ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿಸಂಹಿತೆ

AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿಸಂಹಿತೆ

ಆಕ್ಸಿಲೋ ಫಿನ್‌ಸರ್ವ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಆಕ್ಸಿಲೋ/ಕಂಪನಿ) ಎನ್ನುವುದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮಧ್ಯಮ ಪದರದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದು, ಅದರ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ (ಎಫ್‌ಪಿಸಿ/ಸಂಹಿತೆ) ಅನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಇಂಟರ್ಫೇಸ್ ಹೊಂದುವುದು ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು -ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು- ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯಾಪಾರ ಸಂಹಿತೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಪ್ರಕಾರ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸಂಹಿತೆಯು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ ಈ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ನಿಜವಾದ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

(a) ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿತರಿಸಲು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಲ್ಲಿ (ಬದಲಾವಣೆಯಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ) AUXILO ನ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

(b) ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಣೆಯುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಅಂದರೆ AUXILO ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಹಿತಿಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

(c) ಈ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿಸಲಾದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಅದರ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಾಗಿರಬೇಕು.

ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

FPC ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ತನ್ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ವಿಚಾರಗಳಲ್ಲಿ ಇದು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ನೀತಿಸಂಹಿತೆಯಿಂದ ನಿರ್ಮಿಸಲಾದ ವಿಶಾಲ ತತ್ವಗಳು

(a) ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.

(b) ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು RBI ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.

(c) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು, ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ.

(d) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ – ನೀತಿಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಯ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಎದ್ದುಕಾಣುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೀತಿಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಂಭವನೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಸಾಲಗಳ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ

ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಮಾಡಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ಸಾಲಗಾರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು. ಆಕ್ಸಿಲೋದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಸಹಾಯವಾಗುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತೆಯೇ, ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕನಿಷ್ಠವೆಂದರೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲಾತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. [1]ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಸಂವಹನ ಮಾರ್ಗದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಸೂಕ್ತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. [2]ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯಲ್ಲಿಯೂ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ವಿಲೇವಾರಿಯ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ/ಡೇಟಾವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುವಂತಿಲ್ಲ. ಯಾವುದೇ ಅರ್ಜಿಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮೇಲೆ ಬಂದಿದ್ದರೆ ವಿಶೇಷ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳು, ತಪಾಸಣೆಗಳು ಮತ್ತು ತನಿಖೆಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ವಿಸ್ತರಿಸಿದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯ ಮಾಪನ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು / ನಿಬಂಧನೆಗಳು

ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ ಇಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು, ಅಂದರೆ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಸಹಿ ಹಾಕಬೇಕು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಹಾಕಬೇಕಾದರೆ, ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ಅಂದರೆ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಕಾಯ್ದೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಸಹಿ ಹಾಕಬೇಕು.

ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದಾಗ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು. ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ನಕಲನ್ನು ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಅದರ ಆವರಣಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸಿದ ನಂತರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

ನವೆಂಬರ್ 3, 2023 ರಂದು ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಕುರಿತಾದ ನೀತಿ - ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ವಿತರಣೆಯಲ್ಲಿ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸುವಿಕೆ

ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಿ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಿರು ಸಂದೇಶ ಸೇವೆ (SMS), ಕೊರಿಯರ್, ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೇಲ್, ಇಮೇಲ್, ನೋಂದಾಯಿತ ಅಥವಾ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿರಂತರವಾದ ತಾಂತ್ರಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳೊಂದಿಗೆ, ಸಂವಹನದ ವಿಧಾನಗಳು ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸುಲಭತೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಆ ವಿಧಾನಗಳ ಬಳಕೆಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯು ಈ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಅನ್ವೇಷಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವೆನಿಸಿದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಆಯ್ಕೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂವಹನದ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿಕೊಂಡರೆ, ಯಾವುದೇ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಅದನ್ನೇ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

---

[1] ವಾರ್ಷಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ – ಅಕ್ಟೋಬರ್ 27, 2021

[2] ವಾರ್ಷಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದಡಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ – ಅಕ್ಟೋಬರ್ 27, 2021

ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮುಂದಿನ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿರಬೇಕು.

ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು/ತೀವ್ರಗೊಳಿಸಲು ಮಾಡುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕ್ಲೈಮುಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾದ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಅದರ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಾರದೇ ಇದ್ದರೆ).

ಸಾಲದ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಕೋರಿಕೆ – ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು ಅಥವಾ ಯಾವುದಾದರೂ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

[i]ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಸಹ ಬಾಧ್ಯತೆ(ಗಳು)ಯೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ವ್ಯಾಪಾರೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತು ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.

ಸಾಲಗಾರರ ಜೊತೆಗೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಅನುಮತಿಸುವ ಪರಿಹಾರಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಕಂಪನಿಯು ಸಹಾಯ ಪಡೆಯುವಿಕೆ/ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಮೊತ್ತ,ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳ[3] ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು/ ಅಥವಾ ಯಾವುದಾದರೂ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಅಥವಾವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಜ್ಞಾಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. .[4] ಇದು ಭದ್ರತೆ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅದರ ನೈಜತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಅನಗತ್ಯ ಶೋಷಣೆಗಳು ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಅಡ್ಡ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ತೊಂದರೆ ಕೊಡುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುವಾಗ ಸ್ನಾಯುಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ನಿಷೇಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಸೂಲಾತಿ ವಿಧಾನಗಳು ನಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವಂತೆ ಇರಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವೃತ್ತಿಪರ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಅವರು ತಮ್ಮನ್ನೇ ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆಮತ್ತು ಕಂಪನಿ ವಿತರಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಬಾಕಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:

---

[3] ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ - ವಾರ್ಷಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ – ಅಕ್ಟೋಬರ್ 27, 2021

[4] ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ - ವಾರ್ಷಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ – ಅಕ್ಟೋಬರ್ 27, 2021

- ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಗೌರವಿಸಬೇಕು
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು
- ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಕರೆಮಾಡುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಡ್ಡ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ"
- ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ವಸೂಲಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವರ್ತಿಸುವಾಗ ಯಾವಾಗಲೂ ನಮ್ರತೆ, ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಾಗರಿಕವಾಗಿ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಯತ್ನವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ವಿವಾದಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಸೌಹಾರ್ಧಯುತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಬೇಕು.

ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಡ್ಡ ಸಮಯವನ್ನು ಅರ್ಥೈಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣ

ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ [5]ಬಡ್ಡಿ ದರದ ನೀತಿಯು (ಅನುಬಂಧ II) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಕಂಪನಿಯ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಸಾಲದ ದರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ, ಇದು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಅಂಶಗಳ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಅಪಾಯದ ದರ್ಜೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಗ್ರಾಹಕರ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೂಡ ಭಿನ್ನವಾಗಿರಬಹುದು. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣವು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಯ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆ, ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಕಾಲೇಜು ಮತ್ತು ಅಧ್ಯಯನದ ದೇಶದಿಂದ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲಾದ ಕೋರ್ಸಿನ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶ, ಸಹ-ಸಾಲಗಾರರ ಹಣಕಾಸಿನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಸಾಲದ ಇತಿಹಾಸ, ಮೇಲಾಧಾರ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೋ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೋ, ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಯ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮೂಲಕ ಸಾಲದ ಸೇವೆಯ ಲಭ್ಯತೆ, ಸಾಲದ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚ/ಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿದೆ.

ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬಡ್ಡಿಯ ವಿಭಿನ್ನವಾದ ದರವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಸಹ ಇದನ್ನೇ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.

ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (ಇಎಂಐ) ಕುರಿತಾಗಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ

ನವೆಂಬರ್ 3, 2023 ರಂದು ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (ಇಎಂಐ) ಕುರಿತಾಗಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆಯ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆಯ ಮೇಲಿನ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದ ಹಿಡಿದು ಇಎಂಐ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕಾಲಾವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತಿಳಿಸುವುದನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ, ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಸಾಲದ ಕಾಲಾವಧಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಇಎಂಐನಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಕಾಲಾವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಗಳ ನಡುವೆ ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇತರ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವುದನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

[5] ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ – ವಾರ್ಷಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ – ಅಕ್ಟೋಬರ್ 27, 2021

ಆವರ್ತಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ

ಕಂಪನಿಯ ಮ್ಯಾನೇಜಿಂಗ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್/ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಆಡಳಿತದ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅನುಸರಣೆಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮೇಲೆ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ಜಾಮೀನುದಾರರು

ಜಾಮೀನುದಾರ(ರು) ತಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮೊತ್ತದ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಉಂಟಾಗುವ ಸಂದರ್ಭಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಮೊತ್ತದ ವಿಷಯ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಉಂಟಾಗುವ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಮೀನುದಾರ(ರು) ರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಜಾಮೀನಿಗೆ ಒಳಪಡಿಸಲಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಆತ/ಆಕೆಯು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಲಂಬನೆಯ ಕುರಿತಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸಹ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಖಾತರಿಪಡಿಸಿದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಆತ/ಆಕೆಯು ವಿಫಲವಾದರೆ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಲಂಬನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಮೀನುದಾರರಿಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆತ / ಆಕೆ ಜಾಮೀನುದಾರನಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಾರರ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆ/ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಜಾಮೀನುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆ

ಕಂಪನಿಯು ಯಾವಾಗಲೂ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌರವಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಗೌಪ್ಯತೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಕೆಳಕಂಡವುಗಳು ಇದಕ್ಕೆ ವ್ಯತಿರಿಕ್ತವಾಗಿರುತ್ತದೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿಯ ಮೇರೆಗೆ, ಇಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ
2. ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
3. ಕಾನೂನುಗಳು/ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಮೀಸಲಾತಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ
4. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ
5. ಮೋಸವನ್ನು ತಡೆಯುವಂತಹ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಆಸಕ್ತಿ

ಕಂಪನಿಯು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಹೊಂದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

[6]ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲ

ವಯಸ್ಸು, ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಅಂಗವಿಕಲತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಇರುವಂತಿಲ್ಲ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಆದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಎಲ್ಲಾ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಒಡಂಬಡಿಕೆಗಳಿಂದ ಖಾತರಿಪಡಿಸಲಾದ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಹೊಂದಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಸೂಕ್ತ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿ ಸೇರಿಸುತ್ತದೆ.

[6] ವಾರ್ಷಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

ಸಾಲಗಾರರ ಖಾತೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲದ ಕುರಿತಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವುದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿರುವುದು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ಪರಿಣಾಮವು ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಮೇಲೆ ಬೀರುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯ ನಕಲನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಅನುಬಂಧ 1 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು (GRM) ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಮುಂದಿನ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ ಮತ್ತು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಹ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಕೆಳಕಂಡವುಗಳಿಗೆ GRM ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

1. ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ, ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.
2. ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ – ಎಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಹೇಗೆ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು (ಬದಲಾವಣೆಯಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು, ಉತ್ತರಕ್ಕಾಗಿ ಸುತ್ತುವುದು, ದೂರಿನ ಆರಂಭಿಕ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದೇ ಇದ್ದರೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.
3. ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತಗತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.
5. ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಗರಿಷ್ಠ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನಾಗಿ GRM ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ) ತನ್ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರದೂರು/ವ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದೇ ಹೋದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ನೋಂದಾಯಿಸಿದ ಕಛೇರಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ (RBI) ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ (DNBS) ವಿಭಾಗದ ವಲಯ ಕಛೇರಿಯ ಆಫೀಸರ್-ಇನ್‌ಚಾರ್ಜ್ ರವರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ 2026s ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ನೀತಿಸಂಹಿತೆಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ

ನೀತಿಸಂಹಿತೆ ಅನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಎನಿಸಿದರೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 1

ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ದೂರಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿ/ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು, ಇದನ್ನು ಗರಿಷ್ಠ ಹತ್ತು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು:

- ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಲ್ಪ್‌ಡೆಸ್ಕ್ ಸಂಖ್ಯೆ 022 6246333 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ
- customercare@auxilo.com ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ
- ಶಾಖೆಯ ಕಛೇರಿ/ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಶಾಖೆಯ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗೆ ಉದ್ದೇಶಿಸಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅದರ ನಂತರ ಸ್ಥಳದ ಹೆಸರನ್ನು "GRM ಅಡಿಯಲ್ಲಿ" ಎಂಬ ಶೀರ್ಷಿಕೆ ನೀಡಬಹುದು.
- AUXILO FINSERVE PVT LTD, ಕಛೇರಿ ಸಂಖ್ಯೆ. 63, 6ನೇ ಮಹಡಿ, ಕಲ್ಪತರು ಚೌಕ, ಕೊಂಡಿವಿಟಾ ರಸ್ತೆ, ಅಂಧೇರಿ ಪೂರ್ವ, ಮುಂಬಯಿ 400059, ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ "GRM ಅಡಿಯಲ್ಲಿ" ಶೀರ್ಷಿಕೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಬಹುದು

ಇಲ್ಲಿ ಶಾಖೆಯ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಯೇತರ ಕಚೇರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಎಂದು ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತಾರೆ. **ಶಾಖೆಯ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.**

ಮೇಲ್ಕಂಡ ಗ್ರಾಹಕರ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ ತಂಡ/ಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾದ ಪರಿಹಾರ/ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವಂತೆ ಹಂತ 2 ಕ್ಕೆ ಮುಂದುವರೆಯಬಹುದು.

ಪರಿಹಾರ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ – ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಆರು ತಿಂಗಳ ಕಾಲ ಚಕ್ರ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಸರಳ ಬಡ್ಡಿ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಎಕ್ಸ್-ಗ್ರೇಶಿಯಾ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ ಯೋಜನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ದೂರಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನಿಯೋಜಿತ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಮೂಲಕ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ 72 ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ವಲಯ	ಇಮೇಲ್ ID
ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಗುಜರಾತ್	Nodalofficergr.westzone@auxilo.com
ದೆಹಲಿ	Nodalofficergr.northzone@auxilo.com
ಆಂಧ್ರ ಪ್ರದೇಶ, ತೆಲಂಗಾಣ, ತಮಿಳು ನಾಡು, ಕರ್ನಾಟಕ	Nodalofficergr.southzone@auxilo.com

ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಶಾಖೆಯ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕೂಡ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಹಂತ 2

ಗ್ರಾಹಕರು ಆರಂಭಿಕ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದೇ ಇದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರು ಶಾಖೆಯ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿದ್ದರೆ ದೂರುದಾರರು ಆರಂಭಿಕ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ:

1. ಹೆಸರು : ನಮಿತಾ ರಾಜಾ
2. ವಿಳಾಸ : AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED
   ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ – ಕಛೇರಿ ಸಂಖ್ಯೆ. 63, 6ನೇ ಮಹಡಿ, ಕಲ್ಪತರು ಚೌಕ, ಕೊಂಡಿವಿಟಾ ರಸ್ತೆ, ಅಂಧೇರಿ ಪೂರ್ವ, ಮುಂಬಯಿ 400059
3. ಇಮೇಲ್ : gro@auxilo.com
4. ದೂರವಾಣಿ : 022 6246 3333
5. ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ : 022 6246 3334

ನಾವು ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

ಹಂತ 3

ದೂರು/ ವ್ಯಾಜ್ಯವನ್ನು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಗೆಹರಿಸದೇ ಇದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಕಂಡ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ಆಫೀಸರ್-ಇನ್-ಚಾರ್ಜ್
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ವಿಭಾಗ,
RBI ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಮುಂಬಯಿ ಕೇಂದ್ರ ರೈಲ್ವೇ ನಿಲ್ದಾಣದ ಎದುರು,
ಮರಾಠ ಮಂದಿರ್ ಸಮೀಪ,
ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬಯಿ – 400 008

ಅನುಬಂಧ II

ಬಡ್ಡಿ ದರದ ನೀತಿ

1. ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ

RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಎಲ್ಲಾ NBFC ಗಳ ಮಂಡಳಿಗಳು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರ ಮಾಡಲು ಸೂಕ್ತ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲು ಸಲಹೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಅವರ ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಬಳಸುವ ತರ್ಕ ಮತ್ತು ವಿಧಾನವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವಕಾಶ ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣ ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅವರ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಆದೇಶವು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಹಾಗೆಯೇ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

2. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಮೂಲತತ್ವಗಳು

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿಯು ಸ್ವಾಭಾವಿಕವಾಗಿ ಸಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು AUXILO FINSERVE PRIVATE LIMITED (AFPLಗಳು) ಬೆಂಚ್ ಮಾರ್ಕ್ ಸಾಲದ ದರ (ABLR) ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದ ವಿಭಾಗ, ಉತ್ಪನ್ನ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲದ ಪ್ರೊಫೈಲ್, ಭದ್ರತೆಯ ವಿನ್ಯಾಸ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಅನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುವ ಹರಡುವಿಕೆಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. [7]ABLR ಅನ್ನು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಜಿನ್‌ಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ. ABLR ಅನ್ನು ALCO ನಿಂದ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

[i]ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ – ವಾರ್ಷಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಅಕ್ಟೋಬರ್, 2019
ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ಓದಿ – ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿಯ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿ ಅವಧಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವಾಗ ಮಾಡುವ ಯಾವುದೇ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಅಥವಾ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

[7] ವಾರ್ಷಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಕ್ಟೋಬರ್, 2021