ಶ್ರೀಫಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆ

1. ಪರಿಚಯ

ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಮೂಲ ಮೌಲ್ಯಗಳ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಿಂದ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಈ ದಾಖಲೆಯು ಖಾತರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ-ಎಂಎಫ್‌ಐಗಳಿಗೆ ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಹಲವು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ರೂಪುರೇಷೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು 2022 RBI ಅಧಿಸೂಚನೆ DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25 ದಿನಾಂಕದ ಏಪ್ರಿಲ್ 15, 2024 ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ-ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಉದ್ಯಮ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯೊಂದಿಗೆ ಓದಿ.

1.1 ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಕ್ಷೇಪಗಳು

1.1.1 ಸಂಕ್ಷೇಪಗಳು

ಸಂಕ್ಷೇಪ	ವಿವರಣೆ
ಮಂಡಳಿ	ಶ್ರೀಫಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಸಿಇಒ	ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ
ಸಿಒಒ	ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ
ಸಿಸಿಒ	ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ
ಎಫ್‌ಪಿಸಿ	ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆ
ಆರ್‌ಬಿಐ	ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒ	ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆ
ಸಿಐಸಿ	ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿ
ಸಿಎಸ್‌ಎಸ್	ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆ
ಎಂಫಿನ್	ಅತಿ ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ ಜಾಲ
ಟಿಎಟಿ	ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಸಮಯ
ಶ್ರೀಫಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್	ಕಂಪನಿ
ಡಿಸಿ	ಶಿಸ್ತುಕ್ರಮ ಸಮಿತಿ
ಜಿಆರ್‌ಎಂ	ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನ

2. ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆ

2.1 ಉದ್ದೇಶ

ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆ DNBS. (PD). CC.No.286 /03.10.042/ 2012-13 ದಿನಾಂಕ ಜುಲೈ 2, 2012 ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ "ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆ" ಕುರಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯು ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲ ಪ್ರಯಾಣದ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಜೊತೆಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಿರುವ ಸ್ಪಷ್ಟ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

2.2 ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ಕಂಪನಿ ಒದಗಿಸಿದ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಈ ನೀತಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

2.3 ಉದ್ದೇಶ

- ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (ಎಸ್ಆರ್ಒಗಳು) ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣಚವಾಗಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಮತ್ತು ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗಾಗಿ;
- ಮೋಸ, ತಪ್ಪು ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ, ವಂಚನೆ ಮತ್ತು ಅನೈತಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಂದ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು;
- ಸಾಲ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಘನತೆಗೆ ಗೌರವ ನೀಡುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು;
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಕುರಿತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅನ್ನು ಎಲ್ಲ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಅವರು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು;
- ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ವ್ಯತ್ಯಯಗಳಿಗೆ ಶೂನ್ಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಲು;
- ಕಂಪನಿ ಪಡೆದ ಅನುಭವದ ಜೊತೆಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮತ್ತು ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅನ್ನು ನಿಯತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ;

2.4 ಅವಲೋಕನ

ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯಲ್ಲಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

1) ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು

1. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಡೆಸಲಾಗುವ ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಂತೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ / ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮಾಡುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

4. ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದೇವೆ ಎಂದು ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. ಈ ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ಸಮ್ಮತಿಗೆ ದಿನಾಂಕ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ಇದು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

2) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ / ಸಾಲಗಳ ಬಟವಾಡೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

1. ಆರ್‌ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ಕೆವೈಸಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸರಿಯಾದ ತಪಾಸಣೆಯನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳು ಇದ್ದರೆ ಅದರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ಷೇತ್ರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸಬೇಕು. ಇದರಿಂದ, ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲವು ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯಿಲ್ಲದೇ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಬಹುದಾಗಿರುತ್ತದೆ.
3. ಕಂಪನಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮನೆಗಳಿಗೆ ಅತಿ ಸಣ್ಣ ಹಣಕಾಸು ಅಡಮಾನ ರಹಿತ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲಿ 'ಮನೆ' ಎಂದರೆ ಒಂದು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕುಟುಂಬದ ಘಟಕವಾಗಿದ್ದು, ಗಂಡ, ಹೆಂಡತಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅವಿವಾಹಿತ ಮಕ್ಕಳು ಇದರಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತಾರೆ.
4. ಸಾಲಗಾರರ ಮನೆಯ ಆದಾಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಸಿಐಸಿ) ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
5. ಒಂದು ಕುಟುಂಬದ ಒಟ್ಟು ಆದಾಯದಲ್ಲಿ ಗರಿಷ್ಠ 50% ಆದಾಯವನ್ನು ಮಾಸಿಕ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಬಳಕೆಯಾಗುವಂತೆ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿ ಮಿತಿ ಹೇರುತ್ತದೆ.
6. ಸಾಲಗಾರರ / ಕುಟುಂಬದ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸಿಐಸಿಗಳಿಂದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ವರದಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ವರದಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಮಾಹಿತಿಯುತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
7. ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ತರಬೇತಿ ಉಚಿತವಾಗಿದೆ.
8. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕ, ವಿಮಾ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
9. ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬೇಕು. ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಎರವಲುಗಾರನು ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆ ಎಂಬ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
10. ಅನುಬಂಧ 1 ರಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತವಾದ ಸರಳೀಕೃತ ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬೆಲೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
11. ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಟವಾಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಸಮಾರಂಭದಲ್ಲಿ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಭಾಗವಹಿಸುತ್ತಾರೆ.
12. ಸಾಲಗಾರರ ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಆವರ್ತದ ನಮ್ಯತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
13. ಸಾಲ ಬಟವಾಡೆಯನ್ನು ಪೂರ್ವನಿರ್ಧರಿತ ಕಾಲಾವಧಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

14. ಸಾಲದ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಜವಾದ ಸಂಕಷ್ಟವಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
15. ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಬಟವಾಡೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಮಧ್ಯವರ್ತಿ ಭಾಗಿಯಾಗಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಯಾರೂ ಯಾವುದೇ ಕಮಿಷನ್ ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ನಿಯಂತ್ರಣ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ.
16. ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ, ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿ (ಮಾಹಿತಿ ಕೈಪಿಡಿ/ ಪಾಂಪ್ಲೆಟ್‌ಗಳು) ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನೂ ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
17. ಎಲ್ಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಆಯಾ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಇಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

3) ಸಾಲ ಕಾಗದಪತ್ರ / ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಕ್ಕುಹೇಳಿಕೆ

1. ಸಾಲ ಕಾಗದಪತ್ರದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಎಲ್ಲ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಈ ಮುಂದಿನದನ್ನು ಸಾಲ ಕಾಗದಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
   a. ಸಾಲದ ಎಲ್ಲ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು,
   b. ಸಾಲದ ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯಲ್ಲಿ ಮೂರು ಅಂಶಗಳು ಮಾತ್ರ ಇರುತ್ತವೆ. ಅವುಗಳೆಂದರೆ: ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಶೀಲ್ಡ್ ವಿಮೆ ಪ್ರೀಮಿಯಂ (ಇದರಲ್ಲಿ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕವೂ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ)
   c. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಭದ್ರತಾ ಠೇವಣಿ/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಅನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ,
   d. ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಕಂತಿನ ಮರುಪಾವತಿಯ ಕೊನೆಯ ದಿನಾಂಕದ ಮಧ್ಯದ ಮೊರಟೋರಿಯಂ ಅವಧಿಯು ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತನಕ್ಕೆ ಸಮಾನ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನದಾಗಿರುತ್ತದೆ.
   e. ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾ ಕುರಿತ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬ ವಿಶ್ವಾಸ.
   f. ಸಾಲದ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡ ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ
4. ಸಿಐಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ದಾಖಲೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಮುಂದಿನ ವಿವರಗಳು ಇರಬೇಕು:
   a. ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದರ
   b. ಬೆಲೆಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಸರಳವಾದ ವಾಸ್ತವ ಹಾಳೆ
   c. ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಇತರ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು
   d. ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವ ಮಾಹಿತಿ
   e. ಪಡೆದ ಕಂತುಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಬಿಡುಗಡೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ಮರುಪಾವತಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ
   f. ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ
   g. ಸಾಲದ ಹೊರತಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಸಮ್ಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ವಿತರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲೂ ಫೀ ವಿವರವನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು
   h. ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ನಮೂದುಗಳನ್ನೂ ಪ್ರಾಂತೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಬೇಕು

6. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

4) ಅತಿಯಾಗಿ ಸಾಲ ಪಡೆಯದೇ ಇರುವುದು

a. ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸರಿಯಾದ ವಿಚಾರಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಶಾಖೆ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗಳು ಮಾಡಬೇಕು.
b. ಕುಟುಂಬ ಪ್ರೊಫೈಲ್, ಕುಟುಂಬ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಕುಟುಂಬದ ವೆಚ್ಚ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿಶಾಲವಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಆದರಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ವಾರ್ಷಿಕ ಕುಟುಂಬ ಆದಾಯದ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
c. ಸಾಲದ ಮಟ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಸಿಐಸಿಗಳಿಗೆ ನಿಖರವಾದ ಡೇಟಾವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಘೋಷಣೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು, ಲಭ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ವಿಚಾರಣೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ಚೆಕ್ ಇತ್ಯಾದಿಯ ಮೂಲಕ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುತ್ತದೆ.
d. ಹಣಕಾಸಿನ ಹೊರಹರಿವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು ಮಾಸಿಕ ಕುಟುಂಬ ಆದಾಯದ ಜೊತೆಗೆ ಕುಟುಂಬ ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು ಹೊಂದಿರುವ ಮರುಪಾವತಿ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ನಡೆಸುತ್ತದೆ.
e. ಉದ್ಯಮ ಸಂಘಟನೆಗಳು ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಗದಿ ಮಾಡಿದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಶಿಫಾರಸು ಮಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಮೀರುವಂತಿಲ್ಲ.
f. ಅತಿಯಾದ ಸಾಲದ ಕೆಟ್ಟ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

5) ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಒತ್ತಡ ರಹಿತ ವಿಧಾನ

1. ಕೇಂದ್ರೀಯವಾಗಿ ನಿಗದಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಮಾಡಬೇಕಿರುತ್ತದೆ.
2. ಆದರೆ, ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಯವಾಗಿ ನಿಗದಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರು ವಿಫಲವಾದರೆ ಸಾಲಗಾರರ ಮನೆ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಅನುಮತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.
3. ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನೇಮಕಾತಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲು ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ವಸೂಲಾತಿ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಬಳಸದಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಹಮ್ಮಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯು ಹೆಚ್ಚಿನ ಗಮನ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸ್ ಮಾಡಿದ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳ ಬದಲಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
5. ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಠಿಣ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತಿಲ್ಲ, ಇದನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ
   a. ಬೆದರಿಸುವ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆ
   b. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪದೇ ಪದೇ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು / ಬೆಳಗ್ಗೆ ೨.00 ಗಂಟೆಗೂ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ ೬.00 ಗಂಟೆ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು
   c. ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹ ಕೆಲಸಗಾರರ ಮೇಲೆ ದೌರ್ಜನ್ಯ ನಡೆಸುವುದು
   d. ಸಾಲಗಾರರು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ / ಸ್ವತ್ತುಗಳು/ಗೌರವದ ಧಕ್ಕೆಗೆ ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಇದೇ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಅಥವಾ ಬಳಸುವ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವುದು

e. ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದೇ ಇದ್ದರೆ ಆಗುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಪ್ಪು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು

6. ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗಿನ ವರ್ತನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಈ ಮೇಲೆ ನಿಯಮಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಯಾವುದೇ ಘಟನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಶೂನ್ಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ಹೊಂದಿದೆ.
7. ಅಪ್ಪೈಸಲ್ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ರಿವಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡುವಾಗ ಕಂಪನಿಯ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತೃಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯನ್ನು ಒಂದು ಪ್ರಮುಖ ಮಾನದಂಡವನ್ನಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
8. ಟಿಕೆಟ್ ಗಾತ್ರದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಬಟವಾಡೆಗಳು ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗಳಿಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಧನ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.
9. ಬಾಕಿ ಪೋರ್ಟ್‌ಫೋಲಿಯೋ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಧನ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.

ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವರ್ತನೆ ಕುರಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಅಥವಾ ವಲಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6) ಸಾಮಾನ್ಯ

a. ಜಾತಿ, ಧರ್ಮ ಮತ್ತು ಪ್ರದೇಶದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಎಸಗುವುದಿಲ್ಲ.

b. ಸಾಲ ದಾಖಲೆಯ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, (ಸಾಲಗಾರರು/ಸದಸ್ಯರು ಮೊದಲು ತಪ್ಪು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಘೋಷಿಸಿದ್ದರೆ/ ಬಹಿರಂಗಗೊಳಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ನಂತರದ ದಿನದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ ಅಂತಹ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಸಾಲಗಾರರು/ ಸದಸ್ಯರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ .

c. ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಪೆಟ್ಟಿಗೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ, ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನಾಗಿ ಹಿರಿಯ ಮಟ್ಟದ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಲೋಕಪಾಲರ ವಿಳಾಸ / ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಾವು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

d. ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಯ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಂತೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ಹಾಗೆಯೇ, ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಮುಂದಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;
   i. ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು
   ii. ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಮಾಡಬೇಕಿರುವುದು ಮತ್ತು ಮಾಡಬಾರದವುಗಳು. ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ, ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹುದ್ದೆ, ಲೋಕಪಾಲರ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನ
   iii. ಎಸ್‌ಆರ್‌ಒ ಸದಾಚಾರ ಸಂಹಿತೆ
   iv. ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರಾಂತೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಾವು ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಕಚೇರಿ ಸ್ಥಳಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

e. ಉಚಿತವಾಗಿ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲ ಸದಸ್ಯರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ರಿಫ್ರೆಶರ್ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ನಾವು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಒಂದು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ನಡೆದ ಎಲ್ಲ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಇದರಲ್ಲಿ ನಾವು ಜಾಗೃತಿಯನ್ನು ಮೂಡಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಂತಹ ತರಬೇತಿಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಾವು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

7) ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ

a. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
b. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋಗಳು, ಶಾಸನಾತ್ಮಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಸಮೂಹ ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ದಾಖಲೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
c. ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾದ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.

8) ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿರುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ನಿಗದಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಣೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಗಳನ್ನು ಶ್ರೀಫಿನ್ ನಡೆಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ತಪಾಸಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕಾಗಿ ಸಿಸ್ಟಮ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು.

9) ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನದ ಕುರಿತ ನೀತಿ

ತನ್ನ ನೀತಿ ನಿರೂಪಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಸಾಲಗಾರ ಕೇಂದ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗುವ ಹಂಬಲವನ್ನು ಶ್ರೀಫಿನ್ ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಕ್ಷ ಮತ್ತು ವೇಗದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಎಲ್ಲ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ. ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ 'ದೂರು' ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸೇವೆಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಎಲ್ಲ ಕ್ರಮಗಳನ್ನೂ ಶ್ರೀಫಿನ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಈ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕೇಳುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪಾಲಿಸಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಸಾಲಗಾರರ ದೂರುಗಳು, ಕಾಗದಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು, ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಮತ್ತು ಈ ಪಾಲಿಸಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವರದಿ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಯನ್ನು ("CSS") ಕಂಪನಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು.

ಈ ಪಾಲಿಸಿಯ ಉದ್ದೇಶವು ನೇರ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ದಕ್ಷ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನದ ಅನುಷ್ಠಾನದ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿದೆ:
a) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳಿಗಾಗಿ ಔಪಚಾರಿಕ ಮತ್ತು ಅನೌಪಚಾರಿಕ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು;

b) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಔಪಚಾರಿಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು;

c) ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು;

d) ಮೋಸ, ವಂಚನೆ ಅಥವಾ ಅನೈತಿಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲಗಾರರ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು;

e) ವೇಗವಾಗಿ ಮತ್ತು ದಕ್ಷವಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು/ಪರಿಹರಿಸುವುದು;

f) ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸೇವೆಗಳ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು.

ಹಲವು ಹಂತದ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಶ್ರೀಫಿನ್ ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವು ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ:

ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಉದ್ದೇಶ
ದೂರು ನೋಂದಣಿ ಮಾಡಲು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು	• ಶಾಖೆ ಕಚೇರಿಗೆ ವಾಕ್ ಇನ್‌ಗಳನ್ನು ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ • ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ • ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕರೆ, ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ • ಎಂಫಿನ್/ಸಾಧನ್ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂಬರ್ • ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್
ಡಿಸ್‌ಪ್ಲೇ	• ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿ ಸ್ಥಳಗಳು • ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ • ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ / ವಾಸ್ತವ ಹಾಳೆ
ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು	• ಕಡ್ಡಾಯ ಸಮೂಹ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಸಮೂಹ ಮನ್ನಣೆ ಪರೀಕ್ಷೆ • ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್ / ವಾಸ್ತವ ಹಾಳೆ • ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಸಕಾಲಕ್ಕೆ ಜ್ಞಾಪನೆ
ಸಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ	• ದೂರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ವಿಧಾನ • ದೂರಿನ ತೀವ್ರತೆ ಮತ್ತು ಸಂಕೀರ್ಣತೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ವರ್ಗೀಕರಣ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಅವಧಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಸುವುದು
ವರದಿ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	• ಡೇಟಾ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ: (ಟ್ರೆಂಡ್, ಹೋಲಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಮೆಟ್ರಿಕ್‌ಗಳು)
ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಹುದ್ದೆಗಳು ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ	• ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಕಡ್ಡಾಯ ತರಬೇತಿ
ಸಾಲಗಾರರ ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ	• ಸರಿಯಾದ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮಾಸಿಕ ವರದಿಯನ್ನು CSS ಜೊತೆಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು • ಆಂತರಿಕ ಆಡಿಟ್ ತಪಾಸಣೆ: ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅಳೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರ ತಪಾಸಣೆ. • ನಿಯಂತ್ರಕ ಅನುಸರಣೆ

ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ವಿಧಾನ

ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಇದು ಸಾಲಗಾರರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಫಾಲೋ ಅಪ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ದೂರನ್ನು ಎಲ್ಲೇ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ, ಮುಖ್ಯ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ತಂಡವು ಇದನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ದೂರಿನ ನೋಂದಣಿ

ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲೂ ದೂರುಗಳ ನೋಂದಣಿ ಇರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಮುಕ್ತವಾಗಿ ಶಾಖೆಗೆ ಆಗಮಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ದೂರು / ವಿಚಾರಣೆ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಈ ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಣಿ ಮಾಡಬಹುದು. ದೂರುಗಳ ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾದ / ನೋಂದಣಿಯಾದ ಸಾಲಗಾರರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು 7 (ಏಳು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ತಂಡಕ್ಕೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 7 (ಏಳು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹಾರ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ ಸಿಎಸ್‌ಎಸ್ ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಸಿಎಸ್‌ಎಸ್‌ಗೆ ಈ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು: complaints@srifincredit.com

ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಣಿಯಾಗಿರುವ ದೂರುಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು ಸಿಎಸ್‌ಎಸ್‌ಗೆ ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳದ ಕೊನೆಯಿಂದ 10 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಶಾಖೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಟೆಲಿಫೋನ್ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ನೋಂದಣಿ ಮಾಡಬಹುದು. ಫೋನ್ ಕರೆಗಳನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ವಿವಿಧ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸಿರುವ ಕಂಪನಿಯು, ಹಲವು ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಂಡವು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಿಎಸ್‌ಎಸ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಕರೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್/ಸ್ಪ್ರೆಡ್‌ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಿಎಸ್‌ಎಸ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಈ ಮುಂದಿನ ಒಂದು ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ವರ್ಗೀಕರಣ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ದೂರು ವರ್ಗೀಕರಣ:

ಹಂತ 1: ಲಂಚ/ ಏಜೆಂಟರ್ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ; ವರ್ತನೆ; ಟ್ರಬಲ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹ; ಎನ್‌ಇಎಫ್‌ಟಿ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು;
ಹಂತ 2: ವಿನಾಯಿತಿ ವಿನಂತಿ; ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯ; ಮುಂಗಡ ಸಂಗ್ರಹ; ಗ್ರಾಹಕರ ಡ್ರಾಪ್‌ಔಟ್‌ಗಳು; ಸಾಲ ಕ್ಲೇಮ್ ಮತ್ತು ಇತ್ಯರ್ಥ
ಹಂತ 3: ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು; ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು; ಹೊಸ / ಮುಂದಿನ ಆವರ್ತನದ ಸಾಲ; ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿ; ವಿಮೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು;

ಸಾಲಗಾರರು ಕೆಲವು ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲಿಲ್ಲ ಎಂಬ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲೂ ದೂರು ನೋಂದಣಿ ಮಾಡುವಿಕೆಯನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸುವಂತಿಲ್ಲ. ದೂರು ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ದೂರಿಗೂ ಜನರೇಟ್ ಮಾಡಬೇಕು.

ದೂರನ್ನು ನೋಂದಣಿ ಮಾಡುವ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ದೂರನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು. ದೂರನ್ನು ಪರಿಹಾರ ಮಾಡುವ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ಕೂಡಾ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅವರು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಕರೆಯು ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಯ ಉದ್ದೇಶದ್ದಾಗಿದ್ದರೆ, ಕರೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಕರೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲೇ ಉತ್ತರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಕರೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯುಸಿನೆಸ್ ತಂಡದಲ್ಲಿನ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ದೂರುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು:

ದೂರನ್ನು ನೋಂದಣಿ ಮಾಡುವ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ರಾಜ್ಯದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಯೊಂದಿಗೆ ಫಾಲೋ ಅಪ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ರಾಜ್ಯದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 5 (ಐದು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ, ಸಿಎಸ್‌ಎಸ್‌ಗೆ ಫಾಲೋ ಅಪ್ ವರದಿಯನ್ನು ರಾಜ್ಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ದೂರುದಾರರನ್ನು ರಾಜ್ಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು. ವರದಿಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಸಿಎಸ್‌ಎಸ್ ಇಂತಹ ದೂರಿನ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಕ್ರಮ ಅಗತ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 (ಏಳು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಿಎಸ್‌ಎಸ್ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

ದೂರನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದು:

ದೂರುದಾರರ ಜೊತೆಗೆ ಫಾಲೋ ಅಪ್ ಚರ್ಚೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಿಎಸ್‌ಎಸ್ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಬೇಕು.

ಗಂಭೀರ ದೂರಿನ ಸಲ್ಲಿಕೆ:

ಹಣಕಾಸು ಅಸಹಜತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ದೂರುಗಳನ್ನು (ಲಂಚ, ಮೋಸ ಇತ್ಯಾದಿ) ರಿಸ್ಕ್ ತಂಡಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಸಿಎಸ್‌ಎಸ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸಂವಹನ:

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದು ಮಾಡುವ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಮುಂದಿನ ಸಂಗತಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

1. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು, ಅದರಲ್ಲೂ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಶಾಖೆ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
2. ಇದನ್ನು ಸಿಜಿಟಿ, ಜಿಆರ್‌ಟಿ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಬಟವಾಡೆ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು.
3. ಸೂಪರ್‌ವೈಸರ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಭೇಟಿಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಿದಾಗ ಪ್ರತಿ ಬಾರಿಯೂ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.
4. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್ / ವಾಸ್ತವ ಹಾಳೆಯಲ್ಲೂ ಕೂಡಾ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮುದ್ರಿಸಬೇಕು.
5. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಕ್ಷೇತ್ರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನೇಮಕಾತಿ:

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನೇಮಿಸಿದ್ದು, ಇವರು ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಅವರು ಅತ್ಯಂತ ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಉನ್ನತ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಯಾವುದೇ ದೂರು ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಸಿಗುವಂತೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಾಲಗಾರರ ದೂರುಗಳು, ಕಾಗದಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು, ಕಾಲಾವಧಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವಾಗದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ವಿಧಾನದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 1 - ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳು ಅಥವಾ ಶಾಖೆ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತಮ್ಮ ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ಹಂತ 2 - ಶಾಖೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಸಾಲಗಾರರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 7 (ಏಳು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿ/ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದಂತೆ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800203 3858 ಗೆ ಅವರು ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಇದು ಬೆಳಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5.30 ರವರೆಗೆ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಂದು ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 3 - ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ 15 (ಹದಿನೈದು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹಾರ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಲೋಕಪಾಲ ಅಥವಾ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಇದರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಕಾರ್ಡ್/ ಕಂಪನಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಂದು ಬೆಳಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5.30 ರ ಒಳಗೆ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

ಹಂತ 4 - ಲೋಕಪಾಲ ಅಥವಾ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ 3 (ಮೂರು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹಾರ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ದೂರನ್ನು ಇಲ್ಲಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಶನ್ಸ್ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ (ಎಂಫಿನ್):
ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ 403-404, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಎಮಾರ್ ಪಾಮ್ಸ್ ಸ್ಪ್ರಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಜಾ, ಗಾಲ್ಫ್ ಕೋರ್ಸ್ ರಸ್ತೆ, ಸೆಕ್ಟರ್ - 54, ಗುರುಗ್ರಾಮ-122003
ವಾರದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ) ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂ. 1800-102-1080 ಬೆಳಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5.30
customercomplaint@mfinindia.org

ಸಾ-ಧನ್:
ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಎ-1 248, 3ನೇ ಫ್ಲೋರ್, ಸಫ್ದರ್‌ಜಂಗ್ ಎನ್‌ಕ್ಲೇವ್, ಹೊಸ ದೆಹಲಿ-110029, ದೆಹಲಿ
ವಾರದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರ) ಸಂಪರ್ಕ ಸಂ. 011 4717 4418 ಬೆಳಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5.30
nandi@sa-dhan.org

ಹಂತ 5 - 30 (ಮೂವತ್ತು) ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಸಂತೃಪ್ತವಾಗದಿದ್ದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕೂಡಾ ಸಾಲಗಾರರು ದೂರು ನೀಡಬಹುದು.

ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಆರ್‌ಬಿಐಗೆ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: https://cms.rbi.org.in
ಅಥವಾ
ದೂರುಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮೂಲಕವೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ: crpc@rbi.org.in
ಅಥವಾ
ಭೌತಿಕ ದೂರನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವ ಕೇಂದ್ರ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ಗೆ https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
ಅಥವಾ
ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂ.. 14448 (ಬೆಳಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15)

10) ವಿಸ್ಲ್‌ಬ್ಲೋವರ್

1. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಯವಾದರೆ ಅದನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಸ್ಥಾನದಲ್ಲಿರುವುದರಿಂದ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ವಿಸ್ಲ್‌ಬ್ಲೋವರ್ ಆಗಿ ಪ್ರಮುಖ ಮೂಲವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಶ್ರೀಫಿನ್ ಭಾವಿಸುತ್ತಾರೆ. ಮೋಸ, ಹಣದ ದುರ್ಬಳಕೆ, ಅನೈತಿಕ ವರ್ತನೆ, ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅನುಚಿತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ನಿಷೇಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಆರೋಪ ಹೊಂದಿರುವ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ ಅಧೀನ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ದೂರನ್ನು ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿಯು complaints@srifincredit.com ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರಗಳನ್ನು ವಿಮರ್ಶಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣವನ್ನೂ ಆಧರಿಸಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಡೆಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಪಡೆಯಲು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಇಸದ ದೂರುಗಳ ಟ್ರ್ಯಾಕರ್ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ತಂಡವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಹೊಂದಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ದೂರುಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಅವಲೋಕನಗಳು/ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ವರದಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಶಿಸ್ತು ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕಾಗಿ ಶಿಸ್ತು ಸಮಿತಿಗೆ (ಡಿಸಿ) ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಮೂಲವಿಲ್ಲದೆ ಅನಾಮಧೇಯವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
2. ವಂಚನೆ, ಹಣದ ದುರುಪಯೋಗ, ಅನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆ, ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಕೆಟ್ಟದಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು ಮುಂತಾದ ಯಾವುದೇ ನಿಷೇಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಉದ್ಯೋಗಿಯ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ನೀಡುವ ಸಾಲಗಾರನೂ ವಿಸ್ಲ್‌ಬ್ಲೋವರ್ ಆಗಿರುತ್ತಾನೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಶ್ರೀಫಿನ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಮೀಸಲಾದ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರಿನ ಬಗ್ಗೆ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಿ, ಡಿಸಿ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಿದ್ದಾರೆ. (ವಿನಂತಿಸಿದರೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ ಹೆಸರನ್ನು ಅನಾಮಧೇಯವಾಗಿ ಇಡಲಾಗುತ್ತದೆ).
3. ವಿಸ್ಲ್‌ಬ್ಲೋವರ್‌ನ ಗುರುತನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ನಿಜವಾದ ದೂರಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಂತರ ವಿಸ್ಲ್‌ಬ್ಲೋವರ್ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತೀಕಾರದ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು ಸಾಲಗಾರನ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ನಿಖರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವಾಸ್ತವಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು. ಅವಾಸ್ತವಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿದ ವಿಸ್ಲ್‌ಬ್ಲೋವರ್ ಸದುದ್ದೇಶದಿಂದ ದೂರನ್ನು ಎತ್ತಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ಅನುಮಾನಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಆಧಾರಗಳಿದ್ದರೆ, ವಿಸ್ಲ್‌ಬ್ಲೋವರ್‌ಗೆ ಶಿಕ್ಷಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಕೆಟ್ಟ ಉದ್ದೇಶ/ಕೆಟ್ಟ ಪ್ರೇರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಅವಾಸ್ತವಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವಿರುದ್ಧ

ಶಿಸ್ತುಕ್ರಮ ಜರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೊದಲಿಗೆ ಮೌಖಿಕ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂತರದ ಘಟನೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮದ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ರಮವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರದಲ್ಲಿ, ಶೋಕಾಸ್ ನೋಟಿಸ್ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ ಬೇಡಿಕೆಯಂತಹ ಯಾವುದೇ ಕ್ರಮವನ್ನು ಕಂಪನಿ ಈಗಾಗಲೇ ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ವಿಸ್ಲ್‌ಬ್ಲೋವರ್ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

11) ಬಾಹ್ಯ ದೂರುಗಳು

ಜನಸಾಮಾನ್ಯರು ಮತ್ತು ಇತರ ಪಾಲುದಾರರಾದ ಸರ್ಕಾರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಐ, ಪೊಲೀಸರು, ವಕೀಲರು, ಎಸ್‌ಆರ್‌ಓ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರಂತಹವರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನೂ ಕೂಡಾ ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಿಸುವ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೀಗಾಗಿ, ಇಂತಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಅದನ್ನು ಸಿಎಸ್‌ಎಸ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಜಿಆರ್‌ಎಂ ಪ್ರಕಟಣೆ

a. ಎಲ್ಲ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನೇಮಕಾತಿ, ಅವರ ತರಬೇತಿಗೆ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಮಾನದಂಡಕ್ಕೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಮಾನದಂಡವು ಕನಿಷ್ಠ ಅರ್ಹತೆ, ಸ್ಕಿಲ್ ಸೆಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ವರ್ತನಾ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, ಜಿಆರ್‌ಎಂ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ, ವಿಸ್ಲ್‌ಬ್ಲೋವರ್ಮ್ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
b. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗೂ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಯಾವುದೇ ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದೆ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಗೌರವವನ್ನು ನೀಡುವ ಮತ್ತು ಘನತೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಾಭಿಮಾನದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
c. ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಬಡ್ತಿ ನೀಡುವಾಗ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, ಜಿಆರ್‌ಎಂ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ವಿಸ್ಲ್‌ಬ್ಲೋವರ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
d. ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, ಜಿಆರ್‌ಎಂ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ವಿಸ್ಲ್‌ಬ್ಲೋವರ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.
e. ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಚೇರಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, ಜಿಆರ್‌ಎಂ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ವಿಸ್ಲ್‌ಬ್ಲೋವರ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
f. ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಜಿಆರ್‌ಎಂನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
g. ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರ ಬಗೆಹರಿಯದ ದೂರುಗಳು, ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗಾಗಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ, ಜಿಆರ್‌ಎಂ ಮತ್ತು ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಗುಂಪು ತರಬೇತಿ, ಶಾಖೆ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರ ಸಭೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂವಾದದ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
h. ಸಾಲಗಾರರಾಗಿ ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಸ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು.

3. ಅನುಬಂಧ 1

ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ

ಭಾಗ 1 (ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು)

1	ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ/ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ.		ಸಾಲದ ವಿಧ		
2	ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ (ರೂಪಾಯಿಗಳಲ್ಲಿ)				
3	ವಿತರಣೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ				
4	ಸಾಲದ ಅವಧಿ (ವರ್ಷ/ತಿಂಗಳು/ದಿನಗಳು)				
5	ಕಂತು ವಿವರಗಳು				
ಕಂತುಗಳ ವಿಧ	ಸಮೀಕರಿಸಿದ ಆವರ್ತಕ ಕಂತುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ	ಸಮಾನವಾದ ಆವರ್ತಕ ಕಂತುಗಳು (₹)	ಮರುಪಾವತಿಯ ಪ್ರಾರಂಭ, ಮಂಜೂರಾತಿ ನಂತರ		
6	ಬಡ್ಡಿ ದರ (%) ಮತ್ತು ಪ್ರಕಾರ (ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ತೇಲುವ ಅಥವಾ ಹೈಬ್ರಿಡ್)				
7	ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ				
	ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ				
8	ಶುಲ್ಕ / ಶುಲ್ಕಗಳು	ಶ್ರೀಫಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕು		ಶ್ರೀಫಿನ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಮೂಲಕ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕು	
(i)	ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಒಂದು ಬಾರಿ		ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ	
(ii)	ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ		ಒಂದು ಬಾರಿ	
(iv)	ಬೇರೆ ಯಾವುದಾದರೂ (ದಯವಿಟ್ಟು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿ)	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ		ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ	
9	ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) (%)				
10	ಅನಿಶ್ಚಿತ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳು (₹ ಅಥವಾ % ನಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ)				
(i)	ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ				
(ii)	ಇತರ ದಂಡದ ಆರೋಪಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ				
(iii)	ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ				
(iv)	ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಶುಲ್ಕಗಳು				
(v)	ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು (ದಯವಿಟ್ಟು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿ)				

ಭಾಗ 2 (ಇತರ ಗುಣಾತ್ಮಕ ಮಾಹಿತಿ)

1	ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥದ ಷರತ್ತು	
2	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತು	
3	ನೋಡಲ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	
4	ಸಾಲವು, ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ, ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಸೆಕ್ಯುರಿಟೈಸೇಶನ್‌ಗೆ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರಬಹುದು (ಹೌದು/ ಇಲ್ಲ)	
5	ಸಾಲವು ಸಹಕಾರಿ ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ನೀಡುತ್ತಿದೆಯೇ	
6	ಸಾಲವು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೋನ್ ಆಗಿರಲಿ	

ವಿವರವಾದ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ

ಕಂತು ಸಂ.	ಬಾಕಿ ಅಸಲು (ರೂಪಾಯಿಗಳಲ್ಲಿ)	ಅಸಲು (ರೂಪಾಯಿಗಳಲ್ಲಿ)	ಬಡ್ಡಿ (ರೂಪಾಯಿಗಳಲ್ಲಿ)	ಕಂತು (ರೂಪಾಯಿಗಳಲ್ಲಿ)

4. ನೀತಿಗೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು

ಸಿಇಒ, ಸಿಒಒ ಮತ್ತು ಸಿಸಿಒ ಶಿಫಾರಸನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾದಂತೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಬಹುದು. ಈ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿದ ಅನುಬಂಧಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿಲ್ಲದಂತೆ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿ(ಗಳು), ಸ್ಪಷ್ಟನೆ(ಗಳು), ಸುತ್ತೋಲೆ(ಗಳು) ಇತ್ಯಾದಿ ಮಾಡಿದರೆ, ಆಗ ಅಂತಹ ತಿದ್ದುಪಡಿ(ಗಳು), ಸ್ಪಷ್ಟನೆ(ಗಳು), ಸುತ್ತೋಲೆ(ಗಳು) ಇತ್ಯಾದಿಯು ಇದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಬಂಧಗಳನ್ನು ಮೀರಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ತಿದ್ದುಪಡಿ(ಗಳು), ಸ್ಪಷ್ಟನೆ(ಗಳು), ಸುತ್ತೋಲೆ(ಗಳು) ಇತ್ಯಾದಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಜಾರಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಈ ಪರಿಗಣಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.