

WORTGAGE FINANCE PRIVATE LIMITED
Fair Practices Code

Contents

ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು	3
ಉದ್ದೇಶ	3
ಆಬ್ಜೆಕ್ಟಿವ್	3
ಬದ್ಧತೆ	4
ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	5
ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು	6
ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ)	7
ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು	8
ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ	9
ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು	9
ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು	10

ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

1. ಕಂಪನಿ: ಈ Fair Practice Code ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿರುವ ಸಂಸ್ಥೆ 'Wortgage Finance Private Limited' ("WORTGAGE FINANCE") ಎಂದರ್ಥ.
2. ಮಂಡಳಿ: WORTGAGE FINANCE ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಎಂದರ್ಥ.
3. ಕೋಡ್: ಈ Fair Practice Code ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಎಂದರ್ಥ.
4. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ: WORTGAGE FINANCE ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರು ಎಂದರ್ಥ.

ಉದ್ದೇಶ

ಇದು RBI ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 13 ದಿನಾಂಕ 01ನೇ ಜುಲೈ 2015 ರ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) NBFCಗಳಿಗಾಗಿ Fair Practices Codeನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದೆ, ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ("ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು") ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಹೇಳಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಲೇವಣಿ ರಹಿತ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಲೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ (Reserve Bank) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016 ರ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 01, 2016 ರಂದು (ಫೆಬ್ರವರಿ 22 ರಂದು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ, 2019) ('RBI Master Directions') ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ನ ಭಾಗವಾಗಿ ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಿರುವಂತೆ Fair Practices Code, ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವಂತೆ NBFC ಗಳಿಗೆ Fair Practices Codeನ ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಕೋಡ್ ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ದಿನನಿತ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೋಡ್ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಫೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು / ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ / ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಆಬ್ಲಿಗೇಷನ್

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಇವುಗಳ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;

Page 3

- ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ;

- ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಮಂಜಸವಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ;
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ;
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಜಾರಿ, ಕಾನೂನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ನಂತರ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು;

ಬದ್ಧತೆ

- WORTGAGE FINANCE ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ತನ್ನ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- WORTGAGE FINANCE ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಅದರ ಸಂವಹನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಹಿಂದಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ:
 - i. ಅದರ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು;
 - ii ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು/ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು;
 - iii ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ;
 - iv. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ;
- ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

- WORTGAGE FINANCE ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮನ್ನಾ ಅಥವಾ ಅನುಮತಿಸದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

Page 4

- WORTGAGE FINANCE ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಖಾತೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ವWORTGAGE FINANCE ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಮೊದಲು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- WORTGAGE FINANCE ತನ್ನ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಮೂಲಕ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ವ್ಯವಹಾರದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ WORTGAGE FINANCE ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕುರಿತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. WORTGAGE FINANCE ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

WORTGAGE FINANCE ನ 'ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ / ಸೂಕ್ತವಾದ ದಾಖಲೆಗಳು' ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. . ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (NBFC ಗಳು) ನೀಡುವ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ಹೋಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ WORTGAGE FINANCE ಮೂಲಕ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

WORTGAGE FINANCE ನ 'ಸಾಲ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ/ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು' ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

- ಸಾಲಗಾರ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು, ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ನಂತರ, ಆಸ್ತಿಯ ಶೀರ್ಷಿಕೆ, ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಗುರುತು, ಘಟಕ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು, ಖಾತರಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ .
- ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಮೊದಲು ಅರ್ಜಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು WORTGAGE FINANCE ಸಾಲಗಾರನ ಕಾರಣ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

Page 5

- WORTGAGE FINANCE ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. WORTGAGE FINANCE ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- WORTGAGE FINANCE ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಮಿತಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ರಿಯಾಯಿತಿ/ಬಡ್ಡಿಯ ವಾರ್ಷಿಕ ದರ, ಸಮಾನವಾದ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು ("EMI") ದಿನಾಂಕ ಮಾಸಿಕ EMI ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ರಚನೆ, ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಯ ದಿನಾಂಕಗಳು, ಸಾಲದ ಅವಧಿ, ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರ

ಮಾಹಿತಿ ಅದರ ಮತ್ತು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು WORTGAGE FINANCE ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ. WORTGAGE FINANCE ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ಸ್ವೀಕೃತಿ ರಶೀದಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

- WORTGAGE FINANCE ಮೇಲಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಚೇರಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕರೆ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್‌ಗಳನ್ನು ಸಂರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನು ಅವನ/ಅವಳ/ಅವರ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಸ್ವೀಕಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೇಶೀಯ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು WORTGAGE FINANCE ಕೂಡ ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ.

- ತಡವಾಗಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- WORTGAGE FINANCE ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

Page 6

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ)

- WORTGAGE FINANCE, ಸಾಲಗಾರರ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮಿತಿಮೀರಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಿರ್ದರಿಸಲು ಮತ್ತು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆಂತರಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಮೇಲೆ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅದರ ಪ್ರಕಟಿತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ, WORTGAGE FINANCE ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (ರು), ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾವಿಳಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ. ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ರಿಯಾಯಿತಿ/ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು WORTGAGE FINANCE ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು WORTGAGE FINANCE ನಿರ್ಧಾರವು ಆಯಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಭದ್ರತೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

- WORTGAGE FINANCE ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

- WORTGAGE FINANCE ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಎರವಲುಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಾಗಿ WORTGAGE FINANCE ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು WORTGAGE FINANCE ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿದೆ.

Page 7

- ಯಾವುದೇ ಮರುಪ್ರಾಪ್ತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಹಕ್ಕುಗಳ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಇವುಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. WORTGAGE FINANCE ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮನವೊಲಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತನ್ನ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ WORTGAGE FINANCE ಬಲವಂತದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು (ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ಕೊಡುವುದು, ಶಕ್ತಿಯ ಬಳಕೆ, ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಿಂದ ಕಿರುಕುಳ) ಆಶ್ರಯಿಸಬಾರದು.

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು WORTGAGE FINANCE ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- ಅಪರಾಧಿ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು WORTGAGE FINANCE ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ನಿದರ್ಶನಗಳಲ್ಲಿ, WORTGAGE FINANCE ತನ್ನ ಭದ್ರತೆ, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರವನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಇತರೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

- WORTGAGE FINANCE ಆಯಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅದರ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಹೊರತು, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಇದು WORTGAGE FINANCE ನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರಬಹುದು).

- ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಇದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಅಂದರೆ, WORTGAGE FINANCE ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅದರ ಸ್ವೀಕಾರ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ನೀಡಿದರೆ, ಪ್ಲೇಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ವೆನಾಲ್ಟಿಗಳನ್ನು WORTGAGE FINANCE ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

Page 8

- ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್/ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿ ಎಂದರೆ ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸದಿರಲು ನಿರ್ದರಿಸಿದರೆ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೋನ್‌ಗಳಿಂದ ನಿರ್ಗಮಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಮಯ ಎಂದರ್ಥ. ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್/ಲುಕ್-ಅಪ್ ಮೂರು ದಿನಗಳು ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ಒಂದು ದಿನವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿಯ ನಂತರವೂ ಸಾಲವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುವ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕೂಲಿಂಗ್ ಆಫ್/ಲುಕ್-ಅಪ್ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ದಂಡವಿಲ್ಲದೆ ಮೂಲ ಮತ್ತು ಅನುಪಾತದ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರವನ್ನು ("APR") ಪಾವತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೋನ್‌ನಿಂದ ನಿರ್ಗಮಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು WORTGAGE FINANCE ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

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

WORTGAGE FINANCE ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಯು ಪ್ರಧಾನ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು WORTGAGE FINANCE ನಂಬುತ್ತದೆ. WORTGAGE FINANCE ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವರ್ಧಿತ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಹಲವು ಉಪಕ್ರಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಬಂದಿದೆ.

WORTGAGE FINANCE ನ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು, ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಬಯಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಇದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

WORTGAGE FINANCE ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು:

- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;
- ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು;

Page 9

• ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸಹಾಯಕವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು;

• ಸಮಸ್ಯೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು.

ಮುಖ್ಯವಾಗಿ, WORTGAGE FINANCE ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಘನತೆಯನ್ನು ಬಹಳ ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದಂದು **10:00 am** ಮತ್ತು **7:00 pm** ನಡುವೆ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).

1) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು

i) ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ 08046972336 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7:00 – ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಕರೆ ಮಾಡಿ

ii) grievances@wortgagefinance.com ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ

iii) ಸೂಚಿಸಿದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ:

WORTGAGE FINANCE ಪೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

2ನೇ ಮಹಡಿ, ನಂ. 251, 17ನೇ ಅಡ್ಡ, 5ನೇ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ, ಎಚ್‌ಎಸ್‌ಆರ್ ಲೇಔಟ್ ಸೆಕ್ಟರ್ 6, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ - 560102

2) ನೀಡಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ WORTGAGE FINANCE ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅವನು/ಅವಳು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

Page 10

ಹೆಸರು	ಶ್ರೀ ರಾಜಾ ಮೊಹಮ್ಮದ್
ಹುದ್ದೆ	ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ	+91-8065185500 - ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	nodalofficer@wortgagefinance.com

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಕಚೇರಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತಾರೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸಬೇಕು.

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಅವರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು RBI ನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್-ಅಲ್ಲದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿ-ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. DNBS ನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ - NBFC ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, ಮಾರ್ಥಾಸ್ ಹಾರ್ಟ್ ಸೆಂಟರ್, 10/3/8, ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ, ಸೇಂಟ್ ಎದುರು, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560001

1. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು

WORTGAGE FINANCE ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪ್ರದರ್ಶನ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಘಟಕದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

Page 11

ಅವನ/ಅವಳ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಅವರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ದೂರು ನೀಡದಂತಹ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ತಲುಪುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಂತಿಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ, ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಾವು ದೃಢವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಇರಿಸಿದ್ದೇವೆ, ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೇವೆ ದೂರಿನ ಕಾರಣಗಳು ಮತ್ತು ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಮರುಕಳಿತವನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕೆಲಸ.

2. ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು

ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಪಾಯಿಂಟ್ (ಎ) ಅನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ). ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, WORTGAGE FINANCE ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ಕೋರಲು WORTGAGE FINANCE ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ನಾವು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಕುರಿತು WORTGAGE FINANCE ನ ನಿಲುವಿನ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಸ್ವರೂಪದಿಂದಾಗಿ ಕೆಲವು ರೀತಿಯ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗಬಹುದು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ದಾಖಲೆಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ. WORTGAGE FINANCE ಅಂತಹ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕನ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ WORTGAGE FINANCE ನಿಂದ ಸಂಯೋಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಇದ್ದಾಗ, ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಪರಿಚಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ/ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

Page 12

ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಈ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹಾಕಿದೆ. ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರು ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರ ಅಪಾಯದ ವಿವರ, ಹಣದ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರದ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು, ವೆಚ್ಚದಂತಹ ವಿಶಾಲ ನಿಯತಾಂಕಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎರವಲುಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರು ನೀಡುವ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮತ್ತು ಮೇಲಾಧಾರ ಭದ್ರತೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ), ಒಪ್ಪಂದದ ರಚನೆ, ಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಹಣಕಾಸಿನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ವ್ಯಾಪಾರ, ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪರಿಸರ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿ. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಯ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟು ಬಡ್ಡಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ಬಡ್ಡಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವಂತೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು WORTGAGE FINANCE ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇನ್ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮಂಡಳಿಯ ಪಾತ್ರ

ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಫಂಡ್ಸ್ ನ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

ಇದಲ್ಲದೆ, ಬೋರ್ಡ್ ಅಥವಾ ಅದರ WORTGAGE FINANCE ನ ಸಮಿತಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು WORTGAGE FINANCE ನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಮಂಡಳಿಯು Fair Practice Codeನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು

ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಆರು ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.