

# FAIR PRACTICE CODE

## INDEX

S. No.	Particulars
1	Preamble
2	Purpose
3	Definition
4	Key Commitments
5	Applicability of Fair Practice Code
	<ul style="list-style-type: none"><li>i. Loan applications and processing thereof</li><li>ii. Loan appraisal and terms/conditions</li><li>iii. Disbursement of loans including changes in terms and conditions</li><li>iv. Post Disbursement Supervision</li><li>v. Other General Provisions</li></ul>
6	Interest Rate Policy
7	Privacy and Confidentiality
8	Complaints
9	Grievance Redressal Mechanism
10	Force Majeure
11	Periodic Review

## ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞಾ ಸಂಹಿತೆ (Fair Practice Code)

### ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ (Preamble)

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಏಪ್ರಿಲ್ 1, 2015 ರಂದು ಜಾರಿಗೆ ತಂದ ವೃತ್ತಪಡಿದ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞಾ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಡಿ, ಎನ್ಐಎಫ್‌ಸಿಗಳ (NBFCs) ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞೆ ಹಾಗೂ ಗೌರವಯುತ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವಂತೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಗುರಿಯಾಗಿಸಿಕೊಂಡು, "ನರೇಂದ್ರ

## FAIR PRACTICE CODE

ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕೋ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಈ ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞಾ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (FPC) ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಹಿತಚಿಂತಕರು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು, ಕಂಪನಿಯ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಮಗ್ರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಈ ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞಾ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರವು, ಪ್ರಚಲಿತ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ದಕ್ಷತೆ, ಗ್ರಾಹಕಾಭಿಮುಖತೆಯ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

### ಉದ್ದೇಶ (Purpose)

ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞಾ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (FPC) ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದ್ದು, ಇದು ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ಹಿತಚಿಂತಕರಾದ ಗ್ರಾಹಕರು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು. ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಸಾಲದ ಪದ್ಧತಿಗಳು ಅದರ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲೋತ್ಪತ್ತಿ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಮತ್ತು ವಸೂಲಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞಾ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಲ್ಲಿ ಉತ್ತರದಾಯಕತೆ, ಪರಿಷ್ಕಾ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳ ಪ್ರತಿ ಚಿತ್ರಣವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞಾ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ಉತ್ತರದಾಯಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ.

### ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ (Definition)

- ಮಂಡಳಿ:** ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ.
- ಕಂಪನಿ:** 'ನರೇಂದ್ರ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕೋ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್'.
- ನಿರ್ದೇಶಕರು:** ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಅಥವಾ ನಿರ್ದೇಶಕರು.
- FPC:** 'ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞಾ ಸಂಹಿತೆ' (Fair Practice Code).

### ಮುಖ್ಯ ಬದ್ಧತೆಗಳು (Key Commitments)

ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞಾ ಸಂಹಿತೆಯ (FPC) ಸಾರಾಂಶವು ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ ಅಡಕವಾಗಿದೆ, ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಇದನ್ನು ಆತ್ಮಸಾಕ್ಷಿಯಾಗಿ ಪಾಲಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ:

#### A. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಬೇಕು, ಈ ಮೂಲಕ:

- i. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳು FPC ನ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ.

## FAIR PRACTICE CODE

- ii. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣಗಳಂತೆ ಇರುತ್ತವೆ.
- iii. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ಅಖಂಡತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಎಂಬ ನೈತಿಕತೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತವೆ.

**B. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ವಿಶೇಷತೆಗಳು, ಅವುಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಲಾಭಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳು ಏನೆಂಬುದರ ಕುರಿತು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಬೇಕು:**

- i. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಮಾಹಿತಿ ಸರಳವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ii. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಹಣಕಾಸು ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**C. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೊಂದರೆಯಿಲ್ಲದ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡಲು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ತಪ್ಪುಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ:**

- i. ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹಿರಿಸುವುದು.
- ii. ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಸಮಾನವಾಗಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು.
- iii. ದೂರುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
- iv. ಸಾಲಗಾರನ ಅಸಮಾಧಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿನ ಏರಿಕೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು.

---

### ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞಾ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯತೆ (Applicability of Fair Practice Code)

ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞಾ ಸಂಹಿತೆ (FPC) ಈ ಪ್ರಮುಖ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:

**i. ಸಾಲದ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:**

- i. ಸಾಲದ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗಿಸಲಾಗುವುದು.
- ii. ಸಾಲದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟೇಶನ್ ಸೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಕ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು, ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು. ಇದು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಬೇರೆಯ ಎನ್ವಿಎಫ್‌ಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- iii. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳ ಸ್ವೀಕಾರಕ್ಕಾಗಿ ರಸೀದಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- iv. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು 90 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದು, ಇದು ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಹೊಂದಿದ್ದು, ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇರುತ್ತದೆ.
- v. ಎಲ್ಲಾ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

**ii. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:**

## FAIR PRACTICE CODE

- i. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಅಸೆಸ್‌ಮೆಂಟ್ ವಿಧಾನಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
- ii. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ, ಸಾಲವನ್ನು ರಿಟರ್ನ್ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
- iii. ಸಾಲ ನೀಡಿದ ಮೇಲೆಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ಲಿಖಿತ ಶಕ್ತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಮ್ಮತಿಸಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಆ ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- iv. ತಡಪಟ್ಟು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡ ಬೊಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಗಟ್ಟಿಯಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು.
- v. ಸಾಲಗಾರರು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡು, ಕಾಗದಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ.
- vi. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
- vii. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲವಾದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಕಾರಣಗಳೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

### iii. ಸಾಲದ ಮಂಜೂರು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ:

- i. ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸುಧಾರಿತ ರೀತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ii. ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಆದೇಶ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
- iii. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮುಂಚೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

### iv. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ:

- i. ಕಂಪನಿಯು, ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಸಾಲವನ್ನು ವಾಪಾಸು ಪಡೆಯುವ ಅಥವಾ ಪಾವತಿ ವೆಗವಾಗಿಸಲು ಅವಕಾಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- ii. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕ ಸಮಯ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- iii. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ವಾಪಾಸಿನ ನಂತರ ಎಲ್ಲ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

### v. ಇತರ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮಗಳು:

- i. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡದು, ಹೊರತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವಾಗ ಮಾತ್ರ.
- ii. ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- iii. ಸಾಲದ ವಸೂಲಿ ವೇಳೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತವೆ.

---

### ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿ (Interest Rate Policy)

## FAIR PRACTICE CODE

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (RBI) ತನ್ನ ಮೇ 24, 2007 ಮತ್ತು ಜನವರಿ 2, 2009 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಿದ ಪರಿಪತ್ರಗಳ ಮೂಲಕ ಎನ್ಐಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗೆ (NBFCs) ಬಡ್ಡಿದರದ ನೀತಿ ರೂಪಿಸುವಂತೆ ಸೂಚಿಸಿದೆ. ಈ ಸೂಚನೆಯ ಅನುಸಾರ, "ನರೇಂದ್ರ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕೋ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್" ತನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

### ಬಡ್ಡಿದರ:

- **ಸಾಲದ ಅವಧಿ:** ಬಡ್ಡಿದರವು ಸಾಲದ ಅವಧಿ, ಸಾಲದ ರೂಪುರೇಷೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿಯ ನಿಯಮಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರವಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಆಂತರಿಕ ವೆಚ್ಚದ ಲೋಡ್:** ಕಂಪನಿಯು ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸಲು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯ ಧನದ ವೆಚ್ಚಗಳು:** ಕಂಪನಿಯು ಹಣಕಾಸುವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಬಾಹ್ಯ ವೆಚ್ಚ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
- **ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಪಾಯ:** ಸಾಲಗಾರನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ವಿಮರ್ಶಿಸಿದ ನಂತರ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಪಾಯದ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಇತರೆ ಅಂಶಗಳು:** ಬಡ್ಡಿದರವು ಧನದ ವೆಚ್ಚ, ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಹಲವು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕನ ಹಿನ್ನೆಲೆ, ವ್ಯಾಪಾರದ ಅವಕಾಶಗಳು, ಭದ್ರತೆ, ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಬಡ್ಡಿದರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿ:** ಬಡ್ಡಿದರವು ಸಮಯಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಒಂದೇ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕಾಗಿ ಬದಲಾಗಬಹುದು, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಕಾರ ಬಡ್ಡಿದರ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿರಬಹುದು.
- **ಬಡ್ಡಿದರದ ತಿಳಿವು:** ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಬಡ್ಡಿದರದ ಪ್ರಕಾರ:** ಬಡ್ಡಿದರವು ಸ್ಥಿರ, ತೇಲುವ ಅಥವಾ ಬದಲಾಗುವ ಪ್ರಕಾರದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.

---

### ಸಂಸ್ಕರಣೆ / ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳು (Processing/Documentation and Other Charges)

- **ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ / ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳು:**  
ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ / ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಾಲದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನ, ಭೌಗೋಳಿಕ ಸ್ಥಳ, ಗ್ರಾಹಕರ ವರ್ಗದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ನೀಡಲು ಹೊಂದಿರುವ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
- **ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಅಂತರಕ್ಕೆ ಅನುಸರಣೆ:**  
ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿರುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಮೂಲಕ ಈ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕಗಳು:**  
ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತವೆ.

## FAIR PRACTICE CODE

- **ಸೇವಾ ತೆರಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರ ತೆರಿಗೆಗಳು:**

ಸೇವಾ ತೆರಿಗೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಇತರ ತೆರಿಗೆಗಳು ಸರ್ಕಾರದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯಂತೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತವೆ.

---

### ಪೆನಾಲ್ಟಿ ಬಡ್ಡಿ / ತಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು (Penal Interest / Late Payment Charges)

- **ತಡೆಯದ ಬಡ್ಡಿ:**

ಸಾಮಾನ್ಯ ಬಡ್ಡಿಯ ಜೊತೆಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗಳ ತಡಪಟ್ಟು ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಪೆನಾಲ್ಟಿ ಬಡ್ಡಿ / ತಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು. ಈ ಪೆನಾಲ್ಟಿ ಬಡ್ಡಿ / ತಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಿಭಿನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ತೀರ್ಮಾನಿಸುತ್ತದೆ.

---

### ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯತೆಯ ಕಾಯ್ದೆ (Privacy and Confidentiality)

ಸಾಲಗಾರರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇವುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- i. ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ii. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಒತ್ತಾಯದಿಂದ ತಿಳಿಸಲು ನಿರ್ಬಂಧವಿಲ್ಲದ ಮಾಹಿತಿ.
- iii. ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಕಾಯುವ ಸಲುವಾಗಿ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಮೋಸದ ತಡೆಯಾಗಲು) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು, ಆದರೆ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸಬಾರದು.
- iv. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯು ಅವರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಗ್ರೂಪ್ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಲಾಗುತ್ತದೆ.
- v. ಸಾಲಗಾರರ ಕುರಿತು ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಅವರ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು.
- vi. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತ ಕಾನೂನು ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಹಕ್ಕುಗಳ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- vii. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಅನುಮತಿ ಪಡೆಯುವುದು.

---

### ದೂರುಗಳು (Complaints)

ಸಾಲಗಾರರು ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು / ಅಸಮಾಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (Grievance Redressal Officer) ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಕೂಡಲೇ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾನೆ, ಹಾಗೂ ದೂರನ್ನು ಗರಿಷ್ಠ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕ್ರಮಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ.

## FAIR PRACTICE CODE

### ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (Grievance Redressal Mechanism)

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ದೂರುಗಳನ್ನು ವೇಗವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ, ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.

- ವಿಷಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ವೇಗವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ, ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಅಡಿಪಾಯವನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದೆ.

---

### ಫೋರ್ಸ್ ಮಜೂರ್ (Force Majeure)

ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞಾ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ವಿವಿಧ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಯಾವುದೇ ಪ್ರಾಕೃತಿಕ ದುರಂತ ಅಥವಾ ಫೋರ್ಸ್ ಮಜೂರ್ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಆ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದೆ ಹೋಗಬಹುದು.

---

### ಕಾಲಾನುಗತ ಪರಿಶೀಲನೆ (Periodic Review)

ಸಾಲಗಾರರ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಾತ್ಪರ್ಯವಿರುವಂತಹ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ನೀಡಲು, ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ನ್ಯಾಯಪ್ರಜ್ಞಾ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸುತ್ತದೆ.