

# **FAIR PRACTICES CODE**

**KUSHAL FINNOVATION CAPITAL PRIVATE LIMITED**

Version	Date	Reviewer	Approver	Document Changes
3.0	23 <sup>rd</sup> June 2025	Legal and Compliance	Board of Directors	Amendments and Revisions in the Policy
2.0	7 <sup>th</sup> December 2023	Legal and Compliance	Board of Directors	Amendments and Revisions in the Policy
1.0	28 <sup>th</sup> November 2024	Legal and Compliance	Board of Directors	Implementation of the Policy

## Summary of Policy

<b>Policy Name</b>	<b>Fair Practices Code</b>
<b>Related policies and regulations</b>	RBI Master Directions on Fair Practice Code and RBI Master Directions (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulations) Directions as amended from time to time.
<b>Review cycle</b>	<b>AN – OT</b> <b>AN</b> – Annually <b>QT</b> – Quarterly <b>MO</b> – Monthly <b>OT</b> – Other, i.e. upon regulatory change, new products/business, etc.
<b>Date of last review</b>	The policy has been approved by the Board on 28 <sup>th</sup> November, 2024.
<b>Owner / Contact</b>	<b>Kushal Finnovation Capital Private Limited</b>
<b>Approver</b>	<b>Board of Directors of Kushal Finnovation Capital Private Limited</b>
<b>Appendices</b>	Appendix A – Policy Review History
<b>Circular</b>	<i>DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16</i> dt. 1st July'15 Master Directions on Fair Practices Code and <i>RBI/DoR/2023-24/106, DoR. FIN. REC. No.45/03.10.119/2023-24</i> Master Direction - Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Company – Scale Based Regulation) Directions, 2023 dated October 19, 2023

## TABLE OF CONTENTS

Sr. No.	Section	Particulars
1.0		Introduction
2.0		Guidelines On Fair Practice Code for Kushal Finnovation Capital Private Limited
	2.1	Applications for loans and their processing
	2.2	Loan appraisal and terms/conditions
	2.3	Types of Fees/Charges levied
	2.4	Disbursement of loans including changes in terms and conditions
	2.5	Post disbursement supervision
	2.6	Financial Difficulties
	2.7	Restructuring
	2.8	Collection of Dues
	2.9	Prepayment options for the customer
	2.10	Regulation of Excessive Interest charged
	2.11	Data Security
	2.12	General
	2.13	Advertising, Marketing and Sales
	2.14	Grievance Redressal Mechanism (GRM)
	2.15	Display

## 1.0 INTRODUCTION PREAMBLE

The FAIR PRACTICES CODE ("FPC" has been devised by Kushal Finnovation Capital Private Limited ("KFCPL") in pursuance of the **RBI Master Direction** issued by Reserve Bank of India as amended from time to time to regulate practices relating to the financial facilities and services offered by the company, and while dealing with all the stakeholders viz Customers, employees, vendors in India.

Kushal Finnovation Capital Private Limited has a responsibility to ensure that its affiliates operate in a way that aligns the interests of stakeholders as stated. Their endeavor towards stakeholders includes a commitment to the communities in which their businesses operate and also includes a responsibility for ensuring that those businesses operate according to the highest legal and ethical standards. Kushal Finnovation Capital Private Limited would strive to provide valuable inputs to the stakeholders and facilitate effective interaction with the company and ensure utmost transparency.

The Company's Fair lending practices shall apply across all aspects of the operations including marketing, loan origination, processing, servicing and collection activities. KFCPL's commitment to Fair Practice Code would be demonstrated in terms of employee accountability, monitoring and auditing programs, training and technology.

The Company's Board of Directors and the Business Team is responsible for establishing practices designed to ensure that KFCPL's operations reflect their strong commitment to fair lending and that all employees are aware of that commitment. KFCPL is committed to providing service of the highest quality to its clients.

This Fair Practices Code applies to all categories of products and services offered/to be offered by us. The guidelines inter alia, covered general principles on adequate disclosures on the terms and conditions of a loan and also adopting a non-coercive recovery method.

### Key Aspects:

#### The essence of FPC lies in the following and KFCPL would strive to follow them:

- To provide professional, efficient, courteous, diligent and speedy services.
- All communications to the customer shall be in vernacular language or in a language as understood / made understood by the customer
- Not to discriminate on the basis of religion, caste, sex, descent in any manner.
- To be fair and honest in advertisement and marketing of Loan Products.
- To provide customers with accurate and timely disclosure of terms, costs, rights and liabilities as regards loan transactions in a transparent manner.
- If sought, to provide such assistance or advise to customers applying for loans i.e by spelling out all documents required to be submitted with application form along with having system of giving acknowledgement for receipt of loan application.
- To attempt in good faith to resolve any disputes or differences with customers by setting up a complaint redressal system within the organization.
- To comply with all the regulatory requirements in good faith.
- To spread general awareness about potential risks in contracting loans and encourage customers to take independent financial advice and not act only on representation from the company.
- Seek to use governance structures that provide appropriate levels of oversight in the areas of audit, risk management and potential conflicts of interest and to implement compensation and other policies that align the interests of owners and management.
- Remain committed to compliance with applicable national, state, and local labour laws; support the payment of competitive wages and benefits to employees; provide a safe and healthy workplace in conformance with national and local law; and, consistent with applicable law, respect the rights of employees to decide whether or not to join a union and engage in collective bargaining.
- Promptly and sympathetically address any issues that may arise by resolving complaints efficiently and providing clear guidance on additional steps available to customers if they remain unsatisfied.
- Respect the human rights of those affected by the lending activities and seek to confirm that the funds do

not flow to companies that utilize child or forced labor or maintain discriminatory policies.

- Ensure compliances relating to Indian laws relating to fair practices as may be prescribed under KFCPL policies and practices.
- To follow the principles of justice, equity and good conscience for resolving the grievances of the stakeholders.
- Publicize the Code by posting it on KFCPL's website and have copies available for customer on request

## 2. **GUIDELINES ON FAIR PRACTICE CODE FOR KFCPL**

### 2.1 **Applications for loans and their processing**

- (i) Proposals should include necessary information which affects the interest of the customer, so that informed decision can be taken by the customer. The said proposal shall indicate the documents required to be submitted.

#### **Time Frame for Disposal of Proposal**

<b>S. No</b>	<b>Category of Customer and Size of Limit</b>	<b>Time norms for disposal after Submission of all required papers / information sought by the KFCPL.</b>
i.	For all categories of customers and for any amount of Loans	Time period upto 30 days or such time as mutually agreed upon with customer.

- (ii) On exercise of choice, the customer would be given the relevant information about the loan product of its choice.
- (iii) The Customer would be explained the processes involved till sanction and disbursement of loan and would be notified of timeframe within which all the processes will be completed ordinarily.
- (iv) The Customer would be informed of the names and phone numbers of office and the persons whom he can contact for the purpose of loan to suit his needs.
- (v) The Customer would be informed the procedure involved in servicing and closure of the loan taken. When the proposal is submitted by the Customer having complied with the requisite formalities, they shall be informed of the time frame within which the proposal is likely to be disposed off by KFCPL. KFCPL shall ensure that the Customer is supplied with sufficient information to enable them to make informed decisions.
- (vi) The customer shall be informed in vernacular language (written and oral) or language understood by customer about the details of the proposal so enable the customer to make decision

### 2.2 (A) **Loan appraisal and terms/conditions**

- (i) KFCPL should convey in writing to the customer by means of sanction letter or otherwise, specifying the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions of loan including monthly/quarterly/annualized rate of interest (depends on each case) and method of application thereof and keep the acceptance of these terms and conditions by the customer on its record.
- (ii) Loan Agreements shall be in language easily understood by the customer, along with copy each of enclosures quoted in the loan agreement to all the customers at time of sanction/ disbursement of loan. A self-undertaking shall be obtained, in regional language, from the customer that they have understood all the terms and conditions of Loan Agreement. The Loan Agreements shall transparently bringing out the exact due dates for loan repayment, the frequency of repayment, the date from which interest will be charged (i.e from the date of loan sanction or the date of loan agreement execution) and the breakup

between principal and interest along with the examples of NPA (Non-Performing Asset) classification dates, and other related terms. These details be communicated to the customer at the time of loan sanction and any subsequent changes all in accordance with the Key Fact Statements (KFS) as required under RBI regulations.

- (iii) Penalty for non-compliance with material terms of the loan agreement has been applied as "penal charges" and not added to the loan's interest rate as "penal interest."
- (iv) The amount of penal charges is reasonable, commensurate with the violation, and non-discriminatory within the same loan/product category.
- (v) The specific amount and reason for any penal charges has been clearly disclosed in the Loan Agreement and the Key Fact Statement (KFS) as applicable.
- (vi) KFCPL shall scrutinize the information submitted by the applicant and additional data, if any, required should be called promptly to facilitate expeditious disposal of the loan.
- (vii) The loan applications and other facility documents shall be assessed in accordance with KFCPL's credit appraisal process.

## **2.2 (B) KFCPL conveys in writing to the customer by means of sanction letter or otherwise,**

- (i) the amount of loan sanctioned along with the terms and conditions including monthly/quarterly/annualized rate of interest (depends on each case),
- (ii) details of the penal charges and other applicable charges related to the loan account; along with the method of application thereof will be provided
- (iii) terms and conditions and other caveats governing the credit given by KFCPL arrived at after negotiation
- (iv) all other information which is relevant from the point of view of the transaction and all the parties involved.
- (v) Key Fact Statements as required as per the updated RBI regulations.
- (vi) a copy of the loan agreement along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement shall be furnished to the customer.
- (vii) ensure disbursement of the loan sanctioned within 7 days from the date of compliance or such other mutually agreed date with all terms and conditions governing such sanction.

## **2.2 (C) If KFCPL decides to not provide the loan to the customer, KFCPL**

- (i) will communicate in writing the reason(s) which, in the opinion of KFCPL after due consideration, have led to rejection of the loan applications. In case the proposal does not meet the internal risk parameters of KFCPL, the customer would be intimated accordingly.
- All the above information shall be in writing and certified by the Authorized Official of KFCPL.

## **2.3 Types of Fees/Charges being levied and the stage at which the same is levied, refund of process fees in case of Non – Acceptance of Application**

2.3.1 All the fees / charges / interest would be payable as per mutual agreement.

2.3.2 Syndication fees for cases where KFCPL acts as arranger for loan shall be set out in the individual engagement letters.

## **2.4 Disbursement of loans including changes in terms and conditions**

2.4.1 KFCPL shall give notice to the customer in writing in the vernacular language or in a language made understood by customer of any change in the terms and conditions including disbursement schedule, interest rates, service charges, prepayment charges etc.

2.4.2 Changes in the interest rates and charges shall be prospective and not before the date of communication. A suitable condition in this regard shall be incorporated in the loan agreement, as applicable.

2.4.3 Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement should be in

consonance with the loan agreement.

2.4.4 KFCPL should release all securities on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim KFCPL may have against customer. If such right of set off is to be exercised, the customer shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which KFCPL are entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/paid.

2.4.5 All communication like acceptances (including for amendments or addendums) with the Customer in relation to the sanction / facilities / loan / mandate / proposals shall be in writing or in electronic form and shall be preserved for a minimum period of 3 years from the date of disbursal.

## **2.5 Post disbursement supervision**

2.5.1 KFCPL assures that Post disbursement supervision is constructive and all actions initiated are for tracking the performance of the loan and to ensure timely repayments.

2.5.2 Decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement should be in accordance with the loan agreement.

2.5.3 Before taking a decision to recall / accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities, KFCPL shall give notice to customers in accordance with the loan agreement.

2.5.4 KFCPL shall release all securities on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan subject to any legitimate right or lien for any other claim KFCPL may have against customer. If such right of set off is to be exercised, the customer shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and the conditions under which KFCPL is entitled to retain the securities till the relevant claim is settled /paid.

2.5.5 Provided further that if the customer is found indulging into activities which are harmful to the environment, public health, safety, non-committed to compliance with applicable national, state, and local labor laws; non supportive to the payment of competitive wages and benefits to employees and not providing a safe and healthy workplace in conformance with national and local law; and, consistent with applicable law, or finds that funds are being utilized for child or forced labor, are considered adequate grounds for KFCPL to unilaterally recall the loan.

## **2.6 Restructuring**

2.6.1 KFCPL will consider a nursing/ debt restructuring program after due consideration of all business factors and the intent and behavior of the Promotors along with the past repayment tranche records.

2.6.2 If KFCPL cannot reach an agreement, it will make it clear that it is unable to continue to support and advise when it will withdraw the support.

## **2.7 Collection of Dues**

If the customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land will be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by doing the continuous follow up either through SMS, electronic mail or other desired communication modes.

KFCPL collection policy is built on courtesy, fair treatment and persuasion. It believes in fostering customer confidence and building long-term relationship and would put in best efforts to achieve them. The Collection of Dues shall happen in compliance with regulatory guidelines and under the applicable code of conduct for Dues Collection from Defaulters.

Any person authorized to represent KFCPL in collection or/and security repossession would be subjected to due diligence and they would follow the guidelines set out below:

2.7.1 Customer would be contacted ordinarily at the place of business/occupation directed to designated



place and if unavailable, at the place of residence or in the absence of any specified / designated place, at the place of authorized representative's choice

- 2.7.2 Identity and authority to represent would be made known at the first instance.
- 2.7.3 Customer privacy and dignity would be respected.
- 2.7.4 Interactions would be in a civil manner.
- 2.7.5 Normally KFCPL representatives will contact during standard /acceptable hours, i.e between 8 am to 8 pm
- 2.7.6 Customer's requests to avoid calls at a particular time or at a particular place would be honored to the extent it is considered reasonable.
- 2.7.7 Time and number of calls and contents of conversation would be documented.
- 2.7.8 Training will be imparted to ensure that the authorized person is adequately trained to deal with the customer in an appropriate manner and to follow the above stated rules
- 2.7.9 All assistance would be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.

## 2.9 Prepayment options for the customer

Pre-payment options available to the customer and shall be as per terms & conditions of loan agreement and as mutually agreed in writing between the customer and the KFCPL.

## 2.10 Regulation of Excessive Interest charged

- (i) The Company Board has appropriate internal principles and procedures to determine interest rates, processing and other charges following the Fair Practices Code guidelines for transparency in respect of terms and conditions of the loans
- (ii) The rate of interest and the approach for gradations of risk and rationale for charging different rates of interest to different categories of customer would be disclosed in the application form and communicated explicitly in the sanction letter.
- (iii) The rate of interest shall be annualized rates. The total amount of interest payable and chargeable along with the loan amount shall be specified in the Key Facts Statement (KFS).

## 2.11 Data Security

All personal information of the customer would be confidential and would not be disclosed to any third party unless agreed to by the customer in writing. The term 'Third Party' excludes all Law enforcement agencies, Credit Information Bureau, Reserve Bank of India, other banks and financial institutions and any other state, central or other regulatory body.

Customer information would be revealed only under the following circumstances, namely;

- (i) If KFCPL is compelled by law
- (ii) If it is in the Public Interest to reveal the information
- (iii) If the interest of KFCPL requires disclosure.

## 2.12 General

- (i) KFCPL should refrain from interference in the affairs of the customer except for the purposes provided in the terms and conditions of the loan agreement (unless new information, not earlier disclosed by the customer, has come to the notice of the lender).
- (ii) In the matter of recovery of loans, the KFCPL should not resort to undue harassment viz. persistently bothering the customer at odd hours, use of muscle power for recovery of loans etc. As complaints from customers also include rude behavior from the staff of the companies. KFCPL shall ensure that the staffs are adequately trained to deal with the customers in an appropriate manner.

- (iii) In case of receipt of request for transfer of customer or customer account, either from the customer or from a lender which proposes to take-over the account, the consent or otherwise i.e. objection of the KFCPL, if any, should be conveyed within 30 days from the date of receipt of request. Such transfer shall be as per transparent contractual terms in consonance with law.

### 2.13 Advertising, Marketing and Sales

- (i) KFCPL will make sure that all advertising and promotional material is clear.
- (ii) In any advertising in any media and promotional literature that draws attention to any service or product and includes a reference to an interest rate, KFCPL will also indicate whether other fees and charges will apply and that full details of the relevant terms and conditions are available on request.
- (iii) If KFCPL avails of the services of third parties for providing support services, KFCPL will require that such third parties handle customer's personal and business information (if any available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as it would.
- (iv) KFCPL may, from time to time, communicate to customer's new features of products availed by them. Information about other products or promotional offers in respect of KFCPL products/services, shall be conveyed only if the customer has given consent to receive such information/ service.
- (v) Direct Selling Agencies (DSAs) whose services KFCPL may avail to market its products/ services will require them to identify themselves when they approach the customer for selling KFCPL products.
  - a. In the event of receipt of any complaint from the customer that KFCPL representative/courier or DSA has engaged in any improper conduct or acted in violation of this Code, KFCPL shall take appropriate steps to investigate and to handle the complaint and to make good the loss.

### 2.14 Grievance Redressal Mechanism (GRM)

The Customers who have any Complaint, can follow the below process for its redressal:

#### Primary Level:

The customers who intend to file a complaint, may file their complaint with the Company by using any of the following channels between 10:00 am to 6:30 pm on any working day of the Company and furnish complete details in relation to such complaint by sending an email at [operations@kfcpl.co.in](mailto:operations@kfcpl.co.in); or

At the address Office No. 407, 4th Floor, Trade Centre Premises Co-operative Society Limited, Opp. MTNL Building, BKC, Bandra [East], Mumbai – 400 051.

Kind Attention: Operations Team, Kushal Finnovation Capital Private Limited

#### Secondary Level:

In case, the complaint is not resolved within 7 (Seven) days from the date of filing of the complaint or the customer is not satisfied with the response or the resolution provided at Primary Level, the customer may escalate the complaint to the of the Company. Ms. Sanjana Suresh is the Grievance Redressal Officer of the Company and her contact details are as follows:-

Email:- [compliance@kfcpl.co.in](mailto:compliance@kfcpl.co.in) Mobile Number:- [7026014360]

#### Escalation matrix

##### Level -1

In case, the complaint is not resolved within 14 (fourteen) days from the date of filing of the complaint or the customer is not satisfied with the response or the resolution provided, the customer may escalate the complaint to the Principal Nodal Officer of the KFCPL. Mr. Rakesh Gaud is the **Principal Nodal Officer** of the Company and his contact details are as follows:-

Email:- [rakesh.gaud@kfcpl.co.in](mailto:rakesh.gaud@kfcpl.co.in) Mobile Number:- +91 9892388622

**Level 2:**

In case, the Customer is not satisfied with the response or the resolution provided by the Principal Nodal Officer or the Complaint is still not resolved within the period of 9 (Nine) days from the date of receipt of Complaint by the Principal Nodal Officer, the Customer may file a complaint with RBI Ombudsman at <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>

Alternatively, if the Customer is not satisfied with the response or the resolution provided by the Principal Nodal Officer or the Complaint is still not resolved within the period of 9 (Nine) days from the date of receipt of Complaint by the Principal Nodal Officer, the Customer may file an appeal with the Officer-in-Charge of the Department of Supervision (NBFCs) of Reserve Bank of India's Bengaluru Regional Office. The contact details of such Officer-in-Charge maybe taken from the website of the Reserve Bank of India.

### **2.15 Display**

The Fair Practices Code shall be prominently displayed at the corporate office, Mumbai office, and on the company's website in the regional vernacular language, with copies available to customers upon request

### **2.16 Review of the Policy**

- (i) The Policy will be reviewed by the Board as and when required.
  - (ii) The various commitments outlined and made by KFCPL are applicable under the normal operating environment. In the event of Force Majeure, KFCPL may not be able to fulfill the commitments under the FPC to the entire satisfaction of the customer/investors, the other stake holders and the public in general.

# निष्पक्ष व्यवहार संहिता

कुशल फिनोवेशन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

संस्करण	शीर्षक	प्रभावी तिथि	स्वीकृतकर्ता
3.0	निष्पक्ष व्यवहार संहिता	23 जून 2025	निदेशक मंडल
2.0	निष्पक्ष व्यवहार संहिता	28 नवंबर 2024	निदेशक मंडल
1.0	निष्पक्ष व्यवहार संहिता	7 दिसंबर 2023	निदेशक मंडल

## नीति का सारांश

नीति का नाम:	निष्पक्ष व्यवहार संहिता
संबंधित नीतियां और नियम	भारतीय रिजर्व बैंक (आर.बी.आई.) मास्टर निर्देश निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर और भारतीय रिजर्व बैंक मास्टर निर्देश (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्केल आधारित विनियम) जो समय-समय पर संशोधित होते हैं।
समीक्षा चक्र	ए.एन. – ओ.टी. ए.एन. – वार्षिक ओ.टी – अन्य, जैसे नियामकीय परिवर्तन, नए उत्पाद/व्यवसाय आदि। क्यू.टी – त्रैमासिक एम.ओ – मासिक
अंतिम समीक्षा की तिथि	इस नीति को निदेशक मंडल द्वारा 28 नवंबर, 2024 को अनुमोदित किया गया।
स्वामी/संपर्क	कुशल फिनोवेशन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड
स्वीकृतकर्ता	कुशल फिनोवेशन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड का निदेशक मंडल
परिशिष्ट	परिशिष्ट ए – नीति समीक्षा इतिहास
परिपत्र	डी.एन.बी.आर. (पी.डी.) सी.सी. सं. 054/03.10.119/2015-16 दिनांक 1 जुलाई, 2015 निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर मास्टर निर्देश और आर.बी.आई./डी.ओ.आर./2023-24/106, डी.ओ.आर. वित्तीय अनुलेख. सं. 45/03.10.119/2023-24 मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्तर आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 दिनांक 19 अक्टूबर, 2023

## सामग्री सूची

क्रमांक	अनुभाग	विवरण
1.0		परिचय
2.0		कुशल फिनोवेशन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशा-निर्देश
	2.1	ऋण के आवेदन और उनकी प्रक्रिया
	2.2	ऋण मूल्यांकन और शर्तों/नियम
	2.3	लागू शुल्क/प्रभार के प्रकार
	2.4	ऋण वितरण जिसमें शर्तों और नियमों में बदलाव शामिल
	2.5	ऋण वितरण के बाद की निगरानी
	2.6	वित्तीय कठिनाइयां
	2.7	पुनर्गठन
	2.8	बकाया राशि की वसूली
	2.9	ग्राहकों के लिए पूर्व भुगतान विकल्प
	2.10	अत्यधिक ब्याज दरों का नियमन
	2.11	डेटा सुरक्षा
	2.12	सामान्य
	2.13	विज्ञापन, विपणन और बिक्री
	2.14	शिकायत निवारण प्रणाली (जी.आर.एम.)
	2.15	प्रदर्शन

## 1.0 प्रस्तावना प्रारंभिक कथन

निष्पक्ष व्यवहार संहिता (“एफ.पी.सी.”) को कुशल फिनोवेशन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड (“के.एफ.सी.पी.एल.”) द्वारा **भारतीय रिज़र्व बैंक (आर.बी.आई.)** के समय-समय पर संशोधित मास्टर निर्देशों के अनुपालन में तैयार किया गया है। यह संहिता कंपनी द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं से संबंधित व्यवहारों को विनियमित करने के लिए है और भारत में ग्राहकों, कर्मचारियों, विक्रेताओं सहित सभी हितधारकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करती है।

कुशल फिनोवेशन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड की जिम्मेदारी है कि वह यह सुनिश्चित करे कि उसके संबद्ध संगठन हितधारकों के हितों के अनुसार संचालित हों। हितधारकों के प्रति इन प्रयासों में उन समुदायों के प्रति प्रतिबद्धता भी शामिल है जहां उनके व्यवसाय संचालित होते हैं। यह सुनिश्चित करना भी उनका उत्तरदायित्व है कि यह व्यवसाय उच्चतम कानूनी और नैतिक मानकों का पालन करे। कुशल फिनोवेशन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड हितधारकों को मूल्यवान जानकारी प्रदान करने, कंपनी के साथ प्रभावी संवाद सुनिश्चित करने और पूर्ण पारदर्शिता बनाए रखने के लिए प्रयास करेगा।

कंपनी की निष्पक्ष ऋण प्रथाएं संचालन के सभी पहलुओं में लागू होंगी, जिनमें विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सेवा और संग्रह गतिविधियां शामिल हैं। के.एफ.सी.पी.एल. की निष्पक्ष व्यवहार संहिता के प्रति प्रतिबद्धता को कर्मचारियों की जवाबदेही, निगरानी और ऑडिटिंग कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित किया जाएगा।

कंपनी के निदेशक मंडल और व्यावसायिक टीम यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार हैं कि के.एफ.सी.पी.एल. के संचालन निष्पक्ष ऋण प्रदान करने की उनकी मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं और सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हैं। के.एफ.सी.पी.एल. अपने ग्राहकों को उच्चतम गुणवत्ता की सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता हमारे द्वारा प्रदान किए गए/प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है। इसमें विशेष रूप से ऋण के नियमों और शर्तों के उचित खुलासे और गैर-बलपूर्वक वसूली विधि को अपनाने के सामान्य सिद्धांत शामिल हैं।

### मुख्य बिंदु:

**एफ.पी.सी. का सार निम्नलिखित में निहित है और के.एफ.सी.पी.एल. इन्हें अपनाने के लिए प्रयासरत रहेगा:**

- व्यावसायिक, कुशल, विनम्र, सावधानीपूर्वक और त्वरित सेवाएं प्रदान करना।
- सभी संचार ग्राहक की क्षेत्रीय भाषा में या उस भाषा में जिसमें ग्राहक आसानी से समझ सके या उसे समझाया जा सके।
- धर्म, जाति, लिंग, वंश आदि के आधार पर किसी भी प्रकार का भेदभाव न करना।
- ऋण उत्पादों के विज्ञापन और विपणन में निष्पक्ष और ईमानदार रहना।
- ग्राहकों को ऋण लेन-देन के संबंध में पारदर्शी तरीके से सटीक और समय पर शर्तें, लागत, अधिकार और दायित्वों का खुलासा करना।
- यदि ग्राहक द्वारा अनुरोध किया जाए, तो ऋण आवेदन करते समय आवश्यक सभी दस्तावेजों को स्पष्ट करना, जिन्हें आवेदन पत्र के साथ जमा करना आवश्यक है, और ऋण आवेदन की प्राप्ति के लिए एक पावती प्रणाली स्थापित करना।
- किसी भी विवाद या मतभेद को सुलझाने के लिए संगठन के भीतर शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करना।
- सभी नियामकीय आवश्यकताओं का अच्छे विश्वास के साथ पालन करना।
- ऋण अनुबंधित करने में संभावित जोखिमों के बारे में जागरूकता फैलाना और ग्राहकों को स्वतंत्र वित्तीय सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करना। केवल कंपनी द्वारा प्रदान की गई जानकारी पर ही आधारित निर्णय लेने से बचने की सलाह देना।
- ऐसे प्रशासनिक ढांचे अपनाने का प्रयास करना जो ऑडिट, जोखिम प्रबंधन और संभावित हितों के टकराव के क्षेत्रों में उपयुक्त स्तर की निगरानी प्रदान करें, और स्वामियों एवं प्रबंधन के हितों को समान रूप से संरक्षित करने के लिए वेतन और अन्य नीतियों को लागू करें।

- राष्ट्रीय, राज्य और स्थानीय श्रम कानूनों के अनुपालन के लिए प्रतिबद्ध रहना; कर्मचारियों को प्रतिस्पर्धी वेतन और लाभ प्रदान करना; एक सुरक्षित और स्वस्थ कार्य वातावरण उपलब्ध कराना और, लागू कानूनों के तहत, कर्मचारियों के यूनियन में शामिल होने या सामूहिक सौदेबाजी करने के अधिकारों का सम्मान करना।
- किसी भी मुद्दे को, जो उत्पन्न हो सकते हैं, शीघ्र और सहानुभूतिपूर्वक संबोधित करना। ग्राहकों को उनके उपलब्ध अतिरिक्त विकल्पों के बारे में स्पष्ट मार्गदर्शन देना यदि वे संतुष्ट नहीं हैं।
- उधारी गतिविधियों से प्रभावित लोगों के मानवाधिकारों का सम्मान करना और यह सुनिश्चित करना कि धनराशि ऐसे व्यवसायों में न जाए जो बाल श्रम या बंधुआ श्रम का उपयोग करते हैं या भेदभावपूर्ण नीतियों का पालन करते हैं।
- भारतीय कानूनों और के.एफ.सी.पी.एल. की नीतियों के तहत निर्धारित निष्पक्ष व्यवहार से संबंधित सभी अनुपालन सुनिश्चित करना।
- हितधारकों की शिकायतों को हल करने के लिए न्याय, समानता और सद्भावना के सिद्धांतों का पालन करना।
- इस संहिता को के.एफ.सी.पी.एल. की वेबसाइट पर प्रकाशित करना और ग्राहकों के अनुरोध पर इसकी प्रतियां उपलब्ध कराना।

## 2. के.एफ.सी.पी.एल. के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशा-निर्देश

### 2.1 ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- (i) प्रस्ताव में ऐसी आवश्यक जानकारी होनी चाहिए जो ग्राहक के हितों को प्रभावित करती हो, ताकि ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। इस प्रस्ताव में जमा किए जाने वाले दस्तावेजों का विवरण शामिल होगा।

#### प्रस्ताव निपटान की समय सीमा

क्रमांक	ग्राहक की श्रेणी और सीमा की राशि	के.एफ.सी.पी.एल. द्वारा मांगे गए सभी आवश्यक कागजात/जानकारी जमा करने के बाद निपटान का समय मानक
i.	सभी श्रेणियों के ग्राहकों और किसी भी राशि के ऋण के लिए।	30 दिनों तक का समय या ग्राहक के साथ आपसी सहमति से तय समय।

- (ii) विकल्प का उपयोग करने पर, ग्राहक को उसकी पसंद के ऋण उत्पाद के बारे में प्रासंगिक जानकारी दी जाएगी।
- (iii) ग्राहक को वह प्रक्रिया समझाई जाएगी जो ऋण स्वीकृति और वितरण तक लागू होती है, और यह भी सूचित किया जाएगा कि सामान्यतः इन प्रक्रियाओं को कितने समय में पूरा किया जाएगा।
- (iv) ग्राहक को उन कार्यालयों और व्यक्तियों के नाम और फोन नंबरों के बारे में सूचित किया जाएगा, जिनसे वह अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप ऋण के लिए संपर्क कर सकता है।
- (v) ग्राहक को ऋण सेवा और समापन की प्रक्रिया के बारे में सूचित किया जाएगा। जब ग्राहक द्वारा प्रस्ताव सभी औपचारिकताओं का पालन करते हुए प्रस्तुत किया जाएगा, तो उन्हें यह बताया जाएगा कि के.एफ.सी.पी.एल. द्वारा प्रस्ताव को निपटाने में कितना समय लगेगा। के.एफ.सी.पी.एल. यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक को पर्याप्त जानकारी प्रदान की जाए ताकि वे सूचित निर्णय ले सकें।



- (vi) ग्राहक को प्रस्ताव के विवरण (लिखित और मौखिक रूप में) क्षेत्रीय भाषा में या ऐसी भाषा में दी जाएगी जिसे ग्राहक समझ सके, ताकि वे निर्णय लेने में सक्षम हो सकें।

## 2.2 (A) ऋण मूल्यांकन और शर्तें/नियम

- (i) के.एफ.सी.पी.एल. ग्राहक को लिखित रूप में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से सूचित करेगा, जिसमें स्वीकृत ऋण की राशि, ऋण की शर्तें, मासिक/त्रैमासिक/वार्षिक ब्याज दर (मामले के अनुसार), और इसे लागू करने की विधि शामिल होगी। इन शर्तों और नियमों को ग्राहक द्वारा स्वीकृत किया जाना चाहिए और इसका रिकॉर्ड रखा जाएगा।
- (ii) ऋण समझौते ग्राहक द्वारा आसानी से समझी जाने वाली भाषा में तैयार किए जाएंगे। इसके साथ ही, समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की प्रति ऋण स्वीकृति/वितरण के समय ग्राहकों को दी जाएगी। ग्राहक से क्षेत्रीय भाषा में एक स्व-प्रमाणन प्राप्त किया जाएगा कि उन्होंने ऋण समझौते की सभी शर्तों और नियमों को समझ लिया है। ऋण समझौते में पारदर्शिता के साथ ऋण पुनर्भुगतान की सटीक तारीखें, पुनर्भुगतान की आवृत्ति, ब्याज लगने की तारीख (जैसे ऋण स्वीकृति की तारीख या ऋण समझौते के निष्पादन की तारीख), और मूलधन व ब्याज का विभाजन शामिल होगा। एन.पी.ए. (गैर-निष्पादित परिसंपत्ति) वर्गीकरण की तारीखों के उदाहरण भी दिए जाएंगे। यह विवरण ऋण स्वीकृति के समय और किसी भी बाद के संशोधन के दौरान ग्राहकों को संप्रेषित किया जाएगा, और यह सभी जानकारी आर.बी.आई. विनियमों के तहत आवश्यक मुख्य तथ्य कथनों (के.एफ.एस.) के अनुसार होगी।
- (iii) शर्तों का अनुपालन न करने पर पेनल्टी को "दंडात्मक शुल्क" के रूप में लागू किया जाएगा, न कि इसे "दंडात्मक ब्याज" के रूप में ब्याज दर में जोड़ा जाएगा।
- (iv) दंडात्मक शुल्क की राशि उचित, उल्लंघन के अनुरूप और समान ऋण/उत्पाद श्रेणी में गैर-भेदभावपूर्ण होगी।
- (v) दंडात्मक शुल्क की सटीक राशि और उसका कारण स्पष्ट रूप से ऋण समझौते और मुख्य तथ्य कथनों (के.एफ.एस.) में उल्लेखित होंगे।
- (vi) के.एफ.सी.पी.एल. आवेदक द्वारा प्रस्तुत जानकारी की जांच की जाएगी, और यदि आवश्यक हो, तो अतिरिक्त डेटा शीघ्रता से मांगा जाएगा ताकि ऋण के शीघ्र निपटान की सुविधा हो सके।
- (vii) ऋण आवेदन और अन्य दस्तावेजों का मूल्यांकन के.एफ.सी.पी.एल. की क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया के अनुसार किया जाएगा।

## 2.2 (B) के.एफ.सी.पी.एल. स्वीकृति पत्र या अन्यथा के माध्यम से ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेगा,

- (i) स्वीकृत ऋण राशि और शर्तें जिनमें मासिक/त्रैमासिक/वार्षिक ब्याज दर (मामले के अनुसार) शामिल हैं।
- (ii) दंडात्मक शुल्क और अन्य लागू शुल्क से संबंधित जानकारी, और इसे लागू करने की विधि।
- (iii) आपसी बातचीत के बाद के.एफ.सी.पी.एल. द्वारा निर्धारित किए गए ऋण को शासित करने वाले शर्तों और प्रावधान और अन्य चेतावनियाँ।
- (iv) लेन-देन और इसमें शामिल सभी पक्षों के दृष्टिकोण से प्रासंगिक अन्य सभी जानकारी।
- (v) भारतीय रिजर्व बैंक (आर.बी.आई.) के अद्यतन नियमों के अनुसार आवश्यक मुख्य तथ्य कथनों (के.एफ.एस.)।
- (vi) ऋण समझौते की एक प्रति और उसमें उल्लिखित सभी संलग्नकों की प्रति ग्राहक को दी जाएगी।
- (vii) यह सुनिश्चित किया जाएगा कि सभी शर्तों और नियमों का अनुपालन करने की तारीख से, या आपसी सहमति से तय समय सीमा के अनुसार, ऋण का वितरण 7 दिनों के भीतर किया जाए।

## 2.2 (C) यदि के.एफ.सी.पी.एल. ऋण प्रदान न करने का निर्णय लेता है, तो के.एफ.सी.पी.एल.

- (i) उचित विचार-विमर्श के बाद, अपनी राय में ऋण आवेदन को अस्वीकार करने के कारणों को लिखित रूप में सूचित करेगा। यदि प्रस्ताव के.एफ.सी.पी.एल. के आंतरिक जोखिम मानकों को पूरा नहीं करता है, तो ग्राहक को इस बारे में सूचित किया जाएगा।

उपरोक्त सभी जानकारी लिखित रूप में होगी और के.एफ.सी.पी.एल. के अधिकृत अधिकारी द्वारा प्रमाणित होगी।

## 2.3 शुल्क/प्रभार के प्रकार और उनका समय, और अस्वीकृति के मामले में प्रक्रिया शुल्क की वापसी

- 2.3.1 सभी शुल्क/प्रभार/ब्याज आपसी समझौते के अनुसार देय होंगे।
- 2.3.2 सिंडिकेशन शुल्क, जहां के.एफ.सी.पी.एल. ऋण के लिए व्यवस्था करने वाले के रूप में कार्य करता है, व्यक्तिगत सगाई पत्रों में निर्धारित किया जाएगा।

## 2.4 ऋण का वितरण जिसमें शर्तों और नियमों में बदलाव शामिल है

- 2.4.1 के.एफ.सी.पी.एल. किसी भी परिवर्तन, जैसे वितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि, के बारे में ग्राहक को लिखित रूप में क्षेत्रीय भाषा में या ऐसी भाषा में सूचित करेगा जिसे ग्राहक समझ सके।
- 2.4.2 ब्याज दरों और शुल्क में परिवर्तन केवल भविष्य के लिए लागू होंगे और संचार की तारीख से पहले प्रभावी नहीं होंगे। इस संदर्भ में एक उपयुक्त शर्त, जहां लागू हो, ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
- 2.4.3 ऋण समझौते के तहत भुगतान/प्रदर्शन को वापस लेने या तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- 2.4.4 ऋण की शेष राशि के भुगतान या शेष ऋण राशि की वसूली के बाद, के.एफ.सी.पी.एल. सभी प्रतिभूतियां जारी करेगा, बशर्ते कि ग्राहक के खिलाफ किसी अन्य वैध दावे या दावे के अधिकार के लिए कोई कानूनी अधिकार या रोक न हो। यदि ऐसे समायोजन के अधिकार का उपयोग किया जाना हो, तो ग्राहक को इसके बारे में पूरी जानकारी सहित नोटिस दिया जाएगा, जिसमें शेष दावों और उन शर्तों का विवरण होगा जिनके तहत के.एफ.सी.पी.एल. प्रतिभूतियों को तब तक रोकने का हकदार होगा जब तक संबंधित दावा पूरा नहीं हो जाता या भुगतान नहीं कर दिया जाता।
- 2.4.5 सभी संचार जैसे कि मंजूरी, संशोधन, या परिशिष्ट ग्राहक के साथ लिखित रूप में या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से किए जाएंगे और उन्हें वितरण की तारीख से कम से कम 3 वर्षों तक संरक्षित किया जाएगा।

## 2.5 ऋण वितरण के बाद की निगरानी

- 2.5.1 के.एफ.सी.पी.एल. यह सुनिश्चित करता है कि ऋण वितरण के बाद की निगरानी रचनात्मक हो और उठाए गए सभी कदम ऋण के प्रदर्शन को ट्रैक करने और समय पर पुनर्भुगतान सुनिश्चित करने के लिए हों।
- 2.5.2 ऋण समझौते के तहत भुगतान/प्रदर्शन को वापस बुलाने या तेज करने का निर्णय केवल ऋण समझौते के अनुसार लिया जाएगा।
- 2.5.3 भुगतान/प्रदर्शन को वापस बुलाने, तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियां मांगने का निर्णय लेने से पहले, के.एफ.सी.पी.एल. ग्राहक को ऋण समझौते के अनुसार नोटिस देगा।
- 2.5.4 के.एफ.सी.पी.एल. सभी बकाया राशि के भुगतान या ऋण की शेष राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगा, बशर्ते कि ग्राहक के खिलाफ किसी अन्य वैध अधिकार या दावा न हो। यदि ऐसा कोई अधिकार या दावा हो, तो के.एफ.सी.पी.एल. ग्राहक को इसके बारे में नोटिस देगा, जिसमें शेष दावों और उन शर्तों का पूरा विवरण होगा जिनके तहत के.एफ.सी.पी.एल. प्रतिभूतियां तब तक रोक सकती हैं जब तक कि संबंधित दावा का निपटारा/भुगतान न हो जाए।
- 2.5.5 यदि ग्राहक ऐसी गतिविधियों में लिप्त पाया जाता है जो पर्यावरण, सार्वजनिक स्वास्थ्य, या सुरक्षा के लिए हानिकारक हों; जो लागू राष्ट्रीय, राज्य, और स्थानीय श्रम कानूनों के अनुरूप न हों; जो कर्मचारियों को प्रतिस्पर्धी वेतन और लाभ प्रदान करने में असमर्थ हों; या जो सुरक्षित और स्वस्थ कार्यस्थल प्रदान करने में विफल हों, या यदि धन बाल/बंधुआ श्रम में उपयोग किया जा रहा है, तो ये के.एफ.सी.पी.एल. के लिए ऋण को एकतरफा वापस बुलाने के लिए पर्याप्त आधार माने जाएंगे।

## 2.6 पुनर्गठन

- 2.6.1 के.एफ.सी.पी.एल. व्यवसाय से जुड़े सभी प्रासंगिक कारकों, प्रमोटर्स के इरादों और व्यवहार, और पिछले पुनर्भुगतान किस्तों के रिकॉर्ड को ध्यान में रखते हुए, नर्सिंग/ऋण पुनर्गठन कार्यक्रम पर विचार करेगा।
- 2.6.2 यदि के.एफ.सी.पी.एल. किसी समझौते पर नहीं पहुंच पाता है, तो वह स्पष्ट करेगा कि वह समर्थन जारी रखने में असमर्थ है और यह भी बताएगा कि समर्थन कब और कैसे वापस लिया जाएगा।

## 2.7 बकाया राशि की वसूली

यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए कानून के अनुसार परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को एस.एम.एस., ईमेल, या अन्य माध्यमों के जरिए अनुस्मारक भेजना शामिल होगा।

के.एफ.सी.पी.एल. की वसूली नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार, और मनाने पर आधारित है। यह ग्राहकों के साथ विश्वास और दीर्घकालिक संबंध बनाने का प्रयास करता है और इसे प्राप्त करने के लिए सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेगा। वसूली प्रक्रिया नियामकीय दिशानिर्देशों और डिफॉल्टर्स से वसूली के लिए लागू आचार संहिता के अनुरूप होगी।

किसी भी व्यक्ति को जो के.एफ.सी.पी.एल. की ओर से वसूली और/या संपत्ति पुनर्प्राप्ति के लिए अधिकृत किया गया हो, उसे उचित परिश्रम के अधीन रखा जाएगा और वे निम्नलिखित दिशा-निर्देशों का पालन करेंगे:

- 2.7.1 ग्राहक से संपर्क सामान्यतः उनके व्यापार/पेशे के स्थान पर किया जाएगा, निर्दिष्ट स्थान पर निर्देशित किया जाएगा, और यदि ग्राहक अनुपलब्ध हो, तो उनके निवास स्थान पर, या किसी निर्दिष्ट/निर्देशित स्थान की अनुपस्थिति में, अधिकृत प्रतिनिधि के चयनित स्थान पर किया जाएगा।
- 2.7.2 प्रतिनिधि अपनी पहचान और अधिकार पहले संपर्क के समय स्पष्ट करेंगे।
- 2.7.3 ग्राहक की गोपनीयता और गरिमा का सम्मान किया जाएगा।
- 2.7.4 बातचीत शिष्ट और सभ्य तरीके से की जाएगी।
- 2.7.5 के.एफ.सी.पी.एल. के प्रतिनिधि आमतौर पर मानक/स्वीकार्य समय यानी सुबह 8 बजे से रात 8 बजे के बीच संपर्क करेंगे।
- 2.7.6 ग्राहक द्वारा किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल से बचने के अनुरोध को यथासंभव उचित सीमा तक सम्मानित किया जाएगा।
- 2.7.7 संपर्क का समय, कॉल की संख्या, और बातचीत की सामग्री का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
- 2.7.8 यह सुनिश्चित करने के लिए उचित प्रशिक्षण दिया जाएगा कि अधिकृत व्यक्ति ग्राहक के साथ उचित व्यवहार करें और उपरोक्त नियमों का पालन करें।
- 2.7.9 बकाया राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने में सभी सहायता प्रदान की जाएगी।

## 2.9 ग्राहक के लिए पूर्व भुगतान विकल्प

ग्राहक के लिए पूर्व भुगतान के विकल्प ऋण समझौते की शर्तों और ग्राहक तथा के.एफ.सी.पी.एल. के बीच लिखित रूप में पारस्परिक सहमति के अनुसार उपलब्ध होंगे।

## 2.10 अत्यधिक ब्याज दरों का नियमन

- (i) कंपनी के बोर्ड ने ऋण की शर्तों और नियमों में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता के दिशानिर्देशों का पालन करते हुए ब्याज दरों, प्रसंस्करण शुल्क, और अन्य प्रभार निर्धारित करने के लिए आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं लागू की हैं।
- (ii) जोखिम के विभिन्न स्तरों और विभिन्न ग्राहक श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दरें लागू करने का औचित्य आवेदन पत्र में प्रस्तुत किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- (iii) ब्याज दर वार्षिक दरों के रूप में होगी। ऋण राशि के साथ देय ब्याज की कुल राशि की जानकारी मुख्य तथ्य कथनों (के.एफ.एस.) में प्रदान की जाएगी।

## 2.11 डेटा सुरक्षा

ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय होगी और इसे किसी तीसरे पक्ष के साथ साझा नहीं किया जाएगा जब तक कि ग्राहक द्वारा लिखित सहमति न दी गई हो। "तीसरा पक्ष" में कानून प्रवर्तन एजेंसियां, क्रेडिट सूचना ब्यूरो, भारतीय रिजर्व बैंक, अन्य बैंक और वित्तीय संस्थान, और कोई भी राज्य, केंद्रीय, या अन्य नियामक निकाय शामिल नहीं हैं।

ग्राहक की जानकारी केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में प्रकट की जाएगी:

- (i) यदि के.एफ.सी.पी.एल. को कानून के तहत ऐसा करने के लिए बाध्य किया गया हो।
- (ii) यदि यह सार्वजनिक हित में आवश्यक हो।
- (iii) यदि के.एफ.सी.पी.एल. के हित में ऐसा करना आवश्यक हो।

## 2.12 सामान्य

- (i) के.एफ.सी.पी.एल. ग्राहक के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगा, सिवाय उन उद्देश्यों के जो ऋण समझौते की शर्तों में स्पष्ट रूप से उल्लेखित हैं (जब तक कि ग्राहक द्वारा पहले न बताई गई नई जानकारी ऋणदाता के ध्यान में न आ जाए)।
- (ii) ऋण वसूली के मामलों में, के.एफ.सी.पी.एल. अनुचित उत्पीड़न जैसे कि असामान्य समय पर ग्राहक को बार-बार परेशान करना या ऋण की वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि का सहारा नहीं लेगा। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कर्मचारियों के अशिष्ट व्यवहार का उल्लेख होता है, के.एफ.सी.पी.एल. यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों से उचित व्यवहार के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाए।
- (iii) ग्राहक या किसी अन्य ऋणदाता द्वारा खाता हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने पर, के.एफ.सी.पी.एल. की सहमति या आपत्ति, यदि कोई हो, उस अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। यह हस्तांतरण पारदर्शी संविदात्मक शर्तों और कानून के अनुरूप होगा।

## 2.13 विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- (i) के.एफ.सी.पी.एल. यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और सटीक हों।
- (ii) किसी भी मीडिया में किए गए विज्ञापन और प्रचार सामग्री जो किसी सेवा या उत्पाद का ध्यान आकर्षित करती है और ब्याज दर का संदर्भ देती है, में के.एफ.सी.पी.एल. यह भी स्पष्ट करेगा कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे और संबंधित शर्तों और नियमों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध होगा।
- (iii) यदि के.एफ.सी.पी.एल. सहायक सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाएं लेता है, तो यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत और व्यावसायिक जानकारी (यदि उनके पास उपलब्ध हो) को वैसी ही गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें जैसा के.एफ.सी.पी.एल. करता है।
- (iv) के.एफ.सी.पी.एल. समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए जा रहे उत्पादों की नई विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकता है। अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों की जानकारी केवल तभी प्रदान की जाएगी जब ग्राहक ने ऐसी जानकारी प्राप्त करने की सहमति दी हो।
- (v) डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियां (डी.एस.ए.), जिनकी सेवाओं का उपयोग के.एफ.सी.पी.एल. अपने उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए कर सकता है, को ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान स्पष्ट रूप से प्रकट करनी होगी।
  - a. यदि ग्राहक से यह शिकायत प्राप्त होती है कि के.एफ.सी.पी.एल. प्रतिनिधि/कूरियर या डी.एस.ए. ने अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो के.एफ.सी.पी.एल. उचित जांच करेगा, शिकायत का निपटारा करेगा, और हुए नुकसान की भरपाई करेगा।

## 2.14 शिकायत निवारण तंत्र (जी.आर.एम.)

वह ग्राहक जिनके पास कोई शिकायत है, वे निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन करके समाधान प्राप्त कर सकते हैं:

### प्राथमिक स्तर:

ग्राहक किसी भी कार्य दिवस पर सुबह 10:00 बजे से शाम 6:30 बजे के बीच निम्नलिखित माध्यमों का उपयोग कर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं: ईमेल भेजें: [operations@kfcpl.co.in](mailto:operations@kfcpl.co.in); या

डाक के माध्यम से भेजें: कार्यालय संख्या 407, चौथी मंजिल, ट्रेड सेंटर प्रिमाइसेस को-ऑपरेटिव सोसाइटी लिमिटेड, एमटीएनएल भवन के सामने, बीकेसी, बांद्रा (पूर्व), मुंबई – 400051।

विशेष ध्यानार्थ: संचालन टीम, कुशल फिनोवेशन कैपिटल प्राइवेट लिमिटेड

### सेकेंडरी स्तर:

यदि शिकायत दर्ज करने की तारीख से 7 (सात) दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है, या ग्राहक प्राथमिक स्तर के समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत को कंपनी के शिकायत निवारण अधिकारी के पास बढ़ा सकता है। सुश्री संजना सुरेश कंपनी की शिकायत निवारण अधिकारी हैं और उनके संपर्क विवरण इस प्रकार हैं:

ईमेल:- [compliance@kfcpl.co.in](mailto:compliance@kfcpl.co.in) मोबाइल नंबर:- [7026014360]

### एस्कलेशन मैट्रिक्स

#### स्तर 1

यदि शिकायत दर्ज करने की तारीख से 14 (चौदह) दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है, या ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक शिकायत को के.एफ.सी.पी.एल. के प्रमुख नोडल अधिकारी के पास बढ़ा सकता है। श्री राकेश गौड़, **प्रमुख नोडल अधिकारी** हैं और उनके संपर्क विवरण इस प्रकार हैं:

ईमेल:- [rakesh.gaud@kfcpl.co.in](mailto:rakesh.gaud@kfcpl.co.in) मोबाइल नंबर:- +91 9892388622

#### स्तर 2:

यदि ग्राहक प्रमुख नोडल अधिकारी द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, या शिकायत प्राप्त होने के 9 (नौ) दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक (आर.बी.आई.) के ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज कर सकता है। वेबसाइट <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html#eng>

वैकल्पिक रूप से, यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है या शिकायत का समाधान 9 (नौ) दिनों के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक के बेंगलुरु क्षेत्रीय कार्यालय के विभाग पर्यवेक्षण (एन.बी.एफ.सी.) के प्रभारी अधिकारी के पास अपील कर सकता है। प्रभारी अधिकारी का संपर्क विवरण भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट से प्राप्त किया जा सकता है।

### 2.15 प्रदर्शन

निष्पक्ष व्यवहार संहिता को प्रमुखता से कंपनी के कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई कार्यालय और कंपनी की वेबसाइट पर क्षेत्रीय भाषा में प्रदर्शित किया जाएगा। ग्राहकों के अनुरोध पर इसकी प्रतियां उपलब्ध कराई जाएंगी।

### 2.16 नीति की समीक्षा

- (i) नीति की समीक्षा आवश्यकतानुसार बोर्ड द्वारा की जाएगी।
- (ii) के.एफ.सी.पी.एल. द्वारा निर्धारित सभी प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण में लागू होंगी। फोर्स मैज्योर जैसी परिस्थितियों में, के.एफ.सी.पी.एल. निष्पक्ष व्यवहार संहिता (एफ.पी.सी.) के तहत ग्राहकों, निवेशकों, अन्य हितधारकों और आम जनता की पूरी संतुष्टि के लिए अपनी प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में सक्षम नहीं हो सकता है।

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್

# ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್

ಕುಶಲ್ ಫಿನ್ನೋವೇಷನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್  
ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಆವೃತ್ತಿ	ಶೀರ್ಷಿಕೆ	ಅಮಲಿನ ದಿನಾಂಕ	ಅನುಮೋದಿಸಿದ ವರು
3.0	ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್	23ನೇ ಜೂನ್ 2025	ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ಬೋರ್ಡ್
2.0	ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್	28 ನವೆಂಬರ್ 2024	ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ಬೋರ್ಡ್
1.0	ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್	7 ಡಿಸೆಂಬರ್ 2023	ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ಬೋರ್ಡ್

## ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್

### ನೀತಿ ಸಾರಾಂಶ

ನೀತಿಯ ಹೆಸರು	ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್
ಸಂಬಂಧಿತ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಾವಳಿ	RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಆನ್ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳು). ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು.
ಪರಿಶೀಲನಾ ಚಕ್ರ	<b>AN – OT</b> AN - ವರ್ಷಾಂತ್ಯದಲ್ಲಿ, QT - ತ್ರೈಮಾಸಿಕ, MO - ಮಾಸಿಕ, OT - ಇತರೆ (ನಿಯಮಾವಳಿ ಬದಲಾವಣೆ, ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನ/ವ್ಯಾಪಾರ, ಇತ್ಯಾದಿ).
ಕೊನೆಯ ವಿಮರ್ಶೆ ದಿನಾಂಕ	ನೀತಿಯನ್ನು ಬೋರ್ಡ್ 28 ನವೆಂಬರ್, 2024 ರಂದು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.
ಮಾಲೀಕರು / ಸಂಪರ್ಕ	<b>ಕುಶಲ್ ಫಿನ್ನೋವೇಷನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್</b>
ಅನುಮೋದಕರು	<b>ಕುಶಲ್ ಫಿನ್ನೋವೇಷನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ಬೋರ್ಡ್</b>
ಅನುಬಂಧಗಳು	ಅನುಬಂಧ A - ನೀತಿಯ ಪರಿಶೀಲನಾ ಇತಿಹಾಸ
ಸುತ್ತೋಲೆ	DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 dt. 1ನೇ ಜುಲೈ'15 ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು RBI/DoR/2023-24/106, DoR ಕುರಿತು ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು. FIN. REC. No.45/03.10.119/2023-24 ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ದಿನಾಂಕ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023



## ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್

### ವಿಷಯ ಸೂಚಿ

ಕ್ರ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿಭಾಗ	ವಿವರ
1.0		ಪರಿಚಯ
2.0		ಕುಶಲ್ ಫಿನ್ನೋವೇಷನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು
	2.1	ಕಡಿತಗಳ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
	2.2	ಕಡಿತ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಷರತ್ತು/ನಿಬಂಧನೆಗಳು
	2.3	ಹಣಿಸಿಕೆ/ಶುಲ್ಕದ ವಿಧಗಳು
	2.4	ಕಡಿತದ ಬಿಡುಗಡೆ, ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ
	2.5	ಬಳಕೆಯಾದಮೇಲೆ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ
	2.6	ಆರ್ಥಿಕ ಕಷ್ಟಗಳು
	2.7	ರಿಸ್ಪೆಕ್ಟರಿಂಗ್
	2.8	ಬಾಕಿ ಇರುವ ಹಣ ಸಂಗ್ರಹಣೆ
	2.9	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತ ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು
	2.10	ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿದರ ನಿಯಂತ್ರಣ
	2.11	ಡೇಟಾ ಸುರಕ್ಷತೆ
	2.12	ಸಾಮಾನ್ಯ
	2.13	ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ
	2.14	ತಕರಾರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (GRM)
	2.15	ಪ್ರದರ್ಶನ

## 1.0 ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಪರಿಚಯ

ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಆರ್ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಕುಶಾಲ್ ಫಿನ್ನೋವೇಶನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕೆಎಫ್ಐಪಿಎಲ್") ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಪರಿಚಯ ("ಎಫ್ಐಸಿ") ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಮತ್ತು ಭಾರತದ ಗ್ರಾಹಕರು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಮಾರಾಟಗಾರರಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ.

ಕುಶಾಲ್ ಫಿನ್ನೋವೇಶನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ತನ್ನ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಪಾಲುದಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಪಾಲುದಾರರ ಬಗೆಗಿನ ಅವರ ಪ್ರಯತ್ನವು ಅವರ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಮುದಾಯಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಅತ್ಯುನ್ನತ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಕುಶಾಲ್ ಫಿನ್ನೋವೇಶನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ ಅಮೂಲ್ಯವಾದ ಒಳಹರಿವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಪದ್ಧತಿಗಳು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್, ಕೆಎಫ್ಐಪಿಎಲ್ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ನೌಕರರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ತಂಡವು ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅವರ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಆ ಬದ್ಧತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ನಾವು ನೀಡುವ/ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಬಲವಂತದ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ.

### ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು:

**ಎಫ್. ಪಿ. ಸಿ. ಯ ಸಾರವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿದೆ ಮತ್ತು ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್ ಅವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ:**

- ವೃತ್ತಿಪರ, ದಕ್ಷ, ವಿನಯಶೀಲ, ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ/ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವಂಶದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು.
- ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಾರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರುವುದು.

- ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು, ವೆಚ್ಚಗಳು, ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ನಿಖರ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಬಯಸಿದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಹ ಸಹಾಯ ಅಥವಾ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು i.e. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಉಚ್ಚರಿಸುವ ಮೂಲಕ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು.
- ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಅನುಸರಿಸುವುದು.
- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸಂಭವನೀಯ ಅಪಾಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ವತಂತ್ರ ಹಣಕಾಸು ಸಲಹೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ ವರ್ತಿಸಬಾರದು.
- ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ, ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಸಂಘರ್ಷಗಳ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಮಟ್ಟದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಆಡಳಿತ ರಚನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಲು ಮತ್ತು ಮಾಲೀಕರು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಇತರ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
- ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ, ರಾಜ್ಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಕಾರ್ಮಿಕ ಕಾನೂನುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿ; ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ವೇತನ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಿ; ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ; ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಒಕ್ಕೂಟಕ್ಕೆ ಸೇರಬೇಕೆ ಅಥವಾ ಬೇಡವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಮತ್ತು ಸಾಮೂಹಿಕ ಚೌಕಾಸಿಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ನೌಕರರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ.
- ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅತ್ಯಪ್ಪರಾಧಿರಾದರೆ ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಕ್ರಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಪರಿಹರಿಸಿ.
- ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದವರ ಮಾನವ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ ಮತ್ತು ಹಣವನ್ನು ಮಕ್ಕಳ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಕಾರ್ಮಿಕರನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ತಾರತಮ್ಯದ ನೀತಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಹರಿಯುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
- ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಭಾರತೀಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅನುಸರಣೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನ್ಯಾಯ, ಸಮಾನತೆ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಆತ್ಮಸಾಕ್ಷಿಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು.
- ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ

## 2. ಕೋಶಲ್ ಫಿನೋವೇಶನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (KFCPL)ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಫೇರ್

### ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸಸ್ ಕೋಡ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

#### 2.1 ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- (i) ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸದರಿ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

### ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಕಾಲಮಿತಿ

	ಗ್ರಾಹಕರ ವರ್ಗ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮಿತಿ	ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ವಿನಂತಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಸಮಯದ ಮಾನದಂಡಗಳು.
	ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವರ್ಗಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ	30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಪ್ರಕಾರ

- (ii) ಗ್ರಾಹಕ ತನ್ನ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹಕ್ಕು ಚಲಾಯಿಸಿದ ನಂತರ, ಆಯ್ಕೆಯ ಸಲುವಾಗಿ ಬೇಕಾದ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ
- (iii) ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯವರೆಗೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವ ಕಾಲಮಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- (iv) ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಕಚೇರಿಯ ಹೆಸರುಗಳು ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಅವನ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಅವನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (v) ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಾಲದ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಾದ ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಸ್ತಾವವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದಾಗ, ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ನಿಂದ ಪ್ರಸ್ತಾವವನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- (vi) ಪ್ರಸ್ತಾವದ ವಿವರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ (ಲಿಖಿತ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ) ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

### 2.2 (ಎ) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- (i) ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ಮಾಸಿಕ/ತ್ರಿಮಾಸಿಕ/ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ (ಪ್ರತಿ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ) ಮತ್ತು ಅದರ ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು

ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವ ಅನುಮೋದನೆ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- (ii) ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಎನ್ಕ್ಯೂಸರ್‌ಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂ-ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ, ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತನ, ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ದಿನಾಂಕ (ಅಂದರೆ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ) ಮತ್ತು ಎನ್ಸಿಎ (ನಾನ್-ಪರ್ಫಾರ್ಮಿಂಗ್ ಅಸೆಟ್) ವರ್ಗೀಕರಣ ದಿನಾಂಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯ ನಡುವಿನ ವಿಭಜನೆಯನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ತರಬೇಕು. ಈ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಂತರದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಆರ್ಬಿಐ ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆಗಳಿಗೆ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (iii) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ದಂಡವನ್ನು "ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು" ಎಂದು ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ "ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ" ಎಂದು ಸೇರಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ.
- (iv) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕದ ಮೊತ್ತವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿದೆ, ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದೇ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿದೆ.
- (v) ಯಾವುದೇ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತಹ ಪ್ರಮುಖ ವಾಸ್ತವಾಂಶ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ (ಕೆ. ಎಫ್. ಎಸ್) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- (vi) ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ಅರ್ಜಿದಾರನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ತ್ವರಿತ ವಿಲೇವಾರಿಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದತ್ತಾಂಶಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು ತುರ್ತಾಗಿ ಕರೆಯತಕ್ಕದ್ದು.
- (vii) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸೌಲಭ್ಯದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ನ ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 2.2 (ಬಿ) ಕೆಎಫ್‌ಸಿಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅನುಮೋದನೆ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ,

- (i) ಮಾಸಿಕ/ತ್ರಿಮಾಸಿಕ/ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ (depends on each case),
- (ii) ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು; ಅದರ ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನದೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (iii) ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್ ನೀಡಿದ ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳು ಮಾತುಕತೆಯ ನಂತರ ಬಂದವು.
- (iv) ವಹಿವಾಟಿನ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಮತ್ತು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪಕ್ಷಗಳ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಸೂಕ್ತವಾದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಮಾಹಿತಿ.

- (v) ನವೀಕರಿಸಿದ ಆರ್. ಬಿ. ಐ. ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆಗಳು.
- (vi) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (vii) ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಅನುಸರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿದ ಇತರ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಂತಹ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

## 2.2 (ಸಿ) ಕೆಎಫ್ಸಿಪಿಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡದಿರಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ, ಕೆಎಫ್ಸಿಪಿಎಲ್

- (i) ಕಾರಣಗಳನ್ನು (ಗಳನ್ನು) ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಕೆಎಫ್ಸಿಪಿಎಲ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ, ಸರಿಯಾದ ಪರಿಗಣನೆಯ ನಂತರ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ಕಾರಣವಾಗಿದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯು ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ನ ಆಂತರಿಕ ಅಪಾಯದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದಿದ್ದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯು ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ನ ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲ್ಪಡಬೇಕು.

## 2.3 ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿಧಗಳು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಹಂತ, ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕದ ಮರುಪಾವತಿ

- 2.3.1 ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು/ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು.
- 2.3.2 ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ಸಾಲದ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕನಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಸಿಂಡಿಕೇಷನ್ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕ ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

## 2.4 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- 2.4.1 ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ KFCPL ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- 2.4.2 ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ದಿನಾಂಕದ ಮೊದಲು ಅಲ್ಲ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು.
- 2.4.3 ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು/ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- 2.4.4 ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕಿನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತಾ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಅಂತಹ ಸೇಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕೆ.



ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್ ಯಾವ ಷರತ್ತುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಭದ್ರತಾ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

- 2.4.5 ಅನುಮೋದನೆ/ಸೌಲಭ್ಯಗಳು/ಸಾಲ/ಆದೇಶ/ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕಾರಗಳು (ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು ಅಥವಾ ಸೇರ್ಪಡೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ರೂಪದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಕನಿಷ್ಠ 3 ವರ್ಷಗಳವರೆಗೆ ಸಂರಕ್ಷಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ.

## 2.5 ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

- 2.5.1 ವಿತರಣಾ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳು ಸಾಲದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕ ಮರುಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಂದು ಕೆಎಫ್ಸಿಪಿಎಲ್ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ..
- 2.5.2 ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು/ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- 2.5.3 ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು/ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು, ಕೆಎಫ್ಸಿಪಿಎಲ್ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- 2.5.4 ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕಿನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತಾ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೇಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಹಕ್ಕನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್ ಯಾವ ಷರತ್ತುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಭದ್ರತಾ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- 2.5.5 ಇದಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಸರ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ, ರಾಜ್ಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಕಾರ್ಮಿಕ ಕಾನೂನುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವುದು ಕಂಡುಬಂದರೆ; ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ವೇತನ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಬೆಂಬಲ ನೀಡದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ; ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಅಥವಾ ಹಣವನ್ನು ಮಕ್ಕಳ ಅಥವಾ ಬಲವಂತದ ಕಾರ್ಮಿಕರಿಗೆ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಕಂಡುಕೊಂಡರೆ, ಕೆಪಿಎಲ್ ಸಾಲವನ್ನು ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ ಹಿಂಪಡೆಯಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಆಧಾರಗಳು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 2.6 ಪುನಾರಚನೆ

- 2.6.1 ಹಿಂದಿನ ಮರುಪಾವತಿ ಕಂತಿನ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರವರ್ತಕರ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿದ ನಂತರ ಕೆಎಫ್ಸಿಪಿಎಲ್ ನರ್ಸಿಂಗ್/ಸಾಲ ಪುನರ್ರಚನೆ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.

- 2.6.2 ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಬರಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದು ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಬೆಂಬಲ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಯನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

## 2.7 ಬಾಕಿಯ ಸಂಗ್ರಹ

ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಅಪೇಕ್ಷಿತ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ನಿರಂತರ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹವು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಡಿಫಾಲ್ಟರ್‌ಗಳಿಂದ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಯುತ್ತದೆ.

ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಹಂಚಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಶ್ರದ್ಧೆಗೆ ಒಳಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ:

- 2.7.1 ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ/ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನಿವಾಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ/ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 2.7.2 ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- 2.7.3 ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಘನತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 2.7.4 ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಗಳು ನಾಗರಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ.
- 2.7.5 ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೆಎಫ್‌ಸಿಪಿಎಲ್ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಪ್ರಮಾಣಿತ/ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಗಂಟೆಗಳಲ್ಲಿ, ಅಂದರೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 8 ರವರೆಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.
- 2.7.6 ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 2.7.7 ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಿಷಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುವುದು.
- 2.7.8 ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಅಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- 2.7.9 ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.



## 2.9 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಂತೆ ಇರಬೇಕು.

## 2.10 ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಗಾಗಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕಂಪನಿ ಮಂಡಳಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿರಬೇಕು. ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದೊಂದಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ಒಟ್ಟು ಬಡ್ಡಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. (KFS).

## 2.11 ದತ್ತಾಂಶ ಭದ್ರತೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒಪ್ಪದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. 'ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ' ಎಂಬ ಪದವು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ವಾಂರ್ಮೇಶನ್ ಬ್ಯೂರೋ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರಾಜ್ಯ, ಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ:

- ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ಅನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಒತ್ತಾಯಿಸಿದರೆ
- ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ
- ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಬಯಸಿದರೆ.

## 2.12 ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಎಫ್ಸಿಪಿಎಲ್ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು. (ಗ್ರಾಹಕನು ಮೊದಲು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಾಲದಾತನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದಿದ್ದರೆ).
- ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು. ಬೆಸ ಗಂಟೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲದ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯುವಿನ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಸಭ್ಯ ನಡವಳಿಕೆಯೂ ಸೇರಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ

ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- (iii) ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಥವಾ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುವ ಸಾಲದಾತರಿಂದ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ i.e. ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

### 2.13 ಜಾಹೀರಾತು, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

- (i) ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿವೆಯೆ ಎಂದು ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- (ii) ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಸೆಳೆಯುವ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಹಿತ್ಯದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತಿನಲ್ಲಿ, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- (iii) ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕೆಎಫ್ಸಿಪಿಎಲ್ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಅಂತಹ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕೆಎಫ್ಸಿಪಿಎಲ್ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
- (iv) ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೂ, ಅವರು ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಹೊಸ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡಬಹುದು. ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರದ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದರೆ ಮಾತ್ರ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (v) ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್, ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಬಳಸಬಹುದಾದ ನೇರ ಮಾರಾಟ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು (ಡಿ. ಎಸ್. ಎ. ಗಳು) ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್, ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ KFCPL ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ:
- ಎ. ಕೆಎಫ್ಸಿಪಿಎಲ್ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ ಡಿಎಸ್ಎ ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕೆಎಫ್ಸಿಪಿಎಲ್ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಲು ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

### 2.14 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (GRM)

ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಅದರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಹುದು:

**ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಹಂತ :**

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸದ ದಿನದಂದು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:30 ರವರೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಕಂಪನಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು [operations@kfcpl.co.in](mailto:operations@kfcpl.co.in); ಅಥವಾ

ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಕಚೇರಿ ನಂ. 407, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಟ್ರೇಡ್ ಸೆಂಟರ್ ಪ್ರಿಮ್ಯುಸಸ್ ಕೋ-ಆಪರೇಟಿವ್ ಸೊಸೈಟಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಎದುರು. ಎಂಟಿಎನ್‌ಎಲ್ ಕಟ್ಟಡ, ಬಿಕೆಸಿ, ಬಾಂದ್ರಾ [ಪೂರ್ವ], ಮುಂಬೈ-400.051.

ಗಮನ ಹರಿಸಿ: ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ತಂಡ, ಕುಶಾಲ್ ಫಿನ್ನೋವೇಶನ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

**ದ್ವಿತೀಯ ಹಂತ :**

ಒಂದು ವೇಳೆ, ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 (ಏಳು) ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಶ್ರೀಮತಿ ಸಂಜನಾ ಸುರೇಶ್ ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿದ್ದು, ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ: -

ಇಮೇಲ್:-[Compliance@kfcpl.co.in](mailto:Compliance@kfcpl.co.in) ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ:- [7026014360]

**ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್**

ಹಂತ 1

ಒಂದು ವೇಳೆ, ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 14 (ಹದಿನಾಲ್ಕು) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್. ನ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಶ್ರೀ ರಾಕೇಶ್ ಗೌಡ ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿದ್ದು, ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ: -

ಇಮೇಲ್:- [rakesh.gaud@kfcpl.co.in](mailto:rakesh.gaud@kfcpl.co.in) ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ:-+ 91 9892388622

ಹಂತ

2:

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 9 (ಒಂಬತ್ತು) ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಇನ್ನೂ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ <https://cms.rbi.org.in/cms/indexpage.html> #eng ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 9 (ಒಂಬತ್ತು) ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು

ಇನ್ನೂ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬೆಂಗಳೂರು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ (ಎನ್‌ಐಎಫ್‌ಸಿ) ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜಾಲತಾಣದಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

## 2.15 ಪ್ರದರ್ಶನ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿ, ಮುಂಬೈ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

## 2.16 ಪಾಲಿಸಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ

- (i) ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಮಂಡಳಿಯು ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
- (ii) ಕೆಎಫ್‌ಸಿಐಎಲ್ ರೂಪಿಸಿರುವ ಮತ್ತು ಮಾಡಿದ ವಿವಿಧ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಫೋರ್ಸ್ ಮೆಜ್ಯೂರ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು/ಹೂಡಿಕೆದಾರರು, ಇತರ ಪಾಲುದಾರರು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಎಫ್. ಪಿ. ಸಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಕೆ. ಎಫ್. ಸಿ. ಪಿ. ಎಲ್ ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಬಹುದು.