



ನ್ಯಾಯಯುತ
ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಕೋಡ್
ಆಫ್
DMI ಹಣಕಾಸು ಖಾಸಗಿ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಸಾರಾಂಶ of ನೀತಿ:

ನೀತಿ ಹೆಸರು	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್
ದಿನಾಂಕ ನ ಅನುಮೋದನೆ ನ ಮೊದಲ ಆವೃತ್ತಿ	ಏಪ್ರಿಲ್ 19, 2011
ಆವರ್ತಕತೆ ನ ವಿಮರ್ಶೆ	ವಾರ್ಷಿಕ
ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ	ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ
ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ	ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು & ಗ್ರಾಹಕರ ಯಶಸ್ಸು
ಮಾಲೀಕ / ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ	ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ
ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ	ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿ
ಅನುಮೋದಕ	ಬೋರ್ಡ್ ನ ನಿರ್ದೇಶಕರು

ದಿನಾಂಕ ವಿಮರ್ಶೆ	ದಿನಾಂಕ ನ ಮುಂದೆ ವಿಮರ್ಶೆ	ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳು/ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು/ಬದಲಾವಣೆಗಳು
ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 3, 2021	ಆನ್ ಅಥವಾ ಮೊದಲು ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2022	ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಪಾಡು ನ ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳು.
ಆಗಸ್ಟ್ 12, 2022	ಆನ್ ಅಥವಾ ಮೊದಲು ಆಗಸ್ಟ್ 2023	ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ.
ನವೆಂಬರ್ 14, 2022	ಆನ್ ಅಥವಾ ಮೊದಲು ನವೆಂಬರ್ 2023	ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಬಂಧನೆಗಳು / ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ.
ಮೇ 22, 2023	ಆನ್ ಅಥವಾ ಮೊದಲು ಮೇ 2024	ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಫಾರ್ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
ನವೆಂಬರ್ 3, 2023	ಆನ್ ಅಥವಾ ಮೊದಲು ನವೆಂಬರ್ 2024	ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಬಂಧನೆಗಳು / ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ.
ಮೇ 16, 2024	ಆನ್ ಅಥವಾ ಮೊದಲು ಮೇ 2025	ವಾರ್ಷಿಕ ವಿಮರ್ಶೆ.
ನವೆಂಬರ್ 1, 2024	ಆನ್ ಅಥವಾ ಮೊದಲು ನವೆಂಬರ್ 2025	ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಬಂಧನೆಗಳು/ಕಾನೂನುಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಜೋಡಣೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ರಿಸರ್ವ್‌ನಿಂದ ಪಡೆದ ಸೂಚನೆಗಳ ಬೆಳಕಿನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ ಭಾರತ ('ಆರ್‌ಬಿಐ') ವೀಡಿಯೊ ಅದರ ಆದೇಶ ದಿನಾಂಕ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 17, 2024.

1. ಮುನ್ನುಡಿ:

DMI ಹಣಕಾಸು ಖಾಸಗಿ ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ಎಂದು ' **ದಿ ಕಂಪನಿ** ' ಅಥವಾ ' **DMI** ') ಆಗಿದೆ ಎ ಠೇವಣಿ ರಹಿತ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದಲ್ಲಿ ('RBI') ಸರಿಯಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ (NBFC-ND) ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು. ಕಂಪನಿಯು ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಕಾರ ಮಧ್ಯಮ ಲೇಯರ್ NBFC (NBFC-ML) ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ("**RBI**") (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ("**RBI ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು**") , ಎಂದು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ನಿಂದ ಸಮಯ ಗೆ ಸಮಯ. ದಿ ಕಂಪನಿ ಆಗಿದೆ ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಸಾಲ ನೀಡುತ್ತಿದೆ ವ್ಯಾಪಾರ.

ರಲ್ಲಿ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಜೊತೆಗೆ ಅಧ್ಯಾಯ VII (ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಕೋಡ್) ನ ದಿ ಆರ್ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ದಿಕ್ಟುಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್ ಹೊಂದಿರುವ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (" **ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು** ") ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ('ಎಫ್‌ಪಿಸಿ') ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಆರ್ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು. DMI, ಇರುವುದು ಎ NBFC ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್, ರೂಪಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಇದು FPC ಫಾರ್ ದಿ ಸಾಲ ನೀಡುತ್ತಿದೆ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಜೊತೆಗೆ ಅಧ್ಯಾಯ VII (ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಆರ್ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್). ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲ ನೀಡುವ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ, ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 02, 2022 ರ ದಿನಾಂಕದ 'ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು' (" **ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು** ") ಮೂಲಕ RBI ಸೂಚಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಲು FPC ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ .

2. ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಇದರ ಅನ್ವಯ:

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

ಈ FPC ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅನ್ವಯಿಸು ಅಡ್ಡಲಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳು ನ ದಿ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲ ನೀಡುತ್ತಿದೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆ, ಸಂಗ್ರಹ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ. ಉದ್ಯೋಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಆಡಿಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಪರಿಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ FPC ಗೆ DMI ಯ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಗೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಎಂದು ಅದರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತವೆ ಎ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆ ಗೆ ದಿ FPC ಮತ್ತು ಎಂದು ಎಲ್ಲಾ ನೌಕರರು FPC ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿದ್ದಾರೆ.

3. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು:

- "**ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ**" ಎಂಬುದು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ವೆಚ್ಚವಾಗಿದ್ದು, ಇದು ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ
- "**ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ**" ಅರ್ಥ ಎ ವ್ಯಕ್ತಿ ಇತರ ಗಿಂತ ಒಂದು ವಕೀಲ ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ನೇಮಕ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಓಂಬುಡ್ಸಮನ್ ಮುಂದೆ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ .
- "**ಬೋರ್ಡ್**" ಅರ್ಥ ಬೋರ್ಡ್ ನ ನಿರ್ದೇಶಕರು ನ ಕಂಪನಿ .
- "**ದೂರು**" ಅರ್ಥ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ ಮಾಡಿದೆ ಒಳಗೆ ಬರೆಯುತ್ತಿದ್ದೇನೆ ಅಥವಾ

ಮೂಲಕ ಇತರೆ ವಿಧಾನಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆಯನ್ನು ಆರೋಪಿಸುವುದು, ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕೋರುವುದು;

- e) "ಕಂಪನಿ" ಅರ್ಥ DMI ಹಣಕಾಸು ಖಾಸಗಿ ಸೀಮಿತ .
- f) "ನಿರ್ದೇಶಕ" ಅರ್ಥ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನಿರ್ದೇಶಕ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ನ ದಿ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಮೇಲೆ ದಿ ಬೋರ್ಡ್ ನ ಕಂಪನಿ .
- g) "FPC" ಅರ್ಥ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಕೋಡ್.
- h) " ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ " ಎಂದರೆ DMI ಯ ಆಯಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸ್ವತಂತ್ರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವಾಗಿ DMI ನಿಂದ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್.
- i) "ಕೀ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆ" ಅಥವಾ "KFS" ಎಂದರೆ ಎ ಹೇಳಿಕೆ ನ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳು ಎ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ, ಒಳಗೆ ಸರಳ ಮತ್ತು ಭಾಷೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸುಲಭವಾಗಿದೆ, ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
- j) " ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ ಉಪ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್" ಅರ್ಥ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ನೇಮಕ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಮೀಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಂದು ಅಂತಹ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ.
- k) "ಸ್ಕೀಮ್" ಎಂದರೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್-ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ರ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದಿನಾಂಕ 12 ನವೆಂಬರ್ 2021 ರಂದು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ.

4. NORMS ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ TO ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು OF DMI:

(i) ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಫಾರ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ಸಂಸ್ಕರಣೆ:

- (a) ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ನ ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಎಂದು ಪ್ರತಿ ದಿ ಸಾಲ ನೀತಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಕಂಪನಿ.
- (b) DMI ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.
- (c) ಅಂತೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, DMI, ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ, ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಶುಲ್ಕಗಳು ಒಳಗೆ ಪ್ರಕರಣ ನ ನಿರಾಕರಣೆ ನ ಸಾಲ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ, ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ, ಇದು ಪರಿಣಾಮಗಳು ದಿ ಆಸಕ್ತಿ ನ ದಿ ಗ್ರಾಹಕ ಆದ್ದರಿಂದ ಎಂದು ಎ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಜೊತೆಗೆ ದಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ನೀಡಿತು ಮೂಲಕ ಇತರೆ NBFCಗಳು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ಮಾಡಿದೆ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿದರು ನಿರ್ಧಾರ ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ.
- (d) ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಫಾರ್ ರಶೀದಿ ನ ಸಾಲ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಜೊತೆಗೆ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಸೂಚಿಸಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು.
- (e) ಕಂಪನಿಯು, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- (f) ಆಯ್ಕೆಯ ವ್ಯಾಯಾಮದ ಮೇಲೆ, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಸಾಲದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (g) ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತನಕ ಪ್ರಯಾಣ ದಿ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಹಾಗಿಲ್ಲ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು ಸುಮಾರು ದಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು ಒಳಗೆ ಯಾವುದು ದಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ತಿನ್ನುವೆ ಎಂದು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆ ಒಳಗೆ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೋರ್ಸ್.

(ii) ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು:

- (a) DMI ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ ದಿ ಮಾಹಿತಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಡೇಟಾ ಅಗತ್ಯವಿದೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ತ್ವರಿತ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಅದು ತಕ್ಷಣವೇ ಅದನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತದೆ .
- (b) DMI ಪ್ರಸ್ತಾವಿತ ಸಾಲದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಟರ್ಮ್ ಶೀಟ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:
 - ದಿ ಮೊತ್ತ ನ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾಗಿದೆ ಜೊತೆಗೆ ಜೊತೆಗೆ ದಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ;
 - ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಬಡ್ಡಿ / ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳು (ತಿಂಗಳು/ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಶೇಕಡಾವಾರು ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ದಿ ಪ್ರಕರಣ ಮೇ ಎಂದು) ಮತ್ತು ದಿ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಳಗೆ ಸಂಬಂಧ ಗೆ ಅವರ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ;
 - ಸಾಲದ ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ

ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ;

- ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ವಿತರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಮುಂದುವರಿಯಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಕೆಲವು ದೃಢೀಕರಣದ ಮೂಲಕ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿದರೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- (c) ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ DMI ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕು ಜೊತೆಗೆ ನಕಲು ನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಆವರಣಗಳು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದಿ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸರಿಯಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸುತ್ತಾರೆ. DMI ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- (d) ಕೀ ವಾಸ್ತವ ಹೇಳಿಕೆ
- ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ KFS ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ನಿಯಮಗಳು. ದಿ KFS ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ದಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಆದ್ಯತೆಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರು.
 - ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್‌ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅವನು/ಅವಳು ಅದನ್ನೇ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆ ಎಂಬ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.
 - ದಿ KFS ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಜೊತೆಗೆ ಎ ಅನನ್ಯ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಹಾಗಿಲ್ಲ ಹೊಂದಿವೆ ಎ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿ ನ ನಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿದೆ ದಿನಗಳು ಫಾರ್ ಸಾಲಗಳು ಹೊಂದಿರುವ ಟೆನರ್ ನ ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು, ಮತ್ತು ಏಳು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿ. ದಿ ಸಾಲಗಾರ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಬಂಧಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ನಿಯಮಗಳು ನ ದಿ ಸಾಲ ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ KFS, ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಎರವಲುಗಾರನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ.
 - KFS APR ನ ಕಂಪ್ಯೂಟೇಶನ್ ಶೀಟ್ ಮತ್ತು ಭೋಗ್ಯ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ದಿ ಸಾಲ ಮುಗಿದಿದೆ ದಿ ಸಾಲ ಟೆನರ್ ಎಪಿಆರ್ ತಿನ್ನುವೆ ಸೇರಿವೆ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ವಿಧಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಕಂಪನಿ.
 - ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ಶುಲ್ಕಗಳು ವಿಮಾ ಶುಲ್ಕಗಳಂತಹ ನಿಜವಾದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಕಾನೂನು ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ., ಎಪಿಆರ್‌ನ ಭಾಗವಾಗಿಯೂ ಇರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ RE ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿ ಪಾವತಿಗೆ ರಸೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- (e) ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು
- ಎ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ನೀತಿ ಮೇಲೆ ಆಸಕ್ತಿ ಮತ್ತು ದಂಡ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ಹೊಂದಿದೆ ಆಗಿರುತ್ತದೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಬೋರ್ಡ್ ನ DMI ಮತ್ತು ಹೊಂದಿದೆ ಆಗಿರುತ್ತದೆ ಇರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೇಲೆ DMI ಗಳು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್.
 - ಕ್ವಾಂಟಮ್ ಮತ್ತು ಕಾರಣಗಳು ಮಿತಿಮೀರಿದ/ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಾಗಿ ಡಿಎಂಬ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ಸತ್ಯ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. DMI ಹೊಂದಿದೆ ಸಹ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ದಿ ದಂಡದ ಆರೋಪಗಳು ಅದರ ಮೇಲೆ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು.
 - ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಮಂಜಸವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲ/ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗದೊಳಗೆ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು

ಷರತ್ತುಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- ಬಂಡವಾಳೀಕರಣ ಇರುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ, ಅಂತಹ ಮಿತೀಮೀರಿದ/ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ 'ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ' ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಇದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಗಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಲ್ಲದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿರಬಾರದು.
- ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವ ಜ್ಞಾಪನೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದಾಗ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಕಾರಣವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

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

- (a) ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ DMI ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (b) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- (c) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಮೊದಲು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ DMI ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (d) DMI ಹಾಗಿಲ್ಲ ಬಿಡುಗಡೆ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳು ಮೇಲೆ ಮರುಪಾವತಿ ನ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಅಥವಾ ಮೇಲೆ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರ ನ ದಿ ಮಹೋನ್ನತ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ DMI ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗೆ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು ನೋಟೀಸ್ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಸುಮಾರು ದಿ ಅದೇ ಜೊತೆಗೆ ಪೂರ್ಣ ಸುಮಾರು ದಿ ಉಳಿದಿದೆ ಹೇಳಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ದಿ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಯಾವ DMIಗೆ ಅರ್ಹತೆ ಇದೆ.
- (e) ಮಂಜೂರಾತಿ / ಸೌಲಭ್ಯಗಳು / ಸಾಲ / ಆದೇಶ / ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕಾರಗಳು (ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳು ಅಥವಾ ಅನುಬಂಧ ಸೇರಿದಂತೆ) ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಹತ್ತು ವರ್ಷಗಳ ಅವಧಿಯವರೆಗೆ ಸಂರಕ್ಷಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ.

(iv) ಸಾಮಾನ್ಯ:

- (a) ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣ ನ ಭದ್ರಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು, DMI ಹಾಗಿಲ್ಲ ಬಿಡುಗಡೆ ಎಲ್ಲಾ ದಿ ಮೂಲ ಚಲಿಸಬಲ್ಲ / ಅಚಲ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ತೆಗೆದುಹಾಕಿ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಜೊತೆಗೆ ಯಾವುದೇ ನೋಂದಾವಣೆ ಒಳಗೆ ಎ ಅವಧಿ ನ 30 ದಿನಗಳು ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ.
- (b) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮೂಲ ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ

ದಾಖಲೆಗಳು ಒಂದೋ ನಿಂದ ದಿ ಔಟ್ಲೈಟ್ / ಶಾಖೆ ಎಲ್ಲಿ ದಿ ಸಾಲ ಖಾತೆ ಆಗಿತ್ತು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದರು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕಛೇರಿ ನ ದಿ DMI ಎಲ್ಲಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಇವೆ ಅವಳ/ಅವನ ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

- (c) ದಿ ಟೈಮ್ಸ್ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳ ನ ಹಿಂತಿರುಗಿ ನ ಮೂಲ ಚಲಿಸಬಲ್ಲ / ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ನಂತರ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.
- (d) ಮೂಲ ಚಲಿಸಬಲ್ಲ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ಪೂರ್ಣ ಮರುಪಾವತಿ/ಇತ್ಯರ್ಥದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ನೋಂದಾವಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ತೃಪ್ತಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ವಿಳಂಬಕ್ಕಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ಕಾರಣಗಳಿಗೆ DMI ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ವಿಳಂಬವು DMI ಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತಿ ದಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ INR 5,000 ದರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- (e) ಮೂಲ ಚಲಿಸಬಲ್ಲ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ನಷ್ಟ/ಹಾನಿ ಉಂಟಾದರೆ, ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ, DMI ಚರ/ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿ ದಾಖಲೆಗಳ ನಕಲು/ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಪತ್ರಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಭರಿಸುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (ಡಿ) ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು DMI ಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಿತ ಅವಧಿಯ ದಂಡವನ್ನು ಅದರ ನಂತರ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ (ಅಂದರೆ, ಒಟ್ಟು 60 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯ ನಂತರ).
- (f) ಮೇಲಿನ ಷರತ್ತು (ಡಿ) ಅಥವಾ (ಇ) ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪರಿಹಾರವು ಯಾವುದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಲಗಾರನ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲ.
- (g) DMI ತಿನ್ನುವೆ ಅಲ್ಲ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಒಳಗೆ ದಿ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ನ ದಿ ಸಾಲಗಾರ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಫಾರ್ ದಿ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು (ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊರತು, ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲ).
- (h) ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣ ನ ರಶೀದಿ ನ ವಿನಂತಿ ನಿಂದ ದಿ ಸಾಲಗಾರ ಫಾರ್ ವರ್ಗಾವಣೆ ನ ಸಾಲ ಖಾತೆ, ದಿ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಂದರೆ, ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ನಿಂದ DMI, ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ, ಮಾಡಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿಸಲಾಯಿತು ಒಳಗೆ 21 ದಿನಗಳು ನಿಂದ ದಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- (i) ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಭೂಮಿಯ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನೋಟೀಸ್ ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆನಪಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, DMI ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಮರುಪ್ರಾಪ್ತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಮರುಪ್ರಾಪ್ತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. DMI ತನ್ನ ಚೇತರಿಕೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸೂಕ್ತ ಸೂಚನೆಗಳು ಇರುತ್ತದೆ ಒದಗಿಸಿದ DMI ಗೆ ಅದರ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸೌಹಾರ್ದಯುತವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಲು.
- (j) ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳು / ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- (k) ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸಬಹುದಾದ ನಿಜವಾದ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲು DMI ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ .
- (l) DMI ಹಣಕಾಸಿನ ತೊಂದರೆಯ ನಿಜವಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ DMI ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- (m) ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ ನ ದಿ ಗ್ರಾಹಕ ಎಂದು ಎಂದು ಗೌಪ್ಯ ಮತ್ತು ಎಂದು ಅಲ್ಲ ಎಂದು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. 'ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ' ಎಂಬ ಪದವು ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಬ್ಯೂರೋ, RBI, ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ರಾಜ್ಯ, ಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, DMI ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು:
- ಒಂದು ವೇಳೆ DMI ಆಗಿದೆ ಒತ್ತಾಯಿಸಿದರು ಮೂಲಕ ಕಾನೂನು.
 - ಒಂದು ವೇಳೆ ಇದು ಆಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆಸಕ್ತಿ ಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿ ದಿ ಮಾಹಿತಿ.
 - ಒಂದು ವೇಳೆ ದಿ ಆಸಕ್ತಿ ನ DMI ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ.
- (n) ಪ್ರಸ್ತುತ, DMI ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಲ್ಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಾಲ ನಲ್ಲಿ ತೇಲುತ್ತಿರುವ ದರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಆದರೆ ಒಂದು ವೇಳೆ DMI ಯೋಜನೆಗಳು ಗೆ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಅದೇ ರೀತಿ ಮಾಡಿ, DMI ಬೇರೆ ಬೇರೆಯಾಗಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ನಲ್ಲಿ ದಿ ಸಮಯ ನ ಮಂಜೂರಾತಿ ನ EMI ಆಧಾರಿತ ತೇಲುತ್ತಿರುವ ದರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು, DMI ತಿನ್ನುವೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಒಳಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೆಡ್‌ರೂಮ್/ಮಾರ್ಜಿನ್ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಿ ಫಾರ್ ಉದ್ದನೆ ನ ಟೆನರ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಳ ಒಳಗೆ EMI, ಒಳಗೆ ದಿ ಸನ್ನಿವೇಶ ನ ಸಾಧ್ಯ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಾಹ್ಯ ಮಾನದಂಡದ ದರದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ.
 - ನಲ್ಲಿ ದಿ ಸಮಯ ನ ಮಂಜೂರಾತಿ, DMI ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಗೆ ದಿ ಸಾಲಗಾರರು ಸುಮಾರು ದಿ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಣಾಮ ನ ಮಾನದಂಡದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮೇಲೆ ಸಾಲವನ್ನು ಮುನ್ನಡೆಸುತ್ತದೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡೂ. ತರುವಾಯ, ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳ ಒಳಗೆ ದಿ EMI/ ಟೆನರ್ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಮೇಲೆ ಖಾತೆ ನ ದಿ ಮೇಲಿನದನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
 - ನಲ್ಲಿ ದಿ ಸಮಯ ನ ಮರುಹೊಂದಿಸಿ ನ ಆಸಕ್ತಿ ದರಗಳು, DMI ತಿನ್ನುವೆ ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ ದಿ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಗೆ ದಿ ಸಾಲಗಾರರು ಗೆ ಬದಲಿಸಿ ಗೆ ಎ ಸರಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ದರ ಎಂದು ಪ್ರತಿ ದಿ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ನೀತಿ. ದಿ ನೀತಿ, ಅಂತರ ಅಲಿಯಾ, ತಿನ್ನುವೆ ಸಹ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿ.
 - ದಿ ಸಾಲಗಾರ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸಹ ಎಂದು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ದಿ ಆಯ್ಕೆ ಗೆ ಆಯ್ಕೆ ಇದಕ್ಕಾಗಿ:
 - a) ವರ್ಧನೆ ಒಳಗೆ EMI ಅಥವಾ ಉದ್ದನೆ ನ ಟೆನರ್ ಅಥವಾ ಫಾರ್ ಎ ಸಂಯೋಜನೆ ನ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳು; ಮತ್ತು,
 - b) ಗೆ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ, ಒಂದೋ ಒಳಗೆ ಭಾಗ ಅಥವಾ ಒಳಗೆ ಪೂರ್ಣ, ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪಾಯಿಂಟ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ದಿ ಟೆನರ್ ನ ದಿ ಸಾಲ.
- ಲೆವಿ ನ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ವಿಷಯ ಗೆ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿದೆ ಸೂಚನೆಗಳು.
- ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ ಫಾರ್ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ನ ಸಾಲಗಳು ನಿಂದ ತೇಲುತ್ತಿರುವ ಗೆ ಸರಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ದರ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರೆ ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕವಾದ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು / ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ

DMI ಯಿಂದ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು / ವೆಚ್ಚಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ.

- DMI ಹಾಗಿಲ್ಲ ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಎಂದು ದಿ ಉದ್ದನೆ ನ ದಿ ಟೆನರ್ ಒಳಗೆ ಪ್ರಕರಣ ನ ತೇಲುತ್ತಿರುವ ದರ ಸಾಲ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಲ್ಲ ಋಣಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಡಿಎಂಐ ಸೂಕ್ತ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು, ಹೇಳಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಎರವಲುಗಾರರಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ/ ಪ್ರವೇಶಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ನಲ್ಲಿ ದಿ ಅಂತ್ಯ ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದೂ ಕಾಲು ಯಾವುದು ಹಾಗಿಲ್ಲ ನಲ್ಲಿ ದಿ ಕನಿಷ್ಠ, ಎಣಿಸಿ ದಿ ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ಚೇತರಿಸಿಕೊಂಡ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, EMI ಮೊತ್ತ, ಉಳಿದಿರುವ EMIಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರ (APR). ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಸರಳ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ DMI ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- DMI ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲ ಚಾರ್ಜ್ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಪೂರ್ವ ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳು ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ತೇಲುತ್ತಿರುವ ದರ ವ್ಯಯಕ್ಕೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳು.

(v) **ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿ:** DMI, ಅದರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು (" GRM ") ಹಾಕಿದೆ. ಒಳಗೆ ದಿ ಮುಂದೆ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್. ಅಂತಹ ಎ ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳು ಹುಟ್ಟಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದೆ ಹೊರಗೆ ನ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ನ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಇವೆ ಕೇಳಿದ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ-ಆಫ್ ನಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ನಲ್ಲಿ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟ. ದಿ ಬೋರ್ಡ್ ನ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಹಾಗಿಲ್ಲ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ವಿಮರ್ಶೆ ದಿ ಅನುಸರಣೆ ನ ದಿ FPC ಮತ್ತು ದಿ GRM ನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

(vi) **ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ("GRM"):** ಕಂಪನಿಯು ಅದರ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ, ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ದಿ ನೀತಿ ಮೇಲೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಯಾಂತ್ರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (" GRM ") ಯಾವುದು ಆಗಿದೆ ಇದರೊಂದಿಗೆ ' **ಅನುಬಂಧ-ಎ** ' ಎಂದು ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ. RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ GRM ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಹ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

(vii) **ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಮೋಡ್ ನ ಸಂವಹನ ದಿ FPC:** DMI, ಒಳಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಜೊತೆಗೆ ದಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮೇಲೆ FPC ಮತ್ತು RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, FPC ಅನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸಬೇಕು .

(viii) **ಕೋಡ್ ಜೊತೆಗೆ ಗೌರವ ಗೆ ದರ ಆಸಕ್ತಿ :**

(a) RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, DMI ಯ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿತ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿದೆ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ವಿಸ್ತರಿಸಿದ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

(b) DMI, ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ, ಅದರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಗೆ ಎಂದು ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಲಾಗಿದೆ ಆಧಾರದ ದಿ ಅನುಸಂಧಾನ ಫಾರ್ ಪದವಿಗಳು ನ ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ತರ್ಕಬದ್ಧತೆ ಫಾರ್ ಅನ್ವಯವಾಗುವ RBI ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು DMI ಯ ಬಡ್ಡಿ ದರ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು.

(c) ದಿ ದರಗಳು ನ ಆಸಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಅನುಸಂಧಾನ ಪದವಿಗಾಗಿ ನ ಅಪಾಯ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸಹ ಎಂದು ಮಾಡಿದೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮೇಲೆ DMI ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್.

(d) ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲು DMI ಯಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

(ix) **ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ:**

ಕಂಪನಿಯು 'ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್- ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021' ("ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ") ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು FPC ಯ ಅನುಬಂಧ ಬಿ ಯಂತೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅದೇ ಜೊತೆಗೆ ಎ ನಕಲು ನ ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ ಇವೆ ಸಹ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಮೇಲೆ ದಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ನ ದಿ <https://www.dmifinance.in> ನಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ .

(x) **ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ("IO"):**

ಡಿಸೆಂಬರ್ 29, 2023 ರ ದಿನಾಂಕದ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗಾಗಿ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಪ್ರಕಾರ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನೇಮಿಸಿದೆ.

IO ಕಂಪನಿಯು ಈಗಾಗಲೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ ಆದರೆ ಹೊಂದಿವೆ ಆಗಿರುತ್ತದೆ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಕಂಪನಿ. ರಲ್ಲಿ ಇತರೆ ಪದಗಳು, ದಿ IO ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಕಾರಗಳು ನ ದೂರುಗಳು ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಹೊರಗೆ ವ್ಯಾಪ್ತಿ IO ನ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲ IO ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ:

- (a) ದೂರುಗಳು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗೆ ವಂಚನೆಗಳು, ದುರ್ಬಳಕೆ ಇತ್ಯಾದಿ, ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಆ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ;
- (b) ದೂರುಗಳು/ಉಲ್ಲೇಖಗಳು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗೆ (ಎ) ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, (ಬಿ) ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು, (ಸಿ) ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ವೇತನ ಮತ್ತು ವೇತನಗಳು;
- (c) ಉಲ್ಲೇಖಗಳು ಒಳಗೆ ದಿ ಪ್ರಕೃತಿ ನ ಸಲಹೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ನ ದಿ ಕಂಪನಿ;
- (d) ದೂರುಗಳು ಯಾವುದು ಹೊಂದಿವೆ ಆಗಿರುತ್ತದೆ ನಿರ್ಧರಿಸಿದ್ದಾರೆ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇವೆ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿಯಿದೆ ಒಳಗೆ ಇತರೆ ವೇದಿಕೆಗಳು ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕ ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳ ಪರಿಹಾರ ಆಯೋಗ, ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ.

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

ದಿ IO ಮತ್ತು ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಖಚಿತಪಡಿಸಿ ಎಂದು ದಿ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರ ಆಗಿದೆ ಸಂವಹನ ಗೆ ದಿ ಒಳಗೆ ದೂರುದಾರ 30 ದಿನಗಳು ನಿಂದ ದಿ ದಿನಾಂಕ ನ ರಶೀದಿ ನ ದಿ ದೂರು ಮೂಲಕ ದಿ ಕಂಪನಿ. ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣ ನ ಎಂದು ದೂರಿದ್ದಾರೆ ಇವೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಸಹ ನಂತರ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮೂಲಕ ದಿ IO, ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅವರು/ಅವಳು ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ (ದೂರು RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಂದರೆ) RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಉತ್ತರದ ಭಾಗವಾಗಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾಗಿ ಸಲಹೆ ನೀಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಫೈಲಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗೆ (www.cms.rbi.org.in) ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಲಹೆಯು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು .

5. **ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ನಿಯಮಗಳು ಅಥವಾ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು ವೇದಿಕೆ:**

(i) **ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್/ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳ ("DLA ಗಳು") ಮೂಲಕ DMI ನಿಂದ**

ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳ ನಿಯಮಗಳು - ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, DMI ಮೂಲಗಳು ಸಾಲಗಾರರು ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ಗೆ ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಬಾಕಿ ಮುಗಿದಿರದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುತ್ತಿದೆ ವೇದಿಕೆ (ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ನ ಅವರು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲಿ), DMI ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಈ FPC ಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಮೂಲಕ ಅಕ್ಷರ ಮತ್ತು ಆತ್ಮದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು:

- ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.
- ಏಜೆಂಟರಂತೆ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುವುದು, ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರನ್ನು .
- ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

(ii) **ರೂಢಿಗಳು ಗೆ ಎಂದು ಅನುಸರಿಸಿದರು ಮೂಲಕ ಜೊತೆಗೆ DMI ಗೌರವ ಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವುದು** - ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅನುಸರಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಬದಲಿಯಾಗಿ) ಹೊರಡಿಸಿದ 02, 2022 ದಿನಾಂಕದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ನಿಬಂಧನೆಗಳೊಂದಿಗೆ.

6. **ಹೆಚ್ಚುವರಿ NORMS ಫಾರ್ ಚಿನ್ನ ಸಾಲ ವ್ಯಾಪಾರ, IF ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:**

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

- DMI ಹಾಗಿಲ್ಲ ಹಾಕಿದರು ಒಳಗೆ ಸ್ಥಳ ಬೋರ್ಡ್ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ನೀತಿ ಫಾರ್ ಸಾಲ ನೀಡುತ್ತಿದೆ ವಿರುದ್ಧ ಚಿನ್ನ ಎಂದು ಮಾಡಬೇಕು ಅಂತರ ಅಲಿಯಾ, ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಕವರ್ ಮಾಡಿ:
 - ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ KYC ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;
 - ಸರಿಯಾದ ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಫಾರ್ ದಿ ಆಭರಣಗಳು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ;
 - ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಗೆ ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸುವ ಮಾಲೀಕತ್ವ ನ ದಿ ಚಿನ್ನ ಆಭರಣಗಳು;
 - ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ನಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ತರಬೇತಿ ಕಳವಳ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ್ದಾರೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಆವರ್ತಕ ತಪಾಸಣೆ ಮೂಲಕ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೋಧಕರು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು. ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರದ ಶಾಖೆಗಳಿಂದ ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ;
 - ದಿ ಆಭರಣಗಳು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಮೇಲಾಧಾರ ಮಾಡಬೇಕು ಎಂದು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಮೆ ಮಾಡಿಸಲಾಗಿದೆ;
 - ಪಾರದರ್ಶಕ ಹರಾಜು ವಿಧಾನ ಇಲ್ಲದೆ ಸಂಘರ್ಷ ನ ಆಸಕ್ತಿ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಜೊತೆಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವುದು

ಸಮರ್ಪಕ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆಗೆ ದಿ ಸಾಲಗಾರ;

- (g) ದಿ ಹರಾಜು ಗೆ ಎಂದು ಘೋಷಿಸಿದರು ಗೆ ದಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮೂಲಕ ಸಂಚಿಕೆ ನ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಒಳಗೆ ನಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ಪತ್ರಿಕೆಗಳು, ಒಂದು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ದಿನಪತ್ರಿಕೆಯಲ್ಲಿ;
 - (h) DMI ಸ್ವತಃ ತಿನ್ನುವೆ ಅಲ್ಲ ಭಾಗವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಒಳಗೆ ಹರಾಜು ;
 - (i) ಚಿನ್ನ ವಾಗ್ಧಾನ ಮಾಡಿದರು ತಿನ್ನುವೆ ಎಂದು ಹರಾಜಾಯಿತು ಮಾತ್ರ ಮೂಲಕ ಹರಾಜುದಾರರು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಬೋರ್ಡ್;
 - (j) ನೀತಿ ತಿನ್ನುವೆ ಸಹ ಕವರ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಗೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಹಾಕಬೇಕು ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ಮರಣದಂಡನೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಯ ಕರ್ತವ್ಯಗಳ ಪ್ರತ್ಯೇಕತೆ ಸೇರಿದಂತೆ ವಂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸ್ಥಳ
- (ii) ದಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ವಿವರಗಳು ಬಗ್ಗೆ ಹರಾಜು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ
- (iii) ದಿ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಅಡ್ಡಲಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ.
- (iv) A ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಳ ಲಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡುವಂತಹ ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಯುವ ಜಾಹೀರಾತುಗಳನ್ನು DMI ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ 2-3 ನಿಮಿಷಗಳ ವಿಷಯ.
- (v) DMI ತಿನ್ನುವೆ ಪಡೆಯಲು ಎ ನಕಲು ನ ದಿ ಪ್ಯಾನ್ ಕಾರ್ಡ್ ನ ದಿ ಸಾಲಗಾರ ಫಾರ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಮೇಲೆ INR 5,00,000.

7. ಹೆಚ್ಚುವರಿ NORMS ಫಾರ್ ವಾಹನ ಹಣಕಾಸು, IF ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ:

ವಾಹನಗಳಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ಮೂಲಕ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ RBI ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು DMI ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- (i) ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ DMI ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.
- (ii) DMI 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;
 - (c) ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಫಾರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದೆ ಸ್ವಾಧೀನ ನ ಭದ್ರತೆ/ ವಾಹನ;
 - (d) ಎ ನಿಬಂಧನೆ ಬಗ್ಗೆ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶ ಗೆ ಎಂದು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಗೆ ದಿ ಸಾಲಗಾರ ಫಾರ್ ಮರುಪಾವತಿ ನ ಸಾಲ ಆಸ್ತಿ/ವಾಹನದ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು;
 - (e) ದಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಫಾರ್ ನೀಡುತ್ತಿದೆ ಪುನಃ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ ನ ದಿ ವಾಹನ/ ವಾಹನ; ಮತ್ತು
 - (f) ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಫಾರ್ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜು ನ ದಿ ಆಸ್ತಿ/ ವಾಹನ.

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

DMI ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಲ್ಲ ಊಹಿಸಿ ಸಾಗಿಸುವ ಹೊರಗೆ NBFC-MFI ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಆದ್ದರಿಂದ ಅಂತಹ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಇವೆ ಅಲ್ಲ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ದಿ ಕಂಪನಿ. ದಿ ಕಂಪನಿ ನೀಡುತ್ತದೆ ಸಾಲಗಳು ಗೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಯಾರ ಒಟ್ಟು ಮನೆಯವರು ಆದಾಯ ಆಗಿದೆ ತಿಂಗಳಿಗೆ ₹ 25,000/- ಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು. ಆದ್ದರಿಂದ, 2022 ರ ಮಾರ್ಚ್ 14, 2022 ರ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್-ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲೋನ್ಸ್‌ಗಾಗಿ ರೆಗ್ಯುಲೇಟರಿ ಫ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಕಂಪನಿ.

9. ಕೋಡ್ OF ನಡವಳಿಕೆ ಹೊರಡಿಸಲಾಗಿದೆ BY ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದಾತರು' ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ OF ಭಾರತ (DLAI):

ದಿ ಕಂಪನಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅನುಸರಿಸಲು ಜೊತೆಗೆ ದಿ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ನ ದಿ ಕೋಡ್ ನ ನಡೆಸುವುದು ನೀಡಲಾಯಿತು ಮೂಲಕ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಘ ನ ಭಾರತ (ಡಿಎಲ್‌ಎಐ) ಮೇಲೆ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 23, 2023 ನ ಯಾವುದು ದಿ ಕಂಪನಿ ಆಗಿದೆ ಎ ಸದಸ್ಯ.

10. ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು TO ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಸವಾಲು:

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿಯುಳ್ಳ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ DMI ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. DMI ಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ.

11. ವಿಮರ್ಶೆ OF ದಿ FPC :

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

ಈ FPC ಯಲ್ಲಿ ಏನೇ ಇದ್ದರೂ, ಯಾವುದಾದರೂ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿರೋಧಾಭಾಸ ನ ನಿಬಂಧನೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಶಾಸನಗಳು, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಕಾನೂನುಗಳು ಅಥವಾ ಈ FPC ಅದರ ಮಾರ್ಪಾಡು ಅಥವಾ ಶಾಸನ ಹೊಸ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ, ಅಂತಹ ಕಾನೂನು, ಶಾಸನ, ನಿಯಮಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಣ ಅಥವಾ ಶಾಸನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಈ FPC ಯ ಮೇಲೆ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ರೆಡ್ರಿಸ್ಕಲ್ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ

1. ಪರಿಚಯ

DMI ಹಣಕಾಸು ಖಾಸಗಿ ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ದಿ "ಕಂಪನಿ" ಅಥವಾ "DMI") ಆಗಿದೆ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಎ ಲೇವಣಿ-ಅಲ್ಲದ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ('NBFC') ಮತ್ತು NBFC ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ - ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದ ಪ್ರಕಾರ ಮಧ್ಯಮ ಪದರ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ -ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರಿಂದ (ತಿದ್ದುಪಡಿ) ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ("ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್") ಮೀಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (RBI) ನೋಂದಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ N-14.03176 ನ NBFC ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರದ ಮೂಲಕ.

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ನ ಅಧ್ಯಾಯ VII ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, DMI ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ, ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ನಾವು ಒಪ್ಪಿಸುತ್ತೇವೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಒಳಗೆ a ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಕಾಲಮಿತಿ. ನಮ್ಮ ಮೀಸಲಿಡಲಾಗಿದೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ತಂಡವು ಪ್ರತಿ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ನಾವು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಅವರ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಕೇಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಯುತರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

2. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಈ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು, ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರು, ಮತ್ತು ನೌಕರರು ನ ದಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ (NBFC). ಇದು ಸಾಲಗಳು, ಹೂಡಿಕೆಗಳು, ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ. ಈ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ ಆಗಿದೆ ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ ಫಾರ್ ಬಳಸಿ ಒಳಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಗಳು, ಮುಖಾಮುಖಿ ಸಂವಹನಗಳು, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಗೆ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸೇವೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಮೂಲಕ ದಿ NBFC ಒಳಗೆ ತಲುಪಿಸುತ್ತಿದೆ ಸೇವೆಗಳು ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು. ಎಲ್ಲಾ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪಕ್ಷಗಳು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಪರಿಚಿತರಾಗುವಂತೆ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ಉದ್ದೇಶ ನ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

- (i) ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಇವೆ ಯಾವಾಗಲೂ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ತಕ್ಕಮಟ್ಟಿಗೆ ಮತ್ತು ಇಲ್ಲದೆ ಪಕ್ಷಪಾತ.
- (ii) ಎಲ್ಲಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಬೆಳೆಸಿದರು ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಇವೆ ವ್ಯವಹರಿಸಿದೆ ಜೊತೆಗೆ ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೇಲೆ ಸಮಯ.
- (iii) ಗ್ರಾಹಕರು ಇವೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಿದೆ ನ ಅವರ ಆದ್ದರಿಂದ ಹಕ್ಕುಗಳು ಅವರು ಮಾಡಬಹುದು ಆಯ್ಕೆ ಫಾರ್ ಪರ್ಯಾಯ ಅವರ ದೂರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅವರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಪರಿಹಾರ

ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು DMI ಯ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳ ಮೂಲಕ DMI ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ ಅದರ ಗುರುತಿಸಲಾಗಿದೆ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆ ವಾಹಿನಿಗಳು. ಈ ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ ದಿ ಪ್ರಕರಣಗಳು ಯಾವುದು ಇವೆ ಉಪ-ನ್ಯಾಯಾಧೀಶ.

4. ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕಗಳು

ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿದೆ ಇವೆ ಕೆಲವು ನ ದಿ ಕೀ ನಿಯತಾಂಕಗಳು ನ ದಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಯಾಂತ್ರಿಕತೆ (" GRM ") ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಕಂಪನಿ:

- (i) ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ನ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರುಗಳು/ ವಿವಾದಗಳು/ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಒಳಗೆ ಎ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಸಮಯ ಚೌಕಟ್ಟು.
- (ii) ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು / ವಿವಾದಗಳು / ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ.
- (iii) ಕಂಪನಿಯು ದೂರು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ. 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ("CMS") ಪ್ರೋಟೆಟ್ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಒಳಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಭಾಷೆ/ ಭಾಷೆ ಅರ್ಥವಾಯಿತು ಮೂಲಕ ದಿ ಸಾಲಗಾರ.

5. ಅವಲೋಕನ ನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಗಳು ಇವೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ:

- i. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು (ಪ್ರ) - ಗ್ರಾಹಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ಹಾಜರಿದ್ದರು ಗೆ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ ತಕ್ಷಣವೇ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದೆ.
- ii. ವಿನಂತಿಗಳು (ಆರ್) - ಗ್ರಾಹಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಯಾವುದು ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮುಂದೆ ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇವೆ ಅಲ್ಲ ಒಳಗೆ ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ.
- iii. ದೂರುಗಳು (ಸಿ) - ದೂರುಗಳು ಮಾಡಬೇಕು ಎಂದು ಬೆಳೆಸಿದರು ಒಳಗೆ ದಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿದೆ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು :

- a. ಮುಚ್ಚದಿರುವುದು ನ ವಿನಂತಿ ಒಳಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಿದರು ಕಾಲಮಿತಿ (TAT);
- b. ಕೊರತೆ ಒಳಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಿದರು ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ದಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒಳಗೆ ಬರವಣಿಗೆ;
- c. ಉಲ್ಲಂಘನೆ ನ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ನ ದಿ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ;
- d. ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿರುವುದು ನ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಎಂದು ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಕೋಡ್;
- e. ಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆ ನ ದಿ ಕಂಪನಿ ಉದ್ಯೋಗಿ ಮತ್ತು ಪಾಲುದಾರ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಘಟನೆಯ ಸತ್ಯಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ತಪ್ಪಾದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ.

6. ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು, ಏರಿಕೆ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು ಫಾರ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ DMI ಒಳಗೆ

DMI ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಅವುಗಳೆಂದರೆ ಬಳಕೆ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು MSME ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ನಿವ್ವಳ ಮೌಲ್ಯದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ (HNI) ನೀಡುವ ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಗಳು. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿಭಾಗ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಎಂದು ಬದಲಾಗುತ್ತವೆ ಆದ್ದರಿಂದ ದಿ ಕಂಪನಿ ಹೊಂದಿದೆ ನಿರ್ದರಿಸಿದ್ದಾರೆ ಗೆ ಹೊಂದಿವೆ ಪ್ರತಿ ವ್ಯಾಪಾರ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು.

- (1) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸುವ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು: ಗ್ರಾಹಕ/ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳು/ಇ-ಕೆವೈಸಿ (ಯುಐಡಿಎಐ): ಗ್ರಾಹಕ/ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ (ಬಳಕೆಯ ಸಾಲಗಳು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಿಕ್ ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು, ಭದ್ರತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು

ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ ಸೇರಿದಂತೆ MSME ಸಾಲಗಳು) ಮತ್ತು ಇದಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಾಲಗಳು (ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ವಿರುದ್ಧ ಸಾಲವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಷೇರುಗಳು) ಮತ್ತು ಇ-ಕೆವೈಸಿ (ಯುಐಡಿಎಐ ಕೆಯುಎ) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು:

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

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

(2) ಏರಿಕೆಗಳು ಒಳಗೆ ದಿ ಕಂಪನಿ:

(a) **ಮಟ್ಟ 1:** ಎ ಗ್ರಾಹಕ ಮಾಡಬಹುದು ಉಲ್ಲಂಘನೆಯನ್ನು ದಿ ವಿಷಯ grievance@dmifinance.in ಗೆ ಒಳಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆ / ವಿನಂತಿಯ ಮೇಲೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅವನು/ಅವಳು ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ತಂಡದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ. ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿವಾದ/ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರ/ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ **5 ವ್ಯವಹಾರದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ** ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ .

(b) **ಮಟ್ಟ 2:** ಎ ಗ್ರಾಹಕ ಅಲ್ಲ ತೃಪ್ತಿಯಾಯಿತು ಜೊತೆಗೆ ದಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರು ಅಥವಾ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನಿಂದ ಮಟ್ಟ 1, ಮಾಡಬಹುದು ಮುಂದೆ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯನ್ನು ದಿ ವಿಷಯ/ ಪ್ರಶ್ನೆ/ ದೂರು ಗೆ ಕಳುಹಿಸಿ :

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

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ರ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಓದಲಾಗುತ್ತದೆ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ ಫಾರ್ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ ಘಟಕಗಳು) ದಿಕ್ಸುಗಳು, 2023. ದಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಿನ್ನುವ ಸಹ RBI ಸೂಚಿಸಿದ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.

(3) ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್‌ನಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ DMI ನಿಂದ ಕೇಳದಿದ್ದರೆ, ಅವರು RBI CMS ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು - <https://cms.rbi.org.in> ಅಥವಾ ಕಳುಹಿಸಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರಿನ ನಮೂನೆ (ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್) ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ:

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

7. ಪ್ರದರ್ಶನ ನ ದಿ ನೀತಿ

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

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

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಬಹು ಸೇವಾ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮನ್ನು ತಲುಪಬಹುದು ಒಳಗೆ ಪ್ರಕರಣ ಗ್ರಾಹಕರು ಇವೆ ಅಲ್ಲ, ತೃಪ್ತಿಯಾಯಿತು ಜೊತೆಗೆ ನಿರ್ಣಯ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ದಿ ವಿವರಗಳು ನ ದಿ ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಇವೆ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ :

a) ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನ ದಿ ಕಂಪನಿ:

ದಿ ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನ ದಿ ಕಂಪನಿ ಮೇ ಎಂದು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದರು ನಲ್ಲಿ:

ಹೆಸರು ನ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	ಆಶಿಶ್ ಸರಿನ್ ಹಿರಿಯ ಉಪ ಅಧ್ಯಕ್ಷರು - ಗ್ರಾಹಕ ಯಶಸ್ಸು ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ಲಸ್ 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 ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ:

ಹೆಜ್ಜೆ 1. ಬರೆಯಲಾಗಿದೆ ದೂರು ಗೆ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ ಘಟಕ ನಲ್ಲಿ ದಿ ಅಂತ್ಯ ನ 30 ದಿನಗಳು.

ಹೆಜ್ಜೆ 2. ಒಂದು ವೇಳೆ ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಮೂಲಕ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ ಘಟಕ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಉಳಿಯುತ್ತವೆ ಅತ್ಯಪ್ತರು ಜೊತೆಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಸಂ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಆಗಿದೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರು ನಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ ಘಟಕ ಒಂದು ವೇಳೆ ಗ್ರಾಹಕ ಹೊಂದಿದೆ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿಲ್ಲ.

ಹೆಜ್ಜೆ 3. ಫೈಲ್ ದೂರು ಜೊತೆಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್:

- ಆನ್ಲೈನ್ ಮೇಲೆ CMS ಪೋರ್ಟಲ್ (<https://cms.rbi.org.in>) ಅಥವಾ
- ಇಮೇಲ್ ನಲ್ಲಿ CRPC@rbi.org.in; ಅಥವಾ
- ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಗೆ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ & ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಕೇಂದ್ರ (CRPC), 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 ಮೇಲೆ ದಿ ಸಂಶೋಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ಉರ್ಜಿತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ನ ದೂರುಗಳು ನಿಭಾಯಿಸಿದರು ಮೂಲಕ ದಿ ಆಂತರಿಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಎ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮೂಲ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ ಆಗಿದೆ

ನಡೆಸಿತು ಮೇಲೆ ದಿ ಮೇಲ್ವಾಗ ವಿಭಾಗಗಳು ನ ದೂರುಗಳು ಗೆ ಗುರುತಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಗಮನಾರ್ಹ ಅಂತರಗಳು ಮತ್ತು ತಪ್ಪುತ್ವದ ಒಳಗೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು. ಈ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯಿಂದ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಒಳನೋಟಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ತಂಡಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ. ಈ ಸಹಯೋಗದ ವಿಧಾನವು ನಮ್ಮ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

10. ವಿಮರ್ಶೆ ನ ದಿ GRM

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

ಯಾವುದೇ ಇತರ ಷರತ್ತುಗಳು/ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಇದು ಇರಬಹುದು ಅಲ್ಲ ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಈ ನೀತಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಓದಿದೆ ಎಂದು ಪ್ರತಿ ದಿ SBR ಫ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು / RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು.

ಅನುಬಂಧ ಬಿ

ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು OF ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ದತ್ತು OF ದಿ ಅದೇ BY DMI

ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ಸ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ನಿಯಮಗಳು ಬಳಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ಇದು ಅನುಬಂಧ ಬಿ ಆದರೆ ಅಲ್ಲ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ಇದು FPC ಹಾಗಿಲ್ಲ ಹೊಂದಿವೆ ದಿ ಅರ್ಥ ಆರೋಪಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ಅವುಗಳನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021.

(A) ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಫಾರ್ ರೆಡ್ರೆಸ್ಸಲ್ OF ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆ

- (1) **ದೂರುಗಳ ಆಧಾರಗಳು** - ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ DMI ಯ ಕಾರ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ನೊಂದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ (" ಸ್ಕೀಮ್ " ಎಂದೂ ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು .
- (2) **ಮೈದಾನಗಳು ಫಾರ್ ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವುದು ನ ಎ ದೂರು**
 - (a) ಸಂ ದೂರು ಫಾರ್ ಕೊರತೆ ಒಳಗೆ ಸೇವೆ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸುಳ್ಳು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆ ಒಳಗೆ ವಿಷಯಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ:
 - (i) ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು/ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರ ನ DMI;
 - (ii) ಎ ವಿವಾದ ನಡುವೆ ಎ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು DMI ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗೆ ಒಂದು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ;
 - (iii) ಎ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಲ್ಲ ಸಂಬೋಧಿಸಿದರು ಗೆ ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೇರವಾಗಿ;
 - (iv) ಸಾಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ವಿರುದ್ಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕರು DMI ನ ;
 - (v) ಎ ವಿವಾದ ಒಳಗೆ ಯಾವುದು ಕ್ರಮ ಆಗಿದೆ ಆರಂಭಿಸಿದರು ಮೂಲಕ DMI ಒಳಗೆ ಅನುಸರಣೆ ಜೊತೆಗೆ ದಿ ಆದೇಶಗಳು ನ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ;
 - (vi) ಎ ಸೇವೆ ಅಲ್ಲ ಒಳಗೆ ದಿ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ನ ದಿ RBI;
 - (vii) ಎ ವಿವಾದ ನಡುವೆ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ ಘಟಕಗಳು;
 - (viii) ಎ ವಿವಾದ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದಿ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧ DMI ನ ;
 - (ix) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿಯ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ವಿವಾದ ಸೇವೆಗಳ (ನಿಯಂತ್ರಣ) ಕಾಯಿದೆ, 2005;
 - (x) ವಿವಾದ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ನ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ ಘಟಕಗಳು ಅಲ್ಲ ಒಳಗೊಂಡಿತ್ತು ಒಳಗೆ ದಿ ಯೋಜನೆ.
 - (b) ಎ ದೂರು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲ ಸುಳ್ಳು ಹೊರತು
 - (i) ದೂರುದಾರರು ಯೋಜನೆಯಡಿ ದೂರು ನೀಡುವ ಮೊದಲು DMI ಗೆ ಲಿಖಿತ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ್ದರು ಮತ್ತು-
 - (a) ದೂರನ್ನು ಡಿಎಂಐ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ; ಅಥವಾ DMI ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಿಲ್ಲ; ಮತ್ತು
 - (b) ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಮಾಡಿದೆ ಗೆ ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಒಳಗೆ ಒಂದು ವರ್ಷ ನಂತರ ದಿ ದೂರುದಾರರು ದೂರಿಗೆ DMI ಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ, ದೂರಿನ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

- (ii) ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಅಲ್ಲ ಒಳಗೆ ಗೌರವ ನ ದಿ ಅದೇ ಕಾರಣ ನ ಕ್ರಮ ಯಾವುದು ಈಗಾಗಲೇ -
- (a) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಅಥವಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ದೂರುದಾರ ಅಥವಾ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ, ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪಕ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನವರು;
- (b) ಬಾಕಿಯಿದೆ ಮೊದಲು ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರ; ಅಥವಾ, ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಅರ್ಹತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ದೂರುದಾರರು/ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ;
- (iii) ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಅಲ್ಲ ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಯುಂಟುಮಾಡುವ ಒಳಗೆ ಪ್ರಕೃತಿ;
- (iv) ದಿ ದೂರು ಗೆ ದಿ ಕಂಪನಿ ಆಗಿತ್ತು ಮಾಡಿದೆ ಮೊದಲು ದಿ ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುತ್ತದೆ ನ ದಿ ಅವಧಿ ಮಿತಿಯ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಮಿತಿ ಕಾಯಿದೆ, 1963, ಫಾರ್ ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳು;
- (v) ಷರತ್ತು 11 ರಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ದೂರುದಾರರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ ;
- (vi) ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಹೊರತು ವಕೀಲರು ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

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

ವಿವರಣೆ 2: ಉಪ-ಕಲಂ (2)(b)(ii) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ದೂರು ಅದೇ ಕಾರಣ ನ ಕ್ರಮ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಲ್ಲ ಸೇರಿವೆ ಅಪರಾಧಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಬಾಕಿಯಿದೆ ಅಥವಾ ಮೊದಲು ನಿರ್ದರಿಸಿದೆ ಎ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದಲ್ಲಿ ಟ್ರಿಬ್ಯೂನಲ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗಿದೆ.

(3) ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಫಾರ್ ಫೈಲಿಂಗ್ ದೂರುಗಳು:

- (a) ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು (<https://cms.rbi.org.in>).
- (b) CRPC@rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಫಿಸಿಕಲ್ ಮೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ಸ್ಟಾಫ್ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC), ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4^{ನೇ} ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160 017 ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು .
- (c) ದಿ ದೂರು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ಭೌತಿಕ ರೂಪ, ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕ್ರಮಬದ್ಧವಾಗಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ದೂರುದಾರ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ . ದೂರನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ **ಅನುಬಂಧ-c** ಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- (d) ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15) - ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಮತ್ತು ಇತರ ಭಾರತೀಯ ಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು. ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವು RBI ಯ ಪರ್ಯಾಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ/ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು

ದೂರುದಾರರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ.

(B) ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಶಸ್ತಿ/ ನಿರಾಕರಣೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆ

(1) ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ನ ದೂರುಗಳು:

- (a) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಅಥವಾ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.
- (b) ದಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮೊದಲು ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸಾರಾಂಶ ಒಳಗೆ ಪ್ರಕೃತಿ ಮತ್ತು ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲ ಎಂದು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ನ ಪುರಾವೆ. ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಒಂದೋ ಪಕ್ಷ ಗೆ ದಿ ದೂರು ಮತ್ತು ಅವರ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- (c) ಕಂಪನಿಯು, ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಮೇಲೆ, ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ದೂರಿನಲ್ಲಿನ ದೋಷಾರೋಪಣೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರವಾಗಿ ಅದರೊಂದಿಗೆ ಅವಲಂಬಿತವಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ, ನಿರ್ಣಯಕ್ಕಾಗಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ರ ಮುಂದೆ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- ಪರಂತು, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಂಪನಿಯ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ, ಅದರ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- (d) ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣ ದಿ ಕಂಪನಿ ಬಿಟ್ಟುಬಿಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ವಿಫಲವಾಗುತ್ತದೆ ಗೆ ಕಡತ ಅದರ ಬರೆಯಲಾಗಿದೆ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳು ಒಳಗೆ ದಿ ಒದಗಿಸಿದ ಸಮಯ, ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪುರಾವೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಮುಂದುವರಿಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಆದೇಶವನ್ನು ರವಾನಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು . ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕು ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
- ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಕೋರಿದ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡದಿರುವ ಅಥವಾ ಒದಗಿಸದಿರುವ ಕಾರಣದಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರಶಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಗೆ.
- (e) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಅಥವಾ ಉತ್ತರ ಅಥವಾ ಒಂದು ಪಕ್ಷವು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು, ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಗೆ ಇತರೆ ಪಕ್ಷ ಮತ್ತು ಅಂತಹದನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಎಂದು ಮೇ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ.
- (f) ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಕರಣ ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಅಲ್ಲ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ಅನುಕೂಲ, ಅಂತಹ ಕ್ರಮ ಎಂದು ಮೇ ಎಂದು ಸಭೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ ದೂರುದಾರನ ಜೊತೆಗೆ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಕಂಪನಿಯ, ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.
- (g) ದೂರಿನ ಕಕ್ಷಿದಾರರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಸಹಕರಿಸಬೇಕು, ಎಂದು ದಿ ಪ್ರಕರಣ ಮೇ ಇರು, ಒಳಗೆ ನಿರ್ಣಯ ನ ದಿ ವಿವಾದ ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸಲು ಜೊತೆಗೆ ದಿ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಕ್ಷ್ಯ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶನ.
- (h) ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವೆ ದೂರಿನ ಯಾವುದೇ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕೆ ಬಂದರೆ, ಅದೇ ರೀತಿ ಮಾಡಬೇಕು ಎಂದು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಮೂಲಕ ಎರಡೂ ದಿ ಪಕ್ಷಗಳು ಮತ್ತು ನಂತರ, ದಿ ವಾಸ್ತವವಾಗಿ ನ ವಸಾಹತು ಇರಬಹುದು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ, ಸೇರಿಸುವುದು ಅದಕ್ಕೆ ದಿ ನಿಯಮಗಳು ನ ವಸಾಹತು, ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ದಿ ಪಕ್ಷಗಳು ಗೆ ಅನುಸರಿಸಲು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ನಿಯಮಗಳೊಂದಿಗೆ.
- (i) ದಿ ದೂರು ಎಂದು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ಎಂದು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಯಾವಾಗ:
- (i) ಇದು ಹೊಂದಿದೆ ಆಗಿರುತ್ತದೆ ನೆಲೆಸಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ಕಂಪನಿ ಜೊತೆಗೆ ದಿ ದೂರುದಾರ

- ಮೇಲೆ ದಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ನ ಒಂಬುಡ್ಲಮನ್; ಅಥವಾ
- (ii) ದಿ ದೂರುದಾರ ಹೊಂದಿದೆ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರು ಒಳಗೆ ಬರೆಯುತ್ತಿದ್ದೇನೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ (ಯಾವ ಮೇ ಎಂದು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ) ಎಂದು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣವು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ; ಅಥವಾ
- (iii) ದಿ ದೂರುದಾರ ಹೊಂದಿದೆ ಹಿಂಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ ದಿ ದೂರು ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ.

(2) ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಮೂಲಕ ಒಂಬುಡ್ಲಮನ್ :

- (a) ಹೊರತು ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ, ದಿ ಒಂಬುಡ್ಲಮನ್ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಪಾಸ್ ಒಂದು ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಒಳಗೆ ದಿ ಘಟನೆ ಇವರಲ್ಲಿ:
- (i) ಅಲ್ಲದ ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ನ ದಾಖಲೆಗಳು/ಮಾಹಿತಿ ಎಂದು ಪ್ರತಿ ದಿ ಯೋಜನೆ; ಅಥವಾ
- (ii) ದಿ ವಿಷಯ ಅಲ್ಲ ಪಡೆಯುತ್ತಿದೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆ ಆಧಾರಿತ ಮೇಲೆ ದಾಖಲೆಗಳು ಇರಿಸಲಾಗಿದೆ, ಮತ್ತು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ.
- (b) ದಿ ಒಂಬುಡ್ಲಮನ್ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸಹ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಒಳಗೆ ಖಾತೆ, ಒಳಗೆ ಜೊತೆಗೆ, ದಿ ತತ್ವಗಳು ನ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನೀಡಿದ ಅಭ್ಯಾಸ, ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಂಬಂಧಿತವಾದ ಇತರ ಅಂಶಗಳು.
- (c) ಪ್ರಶಸ್ತಿಯು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಯಾವುದಾದರೂ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟ.
- (d) ಒಂಬುಡ್ಲಮನ್‌ಗೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸುವ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ, ಇದು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಉಂಟಾಗುವ ನಷ್ಟಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ₹20 ಲಕ್ಷ ಯಾವುದು ಕಡಿಮೆಯೋ ಅದು. ಒಂಬುಡ್ಲಮನ್ ನೀಡಬಹುದಾದ ಪರಿಹಾರವು ವಿವಾದದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿರುತ್ತದೆ.
- (e) ದೂರುದಾರರ ಸಮಯದ ನಷ್ಟ, ಉಂಟಾದ ಖರ್ಚು, ಕಿರುಕುಳ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಮಾನಸಿಕ ಯಾತನೆಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು, ಒಂಬುಡ್ಲಮನ್ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ₹ 1 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿಲ್ಲದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.
- (f) ಎ ನಕಲು ನ ದಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಗೆ ದಿ ದೂರುದಾರ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿ.
- (g) ಪ್ರಶಸ್ತಿ ತೇರ್ಗಡೆಯಾದರು ಕಳೆದುಹೋಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇರುತ್ತದೆ ನ ಇಲ್ಲ ಪರಿಣಾಮ ಹೊರತು ದೂರುದಾರರು ಪತ್ರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ ಸ್ವೀಕಾರ ನ ದಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಒಳಗೆ ಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ವಸಾಹತು ನ ದಿ ಹೇಳಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಗೆ ದಿ ಕಂಪನಿ, ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ.
- ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಇಲ್ಲ ಅಂತಹ ಸ್ವೀಕಾರ ಮೇ ಎಂದು ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ದೂರುದಾರ ಒಂದು ವೇಳೆ ಅವನು ಹೊಂದಿದೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದರು ಒಂದು ಮನವಿ.
- (h) ಕಂಪನಿಯು ಮನವಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡದ ಹೊರತು, ದೂರುದಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಒಂಬುಡ್ಲಮನ್‌ಗೆ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಮತ್ತು ನಿಕಟ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

(3) ನಿರಾಕರಣೆ ನ ಎ ದೂರು:

- (a) ದಿ ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಲಮನ್ ಅಥವಾ ದಿ ಒಂಬುಡ್ಲಮನ್ ಮೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿ ಎ ದೂರು ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತ ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ತೋರುತ್ತಿದೆ:
- (i) ಆಗಿದೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆ; ಅಥವಾ
- (ii) ಆಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಪ್ರಕೃತಿ ನ ನೀಡುತ್ತಿದೆ ಸಲಹೆಗಳು ಅಥವಾ ಹುಡುಕುವುದು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ

ಅಥವಾ ವಿವರಣೆ

- (b) ದಿ ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್ ಮೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿ ಎ ದೂರು ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತ ಒಂದು ವೇಳೆ:
- (i) ಒಳಗೆ ಅವನ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಅಲ್ಲಿ ಆಗಿದೆ ಇಲ್ಲ ಕೊರತೆ ಒಳಗೆ ಸೇವೆ; ಅಥವಾ
 - (ii) ದಿ ಪರಿಹಾರ ಕೋರಿದರು ಫಾರ್ ದಿ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ನಷ್ಟ ಆಗಿದೆ ಮೀರಿ ದಿ ಶಕ್ತಿ ನ ಷರತ್ತು 8(2) ರಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್; ಅಥವಾ
 - (iii) ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಅಲ್ಲ ಹಿಂಬಾಲಿಸಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ದೂರುದಾರ ಜೊತೆಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಶ್ರದ್ಧೆ; ಅಥವಾ
 - (iv) ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಇಲ್ಲದೆ ಯಾವುದೇ ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣ; ಅಥವಾ
 - (v) ದಿ ದೂರು ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಪರಿಗಣನೆ ನ ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ಸಾಕ್ಷ್ಯಚಿತ್ರ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಪುರಾವೆ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್ ತೀರ್ಪು ನೀಡಲು ಸೂಕ್ತವಲ್ಲ ಅಂತಹ ದೂರಿನ; ಅಥವಾ
 - (vi) ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿ ಇಲ್ಲ, ಅಥವಾ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅನಾನುಕೂಲತೆ ಉಂಟಾಗಿಲ್ಲ.

(c) ಮೇಲ್ಮನವಿ ಮೊದಲು ದಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ ಅಧಿಕಾರ:

- (1) ಅಲ್ಲಿ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಅಲ್ಲ ಎಂದು ಯಾವುದೇ ಬಲ ನ ಮನವಿ ಗೆ ದಿ ಕಂಪನಿ ಫಾರ್ ಒಂದು ಪ್ರಶಸ್ತಿ ನೀಡಲಾಯಿತು ಫಾರ್ ಅಲ್ಲದ ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲೆಗಳು/ ಮಾಹಿತಿ.
- (2) ದಿ ಕಂಪನಿ ಮೇ, ಒಂದು ವೇಳೆ ನೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಮೂಲಕ ಒಂದು ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ನ ಎ ದೂರು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಿ ಯೋಜನೆಗಳು, 30 ರ ಒಳಗೆ ದಿನಗಳು ನ ದಿ ದಿನಾಂಕ ನ ರಶೀದಿ ನ ಸಂವಹನ ನ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ನ ದಿ ದೂರು, ಆದ್ಯತೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮನವಿ.
 - (a) ಕಂಪನಿಯು ಮೇಲ್ಮನವಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯು ಕಂಪನಿಯು ದೂರುದಾರರಿಂದ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ:
 - (b) ಅಲ್ಲದೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಧ್ಯಕ್ಷರು ಅಥವಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಅವರ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು/ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹಿಂದಿನ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
 - (c) ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ದಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಅಧಿಕಾರ ಮೇ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಅವನು ಆಗಿದೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಯಿತು ಎಂದು ದಿ ಕಂಪನಿ ಹೊಂದಿತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣ ಫಾರ್ ಅಲ್ಲ ಮಾಡುವುದು ದಿ ಮನವಿ ಒಳಗೆ ದಿ ಸಮಯ, ಮೇ ಅವಕಾಶ ಎ ಮುಂದೆ ಅವಧಿ ಅಲ್ಲ 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಿದೆ.
- (3) ದಿ ದೂರುದಾರ ಮೇ, ನೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಮೂಲಕ ಒಂದು ಪ್ರಶಸ್ತಿ) ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆ ನ ಎ ದೂರು, ಒಳಗೆ 30 ದಿನಗಳು ನ ದಿನಾಂಕ ನ ರಶೀದಿ ನ ದಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆ ನ ದಿ ದೂರು, ಆದ್ಯತೆ ಒಂದು ಮನವಿ ಮೊದಲು ದಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ, ಅಂದರೆ. ದಿ ಪ್ರಭಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ನ ದಿ ಇಲಾಖೆ ದಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಆಡಳಿತ ಯೋಜನೆ . ಪರಂತು, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು, ದೂರುದಾರನು ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸದಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾನೆ ಎಂದು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿದರೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದಂತೆ ಮುಂದಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸಬಹುದು.
- (4) ದಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಸೆಕ್ರೆಟರಿಯೇಟ್ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ದಿ ಮನವಿ.
- (5) ದಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಅಧಿಕಾರ ಮೇ, ನಂತರ ನೀಡುತ್ತಿದೆ ದಿ ಪಕ್ಷಗಳು ಎ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಕಾಶ ನ ಇರುವುದು ಕೇಳಿದೆ:
 - (a) ವಜಾಗೊಳಿಸಿ ದಿ ಮನವಿ; ಅಥವಾ
 - (b) ಅವಕಾಶ ದಿ ಮನವಿ ಮತ್ತು ಸೆಟ್ ಪಕ್ಕಕ್ಕೆ ದಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಅಥವಾ ಆದೇಶ ನ ದಿ ಒಂಬುಡ್ಡಮನ್;

ಅಥವಾ

- (c) ರಿಮಾಂಡ್ ದಿ ವಿಷಯ ಗೆ ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಫಾರ್ ತಾಜಾ ವಿಲೇವಾರಿ ಒಳಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಜೊತೆಗೆ ಅಂತಹ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಅಗತ್ಯ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು; ಅಥವಾ
- (d) ಮಾರ್ಪಡಿಸಿ ದಿ ಆದೇಶ ನ ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ಮತ್ತು ಪಾಸ್ ಅಂತಹ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಎಂದು ಮೇ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಪ್ರಶಸ್ತಿಯ ಆದೇಶವನ್ನು ಹೀಗೆ ಮಾರ್ಪಡಿಸಿದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವುದು ಅವಶ್ಯಕ; ಅಥವಾ
- (e) ಪಾಸ್ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಆದೇಶ ಎಂದು ಇದು ಮೇ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸುತ್ತೇನೆ .
- (6) ದಿ ಆದೇಶ ನ ದಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಅಧಿಕಾರ ಹಾಗಿಲ್ಲ ಹೊಂದಿವೆ ದಿ ಅದೇ ಪರಿಣಾಮ ಎಂದು ದಿ ಪ್ರಶಸ್ತಿ ತೇರ್ಗಡೆಯಾದರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಆದೇಶ, ಸಂದರ್ಭಾನುಸಾರ.

(7) ಪ್ರದರ್ಶನ ನ ಮಾಹಿತಿ:

- a) DMI ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳು/ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಗಳು) ಮತ್ತು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು. , ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.
- b) RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ) DMI ಎಲ್ಲಾ ಕಛೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ, ಆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು. .
- c) ಎಲ್ಲಾ ದಿ ಮೇಲೆ ವಿವರಗಳು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಒಳಗೆ ಪಾಯಿಂಟ್ (ಎ) ಮತ್ತು (ಬಿ) ಜೊತೆಗೆ ಜೊತೆಗೆ ಎ ನಕಲು ನ ದಿ ಯೋಜನೆ ಮಾಡಬೇಕು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(D) ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ("PNO"):

DMI ಹೊಂದಿದೆ ನೇಮಕ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ದಿ ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಫಾರ್ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಮಾಹಿತಿ DMI ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ. PNO ನ ವಿವರಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:

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

ಅನುಬಂಧ- ಸಿ

**ಫಾರ್ಮ್ OF ದೂರು (TO ಬಿಇ ಲಾಡ್ಜ್) ಜೊತೆಗೆ ದಿ NBFC ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್
[ಷರತ್ತು 11(2) ನ ದಿ ಯೋಜನೆ]
(TO ಬಿಇ ತುಂಬಿದೆ ಯುಪಿ BY ದಿ ದೂರುದಾರ)**

ಇವರಿಗೆ:

ದಿ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್

ಮೇಡಂ/ಸರ್,

ಉಪ: ದೂರು ವಿರುದ್ಧ _____ (ಸ್ಥಳ ನ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿ) ನ DMI ಹಣಕಾಸು ಖಾಸಗಿ ಸೀಮಿತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ

ವಿವರಗಳು ನ ದಿ ದೂರು ಇವೆ ಎಂದು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ:

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

ಪಿನ್ ಕೋಡ್-

ಫೋನ್ ಸಂ. (ಒಂದು ವೇಳೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ)-

ಇಮೇಲ್ (ಒಂದು ವೇಳೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ)-

ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ-

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

ಪಿನ್ ಕೋಡ್-

- 6) ಪ್ರಕೃತಿ ನ ಸಂಬಂಧ/ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ (ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದಾದರೂ) ಜೊತೆಗೆ DMI ಹಣಕಾಸು ಪ್ರೈ.ಲಿ. ಲಿಮಿಟೆಡ್

- 7) ವಹಿವಾಟು ದಿನಾಂಕ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳು, ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ

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

(ದಯವಿಟ್ಟು ಸುತ್ತವರಿಸು ಎ ನಕಲು ನ ದೂರು)

b) ಎಂಬುದನ್ನು ಯಾವುದೇ ಜ್ಞಾಪನೆ ಆಗಿತ್ತು ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೂಲಕ ದಿ ದೂರುದಾರ?: ಹೌದು/ಇಲ್ಲ

(ದಯವಿಟ್ಟು ಸುತ್ತವರಿಸು ಎ ನಕಲು ನ ಜ್ಞಾಪನೆ)

- 8) ದಯವಿಟ್ಟು ಟಿಕ್ ದಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಬಾಕ್ಸ್ (ಹೌದು/ಇಲ್ಲ)- ಎಂಬುದನ್ನು ನಿಮ್ಮ ದೂರು:

(i)	ಆಗಿದೆ ಉಪ-ನ್ಯಾಯ/ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆ 1?	ಹೌದು	ಸಂ
(ii)	ಆಗಿದೆ ಮಾಡಿದೆ ಮೂಲಕ ಒಂದು ವಕೀಲ, ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವಾಗ ದಿ ವಕೀಲ ಆಗಿದೆ ದಿ ನೊಂದ ಪಕ್ಷ?	ಹೌದು	ಸಂ
(iii)	ಅದೇ ಮೈದಾನದಲ್ಲಿ ಈಗಾಗಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿದೆಯೇ ?	ಹೌದು	ಸಂ
(iv)	ಆಗಿದೆ ಒಳಗೆ ದಿ ಪ್ರಕೃತಿ ನ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರು/ಗಳು ವಿರುದ್ಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ?	ಹೌದು	ಸಂ
(v)	ಆಗಿದೆ ಮೇಲೆ ಖಾತೆ ನ ಎ ವಿವಾದ ನಡುವೆ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ ಘಟಕಗಳು?	ಹೌದು	ಸಂ
(vi)	ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಉದ್ಯೋಗದಾತ-ನೌಕರ ಸಂಬಂಧ?	ಹೌದು	ಸಂ

- 9) ವಿಷಯ ವಿಷಯ ನ ದಿ ದೂರು:

- 10) ವಿವರಗಳು ನ ದಿ ದೂರು: (ಒಂದು ವೇಳೆ ಜಾಗ ಆಗಿದೆ ಅಲ್ಲ ಸಾಕಷ್ಟು, ದಯವಿಟ್ಟು ಸುತ್ತುವರಿಸು ಎ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಹಾಳೆ)
- 11) ಎಂಬುದನ್ನು ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಹೊಂದಿದೆ ಆಗಿರುತ್ತದೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರು ನಿಂದ ಕಂಪನಿ ಒಳಗೆ ಎ ಅವಧಿ ನ 30 ದಿನಗಳು ನ ರಶೀದಿ ಅದರ ಮೂಲಕ ದೂರಿನ? ಹೌದು/ಇಲ್ಲ (ಹೌದಾದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಉತ್ತರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿ)
- 12) ಪರಿಹಾರ ಕೋರಿದರು ನಿಂದ ದಿ ಒಂಬುಡ್ಜಮನ್ (ದಯವಿಟ್ಟು ಸುತ್ತುವರಿಸು ಎ ನಕಲು ನ ಸಾಕ್ಷ್ಯಚಿತ್ರ ಪುರಾವೆ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ, ಒಳಗೆ ನಿಮ್ಮ ಹಕ್ಕು ಬೆಂಬಲ)
- 13) ಪ್ರಕೃತಿ ಮತ್ತು ಮಟ್ಟಿಗೆ ನ ವಿತ್ತೀಯ ನಷ್ಟ, ಒಂದು ವೇಳೆ ಯಾವುದೇ, ಹೇಳಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಮೂಲಕ ದಿ ದೂರುದಾರ ಮೂಲಕ ದಾರಿ ನ ಪರಿಹಾರ (ದಯವಿಟ್ಟು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ಗೆ ಷರತ್ತುಗಳು 15 (4) & 15 (5) ನ ದಿ ಯೋಜನೆ)
- 14) ಪಟ್ಟಿ ನ ದಾಖಲೆಗಳು ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ:
- 15) ಘೋಷಣೆ:
- (i) ನಾನು/ ನಾವು, ದಿ ದೂರುದಾರ/ರು ಇಲ್ಲಿ ಎಂದು ಘೋಷಿಸಿ :
- a) ದಿ ಮಾಹಿತಿ ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮೇಲೆ ಆಗಿದೆ ನಿಜ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ; ಮತ್ತು
- b) ನಾನು/ನಾವು ಮೇಲೆ ಹೇಳಿರುವ ಯಾವುದೇ ಸತ್ಯವನ್ನು ಮರೆಮಾಚಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಿಲ್ಲ ಇದರೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು.
- (ii) ದಿ ದೂರು ಆಗಿದೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದರು ಮೊದಲು ಅವಧಿ ಮುಗಿಯುತ್ತದೆ ನ ಅವಧಿ ನ ಒಂದು ವರ್ಷ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಿದೆ ಒಳಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಜೊತೆಗೆ ಯೋಜನೆಯ 10(2) ನಿಬಂಧನೆಗಳು.

ನಿಮ್ಮ ನಿಷ್ಠೆಯಿಂದ,

(ಸಹಿ ನ ದೂರುದಾರ/ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ)

ದೃಢೀಕರಣ

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

ನಾನು/ನಾವು ಈ ಮೂಲಕ ಶ್ರೀ/ ಶ್ರೀಮತಿಯನ್ನು ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ___ಮಾಡುತ್ತೇವೆ ನನ್ನ/ನಮ್ಮ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಯಾರ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಕೆಳಕಂಡಂತಿವೆ:
ಪೂರ್ಣ ವಿಳಾಸ:

ಪಿನ್ ಕೋಡ್:
ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ:

ಇಮೇಲ್:
ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ:

(ಸಹಿ ನ ದೂರುದಾರ)
