

ఫయర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్



డిఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫయర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

పాలసీ సారాంశం

పాలసీ పేరు	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
జారీ, ప్రభావిత తేదీ	ఏప్రిల్ 19, 2011
చివరి సమీక్ష తేదీ	సెప్టెంబర్ 15, 2020
ప్రస్తుత సమీక్ష తేదీ	ఫిబ్రవరి 27, 2021
తదుపరి సమీక్ష తేదీ	ఫిబ్రవరి 2022 లేదా అంతకంటే ముందు
సమీక్ష వ్యవధి	వార్షిక
ఓనర్/కాంటాక్ట్	కంప్యూయింగ్ విభాగం
ఆమోదించేవారు	బోర్డు డైరెక్టర్లు
అనుబంధాలు	వర్షించపు

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ఇండెక్స్

సీ.నెం.	వివరాలు
1	ముందుమాట
2	ఉద్దేశం
3	నిర్వచనాలు
4	ముఖ్య నిబద్ధత
5	ఎస్బీఎఫ్సీల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలు
A	i. లోన్ల కోసం దరఖాస్తు, వాటి ప్రాసెసింగ్
	ii. రుణ మదింపు, నియమ నిబంధనలు
	iii. రుణాల పంపిణీ సహా నియమ నిబంధనల్లో మార్పులు
	iv. సాధారణం
	v. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత
	vi. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి
	vii. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ భాష, కమ్యూనికేషన్ మాధ్యమం
	viii. ఎస్బీఎఫ్సీలు అధిక వడ్డీ వసూలుపై నియంత్రణ
	ix. ఎస్బీఎఫ్సీలు అధిక వడ్డీ వసూలు చేసే ఫిర్యాదులు
	x. ఎస్బీఎఫ్సీలు ఫైనాన్స్ చేసిన వాహనాల జపుకు సంబంధించిన వివరణ
B	ఎస్బీఎఫ్సీ - ఎంఎఫ్ఐ
C	బంగారు ఆభరణాలు హామీగా రుణం
	i. బంగారంపై రుణం ఇచ్చేందుకు బోర్డు ఆమోదించిన విధానం
	ii. వేలం ప్రక్రియ

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

1. ముందుమాట

రుణ వ్యాపారంలో ఉన్న అన్ని ఎస్బీఎఫ్సీలు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ఎఫ్పీసీ) అనుసరించేందుకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ సెప్టెంబర్ 28, 2006న జారీ చేసిన సర్క్యులర్, తదనంతర సవరణలోని మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా డీఎంఐ పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (డీఎంఐ లేదా కంపెనీ) ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (ఎఫ్పీసీ)ను రూపొందించింది. ఈ మార్గదర్శకాలు రుణంతో ముడిపడి ఉన్న నియమ నిబంధనలు, తగిన వెల్లడికి సంబంధించిన సాధారణ నియమాలతో పాటు బలవంతపు చర్యలకు పాల్పడకుండా రికవరీ వద్దతని కూడా సూచిస్తాయి.

2. ప్రయోజనం

కస్టమర్లు, ఉద్యోగులు, వెండార్లు వంటి వాటాదారులతో కంపెనీ వ్యవహరించేటప్పుడు ఉత్తమ విధానాలు అనుసరించాలనే ప్రయత్నంలో భాగంగా ఎఫ్పీసీని డీఎంఐ అందుబాటులో ఉంచింది. మార్కెటింగ్, లోన్ ఆవిర్భావం, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్, కలెక్షన్ పనులు సహా అది నిర్వహించే అన్ని కార్యకలాపాలకు ఈ కంపెనీ సక్రమ రుణ విధానాలు వర్తిస్తాయి. ఎఫ్పీసీవిషయంలో డీఎంఐ నిబద్ధత దాని ఉద్యోగుల జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ, ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, శిక్షణ, సాంకేతిక పరిజ్ఞానంలో వ్యక్తమవుతుంది.

సక్రమంగా రుణాలు అందించే విషయంలో కంపెనీకి ఉన్న బలమైన నిబద్ధత, దాని కోసం తగిన విధానాలు రూపొందించి, ఆ నిబద్ధతను ఉద్యోగులు తెలుసుకునేలా కంపెనీ బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు, మేనేజ్మెంట్ బాధ్యత తీసుకుంటుంది.

3. నిర్వచనాలు

- “అవార్డు అంటే ఈ పథకానికి అనుగుణంగా అంబుడ్స్మన్ వెలువరించిన తీర్పు అని అర్థం. ఇందులో సంబంధిత నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపెనీకి నిర్దిష్టమైన పని చేయమని సూచన మరియు/లేదా ఫిర్యాదుదారుకు ఏమైనా నష్టం వాటిల్లినట్టు అయితే దానికి పరిహారం చెల్లించాలని కూడా ఉంటుంది.
- అప్పిలేట్ అథారిటీ అంటే రిజర్వ్ బ్యాంకులో ఈ పథకాన్ని అమలు చేసే విభాగానికి ఇన్చార్జ్గా వ్యవహరించే డిప్యూటీ గవర్నర్.
- అధికార్యత ప్రతినిధి అంటే ఈ పథకం కింద అంబుడ్స్మన్ ముందు తనకు ప్రాతినిధ్యం వహించేందుకు ఫిర్యాదుదారు తన తరపున నియమించే ప్రతినిధి, సదరు వ్యక్తి న్యాయవాది అయి ఉండకూడదు.
- బోర్డు అంటే కంపెనీకి చెందిన బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు
- ఫిర్యాదు అంటే ఈ పథకంలోని క్లాజ్ 8కి అనుగుణంగా సేవా లోపానికి సంబంధించి లిఖితపూర్వకంగా గాని లేదా ఎలక్ట్రానిక్ విధానంలో గాని దాఖలు చేసే విజ్ఞాపన లేదా ఆరోపణ.
- కంపెనీ అంటే డీఎంఐ పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్
- డైరెక్టర్లు అంటే వ్యక్తిగతంగా డైరెక్టర్లు లేదా కంపెనీ బోర్డులో ఉండే డైరెక్టర్లు
- ఎఫ్పీసీ అంటే ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్.
- అంబుడ్స్మన్ అంటే అంబుడ్స్మన్ పథకం క్లాజ్ 4 కింద నియమితులయ్యే వ్యక్తి
- సెటిల్మెంట్ అంటే పార్టీలో మధ్య కుదిరిన అంబుడ్స్మన్ పథకం క్లాజ్ 11 ప్రకారం సయోధ్య లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా కుదిరిన ఒప్పందం.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

4. ముఖ్య నిబంధనలు

ఎఫ్పీసీ సారాంశం దిగువ తెలిపిన అంశాల్లో ఇమిడి ఉంటుంది, దానిని తూ.చా తప్పకుండా డీఎంఐ అనుసరిస్తుంది:

- వృత్తిపరమైన, సమర్థవంతమైన, మర్యాదపూర్వకమైన, శ్రద్ధతో కూడిన వేగవంతమైన సేవలందించడం.
- మతం, కులం, లింగం, సంతతి వంటి కారణంతోనూ వివక్ష చూపకపోవడం
- రుణఉత్పత్తులకు సంబంధించిన ప్రకటనలు, మార్కెటింగ్ విషయంలో నిజాయితీగా, సక్రమంగా ఉండటం
- రుణ లావాదేవీలకు సంబంధించిన ఖాతాదారులకు సకాలంలో సరైన నిబంధనలు, ఖర్చులు, హక్కులు, బాధ్యతలను వెల్లడించడం
- రుణాలకు సంబంధించి కస్టమర్లు ఏమైనా సహాయం లేదా సలహా కోరితే అందించడం
- సంస్థలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా కస్టమర్లతో ఏదైనా వివాదాలు లేదా తేడాలను పరిష్కరించడానికి మంచి విశ్వాసంతో ప్రయత్నించడం.
- సదుద్దేశంతో అన్ని రకాల నియంత్రణ అవసరాలను పాటించడం
- ఆడిట్, రిస్క్ మేనేజ్మెంట్, ఆసక్తి ఘర్షణలు వంటి అంశాల్లో సరైన దిశానిర్దేశం చేసేందుకు పరిపాలనపరమైన స్వరూపాలను ఉపయోగించడం, యజమానులు, మేనేజ్మెంట్ ఆసక్తికి అనుగుణంగా పరిహారం, ఇతర విధానాలను అమలు చేయడం
- బాలకార్మికులు లేదా వెటి చారికి లేదా మతం, లింగానికి వ్యతిరేకంగా వివక్షపూరిత విధానాలు అనుసరించే కంపెనీలకు నిధుల అందకుండా నిర్ధారించడం
- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బీఐ) నిర్దేశించిన భారతీయ నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండటం

5. డీఎంఐ కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలు

i. లోన్ కోసం దరఖాస్తు, వాటి ప్రాసెసింగ్

- కంపెనీ రుణ విధానంలో పేర్కొన్న రీతిలోనే కంపెనీకి చెందిన రుణ ఉత్పత్తులన్నీ ఉంటాయి.
- డీఎంఐ తన ఖాతాదారులతో జరిపే ఉత్తరప్రత్యుత్కారాలన్నీ ఇంగ్లీష్ లో ఉంటాయి, అది డీఎంఐకి చెందిన కస్టమర్లందరికీ అర్థమవుతుంది.
- రుణ ప్రక్రియలో భాగంగా, అత్యంత పారదర్శకతను పాటించేందుకు కస్టమర్లకు అవసరమైన మొత్తం సమాచారం, టర్మ్ షీట్/దరఖాస్తు/ప్రతిపాదన, ఏది వర్తిస్తే అది, వాటితో పాటు అవసరమైన సెక్యూరిటీ, ప్రాసెసింగ్ కోసం ఏమైనా చెల్లించాల్సిన ఉంటే ఆ ఫీజులు/ఛార్జీలు, రుణ ప్రతిపాదనను అంగీకరించిన పక్షంలో తిరిగి చెల్లించని స్వభావం కలిగిన ఫీజులు, ముందస్తు చెల్లింపు ఆప్షన్లు, రుణ పరిగణనకు సంబంధించి లేదా కస్టమర్ల ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అంశాలకు సంబంధించి అంటే ఇతర నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల (ఎన్బీఎఫ్సీలు) నియమ నిబంధనలతో సరిపోల్చుకునే వెసులుబాటు కల్పించి తద్వారా కస్టమర్ అవగాహనతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకునేందుకు వీలు కల్పించే అన్నింటినీ డీఎంఐ అందజేస్తుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

- దరఖాస్తు పరిశీలన పూర్తి చేసేందుకు పట్టే సమయం

సీ.నెం	కస్టమర్ శ్రేణి, పరిమితి సైజు	డీఎంఐ కోరిన అవసరమైన అన్ని పత్రాలు/సమాచారం అందించిన తర్వాత పరిశీలనకు పట్టే వ్యవధి
i.	అన్ని శ్రేణుల కస్టమర్లు, ఎంత మొత్తం రుణానికైనా	60 రోజుల సమయం లేదా కస్టమర్ తో పరస్పరం అంగీకరించిన వ్యవధి వరకు

- ఎంపిక చేసుకున్న తర్వాత కస్టమర్ ఎంచుకున్న రుణ ఉత్పత్తికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని కనష్టమర్కు అందజేయడం జరుగుతుంది.
- రుణాన్ని మంజూరు చేసిన అది అందజేసేంత వరకు ఇమిడి ఉండే ప్రక్రియను కస్టమరుకు వివరించడం జరుగుతుంది, ఆ ప్రక్రియ సాధారణంగా పూర్తయ్యేంతకు ఎంత సమయం పడుతుందో అది తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

ii. రుణ మదింపు, నియమ నిబంధనలు

- కస్టమర్ సమర్పించిన సమాచారాన్ని డీఎంఐ పరిశీలిస్తుంది, రుణాన్ని వేగంగా అందించేందుకు ఇంకా ఏమైనా అదనపు సమాచారం కావాలనుకుంటే వెంటనే ఆ విషయం తెలియజేస్తుంది.
- శాంక్షన్ లెటర్ లేదా టర్మ్ షీట్ లేదా ఇంకేదైనా రూపంలో లిఖితపూర్వకంగా ప్రతిపాదిత ఉత్పత్తికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన విషయాలను కస్టమర్లందరికీ అర్థమవుతుంది కాబట్టి ఇంగ్లిష్ లో డీఎంఐ తెలియజేస్తుంది. ఇందులో ఇవి ఉంటాయి:
 - మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తంతో పాటు నియమ నిబంధనలు సహ వార్షిక వడ్డీ రేటు వివరాలు
 - డిఫాల్ట్ వడ్డీ/పీనల్ వడ్డీ రేట్లు (కేసును బట్టి ఇది నెల/వార్షిక శాతాల్లో ఉంటాయి), లోన్ ఖాతాకు సంబంధించి కస్టమర్లు చెల్లించాల్సిన ఛార్జీలు, వాటికి సంబంధించి వర్తించే విధానం (లోన్ తిరిగి చెల్లింపులో జాప్యం జరిగితే విధించే పీనల్ వడ్డీని రుణ ఒప్పందంలో బోల్ లో పేర్కొనడం జరుగుతుంది)
 - డీఎంఐ అందించే రుణానికి సంబంధించిన నియమ నిబంధనలు, ఇతర మినహాయింపులను చర్చించి ఒక అంగీకారానికి రావడం
 - సెక్యూరిటీని అమలు చేసే నిబంధనలు
 - అందించే రుణానికి సంబంధించిన దృష్టికోణంలో, ప్రమేయమున్న అన్ని పార్టీలకు వర్తించే ఇతర సంబంధిత సమాచారం.
 - సాధ్యమైన సందర్భాల్లో రుణాన్ని ఎందుకు తిరస్కరిస్తున్నామో కస్టమర్కు తెలియజేయడం.
- రుణగ్రహీతకు అర్థమవుతుంది కాబట్టి లోన్ అగ్రిమెంట్ కాపీ ఒకదానిని డీఎంఐ అందజేస్తుంది, దానితో పాటు లోన్ అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొన్న అన్ని సంబంధించిన పత్రాలను రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో అందజేస్తుంది, అట్టి దానిని కస్టమర్ తప్పనిసరిగా ఆమోదించాల్సి ఉంటుంది, దానిపై డీఎంఐకి చెందిన అధికృత అధికారులు సంతకం చేయాల్సి ఉంటుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

iii. రుణాల పంపిణీ సహ నియమ నిబంధనల్లో మార్పులు

- నియమ నిబంధనలు సహ పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటిలో చోటుచేసుకునే మార్పులకు సంబంధించి కస్టమర్ కు అర్థమవుతుంది కాబట్టి వాటికి సంబంధించిన నోటీసును డీఎంఐ ఇంగ్లీష్ లో పంపుతుంది.
- వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీల్లో మార్పులు తదుపరి కాలం నుంచి వర్తిస్తాయి.
- వర్తించే దానిని బట్టి ఇలాంటి అనుకూలమైన షరతును రుణ ఒప్పందంలో చొప్పించడం జరుగుతుంది.
- ఈ ఒప్పందం ప్రకారం వెనక్కి తీసుకోవడం/చెల్లింపు లేదా పనితీరును వేగవంతం చేయడమన్నది రుణ ఒప్పందానికి లోబడి ఉంటుంది. ఈ ఒప్పందం ప్రకారం వెనక్కి తీసుకోవడం/చెల్లింపు లేదా పనితీరును వేగవంతం చేయడమన్నది లేదా అదనపు సెక్యూరిటీని కోరినప్పుడు, దానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని రుణ ఒప్పందానికి లోబడి కస్టమర్ కు నోటీసు ద్వారా డీఎంఐ తెలియజేస్తుంది.
- రుణానికి సంబంధించిన బకాయిలన్నీ చెల్లించడం లేదా చెల్లించాల్సిన మొత్తాన్ని రాబట్టుకున్న తర్వాత, రుణగ్రహీత నుంచి చట్టబద్ధంగా డీఎంఐకి రావాల్సిన అప్పు లేదా క్లెయిమ్ లకు లోబడి సెక్యూరిటీని డీఎంఐ వీడుదల చేస్తుంది. అట్టి రెట్ ఆఫ్ సెట్ ఆఫ్ ను అమలు చేయాల్సి వచ్చిన పక్షంలో అట్టి దానికి సంబంధించిన రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయిములు, అట్టి క్లెయిమ్ సెటిల్/చెల్లింపు చేసిన తరువాత అవీ డీఎంఐ దగ్గర వీడుకు ఉంటాయో తెలియజేస్తూ నోటీసు ఇవ్వడం జరుగుతుంది.
- కస్టమర్ తో మంజూరు/సదుపాయాలు/రుణం/ఆదేశాలు/ప్రతిపాదనలు, అంగీకారం సహా అన్ని ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు (అవసరాలు లేదా చేరికలు సహా) అన్ని కూడా లిఖితపూర్వకంగా ఉంటాయి అవన్నీ కూడా కనీసం 10 సంవత్సరాల వరకు పదిలపరచబడతాయి.

iv. సాధారణం

- రుణ ఒప్పందంలోని నియమ నిబంధనలు (గతంలో రుణగ్రహీత ఇచ్చిన సమాచారంలో ఏదైనా వెల్లడించలేదని గుర్తిస్తే తప్ప) మినహా రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన వ్యవహారాల్లో డీఎంఐ జోక్యం చేసుకోదు.
- లోన్ ఖాతాను బదిలీ చేయాలనే విజ్ఞప్తిని రుణగ్రహీత నుంచి అందుకున్న తర్వాత, అట్టి దానికి సంబంధించిన అంగీకారం లేదా డీఎంఐకి అభ్యంతరం ఏమైనా ఉంటే అట్టి విషయాన్ని విజ్ఞప్తి అందుకున్న నాటి నుంచి 21 రోజుల్లోపు రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. అట్టి బదిలీ అనేది చట్టానికి లోబడి పారదర్శకమైన కాంట్రాక్టు నిబంధనల ప్రకారం జరగాలి.
- తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ ను కస్టమర్ పాటించనట్లు అయితే, బకాయిలు వసూలు కోసం దేశంలోని చట్టాలకు అనుగుణంగా ఒక నిర్దేశిత ప్రక్రియను అనుసరించడం జరుగుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు నోటీసు పంపించడం లేదా వ్యక్తిగతంగా కలవడం మరియు/లేదా సెక్యూరిటీగా ఏమైనా ఉంటే వాటిని స్వాధీనం చేసుకోవడం వంటివి ఉంటాయి. ఒకవేళ డీఫాల్ట్ అయితే, అట్టి కేసును రికవరీ ఏజెంట్ కు డీఎంఐకి పంపిస్తుంది, రికవరీ ప్రక్రియ చేపట్టినట్లు కస్టమర్ కు డీఎంఐ తెలియజేస్తుంది. రికవరీ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు వేధింపులు ఉండటంకుండా డీఎంఐ చూస్తుంది. కస్టమర్ తో సంబంధాలు, ఫిర్యాదులను సామర్థ్యంగా చూడాలని సిబ్బందికి డీఎంఐ తగిన ఆదేశాలు జారీ చేస్తుంది.
- ఆర్ బిఐ జులై 14, 2014న జారీ చేసిన సర్క్యూలర్ DNBS(PD). CC. No. 399/03.10.42 /2014-15 ప్రకారం ఖాతాదారుల రక్షణ, బ్యాంకులు, ఎస్ బి ఎఫ్ సీల నుంచి ఖాతాదారులు తీసుకునే వివిధ రుణాలకు సంబంధించిన ముందుస్తు చెల్లింపుల్లో ఏకరూపత సాధించేందుకు ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణ నిబంధనల కింద వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు తక్షణ వర్తింపుతో ఎటువంటి ముందుస్తు ముగింపు ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను డీఎంఐ వసూలు చేయదు.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

- వడ్డీ రేటు లేదా పరస్పరం అంగీకరించిన నిబంధనలకు అనుగుణంగా అన్ని ఫీజులు/ఛార్జీలు/వడ్డీ చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.
- పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణ అన్నది నిర్మాణతృకంగా ఉంటుంది, కస్టమర్ కు ఎదురయ్యే వాస్తవిక సమస్యలను పరిగణనలోకి తీసుకోవడం జరుగుతుంది.
- ఆర్థిక ఇబ్బందులకు సంబంధించిన కేసులను డీఎంఐ పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. కస్టమర్లు సమస్యలను గుర్తించి డీఎంఐ వెంటనే ఆ విషయం వీలైనంత తొందరగా తెలుసుకునేలా చూడాలి.
- కస్టమర్ కు సంబంధించిన వ్యక్తిగత సమాచారం గోప్యంగా ఉంచబడుతుంది, కస్టమర్ లిఖితపూర్వకంగా కోరితే తప్ప థర్డ్ పార్టీకి వెల్లడించడం జరగదు. థర్డ్ పార్టీ నుంచి చట్టాన్ని అమలు చేసే సంస్థలు, క్రెడిట్ సమాచార బ్యూరో, ఆర్ బీఐ, ఇతర బ్యాంకులు, ఆర్థిక సంస్థలు, కేంద్ర, రాష్ట్రానికి చెందిన ఇతర నియంత్రణ సంస్థలకు మీసహాయం ఉంటుంది.
- దిగువ పేర్కొన్న సందర్భాల్లోనే కస్టమర్ల సమాచారాన్ని వెల్లడించడం జరుగుతుంది:
 - చట్టప్రకారం డీఎంఐ చేయాల్సి వచ్చినప్పుడు
 - ప్రజాప్రయోజనార్థం అట్టి సమాచారాన్ని వెల్లడించడం
 - డీఎంఐ ప్రయోజనాల రీత్యా వెల్లడించడం

v. బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత

- దిగువ పేరాగ్రాఫ్ లో పొందుపరిచిన వివరాల ప్రకారం డీఎంఐ బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు సంస్థలో ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని రూపొందించారు. డీఎంఐ ఉద్యోగుల నిర్ణయం కారణంగా తలెత్తే వివాదాలను ఆ యంత్రాంగం విని పరిష్కరిస్తుంది లేదా తదుపరి ఉన్నతస్థాయికి దాన్ని పంపిస్తుంది. ఎఫ్ పీఈ పాటిస్తున్న విధానం, జీఆర్ఎం పనితీరును డీఎంఐ బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ప్రతీ సంవత్సరం సమీక్షిస్తారు. పాలనకు సంబంధించిన ఒక సమగ్ర నివేదికను ప్రతీ సంవత్సరం బోర్డుకు సమర్పించడం జరుగుతుంది.

vi. ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం (జీఆర్ఎం)

కంపెనీకి వర్తించే వివిధ నిబంధనలను పాటిస్తూ డీఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("డీఎంఐ/కంపెనీ") బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని (జీఆర్ఎం) రూపొందించారు. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అసెర్టర్ Aలో పొందుపరచడమైనది.

vii. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ భాష, కమ్యూనికేషన్ మాధ్యమం

- డీఎంఐకి చెందిన ఎఫ్ పీసీని ఆర్ బీఐ సూచించిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఇంగ్లీష్ లో రూపొందించడం జరిగింది.
- ఇంగ్లీష్ అర్థం కాని కస్టమర్ల కోసం ఎఫ్ పీసీని ప్రాంతీయ/స్థానిక భాషల్లోనూ డీఎంఐ అందుబాటులో ఉంచింది.

viii. అదిక వడ్డీ వసూలుపై నియంత్రణ

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

- విధి శ్రేణుల రుణగ్రహీతల నుంచి వేర్వేరు తీరుగా వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడం వెనుకొన్న రిస్కును, హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫామ్ లోనూ, శాంక్షన్ లెటర్ లోనూ స్పష్టంగా డీఎంఐ వెల్లడిస్తుంది.
- వడ్డీరేట్లు, రిస్కుకు సంబంధించిన గ్రేడ్ షిఫ్ట్ విధానాన్ని కూడా డీఎంఐ తన వెబ్ సైట్ లో పొందుపరిచింది.
- డీఎంఐ వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు వార్షిక లెక్కన ఉంటుంది, తద్వారా కస్టమర్ అకౌంట్ కు సరిగ్గా ఎంత పడుతుందో కస్టమర్ కు తెలుస్తుంది.

ix. అధిక వడ్డీ వసూలు చేస్తే ఫిర్యాదులు

- వడ్డీరేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు, ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో అంతర్గత సూత్రాలు, ప్రక్రియలకు అనుగుణంగా డీఎంఐ బోర్డు వడ్డీ రేట్ల విధానాన్ని రూపొందిస్తుంది.

x. పైనాన్స్ చేసిన వాహనాల జప్తుకు సంబంధించిన వివరణ

- వాహన పైనాన్స్ ను డీఎంఐ నేరుగా సమకూర్చదు కాని తన అనుబంధ సంస్థల ద్వారా అందించవచ్చు, కాబట్టి దానికి సంబంధించిన ఆర్ బీఐ సూచించిన దిగువ అంశాలు పాటించడం జరుగుతుంది:
 - రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న రుణ ఒప్పందంలో అంతర్గతంగా స్వాధీనం చేసుకునే క్లాజ్ డీఎంఐ కలిగి ఉంటుంది, ఇది చట్టప్రకారం అమలు చేయబడేదిగా ఉండాలి.
 - రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించిన నియమ నిబంధనల్లో దిగువ వాటిలో పారదర్శకత ఉండేలా డీఎంఐ చూస్తుంది:
 - స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు సమయం
 - ఏ పరిస్థితుల్లో నోటీసు సమయాన్ని రద్దు చేస్తారు
 - సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ
 - ఆస్తిని అమ్ముడం/వేలం వేయడానికి ముందు రుణాన్ని చెల్లించమని రుణగ్రహీతకు చివరి అవకాశం కల్పించడం
 - స్వాధీనం చేసుకున్న వాహనాన్ని తిరిగి అందించేందుకు అనుసరించే ప్రక్రియ
 - ఆస్తి అమ్ముడం/వేలానికి సంబంధించిన ప్రక్రియ
 - రుణ మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న పత్రాలకు సంబంధించిన కాపీలతో కూడా నియమనిబంధనల కాపీని కూడా రుణగ్రహీతకు డీఎంఐ అందిస్తుంది, అవే అట్టి కాంట్రాక్టులు/రుణ ఒప్పందంలో కీలక భాగంగా ఉంటాయి.

A. ఎస్ బీఎఫ్ సీ - ఎంఎఫ్ఐ

ఎస్ బీఎఫ్-ఎంఎఫ్ఐ కార్యకలాపాలను డీఎంఐ చేపట్టదు కాబట్టి అట్టి మార్గదర్శకాలు కంపెనీకి వర్తించవు.

B. బంగారు ఆభరణాలు హామీగా రుణం

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

బంగారు ఆభరణాలను తాకట్టుగా పెట్టుకొని వ్యక్తులకు డీఎంఐ రుణాలు ఇవ్వదు, కాని ఒక వేళ భవిష్యత్లో అలాంటి ఆలోచన చేస్తే పైన పేర్కొన్న సాధారణ మార్గదర్శకాలకు అదనంగా వీటిని కూడా డీఎంఐ అందిస్తున్నట్లుంటుంది:

- బంగారంపై రుణం ఇవ్వదలిస్తే బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని డీఎంఐ చేపడుతుంది, అందులో ఇవి ఉంటాయి:
 - ఆర్బీఐ నిర్దేశించిన కేవల మార్గదర్శకాలు పాటించేందుకు తగిన చర్యలు చేపట్టడం, రుణాన్ని అందించే ముందు కస్టమరుకు సంబంధించి తగిన సునిశిత పరిశీలన చేపట్టడం
 - అందుకున్న ఆభరణాలకు సంబంధించిన సరైన విలువ నిర్ధారణ ప్రక్రియ చేపట్టడం
 - బంగారు ఆభరణాల యజమానులు ఎవరో తెలుసుకునేందుకు అంతర్గత విధానాలు
 - బంగారు ఆభరణాలను సురక్షితంగా దాచేందుకు తగిన వ్యవస్థలు, నిరంతరం వ్యవస్థలను సమీక్షించడం, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణ, అన్ని ప్రక్రియలను కచ్చితంగా పాటిస్తున్నారా పరిశీలించేందుకు ఇంటర్నల్ ఆడిటర్ల ద్వారా తనిఖీ. ఆభరణాలు దాచిపెట్టేందుకు తగిన సదుపాయాలు లేని శాఖల్లో సాధారణంగా అలాంటి లోన్లు అందించడం జరగదు.
 - హామీగా అంగీకరించిన ఆభరణాలకు తగిన రీతిలో బీమా చేయించడం
 - రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించని పక్షంలో రుణగ్రహీతకు తగిన ముందస్తు నోటీసు జారీ చేసి పారదర్శక ప్రక్రియ ద్వారా వేలం నిర్వహించడం. ఇందులో ప్రయోజనాల ఘర్షణ ఉండరాదు, వేలం కార్యకలాపాల్లో గ్రూప్ సంస్థలు, సంబంధిత సంస్థలు దూరంగా ఉండేలా చూడటం.
 - వేలాన్ని తెలియజేస్తూ కనీసం రెండు దినపత్రికలు- ఒక స్థానిక ప్రాంతీయ భాష పత్రిక, ఒక జాతీయ దినపత్రికలో ప్రకటన ఇవ్వాలి.
 - విధానపరంగా డీఎంఐ ఈ వేలంలో పాల్గొనరాదు
 - బోర్డు ఆమోదించిన వేలంపాటదారుల ద్వారానే తనఖా పెట్టిన బంగారాన్ని వేలం వేయాలి.
 - విధానంలో మోసం సహా ఒకటి కాకుండా చూసేందుకు విధుల విభజన, అమలు, ఆమోదానికి సంబంధించిన ప్రక్రియలన్నీ ఉండాలి.
 - వేలం ప్రక్రియకు సంబంధించిన వివరాలు కూడా రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరిచాలి.

ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం

❖ ముఖ్యమైన పారామితులు

జీఆర్ఎంలో కొన్ని ముఖ్యమైన పారామితులు ఇవి:

1. కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు/వివాదాలు/సందేహాలను నిర్దేశిత సమయంలోపు పరిష్కరించడం
2. కస్టమర్లు ఫిర్యాదులు/వివాదాలు/సందేహాలను కనిసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా పరిష్కరించేలా చూడటం
3. ఫిర్యాదులను వేగవంతంగా చేపట్టి అవి త్వరగా పరిష్కరించేందుకు కంపెనీ కృషి చేస్తుంది. నిర్దేశిత సమయంలోపు దానిని పరిష్కరించలేకపోయినా లేదా పరిష్కరించేందుకు తగిన సామర్థ్యం లేకపోయినా అట్టి విషయాన్ని వీలైనంత తొందరగా కస్టమరుకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది.
4. జీఆర్ఎంకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్ అంతా లిఖితపూర్వకంగా ఉంటుంది.

❖ పైస్థాయికి తెలియజేయడం, సమయ వ్యవధులు

వినియోగ/రిటెయిల్ రుణాలు (వినియోగ రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు, ఎంఎస్ఎంఈ రుణాలు), కార్పొరేట్ రుణాలు (స్థిరాస్తి, స్థిరాస్తియేతర) వివిధ వ్యాపారాలను డీఎంఐ నిర్వహిస్తుంది. కస్టమర్ శ్రేణి, సందేహాలు/విచారణ వేర్వేరుగా ఉంటాయి కాబట్టి ప్రతీ వ్యాపార శ్రేణికి సంబంధించి ప్రత్యేక పైస్థాయి స్వయాపాలు, సమయ వ్యవధులను కంపెనీ నిర్ణయించింది.

కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులు/వివాదాలు/సందేహాలను రిజిస్టర్ చేసేందుకు దిగువ తెలిపిన విధానాలు/మార్గాలు ఉన్నాయి:

▪ వినియోగదారు/రిటైల్ లోన్స్

వినియోగ/రిటెయిల్ రుణాల (వినియోగ రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు, ఎంఎస్ఎంఈ రుణాలు) కోసం, దిగువ పేర్కొన్న వివరాలకు అనుగుణంగా కస్టమర్లు కంపెనీని సంప్రదించవచ్చు:

- a. వాయిస్ సపోర్ట్ - కస్టమర్లు మా కస్టమర్ క్వెడీట్ కస్టమర్ కేర్ నెంబర్ 08064-807-777ను సోమవారం నుంచి శనివారం వరకు ఉదయం 9 గంటల నుంచి రాత్రి 8 గంటల మధ్యన సంప్రదించవచ్చు.
- b. ఈమెయిల్ సపోర్ట్: customercare@dmifinance.in కు (మీ లోన్ అకౌంట్ నెంబర్, కాంటాక్ట్ నెంబర్ ఈమెయిల్ పేర్కొనండి) రాయండి. మెయిల్ అందుకున్నట్టుగా కస్టమరుకు వెంటనే ఆటోమ్యాటిక్ జవాబు వస్తుంది, 3 వ్యాపార దినాల్లోపు మా బృందం నుంచి మీరు స్పందనను అందుకుంటారు, అయితే స్పందించడం/సమాధానం ఇవ్వడంలో కొన్నిసార్లు ఎక్కువ సమయం కూడా పట్టవచ్చు.

పైస్థాయికి తీసుకెళ్లడం:

లోపల్ 1: కస్టమర్ కేర్ టీమ్ స్పందనతో సంతృప్తి చెందని కస్టమర్లు తమ విషయాన్ని grievance@dmifinance.in కు తెలియజేయవచ్చు. సందేహం/వివాదం/ఫిర్యాదును బట్టి లిఖితపూర్వక సమాధానం/పరిష్కారం కస్టమర్కు వారు కంపెనీలో రిజిస్టర్ చేసుకున్న ఈమెయిల్ ఐడీకి 10 వ్యాపార దినాల్లో పంపించబడుతుంది.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

లెవల్ 2: లెవల్ 1 స్పందనతో సంతృప్తి చెందని కస్టమర్ తమ సందేహం/వివాదం/ఫిర్యాదును దిగువ పేర్కొన్న వారి దృష్టికి తీసుకురావచ్చు:

- ఫిర్యాదల పరిష్కార అధికారి (వినియోగ రుణాలు)
- head.services@dmifinance.in
- ఎక్స్ ప్రెస్ బిల్డింగ్, 3వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జఫర్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ-110002
- 011-41204444

▪ కార్పొరేట్ లోస్స్

కార్పొరేట్ ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులు, సూచనల కోసం ఒక ప్రత్యేకమైన ఈమెయిల్ అడ్రస్ dmi@dmifinance.in ను డీఎంఐ ఏర్పాటు చేసింది. సదురు ఫిర్యాదు/సందేహాన్ని అందుకున్న నాటి నుంచి 15 వ్యాపార దినాల్లో పరిష్కరించడం జరుగుతుంది.

❖ జీఆర్ఎం ప్రదర్శన

కస్టమర్ల ప్రయోజనార్థం జీఆర్ఎంను అన్ని కార్యాలయ ప్రాంగణాల్లో కంపెనీ ప్రదర్శిస్తోంది. దిగువ పేర్కొన్న ఇచ్చిన లింక్ ద్వారా కూడా కస్టమర్లు జీఆర్ఎంను యాక్సెస్ చేయవచ్చు: <http://www.dmifinance.in/investor-greivance-reederessal.html>

❖ ఫిర్యాదులకు కారణాలు

సేవల్లో లోపాలకు సంబంధించి దిగువ పేర్కొన్న ఏ కారణాలతో ఏ వ్యక్తి అయినా కూడా న్యాయపరిధి కలిగిన అంబుడ్స్ మన్ దగ్గర ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు:

- a) డిపాజిట్లు తిరిగి చెల్లించకపోవడం లేదా వడ్డీ చెల్లింపు/తిరిగి చెల్లింపులో తీవ్రమైన జాప్యం
- b) వడ్డీ రేట్లకు సంబంధించి ఏమైనా ఉంటే రిజర్వ్ బ్యాంకు సూచనలు పాటించకపోవడం;
- c) కస్టమర్ అందించిన పోస్ట్ డేటెడ్ చెక్కులు సమర్పించకపోవడం లేదా సమర్పించడంలో తీవ్రమైన జాప్యం.
- d) మంజూరు చేసిన లోన్ మొత్తాన్ని, వడ్డీ రేటు, నియమ నిబంధనలను, దరఖాస్తు చేసుకున్న విధానాన్ని లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయడంలో విఫలమైనా;
- e) శాంక్షన్ లెటర్/నిమయనిబంధనలను ప్రాంతీయ భాష లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో అందించేందుకు తీరస్కరించినా లేదా విఫలమైనా;
- f) శాంక్షన్ చేసిన నిమయనిబంధనల్లో ప్రతిపాదిత మార్పులపై తగిన నోటీసును ప్రాంతీయ భాష లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో అందించేందుకు తీరస్కరించినా లేదా విఫలమైనా;
- g) మొత్తం చెల్లింపులను రుణగ్రహీత జరిపినా సెక్యూరిటీ పత్రాలను విడుదల చేయడంలో తీవ్రమైన జాప్యం లేదా విఫలమవుతూ;
- h) రుణగ్రహీత/కస్టమర్కు తగిన ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వకుండా ఛార్జీలు విధించడం
- i) కాంట్రాక్ట్/రుణ ఒప్పందంలో చట్టపరంగా అమలు చేయగల స్వాధీనపరుచుకునే క్లాజును అందించడంలో విఫలమైనా
- j) కాంట్రాక్ట్/రుణ ఒప్పందంలో దిగువవాటికి సంబంధించిన పారదర్శకత లోపించినా:
 - (i) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే ముందు ముందు నోటీసు వ్యవధి;
 - (ii) ఏ సందర్భంలో నోటీసు వ్యవధిని రద్దు చేయబడుతుందో;
 - (iii) సెక్యూరిటీని స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ;

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

- (iv) సెక్యూరిటీని వేలం/అమ్ముడానికి ముందు రుణగ్రహీతకు రుణ చెల్లింపు జరపాలని చివరి అవకాశం కల్పించే నిబంధన;
 - (v) రుణగ్రహీతకు పునఃస్వాధీనపరిచే ప్రక్రియ
 - (vi) సెక్యూరిటీని వేలం/విక్రయించే ప్రక్రియ
 - k) నాస్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలకు రిజర్వ్ బ్యాంకు జారీ చేసిన సూచనలను పాటించకపోవడం.;
 - l) నాస్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీల ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్కు సంబంధించిన రిజర్వ్ ఇతర నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండకపోవడం;
- వీటికి సంబంధించి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు సూచించే ఇతర వ్యవహారాలను కూడా అంబుడ్స్మన్ చేపడతారు.

❖ ఫిర్యాదులు దాఖలు చేయు ప్రక్రియ

లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేసినప్పుడు ఫిర్యాదుదారు లేదా వారి అధీకృత ప్రతినిధి అనెగ్జర్-బలో పొందుపరిచిన ఫామ్ లేదా పరిస్థితులను బట్టి దాన్ని దగ్గరగా ఉండేదాని విధిగా సంతకం చేయాలి, అందులో ఇవి స్పష్టంగా ఉండాలి:

- i) ఫిర్యాదుదారు పేరు, చిరునామా
- ii) ఫిర్యాదు చేస్తున్న నాస్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ పేరు, బ్రాంచ్ ఆఫీసు లేదా రిజిస్టర్డ్ కార్యాలయం చిరునామా.
- iii) ఫిర్యాదు ఎందుకు చేస్తున్నారో దానికి సంబంధించిన వాస్తవాలు
- iv) ఫిర్యాదుదారుకు కలిగిన నష్టపు స్వభావం, పరిధి
- v) కోరుకుంటున్న ఉపశమనం

(b) ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమం ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదును కూడా అంబుడ్స్మన్ అంగీకరిస్తారు, అట్టి ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన ప్రింట్ అవుట్ను అంబుడ్స్మన్ రికార్డుల్లో ఉంటుంది.

(c) ఈ పథకం కింద కేంద్ర ప్రభుత్వం లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ లేదా ఏదేని ఇతర ఆర్థిక నియంత్రణ సంస్థలు పరిష్కారం కోసం పంపించిన ఫిర్యాదులను కూడా అంబుడ్స్మన్ స్వీకరిస్తారు.

❖ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కాంటాక్ట్ వివరాలు

కంపెనీ ప్రధాన నోడల్ అధికారి సంప్రదింపు వివరాలు దిగువన పొందుపరచడమైనది:

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు	ఆశిష్ సరీస్ వైస్ ప్రెసిడెంట్, కస్టమర్ సర్కిస్ ఎక్స్ ప్రెస్ బిలింగ్, 3వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ పా జుఫర్ మార్ట్, న్యూ ఢిల్లీ - 110002
కస్టమర్ కేర్ నెం.	08064 807 77
ఈమెయిల్ అడ్రస్	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

అనుబంధం-బి

ఎస్బీఎఫ్సీ అంబుడ్స్మన్ కంప్లెంట్ ఫామ్ (దాఖలు చేయాల్సినది)
(ఫిర్యాదిదారు నొంపాల్సి ఉంటుంది)

ఎస్బీఎఫ్సీ అంబుడ్స్మన్ కు
ఎస్బీఎఫ్సీ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయ ప్రదేశం

ఆర్యా,
విషయం: _____ (ఎస్బీఎఫ్సీ పేరు) _____ (ఎస్బీఎఫ్సీ బ్రాంచ్ పేరు) పై ఫిర్యాదు

ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన వివరాలు ఇవి:

1. ఫిర్యాదుదారుని పేరు-
2. ఫిర్యాదుదారుని పూర్తి చిరునామా-

పిన్ కోడ్ -
ఫోన్ నెం. /ఫ్యాక్స్ నెం. -
ఈమెయిల్ -

3. ఫిర్యాదు ఎవరికి వ్యతిరేకంగా (ఎస్బీఎఫ్సీ పేరు, బ్రాంచ్ పూర్తి చిరునామా)-

పిన్ కోడ్ -
ఫోన్ నెం. /ఫ్యాక్స్ నెం. -
ఈమెయిల్ -

4. ఎస్బీఎఫ్సీ అకౌంట్ వివరాలు (ఏమైనా ఉంటే)-

(ఫిర్యాదు దేనిపై చేస్తున్నారో దయచేసి ఆ అకౌంట్ నెంబర్, స్వభావాన్ని పేర్కొనండి, అంటే డిపాజిట్/లోన్ అకౌంట్ వంటివి)

5. (a) ఎస్బీఎఫ్సీకి ఇప్పటికే ఫిర్యాదుదారు విజ్ఞాపన అందించినట్టు అయితే ఆ తేదీ
(దయచేసి ఆ విజ్ఞాపన పత్రం కాపీ జతచేయండి)

(b) ఫిర్యాదిదారు ఏమైనా రిమైండర్ పంపించారా? అవును/లేదు
(దయచేసి రిమైండర్ కాపీని జతచేయండి)

6. సంబంధించిన విషయం (దయచేసి స్కీమ్ లోని క్లాజ్ రిని చూడండి)

7. ఫిర్యాదు వివరాలు:
(ఇక్కడ స్థలం సరిపోకపోతే దయచేసి వేరే షీట్ జతచేయండి.)

8. ఏదైనా సమాధానం (విజ్ఞప్తిని సంబంధిత ఎస్బీఎఫ్సీ అందుకున్న తర్వాత నెల రోజుల్లోపు) మీకు ఎస్బీఎఫ్సీ నుంచి
అందిందా? అవును/కాదు
(అవును అయితే, దయచేసి కాపీ జతచేయండి)

9. ఎస్బీఎఫ్సీ అంబుడ్స్మన్ కోరుకుంటున్న ఉపశమన స్వభావం-
(మీ క్లెయిమ్ ను సపోర్టుగా ఏదైనా డాక్యుమెంట్ రుజువులు ఉంటే దయచేసి జతచేయండి)

10. ధననష్టం స్వభావం, పరిధి, ఏమైనా ఉంటే, పరిహారం రూపంలో ఫిర్యాదుదారు క్లెయిమ్ చేస్తున్నది
(దయచేసి ఈ పథకానికి సంబంధించిన క్లాజులు 12 (5) & 12(6) చూడండి. రూ.....

ఫియర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

11. జతచేసిన డాక్యుమెంట్ల జాబితా:

(దయచేసి అన్ని డాక్యుమెంట్ల కాపీ ఒకదానిని జతచేయండి)

12. డిక్లరేషన్ :

- i. ఫిర్యాదిదారులైన నేను/ మేము ఇందుమూలంగా ప్రకటిస్తున్నది ఏమంటే:
 - a) ఇందులో పొందుపరిచిన సమాచారం సరైనది; మరియు
 - b) పైన పేర్కొన్న కాలమ్స్, దీంతో పాటు సమర్పించిన పత్రాల్లో నేను/మేము ఎటువంటి వాస్తవాన్ని దాచిపెట్టలేదు, తప్పుగా చూపలేదు.
- ii. ఈ పథకంలోని నిబంధనల క్లాజ్ 9(A), (b) ప్రకారం ఫిర్యాదును ఒక సంవత్సరం గడువు ముగియడానికి ముందే ఫైల్ చేయడం జరిగింది.
- iii. ఈ ప్రస్తుత ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన వ్యవహారాన్ని నేను/మేము లేదా ఈ వ్యవహారంతో సంబంధం ఉన్న ఎవరు కూడా నాకు తెలిసినంత వరకు ఎస్బీఎఫ్సీ అంబుడ్స్మన్ ముందుకు తీసుకురాలేదు.
- iv. ప్రస్తుత ఫిర్యాదుకు సంబంధించి వ్యవహారం ఏ వేదిక/కోర్టు/ఆర్బిట్రేటర్ దగ్గర పరిష్కరించబడలేదు/పెండింగ్లో లేదు.
- v. మా ఫిర్యాదు పరిష్కరించేందుకు ఎస్బీఎఫ్సీ అంబుడ్స్మన్ దగ్గర దాఖలు చేసిన సమాచారం/పత్రాలను ఎస్బీఎఫ్సీ అంబుడ్స్మన్ అభిప్రాయం ప్రకారం అట్టి వాటిని బహిర్గతం చేయడం అవసరమని భావించిన పక్షంలో వాటిని బహిర్గతం చేసేందుకు నేను/మేము ఎస్బీఎఫ్సీకి అధికారమిస్తున్నాం.
- vi. ఎస్బీఎఫ్సీలకు సంబంధించిన అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2018లోని వివరాలు నేను/మేము తెలుసుకున్నాం.

మీ విధేయులు

(ఫిర్యాదుదారుని సంతకం)

యేర్పరచడము (ఫిర్యాదుదారు ఒక వేళ డీఎంఐ అంబుడ్స్మన్ ముందు లేదా డీఎంఐ అంబుడ్స్మన్ కార్యాలయానికి హాజరై తన వాదనలు వినిపించేందుకు తన తరపున ఎవరైనా నామినేట్ చేయదలిస్తే దిగువ పేర్కొన్న డిక్లరేషన్ సమర్పించాల్సి ఉంటుంది.)

పైన పేర్కొన్న ఫిర్యాదిదారులైన నేను/మేము ఇందుమూలంగా శ్రీ/శ్రీమతి _____ ను ఈ ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అన్ని ప్రొసీడింగ్స్ కోసం నా/మా ప్రతినిధిగా నామినేట్ చేస్తున్నాం. వారు అడ్వకేట్ కాదు, వారి చిరునామా _____ . వారు చేసే ప్రకటన, అంగీకారం, తిరస్కరణకు నేను/మేము కట్టుబడి ఉంటామని నిర్ధారిస్తున్నాం. అతను/ఆమె నా సమక్షంలో సంతకం చేశారు.

అంగీకరించడమైనది

(ప్రతినిధి సంతకం)

(ఫిర్యాదుదారుని సంతకం)

నోట్: ఆన్లైన్లో సబ్మిట్ చేసినట్లు అయితే ఫిర్యాదుదారు సంతకం చేయాల్సిన అవసరం లేదు.