



ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಬೇಕಾದಾಗ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಕೊನೆಯ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕ: ಫೆಬ್ರವರಿ 09, 2024



ದಾಖಲೆ ಐಡಿ	MFL/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು/ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	v.1.4
ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ.	2/10
ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕ	09.02.2024

ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಬೇಕಾದಾಗ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್

### ಪೀಠಿಕೆ

ಮತ್ತೂರ್ ಫಿನ್‌ವರ್ಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ" ಅಥವಾ "ಎಂಎಫ್‌ಎಲ್") ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ರೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಎನ್ವಿಎಫ್‌ಐಯಾಗಿದ್ದು, ಚಿನ್ನದ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಆರ್ಬಿಐ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಅದರಂತೆ, ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ("ಎಫ್ ಪಿಸಿ" ಅಥವಾ "ಸಂಹಿತೆ") ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಕೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023ರ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಉತ್ತಮ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ಎಫ್ ಪಿಸಿಯ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಇಡೀ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ಸಂಪೂರ್ಣ ವ್ಯವಹಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಎಫ್ ಪಿಸಿಗೆ ಅದರ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ತರಬೇತಿ, ಸಮಾಲೋಚನೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ, ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳು, ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಗರಿಷ್ಠ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅನುಭೂತಿಯ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾವನ್ನು ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ನಾವು ತಿಳಿದಿರುತ್ತೇವೆ.

### ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಎಫ್ ಪಿಸಿಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ಎ) ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಬಿ) ಪಾರದರ್ಶಕ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಸಿ) ಪರಸ್ಪರ ಲಾಭದಾಯಕ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.



ದಾಖಲೆ ಐಡಿ	MFL/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು/ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	v.1.4
ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ.	2/10
ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕ	09.02.2024

## ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಬೇಕಾದಾಗ

ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

### 1. ಅನ್ವಯಿಕತೆ

ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿ, ವಲಯ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ಇರುವ ಶಾಖೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಿಗೆ ಎಫ್ ಪಿಸಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಎಫ್ ಪಿಸಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

### 2. ಘೋಷಣೆ ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಗಳು:

ಎ) ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ತತ್ವಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಯಾವಾಗಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ನಿಯಂತ್ರಕರು ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರ, ಸ್ಥಳೀಯ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ ಮುಂತಾದ ಇತರ ಸಕ್ಷಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು ಹೊರಡಿಸಿದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

ಸಿ) ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಮತ್ತು ಸುಧಾರಿಸಲು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗಿಂತ ಮುಂದಿರುತ್ತದೆ.

ಡಿ) ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ ಅಥವಾ ಭಾಷೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಇ) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ/ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಂಭಾವ್ಯವಾಗಿ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಜಾಹೀರಾತು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಮೊರೆಹೋಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಎಫ್) ಗುಪ್ತ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಕೊರತೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದರಿಂದ ದೂರವಿರಲು ಕಂಪನಿಯು ಒಪ್ಪುತ್ತದೆ.

ಜಿ) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಎಫ್ ಪಿಸಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಎಫ್ ಪಿಸಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಹೆಚ್) ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವಾಗಲೂ ಕಾಪಾಡುತ್ತದೆ.



ದಾಖಲೆ ಐಡಿ	MFL/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು/ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	v.1.4
ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ.	2/10
ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕ	09.02.2024

ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಬೇಕಾದಾಗ

### 3. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಫಾರ್ಮ್ ಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ. ಆರ್ಜಿವನ ಕೆವೈಸಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನು ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

### 4. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು / ಷರತ್ತುಗಳು

ಗುರುತು / ವಿಳಾಸ ಪುರಾವೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಇತರ ಬೆಲೆಬಾಳುವ ವಸ್ತುಗಳ ತೃಪ್ತಿಕರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ನಂತರ ಅದೇ ದಿನವೇ ಚಿನ್ನದ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಜೊತೆಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಭದ್ರತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುವ ಸಾಲ ದಾಖಲೆ (ಅಡಮಾನ ಫಾರ್ಮ್) ಅನ್ನು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರದ ಸಂಕೇತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಅಡಮಾನ ಫಾರ್ಮಿನ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ದಸ್ತಾವೇಜು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ತಕ್ಷಣವೇ ಎಸ್‌ಎಂಐ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸುರಕ್ಷಿತ / ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 5. ಕೆವೈಸಿ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ನೀತಿ

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ನೀತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ:

- ಆರ್ಜಿವ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕೆವೈಸಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ಕೊಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಮೇಲಾಧಾರ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಆಭರಣದ ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ಪರಿಶುದ್ಧತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು.
- ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮಾಲೀಕತ್ವವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪಡೆಯಬೇಕು.
- ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ವಶದಲ್ಲಿಡಲು ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಪ್ರತಿಷ್ಠಿತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಿಬಿಎಸ್ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸ್ಟ್ರಾಂಗ್ ರೂಮ್ ಗಳು ಅಥವಾ ಸೇಫ್ ಗಳ ಸರಿಯಾದ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು



ದಾಖಲೆ ಐಡಿ	MFL/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು/ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	v.1.4
ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ.	2/10
ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕ	09.02.2024

## ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಬೇಕಾದಾಗ

ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಸ್ಟ್ರಾಂಗ್ ರೂಮ್ / ಸೇಫ್ ನ ಕೀಲಿಗಳ ಸೆಟ್ ಗಳನ್ನು ಇಬ್ಬರು ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಜಂಟಿಯಾಗಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಭದ್ರತಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಗುಣಮಟ್ಟ, ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಚಿನ್ನದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

ಇ) ಮೇಲಾಧಾರ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಮೆ ಮಾಡಬೇಕು.

## 6. ಬಡ್ಡಿ ದರ

ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ವಿವಿಧ ಸಾಲ ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ. ವಿವಿಧ ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರವು ಪ್ರತಿ ಉತ್ಪನ್ನ ವಿವರಣೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಸಾಲಗಾರನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಯೋಜನೆಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರವು ಆಯಾ ಅಡಮಾನ ನಮೂನೆ / ಸಾಲ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲವಿವಿಧ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಭಿನ್ನ ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ರಾಜ್ಯಗಳಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಇರಬಹುದು. ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒಂದು ಯೋಜನೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಏನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ದಾಖಲೆ / ಅಡಮಾನ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ಮಿಸಲಾದ ವಿವಿಧ ಸ್ಟ್ಯಾಬ್ ಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ರಿಯಾಯಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು.

## 7. ಬಡ್ಡಿಯ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ

ಚಿನ್ನದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮುಕ್ತಾಯದ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಸಾಲವು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ನಿಜವಾದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಚಿನ್ನದ ಸಾಲ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದರೆ, 7 ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ಬುಲೆಟ್ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ರಿಯಾಯಿತಿ ನೀಡಬಹುದು. ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕೊನೆಯ ನವೀಕೃತ ಬಡ್ಡಿ ಪಾವತಿ



ದಾಖಲೆ ಐಡಿ	MFL/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು/ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	v.1.4
ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ.	2/10
ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕ	09.02.2024

### ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಬೇಕಾದಾಗ

ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ, ಯೋಜನೆಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ರಿಯಾಯಿತಿ ಸ್ಲಾಬ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಗುಣವಾದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರ ಸ್ಲಾಬ್ ಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ. ಅಂತಹ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಡ್ಡಿದರದ ಸ್ಲಾಬ್ ಗಳು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರದ ದಿನದಿಂದ ಅಥವಾ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ. ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ / ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮೊದಲು ಶುಲ್ಕಗಳು / ವೆಚ್ಚಗಳಿಗಾಗಿ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ, ನಂತರ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಇದ್ದರೆ, ಅಸಲಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಇಎಂಐ ಚೆನ್ನದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ವಿವಿಧ ಯೋಜನೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿವೆ, ಅಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

### 8. ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು:

ಎ) ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡ ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಅದನ್ನು 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

ಬಿ) ನಾವು ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಮತ್ತು ಉತ್ಸಾಹದಿಂದ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಸಿ) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು.

ಡಿ) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

ಇ) 'ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದೇ ರೀತಿ ಅನುಸರಿಸದ ಅವಿಭಾಜ್ಯವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಎಫ್) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು / ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ,

ದಾಖಲೆ ಐಡಿ	MFL/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು/ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	v.1.4
ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ.	2/10
ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕ	09.02.2024

## ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಬೇಕಾದಾಗ

ಜೊತೆಗೆ ಬಡ್ಡಿಧರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ಸಾಲದ ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 9. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

ಎ) ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಈಗಾಗಲೇ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ,

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಧರ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಿ) ಚೆನ್ನದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಇತ್ಯರ್ಥದ ದಿನಾಂಕದಂದು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಮುತ್ತುಟ್ ಫಿನ್ಯಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಿದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ ಮುತ್ತುಟ್ ಫಿನ್ ಕಾರ್ಪ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಡಿ) ಸುರಕ್ಷಿತ / ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮಳಿಗೆ /

ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಅವಳ /

ಅವನ ಆಧ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ

ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸ್ ಪಡೆಯುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

ಇ) ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು,

ಕಂಪನಿಯು ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ವಾರಸುದಾರರಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ

ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ

ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.



ದಾಖಲೆ ಐಡಿ	MFL/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು/ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	v.1.4
ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ.	2/10
ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕ	09.02.2024

## ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಬೇಕಾದಾಗ

10. ಅಡವಿಟ್ಟು ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಹರಾಜಿನ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟದ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಅಡವಿಟ್ಟು ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಹರಾಜಿನ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

i) ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಅಡವಿಟ್ಟು ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ರಿಡೀಮ್ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ಅಸಲು ಪಾವತಿಸದ ಕಾರಣ ಸಾಲವು ಸುಸ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹರಾಜಿನ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ಹರಾಜಿನ ದಿನಾಂಕಕ್ಕೆ ಕನಿಷ್ಠ 15 ದಿನಗಳ ಮೊದಲು ಹರಾಜಿನ ಬಗ್ಗೆ ನೋಂದಾಯಿತ ಫೋನ್ / ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಹರಾಜಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಪತ್ರಿಕೆ ಮತ್ತು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದಿನಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು.

ii) ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಹರಾಜುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಆಯಾ ರಾಜ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಹರಾಜು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತ, ಅಸಲು ಮತ್ತು ನವೀಕೃತ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಹರಾಜು ನಡೆಸುವ ವೆಚ್ಚಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಇತರ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟದ ಆದಾಯದೊಂದಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹರಾಜು ಆದಾಯದಿಂದ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಸರಿಹೊಂದಿಸಿದ ನಂತರ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಅದರಲ್ಲಿ ಏನಾದರೂ ಕೊರತೆಯಿದ್ದರೆ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ / ಕೊರತೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಹರಾಜಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹರಾಜಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 45 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

iii) ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸತ್ಯಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಬಡ್ಡಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ವಿಫಲರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ನಂಬಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಕಾರಣಗಳಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ ಅವನು / ಅವಳು ಅಡವಿಟ್ಟು ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಅಂದಿನ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು / ಹರಾಜು ಮಾಡಲು ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ಅಡವಿಟ್ಟು ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಹರಾಜಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ಹರಾಜು ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ.

10. ಕಂಪನಿಯು ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ





ದಾಖಲೆ ಐಡಿ	MFL/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು/ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	v.1.4
ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ.	2/10
ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕ	09.02.2024

### ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಬೇಕಾದಾಗ

- i) ಮುಕ್ತೂಟ್ ಫಿನ್ಯಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರ (ಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಎನ್ಯುಎಲ್ಝಿ) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ii) ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು; ಆಯಾ ವೇದಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii) ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.
- iv) ಸಾಮಾನ್ಯ ಬಡ್ಡಿಯ ಜೊತೆಗೆ, ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ವಿಫಲತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು. ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಈ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಥವಾ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಮನ್ನಾ ಮಾಡುವುದು ಸಾಲ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ನಿರ್ಧರಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.
- v) ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- vi) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು + ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- vii) ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮಾಸಿಕ, ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ನಿಯೋಜಿತ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಆವರ್ತಕತೆಯಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನ ನೀತಿಯ ಮೂಲಕ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು.
- viii) ಬಡ್ಡಿಯ ಜೊತೆಗೆ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಲಾಗಿನ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಚೆಕ್ ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ / ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಭಾಗಶಃ ವಿತರಣೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಗದು ನಿರ್ವಹಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಆರ್ಟಿಫಿಷಿಯಲ್ / ಇತರ ಹಣ ರವಾನೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನೋ ಡ್ಯೂ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳು, ಎನ್‌ಬಿಸಿ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ. ಮೂಲ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲದೆ, ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ತೆರಿಗೆ (ಜಿಎಸ್‌ಟಿ) ಮತ್ತು ಇತರ ಸೆಸ್ ಅನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುವುದು.



ದಾಖಲೆ ಐಡಿ	MFL/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು/ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	v.1.4
ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ.	2/10
ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕ	09.02.2024

## ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಬೇಕಾದಾಗ

ix) ಈ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯು ಪೂರ್ವಾನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಎಂಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಸ್ಯುವಿಲ್ಲಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು. ಈ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಸಾಮೂಹಿಕವಾಗಿ ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

## 12. ಗೌಪ್ಯತೆ

ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವಹಿವಾಟು ವಿವರಗಳನ್ನು ಇತರ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು.

- (ಎ) ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ.
- (ಬಿ) ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕರ್ತವ್ಯದಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸಿದರೆ.
- (ಸಿ) ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು (ಉದಾ. ವಂಚನೆ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ)
- (ಡಿ) ಸಾಲಗಾರನು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಸಮೂಹ / ಸಹವರ್ತಿ / ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗಳು ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿದ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ / ಘಟಕಕ್ಕೆ ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದ್ದರೆ.

## 13. ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಎ) ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಬಿ) ಎರವಲು ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಿ) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ವಿಧಾನವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

## 14. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಯಾವುದೇ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಅಥವಾ ಅವರ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಸಾಲಗಾರರು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ



ದಾಖಲೆ ಐಡಿ	MFL/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು/ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	v.1.4
ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ.	2/10
ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕ	09.02.2024

## ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಬೇಕಾದಾಗ

customercare@muthoot.com ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನೋಡಲ್ / ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಈ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಉತ್ತರಿಸದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಲಿಂಗ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಲಿಂಗ್ ಕಚೇರಿಗೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು.

- ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು.
- ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ರಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ'ಕ್ಕೆ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
- ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು 8 ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) ಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ದೂರು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು.

ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

15. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡಿನ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ:

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡಿನ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ.