

**ಮಹೀಂದ್ರ ರೂರಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್**  
(ಎಂಆರ್‌ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್)

ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆ

## ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆ

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಹೊರಡಿಸಿರುವ 2021 ರ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ರಹಿತ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮಹೀಂದ್ರಾ ರೂರಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ('ಕಂಪನಿ') ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

### **1. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:**

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾದ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ
- ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನು / ಅವಳು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲಾಗುವಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಉನ್ನತ ಅನುಕರ್ಣೀಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
- ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ,

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳು ಮಹೀಂದ್ರಾ ರೂರಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಎಂಆರ್‌ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್) ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕಾದ ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ವಿಶಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತವೆ.

ಎಂಆರ್‌ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂವಹನಗಳು, ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನಗಳಂತಹ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು (ಸ್ವಯಂ ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿ) ಕೌಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಕೊಡುಗೆಗಳ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದ್ದು ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಗಳೂ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾವಾನುವರ್ತಿಯಾಗಿರುತ್ತವೆ.

### **2. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ**

- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು. ಎಂಆರ್‌ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಅವರು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಂಆರ್‌ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ / ವಿತರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ / ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ಥಿರದಿಂದ ತೆಲುವ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗಿದ್ದರೆ, ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯ.

ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು / ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ 'ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು' ಎಂಆರ್‌ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಎಂಆರ್‌ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಎಂಆರ್‌ಹೆಚ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

### 3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು / ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಸಂವಹನ

- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ತಕ್ಷಣ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಆಡುಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಇಎಂಬ ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ವಿಧಿಸುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತುಗಳ ನಕಲನ್ನು ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಅನುಮೋದನೆ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣಗಳನ್ನು (ಗಳನ್ನು) ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

#### 4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ / ಅನುಮೋದನೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ (ಮೂಲ / ಪರಿಷ್ಕೃತ) ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕ / ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.
- ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವನು / ಅವಳು 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮುನ್ನೂಚನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಅವನ / ಅವಳ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದು
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು
- ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವಾಗ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುದಾರರಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅರಿತುಕೊಂಡ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್

ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹರಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 5. ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯವೈಖರಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

## 6. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

- ಕಂಪನಿಯು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದವುಗಳನ್ನು ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ಬಂದಿದ್ದರೆ, ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನ / ಅವಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆ ಇರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ದೂರವಾಣಿ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಏಕೆ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ಬೇಕು ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವನು / ಅವಳು ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅವನ / ಅವಳ ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂದು ಅವನಿಗೆ / ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವಿಧಾನವನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ (ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಇದರಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಮಯ, ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ) ಅನ್ಯಾಯಕ್ಕೊಳಗಾದ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅದು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು / ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ, ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರುದಾರನು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯಲ್ಪ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶವನ್ನು ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನವದೆಹಲಿಯ ಎನ್‌ಎಚ್‌ಬಿಗೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

## 7. ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ

ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು. ಅಂತಹ ಅನುಮೋದಿತ ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 8. ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಅಂಚು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ / ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಾಗಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ನೀತಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸಹ ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾಗುತ್ತವೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಕಂಡುಬಂದಾಗ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಿರುವ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.

- ಆರಂಭಿಕ ಆನ್‌ಬೋರ್ಡಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರತಿ ಕಂತಿನ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲು ನಡುವೆ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಯಾವಾಗ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

**9. ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ**

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ (ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ). ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು.

**10. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ**

ಕಂಪನಿಯು ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿದೆ
- ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ ಅದು ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು (ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ; ದೂರವಾಣಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ; ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ; ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ / ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರದ ಮೂಲಕ; ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ / ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ನಿಯೋಜಿತವಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವಿಧ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅವರ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ / ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ / ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅವನು / ಅವಳು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ.
- ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಸ್‌ಎ) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಅವರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ ಅವರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ **ಆರ್‌ಬಿಐ - ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ** ಪ್ರಕಾರ ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು (ಡಿಎಸ್‌ಎ) / ನೇರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಂಎ) ಮಾದರಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ / ಡಿಎಸ್‌ಎ / ಡಿಎಂಎ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದೆ ಅಥವಾ ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿ ವರ್ತಿಸಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು.

## 11. ಖಾತರಿಗಾರರು

ಸಾಲಕ್ಕೆ ಖಾತರಿ ನೀಡುವವರು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು:

- a. ಖಾತರಿಗಾರನಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ;
- b. ಅವನು / ಅವಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಅವನನ್ನು / ಅವಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಸುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಮಾಣ;
- c. ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅವನ / ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- d. ಅವನು / ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನ / ಅವಳ ಇತರ ಹಣಗಳ ಮೇಲೆ ಹಕ್ಕು ಹೊಂದಿದೆಯೆ;
- e. ಖಾತರಿಗಾರನಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ವಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರಲಿ ಅಥವಾ ಅವು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿರಲಿ; ಮತ್ತು

f. ಖಾತರಿಗಾರನಾಗಿ ಅವನ / ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಬಗ್ಗೆ ಅವನ / ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನವೂ ಸಹ ಬಿಡುಗಡೆಯಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ, ಸಾಲಗಾರ / ಸಾಲಗಾರನು ಮಾಡಿದ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಖಾತರಿ ನಿರಾಕರಿಸಿದರೆ, ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾರ್ಗಗಳಿದ್ದರೂ, ಅಂತಹ ಖಾತರಿಗಾರನನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಡೀಫಾಲ್ಟರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅವನು / ಅವಳು ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿ ನಿಂತಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಸ್ತು ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ / ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನ / ಅವಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

## 12. ಖಾಸಗಿತ್ವ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು, ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಅವರ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು / ಘಟಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ

- ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ.
- ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕರ್ತವ್ಯ ಇದ್ದರೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಆಸಕ್ತಿಗಳು ಅವರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಯಲು). ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಇದನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕೇಳಿದರೆ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಕೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಅವನ / ಅವಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ / ಅವಳ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅನುಮತಿ ನೀಡದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

### 13. ಸಾಮಾನ್ಯ

- 13.1 ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು, ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದಿದ್ದರೆ)
- 13.2 ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು.
- 13.3 ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಕಂಪನಿಯು ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೊತ್ತ, ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತಕತೆಯ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವನ / ಅವಳ ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- 13.4 ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು. ಅನಾನುಕೂಲ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ಕೊಡುವುದು, ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ತೋಳ್ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆ ಇರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- 13.5 ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಕಾರ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟರನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ

**13.6** ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಲೆವಿ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- a. ವಸತಿ ಸಾಲವು ತೇಲುವ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮೂಲದಿಂದ ಮೊದಲೇ ಮುಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.
- b. ವಸತಿ ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಮೊದಲೇ ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ

ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ “ಸ್ವಂತ ಮೂಲಗಳು” ಎಂಬ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ / ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿ / ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಮೂಲಗಳು.

ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಿಕ / ವಾಸ್ತವಿಕ ದರ (ನಿಶ್ಚಿತ ಮತ್ತು ವ್ಯತ್ಯಯವಾಗುವ ದರಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ) ವಸತಿ ಸಾಲಗಳು ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ತೇಲುವ ದರದಲ್ಲಿರಲಿ ಎಂಬುದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸ್ಥಿರ / ತೇಲುವ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಹಾರಿಕ / ವಾಸ್ತವಿಕ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ ಬಡ್ಡಿದರದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಸಾಲವನ್ನು ವ್ಯತ್ಯಯವಾಗುವ ದರ ಸಾಲವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿದ ನಂತರ ವ್ಯತ್ಯಯವಾಗುವ ದರಕ್ಕೆ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ರೂಢಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಮುನ್ನೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಿಕ / ವಾಸ್ತವಿಕ ದರದ ವಸತಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿತ ದರದ ಸಾಲವು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

**13.7** ಸಹ-ಕಡ್ಡಾಯ (ಗಳ) ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಯವಾಗುವ ದರ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು.

**13.8** ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಒಪ್ಪಿದ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು, ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ನ **ಅನೆಕ್ಸ್ XII** ರ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (ಎಂಐಟಿಸಿ) ಸೂಚಿಸುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ದಾಖಲೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಹೇಳಿದ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಕಲಿನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಕಲನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.

- 13.9** ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ನೀಡಲಾಗುವ ಸೇವೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಮಾಹಿತಿ, ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. **ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ನ ಅನೇಕ್ಸ್ XII** ರ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು “ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್”, “ಕಿರುಪುಸ್ತಕಗಳು / ಕರಪತ್ರಗಳು”, “ವೆಬ್‌ಸೈಟ್”, “ಪ್ರದರ್ಶನದ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳು” ಮತ್ತು “ಇತರೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು” ಕುರಿತು ಪ್ರಮುಖ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- 13.10** ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು: ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ
- 13.11** ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಲೈಂಗಿಕತೆ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸವಾಲಿನ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಮಾಜದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಭಾಗವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
- 13.12** ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು, ಕಂಪನಿಯು ಹೀಗೆ ಮಾಡಬೇಕು:
- ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಹಿತೆಯ ನಕಲನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು;
  - ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಂವಹನ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು;
  - ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು; ಮತ್ತು
  - ಸಂಹಿತೆ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು ಅವರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.