



ಸಾರ್ವಜನಿಕ



ORIX Leasing & Financial Services India Limited

(ಸಿಐಎನ್: U74900MH2006PLC163937)

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್)

V.8

A. ಪೀಠಿಕೆ:

ಕಂಪನಿಯು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ (ಸಂಹಿತೆ)ಯನ್ನು ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023 ರಂದು ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ("ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು") ಅನ್ವಯಿಸುವ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸುವ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳ 2023 ರ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/DoR/2023-24/105DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ರ ಅಧ್ಯಾಯ VII - ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

B. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

- I. 'ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್-ಅನ್ವಯುಲ್ ಪರ್‌ಸೆಂಟೇಜ್ ರೇಟ್)' ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ವಾರ್ಷಿಕ ವೆಚ್ಚವಾಗಿದ್ದು, ಇದು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- II. 'ಸಾಲಗಾರ' / 'ಸಾಲಗಾರ(ರು)' ಎಂದರೆ ಒಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಸ್ ನಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆದವರು/ಪಡೆದಿರುವ ಒಂದು.
- III. ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಮೂಹಿಕವಾಗಿ ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಾಲಗಾರ (ರು) ಮತ್ತು ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರು
- IV. "ಸಮಾನ ಕಂಪುಗಳು" ವಿಭಿನ್ನ ಆವರ್ತಗಳ ಸಮಾನ ಕಂಪು ಎಂದರ್ಥ.
- V. 'ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ' ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.
- VI. ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್) ಎಂದರೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2024-25/18 DOR.STR.REC. ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತಗೊಳಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆ, ಅಂದರೆ ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ, ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅವಧಿ ಇತ್ಯಾದಿ. 13/13.03.00/2024-25 ದಿನಾಂಕ ಏಪ್ರಿಲ್ 15, 2024 ರಂದು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಚೆಲ್ಲರೆ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಎಂಎಸ್‌ಎಂಇ ಸಾಲ ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
- VII. 'ಬಡ್ಡಿದರ' ಅಂದರೆ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರ (ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್), ಇದು ಸಾಲಗಾರನು ಮಾಸಿಕ ವಿಶ್ರಾಂತಿಯೊಂದಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ನಿಖರವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- VIII. 'ಗುತ್ತಿಗೆ (ಲೀಸ್)' ಎಂದರೆ ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ/ ಬಾಡಿಗೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ, ಗುತ್ತಿಗೆ ಬಾಡಿಗೆಗಳಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಅವರ್ತಕ ಪಾವತಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಹೇಳಲಾದ ಚಲಿಸಬಲ್ಲ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ, ಪರಭಾರೆ ಮಾಡುವ, ವರ್ಗಾಯಿಸುವ, ವಿಧಿಸುವ, ಅಡಮಾನ ಇಡುವ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರೆಯಾಗುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಗುತ್ತಿಗೆದಾರರಿಗೆ ಚಲಿಸಬಲ್ಲ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು (ವಾಹನ ಅಥವಾ ಉಪಕರಣಗಳು ಅಥವಾ ಸ್ಥಾವರ ಮತ್ತು ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ವಿವರಣೆಯ) ಬಳಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ನೀಡುವುದು.
- IX. 'ಗುತ್ತಿಗೆದಾರ' ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಗುತ್ತಿಗೆ ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿ/ಅದು.
- X. 'ಸಾಲ' ಎಂದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರು ಪಡೆದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಹಣ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯೊಂದಿಗೆ ಇತರ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳೊಂದಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

- XI. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆ ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ದಾಖಲೆ/ಅರ್ಜಿ ಅಥವಾ ನಮೂನೆ ಎಂದರ್ಥ. ಅರ್ಜಿಯ ನಮೂನೆಯು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಖಾತರಿಯುಳ್ಳ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.
- XII. ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಲೀಸ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ "ಎಂದರೆ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಂದ, ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಲೀಸ್ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಗಣನೀಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕನು ಪಡೆದ ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ (ಇಂಟರ್ಲೀಯಾ) ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ
- XIII. ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಎಂದರೆ ಒಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಸ್ ತನ್ನ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಅವಧಿ.
- XIV. ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (ಎಂಐಟಿ)" ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಎಂದರೆ ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ.
- XV. 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು', ಅಂದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ¹ ಮತ್ತು (a) ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ² ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. (b) ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳ ಸೃಷ್ಟಿ/ ವರ್ಧನೆಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಸತಿ, ಇತ್ಯಾದಿ).
- XVI. 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಎಮ್‌ಐಟಿ ಯ ಅನುಸರಣೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಲೀಸ್ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಾಗ ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ದಂಡ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಲೀಸ್ ಒಪ್ಪಂದದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ.
- XVII. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ " ಎಂದರೆ ಒಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಸ್ ನೀಡಿದ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮಾಪಾಡಿನೊಂದಿಗೆ ತರುವಾಯ ನೀಡಲಾದ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಪತ್ರವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ

C. ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು:

ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- I. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- II. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವುದು.
- III. ಗ್ರಾಹಕರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- IV. ಗ್ರಾಹಕ ಅಂತರ ಸಂಪರ್ಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು; ಮತ್ತು
- V. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದು.

¹ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಎಂದರೆ ಸಾಲಗಾರನಾದ ನೈಸರ್ಗಿಕ ವ್ಯಕ್ತಿ

² ಆಟೋ ಸಾಲಗಳು (ವಾಣಿಜ್ಯ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯಿಂದ ಭದ್ರಪಡಿಸಲಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು, ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳು (ದ್ವಾಪಾರ/ವಾಣಿಜ್ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ವ್ಯಕ್ತಿಪರರಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು (ದ್ವಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ಮತ್ತು ಇತರ ಬಳಕೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳು (ಉದಾ., ಸಾಮಾಜಿಕ ಸಮಾರಂಭಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ)

D. ವ್ಯಾಪ್ತಿ (ಕವರೆಜೆ):

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:

- I. ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್
- II. ಲೋನ್/ ಲೀಸ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳ ಸಂವಹನ.
- III. ಸಾಲ/ ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು
- IV. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಸಾಲ/ ಗುತ್ತಿಗೆಯ ವಿತರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.
- V. ಸಮಾನ ಕಂತುಗಳ ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವುದು
- VI. ಚಲಿಸುವ/ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ
- VII. ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆ
- VIII. ಸಾಮಾನ್ಯ.
- IX. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ
- X. ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್
- XI. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ
- XII. ಸಂಹಿತೆಯ (ಕೋಡ್) ಪ್ರಕಟಣೆ
- XIII. ಮಿತಿಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿ ದರ/ಗುತ್ತಿಗೆ ಬಾಡಿಗೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವುದು
- XIV. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಲಾದ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ
- XV. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಅನುಬಂಧವಾಗಿ)

E. ಮೇಲಿನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್:

I. ಅರ್ಜಿಯ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- (1) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು.
- (2) ಅರ್ಜಿಯ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ/ ಗುತ್ತಿಗೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕನು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- (3) ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- (4) ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಡಿಜಿಟಲ್ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ (ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ) ಅಥವಾ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ, ಇದು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅಂತಹ ಸಂವಹನವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಇಡಬೇಕು.
- (5) ಕಂಪನಿಯು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದು ತಕ್ಷಣ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

II. ಸಾಲ/ ಗುತ್ತಿಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂವಹನ:

- (1) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಸಲ್ಲಿಕೆಯ ನಂತರ ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಚಲಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- (2) ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಎಮ್‌ಐಸಿ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಅನುಮತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಆದ್ಯತೆಯಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಡುತ್ತದೆ.
- (3) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು (ಯಾವುದೇ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾಗಿದ್ದರೂ) ದಪ್ಪವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.
- (4) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆಯ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದವು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- (5) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅವರು ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬ ಸ್ವಯಂ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಹ ಪಡೆಯುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ/ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಸ್ವಯಂ-ಘೋಷಣೆಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.

III. ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು:

ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- (1) ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- (2) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್‌ಸ್ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- (3) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಮ್‌ಐಸಿ ಅಥವಾ ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನದ ಮಾನದಂಡದ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- (4) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು (ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ), ಇದೇ ರೀತಿಯ ಎಮ್‌ಐಸಿ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಗುತ್ತಿಗೆ ರಚನೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- (5) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಎಂಐಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ("ಕೆ.ಎಫ್.ಎಸ್") (ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ) ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಓರಿಕ್ಸ್ ಇಂಡಿಯಾ - [ORIX India - OLFS: Fees & Charges](#)

- (6) ಎಂಟಿಸಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

IV. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆಯ ವಿತರಣೆ:

- (1) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ/ ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲ/ ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಸಮಯೋಚಿತ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- (2) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ/ ಗುತ್ತಿಗೆಗೆ (ವಿತರಣೆಯ ನಂತರ) ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬಡ್ತಿ ದರ, ಲೀಸ್ ಬಾಡಿಗೆ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅವಧಿ ಪೂರ್ವ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ದರಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ/ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ [ORIX - OLFS: Fees & Charges \(orixindia.com\)](http://ORIX - OLFS: Fees & Charges (orixindia.com)) ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ/ ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಅನುಮತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (3) ಕಂಪನಿಯು ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನೀತಿಗಳು, ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಡೆಸುತ್ತದೆ.
- (4) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ/ ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು/ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- (5) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅರಿತುಕೊಂಡ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತಾ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ಸೂಚನೆಯು ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಎನ್‌ಇಎಫ್‌ಟಿ/ ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್ ನಂತಹ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಚೆಕ್ ಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಬೇಕಾಗಬಹುದು. ಎನ್‌ಇಎಫ್‌ಟಿ/ ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್/ಚೆಕ್ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಿಂದ ನಿಧಿಯ ನಿಜವಾದ ಡೆಬಿಟ್ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ತಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

- (6) ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಮುಚ್ಚುಗೋಲು/ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಅಥವಾ ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅವಧಿಗೆ ಅನುಕ್ರಮವಾಗಿ ಬಡ್ತಿ ದರ ಅಥವಾ ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಬಾಡಿಗೆಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.
- (7) ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಾನ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ್ದರೆ, ಬಡ್ತಿದರ/ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ಸಾಲ/ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಅಲ್ಲ.

V. ಸಮಾನ ಕಂಪನಿಗಳ ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ:

ಸಮಾನ ಕಂಪನಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು :

- (1) ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ತರುವಾಯ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ (ಪತ್ರ/ಎಸ್‌ಎಮ್‌ಎಸ್/ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ) ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು, ಇದು ಅವರ ಸಮಾನ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ, ಸಂದರ್ಭದಂತೆ.
- (2) ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಕು, ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಅನುಗುಣವಾದ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವಂತೆ. ಕಂಪನಿಯು ತಿಳಿಸಿದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು:
 - (a) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಮಾನ ಕಂಪನಿಗಳಲ್ಲಿ ವರ್ಧನೆ; @
 - (b) ಸಮಾನ ಕಂಪನಿಗಳಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯ ಸಂಯೋಜನೆ; @; ಅಥವಾ
 - (c) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅವಧಿ ಪೂರ್ವ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು *
 - (d) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕಿಂತ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು. ಈ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮೂರು ಬಾರಿ ಮಾತ್ರ ಬಳಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವಿಧಾನದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ಕುರಿತಾದ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. [ORIX India- OLFS: Corporate Governance](#)

@ಅಂತಹ ದೀರ್ಘಕಾಲದ ಖಾತ್ರಿ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ

* ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ದಂಡದ ವಿಧಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

- (3) ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸುವ ಕಂಪನಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಒದಗಿಸಿದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಬಳಸುತ್ತದೆ.
- (4) ಸಾಲವನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಯ ಬಳಕೆಗೆ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕವಾದ ಯಾವುದೇ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ವೆಚ್ಚಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (5) ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ [ORIX India - Contact Us](#) ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡಕ್ಕೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ (Customercare@orixindia.com) ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗಿನ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಮೊತ್ತ; ಸಮಾನ ಕಂಪನಿ ಮೊತ್ತ; ಉಳಿದಿರುವ ಸಮಾನ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಅವಧಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರ (ವಾರ್ಷಿಕ) ಎಣಿಕೆ ಮಾಡುವ ಖಾತೆಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗಮನಿಸಿ: ಮೇಲಿನ ಉಪ ಷರತ್ತು (2) ರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುವ ಸಂವಹನವನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

VI. ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ: ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲ ಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

(1) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರ:

- (a) ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು IV (5) ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಷರತ್ತನ್ನು ಉಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸರ್ವಾಯಿನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಇತರ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿ/ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಅರಿತುಕೊಂಡ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ. ಅಂದರೆ ಯಾವುದೇ ನಿರಾಕ್ಷೇಪಣಾ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ (ಎನ್‌ಒಸಿ) ಬಿಡುಗಡೆ.
- (b) ಸಾಲಗಾರ/ ಅಡಮಾನದಾರರಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲವನ್ನು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಯಿಂದ (ಸರ್ವಿಸಿಂಗ್ ಶಾಖೆ) ಅಥವಾ ಸರ್ವಿಸಿಂಗ್ ಶಾಖೆಗೆ ಹತ್ತಿರದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದೆಹಲಿಯಲ್ಲಿರುವ ಶಾಖೆಯಿಂದ 71/2 D, ರಾಮ ರಸ್ತೆ, ನಜಾಫ್‌ಗಢ ರಸ್ತೆ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಏರಿಯ, ನವದೆಹಲಿ-110015 ಅವರ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.³.
- (c) ಸಾಲಗಾರನು ಪಡೆದ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಡಮಾನಗಾರನು (ಅವರು ಸಾಲಗಾರರಾಗಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಬಹುದು) ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯ (ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿ) ಅಡಮಾನದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಭದ್ರತೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು (ಅಡಮಾನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಡಮಾನದಾರನು ಒದಗಿಸಿರಬಹುದು) ಆಸ್ತಿಯ ಅಡಮಾನದಾರ/ಮಾಲೀಕರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಲ್ಲ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಅಡಮಾನದಾರರು/ ಮಾಲೀಕರು ಇದ್ದರೆ, ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಅಡಮಾನದಾರರು/ ಮಾಲೀಕರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನವುಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಅಡಮಾನದಾರರು/ಮಾಲೀಕರು ಮೇಲಿನ ಉಪ ಷರತ್ತು (b) ನಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವಂತೆ ಅವರು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸದರಿ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ತಮ್ಮನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವ ದಿನದಿಂದ ಎಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಡಮಾನದಾರರು/ಮಾಲೀಕರು ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಪವರ್ ಆಫ್ ಅಟಾರ್ನಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ಹೊರತು, ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದವರು (ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ), ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಖುದ್ದಾಗಿ ಪಡೆಯಲು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು ಲಭ್ಯವಿರುವವರ/ಲಭ್ಯವಿರುವವರು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಅಡಮಾನ ಮಾಲೀಕರ ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

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

(d) ಏಕಮಾತ್ರ ಅಡಮಾನದಾರರ (ಸಾಲಗಾರರು ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರು ಅಥವಾ ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರು) ಆಕಸ್ಮಿಕ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅಂತಹ ಅಡಮಾನದಾರರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅಂತಹ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ ಪೊಬ್ಲೀಕ್ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ದಾಖಲೆಯ ಕಸ್ತಡಿಯನ್ನು ಬಯಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಮೃತ ಅಡಮಾನದಾರರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ ಎಂದು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಅದರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿರಬೇಕು:

- (i) ಮೃತ ಅಡಮಾನದಾರ/ಮಾಲೀಕರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಹಾಜರುಪಡಿಸಬೇಕಾದ ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯ ಮೃತ ಅಡಮಾನದಾರ/ಮಾಲೀಕರ ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದ ಪ್ರತಿ.
- (ii) ಮರಣ ಹೊಂದಿದ ಅಡಮಾನದಾರ/ಮಾಲೀಕರ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ ಪೊಬ್ಲೀಕ್ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ದಾಖಲೆಯ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯನ್ನು (ಕಸ್ತಡಿ) (ಕಸ್ತಡಿ) ಕೋರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಮೃತ ಅಡಮಾನದಾರನ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ ಎಂದು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳು.
- (iii) ಜಂಟಿ ಅಡಮಾನದಾರರು / ಮಾಲೀಕರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬದುಕುಳಿದ ಅಡಮಾನದಾರರು / ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮಾಲೀಕರು ದಾಖಲೆಯ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುದಾರರು ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಮತ್ತು ಬದುಕುಳಿದ ಅಡಮಾನದಾರರು / ಮಾಲೀಕರು ಕೋರಿದ ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಅಂತಹ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಗಳಿಂದ ಕಂಪನಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ ಒಪ್ಪಂದದ ಕಮಿಷನ್ ಮತ್ತು ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರವನ್ನು (ಇಂಡೆಮ್ನಿಟಿ) (ಕಂಪನಿಯು ಸೂಚಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ) ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- (iv) ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯನ್ನು (ಕಸ್ತಡಿ) ಬರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇತ್ತೀಚಿನ ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಯ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- (v) ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಅಭಿರಕ್ಷೆಯನ್ನು (ಕಸ್ತಡಿ) ಕೋರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- (vi) ಒಂದು ವೇಳೆ ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿದ್ದರೆ, ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯ ಅಂತಹ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನವುಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಯ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ದಿನದಿಂದ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ, ಮೇಲಿನ ಉಪ ಷರತ್ತು (b) ನಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವಂತೆ ಅವರು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಧಿಕೃತ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಪವರ್ ಆಫ್ ಅಟಾರ್ನಿ ಒದಗಿಸಿದ ಹೊರತು, ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖಾ ಕಛೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದವರು (ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ), ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಪರವಾಗಿ, ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆ ಕಛೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು ಯಾರು ಲಭ್ಯವಿರುವ/ವವರು, ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು

ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಉಪ ಷರತ್ತು (i) ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೇಲಿನ ಉಪ ಷರತ್ತು (v) ಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಈ ಮೂಲಕ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

- (e) ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯ ಅಡಮಾನದಾರ/ಮಾಲೀಕರ ಅಥವಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಂದರ್ಭದಂತೆ, ಭಾರತದ ಹೊರಗೆ ವಾಸಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ, ನಂತರ ಸದರಿ ಅಡಮಾನದಾರ/ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯ ಮಾಲೀಕರು ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಪವರ್ ಆಫ್ ಅಟಾರ್ನಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು (ಅಂತಹ ಅಡಮಾನದಾರ/ಮಾಲೀಕರು ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿವಾಸಿ ದೇಶದ ರಾಯಭಾರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ದೃಢೀಕರಿಸಲ್ಪಡಬೇಕು, ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ), ಭದ್ರತಾ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಾಗಿ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡುವ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಪರವಾಗಿ.
- (f) ಈ ಉಪ-ಷರತ್ತಿನ ಉಪ-ಷರತ್ತು (c) ಅಥವಾ (d) ಅಥವಾ (e) ನಿಬಂಧನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು ಕಂಪನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೆ ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ₹ 5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (g) ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿಯಾದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ (f) ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಿತ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

VII. ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್) (ಚಿಲ್ಲರೆ ಮತ್ತು ಎಂಎಸ್‌ಎಂಇ ಅವಧಿ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ):

- (1) "ಕಂಪನಿಯು ಏಪ್ರಿಲ್ 15, 2024 ರ ದಿನಾಂಕದ" "ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್)" "ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಬಹುದಾದಂತೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ"
- (2) ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಅನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ನ ವಿಷಯವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (3) ಇದಲ್ಲದೆ, ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನಾ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಒಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- (4) ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್) ದ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಶೀಟ್ ಮತ್ತು ಅದರ ಅವಧಿಗಿಂತ ಸಾಲದ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಎಪಿಆರ್ ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- (5) ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಕಾನೂನು ಶುಲ್ಕಗಳು ಮುಂತಾದ ನೈಜ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಹ ಎಪಿಆರ್ ನ ಭಾಗವಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ರಸೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- (6) ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದರಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- (7) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಅನ್ನು ಸಾರಾಂಶವಾಗಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

VIII. ಸಾಮಾನ್ಯ

- (1) ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- (2) ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- (3) ಲೀಸ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಅಥವಾ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಅವಮಾನವನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ, ಬಲದ ಬಳಕೆ, ಬೆದರಿಕೆ ಇತ್ಯಾದಿ., ಅನಿಯಮಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು (ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8 ಗಂಟೆಗೆ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಸಂಜೆ 7 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ) ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವತಃ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಸಲಹೆ ನೀಡದ ಹೊರತು, ಸಾಲಗಳು/ಲೀಸ್ ಬಾಡಿಗೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಚೇತರಿಕೆಗಾಗಿ ಸ್ವಾಯಂ ಶಕ್ತಿಯ ಬಳಕೆ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಂಗ್ರಹ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (4) ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಅವಧಿ ಪೂರ್ವ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ದಂಡಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (5) ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕ/ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಡೆಸಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಮಾವೇಶಗಳಿಂದ ಅವರಿಗೆ ಖಾತರಿಪಡಿಸಲಾದ ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸೂಕ್ತ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

IX. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ:

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

X. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು ಅನುಬಂಧವನ್ನು ನೋಡಿ.

XI. ಲೋಕಪಾಲ (ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್):

ಕಂಪನಿಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 (ಯೋಜನೆ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಳ್ಳಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸದರಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ(ಗಳ) ವಿವರಗಳು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ [ORIX - OLFS: Ombudsman \(orixindia.com\)](http://ORIX - OLFS: Ombudsman (orixindia.com)).

XII. ಸಂಹಿತೆಯ (ಕೋಡ್) ಪ್ರಕಟಣೆ:

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನ ORIX India- OLFS: Corporate Governance ನಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು.

XIII. ಅತಿಯಾಗಿ ಬಡ್ಡಿದರ ವಿಧಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ನಿಯಂತ್ರಣ:

- (1) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- (2) ಕಂಪನಿಯು ಅಡಮಾನ ಉಲ್ಲೇಖ ದರ (ಆಸ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ) ಅಥವಾ ಸಾಲ ಉಲ್ಲೇಖ ದರ (ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ) ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ, ಅಂದರೆ ನಿಧಿಗಳು/ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಮಾರ್ಜಿನ್, ನಿಬಂಧನೆ, ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇದು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಆಧಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ <https://www.orixindia.com/olfs-fees-charges.php>.
- (3) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಪಾಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದೆ, ಅದರ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದಯವಿಟ್ಟು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವಂತೆ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವಿಧಾನದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ನೀತಿಯನ್ನು ನೋಡಿ <https://www.orixindia.com/olfs-governance.php>.
- (4) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಅನುಮತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಲೀಸ್ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಲೀಸ್ ಬಾಡಿಗೆಗಳನ್ನು ಬಾಡಿಗೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಲೀಸ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ, ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು ಬಾಡಿಗೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಕ್ರಮವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (5) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, ಅನುಮತಿ ಪತ್ರ, ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂವಹನಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕಗಣನೆಯ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- (6) ಲೀಸ್ ಎಂದರೆ ಲೆಸ್ಸಿ (ಗ್ರಾಹಕ) ಯಿಂದ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ನೀಡುವುದು, ಇದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಲೆಸ್ಸಿ ಯಿಂದ ಪಡೆದ ವಿನಂತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು ಲೆಸ್ಸಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಬಾಡಿಗೆಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

ಗುತ್ತಿಗೆಯ ಬಾಡಿಗೆ ಮೊತ್ತ (ಮಾಸಿಕ/ತ್ರಿಮಾಸಿಕ/ಅರ್ಧ ವಾರ್ಷಿಕ/ವಾರ್ಷಿಕ) ಕೆಲವು ಅಂಶಗಳ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿದೆ. ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ವ್ಯಾಲ್ಯೂ ರಿಕವರಿ, ಉಳಿದ ಮೌಲ್ಯ, ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಲೀಸ್ ಅವಧಿ ಇತ್ಯಾದಿ. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಷರತ್ತುಗಳು/ಅಂಶಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ಸಮಿತಿಯು ಅಧಿಕೃತವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತವೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

XIV. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಲಾದ ವಾಹನಗಳ ಪುನಃಸ್ವಾಧೀನ:

ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ/ಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದವು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮರುಪಾವತಿ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

XV. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಇದನ್ನು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಬಂಧವಾಗಿ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ

F. ತಿದ್ದುಪಡಿ:

ಯಾವುದೇ ಕಾರಣವನ್ನು ನೀಡದೆ, ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಮಾರ್ಪಡಿಸಲು ಮಂಡಳಿಯು ತನ್ನ ಹಕ್ಕನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿದೆ. ಆದರೆ, ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಅನುಬಂಧ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

(1) ಪರಿಚಯ:

- (a) "ಕಂಪನಿಯು ಸೇವಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಅಭ್ಯಾಸದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವವನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಮಗ್ರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಅನೇಕ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ."
- (b) ಕಂಪನಿಯು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನೇಕ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೆ, ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ತ್ವರಿತ ಸರಿಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕ್ರಮಗಳು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಅರಿತುಕೊಂಡಿದೆ.
- (c) ಇದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಟಚ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ಗಳ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿದೆ.

(2) ಪ್ರಶ್ನೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

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

2.1 ವಿಚಾರಣೆ/ ಪ್ರಶ್ನೆ: ವಿಚಾರಣೆ ಎಂದರೆ

- (a) ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನ/ವಿಚಾರಣೆ
- (b) ಗ್ರಾಹಕನು ಸೃಷ್ಟಿಕರಣಕ್ಕಾಗಿ/ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ /ಕ್ರಾಸ್ ಚೆಕ್ ಮಾಡಲು
- (c) ಗ್ರಾಹಕ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ಥಿತಿ/ಪ್ರಗತಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲು
- (d) ಸೇವೆ/ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಟರ್ಮ್‌ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯ (ಟಿಎಟಿ) ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಚಾರಿಸುವುದು/ ಅಡ್ಡ ಪರಿಶೀಲನೆ (ಕ್ರಾಸ್ ಚೆಕ್) ಮಾಡುವುದು.

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಉದಾಹರಣೆ:

- (a) ಸ್ವತ್ತು ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಹೇಳಿಕೆಯ ಸ್ಥಿತಿ (ಟಿಎಟಿಯೊಳಗೆ)
- (b) ನಿರಾಕ್ಷೇಪಣಾ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದ ಸ್ಥಿತಿ
- (c) ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆ (ಟಿಎಟಿಯೊಳಗೆ)
- (d) ಸಾಲ/ ಗಿತ್ತಿಗೆ (ಲೀಸ್) ಮುಚ್ಚುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
- (e) ಲೀಸ್ ಮುಕ್ತಾಯಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಕುರಿತು ತಿಳುವಳಿಕೆ

2.2. ದೂರು: ದೂರು ಎಂದರೆ

- (a) ಕುಂದುಕೊರತೆ/ ಪ್ರತಿಭಟನೆ
- (b) ಸೇವೆಗಳು/ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಿಲ್ಲ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ತಕರಾರು ಎತ್ತುವುದು.
- (c) ಕಂಪನಿಯು ಮಾಡಿದ ದೋಷ.
- (d) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ದೂರು

ದೂರುಗಳ ಉದಾಹರಣೆ:

- (a) ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡಿದ ವಿಳಾಸ ಬದಲಾವಣೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲಾಗಿಲ್ಲ.
- (b) ಮಂಜೂರಾತಿ ಮೊತ್ತದ ವಿರುದ್ಧ ಕಡಿಮೆ ವಿತರಣೆಯ ಮೊತ್ತ.
- (c) ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ (ಟಿಎಟಿ ಸಹಿತ).

(3) ಸಾಮಾನ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- (a) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಟಚ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವುಗಳೆಂದರೆ:
- (i) ಶಾಖೆ;
 - (ii) ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್; +91-9877333444
 - (iii) ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: ಇ-ಮೇಲ್ – customercare@orixindia.com
- (b) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮೂಲ: ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನೇರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬಡ್ತ್‌ಮನ್ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕೋಶದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (c) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ದಾಖಲಿಸುವುದು (ಲಾಗಿಂಗ್) ಮತ್ತು ಅದರ ಅನುಸರಣೆ (ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್): ಮೌಖಿಕವಾಗಿ, ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು, ಅದೇ ದಿನ ಪರಿಹರಿಸಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕುಂದುಕೊರತೆಗೂ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (d) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಧಾನ: ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಸೂಚನೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಉದಾ. ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (e) ಅವರ್ತನೆಯು (ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್): ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ದೂರಿನ ಮಾದರಿ	ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (ಟಿಎಟಿ)
1	ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು	T + 30
2	ಮನ್ನಾ/ಮರುಪಾವತಿ	T + 30
3	ಅವಧಿ ಪೂರ್ವ ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ (ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್) & ಮುಕ್ತಾಯ (ಕ್ಲೋಸರ್) ದಾಖಲೆಗಳು	T + 30
4	ಇತರೆ	T + 30

- (f) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮೇಲ್ಮನವಿ: ಮೇಲಿನಂತೆ ಉಲ್ಲೇಖಿತ ಒಟ್ಟಾರೆ ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ, ಕಂಪ್ಲೈಂಟ್ ಅನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಸಂಸ್ಥೆಯು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಇರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಸ್ಪಂದಿಸದ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸದ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದು:

ಮೊದಲ ಹಂತ	ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನೇರ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿರುವ ರಿಲೇಷನ್‌ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್/ಶಾಖೆ-ಇನ್-ಚಾರ್ಜ್/ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಡೆಸ್ಕ್
ಎರಡನೇ ಹಂತ	ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ (ಜಿಆರ್ ಸಿ) @ grcell@orixindia.com
ಮೂರನೇ ಹಂತ	ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು (ಬಿಸಿನೆಸ್ ಹೆಡ್)

- (g) "ಈ ಕೆಳಗಿನ ರಾಜ್ಯದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು ಪರಿಹರಿಸದೆ ಉಳಿದಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ/ಉಲ್ಲಾಸಗೊಳಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು."
- (h) ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (f) ನಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಎಸ್ಕೋಪ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಸಾಲಗಾರ/ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಮುಂಭಾಗದ ಕಚೇರಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಶ್ರೀ ಆದಿತ್ಯ ಶರ್ಮಾ
71/2 D, ರಾಮ ರಸ್ತೆ,
ನವಾಬ್‌ಗಢ ರಸ್ತೆ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಎರಿಯ, ನವದೆಹಲಿ – 110015
ದೂರವಾಣಿ: 011-45623200/300; ಫ್ಯಾಕ್ಸ್: 011-41023285
ಇ-ಮೇಲ್: gro@orixindia.com

ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- (i) ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಕಾಲಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರವಾದ ಸಲಹೆಯೊಂದಿಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಸಮಯ ಬೇಕಾದರೆ, ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಮಧ್ಯಂತರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (j) ಹಿಂದಿನ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್‌ನಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮುಕ್ತರಾಗಿದ್ದಾರೆ:

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ 3^{ನೇ} ಮಹಡಿ, ವರ್ಲ್ಡ್
ಟ್ರೇಡ್ ಸೆಂಟರ್
ಸೆಂಟರ್ 1, ಕಫ್ ಪರೇಡ್, ಕೊಲಾಬಾ, ಮುಂಬೈ –
400005.

- (k) ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಜಾಗೃತಿ: ಗ್ರಾಹಕ ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಬೆಂಬಲ ಇಲಾಖೆಗಳಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಲ್ಲಿ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಇದು ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(4) ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಯುನೈಟೆಡ್ ನೇಷನಲ್ಸ್ ಮುಟುವಾಲ್ಟಿಟಿ (ಯುನೈಟೆಡ್ ನೇಷನಲ್ಸ್ ಮುಟುವಾಲ್ಟಿಟಿ) ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ.

(5) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆ:

- (a) ತೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಲಾಗ್ ಮಾಡಲಾದ ದೂರುಗಳ ಮೂಲ-ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ನಡೆಸಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಅದರ ವಿಮರ್ಶೆಗಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ. ಸ್ಥಳೀಯ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಪರಿಶೀಲನೆ/ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದೂರುಗಳ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

- (b) ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯು ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ (ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಮರ್ಪಕತೆ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತತೆ). ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚಿದ ದೂರುಗಳ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್‌ನ ಭಾಗವಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮಾರ್ಪಾಡಿನ ಇತಿಹಾಸ

ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಆವೃತ್ತಿ	ವಿವರಣೆ	ಲೇಖಕರು	ಇವರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ
27-07-2010	1	ಆರಂಭಿಕ ಕರಡು	ಶ್ರೀ ಜೈ ಗಾಂಧಿ ಅಥವಾ ಶ್ರೀ ಪಾರ್ಥಸಾರಥಿ ರೇ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
29-06-2012	2	ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕೃತವಾಗಿದೆ	ಶ್ರೀ ಪಾರ್ಥಸಾರಥಿ ರೇ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
22-03-2013	3	2013ರ ಫೆಬ್ರವರಿ 18ರ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ	ಎಂ. ಶುಚಿ ಸಿಂಘ್	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
31-03-2017	4	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್, 2016 ರ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕೃತವಾಗಿದೆ	ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
24-08-2022	5	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್, 2016 ರ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕೃತವಾಗಿದೆ	ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
22-12-2023	6	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕೃತವಾಗಿದೆ	ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
04-06-2024	7	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕೃತವಾಗಿದೆ	ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
24-06-2025	8	ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕೃತವಾಗಿದೆ	ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ