

ಟ್ರಿಲಿಯನ್‌ಲೋನ್ಸ್ ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಪ್ರೈವೇಟ್  
ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ

ಟ್ರಿಲಿಯನ್‌ಲೋನ್ಸ್ ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್	ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ: 24 , ನವೆಂಬರ್ , 2023
ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ	ಆವೃತ್ತಿ : 3.0

ಪರಿವಿಡಿ

A. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ .....	2
B. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.....	3
C. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ .....	4
D. ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ.....	5
E. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳು ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ವಾಹನಗಳ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ ಕಂಪನಿ (ವಾಹನ ಸಾಲ) .....	5
F. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು.....	6
G. KYC, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ವಿಮೆ, ಭದ್ರತೆಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಹರಾಜು ಇತ್ಯಾದಿ. ಚಿನ್ನದ ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ 6	
H. ಸಾಮಾನ್ಯ .....	8
I. ಸಮಗ್ರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ.....	8
J. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ .....	9
K. ಪರಿಶೀಲನೆ.....	10

ಪರಿಚಯ

ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ (FPC) ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ತಳ ಪದರ ನಿಯಮಗಳು - ಭಾರತದ ಕೇಂದ್ರೀಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ( ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ - ಪ್ರಮಾಣ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ ) ನಿರ್ದೇಶನ, 2023, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ 2016 ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಟ್ರಿಲಿಯನ್‌ಲೋನ್ಸ್ ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಟ್ರಿಲಿಯನ್ / ಕಂಪನಿ) ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು
- ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು; ಮುಂಗಡಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ಮಾನದಂಡಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದು

**A. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ2**

1. ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
2. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ NBFC ಅಥವಾ ಸಾಲದಾತರು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
3. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಮೋದಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಪ್ರಕಾರ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
5. ಅನುಸರಿಸುವ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಮೋದಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಮಾಹಿತಿ / ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು KYC ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ KYC ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು/ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ತಕ್ಷಣ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

**B. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು2**

1. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ (KFS) ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು, ಇದು ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ, ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
2. ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಾಲದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಹ ಕಂಪನಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.
3. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವಂತೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ -

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸ್ವೀಕಾರದ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.  
 ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ  
 ಅವರಣಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು  
 ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ

**C. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ3**

1. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಬೇಕು.
2. ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.
3. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ/ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
4. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

**D. ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ**

1. ಅಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು

ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು "ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿ" ಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ [ಹಾಕಲಾಗಿದೆ twwww.trillionloans.com](http://www.trillionloans.com) ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ

**E. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ (ಆಟೋ ಸಾಲಗಳು)**

ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮರು

ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಅದು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:

1. ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ
2. ಸೂಚನಾ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು
3. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾಹನವನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ
4. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾಹನದ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ
5. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು
6. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾಹನದ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ವಿಧಾನ

**F. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು**

ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

1. ಸಾಲ ವಿತರಣೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ - ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿತರಣೆಗಳು, ಸಹ-ಸಾಲ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಹಣದ ಹರಿವು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ವಿತರಣೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಮೊತ್ತದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು . ಸಾಲವನ್ನು ಅಂತಿಮ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಸೇವೆ, ಮರುಪಾವತಿ, ನೇರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
3. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು .
4. ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಏಕೆಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಯಾರ ಪರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿಯುವ ಸಲುವಾಗಿ .
5. ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಬೇಕು.
7. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

**G. KYC, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ವಿಮೆ, ಭದ್ರತೆಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಹರಾಜು ಇತ್ಯಾದಿ. ಚಿನ್ನದ ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ**

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಚಿನ್ನದ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ರೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ:

1. RBI ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ KYC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳು.
2. ಆಭರಣಗಳಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಮೇಲಾಧಾರ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮಾಲೀಕತ್ವವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ವಶದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಅನುಮೋದಿತ ತಯಾರಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬಲವಾದ ಕೊಠಡಿಗಳು ಅಥವಾ ಸುರಕ್ಷತೆಗಳ ಸರಿಯಾದ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
5. ಗುಣಮಟ್ಟ, ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಚಿನ್ನದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮೇಲಾಧಾರ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಮೆ ಮಾಡಬೇಕು.
6. ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹರಾಜಿಗೆ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿರಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಸಂಘರ್ಷ ಇರಬಾರದು ಮತ್ತು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಘಟಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಹರಾಜಿನ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಹತ್ತಿರದ ಸಂಬಂಧವಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ನಡೆಯುವ ಹರಾಜಿನಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
7. ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಹರಾಜುದಾರರನ್ನು ನೇಮಿಸಲಾಗುವುದು.
8. ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ, ಒಂದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದಿನಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಹರಾಜನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಘೋಷಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ವಂಚನೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಯ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಲು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸಹ ಈ ನೀತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
9. ಹರಾಜಿನಿಂದ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಪಡೆದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತ, ಕಂಪನಿಗೆ ನಿಗದಿತ ಮೊತ್ತದ ನಂತರದ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.



## H. ಸಾಮಾನ್ಯ

1. ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
2. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಅನುಚಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ದೈಹಿಕ ದಂಡನೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಕಂಪನಿಯು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು.
4. ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ(ಗಳನ್ನು) ಹೊಂದಿರುವ ಅಥವಾ ಹೊಂದಿಲ್ಲದ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
5. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕ/ ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ

## I. ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ:

ಮರುಪಾವತಿ ಸಂಬಂಧಿತ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು, ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾರ್ಗದ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ:

- (a) ಎರವಲುಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬೇಡಿಕೆಯಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಪರ್ಕವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 0800 ಗಂಟೆಗಳಿಂದ 1900 ಗಂಟೆಗಳವರೆಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- (b) ಎರವಲುಗಾರನನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವನ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗ/ವ್ಯಾಪಾರದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (c) ಬಾಕಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು/ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಮರಣ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಪತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬಹುದು.
- (d) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ತನ್ನನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಅಧಿಕಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು;
- (e) ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
- (f) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ನಾಗರಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು
- (g) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಸಂವಹನದ ಪ್ರತಿಗಳ ಕಂಪನಿಯು ದಾಖಲಿಸುತ್ತದೆ.
- (h) ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- (i) ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಾಗ, ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

**J. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ**

ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಟ್ರಿಲಿಯನ್ ನಿರ್ದೇಶಕರ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ –  
ಮಂಡಳಿ("ಮಂಡಳಿ")ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.  
ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ  
ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ  
ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸುಲಭ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್  
www.trillionloans.com ನಲ್ಲಿ ವಿವರವಾದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಇರಿಸಲಾಗಿದೆ .

#### **K. ಪರಿಶೀಲನೆ**

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ  
ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು (ಕನಿಷ್ಠ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ) ಕಂಪನಿಯು ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು  
ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ / ಮಂಡಳಿಯ ಸಮಿತಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.