

ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣಾ:

ಆವೃತ್ತಿ	ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ದಿನಾಂಕ	ಬದಲಾವಣೆಯ ಉಲ್ಲೇಖ	ಮಾಲೀಕರು	ಕಸ್ಟೋಡಿಯನ್	ಅನುಮೋದಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ
1.0	16 -ಪ್ರತ್ಯುಂಗ -2014	ಮಂಡಳಿಯ ಯುಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯ ನೀತಿಯ (ಎಫ್ ಪಿಸಿ) ಕರಡು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿ ಅನುಮೋದನೆ ನೀಡಿತು	ಅನುಸರಣೆ	ಅನುಸರಣೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
1.1	18-ಫೆಬ್ರವರಿ-2016	ಆರ್ ಬಿಬ ನ ಮಾಸ್ರ್‌ ನಿರ್ದೇಶನದಂತೆ (ಎಫ್ ಪಿಸಿ) ಯನ್ನ ವಿಮರ್ಷ ಮತ್ತು ಅಪ್ ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಯಿತು	ಅನುಸರಣೆ	ಅನುಸರಣೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
1.2	08 -ಮೇ-2019	ಆರ್ ಬಿಬ ನ ಮಾಸ್ರ್‌ ನಿರ್ದೇಶನದಂತೆ (ಎಫ್ ಪಿಸಿ) ಯನ್ನ ಮರು ವಿಮರ್ಷ ಮತ್ತು ಅಪ್ ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಯಿತು	ಅನುಸರಣೆ	ಅನುಸರಣೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
1.3	22-ಜೂನ್-2021	ಆರ್ ಬಿಬ ನ ಮಾಸ್ರ್‌ ನಿರ್ದೇಶನದಂತೆ (ಎಫ್ ಪಿಸಿ) ಯನ್ನ ಮರು ವಿಮರ್ಷ ಮತ್ತು ಅಪ್ ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಯಿತು	ಅನುಸರಣೆ	ಅನುಸರಣೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
1.4	05 -ಮೇ-2022	ಆರ್ ಬಿಬ ನ ಮಾಸ್ರ್‌ ನಿರ್ದೇಶನದಂತೆ (ಎಫ್ ಪಿಸಿ) ಯನ್ನ ಮರು ವಿಮರ್ಷ ಮತ್ತು ಅಪ್ ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಯಿತು	ಅನುಸರಣೆ	ಅನುಸರಣೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಮುಖ್ಯವಾದ ಟಿಪ್ಪಣಿ:

ಈ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಭಾರತದ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಅಥಿಸೂಚನೆಗಳು, ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು, ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು, ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು/ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ / ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಖ್ಯೆ ಉಂಟಾದರೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಥಾಜಂಡಿಯಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಿದ, ನಿಯಮಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಅಥಿಸೂಚನೆಗಳು, ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು, ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು, ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು / ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನವು ಮೇಲುಗೇಯಾಗುತ್ತದೆ.

ಪರಿವಿಡಿ:

ಪರಿಚಯ	3
ಯುಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯ ನೀತಿ	3
1. ಎಫ್ ಪಿಸಿಯ ಅರ್ಜಿ	3
2. ಎಫ್ ಪಿಸಿಯ ಉದ್ದೇಶ	3
3. ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದ ನೀತಿ	4
4. ಮಾಹಿತಿ	4
5. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	4
6. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ನಿಬಂಧನೆಗಳು	4
7. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿಶರಣೆ	5
8. ಸಾಮಾನ್ಯ	5
9. ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	6-7
10. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುದ್ದುಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021	7
11. ಜಾಲತಾಣಗಳಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ ಮಾಡುವುದು	7
12. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ನೀತಿ	7
13. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ವಿಮರ್ಶೆ	8
14. ಅನುಬಂಧ ಏ	9

ಪರಿವ್ಯಾಖ:

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ ಸುತ್ತೋಲೆ RBI/201112/470DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 ದಿನಾಂಕ ಮಾರ್ಚ್ 26 , 2012 , ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಜೂನ್ 30 , 2013 ರಂತೆ ಮತ್ತು ಮಾಸ್ತ್ರೋ ನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಕಾರ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಪ್ರಮುಖ ತೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ತೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016 ಅನ್ನು ಭೇಬುವರಿ 17 , 2020 ರಂತೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಕೆಲವು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಮತ್ತು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದ ಯುಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯ ನೀತಿ (FPC)ಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ.

ಯುಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯ ನೀತಿ ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇದು ಒದಗಿಸುವ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭಾಸಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸಂಪಿತಯು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತಿಳಿವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ವಿಶರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಯುಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯ ನೀತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಆರ್ ಬಿಬ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ನಂತರದ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ, ಪರಿಷ್ಕಾರ ಆರ್ ಬಿಬ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಪ್ರಸ್ತುತ ಯುಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯ ನೀತಿ ಅನ್ನು ಅಪ್ರಾಧೀಕ ಮಾಡಲಾದ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಂತಹ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ಸೂಚನೆಗಳು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಯುಕ್ತ ನಡವಳಿಕೆಯ ನೀತಿ:

1. ಎಫ್‌ ಪಿಸಿಯ ಅಜೆಂಟ್:

ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಎಪ್ಪಿಸಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರ ಹಣಕಾಸು ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಒಳಗೊಂಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮುಂದುವರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗಾಗಿ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಮತ್ತು ಒದಗಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಎಫ್ ಪಿಸಿ ಅನ್ವಯಿಸುವುದು ಮುಂದುವರಿಯುತ್ತದೆ.

2. ಎಫ್ ಪಿಸಿಯ ಉದ್ದೇಶ:

FPC ಅನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

ಎ. ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ;

ಬಿ. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್(RBI)ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ.

ಸಿ. ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಶಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಡಿ. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಹಣಕಾಸಿನ ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೌಲ್ಯಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು;

ಇ. ನಮ್ಮ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಕಾರ ಸಾಹಿತ್ಯವು ಸ್ವಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;

ಎಫ್. ವಹಿವಾಟಿನ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು;

ಜೆ. ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ, ನಿಭಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ, ತಪ್ಪಾದ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ತೈರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವುದು.

3. ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದ ನೀತಿ:

ಲೀಂಗ, ಜನಾಂಗ, ಧರ್ಮ, ವಯಸ್ಸು, ಜಾತಿ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕೆಲ್ಲದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ಅಥವಾ ಅವರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ನಡುವೆ ನಾವು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

4. ಮಾಹಿತಿ:

ಎ. ಅವರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಆಯ್ದಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಿ, ಅವರು ಆಸ್ತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸ್ವಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ

ಬಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಜವಾದ ಗುರುತನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಇತರ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಯಂತೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

5. ಸಾಲದ ಅಜ್ಞ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಎ. ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಧಿಕಾರಿಗಾಗಿ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ;

ಬಿ. ಸಾಲದ ಅಜ್ಞ ನಮೂನೆಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲ / ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರ ಸುಲಭ ಪರಿಶೀಲನೆ/ ತಿಳಿವಳಿಕೆಗಾಗಿ ಅಧ್ಯವಾದಿಕೊಳ್ಳಲು ದೇಶೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅಜ್ಞದಾರರ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಸಾಲದ ಅಜ್ಞ ನಮೂನೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದ ಇತರ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅಧ್ಯವ್ರಾಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ತಿಳಿವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರ ಮಾಡಬಹುದು. ರಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ. ಸಾಲದ ಅಜ್ಞ ನಮೂನೆಯು ಅಜ್ಞಯ ಜೊತೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅಜ್ಞಗಳ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅಜ್ಞಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಇ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅಜ್ಞಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು/ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಸಾಲದ ವೈಲ್ಯಾಮಾಜನ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ನಿಬಂಧನೆಗಳು:

ಎ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರ ಸಾಲದ ಅಹಂತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಶ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಇದು ಅಜ್ಞಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿದೆ. ವೈಲ್ಯಾಮಾಜನವು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀತಿಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರನು ಅಧ್ಯವಾದಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ಟರ್ಮಾರ್ಟ್ ಶೀಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಂದಿಗೆ ವಾಷ್ಣವ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪಡೆದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿ ಅದರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ಅಧ್ಯವಾದಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರತಿಯೊಂದರ ಜೊತೆಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿಶೇಷತೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾದ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

7. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿಶಿಷ್ಟ:

- ಎ. ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಧಿಕವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಂಡು ನಿರ್ದರ್ಶಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಕೊಳ್ಳುವುದು. ಕಂಪನಿಯು, ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಈ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಬಿ. ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರಾರ್ಥನಾವಾತ್ಮಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರು ಅಥವಾದಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಜೀರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. (i) ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಾಗೆ (ii) ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿದ್ದಾಗ ಮಾತ್ರ ಇದನ್ನು ಹಿಮ್ಮುಖವಾಗಿ ಮಾಡಬಹುದು. ಈ ನಿಷ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಿ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡಿಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಡಿ. ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬಧ್ಯ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ವೋತ್ತದ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರನ ಏರುದ್ದ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಾರ್ಥನೆ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಉಳಿದ ಖಣಗಳು ಯಾವ ಷರತ್ತುಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಂಬಂಧಿತ ಸ್ಕ್ಯೂಮ್ ಇತ್ಯಾದಿವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿದೆ.

8. ಸಾಮಾನ್ಯ:

- ಎ. ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಝ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾದಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವ ಒಂದು ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಬಿ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. (ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯು ಹೊರತು ಹೊಸದು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದಿದ್ದರೆ).
- ಸಿ. ಎರವಲು ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂಭಾಧದಲ್ಲಿ, ಒಳ್ಳಿಗೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಸ್‌ಪೇನ್, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಿಗೆ ತೀಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಕಾನೂನಿನ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಡಿ. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು. ಅಂದರೆ ಸಮಯವಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ತೋಳ್ಳಲ ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಕಂಪನಿಯು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ತಪ್ಪಿತಸ್ಥಿ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ವ್ಯವಹಾರವು ಸೂಚಿಸಿದ ಗಂಟೆಗಳ ಹೊರಗೆ ಅವರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿಶೇಷ ಸಂಭಾಧಗಳ ಹೊರತು 0900 ಗಂಟೆಗಳಿಂದ 1900 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕ/ಸಾಲಗಾರನ್ನು ಕರೆಯುತ್ತದೆ.

ಇ. ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ನಿರ್ದಿಖ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಚೆನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇತ್ತಾದಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲ್ಪಡೆ. ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

ಇಂಥ್ಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲ, ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಅಳತೆಯಾಗಿ ಸಹ-ಬಾಧಕೆಯಿಲ್ಲದೆ ಮತ್ತು ಏಕರೂಪತೆ.ತರುವ ಸಲುವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ತೇಲುವ ದರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತು ಮರುಸ್ಥಾಧಿನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಪೆನಾಲ್ಟಿಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

9. ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಎ. ಕಂಪನಿಯು ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಏಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆ/ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಏಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಕಂಪನಿಯು ಸಂವಹನದ ಅನೇಕ ವಾಹಿನಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವ ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇಕಾದರೂ ನಮಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು:

- ಇಮೇಲ್: ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ customport@ashvfinance.com ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು
- ದೂರವಾಣಿ: ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ 022 6249 2700 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು
- ಪೋಸ್ಟ್: ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಅಶ್ವ ಪ್ರೈನಾನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು (ಹಿಂದಿನ ಜ್ಯೇಂಧುರ್ ಸನ್ ಫ್ರೋಲಿಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್), 12th, 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಟೆಕ್ನಿಕಲ್‌II ಇಟಿ ಪಾರ್ಕ್, ಆಫ್. ವೀರ್ ಸಾವರ್ಕರ್ ಪ್ಲೈಟ್‌ವರ್, ಗೋರೆಗಾಂವ್ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ-400062, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಭಾರತ.

ಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು, ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಸ್ವಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ. ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು: ಶ್ರೀಮತಿ ಹೋನಿಕಾ ತಾಡೇಶ್ವರ್ (ವಾರಿವಾ)

ವಿಳಾಸ: ಅಶ್ವ ಪ್ರೈನಾನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದಿನ ಜ್ಯೇಂಧುರ್ ಸನ್ ಫ್ರೋಲಿಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್)

12th, 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಟೆಕ್ನಿಕಲ್‌II-ಎಂಬ ಇಟಿ ಪಾರ್ಕ್,

ಆಫ್. ವೀರ್ ಸಾವರ್ಕರ್ ಪ್ಲೈಟ್‌ವರ್,

ಗೋರೆಗಾಂವ್ (ಪಶ್ಚಿಮ), ಮುಂಬೈ - 400062.

ದೂರವಾಣಿ: 022-62492700;

ಇಮೇಲ್ ಇಡಿ: monika.thadesswar@ashvfinance.com

ಇ. ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಏರವಲುಗಾರನ್/ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾನ ಆರ್ಬಿಂಗ್ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಮನವಿ ಮಾಡಬಹುದು:

ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ,

4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಬ್ಯಾಕ್‌ಲ್ಯಾ ಕಚೇರಿ ಕಟ್ಟಡ,
ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಸ್ಟೇಷನ್ ಎದುರು,
ಬ್ಯಾಕ್‌ಲ್ಯಾ, ಮುಂಬೈ - 400 008
ದೂರವಾಣಿ: 022 23028140
ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ: 022 23022024
ಇಮೇಲ್ ಪಡಿ: nbfcomumbai@rbi.org.in

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ನಿವಾಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಾರ್ಯನಿವಾಹಣೆಯ ಅನುಸರಣೆಯ ನಿಯಮತಕಾಲಿಕ ವಿಮರ್ಶೆಯ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿ/ನಿರ್ದೇಶಕರ ಸಮಿತಿಗೆ ಸೂಚನೆಯಂತೆ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಅದು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

10. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟರ್‌ಬ್ರೇಡ್ ಒಂಬಡ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021:

ನವೆಂಬರ್ 12 ರ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟರ್‌ಬ್ರೇಡ್ ಒಂಬಡ್‌ಮನ್ ಸ್ವೀಕ್ರೋ 2021 ರ 2021 ("ಸ್ವೀಕ್ರೋ") ನವೆಂಬರ್ 2 ರ ಪ್ರಕಾರ, ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಥಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸುವ ಅಗ್ರಹೀದೆ. ಆನಿಟ್‌ನಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಶ್ರೀಮತಿ ಮೋನಿಕಾ ಘಡೇಶ್ವರ್ (ವಾರಿವಾ) ಕಂಪನಿ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ ಅವರನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾಹಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಥಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿ ("ಕಬ್ಜೆ") ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ನೇಮಿಸಿದೆ. ಪ್ರಥಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಈ ಕೋಡ್‌ಗೆ ಅನುಬಂಧ A ನಂತರ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಪ್ರಥಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ

ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಥಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ದ್ವಾರ್ತೆಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಇತರ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಬಹುದು.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟಿ ನಡೆಸಲಾಗುವ ಶಾಖೆಗಳು/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲು ಒಂಬಡ್‌ಮನ್ ಪೋರ್ಟ್‌ಲೋನ (<https://cms.rbi.org.in>). ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಥಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಪಡಿ) ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು, ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಳೆರೆ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟಿ ನಡೆಸಲ್ಪಡುವಂತೆ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯೋಜನೆಯ ಮಾಹಿತಿ. ಸ್ವೀಮಿನ ನಕಲು ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವಿಚಿತ್ರಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಯೋಜನೆಯ ನಕಲು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಅದರ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿಕೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು, ಯೋಜನೆಯ ನಕಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಥಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

11. ಜಾಲತಾಣಗಳಲ್ಲಿ ಪೋರ್ಟ್ ಮಾಡುವುದು:

ಫೇರ್ ಪ್ರಕ್ರೀಸನ್ ಕೋಡ್, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಪೇರುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ

12. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ದರ್ಶಿಸುವ ನೀತಿ:

ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಒಂದು ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ದರ್ಶಿಸುವುದು ("ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿ") ಮತ್ತು ಅದೇ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.ashvfinance.com ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

13. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ವಿಮರ್ಶೆ:

ಕಂಪನಿಯು ಈ ಯೊಕ್ಕ ನಡವಳಿಕೆಯ ನೀತಿಗೆ ಬಧ್ಯವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಕೋಡಾನ ಮೂಲ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಅದರ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಅಗತ್ಯಪೀಠವಂತೆ ಏಷ್ಟುಷಿಂ ಅನ್ನ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಿಸುತ್ತದೆ. - ತನ್ನದೇ ಆದ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟನಲ್ಲಿ ಆರ್ಥಿಕ ಹೊರಡಿಸಿದ ತಾಜಾ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಆಧರಿಸಿ.

ಅನುಬಂಧ ಎ

ಇಂಟರ್‌ಫ್ರೆಂಚ್ ಬಂಬುಡ್‌ಮನ್‌ ಸ್ಕ್ರೋಮ್‌ನ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು, 2021

ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ:- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಫಟಕ (RE) ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಭಾರತದ ಕಾಯಿದೆ, 1934 , ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯಿದೆ, 1949 , ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ವಸಾಹತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ಕಾಯಿದೆ, 2007. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಫಟಕ ಎಂದರೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಫಟಕದಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಗಣಿಸದ ವಿಷಯಗಳು:-

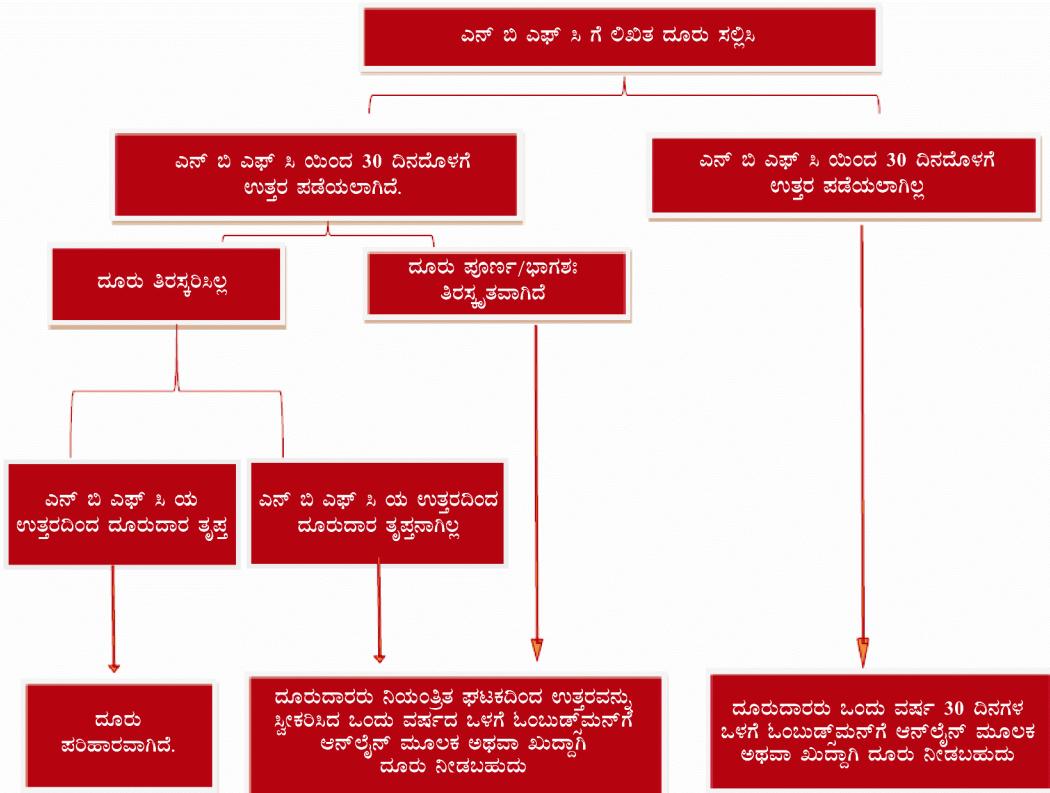
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಫಟಕದ (ಎಇ) ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀಪು/ ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ.
- ಹೊರಗುತ್ತಿರುವ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರರು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಫಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ.
- ದೂರುಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಬಂಬುಡ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಬರೆಯಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಫಟಕದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು.
- ಬಂದು ಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಫಟಕದಿಂದ ಶ್ರೀಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ ಶಾಸನವಿಧಿ ಅಥವಾ ಕಾನಾನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ.
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾರ್ಥನೆಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆಗಳು.
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಫಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ.
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ಫಟಕದ ಉದ್ದೋಜನಾತ-ಉದ್ದೋಜಿ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.

ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರಣಗಳ ಹೊರತು ದೂರು ಸುಳಾಗದು :-

- ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ನೀಡುವ ವೇದಲು ದೂರುದಾರರು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಫಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಕೊಟ್ಟಿದ್ದರು ಮತ್ತು
 - ಎ. ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅವರ ಬದಲಿನಿಂದ ತ್ವರಿತರಾಗಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಫಟಕದ ದೂರು ಸ್ವೀಕಾರದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ ಮತ್ತು
 - ಬಿ. ದೂರುದಾರರು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಫಟಕದಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 1 ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಓಂಬುಡ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದ 1 ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ
- ದೂರು ಈಗಲೇ ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ -
 - ಎ. ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ 1 ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಪಕ್ಷಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಬಂಬುಡ್‌ಮನ್‌ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಬಂಬುಡ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಇತ್ಯಧ್ರವಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ.
 - ಬಿ. ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಆರ್ಥಿಕ್ ಟ್ರೇಟರ್, ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಅದೇ ವಿಷಯದ ದೂರು ದೂರುದಾರ ಅಥವಾ 1 ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮುದ್ರಾಸ್ಥಕೆದಾರರ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಇತ್ಯಧ್ರವಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ.
 - ಸಿ. ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ದೂರು ಅವರಾಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ. ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪೋಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕ್ರಮೀನಲ್ಲಿ ನಡವಳಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ದೂರು ದೂರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ವಿಷಾದಕರ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರಬಾರದು.

- ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮೀತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ಯಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಫೋಟಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಮೀತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
- ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ಕಲಂ 11 ರ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಷ್ಟಿಯಾಗಿದ್ದ ಸ್ವಷ್ಟಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ದೂರುದಾರರು ವ್ಯೇಯಕ್ಕಿರುತ್ತಾರೆ ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಹಂತಗಳು



ದೂರು ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯ-ವಿಧಾನ : -

ಅನ್ಯೋನ್ ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ಪ್ರೋಟೋಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವಿದ್ಯುನ್‌ನಾನ್ ಅಥವಾ ಇಂದ್ರಾಗಿ (ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಸಹಿಯೊಂದಿಗೆ) ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಿಲಿಸಬಹುದು.

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ,

ಭಾರತೀಯ ರಿಸವ್‌ ಬ್ಯಾಂಕ್,

4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17,

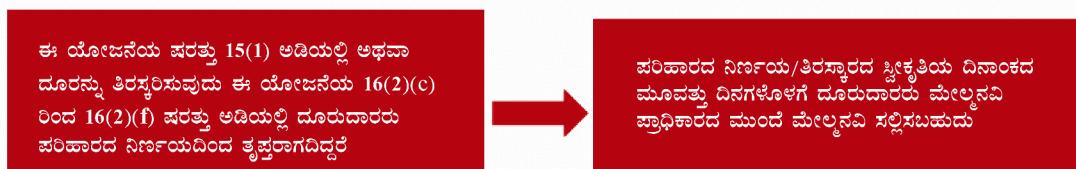
ಬೆಂಗಳೂರು - 160017

ಇಮೇಲ್ - CRPC@rbi.org.in

ಒಂಬಡ್‌ಮನ್‌ ನಿರ್ದಾರವನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ?

- ಒಂಬಡ್‌ಮನ್‌/ಉಪ ಒಂಬಡ್‌ಮನ್‌ ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ಆರೋಜ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದವು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಕೆ ಅಥವಾ ಸಂಧಾನದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಕೆ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಇತ್ಯಾರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಪ್ರಯೋಜಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಒಂಬಡ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಾರಾಂಶ ಸ್ವರೂಪದ್ವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಾರಂಭ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಕ್ಕೆ ಬಧಿಕಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ದೂರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ: -
- ಇದು ಒಂಬಡ್‌ಮನ್‌ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಕೆಯ ಮೇಲೆ ವಿಜ ನಿಂದ ಇತ್ಯಾರ್ಥಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು ಶೈಕ್ಷಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ (ದಾಖಲಿಸಿದ್ದಾರೆ)
- ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಹಿಂಪಡಿದ್ದಾರೆ
- ಯೋಜನೆಯ ಕಲಂ 16 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸದ ಹೇಳತೆ, ಒಂಬಡ್‌ಮನ್‌ ಒಂದು ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಮೇಲ್ನವೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ನವೆ ಸಲ್ಲಿಕೆ



ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ/ಪ್ರಧಾನ ಸೋಜಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ

ಹೆಸರು	ಶ್ರೀಮತಿ ಯೋನಿಕಾ ತಾಡೇಶ್ವರ್ (ವಾರಿವಾ)
ವಿಳಾಸ	ಅಶ್ವ ಪ್ರೈಸ್‌ನ್‌ಲ್ಯಾನ್‌ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಹಿಂದಿನ ಜ್ಯೇನ್ ಸ್ನೆಲ್‌ಫ್ಲೈಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್) 12B, 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಟೆಕ್ನಿಕಲ್‌ಸ್-II ಐಟಿ ಪಾರ್ಕ್, ಆರ್ಥ ವೀರ್ ಸಾವಕರ್ ಘ್ರಂಟರ್, ಗೋರೆಗಾಂವ್ (ಪಟ್ಟಿಮು), ಮುಂಬ್ಯೆ - 400062.
ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ	022-62492700
ಇ-ಮೇಲ್ ಇಡಿ	monika.thadeshwar@ashvfinance.com