ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮೇಲಿನ ನೀತಿ

ಆವೃತ್ತಿ- 1.8

7 ಆಗಸ್ಟ್ 2018 ರಂದು ನಡೆದ ಬೋರ್ಡ್ ಮೀಟಿಂಗ್ನಲ್ಲಿ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ.(24ನೇ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2023 ರಂದು ನಡೆದ ಬೋರ್ಡಿನ ರಿಸ್ಕ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್ಮೆಂಟ್ ಕಮಿಟಿಯಲ್ಲಿ ಕೊನೆಯದಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.)

ಮುನ್ನುಡಿ/ಪರಿಚಯ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ತನ್ನ ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ. RBI/2006-07/138 DNBS.(PD)/CC ಸಂ. 80/03.10.042/2005- ದಿನಾಂಕ 28 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2006 ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ. RBI/2011-12/470 DNBS.PD/CC.No. 266/03.10.01/2011-12, ದಿನಾಂಕ ಮಾರ್ಚ್ 26, 2012 ಮತ್ತು ಮಾಸ್ಟರ್ ಸರ್ಕ್ಯುಲರ್ DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 ದಿನಾಂಕ ಜುಲೈ 1, 2014 ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ನೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಂಪನಿಗಳ (NBFCs) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. TVS ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "TVSCS" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯಿದೆ 1956 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಘಟಿತವಾದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೀಮಿತ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಠೇವಣಿ-ಅಲ್ಲದ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ನೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ

(I) ಸಾಲಗಳು ಹಾಗೂ ಅದರ ಸಂಸ್ಕರಣೆಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು

(a) ಸಾಲಪಡೆಯುವವರ ಜೊತೆಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಪಡೆಯುವವನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರ ತಕ್ಕದ್ದು

(b) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲ ಪಡೆಯುವವನ ಹಿತಾಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಾಧಿಸುವ ಅವಶ್ಯ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು ಹಾಗೂ ಆ ಮೂಲಕ NBFCs ಯು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಥವತ್ತಾದ ತುಲನೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ತೀರ್ಮಾನವನ್ನು ತಳೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಯಾವೆಲ್ಲಾ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕೆಂಬ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲ್ಪಡಬೇಕು.

(c) ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಎಷ್ಟು ಸಮಯದ ಒಳಗೆ ವಿಲೇಗೊಳಿಸಲ್ಪಡಬೇಕೆಂಬ ಸಮಯದ ಪರಿಮಿತಿಯನ್ನು ಸಹಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಸಮಂಜಸ ಸಮಯದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ಒಂದು ವೇಳೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು/ದಾಖಲಾತಿಗಳು ಅವಶ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಆ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೂಡಲೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

(II) ಸಾಲದ ಬೆಲೆಕಟ್ಟುವಿಕೆ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆ/ಷರತ್ತುಗಳು:

(a) ಸಾಲಗಾರರು ನೀಡಿದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸಮರ್ಪಕವಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಆಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲದ ನೀತಿ ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.

(b) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅವನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮತ್ತು ಅದರ ಜೊತೆಗೆ ನಿಬಂಧನೆ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಉಪಯೋಗದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಆ ಷರತ್ತು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ದಾಖಲೆಯಿರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲವು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ ಆ ಬಗ್ಗೆ ಸಹಾ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು. ತಡವಾದ ಸಾಲದ ಪಾವತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡನೆ ಬಡ್ಡಿಯ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ದಪ್ಪಗಿನ ಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸ ತಕ್ಕದ್ದು.

(c) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಪ್ರಾಶಸ್ತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಹಾಗೂ ಅದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಡಕಗಳ ಒಂದೊಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು

(III) ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡಾರ್ಹ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಆಗಸ್ಟ್ 18, 2023 ದಿನಾಂಕದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸ - ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿನ ದಂಡಾರ್ಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲಿನ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಜನವರಿ 01, 2024 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

(a) ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ ಅದನ್ನು 'ದಂಡಾರ್ಹ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುವ 'ದಂಡಾರ್ಹ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(b) ದಂಡಾರ್ಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣವಿರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಚಕ್ರಬಡ್ಡಿಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

(c) ದಂಡಾರ್ಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(d) 'ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡಾರ್ಹ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡಾರ್ಹ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(e) ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುವಾಗ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡಾರ್ಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(f) ದಂಡಾರ್ಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(g) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ದಂಡಾರ್ಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ.

(IV) ಸಾಲಗಳ ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ವಿತರಣೆ

(a) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ವಿತರಣೆಯಾಗಿದೆಯೆಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ವಿತರಣ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿಯ ದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

(b) ಬಡ್ಡಿಯದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಉಂಟಾದ ಬದಲಾವಣೆಯು ಉತ್ತರಾನ್ವಯವಾಗಿ ಮಾತ್ರವೇ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುತ್ತದೆಯೆಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಬಗ್ಗೆ ಒಂದು ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರಬೇಕು.

(c) ಕರಾರಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ/ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಕರಾರಿಗೆ ಸಂಗತವಾಗಿರಬೇಕು.

(d) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ತರುವಾಯ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಇರಬಹುದಾದ ಧಾವೆಯ ಬಾಬ್ತು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಿಡುವಳಿ ಹಕ್ಕಿಗೊಳಪಟ್ಟು ಬಾಕಿಯಿದ್ದ ಎಲ್ಲಾ ಮೊಬಲಗನ್ನು ಗಳಿಸಿದ ತರುವಾಯ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆಗೊಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಆಯಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ನ ಇತ್ಯರ್ಥ/ಪಾವತಿಯ ತನಕ ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(V) ಸಾಮಾನ್ಯ

(a) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿಷಯಗಳ ಬಿಟ್ಟು (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಮೊದಲು ತಿಳಿಯಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಹೊರತು) ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ದೂರವಿರತಕ್ಕದ್ದು.

(b) ಸಾಲದ ಹಣದ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ, ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ ಆ ಕೋರಿಕೆಯ ಸ್ವೀಕಾರಗೊಂಡ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಕರಾರುಬದ್ಧ ನಿಬಂಧನೆಗನುಗುಣವಾಗಿ ನಡೆಯತಕ್ಕದ್ದು.

(c) ಸಾಲದ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ, ವರ್ಷಗಳಿಂದ ಅದು ಹೊಂದಿರುವ ನೀತಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಪ್ಪು ಸಮಯದಲ್ಲಿ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 08:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 07:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ) ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ಕೊಡುವುದು, ಸಾಲದ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ದೇಹಬಲವನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಅನಗತ್ಯ ಪೀಡನೆಯ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಕೂಡದು. ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬಂಧಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿಯನ್ನು (ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆ ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ ವರ್ತಿಸದಿರುವುದನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರನ ಜೊತೆಗಿನ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲದ ಕರಾರು ದಿನಾಂಕ 24 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2009 ರ RBI ಸರ್ಕ್ಯುಲರ್ ನಂಬರ್.RBI/2008-09/454 DNBS (PD)/CC No. 139/03.10.001/2008-09 ಕ್ಕೆ ಮರುಅಧಿಕರಣದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(d) RBI ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ (DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಾಲಗಳ ಬೆಲೆಯ ಕುರಿತು 'ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್' ಅನ್ನು ಕಡಿಮೆ-ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳ (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಿದ ಇತರ ಸಾಲಗಳಿಗೆ (ಅಂದರೆ, ಮೇಲಾಧಾರ ಸಾಲಗಳು) ಸಹ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(VI) ದೂರುಗಳು

ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು, ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದಾಗಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ದೂರುಗಳು ಹತ್ತಿರದ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಲೇಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರಚಿಸಿರುತ್ತದೆ.

ಔಟ್ ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ದಿನಾಂಕ 9 ನವೆಂಬರ್ 2017 ರ ಸರ್ಕುಲರ್ ಮೂಲಕ ಹೊರಡಿಸಲಾಗಿರುವ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿರಿಸಿ, ಈ ದೂರುಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಔಟ್ ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕುರಿತಾಗಿಯೂ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಆಡಳಿತದ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಪಾಲನೆಯ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಯ ಕುರಿತಾದ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪುನರವಲೋಕನ ನಡೆಯುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪುನರವಲೋಕನದ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ವಿರಾಮಗಳಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ

ಶ್ರೀ ಚರಣ್ ದೀಪ್ ಸಿಂಗ್ ಚೌಲ ಅವರು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮತ್ತು ದಿನಾಂಕ 02-09-2022 ರಲ್ಲಿ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಕೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರೀವೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸ್ಸಲ್ ಆಫೀಸರ್ (GRO) ಆಗಿ ನಿಯುಕ್ತರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ, ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗೆ ಕೊಡಲಾಗಿದೆ.

ಮೊಬೈಲ್ :91 7305963580

ಎ-ಮೈಲ್ ವಿಳಾಸ :gro@tvscredit.com

ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರು/ವಿವಾದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿಯು ಯಾರ ಪರಿಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಬರುವುದೋ ಆ ಪರಿಮಿತಿಯೊಳಗಿರುವ Regional Office of the Department of Non-Banking Supervision (DNBS), reserve Bank of India, Fort Glacis, Rajaji Salai, Chennai 600 001, Tamil Nadu Tel: 044 25393406 ಇದರ ಆಫೀಸರ್ ಇನ್ ಚಾರ್ಜ್ ಇವರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, "ದೂರುಗಳ" ಮೇಲಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳು/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(VII) ವೆಬ್ ಸೈಟಿನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಟೇಕ್ ಹೋಲ್ಡರ್ ಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟಿನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು

(VIII) ಹೊರಿಸಲಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಲಾಗುವ ಅನುಮೋದಿತ ಧೋರಣೆಯನ್ವಯ ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವ ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ಬೋರ್ಡ್ ನಿಂದ ಅಳವಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಸೈಟಿನಲ್ಲಿ ಅದು ಲಭ್ಯವಿರತಕ್ಕದ್ದು. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣದ ಪ್ರಸ್ತಾಪ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವಿಧದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಹೊರಿಸಲಾಗುವ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳ ಸಕಾರಣ ಆಧಾರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಕೂಡಲೇ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಆ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ಹೊರಿಸಲಾಗುವ ಯತಾರ್ಥ ಬಡ್ಡಿಯ ದರದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಹೊಂದುತ್ತಾನೆ.

(IX) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಬೆಂಬಲವಿತ್ತ ವಾಹನಗಳ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಜತೆಗಿನ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಬ್ಯುಲ್ಟ್ ಇನ್ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ ಕಲಮನ್ನು ಸೇರ್ಪಡೆಗೊಳಿಸಿದ್ದು ಅದು ನ್ಯಾಯಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸತಕ್ಕುದಾಗಿದೆ. ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಚಾರದ ಕುರಿತಾಗಿ ಸಹಾ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

(a) ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡಿಸುವ ಮೊದಲು ಕೊಡಬೇಕಾದ ನೋಟೀಸಿನ ಅವಧಿ

(b) ಈ ನೋಟೀಸಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು

(c) ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಗೊಳಿಸುವ ಕ್ರಮ

(d) ಸ್ವತ್ತಿನ ಮಾರಾಟ/ ಹರಾಜುಗೆ ಮುನ್ನ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಬಾಕಿಯ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಕೊಡಬೇಕಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಕುರಿತಾದ ಉಪಬಂಧಗಳು

(e) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು

(f) ಸ್ವತ್ತಿನ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ವಿಧಾನಗಳು. ಅಂತಹ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ದೊರಕುವಂತಿರಬೇಕು.

(X) ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಫ್ಲಾಟ್ ಫೋರ್ಮ್ ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ

ಉತ್ಪಾದಕ/ವ್ಯವಹಾರ ತಂಡವು ಸಾಲನೀಡಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಯನ್ನು ವಸೂಲು ಮಾಡಲು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಫ್ಲಾಟ್ ಫೋರ್ಮ್ ಗಳನ್ನು ಅದರ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಿದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(a) ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು TVSCS ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಪಡಿಸಬೇಕು.

(b) ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ನಿಯುಕ್ತರಾದ ಅಂತಹ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳಿಗೆ TVSCS ಹೆಸರನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುವುದು, ಅದರ ಪರವಾಗಿ ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.

(c) ಮಂಜೂರಾತಿಯ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ರಚನೆಯ ಮುನ್ನ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ TVSCS ನ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್ ನಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಜಾರಿಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(d) ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ವೇಳೆ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಅದರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿರುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದಾಖಲಾತಿಗಳ ಪ್ರತಿಗಳ ಸಮೇತ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೂ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

(e) ಉತ್ಪಾದಕ/ವ್ಯವಹಾರ ತಂಡಗಳು ತಮ್ಮಿಂದ ನಿಯೋಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಫ್ಲಾಟ್ ಫೋರ್ಮ್ ಮೇಲಿನ ತಮ್ಮ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಹಾಗೂ ಉಸ್ತುವಾರಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(f) ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗೆಗಿನ ಅರಿವನ್ನು ಉಂಟು ಮಾಡುವ ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು.

(g) ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್/ಲುಕ್ ಅಪ್ ಅವಧಿ : ಗ್ರಾಹಕರಿಗ ಈ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಮೂಲಧನ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಪ್ರೊಪೋರ್ಶನೇಟ್ ಪರ್ಸೆಂಟೇಜ್ ರೇಟ್ (APR)ನ್ನು ಯಾವುದೇ ದಂಡವಿಲ್ಲದೇ ಪಾವತಿಸಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೋನ್ ನಿಂದ ಹೊರ ನಡೆಯಲು ಸ್ಪಷ್ಟ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಕೊಡತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಕುರಿತಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ದಿನಗಳ ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್/ಲುಕ್ ಅಪ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಕೊಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಮೇಲಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಉತ್ಪಾದಕ/ವ್ಯವಹಾರ ತಂಡಗಳು ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಖಚಿತ ಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(XI) ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲಗಳು

ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು;

(a) FPC ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ FPC ಅನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

(b) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ರೂಪದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಇರುವುದನ್ನು ಕಾನೂನು ತಂಡವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(c) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

i. ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ
ii. ಬೆಲೆಯ ಮೇಲೆ ಸರಳೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್
iii. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ಇತರ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು
iv. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಬಿಡುಗಡೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ಮರುಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು
v. ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು
vi. ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಯು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಇರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಶುಲ್ಕ ರಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
vii. ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವ ಎಲ್ಲವೂ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ತಂಡವು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

(d) ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಕಾಲಿಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಮೂಲಕ ಘೋಷಿಸುತ್ತದೆ. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಾನೂನು ತಂಡವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(e) ಸಂಗ್ರಹಣೆ/ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು/ಬೆಂಬಲಿಸಲು, ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿರಲು ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಸರೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

(f) ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ / ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ/ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ

ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಬಾರಿ ಸತತವಾಗಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(g) ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು/ಅಪಾಯ ನಿಯಂತ್ರಣ ಘಟಕ (RCU) ತಂಡವು ಅವರು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಪೂರ್ವಾಪರಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದು ಪೊಲೀಸ್ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಂಗ್ರಹಣೆ/RCU ತಂಡವು

ಒಪ್ಪಂದಗಳ ನವೀಕರಣದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಹಿನ್ನೆಲೆಯ ಮರು-ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(h) ಸಂಗ್ರಹ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾ IV (c) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ/ಕರೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯವನ್ನು 09:00 am ನಿಂದ 6:00 pm ವರೆಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

(i) ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಾನೂನು ತಂಡವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(j) ಸಮರ್ಪಕ ಸೂಚನೆ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ವಸೂಲಾತಿ ತಂಡವು ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವಾಗ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(k) ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಏಜೆನ್ಸಿಯಿಂದ ತನಗೆ ನೀಡಿದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೀಡಿದ ನೋಟೀಸ್ ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒಯ್ಯಬೇಕು. ಸೂಚನೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವು ಇತರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(l) ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದರೆ,

i. ಸಂಗ್ರಹಣಾ ತಂಡವು ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ,

ii. ಹೊಸ ಏಜೆಂಟ್ ತನ್ನ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಒಯ್ಯಬೇಕು.

ಸೂಚನೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವು ಇತರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(m) ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ನವೀಕೃತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾಗಿ ಹೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸಂಗ್ರಹ ತಂಡವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(XII) ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮೇಲಾಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು

ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಚಿನ್ನದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ನೀಡಲು ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಹರಾಜು ನೀತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;

(a) RBI ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ KYC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳು.

(b) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ವಿಧಾನ.

(c) ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣದ ಮಾಲೀಕತ್ವವನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು.

(d) ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ನಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧಕರಿಂದ ಆವರ್ತಕ ತಪಾಸಣೆ. ಆಭರಣಗಳ ಶೇಖರಣೆಗಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರದ ಶಾಖೆಗಳಿಂದ ಚಿನ್ನದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

(e) ಮೇಲಾಧಾರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಮೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

(f) ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುವುದರೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ. ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂಘರ್ಷ ಇರಬಾರದು ಮತ್ತು ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಹರಾಜಿನ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(g) ಹರಾಜನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಒಂದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದಿನಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ.

(h) TVSCS ಹರಾಜಿನಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಬಾರದು.

(i) ಅಡವಿಟ್ಟ ಚಿನ್ನವನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಹರಾಜುದಾರರ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಹರಾಜು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

(j) ಕ್ರೋಢೀಕರಣ, ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಯ ಕರ್ತವ್ಯಗಳ ಪ್ರತ್ಯೇಕತೆ ಸೇರಿದಂತೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸಹ ಸಾಲ/ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು.

(XIII) ನೀತಿಯ ಅವಲೋಕನ

ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿಯು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ (ಆದರೆ ಕನಿಷ್ಠಪಕ್ಷ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ) ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿಯು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ.

****