



DMI ಹಣಕಾಸು

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್
OF
DMI ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನೀತಿಯ ಸಾರಾಂಶ:

ನೀತಿಯ ಹೆಸರು	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿ
ಮೊದಲ ಆವೃತ್ತಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಏಪ್ರಿಲ್ 19, 2011
ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಅವಧಿ	ವಾರ್ಷಿಕ
ಮಾಲೀಕರು / ಸಂಪರ್ಕ	ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ
ಅನುಮೋದಕ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಮಾಲೀಕರು / ಸಂಪರ್ಕ	ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ
ಇವರಿಂದ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿ
ಅನುಮೋದಕ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳು/ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು/ಬದಲಾವಣೆಗಳು
ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 3, 2021	ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2022 ರಂದು ಅಥವಾ ಮೊದಲು	ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಪಾಡು.
ಆಗಸ್ಟ್, 12, 2022	ಆಗಸ್ಟ್, 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ಮೊದಲು	ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ.
ನವೆಂಬರ್ 14, 2022	ನವೆಂಬರ್ 2023 ರಂದು ಅಥವಾ ಮೊದಲು	ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಬಂಧನೆಗಳು / ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ.
ಮೇ 22, 2023	ಮೇ 2024 ರಂದು ಅಥವಾ ಮೊದಲು	ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
ನವೆಂಬರ್ 3, 2023	ನವೆಂಬರ್ 2024 ರಂದು ಅಥವಾ ಮೊದಲು	ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
ಮೇ 16, 2024	ಮೇ 2025 ರಂದು ಅಥವಾ ಮೊದಲು	ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ.
ನವೆಂಬರ್ 1, 2024	ನವೆಂಬರ್ 2025 ರಂದು ಅಥವಾ ಮೊದಲು	ನಿಯಂತ್ರಕದೊಂದಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಜೋಡಣೆ ಕಂಪನಿಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳು/ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ. ನಿಂದ ಪಡೆದ ಸೂಚನೆಗಳ ಬೆಳಕಿನಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ('RBI') ತನ್ನ ಆದೇಶವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ದಿನಾಂಕ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 17, 2024.

1. ಪರಿಚಯ:

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ("ಎಫ್‌ಪಿಸಿ") ಅನ್ನು ಡಿಎಂಐ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಡಿಎಂಐ" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ, 2023 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ("RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು"), ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ.

ಆರ್‌ಬಿಐ ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಧ್ಯಾಯ VIII (ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್) ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು ("ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ") ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ("ಎಫ್‌ಪಿಸಿ") ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. DMI, ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹೊಂದಿರುವ NBFC ಆಗಿರುವುದರಿಂದ, ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಈ FPC ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. FPC ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 02, 2022 ರಂದು ತನ್ನ 'ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು' ("ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು") ಮೂಲಕ RBI ಸೂಚಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯ:

DMI ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನದೊಂದಿಗೆ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕಾಗಿ FPC ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಈ FPC ಉದ್ದೇಶಿಸಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಲೋನ್ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆ, ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರದ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಈ FPC ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಉದ್ಯೋಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಆಡಿಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿಯ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ FPC ಗೆ DMI ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ.

ಕಂಪನಿಯ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್ಸ್ ಮತ್ತು ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅದರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು FPC ಗೆ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು FPC ಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

3. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು:

- "ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ವಕೀಲರಲ್ಲದೆ ಬೇರೆ ವ್ಯಕ್ತಿ.
- "ಬೋರ್ಡ್" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ.
- "ದೂರು" ಎಂದರೆ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆಪಾದಿಸುವ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿನಿಧ್ಯ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರುವುದು;
- "ಕಂಪನಿ" ಎಂದರೆ DMI ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್.
- "ನಿರ್ದೇಶಕರು" ಎಂದರೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದೇಶಕರು.
- "FPC" ಎಂದರೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್.
- "ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್" ಎಂದರೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ.
- "RBI" ಎಂದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್.
- "ಸ್ಕ್ರೀಮ್" ಎಂದರೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್, 2021 ರ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದಿನಾಂಕ 12 ನವೆಂಬರ್ 2021 ರಂದು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.

4. DMI ಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು:

(1) ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- (a) ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಸಾಲ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು.
- (b) DMI ಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿರಬೇಕು ಏಕೆಂದರೆ ಇದು DMI ಯ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇರೆ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಮಾಡಿ ವಿನಂತಿಸಿದರೆ, DMI ಈ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆ ಕ್ಲೆಂಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ನಂತರದ ಸಂವಹನಗಳು ವಿನಂತಿಸಿದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ.
- (c) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಮತ್ತು, ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, DMI, ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ, ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ ಆದ್ದರಿಂದ ಇತರ NBFC ಗಳು ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಗ್ರಾಹಕ.
- (d) ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರೊಳಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಸೂಚಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು.
- (e) ಕಂಪನಿಯು, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- (f) ಆಯ್ಕೆಯ ವ್ಯಾಯಾಮದ ಮೇಲೆ, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (g) ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯವರೆಗಿನ ಪ್ರಯಾಣವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವ ಸಮಯಾವಧಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

(ii) ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

- (a) DMI ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಡೇಟಾ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ತ್ವರಿತ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಅದು ತಕ್ಷಣವೇ ಅದನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತದೆ.
- (b) DMI ಪ್ರಸ್ತಾವಿತ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ (ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಇದು DMI ಯ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ), ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಅದು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:
 - ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ;
 - ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಬಡ್ಡಿಯ ವಿವರಗಳು / ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು/ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಶೇಕಡಾವಾರು ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯಿರಿದ ಶುಲ್ಕಗಳು) ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು;
 - ಸಾಲದ ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಮಿತಿಯಿರಿದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ);
 - ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ DMI ವಿಧಿಸುವ ಮಿತಿಯಿರಿದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಮಿತಿಯಿರಿದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
 - ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ/ಅವಳು ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬಯಸಿದರೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- (c) ಮಿತಿಯಿರಿದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಡಿಎಂಐ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಪೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಶುಲ್ಕಗಳು.
- (d) DMI ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅದು ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- (e) ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು DMI ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸರಿಯಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತಾರೆ. ಮತ್ತು DMI ಯ ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಪ್ರತಿಸಹಿ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ.

(iii) ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು:

- (a) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ DMI ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗುವುದು, ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- (c) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೊದಲು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ DMI ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (d) ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ DMI ಹೊಂದಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ DMI ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಡಿಎಂಐಗೆ ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (e) ಮಂಜೂರಾತಿ / ಸೌಲಭ್ಯಗಳು / ಸಾಲ / ಆದೇಶ / ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕಾರಗಳು (ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು ಅಥವಾ ಅನುಬಂಧ ಸೇರಿದಂತೆ) ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಹತ್ತು ವರ್ಷಗಳ ಅವಧಿಯವರೆಗೆ ಸಂರಕ್ಷಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ.

(iv) ಸಾಮಾನ್ಯ:

- (a) ಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, DMI ಎಲ್ಲಾ ಮೂಲ ಚಲಿಸಬಲ್ಲ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಲೋನ್ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸೆಟಲ್‌ಮೆಂಟ್ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ.
- (b) ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅವಳ/ಅವನ ಆಧ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಲೋನ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸರ್ವೀಸ್ ಮಾಡಿದ ಔಟ್‌ಲೆಟ್/ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ DMI ಯ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (c) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ವಾಪಸಾತಿಯ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- (d) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ DMI ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ (ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊರತು, ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲ).
- (e) ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, DMI ನಿಂದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- (f) ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, DMI ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಮರುಪ್ರಾಪ್ತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಮರುಪ್ರಾಪ್ತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. DMI ತನ್ನ ಚೇತರಿಕೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಲು DMI ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (g) ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ DMI ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- (h) ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು / ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (i) ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ನಿಜವಾದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲು DMI ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- (j) DMI ಹಣಕಾಸಿನ ತೊಂದರೆಯ ನಿಜವಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ DMI ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

(k) ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. 'ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ' ಎಂಬ ಪದವು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಬ್ಯೂರೋ, RBI, ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ರಾಜ್ಯ, ಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, DMI ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು:

- DMI ಕಾನೂನಿನಿಂದ ಬಲವಂತವಾಗಿದ್ದರೆ.
- ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಇದ್ದರೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು.
- DMI ಯ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ.

(l) ಪ್ರಸ್ತುತ, DMI ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ DMI ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಅದೇ ರೀತಿ ಮಾಡಲು ಯೋಚಿಸಿದರೆ, DMI ಇತರ ಮಾರ್ಗಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

- EMI ಆಧಾರಿತ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಂಭವನೀಯ ಹೆಚ್ಚಳದ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಅವಧಿಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ EMI ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೆಡ್‌ರೂಮ್/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು DMI ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಾಹ್ಯ ಮಾನದಂಡದ ದರ.
- ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ DMI ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ತರುವಾಯ, ಮೇಲಿನ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ EMI/ ಟೆನರ್ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ DMI ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನೂ ಸಹ ಪಾಲಿಸಿಯು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಸಹ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ:
 - (a) EMI ನಲ್ಲಿ ವರ್ಧನೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಗಾಗಿ; ಮತ್ತು, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲು.
 - (b) ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡದ ಲೇವಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕವಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು / ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು DMI ಯಿಂದ ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ.
- ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ ಡಿಎಂಐ, ಸೂಕ್ತವಾದ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ/ ಪ್ರವೇಶಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಇದು ಕನಿಷ್ಠ ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR). ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಸರಳ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ DMI ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(v) ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ: DMI, ಅದರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಮುಂದಿನ ಪ್ರಾರಾಂಭದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ("GRM") ಹಾಕಿದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು FPC ಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು GRM ನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

(vi) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ("GRM"): ಕಂಪನಿಯು, ಅದರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ("GRM") ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದ್ದು, ಇದನ್ನು 'ಅನುಬಂಧ-A' ಎಂದು ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ. ಆರ್‌ಬಿಐ ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ 'ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು' ಮತ್ತು 'ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು' ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲಿನ ಜಿಆರ್‌ಎಂ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಹ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯಿಂದ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

(vii) FPC ಯನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ: DMI, FPC ಮತ್ತು RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, FPC ಅನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಬೇಕು. ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ FPC ಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು FPC ಅನ್ನು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ / ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

(viii) ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕೋಡ್:

- RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಮಂಡಳಿಯು DMI ಯ ಅನುಮೋದಿತ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ವಿಸ್ತರಿಸಿದ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.
- DMI, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ, ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ, ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ
- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಹ DMI ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು DMI ಯಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು DMI ಯಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(ix) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ:

ಕಂಪನಿಯು 'ರಿನರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021' ("ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್") ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು FPC ಯ ಅನುಬಂಧ ಬಿ ಯಂತೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ನಕಲು ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ <https://www.dmifinance.in> ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

(x) ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ("IO"):

ನವೆಂಬರ್ 15, 2021 ರ ದಿನಾಂಕದ ಆರ್‌ಬಿಐ ಅಧಿಸೂಚನೆಯ ಪ್ರಕಾರ, 'ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಂದ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ನೇಮಕಾತಿ' ಕುರಿತು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನೇಮಿಸಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಿರುವ ಆದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ IO ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು IO ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಕಾರದ ದೂರುಗಳು IO ನ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು IO ನಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡುವುದಿಲ್ಲ:

- ವಂಚನೆಗಳು, ದುರುಪಯೋಗ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು, ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ;
- (ಎ) ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, (ಬಿ) ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ, (ಸಿ) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವೇತನ ಮತ್ತು ವೇತನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು/ಉಲ್ಲೇಖಗಳು;
- ಕಂಪನಿಯ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿನ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು.
- ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ, ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಇತರ ವೇದಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ತೀರ್ಮಾನಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರುಗಳು.

ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಿಂದ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೂರು ವಾರಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ IO ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು IO ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಐಒ ಪರಿಶೀಲನೆ ನಂತರವೂ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅವರು/ಅವಳು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂಬ ಉತ್ತರದ ಭಾಗವಾಗಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಬೇಕು (ದೂರು RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಂದರೆ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ) ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಫೈಲಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗೆ (www.cms.rbi.org.in) ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಲಹೆ ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

5. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು:

(i) ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್/ಆಪ್‌ಗಳ ("DLA ಗಳು") ಮೂಲಕ DMI ಮೂಲಕ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ನಿಯಮಗಳು- ಒಂದು ವೇಳೆ, DMI ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು (ಅವರು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ನೀಡುತ್ತಾರೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆ), DMI ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯನ್ನು ಅಕ್ಷರ ಮತ್ತು ಉತ್ಸಾಹದಲ್ಲಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ:

- A. ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- B. ಏಜೆಂಟ್‌ರಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುವುದು, ಅವರ ಪರವಾಗಿ ಅವರು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು.
- C. ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- D. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- E. ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಬೇಕು.
- F. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

(ii) ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ DMI ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿಯಮಗಳು- ಕಂಪನಿಯು 02, 2022 ದಿನಾಂಕದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು RBI ಹೊರಡಿಸಿದ (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ) ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

6. ಚಿನ್ನದ ಸಾಲದ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು, ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ:

DMI, ಪ್ರಸ್ತುತ, ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಅದೇ ರೀತಿ ಮಾಡಲು ಯೋಚಿಸಿದರೆ, ನಂತರ DMI ಈ FPC ಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ:

(i) ದಿಂಬು ಚಿನ್ನದ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲ ನೀಡಲು ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತದೆ, ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

- (a) RBI ಒದಗಿಸಿದ KYC ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳು;
- (b) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ವಿಧಾನ;
- (c) ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮಾಲೀಕತ್ವವನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು;
- (d) ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ನಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧಕರಿಂದ ಆವರ್ತಕ ತಪಾಸಣೆ;
- (e) ಮೇಲಾಧಾರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣವನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಮೆ ಮಾಡಬೇಕು;
- (f) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಆಸಕ್ತಿಯ ಸಂಘರ್ಷವಿಲ್ಲದೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ;
- (g) ಹರಾಜನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಘೋಷಿಸಬೇಕು, ಒಂದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದಿನಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ;
- (h) ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಹರಾಜುದಾರರ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಒತ್ತೆ ಇಟ್ಟು ಚಿನ್ನವನ್ನು ಹರಾಜು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ;
- (i) ಕ್ರೋಢೀಕರಣ, ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಯ ಕರ್ತವ್ಯಗಳ ಪ್ರತ್ಯೇಕತೆ ಸೇರಿದಂತೆ ವಂಚನೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನೀತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

(ii) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(iii) ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಬೇಕು.

(iv) 2-3 ನಿಮಿಷಗಳಲ್ಲಿ ಲೋನ್‌ಗಳ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡುವಂತಹ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು DMI ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.

7. ವಾಹನ ಹಣಕಾಸುಗಾಗಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು, ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ:

DMI, ಪ್ರಸ್ತುತ, ವಾಹನಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ, ಇದು ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ಮೂಲಕ ವಾಹನಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು RBI ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

(i) ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ DMI ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಅದನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬೇಕು.

(ii) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ DMI ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ;
- ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಭದ್ರತೆ/ವಾಹನವನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ;
- ಆಸ್ತಿ/ವಾಹನದ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ;
- ವಾಹನ/ವಾಹನವನ್ನು ಮರು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ; ಮತ್ತು
- ಆಸ್ತಿ/ವಾಹನ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.

8. NBFC- ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (NBFC-MFI) ಮತ್ತು ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳು:

NBFC-MFI ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದನ್ನು DMI ಉಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಆದ್ದರಿಂದ ಅಂತಹ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಒಟ್ಟು ಮನೆಯ ಆದಾಯವು ತಿಂಗಳಿಗೆ ₹25,000/- ಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, 2022 ರ ಮಾರ್ಚ್ 14, 2022 ರ ("ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು") ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್-ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್ಸ್‌ಗಾಗಿ ರೆಗ್ಯುಲೇಟರಿ ಫ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿ.

DMI, ತಿಂಗಳಿಗೆ ₹25,000/- ಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇರುವ ಒಟ್ಟು ಕುಟುಂಬದ ಆದಾಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಯೋಚಿಸಿದಾಗ, DMI ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

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

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

10. FPC ಯ ವಿಮರ್ಶೆ:

ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ FPC ಅನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. FPC ಅನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಬಿಐ ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳ ನಂತರ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಸ್ಥಾನದಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ FPC ಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ಕಾನೂನುಗಳು ಅಥವಾ ಅದರ ಮಾರ್ಪಾಡು ಅಥವಾ ಹೊಸ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದರೊಂದಿಗೆ ಈ FPC ಯ ನಿಬಂಧನೆಯ ಯಾವುದೇ ವಿರೋಧಾಭಾಸದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಕಾನೂನು, ಶಾಸನ, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಣದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಅಥವಾ ಈ FPC ಯ ಮೇಲೆ ಶಾಸನವು ಮೇಲುಗೈ ಸಾಧಿಸುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

A. ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕಗಳು:

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

- A. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ವಿವಾದಗಳು / ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಪರಿಹಾರ.
- B. ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು/ತಕರಾರುಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- C. ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರಂಭಿಕ ಅವಕಾಶದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

GRM ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

B. DMI ಒಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು, ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕ/ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು (ಬಳಕೆಯ ಸಾಲಗಳು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಿಕ್ ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು, ಭದ್ರತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು MSME ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ನಿವ್ವಳ ಮೌಲ್ಯದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ (HNI) ನೀಡುವ ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ) ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲಗಳಂತಹ ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ DMI ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್ ಮತ್ತು ನಾನ್-ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್). ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಭಾಗ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಬದಲಾಗುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿ ವ್ಯಾಪಾರ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾದ ಏರಿಕೆಯ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದೆ.

- 1. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು: ಗ್ರಾಹಕ/ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳು/ಇ-ಕೆವೈಸಿ (ಯುಐಡಿಎಐ): ಗ್ರಾಹಕ/ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ (ಬಳಕೆಯ ಸಾಲಗಳು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಿಕ್ ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು, ಭದ್ರತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ ಸೇರಿದಂತೆ MSME ಸಾಲಗಳು) ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗೆ (ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಷೇರುಗಳು) ಮತ್ತು ಇ-ಕೆವೈಸಿ (ಯುಐಡಿಎಐ ಕೆಯುಎ) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ವಿರುದ್ಧ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು:
 - A. ಧ್ವನಿ ಬೆಂಬಲ- ಗ್ರಾಹಕರು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 8:00 ರ ನಡುವೆ 08064-807- 777 ರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆಯಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.
 - B. ಇಮೇಲ್ ಬೆಂಬಲ- ದಯವಿಟ್ಟು customercare@dmifinance.in ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ (ದಯವಿಟ್ಟು ಇಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ). ಗ್ರಾಹಕರು ತಕ್ಷಣವೇ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು 3 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಂಡದಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ತಂಡವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು/ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರಿಸಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

2. ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಹೆಚ್ಚಳ:

ಹಂತ 1: ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ತಂಡದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು grievance@dmifinance.in ಗೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು. ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿವಾದ/ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರ/ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 5 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 2: ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಹಂತ 1 ರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ವಿಷಯ/ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರುಗಳನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು (ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಲಗಳು)	ಶ್ರೀ ಆಶಿಶ್ ಸರಿನ್ ಹಿರಿಯ ಉಪಾಧ್ಯಕ್ಷ - ಗ್ರಾಹಕ ಯಶಸ್ಸು ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಕಟ್ಟಡ, 3ನೇ ಮಹಡಿ, 9-10, ಬಹದ್ದೂರ್ ಷಾ ಜಾಫರ್ ಮಾರ್ಗ, ನವದೆಹಲಿ- 110002
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ.	011-41204444
ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	head.services@dmifinance.in

(3) ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲಗಳು:

DMI ಒಂದು ಮೀಸಲಾದ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿದೆ ಅಂದರೆ, dmi@dmifinance.in ಅಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಹೇಳಲಾದ ದೂರುಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ 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 ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು.

ಅನುಬಂಧ ಬಿ

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು DMI ಮೂಲಕ ಅದನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

A. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

(1) ದೂರುಗಳ ಆಧಾರಗಳು- ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಕಾಯಿದೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ("ಸ್ಕೀಮ್" ಎಂದೂ ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

(2) ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಲ್ಲದಿರುವ ಕಾರಣಗಳು

A) ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಇರಬಾರದು:

(i) ಕಂಪನಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ;

(ii) ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

(iii) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸದ ಕುಂದುಕೊರತೆ;

(iv) ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;

(v) ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ವಿವಾದ;

(vi) RBI ಯ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಲ್ಲದ ಸೇವೆ;

(vii) ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

B) ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ವಿವಾದ. .

(I) ಹೊರತು ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ಸುಳ್ಳಾಗುವುದಿಲ್ಲ

ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರು ಮತ್ತು-

(a) ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರನು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ;

ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು

(b) ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(II) ದೂರು ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ ಈಗಾಗಲೇ -

(a) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲಿ;

(b) ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ;

(III) ದೂರು ದುರುಪಯೋಗ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಪ್ರಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆರಳಿಸುವಂತಿಲ್ಲ;

(IV) ಅಂತಹ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿಯು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ;

(V) ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ;

(VI) ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಹೊರತು ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

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

ವಿವರಣೆ 2: ಉಪ-ಕಲಂ (2)(b)(ii) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಅದೇ ಕ್ರಮದ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧ.

(3) ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ:

(A) ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು (<https://cms.rbi.org.in>).

(B) CRPC@rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸೆಂಟ್ರಲ್ ಸ್ಟಾಫ್ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160 017 ಗೆ ಭೌತಿಕ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

(C) ದೂರನ್ನು ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದರೆ, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ದೂರನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಅನುಬಂಧ-C ಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

(D) ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15) - ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಮತ್ತು ಇತರ ಭಾರತೀಯ ಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು. ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು RBI ಯು ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

(B) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ಣಯ ಮತ್ತು ಪ್ರಶಸ್ತಿ/ ನಿರಾಕರಣೆ

(1) ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:

(A) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದಿರುವ ನಡಾವಳಿಗಳು ಪ್ರಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾರಾಂಶವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರಿನ ಯಾವುದೇ ಪಕ್ಷವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವರ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

(B) ಕಂಪನಿಯು, ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ, ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ದೋಷಾರೋಪಣೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವಾಗಿ ಅದರೊಂದಿಗೆ ಅವಲಂಬಿತವಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ, ನಿರ್ಣಯಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

(C) ಪರಂತು, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಂಪನಿಯ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ, ಅದರ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

(D) ಒದಗಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪುರಾವೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಎಕ್ಸ್-ಪಾರ್ಟೆ ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆದೇಶವನ್ನು ರವಾನಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕೋರಿದ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡದಿರುವ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸದಿರುವ ಕಾರಣದಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕು ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

(E) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಒಬ್ಬ ಪಕ್ಷವು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಅಥವಾ ಉತ್ತರ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು, ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಇತರ ಪಕ್ಷಕ್ಕೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(F) ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಭೆ ನಡೆಸುವುದು

ಸೇರಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಕ್ರಮವನ್ನು ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.
(G) ದೂರಿನ ಕಕ್ಷಿದಾರರು ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪುರಾವೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಸಹಕರಿಸಬೇಕು.

(H) ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವೆ ದೂರಿನ ಯಾವುದೇ ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾದ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ, ಅದನ್ನು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ನಂತರ, ಇತ್ಯರ್ಥದ ಸಂಗತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು, ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಿ, ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಬಹುದು. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನಿಯಮಗಳು.

(I) ದೂರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- I. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದೆ; ಅಥವಾ
- II. ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ (ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ) ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ; ಅಥವಾ
- III. ದೂರುದಾರರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಹಿಂಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ.

(2) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಪ್ರಶಸ್ತಿ:

(A) ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸದ ಹೊರತು, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸುತ್ತಾರೆ:

- (i) ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿರುವುದು; ಅಥವಾ
- (ii) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಕೇಳಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

(B) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸಹ ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಜೊತೆಗೆ, ದಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸದ ತತ್ವಗಳು, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ತರ್ಕಬದ್ಧ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಂಬಂಧಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಅಂಶಗಳು.

(C) ಪ್ರಶಸ್ತಿಯು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಯಾವುದಾದರೂ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟ.

(D) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸುವ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಇದು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ₹20 ಲಕ್ಷ ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಬಹುದಾದ ಪರಿಹಾರವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿರುತ್ತದೆ.

(E) ದೂರುದಾರರ ಸಮಯದ ನಷ್ಟ, ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ₹1 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿಲ್ಲದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

(F) ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(G) ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಕಂಪನಿಗೆ ಕ್ಲೈಮ್‌ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಒದಗಿಸದ ಹೊರತು ಅಂಗೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯು ಕಳೆದುಹೋಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ. . ಪರಂತು, ದೂರುದಾರನು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.

(H) ಕಂಪನಿಯು ಮನವಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡದ ಹೊರತು, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಮತ್ತು ನಿಕಟ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

(3) ದೂರಿನ ನಿರಾಕರಣೆ:

(A) ಡೆಪ್ಯುಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವುದು ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:

(I) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ

(II) ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸ್ವಭಾವದಲ್ಲಿದೆ.

(B) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:

(i) ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆಯಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ

(ii) ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕೋರಿದ ಪರಿಹಾರವು ಷರತ್ತು 8(2) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಮೀರಿದೆ; ಅಥವಾ

(iii) ದೂರುದಾರರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ

(iv) ದೂರು ಯಾವುದೇ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿಲ್ಲದೆ; ಅಥವಾ

(v) ದೂರಿಗೆ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ಸಾಕ್ಷ್ಯ ಚಿತ್ರ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಇರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಅಂತಹ ದೂರಿನ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲ; ಅಥವಾ

(vi) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಇಲ್ಲ, ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅನಾನುಕೂಲತೆ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲ.

(C) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ:

(1) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶಸ್ತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಮನವಿ ಮಾಡುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

(2) ಕಂಪನಿಯು, ಸ್ವೀಮ್‌ನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯಿಂದ ಬಾಧಿತವಾಗಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ಸಂವಹನದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದಾಗ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬಹುದು.

1. ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲ್ಮನವಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯು ಕಂಪನಿಯು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ:
2. ಅಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಧ್ಯಕ್ಷರು ಅಥವಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಅವರ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹಿಂದಿನ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
3. ಪರಂತು, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ಕಂಪನಿಯು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಮಾಡದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆಯೆಂದು ಅವರು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಿದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

(3) ದೂರುದಾರರು, ಪ್ರಶಸ್ತಿಯಿಂದ ಬಾಧಿತರಾಗುತ್ತಾರೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ನಿರಾಕರಣೆ, ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬಹುದು, ಅಂದರೆ. ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ RBI ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಭಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು.

ಪರಂತು, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ದೂರುದಾರನು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾನೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಮುಂದಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

(4) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಸಚಿವಾಲಯವು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

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

(a) ಮನವಿಯನ್ನು ವಜಾಗೊಳಿಸಿ; ಅಥವಾ

(b) ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಿ ಮತ್ತು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ಆದೇಶವನ್ನು ಪಕ್ಕಕ್ಕೆ ಇರಿಸಿ; ಅಥವಾ

- (c) ಹೊಸ ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ವಿಷಯವನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಂತಹ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಅಗತ್ಯ ಅಥವಾ ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ; ಅಥವಾ
- (d) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ಆದೇಶವನ್ನು ಮಾರ್ಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಆದೇಶವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಹೀಗೆ ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ
- (e) ಇದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಆದೇಶವನ್ನು ರವಾನಿಸಿ.

(6) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶವು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಆದೇಶದಂತೆಯೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

(7) ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರದರ್ಶನ:

(A) ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಗಳು) ಮತ್ತು ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

(B) ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ, ಆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು. ಮಾಹಿತಿ.

(C) ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಪಾಯಿಂಟ್ (ಎ) ಮತ್ತು (ಬಿ) ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮೇಲಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

(8) ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ("PNO"):

DMI ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮೊದಲು ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ DMI ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿದೆ. PNO ನ ವಿವರಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು	ಶ್ರೀ ಆಶಿಶ್ ಸರಿನ್ ಹಿರಿಯ ಉಪಾಧ್ಯಕ್ಷ - ಗ್ರಾಹಕ ಯಶಸ್ಸು ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಕಟ್ಟಡ, 3ನೇ ಮಹಡಿ, 9-10, ಬಹದ್ದೂರ್ ಷಾ ಜಾಫರ್ ಮಾರ್ಗ, ನವದೆಹಲಿ- 110002
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ.	011-41204444
ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	head.services@dmifinance.in

ಅನುಬಂಧ- ಸಿ

ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ದೂರಿನ ನಮೂನೆ (ದಾಖಲು ಮಾಡಬೇಕು)

[ಯೋಜನೆಯ ಷರತ್ತು 11(2)]
(ದೂರುದಾರರಿಂದ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಬೇಕು)

ಇವರಿಗೆ:
ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮೇಡಂ/ಸರ್,

ಉಪ: DMI ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ (ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಯ ಸ್ಥಳ) ವಿರುದ್ಧ ದೂರು

ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ

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

ಪಿನ್ ಕೋಡ್- ಇಮೇಲ್ (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ)-
 ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ)- ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ-

(5) ವಿರುದ್ಧ ದೂರು (DMI ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಛೇರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ) -

ಪಿನ್ ಕೋಡ್-

(6) DMI ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧ/ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಸ್ವರೂಪ. ಲಿಮಿಟೆಡ್

(7) ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳು ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ

(a) ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರುದಾರರು ಈಗಾಗಲೇ ನೀಡಿದ ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕ:
 (ದಯವಿಟ್ಟು ದೂರಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

(b) ದೂರುದಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಜ್ಞಾಪನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ?: ಹೌದು/ಇಲ್ಲ
 (ದಯವಿಟ್ಟು ಜ್ಞಾಪನೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

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

(i)	ಉಪ-ನ್ಯಾಯ/ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ	ಹೌದು	ಸಂ
(ii)	ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ಪಕ್ಷವಾಗಿದ್ದಾಗ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ವಕೀಲರ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಸಂ
(iii)	ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಅದೇ ಮೈದಾನದಲ್ಲಿ ಈಗಾಗಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಸಂ
(iv)	ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರು/ಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಸಂ
(v)	ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದದ ಕಾರಣವೇ?	ಹೌದು	ಸಂ
(vi)	ಉದ್ಯೋಗದಾತ-ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಸಂ

(9) ದೂರಿನ ವಿಷಯ:

(10) ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು: (ಸಾಕಷ್ಟು ಸ್ಥಳಾವಕಾಶವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಹಾಳೆಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

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

(12) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರಲಾಗಿದೆ (ದಯವಿಟ್ಟು ಸಾಕ್ಷ್ಯ ಚಿತ್ರ ಪುರಾವೆಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಬೆಂಬಲವಾಗಿ)

(13) ವಿತ್ತೀಯ ನಷ್ಟದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ದೂರುದಾರರು ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ

(ದಯವಿಟ್ಟು ಯೋಜನೆಯ 15 (4) ಮತ್ತು 15 (5) ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನೋಡಿ)

(14) ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ:

(15) ಘೋಷಣೆ:

(I) ನಾನು/ ನಾವು, ದೂರುದಾರರು/ಗಳು ಇಲ್ಲಿ ಹೀಗೆ ಘೋಷಿಸುತ್ತೇವೆ:

a) ಮೇಲೆ ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯು ನಿಜ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿದೆ; ಮತ್ತು

b) ನಾನು/ ನಾವು ಮೇಲೆ ಹೇಳಿರುವ ಯಾವುದೇ ಸತ್ಯವನ್ನು ಮರೆಮಾಚಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಇಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ.

(II) ಯೋಜನೆಯ 10(2) ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲು ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿಮ್ಮ ನಿಷ್ಠೆಯಿಂದ,

(ದೂರುದಾರರ/ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಸಹಿ)

ದೃಢೀಕರಣ

ದೂರುದಾರರು ತನ್ನ/ಅವನ ಪರವಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು:

ನಾನು/ನಾವು ಈ ಮೂಲಕ ಶ್ರೀ/ಶ್ರೀಮತಿಯನ್ನು ನನ್ನ/ನಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾಗಿ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ ಅವರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:

ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ:

ಪಿನ್ ಕೋಡ್:

ಇಮೇಲ್:

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ:

ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ:

(ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ)
