



ಸಾರ್ವಜನಿಕ



ORIX Leasing & Financial Services India Limited

(ಸಿಐಐಎನ್: U74900MH2006PLC163937)

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್

V.7

A. ಪೀಠಿಕೆ:

ಕಂಪನಿಯು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ರೇವಣಿಯೇತರವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ (ಕೋಡ್) ಅನ್ನು **ಅಧ್ಯಾಯ VII-ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್** ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ RBI/DoR/2023-24/105DoR.FIN.REC.No. 45/03.10.119/2023-24 ನಲ್ಲಿ ಮಾಸ್ಕರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ದಿನಾಂಕ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ("ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು") ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ

B. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

- I. 'ಗ್ರಾಹಕ' ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯಿದೆ, 2013 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಆಸ್ತಿ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲದ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ವಾಣಿಜ್ಯ ವಾಹನ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಸಾಲದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆದವರು ಅಥವಾ ಪಡೆದವರು ವ್ಯಾಪಾರದ ಲಂಬಸಾಲುಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲಗಾರರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.
- II. 'ಸಮಾನ ಕಂಪನಿಗಳು' ವಿವಿಧ ಆವರ್ತಗಳ ಸಮನಾದ ಕಂಪನಿ ಎಂದರ್ಥ.
- III. 'ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ' ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.
- IV. 'ಬಡ್ಡಿ ದರ' ಮಾಸಿಕ ವಿಶ್ರಾಂತಿಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರ (ನಿಶ್ಚಿತ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್) ಎಂದರ್ಥ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- V. 'ಸಾಲ' ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಬೇಕು, ಇದು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯೊಂದಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಇತರ ವೆಚ್ಚದೊಂದಿಗೆ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳು.
- VI. 'ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ' ಅಂದರೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ / ಅರ್ಜಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಫಾರ್ಮ್. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಖಾತರಿಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಬದ್ಧತೆಯು ಅಲ್ಲ.
- VII. 'ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ' ಎಂದರೆ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಂದ, ಶೆಡ್ಯೂಲ್ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿದೆ, ಕಂಪನಿಯು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ, ಅವನು/ಅವಳು/ಅವರು ಪಡೆದ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- VIII. "ಸಾಲದ ಅವಧಿ" ಎಂದರೆ ಅದರ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ OLFS

ನಿರ್ದರಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಅವಧಿ

- IX. "ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (ಎಂಐಟಿ)" ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕನು ಮೊದಲು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಎಂದರ್ಥ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ.
- X. 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು', ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೀಡಲಾದ ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಾಲಗಳು ಎಂದರ್ಥ ¹ ಮತ್ತು (ಎ) ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಲವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ², (ಬಿ) ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳ ಸೃಷ್ಟಿ/ವರ್ಧನೆಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳು (ಉದಾ, ವಸತಿ, ಇತ್ಯಾದಿ).
- XI. 'ದಂಡದ ಆರೋಪಗಳು' ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಎಂಐಟಿ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ದಂಡವನ್ನು ಅರ್ಥೈಸುತ್ತದೆ.

C. ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು:

ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- I. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ;
- II. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಅವರು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು;
- III. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು;
- IV. ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು; ಮತ್ತು
- V. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು.

D. ವ್ಯಾಪ್ತಿ:

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:

- I. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
- II. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ.
- III. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು
- IV. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ.
- V. ಸಮಾನ ಕಂಪನಿಗಳ ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿ
- VI. ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ
- VII. ಸಾಮಾನ್ಯ.
- VIII. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ
- IX. ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್
- X. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ
- XI. ಕೋಡ್ ಪ್ರಕಟಣೆ
- XII. ಮಿತೀರಿದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವುದು;

- XIII. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ಆಸ್ತಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ.
XIV. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಅನುಬಂಧವಾಗಿ)

¹ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಎಂದರೆ ಸಾಲಗಾರನಾದ ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಕ್ತಿ.

² ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು (ವಾಣಿಜ್ಯ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯಿಂದ ಪಡೆದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು (ವ್ಯಾಪಾರ / ವಾಣಿಜ್ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ವೃತ್ತಿಪರರಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು (ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ಮತ್ತು ಇತರ ಬಳಕೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳು (ಉದಾ, ಸಾಮಾಜಿಕ ಸಮಾರಂಭಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ)

ಮೇಲಿನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್:

XV. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- (1) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- (2) ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- (3) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- (4) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- (5) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದು ತಕ್ಷಣವೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

XVI. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ:

- (1) ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ ಅದರ ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಚಲಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- (2) ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಎಂಬಟಿಸಿ ಅನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದರೆ ಅವರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು

ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಡುತ್ತದೆ.

- (1) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಆರೋಪಿಸಲಾದ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ಅದನ್ನು ಯಾವುದೇ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾಗಿದ್ದರೂ) ದಪ್ಪವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.
- (2) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಎನ್‌ಕ್ಲೋಶರ್ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದರೆ, ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- (3) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವಯಂ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ, ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸ್ವಯಂ ಘೋಷಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

XVII. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು:

ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

- (1) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- (2) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ದೊಡ್ಡದಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- (3) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಂಬಟಿಸಿ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನದ ಮಾನದಂಡದ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- (4) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ), ಇದೇ ರೀತಿಯ ಎಂಬಟಿಸಿ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- (5) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಎಂಬಟಿಸಿ/ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ಸ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ("ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್") ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ [ORIX India - OLFS: Fees & Charges](#).
- (6) ಎಂಬಟಿಸಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗಮನಿಸಿ: ಜನವರಿ 01, 2024 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ಹೊಸ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಜುಲೈ 01, 2024 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಈ ಷರತ್ತು ಸಂಖ್ಯೆ III ರ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ.

XVIII. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:

- (1) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಸಮಯೋಚಿತ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- (2) ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, ಬಡ್ಡಿದರದಂತಹ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ (ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ) ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ/ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ, ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡನೆ ಆರೋಪಗಳು, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ. ಇಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ [ORIX - OLFS: Fees & Charges \(orixindia.com\)](#) ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗುವುದು.
- (3) ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನೀತಿಗಳು, ಮಂಜೂರಾತಿ

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

- (4) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು/ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- (5) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ನೋಟೀಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ನೋಟೀಸ್ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿದೆ.
- (6) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಎನ್‌ಇಎಫ್‌ಟಿ / ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್ ನಂತರದ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಚೆಕ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಬೇಕಾಗಬಹುದು. ಎನ್‌ಇಎಫ್‌ಟಿ/ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್/ಚೆಕ್ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಿಂದ ಹಣದ ನಿಜವಾದ ಡೆಬಿಟ್ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ತಿ ದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
- (7) ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅವಧಿಗೆ ಬಡ್ತಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
- (8) ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಾನ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ್ದರೆ, ಬಡ್ತಿದರವನ್ನು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅಲ್ಲ.

XIX. ಸಮಾನ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಪ್ರೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ತಿ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಿ:

ಸಮಾನ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಪ್ರೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ತಿ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

- (1) ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ತರುವಾಯ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ, (ಪತ್ರ / ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ / ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ) ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ತಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮವು ಅವರ ಸಮಾನ ಕಂತು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ.
- (2) ಬಡ್ತಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಕು, ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, ಬಡ್ತಿ ದರ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿನ ಅನುಗುಣವಾದ ಬದಲಾವಣೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಸಲಹೆ ನೀಡುವುದು.

ಕಂಪನಿಯ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿದ 15 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಬಳಸಬಹುದಾದ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- (i) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಮಾನ ಕಂಪನಿಗಳಲ್ಲಿ ವರ್ಧನೆ; @
- (ii) ಸಮಾನ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯಲ್ಲಿ ವರ್ಧನೆಯ ಸಂಯೋಜನೆ; @; ಅಥವಾ
- (iii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು*

@ಅಂತಹ ಧೀರ್ಘಾವಧಿಯೂ ಋಣಾತ್ಮಕ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

* ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ದಂಡದ ವಿಧಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

- (3) ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿದರೆ, ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಳಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (4) ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕವಾದ ಯಾವುದೇ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- (5) ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ಪಾವತಿಸಿರುವ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಎಣಿಸುವ ಖಾತೆಗಳ ಸ್ಟೇಟೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು; ಸಮನಾದ ಕಂಪನಿ ಮೊತ್ತ; ಉಳಿದಿರುವ ಸಮನಾದ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರ (ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ). ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಅವಧಿ (Customercare@orixindia.com) ನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ತಂಡಕ್ಕೆ [ORIX India - Contact Us](https://www.orixindia.com/contact-us).

ಗಮನಿಸಿ: ಈ ಷರತ್ತು ನಂ V ಯ ನಿಬಂಧನೆಯು ಡಿಸೆಂಬರ್ 31, 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ಮೊದಲು ಪಡೆದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಈ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರ ಪಡೆದ ಎಲ್ಲಾ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮೇಲಿನ ಉಪ ಷರತ್ತು (2) ರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವಂತೆ, ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

XX. **ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:** ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

(1) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು:

- (a) ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು IV(5) ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಷರತ್ತನ್ನು ಉಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಿಇಆರ್‌ಎಸ್‌ಎಐನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ನೋಂದಾವಣೆ / ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸಾಧಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ

ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥ ಅಂದರೆ ನಿರಾಕ್ಷೇಪಣಾ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದ ಬಿಡುಗಡೆ.

- (b) ಗ್ರಾಹಕರು/ಅಡಮಾನದಾರರಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಯಿಂದ (ಸೇವಾ ಶಾಖೆ) ಅಥವಾ ಸರ್ವಿಸಿಂಗ್ ಶಾಖೆಗೆ ಸಮೀಪವಿರುವ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದೆಹಲಿಯಲ್ಲಿರುವ 71/2 ಡಿ, ರಾಮಾ ರಸ್ತೆ, ನಜಾಫ್‌ಗಢ್ ರಸ್ತೆ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಏರಿಯಾ, ನವದೆಹಲಿ-110015 ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅವಳ / ಅವನ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.³
- (c) ಗ್ರಾಹಕನು ಪಡೆದ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಡಮಾನದಾರನು (ಯಾರು ಗ್ರಾಹಕನಾಗಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಬಹುದು) ಅಡಮಾನ ಮಾಡಿದ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯ (ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿ) ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು (ಅಡಮಾನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಡಮಾನದಾರನು ಒದಗಿಸಿರಬಹುದು) ಅಡಮಾನದಾರ/ಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

³ ಡಿಸೆಂಬರ್ 01, 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿಯ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

ಆಸ್ತಿಯ ಮಾಲೀಕರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಲ್ಲ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಅಡಮಾನದಾರರು/ಮಾಲೀಕರು ಇದ್ದರೆ, ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಅಡಮಾನದಾರರು/ಮಾಲೀಕರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನವುಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಅಡಮಾನದಾರರು/ಮಾಲೀಕರು ಮೇಲಿನ ಉಪ ಷರತ್ತು (ಬಿ) ನಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವಂತೆ ಅವರು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸದರಿ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ತಮ್ಮನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವ ದಿನದಿಂದ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಡಮಾನದಾರರು/ಮಾಲೀಕರು ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಪವರ್ ಆಫ್ ಅಟಾರ್ನಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸದ ಹೊರತು, ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದವರು (ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ), ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಡಮಾನದಾರ/ಮಾಲೀಕರು (ಗಳ) ಪರವಾಗಿ, ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು ಯಾರು ಲಭ್ಯವಿದ್ದಾರೆ/ಇದ್ದಾರೆ, ಎಲ್ಲಾ ಅಡಮಾನ ಮಾಲೀಕರ (ಗಳ) ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

- (d) ಏಕಮಾತ್ರ ಅಡಮಾನದಾರನ (ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರಾಗಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಬಹುದು) ನಿಧನದ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಘಟನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅಂತಹ ಅಡಮಾನದ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅಂತಹ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ ಪ್ರೊಬೇಟ್ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ದಾಖಲೆಯ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯನ್ನು ಕೋರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಮೃತ ಅಡಮಾನದಾರನ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ ಎಂದು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅದರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿರುತ್ತದೆ:
- (i) ಮೃತ ಅಡಮಾನದಾರ/ಮಾಲೀಕರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಹಾಜರುಪಡಿಸಬೇಕಾದ ಚರ ಅಥವಾ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯ ಮೃತ ಅಡಮಾನದಾರ/ಮಾಲೀಕರ ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದ ಪ್ರತಿ.
- (ii) ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ ಮರಣ ಹೊಂದಿದ ಅಡಮಾನದಾರ/ಮಾಲೀಕರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರೊಬೇಟ್.
- (iii) ಜಂಟಿ ಅಡಮಾನದಾರ / ಮಾಲೀಕರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಉಳಿದಿರುವ ಅಡಮಾನದಾರ / ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮಾಲೀಕರು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುದಾರರಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗೆ ನಷ್ಟವನ್ನುಂಟುಮಾಡುವ ಕಮ್ ಇಂಡೆಮ್ನಿಟಿ (ಕಂಪನಿ ಸೂಚಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ) ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಉಳಿದಿರುವ ಅಡಮಾನದಾರರು/ಮಾಲೀಕರು ಬಯಸಿದ ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಅಂತಹ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಭವಿಷ್ಯದ ಹಕ್ಕುಗಳು.
- (iv) ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯನ್ನು ಬಯಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಇತ್ತೀಚಿನ ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಯ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿ.
- (v) ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಕೋರಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರ.

(vi) ಒಂದು ವೇಳೆ ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನವುಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಮೇಲಿನ ಉಪ ಷರತ್ತು (ಬಿ) ನಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವಂತೆ ಅವರು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವ ದಿನದಿಂದ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ

(vii) ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಪವರ್ ಆಫ್ ಅಟಾರ್ನಿ ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದವರು (ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ), ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಪರವಾಗಿ, ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು ಯಾರು ಲಭ್ಯವಿದ್ದಾರೆ/ಇದ್ದಾರೆ, ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು

ಈ ಮೂಲಕ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಮೇಲಿನ ಉಪ ಷರತ್ತು (i) ನಿಂದ ಉಪ ಷರತ್ತು (vi) ವರೆಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

(e) ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಅಡಮಾನದಾರ/ಮಾಲೀಕರ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಂದರ್ಭದಂತೆ, ಭಾರತದ ಹೊರಗೆ ವಾಸಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ, ನಂತರ ಸದರಿ ಅಡಮಾನದಾರ/ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮಾಲೀಕರು ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಪವರ್ ಆಫ್ ಅಟಾರ್ನಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು (ಅಂತಹ ಅಡಮಾನದಾರ/ಮಾಲೀಕರ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿವಾಸಿ ದೇಶದ ರಾಯಭಾರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ದೃಢೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ, ಸಂದರ್ಭದಂತೆ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡುವ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಪರವಾಗಿ.

(f) ಈ ಉಪ-ಷರತ್ತಿನ ಉಪ ಷರತ್ತು (ಸಿ) ಅಥವಾ (ಡಿ) ಅಥವಾ (ಇ) ನಿಬಂಧನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ, ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು ಕಂಪನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ₹ 5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತದೆ.

(g) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಉಂಟಾದರೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ

ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸಬೇಕು, ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ (ಎಫ್) ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ ವಿಳಂಬ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

(2) ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಗ್ರಾಹಕರು:

ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಏಕರೂಪದ ವಿಧಾನವನ್ನು (ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ) ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಬಲವಾದ ಕಾರಣಗಳಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಅನುಸರಿಸಬಹುದು.

XXI. ಸಾಮಾನ್ಯ:

- (a) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಹೊಸದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿದೆ).

- (b) ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- (c) ಸಾಲದ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಅವಮಾನವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಬಲದ ಬಳಕೆ, ಬೆದರಿಕೆ ಇತ್ಯಾದಿ, ಕೆಲಸದ ಹೊರತಲ್ಲದ ಗಂಟೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಪಡಿಸುವುದು (ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8 ಗಂಟೆಗೆ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಸಂಜೆ 7 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದು) ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವತಃ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಸಲಹೆ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಸಾಲಗಳ ಚೇತರಿಕೆಗಾಗಿ ಶಕ್ತಿಯ ಬಳಕೆ, ಇತ್ಯಾದಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಂಗ್ರಹ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (d) ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಥವಾ ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (e) ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ, ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಮಾವೇಶಗಳಿಂದ ಅವರಿಗೆ ಖಾತರಿಪಡಿಸಲಾದ ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ

ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಕ್ತ ಮಾದ್ಯೋಲ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

XXII. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ:

- (a) ಕಂಪನಿಯ ಪದಾಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಈ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಅನುಬಂಧವಾಗಿ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ.
- (b) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಅರೆ-ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

XXIII. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು ಅನುಬಂಧವನ್ನು ನೋಡಿ.

XXIV. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್:

ಕಂಪನಿಯು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್, 2021 (ಯೋಜನೆ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಹೇಳಿದ ಯೋಜನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (ಗಳು) ವಿವರಗಳು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ [ORIX - OLFS: Ombudsman\(orixindia.com\)](http://ORIX-OLFS.Ombudsman(orixindia.com)).

XXV. ಕೋಡ್ ಪ್ರಕಟಣೆ

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು www.orixindia.com ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ.

XXVI. ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವುದು ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- (a) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ
- (b) ಕಂಪನಿಯು ಅಡಮಾನ ಉಲ್ಲೇಖ ದರ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ, ಇದು ನಿಧಿಗಳು / ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು, ಮಾರ್ಜಿನ್, ಒದಗಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಆಧಾರವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ. [https:// www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php](https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php)
- (c) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಪಾಯದ ಆಧಾರದ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದೆ, ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವಂತೆ ದಯವಿಟ್ಟು 'ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವಿಧಾನದ ಗ್ರೇಡೇಶನ್' ಅನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ [https:// www.orixindia.com/olfs-governance.php](https://www.orixindia.com/olfs-governance.php)
- (d) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾನ್ಯತೆಗಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- (e) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂವಹನಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

XXVII. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ಆಸ್ತಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ:

ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯ ಮರುಪಾವತಿ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

XXVIII. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಅದೇ ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಬಂಧವಾಗಿ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ

ಎಫ್. ತಿದ್ದುಪಡಿ:

ಯಾವುದೇ ಕಾರಣವನ್ನು ನೀಡದೆ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಪಡಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಪಡುಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದ ಹೊರತು ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.



ಸಾರ್ವಜನಿಕ

ಅನುಬಂಧ

ಕುಂದುಕೊರತೆ

ಪರಿಹಾರ

ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

(1) **ಪರಿಚಯ:**

- (a) ಕಂಪನಿಯು ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಲು ಸಮಗ್ರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಅಭ್ಯಾಸದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವವನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸುಧಾರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಹು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- (b) ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ತ್ವರಿತ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಮತ್ತು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕ್ರಮಗಳು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ಅರಿತುಕೊಂಡಿದೆ, ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು.
- (c) ಇದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ವಿವರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಟಚ್‌ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿದೆ.

(2) **ಪ್ರಶ್ನೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ:**

ಕಂಪನಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದೆ, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2.1 ಪ್ರಶ್ನೆ: ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆ

- (a) ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನ / ವಿಚಾರಣೆ
- (b) ಗ್ರಾಹಕನು ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ/ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಹುಡುಕುತ್ತಾನೆ/ಕ್ರಾಸ್ ಚೆಕ್ ಮಾಡುತ್ತಾನೆ
- (c) ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಯ ಸ್ಥಿತಿ / ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ
- (d) ಸೇವೆ/ವಿತರಣೆಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಟರ್ನರ್‌೦ಂಡ್ ಟೈಮ್ (ಟಿಎಟಿ) ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕ ವಿಚಾರಣೆ/ಕ್ರಾಸ್ ಚೆಕ್.

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಉದಾಹರಣೆ :

- (a) ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರುವುದು (ಟಿಎಟಿಯೊಳಗೆ)
- (b) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆ (ಟಿಎಟಿಯೊಳಗೆ)

2.2. ದೂರು: ಒಂದು ದೂರು

- (c) ಒಂದು ದೂರು/ಪ್ರತಿಭಟನೆ
- (d) ಸೇವೆಗಳು/ಉತ್ಪನ್ನದ ಅನುಸರಣೆಯಿಲ್ಲ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಾದಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.
- (e) ಕಂಪನಿಯು ಮಾಡಿದ ತಪ್ಪು.

ದೂರುಗಳ ಉದಾಹರಣೆ :

- (a) ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡಿದ ವಿಳಾಸ ಬದಲಾವಣೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ.
- (b) ಮಂಜೂರಾತಿ ಮೊತ್ತದ ವಿರುದ್ಧ ಕಡಿಮೆ ವಿತರಿಸಿದ ಮೊತ್ತ.
- (c) ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ (ಟಿಎಟಿಯೊಂದಿಗೆ).

3. ಸಾಮಾನ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- (a) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇವು:
 - (i) ಶಾಖೆ;
 - (ii) ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್; + 91-9877333444
 - (iii) ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: ಇಮೇಲ್ - customercare@orixindia.com
- (b) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮೂಲ : ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನೇರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಯವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (c) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಲಾಗಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್ : ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು - ಮೌಖಿಕವಾಗಿ, ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅದೇ ದಿನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕುಂದುಕೊರತೆಗೂ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (d) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಧಾನ : ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಧಾನವು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಉದಾ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು.
- (e) ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ : ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಟರ್ನ್‌ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ ಚೌಕಟ್ಟುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಟೈಟ್ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ.

ಎಸ್‌ಆರ್ ನಂ.	ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ	ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (ಟಿಎಟಿ) ಗಾಗಿ ನಿರ್ಣಯ
1	ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ	ಟಿ + 30

2	ಮನ್ನಾ / ಮರುಪಾವತಿ	ಟಿ + 30
3	ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ದಾಖಲೆಗಳು	ಟಿ + 30
4	ಇತರರು	ಟಿ + 30

- (f) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ : ಒಂದು ಕಂಪ್ಲೈಂಟ್ ಅನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿನ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಇರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ತಲುಪಿಸಲು ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

ಮೊದಲ ಹಂತ	ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನೇರ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು/ಶಾಖಾಧಿಕಾರಿಗಳು
ಎರಡನೇ ಹಂತ	ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ
ಮೂರನೇ ಹಂತ	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸೆಲ್ (ಜಿಆರ್‌ಸಿ) @ grcell@orixindia.com

- (g) ಕೆಳಗಿನ ರಾಜ್ಯದಲ್ಲಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
/ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು ಬಗೆಹರಿಯದೆ ಉಳಿಯದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.
- (h) ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (ಎಫ್) ನಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮುಂಭಾಗದ ಕಚೇರಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅವರು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಶ್ರೀ ಆದಿತ್ಯ ಶರ್ಮಾ

71/2 ಡಿ, ರಾಮ ರಸ್ತೆ,
ನಜಫ್‌ಠ ರಸ್ತೆ ಕೈಗಾರಿಕಾ ಪ್ರದೇಶ,
ನವದೆಹಲಿ-110015
ದೂರವಾಣಿ: 011-45623200/300; ಫ್ಯಾಕ್ಸ್: 011-41023285
ಇ-ಮೇಲ್: gro@orixindia.com

ಇ-ಮೇಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳಿಗೆ
ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾತ್ರ .

ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರು ಹೀಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

**ಶ್ರೀ ಗೌರವ
ಭಾಟಿಯಾ, ಮುಖ್ಯ
ಅಪಾಯ ಅಧಿಕಾರಿ**

71/2 ಡಿ, ರಾಮ ರಸ್ತೆ,
ನಜಫ್‌ಠ ರಸ್ತೆ ಕೈಗಾರಿಕಾ ಪ್ರದೇಶ,
ನವದೆಹಲಿ-110015
ದೂರವಾಣಿ: 011-45623200/300; ಫ್ಯಾಕ್ಸ್: 011-41023285
ಇಮೇಲ್: gaurav.bhatia@orixindia.com

- (i) ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರವಾದ ಸಲಹೆಯೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಕಾಲಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿರ್ಣಯಕ್ಕೆ ಸಮಯ ಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಮಧ್ಯಂತರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (j) ಹಿಂದಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್‌ನಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. :

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ

ಮುಂಬೈ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಕಟ್ಟಡ,
3ನೇ ಮಹಡಿ, ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೈಲ್ವೆ
ನಿಲ್ದಾಣ ಎದುರು,
ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ-400008

- (k) ನೌಕರರ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಜಾಗೃತಿ : ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಬೆಂಬಲ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(3) **ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು:**

ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಮ್ಯುಟಾಟಿಸ್ ಮ್ಯುಟಾಂಡಿಸ್ ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಾಂಗ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

(4) **ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ:**

- (a) ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಲಾಗ್ ಮಾಡಲಾದ ದೂರುಗಳ ಮೂಲ-ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ / ನಡೆಸುವುದು. ಪ್ರಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯವಾಗಿರುವ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಪರಿಶೀಲನೆ / ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬದಲಾವಣೆಯ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದೂರುಗಳ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (b) ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯು ಪ್ರಕರಣದ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ವಿಮರ್ಶೆಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ (ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಮರ್ಪಕತೆ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತತೆ). ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮತ್ತು ಕ್ಲೋಸ್ ಮಾಡಿದ ದೂರುಗಳ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ಆರ್ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್‌ನ ಭಾಗವಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮಾರ್ಪಾಡು ಇತಿಹಾಸ

ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಆವೃತ್ತಿ	ವಿವರಣೆ	ಲೇಖಕರು	ಇವರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸ ಲಾಗಿದೆ
27-07-2010	1	ಆರಂಭಿಕ ಕರಡು	ಶ್ರೀ ಜಯ್ ಗಾಂಧಿ ಅಥವಾ ಶ್ರೀ ಪಾರ್ಥಸಾರಥಿ ರೇ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
29-06-2012	2	ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ	ಶ್ರೀ ಪಾರ್ಥಸಾರಥಿ ರೇ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
22-03-2013	3	ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ದಿನಾಂಕ 2013 ರ ಫೆಬ್ರವರಿ 18 ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿ ದೆ	ಶ್ರೀಮತಿ ಶುಚಿ ಸಿಂಘಿ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
31-03-2017	4	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016 ರ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿ ದೆ	ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
24-08-2022	5	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016 ರ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿ ದೆ	ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
22-12-2023	6	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ	ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
04-06-2024	7	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ	ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ