

---

# ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ

UGRO ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

## ಕಂಟೆಂಟ್‌ಗಳ ಟೇಬಲ್

1	ಪರಿಚಯ .....	3
2	ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಆಚರಣೆಗಳು .....	4
	<b>2.1 ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.....</b>	4
	<b>2.2 ಲೋನ್ ಅಪ್ರೋಸಲ್ .....</b>	5
	<b>2.3 ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ.....</b>	5
3	ಸಾಮಾನ್ಯ.....	6
	<b>3.1 ಗೌಪ್ಯತೆ .....</b>	6
	<b>3.2 ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು .....</b>	6
	<b>3.3 ಪೆನಲ್ ಶುಲ್ಕಗಳು.....</b>	7
	<b>3.4 ಇತರೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅಂಶಗಳು.....</b>	8
4	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ.....	8
	<b>ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ ತಂಡದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು .....</b>	11
5	ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ.....	12

---

# 1 ಪರಿಚಯ

ಜುಲೈ 01, 2015 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಿದ RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ಮಾಸ್ಟರ್ ಸರ್ಕ್ಯುಲರ್- ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ಸಂಹಿತೆ' ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ)ಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯು UGRO ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಅನುಸರಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ 'ಕಂಪನಿ' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ -

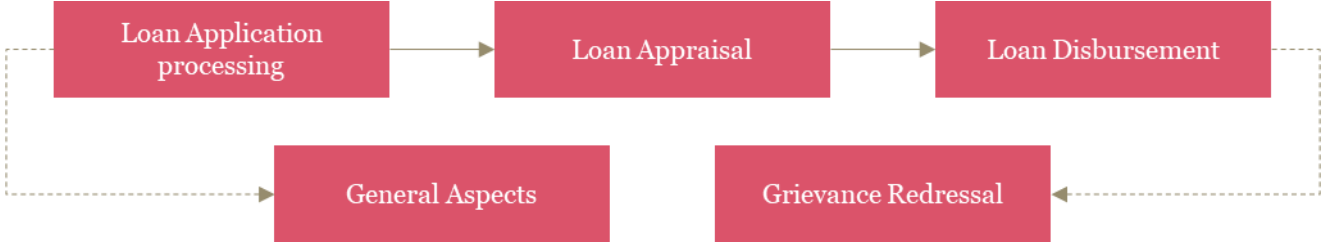
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಂಬಂಧ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅನುಸರಣೆ
- ದೃಢವಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಹಿತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸೋಸಿಂಗ್, ಲೋನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಲೋನ್ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಂತಹ ನಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಕೂಡ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

2 ನವೆಂಬರ್ 2018 ರ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.

## 2 ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಆಚರಣೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಲೈಫ್‌ಸೈಕಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಮುಖ ಘಟಕಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.



### 2.1 ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಇತರ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಸಮರ್ಪಕ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವಾಗ, ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಕಡ್ಡಾಯ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್ ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
- ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮ್ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ತಾರ್ಕಿಕ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕೂಡ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮೇಲಾಗಿ, ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ದೃಢೀಕರಣದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದರಂತೆ ಅದು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

### 2.2 ಲೋನ್ ಅಪ್ಪ್ರೋಸಲ್

- ಕಂಪನಿಯು ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿತ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಾಲಿಸಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಲೋನ್

ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಾನಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಅದರ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಈ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ (ಹೆಚ್ಚುವರಿ) ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಬೋಲ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಲೋನ್ ತಿರಸ್ಕಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಎನ್‌ಕ್ಲೋಸರ್‌ಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### **2.3 ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ**

- ಒಪ್ಪಿದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಚೆಕ್ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಆರ್‌ಟಿಪಿಎಸ್ / ಎನ್‌ಇಎಫ್‌ಟಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವಿತರಿಸಿದ ನಿಜವಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಹೊರತು, ಲೋನ್ ಮಂಜೂರಾತಿ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ ವಿತರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಚೆಕ್‌ನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಬಡ್ಡಿ ವಿನಾಯಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ, ಅಂತಹ ಬಡ್ಡಿ ವಿನಾಯಿತಿ ಅವಧಿಯ ನಂತರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದಿನಾಂಕವು ನಿಜವಾದ ವಿತರಣಾ ದಿನಾಂಕಕ್ಕಿಂತ ಮುಂಚಿತವಾಗಿರಬಾರದು.
- ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಲೋನ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಲೋನ್ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಹೊರತು, ಸಂಪೂರ್ಣ ತಿಂಗಳಿಗೆ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಮುಂಗಡ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ನಿವ್ವಳ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಫಂಡ್ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಫರ್‌ನ ನಿಜವಾದ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರ ಅಕೌಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿತರಣಾ ದಿನಾಂಕವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಲೋನ್ ಅಕೌಂಟ್‌ನ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅದು ಹಾಗೆಯೇ ದಾಖಲಾಗುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಜಾರಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ. ಈ ಜಾರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ

ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಎನ್‌ಕ್ಲೋಸರ್‌ಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

- ವಿತರಣೆ ಶೆಡ್ಯೂಲ್, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡಬೇಕು.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮರುಕಳಿಕೆ/ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿರುವ ಪ್ರಕಾರ ಬಾಕಿ ಉಳಿದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿರುವ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಮಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ನಂತರ ಲೋನ್ ಅನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಲೋನ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಉಳಿದ ಲೋನ್ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿದ ನಂತರ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಸೆಟಲ್ ಆಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 3 ಸಾಮಾನ್ಯ

### 3.1 ಗೌಪ್ಯತೆ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ವಿನಯವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಹೊರತು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಥರ್ಟ್ ಪಾರ್ಟಿಗೆ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

- ಯಾವುದೇ ಶಾಸನ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಣದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಣೆಯ ಅಗತ್ಯತೆ.
- ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿ.
- ಯಾವುದೇ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ/ಗ್ರೂಪ್ ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಹಯೋಗಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅಂತಹ ಪ್ರಕಟಣೆಯನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಕಂಪನಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ. (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಮೋಸದ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್‌ಗಳು, ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.)

### 3.2 ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಕಂಪನಿಯು

ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಬೆಲೆ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಇದು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು, ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಂಶವಾಗುತ್ತದೆ.

- ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಫಾರ್ಮಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಹಾಕಲಾಗಿದೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

### 3.3 ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಕಂಪನಿಯು ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಹಾಗೂ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು / ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಅನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು 'ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು' ತಲೆ ಬರಹದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲಿನ ನಿರ್ಣಾಯಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ'.
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲೋನಿನ ವಸ್ತು ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ರಿಮೈಂಡರ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಕೂಡ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಹಾಕುವ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಮಾಡಬಾರದು, ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಬಾರದು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಪರಿಚಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡದಿರುವಿಕೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರಬಾರದು.

### 3.4 ಇತರೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅಂಶಗಳು

- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಸಾಲದಾತರ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಾರರ ಅಕೌಂಟ್ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಕೋರಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರ ಅಕೌಂಟ್ ಅನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- ಲೋನ್‌ಗಳ ರಿಕವರಿಗಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡಿ ಪಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ. ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೀಡು ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ತೋಳ್ಳಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಇದಕ್ಕಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

## 4 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ

- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಲವಾದ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ದೃಢವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮಷಿನರಿಯು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆ/ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕೂಡ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಂವಹನದ ಅನೇಕ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳು ವಿಧಾನಗಳಾಗಿವೆ, ಇದರ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಬಹುದು:

ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್			
ಹಂತಗಳು	ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯಕ್ತಿ/ ತಂಡ	ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ವಿಧಾನ	ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಟ್ಯಾಟ್



ಹಂತ 1	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ	<p>i. ಇಮೇಲ್ - ಗ್ರಾಹಕರು customercare@ugrocapital.com ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು</p> <p>ii. ದೂರವಾಣಿ - ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂಬರ್: 1800-202-8476 ರಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: 022 4182 1600 ಯಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು (ದೂರವಾಣಿ ಲೈನ್‌ಗಳು ಮೊದಲ ಎರಡು ಶನಿವಾರಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ತಿಂಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಭಾನುವಾರ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ 9.30 AM ನಿಂದ 6.30 PM ವರೆಗೆ ತೆರೆದಿರುತ್ತದೆ)</p> <p>i. ಪೋಸ್ಟ್ - ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ UGRO ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಇಕ್ವಿನಾಕ್ಸ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, ಟವರ್ 3, ನಾಲ್ಕನೇ ಮಹಡಿ, ಆಫ್ ಬಿಕೆಸಿ, ಎಲ್‌ಬಿಎಸ್ ರಸ್ತೆ, ಕುರ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ - 400070 ಇಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು</p>	ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ.
ಹಂತ 2	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಜಿಆರ್‌ಒ)	<p>ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪಡೆದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಜಿಆರ್‌ಒಯಿಂದಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:</p> <p>i. ಇಮೇಲ್ - ಗ್ರಾಹಕರು grievance@ugrocapital.com ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು</p> <p>ii. ದೂರವಾಣಿ - ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ 022 6826 9135 ನಂಬರಿನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಲೈನ್‌ಗಳು 9:30 AM ನಿಂದ 6:00 PM ವರೆಗೆ ತೆರೆದಿರುತ್ತದೆ)</p> <p>(ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ, ದೂರನ್ನು ನಿಗದಿತ ಟಿಎಟಿ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಾಗ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದಾಗ ಮಾತ್ರ</p>	ಜಿಆರ್‌ಒಯಿಂದಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ.

		ಕುಂದುಕೊರತೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಜಿಆರ್‌ಒಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಜಿಆರ್‌ಒಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್‌ಗಾಗಿ ಜಿಆರ್‌ಒಗೆ ದೂರಿನ/ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಟಿಕೆಟ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ)	
ಹಂತ 3	ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಮಿತಿ	ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ಮೇಲೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ 'ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಮಿತಿ'ಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ತಿಳಿಸಬಹುದು:  ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸಮಿತಿ UGRO ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್, ಇಕ್ವಿನಾಕ್ಸ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, ಟವರ್ 3, ನಾಲ್ಕನೇ ಫ್ಲೋರ್, ಆಫ್ ಬಿಕೆಸಿ, ಎಲ್‌ಬಿಎಸ್ ರೋಡ್, ಕುರ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ, ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ - 400070	ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ.
ಹಂತ 4	ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್	ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಅಪೀಲ್ ಮಾಡಬಹುದು:  ವಿಳಾಸ:  ಮುಖ್ಯ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ ರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು, ರಿಸರ್ವ್ ಬಾನ್‌ಲ್ ಆಫ್ ಶಿಯಾ, ಸೆಂಟರ್ - I, ವರ್ಲ್ಡ್ ಟ್ರೇಡ್ ಸೆಂಟರ್, ಮುಂಬೈ - 400005  <u>ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 022 - 22150573</u>  <u>ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ನಂಬರ್: 22180157</u>	-

- “ಆರ್‌ಬಿಬಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ RBI/2017-18/133 DNBR.PD.CC.No 091/03.10.001/2017-18 ಮತ್ತು RBI/2015- 16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16) ದಿನಾಂಕ ಏಪ್ರಿಲ್ 26, 2019 ನಂತೆ ಸಿಇಪಿಡಿ ನೋಟಿಫಿಕೇಶನ್ ನಂಬರ್ CEPD.PRS.No.4535/13.01.004/2018/19 ಜೊತೆಗೆ ಓದಿ.

ಕಂಪನಿಯು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, -

- ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವುದು ಮತ್ತು ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಇಲಾಖೆ (ಸಿಇಪಿಡಿ), ಆರ್‌ಬಿಐ, ಕೇಂದ್ರ ಕಚೇರಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವುದು.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ / ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ಜೊತೆಗೆ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ತೋರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಭಾಗದ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯ ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

#### ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ ತಂಡದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಯಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿ ತಂಡವು ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಕಾಲಾವಧಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಕೂಡ ಅವರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರ್ಯಾಯ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಹಾಯವಾಣಿ ತಂಡ ನಿರ್ವಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ರೆಫರ್ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿದ ನಂತರ, ನಿರ್ಧರಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

## 5 ಸಂಹಿತೆಯ ಪರಿಶೀಲನೆ

- ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತವಾಗಬೇಕು. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಿದ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಮಟ್ಟಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಿದ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು, ಅದನ್ನು (ಮಂಡಳಿ) ನಿಗದಿಪಡಿಸಬಹುದು.

-----X-----X-----