



ಮುತ್ತೂಟ್ಟು ಮಿನಿ ಫೈನಾನ್ಸಿಯರ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

2025 ಮೇ 21 ರಂದು ನಡೆದ ಮಂಡಳಿ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ

1. ಮುನ್ನುಡಿ

ಮುತ್ತೂಟ್ಟು ಮಿನಿ ಫೈನಾನ್ಸಿಯರ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಎಂ.ಎಂ.ಎಫ್.ಎಲ್.) ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಹಿತಾಸಕ್ತಿದಾರರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ (ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.) ರೂಪಿಸಿದೆ. ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್.ಬಿ.ಐ.) ಪ್ರಕಟಿಸಿರುವ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ನಾನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ (ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.) - ಸ್ಟೇಲ್ ಬೇಸ್ಟ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 (Ref: RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24, ದಿನಾಂಕ: 19 ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2023) ಮತ್ತು ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಂತ್ರಣ ಚೌಕಟ್ಟು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2022 (Ref: RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22, ದಿನಾಂಕ: 14 ಮಾರ್ಚ್ 2022) ಇವುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೀಡುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳಿವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ತೀರ್ಮಾನಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ನೆರವಾಗುವುದೇ ಇದರ ಉದ್ದೇಶ.

2. ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳಿವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ತೀರ್ಮಾನಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ, ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಅವರು ಏನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಅರಿವು ಒದಗಿಸಲು ನೆರವಾಗುವುದು.
- ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು, ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪೂರ್ಣ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

3. ಮುಖ್ಯ ಬದ್ಧತೆಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ನಾವು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದು.
- ನಮ್ಮ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಾವಳಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.

- ಹಿತಾಸಕ್ತಿದಾರರೊಂದಿಗೆ(ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರೊಂದಿಗಿನ) ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧಾರವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.
- ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್.ಬಿ.ಐ.), ಸೆಬಿ (SEBI), ಐಆರ್‌ಡಿಎ (IRDA) ಹಾಗೂ ಇತರೆ ಸರಕಾರಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿರುವ/ಅಂಗೀಕರಿಸಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದು.
- ಸಂಸ್ಥೆ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ/ಭವಿಷ್ಯದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾಗಿ ದಾರಿ ತೋರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರಕ್ಕೆ ಹೋಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸ್ಪಂದಿಸಲು, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಒಳಗೊಂಡ ಸಂಘಟಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು (Grievance Redressal Mechanism) ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ (FPC) ಅನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮನವಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

4. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಯಾರಿಸಿದ ಅರ್ಜಿಪತ್ರ - ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರು/ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (AAST) ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅಡಮಾನ ಇಡಲಿರುವ ಚೆನ್ನದೊಂದಿಗೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಅದನ್ನು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು.
- ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಯಾರಿಸಿದ ಅರ್ಜಿಪತ್ರ - ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರು/ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (AAST), ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ ಸಹಿತ, ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಹಿ ಮಾಡಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.
- ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಪತ್ರಗಳು, ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿ ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಜೊತೆಗೆ ಅರ್ಜಿಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಅರ್ಜಿಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಬೇಕಾದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು ಒಳಗೊಂಡ ಅಂಗೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು.
- ಸಾಲ ವಿತರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, AAST ನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು.
- ಎಲ್ಲಾ ಭವಿಷ್ಯದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಖ್ಯ ಮಾಹಿತಿಪತ್ರ (KFS) ನೀಡಬೇಕು, ಅವರು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ತಿಳಿವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ತೀರ್ಮಾನ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ನೆರವಾಗುವಂತೆ. KFS ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಲ್ಪಡಬೇಕು. ಅದರ ವಿಷಯವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬ ಅಂಗೀಕಾರ ಪತ್ರ ಪಡೆಯಬೇಕು.

5. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- ಎಲ್ಲಾ ಚೆನ್ನದ ಸಾಲಗಳನ್ನು, ಅಡಮಾನ ಇಡುವ ಆಭರಣಗಳ ಶುದ್ಧತೆಯ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಂತರ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೇಮಿಸಿದ ಅರ್ಹ/ಅನುಭವ ಹೊಂದಿದ ಚೆನ್ನ ಪರೀಕ್ಷಕರಿಂದ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂದುವೇಳೆ ಅಡಮಾನ ಇಡಲಾದ ಆಭರಣಗಳ ಶುದ್ಧತೆಯು, ಸಂಸ್ಥೆ ಅನುಮೋದಿಸಿರುವ ಕನಿಷ್ಠ ಮಟ್ಟಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಅಡಮಾನಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಂದಾಜಿಸಲಾದ ಶುದ್ಧತೆಯ ಮಟ್ಟಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಿದ್ದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಇಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆ ಅಥವಾ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡದೆ ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕು ಹೊಂದಿದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಜಿಪತ್ರ - ಒಪ್ಪಂದ/ಮಂಜೂರು/ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (AAST) ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ, ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅಡಮಾನ ಇಡಲಾದ ಆಭರಣ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. AASTನಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಹಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಸಹಿ ಇರುತ್ತದೆ. ಇದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಡಮಾನ ಇಟ್ಟ ಚೆನ್ನದ ಸ್ವತ್ತಿನ ರಶೀದಿಯಾಗಿಯೂ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

- ಎಲ್ಲಾ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳನ್ನು, ಸರಿಯಾದ ಗುಂಪು ಸಭೆ ನಡೆಸಿದ ನಂತರ, KYC ದಾಖಲೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ, ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರ ವಾರ್ಷಿಕ ಕುಟುಂಬ ಆದಾಯ, ಮಾಸಿಕ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿದ ಬಳಿಕ ಮಾತ್ರ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲ್ಪಡುವ ದಂಡವನ್ನು “ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (Penal Charges)” ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು “ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ (Penal Interest)” ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮೂಲಧನಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸುವುದಿಲ್ಲ (Capitalization).
- ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲ್ಪಡುವ ದಂಡವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ (Bold) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿಯೂ ಹಾಗೂ ಮುಖ್ಯ ಮಾಹಿತಿಪತ್ರ (Key Fact Statement - KFS) ನಲ್ಲಿಯೂ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಹೊಂದುವಂತಿರಬೇಕು. ಇದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲ್ಪಡುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸಮಾನ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಮಾಡಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ-ಅಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (Non-individual Borrowers) ವಿಧಿಸಲ್ಪಡುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಇರಬಾರದು.
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದರ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆಯ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ಅದಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಹ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಜೊತೆಗೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

7. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು

- ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾಗುವಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬರುವ ಎಲ್ಲ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುವಂತೆಯೇ ಇರಬೇಕು.
- ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವುದು (Recall) ಅಥವಾ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದಡಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಬೇಡುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅನುರೂಪವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಸಾಲ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿಸಿದಾಗ, ಸಂಸ್ಥೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು (Securities) ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಆದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಇತರ ಮಾನ್ಯ ಹಕ್ಕುಗಳು ಅಥವಾ ಒಡೆತನದ ಹಕ್ಕಿನ (Lien) ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬೇರೆ ಹಕ್ಕುಗಳಿದ್ದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಹಿಡಿದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕು ಹೊಂದಿದೆ. ಇಂತಹ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ (Set-off) ಹಕ್ಕನ್ನು ಬಳಸಿದಲ್ಲಿ, ಉಳಿದಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಬೇಕು.

8. ಕೆವೈಸಿ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ವಿಮೆ, ಭದ್ರತೆಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಹರಾಜು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಕುರಿತು ನೀತಿ

ಸಂಸ್ಥೆಯು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು. ಅದು ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

- ಆರ್.ಬಿ.ಐ. (RBI) ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಕೆವೈಸಿ (KYC) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಸಮರ್ಪಕ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸಲಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು.

- ಮೇಲಾಧಾರ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವ ಆಭರಣಗಳ ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ಶುದ್ಧತೆಯನ್ನು ಅಂದಾಜಿಸಲು ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವುದು.
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣದ ಮಾಲೀಕತ್ವವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಘೋಷಣೆ ಪಡೆಯುವುದು.
- ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಆಭರಣವನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಬಲಿಷ್ಠ ಕೊಠಡಿಗಳು (Strong Rooms) ಅಥವಾ ಸೇಫ್‌ಗಳು (Safes) ಇರಬೇಕು. ಅವು ಬಿ.ಐ.ಎಸ್. (BIS) ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತಯಾರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಪ್ರಸಿದ್ಧ ತಯಾರಕರದ್ದಾಗಿರಬೇಕು. ಬಲಿಷ್ಠ ಕೊಠಡಿ/ಸೇಫ್‌ಗಳ ಕೀಲಿಗಳನ್ನು ಇಬ್ಬರು ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಅವುಗಳ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಇಬ್ಬರೂ ಸೇರಿ ನಡೆಸಬೇಕು. ಭದ್ರತಾ ವಿಷಯಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ನಿರಂತರ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು. ಚಿನ್ನದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಅವುಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟ, ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ತಪಾಸಕರು (Internal Auditors) ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.
- ಮೇಲಾಧಾರ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವ ಆಭರಣಗಳಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ಮತ್ತು ಯೋಗ್ಯವಾದ ವಿಮೆ ಮಾಡಿಸಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಆಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಹರಾಜು(Auction) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರಬೇಕು. ಹರಾಜು ನಡೆಸುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಬೇಕು. ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಸಂಘರ್ಷ ಇರಬಾರದು. ಹರಾಜಿನಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ, ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳೊಡನೆ ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಡನೆ ಸಹ, ಸ್ವ-ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು. ಹರಾಜುಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು. ಹರಾಜು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಹರಾಜು ನಿರ್ವಾಹಕರು (Auctioneers) ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ನಡೆಯಬೇಕು; ಸಂಸ್ಥೆಯು ಹರಾಜಿನಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಬಾರದು. ಹರಾಜಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು – ಒಂದು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯ ಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಮತ್ತೊಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ ಮಟ್ಟದ ದಿನಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯಲ್ಲಿ ಮೋಸ (Fraud) ನಡೆದಿದೆ ಎಂದು ಕಂಡುಬಂದರೆ, ಅದನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಶಿಸ್ತಿನ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು. ಶಿಸ್ತಿನ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರದ ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ಪುನರ್ವಿಮರ್ಶೆಯನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು (Managing Director) ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕು.

9. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ವಹಿವಾಟು - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಪಾವತಿ/ತೀರ್ಮಾನದ ನಂತರ ಚರ/ಅಚರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

- i) ಎಂ.ಎಂ.ಎಫ್.ಎಲ್. (MMFL) ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲ ಖಾತೆ ಪಾವತಿಯಾದ ಅಥವಾ ತೀರ್ಮಾನವಾದ ದಿನದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ, ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಅಚರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ (Registry) ದಾಖಲಾಗಿರುವ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕು.
- ii) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಮೂಲ ಚರ/ಅಚರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು, ಅವರ ಇಚ್ಛೆಯಂತೆ, ಸಾಲ ಖಾತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಆ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಂ.ಎಂ.ಎಫ್.ಎಲ್. (MMFL) ನ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು (Option) ನೀಡಬೇಕು.
- iii) ಮೂಲ ಚರ/ಅಚರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಮಿತಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು, ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.
- iv) ಒಬ್ಬನೇ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರು ನಿಧನರಾದಲ್ಲಿ, ಎಂ.ಎಂ.ಎಫ್.ಎಲ್. (MMFL) ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಅಚರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ರೂಪಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು (Procedure) ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, ಇತರ ಸಮಾನವಾದ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ, ಎಂ.ಎಂ.ಎಫ್.ಎಲ್. (MMFL) ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು.
- v) ಚರ/ಅಚರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ನಷ್ಟಪೂರೈಕೆ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ವಹಿವಾಟಿನಡಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು, ಆರ್.ಬಿ.ಐ. (RBI) ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ DoR.MCS.REC.38/01.01.001/2023-24, ದಿನಾಂಕ: 13 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2023 ಪ್ರಕಾರ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.

10. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರರತ್ತ ಇರುವ ವರ್ತನೆಗೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

- a) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒಂದು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕು.
- b) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು:
 - ಸಾಲದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.
 - ಸಾಲದ ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
 - ಪಾವತಿ ತಡವಾದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ, ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಅಲ್ಲ, ಕೇವಲ ಬಾಕಿಯಾಗಿರುವ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು.
 - ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ /ಮಾರ್ಜಿನ್ ವಸೂಲಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
 - ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ದಿನದಿಂದ ಪ್ರಥಮ ಕಂತಿನ ಪಾವತಿ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಮೋರಾಟೋರಿಯಂ ಅವಧಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.
 - ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಭರವಸೆ.
- c) ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳು ಇರಬೇಕು:
 - ವಿಧಿಸಲಾದ ವಾಸ್ತವಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ (ROI).
 - ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.
 - ಸಾಲದ ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯ ಸರಳ ಮಾಹಿತಿಪತ್ರ.
 - ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಕೊನೆಯ ವಿತರಣೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ
 - ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸ್ಥಾಪಿಸಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (Grievance Redressal System) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಹಾಗೂ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ನೀಡಬೇಕು.
 - ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸೇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು (Non-Credit Products) ನೀಡುವಲ್ಲಿ, ಅದು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಮ್ಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಇರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
 - ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.

11. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ

- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಅಸಮಾಧಾನಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಇಳಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಧ್ಯವಾದ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿಯೂ ಅಥವಾ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕವೂ ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ಅದರ ಒಂದು ಭಾಗವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಅನುಕೂಲ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಅಡಮಾನ ಇಡಲಾದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು (ಚಿನ್ನ) ಸಾಲವನ್ನು ಮೂಲತಃ ವಿತರಿಸಲಾಗಿದ್ದ ಶಾಖೆಯಲ್ಲೇ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಷರತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (Customer Grievance Redressal Mechanism) ಜಾರಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ, ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರುಗಳು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಗಳು, ಅವರ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ/ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು/ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ, ದೂರನ್ನು ಮೇಲಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ಅಂಗೀಕಾರ ನೀಡಲು ಬೇಕಾದ ಸಮಯ ಮಿತಿ, ದೂರು ಪರಿಹರಿಸಲು ಇರುವ ಸಮಯ ಮಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಂಸ್ಥೆ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಒಳಪಡುವ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್.ಬಿ.ಐ.) ತಿರುವನಂತಪುರಂ(ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ) ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರ ಮೂಲಕ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ನೇರವಾಗಿ ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

12. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರಗಳು

- a) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯ ಅಥವಾ ನಿರೀಕ್ಷೆಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸಬಾರದು.
- b) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮರೆಮಾಚಿದ ಶುಲ್ಕಗಳು (Hidden Charges) ಇರುವ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಬಾರದು ಅಥವಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮಾಡಬಾರದು. ಸಾಲ ಯೋಜನೆಗಳು, ಗ್ರಾಂಪ್ರತಿ ಸಾಲ ದರಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ನವೀಕೃತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c) ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಮಾಧ್ಯಮ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು, ಪೋಸ್ಟರ್‌ಗಳು, ಕೈಪಿಡಿಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು, ಸೂಚನಾ ಫಲಕಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಆಯ್ದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಮಯಾನುಗುಣವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

13. ಬಾಕಿ ಹಣದ ವಸೂಲಿ, ಒಡೆತನದ (Lien) ಹಕ್ಕಿನ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ವಿತರಣೆ

- i) ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರದ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಮೂಲತಃ ಒಪ್ಪಂದವಾದ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮುನ್ನ ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಅಥವಾ ಅಸಾಮಾನ್ಯ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ – ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಭದ್ರತೆಯ ಮೌಲ್ಯವು ಗಣನೀಯವಾಗಿ ಕುಸಿದರೆ, ಚಿನ್ನದ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗದಂತಾದರೆ, ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಣ/ಸರ್ಕಾರದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಂದ – ಸಂಸ್ಥೆಯು ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಹಾನಿ ಉಂಟಾಗುತ್ತಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಬಹುದು. ಇಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಮಾನ್ಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಮಂಜಸ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಬೇಕು.
- ii) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅಡಮಾನವಾಗಿ ಇರಿಸಿಕೊಂಡ ಭದ್ರತೆಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಇರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು ತೀರಿಸಿದ ನಂತರ ಉಂಟಾಗುವ ಹಣದ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯ (Cash Surplus) ಮೇಲೆ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾದ ಒಡೆತನದ ಹಕ್ಕನ್ನು ಮಾತ್ರ ಬಳಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಂಡ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬೇರೆ ಬಾಕಿ ಇದ್ದರೆ (ಪ್ರತ್ಯಕ್ಷವಾಗಿ ಅಥವಾ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿ) ಮಾತ್ರ ಈ ಹಕ್ಕನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬಳಸುವ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೊಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- iii) ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ನಗದು ಪಾವತಿಗಳಿಗೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಹಿ ಮಾಡಲಾದ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಿಸ್ಟಂ ಮೂಲಕ ರಚಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ರಸೀದಿಯನ್ನು ತಕ್ಷಣ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಚೆಕ್‌ಗಳು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವರ್ಗಾವಣೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಮೂಲಕವೂ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಭದ್ರತೆಯ (ಚಿನ್ನದ) ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವಿಕೆ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿರುವುದನ್ನು ದೃಢಪಟ್ಟ ನಂತರ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iv) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಾಗಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಮುಕ್ತಾಯವಾದ ತಕ್ಷಣವಾಗಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ, ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವಿವರ ಪತ್ರವನ್ನು (Statement of Account) ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಆದರೆ, ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕನು ಅಂತಹ ಖಾತೆಯ ವಿವರ ಪತ್ರವನ್ನು ಬೇಡಿದಲ್ಲಿ, ಆಗ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಮಂಜಸ ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಹಕ್ಕು ಹೊಂದಿದೆ.
- v) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅಡಮಾನವಾಗಿ ಇರಿಸಿದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು (ಚಿನ್ನವನ್ನು) ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಕೊನೆಯ ಮಾರ್ಗವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಅದೂ ಕೂಡ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಿದ ನಂತರ ಮಾತ್ರ ಮುಂದಿನ ಕ್ರಮ ಜರುಗಿಸಲಾಗುವುದು. ಇಂತಹ ನೋಟೀಸ್‌ಗಳು, **ಮಂಜೂರು ಪತ್ರ (ಪಾನ್ ಟೆಕ್ಟ್)**ದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನು ಹಾಗೂ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನೀಡಲ್ಪಡಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿ, ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚುವಂತೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕಳುಹಿಸುವ ಸಂವಹನಗಳಿಗೆ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡದಿದ್ದಾಗ ಮಾತ್ರ, ಭದ್ರತೆಯ (ಚಿನ್ನದ) ಮಾರಾಟವನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹರಾಜು (Public Auction) ಮೂಲಕ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- vi) ಸಾಲಗಾರರು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ ತಕ್ಷಣ, ಭದ್ರತೆಯನ್ನು (ಚಿನ್ನವನ್ನು) ವಾಪಸು ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಸಾಲ ಖಾತೆ ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಸಾಮಾನ್ಯ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ವಾಪಸು ಪಡೆಯಲು ವಿಫಲರಾದರೆ, ಆಗ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಮಂಜಸ ಸುರಕ್ಷಿತ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (Safe Custody Charges) ವಿಧಿಸಬಹುದು. ಹಾಗೂ ಇಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- vii) ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ತಪ್ಪು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಏಕೈಕ ವಿವೇಚನೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

14. ಗೌಪ್ಯತೆ

- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅನುಮತಿ ದೊರಕದಿದ್ದರೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ರಹಸ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬೇರೆ ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 1. ನಿಯಂತ್ರಣ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬಾಧ್ಯವಾದರೆ.
 2. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ.
 3. ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಾಗಿ (ಉದಾ: ಮೋಸ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ.
 4. ಸಾಲಗಾರರು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ, ತಮ್ಮ ಗುಂಪು/ಸಹ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಇತರೆ ಕಂಪನಿಗಳು/ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ್ದರೆ.

15. ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಂತರ ಗಮನಿಸಿದಲ್ಲಿ), ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಾಲಗಾರರ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲ ವಸೂಲಿ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ; ಅಂದರೆ— ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅಸಾಮಾನ್ಯ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಿರಿಕಿರಿ ಪಡಿಸುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಬಲ ಪ್ರಯೋಗಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ರೀತಿಯ ದೌರ್ಜನ್ಯವನ್ನು ನಡೆಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕುರಿತಂತೆ ಮನವಿ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ವಿರೋಧ (ಇದ್ದರೆ), ಅಂತಹ ವಿಚಾರವನ್ನು ಮನವಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಇಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆ, ಕಾನೂನಿನ ಅನುರೂಪವಾಗಿ, ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿ ವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ, ವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು (ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಭೇದಭಾವ ತೋರಬಾರದು. ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಇಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ, ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಮಾವೇಶಗಳಿಂದ ದೃಢಪಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಕು..
- ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (Grievance Redressal Mechanism) ಮೂಲಕ ವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿದವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ಪ್ರಕಟಿಸುವ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಬರುವ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಮಯಾನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
