

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಏಪ್ರಿಲ್ 28, 2026 ರಂದು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ

Five-star Business Finance Limited ('ಕಂಪನಿ') 1956 ರ ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯ್ದೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಯೋಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅಧ್ಯಾಯ VII (ಅನ್ವಯವಾಗುವ NBFC ಗಾಗಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ) "ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 (RBI/ DoR/ 2023-24/106 ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ DoR.FIN.REC.NO.45/03.10.119/ 2023-24 ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023) ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

I ಉದ್ದೇಶ

ಕಂಪನಿಯ ಮುಖ್ಯ ವ್ಯವಹಾರವೆಂದರೆ ಜನರಿಗೆ / ಸಣ್ಣ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವವರಿಗೆ ಸಣ್ಣ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಅಥವಾ ಅವರ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಿಧಿಸುವ ವಿವಿಧ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂಹಿತೆಯ ಮುಖ್ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪ್ರಚಾರ;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧದ ಪ್ರಚಾರ; ಮತ್ತು
- ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

II ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಮೀರಿದ ಅನಿವಾರ್ಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಹಿತೆಯು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಂಹಿತೆಯ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತವೆ.

- A. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಮತ್ತು ಉತ್ಸಾಹದಿಂದ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- B. ಇದು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- C. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, KFS ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಶನಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- D. ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ, ಉಸ್ತುವಾರಿ ಹೊಂದಿರುವ ಶಾಖೆಯ ಮೊದಲ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- E. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಪಡೆಯಬಹುದಾದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ಶಾಖೆ ಸಹಾಯಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- F. ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಾಯಿತಿಗಳಿಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ್ದರೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.

III ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ:

- ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಚಾರ ಮತ್ತು ಜಾಹೀರಾತು ಸಾಮಗ್ರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವಂತಹ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಾರದು.

- ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಲಾಗಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಕೆಲವು ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಿಕೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಬಹುದು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿದರೆ) ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒತ್ತಾಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಜೋಡಣೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಾರದು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅವರು ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಕಿರುಕುಳ ಅಥವಾ ಅನ್ಯಾಯದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

IV ಸಾಲಗಳು

i) ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- a. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ NBFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪುರಾವೆಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ನಾಲ್ಕು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

ii) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- a. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ; ಅದು ಅರ್ಜಿದಾರರು / ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಜಿನ್‌ನ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ವಿಧಿಸಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಅರ್ಜಿದಾರರ ಸಾಲ ಅರ್ಹತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸರಿಯಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ಕಂಪನಿಯು ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿ / ಖಾತೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು / ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು / ಇತರರಿಗೆ ರವಾನಿಸುತ್ತದೆ.
- d. ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ, ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ, EMI ರಚನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಪತ್ರ / ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ (MITC) ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (KFS) ಒದಗಿಸಬೇಕು. KFS ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR), ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಒಟ್ಟು ವೆಚ್ಚ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. KFSನ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯದೆ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

- e. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರು/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ MITC ಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ MITC ಯ ನಕಲಿ ಪ್ರತಿಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.
- f. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿ (ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

iii) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ

ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಕಾರಣ(ಗಳ) ಕುರಿತು ಲಿಖಿತ ಸಂದರ್ಶನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

iv) ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

- a. ಸಾಲಗಾರರು/ಖಾತರಿದಾರರು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಕಾಲಿಕ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಲುಪಿದ ನಂತರ ಯಾವುದೇ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ವಿಳಂಬ/ವಿಫಲವಾದರೆ ಮತ್ತು /ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿತ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿದರೆ (ಮೇಲಿನಂತೆ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಮತಿಸಲಾದ ಸ್ಥಳಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ಕಂಪನಿಯು ಹೇಳಿದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ `5,000 (ಐದು ಸಾವಿರ ರೂಪಾಯಿಗಳು ಮಾತ್ರ) ದಂಡವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಹೊಣೆಗಾರನಾಗಿರುತ್ತದೆ.

v) ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- a. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳಿಲ್ಲದೆ, ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ, ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು EMI ಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಗ್ರಾಹಕರು EMI ಪಾವತಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಸಂಗ್ರಹ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ.
- d. ನಿಜವಾದ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ವಿಳಂಬವಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾದ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಮರುಪಾವತಿ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ತಲುಪಲು ರಚನಾತ್ಮಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.
- e. ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನೂ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಆಗಿಯೇ ಉಳಿದರೆ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕೃತ ಮರುಪಾವತಿ ದಿನಾಂಕಕ್ಕೆ ನೀಡಲಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪದೇ ಪದೇ ಕರೆಗಳು / ಭೇಟಿಗಳು / SMS ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುತ್ತಾರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪಾವತಿಸುವಂತೆ ವಿನಂತಿಸುತ್ತಾರೆ, ಇದು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಹ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- f. ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಮುಂದುವರಿದರೆ ಮತ್ತು ಒಂದು ತಿಂಗಳು ದಾಟಿದರೆ, ಮುಂದಿನ ಹಂತದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಅನುಸರಣೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ. ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಭಾಗವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಲಿಖಿತ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಪಡೆಯಬಹುದು.
- g. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕರೆಗಳು / ಭೇಟಿಗಳು / SMS ಮೂಲಕ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಅನುಸರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ 2 ಬಾರಿ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಲಿಖಿತ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಿದ ನಂತರ, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಹಣವನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಮುಖ್ಯ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಾನೂನು ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ವಿಫಲವಾದರೆ ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

- h. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಆಗಿರುವಾಗ ಅಸ್ತಿಯನ್ನು ಮೋಸದಿಂದ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದರೆ, ಅಸ್ತಿಯಲ್ಲಿನ ತನ್ನ ನಿಜವಾದ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅಡಮಾನ ಇಟ್ಟ ಅಸ್ತಿಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- i. ಎಂದಿನಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- j. ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ಸರಿಯಾದ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಶಿಸ್ತಿನಿಂದ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯೊಂದಿಗೆ ಅನುಚಿತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡಬಹುದು. ಅದೇ ವಿಷಯವನ್ನು ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- k. ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅನುಚಿತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸರಿಯಾದ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಪದರಗಳು/ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು/ಮಾತನಾಡಬಹುದು. ನಿಗದಿತ ಸಮಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಬಗೆಹರಿಯದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

V ಸಾಮಾನ್ಯ

1. ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ನಂತರ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಎಲ್ಲಾ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತವೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ <http://www.fivestargroup.in> ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಷರತ್ತುಗಳು / ಅಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ (ಅಗ್ನಿ ನಿರೋಧಕ ಪರಿಸರ), ತನ್ನ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ.
5. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.
6. ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಇತರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಕಂಪನಿಯ ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಸಂಬಂಧಿತ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
7. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಅಂದರೆ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅನಗತ್ಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ತೋಳುಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರರು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲೆ ಅಗತ್ಯ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ಇತರ ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅಡ್ಡಿಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

8. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಗೆ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.
9. ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಂತರದ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಆವರ್ತಕತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರನು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸೀಮಿತವಾಗಿರದ SMS ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು, ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳು, ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿವಾಸ / ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವುದು, ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಆಸ್ತಿಯ ಮೇಲಿನ ಕಂಪನಿಯ ಅಡಮಾನವನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅನಗತ್ಯ ಬಲವಂತಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗದೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಸೂಲಾತಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಾಲಗಾರರು / ಖಾತರಿದಾರರ ಛಾಯಾಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ / ಪತ್ರಿಕೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಮುದ್ರಣ / ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
10. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ವಿನಂತಿ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇನ್ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಾಂಕದಿಂದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

VI ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- A. ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು ಅಥವಾ customercare@fivestargroup.in / 044-2346 0957 / 044-2346 0958 / 78258 55555 ಗೆ ಇಮೇಲ್ / ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. 10 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಸ್ವೀಕೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ದೂರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಶ್ರೀ Raghu Ram K, ದಿ ಗ್ರಿವೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್, Five-Star Business Finance Ltd, ರೆಜಿಸ್ಟರ್ಡ್ ಆಫೀಸ್ - ನಿವ್ ನಂ. 27, ಓಲ್ಡ್ ನಂ. 4, ಟೇಲರ್ಸ್ ರೋಡ್, ಕಿಲ್ಬಾಕ್, ಚೆನ್ನೈ - 600 010 ಅಥವಾ raghuram.k@fivestargroup.in ಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 044-4008 7237 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ದೂರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಮೇಲೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಶ್ರೀ Srikanth G Menon ಅವರಿಗೆ Five-Star Business Finance Limited, ನಿವ್ ನಂ. 27, ಓಲ್ಡ್ ನಂ. 4, ಟೇಲರ್ಸ್ ರೋಡ್, ಕಿಲ್ಬಾಕ್, ಚೆನ್ನೈ - 600 010 ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ pno@fivestargroup.in ಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 044-23460963 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ದೂರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಮೇಲಿನ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಅಧಿಕಾರಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲಾಸಿಸ್, 16 ರಾಜಾಜಿ ಸಾಲ್ಸಿ, ಚೆನ್ನೈ 600 001, ತಮಿಳುನಾಡು ಇವರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅವರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಬರುತ್ತದೆ.

B. ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆಯನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಇಡಬೇಕು. ಡಿಸೆಂಬರ್‌ಗೆ ಕೊನೆಗೊಂಡ ವರ್ಷದ ವಿಮರ್ಶೆಯನ್ನು ಮುಂದಿನ ವರ್ಷದ ಮಾರ್ಚ್ ಅಂತ್ಯದ ಒಳಗೆ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

VII NBFC ಗಳಿಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್

A. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು (ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ) ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2026 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು ನೀಡಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದೇ ಇರಬೇಕು ಎನ್ನುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಶ್ರೀ. Srikanth G Menon ಅವರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿದ್ದಾರೆ. ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ದಾಖಲಾಗುವ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

B. ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ರ ನೇಮಕಾತಿ

ಕಂಪನಿಯು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ 15 ನವೆಂಬರ್ 2021 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಿದ “ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಂದ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ನೇಮಕಾತಿ” ಕುರಿತ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಅನ್ವಯಕ್ಕೆ ಬರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ರನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ.

VIII ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ

- ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೇರಿಯಬಲ್/ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಬದಲಾಗುವ ದರದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, RBI (NBFC - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರಲ್ಲಿನ 'ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್(ಬದಲಾಗುವ) ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ' ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರವು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

- c) ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ವಿತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲವು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ದೈನಂದಿನ ಇಳಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.
- d) ತಿಂಗಳ ಅಂತ್ಯದ ಮೊದಲು ಸಾಲವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದರೆ, ಮಾಸಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತಾಯದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಡಬ್ಬಿಂಗ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವಿತರಣಾ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಮೊದಲ EMI ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ಅವಧಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಮಧ್ಯಂತರ ಅವಧಿಯ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿದೆ, ಅಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ಮೊದಲ EMIನ ಬಡ್ಡಿ ಅಂಶವು ಮಧ್ಯಂತರ ಅವಧಿಯ ಬಡ್ಡಿಯೊಂದಿಗೆ ವಿತರಣಾ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ಮೊದಲ EMI ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ಅವಧಿಗೆ ಬಡ್ಡಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುತ್ತದೆ.

IX ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಶುಲ್ಕಗಳು	ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು
1	ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ	ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ಮಂಜೂರು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ 2% ಮತ್ತು GST.
2	ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ತಪಾಸಣೆ ಶುಲ್ಕಗಳು (ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಲಾಗಿನ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ)	ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ಪ್ರತಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ರೂ. 2,000 ವರೆಗೆ (GST ಸೇರಿದಂತೆ).
3	ದಾಖಲೆ ಶುಲ್ಕಗಳು (ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು)	ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ಪ್ರತಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ರೂ. 2,000 ವರೆಗೆ (GST ಸೇರಿದಂತೆ).
4	ದತ್ತಾಂಶ ನಿರ್ವಹಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ಪ್ರತಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ರೂ. 500 (GST ಸೇರಿದಂತೆ)
5	ಚೆಕ್/ ECS / NACH ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ಮಾರ್ಚ್ 31, 2023 ರವರೆಗೆ ಪ್ರತಿ ರಿಟರ್ನ್‌ಗೆ 300 ರೂ. ಏಪ್ರಿಲ್ 01, 2023 ರಿಂದ ಪ್ರತಿ ರಿಟರ್ನ್‌ಗೆ 500 ರೂ. ಜೊತೆಗೆ GST.
6	ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಭೇಟಿ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ಪ್ರತಿ ಭೇಟಿಗೆ 100 ರೂ. (GST ಸೇರಿದಂತೆ).
7	ನಗದು ಅನುಕೂಲ ಶುಲ್ಕಗಳು - ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ನಗದು ವಹಿವಾಟಿಗೆ - ಜನವರಿ 1, 2024 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿರುವಂತದ್ದು.	ಅನ್ವಯವಾಗಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತಿ ವಹಿವಾಟಿಗೆ 100 ರೂ., GST ಸೇರಿದಂತೆ.
8	ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು	ವಿಳಂಬಿತ ಅವಧಿಗೆ ವಿಳಂಬವಾದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯವಾಗಿದ್ದರೆ, 3% PM (36% PA) ಜೊತೆಗೆ GST. (ಮಾಸಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಕಂಪನಿಯ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ (ಮತ್ತು ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಯಲ್ಲ). ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಬಂಡವಾಳೀಕರಣಗೊಳಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಇದು RBI (NBFC - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಅನುಸಾರವಾಗಿದೆ.
9	MOD ನೋಂದಣಿ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳು	ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭರಿಸಬೇಕಾದ ವಾಸ್ತವಿಕ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು GST.
10	ಸಾಲಬಾಕಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ	ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭರಿಸಬೇಕಾದ ವಾಸ್ತವಿಕ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು GST.
11	ಮುದ್ರಾಂಕ ಶುಲ್ಕ	ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭರಿಸಬೇಕಾದ ವಾಸ್ತವಿಕ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು GST.
12	ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ	ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭರಿಸಬೇಕಾದ ವಾಸ್ತವಿಕ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು GST.
13	ಸಾಲ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ DD	ಅನ್ವಯವಾಗಿದ್ದರೆ, DD ವಿತರಣೆಗೆ ನೈಜ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು GST.
14	ಕಾನೂನು/ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು /ವಸೂಲಿ /ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ /ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದವು.	ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭರಿಸಬೇಕಾದ ವಾಸ್ತವಿಕ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು GST.
15	ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಅನ್ವಯವಾಗಿದ್ದರೆ, ವಿತರಣೆಯಾದ 12 ತಿಂಗಳ ಒಳಗೆ, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ 1% ಮತ್ತು GST. ವೇರಿಯಬಲ್ ದರದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ

ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಮತ್ತು ಶಾಖಾ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.