

---

ಫೇರ್ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್‌ನೊಡನೆ VIVRITI

ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ಸ್‌ನೊಡನೆ ವೇಟ್‌ಮಿಟೆಡ್

---

ಆವೃತ್ತಿ	ಅನುಮೋದನೆದಿನಾಂಕ
V1	4 <sup>th</sup> ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2017
V2	22 <sup>nd</sup> ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2018
V3	08 <sup>th</sup> ನವೆಂಬರ್ 2022

ಭಾರತೀಯರಿಸವ್ಯಾಂಕ್ ('ಆರ್‌ಬಿಎ') ಮುಖ್ಯನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಕಾರ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಲೇವಣಿ ರಹಿತ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಲೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸವ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016, ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯನಿರ್ದೇಶನ-ಭಾರತೀಯರಿಸವ್ಯಾಂಕ್ (ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2022, ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಘಟಕಗಳು ('REs') ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಫೇಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ಮೋಡ್ (FPC) ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು.

Vivriti ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ಸ್ ವೆಲ್ಟಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ("VCPL") ಫೇಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ಮೋಡ್ ('FPC') ಅನ್ನು RBI ನಿಂದ ಹೇಳಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

FPC ಯು VCPL ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

**ಫೇಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ಮೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು:**

FPC ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
  2. ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನೈತಿಕವಾಗಿ ಸಮರ್ಥ ನೀಯವ್ಯಾಪಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.
  3. ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
  4. MFI ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ VCPL ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪಾಲುದಾರರು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು / ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಜೋಡಿಸಲು ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
- VCPL ಬದ್ಧತೆಗಳು

- ನಿಯಂತ್ರಕರು (ಭಾರತೀಯರಿಸವ್ಯಾಂಕ್, SEBI, IRDA ಇತ್ಯಾದಿ) ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರ, ಸ್ಥಳೀಯ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಇತ್ಯಾದಿ ಇತರ ಸಮರ್ಥ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ / ಹೊರಡಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ ಅಥವಾ ಭಾಷೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದಂತೆ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು / ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು ದಾರಿಗಳೆಂದು ಅಥವಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ತಪ್ಪು ದಾರಿಗಳೆಂದು ವಜಾಹೀರಾತು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- 'ಗುಪ್ತಶುಲ್ಕಗಳು' ಅಥವಾ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಕೊರತೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ವಾಗ್್ದಾನ ಮಾಡಿದ ಭದ್ರತೆಯ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ರಕ್ಷಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಯಾವುದೇ ಆಕಸ್ಮಿಕ, ಅನಾಹುತ ಅಥವಾ ವಂಚನೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ವ್ಯಾಪಾರವಹಿವಾಟು ಮಾಡುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕ ಅಥವಾ ಕ್ಲರಿಕಲೋಷಾರೋಪಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು

ಕಂಪನಿಯು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ , ಜೊತೆಗೆ ಸಂರಚನಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಒಂದಿದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ FPC ಅನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ FPC ಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು:

ಸಾಲಗಳು:

1. ಸಾಲದ ದಾಖಲಾತಿ ಸೆಟ್, ಬೇರೆ ಬೇರೆಯಾಗಿ, ವಿಶಾಲವಾದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಇತರ ಸಾಲದಾತರೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಈ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಡೇಟಾ ಬೇಸ್ರೆಚಿಸಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಅವರ ಕುಟುಂಬದ ಸೈರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಹುದು.
3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದರ ರಸೀದಿಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಎಲ್ಲಾ ಲೋನ್ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಅಗತ್ಯದ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
5. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ರಬೇಕು.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು:

1. ಕಂಪನಿಯು, ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಬಡ್ಡಿಯ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಮೇಲಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಜಾಹೀರಾತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂರಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು / ದಾಖಲಾತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಬೇಕು.

## ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯುವ ಅಥವಾ ನವೀಕರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ,

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವೀಕಾರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.

### ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ:

1. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದಾರ, ಇಫಾನಿ, ಕರೆಲ್/ಪಾವತಿಯನ್ನು ವೇಗವರ್ಧಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
2. ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಕೇಳುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
3. ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಇರುವ ಮೇಲಾಧಾರಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಮರುಪಾವತಿಯ ರಿಸೀದಿಯನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಹೊಂದಿಸಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರನು ಅವನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಒಟ್ಟಾರೆ ಮೊತ್ತದೊಳಗೆ ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು/ಡ್ರಾ ಮಾಡಲು ಅವಕಾಶ ನೀಡುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆದಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲಾಧಾರವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

### ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ:

ಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ಷರತ್ತುಗಳು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಲೇಔಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರಬೇಕು:

1. ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಚೋದಕಗಳು
2. ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮುನ್ನ ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ
3. ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ
4. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಬಾಕಿಯನ್ನು ತೀರಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡುವುದು
5. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

### ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಗಳು:

1. ಕಂಪನಿಯ ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ,  
ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿಯದರಮತ್ತುವಿವಿಧವರ್ಗದಸಾಲಗಾರರಿಗೆವಿಭಿನ್ನಬಡ್ಡಿದರವನ್ನುವಿಧಿಸುವಲಪಾಯದಹಂತಗಳುಮತ್ತುತಾರ್ಕಿಕವಿಧಾನಗಳನ್ನುಅರ್ಜಿನಮೂನೆಯಲ್ಲಿಸಾಲಗಾರಅಥವಾಗ್ರಾಹಕರಿಗೆಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕುಮತ್ತುಮಂಜೂರಾತಿಪತ್ರದಲ್ಲಿಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿತಿಳಿಸಬೇಕು.

2. ಬಡ್ಡಿದರಗಳುಮತ್ತುಲಪಾಯಗಳಶ್ರೇಣಿಯವಿಧಾನವನ್ನುಸಹನಮ್‌ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆಮಾಡಬೇಕು.  
ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಪ್ರಕಟಿಸಲಾದಅಥವಾಪ್ರಕಟಿಸಲಾದಮಾಹಿತಿಯನ್ನುಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗನವೀಕರಿಸಬೇಕು.
3. ಬಡ್ಡಿಯದರವುವಾರ್ಷಿಕದರವಾಗಿರಬೇಕು,  
ಇದರಿಂದಸಾಲಗಾರನುಖಾತೆಗೆವಿಧಿಸಲಾಗುವನಿಖರವಾದದರಗಳಬಗ್ಗೆತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.

#### ಸಂಗ್ರಹಣೆಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

1. ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆಸಾಲಗಳವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ, VCPL ಅನಗತ್ಯಕಿರುಕುಳವನ್ನುಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು;  
ಬೆಸಸಮಯದಲ್ಲಿಸಾಲಗಾರರನ್ನುನಿರಂತರವಾಗಿತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು,  
ಸಾಲಗಳವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿಸ್ನಾಯುಶಕ್ತಿಯನ್ನುಬಳಸುವುದುಇತ್ಯಾದಿ.
2. ವೈಯಕ್ತಿಕಸಾಲಗಾರರಿಗೆಮಂಜೂರಾದಎಲ್ಲಾಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ದರವಧಿಯಸಾಲಗಳಮೇಲೆVCPL  
ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿದಂಡವನ್ನುವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

#### ಗೌಪ್ಯತೆ:

ಈಕೆಳಗಿನಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿಹೊರತುಪಡಿಸಿಕಂಪನಿಯುಸಾಲಗಾರರವಹಿವಾಟಿನವಿವರಗಳನ್ನುಇತರಯಾವುದೇವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು:

1. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನುಯಾವುದೇಅನ್ವಯವಾಗುವಕಾನೂನು, ಯಾವುದೇನಿರ್ದೇಶನ,  
ವಿನಂತಿಅಥವಾಸರ್ಕಾರಿಪ್ರಾಧಿಕಾರದಅವಶ್ಯಕತೆಯಿಂದಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಅಗತ್ಯವಿದೆ.
2. ಗೌಪ್ಯತೆಯಕರ್ತವ್ಯದಲ್ಲಿರುವಸಾಲದಾತರಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು, ವೃತ್ತಿಪರಸಲಹೆಗಾರರು,  
ಏಜೆಂಟರುಅಥವಾಮೂರನೇಪಕ್ಷದನೇವಾಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದಮಾಹಿತಿಅಗತ್ಯವಿದೆ
3. ಸಾಲದಾತನುಯಾವುದೇವರ್ಗಾವಣೆ, ನಿಯೋಜನೆ,  
ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಅಥವಾಇತರಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದಯಾವುದೇವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದಮಾಹಿತಿಯುಅಗತ್ಯವಿದೆ
4. ಸಾಲಗಾರನುಅವರಿಂದಅಥವಾಯಾವುದೇಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಹಿಡಿಯುವುದಾದಯಾವುದೇಸೌಲಭ್ಯವನ್ನುಪಡೆದಿದ್ದರೆಇತರಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆಮಾಹಿತಿಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ.

#### ದೂರುಗಳು:

ಸಾಲಗಾರರಯಾವುದೇದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರುಗಳಪರಿಹಾರಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗಿಳಿಸಿವಾಗಿಅವರುತಿಳಿಸಬೇಕು.  
ಬಾಧಿತಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆವ್ಯವಹರಿಸುವನೌಕರರುಅವರಿಗೆದೂರುಸಲ್ಲಿಸಲುಮಾರ್ಗದರ್ಶನನೀಡಬೇಕು.

**MFI ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿನ್ಯಾಯೋಚಿತಅಭ್ಯಾಸಗಳು:**

MFI ಸಾಲಕಾರ್ಗಿVCPL ಕೆಲಗಿನಲಭ್ಯಾಸಗಲನ್ನುಅಲವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆಮತ್ತುಸಹ-ಸಾಲನೀಡುವಪಾಲುದಾರರು ('ಇನ್ನುಮುಂದೆ'ಪಾಲುದಾರರು' ಎಂದುಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಮತ್ತುಅವರನ್ಯಾಯೋಚಿತಲಭ್ಯಾಸಗಲುಈಕೋಡ್‌ಗೆಜೋಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿವೆಎಂದುಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಸಾಲನೀಡುವಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

1. ಪಾಲುದಾರರೊಂದಿಗೆಸಾಲನೀಡಲುVCPL

ಸೂಕ್ತವಾದಪ್ರಮಾಣಿತಕಾರ್ಯಾಚರಣಾಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನುಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ

a. ಸಾಲಕಾರ್ಗಿಅರ್ಜಿಸಲ್ಲಿಸುವಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯುಕಷ್ಟಕರವಾಗುವುದಿಲ್ಲ

b. RBI

ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದKYC

ಮತ್ತುಆದಾಯಮೌಲ್ಯಮಾಪನಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆಅನುಸಾರವಾಗಿಸಂಬಂಧಿಸಿದದಾಖಲೆಗಳುಮತ್ತುಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನುಮಾತ್ರಗ್ರಾಹಕರುಮತ್ತುಅವರಮನೆಯಸದಸ್ಯರಿಂದಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

c. ಎಲ್ಲಾಸಾಲದಅರ್ಜಿಗಳನ್ನುಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಮತ್ತುಸಾಲಗಾರರಮರುಪಾವತಿಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನುಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲುಅಗತ್ಯತಪಾಸಣೆಗಳನ್ನುಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ

2. ಮಂಡಳಿ-ಅನುಮೋದಿತನೀತಿಇರುತ್ತದೆ

a. ಮನೆಯಆದಾಯದಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ

b. ಮಾಸಿಕಮನೆಯಆದಾಯದ

(FOIR)

ಶೇಕಡಾವಾರುಒಂದುಮನೆಯಮಾಸಿಕಸಾಲದಬಾಧ್ಯತೆಗಳಮರುಪಾವತಿಯುಖಾತೆಯಲ್ಲಿಹೊರಹರಿವಿನಮೇಲೆಮಿತಿಗೊಳಿಸಲು. FOIR ಅನ್ನು50% ಕ್ಕೆಮಿತಿಗೊಳಿಸಬೇಕು

3. ಸಾಲದಅನುದಾನಮತ್ತುಮೊದಲಕಂತಿನಮರುಪಾವತಿಯದಿನಾಂಕದನಡುವಿನನಿಷೇಧವುಮರುಪಾವತಿಯವರ್ತನಕ್ಕೆನಿಷ್ಠೆಮಾನವಾಗಿರುತ್ತದೆ

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆಸಾಲಗಾರರಅವಶ್ಯಕತೆಗೆಅನುಗುಣವಾಗಿಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸೋನ್‌ಗಳಮರುಪಾವತಿಯಅವಧಿಯನಮ್ಯತೆಯನ್ನುನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ

ವಿತರಣೆ:

1. ವಿತರಣಾಸಮಯವನ್ನುಗ್ರಾಹಕರಿಗೆಮುಂಚಿತವಾಗಿತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

2. ಸಾಲಗಳಎಲ್ಲಾವಿತರಣೆಯನ್ನುಕೇಂದ್ರಸ್ಥಳದಲ್ಲಿಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ

ಸಂಗ್ರಹ:

1. ಸಂಗ್ರಹಣೆಯುಕೇಂದ್ರೀಕೃತಸ್ಥಳದಲ್ಲಿನಡೆಯುತ್ತದೆ

2. ಪಾಲುದಾರರಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದಸಂಗ್ರಹಣೆಯನ್ನುಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ

3. VCPL ಪಾಲುದಾರರನೀತಿಸಂಹಿತೆVCPL ನೀತಿಸಂಹಿತೆಗೆಹೊಂದಿಕೆಯಾಗಿದೆಎಂದುಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು

4.

ಕ್ಷೇತ್ರಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆತರಬೇತಿನೀಡಲಾಗಿದೆಎಂದುಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲುಪಾಲುದಾರರುಸಾಕಷ್ಟುಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನುಹೊಂದಿದ್ದಾರೆಎಂದುVCPL ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು

ಗ್ರಾಹಕರಕಡೆಗೆಸರಿಯಾದನಡವಳಿಕೆಯನ್ನುಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ

5.

ಪಾಲುದಾರರಕ್ಷೇತ್ರಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದಸಂಗ್ರಹಣೆಯನ್ನುಯಾವುದೇನಿಂದನೀಯಅಥವಾಬಲವಂತದವಿಧಾನಗಳನ್ನುಬಳಸಿಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ

6.ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆಕಸ್ತಮರ್ಕೇರ್ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿದೂರುಗಳನ್ನುದಾಖಲಿಸುವಬಗ್ಗೆತಿಳಿಸಲಾಗುವುದುಮತ್ತುಸೂಕ್ತಕ್ರಮಕ್ಕೆಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.

ಸಾಲಗಳವಸೂಲಾತಿಗೆಸಂಬಂಧಿಸಿದಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:

1. VCPL

ಮತ್ತುಪಾಲುದಾರರುಮರುಪಾವತಿಸಂಬಂಧಿತತೊಂದರೆಗಳನ್ನುಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವಸಾಲಗಾರರನ್ನುಗುರುತಿಸಲುಸೂಕ್ತವಾದಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನುಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ,  
ಅಂತಹಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆಮತ್ತುಲಭ್ಯವಿರುವಅವಲಂಬನೆಯಬಗ್ಗೆಅವರಿಗೆಅಗತ್ಯವಾದಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನುಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

2. ಕೆಳಗಿನಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನುಕಠಿಣವೆಂದುಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಎ) ಬೆದರಿಕೆಅಥವಾನಿಂದನೀಯಭಾಷೆಯಬಳಕೆ

ಬಿ)

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆನಿರಂತರವಾಗಿಕರೆಮಾಡುವುದುಮತ್ತು/ಅಥವಾಸಾಲಗಾರನಿಗೆಬೆಳಿಗ್ಗೆ9:00ಮೊದಲುಮತ್ತುಸಂಜೆ6:00ನಂತರಕರೆಮಾಡುವುದು

ಸಿ) ಸಾಲಗಾರನಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರುಅಥವಾಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆಕಿರುಕುಳನೀಡುವುದು

ಡಿ) ಸಾಲಗಾರರಹೆಸರನ್ನುಪ್ರಕಟಿಸುವುದು

ಇ) ಸಾಲಗಾರನಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿಗಳು/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆಹಾನಿಮಾಡಲುಹಿಂಸೆಅಥವಾಇತರರೀತಿಯವಿಧಾನಗಳಬಳಕೆಅಥವಾಬೆದರಿಕೆ

f) ಸಾಲದಪ್ರಮಾಣಅಥವಾಮರುಪಾವತಿಮಾಡದಿರುವಪರಿಣಾಮಗಳಬಗ್ಗೆಸಾಲಗಾರನನ್ನುತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಯುವುದು

ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವಗ್ರಾಹಕರಕುಂದುಕೊರತೆಪರಿಹಾರವುಸೂಲಾತಿಸಂಬಂಧಿತಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಲಿವಕಾಶವನ್ನುಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲವಿತರಣೆಯಸಮಯದಲ್ಲಿಈಕಾರ್ಯವಿಧಾನದವಿವರಗಳನ್ನುಸಾಲಗಾರನಿಗೆಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಬೆಲೆನಿಗದಿ:

1. ವಿಧಿಸಲಾಗುವಬಡ್ಡಿದರವುRBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳುಮತ್ತುಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನೀತಿಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ -

ನಿರ್ದೇಶಕರಮಂಡಳಿಯಿಂದಅನುಮೋದಿಸಲಾದಕೋಲೆಂಡಿಂಗ್.

2. ವಿಧಿಸಲಾಗುವಬಡ್ಡಿದರಗಳುಬಾರಿಆಗಿರುವುದಿಲ್ಲ

3.

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆಪೂರ್ವಘೋಷಣೆಇಲ್ಲದೆಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಅಲ್ಲದಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಮೇಲೆಯಾವುದೇಶುಲ್ಕವನ್ನುಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ

4. ಯಾವುದೇಭದ್ರತಾರೇವಣಿಅಥವಾಮೇಲಾಧಾರವನ್ನುಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ

5. ಸಾಲಗಾರರುಸಾಲಗಳನ್ನುಮುಂಚಿತವಾಗಿಪಾವತಿಸಬಹುದು.

ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯಮೇಲೆಯಾವುದೇದಂಡವನ್ನುವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ,

ವಿಳಂಬವಾದಪಾವತಿಗೆದಂಡಬಡ್ಡಿಇರುತ್ತದೆಅದುಮಿತಿಮೀರಿದಮೊತ್ತಕ್ಕೆಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆಮತ್ತುಸಂಪೂರ್ಣಸಾಲದಮೊತ್ತಕ್ಕೆಅಲ್ಲ

6.

ನಿರೀಕ್ಷಿತಸಾಲಗಾರನಿಗೆಎಲ್ಲಾಬೆಲೆಸಂಬಂಧಿತಮಾಹಿತಿಯನ್ನುಲೋನ್ಮಾರ್ಡ್‌ನಭಾಗವಾಗಿರುವಪ್ರಮಾಣೀಕೃತಸರಳೀಕೃತಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್‌ಲಗಾರನಿಗೆವಿಧಿಸಬೇಕಾದಯಾವುದೇಶುಲ್ಕವನ್ನುಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

ಫ್ಯಾಕ್ಟ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿಮೂದಿಸದಯಾವುದೇಮೊತ್ತವನ್ನುಸಾಲಗಾರನಿಗೆವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

8. VCPL ಮತ್ತುಪಾಲುದಾರರುಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್‌ಲಗಾರಗಳಮೇಲೆವಿಧಿಸಲಾದಕನಿಷ್ಠ,

ಗರಿಷ್ಠಮತ್ತುಸರಾಸರಿಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನುಅದರಎಲ್ಲಾಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ, ಅದುನೀಡಿದಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ (ಮಾಹಿತಿತಿರುವುಸ್ತುಗಳು /

ಕರಪತ್ರಗಳು) ಮತ್ತುಅದರವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿನವಿವರಗಳನ್ನುಪ್ರಮುಖವಾಗಿಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

9.

ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿಯಾವುದೇಬದಲಾವಣೆಅಥವಾಯಾವುದೇಇತರಶುಲ್ಕವನ್ನುಸಾಲಗಾರರಿಗೆಮುಂಚಿತವಾಗಿತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಮತ್ತುಈಬದಲಾವಣೆಗಳುನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿಮಾತ್ರಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುತ್ತವೆ.

10.

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ತರಬೇತಿಯು ಯಾವುದಾದರೂ ಉಚಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾಲುದಾರರು ಅದಕ್ಕೆ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು VCPL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

**ಸಾಲದಾಖಲೆ:**

1. VCPL ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

**ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ:**

1. ಸಾಲದ ಕಾರ್ಡ್: ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ:

ಎ. ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ.

ಬಿ. ಬೆಲೆಯ ಮೇಲೆ ಸರಳೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟಿಂಗ್.

ಸಿ. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.

ಡಿ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು

ವಿಸರ್ಜನೆ.

ಇ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಅವರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳು.

ಎಫ್. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಯು ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಯೊಂದಿಗೆ ಇರುತ್ತದೆ

ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ರಚನೆಯನ್ನು ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ನಲ್ಲಿಯೇ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

2. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಬೆಲೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು RBI

ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪ್ರಮಾಣಿತವಾದ ಸರಳೀಕೃತ ಫ್ಯಾಕ್ಟಿಂಗ್ ಶೀಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. VCPL,

ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಪಾಲುದಾರರು ಅಥವಾ ಎಜಿಎಂಟ್ ಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಫ್ಯಾಕ್ಟಿಂಗ್ ಶೀಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇ

ಕು. ಫ್ಯಾಕ್ಟಿಂಗ್ ಶೀಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

3. ಕಡಿಮೆ ಆದಾಯದ ಕುಟುಂಬಗಳಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾದ ಇತರ ಸಾಲಗಳಿಗೆ (ಅಂದರೆ, ಮೇಲಾಧಾರಿತ ಸಾಲಗಳು)

ಪ್ರಮಾಣಿತ ಫ್ಯಾಕ್ಟಿಂಗ್ ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

**ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವರ್ತನೆ:**

1. VCPL

ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಪಾಲುದಾರರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಅನುಚಿತವರ್ತನೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊ

ರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಛೇರಿ/ಶಾಖೆಯ ಆವರಣ/ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ FPC

ಯಲ್ಲಿ ಸಹ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಪಾಲುದಾರನು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಅವರ ನೇಮಕಾತಿ,

ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒಂದು ಮೋಡರ್ನ್ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು VCPL

ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ನೀತಿಯು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ತರಬೇತಿ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

**ಪ್ರದರ್ಶನಗಳು:**

1. ಪಾಲುದಾರರು ತಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ

(ಮಾಹಿತಿ ಕಿರುಪುಸ್ತಕಗಳು/ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕರಪತ್ರಗಳು) ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ಸ್ ಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಕನಿಷ್ಠ,

ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು VCPL ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

2. VCPL ಮತ್ತು ಪಾಲುದಾರರ ಶಾಖೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.



ಎ. FPC ದಾಖಲೆ, ಸ್ಥಳೀಯಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ VCPL

ನಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನ ವಿವರಗಳು.

ಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಜಾಹೀರಾತುಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಘಟಕಗಳು.

ಡಿ. ಅನುಚಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು VCPL

ಅಥವಾ ಪಾಲುದಾರರು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂಬ ಘೋಷಣೆ.

ಇ. ಕಸ್ಟಮರ್-ಇನ್-ಚಾರ್ಜ್ ಹೆಸರು, ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ.

ಎಫ್. RBI ನ DNBS ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಅವರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಕಛೇರಿ ಬರುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನ

VCPL ಗಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನವು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಕಾಣಬಹುದು -

<https://www.vivriticapital.com/pdf/Grievances%20Redressal%20Mechanism.pdf>

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪಾಲುದಾರರು ಸಾಕಷ್ಟು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

**ವಿಮರ್ಶೆ**

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಹಾಗೆ ಮಾಡುವುದು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತ

ದೆ. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ನಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿನ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ .





