

ನ್ಯಾಯಯುತ
ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಕೋಡ್
ಆಫ್
ಡಿಎಂಐ ಹಣಕಾಸು ಖಾಸಗಿ ಸೀಮಿತ

1. ಮುನ್ನುಡಿ:

ಡಿಎಂಐ ಹಣಕಾಸು ಖಾಸಗಿ ಸೀಮಿತ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ಹಾಗೆ 'ಡಿ ಕಂಪನಿ' ಅಥವಾ 'ಡಿಎಂಐ') ಆಗಿದೆ ಎ ಠೇವಣಿ ಮಾಡದಿರುವುದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ('RBI') ನಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ (ND-NBFC) ಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ನೋಂದಣಿ, ವಿನಾಯಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕಾಗಿ ಚೌಕಟ್ಟು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ರ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಮಧ್ಯಮ ಹಂತದ NBFC (NBFC-ML) ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ. , ಹಾಗೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ನಿಂದ ಸಮಯ ಗೆ ಸಮಯ. ಡಿ ಕಂಪನಿ ಆಗಿದೆ ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥ ಒಳಗೆ ದಿ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು ವ್ಯವಹಾರ.

ರಲ್ಲಿ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 ("RBC ನಿರ್ದೇಶನಗಳು") ನ ಅಧ್ಯಾಯ III ರೊಂದಿಗೆ , ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿರುವ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (" NBFC ಗಳು ") ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ('ಎಫ್‌ಪಿಸಿ') ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು. ಡಿಎಂಐ, ಇರುವುದು ಎ NBFC (ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿ) ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್, ರೂಪಿಸಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ದತ್ತು ಪಡೆದ ಇದು ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಫಾರ್ ದಿ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಜೊತೆಗೆ ಹೇಳಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು

2. ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ:

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 ಇತರೆ ಗಿಂತ ಒಂದು ವಕೀಲ ಸರಿಯಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮತ್ತು RBI ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
- c) "ಮಂಡಳಿ" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯ್ದೆ, 2013 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರಚಿಸಲಾದ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ.
- d) "ದೂರು" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ;

- e) "ಗ್ರಾಹಕ" ಎಂದರೆ NBFC ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಳಸುವ ಅಥವಾ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ;
- f) " ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ" ಎಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆ, ಇದನ್ನು NBFC ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯನ್ನುಂಟುಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಂಟುಮಾಡದೇ ಇರಬಹುದು.
- g) "ನಿರ್ದೇಶಕ" ಎಂದರೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದೇಶಕರು.
- h) "FPC" ಎಂದರೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ.
- i) "ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್" ಎಂದರೆ DMI ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸ್ವತಂತ್ರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿ DMI ನೇಮಿಸಿದ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್.
- j) "ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ" ಅಥವಾ "ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್" ಎಂದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸರಳ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- k) "ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ ಉಪ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್" ಎಂದರೆ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಮೂಲಕ ದಿ ಮೀಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಾಗೆ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ.
- l) "ಯೋಜನೆ" ಎಂದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಿದ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2021. ಅಥವಾ ಜನವರಿ 16, 2026 ರಂದು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ, ಅನ್ವಯವಾಗಬಹುದಾದ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (RB-105), 2026.

4. DMI ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು:

(i) ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಫಾರ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- ಎಲ್ಲವೂ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ನ ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಹಾಗೆ ಪ್ರತಿ ದಿ ಸಾಲ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು ದತ್ತು ಪಡೆದ ಮೂಲಕ ದಿ ಕಂಪನಿ.
- DMI ನಿಂದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆ ಪರಿಣಾಮಕ್ಕಾಗಿ ಘೋಷಣೆ/ಅಂಡರ್‌ಟೇಕಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.
- 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 ಇತರೆ NBFC ಗಳು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ಮಾಡಿದ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ.
- ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಒದಗಿಸಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಫಾರ್ ರಶೀದಿ ನ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳು ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 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.

- ಆಯ್ಕೆಯ ವ್ಯಾಯಾಮದ ಮೇಲೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಹ ತಿಳಿಸಿರಿ ಬಗ್ಗೆ ದಿ ಕಾಲರೇಖೆಗಳು ಒಳಗೆಯಾವುದು ದಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ತಿನ್ನುವೆ ಎಂದು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆ ಒಳಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರದ ಕೋರ್ಸ್.

(ii) ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

- ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರರ ಅರ್ಜಿಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.
- ಡಿಎಂಬ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಪರೀಕ್ಷಿಸು ದಿ ಮಾಹಿತಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ತ್ವರಿತ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ, ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಪಡೆಯಬೇಕು .
- 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 ಉಳಿದೆಲ್ಲವೂ ಶುಲ್ಕಗಳು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೂಲಕ ದಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಳಗೆ ಸಂಬಂಧ ಗೆ 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 .
- DMI ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಜೊತೆಗೆ ನಕಲಿಸಿ ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಆವರಣಗಳು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದಿ ಸಾಲ ಮಂಜೂರು/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಅನುಮೋದನೆ ಪಡೆಯಬೇಕು. .
- ಕೀ ವಾಸ್ತವ ಹೇಳಿಕೆ
 - RBI ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ KFS ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. KFS ಅನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - KFS ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
 - KFS ಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನಾ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ, KFS ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನು ಬದ್ಧನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.

- KFS ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಮೇಲಿನ ಸಾಲದ APR ನ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ಹಾಳೆ ಮತ್ತು ಭೋಗ್ಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. APR ಕಂಪನಿಯ ವಿಧಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- KFS ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು NBFC ಗಳು ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಕಾನೂನು 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.
- ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು
 - NBFC ಯು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ 'ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು' ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಸೇರಿದಂತೆ 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.
 - ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ DMI ನಿಂದ ಬಾಕಿ/ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣ ಮತ್ತು ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. DMI ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ದಂಡ/ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಹ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದೆ.
 - ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಾಗಬಾರದು.
 - '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:

- ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ DMI ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರ ಸುಲಭ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಶುಲ್ಕಗಳು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಭವಿಷ್ಯದ ಅವಧಿಯ ನಂತರ

ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತುನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

- 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.
- ಡಿಎಂಐ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಬಿಡುಗಡೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳು ಆನ್ ಮರುಪಾವತಿ ನ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳು ಅಥವಾ ಆನ್ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರ ನ ದಿ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ DMI ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಸಾಲದ ಬಾಕಿ 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.

(iv) ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ

- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಇದನ್ನು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಪಾಲಿಸಬೇಕು.
- ನಮ್ಮ ಸಂಗ್ರಹಣಾ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಸೌಜನ್ಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ನಾವು ನಂಬಿಕೆ ಇಡುತ್ತೇವೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಒತ್ತಡದ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ನಿರ್ವಹಣಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿದೆ, ಇದು ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿನ ತೊಂದರೆಗಳಿಂದಾಗಿ ಒತ್ತಡಕ್ಕೊಳಗಾದ ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

(v) ಸಾಮಾನ್ಯ:

- ಡಿಎಂಐ ತಿನ್ನುವೆ ಅಲ್ಲ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸು ಒಳಗೆ ದಿ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ನ ದಿ ಸಾಲಗಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಫಾರ್ ದಿ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗಮನಿಸದ ಹೊರತು).
- 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.
- ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, NBFC ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡಬಾರದು, ಅಂದರೆ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅನಗತ್ಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ತೊಳ್ಳಲ ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬರುವ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯೂ ಸೇರಿರುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು NBFC ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(vi) ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳು (EMI) ಆಧಾರಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮರುಹೊಂದಿಕೆ.

- ಪ್ರಸ್ತುತ, ಡಿಎಂಐ ಮಾಡುತ್ವದ 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 ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಒಳಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೆಡ್‌ರೂಮ್/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಿ. ಫಾರ್ ಉದ್ದವಾಗುವಿಕೆ ನ ಟೆನರ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಳ ಒಳಗೆ ಇಎಂಐ, ಒಳಗೆ ದಿ ಸನ್ನಿವೇಶ ನ ಸಾಧ್ಯ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಬಾಹ್ಯ ಮಾನದಂಡ ದರದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ.
 - ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಮಾನದಂಡ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ DMI ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ತರುವಾಯ, ಮೇಲಿನ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ EMI/ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು DMI ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ, ಸಾಲಗಾರನು ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ನೀತಿಯು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
 - ದಿ ಸಾಲಗಾರ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸಹ ಎಂದು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ದಿ ಆಯ್ಕೆ ಗೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿ ಇದಕ್ಕಾಗಿ:
 - a) ವರ್ಧನೆ ಒಳಗೆ ಇಎಂಐ ಅಥವಾ ಉದ್ದವಾಗುವಿಕೆ 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.
 - ಮುಟ್ಟುಗೋಲು ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
 - ಸಾಲಗಳನ್ನು ತೇಲುವ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ DMI ನಿಂದ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು NBFC ಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ.
 - ತೇಲುವ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದರಿಂದ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು DMI ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
 - DMI ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಪಕ್ಷ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗಿನ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ EMIಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR) ಅನ್ನು ನಮೂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಸರಳ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ DMI ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(vii) ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ

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

- ತೇಲುವ ವಸ್ತುಗಳಿಗೆ ದರ ಜನವರಿ 01, 2026 ರಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಅಥವಾ ನವೀಕರಿಸಿದ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮಗಳಿಗೆ (MSEs), ₹50 ಲಕ್ಷದವರೆಗಿನ ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತ/ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಮೇಲಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಗೆ (ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣ) ಬಳಸಿದ ನಿಧಿಯ ಮೂಲವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಕನಿಷ್ಠ ಲಾಕ್-ಇನ್ ಅವಧಿಯಿಲ್ಲದೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.
- ಡ್ಯೂಯಲ್ ಅಥವಾ ವಿಶೇಷ ದರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ (ಅಂದರೆ, ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ತೇಲುವ ದರಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ), ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲವು ತೇಲುವ ದರದಲ್ಲಿದ್ದೆಯೇ ಎಂಬುದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅನ್ವಯವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಇತರ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತವೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತವೆ.
- ನಗದು ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಓವರ್‌ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದ ಮೊದಲು ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಮುಚ್ಚುವಾಗ ಮಂಜೂರಾದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೀರದ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿಗೆ ಮೊದಲು ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನವೀಕರಿಸದಿರುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು NBFC ಗೆ ತಿಳಿಸಿದರೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಸೌಲಭ್ಯವು ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಂದು ಮುಚ್ಚಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.
- NBFC ಯ ಸೂಚನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಿದರೆ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ಅನ್ವಯವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು KFS ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಇಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು NBFC ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- NBFC ಯಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಮನ್ನಾ ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿನಿಂದ ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

(viii) ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ

- 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.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ಔಟ್ಲೆಟ್/ಶಾಖೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವ DMI ನ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಚೇರಿಯಿಂದ, ಅವಳ/ಅವನ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಜಾರಿಯಾಗುವ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಂದಿರುಗಿಸುವ ಕಾಲಮಿತಿ ಮತ್ತು

ಸ್ಥಳವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.

- ಏಕಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಜಂಟಿ ಸಾಲಗಾರರ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಮರಣದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಮೂಲ ಚರ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸಲು ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇತರ ರೀತಿಯ ಪಾಲಿಸಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು
- 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.
- ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, DMI ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು 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).

(ix) ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು: ಕಂಪನಿಯು ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

(x) **ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ:** DMI, ತನ್ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ("GRM") ರೂಪಿಸಿದೆ. ಒಳಗೆ ದಿ ಮುಂದೆ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್. 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.

(xi) **ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ("GRM"):** ಕಂಪನಿಯು, ಅದರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ದಿ ನೀತಿ ಆನ್ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (" GRM ") ಯಾವುದು ಆಗಿದೆ ' **ಅನುಬಂಧ-ಎ** ' ಎಂದು ಇದರೊಂದಿಗೆ ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ . ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ GRM, ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

(xii) **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 ಪ್ರಮುಖ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತವೆ .

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

- ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ

ಡಿಎಂಬ 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, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಎಂಬನ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಕಾರಣ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಡಿಎಂಬ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು DMI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 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.

5. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು :

(i) ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್/ಆಪ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ("DLA ಗಳು") DMI ನಿಂದ ಪಡೆಯಲಾದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳು.

ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳು ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ, ಕಂಪನಿಯು:

- a. ಈ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಅದರ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ
- b. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- c. ಅನುಮೋದನೆಯ ನಂತರ ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಹಾಕುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ನೀಡಿ.
- d. ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಗಳು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉಲ್ಲೇಖಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- e. ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
- f. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸುವುದು.
- g. ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (LSPs) ಸಾಲದ ಕೊಡುಗೆಗಳನ್ನು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದ ಹೋಲಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಮಾನ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

6. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ರೂಢಿಗಳು ಫಾರ್ ವಾಹನ ಹಣಕಾಸು :

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

- (i) ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ DMI ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಅದು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.
- (ii) ಡಿಎಂಐ 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.

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು, ಇದು ಅಂತಹ ಒಪ್ಪಂದಗಳು/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶವಾಗಿದೆ.

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

ಡಿಎಂಐ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಲ್ಲ ಊಹಿಸಿ 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.

8. 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.

9. 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.

10. ವಿಮರ್ಶೆ ಆಫ್ ದಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ:

ದಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಜೊತೆಗೆ ಅನುಮೋದನೆ ನ ದಿ ಬೋರ್ಡ್. ದಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ಮಂಡಳಿ ನವೆಂಬರ್ 13, 2025 ರಂದು BOD ಅನುಮೋದಿಸಿದಂತೆ ನೀತಿ ಅಪಾಯ ವರ್ಗೀಕರಣದ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಪ್ರಕಾರ. 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 (RBI) ನೊಂದಿಗೆ 2025 ರ (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ) ("RBC ನಿರ್ದೇಶನ") ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ NBFC - ಮಧ್ಯಮ ಪದರ ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಆರ್‌ಬಿಸಿ ನಿರ್ದೇಶನದ ಅಧ್ಯಾಯ II ರ ಪ್ರಕಾರ, ಡಿಎಂಐ ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ, ಇದನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕಳವಳಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು 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 ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ 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 ಚಾನಲ್‌ಗಳು. 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 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-ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಜ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ("CMS") ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

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 ಮತ್ತಷ್ಟು 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 ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ದಿ ಗ್ರಾಹಕರು ;
 - 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.
 - f. ಕಂಪನಿಯ ವಿವೇಚನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ.

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: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು:

(a) ಧ್ವನಿ ಬೆಂಬಲ - ದಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು ನಾವು 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 ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ). ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಒಂದು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ತಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ತಿನ್ನುವ 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) ಖರಿಕೆಗಳು 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 ಕಳುಹಿಸುವುದು :

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

(3) ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ DMI ಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ, ಅವರು RBI CMS ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು - 1. <https://cms.rbi.org.in>

ನಿಮ್ಮ ದೂರು ನಮೂನೆಯನ್ನು (ಸ್ವರೂಪ) ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಿ:

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

ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವ ಹಂತದಲ್ಲಿದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು CRPC ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಹಾಯವಾಣಿ 14448 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ.

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	ಆಶಿಶ್ ಸರಿನ್ ಮುಖ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ಅಧಿಕಾರಿ 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 ಲೋಕಾಯುಕ್ತ:

- 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 ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ 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

ನವೆಂಬರ್ 13, 2025 ರಂದು BOD ಅನುಮೋದಿಸಿದಂತೆ ನೀತಿ ಅಪಾಯ ವರ್ಗೀಕರಣದ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ನೀತಿಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಳ್ಳದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಷರತ್ತುಗಳು/ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು SBR ಚೌಕಟ್ಟು ಮತ್ತು RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ಸುತ್ತೋಲೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಓದಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.