ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಸ್ವಮಾನ್
ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಸ್ವಮಾನ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಸ್ವಮಾನ್" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ NBFC-MFI ಆಗಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ. ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (FPC) RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳ ಸಂ. RBI/2012-13/416 DNBS. CC. PD No. 320/03.10.01/2012-13 ದಿನಾಂಕ ಫೆಬ್ರವರಿ 18, 2013 ಮತ್ತು ಮತ್ತು RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಣ ಚೌಕಟ್ಟು) RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038/2021-22 ದಿನಾಂಕ ಮಾರ್ಚ್ 14, 2022 (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಿದಂತೆ) ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು NBFC-MFI ಆಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ತನ್ನ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗಿನ ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. FPC ಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

A. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ

A.1 ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ:

1. ಸ್ವಮಾನ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ
2. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಇತರ NBFC ಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುತ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ
3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ
4. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಳವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ
5. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ
6. ಬೆಲೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕದ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ

A.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ:

1. ಕಂಪನಿಯು RBI ಹೊರಡಿಸಿದ KYC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಸೂಕ್ತ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು
2. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:
   a. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ* ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಬಾಧ್ಯತೆಯು ಮಾಸಿಕ ಕೌಟುಂಬಿಕ ಆದಾಯದ ಗರಿಷ್ಠ 50 ಪ್ರತಿಶತಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ

   *ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕುಟುಂಬಕ್ಕೆ ನೀಡುವ ಮೇಲಾಧಾರ ರಹಿತ ಸಾಲ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಮನೆ ಎಂದರೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕುಟುಂಬ ಘಟಕ ಉದಾ. ಗಂಡ, ಹೆಂಡತಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅವಿವಾಹಿತ ಮಕ್ಕಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ

   b. ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರವು ಕುಟುಂಬದ ಸಕ್ರಿಯ ಸಾಲಗಳಿಂದ (ಮೇಲಾಧಾರ ರಹಿತ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಮೇಲಾಧಾರ ಸಾಲಗಳು) ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಮಾಸಿಕ ಕುಟುಂಬ ಆದಾಯದ ಶೇಕಡಾ 50 ಕ್ಕೆ ಮಿತಿಗೊಳಿಸಲಾದ ಹೊರಹರಿವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿಗಳನ್ನು (ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಅಂಶವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಮತ್ತು ಪರಿಗಣನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಾಲವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ

   c. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಕುಟುಂಬದ ಮಾಸಿಕ ಸಾಲ ಬಾಧ್ಯತೆಯ ಮರುಪಾವತಿ ಖಾತೆಯ ಹೊರಹರಿವನ್ನು ಮಾಸಿಕ ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯದ ಶೇಕಡಾವಾರು ಆಗಿ 50 ಶೇಕಡಾ ಅನ್ನು ಮೀರಿದರೆ, ಆಗ ಪಕ್ಷಗಳೊಳ್ಳಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ 50 ಪ್ರತಿಶತದಷ್ಟು ಮಿತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವವರೆಗೆ ಈ ಕುಟುಂಬಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ
3. ಕುಟುಂಬ/ಸಾಲಗಾರ/ಸಹ-ಸಾಲಗಾರನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ವರದಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ವರದಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ
4. ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವಮಾನ್ ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಾಗಿ ಅದರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಹ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ / ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ / ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ:

1. ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ನೀಡಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ವರೂಪವಿರುತ್ತದೆ
2. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ, ಅದನ್ನು ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರು / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
3. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
   i. ಸಾಲದ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು
   ii. ಸಾಲದ ಬೆಲೆ ಅಂದರೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು
   iii. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ / ಬಾಕಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಕಂಪನಿ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ
   iv. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ / ಮಾರ್ಜಿನ್ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ
   v. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ
   vi. ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ದಿನಾಂಕದ ನಡುವಿನ ನಿಷೇಧವು ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ-ಅತಿ ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2011 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗೆ ಒಳಪಡಬಹುದಾಗಿದೆ
4. ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಸಾಲೇತರ ಉತ್ಪನ್ನವು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಿತ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ನೀಡುವಿಕೆಯು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ

A.3 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:

1. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸದಸ್ಯ/ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ
2. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ
3. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ
4. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ವಶದಲ್ಲಿ ಆಯಾ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಬಂಧನದಲ್ಲಿಡುತ್ತದೆ
5. ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅರಿತುಕೊಂಡ ನಂತರ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು, ಸದಸ್ಯರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಕಂಪನಿಯು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ

ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:

1. ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಇರಿಸುತ್ತದೆ, ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಹಾಯದ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
2. ಸದಸ್ಯರು ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿದ ಕೇಂದ್ರೀಯವಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು
3. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರನು ಸತತ 2 ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗಲು ವಿಫಲವಾದರೆ ಮಾತ್ರ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ವಾಸಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಅವಕಾಶವಿದೆ
4. ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ತೋಳ್ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ
5. ಮರುಪಾವತಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಥವಾ ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಾರದು. ಮೇಲಿನವುಗಳ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅನ್ವಯವನ್ನು ಮಿತಿಗೊಳಿಸದೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ:
   i. ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ
   ii. ಬಾಕಿ ಇರುವ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ರ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು
   iii. ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು
   iv. ಸಾಲಗಾರರ ಹೆಸರನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು
   v. ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ ಸ್ವತ್ತುಗಳು/ ಖ್ಯಾತಿಯಿಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳ ಬಳಕೆಯ ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ
   vi. ಸಾಲದ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯುವುದು

B. ಸಾಮಾನ್ಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು

1. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು)
2. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದಿನದ ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ, ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ತೋಳ್ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ
3. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕ / ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಇರುವುದಿಲ್ಲ (ಉಲ್ಲೇಖ: RBI ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂ. DNBS.CC.PD.No. 191/03.10.01/2010-11 ದಿನಾಂಕ ಜುಲೈ 27, 2010, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ)
4. ಅನುಚಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವರ್ತನೆಗೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
5. ಆದಾಯ ಮೂಲಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು
6. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ತರಬೇತಿ ಉಚಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು / ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುವುದು
7. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸೌಜನ್ಯಯುತ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅಲಂಕಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು
8. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಾದದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಆಲೋಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಂವೇದನೆಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ
9. ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಸಂಘರ್ಷ, ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಹಿಂಸಾಚಾರಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವುದಿಲ್ಲ
10. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಲಂಚವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ
11. **ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ**
    ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು / ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗ