

ನ್ಯಾಯಯುತ
ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಕೋಡ್
ಆಫ್
ಡಿಎಂಐ ಹಣಕಾಸು ಖಾಸಗಿ ಸೀಮಿತ

1. ಮುನ್ನುಡಿ:

ಡಿಎಂಐ ಹಣಕಾಸು ಖಾಸಗಿ ಸೀಮಿತ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ಹಾಗೆ 'ದಿ ಕಂಪನಿ' ಅಥವಾ 'ಡಿಎಂಐ') ಆಗಿದೆ ಎ ರೇವಣಿ ಮಾಡದಿರುವುದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ('RBI') ನಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ (NBFC-ND) ಅನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ನ ಮಾಸ್ವರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಮಧ್ಯಮ ಹಂತದ NBFC (NBFC-ML) ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ. (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ (ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ("RBI ಮಾಸ್ವರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು") , ಹಾಗೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ನಿಂದ ಸಮಯ ಗೆ ಸಮಯ. ದಿ ಕಂಪನಿ ಆಗಿದೆ ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥ ಒಳಗೆ ದಿ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು ವ್ಯವಹಾರ.

ರಲ್ಲಿ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಜೊತೆಗೆ ಅಧ್ಯಾಯ VII ನೇ (ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಕೋಡ್) ನ ದಿ ಆರ್ಬಿಐ ಮಾಸ್ವರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿರುವ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು ("NBFC ಗಳು ") ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ('ಎಫ್‌ಪಿಸಿ') ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಆರ್ಬಿಐ ಮಾಸ್ವರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು. ಡಿಎಂಐ, ಇರುವುದು ಎ NBFC (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ) ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್, ರೂಪಿಸಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ದತ್ತು ಪಡೆದ ಇದು ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಫಾರ್ ದಿ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಜೊತೆಗೆ ಮೇ 8, 2025 ರ 'ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು' (" ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ") ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಇತರ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು/ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಮೂಲಕ ಆರ್ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಇದರ ಅನ್ವಯ:

ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು/ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನದಿಂದ DMI FPC ಅನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಈ FPC ಉದ್ದೇಶಿಸಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು FPC ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಸಹ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಇದು ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ, ಅನ್ವಯಿಸು ಅಡ್ಡಲಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳು ನ ದಿ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು ವ್ಯವಹಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆ, ಸಂಗ್ರಹ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ. ಉದ್ಯೋಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ FPC ಗೆ DMI ಯ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಗೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಅದು ಅದರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸು ಎ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆ ಗೆ ದಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ FPC ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ.

3. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು:

- a) "ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ" ಎಂದರೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಸಾಲದ ವೆಚ್ಚ, ಇದರಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿವೆ.
- b) "ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಅಂದರೆ ಎ ವ್ಯಕ್ತಿ ಇತರ ಗಿಂತ ಒಂದು ವಕೀಲ ಸರಿಯಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
- c) "ಮಂಡಳಿ" ಅಂದರೆ ಬೋರ್ಡ್ ನ ನಿರ್ದೇಶಕರು ನ ಕಂಪನಿ .
- d) "ದೂರು" ಅಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ ಮಾಡಿದ ಒಳಗೆ ಬರೆಯುವುದು ಅಥವಾ ಮೂಲಕ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ ಇದೆ ಎಂದು ಆರೋಪಿಸುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ಕೋರುವುದು;
- e) "ಕಂಪನಿ" ಅಂದರೆ ಡಿಎಂಐ ಹಣಕಾಸು ಖಾಸಗಿ ಸೀಮಿತ .

- f) "ನಿರ್ದೇಶಕ" ಅಂದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನ ದಿ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಆನ್ ದಿ ಬೋರ್ಡ್ ನ ಕಂಪನಿ .
- g) "ಎಫ್‌ಪಿಸಿ" ಅಂದರೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಕೋಡ್.
- h) " ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ " ಎಂದರೆ DMI ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸ್ವತಂತ್ರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿ DMI ನೇಮಿಸಿದ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್.
- i) "ಕೀಲಿ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆ" ಅಥವಾ "ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್" ಎಂದರೆ ಎ ಹೇಳಿಕೆ ನ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಎ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, ಒಳಗೆ ಸರಳ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
- j) " ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ ಉಪ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್" ಅಂದರೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮೂಲಕ ದಿ ಮೀಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಾಗೆ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ.
- k) "ಯೋಜನೆ" ಎಂದರೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ, ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021.

4. ರೂಢಿಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಆಫ್ ಡಿಎಂಐ:

(i) ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಫಾರ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- (a) ಎಲ್ಲವೂ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ನ ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಹಾಗೆ ಪ್ರತಿ ದಿ ಸಾಲ ನೀತಿ ದತ್ತು ಪಡೆದ ಮೂಲಕ ದಿ ಕಂಪನಿ.
- (b) DMI ನಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- (c) ಹಾಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಅರ್ಜಿ ಹಂತದಲ್ಲಿ DMI, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಯಾವುದೇ, ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಒಳಗೆ ಪ್ರಕರಣ ನ ನಿರಾಕರಣೆ ನ ಸಾಲ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ, ಇದು ಪರಿಣಾಮಗಳು ದಿ ಆಸಕ್ತಿ ನ ದಿ ಗ್ರಾಹಕ ಆದ್ದರಿಂದ ಅದು ಎ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಜೊತೆಗೆ ದಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಮೂಲಕ ಇತರ NBFC ಗಳು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ಮಾಡಿದ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ.
- (d) ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಒದಗಿಸಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಫಾರ್ ರಶೀದಿ ನ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳು ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು 60 ದಿನಗಳ ವರೆಗಿನ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (e) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ನ "ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ" (KYC ಮಾನದಂಡಗಳು) ಅನುಸರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೋರಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (f) ಆಯ್ಕೆಯ ವ್ಯಾಯಾಮದ ಮೇಲೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (g) ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಪ್ರಯಾಣ ದಿ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹ ತಿಳಿಸಿರಿ ಬಗ್ಗೆ ದಿ ಕಾಲರೇಖೆಗಳು ಒಳಗೆ ಯಾವುದು ದಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ತಿನ್ನುವೆ ಎಂದು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆ ಒಳಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರದ ಕೋರ್ಸ್.

(ii) ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

- (a) ಡಿಎಂಐ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಪರೀಕ್ಷಿಸು ದಿ ಮಾಹಿತಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ತ್ವರಿತ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಪಡೆಯಬೇಕು .
- (b) ಪ್ರಸ್ತಾವಿತ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು DMI, KFS ಜೊತೆಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:
 - ದಿ ಮೊತ್ತ ನ ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಜೊತೆಗೆ ದಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ;
 - ಬಾಕಿ ಬಡ್ಡಿ / ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳು (ತಿಂಗಳು / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ) ಹಾಗೆ ದಿ ಪ್ರಕರಣ ಮೇ ಎಂದು) ಮತ್ತು ದಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೂಲಕ ದಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಳಗೆ ಸಂಬಂಧಗೆ ಅವರ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಮತ್ತು

ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ;

- ಸಾಲದ ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;
- ವಿತರಣೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ .

(c) DMI ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಜೊತೆಗೆ ನಕಲಿಸಿ ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಆವರಣಗಳು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದಿ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಡಬೇಕು. DMI ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

(d) ಕೀ ವಾಸ್ತವ ಹೇಳಿಕೆ

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ, ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ KFS ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಯಮಗಳು . ದಿ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ದಿ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು.
- KFS ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
- ದಿ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಜೊತೆಗೆ ಎ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಹಾಗಿಲ್ಲ ಹೊಂದಿವೆ ಎ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿ ನಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿದೆ ದಿನಗಳು ಫಾರ್ ಸಾಲಗಳು ಹೊಂದಿರುವ ಟೆನರ್ ನ ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು, ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿ. ದಿ ಸಾಲಗಾರ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಬಂಧಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ನಿಯಮಗಳು ನ ದಿ ಸಾಲ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್, ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ.
- KFS ನಲ್ಲಿ APR ನ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಹಾಳೆ ಮತ್ತು ಭೋಗ್ಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ದಿ ಸಾಲ ಮುಗಿದಿದೆ ದಿ ಸಾಲ ಟೆನರ್. ಏಪ್ರಿಲ್ ತಿನ್ನುವೆ ಸೇರಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಿಧಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಕಂಪನಿ.
- ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಶುಲ್ಕಗಳು ನಿಜವಾದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಸಹ APR ನ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ರಶೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಭಾಗವಾಗಿ KFS ಅನ್ನು ಸಹ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(e) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಅ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ನೀತಿ ಆನ್ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಹೊಂದಿದೆ ಆಗಿತ್ತು ದತ್ತು ಪಡೆದ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಬೋರ್ಡ್ ನ ಡಿಎಂಐ ಮತ್ತು ಹೊಂದಿದೆ ಆಗಿತ್ತು ಇರಿಸಲಾಗಿದೆ ಆನ್ DMI ಗಳು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್.
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕ'ಗಳನ್ನು ಮುಂಗಡಗಳ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾದ 'ದಂಡ ಬಡ್ಡಿ'ಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಇದು

ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ.

- ಕ್ವಾಂಟಮ್ ಮತ್ತು ಕಾರಣಗಳು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ DMI ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. DMI ಹೊಂದಿದೆ ಸಹ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ ದಿ ದಂಡ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಗಳು ಅದರ ಮೇಲೆ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು.
- ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಾಗಬಾರದು.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ DMI ವಿಧಿಸುವ ಬಾಕಿ/ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಬಾಕಿ/ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- 'ವ್ಯವಹಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು.
- ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(iii) ವಿತರಣೆ ನ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಒಳಗೆ ನಿಯಮಗಳು & ಷರತ್ತುಗಳು:

- (a) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ DMI ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯದ ಅವಧಿಯವರೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಕು.
- (c) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವ / ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೊದಲು, DMI ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (d) ಡಿಎಂಐ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಬಿಡುಗಡೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳು ಆನ್ ಮರುಪಾವತಿ ನ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳು ಅಥವಾ ಆನ್ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರ ನ ದಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ
ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ DMI ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಬಗ್ಗೆ ದಿ ಅದೇ ಜೊತೆಗೆ ಪೂರ್ಣ ಬಗ್ಗೆ ದಿ ಉಳಿದಿರುವುದು ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ದಿ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಡಿಎಂಐ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- (e) ಅನುಮೋದನೆ/ಸೌಲಭ್ಯಗಳು/ಸಾಲ/ಆದೇಶ/ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು (ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಅನುಬಂಧ ಸೇರಿದಂತೆ) ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಹತ್ತು ವರ್ಷಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಸಂರಕ್ಷಿಸಬೇಕು.

(iv) ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ

- (a) ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ನಾವು ನಮ್ಮ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತೇವೆ.
- (b) ನಮ್ಮ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಾವು ನಂಬಿಕೆ ಇಡುತ್ತೇವೆ.
- (c) ನೀವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ನಿಜವಾದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿದ ನಂತರವೇ ನಾವು ವಸೂಲಿಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- (d) ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು, ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಅಲ್ಲದೆ, ಅವರು ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಮೊಬೈಲ್/ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಅನುಚಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಇದಲ್ಲದೆ, ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು, ತೀರ್ಪುಗಾರರು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಧಕ್ಕೆ ತರುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಕೃತ್ಯಗಳನ್ನು ನಡೆಸಬಾರದು.
- (e) ಸಾಲದ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಅನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ, ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಅಂತಹ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ನ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಮೇಲ್/ SMS ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (f) ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 0800 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 1900 ರವರೆಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು. ಅಲ್ಲದೆ, ಅವರು ಯಾವುದೇ ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡಬಾರದು.

(v) ಸಾಮಾನ್ಯ:

- (a) ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣ ನ ಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು, ಡಿಎಂಐ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಬಿಡುಗಡೆ ಎಲ್ಲಾ ದಿ ಮೂಲ ಚಲಿಸಬಲ್ಲ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ತೆಗೆದುಹಾಕಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಜೊತೆಗೆ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಣಿ ಒಳಗೆ ಎ ಅವಧಿ ನ 30 ದಿನಗಳು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ.
- (b) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು. ದಾಖಲೆಗಳು ಒಂದೋ ನಿಂದ ದಿ ಹೊರಹರಿವು/ಶಾಖೆ ಎಲ್ಲಿ ದಿ ಸಾಲ ಖಾತೆ ಆಗಿತ್ತು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ಕಚೇರಿ ನ ದಿ ಡಿಎಂಐ ಎಲ್ಲಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಇವೆ ಅವನ/ಅವಳ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಲಭ್ಯವಿದೆ.
- (c) ದಿ ಕಾಲರೇಖೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳ ನ ಹಿಂತಿರುಗಿ ನ ಮೂಲ ಚಲಿಸಬಲ್ಲ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾಗುವ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.
- (d) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಣಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, DMI ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು DMI ನಿಂದ

ಉಂಟಾಗಿದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬದ ಪ್ರತಿ ದಿನಕ್ಕೆ INR 5,000 ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ.

- (e) ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, DMI ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (d) ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು DMI ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ 30 ದಿನಗಳ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ).
- (f) ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (ಡಿ) ಅಥವಾ (ಇ) ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಾನಿ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- (g) ಡಿಎಂಐ ತಿನ್ನುವ ಅಲ್ಲ ಅಡ್ಡಪಡಿಸು ಒಳಗೆ ದಿ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ನ ದಿ ಸಾಲಗಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಫಾರ್ ದಿ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದಿದ್ದರೆ).
- (h) ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣ ನ ರಶೀದಿ ನ ವಿನಂತಿ ನಿಂದ ದಿ ಸಾಲಗಾರ ಫಾರ್ ವರ್ಗಾವಣೆ ನ ಸಾಲ ಖಾತೆ, ದಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ, ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ನಿಂದ ಡಿಎಂಐ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ, ಮಾಡಬೇಕು ಎಂದು ರವಾನಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ 21 ದಿನಗಳು ನಿಂದ ದಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿನೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರಬೇಕು.
- (i) ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ದೇಶದ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, DMI ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. DMI ತನ್ನ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ತ ಸೂಚನೆಗಳು ಇರುತ್ತದೆ ಒದಗಿಸಿದವರು DMI ಗೆ ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ.
- (j) ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (k) ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿರಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ನಿಜವಾದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲು DMI ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- (l) DMI ನಿಜವಾದ ಆರ್ಥಿಕ ತೊಂದರೆಯ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ DMI ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- (m) ಎಲ್ಲವೂ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ ನ ದಿ ಗ್ರಾಹಕ ಎಂದು ಎಂದು ಗೌಪ್ಯ ಮತ್ತು ಎಂದು ಅಲ್ಲ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒಪ್ಪದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಾರದು. 'ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ' ಎಂಬ ಪದವು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಬ್ಯೂರೋ, ಆರ್‌ಬಿಐ, ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು

ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ರಾಜ್ಯ, ಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಡಿಎಂಐ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು:

- ಒಂದು ವೇಳೆ ಡಿಎಂಐ ಆಗಿದೆ ಬಲವಂತಪಡಿಸಿದ ಮೂಲಕ ಕಾನೂನು.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ಅದು ಆಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆಸಕ್ತಿ ಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿ ದಿ ಮಾಹಿತಿ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ದಿ ಆಸಕ್ತಿ ನ ಡಿಎಂಐ ಗೆ ಅಗತ್ಯಪಡಿಸು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ.

(n) ಪ್ರಸ್ತುತ, ಡಿಎಂಐ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಲ್ಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಾಲ ನಲ್ಲಿ ತೇಲುವ ದರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಆದರೆ ಒಂದು ವೇಳೆ ಡಿಎಂಐ ಯೋಜನೆಗಳು ಗೆ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿಯೂ ಇದೇ ರೀತಿ ಮಾಡಲು DMI ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

- ನಲ್ಲಿ ದಿ ಸಮಯ ನ ಮಂಜೂರಾತಿ ನ ಇಎಂಐ ಆಧಾರಿತ ತೇಲುವ ದರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು, ಡಿಎಂಐ ತಿನ್ನುವೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಒಳಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೆಡ್‌ರೂಮ್/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಿ. ಫಾರ್ ಉದ್ವವಾಗುವಿಕೆ ನ ಟೆನರ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಳ ಒಳಗೆ ಇಎಂಐ, ಒಳಗೆ ದಿ ಸನ್ನಿವೇಶ ನ ಸಾಧ್ಯ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಹ್ಯ ಮಾನದಂಡ ದರದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ.
- ನಲ್ಲಿ ದಿ ಸಮಯ ನ ಮಂಜೂರಾತಿ, ಡಿಎಂಐ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಗೆ ದಿ ಸಾಲಗಾರರು ಬಗ್ಗೆ ದಿ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಣಾಮ ನ ಮಾನದಂಡದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆ ಬಡ್ತಿ ದರ ಆನ್ ಸಾಲವು ಮುನ್ನಡೆಸುತ್ತಿದೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡೂ. ತರುವಾಯ, ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳ ಒಳಗೆ ದಿ ಇಎಂಐ/ ಟೆನರ್ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆನ್ ಖಾತೆ ನ ದಿ ಮೇಲಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ನಲ್ಲಿ ದಿ ಸಮಯ ನ ಮರುಹೊಂದಿಸಿ ನ ಆಸಕ್ತಿ ದರಗಳು, ಡಿಎಂಐ ತಿನ್ನುವೆ ಒದಗಿಸಿದ ಆಯ್ಕೆ ಗೆ ದಿ ಸಾಲಗಾರರು ಗೆ ಬದಲಾಯಿಸು ಗೆ ಎ ಸ್ಥಿರ ದರ ಹಾಗೆ ಪ್ರತಿ ದಿ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ನೀತಿ. ದಿ ನೀತಿ, ಅಂತರ ಅಲಿಯಾ, ತಿನ್ನುವೆ ಸಹ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿ.
- ದಿ ಸಾಲಗಾರ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸಹ ಎಂದು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ದಿ ಆಯ್ಕೆ ಗೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿ ಇದಕ್ಕಾಗಿ:
 - a) ವರ್ಧನೆ ಒಳಗೆ ಇಎಂಐ ಅಥವಾ ಉದ್ವವಾಗುವಿಕೆ ನ ಟೆನರ್ ಅಥವಾ ಫಾರ್ ಎ ಸಂಯೋಜನೆ ನ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳು; ಮತ್ತು,
 - b) ಗೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ, ಒಂದೋ ಒಳಗೆ ಭಾಗ ಅಥವಾ ಒಳಗೆ ಪೂರ್ಣ, ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬಿಂದು ಸಮಯದಲ್ಲಿ ದಿ ಟೆನರ್ ನ ದಿ ಸಾಲ.
- ಲೆವಿ ನ ಮುಟ್ಟುಗೋಲು ಹಾಕಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ವಿಷಯ ಗೆ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳು.
- ಎಲ್ಲವೂ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಫಾರ್ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ನ ಸಾಲಗಳು ನಿಂದ ತೇಲುವ ಗೆ ಸ್ಥಿರ ದರ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಾಗ ಉಂಟಾಗುವ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು DMI ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ವೆಚ್ಚಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಡಿಎಂಐ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಅದು ದಿ ಉದ್ವವಾಗುವಿಕೆ ನ ದಿ ಟೆನರ್ ಒಳಗೆ ಪ್ರಕರಣ ನ ತೇಲುವ ದರ ಸಾಲ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಲ್ಲ ಮುಣಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.
- DMI ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ/ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ನಲ್ಲಿ ದಿ ಅಂತ್ಯ ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದೂ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಯಾವುದು ಹಾಗಿಲ್ಲ ನಲ್ಲಿ ದಿ ಕನಿಷ್ಠ, ಎಣಿಕೆ ಮಾಡು ದಿ ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗಿನ ಬಡ್ತಿ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ EMIಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR). ಸಾಲಗಾರರು ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಸರಳವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ DMI ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- ಡಿಎಂಐ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲ ಶುಲ್ಕ ಮುಟ್ಟುಗೋಲು ಹಾಕಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳು ಆನ್ ಯಾವುದೇ ತೇಲುವ ದರ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು.

(vi) **ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ:** DMI, ತನ್ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (" GRM ") ರೂಪಿಸಿದೆ. ಒಳಗೆ ದಿ ಮುಂದೆ ಪ್ರಾರಾಧ್ಯಾ. ಅಂತಹ ಎ ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಅದು ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳು ಹುಟ್ಟುವ ಹೊರಗೆ ನ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ನ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಕರ್ತರು ಇವೆ ಕೇಳಿದ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ನಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ನಲ್ಲಿ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟ. ದಿ ಬೋರ್ಡ್ ನ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಹಾಗಿಲ್ಲ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ವಿಮರ್ಶೆ ದಿ ಅನುಸರಣೆ ನ ದಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಮತ್ತು ದಿ GRM ನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಮಂಡಳಿಗೆ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

(vii) **ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ("GRM"):** ಕಂಪನಿಯು, ಅದರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ದಿ ನೀತಿ ಆನ್ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (" GRM ") ಯಾವುದು ಆಗಿದೆ ' ಅನುಬಂಧ-ಎ' ಎಂದು ಇಲ್ಲಿ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ . ಆರ್‌ಬಿಎ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಜಿಆರ್‌ಎಂ ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

(viii) **ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಮೋಡ್ ನ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು ದಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ:** ಡಿಎಂಐ, ಒಳಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಜೊತೆಗೆ ದಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಆನ್ FPC ಮತ್ತು RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, FPC ಅನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತವೆ .

(ix) **ಕೋಡ್ ಜೊತೆಗೆ ಗೌರವ ಗೆ ದರ ಆಸಕ್ತಿಯ :**

- ಆರ್‌ಬಿಎ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಡಿಎಂಐ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಅದು ನೀಡುವ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ DMI ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಗೆ ಎಂದು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗಿದೆ ಆಧಾರ ದಿ ಸಮೀಪಿಸು ಫಾರ್ ಹಂತಗಳು ನ ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕ ವಿವರಣೆ ಫಾರ್ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಆರ್‌ಬಿಎ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಎಂಐನ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು.
- ದಿ ದರಗಳು ನ ಆಸಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಸಮೀಪಿಸು ಶ್ರೇಣೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ನ ಅಪಾಯ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸಹ ಎಂದು ಮಾಡಿದ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಆನ್ DMI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್.
- DMI ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ವಿತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಹೊರತು ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕ ಅಥವಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದಲ್ಲ.
- ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲವು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇಡೀ

ತಿಂಗಳು ಅಲ್ಲ.

(g) ಒಂದು ವೇಳೆ ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ್ದರೆ, ಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸಲು ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

(x) **ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ:**

ಕಂಪನಿಯು 'ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021' ("ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ") ಅನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು FPC ಯ ಅನುಬಂಧ B ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ . ಅದೇ ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಎ ನಕಲಿಸಿ ನ ದಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ ಇವೆ ಸಹ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಆನ್ ದಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನ ದಿ ಕಂಪನಿ <https://www.dmifinance.in> ನಲ್ಲಿದೆ.

(xi) **ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ("ಐಒ"):**

ಕಂಪನಿಯು ಡಿಸೆಂಬರ್ 29, 2023 ರಂದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಪ್ರಕಾರ ತನ್ನ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನೇಮಿಸಿದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ 10 ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಆದರೆ ಹೊಂದಿವೆ ಆಗಿತ್ತು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಕಂಪನಿ. ರಲ್ಲಿ ಇತರೆ ಪದಗಳು, ದಿ ಐಒ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಕಾರಗಳು ನ ದೂರುಗಳು ಎಂದು ಹೊರಗೆ ವ್ಯಾಪ್ತಿ 10 ಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲ 10 ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ:

- ದೂರುಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಗೆ ವಂಚನೆಗಳು, ದುರುಪಯೋಗ ಇತ್ಯಾದಿ, ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಅವು ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಿಂದ ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವಾ ಕೊರತೆ ಇದ್ದರೆ;
- ದೂರುಗಳು/ಉಲ್ಲೇಖಗಳು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗೆ (ಎ) ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, (ಬಿ) ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು, (ಸಿ) ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ವೇತನ ಮತ್ತು ಭತ್ಯೆಗಳು;
- ಉಲ್ಲೇಖಗಳು ಒಳಗೆ ದಿ ಪ್ರಕೃತಿ ನ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ನ ದಿ ಕಂಪನಿ. ಆದಾಗ್ಯೂ, 'ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳ' ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿನ ಸೇವಾ ಕೊರತೆಗಳು ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳಾಗಿರುತ್ತವೆ;
- ದೂರುಗಳು ಯಾವುದು ಹೊಂದಿವೆ ಆಗಿತ್ತು ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇವೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಇದೆ ಒಳಗೆ ಇತರೆ ಪೂರಾ ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕ ವಿವಾದ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ, ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವಾದಗಳು.

ಕಂಪನಿಯ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಿಂದ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 20 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ 10 ಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದಿ ಐಒ ಮತ್ತು ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಅದು ದಿ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರ ಆಗಿದೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ದಿ ದೂರುದಾರರ ಒಳಗೆ 30 ದಿನಗಳು ನಿಂದ ದಿ ದಿನಾಂಕ ನ ರಶೀದಿ ನ ದಿ ದೂರು ಮೂಲಕ ದಿ ಕಂಪನಿ. ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣ ನ ದೂರುಗಳು ಇವೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಸಹ ನಂತರ ಪರೀಕ್ಷೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಐಒ, ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಉತ್ತರದ ಭಾಗವಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ಸೂಚಿಸಬೇಕು (ದೂರು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಂದರೆ). ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಪೋರ್ಟಲ್ (www.cms.rbi.org.in) ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರದ ಭೌತಿಕ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಸಲಹೆಯು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮಾಹಿತಿ ಅಧಿಕಾರಿ ರದ್ದುಗೊಳಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು / ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು / ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಕಂಪನಿಯು ಮಾಹಿತಿ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಒಪ್ಪುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ನೀಡುವ ಉತ್ತರವು ದೂರನ್ನು ಮಾಹಿತಿ ಅಧಿಕಾರಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ದೂರುದಾರರ ಪರವಾಗಿ ರದ್ದುಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬ ಅಂಶವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳಬೇಕು; ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕಂಪನಿಯು, ಸಮರ್ಥ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಮಾಹಿತಿ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಒಪ್ಪುವುದಿಲ್ಲ. ಪ್ರಕರಣದ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಂತಹ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

5. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು ವೇದಿಕೆ:

(i) **ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್/ಆಪ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ("DLA ಗಳು") DMI ನಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳು** - ಒಂದು ವೇಳೆ, ಮೂಲಕ್ಕೆ DMI ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ಗೆ ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಬಾಕಿಗಳು (ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ನ ಅವರು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ನೀಡಲಿ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ನೀಡಲಿ), DMI ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಈ FPC ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಅದು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ:

- (a) ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (b) ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- (c) ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- (d) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.
- (e) ಅನುಮೋದನೆಯ ನಂತರ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಹಾಕುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ನೀಡಿ.
- (f) ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾದ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಬಳಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ KFS, ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸಾರಾಂಶ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಗಳು, ಕಂಪನಿಯ / ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ (LSP) ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ದಾಖಲೆಗಳು (ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್‌ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ/ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ನೋಂದಾಯಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಇಮೇಲ್/SMS ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಹರಿಯುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಿ.

(ii) **ರೂಢಿಗಳು ಗೆ ಎಂದು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ DMI ಜೊತೆಗೆ ಗೌರವ ಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ** - ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗೆಲ್ಲಾ ಪಾಲಿಸು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದಿನಾಂಕ ಮೇ 8, 2025 (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಿದಂತೆ) ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ.

6. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ರೂಢಿಗಳು ಫಾರ್ ಚಿನ್ನ ಸಾಲ ವ್ಯಾಪಾರ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ:

DMI ಪ್ರಸ್ತುತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಅದೇ ರೀತಿ ಮಾಡಲು ಯೋಚಿಸಿದರೆ, DMI ಈ FPC ಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ:

- (i) ಡಿಎಂಬ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಹಾಕು ಒಳಗೆ ಸ್ಥಳ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ನೀತಿ ಫಾರ್ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು ವಿರುದ್ಧ ಚಿನ್ನ ಅದು ಮಾಡಬೇಕು ಅಂತರ ಅಲಿಯಾ, ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:
 - (a) ಆರ್‌ಬಿಬಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕೆವೈಸಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಶ್ರದ್ಧೆ ವಹಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳು;
 - (b) ಸರಿಯಾದ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಫಾರ್ ದಿ ಆಭರಣ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ;
 - (c) ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಗೆ ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸು ಮಾಲೀಕತ್ವ ನ ದಿ ಚಿನ್ನ ಆಭರಣಗಳು;
 - (d) ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ನಿರಂತರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದು ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆವರ್ತಕ ತಪಾಸಣೆ ಮೂಲಕ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕರು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು. ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಸೌಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದ ಶಾಖೆಗಳಿಂದ ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ;
 - (e) ದಿ ಆಭರಣ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೆ ಆಧಾರ ಮಾಡಬೇಕು ಎಂದು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಮೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ;
 - (f) ಪಾರದರ್ಶಕ ಹರಾಜು ವಿಧಾನ ಇಲ್ಲದೆ ಸಂಘರ್ಷ ನ ಆಸಕ್ತಿ ಒಂದು ವೇಳೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ಹಿಂದಿನ ಸೂಚನೆ ಗೆ ದಿ ಸಾಲಗಾರ;
 - (g) ದಿ ಹರಾಜು ಗೆ ಎಂದು ಘೋಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ದಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮೂಲಕ ಸಮಸ್ಯೆ ನ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಒಳಗೆ ನಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ಪತ್ರಿಕೆಗಳು, ಒಂದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದಿನಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ;
 - (h) ಡಿಎಂಬ ಸ್ವತಃ ತಿನ್ನುವೆ ಅಲ್ಲ ಭಾಗವಹಿಸಿ ಒಳಗೆ ಹರಾಜು ;
 - (i) ಚಿನ್ನ ಪ್ರತಿಜ್ಞೆ ಮಾಡಿದ ತಿನ್ನುವೆ ಎಂದು ಹರಾಜಾಯಿತು ಮಾತ್ರ ಮೂಲಕ ಹರಾಜುದಾರರು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಬೋರ್ಡ್;
 - (j) ಈ ನೀತಿಯು ಸಹ ಹೊದಿಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಹಾಕಲಾಗುವುದು ವಂಚನೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಸ್ಥಳ, ಇದರಲ್ಲಿ ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಯ ಕರ್ತವ್ಯಗಳ ಪ್ರತ್ಯೇಕತೆ ಸೇರಿದೆ.
- (ii) ದಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿ ವಿವರಗಳು ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಹರಾಜು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.
- (iii) ದಿ ದಸ್ತಾವೇಜೀಕರಣ ಅಡ್ಡಲಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.
- (iv) ಸಾಲಗಳ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೇಳಿಕೊಳ್ಳುವಂತಹ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು DMI ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. 2-3 ನಿಮಿಷಗಳ ಸಮಯ.

7. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ರೂಢಿಗಳು ಫಾರ್ ವಾಹನ ಹಣಕಾಸು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ:

ವಾಹನಗಳ ಹಣಕಾಸುಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ಮೂಲಕ ಆರ್‌ಬಿಬಿ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು DMI ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- (i) ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ DMI ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತುನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಅದು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.
- (ii) ಡಿಎಂಬ ತಿನ್ನುವೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಒಳಗೆ ದಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ನ ದಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ:

- (a) ಗಮನಿಸಿ ಅವಧಿ ಮೊದಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದೆ ಸ್ವಾಧೀನ;
- (b) ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ ತಿನ್ನುವೆ ಎಂದು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ;
- (c) ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಫಾರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದೆ ಸ್ವಾಧೀನ ನ ಭದ್ರತೆ/ ವಾಹನ;
- (d) ಅ ಅವಕಾಶ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶ ಗೆ ಎಂದು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಗೆ ದಿ ಸಾಲಗಾರ ಫಾರ್ ಮರುಪಾವತಿ ನ ಸಾಲ ಆಸ್ತಿ/ವಾಹನದ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು;
- (e) ದಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಫಾರ್ ನೀಡುವುದು ಪುನಃ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ ನ ದಿ ವಾಹನ/ ವಾಹನ; ಮತ್ತು
- (f) ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಫಾರ್ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ನ ದಿ ಆಸ್ತಿ/ ವಾಹನ.

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

ಡಿಎಂಐ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಲ್ಲ ಉಹಿಸಿ ಹೊತ್ತುಕೊಂಡು ಹೋಗುವುದು ಹೊರಗೆ NBFC-MFI ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಆದ್ದರಿಂದ ಅಂತಹ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಇವೆ ಅಲ್ಲ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ದಿ ಕಂಪನಿ. ದಿ ಕಂಪನಿ ಕೊಡುಗೆಗಳು ಸಾಲಗಳು ಗೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಯಾರ ಒಟ್ಟು ಮನೆಯವರು ಆದಾಯ ಆಗಿದೆ ತಿಂಗಳಿಗೆ ₹25,000/- ಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೊತ್ತ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಮಾರ್ಚ್ 14, 2022 ರ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2022 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ("ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು") ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

9. ಕೋಡ್ ಆಫ್ ನಡವಳಿಕೆ ವಿತರಿಸಲಾಗಿದೆ ಬೈ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತರು ಸಂಘ ಆಫ್ ಭಾರತ (ಡಿಎಲ್‌ಎಐ):

ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಪಾಲಿಸು ಜೊತೆಗೆ ದಿ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ನ ದಿ ಕೋಡ್ ನ ನಡವಳಿಕೆ ಹೊರಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವವರು ಸಂಘ ನ ಭಾರತ (ಡಿಎಲ್‌ಎಐ) ಆನ್ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 23, 2023 ನ ಯಾವುದು ದಿ ಕಂಪನಿ ಆಗಿದೆ ಎ ಸದಸ್ಯ.

10. ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಗೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿಗೋಚರವಾಗಿ ಸವಾಲು:

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿಗೋಚರವಾಗಿ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ DMI ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. DMI ಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು/ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

11. ವಿಮರ್ಶೆ ಆಫ್ ದಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ:

ದಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಜೊತೆಗೆ ಅನುಮೋದನೆ ನ ದಿ ಬೋರ್ಡ್. ದಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಬೋರ್ಡ್ ಆನ್ ಒಂದು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ. ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು ಒಳಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ದಿ ಸ್ಥಾನ ನ ದಿ ಕಂಪನಿ, ಅಗತ್ಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಒಳಗೆ ಇದು ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸಂಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ.

ಈ FPC ಯಲ್ಲಿ ಏನೇ ಇದ್ದರೂ, ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿರೋಧಾಭಾಸ ನಿಬಂಧನೆಯ ಈ FPC ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಕಾನೂನುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಮಾರ್ಪಾಡು ಅಥವಾ ಕಾಯ್ದೆ ಹೊಸ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಕಾನೂನು, ಶಾಸನ, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಣ ಅಥವಾ ಕಾಯ್ದೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಈ FPC ಗಿಂತ ಮೇಲುಗೈ ಸಾಧಿಸುತ್ತವೆ.

ದೂರು ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ

1. ಪರಿಚಯ

ಡಿಎಂಐ ಹಣಕಾಸು ಖಾಸಗಿ ಸೀಮಿತ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೆ ದಿ "ಕಂಪನಿ" ಅಥವಾ "ಡಿಎಂಐ") ಆಗಿದೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೆ ಎ ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ('NBFC') ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಪ್ರಮಾಣದ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ) ("ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ") ಪ್ರಕಾರ NBFC ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಸಂಖ್ಯೆ N-14.03176 ಮೂಲಕ NBFC - ಮಧ್ಯಮ ಪದರ ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ VII ಅಧ್ಯಾಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, DMI ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ, ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಇದನ್ನು "ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕಳವಳಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಎತ್ತುವಂತೆ ನಾವು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ನಾವು ಬದ್ಧರಾಗುತ್ತೇವೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಒಳಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಕಾಲಮಿತಿ. ನಮ್ಮ ಸಮರ್ಪಿತ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ತಂಡವು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ದೂರನ್ನು ಕೂಲಂಕಷವಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಕೇಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಯುತರಾಗುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ನಾವು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ.

2. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಇದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು, ಪಾಲುದಾರರು, ಮತ್ತು ನೌಕರರು ನ ದಿ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ (NBFC). ಇದು ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳು, ಹೂಡಿಕೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ, ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ. ಇದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಆಗಿದೆ ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ ಫಾರ್ ಬಳಕೆ ಒಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಗಳು, ಮುಖಾಮುಖಿ ಸಂವಹನಗಳು, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಗೆ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸೇವೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥ ಮೂಲಕ ದಿ NBFC (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ) ಒಳಗೆ ತಲುಪಿಸುವುದು ಸೇವೆಗಳು ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು. ಎಲ್ಲವೂ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪಕ್ಷಗಳು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ಉದ್ದೇಶ ನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

- (i) ಎಲ್ಲವೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಇವೆ ಯಾವಾಗಲೂ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಇಲ್ಲದೆ ಪಕ್ಷಪಾತ.
- (ii) ಎಲ್ಲವೂ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಬೆಳೆದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಇವೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಜೊತೆಗೆ ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಆನ್ ಸಮಯ.
- (iii) ಗ್ರಾಹಕರು ಇವೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗಿದೆ ನ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿ ಫಾರ್ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳು, ಅವರು ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಅವರ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ

ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು DMI ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮತ್ತು DMI ನ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಅದರ ಗುರುತಿಸಲಾಗಿದೆ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು. ಇದು

ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ದಿ ಪ್ರಕರಣಗಳು ಯಾವುದು ಇವೆ ಉಪ-ನ್ಯಾಯಪೀಠ.

4. ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕಗಳು

ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಇವೆ ಕೆಲವು ನ ದಿ ಕೀ ನಿಯತಾಂಕಗಳು ನ ದಿ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ("ಜಿಆರ್‌ಎಂ") ದತ್ತು ಪಡೆದ ಮೂಲಕ ದಿ ಕಂಪನಿ:

- (i) ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ನ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳು/ ವಿವಾದಗಳು/ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಒಳಗೆ ಎ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಸಮಯ ಚೌಕಟ್ಟು.
- (ii) ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು/ವಿವಾದಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಕನಿಷ್ಠ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ.
- (iii) ಕಂಪನಿಯು ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಕೈಗೆತ್ತಿಕೊಂಡು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ. ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ("CMS") ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಎಲ್ಲವೂ ಸಂವಹನಗಳು ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಒಳಗೆ ದೇಶೀಯ ಭಾಷೆ/ ಭಾಷೆ ಅರ್ಥವಾಯಿತು ಮೂಲಕ ದಿ ಸಾಲಗಾರ.

5. ಅವಲೋಕನ ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಗಳು ಇವೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ:

- i. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು (ಪ್ರಶ್ನೆ) - ಗ್ರಾಹಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಯಾವವು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ಹಾಜರಾದರು ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ ತಕ್ಷಣವೇ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಸ್ಕರಣೆಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದೆ.
- ii. ವಿನಂತಿಗಳು (ಆರ್) - ಗ್ರಾಹಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಯಾವುದು ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇವೆ ಅಲ್ಲ ಒಳಗೆ ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ.
- iii. ದೂರುಗಳು (ಸಿ) - ದೂರುಗಳು ಮಾಡಬೇಕು ಎಂದು ಬೆಳೆದ ಒಳಗೆ ದಿ ಅನುಸರಿಸುವುದು ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು :
 - a. ಮುಚ್ಚದಿರುವುದು ನ ವಿನಂತಿ ಒಳಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಕಾಲಮಿತಿ (ಟಿಎಟಿ);
 - b. ಕೊರತೆ ಒಳಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ದಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಳಗೆ ಬರವಣಿಗೆ;
 - c. ಉಲ್ಲಂಘನೆ ನ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ನ ದಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ;
 - d. ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿರುವುದು ನ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಕೋಡ್;
 - e. ಆಕ್ಷ ಮತ್ತ ನಡವಳಿಕೆ ನ ದಿ ಕಂಪನಿ ಉದ್ಯೋಗಿ ಮತ್ತು ಸಂಗಾತಿ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಘಟನೆಯ ಸತ್ಯಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ತಪ್ಪು ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ.

6. ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು, ಏರಿಕೆ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಕಾಲಾನುಕ್ರಮಗಳು ಫಾರ್ ದೂರು ಪರಿಹಾರ DMI ಒಳಗೆ

DMI ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ ಬಳಕೆ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು MSME ಸಾಲಗಳು, ಇದರಲ್ಲಿ ಟರ್ಮ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ನಿವ್ವಳ ಮೌಲ್ಯದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ (HNI) ನೀಡಲಾಗುವ ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ ಸೇರಿವೆ. ಭಾಗ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಎಂದು ಬದಲಾಗುತ್ತವೆ ಆದ್ದರಿಂದ ದಿ ಕಂಪನಿ ಹೊಂದಿದೆ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ಹೊಂದಿವೆ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವ್ಯವಹಾರ ವಿಭಾಗಕ್ಕೂ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಸಮಯರೇಖೆಗಳು.

(1) **ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು:** ಗ್ರಾಹಕ/ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳು/ಇ-ಕೆವೈಸಿ (ಯುಐಡಿಎಐ): ಗ್ರಾಹಕ/ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳಿಗೆ (ಇದರಲ್ಲಿ ಬಳಕೆ ಸಾಲಗಳು, ವಿದ್ಯುತ್ ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು, ಭದ್ರತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಟರ್ಮ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ ಸೇರಿದಂತೆ MSME ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿವೆ) ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನೀಡುವ ಸಾಲಗಳು (ಇದರಲ್ಲಿ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅಡಮಾನ ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿವೆ) ಷೇರುಗಳು) ಮತ್ತು ಇ- KYC (UIDAI KUA) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು:

(a) **ಧ್ವನಿ ಬೆಂಬಲ** - ದಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕ & MSME ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 8:00 ರವರೆಗೆ 08064-807-777 ನಲ್ಲಿ .

(b) **ಇಮೇಲ್ ಬೆಂಬಲ** - ದಯವಿಟ್ಟು customercare@dmifinance.in ಗೆ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ (ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಇಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸುವುದನ್ನು ಬಿಳಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ). ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಒಂದು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ತಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ತಿನ್ನುವೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಎ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನಿಂದ ತಂಡ ಒಳಗೆ 3 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳು ಆದರೆ ಅಲ್ಲಿ ಎಂದು ಎಂದು ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಇದರಲ್ಲಿ ದಿ ತಂಡ ಮೇ ಸಹ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು/ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರಿಸಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

(2) **ಏರಿಕೆಗಳು ಒಳಗೆ ದಿ ಕಂಪನಿ:**

(a) **ಮಟ್ಟ 1:** ಅ ಗ್ರಾಹಕ ಮಾಡಬಹುದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ದಿ ವಿಷಯ grievance@dmifinance.in ಗೆ ಒಳಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿನಂತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅವನು/ಅವಳು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ. ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿವಾದ/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ, ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ 5 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರ/ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(b) **ಮಟ್ಟ 2:** ಅ ಗ್ರಾಹಕ ಅಲ್ಲ ತೃಪ್ತಿಕರ ಜೊತೆಗೆ ದಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನಿಂದ ಮಟ್ಟ 1, ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತಷ್ಟು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ದಿ ವಿಷಯ/ ಪ್ರಶ್ನೆ/ ದೂರು ಗೆ ಕೆಳಗಿನವುಗಳು :

ಹೆಸರು ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ	ಶ್ರೀ. ಆಶಿಶ್ ಸರಿನ್ ಹಿರಿಯ ವೈಸ್ ಅಧ್ಯಕ್ಷರು - ಗ್ರಾಹಕ ಯಶಸ್ಸು ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಕಟ್ಟಡ, 3 ^{ನೇ} ಮಹಡಿ, 9-10, ಬಹದ್ದೂರ್ ಶಾ ಜಾಫರ್ ಮಾರ್ಗ, ನವದೆಹಲಿ- 110002
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ.	011-41204444
ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	head.services@dmifinance.in

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದೊಂದಿಗೆ ಓದಲಾಗಿದೆ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆಂತರಿಕ) ಪ್ರಕಾರ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಫಾರ್ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023. ದಿ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ತಿನ್ನುವೆ ಸಹ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.

(3) ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ DMI ಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಅವರು RBI CMS ಪೋರ್ಟಲ್ - <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ದೂರು ನಮೂನೆಯನ್ನು (ಸ್ವರೂಪ) ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಿ:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಕೇಂದ್ರ,
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4ನೇ ಮಹಡಿ,
ವಲಯ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017
ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448

7. ಪ್ರದರ್ಶನ ನ ದಿ ನೀತಿ

ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ ಆವರಣಗಳಲ್ಲಿ ನೀತಿಯನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದೆ. ನ ದಿ ಕಂಪನಿ. ದಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾಡಬಹುದು ಸಹ ಪ್ರವೇಶ ದಿ ನೀತಿ ಆನ್ ದಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನ ದಿ ಕಂಪನಿ <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ .

8. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಫಾರ್ ಫೈಲಿಂಗ್ ಎ ದೂರು ಜೊತೆಗೆ ದಿ ಪ್ರಾಂಶುಪಾಲರು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಬಹು ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಒಳಗೆ ಪ್ರಕರಣ ಗ್ರಾಹಕರು ಇವೆ ಅಲ್ಲ ತೃಪ್ತಿಕರ ಜೊತೆಗೆ ನಿರ್ಣಯ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ದಿ ವಿವರಗಳು ನ ದಿ ಪ್ರಾಂಶುಪಾಲರು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಇವೆ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ :

a) ಪ್ರಾಂಶುಪಾಲರು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನ ದಿ ಕಂಪನಿ:

ದಿ ಪ್ರಾಂಶುಪಾಲರು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನ ದಿ ಕಂಪನಿ ಮೇ ಎಂದು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗಿದೆ ಇಲ್ಲಿ:

ಹೆಸರು ನ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	ಆಶೀಶ್ ಸರಿನ್ ಹಿರಿಯ ವೈಸ್ ಅಧ್ಯಕ್ಷರು - ಗ್ರಾಹಕ ಯಶಸ್ಸು ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಕಟ್ಟಡ, 3 ನೇ ಮಹಡಿ, 9-10, ಬಹದೂರ್ ಶಾ ಜಾಫರ್ ಮಾರ್ಗ, ಹೊಸದು ದೆಹಲಿ- 110002
ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ಸಂಖ್ಯೆ	011-41204444
ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

b) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಫಾರ್ ಫೈಲಿಂಗ್ ಎ ದೂರು ಜೊತೆಗೆ ದಿ ಪ್ರಾಂಶುಪಾಲರು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ:

ನಡೆಯಿರಿ 1. ಬರೆಯಲಾಗಿದೆ ದೂರು ಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ ನಲ್ಲಿ ದಿ ಅಂತ್ಯ ನ 30 ದಿನಗಳು.

ನಡೆಯಿರಿ 2. ಒಂದು ವೇಳೆ ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಮೂಲಕ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಉಳಿಯಿರಿ

ಅತ್ಯುಪ್ಪ ಜೊತೆಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಆಗಿದೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕ ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕ ಹೊಂದಿದೆ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿಲ್ಲ.

ನಡೆಯಿರಿ 3. ಫೈಲ್ ದೂರು ಜೊತೆಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್:

- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಆನ್ ಸಿಎಮ್‌ಎಸ್ ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ಅಥವಾ
- ಇಮೇಲ್ ನಲ್ಲಿ CRPC@rbi.org.in; ಅಥವಾ
- ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಗೆ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ & ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಕೇಂದ್ರ (ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ), ಮೀಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ ಭಾರತ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ವಲಯ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160 017. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ ಜೊತೆಗೆ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಸಮಯ - ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ).

9. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸುಧಾರಣೆಗಳು

ಆಧಾರಿತ ಆನ್ ದಿ ಸಂಶೋಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ದೃಢೀಕರಣ ನ ದೂರುಗಳು ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಆಂತರಿಕ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ, ಎ ಸಂಪೂರ್ಣ ಬೇರು ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಆಗಿದೆ ನಡೆಸಿದ ಆನ್ ದಿ ಮೇಲ್ಕಾಣ ವರ್ಗಗಳು ನ ದೂರುಗಳು ಗೆ ಗುರುತಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಗಮನಾರ್ಹ ಅಂತರಗಳು ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಗಳು ಒಳಗೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು. ಈ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಒಳನೋಟಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ತಂಡಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಸಹಯೋಗದ ವಿಧಾನವು ನಮ್ಮ ಸೇವಾ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

10. ವಿಮರ್ಶೆ ನ ದಿ ಜಿಆರ್‌ಎಂ

ದಿ ಬೋರ್ಡ್ ನ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಹಾಗಿಲ್ಲ ವಿಮರ್ಶೆ ಇದು ನೀತಿ ನಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಆನ್ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ. ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣ, ಅಲ್ಲಿ ಇವೆ ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿದರೆ, ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಇತರ ಷರತ್ತುಗಳು/ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಅದು ಆಗಬಹುದು ಅಲ್ಲ ರಕ್ಷಣೆ ಪಡೆಯಿರಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ನೀತಿಯು ಎಂದು ಓದಿ ಹಾಗೆ ಪ್ರತಿ ದಿ ಆರ್‌ಬಿಎ ಹೊರಡಿಸಿದ ಎಸ್‌ಬಿಆರ್ ಚೌಕಟ್ಟು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು / ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು.

ಅನುಬಂಧ ಇ

ಸೆಲಿಯಂಟ್ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಆಫ್ ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ದತ್ತು ಸ್ವೀಕಾರ ಆಫ್ ದಿ ಅದೇ ಬೈ ಡಿಎಂಐ

ದೊಡ್ಡಕ್ಷರ ನಿಯಮಗಳು ಬಳಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ಇದು ಅನುಬಂಧ ಇ ಆದರೆ ಅಲ್ಲ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ಇದು ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಹೊಂದಿವೆ ದಿ ಅರ್ಥ ಆರೋಪಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ಅವುಗಳನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021 ರಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.

(A) ವಿಧಾನ ಫಾರ್ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ ಆಫ್ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆ

(1) ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಾರಣಗಳು - ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ DMI ನ ಕೃತ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ (" ಸ್ಕೀಮ್ " ಎಂದೂ ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ) ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

(2) ಮೈದಾನಗಳು ಫಾರ್ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡದಿರುವುದು ನ ಎ ದೂರು

- (a) ಇಲ್ಲ ದೂರು ಫಾರ್ ಕೊರತೆ ಒಳಗೆ ಸೇವೆ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸುಳ್ಳು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆ ಒಳಗೆ ವಿಷಯಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ:
- (i) ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ ನ ಡಿಎಂಐ;
 - (ii) ಎ ವಿವಾದ ನಡುವೆ ಎ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಡಿಎಂಐ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗೆ ಒಂದು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ;
 - (iii) ಎ ದೂರು ಅಲ್ಲ ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೇರವಾಗಿ;
 - (iv) ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ವಿರುದ್ಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಡಿಎಂಐನ ;
 - (v) ಎ ವಿವಾದ ಒಳಗೆ ಯಾವುದು ಕ್ರಿಯೆ ಆಗಿದೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ಡಿಎಂಐ ಒಳಗೆ ಅನುಸರಣೆ ಜೊತೆಗೆ ದಿ ಆದೇಶಗಳು ನ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ;
 - (vi) ಎ ಸೇವೆ ಅಲ್ಲ ಒಳಗೆ ದಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ನ ದಿ ಆರ್‌ಬಿಐ;
 - (vii) ಎ ವಿವಾದ ನಡುವೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳು;
 - (viii) ಎ ವಿವಾದ ಒಳಗೊಂಡ ದಿ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧ ಡಿಎಂಐನ ;
 - (ix) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ವಿವಾದ. ಸೇವೆಗಳು (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯ್ದೆ, 2005;
 - (x) ವಿವಾದ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳು ಅಲ್ಲ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಯೋಜನೆ.
- (b) ಅ ದೂರು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲ ಸುಳ್ಳು ಹೊರತು
- (i) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ದೂರುದಾರರು DMI ಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು ನೀಡಿದ್ದರು ಮತ್ತು-
 - (a) ದೂರನ್ನು DMI ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ DMI ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬಂದಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
 - (b) ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಮಾಡಿದ ಗೆ ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಒಳಗೆ ಒಂದು ವರ್ಷ ನಂತರ ದಿ ದೂರುದಾರರು DMI ಯಿಂದ ದೂರಿಗೆ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ, ದೂರು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದಲ್ಲಿ.

- (ii) ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಅಲ್ಲ ಒಳಗೆ ಗೌರವ ನ ದಿ ಅದೇ ಕಾರಣ ನ ಕ್ರಿಯೆ ಯಾವುದು ಈಗಾಗಲೇ-
- (a) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿದ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಿದ, ಅವರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ದೂರುದಾರರು ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ, ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ;
- (b) ಬಾಕಿ ಇದೆ ಮೊದಲು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕದಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೂ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ, ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ;
- (iii) ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಅಲ್ಲ ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಗೊಳಿಸುವ ಒಳಗೆ ಪ್ರಕೃತಿ;
- (iv) ದಿ ದೂರು ಗೆ ದಿ ಕಂಪನಿ ಆಗಿತ್ತು ಮಾಡಿದ ಮೊದಲು ದಿ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವುದು ನ ದಿ ಅವಧಿ ಮಿತಿಯ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಮಿತಿ ಆಕ್ಟ್, 1963, ಫಾರ್ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳು;
- (v) ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ ;
- (vi) ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರಲ್ಲದ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದ್ದರೆ, ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ.

ವಿವರಣೆ 1: ಉಪ-ಷರತ್ತು (2)(a) ರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, 'ಲಿಖಿತ ದೂರು'ಯು ದೂರುದಾರರು ದೂರು ನೀಡಿರುವ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ವಿವರಣೆ 2: ಉಪ-ಷರತ್ತು (2)(b)(iii) ರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಅದೇ ಕಾರಣ ನ ಕ್ರಿಯೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಲ್ಲ ಸೇರಿಸಿ ಅಪರಾಧಿ ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಬಾಕಿ ಇದೆ ಅಥವಾ ಮೊದಲೇ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆ.

(3) ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಫಾರ್ ಫೈಲಿಂಗ್ ದೂರುಗಳು:

- (a) (<https://cms.rbi.org.in>) ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು .
- (b) CRPC@rbi.org.in ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4^{ನೇ} ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160 017 ಗೆ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು .
- (c) ದಿ ದೂರು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ಭೌತಿಕ ರೂಪ, ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ದೂರುದಾರ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ. ದೂರನ್ನು **ಅನುಬಂಧ-ಸಿ** ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.
- (d) ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ) ಹೊಂದಿರುವ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾರತೀಯ ಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ

ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

(B) ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಶಸ್ತಿ/ ನಿರಾಕರಣೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆ

(1) ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ನ ದೂರುಗಳು:

- (a) ದೂರುದಾರರು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ರಾಜಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ವಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.
- (b) ದಿ ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಮೊದಲು ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸಾರಾಂಶ ಒಳಗೆ ಪ್ರಕೃತಿ ಮತ್ತು ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲ ಎಂದು ಬದ್ಧ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ನ ಪುರಾವೆಗಳು. ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮೇ ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ ಒಂದೋ ಪಾರ್ಟಿ ಗೆ ದಿ ದೂರು ಮತ್ತು ಅವರ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- (c) ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ಕಂಪನಿಯು ದೂರಿನಲ್ಲಿರುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರವಾಗಿ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಅದರೊಂದಿಗೆ ಆಧರಿಸಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ, ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
ಆದರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಲಿಖಿತ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- (d) ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣ ದಿ ಕಂಪನಿ ಬಿಟ್ಟುಬಿಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ವಿಫಲಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಗೆ ಫೈಲ್ ಅದರ ಬರೆಯಲಾಗಿದೆ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳು ಒಳಗೆ ದಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪುರಾವೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ ಮುಂದುವರಿಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು ಅಥವಾ ತೀರ್ಪು ನೀಡಬಹುದು. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕು ಇರುವುದಿಲ್ಲ.

ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸದ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದ ಕಾರಣ ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ತೀರ್ಪು.

- (e) ಒಂದು ಪಕ್ಷವು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಅಥವಾ ಉತ್ತರ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು, ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಗೆ ಇತರೆ ಪಾರ್ಟಿ ಮತ್ತು ಅಂತಹದನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಒದಗಿಸಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಹಾಗೆ ಮೇ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು.
- (f) ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣ ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಅಲ್ಲ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ಅಂತಹ ಕ್ರಿಯೆ ಹಾಗೆ ಮೇ ಎಂದು ಸಭೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ ದೂರುದಾರರ ಜೊತೆಗೆ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- (g) ದೂರಿನ ಪಕ್ಷಗಳು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಸಹಕರಿಸಬೇಕು, ಹಾಗೆ ದಿ ಪ್ರಕರಣ ಮೇ ಎಂದು, ಒಳಗೆ ನಿರ್ಣಯ ನ ದಿ ವಿವಾದ ಮತ್ತು ಪಾಲಿಸು ಜೊತೆಗೆ ದಿ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪುರಾವೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಾಜರುಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶನ.
- (h) ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವೆ ದೂರಿನ ಯಾವುದೇ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಇತ್ಯರ್ಥವಾದರೆ, ಅದು ಎಂದು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಹಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ಎರಡೂ ದಿ ಪಾರ್ಟಿಗಳು ಮತ್ತು ನಂತರ, ದಿ ಸತ್ಯ ನ ವಸಾಹತು ಇರಬಹುದು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ, ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅದಕ್ಕೆ ದಿ ನಿಯಮಗಳು ನ ವಸಾಹತು, ನಿರ್ದೇಶನ ದಿ ಪಾರ್ಟಿಗಳು ಗೆ ಪಾಲಿಸು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನಿಯಮಗಳೊಂದಿಗೆ.
- (i) ದಿ ದೂರು ಎಂದು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾದ ಗೆ ಎಂದು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಯಾವಾಗ:
 - (i) ಅದು ಹೊಂದಿದೆ ಆಗಿತ್ತು ನೆಲೆಸಿದ ಮೂಲಕ ದಿ ಕಂಪನಿ ಜೊತೆಗೆ ದಿ ದೂರುದಾರ

ಮೇಲೆ ದಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ನ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್; ಅಥವಾ

- (ii) ದಿ ದೂರುದಾರ ಹೊಂದಿದೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರು ಒಳಗೆ ಬರೆಯುವುದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ (ಯಾವುದು ಮೇ ಎಂದು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ) ಅದು ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿಯು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ
- (iii) ದಿ ದೂರುದಾರ ಹೊಂದಿದೆ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ದಿ ದೂರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ.

(2) ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಮೂಲಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್:

- (a) ಹೊರತು ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ, ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಪಾಸ್ ಒಂದು ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಒಳಗೆ ದಿ ಈವೆಂಟ್ ಇದರ:
 - (i) ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳಿಲ್ಲದ ನ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿ ಹಾಗೆ ಪ್ರತಿ ದಿ ಯೋಜನೆ; ಅಥವಾ
 - (ii) ದಿ ವಿಷಯ ಅಲ್ಲ ಪಡೆಯುವುದು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆ ಆಧಾರಿತ ಆನ್ ದಾಖಲೆಗಳು ಇರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಮತ್ತು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಆಲಿಸಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ.
- (b) ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸಹ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಒಳಗೆ ಖಾತೆ, ಒಳಗೆ ಜೊತೆಗೆ, ದಿ ತತ್ವಗಳು ನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ತರ್ಕಬದ್ಧ ತೀರ್ಪು ನೀಡುವ ಮೊದಲು, ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು, ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತವಾಗಬಹುದಾದ ಇತರ ಅಂಶಗಳು.
- (c) ಈ ತೀರ್ಪು, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- (d) ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಪರಿಣಾಮದ ನಷ್ಟಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ₹20 ಲಕ್ಷ, ಇದರಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸುವ ತೀರ್ಪನ್ನು ಹೊರಡಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಬಹುದಾದ ಪರಿಹಾರವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿರುತ್ತದೆ.
- (e) ದೂರುದಾರರ ಸಮಯ ನಷ್ಟ, ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಯನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ₹1 ಲಕ್ಷ ಮೀರದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸಹ ನೀಡಬಹುದು.
- (f) ಅ ನಕಲಿಸಿ ನ ದಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ದಿ ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿ.

- (g) ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಪಾಸಾಗಿದೆ ರದ್ದಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆಗುತ್ತದೆ ನ ಇಲ್ಲ ಪರಿಣಾಮ ಹೊರತು ದೂರುದಾರರು ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಸ್ವೀಕಾರ ನ ದಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಒಳಗೆ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ವಸಾಹತು ನ ದಿ ಹಕ್ಕು ಗೆ ದಿ ಕಂಪನಿ, ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ.

ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಅದು ಇಲ್ಲ ಅಂತಹ ಸ್ವೀಕಾರ ಮೇ ಎಂದು ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ದೂರುದಾರ ಒಂದು ವೇಳೆ ಅವನು ಹೊಂದಿದೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಂದು ಮನವಿ.

- (h) ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದ ಹೊರತು, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತೀರ್ಪನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ನಿಕಟ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

(3) ತಿರಸ್ಕಾರನ ಎ ದೂರು:

- (a) ದಿ ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸು ಎ ದೂರು ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತ ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರು ನೀಡಿರುವುದು ಕಂಡುಬರುತ್ತದೆ:
- (i) ಆಗಿದೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆ; ಅಥವಾ
 - (ii) ಆಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಪ್ರಕೃತಿ ನ ಕಾಣಿಕೆ ಸಲಹೆಗಳು ಅಥವಾ ಹುಡುಕುವುದು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆ.
- (b) ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸು ಎ ದೂರು ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತ ಒಂದು ವೇಳೆ:
- (i) ಒಳಗೆ ಅವನ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಅಲ್ಲಿ ಆಗಿದೆ ಇಲ್ಲ ಕೊರತೆ ಒಳಗೆ ಸೇವೆ; ಅಥವಾ
 - (ii) ದಿ ಪರಿಹಾರ ಹುಡುಕಲಾಗಿದೆ ಫಾರ್ ದಿ ಪರಿಣಾಮಾತ್ಮಕ ನಷ್ಟ ಆಗಿದೆ ಮೀರಿ ದಿ ಶಕ್ತಿ ನ ಷರತ್ತು 8(2) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್; ಅಥವಾ
 - (iii) ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಅಲ್ಲ ಬೆನ್ನಟ್ಟಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ದೂರುದಾರ ಜೊತೆಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಶ್ರದ್ಧೆ; ಅಥವಾ
 - (iv) ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಇಲ್ಲದೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣ; ಅಥವಾ
 - (v) ದಿ ದೂರು ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಪರಿಗಣನೆ ನ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ಸಾಕ್ಷ್ಯಚಿತ್ರ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಪುರಾವೆಗಳು ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೀರ್ಪು ನೀಡಲು ಸೂಕ್ತವಲ್ಲ. ಅಂತಹ ದೂರಿನ; ಅಥವಾ
 - (vi) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ಅನಾನುಕೂಲತೆ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲ.

(c) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮೊದಲು ದಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಅಧಿಕಾರ:

- (1) ಅಲ್ಲಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲ ಎಂದು ಯಾವುದೇ ಬಲ ನ ಮನವಿ ಗೆ ದಿ ಕಂಪನಿ ಫಾರ್ ಒಂದು ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಹೊರಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಫಾರ್ ಪೀರೋಪಕರಣಗಳಿಲ್ಲದ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲೆಗಳು/ ಮಾಹಿತಿಯು.
- (2) ದಿ ಕಂಪನಿ ಮೇ, ಒಂದು ವೇಳೆ ದುಃಖಿತ ಮೂಲಕ ಒಂದು ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ನ ಎ ದೂರು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆಗಳು, 30 ರ ಒಳಗೆ ದಿನಗಳು ನ ದಿ ದಿನಾಂಕ ನ ರಶೀದಿ ನ ಸಂವಹನ ನ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ನ ದಿ ದೂರು, ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ.
- (a) ಪರಂತು, ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲ್ಮನವಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ:
- (b) ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಅಧ್ಯಕ್ಷರು ಅಥವಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಅವರ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ಅಧಿಕಾರಿಯ

ಪೂರ್ವಾನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

- (c) ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಅದು ದಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ ಅಧಿಕಾರ ಮೇ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಅವನು ಆಗಿದೆ ತೃಪ್ತಿಕರ ಅದು ದಿ ಕಂಪನಿ ಹೊಂದಿತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣ ಫಾರ್ ಅಲ್ಲ, ಮಾಡುವುದು ದಿ ಮನವಿ ಒಳಗೆ ದಿ ಸಮಯ, ಮೇ ಅನುಮತಿಸಿ ಎ ಮತ್ತಷ್ಟು ಅವಧಿ ಅಲ್ಲ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರುತ್ತದೆ.
- (3) ದಿ ದೂರುದಾರ ಮೇ, ದುಃಖಿತ ಮೂಲಕ ಒಂದು ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆ ನ ಎ ದೂರು, ಒಳಗೆ 30 ದಿನಗಳು ನ ದಿನಾಂಕ ನ ರಶೀದಿ ನ ದಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆ ನ ದಿ ದೂರು, ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿ ಒಂದು ಮನವಿ ಮೊದಲು ದಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ, ಅಂದರೆ ಪ್ರಭಾರಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ನ ದಿ ಇಲಾಖೆ ದಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಆಡಳಿತ ಯೋಜನೆ .

ಆದರೆ, ದೂರುದಾರರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವಿದೆ ಎಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.

- (4) ದಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಸಚಿವಾಲಯ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಪರೀಕ್ಷಿಸು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ದಿ ಮನವಿಯನ್ನು.
- (5) ದಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ ಅಧಿಕಾರ ಮೇ, ನಂತರ ನೀಡುವುದು ದಿ ಪಾರ್ಟಿಗಳು ಎ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶ ನ ಇರುವುದು ಕೇಳಿದ:
- (a) ವಜಾಗೊಳಿಸಿ ದಿ ಮನವಿ; ಅಥವಾ
- (b) ಅನುಮತಿಸಿ ದಿ ಮನವಿ ಮತ್ತು ಸೆಟ್ ಪಕ್ಕಕ್ಕೆ ದಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ಆದೇಶ ನ ದಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್; ಅಥವಾ
- (c) ಬಂಧನ ದಿ ವಿಷಯ ಗೆ ದಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಫಾರ್ ತಾಜಾ ವಿಲೇವಾರಿ ಒಳಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಜೊತೆಗೆ ಅಂತಹ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಅಗತ್ಯ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು; ಅಥವಾ
- (d) ಮಾರ್ಪಡಿಸಿ ದಿ ಆದೇಶ ನ ದಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಮತ್ತು ಪಾಸ್ ಅಂತಹ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಹಾಗೆ ಮೇ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಆದೇಶ ಅಥವಾ ಹಾಗೆ ಮಾರ್ಪಡಿಸಿದ ತೀರ್ಪನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಅಗತ್ಯವಾಗಿರಬೇಕು; ಅಥವಾ
- (e) ಪಾಸ್ ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಆದೇಶ ಹಾಗೆ ಅದು ಮೇ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿ .
- (6) ದಿ ಆದೇಶ ನ ದಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ ಅಧಿಕಾರ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಹೊಂದಿವೆ ದಿ ಅದೇ ಪರಿಣಾಮ ಹಾಗೆ ದಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಪಾಸಾಗಿದೆ ಪ್ರಕರಣಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಆದೇಶ.

(7) ಪ್ರದರ್ಶನ ನ ಮಾಹಿತಿ:

- a) ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಯುವ ಶಾಖೆಗಳು/ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಗಳು) ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು DMI ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- b) ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಟನ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಡಿಎಂಐ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪಡೆಯಬಹುದು.
- c) ಎಲ್ಲವೂ ದಿ ಮೇಲೆ ವಿವರಗಳು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ಬಿಂದು (ಎ) ಮತ್ತು (ಬಿ) ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಜೊತೆಗೆ ಎ ನಕಲಿಸಿ ನ ದಿ ಯೋಜನೆ ಮಾಡಬೇಕು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು.

(D) ಪ್ರಾಂಶುಪಾಲರು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ("ಪಿಎನ್‌ಒ"):

ಡಿಎಂಐ ಹೊಂದಿದೆ ನೇಮಕಗೊಂಡ ದಿ ಪ್ರಾಂಶುಪಾಲರು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಫಾರ್ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ

ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳು ಮಾಹಿತಿ DMI ವಿರುದ್ಧ ದಾಖಲಾಗುವ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ RBI ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ. PNO ನ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಹೆಸರು ನ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	ಶ್ರೀ. ಆಶೀಶ್ ಸರಿನ್ ಹಿರಿಯ ವೈಸ್ ಅಧ್ಯಕ್ಷರು - ಗ್ರಾಹಕ ಯಶಸ್ಸು ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಕಟ್ಟಡ, 3 ನೇ ಮಹಡಿ, 9-10, ಬಹದ್ದೂರ್ ಶಾ ಜಾಫರ್ ಮಾರ್ಗ, ಹೊಸದು ದೆಹಲಿ- 110002
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ.	011-41204444
ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

**ಫಾರ್ಮ್ ಆಫ್ ದೂರು (ಗೆ ಬಿಇ (ಲಾಡ್ಜ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ) ಜೊತೆ ದಿ NBFC (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ)
ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್**

**[ಷರತ್ತು ೧೧(೨) ನ ದಿ ಯೋಜನೆ]
(ಗೆ ಬಿಇ ತುಂಬಿದೆ ಯುಪಿ ಬೈ ದಿ ದೂರುದಾರ)**

ಗೆ:

ದಿ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ

ಮೇಡಂ/ಸರ್,

ಉಪ: ದೂರು ವಿರುದ್ಧ _____ (ಸ್ಥಳ) ನ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿ) ನ ಡಿಎಂಐ ಹಣಕಾಸು ಖಾಸಗಿ ಸೀಮಿತ

ವಿವರಗಳು ನ ದಿ ದೂರು ಇವೆ ಹಾಗೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ:

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

ಪಿನ್ ಕೋಡ್-

ದೂರವಾಣಿ ಇಲ್ಲ. (ಒಂದು ವೇಳೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ)-

ಇಮೇಲ್ (ಒಂದು ವೇಳೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ)-

ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ-

- 5) ದೂರು ವಿರುದ್ಧ (ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ ನ ದಿ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿ ನ ಡಿಎಂಐ ಹಣಕಾಸು ಪ್ರೈ. ಲಿಮಿಟೆಡ್.) -

ಪಿನ್ ಕೋಡ್-

- 6) ಪ್ರಕೃತಿ ನ ಸಂಬಂಧ/ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ (ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ) ಜೊತೆಗೆ ಡಿಎಂಐ ಹಣಕಾಸು ಪ್ರೈ. ಲಿಮಿಟೆಡ್.

- 7) ವಹಿವಾಟು ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳು, ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ

a) ದಿನಾಂಕ ನ ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಮಾಡಿದ ಮೂಲಕ ದಿ ದೂರುದಾರ ಗೆ ದಿ ಕಂಪನಿ:

(ದಯವಿಟ್ಟು ಸುತ್ತವರಿಯಿರಿ ಎ ನಕಲಿಸಿ ನ ದೂರು)

b) ಇರಲಿ ಯಾವುದೇ ಜ್ಞಾಪನೆ ಆಗಿತ್ತು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ದೂರುದಾರರು?: ಹೌದು/ಇಲ್ಲ

(ದಯವಿಟ್ಟು ಸುತ್ತವರಿಯಿರಿ ಎ ನಕಲಿಸಿ ನ ಜ್ಞಾಪನೆ)

- 8) ದಯವಿಟ್ಟು ಟಿಕ್ ದಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಪೆಟ್ಟಿಗೆ (ಹೌದು/ಇಲ್ಲ)- ಇರಲಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರು:

(ನಾ ನು)	ಆಗಿದೆ ಸಬ್-ಜುಡೀಸ್/ಅಧೀನದಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ1?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(ii)	ಆಗಿದೆ ಮಾಡಿದ ಮೂಲಕ ಒಂದು ವಕೀಲ, ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವಾಗ ದಿ ವಕಾಲತ್ತು ವಹಿಸು ಆಗಿದೆ ದಿ ನೊಂದ ಪಕ್ಷ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(iii)	ಜೊತೆ ಈಗಾಗಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಅದೇ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿದೆಯೇ ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(iv)	ಆಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಪ್ರಕೃತಿ ನ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರು/ಗಳು ವಿರುದ್ಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(v)	ಆಗಿದೆ ಆನ್ ಖಾತೆ ನ ಎ ವಿವಾದ ನಡುವೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳು?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(vi)	ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಉದ್ಯೋಗದಾತ-ಉದ್ಯೋಗಿ ಸಂಬಂಧ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ

9) ವಿಷಯ ವಿಷಯ ನ ದಿ ದೂರು:

10) ವಿವರಗಳು ನ ದಿ ದೂರು: (ಒಂದು ವೇಳೆ ಸ್ಥಳ ಆಗಿದೆ ಅಲ್ಲ ಸಾಕಷ್ಟು, ದಯವಿಟ್ಟು ಸುತ್ತುವರಿಯಿರಿ ಎ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಹಾಳೆ)

11) ಇರಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಹೊಂದಿದೆ ಆಗಿತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಇಂದ ಕಂಪನಿ ಒಳಗೆ ಎ ಅವಧಿ ನ 30 ದಿನಗಳು ನ ರಶೀದಿ ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ (ಹೌದು ಎಂದಾದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಉತ್ತರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

12) ಪರಿಹಾರ ಹುಡುಕಲಾಗಿದೆ ನಿಂದ ದಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (ದಯವಿಟ್ಟು ಸುತ್ತುವರಿಯಿರಿ ಎ ನಕಲಿಸಿ ನ ಸಾಕ್ಷ್ಯಚಿತ್ರ ಪುರಾವೆ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ, ಒಳಗೆ ನಿಮ್ಮ ಹಕ್ಕಿನ ಬೆಂಬಲ)

13) ಪ್ರಕೃತಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿ ನ ಹಣದ ನಷ್ಟ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ, ಹಕ್ಕು ಸಾಧಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ದೂರುದಾರ ಮೂಲಕ ದಾರಿ ನ ಪರಿಹಾರ (ದಯವಿಟ್ಟು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ಗೆ ಪರತ್ವಗಳು 15 (4) & 15 (5) ನ ದಿ ಯೋಜನೆ)

14) ಪಟ್ಟಿ ನ ದಾಖಲೆಗಳು ಸುತ್ತುವರಿದಿದೆ:

15) ಘೋಷಣೆ:

(i) ನಾನು/ ನಾವು, ದಿ ದೂರುದಾರರು/ಗಳು ಇಲ್ಲಿ ಘೋಷಿಸಿ :

- a) ದಿ ಮಾಹಿತಿ ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೇಲೆ ಆಗಿದೆ ನಿಜ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ; ಮತ್ತು
- b) ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಸಂಗತಿಯನ್ನು ನಾನು/ನಾವು ಮರೆಮಾಚಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸಿಲ್ಲ ಮತ್ತು, ಇಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು.

(ii) ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೊದಲು ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವುದು ನ ಅವಧಿ ನ ಒಂದು ವರ್ಷ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಜೊತೆಗೆ ಯೋಜನೆಯ 10(2) ರ ನಿಬಂಧನೆಗಳು.

ನಿಮ್ಮ ನಂಬಿಕಸ್ತ,

(ಸಹಿ ನ ದೂರುದಾರರು/ಅಧಿಕೃತರು ಪ್ರತಿನಿಧಿ)

ಅಧಿಕಾರ

ದೂರುದಾರರು ತಮ್ಮ ಪರವಾಗಿ ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ವಾದ ಮಂಡಿಸಲು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು:

ನಾನು/ನಾವು ಶ್ರೀ/ ಶ್ರೀಮತಿ ಅವರನ್ನು ಈ ಮೂಲಕ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ/ __ವೆ ನನ್ನ/ನಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಯಾರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:
ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ::

ಪಿನ್ ಕೋಡ್:

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ:

ಇಮೇಲ್:

ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ:

(ಸಹಿ ನ ದೂರುದಾರರು)
