLAಗಳು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಫೆಸಿಲಿಟೀಟರ್‌ಗಳಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ತಮ್ಮದೇ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಹಣವನ್ನು ವಿತರಿಸಲು ಅಥವಾ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.
- (ii) ಸಾಲ ವಿತರಣೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ - ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿತರಣೆಗಳು, ಸಹ-ಸಾಲ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಹಣದ ಹರಿವು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ವಿತರಣೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲವನ್ನು ಅಂತಿಮ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವಿತರಿಸಿದರೆ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಗೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ . ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಗದು ಹರಿವನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಪೂಲ್ ಖಾತೆಗಳ ಮೂಲಕ ಯಾವುದೇ ಪಾಸ್ ಇಲ್ಲದೆ ಮರುಪಾವತಿಗಳು ನೇರವಾಗಿ UFSL ನ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಹರಿಯುತ್ತವೆ.-
- (iii) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- (iv) ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಒಡತನದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು/ಡಿಎಲ್‌ಎಗಳು/ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- (v) ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (vi) ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಂತರ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (vii) ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- (viii) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮಾರ್ಗಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು UFSL ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (ix) ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ UFSL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ **ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆ (KFS) , ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು** ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ .
- (x) ಸಾಲಗಾರರು ಒಪ್ಪಿಗೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, DLA ಗಳು/LSP ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಫೋನ್ ಸಂಪರ್ಕಗಳು, ಫೈಲ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಸ್ಥಳ ಡೇಟಾವನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಭಾರತದಲ್ಲಿರುವ ಸರ್ವರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು UFSL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

## 6. ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿ ಸಮಸ್ಯೆ ಇರುವವರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

- i. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು.
- ii. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಶಾಖೆಗಳು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಮಾವೇಶಗಳಿಂದ ಖಾತರಿಪಡಿಸಲಾದ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ

ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

- iii. ಕಂಪನಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

## 7. ಚಿನ್ನದ ಸಾಲಗಳ ಮೂಲ

### 1. ನಿಯಮಗಳ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

- ಸಾಲದಾತನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (KFS) ಒದಗಿಸಬೇಕು:
  - ಅಡವಿಟ್ಟು ಚಿನ್ನದ ಮೇಲಾಧಾರದ ವಿವರಣೆ, ಶುದ್ಧತೆ ಮತ್ತು ನಿವ್ವಳ ತೂಕ.
  - ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಸಾಲ-ಮೌಲ್ಯ (LTV) ಅನುಪಾತವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗಿದೆ.
  - ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಏಪ್ರಿಲ್, ಶುಲ್ಕಗಳು (ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ಹರಾಜು, ಇತ್ಯಾದಿ), ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ನವೀಕರಣ/ಟಾಪ್-ಅಪ್ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಷರತ್ತುಗಳು.
- ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು. ಅನಕ್ಷರಸ್ಥ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸ್ವತಂತ್ರ ಸಾಕ್ಷಿಯ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಚಿನ್ನದ ಸಾಲದ ನೀತಿಯನ್ನು ಉಷಾ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 2. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ

- ಚಿನ್ನದ ಮೇಲಾಧಾರದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಸಮ್ಮುಖದಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ/ಇ-ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅದು ಶುದ್ಧತೆ, ಒಟ್ಟು ಮತ್ತು ನಿವ್ವಳ ತೂಕ, ಕಡಿತಗಳು (ಕಲ್ಲುಗಳು, ಜೋಡಣೆಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ), ಮೇಲಾಧಾರದ ಚಿತ್ರ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದಾತರು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು.

### 3. ಮೇಲಾಧಾರ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆ

- ಅಡವಿಟ್ಟು ಚಿನ್ನವನ್ನು ಸಾಲದಾತರ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಮಾನುಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕು, ಇದನ್ನು ನೌಕರರು ಮಾತ್ರ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಮೇಲಾಧಾರದ ಸಮಗ್ರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲನೆ/ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಬೇಕು.

### 4. ಮೇಲಾಧಾರ ಬಿಡುಗಡೆ

- ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ, ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ನಂತರ ಮೇಲಾಧಾರವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಸಾಲದಾತರಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000 ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 5. ಹರಾಜು ವಿಧಾನ

- ಹರಾಜನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರ/ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಬೇಕು.

- ಹರಾಜನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ (ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಮತ್ತು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ) ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು.
- ಮೀಸಲು ಬೆಲೆ ಪ್ರಸ್ತುತ ಮೌಲ್ಯದ 90% ಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಿರಬಾರದು (ಎರಡು ಹರಾಜು ವಿಫಲವಾದರೆ 85%).
- ಹರಾಜಿನಿಂದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಹಣವನ್ನು ಏಳು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು; ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಬಹುದು.
- ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಸಂಘರ್ಷವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಸಾಲದಾತರು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಪಕ್ಷಗಳು ಹರಾಜಿನಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಬಾರದು.

#### 6. ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ರಕ್ಷಣೆ

- ಮೇಲಾಧಾರ ಶುದ್ಧತೆ/ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ನಿಜವಾದ ಹಾನಿ, ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಸಾಲದಾತರು ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.
- ಚಿನ್ನದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಅಥವಾ ಅವಾಸ್ತವಿಕ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ನಿಷೇಧಿಸಲಾಗಿದೆ.

#### 7. ಹಕ್ಕು ಪಡೆಯದ ಮೇಲಾಧಾರ

- ಸಾಲ ಇತ್ಯರ್ಥವಾದ ಎರಡು ವರ್ಷಗಳ ನಂತರವೂ ಹಕ್ಕು ಪಡೆಯದ ಚಿನ್ನದ ಮೇಲಾಧಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಮಿತಿ/ಮಂಡಳಿಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಮುಂದಿನ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರು/ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ವಿಶೇಷ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆದರೆ, ಸಾಲದಾತನು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರಲಿ ಅಥವಾ ಚಿನ್ನದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಯಾವುದೇ ಸಹ-ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರಲಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಚಿನ್ನ ಮತ್ತು ಬೆಳ್ಳಿ ಮೇಲಾಧಾರದ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಮೇಲಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

#### 8. ಪೋಸ್ಟ್ ವಿತರಣೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು

- ಯಾವುದೇ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರ ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ/ ವೇಗಗೊಳಿಸಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಹುಡುಕುವುದು ಹೆಚ್ಚುವರಿಭದ್ರತೆಗಳು, ಹಾಗಿಲ್ಲ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ನೀಡಿದ ನಂತರ ಸೂಚನೆ ದಿ ಗ್ರಾಹಕ ಒಳಗೆ ಸ್ವರವ್ಯಂಜನ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ.
- ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳು/ಮೇಲಾಧಾರಗಳನ್ನು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ . ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವಜಾಗೊಳಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದೇ ರೀತಿ ಕಂಪನಿ ಆಗಿದೆ ಅರ್ಹತೆ ಇದೆ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಭದ್ರತೆಗಳು ವರೆಗೆ ದಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕು ಆಗಿದೆ ಇತ್ಯರ್ಥ/ಪಾವತಿಸಿದ.

#### 9. ಗೌಪ್ಯತೆ

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಯಾವುದೇ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಹಿವಾಟು ವಿವರಗಳನ್ನು ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

1. ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನು, ನಿಯಂತ್ರಣ, ನಿರ್ದೇಶನ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸರ್ಕಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
2. ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುವ ಕರ್ತವ್ಯದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದಾತರ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು, ವೃತ್ತಿಪರ ಸಲಹೆಗಾರರು, ಏಜೆಂಟರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೋರುತ್ತಾರೆ.
3. ಸಾಲದಾತನು ಯಾವುದೇ ನಿಯೋಜನೆ, ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಈ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
4. ಸಾಲಗಾರನು ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಬ್ಯೂರೋದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆದಿದ್ದರೆ, ಆ ಮಾಹಿತಿಯು ಅವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

## 10. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- i. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ದಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ನ ದಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ (ಹೊರತು ಹೊಸದು ಮಾಹಿತಿ, ಅಲ್ಲ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಸಾಲಗಾರ,ಬಂದಿದೆ ಗೆ ಸೂಚನೆ ನ ಕಂಪನಿ).
- ii. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ವಿನಂತಿ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಂದರೆ NBFC ಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- iii. ದಿ ಕಂಪನಿ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಬೇಕು ದಿ ಕೋಡ್ ಹಾಗೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ:
  - o ಒದಗಿಸಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸದು ಗ್ರಾಹಕರು ಎ ನಕಲಿಸಿ ನ ಇದು ಕೋಡ್, ಯಾವಾಗ ಬೇಕಾದರೂ ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ;
  - o ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿ ಈ ಕೋಡ್ ಮೇಲೆ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನ ಕಂಪನಿ; ಮತ್ತು
  - o ಆವರ್ತಕ ತರಬೇತಿಗಳು ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಗ್ರಾಹಕ ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಬಗ್ಗೆ ದಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಹಾಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ಈ ಕೋಡ್.
- iv. ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಇದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಕೋಡ್ ಆಧಾರ ಅದರ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು.
- v. ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರ ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವರದಿಗಳು (ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ,ವಯಸ್ಸಾಗುವಿಕೆ ನ ದೂರುಗಳು, ಅನುಸರಣೆ ಗೆ ಟಿಎಟಿಗಳು, ಬೇರು ಕಾರಣ ವಿವರಗಳು ನ ದಿ ದೂರುಗಳು ಒಳಗೆ ಯಾವುದು ಸೇವೆ ಕೊರತೆಗಳುಇವೆ ಕಂಡುಬಂದಿದೆ) ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ಮಂಡಳಿ ನ ನಿರ್ದೇಶಕರು / ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿ ನಲ್ಲಿ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳು.

## 11. ಚೇತರಿಕೆ/ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಆಫ್ ಕೆಲಸಗಳು:

- i. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂತು ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ, ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು

ಅವರ್ತನ ಸೇರಿದಂತೆ KFS ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇತರ ಸೌಲಭ್ಯ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಮರುಪಾವತಿ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಜೊತೆಗೆ ದಿ ಕಾನೂನುಗಳು ನ ದಿ ಭೂಮಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆ ಫಾರ್ ಚೇತರಿಕೆ ನ ಸಾಲ ಬಾಕಿಗಳು. ದಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ತಿನ್ನುವೆ ಒಳಗೊಳ್ಳುಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ, SMS ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ, ಅಧಿಸೂಚನೆ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ WhatsApp ಅಥವಾ SMS ಮೂಲಕ ಸೂಚನೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಾಲದಾತರು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅದರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುತ್ತಾರೆ, ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ. ಭದ್ರತೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ.

- ii. ವಾಹನಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದರೆ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ: ಭದ್ರತಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ **ಆಸ್ತಿ/ಆಸ್ತಿ ಮೇಲಾಧಾರವನ್ನು ಮರು** ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು . ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಈ ನಿಯಮಗಳು ಇವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತವೆ: (ಎ) ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ; (ಬಿ) ಸೂಚನೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು; (ಸಿ) ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ (ಡಿ) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬಹುದಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ; (ಇ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ; ಮತ್ತು (ಎಫ್) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ವಿಧಾನ.
- iii. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:
  - a. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
  - b. ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 0900 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7:00 ರವರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.
  - c. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅವರ ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅವರ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ವ್ಯವಹಾರ / ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - d. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ದುಃಖ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಪತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು/ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - e. ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ಹಂತದಲ್ಲಿಯೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
  - f. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಅದರ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಸ್ವತ್ತುಗಳು/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವುದಿಲ್ಲ.
  - g. ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.
  - h. ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
  - i. ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

## 12. ಚೇತರಿಕೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ

### a. ಚೇತರಿಕೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು

- ಮರುಪಾವತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಸಾಲದ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು NBFC ನೇಮಿಸಿದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು. ಅವರು NBFC ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ನಡವಳಿಕೆಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು/ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಮೊತ್ತಗಳ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅಂತಹ ಮರುಪಾವತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯ, ಘನತೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ರಕ್ಷಣೆಯ ತತ್ವಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಖ್ಯಾತಿಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡುವ ಯಾವುದೇ ಕ್ರಮದಿಂದ ದೂರವಿರುತ್ತದೆ.
- ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವಾಗಲೂ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.

### b. ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ

- ಕಂಪನಿಯು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸುವಾಗ ಸರಿಯಾದ ಜಾಗರೂಕತೆಯನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಗೌರವಾನ್ವಿತ, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಮತ್ತು ಬಲವಂತವಿಲ್ಲದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಅನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿದ್ದರೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನಗಳ ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ SMS ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
- ಸೂಕ್ತ ಸೂಚನೆ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್, ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ, ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ (ಅನ್ವಯಿಸುವಂತೆ) ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು:  
( i ) ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಸ್ಥೆ ನೀಡಿದ ಮಾನ್ಯ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ;  
(iii) ಕಂಪನಿ ನೀಡಿದ ಅಧಿಕಾರ/ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರ; ಮತ್ತು (iii) ವಸೂಲಾತಿ/ನಿಯೋಜನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸೂಚನೆ/ಸೂಚನೆಯ ಪ್ರತಿ.
- ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೊಸದಾಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಹೊಸ ಅಧಿಕಾರ ಮತ್ತು ಗುರುತಿನ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

### c. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

- ಮರುಪಾವತಿ ಸೂಚನೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವು NBFC/ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಏಜೆಂಟ್ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಎರಡರ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರ ಅರಿವು ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಗಾಗಿ NBFC/ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ನವೀಕರಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ.

d. **ನಡವಳಿಕೆ ಮಾನದಂಡಗಳು**

- ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಸಾಮಾನ್ಯತೆಗೆ ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ, ಅವರು ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸಬಾರದು, ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು, ತೀರ್ಪುಗಾರರು ಅಥವಾ ಸ್ನೇಹಿತರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆ ತರಬಾರದು, ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳು/ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸುಳ್ಳು ಅಥವಾ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯವನ್ನು ಮಾಡಬಾರದು.
- ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 09:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 07:00 ರವರೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
- ಎಲ್ಲಾ ಚೇತರಿಕೆ ಪ್ರಯತ್ನಗಳು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಘನತೆಯಿಂದ ಕೂಡಿರಬೇಕು.

e. **ಸಾಲಗಾರರ ಹಕ್ಕುಗಳು**

- ಯಾವುದೇ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ನಿಂದ ಸಾಲಗಾರರು ದುಷ್ಕೃತ್ಯ ಎಸಗಿದರೆ, ಅವರು ಕಂಪನಿ/ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಸಾಲಗಾರರ ಗೌಪ್ಯತೆ, ಘನತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

13. **ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲಿನ ಮೇಲಾಧಾರ ಮತ್ತು ಅದರ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ**

a. **ದಾಖಲೆಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಬಿಡುಗಡೆ**

- ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಾಲಗಾರನ ಆದ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾನೆ.

b. **ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ**

- **ಡಿಸೆಂಬರ್ 1, 2023** ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು

c. **ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ**

- ಏಕೈಕ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಗಾಗಿ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕ ನೀತಿಗಳೊಂದಿಗೆ NBFC ಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

d. **ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ**

- ಕಂಪನಿಯು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದಲೇ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬವಾದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000 ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

e. **ದಾಖಲೆಗಳ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ**

- ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸಹ ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು, ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ 30 ದಿನಗಳ ಗ್ರೇಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, 60 ದಿನಗಳ ನಂತರ ದಂಡ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ).

f. **ಸಾಲಗಾರರ ಹಕ್ಕುಗಳು**

ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ.

ಆದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸಹ-ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರಲಿ, ಸಾಲ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಕುರಿತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಮೇಲಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

**14. ದೂರು ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:**

ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. **ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು** ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. RBI ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು/ಕಂಪನಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಮೂರು (3) ಹಂತದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ, ವಿವರವಾಗಿ ಕೆಳಗೆ:

**1. ಹಂತ 1:**

- i. ಯಾವುದೇ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ/ದೂರುಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥ ತಂಡ/ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಇಲಾಖೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

**ಇಮೇಲ್:** info@ushafinancial.com / usha.nbfc@gmail.com/legal@cashsuvidha.com

**ಸ್ಥಿರ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ:** 0120-4320775 **ವೆಬ್‌ಸೈಟ್:** [www.ushafinancial.com](http://www.ushafinancial.com)

**ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳಿಗೆ ಲಿಖಿತ ವಿನಂತಿ:**

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಇಲಾಖೆ

ಉಷಾ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

**ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ:** ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 73, ಮೊದಲ ಮಹಡಿ, ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ

ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಪೂರ್ವ ದೆಹಲಿ, ದೆಹಲಿ -110092

**ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿ** : 3ನೇ ಮಹಡಿ ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 40, ವೇವ್ ಸಿನಿಮಾ ಹತ್ತಿರ,  
ಕೌಶಂಬಿ, ಗಾಜಿಯಾಬಾದ್, ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ-201010

- ii. ಅಂತಹ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ, ಅದು 14 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- iii. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಒಂದು ದೂರಿಗೆ ವ್ಯಾಪಕ ತನಿಖೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅಪರಾಧಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಬೆಂಬಲ, ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಅಥವಾ ಮೊಕದ್ದಮೆ (ಸ್ಥಳೀಯ ಪೊಲೀಸ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ) ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು TAT 14 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- iv. ಗ್ರಾಹಕ ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥ ತಂಡ/ಗಳು ಮೇಲಿನಂತೆ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಹಂತ 2 ಕ್ಕೆ ಏರಿಸಬೇಕು.

## 2. ಮಟ್ಟ 2

- i. ಇದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿನ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ಸಂಬಂಧಿತ ಚಾನಲ್/ಮಟ್ಟದಿಂದ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಾರದಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (GRO) ಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು, ಅವರ ವಿವರಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

**ರಿತಿಯ ಗಮನ:** MR. ಪ್ರಣಯ್ ಧೋಂಡಿಯಾಲ್

**ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (GRO)**

**ಉಷಾ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್**

**ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ** : ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 73, ಮೊದಲ ಮಹಡಿ, ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ

ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಪೂರ್ವ ದೆಹಲಿ, ದೆಹಲಿ -110092

**ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿ** : 3ನೇ ಮಹಡಿ ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 40, ವೇವ್ ಸಿನಿಮಾ ಹತ್ತಿರ,

ಕೌಶಂಬಿ, ಗಾಜಿಯಾಬಾದ್, ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ-201010

**ಇಮೇಲ್** : grievance@ushafinancial.com

**ದೂರವಾಣಿ** : 0120-4320775 / + 91-8595669764

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಅದರ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ತನ್ನ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

## 3. ಮಟ್ಟ 3:

- i. 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಹಂತ 2 ರಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅತ್ಯಪ್ರರಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು CMS ಪೋರ್ಟಲ್ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್/ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಅ	ಕಣಗಳು	ಲಿಂಕ್ ಮೇಲೆ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ
---	-------	------------------------

ಬಿ.ಒ.ಒ.		
A.	ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ನ ಕಂಪನಿ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ ಯೋಜನೆ	<a href="https://www.ushafinancial.com/policies.html">https://www.ushafinancial.com/policies.html</a>
B.	ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಗೆ ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ	<a href="https://www.ushafinancial.com/policies.html">https://www.ushafinancial.com/policies.html</a>
C.	ಯುಎಫ್‌ಎಸ್‌ಎಲ್/ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ	<a href="https://www.ushafinancial.com/contact.html">https://www.ushafinancial.com/contact.html</a>
D.	CMS ಪೋರ್ಟಲ್	<a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a> , ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 14440

- ii. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ಬಾಧಿತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತೀರ್ಪು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು -

**ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು**  
**ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (CEPD)**  
**ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್**  
 6 ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ,  
 ನವದೆಹಲಿ -110001  
 ಇಮೇಲ್: [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in)  
 ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 14448

ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿದೆ ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಮನವರಿಕೆಯಾದಲ್ಲಿ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

## 15. NBFCs ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- i. ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ii. ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು "ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿ" ಎಂಬ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <https://www.ushafinancial.com> ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗಿದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ

ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- iii. ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.