

## SUNDARAM HOME FINANCE LIMITED

### FAIR PRACTICE CODE

#### ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ

##### A. ಉದ್ದೇಶಗಳು

ನೀತಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ (ಈ ಪದವು ಸಂದರ್ಭವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿರುವ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಬಹುದಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಸಾಲಗಾರರಾಗಿ ಅಥವಾ ಠೇವಣಿದಾರರಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿರಬಹುದು) ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸುಧಾರಿಸಲು

##### B. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಈ ನೀತಿಯು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ . ಕಂಪನಿ, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಮತ್ತು ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳು, ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಈ ನೀತಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು.

##### C. ಬದ್ಧತೆ

1. ಕಂಪನಿಯು ಆಡಳಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಮತ, ಬಣ್ಣ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯತೆ / ದೃಷ್ಟಿಹೀನತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು.

##### D. ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕಟಣೆ

1. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸುವುದೇನೆಂದರೆ:
  - a. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ, ಹಾಗೂ,
    - ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮಂಜೂರು ಆಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ/ ವಿತರಣೆಯಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತ,
    - ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ,
    - ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮರುಪಾವತಿಯ ನಿಯಮಗಳು, ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗೆ ದಂಡ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.
    - ಮರುಮೌಲ್ಯೀಕರಣ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ,

- ಸಾಲವನ್ನು ಫಿಕ್ಸ್ಡ್ ನಿಂದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪರಿವರ್ತನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು,
  - ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯದ ಅಸ್ತಿತ್ವವಿದ್ದಲ್ಲಿ.
- b. ಸಾಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ "ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚಗಳ" ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ಅರಿವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಕಟಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
  3. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಯತ್ನಗಳು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ
    - ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯಿಂದ ವರ್ತಿಸುವುದು.
    - ಅಪೇಕ್ಷಿತ ಮಾಹಿತಿ, ಶುಲ್ಕಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅದರ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು
    - ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಕಟಣೆ ಫಲಕ/ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಭೇಟಿಯಾಗುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಮೊದಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸುವ ಇತರ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವುದು.
  4. ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿದ್ದೀರಾ ಮತ್ತು ಆಂಟಿ-ಮನಿ ಲಾಂಡರಿಂಗ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅದರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆಯುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನಿರಾಕರಿಸಬಹುದು.
  5. ವ್ಯಯಿಸಿದ ಸಂವಹನಗಳು, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಪ್ರಕಟಣೆಗಳು ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಪ್ರದರ್ಶನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು; ಮತ್ತು
  6. ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗಿನ ಅವರ ಖಾತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಿದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
  7. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಪಡೆಯುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಲ್ಲದ ಖಾಸಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಈ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ:
    - ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಾಂಗ, ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ
    - ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ಬಂಧಿತವಾಗಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

- ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ
- ಅಂತಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕೇಳಿದ್ದರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀಡಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಕೇಳಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಅವರು ಆತನ/ಆಕೆಯ ಲಿಖಿತ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

#### E. ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ:

1. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪ್ರಚಾರ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯ ಮತ್ತು ಇತರ ಕೃತಿಗಳು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
2. ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದತ್ತ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.
3. ಬೆಂಬಲಿ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
4. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನನ್ನೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಘಟಕದಿಂದ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವಂತಿಲ್ಲ.
5. ಅದರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಡಲು ಪಡೆಯುವ ತನ್ನ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ (ಡಿಎಸ್‌ಎ ಗಳಿಗೆ) ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದೆ, . ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟ್ ಎಂದು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಬಯಸುತ್ತದೆ.
6. ಕಂಪನಿಯು ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ಏಜೆಂಟ್ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
7. ಡಿಎಸ್‌ಎ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ವಿರುದ್ಧ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

#### F. ಸಾಲಗಳು

1. ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಕಾರ್ಯತತ್ಪರತೆಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಬೇಕಾಗುವ ಅಂದಾಜು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಕೋರಿದ ಸಾಲಗಳು ತನ್ನ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಾಲ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಸಾಲ, ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ತಾಂತ್ರಿಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಒಳಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಇಎಮ್‌ಐ ರಚನೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸಾಲದ ಕೊಡುಗೆ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಸಹ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
5. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಅನುಬಂಧಗಳೊಂದಿಗೆ, ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪಡೆದು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ನಂತರ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
6. ಅರ್ಜಿದಾರರು ಕಂಪನಿಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಸಾಲದ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
7. ಸಾಲಗಾರರು ಪಡೆದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡಲು ಇಚ್ಛಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಮ್ಮತಿ ನೀಡಲು ಅಥವಾ ಇನ್ಯಾವುದಾದರೂ ರಶೀದಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಉತ್ತರ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
8. ಅಪರಾಧಿ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಪಕ್ಷಗಳ ಕಿರುಕುಳ ಅಥವಾ ಬಲಾತ್ಕಾರ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಕಾನೂನು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

#### G. ಖಾತರಿದಾರರು

ಕಂಪನಿಗೆ ಸಾಲದ ಖಾತರಿದಾರರ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ, ಖಾತರಿದಾರರ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳು ಮತ್ತು ಖಾತರಿದಾರಿಕೆ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಖಾತರಿದಾರರು ಅಥವಾ ಜಾಮೀನುದಾರರಿಂದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### H. ವಿತರಣೆ

1. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲದ ಕೊಡುಗೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
2. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ತನ್ನ ಪ್ರಕಟಣಾ ಫಲಕ/ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಸೂಕವೆಂದು ಭಾವಿಸುವ ಇತರ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು. .
3. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಬದಲಾವಣೆಯ ಸೂಚನೆಯು 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಆತ/ಆಕೆ ತನ್ನ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಬಹುದು.
4. ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
5. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಬಿಡುಗಡೆಯ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### I. ಠೇವಣಿಗಳು

ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿ-ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಅವಧಿಗಳು, ನೀಡಲಾದ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ, ನವೀಕರಣ, ಅಕಾಲಿಕ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿಗಳ

ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ರೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.

#### J. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ

ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದೇನೆಂದರೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುವುದೆಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
2. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಕುರಿತು ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
3. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬೇಡಿಕೆಯಾ ಮೇರೆಗೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ನಕಲನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

#### K. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

1. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮಟ್ಟಗಳು, ಲಭ್ಯವಿರುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
2. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
3. ಕಂಪನಿಯು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 45 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಮುಂದಿನ ಹಂತದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಕುರಿತು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂರು ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಮಧ್ಯಂತರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ.

#### L. ನೀತಿಯ ಪ್ರತಿಗಳು

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದರ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಕಛೇರಿಗಳಿಂದ ಪಡೆಯಬಹುದು.