ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ

ವ್ಯವಹಾರಅನುಷ್ಠಾನದ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆ

ಗೌಪ್ಯತೆ :

ಈ ದಾಖಲೆಪತ್ರದಲ್ಲಿನ ಸವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಗಳು/ಮೆಟೀರಿಯಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿರುತ್ತವೆ. ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಕಂಪನಿಯ ಏಕಸ್ವಾಮ್ಯದ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಈ ದಾಖಲೆಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅಡಕವಾಗಿವೆ. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಿನ ವಿಶ್ವಾಸದೊಂದಿಗೆ ಇರಿಸಲಾಗುವುದು. ಈ ದಾಖಲೆಪತ್ರದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ನಕಲು ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಬಳಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬ ಸ್ಪಷ್ಟ ತಿಳುವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಆವೃತ್ತಿ : ಜುಲೈ 2024

ಅಧಿಕಾರ	ವಿವರಗಳು
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ವ್ಯಾಪಾರಅನುಷ್ಠಾನದ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯು (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್) ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವಾಗ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯಅನುಷ್ಠಾನ ಸಂಹಿತೆಗಳ ರೂಪುರೇಷೆಯನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸಿದೆ.
ಕರಡುಪ್ರತಿ ರಚನಕಾರರು	ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣಾ ಇಲಾಖೆ
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

<u>ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ</u>

ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ಅನುಮೋದಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ
1.0	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	29 ಜೂನ್ 2021
1.1	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	12 ಜೂನ್ 2023
1.2	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	23 ಜುಲೈ 2024

ಪರಿವಿಡಿ

ಪರಿವಿಡಿ	ಪುಟ
ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅರ್ಥವ್ಯಾಖ್ಯಾನ	1
ಪರಿಚಯ	2
ಭಾಗ 1 ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳು	4
ಭಾಗ 2 ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು	5
ಭಾಗ 3 ವಿಮರ್ಶೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ	12
ಅನುಬಂಧ 1 DSA/DMA/RA ರ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ	13
ಅನುಬಂಧ 2 ಉದ್ಯಮ ಸಹಿತ ಘೋಷಣಾಪತ್ರ	16

ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅರ್ಥವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

1. **ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು**

1.1 "**ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು**" ಎಂದರೆ ಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ರಾಜ್ಯ ಶಾಸಕಾಂಗದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳು, ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳು, ಶಾಸನಗಳು, ಕಾಯ್ದೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯಿದೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘೋಷಣೆಗಳು, RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಭಾರತದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಯಾವುದೇ ಕೇಂದ್ರ, ರಾಜ್ಯ, ಸ್ಥಳೀಯ, ಅಥವಾ ಇತರ ಸರ್ಕಾರಿ, ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಹೊರಡಿಸಿದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ಶಾಸಕಾಂಗ, ನ್ಯಾಯಾಂಗ, ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಥವಾ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಭಾರತದ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು, ಸುಗ್ರೀವಾಜ್ಞೆಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು, ನಿರ್ಧಾರಗಳು.

1.2 **"ಬೋರ್ಡ್"** ಎಂದರೆ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ / ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್.

1.3 **"ಕಂಪನೀಸ್ ಆಕ್ಟ್"** ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯಿದೆ, 2013, ಮತ್ತು ಅದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಸಿದಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಜಾರಿಗೆಬಂದಿರುತ್ತವೆ.

1.4 **"ಗ್ರಾಹಕ"** ಎಂದರೆ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಸಾಲ ಸೇರಿದಂತೆ, ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಒಬ್ಬ ಬಳಕೆದಾರ ಎಂದರ್ಥ.

1.5 "DMA" ಎಂದರೆ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯತತ್ಪರನಾದ ಒಬ್ಬ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿದ್ದಾನೆ.

1.6 "DSA" ಎಂದರೆ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯತತ್ಪರನಾದ ಒಬ್ಬ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿದ್ದಾನೆ.

1.7 **"EMI"** ಎಂದರೆ ಸಮಾನವಾದ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು.

1.8 "**ವ್ಯವಹಾರಅನುಷ್ಠಾನದ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆ**" ಎಂದರೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಬಹುದಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪದ್ಧತಿಯನ್ನು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನಿಂದ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ತರಲಾಗಿದೆ.

1.9 **"ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿ"** ಎಂದರೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿ.

1.10 **"NBFC"** ಎಂದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಯೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ.

1.11 **"NBFC-ML"** ಎಂದರೆ RBI SBR ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಿದಂತೆ ಒಂದು ಮಧ್ಯಮ ಪದರದ NBFC ಎಂದರ್ಥ.

1.12 "**ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವ ನೀತಿ**" ಎಂದರೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ, ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀತಿ.

1.13 "**ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್**" ಎಂದರೆ 1956 ರ ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯ್ದೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಘಟಿತವಾದ ಒಂದು ಕಂಪನಿಯೇ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಆಗಿದೆ.

1.14 "**ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ನೀತಿ**" ಎಂದರೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ನೀತಿ ಎಂದರ್ಥ.

1.15 **"RA"** ಎಂದರೆ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯತತ್ಪರರಾದ ಒಬ್ಬ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ ಎಂದರ್ಥ.

1.16 **"RBI"** ಎಂದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್.

1.17 **"RBI ಕಾಯಿದೆ"** ಎಂದರೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕಾಯಿದೆ, 1934.

1.18 **"RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ಸ್"** ಎಂದರೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ, ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಸ್ಕೇಲ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ದಿನಾಂಕ 19 ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2023, RBI/DoR/2023/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ಎನ್ನುವ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

2 ಅರ್ಥವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

ಇಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸದ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಈ ನ್ಯಾಯಅನುಷ್ಠಾನ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಿಂದ ಕೂಡಿದ ಪದಗಳು ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯಿದೆ, RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳು, RBI ಕಾಯ್ದೆ, ಮತ್ತು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಸಂಬಂಧಿತ ನೀತಿ ಅಥವಾ ಉದ್ಯಮದ ದಾಖಲೆಪತ್ರವು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಅಧಿಸೂಚನೆ, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವುಗಳಿಗೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದಾಗಿದೆ. (ಪ್ರಕರಣವು ಹೇಗೇ ಬೇಕಾದರೂ ಇರಬಹುದಾಗಿದೆ).

ಪರಿಚಯ

3 ಹಿನ್ನೆಲೆ

3.1 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ಠೇವಣಿ-ರಹಿತವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ NBFC ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪರಿಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ NBFC-ML ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ ಈ ಕಂಪನಿಯು ಕೆಲವು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಂಬಂಧಿತ ಸೇವೆಗಳು, ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಎರಡರ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದರ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು, ಸಾಲನೀಡುವ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಹಾಗೂ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತಹ ಒಂದು ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

4 ಉದ್ದೇಶ

ಈ ವ್ಯವಹಾರ ಅನುಷ್ಠಾನದ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್) ಉದ್ದೇಶಗಳು:

4.1 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರಿಗೆ ಒಂದು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮಾರ್ಗದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಸಾಲ ನೀಡುವುದೂ ಸೇರಿದಂತೆ ತನ್ನ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಪ್ರಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ;

4.2 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳ ಉದ್ದಗಲಕ್ಕೂ ಅದರ ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಿರಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು

4.3 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

5 ಅವಲೋಕನ

ಈ ವ್ಯವಹಾರ ಅನುಷ್ಠಾನದ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಭಾಗಗಳಂತೆ ವಿಂಗಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

5.1 **ಭಾಗ 1 (ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳು)** ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಈ ವ್ಯವಹಾರ ಅನುಷ್ಠಾನ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ;

5.2 **ಭಾಗ 2 (ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯತೆಗಳು)** ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ:

5.2.1 ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಸೌಲಭ್ಯದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ;

5.2.2 ಸೌಲಭ್ಯದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ;

5.2.3 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸೌಲಭ್ಯದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ; ಮತ್ತು

5.2.4 ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಅವಲೋಕನ.

5.3 **ಭಾಗ 3 (ಪರಿಷ್ಕರಣೆ/ವಿಮರ್ಶೆ ಮತ್ತು ಮೇಲುಸ್ತುವಾರಿ)** ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಹಾಗೂ ಈ ವ್ಯವಹಾರಅನುಷ್ಠಾನದ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಂತಹ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.

ಭಾಗ 1

ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳು

6 ಅನ್ವಯಸಾಮರ್ಥ್ಯ

6.1 ಈ ವ್ಯವಹಾರಅನುಷ್ಠಾನದ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್) ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಕೌಂಟರ್‌ನ ಉದ್ದಗಲಕ್ಕೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

6.2 ಈ ವ್ಯವಹಾರಅನುಷ್ಠಾನದ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್) ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ, ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಇತರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

7 ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ, ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಈ ವ್ಯವಹಾರಅನುಷ್ಠಾನದ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರಚಿಸಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಇದು RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

8 ಉದ್ದೇಶಗಳು

8.1 ಅದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಲುವಾಗಿ:

8.1.1 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಪಾಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಇರುತ್ತದೆ;

8.1.2 ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು, ತನ್ನ ಮಾರಾಟಗಾರರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಒಂದು ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ;

8.1.3 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ;

8.1.4 ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು

8.1.5 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಮೂಲಕ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತಹ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುತ್ತದೆ.

ಭಾಗ 2

ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯತೆಗಳು

9 ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯತೆಗಳು

9.1 ಸೌಲಭ್ಯ - ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ[1]

9.1.1 ಒಂದುಪಕ್ಷ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಬೇಕು, ಪರಂತು ಅದರ ಹೊರತಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗೆ ನಡೆಸಲಾಗುವುದು, ಹಾಗೂ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಂತೆ, ಯಾವುದೇ ಬೇರೆ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು (ಎರವಲುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9.1.2 ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಕುರಿತ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಜಿ ಫಾರಂಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಧೀನಪತ್ರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ದೃಢೀಕರಣಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಮೂಲಭೂತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಜಿಫಾರಂಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯದ ಮಾಹಿತಿ ಇರುವಂಥ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ಇತರೆ NBFCಗಳು ನೀಡಬಹುದಾದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಇತರೆ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅಂತಹ ಫಾರಂನೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕೆಂದು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಪತ್ರಗಳ / ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳ ಒಂದು ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.[2]

9.1.3 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆದಿರುವುದಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಗರಿಷ್ಠ ಸಮಯದೊಳಗಾಗಿ (ಅದನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ) ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸತಕ್ಕದ್ದು..

9.2 ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು[3]

9.2.1 ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ ಅಪಾಯಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ತಪ್ಪದೇ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

9.2.2 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮುನ್ನ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸತಕ್ಕದ್ದು

9.2.3 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ (ಭೌತಿಕ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ) ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸದ ಹೊರತಾಗಿ ಮತ್ತು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಮ್ಮತಿ ದೊರಕದ ಹೊರತಾಗಿ, ಇತರ ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೂ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವತನಕ ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು:

(i) ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ಒಟ್ಟು ಸಾಲದಮೊತ್ತ;

(ii) ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನವೂ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು; ಮತ್ತು

---

[1] RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಪರಿಚ್ಛೇದ 45.1

[2] RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಪರಿಚ್ಛೇದ 45.1.2

[3] RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಪರಿಚ್ಛೇದ 45.2

(iii) ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ನೀತಿಯ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳು (ದಪ್ಪದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು);

9.2.4 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ವನಿರ್ಧಾರಿತ ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

9.2.5 ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ತಪ್ಪದೇ ಒಂದು-ಬಾರಿ ಸಮ್ಮತಿಪತ್ರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆಯತಕ್ಕದ್ದು. ಉಲ್ಲೇಖಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಮೂಲಕ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರ ರೀತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಂದ ಅನುಮತಿಸುವ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9.2.6 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವುದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಸ್ವೀಕಾರದ ಪತ್ರವನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ರೆಕಾರ್ಡ್‌ನಂತೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿಡುವುದು.

9.2.7 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲನೀಡುವ ಸೌಲಭ್ಯದ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳನ್ನು ಡಿಜಿಟಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪ್ರತಿಯನ್ನು (ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ, ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳು ಮತ್ತು ಹೇಳಿಕೆ, ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ) ನೀಡಬೇಕು. ಪ್ರಕರಣವಾಗಲೀ/ಸಂದರ್ಭವಾಗಲೀ ಹೇಗೇ ಇರಬಹುದಾದರೂ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಅದರ ಕರಾರುಪತ್ರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಲಗತ್ತನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.[4]

9.3 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ[5]

9.3.1 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಹೀಗೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು:

(i) ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯು ನಿಜವಾಗಿಯೂ, ನಿಖರವಾಗಿಯೂ, ಸೂಕ್ತರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಉಳಿಯುತ್ತದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒಂದು ದೃಢೀಕರಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೂಲಕ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಿತರಣೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯಿಂದ ಮುಕ್ತನಾಗುವುದಿಲ್ಲ;

(ii) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸೌಲಭ್ಯದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಕುರಿತಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೂಚನೆಯನ್ನು (ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸದ ಹೊರತು ಮತ್ತು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ನೀಡುವುದು. ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅಧಿಸೂಚನೆಯ (ನೋಟಿಫಿಕೇಷನ್) ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು;

---

[4] RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಪರಿಚ್ಛೇದ 45.2.1

[5] RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಪರಿಚ್ಛೇದ 45.4

(iii) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕೇವಲ ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

9.4 ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ [6]

9.4.1 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಹೀಗೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು:

(i) ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳ ನಿಯಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು/ವೇಗವರ್ಧಿಸಲು ಅದರ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು;

(ii) ಅನ್ವಯವಾಗುವುದಾದರೆ, ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸೌಲಭ್ಯದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಬಾಕಿಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರಳಿ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುವವತನಕ ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವುದು. ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ರಚನೆಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು. ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಕೋರಿಕೆಯ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವತನಕ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು/ಹಾಗೆ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹವಾಗಿದೆ.

9.4.2 EMI ಮೇಲಿನ ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮರಳಿ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ರಚಿಸುವುದು:[7]

(i) ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲತೀರುವೆ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಉಂಟಾಗುವಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವಂಥ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಮಾನದಂಡದ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ತರುವಾಯದಲ್ಲಿ, ಮೇಲಿನ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ EMI/ ಸಾಲತೀರುವೆ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ii) ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಪುನಃ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ರಚಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಒಂದು ಸ್ಥಿರದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಂಥ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನೂ ಸಹ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ ಪಾಲಿಸಿಯು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದು.

(iii) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ EMI ನಲ್ಲಿ ವರ್ಧನೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯೊಂದನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತಹ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನೂ ಸಹ ತಪ್ಪದೇ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು, (b) ಸಾಲದ ತೀರುವೆ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು, ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.(iii)

(iv) ಅಸ್ಥಿರ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕವಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು / ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಒಂದು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ

---

6 RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಪರಿಚ್ಛೇದ 45.4

7 RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಪರಿಚ್ಛೇದ 45.6

ಮತ್ತು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಅಂತಹವುಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣಾ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ತೋರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

(v) ಅಸ್ಥಿರ ದರವಿರುವ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯು ಋಣಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(vi) ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು/ ಪಡೆಯುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು, ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಹೇಳಿಕೆಯು ಕನಿಷ್ಠದಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು, ಇಂದಿನ ದಿನಾಂಕದವರೆಗೆ ಮರುಪಡೆಯಲಾದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕತಕ್ಕದ್ದು, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿ ದರ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ. ಲೆಕ್ಕಪತ್ರದ ದಾಖಲೆಗಳು ಸರಳವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

9.5 ಬಾಕಿಯಿರುವ ಸಾಲದಮೊತ್ತಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

9.5.1 ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿರುವಂತೆ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಬಾಕಿಯಿರುವ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಒಂದು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

9.5.2 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ/ಕಾನೂನು ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವಿಶೇಷ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ನೆನಪಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸುತ್ತದೆ.

9.5.3 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್‌ಗಳನ್ನು ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ:

(i) ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಾಪಾರದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ/ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುವುದು; ವ್ಯವಹಾರದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿದ್ದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾಗುವುದು;

(ii) ಗ್ರಾಹಕರ ಘನತೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಗೌರವಿಸಬೇಕು; ಮತ್ತು

(iii) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ನಾಗರಿಕವಾಗಿರಬೇಕು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಅಲ್ಲ.

9.5.4 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯತ್ಯಯಗಳು ಅಥವಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಸಲು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ತಪ್ಪದೇ ಸಮಂಜಸವಾದ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

9.6 ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು

9.6.1 ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರವಾದ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

9.6.2 ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ ತಪ್ಪದೇ ತಿಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

9.6.3 ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಆ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳಿಲ್ಲದೆಯೇ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಅಸ್ಥಿರ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ವಿಧಿಸುವಂತಿಲ್ಲ5.

9.6.4 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು, ಅದರ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ, ಮೇಲಿನ 9.6.3 ರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಸೌಲಭ್ಯದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆ ರೀತಿಯ ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು.

10 ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ನಿಯಂತ್ರಣ6

10.1 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅದರ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

10.2 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವಾಗಲೂ ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ಬಡ್ಡಿದರದ ನೀತಿ, ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸದಾ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿಫಾರಂನಲ್ಲಿ/ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ/ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯದ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಅಂಕಿಅಂಶಗಳಲ್ಲಿ / ಸೌಲಭ್ಯದ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

11 ಸಾಮಾನ್ಯ[8]

11.1 RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಇರತಕ್ಕದ್ದು:

11.1.1 ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಒಂದು ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಪತ್ರವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸದ ಹೊರತು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯಿರಿ;

11.1.2 ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸೌಲಭ್ಯದ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗೆ ವಿನಂತಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು;

11.1.3 ಸೌಲಭ್ಯದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನಗತ್ಯವಾದ ಕಿರುಕುಳದ ಮಾರ್ಗವನ್ನಾಗಲೀ ಅಥವಾ ವಿಧಾನವನ್ನಾಗಲೀ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ಆಶ್ರಯಿಸಕೂಡದು; ಮತ್ತು

11.1.4 ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವಂತೆ ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

---

[8] RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಪರಿಚ್ಛೇದ 45.1

11.2 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಸಮಂಜಸವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಹಾಗಾಗಿ, DSA ಗಳಿಗೆ/ DMA ಗಳಿಗೆ / RA ಗಳಿಗೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಂತಹ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.[9]

11.3 DSA ಗಳು/ DMA ಗಳು/ RA ಗಳು ಈ ವ್ಯವಹಾರಾನುಷ್ಠಾನ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಗೆ ಅನುಬಂಧ 1 ರಲ್ಲಿ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ರೂಪಿಸಿದಂತೆ ನೀತಿಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಅನುಬಂಧ 2 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ರೂಪಿಸಿದಂತೆ ನೇಮಕಾತಿಯಲ್ಲಿ/ಮರುನೇಮಕ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗೆ ಕರಾರುಪತ್ರವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

11.4 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯು RBI ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಂ, 2021 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

12 ಬೋರ್ಡ್‌ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

ಬೋರ್ಡ್ ಹೀಗೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು:

12.1 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿದರದ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ರೂಪಿಸಿದಂತೆ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲೆಂದು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸತಕ್ಕದ್ದು[10];

12.2 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ರಚಿಸಿದ ರೀತಿಯಲ್ಲೇ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸತಕ್ಕದ್ದು,[11]; ಮತ್ತು

12.3 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಆಗಿಂದಾಗ್ಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಗಡುವುಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ

---

[9] RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಪರಿಚ್ಛೇದ 45.1

[10] RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಪರಿಚ್ಛೇದ 45.12

[11] RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಪರಿಚ್ಛೇದ 45.8

ಭಾಗ 3

ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಮೇಲುಸ್ತುವಾರಿ

13 ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆ

ಈ ದಾಖಲೆಪತ್ರವನ್ನು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರಅನುಷ್ಠಾನದ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್) ಎಂದು ಈ ಬೋರ್ಡ್ ಪರಿಶೀಲಿಸಿರುತ್ತದೆ, ಅನುಮೋದಿಸಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

14 ಪರಿಷ್ಕರಣಾ/ವಿಮರ್ಶೆಯ ಆವರ್ತಕತೆ

RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, RBI ಕಾಯಿದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರಚಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಪಾಡು, ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಪೂರಕಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಬೋರ್ಡ್ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಈ ವ್ಯವಹಾರಅನುಷ್ಠಾನದ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್) ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಈ ಬೋರ್ಡ್ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.[12]

15 ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು

15.1 ಈ ವ್ಯವಹಾರಅನುಷ್ಠಾನದ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಗೆ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್) ಮಾಡಲಾಗುವ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಬೋರ್ಡ್ ಪರಿಶೀಲಿಸಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಿರುತ್ತದೆ.

15.2 ಈ ವ್ಯವಹಾರ ಅನುಷ್ಠಾನ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್) ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನೀಡಬಹುದಾದ ವಿಷಯದ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ (ನಿಯಮಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಅನುಗುಣವಾದ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ. ಈ ವ್ಯವಹಾರ ಅನುಷ್ಠಾನದ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್) ಯಾವುದೇ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಒಂದುವೇಳೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಸಮಂಜಸವಾಗಿದ್ದರೆ (ತರುವಾಯದ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿ(ಗಳು), ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ(ಗಳು), ಸುತ್ತೋಲೆ(ಗಳು) ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಆನಂತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಂತಹ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಇಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಈ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಮೇಲೆ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ. ವ್ಯವಹಾರ ಅನುಷ್ಠಾನ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್) ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಆದ್ದರಿಂದ ಇದು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳ ಬದಲಾವಣೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ/ಜಾರಿಗೆಬಂದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.

16 ಪ್ರಕಟಣೆ

ಈ ವ್ಯವಹಾರ ಅನುಷ್ಠಾನ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್) ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು.[13]

---

[12] RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಪರಿಚ್ಛೇದ 45.8.2

[13] RBI SBR ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳ ಪರಿಚ್ಛೇದ 45.10

ಅನುಬಂಧ 1

DSA/ DMA/ RAನ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

1 ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಎಲ್ಲಾ DSA/ DMA/ RA ಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಅವಶ್ಯಕತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲವಾದರೆ, ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ DSA, DMA ಅಥವಾ RA ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಶಾಶ್ವತವಾಗಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಬಹುದು.

ವಿಭಾಗ – A: DSA ಗಳು ಮತ್ತು DMA ಗಳಿಗೆ:

2 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಕಾರ್ಯತತ್ಪರರಾದ DSA ಮತ್ತು DMA ಗಳು ತಮ್ಮ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಒದಗುವ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಈ ಪರಿಚ್ಛೇದ 2 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿ ಇರಬೇಕು:

2.1 DSA ಗಳು ಮತ್ತು DMA ಗಳು ಹೀಗಿರತಕ್ಕದ್ದು:

2.1.1 **ಸಾಮಾನ್ಯ ವರ್ತನೆ**

(i) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು;

(ii) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ಪೇಯು ನ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು;

(iii) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಿನಯಶೀಲರಾಗಿರುವುದು ಮತ್ತು ಸಭ್ಯರಾಗಿರುವುದು;

(iv) ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಖ್ಯಾತಿಗೆ ಹಾನಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಂದ ದೂರವಿರುವುದು;

(v) ವಿನಯಶೀಲ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸ್ಥಿರಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು;

(vi) ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬೇಡಿಕೆಯಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು;

(vii) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಔಪಚಾರಿಕ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಮಾತನಾಡುವುದು;

(viii) ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಅಲಂಕಾರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು;

(ix) ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ವಿಯೋಗ ಅಥವಾ ಇತರ ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳು ಅಥವಾ ಭೇಟಿಗಳು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು;

(x) ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಯಿಂದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು;

(xi) ಸರಳವಾದ ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು; ಮತ್ತು

(xii) ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು.

2.1.2 **ಕರ್ತವ್ಯಗಳು**

(i) ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಒಬ್ಬ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾಗಿ ತನ್ನನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;

(ii) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಡಿದ ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಮಯವನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವುದು;

(iii) ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೋರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸರಿಯಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು; ಮತ್ತು

(iv) ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದು.

2.1.3 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವುದು

(i) ನೀಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಾಕಾರಿ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಆಯೋಜಿಸಿದ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಿ ಇರುವುದು;

(ii) ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರಅನುಷ್ಠಾನ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿ ಇರುವುದು; ಮತ್ತು;

(iii) ಯಾವುದೇ ತನಿಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿಚಾರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸುವುದು.

2.2 DSA ಗಳು ಮತ್ತು DMA ಗಳು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕಡ್ಡಾಯ ನಿಯಮಗಳು:

2.2.1 ಇವರು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯಿಂದ/ಉತ್ಪನ್ನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವಂತಿಲ್ಲ;

2.2.2 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸುವಂತಿಲ್ಲ;

2.2.3 ಪೇಯು ಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತಿಲ್ಲ;

2.2.4 ಅದರ ಸ್ವಂತ ಹೆಸರು ಅಥವಾ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಂಪನಿಯ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೆಸರನ್ನು ಬಳಸುವಂತಿಲ್ಲ;

2.2.5 ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಂಡವರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು ತೊಡಗುವಂತಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ

2.2.6 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ಗಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ/ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಪಾವತಿಯನ್ನು/ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.

ವಿಭಾಗ – B: RA ಗಳಿಗೆ:

3 ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯತತ್ಪರರಾದ RA ಗಳು ಬಾಕಿಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ/ಮರುಪಡೆಯುವ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಮಾಡಬಾರದ ಕರ್ತವ್ಯಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು:

ಮಾಡಬೇಕಾದದ್ದು	**ಮಾಡಬಾರದ್ದು**
• ಔಪಚಾರಿಕ ಬಟ್ಟೆಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಧನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ID ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಒಯ್ಯುವುದು. • ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಪದಗಳ ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವಾಗಲೂ ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು. • ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡುವಾಗ ಯಾವಾಗಲೂ ಸಮಯಪಾಲನೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿವುದು.	• ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ, ಕಠಿಣ, ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯವಾಗಿ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ. • ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವನ/ಅವಳ ಕುಟುಂಬವನ್ನು ಅವಮಾನಿಸುವಂತಿಲ್ಲ. • ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಅಸಭ್ಯ

• ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು. • ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಯಾವುದೇ ಸಂಭಾಷಣೆಯು ಆಹ್ಲಾದಕರವಾಗಿ ಸಭ್ಯ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು. • ಪರಸ್ಪರ ಸಂವಹನವು ನ್ಯಾಯಯುತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವುದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇರಬೇಕು. • ತೃಪ್ತಿಕರವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಬೇಕು.	ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಂತಿಲ್ಲ. • ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಮೀರಿದ/ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ಭೇಟಿಯ ಉದ್ದೇಶ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನೆರೆಹೊರೆಯವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸುವಂತಿಲ್ಲ. • ವಿಯೋಗಗಳು, ಅನಾರೋಗ್ಯ, ಮದುವೆಗಳು, ಜನನಗಳು ಮುಂತಾದ ಸಾಮಾಜಿಕ ಸಂದರ್ಭಗಳಂತಹ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ.
• ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. • ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಮರುಪಡೆಯುವ ಸಾಲದ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಪ್ರತಿಫಲಿಸಬೇಕು. • ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು. • ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರ ಘನತೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಗೌರವಿಸಬೇಕು. • ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕೇವಲ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಚರ್ಚಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗಲ್ಲ, ಅವನ/ಅವಳ ಕುಟುಂಬದವರೊಂದಿಗಲ್ಲ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ನೆರೆಹೊರೆಯವರೊಂದಿಗಲ್ಲ	• ಅಸಂಗತವಾದ/ಅಹಿತಕರ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬೇಡಿ. • ಜಾತಿ, ಜನಾಂಗ, ಬಣ್ಣ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬೇಡಿ.

4 ಏರಿಕೆ /ವರ್ಧನೆ :

ಸಂದೇಹವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗವನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.

ಅನುಬಂಧ 2

ಉದ್ಯಮ ಸಹಿತ ಘೋಷಣಾಪತ್ರ

ಗೆ,

ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ **("ಪೇಯು Finance")**

[●]

ಉಪ: ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಆತ್ಮೀಯ ಸರ್ / ಮೇಡಂ,

ನಾನು, ___________________ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ [ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೇಲ್ಸ್ ಏಜೆಂಟ್ /ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್ / ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್] ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿದ್ದು, ನಾನು ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರ ಅನುಷ್ಠಾನ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೇಲ್ಸ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ, ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಮಾರ್ಕೇಟಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಮತ್ತು ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ನೀತಿಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಆಳವಾಗಿ ಓದಿದ್ದು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ ಎಂದು ಈ ಮೂಲಕ ದೃಢೀಕರಿಸುತ್ತೇನೆ. ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಚಲಿತ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನನ್ನನ್ನು ನಾನು ಪರಿಚಿತನನ್ನಾಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಇದರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಲು ನಾನು ಸಮ್ಮತಿಸುತ್ತೇನೆ.

ಸಂಹಿತೆಯೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಸರಣೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಕಾರಣ, ನನ್ನ ವಿರುದ್ಧ ಅಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರ್ಹತೆ ಪೇಯು ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗೆ ಇರತಕ್ಕದ್ದೆಂಬುದನ್ನು ನಾನು ಸಮ್ಮತಿಸುತ್ತೇನೆ.

ಈ ___________,20 ರ ದಿನದಂದು ಸಹಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ

ಸಹಿ_

ಹೆಸರು ಏಜೆನ್ಸಿ ಹೆಸರು