

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ & ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ

Edelweiss Retail Finance Limited

ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ

CIN: U67120MH1997PLC285490

Regd. ಆರಿಸಿ: ನೆಲ ಮಹಡಿ, ಟವರ್ 3,

ವಿಂಗ್ ಬಿ,

ಕೊಹಿನೂರ್ ನಗರ ಮಾಲ್, ಕೊಹಿನೂರ್

ನಗರ,

ಕಿರೋಲ್ ರಸ್ತೆ, ಕುರ್ಲಾ(W) ಮುಂಬೈ -

400070

ಜಾಲತಾಣ: www.edelweissretailfin.com

ಆವೃತ್ತಿ	ಮಾರ್ಪಾಡು ದಿನಾಂಕ	ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿವರಣೆ
2013_v.1	ಮೇ 11, 2013	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಮೋದನೆ
2022_v.1	ಜನವರಿ 21, 2023	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ

ಸೂಚ್ಯಂಕ

1. ಪರಿಚಯ	3
1.1 ಹಿನ್ನೆಲೆ	3
1.2 ಉದ್ದೇಶ	3
1.3 ವ್ಯಾಪ್ತಿ	3
2. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು	4
3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು	4
4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ	5
5. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರು (IES)	5
6. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು	6
7. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ	6
8. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	7
9. ನೀತಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ	8
ಅನುಬಂಧ - ಇಂಟಿಗ್ರಿಟಿಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2021	8

1. ಪರಿಚಯ

1.1 ಹಿನ್ನೆಲೆ

ಎಡೆಲ್‌ವೀಸ್ ರಿಟೇಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಕಂಪನಿ/ ಇಆರ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್), ಆರ್‌ಬಿಐ/ಡಿಎನ್‌ಬಿಆರ್/2016-17/45 ಡಿಎನ್‌ಬಿಆರ್ (ಪಿಡಿ) ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅನುಸಾರವಾಗಿ. 008/03.10.119/2016- 17 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 01, 2016 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಠೇವಣಿ ರಹಿತ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಂಬಂಧ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು.

1.2 ಉದ್ದೇಶ

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು

1.3 ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ (FPC) ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ:

- ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
- ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು
- ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ
- ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ವಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ
- ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು
- ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

2. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು

- (a) ಸಾಲ/ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ (ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್, ಟೀಸರ್‌ಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಸರಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- (b) ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳು, ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳು, ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಸೂಚನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕನು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಆರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ/ಅದರ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

- (c) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (d) ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿದಾರರು ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಒತ್ತಾಯಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- (e) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಜಿದಾರರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಅದರ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಅಂದಾಜು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಸೂಚಿಸಬೇಕು.

3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- (a) ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಪ್ರೋಸಲ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ (ಅನುಮೋದನೆ/ನಿರಾಕರಣೆ) ಫಲಿತಾಂಶದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಕ್ಲೇಂಟ್ ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (b) ಸಾಲದ ಅನುಮೋದನೆಯ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಕ್ಲೇಂಟ್‌ಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇತ್ಯಾದಿ ಕಂಪನಿ.
- (c) ಕಂಪನಿಯು ಕ್ಲೇಂಟ್‌ನೊಂದಿಗಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಂದದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ(ಗಳು) ಮತ್ತು ಅನುಬಂಧ(ಗಳು) ಜೊತೆಗೆ ಹೇಳಲಾದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕ್ಲೇಂಟ್ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕ್ಲೇಂಟ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- (a) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಖಾತೆಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತರರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳು ಇಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ. ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ / ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ ಮುದ್ರಣ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಬಹುದು.
- (b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ. ಈ ಪರಿಣಾಮಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (c) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(d) ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು ಲೋನ್‌ಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ, ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿರಬಹುದು ಸಾಲಗಾರರು. ಅಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ ಅಥವಾ ಬಲದಿಂದ ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್/ಮಾರಾಟವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ಸೆಟ್‌ಆಫ್ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ಮಾರಾಟದ ಆದಾಯವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇತರ ಬಾಕಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 1 ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು "ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿಲ್ಲ" ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

(e) ಎಲ್ಲಾ ಸೂಚನೆಗಳು, ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರು (IES)

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿದೋಷವುಳ್ಳ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಅವರನ್ನು ಇತರ ಅರ್ಜಿದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಮಾನವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅವರ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

- ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಹೊರತು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.
- ಎರವಲು ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು, ಅಂದರೆ ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

7. ಕಂಪನಿಯ ವಿಧಿಸುವ ಹೆಚ್ಚುವರ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ, ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ, ಇತ್ಯಾದಿ. ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.
- ಚಿಲ್ಲರೆ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

8. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು ಸುಗಮ ಮತ್ತು ಜಗಳ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳು / ದೂರುಗಳನ್ನು ಅವರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ನಂತರ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ (ಅಥವಾ ಅದರ ಸಮಿತಿಗೆ) ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ("GRO") ಮತ್ತು RBI ನ ಸ್ಥಳೀಯ ಕಛೇರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು) ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು / ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು / ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವಿಸ್ತರಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದೆ:

ಮಟ್ಟ - 1	• ಸಾಲಗಾರರು ನೇರವಾಗಿ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾದ ಕಂಪ್ಲೈಂಟ್ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರನಲ್ಲಿ ಅವರ/ಅವಳ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಬಹುದು. • ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. • ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು - ಇದಕ್ಕೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ: assistant@eclf.com ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ: 1-800-1026372-ಸೋಮವಾರ - ಶುಕ್ರವಾರ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5)
ಮಟ್ಟ - 2	ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತ್ಯಪೂರಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು: - ಶ್ರೀ ಪ್ರತಿಕ್ ಸೇರ್ ನೆಲ ಮಹಡಿ, ಟವರ್ 3, ವಿಂಗ್ 'ಬಿ', ಕೊಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ ಮಾಲ್, ಕೊಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ, ಕಿರೋಲ್ ರಸ್ತೆ, ಕುರ್ಲಾ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ - 400070 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ +91 (22) 43428561; ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievances@eclf.com ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಎರವಲುಗಾರರಿಗೆ / ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.
ಮಟ್ಟ - 3	ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರ / ಗ್ರಾಹಕ / ಅರ್ಜಿದಾರರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:- ಅಧಿಕಾರಿ - ಉಸ್ತುವಾರಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಲ್ಲದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಇಲಾಖೆ 3 ನೇ ಮಹಡಿ, ಮರಾಠಿ ಮಂದಿರದ ಹತ್ತಿರ, ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್, ಮುಂಬೈ - 400008; ದೂರವಾಣಿ: +91 22-23084121/ 23028436 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್: +91 22-23022011 ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ- dnbsmro@rbi.org.in

ಅದರ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಜೊತೆಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳು:

- a) ಮೇಲಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳು / ಸ್ಥಳಗಳ ಹೊರಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖದ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಅಂತಹ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

- b) ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಬಂದಲ್ಲಿ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 2 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅವನು/ಅವರಿಂದ ದೂರುಗಳ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು. / ದೂರುಗಳು.
- c) ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅಗತ್ಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಉದ್ಯೋಗಿ / ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.

9. ನೀತಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ

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

ಇಂಟೆಗ್ರಿಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್, 2021 ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯು ಆರ್ ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಟಸ್ಥ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ 'ಒನ್ ನೇಷನ್ ಒನ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಇದು RBI ಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮೂರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ,

- (i) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2006;
- (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018; ಮತ್ತು (iii) ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2019.

ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ:

ಈ ಯೋಜನೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳನ್ನು (RE):

- i. ಎಲ್ಲಾ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಗ್ರಾಮೀಣ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು, ಪರಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ನಗರ) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಸೂಚಿತವಲ್ಲದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ (ಅರ್ಬನ್) ಸಹಕಾರಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಹಿಂದಿನ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್ ದಿನಾಂಕದಂದು 50 ಕೋಟಿ ರೂಪಾಯಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ರೇವೆನಿ ಗಾತ್ರದೊಂದಿಗೆ ;
- ii. (ಎ) ರೇವೆನಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ) (ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ); ಅಥವಾ (ಬಿ) ಹಿಂದಿನ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್ ದಿನಾಂಕದಂದು 100 ಕೋಟಿ ರೂಪಾಯಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಗಾತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ; ಮತ್ತು
- iii. ಸ್ಕ್ರೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು.

ಸ್ಕ್ರೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

- I. **ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು:** ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಯಾವುದೇ ಕಾಯ್ದೆ/ಲೋಪವು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

"ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ಒಬ್ಬ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ್ದಾರೆ.

- II. **ದೂರು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸುಳ್ಳಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಹೊರತು :**

ಎ) ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರು ಮತ್ತು

- i. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
- ii ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ) ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ:

- i. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲಿ;
- ii. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ.

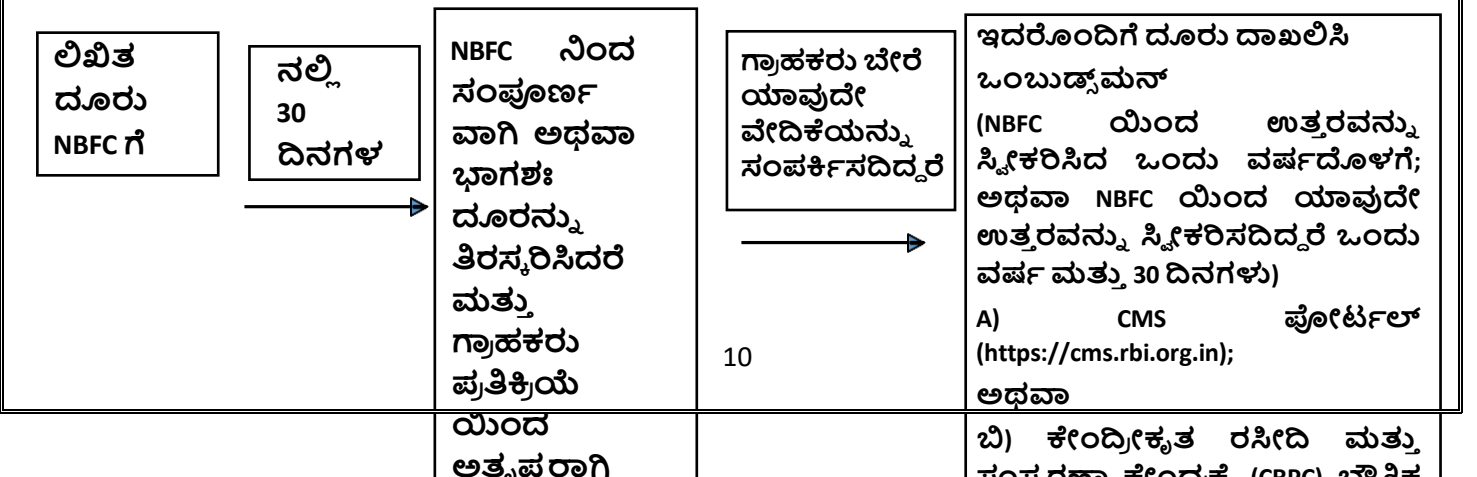
ಸಿ) ದೂರು ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ವಿಷಾದಕರ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವುದಿಲ್ಲ;

- d) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ;
- e) ಸ್ಟೀಮ್‌ನ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;
- f) ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಹೊರತು ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

III. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವ ಕಾರಣಗಳು ಇಂತಹ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ-

- a) RE ನ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
- ಬಿ) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು RE ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ಸಿ) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ;
- ಡಿ) RE ನ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- ಇ) ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ;
- f) ಸೇವೆಯು RBI ಯ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲ;
- g) RE ಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ; ಮತ್ತು
- h) RE ನ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:



ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳು

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	PNO ನ ವಿವರಗಳು
ಪ್ರಿನಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ (PNO)	Pratik Sheth ಎಡಲ್ವೈಸ್ ರಿಟೇಲ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನೆಲ ಮಹಡಿ, ಟವರ್ 3, ವಿಂಗ್ 'ಬಿ', ಕೊಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ ಮಾಲ್, ಕೊಹಿನೂರ್ ಸಿಟಿ, ಕಿರೋಲ್ ರಸ್ತೆ, ಕುರ್ಲಾ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ - 400070 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ +91 98330 75863 ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ.: grievances@eclf.com

ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ:

- ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ದೂರಿನ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು, ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು, ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (CEPD), RBI ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ದೂರುದಾರರು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:

- ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮೊದಲು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಇವೆ ಸಾರಾಂಶ ಒಳಗೆ ಪ್ರಕೃತಿ.
- ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ ವಸಾಹತು ಮೂಲಕ ಅನುಕೂಲ, ಸಂಧಾನ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಲ್ಲ ತಲುಪಿದ, ನೀಡಬಹುದು ಪ್ರಶಸ್ತಿ/ಆದೇಶ

ಸೂಚನೆ:

- ಈ ಒಂದು ಆಗಿದೆ ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ದೂರುದಾರ ಇದೆ ನಲ್ಲಿ ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯ ಗೆ ಅನುಸಂಧಾನ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದಾದರೂ ಇತರೆ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರ.

ದಯವಿಟ್ಟು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf ಫಾರ್
ವಿವರವಾದ ನಕಲು _ಯೋಜನೆ