



ಡಿಢಿ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಢಿಟೆಡ್
ಅವರ
ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಸಾರಾಂಶ:

ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಹೆಸರು	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ
ಮೊದಲ ಆವೃತ್ತಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಏಪ್ರಿಲ್ 19, 2011
ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಆವರ್ತಕತೆ	ವಾರ್ಷಿಕ
ಮಾಲೀಕರು / ಸಂಪರ್ಕ	ಅನುಪಾಲನ ವಿಭಾಗ
ಅನುಮೋದಕರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಟೀಕೆಗಳು / ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು / ಬದಲಾವಣೆಗಳು
ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 3, 2021	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2022 ರಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು	ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಹಲವಾರು ಕಲಂಗಳ ತಿದ್ದುಪಡಿ
ಆಗಸ್ಟ್ 12, 2022	ಆಗಸ್ಟ್ 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು	ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ.
ನವೆಂಬರ್ 14, 2022	ನವೆಂಬರ್ 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು	ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಬಂಧನೆಗಳು/ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ.
ಮೇ 22, 2023	ಮೇ 2024 ರಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು	ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
ನವೆಂಬರ್ 3, 2023	ನವೆಂಬರ್ 2024 ರಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು	ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
ಮೇ 16, 2024	ಮೇ 2025 ರಂದು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮೊದಲು	ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ.

1. ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ:

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ("ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.") ಅನ್ನು, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- (ಆರ್.ಬಿ.ಐ) ("ಆರ್.ಬಿ.ಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು") ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್- ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ- ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023ರ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಡಿಎಮ್‌ಐ. ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಡಿಎಮ್‌ಐ." ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ")ಯಿಂದ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ ನ ಅಧ್ಯಾಯ VII (ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್) ರ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ ("ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ ಗಳು"), ಕಂಪನಿಯಾಗಿ. ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಸೂಚನೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ("ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.") ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಡಿಎಂಐ, ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿರುವ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 02, 2022 ದಿನಾಂಕದ ತನ್ನ 'ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು' ("ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು") ಮೂಲಕ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ:

ಡಿಎಂಐಯು ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ ಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ ಯು ಉದ್ದೇಶಿಸಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ ಯು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಈ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆ, ಸಂಗ್ರಹ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲದ ವ್ಯವಹಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ ಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಉದ್ಯೋಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಆಡಿಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿ ಡಿಎಂಐ ತನ್ನ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಅದರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ ಗೆ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸಲು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ/ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

3. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು:

- "ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿ.
- "ಮಂಡಳಿ" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
- "ದೂರು" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ವಿನಂತಿಸಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಅಹವಾಲು ಅಥವಾ ಮನವಿ
- "ಕಂಪನಿ" ಎಂದರೆ ಡಿಎಮ್‌ಐ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್.
- "ನಿರ್ದೇಶಕ" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿರುವ ಒಬ್ಬ ನಿರ್ದೇಶಕ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದೇಶಕರು.
- "ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ." ಎಂದರೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್).
- "ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್" ಎಂದರೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ

ನೇಮಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ.

h) "ಆರ್.ಬಿ.ಐ." ಎಂದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್

i) "ಯೋಜನೆ" ಎಂದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2021 ಅನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಂದು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದೆ, ಅದು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗೇ ಒಳಪಟ್ಟಿದೆ.

4. ಡಿಎಂಐನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು:

(i) ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- (a) ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಸಾಲ ಪಾಲಿಸಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.
- (b) ಡಿಎಮ್‌ಐನ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ, ಡಿಎಮ್‌ಐ ನಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳೂ ಇಂಗ್ಲೀಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇರೆ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, ಡಿಎಮ್‌ಐ ಈ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ನಂತರದ ಸಂವಹನಗಳು ವಿನಂತಿಸಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರತಕ್ಕದ್ದು.
- (c) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳು ವಿಧಿಸುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಒಂದು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ತುಲನೆ ಮಾಡಲು ಹಾಗೂ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಣಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿಯ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಕಟ್ಟತಕ್ಕಂತಹ ಚಾರ್ಜ್/ಶುಲ್ಕ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವವನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ, ಆದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗದೆ, ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (d) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಅಂಗೀಕೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ವಿಲೇವಾರಿಯಾಗತಕ್ಕ ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು ಕೂಡ ಅಂಗೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಸೂಚಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (e) ಕಂಪನಿಯು, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಅರ್ಜಿಯ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನೂ ಸೂಚಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (f) ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಿದ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆತನ/ಆಕೆಯ ಆಯ್ಕೆಯ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನದ ಕುರಿತು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (g) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ, ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯ ತನಕ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(ii) ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

- (a) ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ಕೂಲಂಕಷವಾಗಿ ಪರಿಶೋಧಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ತ್ವರಿತ ವಿಲೇವಾರಿಯನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಆಕೂಡಲೇ ತರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- (b) ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ಪ್ರಸ್ತಾವಿತ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ (ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಇಂಗ್ಲೀಷ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕು) ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು, ಅದು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು:
 - ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಜೊತೆಗೆ ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ನಿಬಂಧನೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು;
 - ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಬಡ್ಡಿಯ ವಿವರಗಳು/ ಓವರ್ ಡ್ಯೂ ಚಾರ್ಜ್ಸ್ ವಿವರಗಳು (ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರವಾಗಿ ಮಾಹೆಯಾನ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು;
 - ಸಾಲದ ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಓವರ್ ಡ್ಯೂ ಚಾರ್ಜ್ಸ್ ಅಥವಾ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸತಕ್ಕದ್ದು;

- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಡಿಎಮ್‌ಐ ವಿಧಿಸುವ ಓವರ್‌ಡ್ರ್ಯೂ ಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಅಂತಹ ಓವರ್‌ಡ್ರ್ಯೂ ಚಾರ್ಜ್ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

- (c) ಓವರ್ ಡ್ಯೂ ಚಾರ್ಜಸ್ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಕಾರಣವನ್ನು ಡಿಎಮ್‌ಐ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್)ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (d) ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (e) ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಸಂಬಂಧಿತ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು/ಬಟವಾಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೂ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಥೇಚ್ಛವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಡತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಡಿಎಮ್‌ಐಯ ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಪ್ರತಿ ರುಜು ಹಾಕಿರತಕ್ಕದ್ದು.

(iii) ಸಾಲದ ಬಟವಾಡೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು:

- (a) ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು, ಬಟವಾಡೆ ಕಾಲಸೂಚಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (b) ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಆಮುಂದಿನ (ಭವಿಷ್ಯ) ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುವುದು. ಈ ವಿಷಯವಾಗಿ ಒಂದು ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯಿಸುವಂತೆ, ಅಳವಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (c) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ / ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ / ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕೋರುವ ಮೊದಲು, ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (d) ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ಬಳಿಕ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಉಳಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಸೂಲಾದ ಬಳಿಕ ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಕೋರಿಕೆಗಾಗಿ ಧಾರಣಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನೂ ಬಿಡುಗಡೆಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹಕ್ಕುಕೋರಿಕೆಯು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುತ್ತನಕ/ ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಗೆ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಹಿಡಿದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವ ಅರ್ಹತೆ ನೀಡುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸೂಚನೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (e) ಮಂಜೂರಾತಿ / ಸೌಲಭ್ಯಗಳು / ಸಾಲ / ಆದೇಶ/ ಪ್ರಸ್ತಾವಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅಂಗೀಕಾರಗಳಂತಹ (ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು ಅಥವಾ ಅನುಬಂಧ ಸೇರಿದಂತೆ) ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವೂ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಹತ್ತು ವರ್ಷಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಸಂರಕ್ಷಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(iv) ಸಾಮಾನ್ಯ

- (a) ಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಡಿಎಮ್‌ಐ ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾವಣೆಯ ಮೂಲಕ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ ಇತ್ಯರ್ಥವಾದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು ಅಥವಾ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (b) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸರ್ವೀಸ್ ಮಾಡಿದ ಔಟ್‌ಲೆಟ್/ಬ್ರಾಂಚ್‌ನಿಂದ ಅಥವಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಡಿಎಮ್‌ಐ ನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಪಡೆಯುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (c) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿಯ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅದು ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ದಿನಾಂಕದ ನಂತರ ನಮೂದಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (d) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಡಿಎಮ್‌ಐಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಸಾಲಗಾರನು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಈಗಾಗಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊರತು)

- (e) ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಡಿಎಮ್‌ಐ ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಇರುವುದನ್ನು ಅಥವಾ ಅನ್ಯಥಾ, ಎಂದರೆ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.
- (f) ಗ್ರಾಹಕನು ಮರುಪಾವತಿ ಕಾಲಸೂಚಿಯ ಅನುಪಾಲನೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಈ ನೆಲದ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುವುದು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನೆನಪು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಮರುವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸುಸ್ತಿ (ಡಿಫಾಲ್ಟ್) ಉಳಿಸಿಕೊಂಡ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್ಸ್ ವಹಿಸಬಹುದು ಹಾಗೂ ಮರುಪಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಆರಂಭಿಸುತ್ತಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ಖಚಿತಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಡಿಎಮ್‌ಐ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (g) ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು/ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.
- (h) ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಚಾರ್ಜಸ್ / ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಪಾಲಿಸಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (i) ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ಬಟವಾಡೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ನಿಜವಾದ ಕಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಪರಿಗಣನೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- (j) ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ಆರ್ಥಿಕ ಹೊರೆಯ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಡಿಎಮ್‌ಐಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗನೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (k) ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯು ಗೋಪ್ಯವಾಗಿ ಇರುವುದು ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೆಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಹೊರತು, ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ' ಮೂರನೇಯ ವ್ಯಕ್ತಿ' ಎಂಬ ಪದವು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಸುರೇನ್ಸ್ ಬ್ಯೂರೋ, ಆರ್.ಬಿ.ಐ., ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ರಾಜ್ಯ, ಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು:
- ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಕಾನೂನಿನಿಂದ ನಿರ್ಬಂಧಿತವಾಗಿದ್ದರೆ
 - ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ
 - ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದನ್ನು ಅಗತ್ಯವಾಗಿಸಿದರೆ
- (l) ಪ್ರಸ್ತುತ, ಡಿಎಮ್‌ಐ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಡಿಎಮ್‌ಐ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಯೋಚಿಸಿದರೆ, ಡಿಎಮ್‌ಐ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಇಎಂಐ ಆಧಾರಿತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಾಹ್ಯ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ದರದಲ್ಲಿ ಸಂಭವನೀಯ ಹೆಚ್ಚಳದ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಇಎಂಐ ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಅವಕಾಶ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಜಿನ್ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಡಿಎಮ್‌ಐ ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
 - ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಡಿಎಮ್‌ಐ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪ್ರಭಾವದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಇದು ಇಎಮ್‌ಐ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ಅದರ ನಂತರ, ಮೇಲಿನ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಇಎಂಐ/ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಪಾಲಿಸಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಡಿಎಮ್‌ಐ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನೂ ಸಹ ಪಾಲಿಸಿಯು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

▪ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಹ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:

a) ಇಎಂಐ ನಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ; ಮತ್ತು,

b) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು.

ಪೂರ್ವಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡದ ವಸೂಲಿಯೂ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

- ಪ್ಲೇಟಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಚಲಾಯಿಸಲು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಡಿವಿಡೆಂಡ್ ಯಿಂದ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- ಡಿವಿಡೆಂಡ್ ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ, ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸೇಟೈಂಟ್ ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ/ ಪ್ರವೇಶ ಕಲ್ಪಿಸುತ್ತದೆ, ಅದು ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, ಇವಿಮ್‌ಬ ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ ಇವಿಮ್‌ಬ ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (ಎಪಿಆರ್) ಅನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸೇಟೈಂಟ್ ಸರಳ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಡಿವಿಡೆಂಡ್ ಖಚಿತಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(v) **ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ:** ಡಿವಿಡೆಂಡ್ ಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಮುಂದಿನ ಪ್ರಾರಂಭದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಒಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಗ್ರೀವಿಯೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ - ("ಜಿ.ಆರ್.ಎಂ.") ವನ್ನು ಜಾರಿಮಾಡಿದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯ ಅನುಪಾಲನೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಜಿ.ಆರ್.ಎಂ.ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

(vi) **ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಗ್ರೀವಿಯೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ("ಜಿ.ಆರ್.ಎಂ.)):** ಕಂಪನಿಯು, ಅದರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ("GRM") ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು, ಅದನ್ನು ಇಲ್ಲಿ 'ಅನುಬಂಧ-4' ಎಂದು ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ. ಆರ್‌ಬಿಐ ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ 'ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು' ಮತ್ತು 'ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು' ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಜಿ ಆರ್ ಎಂ ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಹ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

(vii) **ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ:** ಡಿವಿಡೆಂಡ್ ಯು ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅನ್ನು ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು. ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಅನ್ನು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ/ದೇಶೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

(viii) **ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಹಿತೆ:**

(a) ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಡಿ.ಎಂ.ಐ ಯ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಕಂಪನಿಯು ಅನುದಾನಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತೆ ಸುಸಂಗತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಒಂದು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅದು ವಿಸ್ತರಿಸಿದ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸತಕ್ಕ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

- (b) ಡಿಎಮ್‌ಬಿ, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ, ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ, ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- (c) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಡಿಎಮ್‌ಬಿ ಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (d) ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸುವ ನಿಖರ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು ಡಿಎಮ್‌ಬಿ ವಿಧಿಸುತ್ತಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ದರವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

(ix) ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆ:

ಕಂಪನಿಯು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021' ("ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆ") ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯ ಅನುಬಂಧ B ಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ <https://www.dmifinance.in> ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ

(x) ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ("IO"):

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಂದ 'ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ನೇಮಕ' ಕುರಿತು ಆರ್‌ಬಿಐ ನ ಅಧಿಸೂಚನೆಯ ನವೆಂಬರ್ 15, 2021 ರ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಅನ್ನು ಯಥೋಕ್ತವಾಗಿ ನೇಮಿಸಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ತನಿಖೆ ನಡೆಸಿದ ಆದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಐಟಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಐಟಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ರೀತಿಯ ದೂರುಗಳು ಐಟಿ ನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಐಟಿ ನಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡುವುದಿಲ್ಲ:

- (a) ವಂಚನೆ, ದುರುಪಯೋಗ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು, ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ, ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ;
- (b) (a) ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, (b) ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ, (c) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಸಂಬಳ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು/ಉಲ್ಲೇಖಗಳು;
- (c) ಕಂಪನಿಯ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಸ್ವರೂಪದ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು;
- (d) ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ, ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಇತರ ವೇದಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ತೀರ್ಮಾನಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಿಂದ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂರು ವಾರಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ 10 ಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಐಟಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಐಟಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಂತರವೂ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ವಜಾಗೊಂಡ ದೂರುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ, ಅವನು/ಅವಳು ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ (ದೂರು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಂದರೆ) ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂಬ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದ ಭಾಗವಾಗಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಲಹೆ ನೀಡಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಪೋರ್ಟಲ್ (www.cms.rbi.org.in) ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಲಹೆ ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು

5. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾನದಂಡಗಳು

(i) ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆ/ಆಪ್ ಮೂಲಕ ("DLA") DMI ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳು-

ಡಿ.ಎಂ.ಐ.ಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡಿದರೆ ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲು ಮಾಡಿಕೊಂಡರೆ (ಅವರು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲನೀಡುತ್ತಾರೆಯೇ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡುತ್ತಾರೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸದೆ), ಡಿ.ಎಂ.ಐ.ಯು ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯನ್ನು ರೂಪ ಮತ್ತು ಭಾವದಲ್ಲಿ ಅಕ್ಷರಶಃವಾಗಿ ಮತ್ತು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪಾಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು:

- (a) ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು
- (b) ಏಜೆಂಟ್‌ರಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲೇ, ಅವರ ಯಾವ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೋ ಆ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು

- (c) ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (d) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ಬಟವಾಡೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (e) ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲುಸ್ತುವಾರಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (f) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

(ii) ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಡಿ.ಎಂ.ಐ ಯು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿಯಮಗಳು:

ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ 02, 2022 ದಿನಾಂಕದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆಗೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಾಗಿ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ) ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

6. ಚಿನ್ನದ ಸಾಲದ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು, ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ:

ಡಿಎಂಐ ಪ್ರಸ್ತುತ, ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮೇಲೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಮಾಡಲು ಯೋಚಿಸಿದರೆ, ಡಿಎಂಐ ಯು ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ

- (i) ಡಿ.ಎಂ.ಐ.ಯು ಚಿನ್ನದ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತವಾದ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ, ಇತರ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನೂ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:
 - (a) ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕೆವೈಸಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳು ;
 - (b) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಒರೆಹಚ್ಚುವ ಅಥವಾ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;
 - (c) ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮಾಲೀಕತ್ವ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು;
 - (d) ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಭದ್ರ ರಕ್ಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ನಿರಂತರ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ಸಂಬಂಧಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಅನುಪಾಲನೆ ಆಗುತ್ತಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಪರಿಶೋಧಕರಿಂದ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ತನಿಖೆ;
 - (e) ಪೂರಕ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಮೆ ಮಾಡಿಸಬೇಕು;
 - (f) ಮರು-ಪಾವತಿ ಆಗದಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮುಂಚಿತ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಿ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಸಂಘರ್ಷವಿಲ್ಲದೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಹರಾಜು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;
 - (g) ಹರಾಜಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ದಿನಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ, ಒಂದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಇನ್ನೊಂದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದಿನಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ, ಜಾಹೀರಾತು ಪ್ರಕಟಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು;
 - (h) ಗಿರವಿ ಇಟ್ಟು ಚಿನ್ನವನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಹರಾಜುದಾರರ ಮುಖಾಂತರವೇ ಹರಾಜು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ;
 - (i) ಸಿದ್ಧತೆ, ನೆರವೇರಿಕೆ, ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಯ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸುವುದನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ವಂಚನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಕೂಡ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(ii) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನೂ ಸಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(iii) ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಾದ್ಯಂತ ದಸ್ತಾವೇಜು ದಾಖಲೆಗಳು ಒಂದೇ ಮಾನದಂಡದಲ್ಲಿರಬೇಕು.

(iv) ಡಿಎಮ್‌ಬಿ.ಯು, ತಪ್ಪುತಿಳುವಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ 2-3 ನಿಮಿಷಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿಯೇ ಸಾಲ ದೊರಕುತ್ತದೆ ಎಂದು ಹೇಳುವಂತಹ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ.

7. ವಾಹನ ಹಣಕಾಸುಗಾಗಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು, ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ:

ಡಿಎಮ್‌ಬಿ, ಪ್ರಸ್ತುತ ವಾಹನಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ, ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ಮುಖಾಂತರವಾಗಿ ವಾಹನಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ನೀಡಬಹುದು, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಆರ್.ಬಿ.ಐ.ಯು ವಿಧಿಸಿದ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

- (i) ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಅಂತರ್ಗತವಾದ ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನದ ಖಂಡಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಂತಿರಬೇಕು
- (ii) ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವುದಕ್ಕೆ ಡಿಎಮ್‌ಐ.ಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಬಂಧನೆ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:
- (a) ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನಾ ಅವಧಿ;
- (b) ಸೂಚನಾ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- (c) ಭದ್ರತೆ/ವಾಹನವನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;
- (d) ಆಸ್ತಿ/ವಾಹನದ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉಪಬಂಧ;
- (e) ವಾಹನ/ಆಸ್ತಿ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ; ಮತ್ತು
- (f) ಆಸ್ತಿ/ವಾಹನದ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

8. ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ - ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ -ಎಂಎಫ್‌ಐ) ಮತ್ತು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳು:

ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.-ಎಮ್.ಎಫ್.ಐ. ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಎದುರುನೋಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ಅಂತಹ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯು ಒಟ್ಟು ಮನೆಯ ಆದಾಯವು ತಿಂಗಳಿಗೆ ರೂ. 25,000/- ಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಮಾರ್ಚ್ 14, 2022 ("ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲಿನ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು") ರ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಣ ಚೌಕಟ್ಟು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2022 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು, ಒಟ್ಟು ಮನೆಯ ಆದಾಯ ತಿಂಗಳಿಗೆ ₹25,000/- ಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇರುವ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಯೋಚಿಸಿದಾಗ, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು, ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಣೆಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

9. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೇಂಡರ್ಸ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಡಿಎಲ್‌ಎಐ) ಹೊರಡಿಸಿದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ:

ಕಂಪನಿಯು ಸದಸ್ಯರಾಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೇಂಡರ್ಸ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (DLAI) ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 23, 2023 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಿದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

10. ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯ ಪರಿಶೀಲನೆ:

ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲನೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳಾದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಸ್ಥಾನಮಾನದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾದರೆ, ಅದರ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದನೆಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯ ಉಪಬಂಧಗಳು, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಗಳಿಗೆ, ನಿಯಮಗಳಿಗೆ, ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ, ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವುಗಳ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕಂತಹ ಕಾನೂನಿನ ಒಂದು ಹೊಸ ಅಧಿನಿಯಮಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿರೋಧವಾಗುವುದಾದರೆ, ಅಂತಹ ಕಾನೂನಿನ, ಶಾಸನದ, ನಿಯಮಗಳ, ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅಥವಾ ಅಧಿನಿಯಮದ ಉಪಬಂಧಗಳು ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯನ್ನು ಮೀರಿ ನಿಲ್ಲುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

(A) ಪ್ರಮುಖ ಮಾನದಂಡಗಳು:

ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ("GRM") ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- (i) ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳು/ವಿವಾದಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಪರಿಹಾರ.
- (ii) ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು/ವಿವಾದಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಒಳಗಾಗಿವೆ ಹಾಗೂ ಕನಿಷ್ಠ ಪಕ್ಷ ಮುಂದಿನ ಮೇಲಿನ ಹಂತದಲ್ಲಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.
- (iii) ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಹಾಗೂ ವಿಷಯವನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು. ವಿಷಯವು ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರಗೊಳ್ಳಲು ಸಮರ್ಥವಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ತರುವಾಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್.ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನವೂ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.

(B) ಡಿ.ಎಂ.ಐ ಒಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮಾರ್ಗಗಳು, ದೂರೇರಿಕೆಯ ಮಾತೃಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಯಾವಧಿಗಳು

ಡಿಎಮ್‌ಐ ಯು ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಅವುಗಳೆಂದರೆ **ಗ್ರಾಹಕ/ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು** (ಬಳಕೆಯ ಸಾಲಗಳು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಿಕ್ ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು, ಭದ್ರತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಎಂಎಸ್‌ಎಂಇ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ನಿವ್ವಳ ಮೌಲ್ಯದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ (ಹೆಚ್‌ಎನ್‌ಐ) ನೀಡುವ ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಗಳು) ಮತ್ತು **ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲಗಳು** (ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್ ಮತ್ತು ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್ ಏತರ). ಗ್ರಾಹಕ ವಿಭಾಗ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿಚಾರಣೆಗಳು ವ್ಯತ್ಯಾಸವಾಗಬಹುದಾದ್ದರಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವ್ಯವಹಾರ ವಿಭಾಗಕ್ಕೂ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ದೂರೇರಿಕೆಯ ಮಾತೃಕೆಗಳು ಹಾಗೂ ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ನಿರ್ದರಿಸಿದೆ

(1) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮಾರ್ಗಗಳು: ಗ್ರಾಹಕ/ ರಿಟೇಲ್ ಸಾಲಗಳು/ ಇ-ಕೆವೈಸಿ (ಯುಐಡಿಐಐ): ಗ್ರಾಹಕ/ ರಿಟೇಲ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ (ಬಳಕೆಯ ಸಾಲಗಳು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಿಕ್ ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು, ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಎಮ್.ಎಸ್.ಎಮ್.ಇ. ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ) ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗೆ (ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ) ಮತ್ತು ಇ-ಕೆವೈಸಿ (ಯುಐಡಿಐಐಕೆಯುಎ) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು

(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

(2) ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ದೂರೇರಿಕೆಗಳು:

- (a) ಹಂತ 1:** ಗ್ರಾಹಕರು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಆತ/ಆಕೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ವಿಷಯವನ್ನು grievance@dmifinance.in ಗೆ ದೂರೇರಿಸಬಹುದು. ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿವಾದ/ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 5 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಒಂದು ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರ/ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿರುವ ಆತನ/ಆಕೆಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- (b) ಹಂತ 2:** ಹಂತ 1ರಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದಿಂದ ಸಂತುಷ್ಟರಾಗದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಷಯ/ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರನ್ನು ಇನ್ನೂ ಮೇಲೆಯೂ, ಈ ಕೆಳಗಿನವರಿಗೆ ನೀಡಬಹುದು

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು (ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲಗಳು)	ಶ್ರೀ ಆಶಿಶ್ ಸರಿನ್ ಸೀನಿಯರ್ ವೈಸ್ ಪ್ರೆಸಿಡೆಂಟ್ - ಕಸ್ಟಮರ್ ಸೆಕ್ಷನ್ ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಕಟ್ಟಡ, 3ನೇ ಮಹಡಿ, 9-10, ಬಹದೂರ್ ಪಾ ಜಾಫರ್ ಮಾರ್ಗ, ನವದೆಹಲಿ- 110002
ಸಂಪರ್ಕ ನಂಬರ್	011-41204444
ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	head.services@dmifinance.in

(3) 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 ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ನೀಡದ ದೂರುಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ **15 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳ** ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು

(C) GRM ನ ಪ್ರದರ್ಶನ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ ಆವರಣದಲ್ಲಿ GRM ಅನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ GRM ಅನ್ನು ಪ್ರವೇಶಾವಕಾಶ ಹೊಂದಬಹುದು.

ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಡಿ.ಎಂ.ಐ ನಲ್ಲಿ ಅದರ ಅಳವಡಿಕೆ

(A) ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಇರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

(1) ದೂರುಗಳ ಆಧಾರಗಳು:

ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಕಾಯಿದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್ ಯೋಜನೆ ("ಯೋಜನೆ" ಎಂದೂ ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಖುದ್ದಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಅಧಿಕೃತವಾಗಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

(2) ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಲ್ಲದಿರುವ ಕಾರಣಗಳು

(a) ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ:

- (i) ಕಂಪನಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;
- (ii) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- (iii) ನೇರವಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸದಿರುವ ದೂರು;
- (iv) ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
- (v) ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ;
- (vi) ಆರ್‌ಬಿಐನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;
- (vii) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
- (viii) ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಾದಗಳು.

(b) ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ಸುಳ್ಳಾಗಬಾರದು ಇದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ

- (i) ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು
 - (a) ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
 - (b) ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- (ii) ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ
 - (a) ದೂರು ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್ ಮುಂದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ಅಥವಾ ಬೇರೊಬ್ಬ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ;
 - (b) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಆರ್‌ಬಿಟ್ರೇಟರ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಬೇರೊಬ್ಬ ಅಥವಾ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು

ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ
ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ;

- (iii) ದೂರು ಮಾನಹಾನಿಕರ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ವಿಷಾದಕರ ವಿಷಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಾರದು;
- (iv) ಅಂತಹ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳಿಗೆ 1963ರ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿಯು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಿರತಕ್ಕದ್ದು;

(v) ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು;

(vi) ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ

ವಿವರಣೆ 1: ಉಪ-ಕಲಂ (2)(ಎ) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, 'ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರು' ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ವಿವರಣೆ 2: ಉಪ-ಕಲಂ (2)(b)(ii) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ಟ್ರಿಬ್ಯೂನಲ್ ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

(3) ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ:

- ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು (<https://cms.rbi.org.in>).
- ದೂರನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ CRPC@rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರು ಖುದ್ದಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಡ್-160017 ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ದೂರನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಖುದ್ದಾಗಿ ನೀಡಿದರೆ, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಯಥೋಕ್ತವಾಗಿ ಸಹಿ ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು. ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ **ಅನುಬಂಧ-೦** ಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.
- ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15) ಹೊಂದಿರುವ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಹ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗಿದ್ದು ಇದನ್ನು ಮುಂದಿನ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾರತೀಯ ಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

(B) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ತೀರ್ಪು/ತಿರಸ್ಕಾರ

(1) ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:

- ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು
- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಕ್ಷ್ಯಾಧಾರದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬಾರದು. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರಿನ ಯಾವುದೇ ಪಕ್ಷವನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವರ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು
- ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ದೋಷಾರೋಪಣೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರೊಂದಿಗೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು.

ಪರಂತು, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಂಪನಿಯ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಹೇಳಿಕೆ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ

ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

- (d) ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಹೇಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನೀಡದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನೀಡಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪುರಾವೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆದೇಶವನ್ನು ಅಥವಾ ತೀರ್ಪು ನೀಡಬಹುದು. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕೋರಿದ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡದಿರುವ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸದಿರುವ ಕಾರಣದಿಂದ ನೀಡಲಾದ ತೀರ್ಪಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.

- (e) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಉಪ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಒಂದು ಪಾರ್ಟಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಲಿಖಿತ ಹೇಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಉತ್ತರ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು, ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಇನ್ನೊಂದು ಪಾರ್ಟಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು
- (f) ಒಂದು ವೇಳೆ ಫೆಸಿಲಿಟೇಶನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಧಾನ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಪರಿಹರಿಸಲು ದೂರುದಾರರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು
- (g) ದೂರಿನ ಕಕ್ಷಿದಾರರು ವಿವಾದದ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಸಹಕರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪುರಾವೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
- (h) ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವೆ ದೂರಿನ ಯಾವುದೇ ಪರಸ್ಪರ ಸಮ್ಮತಿಯ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ, ಅದನ್ನು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ತದನಂತರ, ಇತ್ಯರ್ಥದ ಸಂಗತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು, ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಬಹುದು, ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಬಹುದು
- (i) ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಯಾವಾಗ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
- (i) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದಾಗ; ಅಥವಾ
- (ii) ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ (ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ) ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಿದಾಗ; ಅಥವಾ
- (iii) ದೂರುದಾರರು ಸ್ವ- ಇಚ್ಛೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ವಾಪಸ್ ತೆಗೆದುಕೊಂಡಾಗ

(2) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರಿಂದ ತೀರ್ಪು:

- (a) ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಹೊರತು, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತೀರ್ಪನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು:
- (i) ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿರುವುದು; ಅಥವಾ
- (ii) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಅವುಗಳ ದೂರನ್ನು ಕೇಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರವೂ ದೂರು ಒಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ
- (b) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ವಿವೇಚನಾಯುಕ್ತ ಮತ್ತು ತರ್ಕಬದ್ಧ ತೀರ್ಪನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯ ತತ್ವಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತವಾದ ಇತರ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಹ ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು
- (c) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪು, ಇತರ ವಿಷಯಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಯಾವುದಾದರೂ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅದರೊಂದಿಗೆ ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಇನ್ನೇನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು
- (d) ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ತೊಂದರೆಯಿಂದ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ರೂ 20 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಮೊತ್ತ, ಇವೆರಡರಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆ ಮೊತ್ತವೋ, ಅದನ್ನು ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸುವ ತೀರ್ಪು ನೀಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತದ ಹೊರತಾಗಿರುತ್ತದೆ

- (e) ದೂರುದಾರರ ಸಮಯದ ನಷ್ಟ, ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ₹1 ಲಕ್ಷ ಮೀರದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು
- (f) ಪರಿಹಾರದ ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗೆ ಕಳುಹಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(g) ಪರಿಹಾರದ ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರುದಾರನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಪರಿಹಾರ ಕುರಿತಂತೆ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪಿಗೆ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡದಿದ್ದರೆ, ಪರಿಹಾರದ ತೀರ್ಪು ಅನೂರ್ಜಿತಗೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೆ ಬರುವುದಿಲ್ಲ.

ಆದರೆ, ದೂರುದಾರನು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವಂತಿಲ್ಲ.

(h) ಕಂಪನಿಯು ತೀರ್ಪಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅನುಸರಣೆಯ ಕುರಿತು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು, ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವಿದ್ದರೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವಂತಿಲ್ಲ.

(3) ದೂರಿನ ನಿರಾಕರಣೆ:

(a) ಉಪ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು ಎಂದು ವೇಳೆ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಈ ಅಂಶಗಳು ಕಂಡುಬಂದರೆ:

(i) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ

(ii) ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ರೂಪದಲ್ಲಿದ್ದರೆ

(b) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:

(i) ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

(ii) ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ 8(2) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೀರಿದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರಲಾಗಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

(iii) ದೂರುದಾರರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಬದ್ಧತೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

(iv) ದೂರು ಯಾವುದೇ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಕ್ತ ಕಾರಣ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

(v) ದೂರಿಗೆ ವಿವರವಾದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಪುರಾವೆಗಳು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದು ಹಾಗೂ ಅಂತಹ ದೂರಿನ ನ್ಯಾಯ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಅಂತಹ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಇಡುವುದು ಸೂಕ್ತವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

(vi) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ಅನಾನುಕೂಲತೆ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ

(C) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ

(1) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

(2) ಕಂಪನಿಯು ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯಿಂದ ಬಾಧಿತವಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರು ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಅಥವಾ ತೀರ್ಪಿನ ಸಂಪನ್ಮಯದ ಸ್ವೀಕೃತಿ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(a) ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯು ಕಂಪನಿಯು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಪರಿಹಾರ ತೀರ್ಪಿನ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ:

(b) ಪರಂತು ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಅಧ್ಯಕ್ಷರು ಅಥವಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಅವರ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(c) ಪರಂತು ಕಂಪನಿಯು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಮಾಡದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಕ್ತ ಕಾರಣವನ್ನು

ಹೊಂದಿದೆಯೆಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು

- (3)** ದೂರುದಾರರು, ಪರಿಹಾರದ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ, ಪರಿಹಾರದ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ಪರಾಗಿದ್ದರೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಅಂದರೆ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಆರ್‌ಬಿಐ ಇಲಾಖೆಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬಹುದು.

ಪರಂತು,ಕಂಪನಿಯ ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಮಾಡದಿರಲು ಸೂಕ್ತ ಸೂಕ್ತ ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆಯೆಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು

(4) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಸೆಕ್ರೆಟರಿಯೇಟ್ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ

(5) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ಕಕ್ಷಿದಾರರಿಗೆ ಕೇಳಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ:

(a) ಮನವಿಯನ್ನು ವಜಾಗೊಳಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ

(b) ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಪರಿಹಾರ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ಆದೇಶವನ್ನು ಪಕ್ಕಕ್ಕೆ ಇರಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ

(c) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಅಗತ್ಯ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವಂಥ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಹೊಸದಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಸಲು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮತ್ತೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ

(d) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಆದೇಶ ಅಥವಾ ತೀರ್ಪು ಮಾರ್ಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಹಾಗೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಆದೇಶ ಅಥವಾ ತೀರ್ಪಿನ ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು; ಅಥವಾ

(e) ಇದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು

(6) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶವು ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪಿನಂತೆಯೇ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ವಜಾಗೊಳಿಸುವ ಆದೇಶದಂತೆಯೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ

(7) ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರದರ್ಶನ

a) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರ (ದೂರವಾಣಿ/ ಮೊಬೈಲ್ ನಂಬರ್‌ಗಳು ಹಾಗೆಯೇ ಇಮೈಲ್ ಐಡಿ) ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಾನು ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ / ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

b) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಈ ಯೋಜನೆಯ ವಿಶಿಷ್ಟ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ), ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಈ ಮಾಹಿತಿಯು ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

c) ಯೋಜನೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಯೋಜನೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಪಾಯಿಂಟ್ (ಎ) ಮತ್ತು ಪಾಯಿಂಟ್ (ಬಿ) ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು, ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(D) ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ("ಪಿಎನ್ಒ"):

ಡಿಎಮ್‌ಐ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಕೆಯಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಡಿಎಮ್‌ಐ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ. ಪಿಎನ್ಒ ನ ವಿವರಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು	ಶ್ರೀ ಆಶಿಶ್ ಶರೀನ್ ಸೀನಿಯರ್ ವೈಸ್ ಪ್ರೆಸಿಡೆಂಟ್ - ಕಸ್ಟಮರ್ ಸೆಕ್ಷನ್, ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಕಟ್ಟಡ, 3ನೇ ಮಹಡಿ, 9-10, ಬಹದೂರ್ ಶಾಹ್ ಜಘರ್ ಮಾರ್ಗ, ನವ ದೆಹಲಿ - 110002
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ.	011-41204444
ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

ಅನುಬಂಧ - c

ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್ ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ
(ದಾಖಲಿಸಲಿರುವ) ದೂರಿನ ನಮೂನೆ
[ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ 11(2)]
(ದೂರದಾರರು ಭರ್ತಿಮಾಡಬೇಕು)

ಗೆ:

ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್

ಮೇಡಂ/ಸರ್,

ವಿಷಯ: ಡಿಎಂಐ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ _____ (ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಯ ಸ್ಥಳ) ವಿರುದ್ಧ ದೂರು

ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- 1) ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು:
- 2) ವಯಸ್ಸು (ವರ್ಷಗಳು):
- 3) ಲಿಂಗ:
- 4) ದೂರುದಾರರ ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ -

ಪಿನ್ ಕೋಡ್-

ಇ-ಮೇಲ್ (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ)-

ದೂರವಾಣಿ ನಂಬರ್ (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ)-

ಮೊಬೈಲ್ ನಂಬರ್ -

- 5) ಡಿಎಂಐ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ (ಶಾಖೆಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ) ಕಚೇರಿ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು

ಪಿನ್ ಕೋಡ್ -

- 6) ಡಿಎಂಐ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧ/ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ)
- 7) ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳು, ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ

- a) ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರುದಾರರು ಈಗಾಗಲೇ ಮಾಡಿರುವ ಅಹವಾಲಿನ ದಿನಾಂಕ:

(ದಯವಿಟ್ಟು ದೂರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

- b) ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದಾದರೂ ಜ್ಞಾಪನಾ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಳಿಸಿದ್ದಾರೆಯೇ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ

(ದಯವಿಟ್ಟು ಜ್ಞಾಪನಾ ಪತ್ರದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

- 8) ದಯವಿಟ್ಟು ಸಂಬಂಧಿತ ಬಾಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಟಿಕ್ ಮಾಡಿ (ಹೌದು/ಇಲ್ಲ)- ನಿಮ್ಮ ದೂರು

(i)	ಉಪ-ನ್ಯಾಯ/ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(ii)	ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ಪಕ್ಷವಾಗಿದ್ದಾಗ ಅವರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ವಕೀಲರ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(iii)	ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್ ಮುಂದೆ ಅದೇ ವಿಷಯ ಈಗಾಗಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(iv)	ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರು/ಗಳು ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(v)	ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದದ ಕಾರಣದಿಂದ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ

(vi)	ಉದ್ಯೋಗದಾತ-ಉದ್ಯೋಗಿ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
------	--	------	------

9) ದೂರಿನ ವಿಷಯ:

10) ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು: (ಸ್ಥಳಾವಕಾಶವು ಸಾಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಹಾಳೆ ಲಗತ್ತಿಸಿ)

11) ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ (ಹೌದಾದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

12) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರಿಂದ ಕೋರಿರುವ ಪರಿಹಾರ ಮೊತ್ತ(ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಕೋರಿಕೆಗೆ ಪೂರಕವಾಗಿ ದಾಖಲಿತ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

13) ಪರಿಹಾರದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡಿದ ವಿತ್ತೀಯ ನಷ್ಟದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ (ದಯವಿಟ್ಟು ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ 15 (4) ಮತ್ತು 15 (5) ಅನ್ನು ಓದಿ) ರೂ.

14) ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ:

15) ಘೋಷಣೆ:

(i) ಇಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರನಾದ/ರಾದ ನಾನು/ನಾವು ಈ ಮೂಲಕ ಹೀಗೆ ಘೋಷಿಸುತ್ತೇವೆ/ನೆ:

a) ಈ ಮೇಲೆ ನೀಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಸತ್ಯ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿದೆ; ಮತ್ತು

b) ನಾನು/ ನಾವು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿರುವ ಮತ್ತು ಇಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಾಸ್ತವಾಂಶವನ್ನು ಮರೆಮಾಚಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಿಲ್ಲ

(ii) ದೂರನ್ನು ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲೇ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ

ತಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಿ,

(ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ)

ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರ

ದೂರುದಾರನು ಆತನ/ಆಕೆಯ ಪರವಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಎದುರು ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ನಿವೇದನೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

ನಾನು/ನಾವು _____ ಈ ಮೂಲಕ ಶ್ರೀ/ ಶ್ರೀಮತಿ _____ ಇವರನ್ನು ನನ್ನ/ನಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯೆಂದು ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ/ವೆ ಹಾಗೂ ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:

ಪೂರ್ತಿ ವಿಳಾಸ:

ಪಿನ್ ಕೋಡ್:

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ:

ಇಮೇಲ್:

ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ:

(ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ)
