

ಯೂನುಸ್ ಸೋಷಿಯಲ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಫಂಡ್ ಬೆಂಗಳೂರು ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

(ಪರಿಷ್ಕೃತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ)

28 ನವೆಂಬರ್ 2024 ರಂದು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ)

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್

ವಿಷಯಗಳ ಪಟ್ಟಿ

1.	ಪರಿಚಯ.....	3
1.1.	ಕಂಪನಿ.....	3
1.2.	ದೃಷ್ಟಿ.....	4
1.3.	ಮಿಷನ್.....	4
1.4.	ಕಾನೂನು.....	4
1.5.	ಉದ್ದೇಶಗಳು.....	5
2.	ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ.....	5
3.	ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.....	6
4.	ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ.....	6
5.	ಸಾಮಾನ್ಯ.....	7
6.	ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ನಿಯಂತ್ರಣ.....	7
7.	ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು.....	8
8.	ಭದ್ರತೆ ಬಿಡುಗಡೆ.....	8
9.	ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಜಿಆರ್ಎಂ).....	9
10.	ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಲಿಂಗ್ ಸ್ಕೀಮ್ (ಆರ್ಬಿಐ-ಐಒಎಸ್) 2021.....	10
10.1.	(ಆರ್ಬಿಐ-ಐಒಎಸ್) 2021 ರ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು.....	11
10.2.	ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಲಿಂಗ್ ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ.....	11

10.3.	ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಜ್ ಮುಂದೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ	11
10.4.	ಆರ್ಬಿಐ-ಒಎಸ್, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಪಡದ ದೂರುಗಳ ವಿಧಗಳು	12
10.5.	ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	13
11.	ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರದರ್ಶನ	13
12.	ಈ ನೀತಿಯ ಪರಾಮರ್ಶೆ	14
13.	ನೀತಿಯ ಆಡಳಿತ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಕೆ:	14

1. ಪರಿಚಯ

1.1. ಕಂಪನಿ

ಯೂನುಸ್ ಸೋಷಿಯಲ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಫಂಡ್ ಬೆಂಗಳೂರು ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ವೈಎಸ್ಸಿಎಫ್) ಅನ್ನು 2016 ರಲ್ಲಿ ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಯಿತು. ನಂತರ ಇದು ಫೆಬ್ರವರಿ 9, 2017 ರಂದು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದಿಂದ (ಆರ್ಬಿಐ) ಟೈಪ್ 1 ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ (ಎನ್ಸಿಎಫ್) ಪರಿವರ್ತನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿತು. ನವೆಂಬರ್ 2019 ರಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪರಿವರ್ತನೆಯನ್ನು ಟೈಪ್ 2 ಎನ್ಸಿಎಫ್ಗೆ ನವೀಕರಿಸಿತು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಆರ್ಬಿಐ ಸ್ಕೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ವೈಎಸ್ಸಿಎಫ್‌ನು ಪ್ರಸ್ತುತ ಎನ್ಸಿಎಫ್-ಐಸಿಸಿ-ಬಿಎಲ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ-ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಂಪನಿ-ಬೇಸ್ ಲೇಯರ್) ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ದೇಶೀಯ ಮತ್ತು ವಿದೇಶಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಈಕ್ವಿಟಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಹಣಕಾಸು ಮೂಲಕ ಬಂಡವಾಳವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರೇವಣಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ವೈಎಸ್ಸಿಎಫ್ ನೊಬೆಲ್ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ವಿಜೇತ ಪ್ರೊಫೆಸರ್ ಮುಹಮ್ಮದ್ ಯೂನುಸ್ ಅವರ ಸಾಮಾಜಿಕ ವ್ಯವಹಾರ ತತ್ವಶಾಸ್ತ್ರದಿಂದ ಸ್ಫೂರ್ತಿ ಪಡೆದಿದೆ. ಸಾಮಾಜಿಕ ವ್ಯವಹಾರವು ಸಾಮಾಜಿಕ ಧೈಯವನ್ನು ಕೇಂದ್ರವಾಗಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಮತ್ತು 100% ಮಾನವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಿತವಾಗಿದೆ. ಸಾಮಾಜಿಕ ವ್ಯವಹಾರವು ಬಡವರಿಗೆ ಆದಾಯವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ

ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷಿತ ನೀರು ಅಥವಾ ಶುದ್ಧ ಇಂಧನದಂತಹ ಅಗತ್ಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಸಣ್ಣ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಂಪನಿಗಳಂತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತವೆ: i) ಸಾಮಾಜಿಕ ವ್ಯವಹಾರದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಗುರಿ ಸಾಮಾಜಿಕ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು; ii) ದಾನಕ್ಕಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿ, ಸಾಮಾಜಿಕ ವ್ಯವಹಾರವು ಲಾಭವನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಲಾಭಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಲು ಮರುಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ; iii) ಸಾಮಾಜಿಕ ವ್ಯವಹಾರವು ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಸ್ವಾವಲಂಬಿಯಾಗುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಸುಸ್ಥಿರ ವ್ಯವಹಾರ ತತ್ವಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಮಾಜಿಕ / ಪರಿಸರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುವ ಬಲವಾದ ಗಮನದೊಂದಿಗೆ ಮಹತ್ವಾಕಾಂಕ್ಷೆಯ ಸ್ಥಳೀಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಂದ ನಡೆಸಲ್ಪಡುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೆ ರೋಗಿ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಇದನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ನಾವು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ.

1.2. ದೃಷ್ಟಿ

ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವು "ಮೂರು ಶೂನ್ಯಗಳ ಜಗತ್ತು" ಅಂದರೆ.

- a) ಶೂನ್ಯ ಬಡತನ;
- b) ಶೂನ್ಯ ನಿರುದ್ಯೋಗ;
- c) ಶೂನ್ಯ ನಿವ್ವಳ ಇಂಗಾಲದ ಹೊರಸೂಸುವಿಕೆ.

1.3. ಮಿಷನ್

ಬಡತನ ಮತ್ತು ಹವಾಮಾನ ಬಿಕ್ಕಟ್ಟನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಲು ವ್ಯವಹಾರದ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

1.4. ಕಾನೂನು

ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಎನ್ ಬಿಎಸ್ ಮೂಲಕ ಆರ್ ಬಿಎಂ ಅನುಸಾರವಾಗಿ. CC.PD. ಸಂಖ್ಯೆ 266/03.10.01/2010-11 ದಿನಾಂಕ ಮಾರ್ಚ್ 26, 2012 ಮತ್ತು ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಎನ್ ಬಿಎಸ್ ಮೂಲಕ. CC.PD. ಸಂಖ್ಯೆ 320/03.10.01/2012-13 ದಿನಾಂಕ ಫೆಬ್ರವರಿ 18, 2013 ("ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು"), ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (ಎನ್ಬಿಎಫ್ಐ) ನೀಡಲಾದ

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಯೂನುಸ್ ಸೋಷಿಯಲ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಫಂಡ್ ಬೆಂಗಳೂರು ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ಗಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ, ಇಲ್ಲಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದಂತೆ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಆರ್ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎನ್ವಿಎಫ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ.

ದಕ್ಷತೆ, ಗ್ರಾಹಕ-ದೃಷ್ಟಿಕೋನ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಆಡಳಿತ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ತ ಗಮನ ಹರಿಸಿ, ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಅದರ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1.5. ಉದ್ದೇಶಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;
- ನಮ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು; ಮತ್ತು
- ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.

2. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ

- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಎರಡು ಮಾರ್ಗಗಳಿವೆ: 1) ಇತರ ನಿಧಿಗಳು, ಎನ್ವಿಎಫ್ಸಿಗಳು, ಸ್ಥಳೀಯ ನೆಟ್ಟರ್ಗಳಿಂದ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು; 2) ನಾವು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಲು ಬಯಸುವ ಗುರಿ ವಲಯಗಳು ಮತ್ತು ಉಪ ವಲಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಕ್ರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ.
- ಶ್ರದ್ಧೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ತಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾದರಿಗಳು, ಹಣಕಾಸು ಮಾದರಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಪ್ರಸ್ತಾವಗಳ ಮೂಲಕ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಂತೆ ವಿನಂತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅಪಾಯ-ರೇಟಿಂಗ್ ಚೌಕಟ್ಟುಗಳು ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆ ಸಮಿತಿಯ 2 ಸುತ್ತಗಳ ಮೂಲಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಪ್ರತಿ ಹೂಡಿಕೆಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

- ಕಂಪನಿಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಮೋದನೆ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲಿನ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತ ಪ್ರಸ್ತಾಪ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಎತ್ತಿ ತೋರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

4. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

- ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಪೂರ್ಣ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅರಿತುಕೊಂಡ ನಂತರ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್ ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

5. ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ (ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು).
- ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ, ಬಣ್ಣ, ಮತ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ - ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ತೋಳ್ಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.

6. ಕಂಪನಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರಗಳ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿಗಳು, ಮೂಲ ಸಾಲದ ದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಆವರ್ತಕ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ಪೋರ್ಟ್‌ಫೋಲಿಯೋ ತಂಡದ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು, ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಅವರಿಗೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ / ಪಡೆಯುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅಸಲು ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಇಎಂಐ ಹಂಚಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಂಬಂಧಿತ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್) ಅನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ತಿಳಿಸಿರುವಂತೆ ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಂದು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಪಾವತಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಸಲು ಪಾವತಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರಿಯಾಯಿತಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ.

- e) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯ ಬದಲಾವಣೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- f) ಬಡ್ಡಿಯ ಹೊರತಾಗಿ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಮೂಲ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ / ಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳಂತಹ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಯುಎಸ್ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲದೆ, ಸ್ಟ್ಯಾಂಪ್ ಡ್ಯೂಟಿ, ಸೇವಾ ತೆರಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಸೆಸ್ ಅನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದರದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮದಿಂದ ಇರುತ್ತದೆ. ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ
- g) ಶುಲ್ಕಗಳು / ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ / ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಮನ್ನಾದ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ನಾವು ಪರಿಗಣಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವುದು ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವೇಚನೆಗೆ ಬಿಟ್ಟದ್ದು.
- h) ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಮ್ಮ ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯನ್ನು ಹೂಡಿಕೆ ಸಮಿತಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ.

7. ಸಾಲ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಒಪ್ಪಂದದ ಭೌತಿಕ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ "ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು" ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು. ಈ ಶುಲ್ಕಗಳು ಬಡ್ಡಿಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಬಾಕಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸುವ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು. ಗಮನಾರ್ಹವಾಗಿ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ವ್ಯವಹಾರೇತರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಶುಲ್ಕಗಳು ವ್ಯವಹಾರ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳಿಗೆ ಮೀರುವಂತಿಲ್ಲ. ಈ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥನೆಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು, ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಮತ್ತು ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ "ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ" ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಅನುಸರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ದಂಡದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾರಣದೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8. ಭದ್ರತೆ ಬಿಡುಗಡೆ

ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.

9. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಜಿಆರ್‌ಎಂ)

ವೈವಸ್ಥಿಕತೆಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ವೈಎಸ್ ಬಿಎಫ್ ಬಿಯ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ / ಜಿಆರ್‌ಎಂ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಹುದು.

ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮಾರ್ಗಗಳು:

ಹಂತ 1

ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ ನೀವು ಆಯಾ ಹೂಡಿಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಅವರ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಹಂತ 2

ಹೂಡಿಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಹೂಡಿಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯೊಂದಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಎತ್ತಬಹುದು:

- ಇಮೇಲ್: asif.khan@yunussb.com
- ಅಂಚೆ ಮೇಲ್: ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ, ಯೂನುಸ್ ಸೋಷಿಯಲ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಫಂಡ್ ಬೆಂಗಳೂರು ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ 103-106-107, ಅಂಜನಾಪುರ ಮುಖ್ಯರಸ್ತೆ, ಆವಲಹಳ್ಳಿ, ಜೆ.ಪಿ.ನಗರ^{9ನೇ} ಹಂತ, ಬೆಂಗಳೂರು-560062 ಇಂಡಿಯಾ.

ಹಂತ 3

ಒಂದು ವೇಳೆ, ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರೊಂದಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಎತ್ತಬಹುದು:

- ಇಮೇಲ್: suresh@yunussb.com
- ಅಂಚೆ ಮೇಲ್: ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು, ಯೂನುಸ್ ಸೋಷಿಯಲ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಫಂಡ್ ಬೆಂಗಳೂರು ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ 103-106-107, ಅಂಜನಾಪುರ ಮುಖ್ಯರಸ್ತೆ, ಆವಲಹಳ್ಳಿ, ಜೆ.ಪಿ.ನಗರ 9ನೇ ಹಂತ, ಬೆಂಗಳೂರು-560062 ಇಂಡಿಯಾ.

ಉಲ್ಲೇಖ

ಕಂಪನಿಯು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು / ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (ಆರ್ಬಿಐ-ಐಒಎಸ್) 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಮುಂದೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

- i. ಆನ್ಲೈನ್ - ಆರ್ಬಿಐನ ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in>.
- ii. ಯೋಜನೆಯ ಅನುಬಂಧ 'ಎ'ಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ದೂರು (ಪತ್ರ / ಪೋಸ್ಟ್)
"ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸೆಕ್ಟರ್ -17, ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾರ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017".
- iii. ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ (crpc@rbi.org.in) ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (ಆರ್ಬಿಐ-ಐಒಎಸ್) 2021 ರ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮುಂದಿನ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

10. ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (ಆರ್ಬಿಐ-ಐಒಎಸ್) 2021

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (ಆರ್ಬಿಐ-ಐಒಎಸ್) 2021 ಎನ್ವಿಎಫ್ಐ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ವೆಚ್ಚರಹಿತ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಎನ್ವಿಎಫ್ಐಯಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಉತ್ತರಿಸದಿದ್ದರೆ.

"ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ" ಎಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ , ಇದನ್ನು ಎನ್ನಿ ಎಫ್ ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು ಅಥವಾ ಆಗದಿರಬಹುದು.

10.1. (ಆರ್ಬಿಐ-ಐಒಎಸ್) 2021 ರ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

- ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (ಸಿಎಂಎಸ್) ಪೋರ್ಟಲ್ <https://cms.rbi.org.in>.
- ಇಮೇಲ್ / ಭೌತಿಕ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ.
- ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಕೇಂದ್ರ ಉಲ್ಲೇಖ ಬಿಂದು.
- ಸಹಾಯ/ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸಲು ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ #14448 ನೊಂದಿಗೆ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.

10.2. ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಮುಂದೆ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ, ದೂರುದಾರನು ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು. ದೂರು ದಾಖಲಾದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ / ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ / ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ದೂರುದಾರರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಆರ್ಬಿಐ-ಐಒಎಸ್, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸದೆ ಅಥವಾ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಮೊದಲು ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು ಆರ್ಬಿಐ-ಐಒಎಸ್, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆಯದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಗೆ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು.

10.3. ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಮುಂದೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

- a) ಆನ್ಲೈನ್ - ಆರ್ಬಿಐನ ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in>.
- b) ಯೋಜನೆಯ ಅನುಬಂಧ 'ಎ'ಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ದೂರು (ಪತ್ರ / ಪೋಸ್ಟ್)
"ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಸೆಕ್ಟರ್ -17,
ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾ, ಚಂಡೀಗಢ - 160017".
- c) ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ (crpc@rbi.org.in) ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

10.4. ಆರ್ಬಿಐ-ಒಎಸ್, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಪಡೆದ ದೂರುಗಳ ವಿಧಗಳು

ಕೆಳಗೆ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ವಿವಿಧ ಕಾರಣಗಳಿಂದಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದ ದೂರುಗಳು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾದ ಕೆಲವು ರೀತಿಯ ದೂರುಗಳು ಆರ್ಬಿಐ-ಒಎಸ್, 2021 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವುದಿಲ್ಲ:

- a) ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದೆ ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- b) ಕಂಪನಿಗೆ ದಾಖಲಾದ ದೂರುಗಳು, ಆದರೆ ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯು ಕಳೆದಿಲ್ಲ, ದೂರುದಾರರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಮತ್ತು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ.
- c) ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಗೆ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಮಾಡಿದ ದೂರು;
- d) ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ / ಸಿಇಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿರುವ / ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆರ್ಬಿಐಗೆ ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣ ಮತ್ತು ಇದೇ ರೀತಿಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ (ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ) ಆರ್ಬಿಐಗೆ ಈಗಾಗಲೇ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗಿದೆ;
- e) ಕಂಪನಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ: ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ;
- f) ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು;
- g) ಇತರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಉದ್ದೇಶಿಸಿ ಮತ್ತು ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಗೆ ಉದ್ದೇಶಿಸಿದ ದೂರುಗಳು;
- h) ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಎತ್ತುವ ದೂರುಗಳು;

- i) ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ ಕ್ರಮವು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿರುವ ವಿವಾದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು;
- j) ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು;
- k) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳು; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರು / ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಲಿ ಅಥವಾ ಪಡೆಯದಿರಲಿ, ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಬಹುದು;
- l) ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಯ ಸ್ವಭಾವದ ದೂರುಗಳು;
- m) ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಮಾಡಿದ ದೂರುಗಳು;
- n) ಅಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ / ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗದ ದೂರುಗಳು;
- o) ವಕೀಲರ ಮೂಲಕ ದಾಖಲಾದ ದೂರುಗಳು (ವಕೀಲರು ಸ್ವತಃ ಪೀಡಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ);
- p) ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರು.

10.5. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಸಮನ್ವಯಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಆರ್ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ.

11. ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರದರ್ಶನ

YSBFB ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ:

- a) ವೈಎಸ್ ಬಿಎಫ್ ಬಿ ವಿರುದ್ಧದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ / ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ).
- b) ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಲಿಂಕ್.
- c) ಆರ್ಬಿಐ-ಒಎಸ್ 2021 ರ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು.
- d) ವಿವಿಧ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ.

12. ಈ ನೀತಿಯ ಪರಾಮರ್ಶೆ

ಎಫ್ ಪಿಸಿಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಜಿಆರ್ ಎಂ ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಅನುಸರಣೆಯ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

13. ನೀತಿಯ ಆಡಳಿತ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಕೆ:

ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಈ ನೀತಿಯ ಆಡಳಿತ, ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಮಂಡಳಿಯ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ತರಲು ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಈ ನೀತಿ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.