

**ಆಕ್ಸಿಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಎಎಫ್ಎಲ್)**

**ನ್ಯಾಯಯುತ ರೂಢಿ ಸಂಹಿತೆ**

**ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷ 2025-26**

**ಜನೆವರಿ 2026 ರಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ**

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್.ಬಿ.ಐ), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು-ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಎನ್ ಬಿಎಪ್ ಸಿ) ನ್ಯಾಯಯುತ ರೂಢಿ ಸಂಹಿತೆ ಕುರಿತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ರೂಢಿಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಆರ್‌ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಆಕ್ಸಿಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ/ಎಎಫ್‌ಎಲ್") ಈ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ರೂಢಿ ಸಂಹಿತೆ ("ಎಫ್‌ಪಿಸಿ") ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ರೂಢಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ.

ಇದು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ನ್ಯಾಯಯುತ ರೂಢಿ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ದಿನನಿತ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

### ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳೊಂದಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ರೂಢಿಗಳನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಇರುವುದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನದ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳುವಳಿಕೆ ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು

### (i) ಸಾಲಗಳ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- a. ನಾವು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ನಡೆಸುತ್ತೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಾವು ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ.
- b. ಸಾಲಗಾರರು ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ. ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (ಎನ್ ಬಿಎಪ್ ಸಿ ಗಳು) ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಹೊಂದಿಸಿ ನೋಡಲು ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಹೋಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಯೋಗ್ಯವಾದ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಎಎಪ್ ಎಲ್ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಇರುತ್ತದೆ.
- d. ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಎಎಪ್ ಎಲ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಹೊಂದಿದೆ. ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಎಎಪ್ ಎಲ್ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

### (ii) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು

ಎಎಲ್ ಎಫ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಎಎಲ್ ಎಫ್ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಾವು ಅದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ವಾರ್ಷಿಕ ರಿಯಾಯಿತಿ ದರ/ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಮಿತಿಯ ಮೊತ್ತವು ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವುದನ್ನು ಎಎಪ್ ಎಲ್ ನ ದಾಖಲೆಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ. ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿವೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ದಂಡಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಎಲ್ ಎಫ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

(iii) ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ ಅದನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ'ಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೂ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ಸೇರಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮದ ಮೇಲೆ ಇದು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಪಾವತಿಸದ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೇಲೆ (ಪಾವತಿಸದ ಇಎಂಐಸೇರಿದಂತೆ) ರೆಮಿಡೇಷನ್ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಮೂದಿಸಿದ ದರದಂತೆಯೇ ಎಎಫ್ ಎಲ್ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ, ದಂಡದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿ ಇಲ್ಲ.

ಸೂಚನೆಗಳು:

(i) ಸಾಲಗಾರನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಅವನು ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದಂತೆ. ಅದಕ್ಕೆ ದಂಡ ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಅದು ಬೇಪಾವತಿ ದಂಡದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯಲ್ಲ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬೇಪಾವತಿ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ AFL ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮೂಲ ಮೊತ್ತದೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿ ಅದರ ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

(ii) ಹಿಂದಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ / ಹೊಸ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ..

(iii) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಜಿಎಸ್‌ಟಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕೇಂದ್ರ ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಸ್ಟಮ್ಸ್ ಮಂಡಳಿ (ಸಿಬಿಐಸಿ) ಹೊರಡಿಸಿದ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

- ಬಡ್ಡಿದ ದರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಎಫ್ ಎಲ್ ಸೇರಿಸಬಾರದು ಮತ್ತು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾಲಿಸುವುದಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ನೀತಿಯನ್ನು ಎಎಫ್ ಎಲ್ ರೂಪಿಸಿದೆ.
- ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಾಗದಂತೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ವ್ಯಕ್ತಿಗತವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಇರಬಾರದು.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಎಎಫ್ ಎಲ್ ತನ್ನ ಬೆಂಚ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಡಿಸ್ಕ್ಲೋ ಮಾಡಬೇಕು. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ನಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ರಿಮ್ಯೂಂಡರ್ ಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುವಾಗ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

(iv) ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನೊಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸಾಲ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು. ರಿಯಾಯಿತಿ/ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅನ್ವಯ ಪಾವತಿ/ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ತ್ಯಜಿಸಿಗೊಳಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಡೆದ ನಂತರವೇ ಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರನ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಎಫ್‌ಎಲ್ ವಾಪಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾನ್ಯ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಲಿಯನ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಎಎಫ್ ಎಲ್ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ, ಉಳಿದ ಬಾಕಿಗಳು ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಹಿಡಿದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(v) ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಭದ್ರತಾ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

- ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ AFL ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ..
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಔಟ್ಲೆಟ್/ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ AFL ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ, ಅವಳ/ಅವನ ಆಧ್ಯತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಇರಿಸಲಾದ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಡಿಸೆಂಬರ್ 01, 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.
- ಓರ್ವ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಆಕಸ್ಮಿಕವಾಗಿ ಸಾವಿಗೀಡಾದರೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಹಾರ-
  - ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿಯೊಂದಿಗೆ ಚಾರ್ಜ್ ಸ್ಟ್ಯಾಟಿಸ್ಟಿಕ್ಸ್ ಫಾರ್ಮ್ ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000 ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, AFL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು AFL ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ 30 ದಿನಗಳ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ). ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಹಾನಿಯಾಗದಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ.

(vi) ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು (ಇಎಮ್‌ಐ) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಸುವಿಕೆ.

ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸೂಕ್ತ ನೀತಿ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ.

ಎ) ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ನಿಗದಿತ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು ಇಎಮ್‌ಐ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ನಂತರ ಮೇಲಿನ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಇಎಮ್‌ಐ/ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ಆಯ್ಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಅವಕಾಶ ನೀಡಬಹುದು. ಈ ಎಲ್ಲದರ ನಡುವೆ, ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಪಾಲಿಸಿಯು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದು.

ಸಿ) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (ಎ) ಇಎಂಐಗಳ ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಸಹ ನೀಡಲಾಗುವುದು; ಮತ್ತು (ಬಿ) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು. ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

ಡಿ) ಉಲ್ಲೇಖ ಮಾನದಂಡದಲ್ಲಿನ ಹೆಚ್ಚಳದಿಂದಾಗಿ, ಗೃಹ ಸಾಲದಂತಹ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ: (i) ಇಎಮ್‌ಐ ಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಇಎಮ್‌ಐ ಸಂಖ್ಯೆ ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು, ಇಎಂಐ ಬದಲಾಯಿಸದದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ; (ii) ಅಂತಹ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ ಸಾಲದ ಉಳಿದ ಭಾಗದ ಮೇಲಿನ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ಮತ್ತು (iii) ಸಾಲದ ಉಳಿದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದು.

ಸಾಲಗಳನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ

ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದಂತೆ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಫೋಟೋ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದರಿಂದ ಖಜಾತ್ಕರ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಪ್ರತಿ ತೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಚ್ಯಾನಲ್ ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒಂದು ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ/ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅದು ಕನಿಷ್ಠ ಪಕ್ಷ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, ಇಎಂಬಿ ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ ಇಎಂಬಿ ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್) ಅನ್ನು ಎಣಿಕೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ ಗಳು ಸರಳವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತು ಸಾಲಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ಮೇಲಿನವು ಬಾಹ್ಯ ಅಥವಾ ಆಂತರಿಕ ವಿವರಣೆಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ವಿಭಿನ್ನ ಅವಧಿಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಾನ ಕಂತು-ಆಧಾರಿತ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನವು ಇಎಂಬಿ ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ-

"ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು" ಎಂದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳು (ಎ) ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಲ, (ಬಿ) ಶಿಕ್ಷಣ ಸಾಲ, (ಸಿ) ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳ ಸೃಷ್ಟಿ/ವರ್ಧನೆಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳು (ಉದಾ. ವಸತಿ, ಇತ್ಯಾದಿ), ಮತ್ತು (ಡಿ) ಹಣಕಾಸು ಆಸ್ತಿಗಳಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಲು ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳು (ಷೇರುಗಳು, ಡಿಬೆಂಚರ್‌ಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಒಳಗೊಂಡಿವೆ

ಮೇಲಿನ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ರಕಾರ "ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಲ" ಎಂದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳು, ಇದರಲ್ಲಿ (ಎ) ಗ್ರಾಹಕ ಬಾಳಿಕೆ ಬರುವ ವಸ್ತುಗಳ ಸಾಲಗಳು, (ಬಿ) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು, (ಸಿ) ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು (ವಾಣಿಜ್ಯ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), (ಡಿ) ಚಿನ್ನ, ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳು, ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ, ಸ್ಥಿರ ರೇವಣಿಗಳು (ಎಫ್‌ಸಿಎನ್‌ಆರ್ (ಬಿ) ಸೇರಿದಂತೆ), ಷೇರುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಂಡ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಂದ ಸುರಕ್ಷಿತವಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು, (ವ್ಯಾಪಾರ/ವಾಣಿಜ್ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), (ಇ) ವ್ಯತಿಪರರಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು (ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ಮತ್ತು (ಎಫ್) ಇತರ ಬಳಕೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳು (ಉದಾ., ಸಾಮಾಜಿಕ ಸಮಾರಂಭಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಸೇರಿವೆ.

#### (vii) ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್

ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ನಿಂದ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಚಿಲ್ಲರೆ ಮತ್ತು ಎಎಎಸ್‌ಎಮ್‌ಇ ಅವಧಿ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ--

(1) AFL ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ RBI ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (KFS) ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಹಾಕುವ ಮೊದಲು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. KFS ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬೇಕು, ಅದರ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಬೇಕು. ಅಂತಿಮವಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆ ಎಂದು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು

(2) ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಶಿಷ್ಟ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ವಿವರಣೆ: ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲು ಕೆಎಫ್‌ಎಲ್ ನಿಂದ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಧಿಯು ವ್ಯಾಲಿಡಿಟಿ ಪಿರೇಡ್ ಆಗಿದೆ. ಈ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ KFS ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ AFL ಬದಲಾಗಿರಲಿರುತ್ತದೆ.

(3) KFS ಎರಡು ಪ್ರಮುಖ ಲಗತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು: ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ ( ಎಪಿಆರ್) ತೋರಿಸುವ ಸರಳ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಹಾಳೆ, ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಅವಧಿಗೆ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ. ಎಪಿಆರ್ ನಲ್ಲಿ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ವಿಧಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿವೆ.

(4) ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಕಾನೂನು ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಎಪಿಆರ್ ನ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ರಶೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(5) ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಎಎಫ್‌ಎಸ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

(6) ಸುಲಭ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿಯೇ KFS ಅನ್ನು ಸಾರಾಂಶ ಪಟ್ಟಿಗೆಯಾಗಿ ಸೇರಿಸಿ.

### (viii) ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, AFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರರು ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು AFL ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರಬಹುದಾದ ಹೊರತು).
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ವಿನಂತಿ ಬಂದಲ್ಲಿ ಅದಕ್ಕೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಇರಲಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಲಿ, ಅಂದರೆ AFL ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, AFL ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡಬಾರದು, ಅಂದರೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನಗತ್ಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲ/ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸದಂತೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

### (ix) ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಜನವರಿ 1, 2026 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಮಂಜೂರಾದ ಅಥವಾ ನವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ (ಈಗಾಗಲೇ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕೆಳಗಿನ ಪಾಯಿಂಟ್ 1 ಹೊರತುಪಡಿಸಿ):

1. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥರಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ,
2. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಎಂಎಸ್‌ಇ ಗಳಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ (ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಲೋನ್‌ಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಇದಕ್ಕೆ ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥರಿರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ
3. ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಕನಿಷ್ಠ ಲಾಕ್-ಇನ್ ಅವಧಿಯಿಲ್ಲದೆ ಮೇಲಿನ 1 ಮತ್ತು 2 ಅಂಶಗಳು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ನಿಧಿಯ ಮೂಲವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.
4. ಮೇಲಿನ ಉಪ-ಅಂಶ 1 ಮತ್ತು 2 ರಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಡ್ಯುಯಲ್/ವಿಶೇಷ ದರ ಸಾಲಗಳಿಗೆ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರಗಳ ಮಿಶ್ರಣ) ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ನೀವು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡುವಾಗ ಸಾಲವು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅದು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ.
5. ಮೇಲಿನ ಉಪ-ಅಂಶ 1 ಮತ್ತು 2 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ನಿಂದ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಿಧಿಸಲ್ಪಟ್ಟರೆ, ಅದು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದ ಮೊದಲು ಸಾಲವನ್ನು ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಿದಾಗ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಮಿತಿ ಮೀರದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಗೆ ತಿಳಿಸಿದರೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಸೌಲಭ್ಯವು ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಂದು ಕ್ಲೋಸ್ ಆಗುತ್ತದೆ.
7. AFL ನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ್ದರೆ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
8. ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ನಿಂದ ಮೊದಲೇ ಮನ್ನಾ ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿನಿಂದ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
9. ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅನ್ವಯಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಅನ್ವಯಿಸದಿರುವುದನ್ನು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಕಿ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಇಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

### (x) ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವುದು

ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ--

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಚೆಕ್ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಿ, ಇಡೀ ತಿಂಗಳು ಅಲ್ಲ.
- ಮುಂಗಡ ಕಂತುಗಳ ಒಟ್ಟು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದು

**(xi) ವಿಧಿಸಲಾದ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ**

- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ರೂಪಿಸಿದೆ.
- ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಅನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.
- ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರವು ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ, ಅಂದರೆ ಆರ್ಥಿಕ ಶಕ್ತಿ, ವ್ಯವಹಾರ, ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪರಿಸರ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಮೇಲೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.

**(xii) ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು -**

ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಎನ್ ಬಿಎಫ್ ಸಿ ಗಳು ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ನವೆಂಬರ್ 28, 2025 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು) ಆರ್.ಬಿ.ಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಇತರ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು-ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಎಲ್‌ಎಸ್ ಪಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಮರುಪಾವತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ (ಎಲ್‌ಎಸ್ ಪಿ) ಅಗತ್ಯ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ಪ್ರಮುಖ ತತ್ವದಂತೆ, ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಮತ್ತು ಎಲ್‌ಎಸ್ ಪಿ ನಡುವಿನ ಎಲ್ಲ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದವು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಬಂಧನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ AFL ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದುರ್ಬಲಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಮುಕ್ತಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಅದೇ ರೀತಿಯಾಗಿ LSP ಎಲ್‌ಎಸ್ ಪಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಕೃತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಲೋಪಗಳಿಗೆ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಹೊಂದಿದೆ.

**ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿ**

- (1) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್)ಯನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- (2) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ಅನ್ವಯ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (3) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳು (ಎಎಫ್‌ಎಲ್‌ನ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ) ಅಂದರೆ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್, ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸಾರಾಂಶ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಅಕೌಂಟ್ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ ಗಳು, ಎಎಫ್‌ಎಲ್ / ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಯ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ನೋಂದಾಯಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಇಮೇಲ್ / ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ತಲುಪುವಂತೆ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.  
ಗಮನಿಸಿ: ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಕಾಯ್ದೆ 2000 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- (4) ಸಾಲಗಾರರ ತ್ವರಿತ ಪ್ರವೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಹುಡುಕಬಹುದಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು:
  - (i) ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಡಿವಿಡೆಂಡ್‌ಗಳ ವಿವರಗಳು.
  - (ii) ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳು ಮತ್ತು ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳ ಡಿವಿಡೆಂಡ್‌ಗಳ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಅವರು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ವಿವರಗಳು.
  - (iii) ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು.
  - (iv) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಸಿಎಂಎಸ್) ಮತ್ತು ಸ್ಯಾಚೆಟ್ ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗೆ ಲಿಂಕ್.
  - (v) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ವಿವರಗಳು.

(5) ಡಿಎಲ್‌ಎಗಳು / ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ ಲಿಂಕ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(6) ಸಾಲದ ಬೇಪಾವತಿ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ನನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ, ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ನ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಮೇಲ್ / ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### 7. ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್ ಪಿರೇಡ್

(1) ಆರಂಭಿಕ "ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್ ಪಿರೇಡ್" ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದಂಡವಿಲ್ಲದೆ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಪಾತದ ಎಪಿಆರ್ ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಿಂದ ನಿರ್ಗಮಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ನೀತಿಯ ಅನ್ವಯ ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್ ಪಿರೇಡ್ ಎಎಫ್‌ಎಲ್‌ಒಂದು ದಿನಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಿಲ್ಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್ ಅವಧಿಯ ನಂತರವೂ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು- ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಪ್ರಕಾರ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಗೆ ಅನುಮತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(2) ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್ ಪಿರೇಡ್ ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲದಿಂದ ನಿರ್ಗಮಿಸಿದರೆ, ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಮಂಜಸವಾದ ಒಂದು-ಬಾರಿ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ, ಇದನ್ನು ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

#### 8. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

(1) ಸಾಲಗಾರರು ದಾಖಲಿಸಿದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು/ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನೋಡಲ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿ ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ.

(2) ನೋಡಲ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್, ಅದರ ಎಲ್‌ಎಸ್ ಪಿ ಮತ್ತು ಡಿಎಲ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

(3) ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಡಿಎಲ್ ಎ ಮತ್ತು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯೊಂದಿಗೆ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಮುಂದುವರಿಯುತ್ತದೆ.

(4) ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಅಥವಾ ಎಲ್‌ಎಸ್ ಪಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವುದರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಸದರಿ ಸಾಲಗಾರರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (CMS - <https://cms.rbi.org.in/>) ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ "ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸೆಕ್ಟರ್ -17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017" ಗೆ ಭೌತಿಕ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

#### (xiii) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಇದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಣಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಣಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಕಂಡುಹಿಡಿಯಬೇಕೆಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು:

- ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ

- ದೂರು ನೀಡಬಹುದಾದ ಸ್ಥಳಗಳು
- ಉತ್ತರವನ್ನು ಯಾವಾಗ ಪಡೆಯಬೇಕು
- ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು
- ಗ್ರಾಹಕರು ಫಲಿತಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

### ಹಂತ 1: ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ

ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾಳಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆಂಟುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಳವಳಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವುದೇ ದೂರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

1. ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ([www.axisfinance.in](http://www.axisfinance.in)) ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ. ದೂರವಾಣಿ: 1800 419 0094. (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರ, ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00 ರವರೆಗೆ)
2. [customer.support@axisfinance.in](mailto:customer.support@axisfinance.in), [grievance@axisfinance.in](mailto:grievance@axisfinance.in) & [axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in](mailto:axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in) ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ.
3. ದೂರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆಕ್ಸಿಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ: <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/customer-complaints-and-feedback>
4. ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕ ಫೋರ್ಡ್ [www.axisfinance.in](http://www.axisfinance.in) ಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಆಗಬಹುದು, ಲಾಗಿನ್‌ಗೆ ಹೋಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.
5. ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ. (ಕೆಲಸದ ಸಮಯ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:30 ರವರೆಗೆ. ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ (ತಿಂಗಳ 1 ಮತ್ತು 2 ನೇ ಶನಿವಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ);
6. ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ನೇರವಾಗಿ ಬರೆಯಿರಿ. -

### ಆಕ್ಸಿಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಆಕ್ಸಿಸ್ ಹೌಸ್, ನೆಲ ಮಹಡಿ,

ಪಾಂಡುರಂಗ್ ಬುಧ್ಧರ್ ಮಾರ್ಗ, ವರ್ಲಿ,

ಮುಂಬೈ - 400025

ಸಿಸ್ಟಿಮನಲ್ಲಿ ಲಾಗ್ ಇನ್ ಮಾಡಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಐಡಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### ಹಂತ 2: ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು ನೀಡುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 10 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅವರು/ಅವಳು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು, ಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು:

### ಮಂಗಲ್ ಸಾರಂಗ್

ಆಕ್ಸಿಸ್ ಹೌಸ್, ನೆಲ ಮಹಡಿ

ಪಾಂಡುರಂಗ್ ಬುಧ್ಧರ್ ಮಾರ್ಗ, ವರ್ಲಿ, ಮುಂಬೈ - 400025

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 022- 6226 0049

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: [grievance@axisfinance.in](mailto:grievance@axisfinance.in)

### ಹಂತ 3: ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ

ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ನೀಡುವ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 20 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು, ಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು:

## ಪ್ರೀತಿ ಸಿಂಗ್

ಆಕ್ಸಿಸ್ ಹೌಸ್, ನೆಲ ಮಹಡಿ

ಪಾಂಡುರಂಗ್ ಬುಧಕರ್ ಮಾರ್ಗ, ವರ್ಲಿ, ಮುಂಬೈ - 400025

ದೂ.ಸಂ: 022- 6226 0248

ಮೊ.ಸಂ.: +91 8655749343

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: axisfinance.nodalofficer@axisfinance.in

### ಹಂತ 4: ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್

- 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು AFL ನಿಂದ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು..
- ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ದೂರು ದಾಖಲಾತಿ ಪೋರ್ಟಲ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು: <https://cms.rbi.org.in>. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್ (ಇ-ಮೇಲ್) ಮತ್ತು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ, ಅಂಚೆ ಮತ್ತು ಕೈಯಿಂದ ತಲುಪಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ನಲ್ಲಿರುವ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ಅನ್ನು <https://www.axisfinance.in/Customer-Services/ombudsman-scheme-for-NBFC's> ನಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು.

### (xiv) ವಿಮಾ ವ್ಯವಹಾರ

ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಎಎಫ್‌ಎಲ್, ಭಾರತೀಯ ವಿಮಾ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ ("IRDAI") ಸಂಯೋಜಿತ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಎಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ. ಅದರಂತೆ, ವಿಮೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮಾರ್ಗಗಳು ಸಹ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

### (xv) ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿ ದೋಷ ಇರುವವರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ AFL ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಪ್ರದಾಯಗಳಿಂದ ಖಾತರಿಪಡಿಸಲಾದ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಯಾವುದೇ ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲವನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

### (xvi) ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆಂಟರುಗಳು (ಡಿಎಸ್ ಎ) / ನೇರ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟರುಗಳು (ಡಿಎಂಎ) / ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

ಎಎಫ್‌ಎಲ್, ಡಿಎಸ್‌ಎ/ಡಿಎಂಎ/ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅದರಲ್ಲೂ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೋರುವುದು, ಕರೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಆಫರ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸರಿಯಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಅಂಶಗಳು ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಎಎಫ್‌ಎಲ್, ಡಿಎಸ್‌ಎ/ಡಿಎಂಎ /ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಂದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುತ್ತಾರೆ. ಇದರ ಜೊತೆಗೆ, ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಗಾಗಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ರೂಢಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಖ್ಯಾತಿಗೆ ಧಕ್ಕೆಯುಂಟು ಮಾಡುವ ಕ್ರಮಗಳಿಂದ ದೂರವಿರುವುದು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ.

ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡದಂತೆ AFL ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು, ರೆಫರಿಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆ ತರುವ ಕೃತ್ಯಗಳು, ಮೊಬೈಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಅನುಚಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ

ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು, ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿವೆ.

(1) ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ ಡಿಬಿಟಿ ಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಮಾನ್ಯ ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿರದ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳನ್ನು (ಡಿಎಸ್ ಎಗಳು/ಡಿಎಂಎಗಳು) ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು; ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಟಿಆರ್ ಎಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನೋಂದಾಯಿತರಾದ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಚಾರ/ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. (2) ಟಿಆರ್ ಎಐಗೆ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅವರು ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ನೋಂದಾಯಿತ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅವರು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳ (ಡಿಎಸ್ ಎಗಳು/ಡಿಎಂಎಗಳು) ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು; ಮತ್ತು

(3) ಪ್ರಸ್ತುತ ಅವರು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಏಜೆಂಟರು ತಮ್ಮನ್ನು DOT ನಲ್ಲಿ ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟರ್‌ಗಳಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು

**(xvii) ಪುನರಾವಲೋಕನ-**

ನ್ಯಾಯಯುತ ರೂಢಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅದರ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಮುಂಬರುವ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಈ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ AFL ಎಎಫ್‌ಎಲ್ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿದಾಗ, ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

---XX---