INDOSTAR

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ

ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಖ್ಯೆ	ಲೇಖಕರು	ರಚಿಸಿದ/ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕ	ಜಾರಿ ದಿನಾಂಕ	ಆವೃತ್ತಿ ವಿವರಣೆ
V.1	ಪಂಕಜ್ ಥಾಪರ್	15 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2009	15 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2009	–
V.2	ಪಂಕಜ್ ಥಾಪರ್	19 ಎಪ್ರಿಲ್ 2012	19 ಎಪ್ರಿಲ್ 2012	ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಡಿಎನ್‌ಬಿಎಸ್.ಸಿಸಿ.ಪಿಡಿ ಸಂ. 266/03.10 01/2011–12 ದಿನಾಂಕ 26 ಮಾರ್ಚ್ 2012 ಇದರ ಅನುಸಾರ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ
V.3	ಪಂಕಜ್ ಥಾಪರ್	14 ಮಾರ್ಚ್ 2013	14 ಮಾರ್ಚ್ 2013	ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಡಿಎನ್‌ಬಿಎಸ್.ಸಿಸಿ.ಪಿಡಿ ಸಂ. 320/03.10 01/2012–13 ದಿನಾಂಕ 18 ಫೆಬ್ರವರಿ 2013 ಇದರ ಅನುಸಾರ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ
V.4	ಪಂಕಜ್ ಥಾಪರ್	15 ಮೇ 2015	15 ಮೇ 2015	ಎಸ್‌ಎಂಇ ಹಣಕಾಸು ವ್ಯವಹಾರ ಘೋಷಣೆಯ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ
V.5	ಪ್ರಶಾಂತ್ ಜೋಶಿ	08 ಆಗಸ್ಟ್ 2019	08 ಆಗಸ್ಟ್ 2019	ತಿದ್ದುಪಡಿಯು ಇತರ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಡಿಎನ್‌ಬಿಆರ್ (ಪಿಡಿ) ಸಿಸಿ. ಸಂ. 101/03.10 001/2019–20 ದಿನಾಂಕ 2 ಆಗಸ್ಟ್ 2019 ಇದರ ಅನುಸಾರವಾಗಿದೆ
V.6	ಪ್ರಶಾಂತ್ ಜೋಶಿ	6 ಫೆಬ್ರವರಿ 2020	6 ಫೆಬ್ರವರಿ 2020	ತಿದ್ದುಪಡಿಯು (i) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹೇಳಿಕೆ, (ii) ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು, ಮತ್ತು (iii) ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯವರ ವಿವರಗಳು ಇವುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ
V.7	ಅಮೋಲ್ ಜೋಶಿ	12 ಆಗಸ್ಟ್ 2020	12 ಆಗಸ್ಟ್ 2020	ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಲು ತಿದ್ದುಪಡಿ
V.7	ಜಯಾ ಜನಾರ್ಧನ	4 ಫೆಬ್ರವರಿ 2021	4 ಫೆಬ್ರವರಿ 2021	ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ವಿವರಗಳ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಎಲ್ಲ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು) ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ರೂಪಿಸಿ ಅನುಮೋದಿಸಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಸ್ತೃತವಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದೆ.

ಇಂಡೊಸ್ಟಾರ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನುಮುಂದೆ ಐಸಿಎಫ್ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿ ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) 1956 ರ ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯ್ದೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳಡಿ ಸ್ಥಾಪಿತವಾದ ಒಂದು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ನಿಯಮಿತ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿತವಾಗಿರುವ ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸದೆ ಇರುವ ಅಥವಾ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳದೆ ಇರುವ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ.

ಐಸಿಎಫ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ, ವಾಹನ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಮ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದೆ. ಮುಂದುವರಿದು, ಅಗತ್ಯ ಅನುಮೋದನೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದ ಬಳಿಕ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ನಡೆಸಲು ಅನುಮತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಅಂಥ ಇತರ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಐಸಿಎಫ್ ನಡೆಸಬಹುದು.

(I) <u>ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ</u>

(a) ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳಿಗೆ ಐಸಿಎಫ್‌ನ ಅಧಿಕೃತ ಭಾಷೆ ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಆಗಿರುತ್ತದೆ.

(b) ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳು ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ/ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ.

(c) ಎಲ್ಲ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳು ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ/ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಐಸಿಎಫ್ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

(d) ಐಸಿಎಫ್‌ನ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

(e) ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(f) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಐಸಿಎಫ್ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವ ಸಮಯಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ದೃಢೀಕರಣದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(II) <u>ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಾಂಕನ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ಷರತ್ತುಗಳು</u>

(a) ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು, ಐಸಿಎಫ್ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ/ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಅದನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆಯ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಹಾಗೂ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(b) ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನು ಸೂಚಿಸಿದ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಐಸಿಎಫ್ ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಸಿದಾಗ ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

(c) ತಡವಾದ **<u>ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಐಸಿಎಫ್ ನಮೂದಿಸಬೇಕು</u>**

(d) ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಂದರ್ಭ ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ/ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಪ್ರತಿ ಲಗತ್ತುಗಳ ನಕಲುಪ್ರತಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲೂ ಐಸಿಎಫ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

(III) <u>ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ</u>

(a) ವಿತರಣೆಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮುಂತಾದವು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಐಸಿಎಫ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ/ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಆನಂತರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(b) ಒಪ್ಪಂದದಡಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನುತಕ್ಷಣ ಹಿಂಪಡೆಯುವ/ ವೇಗವರ್ಧಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುರೂಪವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(c) ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವಾಹನಗಳಿಗೆ ಸಾಲದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಮುಂಚಿನ ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿ, ಯಾವ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಡಿ ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದು, ಅಡಮಾನವನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ಸ್ವತ್ತಿನ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿಗೆ ಮುನ್ನ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ನಿಬಂಧನೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಸ್ವತ್ತಿನ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕೂಡ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(c) ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಐಸಿಎಫ್ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸ್ವಾಧೀನದ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತದ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಿದಾಗ ಎಲ್ಲ ಅಡಮಾನಗಳನ್ನು ಐಸಿಎಫ್ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಂಥ ವಶಕ್ಕೆ ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥ/ಪಾವತಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಅಡಮಾನಗಳನ್ನು ಐಸಿಎಫ್ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವಕಾಶ ನೀಡುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೊಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(IV) <u>ಸಾಧಾರಣ</u>

(a) ಈ ಹಿಂದೆ ಸಾಲಗಾರನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದೆ ಇರುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಐಸಿಎಫ್ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಾರದ ಹೊರತು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಐಸಿಎಫ್ ದೂರ ಉಳಿಯುತ್ತದೆ.

(b) ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆಯದ್ದನ್ನು ಅಂದರೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಐಸಿಎಫ್‌ನ ಆಕ್ಷೇಪವನ್ನು, ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂಥ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಕರಾರಿನ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗಬಹುದಾದ ಶಾಸನಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುರೂಪವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(c) ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಐಸಿಎಫ್ ಅವಲಂಬಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಅಂದರೆ ಹೊತ್ತಲ್ಲದ ಹೊತ್ತಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಿರಿಕಿರಿ ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಬಲಪ್ರಯೋಗ ಮಾಡುವುದು ಮುಂತಾದವು.

(d) ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಐಸಿಎಫ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(e) ಸಹ–ಬಾಧ್ಯಸ್ಥ(ರು) ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರುವ, ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಮುಂಚಿತ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವ–ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ಐಸಿಎಫ್ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

(f) ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಡಿಎನ್‌ಬಿಎಸ್ 204/ಸಿಜಿಎಂ (ಎಎಸ್‌ಆರ್)–2009 ದಿನಾಂಕ 2 ಜನವರಿ 2009 ಇದರ ಅನುಸಾರ, ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಫಂಡ್‌ಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಲಾಭಾಂಶ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಐಸಿಎಫ್ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಆಪತ್ತಿನ ಮಟ್ಟ ನಿರ್ಣಯದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ತರ್ಕವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(V) **ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿ - ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ**

ಸೂಕ್ತವಾದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದರ ಭಾಗವಾಗಿ, ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಇಬ್ಬರು ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ (ಜಿಆರ್‌ಸಿ) ಅನ್ನು ರಚಿಸಿದೆ. ಜಿಆರ್‌ಸಿಗೆ (i) ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಕ್ಲಯಂಟ್‌ಗಳ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ; (ii) ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವ; ಮತ್ತು (iii) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು,ಬಗೆಹರಿಸಿದವು ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವವು, ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸಾಲದಾತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಟ ನಂತರದ ಮೇಲಿನ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಕಂಪನಿ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ, ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜಾರಿ ಮಾಡಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2018ರ ಅನುಸಾರ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಐಸಿಎಫ್ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ತಿಂಗಳಿನ ಅವಧಿಯ ಒಳಗೆ ಐಸಿಎಫ್‌ನಿಂದ ದೂರು/ವಿವಾದ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ, ಐಸಿಎಫ್‌ನ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯು ಕಾನೂನುವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಒಳಪಡುವ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಐಸಿಎಫ್ ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

(VI) **ನಿಯಮಿತ ಪರಿಶೀಲನೆ**

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಅನುಸರಣೆ ಹಾಗೂ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಐಸಿಎಫ್ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ಅಂಥ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು, ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ನಿಯಮಿತ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಗಮನಿಸಿ:

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ' ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಐಸಿಎಫ್ ಪ್ರಕಟಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ.