



ಸಾರ್ವಜನಿಕ



ಒರಿಕ್ಸ್ ಲೀಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್
(CIN: U74900MH2006PLC163937)

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

V.6

A. ಪೀಠಿಕೆ:

ಕಂಪನಿಯು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ರೇವಣಿಯಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (ಕೋಡ್) ಚಾಪ್ಟರ್ VII - ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 ಮುಖ್ಯನಿರ್ದೇಶನ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023 ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ("ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು") ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ನವೀಕರಿಸಿದಂತೆ ಮತ್ತು ಗುರಿಗಳು

B. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

- I. 'ಕಸ್ತಮರ್' ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಕಾಯಿದೆ, 2013 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಆಸ್ತಿ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲದ ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲಿನ ಸಾಲದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆದಿರುವ ಅಥವಾ ಪಡೆದಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ವಾಣಿಜ್ಯ ವಾಹನ ಸಾಲ ವ್ಯಾಪಾರದವರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲಗಾರರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.
- II. 'ಸಮಾನ ಪಾವತಿಗಳು' ಎಂದರೆ ವಿವಿಧ ಆವರ್ತಗಳ ಸಮಾನ ಕಂತು.
- III. 'ಗ್ರೀವಿಯನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸ್ಟಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ' ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
- IV. 'ಇಂಟರೆಸ್ಟ್ ರೇಟ್' ಎಂದರೆ ಬಡ್ಡಿ ದರ (ಸ್ಥಿರ ಅಥವಾ ಬದಲಾಗುವ) ಮಾಸಿಕ ಪಾವತಿಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- V. 'ಸಾಲ' ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತದ ಹಣ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದು, ಇದು ಇತರ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ವೆಚ್ಚ, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳು ಮರುಪಾವತಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.
- VI. 'ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್' ಎಂದರೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ / ಅರ್ಜಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಫಾರ್ಮ್. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅಥವಾ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸುವ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಗ್ಯಾರಂಟಿಯಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- VII. 'ಲೋನ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್' ಎಂದರೆ ಲಿಖಿತ ಒಪ್ಪಂದ, ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಇತರ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಗಳು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿದೆ, ಅವರು/ಅವಳು/ಅವರು ಪಡೆದ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಗಣನೀಯವಾಗಿ ಇದು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

- VIII. 'ಲೋನ್ ಟೆನ್ಯೂರ್' ಎಂದರೆ ಅದರ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಒಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಸ್ ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಅವಧಿ.
- IX. 'ಮೋಸ್ಟ್ ಇಂಪಾರ್ಟೆಂಟ್ ಟರ್ಮ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಕಂಡಿಷನ್ಸ್ (ಎಂಬಟಿಸಿ)' ಎಂದರೆ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ .
- X. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೀಡಲಾದ ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ 'ಪರ್ಸನಲ್ ಲೋನ್ ಗಳು', ಎಂದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಾಲಗಳು¹ ಮತ್ತು (ಎ) ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಕನ್ಸ್ಯೂಮರ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್², (ಬಿ) ಸ್ಪೋನ್ಸರ್‌ಗಳ ಸೃಷ್ಟಿ / ವರ್ಧನೆಗಾಗಿ ನೀಡಿದ ಸಾಲಗಳು (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಸತಿ, ಇತ್ಯಾದಿ).
- XI. 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಎಂಬಟಿಸಿ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ದಂಡವನ್ನು ಅರ್ಥೈಸುತ್ತದೆ.

C. ಕೋಡ್ ಉದ್ದೇಶಗಳು:

ಕೋಡ್‌ನ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- I. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ;
- II. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು;
- III. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು;
- IV. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವುದು
- V. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುವುದು.

D. ವ್ಯಾಪ್ತಿ:

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:

- I. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
- II. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂವಹನ.
- III. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು
- IV. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ.
- V. ಈಕ್ವಿಟಿಡ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ಸ್ ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಪ್ರೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವುದು

¹ ಸಾಲಗಾರನಾಗಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದರೆ ಸ್ವಾಭಾವಿಕ ವ್ಯಕ್ತಿ

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

- VI. ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ
- VII. ಸಾಮಾನ್ಯ.
- VIII. ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ
- IX. ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಗಳಿಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್
- X. ಗ್ರಿವಿಯನ್ಸ್ ರೀಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್
- XI. ಕೋಡ್ ಪ್ರಕಟಣೆ
- XII. ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿದರದ ನಿಯಂತ್ರಣ;
- XIII. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ಆಸ್ತಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿ.
- XIV. ಗ್ರಿವಿಯನ್ಸ್ ರೀಡ್ರೆಸಲ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಸೇರ್ಪಡೆ)

E. ಮೇಲಿನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್:

I. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- (1) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಬೇಕು.
- (2) ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯು ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಮಾಹಿತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳಿದು ನಂತರ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- (3) ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- (4) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ
- (5) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದು ತಕ್ಷಣವೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

II. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸಂವಹನ:

- (1) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಚಲಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- (2) ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಎಂಬಟಿಸಿ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎಂಬಟಿಸಿ ಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ

ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- (3) ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸಿದ ಪೆನಾಲ್ಟಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು (ಯಾವುದೇ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅದು ಹೇಳಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದೃಷ್ಟವಾಗಿ.
- (4) ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- (5) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಂದ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಸ್ವಯಂ-ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಹ ಪಡೆಯುತ್ತದೆ, ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸ್ವಯಂ ಘೋಷಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತಹ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

III. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು:

ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

- (1) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- (2) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಬಂಡವಾಳವಾಗಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕದ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- (3) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಎಂಬಟಿಸಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನದ ಮಾನದಂಡಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- (4) ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು (ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ಯೋಗಗಳಿಗಾಗಿ), ಇದೇ ರೀತಿಯ ಎಂಬಟಿಸಿ ಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- (5) ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಎಂಬಟಿಸಿ ಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು [ಒರಿಕ್ಸ್ ಇಂಡಿಯಾ - ಒಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಸ್: ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು](#). ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (6) ಎಂಬಟಿಸಿ ಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು 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.

IV. **ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:**

- (1) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಸಕಾಲಿಕ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- (2) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ / ಸಂವಹನ ಮಾಡುತ್ತದೆ (ವಿತರಣೆಯ ನಂತರ) ಬಡ್ಡಿ ದರ, ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು / ವೆಚ್ಚಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ. ಇಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು [ಒರಿಕ್ಸ್ - ಒಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಸ್: ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು \(orixindia.com\)](http://orixindia.com) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗುವುದು.
- (3) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನೀತಿಗಳು, ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ನೀಡುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವಿತರಣಾ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- (4) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / 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 ನೋಟೀಸ್ ನೊಂದಿಗೆ 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.

V. **ಈಕ್ವಿಟಿಡ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಪ್ರೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮರುಹೊಂದಿಸುವುದು::**

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಈಕ್ವಿಟಿಡ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಪ್ರೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮರುಹೊಂದಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- (1) ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ತರುವಾಯ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ (ಪತ್ರ / ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ / ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ) ತಿಳಿಸಬೇಕು ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅವರ ಸಮಾನ ಕಂತು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ, ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ.
- (2) ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಗುಣವಾದ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸಲಹೆ ಮಾಡುವ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ. ಕಂಪನಿಯು ಸಂವಹನದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಬಳಸಬಹುದಾದ ಕೆಳಗಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
 - (i) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಈಕ್ವಿಟಿಡ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ಸ್ ನಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ; @
 - (ii) ಈಕ್ವಿಟಿಡ್ ಇನ್ಸ್ಟ್ರೂಮೆಂಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳದ ಸಂಯೋಜನೆ; @; ಅಥವಾ
 - (iii) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ* ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು

@ ಇಂತಹ ದೀರ್ಘಕಾಲವು ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ

* ಸ್ವತ್ತು ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದು, ಆರ್ ಬಿಐ 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 ಚೇತರಿಸಿಕೊಂಡ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಎಣಿಸುವ ಖಾತೆಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು; ಸಮನಾದ ಕಂತು ಮೊತ್ತ; ಉಳಿದಿರುವ ಸಮಾನ ಕಂತುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ದರ (ವಾರ್ಷಿಕ) ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಅವಧಿಗೆ (customer@orixindia.com) ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ತಂಡವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ [ಓರಿಕ್ಸ್ ಇಂಡಿಯಾ - ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ](#).

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. ಎಲ್ಲಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೇಲಿನ ಉಪ ಷರತ್ತು (2) ರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದಂತೆ, ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

II. **ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:** ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗೆ 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 ಸಿಇಆರ್‌ಎಸ್‌ಎಐ ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಇತ್ಯರ್ಥದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಇತರ ನೋಂದಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ ಅಂದರೆ. ನಿರಾಕ್ಷೇಪಣಾ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಬಿಡುಗಡೆ.

(b) ಗ್ರಾಹಕರು/ಅಡಮಾನದಾರರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಯಿಂದ (ಸೇವಾ ಶಾಖೆ) ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಸಮೀಪವಿರುವ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಅವಳ / ಅವನ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ 71/2 ಡಿ, ರಾಮಾ ರಸ್ತೆ, ನಜಾಫ್‌ಗಡ್ ರಸ್ತೆ ಕೈಗಾರಿಕಾ ಪ್ರದೇಶ, ನವದೆಹಲಿ-110015 ನಲ್ಲಿ ದೆಹಲಿಯಲ್ಲಿರುವ ಶಾಖೆಯಿಂದ.³

(c) ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿಯನ್ನು ಅಡಮಾನವಿಟ್ಟ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ (ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿ) ಅಡಮಾನದಾರರಿಂದ (ಯಾರು ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಬಹುದು) ಗ್ರಾಹಕರು ಪಡೆದ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು (ಅಡಮಾನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಡಮಾನದಾರರು ಒದಗಿಸಿದಂತೆ) ಆಸ್ತಿಯ ಅಡಮಾನದಾರ / ಮಾಲೀಕರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಲ್ಲ. ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಅಡಮಾನದಾರರು / ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮಾಲೀಕರು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಅಡಮಾನದಾರರು / ಮಾಲೀಕರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು. ಮೇಲಿನವುಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಅಡಮಾನದಾರರು / ಮಾಲೀಕರು ಉಪ ಷರತ್ತು (ಬಿ) ನಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವಂತೆ ಅವರು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹೇಳಿದ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿದ ದಿನದಿಂದ ಎಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲೆ ದೃಢೀಕರಣ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಪವರ್ ಆಫ್ ಅಟಾರ್ನಿಯನ್ನು ಮಾರಟಗಾರ / ಮಾಲೀಕರು ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ, ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಯಾರು (ವ್ಯಕ್ತಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ), ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಡಮಾನದಾರರು / ಮಾಲೀಕರು (ಗಳು) ಪರವಾಗಿ, ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ಯಾರು / ಲಭ್ಯವಿದೆ, ಎಲ್ಲಾ ಅಡಮಾನದಾರರು (ರ) ಕವೈಸಿ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

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

- (d) ಏಕಮಾತ್ರ ಅಡಮಾನದಾರನ (ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರು ಅಥವಾ ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರು ಇಲ್ಲದಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರಬಹುದು, ಅಂತಹ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಡಮಾನದಾರರ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ ಪ್ರೊಬೇಟ್ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ, ಅಂತಹ ದಾಖಲೆಯ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಬಯಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಮರಣಿಸಿದ ಅಡಮಾನದಾರನ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ ಎಂದು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅದರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿರುತ್ತದೆ:
- (i) ಮರಣ ಹೊಂದಿದ ಅಡಮಾನದಾರನ ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದ ನಕಲು / ಚರ ಅಥವಾ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯ ಮಾಲೀಕರಿಗೆ ಮರಣ ಹೊಂದಿದ ಅಡಮಾನದಾರ / ಮಾಲೀಕರ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- (ii) ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ ಮರಣ ಹೊಂದಿದ ಅಡಮಾನದಾರ/ಮಾಲೀಕರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರೊಬೇಟ್.
- (iii) ಜಂಟಿ ಅಡಮಾನದಾರ / ಮಾಲೀಕರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಉಳಿದಿರುವ ಅಡಮಾನದಾರ / ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮಾಲೀಕರು ಕಮ್ ಇಂಡೆಮ್ನಿಟಿಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಪತ್ರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು (ಕಂಪನಿಯು ಸೂಚಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ) ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನ ಇತರ ಹಕ್ಕುದಾರರು ಇಲ್ಲ ಮತ್ತು ಉಳಿದಿರುವ ಅಡಮಾನದಾರ / ಮಾಲೀಕರು ಬಯಸಿದ ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಅಂತಹ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಭವಿಷ್ಯದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಂದ ಕಂಪನಿಗೆ ನಷ್ಟವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (iv) ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಸ್ಟಡಿಗೆ ಪಡೆಯಲು ಬಯಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಇತ್ತೀಚಿನ ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಯ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿ.
- (v) ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಾಲನೆಗಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಲಾದ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರ.
- (vi) ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು. ಮೇಲಿನವುಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಅಂತಹ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖಾ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಉಪವಿಧಿ (b)ಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವಂತೆ ಅವರು ಆದ್ಯತೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಿದ ದಿನದಿಂದ ಎಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರವಾಗಿ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ('ಅಲಭ್ಯ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ) ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖಾ ಕಛೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಅಧಿಕೃತ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ವಕೀಲರ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸದ ಹೊರತು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖಾ ಕಛೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು

ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು, ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಕೆವೈಸಿ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಉಪ ಷರತ್ತು (i) ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಈ ಮೂಲಕ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಉಪ ಷರತ್ತು (vi) ಗೆ ಮೇಲೆ.

- (e) ಅಡಮಾನದಾರ / ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮಾಲೀಕರು ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಭಾರತದ ಹೊರಗೆ ವಾಸಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಹೇಳಲಾದ ಅಡಮಾನದಾರ / ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮಾಲೀಕರು ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಪವರ್ ಆಫ್ ಅಟಾರ್ನಿ (ರಾಯಭಾರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ನೋಟರೈಸ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ) ಒದಗಿಸಬೇಕು ಅಂತಹ ಅಡಮಾನದಾರರ/ಮಾಲೀಕರ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿವಾಸಿ ದೇಶದ, ಪ್ರಕರಣದ ಪ್ರಕಾರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡುವ ಪರವಾಗಿ.
- (f) ಉಪ ಷರತ್ತು (ಸಿ) ನಿಬಂಧನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಅಥವಾ (ಡಿ) ಅಥವಾ (ಇ) ಈ ಉಪ-ಷರತ್ತಿನ, ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸಾಲದ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. . ವಿಳಂಬವು ಕಂಪನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ₹5,000/- ದರದಲ್ಲಿ ಅದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (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, ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ (ಎಫ್) ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಮೇಲೆ. 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 ವಿಧಾನ (ಸುರಕ್ಷಿತ ಆಸ್ತಿಯ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾತ್ರ) ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಬಲವಾದ ಕಾರಣಗಳಿಲ್ಲದ ಹೊರತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಅನುಸರಿಸಬಹುದು.

III. ಸಾಮಾನ್ಯ:

- (a) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ).
- (b) ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- (c) ಸಾಲದ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಅವಮಾನ, ಬಲದ ಬಳಕೆ, ಬೆದರಿಸುವಿಕೆ, ಅಂದರೆ ಇತರೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ (ಅಂದರೆ. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬೆಳಗ್ಗೆ 8 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಸಂಜೆ 7 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಕೈ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಂಗ್ರಹ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. .
- (d) ಸ್ವತ್ತು ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಥವಾ ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

IV. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ:

- (a) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ, ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಈ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಅನುಬಂಧವಾಗಿ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ.
- (b) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಅರೆ-ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

V. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು ಅನುಬಂಧವನ್ನು ನೋಡಿ.

VI. ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್:

ಕಂಪನಿಯು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್, 2021 (ಸ್ಕ್ರೀಮ್) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅದರಂತೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸದರಿ ಯೋಜನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್

ಅಧಿಕಾರಿ(ಗಳ) ವಿವರಗಳು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ www.orixindia.com - ಒಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಸ್: www.orixindia.com (orixindia.com).

VII. ಕೋಡ್ ಪ್ರಕಟಣೆ

ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ www.orixindia.com ಅಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು.

VIII. ಮಿತಿಯಿರದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವುದು:

- (a) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ
- (b) ಕಂಪನಿಯು ಮಾರ್ಜಿನಲ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ರೇಟ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಬಡ್ಡಿದರದ 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>
- (c) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಪಾಯದ ಆಧಾರದ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದೆ, ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ <https://www.orixindia.com/olfs-governance.php> ಅಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವಂತೆ ದಯವಿಟ್ಟು 'ಇಂಟೆರೆಸ್ಟ್ ರೇಟ್ ಪಾಲಿಸಿ ಅಂಡ್ ಗ್ರೇಡೇಶನ್ ಆಫ್ ರಿಸ್ಕ್ ಅಪ್ರೋಚ್' ಅನ್ನು ನೋಡಿ
- (d) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾನ್ಯತೆಗಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- (e) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂವಹನಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

IX. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಮರುಪಾವತಿ::

ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯ ಮರುಪಾವತಿ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

X. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ



ಸಾರ್ವಜನಿಕ

ಅದೇ ಈ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಅನುಬಂಧವಾಗಿ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ

F. ತಿದ್ದುಪಡಿ:

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



ಸಾರ್ವಜನಿಕ

ಅನುಬಂಧ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

(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. ಎಲ್ಲಾ ವಿಭಾಗಗಳ ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ದೂರುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ತ್ವರಿತ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಮತ್ತು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕ್ರಮಗಳು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಅರಿತುಕೊಂಡಿದೆ.
- (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, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

2.1 ಪ್ರಶ್ನೆ: ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆ

- (a) ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನ / ವಿಚಾರಣೆ
- (b) ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ / ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ / ಅಡ್ಡ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಹುಡುಕುತ್ತಿದ್ದಾರೆ
- (c) ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಯ ಸ್ಥಿತಿ / ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ
- (d) ಸೇವೆ / ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ನಿಗದಿತ ಟರ್ನ್‌ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯದ (TAT) ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಚಾರಣೆ/ ಅಡ್ಡ ತಪಾಸಣೆ.

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಉದಾಹರಣೆ:

- (a) ಸ್ವತ್ತು ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರುವುದು (TAT ಒಳಗೆ)
- (b) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆ (TAT ಒಳಗೆ)

2.2. ದೂರು: ಒಂದು ದೂರು :

- (c) ಒಂದು ದೂರು/ಪ್ರತಿಭಟನೆ
- (d) ಸೇವೆಗಳು/ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಾದಿಸುತ್ತಾರೆ
- (e) ಕಂಪನಿ ಮಾಡಿದ ತಪ್ಪು

ದೂರುಗಳ ಉದಾಹರಣೆ:

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

(3) **ಸಾಮಾನ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:**

- (a) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಟಿಚ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳು: ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ: ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇವುಗಳೆಂದರೆ:
- (i) ಶಾಖೆ;
 - (ii) ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್;
 - (iii) ವೆಬ್‌ಸೈಟ್
- (b) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಮೂಲ: ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನೇರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸೇರಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಯವಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (c) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಲಾಗಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್: ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು - ಮೌಖಿಕವಾಗಿ, ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅದೇ ದಿನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (d) ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಧಾನ: ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಉದಾ. ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (e) ಟರ್ನಾಊಂಡ್ ಟೈಮ್: ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಟರ್ನಾಊಂಡ್ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸಬೇಕು.

Sr No.	ದೂರುಗಳ ಸ್ವರೂಪ	ಟರ್ನಾಊಂಡ್ ಟೈಮ್ (ಟಿಎಟಿ) ನಿರ್ಣಯಕ್ಕಾಗಿ
1	ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ	ಟಿ + 30
2	ಮನ್ನಾ / ಮರುಪಾವತಿ	ಟಿ + 30
3	ಸ್ವತ್ತು ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ದಾಖಲೆಗಳು	ಟಿ + 30
4	ಇತರರು	ಟಿ + 30

- (f) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಉಲ್ಕಾಣ: ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಒಟ್ಟಾರೆ ಗರಿಷ್ಠ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪ್ಯೂಂಟ್‌ಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿನ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿನ ದೂರುಗಳ

ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಏರಿಕೆಯ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಇರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ತಲುಪಿಸಲು ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

ಮೊದಲ ಹಂತ	ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕನೊಂದಿಗೆ ನೇರ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿರುವ ಶಾಖಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ/ಶಾಖಾ ಉಸ್ತುವಾರಿ
ಎರಡನೇ ಹಂತ	ವ್ಯಾಪಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟರು
ಮೂರನೇ ಹಂತ	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ (ಜಿಆರ್‌ಸಿ)

- (g) ಕೆಳಗಿನ ರಾಜ್ಯದಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಆದರೆ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದೇ ಇರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ / ಉಲ್ಲಂಘನೆಯೊಳಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- (h) ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರು ಷರತ್ತು (ಬಿ) ನಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯೊಳಿಸುವ ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಲಾದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮೇಲಿನ ಅಥವಾ ಮುಂಭಾಗದ ಕಛೇರಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದ ನಂತರ ಅವರು ಕೆಳಗೆ ಹೇಳಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ 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-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು **ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ** ಸ್ಪಂದಿಸಬೇಕು.

ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರು ಇವರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಶ್ರೀ ಗೌರವ್ ಭಾಟಿಯಾ,

ಮುಖ್ಯ ರಿಸ್ಕ್ ಅಧಿಕಾರಿ
71/2 ಡಿ, ರಾಮ ರಸ್ತೆ,
ನಜಫ್‌ಠ ರಸ್ತೆ ಕೈಗಾರಿಕಾ ಪ್ರದೇಶ,
ನವದೆಹಲಿ - 110015
ದೂರವಾಣಿ: 011-45623200/300% ಫ್ಯಾಕ್ಸ್: 011-41023285

ಇ-ಮೇಲ್: gaurav.bhatia@orixindia.com

- (i) ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರವಾದ ಸಲಹೆಯೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು. 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 ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ

ಮುಂಬೈ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಟ್ಟಡ, 3 ನೇ ಮಹಡಿ,
ಎದುರು. ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೈಲ್ವೆ ನಿಲ್ದಾಣ
ಬೈಕುಲಾ, ಮುಂಬೈ - 400 008

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

(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 ಮಾಡಬೇಕು. ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚಿದ ದೂರುಗಳ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್‌ನ ಭಾಗವಾಗಿ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

ಮಾರ್ಪಾಡು ಇತಿಹಾಸ

ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ	ಆವೃತ್ತಿ	ವಿವರಣೆ	ಲೇಖಕರು	ಇವರಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ
27-07-2010	1	ಆರಂಭಿಕ ಡ್ರಾಫ್ಟ್	ಶ್ರೀ ಜಯ ಗಾಂಧಿ ಅಥವಾ ಶ್ರೀ ಪಾರ್ಥಸಾರಥಿ ರೇ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
29-06-2012	2	ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯಂತೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ	ಶ್ರೀ ಪಾರ್ಥಸಾರಥಿ ರೇ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
22-03-2013	3	ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ದಿನಾಂಕ ಫೆಬ್ರವರಿ 18, 2013	ಶ್ರೀಮತಿ ಶುಚಿ ಸಿಂಘಿ	ಮಂಡಳಿ ನಿರ್ದೇಶಕರು
31-03-2017	4	ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016	ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	ಮಂಡಳಿ ನಿರ್ದೇಶಕರು

24-08-2022	5	ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿ ದೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016	ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	ಮಂಡಳಿ ನಿರ್ದೇಶಕರು
22-12-2023	6	ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿ ದೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016	ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ ಇಲಾಖೆ	ಮಂಡಳಿ ನಿರ್ದೇಶಕರು