ದಿನಾಂಕ 12 ಫೆಬ್ರುವರಿ, 2025ರಂದು ಕೊನೆಯ ಬಾರಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸಲಾಯಿತು:

ಹಿತಕರ ಅಭ್ಯಾಸದ ಕೋಡ್ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್) (ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು)- ಫ್ಯೂಶನ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಪೂರ್ವದಲ್ಲಿ ಫ್ಯೂಷನ್ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗಿತ್ತು)

ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಫ್ಯೂಶನ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಪೂರ್ವದಲ್ಲಿ ಫ್ಯೂಷನ್ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗಿತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎನ್ ಬಿಎಫ್‌ಸಿ – ಎಂಎಫ್‌ಐ ವರ್ಗದಡಿಯಲ್ಲಿದ್ದು ತನ್ನ ಮಧ್ಯಸ್ಥರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆ, ವ್ಯಾಪಾರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ, ಹಿತಕರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನೇ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡು ಪಾಲಿಸಿಕೊಂಡಿರಲು ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ಹಿತಕರ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ರೂಢಿಸಿಕೊಂಡಿರಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿಕೊಳ್ಳುವತ್ತ ಗಮನ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲಿಚ್ಛಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸಹಮತವನ್ನು ಹೊಂದಿರಲು ಸದಾ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಹಿತಕರ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಹಾಗೂ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ, ಓರ್ವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಐಗಳ ಕಾರ್ಯ ನಡೆಸುವಾಗ, ಕಾಪಾಡಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಜಂಟಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಗುಂಪುಗಳಿಗೆ ಅತಿಸಂಕೀರ್ಣ ಆರ್ಥಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ವಿಧಾನಶಾಸ್ತ್ರ.

ಸಾಲ ಒದಗಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಮಗಳಲ್ಲಿರುವ ಸ್ತ್ರೀಯರಿಗೆ ಏರ್ಪಡಿಸುವ ಪ್ರೇರಣಾತ್ಮಕ/ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಂತರ ಸ್ತ್ರೀಯರನ್ನು ಐದ್ಯೈದು ಸದಸ್ಯರಿರುವ ಗುಂಪುಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು 3 ರಿಂದ 6 ಅಂತಹ ಗುಂಪುಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ ಒಂದು ಕೇಂದ್ರ/ಜಎಲ್‌ಜಿಯನ್ನಾಗಿ ರಚಿಸುವಂತೆ ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಯಾವುದೇ ಗುಂಪಿನ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಆದಾಯ ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ಯಾವ ಮೊತ್ತದ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲಿಚ್ಛಿಸಿರುವರೆಂಬ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ. ಗುಂಪಿನ ರಚನೆಯಾದ ಮೇಲೆ, ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ರಿಲೇಷನ್‌ಷಿಪ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ವಿಚಾರಣೆಗಾಗಿ ಸಂಸ್ಕರಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಅವರೆಲ್ಲರ ಗುರುತಿನ ಪುರಾವೆ (ಐಡಿ ಪ್ರೂಫ್) ಮತ್ತು ವಿಳಾಸದ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ಫಲಿತಾಂಶವನ್ನು ಪಡೆದನ ನಂತರ, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ವಿಧಾನ ಶಾಸ್ತ್ರ, ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು(ಪ್ರಕಾರಗಳು), ವಿಮಾ ಯೋಜನೆಗಳು, ಆರ್ಥಿಕ ಸಾಕ್ಷರತೆ ಮುಂತಾದ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಿಜಿಟಿ (ಕಂಟಿನ್ಯೂಯಸ್ ಗ್ರೂಪ್ ಟ್ರೇನಿಂಗ್ – ನಿರಂತರ ಗುಂಪು ತರಬೇತಿ) ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಹಮ್ಮಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಮ್ಮೆ ಸಜಿಟಿ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿತೆಂದರೆ, ಬ್ರ್ಯಾಂಚ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅವರು ಗುಂಪು ಮಾನ್ಯತೆ ಪರೀಕ್ಷೆ(ಗುಮಾಪ)/ಗ್ರೂಪ್ ರೆಕಾಗ್ನಿಷನ್ ಟೆಸ್ಟ್(ಜಿಆರ್‌ಟಿ)ಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ. ಸದಸ್ಯರು ಇತರ ಸದಸ್ಯರು ಸಾಲ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಂತೆ ನಿಗಾ ವಹಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಜಿಆರ್‌ಟಿ (ಗುಮಾಪ) ಸಾಫಲ್ಯದ ನಂತರ, ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಎಂಐಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲೆಂದು ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ನಂತರ, ಸಾಲದ ಹಣವನ್ನು ಶಾಖಾ ಖಾತೆಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬ್ರ್ಯಾಂಚ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಸಾಲ ವಿತರಣಾ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯೇ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸುತ್ತದೆ. ಕೇಂದ್ರವು ವಾರಕ್ಕೊಮ್ಮೆ/ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ/ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆಯಂತೆ ಅನುಕೂಲಕರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಭೆ ಸೇರುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ (ಫೀಲ್ಡ್ ಸ್ಟಾಫ್)ಯು (ರೆಲೇಷನ್‌ಷಿಪ್ ಅಧಿಕಾರಿ) ಆಯಾ ಗುಂಪಿನ ಸಾಲ ಬಳಕೆ, ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತಿನಿಂದ ಸಾಲತೀರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಲಹೆ-ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ. ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ, ಬ್ರ್ಯಾಂಚ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ಏರಿಯಾ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ಮತ್ತು ರೀಜನಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗಳು, ಕೇಂದ್ರ/ಗ್ರಾಮಗಳನ್ನು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಭೇಟಿ ಮಾಡಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೆ, ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಶಾಖಾ ಕಛೇರಿಗಳಿಗೆ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಭೇಟಿ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಈ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂದರ್ಶಿಸಲು, ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆ/ಸಮಸ್ಯೆ ಅಥವಾ ಅಹವಾಲುಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳನ್ನು ಹಿರಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಲು, ಮುಕ್ತ ಅವಕಾಶವಿರುತ್ತದೆ.

ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟದ ಹಿರಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ, ಕೆಲವು ಕ್ರಮ/ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಉದ್ಭವಿಸಿರಬಹುದಾದ ಕೊರತೆ/ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಬಗೆಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಪ್ರತಿ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಯನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದ್ದು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ತಮ್ಮ ಅಹವಾಲು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಹುದು. ಫ್ಯೂಷನ್ನಿನಲ್ಲಿ ಒಂದು ಟೆಲಿಕಾಲರ್ಗಳ ಒಂದು ತಂಡವನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ್ದು, ಆ ತಂಡದವರು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವರು ಮತ್ತು ಫ್ಯೂಷನ್ನಿನಿಂದ ಸಾಲ ವಿತರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭಿಸುತ್ತಿರುವ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವರು. ಟೆಲಿಕಾಲರ್ಗಳು ಕೇಂದ್ರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರನ್ನು/ಕೇಂದ್ರ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಕೇಂದ್ರೆಅದ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಫ್ಯೂಷನ್ ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕ/ಸದಸ್ಯರ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತಾರೆ.

A. <u>ಸಾಲ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಹಿತಕರ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್</u>

ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಯಮಾವಳಿಯ ಅನ್ವಯ, ಫ್ಯೂಷನ್ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಹಿತಕರ ಆಚರಣಾ ದಿಕ್ಸೂಚಿ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮತಿ ಪಡೆದು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದೆ. ಫ್ಯೂಷನ್ ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಕಛೇರಿ ಹಾಗೂ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ - www.fusionfin.com ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲೇ FPC ಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾಪಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

a) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಅಂಕಿಅಂಶ ಪ್ರೈಮರಿ ಡೇಟಾ ಗಳನ್ನು, ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿಯಮಾವಳಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿರುವ, ರೂಢಿಗತ 'ತಿಳಿಯಿರಿ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿನಿಗ್ರಾ ನೋ ಯುವರ್ ಕಸ್ಟಮರ್ - (KYC) ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ, ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವುಗಳನ್ನು, ಮುಂದಣ ಸಂಸ್ಕರಣಕ್ಕೂ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋದೊಂದಿಗೆ ಪರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b) ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು, ಎಲ್ಲ ಜಾಮೀನುದಾರರ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಗಳೊಂದಿಗೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಿಧಿವಿಧಾನಗಳಿಗನ್ವಯ, ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಭರ್ತಿಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು:

- ✓ ಅರ್ಜಿಯ ದಿನಾಂಕ
- ✓ ಸಾಲಗಾರರ ಗುರುತು ವಿವರಗಳು
- ✓ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವರ
- ✓ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ
- ✓ ಸಾಲದ ಅವಧಿ
- ✓ ಮರುಪಾವತಿ ವಿವರಗಳು
- ✓ ಋಣಭಾರದ ವಿವರಗಳು
- ✓ ಆದಾಯದ ವಿವರಗಳು.
- ✓ ಸಾಲ ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವುದರ ಉದ್ದೇಶ.

c) ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಯಲಾಗುವ ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನಗಳೂ ಸ್ಥಳೀಯ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.

d) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒದಗಿಸುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳೆಲ್ಲವೂ ಸಾಲಗಾರರ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಲ್ಲ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಅಂದರೆ, ಇತರ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ನೀಡುತ್ತಿರುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತಿದ್ದು, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಣಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿರಬೇಕು. ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿದಾರರು ತಮ್ಮ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
   - ✓ ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ KYC ದಾಖಲೆಗಳು (ಗುರುತಿನ ಸಾಕ್ಷಿ ಮತ್ತು ವಿಳಾಸದ ಸಾಕ್ಷಿ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ)
   - ✓ ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಗಾತಿ/ಪೋಷಕರೊಂದಿಗಿನ ಪಾಸ್‌ಪೋರ್ಟ್ ಗಾತ್ರದ ಜಂಟಿ ಭಾವಚಿತ್ರ (ಫೋಟೋ)

e) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಎಲ್ಲ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು (ಅಕ್ನಾಲೆಡ್ಜ್‌ಮೆಂಟ್) ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಯಾವ ಕಾಲಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುವುದು.

f) ಎಲ್ಲ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನೂ ಅವುಗಳನ್ನು, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ನಿಗದಿತ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿರುವ ನಮೂನೆಗಳೊಂದಿಗೆ, ನಿಗದಿತ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಹಿತ, ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು, ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸರಿಯಾಗಿರುವ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 10-12 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಖುಲಾಸೆ (ಡಿಸ್ಪೋಸ್) ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

g) ಎಲ್ಲ ನಾನ್-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು (ಆರ್ಥಿಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ನಾನ್ಫಾನ್ಷಿಯಲ್ ಅರ್ಥೇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು), ಸಾಲಗಾರರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಮಾತ್ರ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಇತರ ನಾನ್-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ನೇರ ಅಥವಾ ಪರೋಕ್ಷ ಸಂಬಂಧವಿಲ್ಲದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಮುಂದುವರಿದು, ಯಾವುದೇ ನಾನ್-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನೂ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಪೂರ್ವ-ಷರತ್ತಿನ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ. ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಿರುಬಂಡವಾಳಕ್ಕೆಂದು ಸಾಲಗಾರರು ನಾನ್-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಇಚ್ಛಿಸಿದ್ದರೆ, ಅದು ಅವರವರ ವೈಯುಕ್ತಿಕ, ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತ ನಿರ್ಧಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆಂಬುದನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

a) ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿಯೋಜಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ/ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಮಾಧ್ಯಮ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕೃತವಾಗಿರುವ ಬಗ್ಗೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನೊಳಗೊಂಡಂತೆ, ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.
   - ✓ ಮಂಜೂರಾಗಿರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ
   - ✓ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.
   - ✓ ನಿಗದಿತ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ
   - ✓ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿಷ್ಕರ್ಷಿಸಿರುವ ವಿಧಾನ/ಸೂತ್ರ
   - ✓ ಸಂಸ್ಕರಣಾ (ಪ್ರೋಸೆಸಿಂಗ್) ಶುಲ್ಕ
   - ✓ ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕ

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣಾ ವಿಧಾನ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

a) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಮುಂದಿನ ದಾಖಲಾತಿ ಸಂಗ್ರಹಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು, ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರವಾಗಿ, ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಕಾಲದಲ್ಲಿ, ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕು:

- ✓ ಬೇಡಿಕೆ ತಕ್ಷಣ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಭರವಸೆ ಪ್ರತಿಜ್ಞಾ ಪತ್ರ (ಡಿಮಾಂಡ್ ಪ್ರಾಮಿಸರಿ ನೋಟ್)
- ✓ ಜಂಟಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರ, ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪತ್ರ
- ✓ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ, ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಪಾವತಿ, ಮರುಪಾವತಿ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ

b) ಎಲ್ಲ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಇದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮುಂತಾದವುಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆಯಲ್ಲಿ, ಈ ಮೇಲಣ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರ ಹಾಗೂ ಇತರ ಸಂಬಂಧವಿರುವ ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ತನ್ನಲ್ಲೇ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

c) ಸಾಲ ಕರಾರು ಪತ್ರದ ಒಂದು ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರುವ ನಿಗದಿತ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಸಾಲಗಾರರ ಮಾತೃ ಭಾಷೆ/ಅವರಿಗರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಕರಾರು ಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಲಗತ್ತಿಸಿರುವ ಅಡಕಗಳೊಂದಿಗೆ, ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ/ವಿತರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

d) ಎಲ್ಲ ಸಾಲ ವಿತರಣಾ ಕ್ರಿಯೆಯನ್ನೂ ಶಾಖೆಯಲ್ಲೇ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಿತರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಹಾಜರಿರಬೇಕು

e) ಪ್ರತಿ ಸಾಲಕ್ಕೂ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೂ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಸಾಲದ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಸಾಲದ ಪಾಸ್‌ಬುಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಅನ್ವಯವಾಗಿರುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ವಿಮಾ ಕಂತು ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಹಕ್ಕನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು ಮುಂತಾದ ವಿವರಣೆಗಳಿರುತ್ತವೆ.

f) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ, ಸಾಲವನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಹಿಂದಿರುವಿಸುವ/ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ, ಸಾಲ ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿ, ಸಂವಹನ ಕಳುಹಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

g) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಯಾವುದೇ ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಿದ ಕಂತುಗಳಿಗೆ ದಂಡ/ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಈ ಅಂಶವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಸ್ಥಳಿಯ ಭಾಷೆ/ಅವರಿಗರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ.

h) ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಆಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ವ್ಯತ್ಯಯ, ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಅವರದೇ ಭಾಷೆ/ಅವರಿಗರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಸೂಚನಾ ಪತ್ರವನ್ನು ತಲುಪಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಾದ ಬದಲಾವಣೆ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಾಗುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಣಾ ಹಂತದಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಸಂವಹನ ನೀಡುವುದಾಗಿ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

i) ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಣಾ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಅಂಶಕ್ಕೆಂದೇ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಜಾಮೀನು/ಮೇಲಾಧಾರ (ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿ/ಕೊಲ್ಯಾಟರಲ್)

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಬಾರೋಯರ್ಸ್) ಆಧಾರ(ಜಾಮೀನು)/ಮೇಲಾಧಾರ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು, ಸಾಮಾಜಿಕ ಮೇಲಾಧಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಬದಲಾಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಎಸ್‌ಟಿವಿಎಲ್ (ಬಳಸಿರುವ ವಾಣಿಜ್ಯ ವಾಹನ ಸಾಲ: ನಾನ್-ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲ) – ಈ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಸ್ಧಿಸಿದಂತೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸದರಿ ವಾಹನವನ್ನು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಮೇಲಾಧಾರವಾಗಿ ಪಡೆದಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಂಗತಿಗಳು

a) ಸಂಸ್ಥೆಯು, ಸಾಲ ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಾದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅಂಗವಾಗಿ ನಿವೇದಿಸಲಾಗಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಹಿಂದೆ ಮರೆಮಾಚಿರುವ ಮಾಹಿತಿ/ಅಥವಾ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಬೆಳಕಿಗೆ ಬಂದಲ್ಲಿ/ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಈ ಷರತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

b) ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡಲು, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ/ನಿರಾಕರಣೆ, ಅಂದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟ ವಿನಂತಿ ತಲುಪಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು, ಕಾನೂನು ಪರಿಧಿಯೊಳಗೆ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಕರಾರು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನ್ವಯ, ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

c) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಅವೇಳೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರಂತರ ತೊಂದರೆ ಕೊಡುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಹಿಂಸಾ ಪ್ರವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸುವುದು ಮುಂತಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ಮುಂದಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

d) ಸಂಸ್ಥೆಯು ತಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವರ್ಗದವರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸದಂತೆ, ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ ವರ್ತಿಸದಂತೆ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಖಚಿತವಾಗಿ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ವಸೂಲು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸುವುದು:

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಏಜೆನ್ಸಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಬಹುದು.

ಬಾಹ್ಯಸೇವಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಿರುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು/ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ:

a) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ಘೋಷಿಸುತ್ತದೆ:

i. ಯಾವುದೇ ಕ್ರಿಯಾಕಲಾಪ/ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆಂದು ಬಾಹ್ಯಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಭೂತ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಡಿಮೆಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೇ ಬೇರ್ಪಡಿಸಲಾಗದಂತೆ ಹೊಂದಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ii. ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿವರ್ಗದವರ ಅಥವಾ ಬಾಹ್ಯ ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

a) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲ ವಸೂಲಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಒಂದು ಮೀಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿದೆ. ಈ 'ಮೂಲಕ ಎಲ್ಲ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗುವುದು. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಅನುಚಿತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ, ತಕ್ಷಣದಲ್ಲೇ, ಅಂತಹ ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಮೇಲೆ ಶಿಸ್ತುಕ್ರಮವನ್ನು ಜರುಗಿಸಲಾಗುವುದು. ಬ್ರ್ಯಾಂಚ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಮತ್ತು ರಿಲೇಶನ್‌ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗಳ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಕೇಂದ್ರ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ದೊರೆಯುತ್ತವೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರನ್ನು ಕರೆ ಮೂಲಕಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಭೇಟಿ ಇತ್ತು ಅಲ್ಲಿರುವ ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲು ಮಾಡಬಹುದು.

b) ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬ್ರ್ಯಾಂಚ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ಕ್ರಮದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅತೃಪ್ತರಾದರೆ, ಅವರು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕರರಹಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 18001037808ಕ್ಕೆ ಎಲ್ಲ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 09:30ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:30ರ ಒಳಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

c) ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಿತ ಎಲ್ಲ ದೂರುಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಶ್ರೀಮತಿ ರುಚಿಕಾ ಬೇಲ್, ಗ್ರಿವನ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ, ಇವರನ್ನು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 09:30ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:30ರ ಒಳಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ 011-46646634 ಮೂಲಕ ಕರೆ ಮಾಡಿ, ಅಥವಾ **nodalofficer@fusionfin.com** ಮೂಲಕ ಇ-, ಮೇಲ್ ಮಾಡಿ ತಮ್ಮ ಅಹವಾಲನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಬಹುದು. ಕರೆ ಮಾಡುವಾಗ ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯ ಹೆಸರನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದು, ಸಾಲವು ದೊರೆತಿಲ್ಲವಾದರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿರುವ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

d) ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ನಿಮ್ಮ ದೂರು/ಅಹವಾಲು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು/ದೂರುದಾರರು, ರಿಸರ್ವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ (ಸೂಪರ್‌ವಿಷನ್ ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್), ರೀಜನಲ್ ಆಫೀಸ್, ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ಸಂಖ್ಯೆ 6, ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ್, ನವ ದೆಹಲಿ – 110001 ಇವರಲ್ಲಿ ನಿವೇದಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು: 011-23715097 ಅಥವಾ ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 011-23358224.

e) ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳೂ ಒಂದೊಂದು ಸಜೆಷನ್ ಮತ್ತು ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರು/ಅಹವಾಲನ್ನು ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಕಲ್ಪಿಸಬೇಕು

f) ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರೂ ಮೇಲ್ಪಟ್ಟದ ಅಧಿಕಾರಿವರ್ಗವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅವಕಾಶವಿದೆ (ಅಂದರೆ, ಬ್ರ್ಯಾಂಚ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ಏರಿಯಾ, ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ಮತ್ತು ಡಿವಿಷನಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್). ಇವರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರು/ಅಹವಾಲನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸಿ ತಮಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಬಹುದು. ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟದ ಮೇಲಿನ ಸ್ತರದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ಕೆಲವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಂಡು/ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ/ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಪರಿಹರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ www.fusionfin.com ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಹಿತಕರ ಆಚರಣಾ ಶಾಸ್ತ್ರ(ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್)ದ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು

a) ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಿಇಓ/ಸಿಓಓ ಹಿತಕರ ಆಚರಣಾ ಶಾಸ್ತ್ರ(ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್)ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ತ್ರೈಮಾಸಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ

b) ಹಿತಕರ ಆಚರಣಾ ಶಾಸ್ತ್ರ(ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್)ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವರದಿಯನ್ನು ಮೂರುತಿಂಗಳಿಗೊಂಎ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

c) ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಹಿತಕರ ಆಚರಣಾ ಶಾಸ್ತ್ರ(ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್)ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ, ಮೂರು ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಮಿತಿಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಿರುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರಮಗಳು/ನಿಯಂತ್ರಣಗಳು

d) ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಹಾಗೂ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ, ಆಂತರಿಕ ವಿಧಿವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತಾರೆ.

e) ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು, ಹಿತಕರ ಆಚರಣಾ ನೀತಿಸಂಹಿತೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.

f) ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆ ಪಡೆದು, ಸಂಬಂಧ ಪಟ್ಟಿರುವ ಅಂಶಗಳಾದ ಹೂಡಿಕೆ ಹಣದ ವೆಚ್ಚ, ಲಾಭಾಂಶ, ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕಾ ಧನ (ರಿಸ್ಕ ಪ್ರೀಮಿಯಂ) ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

g) ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ, ನಮೂದಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಳ ಗೌಪ್ಯತೆ

a) ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯುಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಗುಪ್ತವಾಗಿಡಲಾಗುವುದು.

b) ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯುಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಮೂರನೆಯವರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ನೀಡಲಾಗುವುದು:
   - ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ ಅವರ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದು ಮುಂದುವರಿಯಲಾಗುವುದು.
   - ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷವು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕೃತರೆಂದು ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆದು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಅವಶ್ಯಕವಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
   - ಇದು ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಕ್ರಮವಾಗಿದೆ/ಕ್ರಮವಾಗಿರಬೇಕು

- ಈ ಆಚರಣೆಯು ಎಲ್ಲ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೂ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರ ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಗೌಪ್ಯವಾದ ಗುಂಪಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ

ಅವಧಿಮೀರಿ ಬಾಕಿಇರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುವುದು

- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಅವಧಿಮೀರಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲವನ್ನು ಸಹಜ ಸ್ಥಿತಿಗೆ ತ್ಪುಪಿಸಲು 2 ವಾರಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶದೊಂದಿಗೆ ಮುನ್ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

B. <u>ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆಂದೇ ವಿಶೇಷ ಹಿತಕರ ಆಚರಣಾ ನೀತಿಸಂಹಿತೆ</u>

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿರುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಿದ್ಧಾಂತಗಳಲ್ಲದೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು NBFC-MFI ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಸೇರಿರುವುದರಿಂದ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಸಾಲ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣಾ ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಈ ಮುಂದಿನ ಹಿತಕರ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ ಆಚರಣೆಗಳು

a) ಹಿತಕರ ಆಚರಣಾ ಸಂಹಿತೆ(ಫೇರ್ ಪ್ರ್ಯಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್)ಯನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲ ಕಛೇರಿ ಹಾಗೂ ಶಾಖಾ ಆವರಣಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ
b) ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಪಾರದರ್ಶಿತ್ವ ಮತ್ತು ಹಿತಕರ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ಆಚರಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ, ಸ್ಥಳೀಯ/ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ,, ತನ್ನ ಸಮರ್ಪಣಾ ಭಾವನು ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
c) ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು, ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರಲ್ಲಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಋಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವಶ್ಯಕ ವಿಚಾರಣೆ ನಡೆಸಲು ಸೂಕ್ತ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವರು
d) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಲಭ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ/ಅವಶ್ಯವೆನಿಸಿದರೆ, ಉಚಿತವಾಗಿ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅಂತಹ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ಸೂಕ್ತ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲ/ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಜ್ಞಾನ/ಅರಿವು ಇರುವಂತೆ/ಪಡೆದಿರುವಂತೆ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
e) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಂಹಿತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು, ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಗೋಚರಿಸುವಂತೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು.
f) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಒಂದು ಘೋಷಣೆಯಾಗಿ ಸಾಲ ಕರಾರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಛೇರಿ ಮತ್ತು/ಶಾಖೆಗಳ ಆವರಣಗಳಲ್ಲಿ ಹಿತಕರ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನೂ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿರುವುದು.
g) ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನದಂತೆ ಕೆವೈಸಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಪಾಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
h) ಸಂಸ್ಥೆಯ ಶಾಖಾ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲೇ ಎಲ್ಲ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಗೌಪ್ಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯಿಲ್ಲದೆ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು.
i) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಆಧಾರಗಳನ್ನೂ ಪಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

ಸಾಲದ ಕರಾರು/ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡಿನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳು

a) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒಂದು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ, ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸಾಲದ ಕರಾರು ನಮೂನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು. ಇದನ್ನು ಆದ್ಯತೆ ಮೇರೆಗೆ, ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

b) **ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಲ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು**:

- ಸಾಲದ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು
- ಕೇವಲ ಮೂರು ಘಟಕಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲದ ಬೆಲೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಗೊಳಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಅನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಿಸಿರಬೇಕು.
- ತಡವಾಗಿ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಇರುವುದಿಲ್ಲ
- ಅವಧಿಪೂರ್ವ ಪಾವತಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕ ಇರುವುದಿಲ್ಲ
- ಸಾಧಾರ ಠೇವಣಿ/ಲಾಭಾಂಶವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ
- ಸಾಲಗಾರರು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಎಸ್‌ಹೆಚ್‌ಜಿ/ಜಎಲ್‌ಜಿ ಗಳ ಸದಸ್ಯರಾಗಿರುವಂತಿಲ್ಲ
- ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ದಿನ ಮತ್ತು ಪ್ರಥಮ ಕಂತಿನ ಪಾವತಿಗೆ ನಿಗದಿಯಾದ ಅಂತಿಮ ದಿನದ ಮಧ್ಯೆ, ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ/ಎಂಎಫ್‌ಐಗಳಲ್ಲಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನ, 2011ರಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ಮತ್ತು, ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ತಿದ್ದುಪಡಿಯಂತೆ, ಯಾವುದೇ ನಿಷೇಧ (ಮೊರಟೋರಿಯಂ) ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಾರರ ಅಂಕಿಅಂಶಗಳ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದಾಗಿ ಭರವಸೆ ನೀಡಲಾಗುವುದಾದರೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿರುವಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಬಹುದಾಗಿರುತ್ತದೆ.

c) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು/ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ:

- ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮತ್ತು ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ
- ಸಾಲಕ್ಕೆ ಹೊಂದಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು
- ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಧದಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಬಹುದಾದ ಮಾಹಿತಿಗಳು
- ಬೆಲೆ ನಿಗದಿ ಮಾಡುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಸುಲಭೀಕೃತ ವಾಸ್ತವಾಂಶ ಪಟ್ಟಿ
- ಕಂತುಗಳ ಪಾವತಿಯನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ, ಎಲ್ಲ ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೀಡಿರುವ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಬಿಡುಗಡೆ ವಿವರಗಳು.
- ಸಾಲ ಕಾರ್ಡು ಸುಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಿವನ್ಸ್ ಸೆಲ್ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ನಾನ್-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ನೀಡಲ್ಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಶುಲ್ಕ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡಿನಲ್ಲೇ ನಮೂದಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡು ಸ್ಥಳೀಯ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲೇ ಇರಬೇಕು.

d) ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಪ್ರಮುಖ ವಿಷಯಗಳ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸಬೇಕು:

- ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ, ಎಲ್ಲಾ ಭಾವೀ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡುವ ಮುನ್ನ ಅತ್ಯಾವಶ್ಯಕವಾದ ಎಲ್ಲ ವಿಷಯಗಳೂ ಅವರಿಗೆ ಮನದಟ್ಟಾಗಿರಬೇಕೆಂಬ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ, ಸ್ಥಳೀಯ ಅಥವಾ ಅವರವರ ಮಾತೃ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲೇ ನಮೂದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಪ್ರಮುಖ ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳ ಪುಟವೊಂದನ್ನು ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ಸ್ ಶೀಟ್ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಫ್ಯೂಷನ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಭಾವೀ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒಂದು ಅನನ್ಯವಾದ, ಮೂರು ದಿನಗಳ ಮಾನ್ಯತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಪ್ರಸ್ತಾಪನಾ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿರುವ ಎಲ್ಲ ಅಂಶಗಳನ್ನೂ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಂತರ, ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲ ಅಂಶಗಳೂ ತಮಗೆ ಅರ್ಥವಾರುವುದೆಂದು ದೃಢೀಕರಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಭಾವೀ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ತದನಂತರ, ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಹಾಗೂ /ದಾಖಲಾತಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದೇ ಮೊದಲಾದ ಕಾರ್ಯಗಳಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗಲೆಂದು, ಭಾವೀ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ

- ಸಾಲಗಾರರು ಒಮ್ಮತ ಸೂಚಿಸಿದ ನಂತರ ಫ್ಯೂಷನ್ ಸಹ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲ ಅಂಶಗಳಿಗೂ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಮಾನ್ಯತಾ ಅವಧಿಯಾದ ಮೂರು ದಿನಗಳಾದ ನಂತರ ಸೂಚಿಸಿದರೆ, ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಥವಾ ನೀಡದಿರುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಫ್ಯೂಷನ್ ಅವರೇ ತಮ್ಮ ವಿವೇಚನೆ ಮೇರೆಗೆ ತೀರ್ಮಾನಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಅಲ್ಲದೇ, ಹೊಸದು ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುವ, ಮಾರ್ಪಾಡು ಮಾಡುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನೂ, ಫ್ಯೂಷನ್ ಅವರೇ, ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನ 1ಭಾಗದಲ್ಲಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ಬಡ್ಡಿ ನಿಗದಿ ಪಡಿಸಲು (ಏಪಿಆರ್) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಯಾವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ, ಅಮಾರ್ಟೈಸೇಷನ್ ಹೇಗೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ, ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಯಾವ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಣಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮುಂತಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೇ, ಏಪಿಆರ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರೇ ಭರಿಸಬೇಕಾಗಬಹುದಾದ ಇತರ ಸಾಂದರ್ಭಿಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. 2 ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಕೆಲವು ಗುಣಾತ್ಮಕ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. (ಅರ್ಥಾತ್, ಸಾಲ ವಸೂಲಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಶುಲ್ಕ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ಆಸ್ತಿ ಭದ್ರಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮುಂತಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು, ಆರ್‌ಬಿಐ ನವರ ಆದೇಶಗಳಿಗನುಗುಣವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ).
- ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕ, ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಲೀಗಲ್ಲು ಲ್ಕ ಮುಂತಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದವರ ಪರವಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಹಿಂಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದೂ ಸಹ ಏಪಿಆರ್‌ನ ಒಂದು ಅಂಗಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಅಂಶವನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಫ್ಯೂಷನ್ ಸ್ವತಃ ಈ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪಡೆಯಬೇಕಾಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಪಾವತಿಸುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಮೊತ್ತಕ್ಕೂ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾದ ರಶೀದಿ ಹಾಗೂ ಇನ್ನಿತರ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೇ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಾಗಿರದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕ ಛಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಾವಧಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ, ಸಾಲಗಾರರ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪಡೆಯುವಂತಿಲ್ಲ.
- ಕೇಫ್‌ಎಸ್ ಅನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸಾರಾಂಶ ಬಾಕ್ಸ್ ಆಗಿ ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

ಎಲ್ಲೆಮೀರಿದ ಋಣಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವಿಕೆ

A. ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮುನ್ನ ಅರ್ಜಿದಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ, ಶ್ರದ್ಧಾಪೂರ್ವಕ ಪರಶೋಧನೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸುವುದು ಮತು ಅರ್ಜಿದಾರರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು/ವಿತರಿಸತಕ್ಕದ್ದು

B. ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಎಸ್‌ಹೆಚ್‌ಜಿ/ಜಎಲ್‌ಜಿಗಳಲ್ಲಿ ಸದಸ್ಯತ್ವ ಹೊಂದಿರುವಂತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

C. ಒಟ್ಟು ಋಣದ ಮಿತಿಯನ್ನು, ಆರ್‌ಬಿಐ ಅಥವಾ ಕೇಂದ್ರ/ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರಗಳು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವಂತೆ, ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಮೀರುವಂತಿಲ್ಲ.

ವಸೂಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಅಲ್ಲಿ ಬಲವಂತದ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವಂತಿಲ್ಲ

a) ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕಂತುಗಳನ್ನು ನಿರ್ಭೀತಿಯಿಂದ, ನಿರ್ಭಿಡೆಯಾಗಿ ಯಾವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲು ಇಚ್ಛಿಸುವರೋ ಅಂತಹ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

b) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರೀತಿನೀತಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಆಚರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ದೌರ್ಜನ್ಯ, ಬಲವಂತ ಹೇರುವಿಕೆ ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.

c) ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಕ್ಲೈಂಟ್ ರಕ್ಷಣೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಒತ್ತಾಯಿಸಬಾರದು.

d) ಸಾಲ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಬಂಧಿಗಳನ್ನಾಗಲಿ, ಸ್ನೇಹಿತರನ್ನಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳ ಸಮಕ್ಷಮ ಅವಹೇಳನ, ಅಪಮಾನ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ.

e) ಸಾಲ ವಸೂಲಿಗಾಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಯಾವುದೇ ಸಿಂಬ್ಬಂದಿಯು ಪ್ರಕಟಗೊಳಿಸಬಾರದು, ಪ್ರಕಟಿಸಕೂಡದು.

f) ಬ್ಬಂದಿಯು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅಥವಾ ಅವರ ಕುಟುಂಬದವರನ್ನು, ಆಸ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ದೌರ್ಜನ್ಯ ಮುಂತಾದ ಅಪಮಾನಕರ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು, ಭಯಪಡಿಸುವುದೇ ಮೊದಲಾದವುಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿಗಾಗೆ ನಡೆಸುವಂತಿಲ್ಲ.

g) ಋಣಪ್ರಮಾಣದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದರ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆಯಾಗಲಿ, ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಪ್ಪು ಮಾಹಿಗಿ ನೀಡಿ ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸಬಾರದು.

h) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ವಸೂಲಿ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಾಚ್ಯ ಪದಪ್ರಯೋಗ ಮಾಡುವುದು, ಬೈಗುಳ ಬಳಸುವುದನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸಲಾಗಿದೆ.

i) ಸಾಲಗಾರರು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ನಿಗದಿಗೊಳಿಸಿರುವ ನಿರ್ಧಿಷ್ಟ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ 2 ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸರದಿಯಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗದಿರುವ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಾಲಗಾರರ ಗೃಹ (ವಾಸಸ್ಥಳ) ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆ ಸಮ್ಮತಿಸುತ್ತದೆ.

j) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ವಸೂಲಿಗಾಗೆ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವಂತಿಲ್ಲ.

k) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಕಂತಿನ ಹಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ಕಿನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಹಣ ಪಾವತಿಗೆ ಪುರಾವೆಯಾಗಿ ಲಿಖಿತ ರಶೀದಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

l) ಸಂಸ್ಥೆಯು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನೇಮಕಾತಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳು/ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿರಬೇಕು

- ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನೇಮಕಕ್ಕೆ ಕನಿಷ್ಠ ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿದಬೇಕೆಂಬುದರ ಜ್ಞಾನ ಉಂಟುಮಾಡಲು ಅವಶ್ಯವಿರುವ ಎಕ್ಕ ಅವಶ್ಯಕ ತರಬೇತಿ ಸೌಲಭ್ಯ/ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
- ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದಲ್ಲಿ/ಪಠ್ಯಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಸಾಲ ವಸೂಲಿ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸೂಕ್ತವಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಅವಹೇಳನಕಾರಿಯಾಗಿರದ, ಬಲಾತ್ಕಾರಕ್ಕೆ ಎಡೆಯಿಲ್ಲದ, ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಕೊಳ್ಳುವ/ಆಚರಿಸುವ, ವಿವೇಚನಾಶೀಲ ವಿಚಾರಗಳಿರಬೇಕು.
- ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನಗಳು ಕೇವಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸಾಲಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಇತಿಹಾಸಗಳನ್ನಲ್ಲದೇ ಸೇವಾ ಚಾತುರ್ಯ, ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ಮುಂತಾದ ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳ ಮೇಲೆ ಒತ್ತು ನೀಡುವಂತಿರಬೇಕು.

ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ತರಬೇತಿ ಹಾಗೂ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಭೆಯಲ್ಲೂ ಮಂಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಈವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಮುಂದಿನ ಮೂರುತಿಂಗಳುಗಳ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು

ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅವಶ್ಯಕವಾದ ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗಿರುವ ನಿಯೋಜಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ನೀಡುವ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣಾ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆ ಹಾಗೂ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಪಾಸಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಈ ಅಂಶಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ವಿಷದೀಕರಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಹಿತಕರ ಆಚರಣಾ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆಂದು, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಅಂಶವನ್ನು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದನ್ನು ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲೂ ಕ್ರಮಪ್ರಕಾರ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತೆಯೇ, ಕ್ಷೇತ್ರದ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಹಿತಕರ ಆಚರಣಾ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಒಂದು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಪರೀಕ್ಷಾ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.