ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆ

ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ "ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025" ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಇದನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಕಷ್ಟು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಸಂಹಿತೆಯು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಹಿಂದೂಜಾ ಲೇಲ್ಯಾಂಡ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ದಿ ಕಂಪನಿ") ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಹಿತೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಸಂಹಿತೆಯ ಮೊಟ್ಟ ಮೊದಲನೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ:

- ಸಾಲಗಾರರ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜನ ಕೊಡತಕ್ಕದ್ದು.
- ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ನಡುವೆ ಪ್ರಮಾಣಿಕ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು .
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಸ್ಪರ ಮುಖ ಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪಾಲನೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಶ್ಚಿತ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಅಸಮಾಧಾನ/ ಕುಂದು ಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಣೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಯಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದು.

(i) ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಸಂಸ್ಕರಣ ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್

a) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲ ಸಂಪರ್ಕಗಳು ಅವರ ಮಾತೃಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತಹ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು .

b) 'ಕಂಪನಿಯವರು ಆಫರ್ ಮಾಡುವ ಪ್ರತಿ ಒಂದು ಉತ್ಪಾದನೆಗೆ ಬೇರೆ ಬೇರೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಇದು ಪ್ರತಿ ಒಂದು ಉತ್ಪಾದನೆಗೆ ಬೇಕಾಗಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯ ಮೇಲೆ ಅವಸಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ.

c) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಪರಿಣಾಣವಾಗುವಂತಹ ಎಲ್ಲ ಅವಶ್ಯಕವಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾನವಾಗುವಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಹೀಗೆ ಅವಶ್ಯಕವಾಗಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯಿಂದ ಬೇರೆ ಎನ್. ಬಿ. ಎಫ್.ಸಿ.ಎಸ್ NBFCS ರವರು ಆಫರ್ ಮಾಡಿರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು .

d) ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಕೊಂಡು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕೊಡುವುದು ಸ್ವಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾಡುವ ಅವಧಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸತಕ್ಕದು .

e) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿರವರು ಯುಕ್ತವಾದ ಸಮಯದ ಒಳಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ/ ದಾಸ್ತವೇಜುಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕೂಡಲೆ ತಿಳಿಸ ತಕ್ಕದ್ದು.

(ii) ಸಾಲದ ಗುಣಮಟ್ಟ ಅಳೆಯುವುದು ಅಪ್ರೇಜಲ್ ನಿಬಂಧನೆಗಳು / ಷರತ್ತುಗಳು

ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅಸೆಸ್ ಮೆಂಟ್ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತೆಗೊಳಿಸತಕ್ಕು ಈ ಅಸೆಸ್ ಮೆಂಟ್ ಎಸ್. ಓ.ಪಿ (SOP) ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಕರಾರು ಪತ್ರದ ಪ್ರಕಾರ ಇರತಕ್ಕದ್ದು .

a) ಕಂಪನಿರವರು , ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಮಾತ್ರ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತಹ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮಂಜೂರು ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಹಾಗೂ ಮಂಜೂರು ಆದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯ ರೀತಿಯನ್ನು ಮಂಜೂರು ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರತಕ್ಕದ್ದು . ಸಾಲವನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದರೆ ಕಂಪನಿಯವರು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು .

b) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇವು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯ ರೂಪದಲ್ಲಿರಬಾರದು. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

c) ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂಯೋಜನೆಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

d) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

e) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಮಂಜಸವಾದ ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ/ ಪ್ರಮುಖ ಸಹಜ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ(ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್-ನಲ್ಲಿ) ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಹಾಗೂ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ತಲೆ ಬರಹದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

f) ಅಂತಹ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

g) ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇದೇ ರೀತಿಯ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡದ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

h) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

i) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ.

(iii) ಸಾಲಗಳ ಬಟವಾಡೆ ಹಾಗೂ ನಿಂಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವಿಕೆ

a) ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರು ಆಗಿರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಕಾಲಕ್ಕೆ ಬಡವಾಡೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯವರು ನಿಶ್ಚಯ ಮಾಡಿರುತ್ತಾರೆ. ದೃಢತೆ ಆಗಿರು ಈ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು. ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಹಾಗೂ ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಬಟವಾಡೆಯ ಷೆಡ್ಯೂಲ್, ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳು, ಸೇವೆ. ಖರ್ಚುಗಳು ಮೊದಲೇ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದಾದ ಖರ್ಚುಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯವರು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೋಟಿಸು ಕೊಡತಕ್ಕದ್ದು. ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಖರ್ಚುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಕೇವಲ ಇಂದಿನಿಂದ ಜಾರಿಯಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರ ಸಂಬಧವಾಗಿ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಉಪಬಂಧಗಳು ಇರತಕ್ಕದ್ದು.

b) ಈ ಕರಾರಿನ ಮೆರೆಗೆ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ಪಾಲನೆ ವೇಗವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಹಿಂದಕ್ಕೆ ಕರೆಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕರಾರಿನ ಮೇರೆಗೆ ನಿರ್ಣಯ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಈ ನಿರ್ಣಯ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಂತೆ ಹೊಂದಿಕೆ ಇರತಕ್ಕದ್ದು ಸಾಂಗತ್ಯವಾಗಿದೆ.

c) ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಭದತ್ರೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮುಗಳಿಗಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಡವು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯ ಸಮ್ಮತ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಕಂಪನಿರವರಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲೆ ಇದ್ದು, ಸಾಲ ಇದಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಇಂತ ಹಕ್ಕು ಹೊರಡಿಸಿ, ಉಳಿದಿರುವ ಕ್ಲೇಮುಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕ್ಲೇಮುಗಲನ್ನು ಸೆಟಲ್ ಮಾಡಿ । ಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯವರು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಹಿಡಿದು ಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನ ಹಿಡಿದುಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಷರತ್ತುಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೊಡತಕ್ಕದ್ದು.

(iv) ಸಾಮಾನ್ಯ

a. ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಯವರು ಹಸ್ತಾಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದರಲ್ಲಿ ತಡೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದು . ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವಂತೆ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಹೊರತು ಬಿಟ್ಟು (ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರು ಮುಂಚೆ ನೀಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಸದೇ ಇರುವ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಾಗ ಮಾತ್ರ).

b. ಸಾಲಗಾರ ರವರು ಸಾಲ ಮಾಡಿರುವ ಖಾತನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡಲು ಕೋರಿ ಇಂಥ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಾಗ ಕಂಪನಿ ರವರ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಅಥವಾ ಸಮ್ಮತಿ ಇದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿ ರವರು ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಇಂಥ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕರಾರಿನ ಪಾರದರ್ಶಕ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಹಾಗೂ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

c. ಸಾಲ ನೀಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಕಂಪನಿಯು ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಲಿಂಕ್ಡ್ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

d. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಒಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಅಸಮಾಧಾನ / ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಯಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯತೆಯನ್ನು NBFC's ರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯವರು ಪ್ರತಿಪಾದಿಸಿರುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ಇದರ ಸಬಂಧವಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಒಳಗೆ ಉದ್ಭವಸಿರುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು

ಬಗೆ ಹರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರತಿವಾದಿಸಿರುತ್ತಾರೆ. ಇಂಥ ಯಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯದಿಂದ ಸಾಲ ಕೊಡುವ ಅಧಿಕಾರದಲ್ಲಿರುವವರುಗಳ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಎಬ್ಬಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿವಾದಗಳು ಕೇಳಲಾಗಿ ಮತ್ತು ಮುಂದಿನ ಮೇಲಿನ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಇತ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುವಂತೆ ನಿಶ್ಚಿತ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತದ ಪಾಲನೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಾಲನೆಯ ವಿವಿಧ ಮಟ್ಟಗಳಲ್ಲಿ ಅಸಮಾಧಾನ / ಕುಂದು ಕೊರತೆಯ ನಿವಾರಣೆ ಯಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ತ್ರೈ ಮಾಸಿಕ ವಿರಾಮ ಕಾಲದಲ್ಲಿ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

e. ವಿವಿಧ ಆಧಾರ ಕೊಡುವವರೆಗೆ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯವರು ತಮ್ಮ ನ್ಯಾಯಯುತವಾದ ಆಚರಣೆ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ಸೈಟ್ (Wedsite) ಮೇಲೆ ಹಾಕತಕ್ಕದ್ದು.

f. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ(ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್) ಯನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಹಾಕುತ್ತದೆ.

g. ಒಂದುವೇಳೆ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ನೀಡಿದ್ದಾರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು, ವಾಸ್ತವಿಕ ಹಣ ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಲ್ಲ.

h. ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲವು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇಡೀ ತಿಂಗಳಿಗೆ ಅಲ್ಲ

i. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮುಂಗಡ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕುತ್ತದೆ.

(v) ವಾಹನಗಳ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ

ಸಾಲಗಾರರ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಿರುವ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯವರು ಮರು ಸ್ವಾಧೀನದ ಖಂಡಿಕೆಯನ್ನು ರಚನೆ ಮಾಡಿರುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ಇದು ನ್ಯಾಯವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದು ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಲನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ನಿಶ್ಚಿತ ಮಾಡಿಕೊಂಡು ಇದರ ಸಂಬಂಧವಾಗಿ ಉಪಬಂಧಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

a) ಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳವ ಮುಂಚೆ ನೋಟಿಸಿನ ಅವಧಿ.

b) ನೋಟಿಸಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಬಿಟ್ಟು ಬಿಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು

c) ಭದ್ರತೆಯ ಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ

d) ಕ್ರಯದ ಮುಂಚೆ ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯ ಹರಾಜು ಮಾಡುವ ಮುಂಚೆ ಸಾಲಗಾರಿರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಮರು ಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಕೊಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಉಪಬಂಧ.

e) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ಕೊಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಮತ್ತು

f) ಕ್ರಯಕ್ಕಾಗಿ /ಭದ್ರತೆಯ ಹರಾಜಿಗಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ

ಸಾಲದ ಬಟವಾಡೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಉದ್ರಿತ ಮಾಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಕಡಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಾಭವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು

ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಿಬಂಧನೆ

ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನುಮೋದಿಸಿರುವ ಕಾರ್ಯ ನೀತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಬೇರೆ ಇತರ ಖರ್ಚುಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಒಳ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯಾಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯವರು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಿರುವ ಮತ್ತು ದತ್ತು ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಮಾದರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸಲಿಸ ತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಕಂಪನಿಯವರೆ ವೆಬ್ಸೈಟ್ (Website) ನಲ್ಲಿ ಲಾಭವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು . ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ರಿಸ್ಕಸ್ / Risk - ಗಂಡಾತಂರ ಮತ್ತು ಬೇರೆ ಬೇರೆ ಪ್ರವರ್ಗಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬೇರೆ ಬೇರೆ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಮೂಲ ಕಾರಣ / ರಾಶನಲ್ ಅನ್ನು ಸಾಲ ಮಂಜುರು ಮಾಡುವ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ವಿಶಿಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದು.

(vi) ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನದೇ ಆದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬಾಹ್ಯ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ನೀಡಲು ಆಶ್ರಯಿಸಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(vii) ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸದ ಹೊರತು HLF ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸದ ಹೊರತು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಘಟಕಕ್ಕೆ ನಾವು ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

a) ನಾವು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಾನೂನುಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾದರೆ

b) ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು

c) ನಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಯು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ನಮ್ಮ ಗುಂಪು ಮತ್ತು ಸಹವರ್ತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ (ಉದಾ., ವಂಚನೆ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ)

d) ಈ ಕಾರಣವನ್ನು ನಾವು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

(viii) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಂಪನಿ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಳಗೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು:

1. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು.
2. ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವಂತೆ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು.

3. ಪ್ರಭಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ, ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲೇಸಿಸ್, ರಾಜಾಜಿ ಸಲೈ, ಚೆನ್ನೈ - 600001.

ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಬಗೆಹರಿಯದೆ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ (PNO) ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ–

ಶ್ರೀ. ಆನಂದ್ ವಾಸುದೇವ್

ಹಿಂದೂಜಾ ಲೇಲ್ಯಾಂಡ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್,

ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಆಫೀಸ್, ನಂ. 27-A, ಡೆವಲಪ್ಡ್ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಗಿಂಡಿ, ಚೆನ್ನೈ-600032

ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ pno@hindujaleylandfinance.com ಮೂಲಕ.

ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (ಪಿಎನ್ಒ) ಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿ,

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ,

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲೇಸಿಸ್, ರಾಜಾಜಿ ಸಲೈ, ಚೆನ್ನೈ - 600001.

ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ dnbschennai@rbi.org.in

(ix) ನಿರ್ವಹಣೆ

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಜೊತೆಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಾಹಕರಿಂದ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಫೆಬ್ರವರಿ 4, 2026 ರಂದು ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.

****