



**ನ್ಯಾಯೋಚಿತ  
ಆಚರಣೆಗಳ  
ಸಂಹಿತೆ**

## ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ

ಆವೃತ್ತಿ#	ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು	ದಿನಾಂಕ	ಇವರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸ ಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ
1.0	ಪರಿಚಯ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ (ಆರ್ಬಿಐ) ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಟನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.	2018-04-08	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
1.1	ಆರ್ಬಿಐ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ	2022-09-08	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
1.2	ನವೀಕರಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಭಾಗ	2022-12-05	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
1.3	ನವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹರಿವು 'ಸಾಮಾನ್ಯ' ವಿಭಾಗ (2.4) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ	2023-02-14	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
1.4	ಪರಿಚಯ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಭಾಗ ಮತ್ತು ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಿದ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು.	2023-09-12	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
1.5	ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ನವೀಕರಣ	2024-01-25	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
1.6	ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗ ಫ್ಲೆಕ್ಸ್ ಲೋನ್ ಸೇರ್ಪಡೆ	2024-07-23	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ವಿವಿಫೈ ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

## ಸೂಚಿಕೆ

---

ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ.....	1
ಸೂಚಿಕೆ.....	2
1 ಪರಿಚಯ.....	3
2 ನಿಬಂಧನೆಗಳು.....	4
3 ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು.....	5
3.1 ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ.....	5
3.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು.....	6
3.3 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ.....	7
3.4 ಸಾಮಾನ್ಯ.....	7
3.5 ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ.....	8
3.6 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ.....	8
3.7 ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ.....	9
3.8 Vivifi ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ.....	9

## 1 ಪರಿಚಯ

---

ವಿವಿಫಿ ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ವಿವಿಫೈ) ಆರ್ಬಿಐ ಪರವಾನಗಿ ಪಡೆದ ಎನ್ಪಿಎಫ್ಸಿಯಾಗಿದ್ದು, ಆನ್ಲೈನ್ ಪ್ಲಾಟ್ಫಾರ್ಮ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಷೇರುದಾರರ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಗರಿಷ್ಠಗೊಳಿಸಲು ಆನ್ಲೈನ್ ಪ್ಲಾಟ್ಫಾರ್ಮ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದೆ.

## 2 ನಿಬಂಧನೆಗಳು

ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ, ಕಂಪನಿಯು ಆರ್ಬಿಐ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1. ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 (ನವೆಂಬರ್ 10, 2023 ರಂತೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ)
2. ಎನ್ಪಿಎಫ್‌ಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು (RBI / 2012-13/416 DNBS.CC.PD.No. 320/03.10.01/2012-13)
3. ಆರ್ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಆನ್ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ (RBI/2022-23/111DOR.CRE.REC.66/21.07.001/2022-23) ದಿನಾಂಕ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 02, 2022 ರಂದು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ಬಗ್ಗೆ ಎಫ್‌ಎಕ್ಯೂಗಳೊಂದಿಗೆ ಫೆಬ್ರವರಿ 14, 2023 ರಂದು ಓದಲಾಗಿದೆ.
4. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಭ್ಯಾಸ - ಆಗಸ್ಟ್ 18, 2023 ರ ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು.
5. ಆರ್ಬಿಐ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಬಹುದಾದ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು.

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು / ಮಾನದಂಡಗಳು / ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾಯ್ದೆಗಳು / ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ನಂತರದ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳು ಅಥವಾ ಮರು-ಶಾಸನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಮಂಡಳಿಯು ರೂಪಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಿಯತಾಂಕ(ಗಳಲ್ಲಿ) ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಇದ್ದರೆ, ಕಾಯ್ದೆ / ನಿಯಂತ್ರಣವು ನಿಯತಾಂಕ(ಗಳ) ಮೇಲೆ ಅತಿಯಾದ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಬೀರುತ್ತದೆ.

### 3 ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ತತ್ವಗಳು

#### 3.1 ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ

##### ಆನ್ ಲೈನ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆ

- ವಿವಿಫೈ ಆನ್ ಲೈನ್ ಸಾಲದಾತರಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ [www.vivifin.com](http://www.vivifin.com) ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ [www.flexsalary.com](http://www.flexsalary.com) & [www.flexpay.in](http://www.flexpay.in) & [www.udyamflexloan.com](http://www.udyamflexloan.com) ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಗೂಗಲ್ ಪ್ಲೇ ಸ್ಟೋರ್ ಮತ್ತು ಆಪ್ ಸ್ಟೋರ್ ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಫ್ಲೆಕ್ಸ್ ಸ್ಯಾಲರಿ, ಫ್ಲೆಕ್ಸ್ ಪೇ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗ್ ಫ್ಲೆಕ್ಸ್ ಲೋನ್ ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮೂಲಕ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳಿಂದ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಸಲು, ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಆನ್ ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ವಿವಿಫೈನ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಪಾವತಿಸಬಹುದು.
- ವಿವಿಫೈ ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ನಗದು ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಚಾನೆಲ್ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ. ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಜೀವನಚಕ್ರಕ್ಕೆ ಕಾಗದರಹಿತ, ಆನ್ ಲೈನ್ ವೇದಿಕೆಯಾಗಲು ವಿವಿಫೈ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಎಲ್ಲಿ ಬಯಸುತ್ತಾರೋ, ಅಲ್ಲಿ ಕಾಗದದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದರಿಂದ ಇತರ ಎನ್ವಿಎಫ್ಸಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಕಾಯಿದೆ 2001ಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಮೇಲೆ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಹಿ (eSign) ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನೀಡಲು Vivifi ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುತ್ತದೆ. eSign ಆನ್‌ಲೈನ್ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಿಗ್ನೇಚರ್ ಸೇವೆಯ ಮೂಲಕ ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲಾದ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಹಿಗಳು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾಗಿರುತ್ತವೆ. ವಿವಿಫೈ ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಕಾಯಿದೆಯ ಎರಡನೇ ಶೆಡ್ಯೂಲ್‌ನ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸುವ ಅಧಿಕಾರದ ನಿಯಂತ್ರಕರು ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು. ದಯವಿಟ್ಟು "ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಹಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ದೃಢೀಕರಣ ತಂತ್ರವನ್ನು ನೋಡಿ

- ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನಿಯಮಗಳು, 2015 - ಇ-ಕೆವೈಸಿ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಇ-ದೃಢೀಕರಣ ತಂತ್ರ."
- ಸಾಲಗಾರರು ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಹಸ್ತಚಾಲಿತವಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ವಿವಿಧೆಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಆನ್ ಲೈನ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ವಿವಿಧೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 3.2 ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಬ್ಯೂರೋ ಮಾಹಿತಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಸೀಮಿತವಾಗದೆ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷದ ಡೇಟಾವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಹತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ

ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ ("ಎಪಿಆರ್") ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಅದರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಯಾವುದೇ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕಗಳಿಲ್ಲವಾದರೂ, ಕಂಪನಿಯು ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಪರಿಚಯಿಸುವ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿದೆ.

- ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನ ನಡುವಿನ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು, ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಈ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಬಹುದು.

### 3.3 ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿವಿಫೈ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ವಿವಿಫೈ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ವಿವಿಫೈ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅರಿತುಕೊಂಡ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ವಿವಿಫೈ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಸೆಟ್ಟ್ ನ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್ ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿವಿಫೈ ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

### 3.4 ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ವಿವಿಫೈ ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದ ಹೊರತು).
- ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ವಿವಿಫೈ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು; ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ತೋಳ್ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಗೌರವದಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು

---

ವಿವಿಫೈ ಇಂಡಿಯಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್



ವಿವಿಧ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಯಂತೆ ವಿವಿಧ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ತಲುಪುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗದ ಅಪರಾಧಿ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿಯ ಸೆಕ್ಷನ್ 3 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲಾದ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಲುಪಲು ವಿವಿಧ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಕ್ರಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಎನ್ಐಎಫ್ಸಿಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ತರುವ ಸಲುವಾಗಿ, ವಿವಿಧ ತಕ್ಷಣದಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

### 3.5 ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

ವಿವಿಧ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ

### 3.6 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

- ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ, ವಿವಿಧ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದೆ, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವ ಉತ್ಪನ್ನ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಗಳಲ್ಲಿ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯ ಪ್ರಕಾರ ವಿವಿಧ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

- ಲಿಖಿತ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ವಿವಾದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಯೋಜಿತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅವರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಎಫ್‌ಐಎನ್ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರೀಪನ್ಸ್ ರಿಸಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ / ಅದರ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

➤ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿನ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೂಚನೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಆರ್ಬಿಐಎನ್ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿ ತೋರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ

### ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕ

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ **ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ / ನೋಡಲ್** ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸುತ್ತದೆ

### 3.7 ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ

ಆರ್ಬಿಐಎನ್ ವಿವರಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದ ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿದೆ, ಇದನ್ನು ವಿವಿಎಫ್‌ಐಎನ್ ಎಲ್ಲಾ ಭೌತಿಕ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು. ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ಕೋರಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಅಥವಾ ಭಾಷೆ.

### 3.8 Vivifi ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವಾಗ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವಾಗ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿ ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸುವ ವಿಧಾನವು ವಿವಿಫೈ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿದ್ದು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟೆಮೆಂಟ್ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ನಲ್ಲಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್) ಎಂದು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವಾಗ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.