



ಡಿ.ಎಮ್.ಐ. ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ಅವರ
ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ

ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಸಾರಾಂಶ:

ಕಾರ್ಯನೀತಿಯ ಹೆಸರು	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ
ಪ್ರಕಟಣೆ ಮತ್ತು ಜಾರಿಯಾದ ದಿನಾಂಕ	ಏಪ್ರಿಲ್ 19, 2011
ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಆವರ್ತಕತೆ	ವಾರ್ಷಿಕ
ಮಾಲೀಕರು / ಸಂಪರ್ಕ	ಅನುಪಾಲನ ವಿಭಾಗ
ಅನುಮೋದಕರು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

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

1. ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ:

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ("ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.))ಅನ್ನು, ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ - ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016' ("ಆರ್.ಬಿ.ಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು") ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("ಆರ್‌ಬಿಐ") ಸೂಚಿಸಿರುವ "ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು" ("ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು") ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ. ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಡಿ.ಎಮ್.ಐ." ಅಥವಾ "ಕಂಪೆನಿ")ಯಿಂದ ರಚಿತವಾಗಿದೆ. ಆರ್‌ಬಿಐ ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ ಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ ("ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ ಗಳು"), ಆಗಿದ್ದು ಈ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ ಅನ್ನು ಸಾಲನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿಯು ಆರ್‌ಬಿಐ ತನ್ನ 'ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ' ಮೂಲಕ ಸೂಚಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ("ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು") ದಿನಾಂಕ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 02, 2022, ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ

2. ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ:

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

ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆ ಸಂಗ್ರಹ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಉದ್ಯೋಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಆಡಿಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯ ಅನುಸರಣೆ ಡಿ.ಎಂ.ಐಯು ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ.

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

3. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು:

- a) "ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ವ್ಯಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲಾದ ನ್ಯಾಯವಾದಿಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿ

- b) "ಮಂಡಳಿ" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
- c) "ದೂರು" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಅಹವಾಲು ಅಥವಾ ಮನವಿ.
- d) "ಕಂಪನಿ" ಎಂದರೆ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ. ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
- e) "ನಿರ್ದೇಶಕ" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿರುವ ಒಬ್ಬ ನಿರ್ದೇಶಕ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದೇಶಕರು.
- f) "ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ." ಎಂದರೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ (ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್);
- g) "ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್" ಎಂದರೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಯುಕ್ತರಾದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ.
- h) "ಆರ್.ಬಿ.ಐ." ಎಂದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
- i) "ಯೋಜನೆ" ಎಂದರೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ 2021 ಅನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನವೆಂಬರ್ 12, 2021 ರಂದು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದೆ, ಅದು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಾಗಿ ಒಳಪಟ್ಟಿದೆ

4. ಡಿಎಂಐನ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು:

(i) ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- (a) ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಸಾಲ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರತಕ್ಕದ್ದು
- (b) ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ನಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳೂ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ, ಅದು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ, ಇರತಕ್ಕದ್ದು
- (c) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಅಂಗವಾಗಿ, ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ನಡುವೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ.ಗಳು ವಿಧಿಸುವ ಶರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಒಂದು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ತುಲನೆ ಮಾಡಲು ಹಾಗೂ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಣಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಜಿಯ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಕಟ್ಟತಕ್ಕಂತಹ ಫೀಜು/ಶುಲ್ಕ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಲ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರುವ ಸಂದರ್ಭವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಫೀಜುಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯಾಗದ ಸ್ವರೂಪ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ, ಆದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗದೆ, ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು
- (d) ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಅಂಗೀಕೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ವಿಲೇವಾರಿಯಾಗತಕ್ಕ ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು ಕೂಡ ಅಂಗೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುವ ಅವಧಿ: 60 ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಮಯ.

- (e) ಕಂಪನಿಯು, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಅರ್ಜಿಯ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನೂ ಸೂಚಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (f) ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಿದ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಆಯ್ಕೆಯ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನದ ಕುರಿತು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (g) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ, ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಯ ತನಕ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಎಲ್ಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು

(ii) ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು

- (a) ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಕೂಲಂಕಷವಾಗಿ ಪರಿಶೋಧಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಸಾಲದ ತ್ವರಿತ ವಿಲೇವಾರಿಯನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಆಕೂಡಲೇ ತರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು
- (b) ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಪ್ರಸ್ತಾವಿತ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ (ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ನ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕು) ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು, ಅದು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ
 - : ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಜೊತೆಗೆ ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು
 - ಸುಸ್ತಿ ಬಡ್ಡಿಯ / ದಂಡನಾತ್ಮಕ ಬಡ್ಡಿಯ ದರಗಳು (ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರವಾಗಿ ಮಾಹೆಯಾನ / ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ) ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಅವುಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು

- ಸಾಲದ ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸತಕ್ಕದ್ದು);

➔ ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನು/ಅವಳು ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬಯಸಿದರೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು

(c) ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲದ ನಿರಾಕರಣೆಯ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸತಕ್ಕದ್ದು

(d) ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಇಂಗ್ಲಿಷಿನಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಸಂಬಂಧಿತ ಎಲ್ಲ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಸಾಲವನ್ನು ಮಂಜೂರು/ಬಟವಾಡೆ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೂ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಥೋಕ್ತವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಡತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಅಧಿಕೃತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಂದ ಪ್ರತಿ ರುಜು ಹಾಕಿರತಕ್ಕದ್ದು

(iii) ಸಾಲದ ಬಟವಾಡೆ

(a) ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು, ಬಟವಾಡೆ ಕಾಲಸೂಚಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷಿನಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು

(b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಆಮುಂದಿನ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಜಾರಿಗೆ ತರಲಾಗುವುದು. ಈ ವಿಷಯವಾಗಿ ಒಂದು ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕಂತೆ, ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು

(c) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ / ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಂಗತವಾಗಿರಬೇಕು. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ / ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಕೋರುವ ಮೊದಲು, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೋಟೀಸ್ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು

(d) ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದ ಬಳಿಕ ಅಥವಾ ಬಾಕಿ ಉಳಿದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವು ವಸೂಲಾದ ಬಳಿಕ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಕೋರಿಕೆಗಾಗಿ ಧಾರಣಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಎಲ್ಲ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನೂ ಬಿಡುಗಡೆಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ವಜಾವಟ್ಟಿನ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹಕ್ಕುಕೋರಿಕೆಯು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುತ್ತನಕ/ ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಗೆ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಹಿಡಿದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವ ಅರ್ಹತೆ ನೀಡುವ ಉಳಿದ ಹಕ್ಕುಕೋರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪೂರ್ತಿಯಾಗಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು

(e) ಮಂಜೂರಾತಿ / ಸೌಲಭ್ಯಗಳು / ಸಾಲ / ಅಧ್ಯಾದೇಶ / ಪ್ರಸ್ತಾವಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅಂಗೀಕಾರಗಳಂತಹ (ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು ಅಥವಾ ಅನುಬಂಧಗಳಿಗೂ ಸೇರಿಸಿ) ಎಲ್ಲ ಸಂವಹನವೂ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು ಹಾಗೂ ಕನಿಷ್ಠ ಹತ್ತು ವರ್ಷಗಳ ಅವಧಿಗೆ ಸಂರಕ್ಷಿಸತಕ್ಕದ್ದು

(iv) ಸಾಮಾನ್ಯ:

(a) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿರುವ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ(ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿಯು ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದ ಹೊರತು)

- (b) ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಡಿ.ಎಮ್. ಐ.ಯ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಇರುವುದನ್ನು ಅಥವಾ ಅನ್ಯಥಾ, ಎಂದರೆ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಅಂತಹ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಪಾರದರ್ಶಕ ಕರಾರಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.
- (c) ಗ್ರಾಹಕನು ಮರುಪಾವತಿ ಕಾಲಸೂಚಿಯ ಅನುಪಾಲನೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಈ ನೆಲದ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುವುದು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗತ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನೆನಪು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಮರುವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸುಸ್ತಿ ಉಳಿಸಿಕೊಂಡ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಡಿ.ಎಮ್. ಐ.ಯು ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗೆ ವಹಿಸಬಹುದು ಹಾಗೂ ಮರುಪಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಆರಂಭಿಸುತ್ತಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯಿಂದ ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು
- (d) ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವಮುಕ್ತಾಯ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು/ ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ
- (e) ಎಲ್ಲಾ ಫೀಜುಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು / ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವಿಧಿಸತಕ್ಕದ್ದು
- (f) ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಬಟವಾಡೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ಯಥಾರ್ಥ ಕಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಪರಿಗಣನೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು
- (g) ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಆರ್ಥಿಕ ಹೊರೆಯ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗನೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು
- (h) ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯು ಗೋಪ್ಯವಾಗಿ ಇರುವುದು ಹಾಗೂ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೆಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಂಗೀಕರಿಸದ ಹೊರತು, ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ. 'ಮೂರನೆಯ ವ್ಯಕ್ತಿ' ಎಂಬ ಪದವು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಸುಮೇಷನ್ ಬ್ಯೂರೋ, ಆರ್.ಬಿ.ಐ., ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ರಾಜ್ಯ, ಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು:
- ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಕಾನೂನಿನಿಂದ ನಿರ್ಬಂಧಿತವಾಗಿದ್ದರೆ
 - ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ
 - ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದನ್ನು ಅಗತ್ಯವಾಗಿಸಿದರೆ
- (v) **ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ:** ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಮುಂದಿನ ಪ್ರಾರಂಭದಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಒಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಗ್ರೀವಿಯೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ - ("ಜಿ.ಆರ್.ಎಂ.") ವನ್ನು ಜಾರಿಮಾಡಿದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯ ಅನುಪಾಲನೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್.ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅನುಪಾಲನೆಯ ಒಂದು ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿವರ್ಷವೂ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(vi) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ (ಗ್ರೀವಿಯನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಮ್ (ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್.)):

- ಕಂಪನಿಯು, ಅದರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ("GRM") ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು, ಇದನ್ನು 'ಅನುಬಂಧ-A' ಎಂದು ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯನ್ನು ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಂದ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು.

ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ಜಿಆರ್‌ಎಂ ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಹ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ

(vii) ಎಫ್ ಪಿ ಸಿ ಯನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ವಿಧಾನ: ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ ಅನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕು. ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ. ಅನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ. ಅನ್ನು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ/ದೇಶೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

(viii) ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಹಿತೆ:

- (a)** ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಡಿ.ಎಂ.ಐ ಯ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಕಂಪನಿಯು ಅನುದಾನಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತೆ ಸುಸಂಗತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಒಂದು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳು ನೀಡುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸತಕ್ಕ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

- (b)** ಡಿ.ಎಂ.ಐಯು, ತನ್ನ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅವನು ಪಡೆಯುವ ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ, ಅಪಾಯದ ಹಂತಗಳ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ದರದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- (c)** ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ವರ್ಗೀಕರಣದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

- (d)** ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸುವ ನಿಖರ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ವಿಧಿಸುತ್ತಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ದರವಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

(ix) ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಯೋಜನೆ:

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

(x) ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ("IO")::

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

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

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

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

ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು 10 ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. 10 ಪರಿಶೀಲನೆ ನಂತರವೂ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ವಜಾಗೊಂಡ ದೂರುಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕನು, ಅವನು/ಅವಳು ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ (ದೂರು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಂದರೆ) ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂಬ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದ ಭಾಗವಾಗಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಪೋರ್ಟಲ್ (www.cms.rbi.org.in) ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಲಹೆ ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

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

- (i) ಒಂದು ವೇಳೆ, ಡಿ.ಎಂ.ಐ.ಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಕರೆಯುವುದಾದರೆ ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದಾದರೆ (ಅವರು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲನೀಡುತ್ತಾರೆಯೇ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡುತ್ತಾರೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸದೆ), ಡಿ.ಎಂ.ಐ.ಯು ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯನ್ನು ರೂಪ ಮತ್ತು ಭಾವದಲ್ಲಿ ಅಕ್ಷರಶಃವಾಗಿ ಮತ್ತು ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪಾಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು

- (a) ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (b) ಏಜೆಂಟ್‌ರಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲೇ, ಅವರ ಯಾವ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೋ ಆ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (c) ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣ ಆದರೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಕಂಪನಿಯ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (d) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ಬಟವಾಡೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು.
- (e) ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ವೇದಿಕೆ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲುಸ್ತುವಾರಿ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.
- (f) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

(ii) **ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಡಿ.ಎಂ.ಐ ಯು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿಯಮಗಳು-** ಕಂಪನಿಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಹೊರಡಿಸಿದ 02.02.2022 ದಿನಾಂಕದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆಗೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಾಗಿ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ) ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

6. ಚಿನ್ನದ ಸಾಲದ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು, ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ:

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

- (i) ಡಿ.ಎಂ.ಐ.ಯು ಚಿನ್ನದ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿತವಾದ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯನ್ನು ಇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಇದು ಇತರ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನೂ ಆವರಿಸತಕ್ಕದ್ದು:
 - (a) ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಕೆವೈಸಿ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳು;
 - (b) ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಒರೆಹಚ್ಚುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;
 - (c) ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮಾಲೀಕತ್ವ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು;
 - (d) ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಭದ್ರ ರಕ್ಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ನಿತ್ಯ-ನಡೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ಸಂಬಂಧಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಹಾಗೂ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಅನುಪಾಲನೆ ಆಗುತ್ತಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಪರಿಶೋಧಕರಿಂದ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ತನಿಖೆ;
 - (e) ಪೂರಕ ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಮೆ ಮಾಡಿಸಬೇಕು;
 - (f) ಮರು-ಪಾವತಿ ಆಗದಿರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮುಂಚಿತ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಸಂಘರ್ಷವಿಲ್ಲದೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಹರಾಜು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;
 - (g) ಹರಾಜನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ವಾರ್ತಾಪತ್ರಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ, ಒಂದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಇನ್ನೊಂದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದೈನಿಕ ಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ, ಜಾಹೀರಾತು ಪ್ರಕಟಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು;
 - (h) ಗಿರವಿ ಇಟ್ಟು ಚಿನ್ನವನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ಹರಾಜುದಾರರ ಮುಖಾಂತರವೇ ಹರಾಜು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ;

(i) ಸಿದ್ಧತೆ, ನೆರವೇರಿಕೆ, ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಯ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸುವುದನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡು ವಂಚನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಕೂಡ ಕಾರ್ಯನೀತಿಯು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ

(ii) ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನೂ ಸಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು

(iii) ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಾದ್ಯಂತ ದಸ್ತಾವೇಜು ದಾಖಲೆಗಳು ಒಂದೇ ಮಾನದಂಡದಲ್ಲಿರಬೇಕು

(iv) ಡಿ.ಎಂ.ಐ.ಯು, ತಪ್ಪುತಿಳುವಳಿಕೆ ನೀಡುವ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ 2-3 ನಿಮಿಷಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿಯೇ ಸಾಲ ದೊರಕುತ್ತದೆ ಎಂದು ಹೇಳುವಂತಹ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸತಕ್ಕದ್ದಲ್ಲ

7. ವಾಹನ ಹಣಕಾಸುಗಾಗಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು, ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ:

ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ನೇರವಾಗಿ ವಾಹನದ ಹಣಕಾಸನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ, ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ಮುಖಾಂತರವಾಗಿ ವಾಹನಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ನೀಡಬಹುದು, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಆರ್.ಬಿ.ಐ.ಯು ವಿಧಿಸಿದ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸತಕ್ಕದ್ದು:

(i) ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಅಂತರ್ಗತವಾದ ಮರು-ಸ್ವಾಧೀನದ ಖಂಡಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಂತಿರಬೇಕು.

(ii) ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವುದಕ್ಕೆ ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

(a) ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನಾ ಅವಧಿ

(b) ಸೂಚನಾ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳು;

(c) ಭದ್ರತೆ/ವಾಹನವನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

(d) ಆಸ್ತಿ/ವಾಹನದ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಒಂದು ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಉಪಬಂಧ

(e) ವಾಹನ/ಆಸ್ತಿ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ; ಮತ್ತು

(f) ಆಸ್ತಿ/ವಾಹನದ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

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

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

ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು, ಒಟ್ಟು ಮನೆಯ ಆದಾಯ ತಿಂಗಳಿಗೆ ₹25,000/- ಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇರುವ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಯೋಚಿಸಿದಾಗ, ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು, ಮೈಕ್ರೋಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಣೆಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

9. ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯ ಪರಿಶೀಲನೆ:

ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು ಅಥವಾ ಮಾರ್ಪಡಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲನೆಗೊಳಗೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು. ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳಾದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಸ್ಥಾನಮಾನದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಾದರೆ, ಅದರ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, ಈ ಎಫ್.ಪಿ.ಸಿ.ಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದನೆಗೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.

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

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

(A) ಪ್ರಮುಖ ಮಾನದಂಡಗಳು:

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

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

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

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

ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಅವುಗಳೆಂದರೆ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ/ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು (ಬಳಕೆಯ ಸಾಲಗಳು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಿಕ್ ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು, ಭದ್ರತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಎಂಎಸ್‌ಎಂಇ ಸಾಲಗಳು) ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ನಿವ್ವಳ ಮೌಲ್ಯದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ (ಹೆಚ್‌ಎನ್‌ಐ) ನೀಡುವ ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲಗಳು (ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್ ಮತ್ತು ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್ ಏತರ). ಗ್ರಾಹಕ ವಿಭಾಗ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿಚಾರಣೆಗಳು ವ್ಯತ್ಯಾಸವಾಗಬಹುದಾದ್ದರಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವ್ಯವಹಾರ ವಿಭಾಗಕ್ಕೂ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ದೂರೇರಿಕೆಯ ಮಾತೃಕೆಗಳು ಹಾಗೂ ಸಮಯಾವಧಿಗಳಿವೆ.

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮಾರ್ಗಗಳು: ಗ್ರಾಹಕ/ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು/e-KYC (UIDAI KUA):

ಗ್ರಾಹಕ/ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗೆ (ಬಳಕೆಯ ಸಾಲಗಳು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಿಕ್ ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು, ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ ವಿರುದ್ಧದ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಎಮ್.ಎಸ್.ಎಮ್.ಇ. ಸಾಲಗಳು), ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ ಸೇರಿದಂತೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳಿಗೆ (ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ) ಮತ್ತು e-KYC (UIDAI KUA) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು:

- (a) **ಧ್ವನಿ ಬೆಂಬಲ** - ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಲ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕೇಂದ್ರ **08064-807-777** ಕ್ಕೆ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ **ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಇಂದ ಸಂಜೆ 8:00** ಘಂಟೆಯ ನಡುವೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.

(b) ಇ-ಮೇಲ್ ಬೆಂಬಲ - ದಯವಿಟ್ಟು ನಮಗೆ customer@dmifinance.in ಇಲ್ಲಿಗೆ ಬರೆಯಿರಿ (ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಸಾಲ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಇ-ಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ). ಗ್ರಾಹಕರು ತಕ್ಷಣವೇ ಒಂದು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಅಂಗೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ತಂಡದಿಂದ 3 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ನಮ್ಮ ತಂಡವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದಕ್ಕೆ/ಉತ್ತರಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಇನ್ನಷ್ಟು ದೀರ್ಘ ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಗಳೂ ಇರಬಹುದು.

(2) ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ದೂರೇರಿಕೆಗಳು:

(a) ಹಂತ 1: ಗ್ರಾಹಕರು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಆತ/ಆಕೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂತುಷ್ಟರಾಗದಿದ್ದರೆ, ವಿಷಯವನ್ನು grievance@dmifinance.in ಗೆ ದೂರೇರಿಸಬಹುದು. ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿವಾದ/ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಆಧಾರದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 105 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಒಂದು ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರ/ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿರುವ ಆತನ/ಆಕೆಯ ನೋಂದಾಯಿತ ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ.ಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(b) ಹಂತ 2: ಹಂತ 1ರಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರದಿಂದ ಸಂತುಷ್ಟರಾಗದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಷಯ/ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರನ್ನು ಇನ್ನೂ ಮೇಲೆಯೂ, ಈ ಕೆಳಗಿನವರಿಗೆ ನೀಡಬಹುದು:

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

(3) ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಾಲಗಳು:

ಡಿ.ಎಮ್.ಐ.ಯು ಒಂದು ಮೀಸಲಾದ ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ ಎಂದರೆ dmi@dmifinance.in ಅನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ, ಇಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ. ನೀಡದ ದೂರುಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 15 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು

(C) ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್. ಪ್ರದರ್ಶನ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್. ಅನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ, ತನ್ನ ಎಲ್ಲ ಕಛೇರಿಯ ಆವರಣಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> ಲಿಂಕ್‌ನ ಮೂಲಕವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಜಿ.ಆರ್.ಎಮ್.ಗೆ ಪ್ರವೇಶಾವಕಾಶ ಹೊಂದಬಹುದು.

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

(A) ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಇರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

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

(1) ದೂರಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಲ್ಲದಿರುವ ಕಾರಣಗಳು

(a) ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಗಾಗಿ ದೂರುದಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ:

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

(b) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸೂಚ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು

(i) ದೂರುದಾರರು, ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರು ಮತ್ತು -

- (a) ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
- (b) ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

(ii) ದೂರು ಈಗಾಗಲೇ ಕ್ರಮದ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿಲ್ಲ

- (a) ದೂರು ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಮುಂದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ಅಥವಾ ಬೇರೊಬ್ಬ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ;

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

- (iii) ದೂರು ಮಾನಹಾನಿಕರ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ವಿಷಾದಕರ ವಿಷಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಾರದು;
- (iv) ಅಂತಹ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳಿಗೆ 1963ರ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಮಿತಿಯ ಅವಧಿಯು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಿರತಕ್ಕದ್ದು;
- (v) ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು;
- (vi) ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುವ ಸಂದರ್ಭವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ.

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

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

(2) ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

- (a) <https://cms.rbi.org.in> ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು
- (b) CRPC@rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160 017 ಗೆ ದೂರುದಾರರು ಖುದ್ದಾಗಿ ಹೋಗಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- (c) ದೂರನ್ನು ದೂರುದಾರರು ಖುದ್ದಾಗಿ ನೀಡಿದರೆ, ದೂರುದಾರ ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಯಥೋಕ್ತವಾಗಿ ಸಹಿ ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು. ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಅನುಬಂಧ-C ಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು
- (d) ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15) ಹೊಂದಿರುವ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಹ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗಿದ್ದು ಇದನ್ನು ಮುಂದಿನ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಇತರ ಭಾರತೀಯ ಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು ಆರ್‌ಬಿಐನ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ

(B) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ತೀರ್ಪು/ತಿರಸ್ಕಾರ

(1) ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ

- a) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್

- (a) ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.
- (b) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ನಡೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಕ್ಷ್ಯಾಧಾರದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರಿನ ಯಾವುದೇ ಪಕ್ಷವನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಅವರ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.
- (c) ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ದೋಷಾರೋಪಣೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದರೊಂದಿಗೆ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು.
ಪರಂತು, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಂಪನಿಯ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಹೇಳಿಕೆ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- (d) ನೀಡಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಹೇಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನೀಡದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನೀಡಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪುರಾವೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಏಕಪಕ್ಷೀಯವಾಗಿ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆದೇಶವನ್ನು ಅಥವಾ ತೀರ್ಪು ನೀಡಬಹುದು. ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕೋರಿದ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡದಿರುವ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸದಿರುವ ಕಾರಣದಿಂದ ನೀಡಲಾದ ತೀರ್ಪಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- (e) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಒಂದು ಪಾರ್ಟಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಲಿಖಿತ ಹೇಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಉತ್ತರ ಅಥವಾ ದಾಖಲೆಗಳು, ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಇನ್ನೊಂದು ಪಾರ್ಟಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- (f) ಒಂದು ವೇಳೆ ಫೆಸಿಲಿಟೇಶನ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಧಾನ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಪರಿಹರಿಸಲು ದೂರುದಾರರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.
- (g) ದೂರಿನ ಕಕ್ಷಿದಾರರು ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪುರಾವೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ / ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಸಹಕರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- (h) ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವೆ ದೂರಿನ ಯಾವುದೇ ಪರಸ್ಪರ ಸಮ್ಮತಿಯ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ, ಅದನ್ನು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ತದನಂತರ, ಇತ್ಯರ್ಥದ ಸಂಗತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು, ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಲಗತ್ತಿಸಬಹುದು, ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಬಹುದು.
- (i) ದೂರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
(i) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ
(ii) ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ದೂರುದಾರರು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ (ದಾಖಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ) ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ; ಅಥವಾ
(iii) ದೂರುದಾರರು ಸ್ವ-ಇಚ್ಛೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ವಾಪಸ್ ತೆಗೆದುಕೊಂಡರೆ

(2) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರಿಂದ ತೀರ್ಪು

- (a) ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸದ ಹೊರತು, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ತೀರ್ಪನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬೇಕು:
(i) ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿರುವುದು; ಅಥವಾ

- (ii) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಅವುಗಳ ದೂರನ್ನು ಕೇಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರವೂ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಡುವುದಿಲ್ಲ.
- (b) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ವಿವೇಚನಾಯುಕ್ತ ಮತ್ತು ತರ್ಕಬದ್ಧ ತೀರ್ಪುನ್ನು ನೀಡುವ ಮೊದಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯ ತತ್ವಗಳು, ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತವಾದ ಇತರ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಹ ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳತಕ್ಕದ್ದು.
- (c) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪು, ಇತರ ವಿಷಯಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ನಿರೀಕ್ಷೆ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಯಾವುದಾದರೂ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು ಮತ್ತು ಅದರೊಂದಿಗೆ ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಮೊತ್ತ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಇನ್ನೇನಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.
- (d) ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ತೊಂದರೆಯಿಂದ ಉಂಟಾದ ನಷ್ಟಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ರೂ 20 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಮೊತ್ತ, ಇವೆರಡರಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆ ಮೊತ್ತಮೋ, ಅದನ್ನು ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸುವ ತೀರ್ಪು ನೀಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತದ ಹೊರತಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- (e) ದೂರುದಾರರ ಸಮಯದ ನಷ್ಟ, ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ₹1 ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳಿಗೆ ಮೀರದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- (f) ಪರಿಹಾರದ ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು.
- (g) ಪರಿಹಾರದ ತೀರ್ಪಿನ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರುದಾರನು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಇತ್ಯರ್ಥದ ಪರಿಹಾರ ಕುರಿತಂತೆ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪಿಗೆ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಂಪನಿಗೆ ನೀಡದಿದ್ದರೆ, ಪರಿಹಾರದ ತೀರ್ಪು ಅನೂರ್ಜಿತಗೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೆ ಬರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಆದರೆ, ದೂರುದಾರನು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವಂತಿಲ್ಲ.
- (h) ಕಂಪನಿಯು ತೀರ್ಪಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅನುಸರಣೆಯ ಕುರಿತು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡತಕ್ಕದ್ದು, ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ.

(3) ದೂರಿನ ನಿರಾಕರಣೆ:

- (a) ಉಪ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರಿನಲ್ಲಿ ಈ ಅಂಶಗಳು ಕಂಡುಬಂದರೆ:
- (i) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ
- (ii) ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ರೂಪದಲ್ಲಿದ್ದರೆ.
- (b) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು:
- (i) ಅವರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಕೊರತೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ
- (ii) ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ 8(2) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮೀರಿದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರಲಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ
- (iii) ದೂರುದಾರರು ಸಮಂಜಸವಾದ ಬದ್ಧತೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ

- (iv) ದೂರು ಯಾವುದೇ ಯೋಗ್ಯ ಕಾರಣ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ
- (v) ದೂರಿಗೆ ವಿವರವಾದ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಪುರಾವೆಗಳು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದು ಹಾಗೂ ಅಂತಹ ದೂರಿನ ನ್ಯಾಯ ನಿರ್ಣಯಕ್ಕಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಅಂತಹ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಇಡುವುದು ಸೂಕ್ತವಲ್ಲ; ಅಥವಾ
- (vi) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ಅನಾನುಕೂಲತೆ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲ.

(C) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ:

- (1) ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪಿಗಾಗಿ ಕಂಪನಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
- (2) ಕಂಪನಿಯು ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯಿಂದ ಬಾಧಿತವಾಗಿದ್ದರೆ, ದೂರು ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಅಥವಾ ತೀರ್ಪಿನ ಸಂವಹನದ ಸ್ವೀಕೃತಿ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
 - (a) ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯು ಕಂಪನಿಯು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಪರಿಹಾರ ತೀರ್ಪಿನ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ.
 - (b) ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಅಧ್ಯಕ್ಷರು ಅಥವಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಅವರ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
 - (c) ಕಂಪನಿಯು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಮಾಡದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಕ್ತ ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆಯೆಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು..
- (3) ದೂರುದಾರರು, ಪರಿಹಾರದ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದ ದಿನಾಂಕದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ, ಪರಿಹಾರದ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ದೂರಿನ ತಿರಸ್ಕಾರದಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ರರಾಗಿದ್ದರೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಅಂದರೆ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಆರ್‌ಬಿಇ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಭಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬಹುದು.

ಕಂಪನಿಯು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಮಾಡದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಕ್ತ ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆಯೆಂದು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು
- (4) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಸೆಕ್ರೆಟರಿಯೇಟ್ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- (5) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ಕಕ್ಷಿದಾರರಿಗೆ ಕೇಳಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ,
 - (a) ಮನವಿಯನ್ನು ವಜಾಗೊಳಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ
 - (b) ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಪರಿಹಾರ ತೀರ್ಪು ಅಥವಾ ಆದೇಶವನ್ನು ಪಕ್ಕಕ್ಕೆ ಇರಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ
 - (c) ಹೊಸ ವಿಲೇವಾರಿಗಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಮತ್ತೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಅಗತ್ಯ ಅಥವಾ ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಪ್ರಕಾರ; ಅಥವಾ
 - (d) ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಆದೇಶ ಅಥವಾ ತೀರ್ಪು ಮಾರ್ಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಹಾಗೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಆದೇಶ ಅಥವಾ ತೀರ್ಪಿನ ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ; ಅಥವಾ
 - (e) ಇದು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಆದೇಶವನ್ನು ನೀಡುವುದು .

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

(7) ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರದರ್ಶನ:

- a) ಕಂಪೆನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರ (ದೂರವಾಣಿ/ ಮೊಬೈಲ್ ನಂಬರ್‌ಗಳು ಹಾಗೆಯೇ ಇಮ್ಯೇಲ್ ಐಡಿ) ಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಾನು ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ / ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- b) ಕಂಪೆನಿಯು ಎಲ್ಲ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ, ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಈ ಯೋಜನೆಯ ವಿಶಿಷ್ಟ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ), ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಈ ಮಾಹಿತಿಯು ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- c) ಪಾಯಿಂಟ್ (ಎ) ಮತ್ತು ಪಾಯಿಂಟ್ (ಬಿ)ಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲ ವಿವರಗಳನ್ನು, ಯೋಜನೆಯ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಕಂಪೆನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು

(D) ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ("ಪಿಎನ್ಒ"):

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

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

ಎನ್.ಬಿ.ಎಫ್.ಸಿ. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ (ದಾಖಲಿಸಲಿರುವ) ದೂರಿನ ನಮೂನೆ
[ಯೋಜನೆಯ ಖಂಡಿಕೆ 11(2)]
(ದೂರದಾರರು ಭರ್ತಿಮಾಡಬೇಕು)

ಗೆ:

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್

ಮೇಡಂ/ಸರ್,

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

ದೂರಿನ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1) ದೂರುದಾರರ ಹೆಸರು -

2) ವಯಸ್ಸು (ವರ್ಷಗಳು):

3) ಲಿಂಗ:

4) ದೂರುದಾರರ ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ -

ಪಿನ್ ಕೋಡ್ -
ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ)-

ಇ-ಮೇಲ್ (ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ)-
ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ-

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

ಪಿನ್ ಕೋಡ್-

6) ಡಿಎಂಐ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧ/ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯ (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ).

7) ವಹಿವಾಟಿನ ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳು, ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ

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

b) ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದಾದರೂ ಜ್ಞಾಪನಾ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಳಿಸಿದ್ದಾರೆಯೇ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ
(ದಯವಿಟ್ಟು ಜ್ಞಾಪನಾ ಪತ್ರದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)

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

(i)	ಉಪ-ನ್ಯಾಯ/ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ ಹಂತದಲ್ಲಿದೆಯೇ 1?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(ii)	ವಕೀಲರು ಬಾಧಿತ ಪಕ್ಷವಾಗಿದ್ದಾಗ ಅವರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ವಕೀಲರ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(iii)	ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಮುಂದೆ ಅದೇ ವಿಷಯ ಈಗಾಗಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(iv)	ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರು/ಗಳು ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(v)	ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳ ನಡುವಿನ ವಿವಾದದ ಕಾರಣದಿಂದ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ
(vi)	ಉದ್ಯೋಗದಾತ-ಉದ್ಯೋಗಿ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆಯೇ?	ಹೌದು	ಇಲ್ಲ

9) ದೂರಿನ ವಸ್ತುವಿಷಯ

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

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

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

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

14) ಲಗತ್ತಿಸಲಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ:

15) ಘೋಷಣೆ:

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

a) ಈ ಮೇಲೆ ನೀಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯು ಸತ್ಯ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿದೆ; ಮತ್ತು

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

i. ದೂರನ್ನು ಯೋಜನೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಣಿಸಿದ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುವ ಮೊದಲೇ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ.

ತಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಿ,,

(ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ)

ಅಧಿಕಾರ ಪತ್ರ

ದೂರುದಾರನು ಅವನು/ಅವಳ ಪರವಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಅವರ ಎದುರು ಹಾಜರಾಗಲು ಮತ್ತು ನಿವೇದನೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

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

ಪೂರ್ತಿ ವಿಳಾಸ:

ಪಿನ್ ಕೋಡ್:
ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ:

ಇಮೇಲ್:
ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ:

(ದೂರುದಾರರ ಸಹಿ)
