ಪೂನಾವಾಲ ಫಿನ್‌ಕಾರ್ಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ದಿನಾಂಕ: 25.04.2025

ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ: 25.04.2025

ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 12.0

ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು: ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ

ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರು: ವ್ಯವಹಾರ ವಿಭಾಗ, ಅನುಸರಣೆ ಕಾರ್ಯ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗ

PFL ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪೂನಾವಾಲ ಫಿನ್‌ಕಾರ್ಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (“PFL/ಕಂಪನಿ”) ತಾನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲು.

ಈ ದಾಖಲೆಯು ಗೌಪ್ಯ ಸ್ವರೂಪದ್ದಾಗಿದ್ದು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಮೀರಿ ಇದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾದ ಇತ್ತೀಚಿನ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಓದಬೇಕು.

ವಿಷಯ

1. ಪೀಠಿಕೆ 3
2. ಉದ್ದೇಶ 3
3. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ....3
4. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಹಾಗೂ ಮುಂಗಡಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆ...4
5. ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು....4
6. ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ 5
7. ಭದ್ರತೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ 5
8. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀತಿ - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ....5
9. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ. 6
10. ಸಾಮಾನ್ಯ ಷರತ್ತುಗಳು 6
11. ಭದ್ರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ 6
12. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ 8
13. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ 8
14. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021....9
15. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಲಾದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ 10
16. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣ 10
18. ವಿಮರ್ಶೆ 11
19. ನಿಯಂತ್ರಣ ಬದಲಾಯಿಸಿ 11

1. ಪೀಠಿಕೆ

ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ಸಂಹಿತೆ' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪೂನಾವಾಲ ಫಿನ್‌ಕಾರ್ಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ಕಂಪನಿ/PFL' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶ

ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು;
- ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;
- ಮುಂಗಡಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;
- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವುದು;
- ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುವುದು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು.

3. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

i. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಅಮೂಲ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಈ ನಮೂನೆಗಳು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಂಡರ್‌ರೈಟಿಂಗ್ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ, ತನಗೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕೋರಬಹುದು.

ii. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

iii. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ NBFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

iv. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಕುರಿತಾದ ಅಪ್ಡೇಟ್ ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

v. ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಮಾಹಿತಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಹಾಗೂ ಮುಂಗಡಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆ

i. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಇತರ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ:

- ಅಡಮಾನ ಇರಿಸಿದ ಸ್ವತ್ತುಗಳು/ಆಸ್ತಿ ವಿವರಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ;
- ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ;
- ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರ;
- ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು;
- ಚೆಕ್ ಬೌನ್ಸ್ ಆಗಿದ್ದಕ್ಕೆ ದಂಡ;
- ಸಾಲದ ಅವಧಿ;
- ಕಂತು ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಆವರ್ತನ;
- EMI ಪ್ರಾರಂಭ ದಿನಾಂಕ;
- ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.

ii. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು (ಗಳು) ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

iii. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

iv. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ 'ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (KFS)' ಕುರಿತ ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು:

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಒಂದು ವೇಳೆ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ'ಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ. RBI ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

5. ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

6. ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ

ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವುದು ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿನ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಭದ್ರತೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

i. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಲುಪಿದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಮರುಪಾವತಿ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕು/ ಒಟ್ಟು ಬಾಕಿ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವವರೆಗೆ/ ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ii. ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನು ಒದಗಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತೆಯ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಕೊಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ:

- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಪಾವತಿ;
- ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಇತ್ಯರ್ಥ;
- ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮುಚ್ಚುವುದು; ಮತ್ತು/ಅಥವಾ
- ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಧಾರಣಾ ಹಕ್ಕು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀತಿ - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:

ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.
ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಜಾರಿಯಾಗುವ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಕಾಲಮಿತಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯೇ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬವಾದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000 ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. RBI ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಮಾನದಂಡಗಳು.

9. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ.

ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಮಾನದಂಡ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆ EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಇದರ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, EMI/ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳ ಉಂಟಾದರೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. RBI ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

10. ಸಾಮಾನ್ಯ ಷರತ್ತುಗಳು

ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡದಿರುವುದು:

i. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡಬಾರದು.

ii. ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಸಂಶೋಧನೆಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ, ಮೇಲಿನ ನಿರ್ಬಂಧವು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆ:

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಕಂಪನಿಯು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 (ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಿಸುವುದು.

ರಿಕವರಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಯಾವುದೇ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವುಗಳನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಬಲವಂತದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು (ಅಂದರೆ ಸಮಯವಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ಕೊಡುವುದು, ತೋಳುಬಲದ ಬಳಕೆ, ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಕಿರುಕುಳ) ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಕ್ರಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ತರಲು, ಕಂಪನಿಯು RBI ಹೊರಡಿಸಿದ 2016 ರ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಠೇವಣಿ ಪಡೆಯದ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿ ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ 31 ರ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

11. ಭದ್ರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ

iii. ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅಥವಾ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ 7 (ಏಳು) ದಿನಗಳ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಆಸ್ತಿ(ಗಳನ್ನು) ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ:

a. ಸಾಲಗಾರನು ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಲು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಾಗ;

b. ಸಾಲಗಾರನು ಸ್ವತ್ತಿನ ಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ಬಿಟ್ಟುಕೊಡಲು ತನ್ನ ಇಚ್ಛೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದಾಗ.

c. ಸಾಲಗಾರ/ಖಾತರಿದಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಅಕ್ರಮ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಪ್ರತಿರೋಧದಿಂದಾಗಿ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ವಿಫಲಗೊಳಿಸಬಹುದು ಎಂಬ ಸೂಚನೆಯು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ಅದರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/

d. ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಭಯವಿದ್ದಾಗ.

e. ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನು ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಕೈಬಿಟ್ಟಾಗ.

f. ಸಾಲಗಾರನು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿಲ್ಲದಿದ್ದಾಗ.

g. ಸಾಲಗಾರನು ಅವನ/ಅವಳಿಂದ ಒಟ್ಟು ಬಾಕಿ ಹಣವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಬೇಕೆಂದೇ ಪರಾರಿಯಾಗಿದ್ದಾಗ.

h. ಕಂಪನಿಯು ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಶಾಂತಿಯುತವಾಗಿ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಇತರ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ; ಮತ್ತು/ಅಥವಾ

i. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಇಂತಹ ಇತರ ಷರತ್ತುಗಳ ಮೇಲೆ

iv. ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ:

a. ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಸೂಚನೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಪಾಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಆಯುಕ್ತರು ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಮೂಲಕ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಆದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

b. ಕಂಪನಿಗೆ ಅನುಕೂಲಕರವಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಕೇಳುವ ಮೂಲಕ; ಮತ್ತು/ಅಥವಾ

c. ಸಾಲಗಾರನು ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯಲು ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸುವಂತೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ.

d. ಸಾಲಗಾರನು ಕಂಪನಿ ನೇಮಿಸಿದ ಏಜೆನ್ಸಿಗೆ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಶಾಂತಿಯುತವಾಗಿ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

v. ಮೇಲಿನ ಎರಡು ಷರತ್ತುಗಳು (i ಮತ್ತು ii) ಸಾಲಗಾರರು ಸ್ವತ್ತನ್ನು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ಒಪ್ಪಿಸುವ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

vi. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಹಣವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ:

- ಕಂಪನಿಯು ಮಾರಾಟ, ಬಾಡಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಂತ ಬಳಕೆಗೆ ಪರಿವರ್ತನೆ ಮುಂತಾದ ಯಾವುದೇ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗೆ ಅನುಕೂಲಕರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಂಡ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಖಾತರಿದಾರರು 7 (ಏಳು) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಾಗ, ಕಂಪನಿಯ ಅನುಕೂಲಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯ ಯಾವುದೇ ಸೇವಾ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮರುಪಾವತಿ/ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಅದರ ಆದಾಯವನ್ನು ಸರಿಹೊಂದಿಸಲು, ಈ ಷರತ್ತಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶವಾಗಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ವರ್ಗಾವಣೆ ಹಕ್ಕು, ಸೂಕ್ತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಕಂಪನಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವೇಚನೆಯನ್ನು ಕಸಿದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

vii. ಅಂತಹ ಮಾರಾಟದ ಆದಾಯವು ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಾಕಿಯನ್ನು ತೀರಿಸಲು ಸಾಕಾಗದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಖಾತರಿದಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಮತ್ತಷ್ಟು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟದ ಆದಾಯವು ಬರಬೇಕಾದ ಬಾಕಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಿಕ್ಕರೆ, ಅಂತಹ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು/ಸಾಲಗಾರಳು ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡಿದಾಗ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮೇಲಿನ ಅರ್ಹತೆಯು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಖಾತರಿದಾರರ ವಿರುದ್ಧ ನೇರವಾಗಿ ಭದ್ರತೆ/ಸ್ವತ್ತು ವಿರುದ್ಧದ ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಅಡ್ಡಿಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

viii. ಕಂಪನಿಯು ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ, ಗ್ಯಾರೇಜಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ, ವಿಮೆ ಮಾಡಿಸುವಲ್ಲಿ, ಸಾಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗೆ ತಗುಲುವ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಖರ್ಚುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

12. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಸಮಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ಅದರ ಯಾವುದೇ ಸಮಿತಿಯ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಅವಕಾಶ ಕಲ್ಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿಯಮಿತ ಅಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

13. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಗಮನ ಹರಿಸುವ ಕ್ಷೇತ್ರವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಸಮಗ್ರತೆ, ಉತ್ತಮ ಆಡಳಿತ, ವೃತ್ತಿಪರತೆ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

- ಶಾಖೆ — ಗ್ರಾಹಕರು PFL ನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ನಾವು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತೆರೆಯುವ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು:

✓ **ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ**

✓ **ಶನಿವಾರ - ತಿಂಗಳ ನಾಲ್ಕನೇ ಮತ್ತು ಐದನೇ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ರವರೆಗೆ**

- ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ — https://poonawallafincorp.com/contact-us.php — ಗ್ರಾಹಕರು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಫಾರ್ಮ್ ಬಳಸಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
- ಇಮೇಲ್ — **ಗ್ರಾಹಕರು** customercare@poonawallafincorp.com, grievance@poonawallafincorp.com, pno@poonawallafincorp.com **ಗೆ ಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು**
- ಫೋನ್ ಕರೆ — ಗ್ರಾಹಕರು PFL ಅನ್ನು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: **1800-266-3201** ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
- ಪತ್ರ/ಪೋಸ್ಟ್ — ಗ್ರಾಹಕರು ಪತ್ರವನ್ನು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:
  ಪೂನಾವಾಲ ಫಿನ್‌ಕಾರ್ಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
  201 ಮತ್ತು 202, 2ನೇ ಮಹಡಿ, AP81, ಕೋರೆಗಾಂವ್ ಪಾರ್ಕ್ ಅನೆಕ್ಸ್, ಮುಂಧ್ವಾ, ಪುಣೆ - 411 036

ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣಾ (CRM) ಕೈಪಿಡಿಯು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ SLA (TAT) ಅನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದಾದರೂ ಅಂತರವಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಬಲಿಷ್ಠವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು/ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು:

a. ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ).

b. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಏರಿಕೆ ಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ (ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಪ್ರಧಾನ

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ) ದಯವಿಟ್ಟು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ನೋಡಿ.

c. ಶಾಖೆ — ಗ್ರಾಹಕರು PFL ನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ನಾವು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತೆರೆಯುವ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು:

14. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021

i. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕಾತಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು (NOs) ನೇಮಿಸಿದೆ, ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ದಾಖಲಾಗುವ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO) ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (CEPD), RBI, ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ii. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಶಾಖೆಗಳು/ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ PNOಗಳು/NOಗಳು/GROಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಗಳು) ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

iii. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ವಿವರಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ(ಗಳು) ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

<u>ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023</u>

RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ.

ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಈಗಾಗಲೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಿರುವ ಆದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತನ್ನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಕುರಿತು ಆವರ್ತಕ ವರದಿಗಳನ್ನು (ದೂರುಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮೇಲಾಗಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಅರ್ಧ ವಾರ್ಷಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಿಲ್ಲದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮಂಡಳಿಯ ಸಮಿತಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮಂಡಳಿಯ ಸಮಿತಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (SOP) ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಅನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಿಂದ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 20 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ಗೆ ಓದಲು-ಮಾತ್ರ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ, ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಇಲಾಖೆಯೊಂದಿಗೆ ವಿಳಂಬವಾದ ಉಲ್ಬಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ನಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರುಗಳ ಕುರಿತು ಅವರ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಬಹುದು.

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

15. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಲಾದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ

ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು RBI ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸೂಚಿಸುವ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

16. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣ

ಈ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ದೇಶವೆಂದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಕಾರಣ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನದ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು.

ಬಡ್ಡಿ ದರ:

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರವು ನಿಧಿಯ ಸರಾಸರಿ ವೆಚ್ಚ, ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಲಾಭದ ಅಂತರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ.

ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣ

ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಿರ್ಧಾರ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಸಾಲ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು, ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಆಸ್ತಿಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲಗಾರರ ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಸಾಲಗಾರರ ಇತರ ಹಣಕಾಸಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು, ಹಿಂದಿನ ಮರುಪಾವತಿ ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಸ್ವತ್ತುಗಳಿಂದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲ್ಪಡುವ ಸಾಲದ ಭದ್ರತೆ, ಸಾಲ-ಮೌಲ್ಯದ ಅನುಪಾತ, ಪಾವತಿ ವಿಧಾನ, ಸಾಲದ ಅವಧಿ, ಸಾಲಗಾರನ ಭೌಗೋಳಿಕತೆ (ಸ್ಥಳ), ಆಸ್ತಿಯ ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆ ಮುಂತಾದ ಬಹು ನಿಯತಾಂಕಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ಪ್ರಕರಣದಿಂದ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ನಿರ್ಣಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿದರವು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕರಣದಿಂದ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ತಿಳಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿದ್ದು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

17. ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಅಡಮಾನದ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು

ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಅಡಮಾನದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ನೀಡುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು RBI ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

18. ವಿಮರ್ಶೆ

ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿಯು ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಅದರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿಯು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಅನುಮೋದನೆಗಾಗಿ ಇಡಬೇಕು.

19. ನಿಯಂತ್ರಣ ಬದಲಾಯಿಸಿ

ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಈ ಮೂಲಕ ಬದಲಾಯಿಸಿ	ಬದಲಾವಣೆಯ ಜ್ಞಾಪಕ ಪತ್ರ	ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ
2.0	-	ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿಸುವುದು.	26.04.2012
3.0	ಶ್ರೀ ಆನಂದ್ ರಾಯ್	NBFC ಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿನ ತಿದ್ದುಪಡಿಯೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಲು - ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.	08.05.2015
4.0	RBI ಅನುಸರಣಾ ತಂಡ	ನಿಯತಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ - ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.	03.11.2016
5.0	RBI ಅನುಸರಣಾ ತಂಡ	ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ಕೈಬಿಡಲಾಗಿದೆ. ಹಾಗಾಗಿ FPCC ಯ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಆಡಿಟ್ ಸಮಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ.	02.08.2017
6.0	RBI ಅನುಸರಣೆ ತಂಡ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಪ್ರಸ್ತುತ ಅಭ್ಯಾಸದೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಲು	09.11.2017
7.0	RBI ಅನುಸರಣೆ ತಂಡ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಆಂತರಿಕ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ	02.11.2018
8.0	RBI ಅನುಸರಣೆ ತಂಡ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಆಂತರಿಕ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ	18.06.2020
9.0	RBI ಅನುಸರಣೆ ತಂಡ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಆಂತರಿಕ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ	14.08.2021
-	-	22.07.2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ಹಾಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಪೂನಾವಾಲ ಫಿನ್‌ಕಾರ್ಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ.	-
10.0	ಕ್ರೆಡಿಟ್ ತಂಡ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ತಂಡ	ಆಂತರಿಕ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ	21.10.2022
11.0	ಅನುಸರಣೆ ತಂಡ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಆಗಸ್ಟ್ 18, 2023 ರ ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು - ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸದ ಕುರಿತಾದ RBI ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.	20.10.2023
12.0	ವ್ಯವಹಾರ ಇಲಾಖೆ, ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಇಲಾಖೆ	ಪ್ರಸ್ತುತ ಅಭ್ಯಾಸದೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಲು	25.04.2025

****