

ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ:

ಕಿರು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು ಬದ್ಧವಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದ್ದರೂ ಸಾಮಾಜಿಕ ಉಪಯುಕ್ತತೆ, ಆರ್ಥಿಕ ಸೇರ್ಪಡೆ ಉತ್ತೇಜನಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸಿಗದೆ ಇರುವಂತಹ ಮತ್ತು ಅಪೇಕ್ಷಿತ ಮಟ್ಟಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಸೌಲಭ್ಯ ಪಡೆದಂತ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯ ಒದಗಿಸುವುದು. ಕಾಲ ಕ್ರಮೇಣವಾಗಿ ಭಾರತ ದೇಶದಲ್ಲಿ, ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ ವರ್ಗದ ಜನರಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ವಲಯವು ಆಫುರ್ತುಕರ ಮೂಲಭೂತ ಸೌಲಭ್ಯ ಒದಗಿಸುವ ಒಂದು ಅಂತರಿಕ ಅಂಗವಾಗಿದೆ.

ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಕಿರು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಪಯುಕ್ತವಾಗಿದ್ದು ಮತ್ತು ನೈತಿಕವಾಗಿ ಗೌರವಾರ್ಹ ಎಂದು ದೃಢಪಡಿಸಲು ಈ ಕಿರು ಹಣಕಾಸು ವಲಯದ ಮೂಲ ಮೌಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಬದ್ಧ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮುಖ್ಯವಾಗಿವೆ.

ಭಾಗ-೧

ಕಿರುಹಣಕಾಸಿನ ಮೂಲತ್ವಗಳು

೧. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ

ಕಡಿಮೆ ಅದಾಯ ಹೊಂದಿರುವ ಪುರುಷ ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರ ಮತ್ತು ಅವರ ಕುಟುಂಬ ವರ್ಗದವರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಮತ್ತು ಅವರ ಯೋಗಕ್ಷೇಮವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವಂತಹ ವಿನ್ಯಾಸ ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಅಲ್ಲದೆ ನೈತಿಕವಾಗಿ, ಗೌರವಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

೨. ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟ:

- ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸೇವೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗುವಂತಿರಬೇಕು.
- ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ವೃತ್ತಿಪರ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯನ್ನೊಳಗೊಂಡ, ತಾರತಮ್ಯವಲ್ಲದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತವಾದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕು

೩. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ನಿಖರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- ಇರುವ ಮತ್ತು ನೀಡುವ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿರುವವರಿಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸುವುದಲ್ಲದೆ ಅವುಗಳ ಉಪಯೋಗ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು

೪. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಚರಣೆಗಳು:

- ಮೋಸ ಮಾಡುವುದರಿಂದ, ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸುವುದರಿಂದ, ತಪ್ಪು ಅಭ್ಯಾಸ/ಅಚರಣೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು
- ಸಾಲಕೊಡುವ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನ್ಯಾಯಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರು ಯಾವ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಇದ್ದಾರೆಯೆಂದು ತಿಳಿದು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು

೫. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡುವುದು

- ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವರ ಸಮ್ಮತಿಯಿಂದ ಮಾತ್ರ ಗೌರವಾರ್ಹ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು

೬. ಸಾಮಾಜಿಕ ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನು ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸುವುದು:

- ಆಡಳಿತ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟ, ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಗತಿ ನೋಡುವುದಲ್ಲದೆ, ಸಾಮಾಜಿಕ ಕಳಕಳಿಯನ್ನು ನೋಡಬೇಕು/ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
- ಸಾಮಾಜಿಕ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಗಾಗ ಗಮನಿಸುತ್ತಿರಬೇಕು/ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಮಾಜಿಕ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಈಗಿನ ಹೊಂದಣಿಕೆಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬೇಕು.

೭. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಹಾಗೂ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣ ಪದ್ಧತಿ:

- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆ ನೀಡಲು ಔಪಚಾರಿಕ ಮತ್ತು ಅನೌಪಚಾರಿಕ ವಾಹಿನಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು
- ಸೇವೆಯ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಅಳಿದು ಸೇವಾ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒಂದು ಸಹಜವಾದ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು

ಭಾಗ-೨

ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

ಎಲ್ಲಾ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಯಾವುದೇ ಮಾದರಿಯ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಾಗಿದ್ದರೂ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ರೂಢಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು (ಮುಖ್ಯವಾಗಿ RBI ನಿಯಮದ ಪ್ರಕಾರ NBFCs ಕಂಪನಿಗಳ ನ್ಯಾಯಬದ್ಧ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು) ಪಾಲಿಸಬೇಕು. ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ವಲಯದ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯ ಇನ್ನೊಂದು ಅವಶ್ಯಕ ವಸ್ತುವಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಪಾಲಿಸಬೇಕು

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗಳ ಅಳವಡಿಕೆ:

- ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಕೆಳಕಂಡ ಎಲ್ಲಾ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ
೧. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ/ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕು
 ೨. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ
 ೩. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಉಳಿತಾಯ ಸಂಗ್ರಹವನ್ನು ಕಾನೂನು ಪ್ರಕಾರ ಮಾಡಿದಾಗ ಮಾತ್ರ.
 ೪. ವಿಮೆ, ಪಿಂಚಣಿ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ರವಾನೆ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
 ೫. ಯಾವುದೇ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಸೇರಿದ ಸ್ವಸಹಾಯ ಗುಂಪುಗಳು, ಜಂಟಿ ಬಾಧ್ಯತಾ ಗುಂಪುಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಒಕ್ಕೂಟಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವುದು.
 ೬. ಅರ್ಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ಷೇಮಾಭಿವೃದ್ಧಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಣದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಜೀವನೋಪಾಯ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ವ್ಯವಹಾರೋದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
 ೭. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಇತರೆ ಸೇವೆಗಳು ಅಂದರೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಹಣಕಾಸಿನ ತಿಳುವಳಿಕೆ, ವೃತ್ತಿಪರ ತರಬೇತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು

ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಸಮ್ಮತಿಸಬೇಕು:

೧. ಕಡಿಮೆ ಅದಾಯ ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಚಳುವಳಿಯ ಮೂಲಕ ದೇಶದ ಹಣಕಾಸಿನ ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ವಾಹನಿಗೆ ಬರುವಂತಾಗಬೇಕು
೨. ಪ್ರಗತಿಪರ, ಸ್ಥಿರವಾದ, ಫಲಿತಾಂಶವಿರುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತವಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು (ನಿಯಂತ್ರಣ ಸ್ಥಿರವಾದ) ವಿವಿಧ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು
೩. ಇತರೆ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಒಂದುಗೂಡಿ ಪರಸ್ಪರ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಿಂದ ಅತಿ ಹೆಚ್ಚು ಕಾರ್ಯ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮತ್ತು ಅನೀತಿ ಸ್ಪರ್ಧೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವಂತ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಬೇಕು.

ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳ ಒಳ ತಿರುಳುಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು

A. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಹಾಗೂ ನೀತಿಯಂತ ನಡುವಳಿಕೆ

೧. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗೌರವದಿಂದ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ವ್ಯವಹಾರದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯನ್ನು ರಚಿಸಬೇಕು
೨. ಸಿಬ್ಬಂದಿವರ್ಗದವರು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಚಾಚು ತಪ್ಪದೆ ಪಾಲಿಸಬೇಕು, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿವರ್ಗಕ್ಕೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು
೩. ಉತ್ತಮ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವೃದ್ಧಿಸುವ ಕೆಲಸಕ್ಕಾಗಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಉತ್ತೇಜಿಸಬೇಕು.
೪. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆ ನೀಡಿ ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಬೇಕು

B. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

೧. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು RBI ನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ನಡುವಳಿಕೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅದನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು
 - ಅ. ವ್ಯಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಪತ್ರ
 - ಆ. ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್
 - ಇ. ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ
 - ಈ. ಪಾಸ್ ಬುಕ್

ಕೇಂದ್ರ/ ಗುಂಪಿನ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆಯಬೇಕು. (ಈ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮುದ್ರಣ ಮಾಡಿಸಿದ ಪತ್ರಕ್ಕೆ ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರ ಸಹಿ ಪಡೆದು ಅದನ್ನೇ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು)
೨. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಯು ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಅವರ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು
೩. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಕನಿಷ್ಠ ಪಕ್ಷ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕು
 - ಅ. ಇಳಿಕೆ ಕ್ರಮದ ಬಡ್ಡಿದರ (ಹಣ ತುಂಬಿದಂತೆ ಅಸಲು ಮೊತ್ತ ಕಡಿಮೆಯಾಗು ಪದ್ಧತಿ)
 - ಆ. ಸಂಸ್ಕರಣೆ ವೆಚ್ಚ
 - ಇ. ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ
 - ಈ. ವಿಮೆ ಹಾಗೂ ಇತರೆ ಭರಿಸಬಹುದಾದ ಖರ್ಚುಗಳು
೪. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ತಗಲುವ ಖರ್ಚುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬರವಣಿಗೆ/ ಮುದ್ರಿಣ ರೂಪದಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕು. ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ತಗಲಬಹುದಾದ ವೆಚ್ಚಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಚನೆಯಂತೆಯನ್ನು ಪಡೆದ ನಂತರವೇ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕುಪಡೆದಿರಬೇಕು
೫. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಬಡ್ಡಿ, ಇತರೆ ಖರ್ಚುಗಳನ್ನು ಶೇಖಡವಾರು (APR) ಮತ್ತು ತಿಂಗಳ ದರದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು
೬. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಬಡ್ಡಿದರ ಹಾಗೂ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು
೭. ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆದು, ನಿಯಂತ್ರಕರ ಹಾಗೂ ಕಾನೂನು ಬದ್ಧವಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಇಡಬೇಕು
೮. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕೆ ಕಾರಣ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
೯. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಅಚರಣೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪಿಸಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕಾಣುವಂತೆ ಹಾಕಬೇಕು/ ಇತ್ತರಿಸಬೇಕು
೧೦. ಮಂಡಳಿ ಸಭೆ/ ವಾರ್ಷಿಕ ಸರ್ವೆ ಸದಸ್ಯರ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಅನುಮೋದನೆ ಪಡೆದ ತಕ್ಷಣ ವಾರ್ಷಿಕ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಹಣಕಾಸಿನ ಲೆಕ್ಕ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಸಿಗುವಂತೆ ಇರಿಸಬೇಕು (ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲದ್ದರೆ ಒಳತು)

C. ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆ:

೧. ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆ:

- ಅ. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ನೀಡುವ ಸಾಲವು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನದಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು
- ಆ. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (ಅಥವಾ ಬೇರೊಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಏಜೆಂಟರಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದರೂ ಸಹ) ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ಅನುಮೋದನೆ ಪಡೆದ ಹಣಕಾಸು ವಸ್ತು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು
- ಇ. ಗ್ರಾಹಕರ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾಗದ ಪತ್ರ/ ದಾಖಲೆ(KYC)ಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಡೆದು ಅನವಶ್ಯಕವಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕೇಳದೆ, ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಡೆದು ವ್ಯವಹಾರ ಮುಗಿಸಿಕೊಡಬೇಕು
- ಈ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಕಾಲಾವಧಿ ಮತ್ತು ಅದರ ನಂತರ ಸಾಲ ವಿತರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಉ. ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಕೊಡಬಾರದು. ಜೀವ ವಿಮೆ, ಜಾನುವಾರು ವಿಮೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟಿಗೆ ಕೊಡುವಾಗ RBI & IRDA ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು

೨. ಅತಿಯಾದ ಸಾಲಬಾಧೆ ತಪ್ಪಿಸುವುದು:

- ಅ. ಸಾಲ ಕೊಡುವ ಪೂರ್ವದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಂತರಿಕ ನಿಯಮದ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಮರು ಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಂಡು, ಸರಿಯಾದ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸಾಲ ಕೊಡಬೇಕು
- ಆ. ಈಗಾಗಲೇ ಎರಡು ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಸಾಲಪಡೆದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮತ್ತೆ ಮೂರನೇ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ(ಯು)ಯಿಂದ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ತಪ್ಪು, ಇದಕ್ಕೆ CB ವರದಿಯನ್ನು ಸಹ ನೋಡಬೇಕು
- ಇ. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ನೀಡುವ ಸಾಲವು RBI ವಿಧಿಸಿದ ಸಾಲದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರಬಾರದು
- ಈ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಒಬ್ಬರೂ (CB) ಚೆಕ್ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ನಾವು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಜಂಟಿ ಬಾಧ್ಯತಾ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿ ಸೇರಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ರೂ. 80000/- ಗರಿಷ್ಠ ಮಿತಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಮಿತಿಯಂತೆ ಹೆಚ್ಚು ಸಾಲ ಪಡೆದ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಒಟ್ಟು ಸಾಲ ಮೊತ್ತ ರೂ. 80000/- ಮೀರಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅನುಗುಣವಾಗುವಂತೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ನುರಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- ಉ. ಅತಿಯಾದ ಸಾಲ ಭಾವೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅವರ ಕಾರ್ಯವೈಖರಿಯ ಗುಣಮಟ್ಟ ತಿಳಿಯಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಒಬ್ಬರೂ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆದು ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ನೀಡಬೇಕು
- ಊ. CB ವರದಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯುವಲ್ಲಿ ಅಗುವ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು, ಅಧಾರ ಕಾರ್ಡ್‌ನ್ನು KYCಯಾಗಿ ಪಡೆಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ನಿಯಮವು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಆವೃತಿ 2 ರ ಅಚರಣೆಗೆ ಬಂದ ೨ ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ಬರಬೇಕು. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ನೀಡುವ 2 ಅಥವಾ 3ನೇ ವೃತ್ತಿಯ ಸಾಲದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಧಾರ ಕಾರ್ಡ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಗುರುತಿಸಿ ಅದನ್ನು KYCಯಾಗಿ ಪಡೆಯಬೇಕು. ಇದನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಒಬ್ಬರೂಗಳು ಉಪಯೋಗಿಸಿ ಸೂಕ್ತ ವರದಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ.

೩. ಸರಿಯಾದ/ ಯೋಗ್ಯವಾದ ಸಂವಾದ ಹಾಗೂ ಮರು ಪಾವತಿ ಪದ್ಧತಿ:

- ಅ. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವರ್ಗದ ನಡುವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಸ್ಪಂದಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಒಂದು ಉತ್ತಮ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿ ನೀಡಬೇಕು
- ಆ. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾದ್ದರಿಂದ, ಅವರು

P

a

g

e

5



- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೌಜನ್ಯತೆಯಿಂದ, ಗೌರವದಿಂದ ಅವರ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮೌಲ್ಯಗಳಿಗೆ ಧಕ್ಕೆ ಬಾರದಂತೆ ಮಾತನಾಡಬೇಕು
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವುದು/ ಹೆದರಿಸುವುದು, ಗಲಭೆಯಾಗದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು RBI ತಿಳಿಸಿದ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಭೇಟಿಯಾಗಬೇಕು
- ಗ್ರಾಹಕರ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಅಶುಭದ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅನಾರೋಗ್ಯದ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ, 2ಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಂಪುಗಳು ಬಾಕಿ ಇದ್ದರೂ ಸಹ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಹೋಗಬಾರದು

- ಇ. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಪ್ರತಿಸಲ ಹಣ ಮರು ಪಾವತಿಸಿದಾಗ ರಶೀದಿ ಕೊಡಬೇಕು. ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯ ವಿವರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಉಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಪಾಸ್ ಬುಕ್/ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- ಈ. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ತಮ್ಮ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಸಮ್ಮತಿ ಪಡೆದ/ ದೃಢೀಕರಿಸಿದ ಪದ್ಧತಿ ಪ್ರಕಾರವೇ ಕಟಬಾಕಿದಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಬೇಕು/ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು.
- ಉ. ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಕಡಿಮೆ ಬಂದರೆ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ನಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ವಸೂಲು ಮಾಡಬಾರದು ಇದನ್ನು ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು. ಅವ್ಯವಹಾರವಾದಾಗ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಸಬೇಕು, ಅಲ್ಲದೆ ನಡೆದ ಅವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ನಿಬ್ಬಂದಿ ಕಾರಣವಾದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು

೪. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡುವುದು:

ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಗುಪ್ತವಾಗಿಡಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು:-

- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬೇರೆಯವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಪರೂಪದ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದರೆ
- ಬೇರೊಂದು/ಬೇರೊಬ್ಬ ಸಂಸ್ಥೆ/ವ್ಯಕ್ತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನುಮತಿ ಪಡೆದು ಕೇಳಿದಲ್ಲಿ
- ಇದನ್ನು ಕಾನೂನು ಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಾಡಲೇಬೇಕು,
- ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಡುವೆ ನಡೆಯುತ್ತಿರುವುದರಿಂದ, ಒಬ್ಬರ ಮಾಹಿತಿ ಇನ್ನೊಬ್ಬರಿಗೆ (ಅಂದರೆ CB) ತಿಳಿಸುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು
 - ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂರ್ವಾನುಮತಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆದಿರಬೇಕು
 - ಯಾವ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದಿರುತ್ತಾರೋ ಅವರೂ ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಇಡಬೇಕು.

D. ಆಡಳಿತ

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಮಾನ್ಯವಾದ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ವ್ಯತ್ತಿಪರವಾಗಿ ರೂಪಿಸುವುದಲ್ಲದೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಬೇಕು.

- ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿಕೊಂಡು ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಉತ್ತಮ ಆಡಳಿತವನ್ನು ನಡೆಸುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದಲ್ಲದೆ ಕಂಪನಿ ಕಾಯ್ದೆ, RBI ಮತ್ತು ಶೇರು ವಿನಿಮ ಕೇಂದ್ರದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವಂತೆ ಗಮನಿಸಬೇಕು.
- ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿ 1/3 ನೇ ಭಾಗದಷ್ಟು ಸ್ವತಂತ್ರ ನಿರ್ದೇಶಕರನ್ನು ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸಾಲ ಮರು ಪಾವತಿಸಲು ತೊಂದರೆ ಇರುವಂತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಮರು ರೂಪಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆ ಇರಬೇಕು.

P

a

g

e

6



೪. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಅಡಿಟ್(Audit) ಸಮಿತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿ ಅದಕ್ಕೆ ಒಬ್ಬ ಸ್ವತಂತ್ರ ನಿರ್ದೇಶಕರನ್ನು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಸಬೇಕು
೫. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಖಾತೆ ಪುಸ್ತಕ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧಕ .೦೧ದ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸಬೇಕು.
೬. ಭಾರತದ ಚಾರ್ಟೆಡ್ ಅಕೌಂಟ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆ (ICAI) ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮತ್ತು ಅಶ್ಯೂರೆನ್ಸ್ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಇರಬೇಕು
೭. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಬಗ್ಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಆಡಳಿತ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆ, ಏನಾದರೂ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳಿಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಮಂಡಿಸಬೇಕು.

E. ನೇಮಕಾತಿ

೧. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ನೇಮಕಾತಿಯು ಉಚಿತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಕಾರ್ಯವಾಗಿದ್ದು ಬೇರೆ ಬೇರೆ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನೇಮಕಾತಿಯನ್ನು ಜಾಹೀರಾತುಗಳ ಮೂಲಕ, ಸ್ಥಳೀಯ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪತ್ರಿಕೆಗಳ, ಅಂತರ್ ಜಾಲ (ವೆಬ್) ಜಾಹೀರಾತುಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾನೇರ ನೇಮಕಾತಿ (ವಾಕಿನ್ ಇಂಟರ್ವ್ಯೂ) ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು
೨. ಬೇರೆ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ನೇಮಕಾತಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ, ಹಿಂದಿನ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಅಭ್ಯರ್ಥಿ ನೇಮಕಾತಿ (offer letter) ಪತ್ರ ನೀಡಿದ ನಂತರವೇ ಮಾಡಬೇಕು.
೩. ಒಂದು ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತೊಂದು ಕಿರು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಿದಾಗ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎರಡು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
೪. ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಹೊರಹೋಗುವಾಗ ಒಪ್ಪಂದದಂತೆ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಸೂಚನೆ/ ನೋಟಿಸ್ ಕೊಟ್ಟಿದ್ದನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
೫. ಯಾವುದೇ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಇನ್ನೊಂದು ಸಂಸ್ಥೆ ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ, ಹಿಂದೆ ಸೇವೆಸಲ್ಲಿಸಿದ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಇಡುಗಡೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು. ಆ ಹಿಂದಿನ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ 20 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಆ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಹೊರಹೋಗುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಅಂದರೆ ನೋಟಿಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಮುಗಿಸಿದ್ದರೆ, ಅಧಿಕಾರ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಂದ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಬರಬೇಕಾದ ಬಾಕಿಗಳು ಬಂದಿದ್ದರೆ ಅಂತಹ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗೆ ಇಡುಗಡೆಯ ಪತ್ರ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ನೀಡಬೇಕು. ಈ ನಿಯಮ ಅವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ದುರ್ನಡತೆ ಹೊಂದಿದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅನ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
೬. ಯಾವುದೇ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬೇರೆ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಬಂದಿರುವವರಿದ್ದರೆ, ಶಾಖಾ ಪ್ರಭಂದಕ ಹಂತದ ಹುದ್ದೆಯವರಿಗೆ ನೇಮಿಸುವಾಗ ಅಂತಹ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ, ಅವನ/ಳ ಈ ಹಿಂದೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ (ಹಿಂದಿನ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ) ಒಂದು ವರ್ಷದ ವರೆಗೆ ಅದೇ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ನೇಮಿಸಬಾರದು.

F. ಗ್ರಾಹಕರ ತಿಕ್ಕಣ:

೧. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸೇವೆ ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕ, ಅವರ ಇಚ್ಛೆ, ಆಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು
೨. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕರಾರುಗಳನ್ನು, ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು

P

a

g

e

7



೩. ಕಿರು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಉತ್ಪನ್ನ/ ನೀಡಿರುವ ಸೇವೆಗಳು/ ಪಡೆದಿರುವುದರ ನೀತಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು (ಅಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇತರ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳ) ಬಗ್ಗೆ ಆಗಾಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆ ನೀಡಿ ಅವರ ಜಾಗೃತರನ್ನಾಗಿಸಬೇಕು

G. ಮಾಹಿತಿ ದಿನಿಯ

೧. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ ಣ ಐನಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯುರೋ(CB) ಗಳಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಘಟನೆ (SRO) ಸೂಚನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಅವರಿಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ(ವಾರ/ 15 ದಿನಗಳಗೊಮ್ಮೆ/ ತಿಂಗಳಗೊಮ್ಮೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೊಡಬೇಕು.
೨. ಎಲ್ಲಾ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಂಕಿ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ, ನಿಯಂತ್ರಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಘಟನೆ(SRO)ಗೆ ಕೊಡಬೇಕು.

H. ಅನಿಸಿಕೆ/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (Feedback and Grievance Redressal Mechanism)

೧. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ, ಸೇವಾ ನ್ಯೂನತೆ/ ತಪ್ಪುಗಳು ಆದಲ್ಲ ಸಲಿಯಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿಮಾಡಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ಮಾಡಿಕೊಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇರಬೇಕು. ಅನಿಸಿಕೆ/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕನಿಷ್ಠ ಪ್ರಮಾಣದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು
 - ಅ. ದೂರಾವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್ ಮೇಲೆ ದೂರಾವಾಣಿಯ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಮುದ್ರಿಸಬೇಕು.
 - ಆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಶಾಖಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಸಹಾಯ ಕಲ್ಪಿಸಬೇಕು
 - ಇ. ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ (ಪತ್ರ)
 - ಈ. ದೂರು ನಿವಾರಣೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಕಾಲಾವಧಿ.
 - ಉ. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ (ದೂರಿಗಾಗಿ) ಬಂದ ಉತ್ತರ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಹೋಗುವ ವಿಧಾನ.
 - ಊ. RBI/SRO ಗೆ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಬೇಕು.
 - ಋ. ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ನೋಡುವುದಿಲ್ಲ.
೨. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇರುವ ಬಗ್ಗೆ, ಇದರ ಉದ್ದೇಶದ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸು ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.
೩. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ದೂರು/ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವರನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕನಿಷ್ಠ ಒಬ್ಬ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಬೇಕು. ಆ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಪೋನ್ ನಂಬರ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
೪. SRO ಯು (ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ) ನೇಮಿತ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು SROಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
೫. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ದೃಢಪಡಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
೬. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ ಮಾಡಿದ ತನಿಕೆಯ ಫಲತಾಂಶ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಘಟನೆಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ(ಸೂಚಿಸಿದ ಲೀತಿಯಲ್ಲಿ) ತಿಳಿಸುವ ಮೂಲಕ (ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಪಿಸಬಹುದು) ಗ್ರಾಹಕರಗೆ ಅನುಕೂಲ ಮಾಡಬೇಕು.
೭. ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ದಾಖಲಿಸಿಕೊಂಡ, ಬಗೆಹರಿದ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಉಳಿದ ವರದಿಯನ್ನು ತಿಂಗಳಗೊಮ್ಮೆ ತಯಾರಿಸಿ ಕೊಡಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಕ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಭಾಗ-೩

ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂರಕ್ಷಣೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕಾರದ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳದರೂ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂರಕ್ಷಣೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದೆನೆಂದರೆ:

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಕಾಣುವಂತೆ ಹಾಕಿರಬೇಕು

೧. RBIನ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ.
೨. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ನಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆ ಪರವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆ ನೀಡುತ್ತವೆ
೩. RBI ನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಾನುಸಾರ ನಾವು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಂಬಂದನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲೇ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ.
 - ಅ. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲ ಮಂಜೂರತಿ ಪತ್ರ
 - ಆ. ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್
 ೦. ಮರು ಪಾವತಿಯ ಕಂತುಗಳ ವಿವರ ಪಟ್ಟಿ
 - ಃ. ಪಾಸ್ ಬುಕ್
೪. ಕರಾರು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗುಂಪು/ ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿ ಅವರಿಂದ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ. (ಅಲ್ಲದೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ ಇರುವ ಪತ್ರವನ್ನು ಮುದ್ರಿಸಿ ಅವರಿಂದ ಸಹಿ ಪಡೆದು ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವೆಂದು ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.
೫. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ/ ಅವರ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಯುವಂತೆ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
೬. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ:
 - ಅ. ಇಳಿಮುಖ ವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಬಡ್ಡಿ ಆಚರಣೆ
 - ಆ. ಸಾಲ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ
 - ಇ. ಇನ್ನಿತರ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ)
 - ಈ. ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಗಂಡಾಂತರಕ್ಕೆ ಗುರಿಯಾಗಬಹುದಾದ ಒಟ್ಟು ವೆಚ್ಚಗಳು
೭. ಗ್ರಾಹಕರು ಕೊಡಬೇಕಾದ/ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮುದ್ರಿತ/ ಬರವಣಿಗೆ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿತರಿಸುತ್ತೇವೆ.
೮. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧವಿರದ ವಸ್ತು/ ಸೇವೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂರ್ವನುಮತಿ ಇಲ್ಲದೆ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
೯. ಎಲ್ಲಾ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ವಿವರ, ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಾನ ಮಾಹಿತಿ ದರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತೇವೆ/ ಹೇಳುತ್ತೇವೆ.
೧೦. ಬಡ್ಡಿ ಆಚರಣೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿಯ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ RBI ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತೇವೆ.
೧೧. ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರ ಸುಗಮವಾಗಿ ಸೂರೈಸಲು ಅವಶ್ಯವಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಖಲೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ.
೧೨. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕೆ ಕಾರಣ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
೧೩. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಕಾಲಾವಧಿ ಮತ್ತು ಅದರ ನಂತರ ಸಾಲ ವಿತರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಾಲಾವಧಿವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

P

a

g

e

9

೧೫. ಹೆಚ್ಚು ಯೋಜನೆ/ ಸಾಲದ ವಿಧಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸದೇ, ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಜೀವ ವಿಮೆ ಹಾಗೂ ಜಾನವಾರು ವಿಮೆಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ, RBI/IRDA ನಿಯಮದಂತೆ, ತಮ್ಮ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ.
೧೫. ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ಶಕ್ತಿಯ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೂಲಂಕುಶವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಸರಿಯಾದ ಸಾಲ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.
೧೬. ಯಾವುದೇ ಮೂಲಗಳಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರು ಎರಡು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆದಿದ್ದರೆ, ನಾವು ಮೂರನೇ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿ ಸಾಲ ಕೊಡುವುದಿಲ್ಲ
೧೭. ಆರ್ ಐ ಐ/ ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರ/ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರ/ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಘಟನೆ (SRO)ಯ ನಿಯಮದನುಸಾರ ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೊಡುವ ಸಾಲದ ಗರಿಷ್ಠ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರುವುದಿಲ್ಲ.
೧೮. ನಮ್ಮ ನಿಬ್ಬಂದಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.
೧೯. ಎಲ್ಲಾ ನಿಬ್ಬಂದಿ ವರ್ಗದವರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ (ಸಂಸ್ಥೆಯ) ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಅವುಗಳೆಂದರೆ
 ಅ. ಸೌಜನ್ಯತೆಯಿಂದ, ಗೌರವ ಪೂರ್ವಕವಾಗಿ, ವರ್ತಿಸುವುದು
 ಆ. ಯಾವುದೇ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ನಡವಳಿಕೆಯು ಘರ್ಷಣೆಗೆ ಆಸ್ಪದ ಕೊಡುವ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆಯ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
 ಐ. ಆರ್ ಐ ಐನ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನದನ್ವಯ, ನಾವು ಅವಶೇಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಡುವುದಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುವುದಾಗಲಿ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ
 ಈ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸರಿಯಾದ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ ಅವರ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಮೃತ್ಯು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ, ಅನಾರೋಗ್ಯದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲವಸೂಲಾತಿಗೆ ಭೇಟಿಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
೨೦. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಲ ಹಣ ಪಾವತಿ ಮಾಡಿದಾಗ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಸೂಕ್ತ ರಶೀದಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಪಾಸ್ ಬುಕ್/ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸುತ್ತೇವೆ.
೨೧. ಸಾಲ ಕಟಬಾಕಿಯಾಗಿದ್ದಾಗ, ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತೇವೆ.
೨೨. ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿಯ ತೊಂದರೆಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ಪುನರಚನೆ ನಿಯಮವನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತೇವೆ.
೨೩. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡುತ್ತೇವೆ
೨೪. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳು, ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವಿ
 ಅ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬೇರೆಯವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಪರಾಧ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದರೆ
 ಆ. ಬೇರೊಂದು/ಬೇರೊಬ್ಬ ಸಂಸ್ಥೆ/ವ್ಯಕ್ತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನುಮತಿ ಪಡೆದು ಕೇಳಿದಲ್ಲಿ
 ಐ. ಈ ರೀತಿ ಕಾನೂನು ಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಾಡಲೇಬೇಕು,
 ಈ. ಈ ವ್ಯವಹಾರವು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಡುವೆ ನಡೆಯುತ್ತಿರುವುದರಿಂದ, ಒಬ್ಬರ ಮಾಹಿತಿ ಇನ್ನೊಬ್ಬರಿಗೆ (ಅಂದರೆ ಸಿ ಐ)ತಿಳಿಸುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು
 ೧. ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆದಿರಬೇಕು
 ೨. ಯಾವ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದಿರುತ್ತಾರೋ ಅವರೂ ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಇಡಬೇಕು
೨೫. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸೇವೆ ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕ, ಅವರ ಇಚ್ಛೆ, ಆಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತೇವೆ
೨೬. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕರಾರುಗಳನ್ನು, ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ

೨೭. ತಮ್ಮ ಅನಿಸಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ ಇರುವಿಕೆ, ಅದರ ಉದ್ದೇಶ ಅಲ್ಲದೇ ಅದನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸುವ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ನೇಹಿ ಮತ್ತು ಅವರ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪಾಲುಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯನ್ನು ದೃಢಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
೨೮. ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಘಟನೆಯಿಂದ ಅನುಮೋದನೆಗೊಂಡ ಎಜೆಂಟ್ ನಿಂದ ಪ್ರತಿ ೧೨ರಿಂದ ೧೮ ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಆಚರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸಿ, ಆ ವರದಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ (ವೆಬ್ ಸೈಟ್) ಪ್ರಚಾರ ಪಡಿಸಬೇಕು.

ಭಾಗ-೪

ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿ/ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ

ತಮ್ಮ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ ಯಾವುದೇ ಮಾದರಿಯಲ್ಲದ್ದರೂ ಸಹಿತ

೧. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವ ಸಲಿಯಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು
೨. ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗೂ ನಿಬ್ಬಂದಿಗಳನ್ನು ಗೌರವದಿಂದ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಲೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯು ಇರಬೇಕು
೩. ಸಾಲಗಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರವಿರುವ ಹಾಗೂ ಸರಕಾರದ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿಯಮದಂತೆ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಕಾಗದ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಇಟ್ಟಿರಬೇಕು.
೪. ಪ್ರತಿ ಹಂತದಲ್ಲೂ ಕಂತು ಕಟ್ಟಲು ತಪ್ಪಿದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ನಿಯಮ/ ಪದ್ಧತಿ ಇರಬೇಕು
೫. ನಿಬ್ಬಂದಿ ಅವ್ಯವಹಾರವು ಖಾತಲಿಯಾಗದೆ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಹಣವನ್ನು ನಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ.
೬. ಗ್ರಾಹಕ ಸ್ನೇಹಿ ಮತ್ತು ಅವರ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಪಾಲುಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯನ್ನು ದೃಢಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
೭. ಬೇರೆ ಬೇರೆ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ವ್ಯವಹಾರ ಬಹಳ ಇರುವ ಭೌಗೋಳಿಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಕಡೆಗಣಿಸಬೇಕು
೮. ಸಾಲಗಾರರು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗದೇ, ಕಷ್ಟದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆದು, ಪಡೆದ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಪುನರ್ ರಚಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇರಬೇಕು.
೯. ಹೊಸ ನಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಅವರ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದ ಹಿಂದಿನ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು
೧೦. ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆಯು ನಿಬ್ಬಂದಿ ನೇಮಕಾತಿಯ ಪತ್ರ ವ್ಯವಹಾರವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ೨೦ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮರುತ್ತರ ಕೊಡಬೇಕು
೧೧. ನಿಬ್ಬಂದಿ (ರಾಜೀನಾಮೆ ಕೊಡುವಾಗ) ಇಟ್ಟು ಹೋಗುವಾಗ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯ ನೋಟಿಸ್ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು
೧೨. ಯಾವುದೇ ನಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಅವರ ಹಿಂದಿನ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಕೊಟ್ಟ ಇಡುಗಡೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು. ಒಂದು ಪಕ್ಷ ಅದನ್ನು ಕೊಟ್ಟಿರದಿದ್ದರೆ ೨೦ ದಿನಗಳ ಅವಕಾಶ ಕೊಡಬೇಕು.
೧೩. ಟ್ರಾಂಚ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಹಾಗೂ ಅವರ ಕೆಳಗಿನ ನಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಬೇರೆ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಬಂದವರನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹವರನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಪಕ್ಷ ಒಂದು ವರ್ಷದವರೆಗೆ ಮೊದಲು ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ/ ಊರಿನಲ್ಲಿ ನೇಮಿಸಬಾರದು.
೧೪. ಗ್ರಾಹಕರ ತಿಳುವಳಿಕೆ, ಬೇಡಿಕೆ, ಅಪೇಕ್ಷೆ, ಹಕ್ಕು ಹಾಗೂ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವ ಹಾಗೂ ತಿಳಿಸುವ ಸ್ವತಂತ್ರವಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇರಬೇಕು. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ನಡೆಯುತ್ತಿರಬೇಕು ಹಾಗೂ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಿರಬೇಕು,
೧೫. ಅರ್ ಐ ಐ ನಿಫಾರಲಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯುರೋಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಘಟನೆ ಹೇಳಿದ ಸಮಯಾಂತರದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೊಡಬೇಕು.
೧೬. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಂದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ, ಮರು ಪಾವತಿಗಳ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ತ್ವರಿತ ಹಾಗೂ ತಪ್ಪು ಸರಿಪಡಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು

P

a

g

e

1

1

೧೭. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಒಬ್ಬ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿ ಅವರ ವಿಳಾಸ ಹಾಗೂ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ (ಪೋನ್ ನಂಬರ್) ಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಳವಾಗಿ ದೊರೆಯುವಂತಿರಬೇಕು.
೧೮. ತಪಾಸಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನದ/ ಆಚರಣೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಲೋಪದೋಷ ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ಅವಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

P

a

g

e

1

2

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ನಾವು ಕಿರುಹಣಕಾಸು ವಲಯದ ಭಾಗವಾಗಿ ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಅಶ್ಲಾಸನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

೧. RBI ನ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಿರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ.
೨. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತವೆ
೩. ಅರ್ ಬಿ ಐನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಾನುಸಾರ ನಾವು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲೇ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ.
 - ಅ. ವ್ಯಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲ ಮಂಜೂರತಿ ಪತ್ರ
 - ಆ. ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್
 - ಇ. ಮರು ಪಾವತಿಯ ಕಂತುಗಳ ವಿವರ ಪಟ್ಟಿ
 - ಈ. ಪಾಸ್ ಬುಕ್
೪. ಕರಾರು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗುಂಪು/ ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿ ಅವರಿಂದ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ. (ಅಲ್ಲದೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ ಇರುವ ಪತ್ರವನ್ನು ಮುದ್ರಿಸಿ ಅವರಿಂದ ಸಹಿ ಪಡೆದು ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವೆಂದು ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.
೫. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ/ ಅವರ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಯುವಂತೆ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
೬. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ:
 - ಅ. ಇಳಿಮುಖ ವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಬಡ್ಡಿ ಆಚರಣೆ
 - ಆ. ಸಾಲ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ
 - ಇ. ಇನ್ನಿತರ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ)
 - ಈ. ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಗಂಡಾಂತರಕ್ಕೆ ಗುರಿಯಾಗಬಹುದಾದ ಒಟ್ಟು ವೆಚ್ಚಗಳು
೭. ಗ್ರಾಹಕರು ಕೊಡಬೇಕಾದ/ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ತಗಲುವ ಎಲ್ಲಾ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ವಿವರ, ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ದರವನ್ನು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಿತ/ ಬರವಣಿಗೆ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿತರಿಸಬೇಕು.
೮. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧವಿಲ್ಲದ ವಸ್ತು/ ಸೇವೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂರ್ವನುಮತಿ ಇಲ್ಲದೆ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಡೆಯುವಂತಿಲ್ಲ.
೯. ಬಡ್ಡಿ ಆಚರಣೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿಯ ವಿಚಾರದಲ್ಲಿ ಆರ್ ಬಿ ಐನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತೇವೆ.
೧೦. ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರ ಸುಗಮವಾಗಿ ಪೂರೈಸಲು ಅವಶ್ಯವಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಖಲೆ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ.
೧೧. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕೆ ಕಾರಣ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
೧೨. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಕಾಲಾವಧಿ ಮತ್ತು ಅದರ ನಂತರ ಸಾಲ ವಿತರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
೧೩. ಅತಿ ಹೆಚ್ಚು ಯೋಜನೆ/ ಸಾಲದ ವಿಧಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸದೇ, ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಜೀವ ವಿಮೆ ಹಾಗೂ ಜಾನವಾರೂ ವಿಮೆಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ, RBI & IRDA ನಿಯಮದಂತೆ, ತಮ್ಮ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆಯುತ್ತೇವೆ.
೧೪. ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ಶಕ್ತಿಯ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೂಲಂಕುಶವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಸರಿಯಾದ ಸಾಲ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.
೧೫. ಯಾವುದೇ ಮೂಲಗಳಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರು ಎರಡು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆದಿದ್ದರೆ, ನಾವು ಮೂರನೇ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿ ಸಾಲ ಕೊಡುವುದಿಲ್ಲ

P

a

g

e

1

3

೧೭. RBI / ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರ/ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರ ನಿಯಮದನುಸಾರ ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೊಡುವ ಸಾಲದ ಗರಿಷ್ಠ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರುವುದಿಲ್ಲ.
೧೮. ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.
೧೯. ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವರ್ಗದವರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ (ಸಂಸ್ಥೆಯ) ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಅವುಗಳೆಂದರೆ
- ಸೌಮ್ಯ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ, ಗೌರವ ಪೂರ್ವಕವಾಗಿ, ವರ್ತಿಸುವುದು
 - ಯಾವುದೇ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದ ನಡವಳಿಯು ಫರ್ಷೆಗೆ ಆಸ್ಪದ ಕೊಡುವಂತ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆಯ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
 - ಆರ್ ಟಿ ಐ ಐನ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನದನ್ವಯ, ನಾವು ಅಪವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಡುವುದಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುವುದಾಗಲಿ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ
 - ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸರಿಯಾದ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ ಮೃತ್ಯು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ, ಅನಾರೋಗ್ಯದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲವಸೂಲಾತಿಗೆ ಭೇಟಿಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
೨೦. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಲ ಹಣ ಪಾವತಿ ಮಾಡಿದಾಗ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಸೂಕ್ತ ರಶೀದಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
೨೧. ಸಾಲ ಕಟಬಾಕಿಯಾಗಿದ್ದಾಗ, ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ನಡವಳಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತೇವೆ.
೨೨. ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿಯ ತೊಂದರೆಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಪುನರ್ ರಚನೆಯ ನಿಯಮವನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತೇವೆ.
೨೩. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡುತ್ತೇವೆ
೨೪. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು, ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬೇರೆಯವರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಪರಾಧ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದರೆ
 - ಬೇರೊಂದು/ಬೇರೊಬ್ಬ ಸಂಸ್ಥೆ/ವ್ಯಕ್ತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನುಮತಿ ಪಡೆದು ಕೇಳಿದಲ್ಲಿ
 - ಈ ರೀತಿ ಕಾನೂನು ಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಾಡಲೇಬೇಕು,
 - ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಡುವೆ ನಡೆಯುತ್ತಿರುವುದರಿಂದ, ಒಬ್ಬರ ಮಾಹಿತಿ ಇನ್ನೊಬ್ಬರಿಗೆ (ಅಂದರೆ ಸಿ ಐ)ತಿಳಿಸುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂರ್ವನುಮತಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪಡೆದಿರಬೇಕು
 - ಯಾವ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದಿರುತ್ತಾರೋ ಅವರೂ ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಇಡಬೇಕು
೨೫. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸೇವೆ ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕ, ಅವರ ಇಚ್ಛೆ, ಆಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತೇವೆ
೨೬. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕರಾರುಗಳನ್ನು, ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ
೨೭. ತಮ್ಮ ಅನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ ಇರುವಿಕೆ, ಅದರ ಉದ್ದೇಶ ಅಲ್ಲದೇ ಅದನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸುವ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು

೧. ಸಾಲದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಇಲ್ಲವೆ ಅಖತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಬೇಕು
೨. ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಇರುವ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿರುವ ಬಡ್ಡಿ, ಇತರೆ ಮಾಹಿತಿ ಅಂದರೆ ಪ್ರಚಲಿತ ಸಾಲ/ ೧೨ ತಿಂಗಳಿಗಿಂತ ಹಿಂದಿನ ಸಾಲದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಇಲ್ಲವೆ ಅಖತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಬಹುದು
೩. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಇರುವ ದಾಖಲೆ ಪಡೆಯಬಹುದು
೪. ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ಕಂತಿನ ವಿವರ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಮೂದಿಸಿದ ಪಾಸ್ ಬುಕ್ ಪಡೆಯಬಹುದು
೫. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ರಶೀದಿ ಪಡೆಯಬೇಕು
೬. ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು/ ತಕರಾರುಗಳನ್ನು ಅಖತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲವೆ ದೂರವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ ಹೇಳಬಹುದು
೭. ಶಾಖೆಯ ನಿಗದಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಸಹಾಯದೊಂದಿಗೆ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು
೮. ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಾಲಾವಧಿ ಇವುಗಳನ್ನೊಳಗೊಂಡ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು
೯. ನೀವು ದಾಖಲಿಸಿದ ತಕರಾರು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಉತ್ತರ ಪಡೆಯುವುದು
೧೦. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪಡೆದ ಉತ್ತರ ಸರಿ ಅನಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ/ ತೃಪ್ತಿ ನೀಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು
೧೧. ಯಾವುದೇ ಕಡೆಯಿಂದ ನಿಮ್ಮ ತಕರಾರು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಆರ ಬಿ ಐ ನೇಮಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

P

a

g

e

1

5
