We Support Your Goals

ಉಷಾ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಯುಎಫ್ಎಸ್ಎಲ್")

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆ

28-04-2025 ರಂದು ಅಪ್ಡೇಟ್ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ

ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ: ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 73, ಪ್ರಥಮ ಮಹಡಿ, ಪಟ್ಟಪರ್ಗಂಜ್ ಕೈಗಾರಿಕಾ ಪ್ರದೇಶ, ಪೂರ್ವ ದೆಹಲಿ, ದೆಹಲಿ-110092

ಸಿಐಎನ್: L74899DL1995PLC068604

—

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

ನೀತಿಯ ಸಾರಾಂಶ

ನೀತಿಯ ಹೆಸರು	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆ
ಅನುಮೋದಕರು	ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ
ಪುನರಾವಲೋಕನದ ಆವರ್ತನ	ವಾರ್ಷಿಕ
ಕಳೆದ ಬಾರಿ ಪುನರಾವಲೋಕಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	14.12.2024
ಪ್ರಸ್ತುತ ಪುನರಾವಲೋಕನದ ದಿನಾಂಕ	28.04.2025
ಮುಂದಿನ ಪುನರಾವಲೋಕನದ ದಿನಾಂಕ	ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಯಂತೆ
ಮಾಲೀಕರು / ಸಂಪರ್ಕ	ಪಾಲನೆ/ಸೆಕ್ರೆಟರಿಯಲ್ ವಿಭಾಗ
ಅನುಬಂಧಗಳು	ಇಲ್ಲ

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

ಪರಿವಿಡಿ

ಕ್ರ. ಸಂ.	ವಿಷಯ
1	ಅಧ್ಯಾಯ I- ಪರಿಚಯ
2	ಅಧ್ಯಾಯ II- ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ
3	ಅಧ್ಯಾಯ III- ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಕತೆ
4	ಅಧ್ಯಾಯ IV- ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು
5	ಅಧ್ಯಾಯ V- ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮೇಲೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು
	1. ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ
	2. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯನಿರ್ಣಯ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ನಿಬಂಧನೆಗಳು
	3. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳು
	4. ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ
	5. ವಿತರಣೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರದ ಪದ್ಧತಿಗಳು
	6. ಗೌಪ್ಯನೀಯತೆ
	7. ಸಾಮಾನ್ಯ ಉಪಬಂಧಗಳು
	8. ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿ/ಸಂಗ್ರಹಣೆ
	9. ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
	10. ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಂದ ಆಕರಿಸಲ್ಪಡುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

ಅಧ್ಯಾಯ I - ಪರಿಚಯ

ಉಷಾ ಫೈನಾನ್ಶಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ" ಅಥವಾ "ಯುಎಫ್ಎಸ್ಎಲ್"), ಇದು ಭಾರತೀಯ ರಿಜರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ದೊಂದಿಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ, ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ, ನಾನ್-ಸಿಸ್ಟಮಿಕಲಿ ಇಂಪಾರ್ಟಂಟ್ ಆದ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಆಗಿದೆ. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಿರುವ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿ ಮಾನಕಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆ ("ಸಂಹಿತೆ ಅಥವಾ "ಎಫ್‌ಪಿಸಿ") ಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ರೂಪಿಸಿ, ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಆರ್‌ಬಿಐದಿಂದ ಹಾಕಿಕೊಡಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪುನರಾವಲೋಕಿಸಿ, ಅನುಸರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ರೂಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟು, ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ, ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪುನರಾವಲೋಕಿಸಲ್ಪಡುತ್ತಲೂ ಸಹ ಇದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಅಧ್ಯಾಯ VII ಪ್ರಧಾನ ನಿರ್ದೇಶನ – ಭಾರತೀಯ ರಿಜರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಆರ್ಥಿಕ ಸಂಸ್ಥೆ – ಪ್ರಮಾಣಾಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023, RBI/DoR/2023-24/106 DoR.FIN.REC.No.45/03.10. 119/ 2023-24 ದಿನಾಂಕ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023 ಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅದು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.

ಅಧ್ಯಾಯ II- ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಈ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠತಮ ಸೇವಾ ಮಾನಕಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
2. ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ತಾವು ಏನನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬಂತೆ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿ, ವಿವೇಕಯುತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು;
3. ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನಕಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮುಖಾಂತರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಬಲಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು;
4. ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾದ ಹಾಗೂ ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾದ ಸಂಬಂಧವೊಂದನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
5. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅನಿಸಿಕೆ/ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯೊಂದರ ಮುಖಾಂತರ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾದ ಹಾಗೂ ಸ್ಪುಟವಾದ ಒಂದು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಗೆಹರಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದುವುದು.

ಅಧ್ಯಾಯ III- ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಕತೆ

1. ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಎಲ್ಲ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಅದರ ಏಜಂಟರು / ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು / ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷದ ವೆಂಡರ್‌ಗಳು / ಕಂಪನಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದ ಹಾದಿಯಲ್ಲಿ ತನ್ನನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕದ್ದು.

2. ದೇಶದಾದ್ಯಂತ, ದೂರವಾಣಿಯ ಮುಖಾಂತರ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಇತರ ಸಂವಹನ ವಾಹಿನಿಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‍ಯಾಕ್ಟಿವ್ ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಡಿವೈಸ್‌ಗಳ ಮುಖಾಂತರ, ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಬೇರಾವುದೇ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲ್ಪಡುವ ಎಲ್ಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕದ್ದು.

3. ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕದ್ದು (ಇದು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಸನ್ನಿವೇಶವು ಅನುಮತಿಸಬಹುದಾದಂತೆ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು, ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿರುವ ಆದರೆ ಸಾಲವು ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿರದ / ವಿತರಣೆ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿರದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಬಹುದು).

ಅಧ್ಯಾಯ IV- ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

1. ಸಮಗ್ರತೆಯ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಗೆ ಸದಾಕಾಲವೂ ಅಂಟಿಕೊಂಡಿರುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯವಹರಿಸುವಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸದಾಕಾಲವೂ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕವಾಗಿ ವರ್ತಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

2. ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವಿಜ್ಞಾಪಿಸುವಾಗ ಎಲ್ಲ ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ಹಾಗೂ ವಿನಿಯಮಾತ್ಮಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಪೂರೈಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಮಾನಕಗಳನ್ನು ಈಡೇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

3. ಎಲ್ಲ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಇರುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆ ಎಳೆಯುವಂತಿಲ್ಲದಿರುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

4. ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ದಸ್ತಾವೇಜಿನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟಿನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಆಕರಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

5. ಕಂಪನಿಯು, ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪೂರ್ವ ಲಿಖಿತ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡ ನಂತರ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರೊಮೋಶನಲ್ ಆಫರ್‌ಗಳ ಬಗೆಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಿರುವ / ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳ ಹಲವಾರು ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡಬಹುದು.

6. ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಏಜನ್ಸಿ / ಏಜಂಟರು (ಡಿಎಸ್‌ಎಗಳು) / ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಟೀಮ್‌ಗಳು (ಡಿಎಸ್‌ಟಿಗಳು) / ಟೆಲೆ ಕಾಲರ್‌ಗಳಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

7. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒದಗಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಖಾಸಗಿತನ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯನೀಯತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸದಾಕಾಲವೂ ಸಂರಕ್ಷಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

8. ಭಾರತೀಯ ರಿಜರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಶಿಫಾರಸ್ಸು ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟ ವಿನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಾಲನೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

ಅಧ್ಯಾಯ V- ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮೇಲೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

1. ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣೆ

i. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುವ ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿದುಬರುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.

ii. ಇತರ ಸಾಲದಾತರ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯೊಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟು, ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲ್ಪಡಲು ಅನುವಾಗುವಂತೆ, ಸಾಲವೊಂದನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ಲೆಕ್ಕ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ (ಅಂದರೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಬೆಲೆನಿರ್ಧರಣೆಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಅಂಶಗಳು), ಪ್ರಿ-ಪೇಮೆಂಟ್ ಆಯ್ಕೆಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಆರ್ಥಿಕ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳೇನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ, ಪಡೆದುಕೊಂಡಿರುವ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿ, ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಆಕರಣೆಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ ವಾರ್ಷೀಕರಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ (ಆರ್‌ಒಐ), ವರ್ಷಾದ್ಯಂತ ಆಕರಿಸಲ್ಪಡಬೇಕಿರುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಪ್ರತಿಶತ ದರ (ಎಪಿಆರ್) ಇವುಗಳ ಸೂಚನಾತ್ಮಕ ಶ್ರೇಣಿಯ ಬಗೆಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಮತ್ತು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಾಧಿಸುವ ಬೇರಾವುದೇ ಸಂಗತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

iii. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಾಧಿಸುವ, ಅವರ ಅಪೇಕ್ಷಿತ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಡಬೇಕಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ತಪಾಸಣಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು.

iv. ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯಿಂದಲೂ ಪೂರ್ಣವಾಗಿರುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಅಧೀಕೃತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಂದ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಡತಕ್ಕದ್ದು. ಎಲ್ಲ ರೀತಿಯಿಂದಲೂ ಪೂರ್ಣವಾಗಿರುವ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಅಂದಾಜು ಸಮಯವನ್ನೂ ಸಹ (ಅಂದರೆ ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಕರೆಯೊಂದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದಾದ ಕಾಲಮಿತಿ) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯನಿರ್ಣಯ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ನಿಬಂಧನೆಗಳು

i. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಕರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕೆ ಬೇಕಿರುವ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೇ ಅಥವಾ ಇನ್ನೂ ಹೆಚ್ಚಿನವುಗಳು ಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಶೀಘ್ರದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಪಡೆದುಕೊಂಡು, ಸಂಗ್ರಹಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಸಾಲ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ನಿರ್ಧರಣೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯು ಬೇಕಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪುನಃ ತಕ್ಷಣ ಸಂಪರ್ಕಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ii. **ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಾಲಿಸಿಗಳು,** ಕಟ್ಟಳೆಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿನ ಇತರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲ ಯೋಗ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಕಾರ್ಯತತ್ಪರತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ನಡೆಸತಕ್ಕದ್ದು.

iii. ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅದರ ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಹಾಗೂ ವಾರ್ಷೀಕರಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಇಎಮ್‌ಐ ಸಂರಚನೆ, ಮತ್ತು ಬೇರಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಆಕರಣೆಗಳೇನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮುಖಾಂತರ ಅಥವಾ ಅನ್ಯಥಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಂಗ್ಲೀಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿದುಬರುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ **ಈ ಎಲ್ಲ ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ**

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಲಿಖಿತ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ತಮ್ಮ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

iv. ಬೇರೆಬೇರೆ ವಿಧಗಳ ಲೋಪಗಳಿಗಾಗಿ ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳು, ತಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಲೋಪಕ್ಕಾಗಿ ಬೇರಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮುಂತಾದವುಗಳು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಬೇಕು ಹಾಗೂ ಲೋಪಗಳು ಅಥವಾ ಆವರ್ತಕ ಕಂತುಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಷರತ್ತುಗಳ ಬೇರಾವುದೇ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು ಲೋಪ ಅಥವಾ ತಡ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳು **ದೊಡ್ಡ ಗಾತ್ರದ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ** ಮುಖ್ಯಾಂಶೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರತಕ್ಕದ್ದು.

v. ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, **ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಹಾಗೂ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯ ನಕಲುಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು** ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆ/ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ, ಅವುಗಳಿಗೆ ಅಡಕಗೊಳಿಸಿದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದಾಖಲೆಯ ನಕಲುಪ್ರತಿಯ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಣೆ ಮಾಡಿದ ತರುವಾಯು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

3. <u>ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳು</u>

i. ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ಗುರುತರ ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾಲಿಸದಿರುವಿಕೆಗೆ ದಂಡವನ್ನೇನಾದರೂ ಆಕರಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲೆ ಆಕರಿಸಲ್ಪಡುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲ್ಪಡುವ 'ದಂಡನೀಯ ಬಡ್ಡಿ' ಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ **ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ** ಬದಲಿಗೆ ಅದನ್ನು 'ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂಬುದಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸತಕ್ಕದ್ದು. **ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಬಂಡವಾಳೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ** ಅಂದರೆ, ಇಂಥ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಬಾರದು. ಹಾಗೂ ಬಡ್ಡಿಯ ದರದ ಮೇಲೆ, ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಘಟಕಾಂಶವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯ ಚಕ್ರಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಕ್ಕಾಗಿ ಇರುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಇದು ಬಾಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ii. **ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪರಿಮಾಣವು** ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ / ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ಮಾಡದೇ ಪಾಲಿಸದಿರುವಿಕೆಗೆ **ಸಮಂಜಸ** ಮತ್ತು ಅನುರೂಪವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

iii. ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಪರಿಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟಿನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದಲ್ಲದೇ, ಅನ್ವಯವಾದಂತೆ ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ಷರತ್ತುಗಳೂ ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು / ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

iv. ಸಾಲದ ಗುರುತರ ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನೆನಪೋಲೆಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲ್ಪಟ್ಟಾಗಲೆಲ್ಲ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಯಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಮುಂದುವರೆದು, ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವಿಕೆಯ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರಣವನ್ನೂ ಸಹ ತಿಳಿಯಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

4. <u>ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ</u>

i. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆ / ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ವಿತರಣಾ ಅನುಸೂಚಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

ii. ವಿತರಣಾ ಅನುಸೂಚಿ, ಬಡ್ಡಿಯ ದರ, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪ್ರಿ-ಪೇಮೆಂಟ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಕರಣೆಗಳು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿದುಬರುವ ಭಾಷೆಯೊಂದರಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು. **ಬಡ್ಡಿಯ ದರ** ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ **ಬದಲಾವಣೆಗಳು** ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲ್ಪಡುತ್ತಾ **ಭವಿಷ್ಯವರ್ತಿಯಾಗಿ** ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವುದನ್ನೂ ಸಹ ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಸಂಬಂಧವಾಗಿ ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತೊಂದನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

5. <u>ವಿತರಣೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರದ ಪದ್ಧತಿಗಳು</u>

i. ಸಾಲವನ್ನು ವಾಪಸ್ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ / ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯಡಿಯಲ್ಲಿನ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ನೆರವೇರಿಕೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಅಪೇಕ್ಷಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು, ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯೊಂದಿಗಿನ ಸಹಮತದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

ii. ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿಗಳು ಮರುಪಾವತಿಸಲ್ಪಟ್ಟಾಗ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವು ನಗದೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲ್ಪಟ್ಟಾಗ, ಭದ್ರತೆಗಳು / ಮೇಲಾಧಾರಗಳೇನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳೆಲ್ಲವನ್ನೂ ಕಂಪನಿಯು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು / ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಬೇರಾವುದೇ ದಾವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಧಾರಣಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಇದು ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಇಂಥ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಸಂಬಂಧಿತ ದಾವೆಯು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲ್ಪಡುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸಲ್ಪಡುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಯಾವುದರಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಕ್ಕುದಾರವಾಗಿದೆಯೋ ಆ ಉಳಿದಿರುವ ದಾವೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗೆಗಿನ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. <u>ಗೌಪ್ಯನೀಯತೆ</u>

ಸಾಲಗಾರರ ಯಾವುದೇ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಯಾರಿಗೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ:

1. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನು, ವಿನಿಯಮ, ನಿರ್ದೇಶನದ ಮೂಲಕ, ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸರ್ಕಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅಗತ್ಯಪಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟಂತೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕಿದೆ.
2. ಸದರಿ ಮಾಹಿತಿಯು ಗೌಪ್ಯನೀಯತೆಯ ಕರ್ತವ್ಯದಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುವ, ಸಾಲದಾತರ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧಕರು, ವೃತ್ತಿಪರ ಸಲಹೆಗಾರರು, ಏಜಂಟರು, ಅಥವಾ ತೃತೀಯ ಪಕ್ಷದ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಅಗತ್ಯಪಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.
3. ಸಾಲದಾತರು ಯಾವುದೇ ವಹಿಸುವಿಕೆ, ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಒಡಂಬಡಿಕೆಗಳನ್ನು ಯಾರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದೋ ಆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಸದರಿ ಮಾಹಿತಿಯು ಅಗತ್ಯಪಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.
4. ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಪಡೆದುಕೊಂಡಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರಿಂದ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಫಾರ್ಮೇಶನ್ ಬ್ಯುರೊದಿಂದ ಸದರಿ ಮಾಹಿತಿಯು ಅಗತ್ಯಪಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.

7. <u>ಸಾಮಾನ್ಯ ಉಪಬಂಧಗಳು</u>

i. ಸಾಲದ ಒಡಂಬಡಿಕೆಯ ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರು / ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪವನ್ನು ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ದೂರ ಉಳಿಯುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).

ii. ಸದರಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಪ್ರಚಾರಪಡಿಸುತ್ತದೆ:
- ಕೋರಿದಾಗಲೆಲ್ಲ, ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ನಕಲುಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ಹಾಲಿ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು;
- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟಿನಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು; ಮತ್ತು
- ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿರುವಂತೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಧಿಸುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಕಾಲಕಾಲಿಕ ತರಬೇತಿಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು.

iii. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ವಿನಿಯಮಾತ್ಮಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಪುನರಾವಲೋಕಿಸುತ್ತದೆ.

iv. ಗ್ರಾಹಕ / ಸಾಲಗಾರರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಗದಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಕಾಲಕಾಲಿಕ ವರದಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿ / ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು (ಸದರಿ ವರದಿಯು, ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸ್ವರೂಪ, ದೂರುಗಳ ವಯಸ್ಸು, ಕಾಲಮಿತಿಗೆ ಅಂಟಿಕೊಂಡಿರುವಿಕೆ, ಸೇವಾ ನ್ಯೂನತೆಗಳು ಯಾವುದರಲ್ಲಿ ಕಂಡುಬಂದವೋ ಆ ದೂರುಗಳ ಮೂಲ ಕಾರಣದ ವಿವರಗಳು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು).

8. <u>ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿ / ಸಂಗ್ರಹಣೆ:</u>

i. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲವೊಂದನ್ನು ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಂತಿನ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ, ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡನೀಯ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಯ ಆವರ್ತನವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ವಿವರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಮರುಪಾವತಿ ಅನುಸೂಚಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂಟಿಕೊಂಡಿರದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ನೆಲದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲ್ಪಟ್ಟ

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯೊಂದನ್ನು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನೋಟೀಸ್ ಒಂದನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಖುದ್ದಾಗಿ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆನಪಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ ಏನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ii. ವಾಹನಗಳಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನೆರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಮರುಸ್ವಾಧೀನತೆ: ಭದ್ರತಾ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ **ಮೇಲಾಧಾರ ಸ್ವತ್ತೇನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಅದರ ಮರುಸ್ವಾಧೀನತೆಗಾಗಿನ ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಅಥವಾ ಭದ್ರತಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದಸ್ತಾವೇಜಿನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿರತಕ್ಕದ್ದು.** ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸದರಿ ಷರತ್ತುಗಳು ಇವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತವೆ: (a) ಸ್ವಾಧೀನತೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲಿನ ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿ; (b) ನೋಟೀಸ್ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಿಸಬಹುದಾದ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು; (c) ಭದ್ರತೆಯ ಸ್ವಾಧೀನತೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ; (d) ಸ್ವತ್ತನ್ನು ಮಾರಾಟ / ಲೀಲಾವು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಿರುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉಪಬಂಧ; (e) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನತೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ; ಮತ್ತು (f) ಸ್ವತ್ತನ್ನು ಮಾರಾಟ / ಲೀಲಾವು ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.

iii. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ತನಗೆ/ತಮಗೆ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪರಿಹಾರೋಪಾಯಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜಂಟರು ಆಶ್ರಯಿಸುತ್ತದೆ/ತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ನಿರೂಪಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾ, ಬಾಕಿ ಆಗಿರುವ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು, ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದವರು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಹಿಯಾಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಅವರ ಖಾಸಗಿತನದ ಮೇಲೆ ನುಸುಳಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಮೊಬೈಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮುಖಾಂತರ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಬೆದರಿಕೆಯ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಗಂಟೆಯ ಮುಂಚೆ ಅಥವಾ ಸಾಯಂಕಾಲ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ತಮ್ಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಮಾತುಗಳಲ್ಲಿ ಆಗಲಿ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಆಗಲಿ ಯಾವುದೇ ಸ್ವರೂಪದ ಬೆದರಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಮುಂದಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ, ಮುಂತಾದವುಗಳಿಗಾಗಿ ತೋಳ್ಬಲ ಬಳಸುವುದನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ರೀತಿಯೊಂದರಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತರಬೇತುಗೊಂಡಿರುವಂತೆ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

9. <u>ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ:</u>

ತಮ್ಮ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಥವಾ ಅನ್ಯಥಾ ಗ್ರಾಹಕರು / ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಎತ್ತಲ್ಪಡುವ ತಕರಾರುಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ. ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಹಲವಾರು ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಸದರಿ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯೂ ಸಹ ಆಗಾಗ್ಗೆ ಪುನರಾವಲೋಕಿಸುತ್ತದೆ. **ಇಂಥ ಪುನರಾವಲೋಕನಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯೊಂದು** ಕಾಲಕಾಲಿಕ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಬಿಐ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಏಜನ್ಸಿಗಳು / ಕಂಪನಿಗಳಿಂದ ಒದಗಿಸಲ್ಪಡುವ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನೂ ಸಹ ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಉದ್ದೇಶಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳ ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ, ಈ ಕೆಳಗೆ ವಿವರಿಸಿರುವಂತೆ ಮೂರು (3) ಸ್ತರದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

1. ಹಂತ 1:

i. ಯಾವುದೇ ಸೇವಾ ಕೋರಿಕೆ / ದೂರುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ ಸಂಪರ್ಕ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಕಸ್ಟಮರ್ ಎಂಗೇಜ್ಮೆಂಟ್ ಟೀಮ್ / ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಡಿಪಾರ್ಟ್ಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು / ಸಾಲಗಾರರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಇ-ಮೇಲ್: info@ushafinancial.com / usha.nbfc@gmail.com/legal@cashsuvidha.com
ಭಾರತದಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಶುಲ್ಕ ರಹಿತ ಸಂಖ್ಯೆ: 18001032348
ನೋಂದಾಯಿತ ಆಫೀಸ್ ಲ್ಯಾಂಡ್‌ಲೈನ್ ನಂಬರ್: +91-8076377610
ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: www.ushafinancial.com

ಈ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿರುವ ವಿವರಗಳಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಕೋರಿಕೆ:
ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಡಿಪಾರ್ಟ್ಮೆಂಟ್
ಉಷಾ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ: ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 73, ಪ್ರಥಮ ಮಹಡಿ, ಪಟ್ಪರ್ಗಂಜ್
ಕೈಗಾರಿಕಾ ಪ್ರದೇಶ, ಪೂರ್ವ ದೆಹಲಿ, ದೆಹಲಿ-110092

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

ಪ್ರಮುಖ ಕಚೇರಿ (ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿ): ಮೂರನೇ ಮಹಡಿ, ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 40,
ವೇವ್ ಸಿನೆಮಾದ ಸಮೀಪ, ಕೌಶಾಂಬಿ, ಗಾಜಿಯಾಬಾದ್, ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ – 201012

ii. ಇಂಥ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಕಂಪನಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಲ್ಲಿ, 14 ದಿನಗಳ ಒಂದು ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸ್ಪಂದಿಸಲು ಅದು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ.

iii. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದುಷ್ಕರ್ಮಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು, ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು, ಅಥವಾ ಮೊಕದ್ದಮೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ (ಸ್ಥಳೀಯ ಪೊಲೀಸ್ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದೊಂದಿಗೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ದೂರೊಂದಕ್ಕೆ ವ್ಯಾಪಕ ತನಿಖೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಬೆಂಬಲವು ಬೇಕಾಗುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಇಂಥ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸ್ಪಂದಿಸಿ, ಅವುಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಬೇಕಾಗುವ ಕಾಲಮಿತಿಯು 14 ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿಗೆ ಆಗಿರಬಹುದು.

iv. ಕಸ್ಟಮರ್ ಎಂಗೇಜ್ಮೆಂಟ್ ಟೀಮ್‌ದಿಂದ ಈ ಮೇಲಿನಂತೆ ಒದಗಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಪರಿಹಾರ / ಉತ್ತರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತುಷ್ಟರಾಗದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಹಂತ 2 ಕ್ಕೆ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು.

2. <u>ಹಂತ 2</u>

i. ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆ / ದೂರು 14 ದಿನಗಳ ಒಂದು ಅವಧಿಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಡದೇ ಇದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತುಷ್ಟರಾಗದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿರುವ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಈ ಮೇಲಿನ ಆಯಾ ವಾಹಿನಿ / ಹಂತದಿಂದ ಉತ್ತರಿಸುವುದು ವಿಳಂಬವಾದ ಅಥವಾ ಉತ್ತರವು ಬರದೇ ಇದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂಥ ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (ಜಿಆರ್‌ಒ) ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು, ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

ಕೈಂಡ್ ಅಟೆನ್ಷನ್: ಮಿ. ಪ್ರಣಯ್ ಧೊಂಡಿಯಾಲ್
ಗ್ರೀವಾನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಆಫೀಸರ್ (ಜಿಆರ್‌ಒ)
ಉಷಾ ಫೈನಾನ್ಶಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ: ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 73, ಪ್ರಥಮ ಮಹಡಿ, ಪಟ್ಪರ್ಗಂಜ್
ಕೈಗಾರಿಕಾ ಪ್ರದೇಶ, ಪೂರ್ವ ದೆಹಲಿ, ದೆಹಲಿ-110092
ಪ್ರಮುಖ ಕಚೇರಿ (ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಚೇರಿ): ಮೂರನೇ ಮಹಡಿ, ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 40,
ವೇವ್ ಸಿನೆಮಾದ ಸಮೀಪ, ಕೌಶಾಂಬಿ, ಗಾಜಿಯಾಬಾದ್, ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ – 201012
ಇ-ಮೇಲ್: pranaydhondiyal@ushafinancial.com
ಟೆಲಿಫೋನ್: 01204320775

ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿನ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅದನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

3. <u>ಹಂತ 3:</u>

i. ದೂರು 30 ದಿನಗಳ ಒಂದು ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನಿವಾರಿಸಲ್ಪಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಈ ಮೇಲಿನ ಹಂತ 2 ರಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತುಷ್ಟರಾಗದಿದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕೋಷ್ಟಕದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿರುವಂತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಸಿಎಮ್‌ಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಅಥವಾ ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ / ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಕ್ರ. ಸಂ.	ವಿಷಯ	ಈ ಲಿಂಕ್ ಮೇಲೆ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ
A.	ಕಂಪನಿಯ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮಿನ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯತೆಗಳು	https://www.ushafinancial.com/policies.html
B.	ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರಿನ ನಮೂನೆ	https://www.ushafinancial.com/policies.html
C.	ಯುಎಫ್‌ಎಸ್‌ಎಲ್ / ಕಂಪನಿಯ ಸಂಪರ್ಕಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಅಥವಾ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು	https://www.ushafinancial.com/contact.html
D.	ಸಿಎಮ್‌ಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್	https://cms.rbi.org.in, Helpline No: 14440

ii. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಐತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು / ಸಾಲಗಾರರು ಬಾಧಿತರಾದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ದೂರು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಲ್ಲಿ, ಐತೀರ್ಪನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವರಿಗೆ ಮನವಿಯೊಂದನ್ನು

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI

ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು-

ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟಿವ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್
ಕನ್ಸ್ಯೂಮರ್ ಎಜುಕೇಶನ್ & ಪ್ರೊಟೆಕ್ಷನ್ ಡಿಪಾರ್ಟ್ಮೆಂಟ್ (ಸಿಇಪಿಡಿ)
ರಿಜರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ
6 ಸಂಸದ್ ಮಾರ್ಗ್,
ನ್ಯೂ ಡೆಲ್ಲಿ-110001
ಇ-ಮೇಲ್: CRPC@rbi.org.in
ಹೆಲ್ಪ್‌ಲೈನ್ ನಂಬರ್: 14448

ಸದರಿ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮನವಿಯನ್ನು ಮಾಡದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಮರ್ಪಕ ಕಾರಣವು ಇದೆ ಎಂದು ಸದರಿ ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮನದಟ್ಟಾದಲ್ಲಿ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಮತ್ತೊಂದು ಅವಧಿಯನ್ನು ಅದು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

10. ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಂದ ಆಕರಿಸಲ್ಪಡುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

i. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಲಾಭಾಂಶ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಮ್‌ನಂಥ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿಯೊಂದನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡು, ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ಆಕರಿಸಬೇಕಿರುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ವರ್ಗೀಕರಣಗಳಿಗಾಗಿನ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಬೇರೆಬೇರೆ ವರ್ಗಗಳ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೇರೆಬೇರೆ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ಆಕರಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಯಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ii. ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ವರ್ಗೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿನ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟಿನಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ವೃತ್ತಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ವೆಬ್‌ಸೈಟಿನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಅಥವಾ ಅನ್ಯಥಾ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲ ಅಪ್ಡೇಟ್ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

iii. ಖಾತೆಗೆ ಆಕರಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಅರಿತಿರುವಂತೆ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷೀಕರಿಸಿದ ದರವಾಗಿರಬೇಕು.

USHA FINANCIAL SERVICES LTD. DELHI