

ಫೇರ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಸ್ ಕೋಡ್

&

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ನ್ ಯೋಜನೆ

Edelweiss Retail Finance Limited

ಸಿಮಿತೀಳಿಸಲಾಗಿದೆ

CIN: U67120MH1997PLC285490

Regd. ಅರಿಸಿ: ನೆಲ ಮಹಡಿ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ ಭಾರತ

ಕೊಹಿನೂರ್ ನಗರ್ಮಾಲ್, ಕೊಹಿನೂರ್ ನಗರ್

ಕರ್ನಾಟಕ ರಸ್ತೆ, ಕುಲಾರ್ (W) ಮುಂಬ್ಯೆ - 400070

ಜಾಲತಾಣ: www.edelweissretailfin.com

ಅವೃತ್ತಿ	ಮಾರ್ಪಾಡು ದಿನಾಂಕ	ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿವರಣೆ
2013_v.1	ಮೇ 11, 2013	ನಿದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಫೇರ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಮೋದನೆ
2022_v.1	ಜನವರಿ 21, 2023	ನಿದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ
2022_v.2	ಮೇ 16, 2023	ನಿದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ
2022_v.2	ಅಕ್ಟೋಬರ್ 09, 2023	PNO ಮತ್ತು GRO ಹೆಸರಿನ ಲಿವರಿಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ

ಸೂಚ್ಯಂಕ

1. ಪರಿಚಯ	3
1.1 ಹಿನ್ನೆಲೆ	3
1.2 ಉದ್ದೇಶ	3
1.3 ವಾರ್ತೆ	3
2. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು	4
3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಫರತ್ತುಗಳು	4
4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಫರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿಶೇಷ	5
5. ಅಂಗವೈಕಲ್ಕ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರು (IES)	5
6. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು	6
7. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಆಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ	6
8. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	7
9. ನೀತಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ	8
ಅನುಬಂಧ – ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್‌ಮನ್‌ ಸಿಕ್ಯೂರಿಟಿ 2021	9

1. ಪರಿಚಯ

1.1 ಹಿನ್ನೆಲೆ

ಎಡೆಲ್‌ವೀಸ್ ರಿಟೇಲ್ ಫ್ರೆನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪನಿ/ ಇಆರ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್), ಆರ್‌ಬಿಐ/ದಿವೋಬಿಇರ್/2016-17/45 ದಿವೋಬಿಇರ್ (ಪಿಡಿ) ಮುಖ್ಯ ಸಿದ್ದೇಶನದ ಅನುಕಾರವಾಗಿ, 008/03.10.119/2016- 17 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 01, 2016 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ತೇವಣಿ ರಹಿತ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ತೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಗ್ ಅಲ್ಲಿದ ಹೊಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪ್ರೋರೆಸಲು ನಾಯಾಯುತ ಅಭಾಯಸ ಕೋಡ್ ಸೀತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೆಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನಾಯಾಯುತ ಸಂಬಂಧ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭಾಯಸಗಳನು.

1.2 ಉದ್ದೇಶ

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಿಷ್ಟಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ತನ್ನ ಎಲಾಲ್ ಗ್ರಾಹಕರೆಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನಾಯಾಯುತ ಅಚರಣೆಗಳನ್ನು ವಿಚಿತ್ರಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳಿವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ತಿಳಿವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವ್ಯಾಸ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ಲಷಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು

1.3 ವಾತಿಲ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಎಲಾಲ್ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಈಳಿಗಿನ ಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ:

- ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅಜ್ಞಾಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
- ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯವಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಫರತ್ತುಗಳು
- ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಫರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಒದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿಶರಣೆ
- ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ವಿಧಿಸುವ ಆಧಿಕ ಬಳಿದ್ದೀರು ನಿಯಂತ್ರಣೆ
- ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಆತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು
- ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಂತ್ರಣೆಗಳು

2. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅಜ್ಞಾಗಳು

- (a) ಸಾಲ/ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲಾಲ್ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲದ ಅಜ್ಞ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತ್ತೀರುವ ಮೂಲಕ (ಟಿರ್‌ಎ ಶೀಟ್, ಟೀಸರ್‌ಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅಜ್ಞ ನಮೂನೆಯು ಸರಿಯಾಗಿ ಪ್ರಾರ್ಥಿಗೊಳಿಸಿದ ಅಜ್ಞ ನಮೂನೆಯಾಗಿದೆ ಸಲ್ಲಾಸೆಂಟ್‌ಕಾದ ದಾಖಿಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ತರೋಂಟಿಸುತ್ತದೆ.
- (b) ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲಾಲ್ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳು, ಸಾಲದ ದಾಖಿಲೆಗಳು, ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಸೂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೇಕರಿಸಲು ಅಯ್ಯಿಸುತ್ತಿರುತ್ತಾರೆ. ಈಳಿಗೆ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕನು ಸೂಕ್ತವಾದ ಅಯ್ಯಂಯನ್ನು ಆರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅಜ್ಞ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅವಕ್ಷಾತ್ತದರ್ಡದ್ಯತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

- (c) ಸಾಲದ ಅಜ್ಞ ನಮೂನೆಯು ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರದುಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಆಪಾಯಗಳ ಶೈಲಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (d) ಭರ್ತೀ ಮಾಡಿದ ಅಜ್ಞ ನಮೂನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟನಲ್ಲಿ ಅಜ್ಞದಾರರು ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಒತ್ತಾಯಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- (e) ಸಾಲದ ಅಜ್ಞಯು ಸ್ಥಳೀಯನ್ನು ವಿಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಜ್ಞದಾರರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಅದರ್ಶೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಅಂದಾಜು ಸಮಯಾವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಪರತ್ತುಗಳು

- (a) ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಪ್ಸ್‌ಸಲ್‌ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗ್ರಹಾಗಿ ಸಾಲದ ಅಜ್ಞಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅಜ್ಞಯು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಅಜ್ಞಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ (ಅನುಮೋದನೆ/ಸಿರಾಕರನೆ) ಫಲಿತಾಂಶದ ಸಾಲದ ಅಜ್ಞಯಲ್ಲಿ ಕ್ಲ್ಯಾಂಟ್ ಅಯ್ಯಂ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (b) ಸಾಲದ ಅನುಮೋದನೆಯ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರದ್ವಿಘಾಲ್ವೆ ಬಡ್ಡಿ ದರಮತ್ತು ಇತರ್ಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕ್ಲ್ಯಾಂಟ್‌ಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಯ್ಯಂ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಜ್ಞ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಕಾಗಿ ಇತ್ತಾದಿ ಕಂಪನಿ.
- (c) ಕಂಪನಿಯು ಕ್ಲ್ಯಾಂಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದರೆಂಷಣೆಯದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಂದದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ(ಗಳು) ಮತ್ತು ಅನುಬಂಧ(ಗಳು) ಜೊತೆಗೆ ಹೇಳಲಾದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕ್ಲ್ಯಾಂಟ್ ಅಯ್ಯಂ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕ್ಲ್ಯಾಂಟ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿಶರಣೆ

- (a) ವಿಶರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರೋವೆಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತ್ತಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಖಾತೆಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತರ್ಕೂದಭ್ರಂಶದಲ್ಲಿ, ಆವಾಗಳು ಇಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ. ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ / ಕಾಪ್ರೋರೇಟ್ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಮುದ್ರಣ ಮಾಡುವುದು ಮೂಲಕ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಬಹುದು.

- (b) ಒಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ. ಈಸ್ಟರಿಂಹಾಮ್‌ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಪರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (c) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡಿಸಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲದ ದಾಖಿಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- (d) ಸಾಲಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲಾಲ್ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಲೋನ್‌ಗಳ್ ಪ್ರೋಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯ ಸ್ಪೇಕ್ಟಿಯ ಮೇಲೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬಿದ್ಧ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸೆಟ್‌ಆಫ್‌ಹೆಕ್ಚರ್‌ನ್ನು ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ, ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ್ಹಕ್ಕಿಯು ಸಾಲದ ದಾಖಿಲೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿರಬಹುದು ಸಾಲಗಾರರು. ಅಂತಹ ಸೆಟ್‌ಆಫ್‌ಹೆಕ್ಚರ್‌ನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲ್ಯಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಸ್ ಅಥವಾ ಬಲದಿಂದ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಸ್/ಮಾರಾಟವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ಸೆಟ್‌ಆಫ್‌ಹೆಕ್ಚರ್ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಪರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ಮಾರಾಟದ ಆಧಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇತರೂಕಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಲೋನ್‌ಗಳ್ ಪ್ರೋಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ಪೇಕ್ಟಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು "ಬಾಕಿ ಉಳಿದಲ್ಲಿ" ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (e) ಎಲಾಲ್ ಸೂಚನೆಗಳು, ಸಾಲಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಸಾಲದ ಅಜ್ಞ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಹಕರು ಆಯ್ದು ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅಜ್ಞಿದಾರರು (IES)

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಅಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈತ್ಯಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿದೋಷವ್ಯಜ್ಞ ಅಜ್ಞಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಅವರನ್ನು ಇತರೆಅಜ್ಞಿದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾನವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಮತ್ತು ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅವಲಿಟಿಯನ್ನು ಆರ್ಥತೆಯ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅಜ್ಞಿದಾರರನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಆಯ್ದು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಎಲಾಲ್ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- (a) ಸಾಲದ ದಾಖಿಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈಂಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕೆ ಬಂದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.
- (b) ಎರವಲು ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ಪೇಕ್ಟಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪನೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ಪೇಕ್ಟಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಪೇಕ್ಷಿತ

ಕರುಹುವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು, ಅಂದರೆ ಬೆಸ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಾಧ್ಯ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಕಾರ್ಯಸಿವಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ವ್ಯವಹಾರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ತನ್ನ ಎಲಾಲ್ ಉದ್ದೋಜಗಳು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

7. ಕಂಪನಿಯ ವಿಧಿಸುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರು ಲ್ಯಾಂಗ್ವಿಜ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಿಸಲು ಬಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ, ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಚಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಇತ್ಯಾದಿ. ಬಡಿ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರಿಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಆಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅಜ್ಞಾನಮಾನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಆಧವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಅಸ್ಕ್ರಿಯನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ವಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಈಂಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾರ್ಚ್ಯೋಸ್ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಆಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಆಧವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಪಿತಿಯನ್ನು ಬಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೇಲಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿವಿರವಾದ ದರಗಳಿಗೆ ತಿಳಿದರುತ್ತಾನೆ.
- ಚಿಲ್ಲರೆ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ, ವ್ಯಾಯಕ್ಕಿರುತ್ತಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಎಲಾಲ್ ಪ್ರೋಟಿಂಗ್ ದರಿಡುವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತಮರುಸಾಫ್ಟ್‌ನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪ್ರಾರ್ಥ-ಪಾರ್ಪಿತ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

8. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾರ್ಚ್ಯೋಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಆನುಷ್ಠಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರಿಸುವುದು ಸುಗಮ ಮತ್ತು ಜಗತ್ತಿಗೆ ವಿಜಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲಾಲ್ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ತಪ್ಪಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹೊರಗುತ್ತಿರುವ ವಿಜೆಸ್‌ನಿಂದ ಬದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಸಿವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲಾಲ್ ವಿವಾದಗಳು / ದೂರುಗಳನ್ನು ಅವಳಿಯನಕ್ಕೆ ತಂದ ನಂತರ ಅಲೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಫೇರ್ ಪ್ರಾರ್ಚ್ಯೋಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಆನುಸರಣೆಯಾದಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕೋಂಡಿಕ್‌ತ ವರದಿ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯಸಿವಾಹಕಣೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ (ಆಧವಾ ಅಧಿಕೃತರಿಗೆ) ಸಲ್ಲಾಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಾರಣೆ ಅಧಿಕಾರ ("GRO") ಮತ್ತು RBI ನ್ಯಾಲ್‌ಎಂ ಕಫ್ಫೇರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ಪರಿಹಾರಿಸಬೇಕಾದ ಆದನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು) ಎಲಾಲ್ ಶಾಪ್‌ಗಳು / ಸಫ್ಲಾಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು / ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಈಜಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರಾರಣಾ ವಿಸ್ತರಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದೆ:

ಮಟ್ಟ - 1	<ul style="list-style-type: none"> • ಸಾಲಗಾರರು ನೇರವಾಗಿ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾದ ಕಂಪ್ಲೆಟ್ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರೇಷನ್ ಅವರ/ಅವಳ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಬಹುದು. • ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. • ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಈಜಿನ ಯಾವುದೇ ಕಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು - <p style="text-align: center;">ಇದಕ್ಕೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ: assistant@eclf.com ಟೆಲೋಲ್ ಫೋನ್: 1-800-1026372-ನೋಮ್‌ವಾರ - ಶುಕ್ರವಾರ (ಬೆಳಿಗ್ 10 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5)</p>
ಮಟ್ಟ - 2	<p>ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಪೇಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ರಾಗಿದ್ದರೆ, ಆವರು ಈಜಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಹಿತೆಂಬೆಂದುಹುದು: -</p> <p>Mr. Ragvan TR ನೆಲ ಮಹಡಿ, ಟಿವರ್ 3, ಲಿಂಗ್ 'ಬಿ', ಕೋಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ ಮಾಲ್, ಕೋಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ, ಕಿರೋಲ್ ರಸ್ತೆ, ಕುಲಾರ್ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬಯಿ - 400070 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ +91 (22) 4342 8289; ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievances@eclf.com ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಎರವಲುಗಾರರಿಗೆ / ಅಜ್ಞಾದಾರರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಸ್ಪೇಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಸ್ಪೇಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.</p>
ಮಟ್ಟ - 3	<p>ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಆವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕ / ಅಜ್ಞಾದಾರರು ಮೇಲ್ಕೂನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:-</p> <p>ಅಧಿಕಾರಿ - ಉಸ್ತುವಾರಿ</p> <p>ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಲ್ಲದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ಪ್ರಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ 3 ಸೇ ಮಹಡಿ, ಮರಾಠ ಮಂದಿರದ ಹತ್ತಿನ್ನರೆ,</p> <p>ಬೆಂಗಳೂರು, ಮುಂಬಯಿ ಸೆಂಟ್ರುಲ್,</p> <p>ಮುಂಬಯಿ - 400008;</p> <p>ದೂರವಾಣಿ: +91 22-23084121/ 23028436 ಫಾಕ್ಸ್: +91 22-23022011</p> <p>ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ- dnbsmro@rbi.org.in</p>

ಅಧಿಕಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಜೊತೆಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳು:

- a) ಮೇಲಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಷಾಳು ಸದೆಸುವ ಶಾಪೀಗಳು / ಸಫಲಗಳ ಹೊರಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖಿದ ಉದ್ದೇಶಕಾಗಿ ಅಂತಹ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಆಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.
- b) ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಉದ್ದೋಣಿ/ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಬಂದಲ್ಲಿ, ದೂರಂಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 2 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅವನು/ಅವರಿಂದ ದೂರಂಗಳ ತಪ್ಪಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ವಿಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಿವಾರಣೆ ಆಧಿಕಾರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು. / ದೂರಂಗಳು.
- c) ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಿವಾರಣೆ ಆಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಆಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಉದ್ದೋಣಿ / ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪರ್ಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.

9. ನೀತಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ

FPC ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ್ದುತ್ತದೆ.

ಅನುಬಂಧ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ ಸ್ಕ್ಯೂಲ್ 2021

ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು

- ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ ಸ್ಕ್ಯೂಲ್ 2021 ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ. ಈಚೋಜನೆಯು ಆರ್ಬಿಷ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನಾಯಂವಾಗಿಪ್ಪಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ 'ಒನ್ ನೇಷನ್ ಒನ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.
- ಇದು RBI ಯೋಜಿತ್ತಪಡೆಯಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ, (i) ಬಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006;
- (ii) ಬಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲಿದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಟಿಟಲ್ ವರ್ಚಿವಾಟಿಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019.

ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ:

ಈಚೋಜನೆಯು ಈಳಿಗಿನ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳನ್ನು (RE):

- ಎಲಾಲ್ ವಾರ್ಷಿಕ್ ಬಾಂಕಿಗಳು, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬಾಂಕಿಗಳು, ಪರಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ನಗರಸಭಾರಿ ಬಾಂಕಿಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಸಾರಿತವಲ್ಲಿದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ಆರ್ಬಿ) ಸಹಕಾರಿ ಬಾಂಕಿಗಳು ಹಿಂದಿನ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್ ದಿನಾಂಕದಂದು 50 ಕೋಟಿ ರೂಪಾಯಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ತೇವಣೆ ಗಾತ್ರದೊಂದಿಗೆ);
- (ಇ) ತೇವಣೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಎಲಾಲ್ ಬಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲಿದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (ಎನ್ಬಿಎಫ್‌ಎಸ್) (ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ); ಅಥವಾ (ಬಿ) ಹಿಂದಿನ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್ ದಿನಾಂಕದಂದು 100 ಕೋಟಿ ರೂಪಾಯಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸ್ವಾತ್ಮಗಳ ಗಾತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟಿಫೇಸ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ; ಮತ್ತು
- ಸ್ಕ್ಯೂಲ್ ಅಡಿಯಲ್ಲ ವಾಯವ್ಯನಿಸಲಾದ ಎಲಾಲ್ ಸಿಷ್ಟ್‌ಮ್ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು.

ಸ್ಕ್ಯೂಲ್ ಅಡಿಯಲ್ಲ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

- ದೂರಿನ ಅಧಾರಗಳು: ಸೇವೆಯಲ್ಲ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಉಂಟಿಸುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕಾದ್ಯವುದೇ ಕಾರ್ಯೋ/ಲೋಪವು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

"ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ಒಬ್ಬ ವಚೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ವಚೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಂಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ್ದಾರೆ.

- ದೂರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲ ಸುಳಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಹೊರತು :

ಇದೂದಾರರು, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಂಿತ ದೂರನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರು ಮತ್ತು

i. ନିଯୁମନ୍ତିତ ଘୟକରିଦିନ ଦୂରନ୍ତ୍ସୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣମାଗି ଆଧା ଭାଗତି ତିରସ୍ତୁରିଲାଗିଦେ ମୁତ୍ତୁ ଦୂରଦାରରୁ ଖାତ୍ରିରିଦିନ ତ୍ରୁପ୍ତରାଗିଲା;

ఆపథవా నిర్మయంతీత ఖండికపు దూరాన్నలు స్థిరంగా కొనిపోతాయి. అప్పటికే దూరాన్నలు స్థిరంగా ఉన్నాయి.

ii) ଦୂରାରୁଦ୍ଧାରରୁ ଦୂରାରୀଗେ ନିଯମତିତ ଘୟପକରିଂଦ ଲୁହୁରପନ୍ଥ ସ୍ଵପ୍ନକରିଷ୍ଣଦ ନଂତର ବିନ୍ଦୁ ପରମା ଦୋଷଙ୍ଗେ ଅନ୍ଧାରା ଯାହାପଦେ ଲୁହୁରପନ୍ଥ

స్పోర్ట్స్ కెర్కిస్ డివిల్సన్లు, దూరిన్ దివాం కదిండ ఒందు వష్ట మత్తు 30 దినగళల్లు దూరస్థ ఓంబుడ్స్ మనోగే మాడలాగుత్తదె.

ಬಿ) ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ:

- i. ಒಂಬುಡ್‌ಮನ್‌ನೆಂದು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್‌ಮನ್‌ನೆಂದ ಅಹಂತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯಾರ್ಥವಡಿಸಿರುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದೂ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸ್ಪೀಕರಿಸದಿರಲಿ;

ii. ಯಾವುದೇ ನಾಯಿಯಾಲಯ, ನಾಯಿಯಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ್ಥೆರಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನಾಯಿಯಾಲಯ, ನಾಯಿಯಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ್ಥೆರಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಇತ್ಯಾರ್ಥವಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸ್ಪೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ.

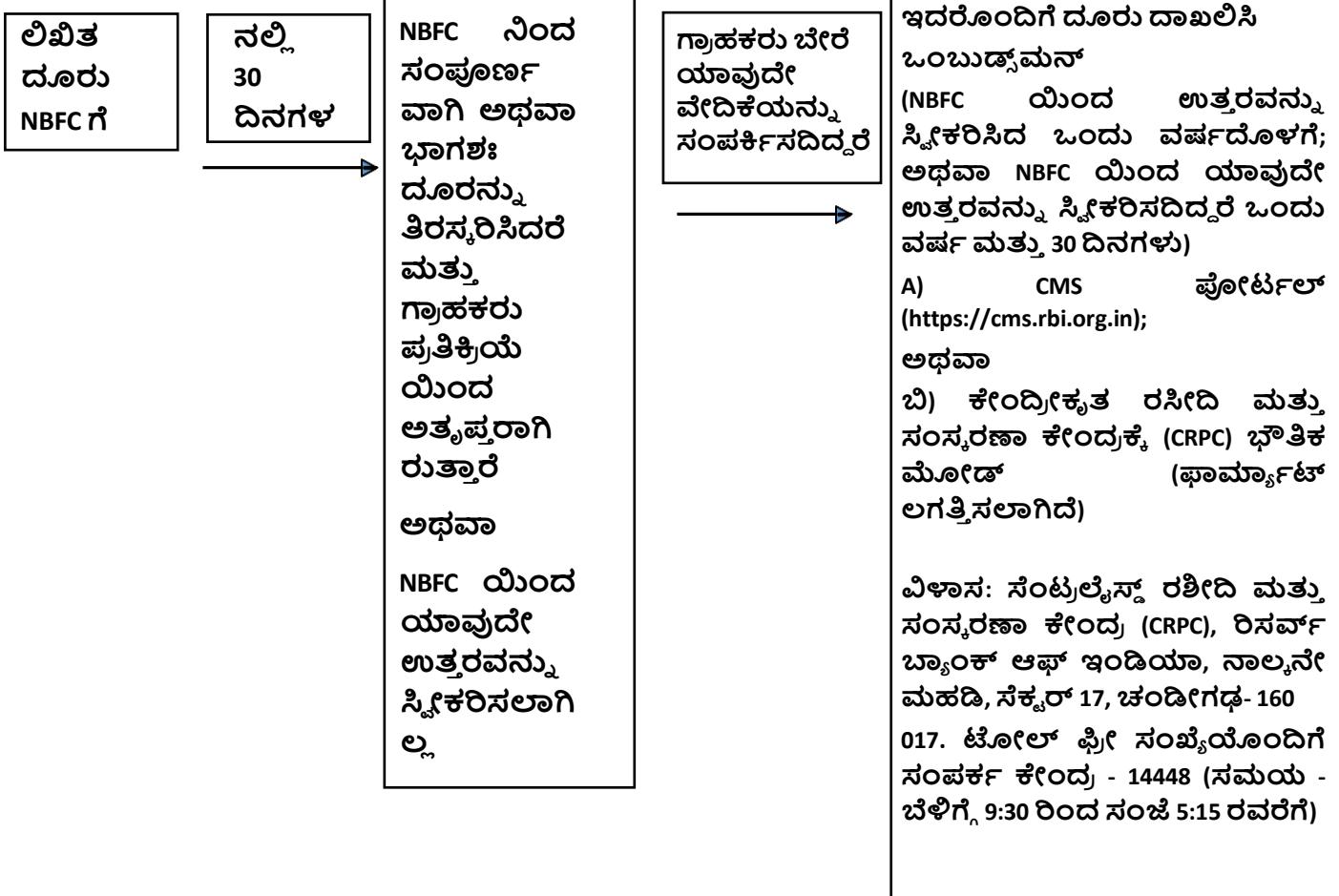
ಃ) ದೂರು ದೂರುಪರೋಗ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲಲ್ಕ ಅಥವಾ ವಿಷಾದಕರ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ;

d) ಸಿಯಂತ್ರಿತ ಫುಟಕರ್ಕೆ ದೂರನ್ನ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರಾಜೀವುಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ;

e) ಸ್ಕೋರ್‌ನಷ್ಟರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;

f) ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಹೊರತು ವಕೀಲರು ನೇರಂದ ವೈಕೆಯಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:



ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	PNO ನಾಮವರಗಳು
ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO)	Mr. RagvanTR ವಡಲ್ಪ್ರೇಸ್ ರಿಟೆಲ್‌ ಫ್ರೆನಾನ್‌ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನೆಲ ಮಹಡಿ, ಟಿವರ್ 3, ವಿಂಗ್ 'ಬಿ', ಕೋಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ ಮಾಲ್, ಕೋಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ, ಕರ್ನಾಟಕ ರಸ್ತೆ, ಕುಲಾರ್ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬಯಿ - 400070 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ +91 (22) 4342 8289 ಇಮೇಲ್ ಇಡಿ.: grievances@eclf.com

ಮೇಲ್ತಿನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ತಿನವಿ:

- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಳೇರಿಯಿಂದ ದೂರಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಾಗಿ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು, ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಸಿಪ್‌ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಟ್ಟಾಗಿ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ನಿರ್ದೇಶಕರು, ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (CEPD), RBI ಗೆ ಮೇಲ್ತಿನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಮೇಲ್ತಿನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ದೂರುದಾರರು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ತಿನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಪಾಕಷ್ಟ ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದಾಗೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಆಸುಮುತಿಸಬಹುದು.

ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:

- ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಹೊದಲು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಇವೆ ಶಾರಾಂಶ ಒಳಗೆ ಪ್ರಕೃತಿ.
- ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತುದೆ ವಸಾಹತು ಮೂಲಕ ಅನುಕೂಲ, ಸಂಧಾನ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಕೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಲ್ಲಿ ತಲುಪಿದ, ಸೀಡೆಬಹುದು ಪ್ರಶ್ನೆ/ಅದೇಶ

ಸೂಚನೆ:

- ಈಂದು ಆಗಿದೆ ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ರೇಸಲ್ಯೂಶನ್ ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ದೂರುದಾರ ಇದೆ ನಲ್ಲಿ ಸಾಫ್ತೆಂಟ್ ಗೆ ಅನುಸಂಧಾನ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದಾದರು ಇತರೆ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರ.

ದಯವಿಟ್ಟು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf ಫಾರ್ಮ ವಿವರವಾದ ನಕಲು _
ಯೋಜನೆ