

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ



ಡಿ.ಎಮ್.ಐ. ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಸಾರಾಂಶ

ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಹೆಸರು	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ
ಪ್ರಕಟಣೆ ಮತ್ತು ಜಾರಿಯಾದ ದಿನಾಂಕ	ಏಪ್ರಿಲ್ 19, 2011
ಹಿಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 15, 2020
ಈಗಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಫೆಬ್ರವರಿ 27, 2021
ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಫೆಬ್ರವರಿ 2022 ಅಥವಾ ಮೊದಲು
ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಆವರ್ತಕತೆ	ವಾರ್ಷಿಕ
ಮಾಲೀಕರು / ಸಂಪರ್ಕ	ಅನುಪಾಲನ ವಿಭಾಗ
ಅನುಮೋದಕರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಅನುಬಂಧಗಳು	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

ಅನುಸೂಚಿ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿವರಗಳು
1	ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ
2	ಉದ್ದೇಶ
3	ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು
4	ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆ
5	ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು
A	i. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಪಡಿಸುವುದು
	ii. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು
	iii. ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಳ ಬಟವಾಡೆ
	iv. ಸಾಮಾನ್ಯ
	v. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು
	vi. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ
	vii. ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಮಾಧ್ಯಮ
	viii. ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ
	ix. ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಅತಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಕುರಿತು ದೂರುಗಳು
	x. ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳು ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನದ ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ.
B	ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.-ಎಮ್.ಎಫ್.ಐ.
C	ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಪೂರಕ ಭದ್ರತೆಯ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು
	i. ಚಿನ್ನದ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ಕಾರ್ಯನೀತಿ.
	ii. ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

1. ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ("ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.")(ಯನ್ನು, ಎಲ್. ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳಿಗೆ ಸಾಲನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರ ಮಾಡುವಾಗ ತಾವು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ (ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.)ಯ ಕುರಿತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದಿನಾಂಕ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 28, 2006ರ ತನ್ನ ಸುತ್ತೋಲೆ ಹಾಗೂ ಆನಂತರದ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಹೊರಡಿಸಿರುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ. ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಡಿ.ಎಮ್.ಐ." ಅಥವಾ "ಕಂಪೆನಿ")ಯಿಂದ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ಇತರ ವಿಷಯಗಳೊಳಗೆ, ಸಾಲದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಕಷ್ಟು ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲು ಸಾಮಾನ್ಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಬಲಪೂರ್ವಕವಲ್ಲದೆ ಮರುಪಡೆತ ವಿಧಾನ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶ

ಕಂಪೆನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಮಾರಾಟಗಾರರು ಮುಂತಾದ ಪಾಲುದಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಮೇಳೈಕೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯನ್ನು ಮುಂದಿರಿಸಿದೆ. ಕಂಪೆನಿಯ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಅದರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ, ಸಾಲದ ಸೃಷ್ಟಿ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಪಡಿಸುವುದು, ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ಎಲ್ಲ ಅಂಶಗಳ ಪೂರ್ತಿ ಅನ್ವಯಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಎಫ್. ಪಿ.ಸಿ.ಯ ಕುರಿತು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯ ಬದ್ಧತೆಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧನೆಯ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಪರಿಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಿದರ್ಶನಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ತನ್ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸಾಲನೀಡುವಿಕೆಗೆ ಒಂದು ದೃಢ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಫಲಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಎಲ್ಲ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳೂ ಆ ಬದ್ಧತೆಯ ಕುರಿತು ಜಾಗೃತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ರೂಪಿಸಿದ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಅನುಸಾರಿಸಲು ಕಂಪೆನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿದ್ದಾರೆ.

3. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

- "ಐತೀಪುರ್" ಎಂದರೆ ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಅವರು ಯೋಜನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ಐತೀಪುರ್, ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ನಷ್ಟ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ ಪಾವತಿಸುವುದಕ್ಕೆ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- "ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಭಾರ ಉಪ-ಗವರ್ನರ್.
- "ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯ ಕೆಳಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಮುಂದಿನ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುದಾರರು ಅವರ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಹಾಗೂ ಅವರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಯಥೋಕ್ತವಾಗಿ ನೇಮಿಸಿದ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲಾದ ನ್ಯಾಯವಾದಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿ.
- "ಮಂಡಳಿ" ಎಂದರೆ ಕಂಪೆನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ.
- "ದೂರು" ಎಂದರೆ ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ 8ರಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದಂತೆ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸಿದ ದೂರನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ, ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕವಾಗಿ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಅಹವಾಲು ಅಥವಾ ಆರೋಪ.
- "ಕಂಪೆನಿ" ಎಂದರೆ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ. ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
- "ನಿರ್ದೇಶಕರು" ಎಂದರೆ ಕಂಪೆನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿರುವ ಒಬ್ಬ ನಿರ್ದೇಶಕ ಅಥವಾ ನಿರ್ದೇಶಕರು.
- "ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ." ಎಂದರೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್);
- "ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್" ಎಂದರೆ ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ 4ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಯುಕ್ತರಾದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ.
- "ಇತ್ಯರ್ಥ" ಎಂದರೆ ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ 4ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಕ್ಷಕಾರರು, ಒಂದೋ ಸಂಧಾನ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ, ತಲುಪಿದ ಒಂದು ಒಪ್ಪಂದ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

4. ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆ:

ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯ ಅಸ್ತಿತ್ವವು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ನಿಜಾರ್ಥದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅಕ್ಷರಶಃ ಅನುಸರಿಸಲು ಶ್ರಮಿಸುವ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳಲ್ಲಿದೆ:

- ವ್ಯಕ್ತಿಪರ, ಸಮರ್ಥ, ಸೌಜನ್ಯಪೂರ್ವಕ, ಕಾರ್ಯತತ್ಪರ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಲಿಂಗ, ಕುಲದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದಿರುವುದು.
- ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಯಾವುದೇ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರುವುದು.
- ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರದ ವಿಷಯವಾಗಿ ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಕುರಿತು ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕವಾದ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಬಯಸಿದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಕೋರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಹ ನೆರವು ಅಥವಾ ಸಲಹೆ ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಗಳು ಅಥವಾ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಸದ್ಯಾವದಿಂದ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು.
- ಎಲ್ಲ ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸದ್ಯಾವದಿಂದ ಅನುಪಾಲನೆ ಮಾಡುವುದು.
- ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ, ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಂಘರ್ಷಗಳ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಮಟ್ಟದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಆಡಳಿತ ಸ್ವರೂಪಗಳನ್ನು ಬಳಸಲು ಹಾಗೂ ಮಾಲೀಕರು ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವಂತಹ ನಷ್ಟಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಇತರ ಕಾರ್ಯನೀತಿಗಳನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು.
- ಮಕ್ಕಳನ್ನು ಅಥವಾ ಜೀತದ ಕಾರ್ಮಿಕರನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಥವಾ ಸಾಧಾರಣವಾಗಿ ಧರ್ಮ ಅಥವಾ ಲಿಂಗದ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವ ಕಂಪೆನಿಗಳಿಗೆ ಹಣ ಹರಿಯುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ದೃಢಪಡಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು.
- ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ('ಆರ್.ಬಿ.ಐ.')ಯು ವಿಧಿಸುವ ಭಾರತೀಯ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅನುಪಾಲನೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.

5. ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆಯ ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

i. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಪಡಿಸುವುದು

- ಕಂಪೆನಿಯ ಎಲ್ಲ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳೂ ಕಂಪೆನಿಯ ಸಾಲ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ್ದೇ ಆಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.
- ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ನಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನಗಳೂ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ, ಅದು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯ ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ, ಇರತಕ್ಕದ್ದು.
- ಲೋನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಅಂಗವಾಗಿ, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪೆನೀಸ್ ('ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳು')) ವಿಧಿಸುವ ಶರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಒಂದು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ತುಲನೆ ಮಾಡಲು ಹಾಗೂ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಣಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್/ಅರ್ಜಿ/ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯೊಂದಿಗೆ ವಿಷಯಾನುಗುಣವಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಾದ ಭದ್ರತೆಯ ಸ್ವರೂಪ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಪಡಿಸಲು ಕಟ್ಟತಕ್ಕಂತಹ ಫೀಜು/ಶುಲ್ಕ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅದು, ಸಾಲ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರುವ ಸಂದರ್ಭವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಫೀಜುಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯಾಗದ ಸ್ವರೂಪ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು, ಮಾಹಿತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪಟ್ಟಿ/ಸಾಲವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ವಿಷಯಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು, ಆದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಲ್ಲದೆ, ಎಲ್ಲ ಅವಶ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಅರ್ಜಿಯ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಕಾಲಾವಧಿ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ.	ಗ್ರಾಹಕರ ವರ್ಗ ಮತ್ತು ಪರಿಮಿತಿಯ ಗಾತ್ರ	ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಕೋರಿದ ಎಲ್ಲ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳು / ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಬಳಿಕ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಸಮಯದ ಪ್ರಮಾಣಗಳು.
i.	ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತದ ಸಾಲಕ್ಕೆ	60 ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಧಿಯ ವರೆಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿತವಾದಷ್ಟು ಸಮಯ

- ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಿದ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನದ ಕುರಿತು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ಬಟವಾಡೆಯವರೆಗೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು ಹಾಗೂ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಎಲ್ಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಲಾಗುವುದು.

ii. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.

- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಪರಿಶೋಧಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ತ್ವರಿತ ವಿಲೇವಾರಿಯನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಆಕೂಡಲೇ ತರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು, ಅದು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಕಾರಣದಿಂದ ಇಂಗ್ಲೀಷಿನಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್‌ನ ಮಾಧ್ಯಮದಿಂದ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ರೀತಿಯ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಉದ್ದೇಶಿತ ಅನಾವರಣಗಳ ಪ್ರಮುಖ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು:
 - ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಜೊತೆಗೆ ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.
 - ಸುಸ್ತಿ ಬಡ್ಡಿಯ / ದಂಡನಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳು (ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರವಾಗಿ ಮಾಹೆಯಾನ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ) ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು (ಸಾಲದ ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡನಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು).
 - ಮಾತುಕತೆಯ ಬಳಿಕ ಒಪ್ಪಿತವಾದ, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ನೀಡುವ ಸಾಲವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ತಡೆಗಳ ಅಂಗೀಕಾರ.
 - ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳು
 - ಒದಗಿಸಲಿರುವ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಭಾಗಿಯಾಗುವ ಎಲ್ಲ ಪಕ್ಷಕಾರರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಸಂಬಂಧಿತವೆನಿಸುವ ಎಲ್ಲ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಗಳು.
 - ಸಾಧ್ಯವಾದಲ್ಲೆಲ್ಲ, ಸಾಲವನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಇಂಗ್ಲೀಷಿನಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಸಂಬಂಧಿತ ಎಲ್ಲ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು/ಬಟವಾಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೂ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಥೋಕ್ತವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಡತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಪ್ರತಿ ರುಜು ಹಾಕಿರತಕ್ಕದ್ದು.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

iii. ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ಸಾಲಗಳ ಬಟವಾಡೆ

- ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು, ಬಟವಾಡೆ ಕಾಲಸೂಚಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷಿನಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಆಮುಂದಿನ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುವುದು.
- ಈ ವಿಷಯವಾಗಿ ಒಂದು ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕಂತೆ, ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ / ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಗತವಾಗಿರಬೇಕು. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ / ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕೋರುವ ಮೊದಲು, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಗತವಾಗುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷಿನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ಬಳಿಕ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಉಳಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವು ವಸೂಲಾದ ಬಳಿಕ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಕೋರಿಕೆಗಾಗಿ ಧಾರಣಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಎಲ್ಲ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನೂ ಬಿಡುಗಡೆಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ವಜಾವಿಟ್ಟಿನ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹಕ್ಕುಕೋರಿಕೆಯು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವಂತೆ/ ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಗೆ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಹಿಡಿದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವ ಅರ್ಹತೆ ನೀಡುವ ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಕೋರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪೂರ್ತಿಯಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- ಮಂಜೂರಾತಿ / ಸೌಲಭ್ಯಗಳು / ಸಾಲ / ಅಧ್ಯಾದೇಶ / ಪ್ರಸ್ತಾವಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅಂಗೀಕಾರಗಳಂತಹ (ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು ಅಥವಾ ಅನುಬಂಧಗಳಿಗೂ ಸೇರಿಸಿ) ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನವೂ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಕನಿಷ್ಠ ಹತ್ತು ವರ್ಷಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಸಂರಕ್ಷಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

iv. ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯು ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು)
- ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಒಪ್ಪಿಗೆ ಇರುವುದನ್ನು ಅಥವಾ ಅನ್ಯಥಾ, ಎಂದರೆ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಪಾರದರ್ಶಕ ಕರಾರಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.
- ಗ್ರಾಹಕನು ಮರುಪಾವತಿ ಕಾಲಸೂಚಿಯ ಅನುಪಾಲನೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಈ ನೆಲದ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುವುದು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನೆನಪು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಮರುವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸುಸ್ತಿ ಉಳಿಸಿಕೊಂಡ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗೆ ವಹಿಸಬಹುದು ಹಾಗೂ ಮರುಪಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಆರಂಭಿಸುತ್ತಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮರುಪಡೆಯುವ ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯಿಂದ ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.
- ಆರ್.ಬಿ.ಐ.ಯು ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಹಲವಾರು ಸಾಲಗಳ ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಏಕರೂಪತೆ ತರಲು ಹೊರಡಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ ಜುಲೈ 14, 2014ರ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ DNBS(PD). CC. No. 399/03.10.42 /2014-15ಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು,

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

ತಕ್ಷಣದಿಂದಲೇ ಜಾರಿಯಾಗುವಂತೆ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲ ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು/ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.

- ಎಲ್ಲ ಫೀಜುಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು / ಬಡ್ಡಿಗಳನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಅಥವಾ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಪಾವತಿಯಾಗತಕ್ಕದ್ದು.
- ಬಟವಾಡೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ಯಥಾರ್ಥ ಕಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಪರಿಗಣನೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು.
- ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಆರ್ಥಿಕ ಹೊರೆಯ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಆಕೂಡಲೇ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗನೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವುಮಾಡಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯು ಗೋಪ್ಯವಾಗಿ ಇರುವುದು ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೆಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಂಗೀಕರಿಸದ ಹೊರತು, ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ. 'ಮೂರನೆಯ ವ್ಯಕ್ತಿ' ಎಂಬ ಪದವು ಎಲ್ಲ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಸುರ್ಮೆಂಟ್ ಬ್ಯೂರೋ, ಆರ್.ಬಿ.ಐ., ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ರಾಜ್ಯ, ಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇವಲ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರವೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದು, ಅವುಗಳೆಂದರೆ:
 - ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಕಾನೂನಿನಿಂದ ನಿರ್ಬಂಧಿತವಾಗಿದ್ದರೆ
 - ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ
 - ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದನ್ನು ಅಗತ್ಯವಾಗಿಸಿದರೆ.

v. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ

- ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಮುಂದಿನ ಪ್ರಾರಾಧದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಒಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಜಾರಿಮಾಡಿದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಮೂಡುವ ಎಲ್ಲ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯ ಅನುಪಾಲನೆಯನ್ನು ಹಾಗೂ ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್.ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅನುಪಾಲನೆಯ ಒಂದು ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿವರ್ಷವೂ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

vi. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಗ್ರೀವಿಯೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಮ್ (ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್.))

ಡಿ.ಎಮ್.ಐ. ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಡಿ.ಎಮ್.ಐ./ಕಂಪೆನಿ")ಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು **ಕಂಪೆನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಹಲವಾರು ನಿಯಂತ್ರಣಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್.) ಅನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.**

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಬಂಧ-ಎ ಆಗಿ ಲಗತ್ತಿಸಿದೆ.

vii. ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಮಾಧ್ಯಮ

- ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದಂತಹ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲೀಷಿನಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ಆರ್.ಬಿ.ಐ.ಯು ಸೂಚಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ.
- ಇಂಗ್ಲೀಷಿನಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಓದಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ತನ್ನ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯನ್ನು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ/ದೇಶೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು.

viii. ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಅತಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ನಿಯಂತ್ರಣ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

- ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವಿಧ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಇರುವ ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಅರ್ಜಿನಮೂಲೆಯಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
- ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸುವ ನಿಖರ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ವಿಧಿಸುತ್ತಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ದರವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

ix. ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿದರ ವಿಧಿಸಿದ ಕುರಿತು ದೂರುಗಳು

- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವುದರಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ ಒಂದು ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯನ್ನು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಮಂಡಳಿಯು ರೂಪಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

x. ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸಿದ ವಾಹನಗಳ ಮರುಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ

- ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ನೇರವಾಗಿ ವಾಹನದ ಹಣಕಾಸನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ ಅದನ್ನು ತನ್ನ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ಮುಖಾಂತರವಾಗಿ ಮಾಡಬಹುದು ಆದ್ದರಿಂದ ಆರ್.ಬಿ.ಐ.ಯು ವಿಧಿಸಿದ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು:
 - ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಅಂತರ್ಗತವಾದ ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನದ ಖಂಡಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದುತ್ತದೆ, ಅದು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಂತಿರಬೇಕು.
 - ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
 - ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನಾ ಅವಧಿ
 - ಸೂಚನಾ ಅವಧಿಯನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಕೊಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು
 - ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ
 - ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉಪಬಂಧ
 - ವಾಹನದ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ
 - ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ
 - ಅಂತಹ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯು, ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ / ಬಟವಾಡೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿತವಾಗುವ ಎಲ್ಲ ಲಗತ್ತುಗಳ ಒಂದೊಂದು ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು, ಇವು ಅಂತಹ ಕರಾರು/ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಘಟಕಾಂಶಗಳಾಗುತ್ತವೆ.

A. ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.-ಎಮ್.ಎಫ್.ಐ.ಗಳು

ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.-ಎಮ್.ಎಫ್.ಐ. ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಎದುರುನೋಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ಅಂತಹ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಕಂಪೆನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

B. ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಪೂರಕ ಭದ್ರತೆಯ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮೇಲೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಅದು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಯೋಚಿಸಿದರೆ, ಆಗ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಮೇಲೆ ನಮೂದಿಸಿದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಅಳಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು:

- ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಚಿನ್ನದ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತವಾದ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯನ್ನು ಇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಇದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನೂ ಆವರಿಸತಕ್ಕದ್ದು:
 - ಆರ್.ಬಿ.ಐ.ಯು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಕೆ.ವೈ.ಸಿ. ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಪಾಲನೆಯಾಗುವುದಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುರಿತು ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಕ್ತ ತನಿಖೆ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು
 - ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಒರೆಹಚ್ಚುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ,
 - ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮಾಲೀಕತ್ವ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು,
 - ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಭದ್ರ ರಕ್ಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ನಿತ್ಯ-ನಡೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ಸಂಬಂಧಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಅನುಪಾಲನೆ ಆಗುತ್ತಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಪರಿಶೋಧಕರಿಂದ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ತನಿಖೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಆಭರಣಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸೌಲಭ್ಯ ಇಲ್ಲದಿರುವ ಶಾಖೆಗಳು ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಬಾರದು,
 - ಪೂರಕ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಮೆ ಮಾಡಿಸಬೇಕು,
 - ಮರು-ಪಾವತಿ ಆಗದಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮುಂಚಿತ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಹರಾಜು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ. ಇಲ್ಲಿ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಸಂಘರ್ಷಗಳು ಇರಬಾರದು ಹಾಗೂ ಹರಾಜಿನ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಮೂಹ ಕಂಪೆನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಕಾಯಗಳೊಂದಿಗೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಮಾರುದ್ದ ದೂರದ ಸಂಬಂಧ ಇರುವುದನ್ನು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು,
 - ಹರಾಜನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ವಾರ್ತಾಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ, ಒಂದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಇನ್ನೊಂದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದೈನಿಕ ಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ, ಜಾಹೀರಾತು ಪ್ರಕಟಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು,
 - ಕಾರ್ಯನೀತಿಯಾಗಿ, ನಡೆಯುವ ಹರಾಜಿನಲ್ಲಿ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ತಾವೇ ಭಾಗವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ,
 - ಗಿರವಿ ಇಟ್ಟು ಚಿನ್ನವನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಲಿಲಾವುದಾರರ ಮುಖಾಂತರವೇ ಹರಾಜು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ಸಿದ್ಧತೆ, ನೆರವೇರಿಕೆ, ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಯ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸುವುದನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ವಂಚನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಕೂಡ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
 - ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನೂ ಕೂಡ ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

❖ **ಪ್ರಮುಖ ಮಾನದಂಡಗಳು**

ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳು ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್.ನ ಕೆಲವು ಮಾನದಂಡಗಳು:

1. ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳು/ವಿವಾದಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಪರಿಹಾರ
2. ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲ ದೂರುಗಳು/ವಿವಾದಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಒಳಗಾಗಿವೆ ಹಾಗೂ ಕನಿಷ್ಠಪಕ್ಷ ಮುಂದಿನ ಮೇಲಿನ ಹಂತದಲ್ಲಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.
3. ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಹಾಗೂ ವಿಷಯವನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು. ವಿಷಯವು ನಿಗದಿತ ಕಾಲಾವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರಗೊಳ್ಳಲು ಸಮರ್ಥವಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲ ಅವಕಾಶದಲ್ಲೇ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
4. ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್.ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನವೂ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.

❖ **ದೂರೇರಿಕೆಯ ಮಾತೃಕೆಗಳು ಹಾಗೂ ಸಮಯಾವಧಿಗಳು**

ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಗ್ರಾಹಕ/ಬಿಡಿ ಸಾಲಗಳು (ಬಳಕೆಯ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಎಮ್.ಎಸ್. ಎಮ್.ಇ. ಸಾಲಗಳು) ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲಗಳು (ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್ ಮತ್ತು ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್ ಏತರ) ಎಂದು ಹಲವಾರು ವ್ಯವಹಾರ ವಿಭಾಗಗಳಾಗಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ವಿಭಾಗ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿಚಾರಣೆಗಳು ವ್ಯತ್ಯಾಸವಾಗಬಹುದಾದ್ದರಿಂದ, ಕಂಪೆನಿಯು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವ್ಯವಹಾರ ವಿಭಾಗಕ್ಕೂ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ದೂರೇರಿಕೆಯ ಮಾತೃಕೆಗಳು ಹಾಗೂ ಸಮಯಾವಧಿಗಳಿವೆ.

ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವುದು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು/ತನಿಖೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದಾದ ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳು/ವಿಧಾನಗಳಾಗಿವೆ:

▪ **ಗ್ರಾಹಕ/ಬಿಡಿ ಸಾಲಗಳು**

ಗ್ರಾಹಕ/ಬಿಡಿ ಸಾಲಗಳಿಗೆ (ಬಳಕೆಯ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಎಮ್.ಎಸ್.ಎಮ್.ಇ. ಸಾಲಗಳು) ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಕಂಪೆನಿಯ ಬಳಿಗೆ ಹೋಗುವ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ:

- a. **ಧ್ವನಿ ಬೆಂಬಲ** - ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಲ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ **08064-807-777** ಕ್ಕೆ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ **ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಇಂದ ಸಂಜೆ 8:00** ಘಂಟೆಯ ನಡುವೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.
- b. **ಇ-ಮೇಲ್ ಬೆಂಬಲ** - ದಯವಿಟ್ಟು ನಮಗೆ customercare@dmifinance.in ಇಲ್ಲಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ (ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಸಾಲ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಇ-ಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ). ಗ್ರಾಹಕರು ತಕ್ಷಣವೇ ಒಂದು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಅಂಗೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ತಂಡದಿಂದ **3 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ** ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ನಮ್ಮ ತಂಡವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದಕ್ಕೆ/ಉತ್ತರಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಇನ್ನಷ್ಟು ದೀರ್ಘ ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ನಿದರ್ಶನಗಳೂ ಇರಬಹುದು

ದೂರೇರಿಕೆಗಳು:

ಹಂತ 1: ಗ್ರಾಹಕರು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಆತ/ಆಕೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂತುಷ್ಟರಾಗದಿದ್ದರೆ, ವಿಷಯವನ್ನು grievance@dmifinance.in ಗೆ ದೂರೇರಿಸಬಹುದು. ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿವಾದ/ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ **10 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಒಂದು** ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರ/ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಪೆನಿಯಲ್ಲಿರುವ ಆತನ/ಆಕೆಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ.ಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

ಹಂತ 2: ಹಂತ 1ರಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದಿಂದ ಸಂತುಷ್ಟರಾಗದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಷಯ/ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರನ್ನು ಇನ್ನೂ ಮೇಲೆಯೂ, ಈ ಕೆಳಗಿನವರಿಗೆ ನೀಡಬಹುದು:

- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಲಗಳು)
- head.services@dmifinance.in
- ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, 3ನೇ ಮಹಡಿ, 9-10, ಬಹಾದೂರ್ ಶಾ ರುಫರ್ ಮಾರ್ಗ, ನವ ದೆಹಲಿ- 110002
- 011-41204444

▪ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲಗಳು

ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಒಂದು ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ ಎಂದರೆ dmi@dmifinance.in ಅನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ, ಇಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ಹೇಳಿದಂತಹ ದೂರುಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ **15 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳ** ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು.

❖ ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್. ಪ್ರದರ್ಶನ

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ, ಕಂಪೆನಿಯು ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್. ಅನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ, ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಕಛೇರಿಯ ಆವರಣಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು <http://www.dmifinance.in/investor-greivance-reederessal.html> ಲಿಂಕ್‌ನ ಮೂಲಕವಾಗಿ ಕಂಪೆನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್.ಗೆ ಪ್ರವೇಶಾವಕಾಶ ಹೊಂದಬಹುದು.

❖ ದೂರುಗಳ ಆಧಾರಗಳು

ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯೂ, ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ, ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದರ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

- a) ಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ/ಲೇವಣಿಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯ ಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಮಿತಿಮೀರಿದ ವಿಳಂಬ;
- b) ಲೇವಣಿಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯ ದರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅವುಗಳ ಅನುಪಾಲನೆ ಮಾಡದಿರುವುದು;
- c) ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಪೋಸ್ಟ್-ಡೇಟೆಡ್ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ಹಾಜರು ಪಡಿಸದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಹಾಜರು ಪಡಿಸಲು ಮಿತಿಮೀರಿ ವಿಳಂಬ ಮಾಡುವುದು;
- e) ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು, ಬಡ್ಡಿಯ ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ದರ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲು ವಿಫಲತೆ
- f) ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ/ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲು ವಿಫಲತೆ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆ;
- g) ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಉದ್ದೇಶಿತ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲು ವಿಫಲತೆ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆ;
- h) ಎಲ್ಲ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಿದಾಗ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬಿಡುಗಡೆಮಾಡಲು ವಿಫಲತೆ ಅಥವಾ ಮಿತಿಮೀರಿದ ವಿಳಂಬ;
- i) ಸಾಲಗಾರ/ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು;
- j) ಕರಾರು/ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಂತರ್ಗತವಾದ, ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಖಂಡಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ವಿಫಲತೆ;
- k) ಕರಾರು/ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ವಿಫಲತೆ;
 - (i) ಭದ್ರತೆಯ ಸ್ವಾಧೀನ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲಿನ ಸೂಚನಾ ಅವಧಿ;
 - (ii) ಸೂಚನಾ ಅವಧಿಯನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡುವಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
 - (iii) ಭದ್ರತೆಯ ಸ್ವಾಧೀನ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಇರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

(iv) ಭದ್ರತೆಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉಪಬಂಧ;

(v) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಇರುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಿ ಹಾಗೂ

(vi) ಭದ್ರತೆಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿಗೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;

l) ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು
m) ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಉಪಬಂಧಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದು.

ಈ ಕುರಿತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಅಂತಹ ಇನ್ನಿತರ ವಿಷಯಗಳನ್ನೂ ಕೂಡ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

❖ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ದೂರು, ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರ ಅಥವಾ ಆತನ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಯಥೋಕ್ತವಾಗಿ ಸಹಿ ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ, 'ಅನುಬಂಧ - ಬಿ' ಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ, ಅಥವಾ ಸಂದರ್ಭವು ಅನುಮತಿಸುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸಮೀಪವಾಗಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು, ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳಬೇಕು:

i) ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ,

ii) ದೂರು ನೀಡಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ,

iii) ದೂರಿಗೆ ಕಾರಣವಾದ ವಾಸ್ತವಾಂಶಗಳು,

iv) ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿ, ಹಾಗೂ

v) ಕೋರಲಾದ ಪರಿಹಾರ.

(b) ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರನ್ನು ಕೂಡ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಸ್ವೀಕರಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಅಂತಹ ದೂರಿನ ಮುದ್ರಿತ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ನ ದಾಖಲೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

(c) ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರ ಅಥವಾ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ನಿಯಂತ್ರಕಗಳು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ, ಈ ಯೋಜನೆಯೊಳಗೆ ಬರುವಂತಹ ಹಾಗೂ ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಆತನಿಗೆ ರವಾನಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೂಡ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಸ್ವೀಕರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

❖ ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು

ಕಂಪೆನಿಯ ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳಿಗೆ ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಗೆ ನೋಡಿರಿ:

ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು	ಆಶಿಶ್ ಸರೀನ್ ಉಪಾಧ್ಯಕ್ಷರು - ಗ್ರಾಹಕ ಯಶಸ್ಸು ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, 3ನೇ ಮಹಡಿ, 9-10, ಬಹಾದೂರ್ ಶಾ ರುಫ್ ಮಾರ್ಗ, ನವ ದೆಹಲಿ- 110002
ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆ	08064-807-777
ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಮುಂದೆ (ದಾಖಲಿಸಲಿರುವ) ದೂರಿನ ನಮೂನೆ
(ದೂರದಾರರು ಭರ್ತಿಮಾಡಬೇಕು)

ಇವರಿಗೆ:

ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್

ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಅವರ ಕಛೇರಿಯ ಸ್ಥಳ:

ಮಾನ್ಯರೇ,

ವಿಷಯ: _____ (ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಯ ಹೆಸರು)ನ _____ (ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಶಾಖೆಯ ಹೆಸರು)
ವಿರುದ್ಧ ದೂರು

ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1. ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು -

2. ದೂರುದಾರರ ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ -

ಪಿನ್ ಕೋಡ್ -

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ/ ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ -

ಇ-ಮೇಲ್ -

3. ಇವರ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು (ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. & ಶಾಖೆಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ) -

ಪಿನ್ ಕೋಡ್ -

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ/ ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸಂಖ್ಯೆ -

ಇ-ಮೇಲ್ -

4. ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) -

(ದಯವಿಟ್ಟು ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ದೂರಿನ ವಸ್ತುವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಖಾತೆಯ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸ್ವರೂಪವನ್ನು,
ಎಂದರೆ ಲೇವಣಿ/ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಇತ್ಯಾದಿಯನ್ನು ನೀಡಿರಿ)

5. (a) ದೂರುದಾರರು ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗೆ ಈಗಾಗಲೇ ಮಾಡಿರುವ ಅಹವಾಲಿನ ದಿನಾಂಕ

(ದಯವಿಟ್ಟು ಅಹವಾಲಿನ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

(b) ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದಾದರೂ ನೆನಪೋಲೆಯನ್ನು ಕಳಿಸಿದ್ದಾರೆಯೇ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ

(ದಯವಿಟ್ಟು ನೆನಪೋಲೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

6. ದೂರಿನ ವಸ್ತುವಿಷಯ (ದಯವಿಟ್ಟು ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ ಕಿರನ್ನು ಓದಿರಿ) -

7. ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು:

(ಸ್ಥಳಾವಕಾಶವು ಸಾಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಹಾಳೆ ಲಗತ್ತಿಸಿ)

8. ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಯಿಂದ ಯಾವುದಾದರೂ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು (ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಯು ಅಹವಾಲನ್ನು

ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯ ಒಳಗೆ) ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ? ಹೌದು/ ಇಲ್ಲ

(ಹೌದಾದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ)

9. ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಅವರಿಂದ ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವ ಪರಿಹಾರದ ಸ್ವರೂಪ -

ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಹಕ್ಕು ಕೋರಿಕೆಗೆ ಪೂರಕವಾಗಿ ದಾಖಲಿತ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

10. ನಷ್ಟಪರಿಹಾರದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಕೋರುತ್ತಿರುವ ಧನ ನಷ್ಟ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದರ

ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿ (ದಯವಿಟ್ಟು ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ 12 (5) & 12 (6) ಅನ್ನು ಓದಿರಿ) ರೂ.....

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

11. ಲಗತ್ತಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳ ಸೂಚಿ:

(ದಯವಿಟ್ಟು ಎಲ್ಲ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲುಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

12. ಘೋಷಣೆ:

i. ಇಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರನಾದ/ರಾದ ನಾನು/ನಾವು ಈ ರೀತಿ ಘೋಷಿಸುತ್ತೇವೆ:

a) ಈ ಮೇಲೆ ನೀಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಸತ್ಯ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿದೆ; ಹಾಗೂ

b) ನಾನು/ ನಾವು ಈ ಮೇಲಿನ ಅಂಕಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಇದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಹೇಳಿರುವ ಯಾವುದೇ ವಾಸ್ತವಾಂಶವನ್ನು ಮರೆಮಾಚಿರುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ii. ದೂರನ್ನು ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ 9(A)(a) ಮತ್ತು (b)ಯ ಉಪಬಂಧಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಣಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲೇ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ.

iii. ನನ್ನ/ನಮ್ಮ ತಿಳಿವಿನ ಉತ್ತಮ ಮಟ್ಟದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರಸ್ತುತ ದೂರಿನ ವಸ್ತುವಿಷಯವನ್ನು ನಾನು/ನಾವು ಅಥವಾ ವಸ್ತುವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಪಕ್ಷಕಾರರು ಈ ಮೊದಲೇ ಯಾವಾತ್ಮಿಗೂ ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಅವರ ಕಛೇರಿಯ ಮುಂದೆ ತಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.

iv. ಪ್ರಸ್ತುತ ದೂರಿನ ವಸ್ತುವಿಷಯವನ್ನು ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆ/ ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ ಆರ್ಬಿಟ್ರೇಟರ್ ತೀರ್ಮಾನಿಸಿರುವುದಿಲ್ಲ / ಅವರ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

v. ನಾವು ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಹಾಗೂ ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಅವಶ್ಯಕ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಡುಬರುವ ಯಾವುದೇ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿ/ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಾನು/ನಾವು ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡುತ್ತೇವೆ

vi. ನಾನು/ ನಾವು ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2018ರ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿದ್ದೇವೆ.

ತಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಿ,

(ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ)

ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ - (ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅವರ ಪರವಾಗಿ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಅವರ ಎದುರು ಅಥವಾ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಅವರ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ನಿವೇದನೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡಬೇಕಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.)

ಈ ಮೇಲೆ ಹೆಸರಿಸಿದ ದೂರುದಾರನಾದ/ರಾದ ನಾನು/ನಾವು, ನ್ಯಾಯವಾದಿಯಲ್ಲದ ಹಾಗೂ _____ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿರುವ ಶ್ರೀ/ ಶ್ರೀಮತಿ _____ ಅವರನ್ನು ಈ ದೂರಿನ ಎಲ್ಲ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ನನ್ನ / ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾಗಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ ಹಾಗೂ ಆತ/ಆಕೆ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಹೇಳಿಕೆ, ಅಂಗೀಕಾರ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆಯನ್ನು ಧೃಡೀಕರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಆತ/ ಆಕೆ ನನ್ನ ಸಮಕ್ಷಮದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಿರುತ್ತಾರೆ.

ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ

(ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಸಹಿ)

(ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ)

ಗಮನಿಸಿ: ಆನ್ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರಿಗೆ ಸಹಿ ಹಾಕುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.