

ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಉದ್ಯಮಕ್ಕಾಗಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2019

ಪರಿಚಯ	3
.....	
I.	3
ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ.....	
II. ಟಿಪ್ಪಣಿ	4
.....	
a. ಅನ್ವಯಸಾಧ್ಯತೆ.....	4
.....	
b. ಹಿಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಆರ್‌ಎಲ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಜೋಡಣೆ.....	4
ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ	5
.....	
I. ಗ್ರಾಹಕ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ	5
.....	
a. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಂವಹನ.....	5
b. ಸೂಕ್ತತೆಗಳು (ಬಹು / ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಾಲ ನೀಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು).....	5
c. ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ	6
.....	
d. ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ	7
.....	
e. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ	7
.....	
f. ಇತರೆ	7
II. ನೌಕರರ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ	9
.....	
a. ನೇಮಕಾತಿ	9
.....	
b. ಅಭಿಶಿಕ್ಷಣ (ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ)	9
.....	
c. ಯೋಗಕ್ಷೇಮ	10
.....	

III. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಆಡಳಿತ	11
.....	
a. ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ	11
.....	
b. ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ.....	12
c. ಉದ್ಯಮ ಸಹಕಾರ	12
.....	
ಅನುಬಂಧ: ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಪ್ರಕಟಣೆ	13
.....	
I. ಕಛೇರಿ.....	13
...	
II. ಶಾಖೆ.....	14
...	
III. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ.....	15
IV. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ.....	16
V. ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್.....	17

ಪರಿಚಯ

I. ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ

ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ (ಸಿಬಿಸಿ) ಕಿರುಬಂಡವಾಳದಲ್ಲಿ 'ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾದ ಸಾಲ' ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಮತ್ತು ಮುನ್ನಡೆಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ಮತ್ತು ರಕ್ಷಣೆ ಇದೆ ಹಾಗೂ ಮೈಕ್ರೋ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಯೋಗಕ್ಷೇಮವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು 'ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ' ದ ಮುಖ್ಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಮೈಕ್ರೋ-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಜಾಗತಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಕಾರ್ಯಗಳು, ವ್ಯವಹಾರಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ, ಸೂಕ್ತ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಮುಖ ತತ್ವಗಳಿಗೆ ವ್ಯಾಪಕವಾಗಿ ಒಮ್ಮುಖವಾಗುತ್ತವೆ.

ಇದೇ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ಹಲವು ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಯ ಉದ್ಯಮದ ಸ್ವಂತ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ದೇಶದಲ್ಲಿ ವಿಕಾಸಗೊಳ್ಳುತ್ತಿರುವ ಮೈಕ್ರೋ-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಭೂದೃಶ್ಯ , ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ 'ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ' ಪದ್ಧತಿಗಳತ್ತ ಗಮನ ಹರಿಸುತ್ತಲೇ ಬರುತ್ತಿದೆ. ಯಾವಾಗಲೂ ಮೈಕ್ರೋ-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳದೆ ಇರಬಹುದು, ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನೂ ರಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಹೆಚ್ಚಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.

ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿ ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳು, ನೌಕರರು ಹಾಗೂ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪ್ರತಿ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ನೀತಿಯಿಂದ ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರಭಾವಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ, ನೌಕರರ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಆಡಳಿತವು ಗ್ರಾಹಕರ ಕಲ್ಯಾಣವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಎರಡು ಅಧಾರ ಸ್ತಂಭಗಳಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಯು ಅವುಗಳನ್ನು ತನ್ನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

II. ಟಿಪ್ಪಣಿ

a. ಅನ್ವಯಸಾಧ್ಯತೆ

1. ಮೈಕ್ರೋ-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಅಂದರೆ
 - ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಐ¹ ಗಳಿಗಾಗಿ 'ಅರ್ಹತೆಯುಳ್ಳ ಸ್ವತ್ತುಗಳು' ಎಂಬ ಆರ್‌ಬಿಐ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಮೈಕ್ರೋ-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. 'ಅರ್ಹತೆಯುಳ್ಳ ಸ್ವತ್ತುಗಳು' ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳು ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ, ಮೊದಲ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ನಂತರದ ಆವೃತ್ತಿಯ ಸಾಲಗಳು, ಟಾಪ್-ಅಪ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಬೇರೊಬ್ಬರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಖರೀದಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
 - ಪೂರೈಕೆದಾರರನ್ನು ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಘಟಕವೆಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ, ಇದು ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಐಗಳಿಗೆ 'ಅರ್ಹತೆಯುಳ್ಳ ಸ್ವತ್ತುಗಳು' ಮಾನದಂಡದಡಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೈಕ್ರೋ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಸ್ವಯಂ-ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಯ (ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒ²) ಸದಸ್ಯರಾಗಿರುವ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಸದಸ್ಯತ್ವಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ. ಸದಸ್ಯರಿಂದ ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒಗಳು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ನಿಷ್ಠೆಯಿಂದ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುತ್ತವೆ.
3. ಮೈಕ್ರೋ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ನೀಡುವ (ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕೇತರರು) ಇತರ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ (ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ ಮೂಲಕ, ನೇರ ನಿಯೋಜನೆ ಅಥವಾ ಸಹ-ಮೂಲದ ಮೂಲಕ) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಅನ್ನು ಕೈಗಾರಿಕಾ ಮಾನದಂಡವಾಗಿ ಸ್ವಇಚ್ಛೆಯಿಂದ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಲವಾಗಿ ಉತ್ತೇಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಕಡಿಮೆ-ಆದಾಯದ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನೀಡುವ ಪ್ರಮುಖ ಉತ್ಪನ್ನ ಮೈಕ್ರೋ-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಆಗಿರುವುದರಿಂದ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ 'ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾದ ಸಾಲದ' ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ತತ್ವಗಳನ್ನು (ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ, ಸೂಕ್ತತೆ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ) ಒದಗಿಸುವವರು ನೀಡುವ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಹ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದು.
5. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಆರ್‌ಬಿಐ, ಸೆಬಿ, ಐಆರ್‌ಡಿಐ, ಕೇಂದ್ರ ಮತ್ತು ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರದ ಕಾಯಿದೆಗಳಿಗೆ ಹಾಗೂ ಇತರ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಂಡಳಿಗಳ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ನಿಷ್ಠೆಯಿಂದ ಪಾಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಅನುಸರಣೆಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಇದ್ದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಬದಲಿಗೆ ಅಲ್ಲ ಎನ್ನುವುದು ಗಮನಿಸಬೇಕಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಅನುಗುಣವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನಿಯಮಗಳು ಪ್ರಾಬಲ್ಯ ಸಾಧಿಸುತ್ತವೆ.

b. ಹಿಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಆರ್‌ಎಲ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಜೋಡಣೆ

1. ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಹಿಂದಿನ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಆವೃತ್ತಿಯ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಲ್ಯಾಣಕ್ಕೆ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿರುವ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹಾಗೇ ಮುಂದುವರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಆದರೆ , ಹೆಚ್ಚಿನ ಸ್ಪಷ್ಟತೆಗಾಗಿ

¹ https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9827

² ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒ ಅನ್ನು ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಪ್ರಕಾರ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಐಗಳಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒ ಎಂದು ಗುರುತಿಸಿದೆ. ಆರ್ ಬಿ ಐ ಪತ್ರಿಕಾ ಪ್ರಕಟಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ https://rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=30052

ಇವುಗಳನ್ನು ಮರು- ರಚನೆ ಮತ್ತು ಮರು-ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ . ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿಲ್ಲದ ಅಥವಾ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಅಥವಾ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಪೂರಕವಾಗದಿರುವ ಕೆಲವು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಹಾಕಲಾಗಿದೆ. ನೌಕರರ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಆಡಳಿತದ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಗಮನಿಸಿ, ಈ ಎರಡು ಭಾಗಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅನೇಕ ಹೊಸ ಸೇರ್ಪಡೆಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

2. ಗ್ರಾಹಕ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ ವಿಭಾಗ | ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಕೋಡ್ ಆಫ್ ರೆಸ್ಪಾನ್ಸಿಬಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ (ಸಿ ಆರ್ ಎಲ್) ನೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗಿದೆ. ಸಿ ಆರ್ ಎಲ್ ಗೆ ಯಾವುದೇ ಸೇರ್ಪಡೆಯಾದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ನೀಲಿ ಮತ್ತು ಇಟಾಲಿಕ್ಸ್ ನಲ್ಲಿ ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗಮನಿಸಬಹುದು. ಸಿ ಆರ್ ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯ ಅತ್ಯಂತ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲು ಮೈಕ್ರೋ-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲ ಪೂರೈಕೆದಾರರನ್ನು ಕರೆತರುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

3. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ

a. ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾದ ಸಂವಹನ

1. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಲೈಂಗಿಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಅನ್ಯಾಯವಾಗಿ ತಾರತಮ್ಯಕ್ಕೊಳಗಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು
2. ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಪರಿವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು:
 - ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ, ಸರಿಯಾದ ಮರ್ಯಾದೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಂಡು ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
 - ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬಲಾತ್ಕಾರವನ್ನು ಬಳಸಬೇಡಿ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ. ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ನಿಯೋಜಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬರಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಮಾತ್ರ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವಾಸ್ತವ್ಯ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.
 - ಮಾತಿನಿಂದ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಬೆದರಿಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಅವಮಾನಿಸಬೇಡಿ.
 - ಬೇಡವಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸಮಯ ಅಂದರೆ ಅನಾರೋಗ್ಯ, ಮರಣ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಸಂದರ್ಭ ಅಂದರೆ ಜನನ, ಮದುವೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಡಿ.

b. ಸೂಕ್ತತೆಗಳು (ಬಹು / ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಾಲ ನೀಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು)

1. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ (ಆದಾಯ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳು), ಸಾಲದ ಅವಶ್ಯಕತೆ, ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ, ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ (ಸಿಐಆರ್) ಮತ್ತು ಕ್ಷೇತ್ರ ಮಟ್ಟದ ಬುದ್ಧಿವಂತಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ಧರಿಸಬೇಕು .
2. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಮಾನ್ಯವಾದ/ಸಮಂಜಸವಾದ ³ ಸಿಐಆರ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು. ಟಾಪ್-ಅಪ್ ಸಾಲಗಳು, ಎರಡನೇ ಮತ್ತು ನಂತರದ ಆವೃತ್ತಿಯ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಿಐಆರ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

³ ಸಿಐಆರ್ ಅನ್ನು ಹೊರತೆಗೆದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಸಿಐಆರ್ ಅನ್ನು 'ಮಾನ್ಯ' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪೂರೈಕೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಸಿಐಆರ್ ಅನ್ನು ಹೊರತೆಗೆದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ ಎಂದು ಇದು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಮಾನ್ಯವಾದ ಸಿಐಆರ್‌ನ ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾದ ಮೈಕ್ರೋ-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಾಲಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:
 - ಗ್ರಾಹಕರು ಮೂವರು (3) ವಿಭಿನ್ನ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಸಕ್ರಿಯ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಾಲ್ಕನೇ ಸಾಲ ಪೂರೈಕೆದಾರನಾಗುವುದು ಬೇಡ. ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಬಿಗಳು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ 2 ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಬಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ⁴ ಸಾಲ ನೀಡದೆ ಇರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ. **ಸಾಲಗಾರರ**[v1] ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡುವಾಗ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಬಿಗಳ ಎಣಿಕೆಗೆ ಅಲ್ಲ), < 1000 ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ.
 - ಇದು ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒಟ್ಟು 125,000⁵ ರೂ. ಗಳ ಖುಣಭಾರವನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಬಾರದು. ಹೀಗಿದ್ದರೂ, ಮುಂದಿನ ಸೂಚನೆ ಬರುವವರೆಗೂ ಅಸ್ಥಾನದಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟು ಖುಣಭಾರದ ಮೊತ್ತವು ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 1,00,000 ರೂ ಆಗಿದೆ. ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ⁶ ಮೊದಲು ಸಿಐಆರ್‌ನ ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಮೈಕ್ರೋ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಾಲಗಳನ್ನು (ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಗುಂಪು) ಗ್ರಾಹಕರ ಒಟ್ಟು ಸಾಲವನ್ನು ಪೂರೈಸುವವರು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಲಾಗಿದೆ.
 - ಇದು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದ (ಅಪರಾಧಿಯಾಗಿದ್ದು> ಡಿಪಿಡಿ 90 ದಿನಗಳು ⁷) ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಾಗೂ ಇತರೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ⁸ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಬಾಕಿ> 1,000 ರೂ. ಇರುವವರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ / ವಿತರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

c. ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ

1. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ, ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನಂತಹ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:
 - ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ
 - ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ

⁴ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಬಿಗಳಿಗಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ.

⁵ ಇದು ನವೆಂಬರ್ 08, 2019 ರ ಮಿತಿಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕುರಿತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಪತ್ರಿಕಾ ಪ್ರಕಟಣೆಯ ಪ್ರಕಾರ:

<https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=11727&Mode=0>, ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒಗಳು ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರಾಜ್ಯಗಳು / ಜಿಲ್ಲೆಗಳಿಗೆ ಖುಣಭಾರದ ಕ್ಯಾಪ್‌ಗಳು ಸಲಹೆ ನೀಡಬಹುದು.

⁶ ಸಾಲ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಟ್ಟು ಖುಣಭಾರವನ್ನು ತಲುಪುವಾಗ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ವೈದ್ಯಕೀಯ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವಲ್ಲಿ ಹೊರಗಿಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

⁷ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಸಿಐಆರ್‌ನಲ್ಲಿ ತನ್ನ ತಪ್ಪಿತಸ್ತ ಖಾತೆಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಮೇಲೆ ವ್ಯಾಜ್ಯವಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ತನ್ನ ಅಪರಾಧ ಖಾತೆಯು ತನ್ನ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಮೈಕ್ರೋ-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು / ಮುಚ್ಚಲು ಕಾರಣವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಹಂಚಿಕೊಂಡರೆ, ಸಿಐಆರ್‌ಗಳು, ಸಂಬಂಧಿತ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒಗಳು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಆತನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬೇಕು, ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ.

⁸ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗೆ ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತುಗಳಿಂದ ಹಾನಿಗೊಳಗಾದ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿನ ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮಗಳಿಗಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಹತೆ ಪಡೆದ ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತುಗಳಿಂದ ಪೀಡಿತ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಇದಕ್ಕೆ ಹೊರತಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

<https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=11394&Mode=0>,

<https://www.rbi.org.in/Scripts/BS CircularIndexDisplay.aspx?Id=10531>

- ಉತ್ಪನ್ನದ ವಿವರಗಳು (ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಸಾಲದ ಅವಧಿ, ಮರುಪಾವತಿ ಅವರ್ತನ, ಇಳಿಕೆ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ⁹, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಹಾಗೂ ವಿವರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತ, ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಸಂಬಂಧಿತ ಜೀವ ವಿಮಾ ರಕ್ಷಣೆಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂಗೆ ಮರುಪಡೆಯಲಾದ ಒಟ್ಟು ಶುಲ್ಕಗಳು, ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮೊತ್ತ, ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ)

- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು

2. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತಹ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಬೇಕು. ಪೂರೈಕೆದಾರರು, **ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಇದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಬೇಕು.**
3. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ರಶೀದಿ / ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
4. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು, ಒಪ್ಪಂದದ ವಿವರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು (ತರಬೇತಿ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಆವರ್ತಕ ಸಂವಹನ).
5. **ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಿಬಿಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇತಿಹಾಸಕ್ಕಾಗಿ ಸಮಯೋಚಿತ ಮರುಪಾವತಿಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ, ಲಾಭ, ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಹಣಕಾಸು ವಹಿವಾಟಿನ ಅಗತ್ಯ ಸುರಕ್ಷತೆಗಳು ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯ ಉಲ್ಲಂಘನಾವಿಹಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ¹⁰ ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಹೆಚ್ಚಿನ ಒತ್ತು ಕೊಡಬೇಕು.**
6. **ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಗುಂಪು ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರದ ನಾಯಕರ ಮೇಲೆ ಕುರುಡು ನಂಬಿಕೆಯ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ನಕಲಿ ಸಾಲದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಕಂತು ತಪ್ಪಿಸುವುದರಿಂದ (ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ಗುಂಪು / ಕೇಂದ್ರ ನಾಯಕ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಭೂತ ಸಾಲ / ಪೈಪ್‌ಲೈನಿಂಗ್ ಎಂದೂ ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ) ತನ್ನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಪಡೆಯಬಹುದಾದ ಸಾಲವನ್ನು ಅದು ಹೇಗೆ ಹಾಳುಮಾಡುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಇದು ಕಡ್ಡಾಯ ಗುಂಪು ತರಬೇತಿ (ಸಿಜಿಟಿ) / ಗುಂಪು ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಪರೀಕ್ಷೆ (ಜಿಆರ್‌ಟಿ) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿರಬೇಕು. ಗುಂಪಿನ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಾಜರಾತಿಯನ್ನು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.**
7. ಸಾಲವನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಕಾರಣವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಅಂಗೀಕರಿಸುವಾಗ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಸಿ ಜಿ ಆರ್ ಎಂ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (ಟಿಎಟಿ) ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದ ತಿಳಿಸಿರುವ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಪೂರೈಕೆದಾರರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
8. ದಯವಿಟ್ಟು ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಅನುಬಂಧವನ್ನು ನೋಡಿ.

d. ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

1. ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

⁹ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಐಗಳು ಬಡ್ಡಿದರ ಸೇರಿದಂತೆ ಬೆಲೆಗಳು ಹಾಗೂ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು.

¹⁰ ಬಾಹ್ಯ ಉಲ್ಲಂಘನಾವಿಹಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಎಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವಂತೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಣ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

2. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ವಾರಕ್ಕೊಮ್ಮೆ ಏಕರೂಪದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಡೇಟಾ ಸ್ವರೂಪಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಅನುಮೋದಿತ ಸಿಬಿಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿಖರ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಬೇಕು.
3. ಸಿಬಿಸಿಗಳೊಂದಿಗಿನ ತಮ್ಮ ಡೇಟಾದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತಿದ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದವನ್ನು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ತಕ್ಷಣವೇ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು. *ಅಂತಹ ವಿವಾದವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.*
4. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡಬೇಕು. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು:
 - ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ)
 - ಅಂತಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಪೂರ್ವ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
 - ಪ್ರಶ್ನಾರ್ಹ ಪಕ್ಷವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅನುಮತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿರಬೇಕು.
5. *ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಆಕೆಯ ನಿಬಲಾ ಮತ್ತು ಆಕೆಯಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಹೇಳಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೂ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ವಿಮೆ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ, ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಹಾಗೂ ಅದಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.*

e. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ¹¹

1. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ದೃಢವಾದ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. *ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಿ ಬಿ ಆರ್ ಎಂ ಗೆ , ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮೀಸಲಾದ ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಹಾಯದ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸುಲಭವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸಲು ಸಹಕರಿಸಬೇಕು.*
2. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಬೇಕು. *ದಯವಿಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಕಟಣೆ ಅನುಬಂಧವನ್ನು ನೋಡಿ.*
3. *ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸಿ ಬಿ ಆರ್ ಎಂ ಅನ್ನು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲು ಕನಿಷ್ಠ ಓರ್ವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಆತನ / ಆಕೆಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ಇ-ಮೇಲ್, ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಸಿಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.*
4. *ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿರುದ್ಧ ಕುಂದುಕೊರತೆ ದಾಖಲಾಗಿದ್ದರೂ ಸಹ ಆಕೆಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಭರವಸೆ ನೀಡಬೇಕು.*

f. ಇತರೆ ¹²

1. *ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸಂಬಂಧಿತ ಆರ್‌ಬಿ ಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಬೇಕು.*

¹¹ ಸಿಬಿಆರ್‌ಐ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ (https://rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9823) ಅನ್ನು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಬಹುದು.

¹² 'ಇತರೆಗಳು' ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳು ಸಿಆರ್‌ಎಲ್‌ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶಗಳಾಗಿವೆ

2. ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು (ಮೈಕ್ರೋ-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು (ಬೆಲೆ, ಪ್ರಯೋಜನಗಳು, ಖಾತರಿಗಳು, ಹೊರಗಿಡುವಿಕೆಗಳು) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಮೈಕ್ರೋ-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪಡೆಯಲು ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಷರತ್ತಿನಂತಹ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಒತ್ತಾಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
3. ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಸಂಬಂಧಿತ ಜೀವ ವಿಮೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ, ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಆದರೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ:
 - ವಿಮಾದಾರರ ಹೆಸರು -
 - ಪಾಲಿಸಿ ಸಂಖ್ಯೆ
 - ಅದಕ್ಕೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು
 - ಪಾವತಿಸಲಾಗಿರುವ ಪ್ರೀಮಿಯಂ
 - ವ್ಯಾಜಿ ಮೊತ್ತ
 - ಅವಧಿ / ವ್ಯಾಜಿಯ ಅವಧಿ
 - ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸನ್ನಿವೇಷಗಳು
 - ವಿನಾಯಿತಿಗಳು: ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ, ಸಾಲ ಮರುಹೊಂದಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು.
 - ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ (ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು, ಟಿಎಫಿ ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ)
 - ವಿಮೆಗಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
 - ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳು
4. ಗುತ್ತಿಗೆ (ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ) ಗಾಗಿ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ (ಅಂದರೆ ಕಾಗದ-ರಹಿತ) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಪೂರೈಕೆದಾರ, ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆ, ಸರಿಯಾದ-ಚುರುಕುತನ, ಒಪ್ಪಂದಗಳು, ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳು, ಪಾವತಿ ರಶೀದಿಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಇತ್ಯಾದಿ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾನದಂಡಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು, ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸ ಬೇಕಾಗಿರುತ್ತದೆ.
5. ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಆ ಒಂದು ಪ್ರದೇಶದಿಂದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಪರ್ಯಾಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಉದಾಹರಣೆಯಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪೂರೈಕೆದಾರರೊಂದಿಗಿನ ಪರ್ಯಾಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.
6. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನೇರ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು, ಗುಂಪು ಅಥವಾ ಕೇಂದ್ರ ನಾಯಕರಲ್ಲಿ ಪ್ರಭಾವಶಾಲಿ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಿಲ್ಲದ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿನ ನಾಯಕರ ಅಸಮಾನ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ತಡೆಯಲು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಅವರ ಗುಂಪು / ಕೇಂದ್ರ ನಾಯಕರನ್ನು ಆವರ್ತಿಯಾಗಿಸಬೇಕು.

II. ನೌಕರರ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ

a. ನೇಮಕಾತಿ

1. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಲಿಂಗ, ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಲೈಂಗಿಕ ಮನೋಭಾವ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನೇಮಕಾತಿಗಾಗಿ ಬಂದಿರುವ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಅನ್ಯಾಯವಾಗಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು.
2. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಅವರ ಅರ್ಹತೆ, ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬೇಕು.
3. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯನ್ನು ಇತರ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪರಿಹಾರ ಪತ್ರದ ಅಥವಾ ಉಲ್ಲೇಖ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗೆ ಪ್ರಸ್ತಾಪ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರವೇ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಂದ ಉಲ್ಲೇಖ ಪರಿಶೀಲನೆ ಪಡೆಯಬೇಕು. ಹೀಗಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಉಲ್ಲೇಖ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು 15 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ, ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನೇಮಕಾತಿಯನ್ನು ಮುಂದುವರಿಯಬಹುದು.
4. ಅಂತಹ ಪ್ರತಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 15 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಇತರ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಕೋರಿಕೆಗೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ತಪ್ಪದೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಬೇಕು.
5. ಪೂರೈಕೆದಾರರನ್ನು ತಮ್ಮ ನೌಕರರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಉದ್ಯೋಗ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನೌಕರರ ಬ್ಯೂರೋದಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಲು ಉತ್ತೇಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಇತರ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ನೇಮಕಾತಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಉದ್ಯೋಗಿ ಮತ್ತು ಆಕೆಯ / ಆತನ ಪ್ರಸ್ತುತ ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿದಂತೆ ಸೂಚನೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
7. ಇತರ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಏರಿಯಾ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ¹³ ಕುದ್ದೆಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಅಂತಹ ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ಆಕೆಯ / ಆತನ ಕೊನೆಯ ನೇಮಕವಾದ ಸ್ಥಳದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷದವರೆಗೆ (ಅಂದರೆ ನೌಕರನನ್ನು ಕೊನೆಯದಾಗಿ ನೇಮಕ ಮಾಡಿದ ಶಾಖೆಯ ಸ್ಥಳ) ಕನಿಷ್ಠ 50 ಕಿ. ಮೀ ದೂರದಲ್ಲಿ ಇರಿಸಬೇಕು. ಈ ಷರತ್ತಿನ ಹಿಂದಿನ ಮೂಲಭೂತ ಮನೋಭಾವವೆಂದರೆ, ನೌಕರನು ಆಕೆಯ / ಆತನ ಪ್ರದೇಶದ ವ್ಯವಹಾರಿಕವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿರುವುದು ಮತ್ತು ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಚಿತರಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಈಗಿನ ಉದ್ಯೋಗ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು (ಆಕೆ / ಆತನು ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿದ್ದ) ಅತಿಕ್ರಮಿಸದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುವುದಾಗಿದೆ.

b. ಅಭಿಶಿಕ್ಷಣ (ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ)

1. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನೀತಿಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಕುರಿತು ನೌಕರರಿಗೆ ಸಮಗ್ರ ಪ್ರವೇಶ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು. ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ಮಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ, ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟ, ಸಿ ಜಿ ಆರ್ ಎಂ , ಸಂಬಂಧದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ತೊಂದರೆ ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮುಂತಾದ ಗ್ರಾಹಕ-ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಒತ್ತು ಕೊಡಬೇಕು.
2. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮೇಲಿನ ಅಂಶಗಳ ನೌಕರರ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಅಂತರವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ರಿಫ್ರಶ್ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಕೊಡುತ್ತಾ ಇರಬೇಕು.
3. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮಹಿಳಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಂವಹನ ಸೇರಿದಂತೆ ಲಿಂಗ ತಾರತಮ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತರಬೇತಿ ಕೊಡಬೇಕು.

¹³ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ನಂತರ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಶ್ರೇಣಿಯಲ್ಲಿ ಏರಿಯಾ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಕುದ್ದೆಯಾಗಿದೆ. ಆದರೂ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಈ ಕುದ್ದೆಗೆ ಹಬ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ / ಡಿವಿಶನಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಮುಂತಾದ ವಿಭಿನ್ನ ಹೆಸರನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು.

4. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ವೃತ್ತಿಪರ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ನಡವಳಿಕೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಮಗ್ರತೆಯ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿ ಗಮನಹರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬಾಹಿರ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ವಿರೋಧಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
5. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಹೊಸ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಇಂಡಕ್ಷನ್ ತರಬೇತಿಯನ್ನು¹⁴ ಪಡೆದುಕೊಂಡ ನಂತರವೇ ಶಾಖಾ ಮಟ್ಟದ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
6. ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವ ನೌಕರರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅದರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾದ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
7. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ವಿಕೃತ ಮಾರಾಟ ನಡವಳಿಕೆ, ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ತಗ್ಗಿಸುವ ಅಂಶಗಳು, ಸಿ ಓ ಸಿ ಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ದಂಡ ವಿಧಿಸುವಂತೆ ಹಾಗೂ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಿ ಓ ಸಿ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವಂತಹ ಪಾರದರ್ಶಕವಾದ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಮೈಕ್ರೋ-ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಮತ್ತು ಒಂದು ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಮಂಜಸವಾದ-ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಶಾಖಾ ಮಟ್ಟದ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಗುರಿಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

c. ಯೋಗಕ್ಷೇಮ

1. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನೌಕರರ ಯೋಗಕ್ಷೇಮವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಸಾಕಷ್ಟು ಸಂಭಾವನೆ, ಕೆಲಸದ ಸಮಯ, ಕೆಲಸದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು, ಕುಟುಂಬ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಂತಹ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ರಜೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು) ಮತ್ತು ನೌಕರರ ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಕಷ್ಟಕರ ಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ಹೋಗುವುದು ಮತ್ತು ನಗದು ಹಣದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನೌಕರನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿಯೂ ಸಂಭವಿಸಿದ ಅಪಘಾತ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನೌಕರರಿಗೆ ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೊಡಬೇಕು.
3. ನೌಕರರಿಂದ ವಂಚನೆಗಳು ಸಾಬೀತಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನೌಕರರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯೂನತೆಯ ಹಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಾರದು.
4. ಸ್ತ್ರೀ ಮತ್ತು ಪುರುಷ ನೌಕರರು ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸಮಾನವಾಗಿ ಔದ್ಯೋಗಿಕವಾಗಿ ಬೆಳೆಯಲು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅನುಕೂಲಕರ ವೃತ್ತಿಪರ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಬೇಕು.
5. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನೌಕರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಹಾಗೂ ಸರಿಯಾದ ಸಮಾಲೋಚನೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
6. ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಸಾಮಾನ್ಯವಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ¹⁵, ನೌಕರರ ಕೊನೆಯ ಕೆಲಸದ ದಿನದಿಂದ 30 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನೌಕರರ ಬಿಡುಗಡೆಯ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು (ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತಗಳ ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುವುದು, ಅಕ್ಷೇಪಣೆ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಬಿಡುಗಡೆ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುವುದು) ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕು.
7. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಹೊಸ ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಂದ ಉಲ್ಲೇಖ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಹಾಗೂ ಅಂತಹ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 15 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು.

¹⁴ ||.ಬಿ.1 ರಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ

¹⁵ ದಿನನಿತ್ಯದ ಪ್ರಕರಣವೆಂದರೆ ನೌಕರನು ನೋಟಿಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಪೂರೈಸಿದ್ದಾನೆ, ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಮುಗಿಸಿದ್ದಾನೆ, ಹಸ್ತಾಂತರವನ್ನು ಮಾಡಬೇಕಾಗಿರುವುದನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ್ದಾನೆ, ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತಿನ ಅನುಮತಿಗಳಿಲ್ಲವಾದ್ದರಿಂದ.

8. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನೌಕರರಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ಅವಧಿ 3 ತಿಂಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.

III. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಆಡಳಿತ

a. ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

1. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ (ಎಫ್‌ಪಿಸಿ), ಉತ್ಪನ್ನ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ, ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ, ಸಿ ಜಿ ಆರ್ ಎಂ , ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ, ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ನೀತಿಗಳನ್ನು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಾಗಬೇಕು. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನವೀಕರಿಸಿದ ನೀತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಬೇಕು. ವಿಶೇಷವಾಗಿ,

- a) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನೌಕರರ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಂದ ವಿರೂಪಗೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಇದು ನೀತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು
 - b) ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಬಳಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಹಾಯ ಒದಗಿಸಲು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ಸಿ ಜಿ ಆರ್ ಎಂ ನೀತಿ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯವಾಗಿ ಉಲ್ಟಾ ಆಗುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ¹⁶, ದೂರುಗಳ ವಿಭಾಗಗಳು ಮತ್ತು ಟಿಎಟಿ, ಸಿ ಜಿ ಆರ್ ಎಂ ನ ವಿಮರ್ಶೆ / ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು ಸಹ ಆಗಬೇಕು.
 - c) ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿನ ಆಸ್ತಿಗಳ ನಷ್ಟ, ಕುಟುಂಬದ ದುಡಿಯುವ ಸದಸ್ಯರ ಸಾವು, ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತುಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಗಳ ಕಾರಣದಿಂದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ತೊಂದರೆ ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಅಪರಾಧಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ವಿಭಾಗವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
 - d) ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತುಗಳು, ಸಾಮೂಹಿಕ ಸುಸ್ತಿದಾರರುಗಳು, ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳು, ಸ್ಥಳೀಯ ಮಟ್ಟದ ಹಗತನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಬಿಕ್ಕಟ್ಟನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
 - e) ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಡೇಟಾದ ಸಂರಕ್ಷಣೆಯ ಸಾರ್ವತ್ರಿಕವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾವನ್ನು (ಸೆರೆಹಿಡಿಯುವುದು, ರವಾನಿಸುವುದು, ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು) ರಕ್ಷಿಸುವ ನೀತಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಹೊಂದಿರಬೇಕು:
 - ಸಂಗ್ರಹಣವನ್ನು ಮಿತಿಗೊಳಿಸುವುದು
 - ಉದ್ದೇಶದ ವಿವರಣೆ
 - ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಬಳಸುವುದು
 - ಡೇಟಾದ ಕನಿಷ್ಠೀಕರಣ
 - ಡೇಟಾದ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸಂರಕ್ಷಣೆ
 - ಉಲ್ಲಂಘನೆ-ಅಧಿಸೂಚನೆ
 - ಪ್ರವೇಶಾಧಿಕಾರದ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳ ನಿಗಮಿತಗೊಳಿಸುವುದು
 - ಎಲ್ಲೆಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯವಿದೆಯೋ ಅಲ್ಲಿ ಡೇಟಾದ ಎನ್‌ಕ್ರಿಪ್ಷನ್.
 - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾಕ್ಕೆ ಎದುರಾಗುವ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಲು ಹಾಗೂ ಅದನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಡೇಟಾ ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಪರಿಣಾಮದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ ಮಾಡುವುದು.
2. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುವ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು (ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಧೀನ, ವಿಸ್ತರಣೆ, ಗುರಿಗಳು, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು, ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ, ಸಿ ಜಿ ಆರ್ ಎಂ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ) ಪಡೆಯಬೇಕು.

¹⁶ ಬಾಹ್ಯವಾಗಿ ಉಲ್ಟಾವಾಗುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

3. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಗ್ರಾಹಕರ ಯೋಗಕ್ಷೇಮದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಬಹು ಆಯಾಮದ ದೃಷ್ಟಿಯ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನದ ಕೊಡುಗೆಯನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಬೇಕು (ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು, ಸ್ವತ್ತುಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶ, ದುರುಪಯೋಗವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದು, ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದು).
4. ಮೈಕ್ರೋ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನ ಪ್ರಸ್ತುತ ಪೂರೈಕೆ ಮತ್ತು ಒಂದು ಪ್ರದೇಶದ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಸೇರಿದಂತೆ ಪೂರೈಕೆ ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆಯ ಎರಡೂ ಅಂಶಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ತಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬೇಕು. ಭೌಗೋಳಿಕತೆಯ ಪೂರೈಕೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಂದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಡೇಟಾವನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು. ಸ್ಯಾಚುರೇಟೆಡ್ ಭೌಗೋಳಿಕತೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಅತ್ಯಂತ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ನಿಭಾಯಿಸಬೇಕು.
5. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು (ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕೊರತೆ) ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮತ್ತು ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ನಿರ್ವಹಣಾ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಚರ್ಚಿಸಬೇಕು. ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲು ಬಳಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ವರದಿಗಳು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಒಟ್ಟು ಸಾಲ ಅಧಿಕಾರ ಕ್ಷೇತ್ರದ (ಜಿಎಲ್ಡಿ)> 500 ಕೋಟಿ ಹೊಂದಿರುವ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಹೊರ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ವರದಿಯ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಿಆರ್ಫಿ ಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
6. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸಿ ಜಿ ಆರ್ ಎಂ ದೂರುಗಳ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿದು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟು ಮಟ್ಟದ ಡೇಟಾವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬೇಕು, ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕ್ರಮ ಹಾಗೂ ಹಿಂತಿರುಗುವ ಸಮಯ ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಬೇಕು. ದೂರುಗಳ ಸ್ವರೂಪದೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ, ಪರಿಹರಿಸಿದ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ವರದಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

b. ಅಪಾಯದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ

1. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಪ್ರಮುಖ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು (ಏಕಾಗ್ರತೆ, ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಪೂರೈಕೆ, ರಾಜಕೀಯ, ಜನರು, ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತುಗಳ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಅಪಾಯಗಳು) ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದ ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
2. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಶಾಖೆಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಮಾಡಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು
3. ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ನೌಕರರಿಗೆ ನಿಯೋಜಿತ ಗುರಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಅನುಪಮಾನವಾದ ಅಧಿಕ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಬೇಕು, ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಒತ್ತಾಯದ ಮಾರಾಟ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸೂಚಕವಾಗಿರಬಹುದು.
4. ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಒಟ್ಟು ಋಣಭಾರ, ಸಾಲಗಾರರ ಎಣಿಕೆ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಬ್ಬ ಪೂರೈಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ ಖಾತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ತೈಮಾಸಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಒಟ್ಟು ಋಣಭಾರದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಎಣಿಕೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಂದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಡೇಟಾವನ್ನು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಬಳಸಬಹುದು.
5. ಸಾಲ ನೀಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಅನೌಪಚಾರಿಕ ನೀತಿಬಾಹಿರ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ತಪ್ಪಿಸಲು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನೇರ ಸಂಪರ್ಕ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪೂರ್ವ-ವಿತರಣೆ ದೃಢೀಕರಣದ ಕರೆಗಳು, ಸಾಲದ ಬಳಕೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳು, ಗುಂಪು / ಕೇಂದ್ರ ನಾಯಕರ ನಿಯಮಿತ ಆವರ್ತನೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡುವುದು.

c. ಉದ್ಯಮ ಸಹಕಾರ

1. ಉದ್ಯಮದ ಮಟ್ಟದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು, ಸಂಶೋಧನೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಡೇಟಾ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸಲು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸ್ಥಾನಿಕ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು.
2. ಉದ್ಯಮ ಮಟ್ಟದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ತಮ್ಮ ನಡುವೆ ಸಹಕರಿಸಬೇಕು.

ಅನುಬಂಧ: ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಪ್ರಕಟಣೆ

1. ಕಛೇರಿ

ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ (ಮುಖ್ಯ / ಪ್ರಾದೇಶಿಕ / ವಲಯ) ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ 'ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಪ್ರಕಟಣೆಯನ್ನು' ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿರಬೇಕು.

ಕ್ರಮ ಸಂ	ಪ್ರಕಟಣೆಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು	(ಷರತ್ತು / ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ) ನಿಂದ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ
1	ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ (ಎಫ್‌ಪಿಸಿ) ಇದನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಬಿ.ಐ.ಎ (ಪಿ 9)
2	ವಿಧಿಸಿರುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಬಿ.ಐ. ಇ (ಪಿ 9)
3	ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ನಡವಳಿಕೆ ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಘೋಷಣೆ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ಪದ್ಧತಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಬಿ.ಐ.ಎಫ್ (ಪಿ 9)
4	ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿದ್ದಾರೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಬಿ.ಐ.ಬಿ(ಪಿ9)
5	ಪೂರೈಕೆದಾರರ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ದಾಖಲಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿಳಾಸ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಇಮೇಲ್ ನೊಂದಿಗೆ)	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಎ.ವಿ.ಎ(ಪಿ6)
6	ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಬರುತ್ತದೆಯೋ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಡಿಎನ್‌ಬಿಎಸ್‌ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು (ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು).	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಎ.ವಿ.ಬಿ (ಪಿ 6)
7	ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ: ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕದ ವಿವರಗಳು ¹⁷	ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ 2018 ಗಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ, ಅಧ್ಯಾಯ IV, 15, 1 (ಪು 13)
8	ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಆಡುಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
9	ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಸಿಜಿಆರ್‌ಒ) ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ:	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
10		

¹⁷ ಇದು ಪ್ರಸ್ತುತ ಆಸ್ತಿ ಗಾತ್ರ > ರೂ 100 ಕೋಟಿ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ

i	ಪೂರೈಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಚಾನಲ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆ	
ii	ನಿಗ್ರಹಣದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	
iii	ನಿಗ್ರಹಣ ಮಾಡುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಹಂತದಲ್ಲೂ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ವಹಿವಾಟು ಸಮಯ	
iv	ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಬೇಕಾದರೆ ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒನ ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ಸಂಖ್ಯೆ	
11	ಇದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವರಗಳು	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
i	ಮೊತ್ತಗಳು	
ii	ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಬಾಕಿಯಿರುವ ಮೊತ್ತದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ	
iii	ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕ	
iv	ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ	
v	ಮರುಪಾವತಿ ಅವರ್ತನ	
vi	ಉದ್ದೇಶ	

II. ಶಾಖೆ

ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಶಾಖೆಯು, ಈ ಕೆಳಗಿನ 'ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಪ್ರಕಟಣೆಯನ್ನು' ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ಕ್ರಮ ಸಂ	ಪ್ರಕಟಣೆಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು	(ಷರತ್ತು / ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ) ನಿಂದ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ
1	ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ (ಎಫ್‌ಪಿಸಿ) ಇದನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ.	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಬಿ.ಐ.ಎ (ಪಿ 9)
2	ವಿಧಿಸಿರುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಬಿ.ಐ. ಇ (ಪಿ 9)
3	ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ಪದ್ಧತಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಬಿ.ಐ. ಬಿ (ಪಿ 9)
4	ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ನಡವಳಿಕೆ ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಘೋಷಣೆ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಕುಸುಕೊಡುವ ಪರಿಹಾರ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಬಿ.ಐ.ಬಿ(ಪಿ9)
5	ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿದ್ದಾರೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಬಿ.ಐ. ಇ (ಪಿ 9)
6	ಪೂರೈಕೆದಾರರ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ದಾಖಲಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿಳಾಸ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ, ಇಮೇಲ್ ನೋಂದಿಗೆ)	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಎ.ವಿ.ಎ(ಪಿ6)
7	ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಬರುತ್ತದೆಯೋ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಡಿಎನ್‌ಬಿಎಸ್‌ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು (ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು).	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಎ.ವಿ.ಬಿ (ಪಿ 6)
8	ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ: ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕದ ವಿವರಗಳು ¹⁸	ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ 2018 ಗಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ, ಅಧ್ಯಾಯ IV, 15, 1 (ಪು 13)
9	ಇದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿವರಗಳು	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

¹⁸ ಇದು ಪ್ರಸ್ತುತ ಗ್ರಾಹಕರ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ಆಸ್ಟಿಯ ಗಾತ್ರ > ರೂ 100 ಕೋಟಿ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ

i	ಮೊತ್ತಗಳು	
ii	ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಬಾಕಿಯಿರುವ ಮೊತ್ತದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
iii	ಪ್ರತಿಯ ಶುಲ್ಕ	
iv	ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ	
v	ಮರುಪಾವತಿ ಅವರ್ತನ	
vi	ಉದ್ದೇಶ	
10	ಸಾಲದ ಬೆಲೆ ಕೇವಲ ಮೂರು ಭಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ; ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ (ಇದರಲ್ಲಿ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಹ ಸೇರಿವೆ)	
11	ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಸಿಜಿಆರ್ಎಂ) ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ:	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
i	ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಪೂರೈಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯವಿವೆ	
ii	ಏರಿಕೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	
iii	ಏರಿಕೆಯ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಹಂತದಲ್ಲೂ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ವಹಿವಾಟದ ಸಮಯ	
iv	ಸಿಜಿಆರ್ಎಂ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು	
v	ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಎಸ್‌ಆರ್ಎಂ ನ ಸಿಜಿಆರ್ಎಂ ಸಂಖ್ಯೆ.	

III. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ

ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ 'ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಪ್ರಕಟಣೆ' ಇರಬೇಕು.

ಕ್ರಮ ಸಂ	ಪ್ರಕಟಣೆಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು	(ಷರತ್ತು / ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ) ನಿಂದ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ
1	ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಪೂರ್ಣವಾದ ವಿವರವನ್ನು ಸಾಲದಾರರು ತಿಳಿಸಬೇಕು.	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಬಿ.ಐ.ಬಿ (ಪಿ 3)
2	ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳು	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಬಿ.ಐ.ಬಿ (ಪಿ 3)
3	ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ರಸೀತಿ. ಮೇಲಾಗಿ, ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಹ ಇರಬೇಕು ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸಹ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2.ಬಿ.ಐ.ಬಿ (ಪಿ 3)
4	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
i	ಮೊತ್ತಗಳು	
ii	ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಬಾಕಿ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ	
iii	ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು	
iv	ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ	
v	ಮರುಪಾವತಿ ಆವರ್ತನ	
vi	ಉದ್ದೇಶ	
vii	ಸಾಲದ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು	
5	ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
6	ಕಂಪನಿಗಳ (ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಒಪ್ಪಿಗೆ	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
7	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ಅನ್ನು ಸಂಖ್ಯೆಯು ಸೇರಿರುತ್ತದೆ	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

IV. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ

ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಮೇಲಾಗಿ ಅದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ / ವಿತರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿ ಸಾಲದೊಂದಿಗೆ ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ 'ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಪ್ರಕಟಣೆಯನ್ನು' ಹೊಂದಿರಬೇಕು

ಕ್ರಮ ಸಂ	ಪ್ರಕಟಣೆಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು	(ಷರತ್ತು / ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ) ನಿಂದ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ
1	ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಎ .ii (ಪಿ 3)
2	ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಬಾಕಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಎ .ii (ಪಿ 3)
3	ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಬೇಕು ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಷರತ್ತುಗಳು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಇರಬೇಕು. ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಹಾಗೂ ಸಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಾಲ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಎ .iii ಎ (ಪಿ 4)
4	ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .i (ಪಿ 9)
5	ಸಾಲದ ಬೆಲೆ ಕೇವಲ ಮೂರು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ; ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ (ಇದರಲ್ಲಿ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿವೆ)	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .ii (ಪಿ 9)
6	ವಿಳಂಬವಾಗಿ ಮಾಡಿದ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .iii (ಪಿ 9)
7	ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ / ಠೇವಣಿ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .iv (ಪಿ 9)
8	ಸಾಲಗಾರರು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸ್ವಸಹಾಯ ಸಂಘ / ಜೆಎಲ್‌ಜಿಯ ಸದಸ್ಯನಾಗಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .v (ಪಿ 9)
9	ಸಾಲದ ಅನುದಾನ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ನಿಷೇಧದ ಅವಧಿಯ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಐಗಳು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2011	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .vi (ಪಿ 10)
10	ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬ ಭರವಸೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .vii (ಪಿ 10)
11	ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .i ಎಫ್ (ಪಿ 9)
12	ಗ್ರಾಹಕರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

V. ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್

ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ವಿತರಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಕ್ಕೂ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡಬೇಕು. ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ 'ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಪ್ರಕಟಣೆಯನ್ನು' ಹೊಂದಿರಬೇಕು

ಕ್ರಮ ಸಂ	ಪ್ರಕಟಣೆಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು	(ಷರತ್ತು / ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ) ನಿಂದ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ
1	ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಪದ್ಧತಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .i.ಬಿ (ಪಿ 8)
2	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .ii. ಸಿ.i (ಪಿ 10)
3	ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .ii. ಸಿ.ii (ಪಿ 10)
4	ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .ii. ಸಿ.ii (ಪಿ 10)
5	ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಅಂತಿಮವಾಗಿ ತೀರಿಸುವುದು	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .ii. ಸಿ.iii (ಪಿ 10)
6	ಸಾಲವನ್ನು "ಅರ್ಹತಾ ಆಸ್ತಿ" ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿದರೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಎಕ್ಸೂ ¹⁹
7	ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .ii. ಸಿ.iv (ಪಿ 10)
8	ವಿತರಿಸಲಾದ ಸಾಲೇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿಯೇ ವಿವರಿಸಲಾಗುವಂತೆ	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .ii. ಸಿ.v (ಪಿ 10)
9	ಸಾಲದ ಅನುದಾನ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ನಿಷೇಧದ ಅವಧಿಯ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಐಗಳು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2011	ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, 2. ಬಿ .vi (ಪಿ 10)
10	ಸಾಲದ ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವುದು ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿಲ್ಲ	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
11	ಈ ಕೆಳಗಿನವಂತೆ ಸಾಲದ ಬೆಲೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ <ul style="list-style-type: none"> > ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ > ಕಡಿಮೆಯಾಗುತ್ತಿರುವ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ > ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಲಿಂಕ್ಡ್ ಲೈಫ್ ಇನ್ಸುರೆನ್ಸ್ ಕಡೆಗೆ ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗಿದೆ 	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
12	ವಿಳಂಬವಾಗಿ ಮಾಡಿದ ಪಾವತಿಗೆ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
13	ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಎಸ್‌ಆರ್‌ಎ ನ ಸಿಜಿಆರ್‌ಎಂ ಸಂಖ್ಯೆ	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
14	ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಮೊತ್ತದಲ್ಲಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಲಿಂಕ್ಡ್ ಜೀವ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಅವಧಿ / ಅಧಿಕಾರಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

¹⁹ <https://m.rbi.org.in/Scripts/FAQView.aspx?Id=102>

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ಮತ್ತು ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು sro@mfinindia.org ಅನ್ನು
ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ;

info@sa-dhan.org ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.mfinindia.org ಅಥವಾ www.sadhan.org ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ

