ಎಸ್‌ಆರ್‌ಇಐ ಇನ್‌ಫ್ರಾಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪಾಲಿಸಿ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪಾಲಿಸಿ			
ಆವೃತ್ತಿ	ಮಾಲೀಕ	ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ
1.0	ಆಪರೇಶನ್ ವಿಭಾಗ	ಬೋರ್ಡ್	26-07-2024
2.0			06.08.2025

ಪರಿವಿಡಿ

1. ಪರಿಚಯ....4

2. ಉದ್ದೇಶಗಳು....4

3. ಕಾನೂನು ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ....4

4. ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ದಿನಾಂಕ....4

5. ವಿಮರ್ಶೆ/ಪರಿಷ್ಕರಣೆ....4

6. ಅರ್ಥವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು....5

7. SIFL ಕಾನೂನು ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆ....5

I. ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ....5

II. ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು....5

III. ತಾರತಮ್ಯ-ರಹಿತ ನೀತಿ....7

IV. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣ....7

V. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು....8

VI. ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯಗಳ ವಿತರಣೆ ಹಾಗೂ ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು....9

VII. ಸಾಮಾನ್ಯ....9

VIII. **ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ**....11

IX ಕಾನೂನು ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ....12

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆ....12

I. ದೂರಿನ ಮೂಲ ಆಧಾರಗಳು....12

II. **ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆ ಇಲ್ಲದಿರುವ ಆಧಾರಗಳು**....12

III. **ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ**....14

1. **ಪರಿಚಯ**

ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಎಲ್ಲಾ ಷೇರುದಾರರಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಹಣಕಾಸು ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾದ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್-ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ -ಸ್ಕೇಲ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ದಿನಾಂಕ 19ನೇ ಅಕ್ಟೋಬರ್, 2023 ('ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು') ಇದರ ಪ್ರಕಾರ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

2. **ಉದ್ದೇಶಗಳು**

ಈ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿರುವುದು ಏಕೆಂದರೆ:

i. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು;
ii. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಇರುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;
iii. ಮಂಜೂರಾತಿ, ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಮಾನದಂಡಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು
iv. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಲು;
v. ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆ ಮತ್ತು ಶ್ರಮದ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಪ್ರಾಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಂದಾಜಿಸಲು;
vi. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು.

3. **ಕಾನೂನು ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ**

ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತೆರೆಯಬಹುದಾದ ಶಾಖೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಿಗೂ ಈ ನೀತಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮತಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಕುರಿತು ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲೂ ಸಹ ಈ ನೀತಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

4. **ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ದಿನಾಂಕ**

ಜುಲೈ 26, 2024 ರಂದು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಂತೆ ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ. ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಆಗಸ್ಟ್ 6, 2025 ರಂದು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಮತ್ತಷ್ಟು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಜೂನ್ 6, 2025 ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ..

5. **ವಿಮರ್ಶೆ/ಪರಿಷ್ಕರಣೆ**

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ನೀತಿಯ ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕದಿಂದ, ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆಯಂತೆ ಅಥವಾ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಮುಂದಿನ ಮಂಡಳಿಯ ಸಭೆಯ ದಿನಾಂಕ, ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಂತರ ಬರುತ್ತದೆಯೋ ಆಗ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಣಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು/ಸರ್ಕಾರಿ ಇಲಾಖೆಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನೀಡುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಒಂದುವೇಳೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವುದಾದರೆ, ಮತ್ತಷ್ಟು ಕಡಿಮೆ ಅಂತರಗಳಲ್ಲಿ ವಿಮರ್ಶೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ. ಸಂಬಂಧಿತ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರಿಂದ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡ ನಂತರ ಮತ್ತು

ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಮತ್ತು ಸಿಇಒ ಅವರಿಂದ ಅನುಮೋದನೆ ಪಡೆದ ನಂತರ ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಆಂತರಿಕ-ಕಛೇರಿಯ ಜ್ಞಾಪಕ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಾರಾಂಶ ಒಂದನ್ನು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

6. ಅರ್ಥವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

1. "ಸೌಲಭ್ಯ" ಎಂದರೆ ಇಲ್ಲಿ, ಆಯಾಕಾಲಕ್ಕೆ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ವಿವಿಧ ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ, ಹಣಕಾಸು ಗುತ್ತಿಗೆ, ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಲೀಸ್ ಇತ್ಯಾದಿ ವಿವಿಧ ಸ್ವರೂಪದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

2. **"**ಗ್ರಾಹಕ**" ಎಂದರೆ ಇಲ್ಲಿ,** ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು **ಗೇಣಿ**ದಾರರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಇಲ್ಲಿನ ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾದ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸದ ಬೇರೆಬೇರೆ ಪದಗಳು ಮತ್ತು ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಬೇರೆ ರೀತಿಯ ಸಂದರ್ಭ ಸನ್ನಿವೇಶಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಿ ಮಾಡಿದ / ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕರಾರುಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳಿಗೆ ಕ್ರಮವಾಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಿದ ಅರ್ಥವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ.

7. SIFL ಕಾನೂನು ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆ

I. ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

a) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಸಾಲದ ಈ ಅರ್ಜಿಫಾರಂಗಳ ಜೊತೆಗೆ ತಪ್ಪದೇ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

b) ಕಂಪನಿ ನೀಡುವ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಆಸಕ್ತಿಯಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪದೇ ಅರ್ಜಿನಮೂನೆಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದೇ ಫಾರಂಅನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

   ಈ ರೀತಿಯಾಗಿ ಪಡೆದ ಅರ್ಜಿಫಾರಂ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ತಕ್ಷಣವೇ ಕಂಪನಿಯು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಅರ್ಜಿರಸೀದಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲದ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯನ್ನು ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ವಿವೇಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

c) ಸಾಲಗಾರರ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ತಪ್ಪದೇ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು ಹಾಗೂ ಅರ್ಜಿಫಾರಂನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಆದ್ಯತೆಯಿರುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

II. ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

a) ಅರ್ಜಿಫಾರಂನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಆದ್ಯತೆಯ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಪ್ಪದೇ ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಪ್ಪದೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ:

   1. ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದಮೊತ್ತ

2. ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳು
3. ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ
4. ನೀಡಬೇಕಾದ ಭದ್ರತೆಯ ವಿವರಗಳು
5. ಸಾಲದ ಅವಧಿ
6. ಕಂತಿನ ವಿವರಗಳು.
7. ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು
8. ಜಾಮೀನುದಾರರು ಮತ್ತು ಸಹ-ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳ ಪಟ್ಟಿ
9. ಅಗತ್ಯವಿರಬಹುದಾದ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು.

b) ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ನಂತರದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಜಾಮೀನುದಾರರು, ತಮ್ಮತಮ್ಮ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಮಂಜೂರಾತಿಪತ್ರದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಬೇಕು.

c) ಒಂದುಪಕ್ಷ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅರ್ಜಿಫಾರಂನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಆದ್ಯತೆಯ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಆಗದಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಕರಾರುಪತ್ರಕ್ಕೆ/ದಾಖಲೆಪತ್ರಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಹಾಕುವ ಮುನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ/ನೈಜ ಅಂಕಿಅಂಶದ ಲೆಕ್ಕವಿವರಣೆಯಲ್ಲಿ/ಕರಾರುಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯತಾಂಕಗಳನ್ನು ಒಬ್ಬ ಅನುವಾದಕನು/ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಮೂಲಕ / ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ/ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಬೇಕು. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ/ ನೈಜ ಅಂಕಿಅಂಶದ ಲೆಕ್ಕವಿವರಣೆಯಲ್ಲಿ / ಕರಾರುಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅರ್ಥವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಕರಾರುಪತ್ರಕ್ಕೆ ಅನುವಾದಕರು/ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಸಹಿ ಹಾಕುತ್ತಾರೆ.

d) ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ /ನೈಜ ಅಂಕಿಅಂಶದ ಲೆಕ್ಕವಿವರಣೆಯಲ್ಲಿ/ ಒಪ್ಪಂದಪತ್ರದಲ್ಲಿ, (BOLD ಆಗಿ) ದಪ್ಪಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಸೌಲಭ್ಯ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಯೊಂದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು. ಕಂಪನಿಯು ಸೌಲಭ್ಯ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

e) ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥರು ಇರುವ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯಾಪಾರ-ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂದುವೇಳೆ ಸಾಲದಮೊತ್ತವು ಮಂಜೂರಾಗಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಅಸ್ಥಿರ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಮುಕ್ತಾಯಪೂರ್ವ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

f) 50 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗಿನ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮೊತ್ತದೊಂದಿಗೆ ಸಹ-ಒಪ್ಪಂದದಾರರನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಅಥವಾ ಹೊಂದದೇ ಇರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು MSE ಗಳಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಅಸ್ಥಿರ ದರದಲ್ಲಿ ಬಿಸ್ನೆಸ್ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಸಾಲಗಳ ಮುಂಚಿತ ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವಿಕೆ/ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವ ನಿಧಿಯ ಮೂಲವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಕನಿಷ್ಠ ಲಾಕ್-ಇನ್ ಅವಧಿಯಿಲ್ಲದೆ SIFL ಯಾವುದೇ ಮುಂಚಿತ ಕೊನೆಗೊಳಿಕೆಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ..

g) ಡ್ಯುಯಲ್ ಅಥವಾ ವಿಶೇಷ ದರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ (ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಂಯೋಜನೆ) ಮುಂಚಿತ ಕೊನೆಗೊಳಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಅನ್ವಯವು ಸಾಲವು ಮುಂಚಿತ ಕೊನೆಗೊಳಿಕೆ / ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

h) ಮೇಲಿನ ಪಾಯಿಂಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ (e) ಮತ್ತು (f) ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ

ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಎಸ್‌ಎಫ್‌ಐಎಲ್‌ನ ಅನುಮೋದಿತ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಎಸ್‌ಐಎಫ್‌ಎಲ್‌ನಿಂದ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಿಧಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ, ಅದು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ. ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದ ಮೊದಲು ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಿದಾಗ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರದ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ..

j) ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬ ತನ್ನ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಕಂಪನಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದರೆ, ಸೌಲಭ್ಯವು ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಂದು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟರೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

k) ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಎಸ್‌ಐಎಫ್‌ಎಲ್ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ/ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

l) ಎಸ್‌ಐಎಫ್‌ಎಲ್‌ನಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಮನ್ನಾ ಮಾಡಿದ್ದ ಸಾಲಗಳ ಮುಂಚಿತ ಪಾವತಿ/ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿಯ ಚಾರ್ಜುಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿನಿಂದ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

m) ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡುವಂತೆ ಸ್ವತಃ ಎಸ್‌ಐಎಫ್‌ಎಲ್ ತಿಳಿಸಿದಲ್ಲಿ ಅದು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

m) ಎಸ್‌ಐಎಫ್‌ಎಲ್ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

n) ನ್ಯಾಶನಲ್ ಪೇಮೆಂಟ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೋರೇಶನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (NPCI) ನಿಂದ NACH ಸೌಲಭ್ಯ ಇರುವ ಕಛೇರಿ/ಕೇಂದ್ರ/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು PDC ಗಳನ್ನು/EMI ಚೆಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ. NACH ಸೌಲಭ್ಯ ಇಲ್ಲದ ಕಛೇರಿ/ಕೇಂದ್ರ/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು CTS-2010 ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ವರೂಪಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಚೆಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಭದ್ರತಾ PDC ಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದು.

III. ತಾರತಮ್ಯ-ರಹಿತ ನೀತಿ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ, ಜನಾಂಗ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ.

IV. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣ:

a) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾನದಂಡಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ:
   i. ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಸರಾಸರಿ ವೆಚ್ಚ
   ii. ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಸ್ಥಾಪನಾ ಖರ್ಚುವೆಚ್ಚ
   iii. ಅಪಾಯದ ವೆಚ್ಚ
   iv. ಬಂಡವಾಳದ ವೆಚ್ಚ
   v. ಅಂಚಿನ ಲಾಭಾಂಶ

b) ಪ್ರತಿ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸೌಲಭ್ಯ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನೀಡುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಒಂದು ಪ್ರಕರಣದಿಂದ ಮತ್ತೊಂದು ಪ್ರಕರಣದ ಮೇಲೆ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ನಿರ್ಣಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂದರೆ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸುತ್ತಿರುವ ಸ್ವತ್ತಿನ ವಿಧ, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಗ್ರಾಹಕರ ಇತರ ಹಣಕಾಸಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು, ಹಿಂದಿನ

ಮರುಪಾವತಿ ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ರೆಕಾರ್ಡ್ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಸ್ವತ್ತುಗಳಿಂದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲ್ಪಡುವ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ಭದ್ರತೆ, ಸಾಲ-ಮೌಲ್ಯದ ಅನುಪಾತ, ಪಾವತಿ ವಿಧಾನ, ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ಅವಧಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಭೌಗೋಳಿಕತೆ (ಸ್ಥಳ), ಸ್ವತ್ತಿನ ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಬಹು ಮಾನದಂಡಗಳ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿದೆ. ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಆಂತರಿಕ ವಿಚಾರಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಕ್ಷೇತ್ರ ಪರಿಶೀಲನೆಯಾದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

c) ಎಸ್ಐಎಫ್ಎಲ್ ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಅಂಚಿನ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿಫಾರಂನಲ್ಲಿ ತಪ್ಪದೇ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

d) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಪಡುತ್ತವೆ. ಒಂದು ಪ್ರಕರಣದಿಂದ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಕೇಸ್-ನಿಂದ-ಕೇಸ್‌ನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ. ಎಲ್ಲಾ ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ದರಕ್ಕೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನದೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಸ್‌ಆರ್‌ಇಐ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ದರಕ್ಕೆ ಎಲ್ಲಾ ಅಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಆದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಅದನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

e) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ವಾರ್ಷಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

f) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ವಿತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ SIFL ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

g) ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪಡೆದ ಸೌಲಭ್ಯದ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯವು ಬಾಕಿಯಿದ್ದಂತಹ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ SIFL ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

h) ಬಾಕಿಯಿರುವ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

V. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು

a) ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ / ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬೇಪಾವತಿಗೆಂದು ದಂಡ ವಿಧಿಸಿದರೆ ಅದನ್ನು ತಪ್ಪದೇ 'ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ'ಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣವು ಅಲ್ಲಿ ಇರುವಂತಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

b) ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ಪರಿಚಯಿಸುವಂತಿಲ್ಲ. ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು.

c) ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ತಪ್ಪದೇ ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲದೊಳಗೆ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದ ಒಳಗಾಗಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದೆ ಸರಕುಸಾಮಾನುಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಿರದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇರಬೇಕು.

d) 'ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ

ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅದೇ ರೀತಿಯಾಗಿ ಅನುಸರಿಸದವರಿಗೆ ವ್ಯಕ್ತಿರಹಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಇರಬಾರದು.

e) ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ನೈಜ ಅಂಕಿಅಂಶದ ಲೆಕ್ಕವಿವರಣೆಯಲ್ಲಿ (KFS) ತಪ್ಪದೇ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು, ಅದರ ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

f) ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಅಲ್ಲಿಂದಾಚೆಗೆ ತಪ್ಪದೇ ತಿಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

VI. ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯಗಳ ವಿತರಣೆ ಹಾಗೂ ಅದರ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು:

a) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆ, ಅವಧಿ, ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು /ದಂಡನಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮುಂತಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಫಾರಂನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಆದ್ಯತೆಯ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿದ್ದಷ್ಟು ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

c) ಪಾವತಿಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ /ಪಾವತಿ ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಕರಾರುಪತ್ರಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

VII. ಸಾಮಾನ್ಯ:

a) ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಹಿಂದೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ).

b) ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಇತರ ಹಣಕಾಸುದಾರರಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಏನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವೇ ಇರುತ್ತದೆ.

c) ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:

1. DSA (ನೇರ ಮಾರಾಟದ ದಲ್ಲಾಳಿ)/ DMA (ನೇರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ದಲ್ಲಾಳಿ)/ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು- ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವುದು, ಕರೆ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಸಮಯ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಕೊಡುಗೆಗಳಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸರಿಯಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ- ಕಾಳಜಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ಪ್ರಯತ್ನದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರು, ಮಧ್ಯಸ್ಥರು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಂಡು ಮೊಬೈಲ್ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಅಸಭ್ಯ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬೆದರಿಕೆಯ ಕರೆ/ಅನಾಮಿಕ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ರಾತ್ರಿ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯುವ ಆರೋಪಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮೊದಲಾಗಿ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳದ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಾರದು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಆದ ಯಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯನ್ನು ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು.

3. ಕಂಪನಿಯು ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕಾಗಿ ಮೇಲಿನ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವಂತೆ DSA/ DMA/ ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಂದ ಮುಚ್ಚಳಿಕೆಯನ್ನು ಪಡೆಯತಕ್ಕದ್ದು. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಖ್ಯಾತಿಯನ್ನು ಹಾನಿಗೊಳಿಸುವಂತಹ ಕ್ರಮಗಳಿಂದ ದೂರವಿರುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ.

4. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಸೂಚಿಸದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗ/ವ್ಯಾಪಾರದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ, ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಮರಣ, ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಸಾಮಾಜಿಕ ಒಟ್ಟುಗೂಡುವಿಕೆಯಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರು ತೀವ್ರವಾಗಿ ಅಸ್ವಸ್ಥರಾಗಿರುವ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು/ಭೇಟಿ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಉಡುಗೊರೆಗಳು/ಲಂಚವನ್ನು SILF ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಂತಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಲಂಚ ಅಥವಾ ಹಣದ ಕೊಡುಗೆಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಏಜೆಂಟಿಗೆ ನೀಡಿದರೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಆ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

d) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಮೊತ್ತಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬಾಕಿಯಿರುವ ಸಾಲಸೌಲಭ್ಯದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಡೆದ ಮೇಲೆ, ಕಂಪನಿಯ ಬಳಿ ಇರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮುಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತಾಪತ್ರಗಳನ್ನು ತಪ್ಪದೇ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮುಗಳನ್ನು ಕುರಿತ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವತನಕ/ಬಾಕಿಮೊತ್ತಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಭದ್ರತಾಪತ್ರಗಳನ್ನು (ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು) ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾದ ಷರತ್ತುಗಳ ಜೊತೆಗೂಡಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

e) ಸಾಲಗಾರ, ಸಹ-ಸಾಲಗಾರ ಮತ್ತು ಜಾಮೀನುದಾರರಿಂದ ಪಡೆಯಲಾದ ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದಾದ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು, ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರ, ಇನ್ವಾಯ್ಸ್ ಪ್ರತಿಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅವನ / ಅವಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ SILF ನಿಂದ ಹಿಡಿದಿಡಲ್ಪಟ್ಟ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರ/ಸಾಲಗಾರನ ಕಾನೂನು ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ (ಸಂದರ್ಭ ಬಂದಲ್ಲಿ) ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿದಾರರಿಗೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

f) ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಕೇವಲ ಬಾಕಿಯನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ, ಅಪರಾಧಿ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ವಿಧಿಸಲಾದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಇದು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವೇಚ್ಛೆಯಿಂದ ಕಸಿಯುವುದನ್ನು ಗುರಿಯಾಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಭದ್ರತೆ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅದರ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

VIII. ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ವಿವಾದಗಳು ಪರಿಹಾರಗೊಂಡಿರುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ:

a) ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಗೆ ತನ್ನ ಪ್ರಶ್ನೆ / ವಿನಂತಿ / ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು:

   i. ಕಛೇರಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಲ್ಯಾಂಡ್ ಲೈನ್ ಸಂಖ್ಯೆ
   ii. ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: sifl.customercare@srei.com
   iii. ವಲಯ / ಪ್ರಾದೇಶಿಕ / ಶಾಖೆಯ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ನೇರ ಭೇಟಿ.

b) ಹಂತ 1: ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ ವಿನಂತಿಗಳು/ ದೂರನ್ನು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಇಲಾಖೆಯು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ, ಅವರು ಅದನ್ನು ಸೇವಾ ವಿನಂತಿ/ದೂರು ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ ವಿನಂತಿಗಳು/ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಂತರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆಯಾ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಕಂಪನಿಯ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮನವಿ / ದೂರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ:

c) ಹಂತ 2: ಒಂದುವೇಳೆ ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು www.srei.com ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ "ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ"ಕ್ಕೆ ಮೇಲ್ ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಪತ್ರವನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ, ಶ್ರೀ ಇನ್ಫ್ರಾಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ವೈ 10, ಬ್ಲಾಕ್ ಇಪಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ V, ಸಾಲ್ಟ್ ಲೇಕ್, ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ 700091 ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯ 8 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮನವಿ / ದೂರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ

d) ಹಂತ **3:** ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸೆಲ್ ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಇನ್ನೂ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಹಂತ 2 ರಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಶ್ರೀ. ರಾಜೇಶ್ ಅಗರ್ವಾಲ್
ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ
ಎಸ್‌ಆರ್‌ಇಐ ಇನ್‌ಫ್ರಾಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
Y-10, ಬ್ಲಾಕ್-EP, ಸೆಕ್ಟರ್-V, ಸಾಲ್ಟ್ ಲೇಕ್, ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ - 700091
ಫೋನ್: 033-66394700 ಎಕ್ಸ್: 2622
ಇಮೇಲ್: sifl.nodalofficer@srei.com

ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು.

ಕಾನೂನು ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಹಾಗೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕೋಶ/ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಮತ್ತು ಸಿಇಓ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು / ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು

ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಮತ್ತು ಸಿಇಒ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು RBI CMS ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು- https://cms.rbi.org.in/rbi/vividflow/run/rbi

ಅಥವಾ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ದೂರು ನಮೂನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿ:

ಪ್ರಭಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ,
ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೂಪರ್‌ವಿಶನ್,
5 ನೇ ಮಹಡಿ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ,
15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಸ್ ರಸ್ತೆ, ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ - 700001, ಭಾರತ.
ದೂರವಾಣಿ: +91 3322312121, **ಫ್ಯಾಕ್ಸ್:** +913322309589.

IX. ಕಾನೂನು ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ

ಈ ಕಾನೂನು ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿದೆ. ಒಂದುಪಕ್ಷ ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಬಯಸಿದರೆ, ಅರ್ಜಿ ಫಾರಂನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಆದ್ಯತೆಯುಳ್ಳ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು. ಈ ಕಾನೂನು ನ್ಯಾಯಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಿವಿಧ ಪಾಲುದಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆ

RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ 2006 ರಲ್ಲಿ ರಚಿಸಲಾದ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಕೆಲವು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರವು ಮಾಡಿದ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2021 ಅನ್ನು RBI ರೂಪಿಸಿದ್ದು, ಇದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರನ್ನು ಒಂದೇ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ತರಲಾಗಿದೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದ್ದು, ಅವರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನಂತೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪೋರ್ಟಲ್‌ನ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಇರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಆದ್ಯತೆಯ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

I. ದೂರಿನ ಮೂಲ ಆಧಾರಗಳು

ಒಪ್ಪಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ಒಂದು ಕಾಯ್ದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪ ಅಥವಾ ದೋಷದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು, ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

II. **ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆ ಇಲ್ಲದಿರುವ ಆಧಾರಗಳು:**

ಈ ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇವಾ ಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬರುವುದಿಲ್ಲ

- ಕಂಪನಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ ವಿವಾದ;
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;
- ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ.
- ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಗೆ/ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸದ ಒಂದು ದೂರು;
- ದೂರು ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ ಏಕೆಂದರೆ ಅದು ಈಗಾಗಲೇ-
    - ❖ ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಓರ್ವ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಎದುರು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ; ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ;
    - ❖ ಅಥವಾ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ,
- ದೂರು ನಿಂದಾತ್ಮಕವಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ನಿಷ್ಪ್ರಯೋಜಕವಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಕೆರಳಿಸುವ ಸ್ವಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ;
- ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಲಿಮಿಟೇಶನ್ ಆಕ್ಟ್, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿಯ ಮುಕ್ತಾಯದ ನಂತರ ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ;
- ಸ್ಕೀಮ್‌ನ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ;
- ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯವಾದಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ (ನ್ಯಾಯವಾದಿಯೇ ಸಂತ್ರಸ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರದಿದ್ದರೆ).

ಈ ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ದೂರು ನೀಡುವ ಮುನ್ನ, ಅಂದರೆ ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತರೂಪದ ದೂರಿನಪತ್ರವನ್ನು ರಚಿಸಿ ತಂದು ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡದಿದ್ದ ಹೊರತಾಗಿ, ದೂರುದಾರನು ಲಿಖಿತರೂಪದಲ್ಲಿ ಒಂದು ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗದು.

a) ಒಂದು ಪಕ್ಷ ಕಂಪನಿಯು ಆ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಆಗಲೀ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃವಾಗಲೀ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರು ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರು ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು

b) ದೂರುದಾರರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಗೆ/ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ;

III. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ತರದಿಂದ ಸಂತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ. "ದೂರಿನ ಆಧಾರಗಳು" ಷರತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಅಸಮಾಧಾನ ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಸ್ವತಃ ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ (ನ್ಯಾಯವಾದಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ), ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆ/ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಿ.

A. ಲಿಖಿತ ದೂರಿನಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ, 'ಅನೆಕ್ಸ್' ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಅರಿಕೆಯಾಗುವಂತೆ ಇರತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದು:

   i) ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ,

   ii) ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ

   iii) ದೂರಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಗತಿಗಳು,

   iv) ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ, ಮತ್ತು

   v) ಕೋರಲಾದ ಪರಿಹಾರ.

B. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರನ್ನು ಕೂಡ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರಿನ ಮುದ್ರಣವನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

C. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಈ ಯೋಜನೆಗೆ ಒಳಪಡುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಹ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಗವರ್ನರ್, RBI ಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ತೀರ್ಮಾನಿಸಬಹುದು.

ಗಮನಿಸಿ: ಇದು ಪರ್ಯಾಯ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಲಯ / ವೇದಿಕೆ / ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಯೋಜನೆಯ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ www.rbi.org.in ಅನ್ನು ನೋಡಿ

NBFC ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ:

ಕ್ರ.ಸಂ.	ಕೇಂದ್ರ	NBFC ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಕಚೇರಿಯ ವಿಳಾಸ	ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರದೇಶ
1.	ಚೆನ್ನೈ	c/o ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಫೋರ್ಟ್ ಗ್ಲಾಸಿಸ್, ಚೆನ್ನೈ - 600001 STD ಕೋಡ್- 044 ಟೆಲಿ. ನಂ. 25395964 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ನಂ. 25395488	ತಮಿಳು ನಾಡು, ಅಂಡಮಾನ್ ಮತ್ತು ನಿಕೋಬಾರ್ ದ್ವೀಪಗಳು, ಕರ್ನಾಟಕ, ಆಂಧ್ರ ಪ್ರದೇಶ, ತೆಲಂಗಾಣ, ಕೇರಳ, ಲಕ್ಷದ್ವೀಪ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ಪುದುಚೆರಿ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ

2.	ಮುಂಬೈ	c/o ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, RBI ಬೈಕುಲ್ಲಾ ಆಫೀಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಮುಂಬೈ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ರೇಲ್ವೇ ಸ್ಟೇಶನ್ ಎದುರು, ಬೈಕುಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ- 400008	ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ, ಗೋವಾ, ಗುಜರಾತ್, ಮಧ್ಯ ಪ್ರದೇಶ, ಛತ್ತೀಸ್‌ಗಢ, ದಾದ್ರಾ ಮತ್ತು ನಗರ ಹವೇಲಿ, ದಮನ್ ಮತ್ತು ದಿಯು ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ,
3.	ನವದೆಹಲಿ	c/o ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ್, ನವದೆಹಲಿ- 110001 STD ಕೋಡ್- 011 ಟೆಲಿ. ನಂ. 23724856 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ನಂ. 23725218-19	ದೆಹಲಿ, ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ, ಉತ್ತರಾಖಂಡ, ಹರ್ಯಾಣ, ಪಂಜಾಬ್, ಛಂದೀಗಢ ಹಿಮಾಚಲ ಪ್ರದೇಶ ಕೇಂದ್ರಾಡಳಿತ ಪ್ರದೇಶ ಮತ್ತು ರಾಜಸ್ಥಾನ ಮತ್ತು ಜಮ್ಮು ಮತ್ತು ಕಾಶ್ಮೀರ ರಾಜ್ಯ
4.	ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ	c/o ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 15, ನೇತಾಜಿ ಸುಭಾಷ್ ರಸ್ತೆ, ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ- 700 001 STD ಕೋಡ್- 033 ಟೆಲಿ. ನಂ. 22304982 ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ನಂ. 22305899	ಪಶ್ಚಿಮ ಬಂಗಾಳ, ಸಿಕ್ಕಿಂ, ಒಡೀಶಾ, ಅಸ್ಸಾಂ, ಅರುಣಾಚಲ ಪ್ರದೇಶ, ಮಣಿಪುರ, ಮೇಘಾಲಯ, ಮಿಜೋರಾಂ, ನಾಗಾಲ್ಯಾಂಡ್, ತ್ರಿಪುರ, ಬಿಹಾರ ಮತ್ತು ಜಾರ್ಖಂಡ್

ಕಂಪನಿಯ ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:

ಶ್ರೀ. ರಾಜೇಶ್ ಅಗರ್ವಾಲ್

ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಎಸ್ಆರ್ಇಐ ಇನ್‌ಫ್ರಾಸ್ಟ್ರಕ್ಚರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

Y-10, ಬ್ಲಾಕ್-EP, ಸೆಕ್ಟರ್-V, ಸಾಲ್ಟ್ ಲೇಕ್, ಕೋಲ್ಕತ್ತಾ - 700091

ಫೋನ್: 033-66394700 ಎಕ್ಸ್: 2622

ಇಮೇಲ್: sifl.nodalofficer@srei.com

ಅನುಬಂಧ

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ (ದಾಖಲು ಮಾಡಬೇಕಾದ)ದೂರಿನ ನಮೂನೆ

[ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 (2)]

(ದೂರುದಾರರಿಂದ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಬೇಕು)

ಸೂಚಿಸಿದ ಸ್ಥಳಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿರುತ್ತವೆ

ಇವರಿಗೆ

ದ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮೇಡಮ್/ಸರ್,

ವಿಷಯ: .... (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಹೆಸರು) ನ .... (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಯ ಸ್ಥಳ)ದ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು.

ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು:

1. ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು: ....
2. ಪ್ರಾಯ (ವರ್ಷ): ....
3. ಲಿಂಗ: ....
4. ದೂರುದಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ: ....

   .... ಪಿನ್ ಕೋಡ್: ....

   ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ (ಇದ್ದಲ್ಲಿ): .... ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ: ....

   ಇ-ಮೇಲ್ (ಇದ್ದಲ್ಲಿ) : ....
5. ....

   .... ವಿರುದ್ಧ ದೂರು (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ), ಪಿನ್ ಕೋಡ್ ....
6. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದೊಂದಿಗಿನ ಸಂಬಂಧ/ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸ್ವರೂಪ:

   ....
7. ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ:

   ....

   a) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರುದಾರರು ಈಗಾಗಲೇ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರೆ ದಿನಾಂಕ (ದಯವಿಟ್ಟು ದೂರಿನ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ): ....
   b) ದೂರುದಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಜ್ಞಾಪನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ (ದಯವಿಟ್ಟು ಜ್ಞಾಪನೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ): ....
8. ದಯವಿಟ್ಟು ಸಂಬಂಧಿತ ಬಾಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಟಿಕ್ ಮಾಡಿ (ಹೌದು/ಇಲ್ಲ)

ನಿಮ್ಮ ದೂರು:

(i)	ಉಪ ನ್ಯಾಯ/ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ[1] ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(ii)	ನ್ಯಾಯವಾದಿಯೇ ಸಂತ್ರಸ್ತ ಪಕ್ಷದವರಾಗಿರದ ಹೊರತು, ನ್ಯಾಯವಾದಿಯ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(iii)	ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಅದೇ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈಗಾಗಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(iv)	ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಮ್ಯಾನೇಜ್ಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟಿವ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರು/ಗಳು ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಇದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(v)	ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(vi)	ಉದ್ಯೋಗದಾತ-ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ

9. ದೂರಿನ ವಸ್ತು ವಿಷಯ: …………………………………………………………………………………………………

10. ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು: …

    (ಸಾಕಷ್ಟು ಸ್ಥಳವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಹಾಳೆಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………
………………………………………………………………………………………………

[1]ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು ಅಥವಾ ವೈಯುಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಜಂಟಿಯಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೆರೆಗೆ ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿಯಿದ್ದರೆ/ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ ದೂರು ಉಪ-ನ್ಯಾಯ/ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ.

11. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ.

    (ಹೌದಾದಲ್ಲಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಉತ್ತರದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

12. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಕೋರಲಾದ ಪರಿಹಾರ: ……

    ………………………………………………………………………
    ……………………………………………………………………… (ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಕ್ಲೈಮ್‌ಅನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವ ಯಾವುದಾದರೂ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟರಿ ಪುರಾವೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ).

13. ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ದೂರುದಾರರು ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡಿರುವ ವಿತ್ತೀಯ ನಷ್ಟದ- ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ- ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ (ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 15 (4) ಮತ್ತು 15(5) ಅನ್ನು ನೋಡಿ).

ರೂ. ………………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………

14. ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ:

ಹೇಳಿಕೆ

i. ದೂರುದಾರ/ರು ಆದ ನಾನು/ನಾವು ಇಲ್ಲಿ ಹೇಳಿಕೆ ನೀಡುವುದೇನೆಂದರೆ:

a) ಮೇಲೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯು ನೈಜವಾದುದು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದುದು; ಮತ್ತು

b) ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಾಸ್ತವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ನಾನು/ನಾವು ಯಾವುದನ್ನೂ ಮರೆಮಾಚಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾಗಿ ನೀಡಿಲ್ಲ.

ii. ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 10(2) ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲೇ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ.

ನಿಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ
(ದೂರುದಾರರ/ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಸಹಿ)

ದೃಢೀಕರಣ

ದೂರುದಾರರು ಅವಳ/ಅವನ ಪರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಎದುರು ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು:

ನಾನು/ನಾವು .... ಇಲ್ಲಿ ಶ್ರೀ/ಶ್ರೀಮತಿ .... ರನ್ನು ನನ್ನ/ನಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾಗಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದು ಇವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ: ....

....

.... ಪಿನ್ ಕೋಡ್: ....

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: .... ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ: ....

ಇ-ಮೇಲ್: ....

(ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ)