MUFIN GREEN FINANCE LIMITED

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ
(Fair Practices Code – FPC)

ವಿಷಯ ಸೂಚಿ

1. ಪೀಠಿಕೆ 3
2. ಉದ್ದೇಶ 3
3. ಸಂಹಿತೆಯ ಗುರಿ 4
4. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ 4
5. ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು 4
6. ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ..... 5
7. ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ..... 5
8. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು 6
9. ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ..... 6
10. ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ 7
11. ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥ (Settlement) ನಂತರ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ..... 7
12. ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (Penal Charges)..... 8
13. ಇತರ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು:..... 9
14. ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಯ ನಿಯಂತ್ರಣ..... 9
15. ಕಂಪನಿಯು ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ಹೈಪೋಥಿಕೇಟೆಡ್ (Hypothecated) ಆಸ್ತಿಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ (Repossession) 10
16. ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು 10
17. ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ (Pre-payment) ಶುಲ್ಕಗಳು..... 10
18. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರ (Recovery Agents) ತರಬೇತಿ 11
19. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ / ದಾಖಲೀಕರಣ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು..... 12
20. ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೋಪ್ಯತೆ (Privacy and Confidentiality) 12
21. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (Grievance Redressal Mechanism)..... 12
22. ಅನಿವಾರ್ಯ ಸಂದರ್ಭಗಳು (Force Majeure) 13
23. ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ 13
24. ನಿಯಂತ್ರಕ ಅನುಸರಣೆ (Regulatory Compliance) ಮತ್ತು ಆದ್ಯತೆ..... 14
25. ನೀತಿ ಪರಿಶೀಲನೆ 14

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

1. ಪೀಠಿಕೆ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಕುರಿತು ವಿಸ್ತೃತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ, ಇವುಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳ ("NBFCs") ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ (Board of Directors) ರೂಪಿಸಿ ಅನುಮೋದಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ (stakeholders) ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಒದಗಿಸುವುದು ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ.

ಮುಫಿನ್ ಗ್ರೀನ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (Mufin Green Finance Limited) ("ಕಂಪನಿ") ಈ ಮೂಲಕ RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ("FPC") ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ. RBI ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ FPC ಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಸಹ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ NBFCs ಗಳಿಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ದಕ್ಷತೆ, ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರಿತತೆ (customer-orientation) ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಡಳಿತ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ತ ಗಮನ ನೀಡುತ್ತಾ, ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ (regulatory) ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು.

2. ಉದ್ದೇಶ

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪಾಲುದಾರರಾದ ಗ್ರಾಹಕರು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಮಾರಾಟಗಾರರು (vendors) ಮುಂತಾದವರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳ (best practices) ಸಮನ್ವಯವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನದೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು FPC ಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ವ್ಯವಹಾರಗಳು (Fair lending practices) ಮಾರುಕಟ್ಟೆ, ಸಾಲ ಆರಂಭ (loan origination), ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಮತ್ತು ಸೇವೆ ನೀಡಿಕೆ ಹಾಗೂ ವಸೂಲಾತಿ (collection) ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. FPC ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ (auditing) ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು.

ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ದೃಢವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಆ ಬದ್ಧತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ರೂಪಿಸಲಾದ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ವರ್ಗದ್ದಾಗಿದೆ.

3. ಸಂಹಿತೆಯ ಗುರಿ

(a) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;

(b) ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು;

(c) ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು (compliance) ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು;

(d) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದು.

4. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

(a) **“ಮಂಡಳಿ” (“Board”)** ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ.

(b) **“ಕಂಪನಿ” (“Company”)** ಎಂದರೆ ಮುಫಿನ್ ಗ್ರೀನ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (Mufin Green Finance Limited) (MGFL).

(c) **"ನಿರ್ದೇಶಕರು” (“Directors”)** ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನಿರ್ದೇಶಕ ಅಥವಾ ನಿರ್ದೇಶಕರು.

(d) **“FPC”** ಎಂದರೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ (Fair Practice Code)

5. ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

FPC ಯ ಸಾರವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ ಅಡಗಿದೆ, ಇವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಆಶಯ ಮತ್ತು ಅಕ್ಷರಶಃ (in spirit and in letter) ಪಾಲಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ:

(a) ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು:

a) ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಗಳು FPC ಯಲ್ಲಿನ ವಿಸ್ತೃತ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ;

b) ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಗಳು ಪ್ರಸ್ತುತ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಾವಳಿಗಳಿಗೆ (regulations) ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ;

c) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ಸಮಗ್ರತೆ (integrity) ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

(b) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ವಿಸ್ತೃತ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಯಾವುವು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳು (risks) ಯಾವುವು ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನೆರವಾಗುತ್ತದೆ:

a) ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಸರಳ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ;
b) ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದರ ಹಣಕಾಸು ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಮೂಲಕ.

(c) ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೊಂದರೆ-ರಹಿತ ಅನುಭವ ದೊರೆಯುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಎಸಗಿದ ತಪ್ಪು (commission) ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಲೋಪಗಳ (omissions) ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು:

a) ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ;
b) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ;
c) ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ;
d) ಸಾಲಗಾರನ ದೂರು(ಗಳ) ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಆತನು ಅತೃಪ್ತನಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ (Escalation) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ;

6. ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

FPC ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಸ್ತೃತ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:

(a) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
(b) ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು
(c) ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ
(d) ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ/ನಿಗಾವಣೆ
(e) ಇತರ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

7. ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

(a) ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ (third parties) ನಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳ ಅಧಿಕೃತ ಭಾಷೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಆಗಿರುತ್ತದೆ.

(b) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ / ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತವೆ.

(c) ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿದಿರುವ ಮತ್ತು ಆತನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಆತನಿಗೆ ಮಾಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಆತನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆ ಎಂಬ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಆತನಿಂದ ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.

(d) ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದರಿಂದ ಇತರ NBFCs ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ

ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುವುದು.

(e) ಕಂಪನಿಯು ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು (acknowledgement) ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯಲ್ಲೂ ಪೂರ್ಣವಾಗಿರುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಯಾವ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುವುದು. ಕಂಪನಿಯು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

8. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

(a) ಕಂಪನಿಯು ತಾನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಅಪಾಯ-ಆಧಾರಿತ (risk-based) ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು

(b) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆ ಮೂಲಕ ಅರ್ಹತೆಯ (merit) ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅದನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ.

(c) ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ/ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ (Sanction Letter) ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು, ಇದರಲ್ಲಿ ಅನುಮೋದಿತ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಜೊತೆಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ (annualized rate of interest) ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಇರುತ್ತವೆ.

(d) ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಾವು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವುದರ ಸಂಕೇತವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಮ್ಮ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ.

(e) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ (loan agreement) ಮತ್ತು ಅದರ ಅನುಬಂಧಗಳು (annexures) ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

9. ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ

(a) ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ (execution) ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳು ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಮೊತ್ತದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗಿಸಬಹುದು.

(b) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು – ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ – ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ/ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.

(c) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದ ಪರಿಣಾಮದೊಂದಿಗೆ (prospectively) ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಕುರಿತು ಸೂಕ್ತ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.

10. ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

(a) ಸಾಲದ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ (recall)/ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ (accelerate) ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(b) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವಂತೆ ಕೇಳುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

(c) ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಸಾಧನೆಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಬಂಧಕ್ಕೆ (lien) ಒಳಪಟ್ಟು, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿ ಸಹಿತ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ವಸೂಲಾತಿಯ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು (securities) ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯ (set off) ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಸಾಧನೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕುಸಾಧನೆ ಇತ್ಯರ್ಥ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಈ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

11. ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥ (Settlement) ನಂತರ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ

(a) ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 (ಮೂವತ್ತು) ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ (registry) ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು (charges) ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.

(b) ಸಾಲಗಾರನ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲ ಖಾತೆಗೆ ಸೇವೆ ನೀಡಲಾದ ಔಟ್‌ಲೆಟ್/ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ MGFL ನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

(c) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಕಾಲಮಿತಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು MGFL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುವುದು.

(d) ಏಕೈಕ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, MGFL ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರ(ರ) ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸದರಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಇತರ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ

(e) ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 (ಮೂವತ್ತು) ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಜ್ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು (charge satisfaction form) ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, MGFL ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಕಾರಣವಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000 ದರದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.

(f) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಕಳೆದುಹೋದ/ಹಾನಿಗೊಳಗಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮೇಲಿನ ಖಂಡ (e) ಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರ ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೆರವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ 30 (ಮೂವತ್ತು) ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಿತ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ಅದರ ನಂತರ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 (ಅರವತ್ತು) ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ) ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದು.

12. ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (Penal Charges)

(a) ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ('penal charges') ಎಂದು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ (advances) ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಯ (penal interest) ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಿದ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಬಂಡವಾಳೀಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ (capitalise), ಅಂದರೆ ಅಂತಹ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಚಕ್ರಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ (compounding) ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

(b) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪಾಲನೆಯಾಗದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯದಿಂದ ಕೂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

(c) 'ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಪಾಲನೆಯಾಗದಿರುವಿಕೆಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

(d) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು MGFL ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ (Key Fact Statement – KFS) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯ (Interest Rate Policy) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು.

(e) ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪನಾ ಪತ್ರಗಳನ್ನು (reminders) ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

(f) MGFL ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು (component) ಸೇರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

(g) MGFL ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿ (Interest Rate Policy) ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ. MGFL ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಕುರಿತು MGFL ಸದರಿ ನೀತಿಯ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

13. ಇತರ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು:

(a) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ), ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ದೂರವಿರುತ್ತದೆ.

(b) ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

(c) ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ (transfer) ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇತರೆ – ಅಂದರೆ, ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ – ಅನ್ನು ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 (ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು) ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

(d) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಕಿರುಕುಳಕ್ಕೆ ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ – ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಅವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ತೋಳ್ಬಲ ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳ (RBI Directions) ಪ್ರಕಾರ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರಿಗೆ (Collection Agents) ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (Code of Conduct) ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

(e) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ (cost of funds), ಲಾಭಾಂಶ (margin), ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂ (risk premium) ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯನ್ನು (Interest rate policy) ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

14. ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

(a) ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಲಾಭಾಂಶ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು (interest rate model) ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ (gradations of risk) ವಿಧಾನ ಹಾಗೂ ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿ ದರ ವಿಧಿಸುವುದರ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

(b) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ವೃತ್ತಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದು (update).

(c) ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರಿವಿರುವಂತೆ, ಬಡ್ಡಿ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

15. ಕಂಪನಿಯು ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ಹೈಪೋಥಿಕೇಟೆಡ್ (Hypothecated) ಆಸ್ತಿಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ (Repossession)

ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಅಂತರ್ಗತ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ (re-possession) ಖಂಡವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ:

a) ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ನೋಟಿಸ್ ಅವಧಿ;
b) ನೋಟಿಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
c) ಭದ್ರತೆಯನ್ನು (security) ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;
d) ಭದ್ರತೆಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆ;
e) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ (repossession) ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ; ಮತ್ತು
f) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.

16. ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನ (physically/visually challenged) ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ MGFL ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ನೆರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ. MGFL ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗಾಗಿ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ, ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಒಡಂಬಡಿಕೆಗಳ (international conventions) ಮೂಲಕ ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಖಾತರಿಪಡಿಸಲಾದ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಸೂಕ್ತ ಘಟಕವನ್ನು (module) ಸೇರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಈಗಾಗಲೇ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿಕಲಚೇತನರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

17. ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ (Pre-payment) ಶುಲ್ಕಗಳು

(a) MGFL ನ ಉಪಕ್ರಮದ ಮೇರೆಗೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

(b) ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಇತರೆಯನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (Key Facts Statement – KFS) ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು KFS ನಲ್ಲಿಯೂ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುವುದು. ಇಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು MGFL ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

(c) MGFL ಈ ಹಿಂದೆ ಮನ್ನಾ (waive off) ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಫೀಸುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವಾನ್ವಯವಾಗಿ (retrospectively) ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

18. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರ (Recovery Agents) ತರಬೇತಿ

(a) ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಅವರ ನೇಮಕಾತಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನುಮೋದಿಸಬಹುದಾದ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ನೀತಿಯು, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ತರಬೇತಿ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ತರಬೇತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ ಸೂಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಅವರ ವೇತನ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ (compensation matrix) ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು.

(b) ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಪರಸ್ಪರ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ/ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ MGFL ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರನು ಸತತ ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ / ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗಲು ವಿಫಲನಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನ ವಾಸಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

(c) MGFL ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟ್ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಮೇಲಿನವುಗಳ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅನ್ವಯವನ್ನು ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸದೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಕಠಿಣವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು:

a. ಬೆದರಿಕೆಯ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ
b. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಗಂಟೆಗೆ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು
c. ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು
d. ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು
e. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿಗಳು/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಸಾಧನಗಳ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಬಳಕೆಯ ಬೆದರಿಕೆ
f. ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದರ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದು.

(d) ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರ ನೇಮಕಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಶ್ರದ್ಧಾಪೂರ್ವಕ ಪರಿಶೀಲನಾ (due diligence) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ತಾನು ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಪೂರ್ವಾಪರಗಳ (antecedents) ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಪೊಲೀಸ್ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಪೂರ್ವಾಪರಗಳ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಯಾವ ಆವರ್ತನದಲ್ಲಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನೂ ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

(e) ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆರಂಭಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಏಜೆಂಟ್ MGFL ಅಥವಾ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ಆತನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ನೀಡಿದ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯೊಂದಿಗೆ ನೋಟಿಸ್‌ನ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು MGFL ನಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು (authorisation letter) ಸಹ ತನ್ನೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

(f) ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ MGFL ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು MGFL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಹೊಸ ಏಜೆಂಟ್ ತನ್ನ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯೊಂದಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ತನ್ನೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

(g) ನೋಟಿಸ್ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವು, ಇತರ ವಿವರಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿ ಮತ್ತು MGFL ನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(h) MGFL ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಇತ್ತೀಚಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು MGFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು.

19. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ / ದಾಖಲೀಕರಣ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು

(a) ವಸೂಲು ಮಾಡಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ / ದಾಖಲೀಕರಣ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಇವು ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನ, ಭೌಗೋಳಿಕ ಸ್ಥಳ, ಗ್ರಾಹಕ ವಿಭಾಗದ (customer segment) ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬದಲಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗುವ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುತ್ತವೆ.

(b) ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ (case to case basis) ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದು.

(c) ಸೇವಾ ತೆರಿಗೆ (Service Tax) ಮತ್ತು ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ಸರ್ಕಾರವು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದು.

20. ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೋಪ್ಯತೆ (Privacy and Confidentiality)

ಸಾಲಗಾರರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (Personal Information) ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೋಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಂದ (principles & policies) ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು, ಅದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒದಗಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಇರಲಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ನಮ್ಮ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು (affiliates) ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ನಾವು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

a) ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಕಂಪನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ;

b) ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಸಮೂಹ / ಸಹವರ್ತಿ (associate) / ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಯಾವುದೇ ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿ/ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಒದಗಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನು ಕಂಪನಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದ್ದರೆ;

c) ನಮ್ಮ ಬಳಿ ಇರುವ ಆತನ / ಆಕೆಯ ಕುರಿತಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಆತನ / ಆಕೆಯ ಹಕ್ಕುಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

21. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (Grievance Redressal Mechanism)

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇಟ್ಟಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಬಯಸುವ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ, ಹಾಗೂ ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಅಸಂತುಷ್ಟನಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಸಹ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ;
ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ತ್ವರಿತ ವಿಲೇವಾರಿ/ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು (Grievance Redressal Mechanism/ Grievance Redressal Policy) ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಒಂದು ವೇಳೆ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (grievance redressal officer) ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ (principal nodal officer) ಬಳಿಗೆ ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು (escalate).

ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಗೆ (digital lending) ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, MGFL ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡ ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (Lending Service Providers – LSP) ಸಾಲಗಾರರು ಎತ್ತುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು/ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ನೋಡಲ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಅವರ ಸಂಬಂಧಿತ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಆ್ಯಪ್‌ಗಳ (Digital Lending Apps – DLA) ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳನ್ನೂ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ, ಅದರ LSP ಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು DLA ಗಳಲ್ಲಿ, ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿಯೂ (KFS) ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು DLA ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆಯೇ ಮುಂದುವರಿಯುತ್ತದೆ ಎಂದು ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಲಾಗಿದೆ.

22. ಅನಿವಾರ್ಯ ಸಂದರ್ಭಗಳು (Force Majeure)

ಕಂಪನಿಯು ವಿವರಿಸಿದ ಮತ್ತು ಮಾಡಿದ ವಿವಿಧ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ. ಯಾವುದೇ ಅನಿವಾರ್ಯ ಸಂದರ್ಭಗಳ (Force Majeure) ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು, ಪಾಲುದಾರರು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ FPC ಅಡಿಯಲ್ಲಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಬಹುದು.

23. ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ (ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಕನಿಷ್ಠ ಒಮ್ಮೆ) ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು GRC ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ನಿಯಮಿತ ಅಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುವುದು.

ಸೂಚನೆ: 'ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ' ('Fair Practices Code') ಕುರಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ, MGFL ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

24. ನಿಯಂತ್ರಕ ಅನುಸರಣೆ (Regulatory Compliance) ಮತ್ತು ಆದ್ಯತೆ

ಈ ನೀತಿಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಕ್ಷಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಹೊರಡಿಸಿದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಯಮಾವಳಿಗಳು (regulations), ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳು (notifications), ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು ಅಥವಾ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ಸಂಘರ್ಷ ಅಥವಾ ಅಸಂಗತತೆ ಉಂಟಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮೇಲುಗೈ ಸಾಧಿಸುತ್ತವೆ.

25. ನೀತಿ ಪರಿಶೀಲನೆ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ, ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಕನಿಷ್ಠ ಒಮ್ಮೆ, ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಾವಳಿಗಳು, RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳು (RBI Directions) ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕಾರಣದಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮುಂಚಿತವಾಗಿಯೂ, ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುವುದು. ನೀತಿಗೆ ಮಾಡುವ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಗಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮಂಡಿಸಲಾಗುವುದು.

*****