# ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ - Aryadhan ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸೊಲ್ಯೂಷನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

**ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ-**

**ಫೆಬ್ರವರಿ 18, 2013 ರ ಆರ್‌ಬಿಐ(RBI) ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ 2012 - 13/416/DNBS. CC. PD ಸಂಖ್ಯೆ 320/03.10.01/2012 - 13** ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ(RBI) (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ) ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ **ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023 ರ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಕೇಲ್ ಆಧರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳ** ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸಾರ ("ಆರ್‌ಬಿಐ(RBI) ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು"), ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು ಆರ್‌ಬಿಐ(RBI) ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ("FPC") ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿತವಾಗಿರುವಂತೆ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಆರ್‌ಬಿಐ(RBI) ಸುತ್ತೋಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ NBFC(ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ)ಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಕಂಪನಿಯು ದಿನನಿತ್ಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕೆಂಬ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ ಅದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ನೀತಿಯು ಸಾಮಾಜಿಕ/ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು/ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ನಾವು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್‌ಬಿಐ(RBI) ಸೂಚಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡು, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ನಿಗದಿತ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಬಣ್ಣ, ಧರ್ಮ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ವಯಸ್ಸು ಅಥವಾ ಅಂಗವಿಕಲತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಎಲ್ಲಾ ಯೋಗ್ಯ, ಅರ್ಹ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಹವರ್ತಿಗಳ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು Aryadhan ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸಲ್ಯೂಷನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ನೀತಿ ಇದೆ ಮತ್ತು ಆಗಿರುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಮಾನವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತ, ಸಮಾನ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ, ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಫ್ ಪಿ ಸಿ(FPC)ಯನ್ನು ಅಪ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು (FPC) ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಲುಪುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಎಫ್ ಪಿ ಸಿ(FPC)ಯ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಇಡೀ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ತರಬೇತಿ, ಸಮಾಲೋಚನೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ, ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳು ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಬಳಕೆಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಎಫ್ ಪಿ ಸಿ(FPC)ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ಮುಂದೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುವ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡವು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ ಅದರ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು, ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ, ನಾವು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ (ಪ್ರಸ್ತುತ ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯಿಸಲಾಗುವ) ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

1. ಸಾಲಗಳು, ಖಾತರಿಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು.

2. ಕಂಪನಿಯ ಶಾಖೆಗಳು, ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಹವರ್ತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಜಾಲದ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು.

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ, ಭೌತಿಕವಾಗಿ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಲು ಭರವಸೆ ನೀಡುವ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳೆಂದರೆ:

A. ಎ. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಹಾಗೂ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು:

- ಇದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಈ ಎಫ್ ಪಿ ಸಿ(FPC) ಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ.
- ಇದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ.
- ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಅದರ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತವೆ.

ಬಿ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಳ ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಅವುಗಳ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು, ಮತ್ತು
- ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ/ಅವಳ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು

ಸಿ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕರ್ತವ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೊಂದರೆ - ಮುಕ್ತ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡಲು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೋಷಗಳು ಮತ್ತು ಲೋಪಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅವುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ.

- ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸಲಾಗುವುದು. ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿವಾರಿಸಲಾಗುವುದು.
- ದೂರು ನಿರ್ವಹಿಣೆಯ ರೀತಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಬೇಕೆಂದು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

**ಮಾರಾಟದ ಮೂಲ-**

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಎ. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ವರ್ತಿಸುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರು ಆಸಕ್ತಿ ತೋರಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುವ ಖಾತೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ 'ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ' ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದು.
- ಡೇಟಾಬೇಸ್ ನಿರ್ಮಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಅವನ / ಅವಳ ಕುಟುಂಬದ ಸದಸ್ಯರ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವಳು/ಅವನು ಬಯಸಿದರೆ ಮಾತ್ರ ಒದಗಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

ಬಿ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬಳಸಬಹುದಾದ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳ ಕುರಿತಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು. ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿ ಎಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಕೂಡಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಅದರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆ ನೀಡುವುದು.

ಡಿ. ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವುದು.

**ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು-**

ಯಾವುದೇ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ (ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರ) ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ.

**ಸಾಲಗಳ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ-**

ಎ. ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು, ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರು ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿ, ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ, ತಮ್ಮ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಕೂಡಾ ಅದರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ಸಾಲಗಾರನ ಜೊತೆಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ.

**ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ತಿಳುವಳಿಕೆ-**

ಎ. Aryadhan ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರನ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ(NBFC)ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವ ದೂರುಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿ/ದಂಡ ವಿಧಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರುವುದರಿಂದ, Aryadhan ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡಗಳನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು. ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ ನಂತರ, ವ್ಯವಹಾರದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಕ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಭಾವನೆಗಳು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಒಳಪಡಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಪಡೆಯುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಂರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಿ. Aryadhan ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳುವಳಿಕಾಯುಕ್ತ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ಹೊಂದಲು, ಪ್ರಕರಣದ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಂತರ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ Aryadhan ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

## ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು-

ಎ. Aryadhan ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಕುರಿತಾಗಿ, ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಬಿ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಪಾಲಿಸದೆ ಇದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. Aryadhan ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಬಂಡವಾಳವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಸಿ. Aryadhan ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಡಿ. Aryadhan ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಇ. ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನನುಸರಣೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡವು, ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು.

ಎಫ್. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಅನ್ವಯವಾಗುವ Aryadhan ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು / ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ (KFS) ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

ಜಿ. ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಕೂಡಾ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

## ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆದ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ-

ಎ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯಾದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಬೇಕು. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಈ ರೀತಿಯ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರಬೇಕು.

ಬಿ. ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು/ತೀವ್ರಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಡೆದ ನಂತರ, ಸಾಲಗಾರನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಒಡೆತನದ ಹಕ್ಕಿನ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಮೀನುಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್-ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

**ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆಯ ನಡವಳಿಕೆ-**

**ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ/ ಸಾಲ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ-**

ಎ. Aryadhan ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿ, ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಹೊಣೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ (Aryadhan ಅವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಣವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥ ದಿನಾಂಕವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ).

ಬಿ. ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಪಡೆದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ Aryadhan ನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ತಮ್ಮ ಆದ್ಯತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಅನುಕೂಲತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಸಿ. Aryadhan ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ, ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ, ಜಾರಿಕೃತ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ, ಸಮಯಾವಧಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ಒಂಟಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಅನುಮೋದಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಒಂಟಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮೂಲ ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ(ಗಳಿಗೆ) ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ-**

ಎ. ಸಾಲದ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ Aryadhan ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ (Aryadhan ಅವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಹಣದ ವಸೂಲಾತಿ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥ ದಿನಾಂಕವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ), ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು Aryadhan ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ರೀತಿಯ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ Aryadhan ಕಾರಣವಾದರೆ, ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ ₹5,000 ರ ದರದಲ್ಲಿ ಅದು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಯಾವುದೇ ದುರದೃಷ್ಟಕರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮೂಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಪತ್ರಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, Aryadhan ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಕಲು ಅಥವಾ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ

ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು Aryadhan ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು Aryadhanಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ 30 ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶವಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಅವಧಿಯ ದಂಡ ಪರಿಹಾರವನ್ನು 60 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

**ಚರಾಸ್ತಿ/ಸರಕು/ಆಸ್ತಿಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ:**

ಎ. Aryadhan ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ (Aryadhan ಅವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಹಣವನ್ನು ವಸೂಲಾತಿ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥ ದಿನಾಂಕವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, Aryadhan ಚರಾಸ್ತಿಯನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿ, ನೋಂದಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಒಂಟಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಂಟಿ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಚರಾಸ್ತಿ/ಸರಕುಗಳು/ಸ್ವತ್ತುಗಳ ಬಿಡುಗಡೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ(ಗಳಿಗೆ) ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

**ಸಾಮಾನ್ಯ-**

ಎ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರನು ಉದ್ದೇಶಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದಿದ್ದರೆ, Aryadhan ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಬಿ. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮತ್ತೊಂದು ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ(NBFC), ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದ್ದು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಬಳಸಬೇಕು. ಕೆಲಸದ ಸಮಯ ಮೀರಿದ ನಂತರ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುವುದು, ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯುಬಲವನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯೂ ಸೇರಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು Aryadhan ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಇರಬಾರದು. (ಉಲ್ಲೇಖ: ಆರ್‌ಬಿಐ(RBI) ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ. DNBS.CC.PD. ಸಂಖ್ಯೆ. 191/03.10.01/2010 – 11 ದಿನಾಂಕ ಜುಲೈ 27, 2010).

**ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು-**

ಎ. ಗ್ರಾಹಕರು ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಆ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ತಾಂತ್ರಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಕಂಪನಿಯು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ.

ಡಿ. ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಹೊಸ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ..

ಇ. ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಕಂಪನಿಯು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

**ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ಸಮನ್ವಯ-**

ಎ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟ, ನ್ಯಾಯಯುತ, ಸಮಂಜಸ ಮತ್ತು ಅಸಂಬದ್ಧವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಕೆಲವು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಸೇರಿರುತ್ತವೆ; ಇನ್ನು ಕೆಲವು ಗುಂಪು ಅಥವಾ ಸಹವರ್ತಿ ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಇತರ ಕಂಪನಿಗಳ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ.

ಸಿ. ವಿವಿಧ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ನಡುವೆ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸಲು Aryadhan ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

**ಗೌಪ್ಯತೆ-**

ಎ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಧಿಕೃತವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆಯದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತಿಳಿಸಲಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಗುಂಪಿಗೆ ಸೇರಿದ ಯಾವುದೇ ಘಟಕಕ್ಕೆ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

- ಕಂಪನಿಯು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಾನೂನಿನ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾದಲ್ಲಿ,
- ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಕಡೆಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ.

- ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾ. ವಂಚನೆ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ). ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬೇರೆಯವರಿಗೆ (ಗುಂಪು ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಗುಂಪು/ಸಹವರ್ತಿ/ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು/ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಒಪ್ಪಿಗೆ/ಸಮ್ಮತಿ ನೀಡಿದ್ದರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಗುಂಪು/ಸಹವರ್ತಿ/ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಇತರ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಸಮ್ಮತಿ ನೀಡಿದಾಗ.

**ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ:**

ಎ. Aryadhan ಸಂಸ್ಥೆಯು ತಮ್ಮೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಆವರ್ತಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನೂ ಕೂಡಾ ನಡೆಸುವ ಅವಕಾಶ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ವರದಿಯ ಸಾರಾಂಶ ಮತ್ತು ಸಂವಹನದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಸ್ಥಿತಿ ವರದಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಅವರ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುವುದು.

**ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ-**

ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ರಚನಾತ್ಮಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ತನ್ನ ರೂಢಿಯಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿದ್ದು, ಅದರ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಈ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎ. ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಬಯಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ ಮುಂದೆ ಅವರು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ; ಗ್ರಾಹಕರು ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕೆಂದು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಸಾಲಗಾರರು ಸೇರಿದಂತೆ, ವ್ಯವಹಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳು, ಸಾಲ ನಿರ್ಧಾರಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ

ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಒಬ್ಬ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಡಿ. ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು, ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಮಂಡಳಿಯನ್ನು ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಇ. ಆರ್ ಬಿ ಐ(RBI) ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ.RBI / 2012 - 13/416 DNBS .CC.PD.No.320/03.10.01/2012 - 13 ರ ಪ್ರಕಾರ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು: ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ). ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಆರ್ ಬಿ ಐ(RBI)ನ (DNBS)ಡಿ ಎನ್ ಬಿ ಎಸ್ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿ-ಪ್ರಭಾರಿಗಳಿಗೆ (ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ನೀಡಲಾಗಿವೆ) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸೂಚನೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಆರ್ ಬಿ ಐ(RBI) ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.

**ಹಂತ 1:** ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆ, ದೂರು ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಗಾಗಿ, ಅವನು / ಅವಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ complaints@aryadhan.in ಗೆ ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ 0120-4859392 ಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ದೊರಕದಿದ್ದಲ್ಲಿ, 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು.

**ಹಂತ 2:** ಗ್ರಾಹಕರು (i) ಅವನ / ಅವಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಪರಿಹಾರವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಭಾವಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ (ii) ಮೇಲಿನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ (iii) ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ನಮ್ಮಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು:

ಹೆಸರು: ನಿತೇಂದ್ರ ಗುಪ್ತಾ

ಸಂಪರ್ಕ: 0120-4859319

ಮೇಲ್ ಐಡಿ: grievance@aryadhan.in

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ದೂರವಾಣಿ ಕರೆ ಸೌಲಭ್ಯವು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 18:00 ರವರೆಗೆ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ) ಲಭ್ಯವಿದೆ.

**ಹಂತ 3:** ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಹಂತ-2 ರಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರಿನ 3 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತರ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಬಳಿ ತಮ್ಮ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

ಹೆಸರು: ಇಂದರ್ಜೀತ್ ಸಿಂಗ್

ಸಂಪರ್ಕ: 0120-4859327

ಮೇಲ್ ಐಡಿ: nodalofficer@aryadhan.in

ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಈ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆ ಸೌಲಭ್ಯವು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 18:00 ರವರೆಗೆ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ) ಲಭ್ಯವಿದೆ.

**ಹಂತ 4:** ಒಂಬಡ್ಸ್ಮನ್ ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಿಕೆ

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅದು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ತಾವು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, https://cms.rbi.org.in/ ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕವೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಒಂಬಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017' ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಭೌತಿಕ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಕೂಡಾ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು, ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ(NBFC) ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಬರುವ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ, ಆರ್ ಬಿ ಐ(RBI)- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ ಡಿ ಎನ್ ಬಿ ಎಸ್(DNBS) ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿ, ಪೋಸ್ಟ್ ಬಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ 82/142, ಮಹಾತ್ಮ ಗಾಂಧಿ ರಸ್ತೆ, ಕಾನ್ಪುರ- 208001 ಇವರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

## ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಸ್ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021:

ಎ. Aryadhan ಕಂಪನಿಯು 'ದ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬಡ್ಸ್ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ("ಒಂಬಡ್ಸ್ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್") ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿದೆ.

ಬಿ. ಒಂಬಡ್ಸ್ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ನ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಈ ವಿವರಗಳು Aryadhan ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೂಡಾ ಲಭ್ಯವಿವೆ.

## ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಿಧಾನ:

ಎ. ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಆರ್ಯಧಾನ್, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ (FPC) ಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ಆರ್ಯಧಾನ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

**ವಿಪರೀತ ಬಡ್ಡಿದರ ನಿಯಂತ್ರಣ-**

ಎ. Aryadhan ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡು, ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರ, ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು Aryadhan ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆಡೆ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿ. ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿದ್ದು, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತನ್ನ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವಿರುತ್ತದೆ.

ಜುಲೈ 14, 2014 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ, ಈ ದಾಖಲೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು, ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಓದಲಾಗುವುದು.