ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	**ವಿವರಗಳು**	**ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ**
	ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಇತಿಹಾಸ	3
I.	ಪರಿಚಯ	4
II.	ಉದ್ದೇಶಗಳು	4
III.	ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು	5
	A. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	5
	B. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು	5
	C. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು	5
	D. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಡವಳಿಕೆ	5
IV.	ಸಾಮಾನ್ಯ ಅಂಶಗಳು	8
	A. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು	9
V.	ಬಲವಂತದ ಸ್ವಾಧೀನ	11
VI.	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	11
VII.	ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟು	11
VIII.	ವಿಪರೀತ ಬಡ್ಡಿ ಹಾಕುವುದಕ್ಕೆ ನಿಯಂತ್ರಣ	15
IX.	ಸಾಲ ಪಡೆದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ	16

ಪರಿಷ್ಕರಣೆ
ಇತಿಹಾಸ

#	ದಿನಾಂಕ	ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ವಿವರಗಳು
1	29.01.2018	ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.
2	31.10.2018	ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಂವಹನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.
3	27.07.2023	ಇತ್ತೀಚಿನ ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.
4	30.01.2024	ಇತ್ತೀಚಿನ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಸ್ಕೇಲ್ ಆಧರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ಡೈರೆಕ್ಷನ್ಸ್, 2023 ಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.
5	25.04.2024	ಆರ್‌ಬಿಐ ಲೋಕಪಾಲರ (ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ಪರಿಷ್ಕೃತ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು
6	13.08.2025	ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಮಯ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025/ ಪ್ರಕಾರ, ಹೊಸ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ನಾವು ಸೇರಿಸುತ್ತಿದ್ದೇವೆ.
7	14.08.2026	ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಹೊಸ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನೇಮಕಾತಿ ಹಾಗೂ ನಿಯಂತ್ರಕ ಉಲ್ಲೇಖಗಳ ನವೀಕರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು.

I. ಪರಿಚಯ

ವೆರಿಟಾಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಹಿಂದೆ ವೆರಿಟಾಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು) (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ವೆರಿಟಾಸ್" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯ್ದೆ, 2013 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಘಟಿತವಾದ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಅಥವಾ ಹೊಂದಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ.

ವೆರಿಟಾಸ್, ಔಪಚಾರಿಕ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತ ಪ್ರವೇಶದೊಂದಿಗೆ ಅತಿಸಣ್ಣ, ಸಣ್ಣ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಮ ಗಾತ್ರದ ಉದ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025 (Updated as on July 1, 2026), RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 November 28, 2025 ರಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸಾರ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ Reserve Bank of India (RBI) ನಿಯಂತ್ರಿತ NBFCಗಳಿಗೆ Fair Practices Code ಕುರಿತು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚ-ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸಾರಾಂಶಗೊಳಿಸಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಲು ಇದು ಕನಿಷ್ಟ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿದಿನ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ನೀತಿಯು ಸಾಮಾಜಿಕ / ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು / ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ತಲುಪುವಂತೆ ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ www.veritasfin.in ನಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

II. ಉದ್ದೇಶಗಳು

ನಿಯಮಾವಳಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳ ತಯಾರಿ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಅನುಷ್ಠಾನದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ಬುದ್ಧಿವಂತಿಕೆಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಮೂಡಿಸುವುದು.

III. ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:

A) ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಮಾರಾಟಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳಿಗೆ ವೆರಿಟಾಸ್ ಅಧಿಕೃತ ಭಾಷೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಆಗಿರಬೇಕು.
- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ / ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಮತ್ತು ದೃಢೀಕರಿಸಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಉತ್ಪಾದನೆ, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಕೃಷಿ, ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಿ ವೃತ್ತಿಪರರು, ಸಂಬಳದ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು, ರೀಟೇಲ್ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು, ಉದ್ಯಮಿಗಳು, ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು, ವಿತರಕರು, ಕಂಪನಿಗಳು, ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅವರ ವ್ಯಾಪಾರದ ವಿಸ್ತರಣೆ, ಕಾರ್ಯನಿರತ ಬಂಡವಾಳದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ವಸತಿ ಅಥವಾ ವಾಣಿಜ್ಯ ಅಥವಾ ಖಾಲಿ ಭೂಮಿ ಆಸ್ತಿಯ ಭದ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆಯೇ ಅಲ್ಪ ಮತ್ತು ಮಧ್ಯಮ ಅವಧಿಯ ಹಣಕಾಸಿನ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ವೆರಿಟಾಸ್‌ನ 'ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಚೆಕ್‌ಲಿಸ್ಟ್ ನೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ' ಸಾಲಗಾರರು ನೀಡಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್-ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (NBFCಗಳು) ನೀಡುವ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ಹೋಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ವೆರಿಟಾಸ್ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ವೆರಿಟಾಸ್‌ನ 'ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳ ಚೆಕ್‌ಲಿಸ್ಟ್ ನೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ'ಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
- ವೆರಿಟಾಸ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವೆರಿಟಾಸ್ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

B) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು

- ವೆರಿಟಾಸ್ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವುದರ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ವೆರಿಟಾಸ್‌ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವೆರಿಟಾಸ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ಒಪ್ಪಂದ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿವರಿಸುವುದನ್ನು ವೆರಿಟಾಸ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

C. ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದರೆ, ದಂಡವನ್ನು 'ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ

ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ' ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯ ಸಂಯೋಜನೆಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

- ವೆರಿಟಾಸ್ ಬಡ್ಡಿಯ ದರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಆಚರಣೆ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ವೆರಿಟಾಸ್ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ, ಯಾವುದೇ ಹೆಸರಿನಿಂದ ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತದೆ ಅಂತಹುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ, ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ.
- ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಲೋನ್/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- 'ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು.
- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ವೆರಿಟಾಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು / ಅನ್ವಯವಾದಂತೆ ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯಾಂಶ ಹೇಳಿಕೆ (ಕೆಎಫ್ಎಸ್)ಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಹ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- ವೆರಿಟಾಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ನಿಯಮಗಳ ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಿದೆ ಮತ್ತು "ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿನ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ" ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಡೆದುಕೊಂಡ/ನವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಹೊಸ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದೆ. ಈಗಾಗಲೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಹೊಸ ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಗುವ ಕಾರ್ಯವು ಜೂನ್ 30, 2024 ರಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ಆಗಿರಬೇಕು.

D. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಡವಳಿಕೆ:

- ವೆರಿಟಾಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಪ್ರಕಟಿತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾತೃಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರ/ರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವೆರಿಟಾಸ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಆಯಾ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ವೆರಿಟಾಸ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯಾದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ, ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಪಡೆದ ಮಿತಿಯ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತ ಪಾವತಿಸಿದ ಮೇಲೆ

ಮಾತ್ರ, ವೆರಿಟಾಸ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅಂತಹ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಬಾಕಿಗಳು ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು, ಅದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸುವವರೆಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವೆರಿಟಾಸ್ ಅರ್ಹವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- ವೆರಿಟಾಸ್, ಲೋನ್ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ / ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ, 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ನಿರಾಕ್ಷೇಪಣಾ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದ ಜೊತೆಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರಾಸ್ತಿ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರಿಜಿಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.
- 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿ ದಿನದ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ರೂ.5000/- ಮೊತ್ತವನ್ನು ವೆರಿಟಾಸ್ ಪಾವತಿಸಬೇಕು. ಮೂಲ ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಉಂಟಾದರೆ, ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲಿ/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ವೆರಿಟಾಸ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ವಿಳಂಬ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು 60 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನವು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ವೆರಿಟಾಸ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮೂಲ ಚರಾಸ್ತಿ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿದಂತೆ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ವೆರಿಟಾಸ್‌ನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಪಡೆಯಬಹುದು.
- ಸಾಲಗಾರರು ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಮಾತ್ರ ವೆರಿಟಾಸ್‌ನಿಂದ ಮೂಲ ಚರಾಸ್ತಿ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡಲು / ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರನ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಮೂಲ ಚರಾಸ್ತಿ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಹಾಜರಿರಬೇಕು, ಸಾಲಗಾರರ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಯಾರಾದರು ಒಬ್ಬ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಯ ಪರವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಕೊಡಬೇಕು. ಅವರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳು ಅಪ್ರಾಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಸ್ವಾಭಾವಿಕ ಪಾಲಕರು ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಾಲಯದಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಪಾಲಕರು ಇಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿದ ಅಪ್ರಾಪ್ತ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಪರವಾಗಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕೆಳಗಿನ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮರಣದ ಮಾನ್ಯ ಪುರಾವೆ ಮತ್ತು ಸತ್ತವರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳೆಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.
    a) ಆಯಾ ಪುರಸಭೆಗಳು ನೀಡಿದ ಹಕ್ಕುದಾರರ ಮರಣ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ
    b) ಕಂದಾಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು / ತಾಸಿಲ್ದಾರ್ ನೀಡಿದ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ
    c) ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ನ್ಯಾಯಾಲಯದಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಅಥವಾ
    d) ಆಡಳಿತದ ಪತ್ರ
    e) ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಅಫಿಡವಿಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮ್ಯಾಜಿಸ್ಟ್ರೇಟ್/ಜಿಲ್ಲಾ ಸಿವಿಲ್ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಅನುಮೋದನೆ

f) ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನ್ಯಾಯಾಲಯವು ನೀಡಿದ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ / ಆಡಳಿತದ ಪತ್ರವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳ ದೃಢೀಕರಿಸಿದ ಪುರಾವೆಯಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.

- ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಇತರೆ ಅದೇ ರೀತಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಜೊತೆಗೆ NBFC ಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

IV. ಸಾಮಾನ್ಯ ಅಂಶಗಳು:

- ಆಯಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿಲ್ಲದ, ಇದು ವೆರಿಟಾಸ್‌ನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದ ಹೊರತು) ವೆರಿಟಾಸ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವಾದರೆ ವೆರಿಟಾಸ್‌ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನ ಬಾಕಿ ಹಣದ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ವೆರಿಟಾಸ್ ಅನಗತ್ಯವಾಗಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂದರೆ, ಸರಿಯಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಕೊಡುವುದು, ಸಾಲಗಳು/ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ತೋಳ್ಬಲ ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವೆರಿಟಾಸ್ ವಿಕಲ ಚೇತನ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತನ್ನ ಸಾಲದ ಸೌಲಭ್ಯ ಸಿಗುವುದನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಮಾವೇಶಗಳಿಂದ ಖಾತರಿಪಡಿಸಲಾದ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಹಕ್ಕುಗಳ ಮಾಡ್ಯೂಲ್‌ನ ಭಾಗವಾಗಿ ವೆರಿಟಾಸ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ಅದೇ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ನೀತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ, ತನ್ನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. "Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025 (Updated as on July 1, 2026) vide No. RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 November 28, 2025" ಅನುಸಾರ, ಜನವರಿ 1, 2026 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ಮಂಜೂರಾದ ಅಥವಾ ನವೀಕರಿಸಿದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. Veritas ಪ್ರೀಪೇಮೆಂಟ್ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತಿಲ್ಲವಾದರೂ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಪ್ರೀಪೇಮೆಂಟ್ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ: (i) ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವ್ಯಾಪಾರೇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳು, (ii) ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು MSEಗಳಿಗೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ/ಮಿತಿ ₹50 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರೀಪೇಮೆಂಟ್ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಸ್ಥಿರ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ವಿನಾಯಿತಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ

ಒಳಪಡದ ಇತರ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಪ್ರೀಪೇಮೆಂಟ್ ದಂಡಗಳು ಇನ್ನೂ ಅನ್ವಯವಾಗಬಹುದು, ಆದರೆ ಕೇವಲ Veritas ನ ಮಂಡಳಿ-ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರ (ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ). Veritas ಸ್ವತಃ ಪ್ರೀಪೇಮೆಂಟ್ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ ಪ್ರೀಪೇಮೆಂಟ್ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

- NBFCಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025 (Updated as on July 1, 2026) vide No. RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 November 28, 2025 ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಅನುಸಾರ, ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಹಣದ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ Veritas ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಅಧಿಸೂಚನೆ ಸಂಖ್ಯೆ DNBS.204/CGM (ASR)-2009 ದಿನಾಂಕ 2 ಜನವರಿ 2009 ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, NBFC ಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಮಿತಿಮೀರಿದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ವೆರಿಟಾಸ್ ಫಂಡ್ ಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಮುಂತಾದ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ **www.veritasfin.in** ನಲ್ಲಿ ತೋರಲಾಗಿದೆ. ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ರಿಸ್ಕ್ ಹಂತಗಳು ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

A) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:

Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies – Responsible Business Conduct) Directions, 2025 (Updated as on July 1, 2026) vide No. RBI/DOR/2025-26/362 DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26 November 28, 2025 ರಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳ (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ ಕುರಿತಂತೆ, Veritas ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

ದಿನಾಂಕ ಜನವರಿ 04, 2018 ರ RBI ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 ರ ಪ್ರಕಾರ "XBRL ರಿಟರ್ನ್ಸ್ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಂಕಿಅಂಶಗಳ ಸಮನ್ವಯತೆ" ನಲ್ಲಿ "ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು" ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ. "ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು (ಎ) ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಲ, (ಬಿ) ಶಿಕ್ಷಣ ಸಾಲ, (ಸಿ) ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳ ಸೃಷ್ಟಿ/ವರ್ಧನೆಗಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳು (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಸತಿ, ಇತ್ಯಾದಿ), ಮತ್ತು (ಡಿ) ಹಣಕಾಸಿನ ಸ್ವತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ (ಷೇರುಗಳು, ಡಿಬೆಂಚರುಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಹೂಡಿಕೆಗಾಗಿ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲದ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ - ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವೆರಿಟಾಸ್ ವಿಸ್ತೃತ ಅಧಿಕಾರಾವಧಿ ಅಥವಾ ವರ್ಧಿತ EMI ಆಗಬೇಕಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ

ಸಾಲಗಾರನು ಅವನು/ಅವಳು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅರ್ಹನಾಗಿದ್ದಾನೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆ - ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವನು/ಅವಳ ಆದ್ಯತೆಯಂತೆ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರ ಅಥವಾ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ವೆರಿಟಾಸ್ ಗೃಹ ಸಾಲಗಳ ಉತ್ಪನ್ನ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಆದ್ದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ನಡುವೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ದರ ಮರುಹೊಂದಿಸಲು ಆಯ್ಕೆಗಳು: ವೆರಿಟಾಸ್ ಈ ಮುಂದಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದರ ಮರುಹೊಂದಿಸುವಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

a) EMI ನಲ್ಲಿ ವರ್ಧನೆ/ಕಡಿತ
b) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಇಳಿಕೆ
c) ಮೇಲಿನ (ಎರಡೂ) ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ
d) ಬಾಕಿ ಇರುವ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ 'ಭಾಗವಾಗಿ'
e) ಪೂರ್ಣ ಪ್ರೀಪೇಮೆಂಟ್
f) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು

- ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಆದೇಶಿಸಿದ ಪುನರ್ರಚನೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳಿಂದ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. VPLR ನಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದಾಗಿ ROI ನಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ**,** ಸುಲಭ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಾಗಿ, EMI ಸ್ಥಿರವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಈ ಯಾವುದೇ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.
- ವೆರಿಟಾಸ್ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ,
- ವೆರಿಟಾಸ್ ಋಣಾತ್ಮಕ ಬೋಗ್ಯವನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ. ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಡ್ಡಿಯು EMI ಯ ಭಾಗವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಮುಂದಿನ ತಿಂಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರಗಿಟ್ಟು ಮತ್ತು ಮೂಲಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ವೆರಿಟಾಸ್ ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ಮರುಪಡೆಯಲಾದ ಒಟ್ಟು ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದ EMI ಗಳು, ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ/ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ಮೇಲೆ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅದು ಭೌತಿಕ ಪತ್ರವೇ ಆಗಿರಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ.
- ವಿನಾಯಿತಿಗಳು: ವ್ಯಾಪಾರ ಸಾಲಗಳು ಅಥವಾ ವಾಣಿಜ್ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಕೊಡಲಾಗುವ ಸಾಲಗಳು ಈ ಪಾಲಿಸಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ SME ಗಳಿಗೆ LAP ಅಥವಾ ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಲೋನ್‌ಗಳಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳು.

B. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಡೆಗೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಅದರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ

ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

V. ಬಲವಂತದ ಸ್ವಾಧೀನ

ವೆರಿಟಾಸ್ ವಿವರಿಸಿರುವ ಮತ್ತು ಮಾಡಿದ ವಿವಿಧ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ. ಬಲವಂತದ ಸ್ವಾಧೀನ (ದೇವರ ಕ್ರಿಯೆ, ಪ್ರವಾಹಗಳು, ಭೂಕಂಪಗಳು, ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕ ಮತ್ತು ಪಿಡುಗು) ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಇತರ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ FPC ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ವೆರಿಟಾಸ್‌ಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

VI. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ನಿರಂತರ ವ್ಯಾಪಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ವ್ಯಾಪಾರ ಜೀವನದ ಭಾಗವಾಗಿದೆ.

ವೆರಿಟಾಸ್‌ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯ ಕಡೆಗೆ ನಾವು ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಗಮನಹರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಸಕಾಲಿಕ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹ ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ವೆರಿಟಾಸ್ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವರ್ಧಿತ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಹಲವು ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತಂದಿದೆ.

ವೆರಿಟಾಸ್‌ನ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು, ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಬಯಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಇದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

VII. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟು: ಹಂತ 1

ನೀವು ನಮಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ / ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಶಾಖೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು / ಶಾಖೆಯ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿನ “Contact us” ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ / ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು.

(ಅಥವಾ)

ನಮ್ಮ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 202 9155 (10.00 AM ರಿಂದ 5.00 PM) (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಅಥವಾ customercare@veritasfin.inಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸದ ಮೂಲಕ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ.

ಹಂತ 2

ನೀವು ಹಂತ 1 ರಲ್ಲಿ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ನಮ್ಮ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಿ nodalofficer@veritasfin.in

ಹೆಸರು : ಶ್ರೀಮತಿ ನಿಶಾ ರಮೋನಾ

ವಿಳಾಸ:

ವೆರಿಟಾಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಹಿಂದೆ ವೆರಿಟಾಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು),
SKCL ಟ್ರೈಟಾನ್ ಸ್ಕ್ವೇರ್, 6 ನೇ ಮಹಡಿ, ಯುನಿಟ್ # C3 - C7,
ತಿರು ವಿ ಕಾ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಗಿಂಡಿ, ಚೆನ್ನೈ-600 032.

ಫೋನ್ ನಂ : 044 46610980 (10.00 AM ರಿಂದ 5.00 PM) (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಇದು ಮೇಲ್ಮನವಿಯಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮೊದಲ ಕರೆಯಲ್ಲೇ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವುದು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಬಹುದು.

ಹಂತ 3

ನೀವು ಹಂತ 2 ರಲ್ಲಿ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಿ principalnodalofficer@veritasfin.in.

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ ಧೀರಜ್ ಮೋಹನ್

ವಿಳಾಸ:

ವೆರಿಟಾಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಈ ಹಿಂದೆ ವೆರಿಟಾಸ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು),
SKCL ಟ್ರೈಟಾನ್ ಸ್ಕ್ವೇರ್, 6 ನೇ ಮಹಡಿ, ಯುನಿಟ್ # C3 - C7,
ತಿರು ವಿ ಕಾ ಇಂಡಸ್ಟ್ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್, ಗಿಂಡಿ, ಚೆನ್ನೈ-600 032.

ಫೋನ್ ನಂ : 044 46610981 (10.00 AM ರಿಂದ 5.00 PM) (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಇದು ಮೇಲ್ಮನವಿಯಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮೊದಲ ಕರೆಯಲ್ಲೇ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವುದು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಬಹುದು.

ಹಂತ 4

ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಇನ್ನೂ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ/ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ವೆರಿಟಾಸ್‌ನಿಂದ ಬಂದಂತಹ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ಪ್ರಕಾರ ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

- ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಿಎಂಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ - https://cms.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿ.
- ಈ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ ಮೂಲಕ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ - crpc@rbi.org.in
- ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಿ.

ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ:

ವಿಳಾಸ:

ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿ
ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ, ಭಾರತೀಯ
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ಟಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17,
ಚಂಡೀಗಢ - 160017

ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ - ಇದು RBI ನಿಂದ ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆ.

ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕಾದವು

ವೆರಿಟಾಸ್ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ
- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್‌ನ ದೂರು ದಾಖಲು ಪೋರ್ಟಲ್‌ನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪ್ರದರ್ಶನ. ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ ಘಟಕದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ಮುಕ್ತಾಯ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021, ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ ಪ್ರತಿ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021, ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಅವನ/ಅವಳ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾದ ಮೇಲಿನ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಅವರು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿರಿಯ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ ದೂರು ನೀಡದಂತಹ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ನಾವು ತಲುಪುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಂತಿಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿ, ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಾವು ದೃಢವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹಾಕಿದ್ದೇವೆ, ದೂರಿಗೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಮೇಲ್ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಲು ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅದು ಮರುಕಳಿಸದಂತೆ ತಡೆಗಟ್ಟುವಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು

ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು V ಮತ್ತು VI ಅನ್ನು ನೋಡಿ). ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಪ್ಯಾರಾ VI ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದಂತೆ ವೆರಿಟಾಸ್ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ವೆರಿಟಾಸ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನಂತರದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ಕೋರುತ್ತದೆ.

ನಾವು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಕುರಿತು ವೆರಿಟಾಸ್‌ನ ನಿಲುವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗುವಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಪರಿಚಯಿಸುವಿಕೆ ಸೇರಿದಂತೆ, ಇತರೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ವೆರಿಟಾಸ್‌ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಇದ್ದಾಗ, ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ / ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ (IO)

Non-Banking Financial Companies ಗಳಿಂದ Internal Ombudsman (IO) ನೇಮಕಾತಿ ಕುರಿತು RBI ಸುತ್ತೋಲೆ Reserve Bank of India (Non-Banking Financial Companies - Internal Ombudsman) Directions, 2026 vide RBI/CEPD/2025-26/384 CEPD.PRD.No.S1030/ 13.01.019/ 2025-26 January 14, 2026 ಅನುಸಾರ, ಕಂಪನಿಯು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಆಂತರಿಕ, ಸ್ವತಂತ್ರ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿ Internal Ombudsman (IO) ಇರಬೇಕು, IO ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೊರಗಿಡಲಾದವುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ.
IO ನ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ:

1) ಕಂಪನಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಿರುವ ಆದರೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ IO ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.
2) ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು IO ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
3) ಈ ಮುಂದಿನ ರೀತಿಯ ದೂರುಗಳನ್ನು IO ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ:

   a. ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದಾದರು ಇದ್ದರೆ, ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ವಂಚನೆಗಳು, ದುರ್ಬಳಕೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು.

   b. (i) ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, (ii) ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು, (iii) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವೇತನ ಮತ್ತು ಭತ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು/ಉಲ್ಲೇಖಗಳು.

   c. ಕಂಪನಿಯ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿನ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು.

   d. ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ, ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಇತರ ವೇದಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ತೀರ್ಮಾನಿಸಿರುವ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳು.
4) ದೂರುದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು IO ನ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಹೇಳಿಕೆಗಳು/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ IO ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. IO ಕಂಪನಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.
5) IO ಕಂಪನಿಯ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು/ಇಲಾಖೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಭೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಬಹುದು ಮತ್ತು ದೂರು/ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ದಾಖಲೆ/ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪಡೆಯಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21

ದಿನಗಳಲ್ಲಿ IO ಗೆ ಎಲ್ಲಾ "ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು" ತಿಳಿಸಬೇಕು. ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ/ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು IO ಎತ್ತಿಹಿಡಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಿದ ಉತ್ತರವು ದೂರನ್ನು IO ಪರಿಶೀಲಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಉತ್ತರದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯಲಾಗಿದೆ ಎಂಬ ಅಂಶವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ/ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು IO ರದ್ದುಗೊಳಿಸಿದರೆ, IO ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಒಪ್ಪುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು MD & CEO ನಿಂದ ಅನುಮೋದನೆಯನ್ನು ಪಡೆದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, IO ನ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯು ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಉತ್ತರವು ದೂರನ್ನು IO ಪರಿಶೀಲಿಸಿದೆ, ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ದೂರುದಾರರ ಪರವಾಗಿ IO ರದ್ದುಗೊಳಿಸಿತು; ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು MD & CEO ರ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, IO ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಒಪ್ಪಲಿಲ್ಲ ಎಂಬ ಅಂಶವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. IO ಪರೀಕ್ಷೆಯ ನಂತರವೂ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ (ದೂರು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಂದರೆ) ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಉತ್ತರದ ಭಾಗವಾಗಿ, ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅವನು/ಅವಳು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳು / ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಮೇಲಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

VIII. ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಯ ನಿಯಂತ್ರಣ:

ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರೊಸೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹಾಕಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ರಿಸ್ಕ್ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಅನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಸಾಲಗಾರನ ರಿಸ್ಕ್ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಅಂದರೆ, ಹಣಕಾಸಿನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ವ್ಯಾಪಾರ, ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ವಾತಾವರಣ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿ.

ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ತಕ್ಷಣದಿಂದಲೇ ಜಾರಿಗೆ ಬರಲಿದೆ.

IX. ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ

ವೆರಿಟಾಸ್ ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದ ವಿಷಯವನ್ನು ಇರಿಸುತ್ತದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ

ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ, ಅವಧಿಮೀರಿದ ದಿನಾಂಕದ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು, SMA ಮತ್ತು NPA ವರ್ಗೀಕರಣ ಮತ್ತು ಉನ್ನತೀಕರಣ, ಸಾಲಗಾರರಲ್ಲಿ ಜಾಗೃತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ದಿನದ ಅಂತ್ಯದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉಲ್ಲೇಖದೊಂದಿಗೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣದ ವಿಷಯವನ್ನು ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇತರ ಸೂಕ್ತ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಮುಂಚೂಣಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಈ ಎಲ್ಲಾ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ, ಅವರು ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ/ನವೀಕರಣದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

X. ವೆರಿಟಾಸ್‌ನಿಂದ ಸಾಲ ಪಡೆದ ವಾಹನಗಳ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ:

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:

(a) ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮುನ್ನ ನೋಟಿಸ್ ಪೀರಿಯಡ್;
(b) ನೋಟಿಸ್ ಪೀರಿಯಡ್ ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
(c) ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ;
(d) ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜು ಹಾಕುವುದಕ್ಕೆ ಮೊದಲು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ;
(e) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ವಿಧಾನ, ಮತ್ತು
(f) ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ / ಹರಾಜು ಹಾಕುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ. ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು.

XI. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ (FPC) ಪರಿಶೀಲನೆ

ನಿಯಂತ್ರಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರದ ಹೊರತು, FPC ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.