



Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

OXYZO ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
(ಎಂದು ಹಿಂದೆ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು OXYZO ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್
ಲಿಮಿಟೆಡ್)
(ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ OXYZO)

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ
ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್
ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು,
2023

ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ

ಅಧಿಕಾರ	ಹುದ್ದೆ
ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದವರು	ಹಣಕಾಸು, ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಇಲಾಖೆ
ವಿಮರ್ಶಿಸಿದವರು	ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ಸಮಿತಿ
ಅನುಮೋದಿಸಿದವರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ

ಆವೃತ್ತಿ	ವಿತರಣೆ ದಿನಾಂಕ	ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿವರಣೆ
1.0	30-09-2020	ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನೇಮಕ
2.0	04-02-2022	ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಅಂಚೆ ವಿಳಾಸ
2. 1	26.05.2022	GRO ನೇಮಕಾತಿ
2.2	15.02.2023	ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ
2.3	23.05.2023	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಗಮನಿಸಲಾಗಿದೆ
2.4	15.04.2024	ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ಸಮಿತಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ
2.4	28.05.2024	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಗಮನಿಸಲಾಗಿದೆ

1. ಪೀಠಿಕೆ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್-ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (NBFC) ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದೆ, ಆ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. **OXYZO ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್. ("ಕಂಪನಿ")** RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿ ("FPC") ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ FPC ಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರದ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿಗಳಾಗಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ವ್ಯವಹಾರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

FPC ಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

2. ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶಗಳು

FPC ಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ.

a. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದು:

- ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳು FPC ಯಲ್ಲಿನ ವ್ಯಾಪಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ;
- ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಪ್ರಸ್ತುತ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ;
- ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತವೆ;
- ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾಡುವಾಗ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ;
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ;
- ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.

b. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತನ್ನ ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ವ್ಯಾಪಕ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳೇನು ಹಾಗೂ ಅದರ ಲಾಭಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳು ಯಾವುವು ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಮೂಲಕ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- ಸರಳ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು;
- ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಳಕೆಯ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು.

c. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಾಲಗಾರರು ತೊಂದರೆ-ಮುಕ್ತ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೋಷ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಲೋಪಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅದು ಹೀಗೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- i. ದೋಷಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ;
- ii. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- iii. ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- iv. ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು(ಗಳನ್ನು) ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಅತ್ಯುಪಯುಕ್ತ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ;

3. ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿಗಳ ಅನ್ವಯ

FPC ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯಾಪಕ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:

- i. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
- ii. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು
- iii. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಏನಾದರೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ
- iv. ಖಾತರಿದಾರರು
- v. ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ/ಉಸ್ತುವಾರಿ
- vi. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ
- vii. ಇತರ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು

i. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- a. ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b. ಸಾಲದ ದಸ್ತಾವೇಜು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ವ್ಯಾಪಕ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಹಾಗೂ ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಹೇಳಿದ ನಮೂನೆಯು ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- c. ಡೇಟಾಬೇಸ್ ರಚಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಅವರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಹುದು.
- d. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಯೊಂದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- e. ಸರಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 90 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಇದು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- f. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಮತ್ತು ಅವರು ದೃಢೀಕರಿಸಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- g. ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ನಾವು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ, ಹಾಗೆಯೇ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಪಾವತಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು/ದಂಡಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ, ಅದರಿಂದ ಇತರ NBFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು

ಮಾಡಬಹುದು ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ii. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- ಕಂಪನಿಯು ತಾನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಅಪಾಯ-ಆಧಾರಿತ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು, ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರದ ಸಂಕೇತವಾಗಿ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಮರುಪಾವತಿಯ ನಿಯಮಗಳು, ಸಾಲಗಾರ, ಸಹ-ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಖಾತರಿದಾರರ ವಿವರಗಳು, ಫಂಡ್ ಬಳಕೆಯ ಉದ್ದೇಶ ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ವ್ಯಾಪಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡನೀಯ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನುಬಂಧಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

iii. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಫಾರ್ಮಲಿಟಿಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಮೊತ್ತದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಈ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಇತರ NBFC, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು ಹಾಗೂ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗಬಹುದಾದ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು.

iv. ಖಾತರಿದಾರರು

ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಖಾತರಿದಾರನಾಗಲು ಬಯಸಿದಾಗ, ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು:

- ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ.
- ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳು ತನ್ನನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಒಳಪಡಿಸಿರುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮೊತ್ತ.

- c. ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಕರೆಯಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು
- d. ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ವಾಂಟಮ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದ್ದೇ ಅಥವಾ ಅನಿಯಮಿತವಾಗಿದ್ದೇ; ಮತ್ತು
- e. ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಈ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವ ವಿಧಾನ; ಅವನು/ಅವಳು ಖಾತರಿದಾರರಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಾರರ ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾದಲ್ಲಿ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಅವನಿಗೆ/ಅವಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

v. ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

- a. ಸಾಲದ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸುವ/ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- b. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಕೇಳುತ್ತದೆ.
- c. ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಇರುವ ಮೇಲಾಧಾರಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಸಬಹುದು.

ಆದರೆ ಸಾಲಗಾರರು ಅವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಮೊತ್ತದೊಳಗೆ ಹಣವನ್ನು ಸಾಲ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು/ಡ್ರಾ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆದಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಭಾವ್ಯ ಡೀಫಾಲ್ಟ್‌ನಿಂದ ಅದರ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಮೇಲಾಧಾರವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

vi. ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

- a. ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸ್ವಾಗತ ಪತ್ರ/ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ/ ಪ್ರಮುಖ ದಾಖಲೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಅವಧಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರರು ಒಪ್ಪಿದ ಮರುಪಾವತಿಯ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಕ್ಲಿಯರ್ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕರೆ/ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಒನ್ ಟು ಒನ್ ಮೀಟಿಂಗ್/ಭೇಟಿಗಳ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- d. ಕಂಪನಿಯ ಸಂಗ್ರಹ ನೀತಿ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸೌಜನ್ಯವಾಗಿ, ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಕೆಯ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ

ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ನಂಬಿಕೆ ಇರಿಸಿದೆ. ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಅಥವಾ/ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ತನ್ನನ್ನು ತಾನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಅವನ/ಅವಳ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

- e. ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು:
- ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅವನ/ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಅವನ/ಅವಳ ವ್ಯಾಪಾರ/ಉದ್ಯೋಗದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, KYC ಪ್ರಕಾರ ಅವನ/ಅವಳ ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಗುರುತು ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮೊದಲ ನಿದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ಸಾಲಗಾರರ ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
 - ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನವು ಸಭ್ಯತೆಯಿಂದ ಕೂಡಿರಬೇಕು.
 - ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
 - ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
 - ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, ಸಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
 - ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿನ ವಿಯೋಗದಂತಹ ಅನುಚಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಪತ್ತಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಕರೆಗಳು/ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.
- f. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- g. ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:
- ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ
 - ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
 - ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ;
 - ಭದ್ರತೆಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ;
 - ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ನೀಡುವ ವಿಧಾನ; ಮತ್ತು
 - ಭದ್ರತೆಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ವಿಧಾನ

vii. ಇತರೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು:

- ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವಂತೆ ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಅದರ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲದ ಹೊರತು).
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲದ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಅಥವಾ ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು.
- ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರು ವಿನಂತಿಸಿದಾಗ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ತನ್ನ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಮೊತ್ತಗಳ ಕ್ಲಿಯರೆನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಚಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾರಣದಿಂದ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆಯ ಕ್ರಮವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿವಿಧ ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ತರುವ ಸಲುವಾಗಿ. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರೋಟೆಂಟ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಪೋರ್ಟ್‌ಫೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಅದರ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಪ್ರಕಾರ.

4. ಗೌಪ್ಯತೆ

- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.
- ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಇತರ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
 - ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ;
 - ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ;
 - ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ ವಂಚನೆ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ);
 - ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅದರ ಗುಂಪು / ಸಹವರ್ತಿ / ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗಳು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ / ಘಟಕಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದಂತೆ ಒದಗಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದರೆ;

5. ದೂರುಗಳು

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಅವರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ತಕ್ಷಣವೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಬೇಕು.

6. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನ

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಯಾವುದೇ ಸಾಲಗಾರನ ಪ್ರಶ್ನೆ / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎರಡು ಹಂತದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದೆ.

ಹಂತ 1:

ಸಾಲಗಾರರು ಅವನ/ಅವಳ ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ವ್ಯಾಪಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳು, ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಿರ್ಧಾರಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನಿರ್ವಹಣೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಪ್‌ಡೇಟ್/ಮಾರ್ಪಡಿಸುವಿಕೆ ಮುಂತಾದವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು:	ಶ್ರೀಮತಿ ಪಿಂಕಿ ರ್ಝಾ
ವಿಳಾಸ:	#101, ಮೊದಲ ಮಹಡಿ, ವಿಪುಲ್ ಅಗೋರಾ ಮಾಲ್, MG ರಸ್ತೆ, ಗುರಗಾಂವ್-122001
ದೂರವಾಣಿ:	011-41054262/0124-4006603
ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ:	grievanceredressal@oxyzo.in

ಹಂತ 2:

ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು: ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್, ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ, ನವದೆಹಲಿ 110001.

7. ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ:

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಹ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ನೀತಿಗಳ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಸಹ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ ಅಥವಾ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಂತೆ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

8. ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ನಿಯಂತ್ರಣ

- OXYZO ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು OXYZO ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು OXYZO ನಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

9. ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುಗಳು

OXYZO ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.

10. ಫೋರ್ಸ್ ಮೇಜರ್

ಕಂಪನಿಯು ವಿವರಿಸಿರುವ ಮತ್ತು ಮಾಡಿದ ವಿವಿಧ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ. ಯಾವುದೇ ಫೋರ್ಸ್ ಮೇಜರ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು, ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ FPC ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು, ಈ ನೀತಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲನೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.
