ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ

UGRO ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಆವೃತ್ತಿ	ಸಿದ್ದಪಡಿಸಿದವರು	ಪರಿಶೀಲಿಸಿದವರು	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ	ಷರಾ
ಆ.ಜೂನ್/2026	ಮುಖ್ಯ ಅನುಪಾಲನಾ ಅಧಿಕಾರಿ	ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿ	ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ	30.06.2026	ಕೆಳಕಂಡ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೆಕ್ಷನ್‌ಗಳನ್ನು (ವಿಭಾಗಗಳನ್ನು) ಸೇರ್ಪಡೆಗೊಳಿಸುವುದು: ಎ) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ (ಗೃಹ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಂಡ ನಂತರ ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಅಡವಿಟ್ಟ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವುದು. ಬಿ) ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತು ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಬದಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡುವುದು.
ವ. ಏಪ್ರಿಲ್/2026	ಮುಖ್ಯ ಅನುಪಾಲನಾ ಅಧಿಕಾರಿ	ಅನಪಾಲನಾ ಸಮಿತಿ	ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ	20.04.2026	ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಭಾಗದ ಸೇರ್ಪಡೆ
ವ. ಏಪ್ರಿಲ್/2025	ಮುಖ್ಯ ಅನುಪಾಲನಾ ಅಧಿಕಾರಿ	ಅನಪಾಲನಾ ಸಮಿತಿ	ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ	26.04.2025	ಏಪ್ರಿಲ್ 15, 2024 ರ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಹಾಗೂ ಲಗಳು ಮತ್ತು ಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂದಿಸಿದ ಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ರಿಸುವುದು
ವ.ಜನವರಿ/2024	-	-	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	23.01.2024	ಬದಲಾವಣೆ ಇಲ್ಲ (ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ)
ವ.ಅಕ್ಟೋಬರ್/2023	ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ	ಅನುಸರಣೆ ಸಮಿತಿ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	26.10.2023	ಆಗಸ್ಟ್ 18, 2023 ರ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಆಗುವಂತೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ - ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು
ವ.ಜನವರಿ/2023	-	-	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	25.01.2023	ಬದಲಾವಣೆ ಇಲ್ಲ (ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ)
ವ.ಫೆಬ್ರವರಿ/2022	-	-	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	08.02.2022	ಬದಲಾವಣೆ ಇಲ್ಲ (ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ)
ವ.ಫೆಬ್ರವರಿ/2021	ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ	ಅನುಸರಣೆ ಸಮಿತಿ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	09.02.2021	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ . ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸಾಲನ್ನು

					ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.
V.ಜನವರಿ/2020	-	-	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	31.01.2020	ಬದಲಾವಣೆ ಇಲ್ಲ (ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ)
V1 (ಮೂಲ ಅನುಮೋದನೆ)	ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ	ಅನುಸರಣೆ ಸಮಿತಿ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	02.11.2018	-

ಕಂಟೆಂಟ್‌ಗಳ ಟೇಬಲ್

ಅನುಕ್ರಮಣಿಕೆ

1 ಪರಿಚಯ 4

2 ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಆಚರಣೆಗಳು 5

2.1 **ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ** 5

2.2 **ಲೋನ್ ಅಪ್ರೈಸಲ್ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು; ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಗಳು** 5

2.3 **ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ** 6

3 ಸಾಮಾನ್ಯ 7

3.1 **ಗೌಪ್ಯತೆ** 7

3.2 **ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು** 7

3.3 **ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು** 7

3.4 **ಇತರೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅಂಶಗಳು** 8

3.5 **ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ** 8

3.6 **ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ (ಗೃಹ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಂಡ ನಂತರ ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಅಡವಿಟ್ಟ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವುದು.** 9

3.7 **ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತು ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಬದಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡುವುದು.** 9

4 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ 10

ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ ತಂಡದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು 12

5 ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಗಳು (KFS - ಸಾಲ ಹಾಗೂ ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ) 13

6 ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ 14

1 ಪರಿಚಯ

ಜುಲೈ 01, 2015 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಿದ RBI/2015-16/16 DNBR (PD)CC.No.054/03.10.119/2015-16 ಮಾಸ್ಟರ್ ಸರ್ಕ್ಯುಲರ್ - ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಹಾಗೂ ಏಪ್ರಿಲ್ 29, 2024 ರಂದು ಬಡ್ಡಿದರ ವಿಧಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲದಾತರ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕುರಿತಂತೆ ನೀಡಲಾದ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸರ್ಕ್ಯುಲರ್‌ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ಸಂಹಿತೆ' ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ)ಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

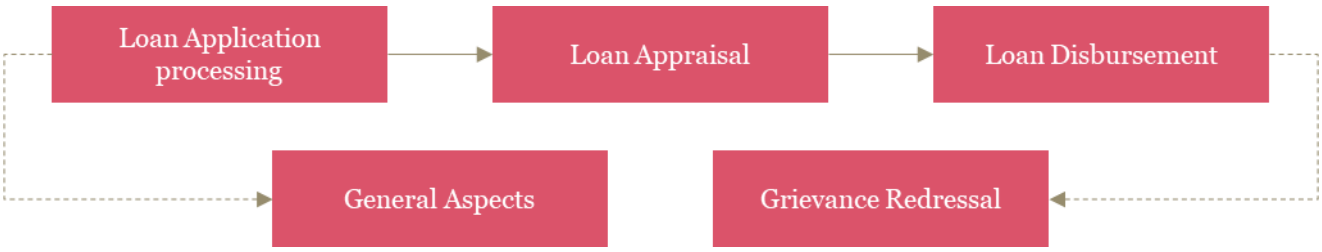
ಮುಂದುವರಿದು, ಆರ್‌ಬಿಐ, ನವೆಂಬರ್ 28, 2025 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಲಾದ 'ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025' (ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸದರಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೂಡಿಸಿದೆ. ಸಂಹಿತೆಯು UGRO ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅನುಸರಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ನಮ್ಮ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ 'ಕಂಪನಿ' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ -

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಂಬಂಧ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅನುಸರಣೆ
- ದೃಢವಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಹಿತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸೋರ್ಸಿಂಗ್, ಲೋನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಲೋನ್ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಂತಹ ನಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಕೂಡ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

2 ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಆಚರಣೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಲೈಫ್‌ಸೈಕಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಮುಖ ಘಟಕಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.



2.1 ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಸಮರ್ಪಕ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ, ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಕಡ್ಡಾಯ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
- ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ತಾರ್ಕಿಕ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕೂಡ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮೇಲಾಗಿ, ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ದೃಢೀಕರಣದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದರಂತೆ ಅದು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

2.2 ಲೋನ್ ಅಪ್ರೈಸಲ್ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು; ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಗಳು

- ಕಂಪನಿಯ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿತ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಾಲಿಸಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಾನಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಅದರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಈ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ (ಹೆಚ್ಚುವರಿ) ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಬೋಲ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಲೋನ್ ತಿರಸ್ಕಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಎನ್‌ಕ್ಲೋಸರ್‌ಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2.3 ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ

- ಒಪ್ಪಿದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಚೆಕ್ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್ / ಎನ್‌ಇಎಫ್‌ಟಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವಿತರಿಸಿದ ನಿಜವಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಹೊರತು, ಲೋನ್ ಮಂಜೂರಾತಿ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ ವಿತರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಚೆಕ್‌ನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಬಡ್ಡಿ ವಿನಾಯಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ, ಅಂತಹ ಬಡ್ಡಿ ವಿನಾಯಿತಿ ಅವಧಿಯ ನಂತರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದಿನಾಂಕವು ನಿಜವಾದ ವಿತರಣಾ ದಿನಾಂಕಕ್ಕಿಂತ ಮುಂಚಿತವಾಗಿರಬಾರದು.
- ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಲೋನ್ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಹೊರತು, ಸಂಪೂರ್ಣ ತಿಂಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಮುಂಗಡ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ನಿವ್ವಳ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಫಂಡ್ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಫರ್‌ನ ನಿಜವಾದ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಅಕೌಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿತರಣಾ ದಿನಾಂಕವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅದು ಹಾಗೆಯೇ ದಾಖಲಾಗುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ. ಈ ಜಾರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಎನ್‌ಕ್ಲೋಸರ್‌ಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ವಿತರಣೆ ಶೆಡ್ಯೂಲ್, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮರುಕಳಿಕೆ/ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿರುವ ಪ್ರಕಾರ ಬಾಕಿ ಉಳಿದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿರುವ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಮಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ನಂತರ ಲೋನ್ ಅನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಲೋನ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಉಳಿದ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿದ ನಂತರ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಸೆಟಲ್ ಆಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

3 ಸಾಮಾನ್ಯ

3.1 ಗೌಪ್ಯತೆ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ವಿನಯವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸದ ಹೊರತು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಗೆ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಯಾವುದೇ ಶಾಸನ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಣದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಣೆಯ ಅಗತ್ಯತೆ.
- ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿ.
- ಯಾವುದೇ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ/ಗ್ರೂಪ್ ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಹಯೋಗಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅಂತಹ ಪ್ರಕಟಣೆಯನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ. (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಮೋಸದ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್‌ಗಳು, ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.)

3.2 ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಎ.ಎಲ್.ಸಿ.ಒ ಮೂಲಕ ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು ಪಡೆದ ವಿವಿಧ ಸಾಲದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರ ನಿರ್ಧಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ತರ್ಕಬದ್ಧತೆಯ ಟಿಪ್ಪಣಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಇದು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು, ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಂಶವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಹಾಕಲಾಗಿದೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅವಧಿಗೂ ಮುನ್ನ ಪಾವತಿಸುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಬಡ್ಡಿದರ ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ವಿಧಿಸಬಹುದು. ಇದು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿರ್ಬಂಧಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

3.3 ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಕಂಪನಿಯು ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಹಾಗೂ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು / ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಅನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು 'ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು' ತಲೆ ಬರಹದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲಿನ ನಿರ್ಣಾಯಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ'.
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲೋನಿನ ವಸ್ತು ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ರಿಮೈಂಡರ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಕೂಡ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಹಾಕುವ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಮಾಡಬಾರದು, ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಪರಿಚಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡದಿರುವಿಕೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರಬಾರದು.

3.4 ಇತರೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅಂಶಗಳು

- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಾಲದಾತರ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಾರರ ಅಕೌಂಟ್ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರ ಅಕೌಂಟ್ ಅನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- ಲೋನ್‌ಗಳ ರಿಕವರಿಗಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡಿ ಪಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ. ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೀಡು ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ತೋಳ್ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಇದಕ್ಕಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

3.5 ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

ಯುಗ್ರೋ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಕಂಪನಿಯ ನೌಕರರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಗ್ರತೆ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯಲು ಬದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು. ಇದು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

- ಪರಿಸರದ ಬಗ್ಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುವುದು, ತ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಸುಸ್ಥಿರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ನೀಡುವುದು.
- ಮಾನವ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ತಾರತಮ್ಯ, ಕಿರುಕುಳ ಅಥವಾ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಗಳು ನಡೆಯದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರವಾಗಿ ಕಾಪಾಡುವುದು ಹಾಗೂ ವೃತ್ತಿಪರ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದು.
- ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಾನವಾದ ಅವಕಾಶ ಮತ್ತು ಉಪಚಾರ ಸಿಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ಸಂವೇದನಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡುವುದು ಹಾಗೂ ದೂರು ನೀಡಿದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತೀಕಾರದ ಭಯವಿಲ್ಲದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಯುಗ್ರೋ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೌಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಹಾಗೂ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು.

3.6 ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ (ಗೃಹ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಂಡ ನಂತರ ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಅಡವಿಟ್ಟ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವುದು.

- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸಿದಾಗ, ಅಂತಹ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂವತ್ತು (30) ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕ (ಚಾರ್ಜ್), ಲೀನ್ ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಭಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರರು ಸಂಬಂಧಿತ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಿಯಾಗೊಳಿಸಿದ ಬಳಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಕಾಲಮಿತಿ ಹಾಗೂ ಸ್ಥಳ(ಗಳ)ವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರರು ಮೃತರಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಅಡವಿಟ್ಟ ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯು ಲಿಖಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗಿಸಬೇಕು.
- ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂವತ್ತು (30) ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ವಿಳಂಬವಾಗಿದ್ದಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯೇ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಚಾರ್ಜ್ ತೃಪ್ತೀಕರಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವವರೆಗೆ ಯಾವುದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಆ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000 (ರೂಪಾಯಿ ಐದು ಸಾವಿರ ಮಾತ್ರ) ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕು.
- ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳು ಕಳೆದುಹೋದರೆ ಅಥವಾ ಕ್ಷತಿಗ್ರಸ್ತವಾದರೆ, ಅವುಗಳ ನಕಲು ಅಥವಾ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಹಕರಿಸಬೇಕು, ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಭರಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುವ ಮೊದಲು, ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಮೂವತ್ತು (30) ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.7 ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತು ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಬದಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡುವುದು.

- ಮಾನಕ (ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್) ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಾಗುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಇಎಂಐ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಮೇಲೆ ಬೀರುವ ಪರಿಣಾಮದ ಕುರಿತು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲೇ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ನಂತರದ ಯಾವುದೇ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಅವರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮರುಹೊಂದಿಕೆಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ, ಇಎಂಐ ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದು, ಈ ಎರಡರ ಸಂಯೋಜನೆ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ/ಸಂಪೂರ್ಣ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬಹುದು. ವ್ಯಾಪಾರದ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದರಿಂದ ಋಣಾತ್ಮಕ ಸವಕಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಲ್ಲದೆ, ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದಲ್ಲೂ ಕೆಳಕಂಡ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಸಾಲದ ವಿವರಪತ್ರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು:
    1. ವರದಿ ಮಾಡುವ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಮರುಪಡೆಯಲಾದ ಒಟ್ಟು ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ;
    2. ಪ್ರಸ್ತುತ EMI ಮೊತ್ತ;
    3. ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ EMIಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ; ಮತ್ತು
    4. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಅಥವಾ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ.
- ಈ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತನ ಅಥವಾ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಲಿಂಕ್ ಏನೇ ಆಗಿದ್ದರೂ, ಎಲ್ಲಾ ಸಮಾನ ಕಂತು ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ದರಗಳ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಸಾಲದ ದರಗಳಿಗೆ ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

4 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಲವಾದ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ದೃಢವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮಷಿನರಿಯು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆ/ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕೂಡ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ.
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗಾಗಿ ಕಾರ್ಮಿಕ, ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆ ಹಾಗೂ ಮಾನವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಗೌಪ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಗಂಭೀರ ಸ್ವರೂಪದ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಯುಗ್ರೋ (UGRO) ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಂವಹನದ ಅನೇಕ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳು ವಿಧಾನಗಳಾಗಿವೆ, ಇದರ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು:

ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್			
ಹಂತಗಳು	**ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯಕ್ತಿ/ ತಂಡ**	**ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ವಿಧಾನ**	**ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಟ್ಯಾಟ್**
ಹಂತ 1	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ	i. **ಇಮೇಲ್ –** ಗ್ರಾಹಕರು customercare@ugrocapital.com ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ii. **ದೂರವಾಣಿ -** ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂಬರ್: 1800-202-8476 ರಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: **022** 4182 1600 ಯಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು **(**ದೂರವಾಣಿ ಲೈನ್‌ಗಳು ಮೊದಲ ಎರಡು ಶನಿವಾರಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ತಿಂಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ 9.30 AM ನಿಂದ 6.30 PM ವರೆಗೆ ತೆರೆದಿರುತ್ತದೆ**)** i. **ಪೋಸ್ಟ್ -** ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ UGRO ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್**,** ಯುಗ್ರೋ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಬಿ-17, ನಾಲ್ಕನೇ ಮಹಡಿ, ಆರ್ಟ್ ಗಿಲ್ಡ್ ಹೌಸ್, ಫೀನಿಕ್ಸ್ ಮಾರ್ಕೆಟ್ ಸಿಟಿ, ಕುರ್ಲಾ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ - 400070.	ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ.
ಹಂತ 2	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಜಿಆರ್‌ಒ)	ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪಡೆದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಜಿಆರ್‌ಒರೊಂದಿಗೆ	ಜಿಆರ್‌ಒರೊಂದಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7

	ಜಿಆರ್‌ಓ ಹೆಸರು: ಸತ್ಯಬ್ರತ ಮೊಹಾಪಾತ್ರ	ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: i. **ಇಮೇಲ್ –** ಗ್ರಾಹಕರು grievance@ugrocapital.com ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ii. **ದೂರವಾಣಿ** - ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ 022 6826 9135 ನಂಬರಿನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು **(**ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಲೈನ್‌ಗಳು 9:30 AM ನಿಂದ 6:00 PM ವರೆಗೆ ತೆರೆದಿರುತ್ತದೆ**)** (ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ, ದೂರನ್ನು ನಿಗದಿತ ಟಿಎಟಿ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಾಗ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದಾಗ ಮಾತ್ರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಜಿಆರ್‌ಒಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಜಿಆರ್‌ಒಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್‌ಗಾಗಿ ಜಿಆರ್‌ಒಗೆ ದೂರಿನ/ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಟಿಕೆಟ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ)	ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ.
ಹಂತ 3	ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಮಿತಿ	ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ಮೇಲೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಮಿತಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು: ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಮಿತಿ UGRO ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್, ಬಿ-17, ನಾಲ್ಕನೇ ಮಹಡಿ, ಆರ್ಟ್ ಗಿಲ್ಡ್ ಹೌಸ್, ಫೀನಿಕ್ಸ್ ಮಾರ್ಕೆಟ್ ಸಿಟಿ, ಕುರ್ಲಾ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ - 400070	ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ.
ಹಂತ 4	ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್	ಒಂದುವೇಳೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಮಾಧಾನ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗಿನ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್(RB-IOS) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ(CMS) ಪೋರ್ಟಲ್ (https://cms.rbi.org.in/)ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ " ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, 4ನೆಯ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್ -17, ಕೇಂದ್ರ ವಿಸ್ತಾ, ಚಂಡೀಗಢ -160017" ನೇರವಾಗಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 022 - 22150573 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ನಂಬರ್: 22180157	-

- "ಜನೆವರಿ 16, 2026 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಸಂಯೋಜಿತ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026ರ ಪ್ರಕಾರ, ಕಂಪನಿಯು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, -

  - ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವುದು ಮತ್ತು ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
  - ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (ಸಿಇಪಿಡಿ), ಆರ್‌ಬಿಐ, ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವುದು.

- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ / ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಜೊತೆಗೆ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು, ಸ್ಕೀಮ್ ನ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ದೂರು ದಾಖಲಾತಿ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನ ವಿವರಗಳನ್ನು (https://cms.rbi.org.in/) ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ತೋರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗಿದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಭಾಗದ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯ ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

<u>ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ ತಂಡದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು</u>

- ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಯಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ ತಂಡವು ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಕಾಲಾವಧಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಕೂಡ ಅವರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರ್ಯಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಹಾಯವಾಣಿ ತಂಡ ನಿರ್ವಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ರೆಫರ್ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿದ ನಂತರ, ನಿರ್ಧರಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

5 *ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಗಳು (KFS - ಸಾಲ ಹಾಗೂ ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ)*

<u>ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು:</u>

a. **ಪ್ರಮುಖ** ಸಂಗತಿಗಳು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವಿನ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಹತ್ವದ ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸಂಗತಿಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ, ಇದು ಮಾಹಿತಿಯುಳ್ಳ ಹಣಕಾಸು ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಮೂಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ

b. **ಪ್ರಮುಖ** ಸಂಗತಿಗಳ **ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್ಎಸ್)** ಎನ್ನುವುದು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯಾಗಿದ್ದು, ಸರಳ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ

c. **ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್)** ಎನ್ನುವುದು ಸಾಲಗಾರನ ವಾರ್ಷಿಕ ಸಾಲದ ವೆಚ್ಚವಾಗಿದ್ದು, ಇದು ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ**.**

d. **ಸಮನಾಗಿರುವ ಆವರ್ತಕ ಕಂತು (ಇಪಿಐ**) ಎನ್ನುವುದು ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮನಾದ ಅಥವಾ ಸ್ಥಿರ ಪ್ರಮಾಣದ ಮರುಪಾವತಿಯಾಗಿದ್ದು, ಅಂತಹ ನಿಗದಿತ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಮಧ್ಯಂತರಗಳ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಆವರ್ತಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು ಇದು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಮಾಸಿಕ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ನೀಡುವ ಇಪಿಐ ಅನ್ನು ಇಎಂಐ ಗಳೆಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಒದಗಿಸಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ನಮೂನೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ತಿಳುವಳಿಕೆ ಹೊಂದಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಆಗುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕೆಎಫ್ಎಸ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಎಫ್ಎಸ್ ಅನ್ನು ಬರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಎಫ್ಎಸ್‌ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಆತನು/ಆಕೆಯು ಅದನ್ನು ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನೂ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮುಂದುವರೆದು, ಕೆಎಫ್ಎಸ್‌ಗೆ ಒಂದು ಅನನ್ಯ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಾಲವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಮಾನ್ಯತೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಸಾಲುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಮಾನ್ಯತೆ ಅವಧಿ ಇರುತ್ತದೆ.

ವಿವರಣೆ

ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಕೆಎಫ್ಎಸ್ ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸಿಂಧುತ್ವ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಒಪ್ಪಿದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕೆಎಫ್ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಕೆಎಫ್ಎಸ್, ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರದ (ಎಪಿಆರ್) ಕಂಪ್ಯೂಟೇಶನ್ ಶೀಟ್ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಭೋಗ್ಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಎಪಿಆರ್ ಎನ್ನುವುದು ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ನೈಜ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮರುಪಡೆಯಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಕಾನೂನು ಶುಲ್ಕಗಳು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಎಪಿಆರ್ ನ ಭಾಗವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ ಭಾಗಿಯಾಗಿದ್ದರೂ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗಾಗಿ, ರಶೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೆಎಫ್ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವೆಚ್ಚಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಕೆಎಫ್ಎಸ್ ಅನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕಾದ ಸಾರಾಂಶ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು.

6 *ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ*

- ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿಯು ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದ್ದು, ಇದು ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಅನುಮೋದನೆಯಾಗುವ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಣ ಅಥವಾ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ ರೀತಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಸಮಗ್ರ ವರದಿಯನ್ನು ಅನುಪಾಲನಾ ಸಮಿತಿ/ಮಂಡಳಿಗೆ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಕಂಪನಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಹಾಗೂ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಮಟ್ಟಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಯಂತ್ರಣೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

----------x----------x----------