



1. **పీఠిక:**

డిఎంఐ పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇకపై) సూచించబడింది కు గా 'కంపెనీ లేదా' డిఎంఐ ) ఉంది ఒక డిపాజిట్ కానిది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ('RBI') వద్ద సక్రమంగా నమోదు చేయబడిన నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపెనీ (ND-NBFC)ని తీసుకోవడం. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపెనీలు - రిజిస్ట్రేషన్, మినహాయింపులు మరియు స్కేల్ ఆధారిత నియంత్రణ కోసం (ఫేమ్వర్క్) ఆదేశాలు, 2025 ప్రకారం కంపెనీని మిడిల్ లేయర్ NBFC (NBFC-ML)గా వర్గీకరించారు. , గా సవరించబడింది నుండి సమయం కు సమయం. ది కంపెనీ ఉంది ప్రధానంగా నిశ్చితార్థం లో ది రుణం ఇవ్వడం వ్యాపారం.

లో అనుగుణంగా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక కంపెనీలు - బాధ్యతాయుతమైన వ్యాపార ప్రవర్తన) ఆదేశాలు, 2025 ("RBC ఆదేశాలు") లోని మూడవ అధ్యాయంతో , బ్యాంకింగేతర కస్టమర్లతో ప్రత్యక్ష సంబంధం ఉన్న ఆర్థిక సంస్థలు (" NBFCలు ") ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలను తప్పనిసరిగా పాటించాలి. ('FPC') సూచించిన లో ది ఆర్బిఐ మాస్టర్ సూచనలు. డిఎంఐ, ఉండటం ఒక NBFC కలిగి ఉండటం కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్, రూపొందించింది మరియు దత్తత ఇది FPC కోసం ది రుణం ఇవ్వడం వ్యాపారంలో అనుగుణంగా తో చెప్పిన ఆదేశాలు

2. **ఉద్దేశ్యం మరియు దాని అనువర్తనీయత:**

DMI తన వినియోగదారులు/రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైన పద్ధతులను సాధించాలనే ప్రయత్నంలో భాగంగా FPCని అమలు కోసం స్వీకరించింది. ఈ FPC, వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు తప్పనిసరిగా పాటించాల్సిన కనీస ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించాలని ఉద్దేశిస్తోంది. అంతేకాకుండా, కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు/సేవల గురించి వినియోగదారులకు మెరుగైన అవగాహన కల్పించేందుకు, ఈ FPC పారదర్శకతను పెంచడానికి కూడా ప్రయత్నిస్తుంది.

ఇది FPC తప్పక దరఖాస్తు చేసుకోండి అంతటా అన్ని అంశాలు యొక్క ది కంపెనీ యొక్క రుణం ఇవ్వడం వ్యాపారం కార్యకలాపాలు సహా డిజిటల్ రుణాల మంజూరు, మార్కెటింగ్, రుణాల జారీ, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్, వసూళ్ల కార్యకలాపాలు మొదలైనవి. ఉద్యోగుల జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, శిక్షణ మరియు సాంకేతికత పరంగా FPC పట్ల DMI యొక్క నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది.

కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు మరియు యాజమాన్యం రూపొందించిన పద్ధతులను స్థాపించడానికి బాధ్యత వహిస్తాయి కు నిర్ధారించుకోండి అది దాని కార్యకలాపాలు ప్రతిబింబించండి ఒక బలమైన నిబద్ధత కు ది FPC మరియు అది అన్ని ఉద్యోగులకు FPC గురించి తెలుసు.

3. **నిర్వచనాలు:**

- a) "వార్షిక శాతం రేటు" అనగా రుణగ్రహీతకు అయ్యే వార్షిక రుణ వ్యయం, ఇందులో వడ్డీ రేటు మరియు రుణ సౌకర్యానికి సంబంధించిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు కలిపి ఉంటాయి.
- b) అధికారం పొందిన ప్రతినిధి అంటే ఒక వ్యక్తి ఇతర కంటే ఒక న్యాయవాది సక్రమంగా నియమితులయ్యారు మరియు ఆర్బిఐ అంబుడ్స్మన్ ముందు జరిగే విచారణలో ఫిర్యాదుదారునికి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి వ్రాతపూర్వకంగా అధికారం ఇవ్వబడింది.
- c) "బోర్డు" అనగా కంపెనీల చట్టం, 2013 ప్రకారం ఏర్పాటు చేయబడిన కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు.
- d) "ఫిర్యాదు" అనగా, కంపెనీ సేవలో లోపం ఉందని ఆరోపిస్తూ, దానిపై పరిహారం కోరినా లేదా కోరకపోయినా, రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతర పద్ధతుల ద్వారా చేసే ఏదైనా విజ్ఞప్తి;
- e) "వినియోగదారుడు" అనగా NBFC అందించే సేవను ఉపయోగించే వ్యక్తి లేదా ఆ సేవ కోసం దరఖాస్తు చేసుకునే వ్యక్తి;
- f) "సేవలో లోపం" అనగా, NBFC చట్టబద్ధంగా లేదా ఇతరత్రా అందించవలసిన ఏదైనా సేవలో ఉండే లోపం లేదా అసంపూర్ణత, దీని వలన వినియోగదారునికి ఆర్థిక నష్టం లేదా హాని

కలగవచ్చు లేదా కలగకపోవచ్చు.

- g) "డైరెక్టర్" అనగా వ్యక్తిగత డైరెక్టర్ లేదా కంపెనీ బోర్డులోని డైరెక్టర్లలో ఎవరైనా.
- h) "FPC" అంటే ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్.
- i) "అంతర్గత అంబుడ్స్మన్" అనగా, DMI యొక్క సంబంధిత కస్టమర్ సర్వీస్ బృందం ద్వారా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడిన ఫిర్యాదులను సమీక్షించడానికి, DMI చే ఒక స్వతంత్ర అధికార సంస్థగా నియమించబడిన అంతర్గత అంబుడ్స్మన్.
- j) "కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్మెంట్" లేదా "KFS" అనగా రుణ ఒప్పందంలోని కీలక వాస్తవాలను, సరళమైన మరియు సులభంగా అర్థమయ్యే భాషలో, ప్రామాణిక ఫార్మాట్లో రుణగ్రహీతకు అందించే ఒక ప్రకటన.
- k) ఓంబుడ్స్మన్/ డిప్యూటీ ఓంబుడ్స్మన్ అంటే ఏదైనా వ్యక్తి నియమితులయ్యారు ద్వారా ది రిజర్వ్ బ్యాంకు గా పథకం కింద అటువంటివి.
- l) "పథకం" అనగా, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా నవంబర్ 12, 2021 తేదీన జారీ చేయబడిన మరియు ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021. లేదా, వర్తించే విధంగా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా జనవరి 16, 2026 తేదీన జారీ చేయబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ (RB-10S), 2026.

#### 4. DMI యొక్క అన్ని రుణ ఉత్పత్తులకు వర్తించే నిబంధనలు:

##### (i) అప్లికేషన్లు కోసం రుణాలు మరియు వారి ప్రాసెసింగ్:

- అన్నీ రుణం ఉత్పత్తులు యొక్క ది కంపెనీ తప్పక ఉండండి గా ప్రతి ది రుణం విధానం మరియు ఉత్పత్తి గమనికలు దత్తత ద్వారా ది కంపెనీ.
- DMI ద్వారా రుణగ్రహీతకు చేసే అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి. ఈ మేరకు కంపెనీ కస్టమర్ నుండి ప్రకటన/హామీ పత్రాన్ని పొందాలి.
- గా ప్రక్రియలో భాగంగా మరియు పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, దరఖాస్తు దశలో, DMI ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు/ ఛార్జీలతో సహా అవసరమైన మొత్తం సమాచారాన్ని అందించాలి, ఒకవేళ ఏదైనా, వాపసు చేయబడదు రుసుములు లో కేసు యొక్క తిరస్కరణ యొక్క రుణం ప్రతిపాదన, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మొదలైనవి, ఇవి ప్రభావాలు ది ఆసక్తి యొక్క ది కస్టమర్ కాబట్టి అది ఒక అర్థవంతమైన పోలిక తో ది నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు అందించబడింది ద్వారా ఇతర NBFCలు చేయగలరు ఉండండి తయారు చేయబడింది మరియు సమాచారం అందించబడింది నిర్ణయం చేయగలరు ఉండండి తీసుకున్నారు రుణగ్రహీత ద్వారా.
- ది కంపెనీ తప్పక అందించండి అంగీకారం కోసం రసీదు యొక్క రుణం అప్లికేషన్లు వెంట తో రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే కాలపరిమితి. అంతేకాకుండా, రుణ దరఖాస్తును 60 రోజుల వ్యవధిలోగా పరిష్కరించాలి.
- రుణ దరఖాస్తు దశలో, దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు సమర్పించవలసిన అన్ని పత్రాలను కంపెనీ సూచించాలి. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) యొక్క 'మీ కస్టమర్ ను తెలుసుకోండి' (KYC) నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండటానికి అవసరమైన అన్ని పత్రాలను కంపెనీ సేకరిస్తుంది. అవసరమైతే అదనపు సమాచారం కోరబడుతుంది.
- ఎంపిక చేసుకున్నప్పుడు, వినియోగదారునికి అతను/ఆమె ఎంచుకున్న రుణ ఉత్పత్తికి సంబంధించిన సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది.
- వినియోగదారునికి వారి దరఖాస్తు స్థితి గురించి అవసరమైనప్పుడు తెలియజేయబడుతుంది. కూడా సమాచారం పొందండి గురించి ది కాలక్రమాలు లోపల ఏది ది మొత్తం రుణం ప్రక్రియ అవుతుంది ఉండండి పూర్తయింది లో సాధారణ వ్యాపార

క్రమం.

(ii) రుణం అంచనా నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు:

- కంపెనీ అంతర్గత విధానాలు మరియు పద్ధతుల ప్రకారం రుణగ్రహీత దరఖాస్తుల క్రెడిట్ మదింపును నిర్వహిస్తుంది.
- డిఎంఐ తప్పక పరిశీలించండి ది సమాచారం సమర్పించబడింది ద్వారా ది కస్టమర్ మరియు, ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు డేటా అవసరం కాబట్టి, రుణ దరఖాస్తును త్వరితగతిన పరిష్కరించడానికి వీలుగా దానిని వెంటనే కోరాలి .
- DMI ప్రతిపాదిత రుణం యొక్క ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను మంజూరు లేఖ లేదా టర్మ్ షీట్ లేదా KFS తో పాటుగా మరేదైనా రాతపూర్వక సమాచార రూపంలో, స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే భాషలో రాతపూర్వకంగా తెలియజేయాలి మరియు అందులో ఇవి ఉండాలి:
  - ది మొత్తం యొక్క రుణం ఆమోదించబడింది వెంట తో ది నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు సహా వార్షిక వడ్డీ రేటు;
  - డిఫాల్ట్ వడ్డీ / జరిమానా ఛార్జీల వివరాలు (నెలకు/సంవత్సరానికి శాతంలో వ్యక్తీకరించబడింది) గా ది కేసు మే ఉండు) మరియు మిగతావన్నీ ఛార్జీలు చెల్లించవలసినది ద్వారా ది వినియోగదారులు లో సంబంధం కు వారి రుణ ఖాతా మరియు దానిని వినియోగించే విధానం;
  - రుణం ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా ఛార్జీలు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా బోల్డ్ లో పేర్కొనబడతాయి;
  - రుణం పొందాలనుకుంటే, మంజూరు యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను వ్రాతపూర్వకంగా గానీ లేదా రుణ మంజూరు మరియు పంపిణీ ప్రక్రియతో ముందుకు సాగడానికి ఎంచుకోవడంతో సహా ఏదైనా సానుకూల చర్య ద్వారా గానీ అంగీకరించవలసి ఉంటుంది .
- DMI రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని ఆంగ్లంలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో అందజేయాలి. తో కాపీ యొక్క అన్ని సంబంధిత ఆవరణలు ఉల్లేఖించబడింది లో ది రుణం ఒప్పందం కు అన్ని ది రుణం మంజూరు/పంపిణీ చేసే సమయంలో రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడుతుంది మరియు కస్టమర్ ద్వారా సక్రమంగా ఆమోదించబడాలి .
- కీ వాస్తవ ప్రకటన
  - ఆర్ బిఐ నిబంధనల ప్రకారం అందించబడిన ప్రామాణిక ఫార్మాట్ ప్రకారం, రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడంలో సహాయపడటానికి, కంపెనీ కాబోయే రుణగ్రహీతలందరికీ ఒక KFSను అందించాలి. KFSను రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో అందించాలి.
  - KFSలోని విషయాలను రుణగ్రహీతకు వివరించాలి మరియు అతను/ఆమె వాటిని అర్థం చేసుకున్నారని అంగీకార పత్రాన్ని పొందాలి.
  - KFSకు ఒక ప్రత్యేకమైన ప్రతిపాదన సంఖ్య ఇవ్వబడుతుంది మరియు ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి గల రుణాలకు కనీసం మూడు పనిదినాల చెల్లుబాటు కాలం, మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి గల రుణాలకు ఒక పనిదినం చెల్లుబాటు కాలం ఉంటుంది. చెల్లుబాటు కాలంలో రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లయితే, KFSలో సూచించిన రుణ నిబంధనలకు రుణగ్రహీత కట్టుబడి ఉండాలి.
  - KFSలో APR గణన పత్రం మరియు రుణ కాలవ్యవధికి సంబంధించిన రుణ విమోచన షెడ్యూల్ ఉండాలి. APRలో కంపెనీ విధించిన అన్ని ఛార్జీలు చేర్చబడతాయి.
  - KFSలో పేర్కొనబడని ఏవైనా రుసుములు, ఛార్జీలు మొదలైనవాటిని, రుణగ్రహీత

యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతి లేకుండా, రుణ కాల వ్యవధిలో ఏ దశలోనైనా NBFCలు రుణగ్రహీతకు వసూలు చేయకూడదు.

- మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతల తరపున కంపెనీ రుణగ్రహీతల నుండి వాస్తవ ప్రాతిపదికన వసూలు చేసిన బీమా ఛార్జీలు, న్యాయపరమైన ఛార్జీలు మొదలైనవి కూడా ఏపీఆర్ (APR)లో భాగంగా ఉంటాయి మరియు వాటిని విడిగా వెల్లడించాలి. అటువంటి ఛార్జీలను వసూలు చేయడంలో కంపెనీ పాలుపంచుకున్న అన్ని సందర్భాలలో, ప్రతి చెల్లింపునకు సంబంధించిన రసీదులు మరియు సంబంధిత ప్రత్రాలను సహేతుకమైన సమయంలోగా రుణగ్రహీతకు అందించాలి.
- KFSను కూడా రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా ప్రదర్శించాలి.
- శిక్షా ఛార్జీలు
  - NBFC యొక్క క్రెడిట్ పాలసీ ప్రకారం నిర్వచించబడిన రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు, అలాగే రుణగ్రహీత తిరిగి చెల్లించడంలో విఫలమైనందుకు విధించే 'జరిమానా ఛార్జీలను', అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించే 'జరిమానా వడ్డీ' రూపంలో విధించరాదు. జరిమానా ఛార్జీలను మూలధనీకరించడం ఉండదు, అంటే అటువంటి ఛార్జీలపై అదనపు వడ్డీని లెక్కించరు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని చక్రవర్తిగా లెక్కించే సాధారణ ప్రక్రియలను ప్రభావితం చేయదు.
  - బకాయి/జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం మరియు కారణాలను DMI రుణ ఒప్పందంలో మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు/కీ ఫ్యాక్ట్ షేట్ మెంట్ లో వినియోగదారులకు స్పష్టంగా వెల్లడిస్తుంది. DMI తన వెబ్ సైట్ లో వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలపై తన పాలసీలో జరిమానా/బకాయి ఛార్జీలను కూడా ప్రదర్శించింది.
  - రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని దానికి అనుగుణంగా, ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షాపూరితంగా ఉండకుండా, జరిమానా ఛార్జీల మొత్తం సహేతుకంగా ఉండాలి.
  - 'వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేసిన రుణాల విషయంలో విధించే జరిమానా రుసుములు, నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించని పక్షంలో వ్యాపారేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా రుసుముల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
  - రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, జరిమానా ఛార్జీల గురించి తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ప్రతి సందర్భాన్ని మరియు దానికి గల కారణాన్ని రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

**(iii) పంపిణీ యొక్క రుణం మరియు మార్పులు లో నిబంధనలు & పరిస్థితులు:**

- పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పుకు సంబంధించి DMI ఆంగ్లంలో లేదా కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది. రుణగ్రహీతలు సులభంగా చూసుకోవడం కోసం ఈ ఛార్జీలు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయి. ఈ విషయంలో తగిన నిబంధనను రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచాలి.
- ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపును లేదా పనితీరును వెనక్కి పిలవడం / వేగవంతం చేయడంపై తీసుకునే నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపును లేదా పనితీరును వెనక్కి పిలవడం/వేగవంతం చేయడంపై నిర్ణయం తీసుకునే ముందు లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరే ముందు, DMI రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా కస్టమర్ కు నోటీసు ఇవ్వాలి.

- డిఎంఐ తప్పక విడుదల అన్ని సెక్యూరిటీలు ఆన్ తిరిగి చెల్లింపు యొక్క అన్ని బకాయిలు లేదా ఆన్ గ్రహింపు యొక్క ది రుణగ్రహీతపై DMIకి ఉండగల ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణపు బకాయి మొత్తం. అటువంటి సర్దుబాటు హక్కును వినియోగించుకోవలసి వస్తే, రుణగ్రహీత నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది గురించి ది అదే తో పూర్తి గురించి ది మిగిలినవి క్లెయిమ్లు మరియు ది పరిస్థితులు కింద సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే/చెల్లించబడే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి DMIకి హక్కు ఉంది.

**(iv) బకాయిల వసూలు**

- రుణాల వసూలు సమయంలో అన్ని వేళలా తప్పనిసరిగా పాటించవలసిన, బోర్డు ఆమోదించిన వసూలు ప్రవర్తనా నియమావళి కంపెనీ వద్ద ఉంది.
- మా వసూళ్ల ప్రవర్తనా నియమావళి మర్యాద, న్యాయమైన వ్యవహారం మరియు ఒప్పించడం అనే సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది. మేము వినియోగదారుల విశ్వాసాన్ని మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాలను పెంపొందించాలని నమ్ముతాము.
- కంపెనీ వద్ద బోర్డు ఆమోదించిన స్ట్రెస్ అసెస్స్ మెంట్ పాలసీ అమలులో ఉంది, ఇది తిరిగి చెల్లించడంలో ఇబ్బందుల కారణంగా ఒత్తిడికి గురైన ఆస్తులను పరిష్కరించుకోవడానికి కంపెనీకి ఒక ఎంపికను ఇస్తుంది.

**(v) సాధారణం:**

- డిఎంఐ అవుతుంది కాదు జోక్యం లో ది వ్యవహారాలు యొక్క ది రుణగ్రహీత మినహా కోసం ది ప్రయోజనాల అందించబడింది లో రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు (రుణగ్రహీత ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం గమనించినట్లయితే తప్ప).
- లో కేసు యొక్క రసీదు యొక్క అభ్యర్థన నుండి ది రుణగ్రహీత కోసం బదిలీ యొక్క రుణం ఖాతా, ది సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా అంటే, అభ్యంతరం నుండి డిఎంఐ, ఒకవేళ ఏదైనా, ఉండాలి ఉండండి తెలియజేయబడింది లోపల 21 రోజులు నుండి ది అభ్యర్థన అందిన తేదీ. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరగాలి.
- రుణాల వసూలు విషయంలో, ఒక NBFC అనుచితమైన వేధింపులకు పాల్పడకూడదు, అనగా, అర్హత వేళల్లో రుణగ్రహీతలను పదేపదే ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల వసూలు కోసం బలప్రయోగం చేయడం మొదలైనవి. వినియోగదారుల నుండి వచ్చే ఫిర్యాదులలో కంపెనీ సిబ్బంది దురుసుగా ప్రవర్తించడం కూడా ఉంటుంది కాబట్టి, వినియోగదారులతో సరైన పద్ధతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇచ్చేలా ఒక NBFC నిర్ధారించుకోవాలి.

**(vi) సమాన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత రుణాలపై ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రీసెట్**

- ప్రస్తుతం, డిఎంఐ చేస్తుంది కాదు అనుమతి రుణం వద్ద తేలుతున్న రేటు వ్యక్తిగత రుణాలు కానీ ఒకవేళ డిఎంఐ ప్రణాళికలు కు భవిష్యత్తులో కూడా అదే విధంగా చేయడానికి, DMI ఇతర విషయాలతో పాటు, ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి.
  - వద్ద ది సమయం యొక్క అనుమతి యొక్క EMI ఆధారంగా తేలుతున్న రేటు వ్యక్తిగత రుణాలు, డిఎంఐ తీసుకోవచ్చు లోకి తగినంత వెసులుబాటు/అవకాశం అందుబాటులో ఉందని నిర్ధారించుకోవడానికి రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి. కోసం పొడిగింపు యొక్క టెనర్

మరియు/లేదా పెరుగుదల లో EMI, లో ది దృశ్యం యొక్క సాధ్యం రుణ కాల వ్యవధిలో బాహ్య బెంచ్మార్క్ రేటులో పెరుగుదల.

- మంజూరు చేసే సమయంలో, ప్రామాణిక వడ్డీ రేటులో మార్పు వలన రుణంపై సంభవించే EMI మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో మార్పుల గురించిన ప్రభావాన్ని DMI రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణాల వల్ల EMI/కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే, ఆ విషయాన్ని తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తక్షణమే తెలియజేయాలి.
- వడ్డీ రేట్ల పునఃనిర్ణయం సమయంలో, బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం రుణగ్రహీతలకు స్థిర వడ్డీ రేటుకు మారే అవకాశాన్ని DMI కల్పిస్తుంది. ఈ విధానం, ఇతర విషయాలతో పాటు, రుణ కాల వ్యవధిలో ఒక రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో కూడా నిర్దేశిస్తుంది.
- ది రుణగ్రహీత తప్పక కూడా ఉండండి ఇవ్వబడిన ది ఎంపిక కు ఎంచుకోండి కోసం:
  - a) మెరుగుదల లో EMI లేదా పొడిగింపు యొక్క టెనార్ లేదా కోసం ఒక కలయిక యొక్క రెండూ ఎంపికలు; మరియు,
  - b) కు ముందుగా చెల్లించండి, గాని లో భాగం లేదా లో పూర్తి, వద్ద ఏదైనా పాయింట్ సమయంలో ది టెనార్ యొక్క ది రుణం.
- జప్తు రుసుములు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించడం అనేది అమలులో ఉన్న ఆదేశాలకు లోబడి ఉంటుంది.
- రుణాలను ఫ్లోటింగ్ రేటు నుండి స్థిర రేటుకు మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికలను వినియోగించుకోవడంతో పాటుగా వచ్చే ఏదైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు/పరిపాలనా ఖర్చులను మంజూరు లేఖలో మరియు DMI ఎప్పటికప్పుడు అటువంటి ఛార్జీలు/ఖర్చులను సవరించే సమయంలో కూడా పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి. వర్తించే ఛార్జీలు బోర్డు ఆమోదించిన విధంగా ఉండాలి మరియు NBFC వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడాలి.
- ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ విషయంలో కాలపరిమితి పొడిగింపు వలన నెగటివ్ అమోరైజేషన్ ఏర్పడకుండా DMI నిర్ధారించాలి.
- DMI ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో, తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతలకు ఒక స్టేట్ మెంట్ ను అందిస్తుంది/అందుబాటులో ఉంచుతుంది. ఆ స్టేట్ మెంట్ లో కనీసం, ఇప్పటి వరకు వసూలు చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు రుణ కాల వ్యవధి మొత్తానికి సంబంధించిన వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (APR) వివరాలు పొందుపరచబడి ఉంటాయి. ఆ స్టేట్ మెంట్ లు సరళంగా మరియు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా ఉండేలా DMI నిర్ధారిస్తుంది.

**(vii) రుణాలపై ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు**

- ముందస్తు చెల్లింపు లేదా పాక్షిక చెల్లింపు ఛార్జీలను, బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు విధానంతో కలిపి చదవాలి. డిఎంఐ తప్పక కాదు ఛార్జీ జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు ఆన్ ఏదైనా తేలుతున్న రేటు వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన టర్మ్ లోన్లు.
- తేలడం కోసం రేటు జనవరి 01, 2026న లేదా ఆ తర్వాత వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మరియు సూక్ష్మ మరియు చిన్న తరహా సంస్థలకు (MSMEలు) మంజూరు చేయబడిన లేదా పునరుద్ధరించబడిన టర్మ్ లోన్లపై, ₹50 లక్షల వరకు మంజూరైన మొత్తం/పరిమితి గల రుణాలపై కంపెనీ ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను విధించదు.
- ముందస్తు చెల్లింపు (పాక్షిక లేదా పూర్తి) కోసం ఉపయోగించే నిధుల మూలంతో

సంబంధం లేకుండా మరియు ఎటువంటి కనీస లాక్-ఇన్ వ్యవధి లేకుండా పై నిబంధనలు వర్తిస్తాయి.

- ద్వంద్వ లేదా ప్రత్యేక రేట్లతో (అంటే, స్థిర మరియు ఫ్లోటింగ్ రేట్ల కలయిక) ఉన్న రుణాల విషయంలో, ముందస్తు చెల్లింపు సమయంలో రుణం ఫ్లోటింగ్ రేటుపై ఉండా లేదా అనే దాని ఆధారంగా ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీల వర్తింపును నిర్ణయించడం జరుగుతుంది.
- ఇతర సందర్భాలలో, ఏవైనా ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు ఉంటే, అవి బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు విధానం ప్రకారం ఉంటాయి. అయితే, టర్మ్ లోన్ల విషయంలో, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు, ముందుగా చెల్లించే మొత్తంపై ఆధారపడి ఉంటాయి.
- నగదు రుణం/ఓవర్ డ్రాఫ్ట్ సౌకర్యాల విషయంలో, గడువు తేదీకి ముందే సౌకర్యాన్ని మూసివేసినట్లయితే, మంజూరైన పరిమితిని మించని మొత్తంపై ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు విధించబడతాయి. అయితే, రుణ ఒప్పందంలో నిర్దేశించిన కాలపరిమితికి ముందే సౌకర్యాన్ని పునరుద్ధరించుకోవాలనుకోవడం లేదని రుణగ్రహీత NBFCకి తెలియజేస్తే, మరియు ఆ సౌకర్యం గడువు తేదీ నాటికి మూసివేయబడినట్లయితే, ఎటువంటి ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు వర్తించవు.
- NBFC కోరిక మేరకు ముందస్తు చెల్లింపు జరిగిన చోట, కంపెనీ ఎటువంటి రుసుములను విధించదు.
- ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీల వర్తింపును మంజూరు లేఖ, రుణ ఒప్పందం మరియు KFSలో స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. ఇక్కడ పేర్కొన్న విధంగా వెల్లడించని ఏ ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలను NBFC వసూలు చేయదు.
- NBFC ద్వారా గతంలో మాఫీ చేయబడిన రుణాలను ముందుగా చెల్లించే సమయంలో, కంపెనీ ఎటువంటి ఛార్జీలు / ఫీజులను గతకాలానికి వర్తించే విధంగా విధించదు.

**(viii) చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాల విడుదల**

- లో కేసు యొక్క సురక్షితం రుణం ఇవ్వడం, డిఎంఐ తప్పక విడుదల అన్ని ది అసలైన కదిలే కదలని ఆస్తి పత్రాలు మరియు తొలగించండి ఛార్జీలు నమోదు చేయబడింది తో ఏదైనా రిజిస్ట్రీ లోపల ఒక కాలం యొక్క 30 రోజులు రుణ ఖాతాను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/పరిష్కరించిన తర్వాత.
- రుణగ్రహీత తన ప్రాధాన్యత ప్రకారం, అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను, రుణ ఖాతా నిర్వహించబడిన అవుట్ లెట్/బ్రాంచ్ నుండి గానీ లేదా పత్రాలు అందుబాటులో ఉన్న DMI యొక్క ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం నుండి గానీ సేకరించుకునే ఎంపికను పొందుతారు.
- అమలు తేదీన లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను తిరిగి ఇచ్చే కాలపరిమితి మరియు ప్రదేశం పేర్కొనబడాలి.
- ఏకైక రుణగ్రహీత లేదా ఉమ్మడి రుణగ్రహీతలు మరణించిన సందర్భంలో, అసలు చరాస్తి / స్థిరాస్తి పత్రాలను చట్టబద్ధమైన వారసులకు తిరిగి ఇవ్వడానికి కంపెనీ ఒక సువ్యవస్థితమైన విధానాన్ని కలిగి ఉంటుంది. అటువంటి విధానం, ఇతర సారూప్య విధానాలతో పాటు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించబడుతుంది.
- రుణ ఖాతా పూర్తి చెల్లింపు/పరిష్కారం జరిగిన 30 రోజులలోపు అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో ఆలస్యం జరిగినా లేదా సంబంధిత రిజిస్ట్రీలో చార్జ్ శాటిస్ ఫ్యాక్షన్ ఫారం దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనా, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను DMI రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యం DMI వల్ల జరిగినట్లయితే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు INR 5,000 చొప్పున రుణగ్రహీతకు నష్టపరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- అసలు చరాస్తి/స్థిరాస్తి పత్రాలు పాక్షికంగా గానీ లేదా పూర్తిగా గానీ పోయినా/పాడైపోయినా, నష్టపరిహారం చెల్లించడంతో పాటు, ఆ పత్రాల నకలు/ధృవీకరించిన కాపీలను పొందడంలో DMI రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు దానికి సంబంధించిన

ఖర్చులను కూడా భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ ప్రక్రియను పూర్తి చేయడానికి DMIకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది మరియు ఆ తర్వాత (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల కాలం తర్వాత) ఆలస్య కాలపు జరిమానా లెక్కించబడుతుంది.

(ix) శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సౌకర్యాలు: కంపెనీ, శారీరకంగా / దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు వారి వైకల్యం కారణంగా రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో ఎటువంటి వివక్ష చూపదు మరియు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందేందుకు అటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందిస్తుంది. అంతేకాకుండా, కంపెనీ వికలాంగుల ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని కూడా నిర్ధారిస్తుంది.

(x) **డైరెక్టర్ల బోర్డు బాధ్యత:** DMI, దాని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో, పేర్కొన్న వివరాల ప్రకారం సంస్థలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ("GRM") ఏర్పాటు చేసింది. లో ది తరువాత పేరా. అలాంటి ఒక యంత్రాంగం నిర్ధారిస్తుంది అది అన్ని వివాదాలు తలెత్తడం బయట యొక్క నిర్ణయాలు యొక్క కంపెనీ యొక్క అధికారులు ఉన్నాయి విన్నాను మరియు పారవేయబడింది వద్ద కనీసం వద్ద తర్వాతి ఉన్నత స్థాయి. ది బోర్డు యొక్క డైరెక్టర్లు తప్పక ఏటా సమీక్ష ది అనుగుణ్యత యొక్క ది FPC మరియు ది జిఆర్ఎం పనితీరు. ఈ విషయమై ఒక ఏకీకృత నివేదికను ప్రతి సంవత్సరం బోర్డుకు సమర్పించాలి.

(xi) **గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజం ("GRM"):** కంపెనీ, దాని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో, తప్పక దత్తత ది విధానం ఆన్ ఫిర్యాదు పరిహారం యంత్రాంగం (" జిఆర్ఎం ") ఏది ఉంది దీనితో పాటు ' **అనుబంధం-ఎ**గా జతచేయబడింది. కంపెనీ యొక్క పైన పేర్కొన్న జిఆర్ఎం, కంపెనీ నియమించిన ఏదైనా అవుట్సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలను కూడా పరిష్కరిస్తుంది.

(xii) **భాష మరియు మోడ్ యొక్క సంభాషించడం ది FPC:** డిఎంఐ, లో అనుగుణంగా తో ది మార్గదర్శకాలు ఆన్ FPC మరియు RBI మాస్టర్ ఆదేశాలు, FPCని ఆంగ్ల భాషలో మరియు ప్రధాన స్థానిక భాషలలో అమలులోకి తీసుకువస్తాయి .

**(xiii) కోడ్ తో గౌరవం కు రేటు ఆసక్తికరమైనది :**

- ఆర్బిఐ మాస్టర్ ఆదేశాల మేరకు, వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను పేర్కొంటూ, డిఎమ్ఐ యొక్క బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు విధానం ఇప్పటికే అమలులో ఉంది. కంపెనీ స్వీకరించిన వడ్డీ రేటు నమూనా, నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని, అది అందించే రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.
- వర్తించే ఆర్బిఐ ఆదేశాలు మరియు డిఎంఐ వడ్డీ రేటు విధానానికి అనుగుణంగా అవలంబించిన, ప్రమాద స్థాయిల వర్గీకరణ విధానం మరియు వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడానికి గల హేతుబద్ధత ఆధారంగా లెక్కించబడే వడ్డీ రేటును డిఎంఐ, దరఖాస్తు ఫారంలో మరియు మంజూరు లేఖలో తన రుణగ్రహీతలకు వెల్లడిస్తుంది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ గ్రేడేషన్ విధానం కూడా DMI వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి మరియు వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడతాయి.
- ఖాతాకు విధించబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయడానికి, DMI వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది.
- రుణం మంజూరు చేసిన తేదీ లేదా రుణ ఒప్పందం అమలు చేసిన తేదీ నుండి కాకుండా, కస్టమర్ కు నిధులు వాస్తవంగా పంపిణీ చేసిన తేదీ నుండి వడ్డీని వసూలు చేయాలి.

5. డిజిటల్ రుణాల కోసం లేదా డిజిటల్ రుణ వేదిక ద్వారా పొందిన రుణాల కోసం అదనపు నిబంధనలు :

(i) డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్/యాప్ల ("DLAలు") ద్వారా DMI అందించే రుణాల కోసం నిబంధనలు

రుణగ్రహీతలను కనుగొనడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి డిజిటల్ రుణ వేదికలను ఏజెంట్లుగా నియమించిన చోట, కంపెనీ ఈ క్రింది విధంగా వ్యవహరించాలి:

- ఈ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లను దాని వెబ్ సైట్ లో ప్రదర్శించండి
- వినియోగదారులతో సంభాషించేటప్పుడు ప్లాట్ఫారమ్లు కంపెనీ పేరును వెల్లడించేలా నిర్ధారించుకోండి.
- ఆమోదం లభించిన వెంటనే, కానీ రుణ ఒప్పందంపై సంతకం చేయడానికి ముందు, రుణగ్రహీతలకు మంజూరు సమాచారాన్ని జారీ చేయండి.
- రుణం మంజూరు/పంపిణీ చేసే సమయంలో రుణగ్రహీతలకు రుణ ఒప్పందం మరియు సంబంధిత పత్రాలన్నింటి కాపీలను అందించండి.
- నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ వేదికలపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణను నిర్వహించండి
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంపై అవగాహన కల్పించండి
- నియమించబడిన రుణ సేవా ప్రదాతలు (LSPలు) రుణ ఆఫర్లను పారదర్శకంగా మరియు నిష్పక్షపాతంగా అందిస్తారని, తద్వారా రుణగ్రహీతలకు నిష్పాక్షికమైన పోలిక మరియు సమానమైన వ్యవహారం ఉండేలా చూసుకోవాలి.

6. అదనపు నిబంధనలు కోసం వాహనం పైనాన్సింగ్ :

వాహనాలకు పైనాన్సింగ్ అందించే విషయంలో, ప్రత్యక్షంగా గానీ లేదా దాని మధ్యవర్తుల ద్వారా గానీ, ఆర్ బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ లో సూచించిన క్రింది అంశాలను డిఎంఐ తప్పనిసరిగా పాటించాలి:

- DMI రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకునే రుణ ఒప్పందంలో అంతర్నిర్మిత స్వాధీన నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది, ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగినది.
- డిఎంఐ అవుతుంది నిర్ధారించుకోండి పారదర్శకత లో ది నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు యొక్క ది రుణం ఒప్పందం సంబంధించి:
  - నోటీసు కాలం ముందు తీసుకోవడం స్వాధీనం;
  - పరిస్థితులు కింద ఏది నోటీసు కాలం అవుతుంది ఉండండి మాఫీ చేయబడింది;
  - విధానం కోసం తీసుకోవడం స్వాధీనం యొక్క భద్రత/ వాహనం;
  - ఎ నిబంధన సంబంధించి చివరి అవకాశం కు ఉండండి ఇవ్వబడిన కు ది రుణగ్రహీత కోసం తిరిగి చెల్లింపు యొక్క రుణం ఆస్తి/వాహనం అమ్మకం/వేలంకు ముందు;
  - ది విధానం కోసం ఇవ్వడం తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం యొక్క ది వాహనం/ వాహనం; మరియు
  - విధానం కోసం అమ్మకం/వేలం యొక్క ది ఆస్తి/ వాహనం.

నిబంధనలు మరియు షరతుల కాపీని రుణగ్రహీతకు అందుబాటులో ఉంచాలి. రుణాల మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో, కంపెనీ రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీతో పాటు, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల కాపీలను రుణగ్రహీతలందరికీ అందజేయాలి, ఇవి అటువంటి ఒప్పందాలు/రుణ ఒప్పందాలలో ఒక ముఖ్యమైన భాగంగా ఉంటాయి.

7. NBFC- మైక్రో ఫైనాన్స్ సంస్థలు (NBFC-MFI) మరియు సూక్ష్మ రుణాలు రుణాలు:

డిఎంఐ చేస్తుంది కాదు ఊహించుకోండి మోయడం బయట NBFC-MFI కార్యకలాపాలు అందువల్ల అలాంటి మార్గదర్శకాలు ఉన్నాయి కాదు వర్తిస్తుంది ది కంపెనీ. ది కంపెనీ ఆఫర్లు రుణాలు కు వ్యక్తులు ఎవరి స్థూల గృహస్థులు ఆదాయం ఉంది నెలకు ₹25,000/- కంటే ఎక్కువ. అందువల్ల, 14 మార్చి 2022 నాటి మాస్టర్ డ్రైరెక్షన్- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం నియంత్రణ ఫ్రేమ్వర్క్) ఆదేశాలు, 2022 ("మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై మాస్టర్ డ్రైరెక్షన్లు") లో **పేర్కొన్న విధంగా మైక్రో ఫైనాన్స్ రుణాలకు సంబంధించిన నిబంధనలు** కంపెనీకి వర్తించవు.

**8. కోడ్ ఆఫ్ ప్రవర్తన జారీ చేయబడింది ద్వారా డిజిటల్ రుణదాతల సంఘం ఆఫ్ భారతదేశం (డిఎల్ఎఐ):**

ది కంపెనీ తప్పక పాటించండి తో ది నిబంధనలు యొక్క ది కోడ్ యొక్క ప్రవర్తన జారీ చేయబడింది ద్వారా డిజిటల్ రుణదాతల యొక్క అసోసియేషన్ యొక్క భారతదేశం (డిఎల్ఎఐ) ఆన్ సెప్టెంబర్ 23, 2023 యొక్క ఏది ది కంపెనీ ఉంది ఒక సభ్యుడు.

**9. రుణం సౌకర్యాలు కి భౌతికంగా/దృశ్యపరంగా సవాలు చేయబడింది:**

DMI, వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో వివక్ష చూపదు. DMI యొక్క అన్ని శాఖలు/ప్రతినీధులు అటువంటి వ్యక్తులకు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందేందుకు సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందించాలి.

**10. సమీక్ష ఆఫ్ ది FPC:**

ది FPC తప్పక ఉండండి సవరించబడింది లేదా సవరించబడింది తో ఆమోదం యొక్క ది బోర్డు. ది FPC తప్పక ఉండండి సమీక్షించబడింది ద్వారా బోర్డు నవంబర్ 13, 2025న BOD ఆమోదించిన పాలసీ రిస్క్ వర్గీకరణ ఫ్రేమ్వర్క్కు అనుగుణంగా. ఫలితంగా మీద ఏదైనా సవరణలు లో ఆర్బిఐ మాస్టర్ దిశలు లేదా ఏదైనా మార్పు ది స్థానం యొక్క ది కంపెనీ, అవసరం మార్పులు లో ఇది FPC తప్పక ఉండండి విలీనం చేయబడింది మరియు ఆమోదించబడింది బోర్డు ద్వారా.

ఈ FPCలో ఏది ఉన్నప్పటికీ, ఏదైనా సందర్భంలో వైరుధ్యం నిబంధన యొక్క ఈ FPC ఏదైనా ప్రస్తుత శాసనాలు, నియమాలు, నిబంధనలు, చట్టాలు లేదా దాని సవరణ లేదా చట్టం కొత్తగా వర్తించే చట్టం వచ్చినప్పుడు, అటువంటి చట్టం, శాసనం, నియమాలు, నిబంధన లేదా శాసనం క్రింద ఉన్న నిబంధనలు ఈ FPC కంటే ప్రాధాన్యతను కలిగి ఉంటాయి.

**ఫిర్యాదు పరిహారం యంత్రాంగం**

**1. పరిచయం**

డిఎంఐ పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇకపై) సూచించబడింది గా ది “కంపెనీ” లేదా “డిఎంఐ”) ఉంది నమోదు చేయబడింది గా ఒక రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) వద్ద ఉన్న రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు - రిజిస్ట్రేషన్, మినహాయింపులు మరియు స్కేల్ ఆధారిత నియంత్రణ కోసం ప్రేమ్వర్క్) ఆదేశాలు, 2025 (ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడినవి) (“RBC ఆదేశం”) ప్రకారం, డిపాజిట్లను స్వీకరించని నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ (‘NBFC’) మరియు NBFC - మిడిల్ లేయర్ గా వర్గీకరించబడింది.

ఆర్బిసి ఆదేశం యొక్క రెండవ అధ్యాయానికి అనుగుణంగా, డిఎంఐ ఈ యంత్రాంగాన్ని రూపొందించింది, దీనిని ఇకపై “ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం” అని పిలుస్తారు.

మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం, వినియోగదారుల ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలన్నింటినీ సత్వరమే మరియు సమర్థవంతంగా పరిష్కరించేలా రూపొందించబడింది. మా వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను నిర్దేశిత మార్గాల ద్వారా మాత్రమే తెలియజేయాలని మేము ప్రోత్సహిస్తాము. మేము కట్టుబడి ఉన్నాము పరిష్కరించడానికి సమస్యలు లోపల నిర్దిష్టంగా కాలపరిమితి. మా అంకితం ఫిర్యాదు పరిష్కార బృందం ప్రతి ఫిర్యాదును క్షుణ్ణంగా విచారించి, ఫిర్యాదుదారునికి అభిప్రాయాన్ని అందిస్తుంది. పారదర్శకతను, విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడమే మా లక్ష్యం. తద్వారా మా క్లయింట్లు మాతో జరిపే సంభాషణలలో తమ మాట విన్నారని, తమకు విలువ ఉందని భావించేలా మేము చూస్తాము.

**2. వర్తింపు**

ఇది యంత్రాంగం వర్తిస్తుంది కు అన్ని వినియోగదారులు, వాటాదారులు, మరియు ఉద్యోగులు యొక్క ది బ్యాంకింగేతర ఆర్థిక కంపెనీ (NBFC). ఇందులో రుణాలు, పెట్టుబడులు మొదలైన వాటితో సహా, కంపెనీ అందించే అన్ని సేవలు మరియు ఉత్పత్తులు ఉంటాయి. మరియు కస్టమర్ మద్దతు. ఇది యంత్రాంగం ఉంది ఉద్దేశించినది కోసం ఉపయోగం లో అన్ని కస్టమర్ పరస్పర చర్యలు, ముఖాముఖి సంభాషణలు, టెలిఫోన్ సంభాషణలు మరియు ఎలక్ట్రానిక్ ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాలతో సహా. అదనంగా, ఇది వర్తిస్తుంది కు ఏదైనా మూడవ పక్షం సేవ ప్రొవైడర్లు నిశ్చితార్థం ద్వారా ది NBFC లో అందించడం సేవలు కు వినియోగదారులు. అన్నీ సమర్థవంతమైన సమాచార మార్పిడి మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించడానికి, సంబంధిత పక్షాలు ఈ యంత్రాంగం గురించి క్షుణ్ణంగా తెలుసుకోవాలని ప్రోత్సహించబడుతున్నాయి.

**3. లక్ష్యం యొక్క యంత్రాంగం**

- (i) అన్నీ వినియోగదారులు ఉన్నాయి ఎల్లప్పుడూ చికిత్స చాలా వరకు మరియు లేకుండా పక్షపాతం.
- (ii) అన్నీ సమస్యలు పెంచబడింది ద్వారా వినియోగదారులు ఉన్నాయి వ్యవహరించారు తో సౌజన్యం మరియు పరిష్కరించబడింది ఆన్ సమయం.
- (iii) వినియోగదారులు ఉన్నాయి పూర్తిగా తెలియజేయబడింది యొక్క వారి హక్కులు తద్వారా వారు చేయగలరు ఎంచుకోండి కోసం ప్రత్యామ్నాయం వారి ఫిర్యాదుకు మా స్పందన లేదా పరిష్కారంతో వారు పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే, పరిహారాలు

ఈ విధానం DMI యొక్క వినియోగదారులందరికీ మరియు దీని ద్వారా DMI దృష్టికి తీసుకువచ్చిన అన్ని విషయాలకు వర్తిస్తుంది. దాని గుర్తించబడింది ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాలు మరియు పరస్పర చర్య ఛానెళ్లు. ఇది మినహాయిస్తుంది ది కేసులు ఏది ఉన్నాయి న్యాయస్థానం పరిధిలో ఉంది .

**4. కీలక పారామితులు**

కింది వాటిని అనుసరించి ఉన్నాయి కొన్ని యొక్క ది కీ పారామితులు యొక్క ది ఫిర్యాదు పరిహారం యంత్రాంగం (" జిఆర్ఎం ") దత్తత ద్వారా కంపెనీ :

- (i) తీర్మానం యొక్క కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/ వివాదాలు/ ప్రశ్నలు లోపల ఒక సూచించిన సమయం ఫ్రేమ్.
- (ii) అన్ని ఫిర్యాదులు/ వివాదాలు/ ప్రశ్నలు పరిష్కరించబడుతున్నాయని నిర్ధారించుకోవడం కనీసం వినియోగదారుల వాదనలు విని పరిష్కరించబడతాయి తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో.
- (iii) కంపెనీ ఫిర్యాదును/గ్రీవెన్స్ను వెంటనే స్వీకరించి, 30 రోజుల వ్యవధిలోగా విషయాలను త్వరితగతిన పరిష్కరించాలి. 30 రోజుల వ్యవధిలోగా ఫిర్యాదు/గ్రీవెన్స్ పరిష్కారం కాకపోతే, రుణగ్రహీత రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ ఓంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ కింద కంపైంట్ మేనేజ్మెంట్ సిస్టమ్ ("CMS") పోర్టల్ ద్వారా ఫిర్యాదును సమర్పించవచ్చు.

అవలోకనం యొక్క కస్టమర్ సేవ

కస్టమర్ పరస్పర చర్యలు ఉన్నాయి వర్గీకరించబడింది గా క్రింద:

- i. ప్రశ్నలు (ప్ర) - కస్టమర్ అవసరాలు ఏవి చేయగలరు ఉండండి హాజరయ్యారు మరియు మూసివేయబడింది తక్షణమే, తదుపరి ప్రాసెసింగ్ అవసరం లేకుండా.
- ii. అభ్యర్థనలు (ఆర్) - కస్టమర్ అవసరాలు ఏది అవసరం ఇంకా ప్రాసెసింగ్ మరియు ఉన్నాయి కాదు లో ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావం.
- iii. ఫిర్యాదులు (సి) - ఫిర్యాదులు ఉండాలి ఉండండి పెంచబడింది లో ది కింది వాటిని అనుసరించి పరిస్థితులు :
  - a. మూసివేయకపోవడం యొక్క అభ్యర్థన లోపల వాగ్దానం కాలపరిమితి (టాట్);
  - b. లోపం లో వాగ్దానం చర్య లేదా సేవలు అందించబడింది కు ది వినియోగదారులు ;
  - c. ఉల్లంఘన యొక్క అంగీకరించారు నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు యొక్క ది రుణం ఒప్పందం;
  - d. గోప్యత యొక్క పదార్థం నిబంధనలు గా అవసరం కింద ది న్యాయమైన అభ్యాసాలు కోడ్;
  - e. చర్య మరియు ప్రవర్తన యొక్క ది కంపెనీ ఉద్యోగి మరియు భాగస్వామి ఫలితంగా లో వినియోగదారులు సంఘటన వాస్తవాలను ఉదహరించిన చోట అన్యాయమైన ఆర్థిక నష్టం.
  - f. కంపెనీ విచక్షణ మేరకు ఏవైనా ఇతర సందర్భాలలో.

#### 5. ఛానెల్లు, ఉధృతి మాట్రీక్స్ మరియు కాలక్రమాలు కోసం ఫిర్యాదు పరిహారం DMI లోపల

DMI వివిధ వ్యాపార విభాగాలలో పనిచేస్తుంది, అవి వినియోగ రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు, మరియు MSME రుణాలు. వీటిలో అధిక నికర విలువ కలిగిన వ్యక్తులకు (HNI) అందించే టర్మ్ లోన్లు మరియు షేర్లపై రుణాలు కూడా ఉన్నాయి. కస్టమర్ విభాగం మరియు ప్రశ్నలు/విచారణలు అలా మారుతూ ఉంటాయి అందువల్ల ది కంపెనీ కలిగి ఉంది నిర్ణయించుకున్నారు కు కలిగి ప్రతి వ్యాపార విభాగానికి ప్రత్యేకమైన ఎస్కలేషన్ మాట్రీక్స్ మరియు కాలపరిమితులు.

(1) **వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి మార్గాలు:** వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులు/ ప్రశ్నలు/ విచారణలను ఈ క్రింది మార్గాల ద్వారా నమోదు చేసుకోవచ్చు:

(a) **వాయిస్ సపోర్ట్** - ది కస్టమర్ కాల్ చేయవచ్చు మా వద్ద కస్టమర్ సంరక్షణ సోమవారం నుండి శనివారం వరకు **ఉదయం 9:00 నుండి రాత్రి 8:00 గంటల** మధ్య **08064-807-777** నంబరులో .

(b) **ఇమెయిల్ సహాయం** - దయచేసి [customercare@dmifinance.in](mailto:customercare@dmifinance.in) కు మాకు వ్రాయండి (**ఇమెయిల్లో మీ లోన్ ఖాతా నంబర్ మరియు సంప్రదింపు నంబర్ను తప్పకుండా పేర్కొనండి**). కస్టమర్కు అందుతుంది ఒక స్వయంచాలితం గుర్తింపు వెంటనే మరియు అవుతుంది స్వీకరించండి ఒక ప్రతిస్పందన నుండి జట్టు **లోపల 3 వ్యాపారం రోజులు** కానీ అక్కడ అలా ఉండండి ఉదాహరణలు అందులో ది జట్టు మే కూడా స్పందించడానికి/ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వడానికి ఎక్కువ సమయం పడుతుంది.

**(2) ఉధృతి లోపల ది కంపెనీ:**

- (a) **స్థాయి 1:** ఎ కస్టమర్ చేయగలరు తీవ్రతరం చేయండి ది విషయం [grievance@dmifinance.in](mailto:grievance@dmifinance.in) కు లో ఒకవేళ వారు తమ ప్రశ్న/అభ్యర్థనకు అందిన సమాధానంతో సంతృప్తి చెందకపోయినా లేదా కస్టమర్ కేర్ బృందం నుండి ఎటువంటి స్పందన రాకపోయినా. ప్రశ్న/వివాదం/ఫిర్యాదును బట్టి, **5 పని దినాలలోపు** కంపెనీలో నమోదు చేసుకున్న వారి ఇమెయిల్ ఐడికి లిఖితపూర్వక సమాధానం/పరిష్కారం పంపబడుతుంది.
- (b) **స్థాయి 2:** ఎ కస్టమర్ కాదు సంతృప్తిగా తో ది ప్రతిస్పందన స్వీకరించబడింది లేదా చేయదు స్వీకరించండి ఏదైనా ప్రతిస్పందన నుండి స్థాయి 1, చేయగలరు ఇంకా తీవ్రతరం చేయండి ది విషయం/ ప్రశ్న/ ఫిర్యాదు కు కిందివి :

<b>పేరు యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి</b>	మిస్టర్ ఆశిష్ సరిన్ సీనియర్ వైస్ అధ్యక్షుడు - కస్టమర్ విజయం ఎక్స్ ప్రెస్ భవనం, 3 <sup>వ</sup> అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జాఫర్ మార్గ్, న్యూ ఢిల్లీ- 110002
<b>సంప్రదింపు నంబర్.</b>	011-41204444
<b>ఇమెయిల్ చిరునామా</b>	<a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

(3) అందిన పరిష్కారంతో వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా నిర్దేశించిన కాలపరిమితిలోగా DMI నుండి ఎటువంటి సమాచారం అందకపోతే, వారు తమ ఫిర్యాదును RBI CMS పోర్టల్ లో నమోదు చేయవచ్చు - 1. <https://cms.rbi.org.in>

మీ ఫిర్యాదు పత్రాన్ని (ఫార్మాట్) క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు పంపండి:

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్,  
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు,  
రంగం 17, చండీగఢ్ - 160017  
టోల్ ఫ్రీ నెం. - 14448

ఫిర్యాదును ఎలా దాఖలు చేయాలో మరియు దాఖలు చేసిన ఫిర్యాదు యొక్క స్థితిని తెలుసుకోవడానికి CRPC టోల్-ఫ్రీ హెల్ప్ లైన్ 14448కు కాల్ చేయండి.

**6. ప్రదర్శన యొక్క ది విధానం**

వినియోగదారుల ప్రయోజనం కోసం, కంపెనీ ఈ విధానాన్ని అన్ని కార్యాలయ ప్రాంగణాలలో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించింది. యొక్క ది కంపెనీ. ది వినియోగదారులు చేయగలరు కూడా యాక్సెస్ ది విధానం ఆన్ ది వెబ్ సైట్ యొక్క ది కంపెనీ <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> అనే లింక్ ద్వారా .

**7. ప్రక్రియ కోసం ఫైలింగ్ ఒక ఫిర్యాదు తో ది ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి**

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> పై క్లిక్ చేయడం ద్వారా పలు సేవా మార్గాల ద్వారా మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు. లో కేసు వినియోగదారులు ఉన్నాయి కాదు సంతృప్తిగా తో తీర్మానం అందించబడింది ద్వారా మా కస్టమర్ సంరక్షణ కార్యనిర్వాహకుడు, ది వివరాలు యొక్క ది ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి ఉన్నాయి క్రింద ఇవ్వబడింది :

a) **ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి యొక్క ది కంపెనీ:**

ది ప్రెసిసిపాల్ నోడల్ అధికారి యొక్క ది కంపెనీ మే ఉండండి సంప్రదించారు వద్ద:

పేరు యొక్క ప్రధాన నోడల్ అధికారి	ఆశిష్ సరిన్ ప్రధాన కస్టమర్ అనుభవ అధికారి ఎక్స్ప్రెస్ భవనం, 3 <sup>వ</sup> అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జాఫర్ మార్గ్, కొత్త ఢిల్లీ- 110002
సంప్రదించండి సంఖ్య	<a href="tel:011-41204444">011-41204444</a>
ఇమెయిల్ చిరునామా	<a href="mailto:గ్రీవెన్స్@డిఎమ్ఐఫైనాన్స్.ఇన్">గ్రీవెన్స్@డిఎమ్ఐఫైనాన్స్.ఇన్</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

**b) ప్రక్రియ కోసం ఫైలింగ్ ఒక ఫిర్యాదు తో ది ప్రెసిసిపాల్ నోడల్ అధికారి:**

దశ 1. వ్రాయబడినది ఫిర్యాదు కు నియంత్రిత సంస్థ వద్ద ది ముగింపు యొక్క 30 రోజులు.

దశ 2. ఒకవేళ ది ఫిర్యాదు ఉంది తిరస్కరించబడింది పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా ద్వారా నియంత్రిత సంస్థ మరియు కస్టమర్ మిగిలి

అసంతృప్తిగా తో ప్రతిస్పందన లేదా లేదు ప్రత్యుత్తరం ఉంది స్వీకరించబడింది నుండి నియంత్రిత సంస్థ ఒకవేళ కస్టమర్ కలిగి ఉంది మరే ఇతర ఫోరమ్ను సంప్రదించలేదు.

దశ 3. ఫైల్ ఫిర్యాదు తో అంబుడ్సమన్:

- ఆన్లైన్ ఆన్ సిఎంఎస్ పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) లేదా
- ఇమెయిల్ వద్ద [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in); లేదా
- శారీరకంగా కు కేంద్రీకృత రసీదు & ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC), రిజర్వ్ బ్యాంకు యొక్క భారతదేశం, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్-160 017. సంప్రదింపుల కేంద్రం తో టోల్ ఫ్రీ నంబర్ - 14448 (సమయం - ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు).

**8. ప్రక్రియ మెరుగుదలలు**

ఆధారంగా ఆన్ ది కనుగొన్న విషయాలు మరియు ధృవీకరణ యొక్క ఫిర్యాదులు నిర్వహించబడింది ద్వారా ది అంతర్గత ఓంబుడ్సమన్, ఒక క్రుణ్ణంగా మూలం కారణ విశ్లేషణ ఉంది నిర్వహించబడింది ఆన్ ది పైభాగం వర్గాలు యొక్క ఫిర్యాదులు కు గుర్తించండి ఏదైనా ముఖ్యమైన ఖాళీలు మరియు లోపాలు లో ప్రస్తుత ప్రక్రియలు. ఈ విశ్లేషణ నుండి సేకరించిన అంతర్గతాలు మరియు అభిప్రాయాలు అన్ని సంబంధిత బృందాలతో క్రమపద్ధతిలో పంచుకోబడతాయి. ఈ సహకార విధానం, మన సేవా నాణ్యతను మెరుగుపరచడానికి మరియు భవిష్యత్తులో ఇలాంటి సమస్యలు పునరావృతం కాకుండా తగ్గించడానికి, దిద్దుబాటు చర్యలు సమర్థవంతంగా అమలు చేయబడతాయని నిర్ధారిస్తుంది.

**9. సమీక్ష యొక్క ది జిఆర్ఎం**

నవంబర్ 13, 2025న బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదించిన పాలసీ రిస్క్ వర్గీకరణ ఫ్రేమ్వర్క్కు అనుగుణంగా ఈ పాలసీని బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సమీక్షిస్తుంది. ఒకవేళ, పాలసీలో మార్పులు అవసరమయ్యే ఏవైనా నియంత్రణపరమైన మార్పులు ఉంటే, పాలసీని సమీక్షించి తదనుగుణంగా సవరించాలి.

ఈ పాలసీ పరిధిలోకి రాని ఏవైనా ఇతర షరతులు/విధానాలను SBR ఫ్రేమ్వర్క్ మరియు RBI జారీ చేసిన సంబంధిత మార్గదర్శకాలు/సర్క్యులర్ల ప్రకారం అర్థం చేసుకోవాలి.