

## ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಎನ್‌ಬಿಐಫ್‌ಸಿ) ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿದೆ. ಆ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ. ಇದು ಸುತ್ತೋಲೆ RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023, ಇದರಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ(RBI) ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದೆ.

ವಾಸ್ತು ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ('ವಿಎಫ್‌ಐಪಿಎಲ್') ಈ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ('ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ') ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ವಿಎಫ್‌ಐಪಿಎಲ್ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಕೋಡ್, ಆದ್ಯತೆಯಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 1. ಉದ್ದೇಶ

ವಾಸ್ತು ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಪ್ರಮುಖ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ತರಲು ಮತ್ತು ಆ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅಂತೆಯೇ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಇದರ ಉದ್ದೇಶದೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ;
- ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಅವನು/ಅವಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು;
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ;
- ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನವರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು, ಅದು ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರ ನಿಜವಾದ ಗುರುತು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅವರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### 2. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆಗಾಗಿ ವಿವರಣೆ

- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

## ವಾಸ್ತು ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಕಛೇರಿ: ಘಟಕ ಸಂಖ್ಯೆ 203 & 204, 2<sup>ನೇ</sup> ಮಹಡಿ, ಎ ವಿಂಗ್, ನವಭಾರತ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಜಕಾರಿಯಾ ಬಂಡರ್ ರಸ್ತೆ, ಸೆವಿ ವೆಸ್ಟ್, ಮುಂಬೈ - 400015, ಭಾರತ

☎ ಕರೆಸಂಖ್ಯೆ: 18002677770 ✉ ಇಮೇಲ್: customercare@vastufinserve.com • ವೆಬ್: www.vastufinserve.com

- ii. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು/ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಂವಹನವು ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ಎಚ್‌ಎಫ್‌ಸಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ತಿಳಿವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಜತೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
- iii. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ರೂಪಿಸಿದೆ, ಇತರ ವಿವರಗಳ ನಡುವೆ ಇದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಅಂದಾಜು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

### 3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- i. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಲದ ಅರ್ಹತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶ್ರಮವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಅರ್ಜಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿ, ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- ii. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಾಗಿ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- iii. ಸಾಲವನ್ನು ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ/ನಂತರದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ವಹಿವಾಟು ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

### 4. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು

- i. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ 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.
- ii. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಚೈತನ್ಯ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- iii. ಕಂಪನಿಯು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.
- iv. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- v. 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ' ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು
- vi. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು

## ವಾಸ್ತು ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಕಛೇರಿ: ಘಟಕ ಸಂಖ್ಯೆ 203 & 204, 2<sup>ನೇ</sup> ಮಹಡಿ, ಎ ವಿಂಗ್, ನವಭಾರತ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಜಕಾರಿಯಾ ಬಂಡರ್ ರಸ್ತೆ, ಸೆವಿ ವೆಸ್ಟ್, ಮುಂಬೈ - 400015, ಭಾರತ

☎ ಕರೆಗಳಿಗೆ ಸಂಖ್ಯೆ: 18002677770 ✉ ಇಮೇಲ್: customercare@vastufinserve.com • ವೆಬ್: www.vastufinserve.com

ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಪೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- vii. ಸಾಲದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**ವಾಸ್ತು ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್**

ಕಛೇರಿ: ಘಟಕ ಸಂಖ್ಯೆ 203 & 204, 2<sup>ನೇ</sup> ಮಹಡಿ, ಎ ವಿಂಗ್, ನವಭಾರತ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಜಕಾರಿಯಾ ಬಂಡರ್ ರಸ್ತೆ, ಸೆವಿ ವೆಸ್ಟ್, ಮುಂಬೈ - 400015, ಭಾರತ

☎ ಕೇಂದ್ರೀಯ ಸಿ.ಸಿ. ಸಂಖ್ಯೆ : 18002677770 ✉ ಇಮೇಲ್: [customerscare@vastufinserve.com](mailto:customerscare@vastufinserve.com) • ವೆಬ್: [www.vastufinserve.com](http://www.vastufinserve.com)

**5. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ**

- i. ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಬೇಕು.
- ii. ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- iii. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಅಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿ ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

**6. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲದ ನಡವಳಿಕೆ - ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ಮೇಲೆ ಚಲಿಸಬಲ್ಲ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ**

- i. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.
- ii. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಡೆಪೋಜಿಟ್/ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ, ಅವಳ/ಅವನ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಟೈಮ್ ಲೈನ್ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iv. ಏಕೈಕ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ನಿಧನದ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಮೂಲ ಚಲಿಸಬಲ್ಲ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಇತರ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- v. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸಾಲದ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಸಂಬಂಧಿತ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ವಿಳಂಬವು ಕಂಪನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000 ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ
- vi. ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲಿ/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (v) ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬವಾದ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ನಂತರ).

**ವಾಸ್ತು ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್**

vii. ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಇರುತ್ತದೆ

## 7. ಸಮನಾದ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳಲ್ಲಿ (EMI) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿ

- i. ಇಎಂಐ ಆಧಾರಿತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇಎಂಐ ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೆಡ್ ರೂಮ್/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- ii. ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಬೆಂಚ್ ಮಾರ್ಕ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ತರುವಾಯ, ಮೇಲಿನ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಇಎಂಐ/ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- iii. ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ನಿಗದಿತ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಪಾಲಿಸಿಯು, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದು
- iv. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (ಎ) ಇಎಂಐ ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಗಾಗಿ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಹ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ; ಮತ್ತು, (ಬಿ) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು. ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ
- v. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ನಿಂದ ನಿಗದಿತ ದರಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಬಳಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ.
- vi. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದರಿಂದ ಋಣಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.  
ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಚಾನೆಲ್ ಗಳ ಮೂಲಕ, ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ/ಪ್ರವೇಶಿಸುತ್ತದೆ, ಅದು ಕನಿಷ್ಠ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, ಇಎಂಐ ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ ಇಎಂಐಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್) ಅನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕುತ್ತದೆ. ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸರಳ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

## 8. ಸಾಮಾನ್ಯ

- i. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ದಿನನಿತ್ಯದ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು).
- ii. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು

## ವಾಸ್ತು ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- iii. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂದರೆ, ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ಕೊಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಬಲಪ್ರಯೋಗ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ (ದಾರರ) ಸಹಿತ ಅಥವಾ ರಹಿತವಾದ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

## 9. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

- i. ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಅಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ii. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಡೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿರಬಹುದಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- iii. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು/ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
  - a. ಸಾಲಗಾರನು ಎತ್ತಿದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ / ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ).

## 10. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 (ಸ್ಕೀಮ್):

- i. ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಅವರ ಪ್ರಧಾನ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ನೇಮಕ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಅವರು ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಿರಬಾರದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ದಾಖಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
- ii. ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ದಕ್ಷತೆಗೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಇತರ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಬಹುದು.
- iii. ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ತಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳು/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

- a) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪೋರ್ಟಲ್ ನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ).
- b) ಕಚೇರಿಗೆ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ

## ವಾಸ್ತು ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು, ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು.

c) ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು.

iv. ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ನೋಡಲ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಡಿಎನ್‌ಬಿಎಸ್‌ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಯಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬೀಳುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು <https://cms.rbi.org.in> ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ.

## 11. ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದ, ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ.

## 12. ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ

- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಅದನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬೇಕು. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:
  - ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ
  - ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು
  - ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ
  - ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡುವ ನಿಬಂಧನೆ
  - ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು

## ವಾಸ್ತು ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

f. ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ವಿಧಾನ

ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ನಕಲನ್ನು ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಆವರಣದ ಪ್ರತಿ ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಏಕರೂಪವಾಗಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಒಪ್ಪಂದಗಳು/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶವಾಗಿರಬಹುದು.

**13. ಕಂಪನಿಯು ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿಗೆ ಸವಾಲು ಹಾಕಿದವರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು**

- i. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಪ್ರದಾಯಗಳಿಂದ ಅವರಿಗೆ ಖಾತರಿಪಡಿಸಿದ ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಸ್ಥಾಪಿಸಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

**ವಾಸ್ತು ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್**