

ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮಿನ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಂತ -1, ಎ1, ಐಐಟಿಎಂ-ಸಂಶೋಧನಾ ಪಾರ್ಕ್, ಕನಗಂ ಗ್ರಾಮ,
ತಾರಾಮಣಿ, ಚೆನ್ನೈ - 600 113

ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮಿನ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್	
ನೀತಿ	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ
ಆವೃತ್ತಿ	8.0
ಮಂಡಳಿಯ ಮೊದಲ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕ	27 ಆಗಸ್ಟ್ 2013
ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಕೊನೆಯ ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕ	12 ನವೆಂಬರ್ 2025
ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮಾಲೀಕರು	ಅನುಸರಣೆ

ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮಿನ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
 ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: ಐಐಟಿಎಂ-ಸಂಶೋಧನಾ ಪಾರ್ಕ್, ಎ1, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಂತ -1, ಕನಗಂ ಗ್ರಾಮ, ತಾರಾಮಣಿ, ಚೆನ್ನೈ -
 600 113, ತಮಿಳುನಾಡು ದೂರವಾಣಿ: +91 44 6668 7000 www.dvarakgfs.com

ಸೂಚ್ಯಂಕ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿವರಗಳು	ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ
1	ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ	3
2	ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ	3
3	ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು	3
4	ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ	4
5	ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ	5
6	ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ	5
7	ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು	5
8	ಸಾಮಾನ್ಯ	5
9	ದೂರುಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ	6
10	ವಿಮರ್ಶೆ	6

ಆವೃತ್ತಿ

Version	Date of Approval
ಆವೃತ್ತಿ 1.0	27.08.2013
ಆವೃತ್ತಿ 2.0	30.03.2016
ಆವೃತ್ತಿ 3.0	03.02.2021
ಆವೃತ್ತಿ 4.0	05.05.2022
ಆವೃತ್ತಿ 5.0	24.05.2023
ಆವೃತ್ತಿ 6.0	30.05.2024
ಆವೃತ್ತಿ 7.0	13.11.2024
ಆವೃತ್ತಿ 8.0	12.11.2025

ಅಡ್ಡ ಉಲ್ಲೇಖ	1. ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಾಲ ನೀತಿ 2. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ನೀತಿ
-------------	--

ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮಿನ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: ಐಐಟಿಎಂ-ಸಂಶೋಧನಾ ಪಾರ್ಕ್, ಎ1, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಂತ -1, ಕನಗಂ ಗ್ರಾಮ, ತಾರಾಮಣಿ, ಚೆನ್ನೈ -
600 113, ತಮಿಳುನಾಡು ದೂರವಾಣಿ: +91 44 6668 7000 www.dvarakgfs.com

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ: RBI / 2006-07 /138 DNBS (PD) CC No. 80 / 03.10.042 / 2005-06 ಅನ್ನು 28ನೇ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್, 2006 ರಂದು ಜಾರಿಗೆ ತಂದಿತು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಸಹ ಮಾಡಿದಂತೆ, ಅದರಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ NBFC ಗಳು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿವರಿಸಿದೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ 01 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್, 2016 ರಂದು ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD). 008/03.10.119/2016-17 ಅದರಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (NBFC ಗಳು) ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕು. ಈ ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ FPC ಅನುಸರಣೆ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರಲು NBFCಗಳ ಮಂಡಳಿಗೆ RBI ನಿರ್ದೇಶನ ನೀಡಿದೆ. ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಲು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ವಿಶಾಲ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಆರ್‌ಬಿಐ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದರಿಂದ, ಯಾವುದೇ ನಂತರದ ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಪ್ಡೇಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

I. ಸಂಹಿತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಂಹಿತೆ ಹೊಂದಿದೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ
2. ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ ಆ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವ ರೀತಿಯ ಸೇವೆಗಳ ಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು
3. ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ

II. ಸಂಹಿತೆಯ ಅನ್ವಯ

ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಈ ಸಂಹಿತೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಣಕಾಸಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಬಹು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಮತ್ತು ಒದಗಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಈ ಸಂಹಿತೆ ಅನ್ವಯಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರೆಯುತ್ತದೆ.

III. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು

1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಫಾರಂ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಫೀ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು

ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮಿನ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: ಐಐಟಿಎಂ-ಸಂಶೋಧನಾ ಪಾರ್ಕ್, ಎ1, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಂತ -1, ಕನಗಂ ಗ್ರಾಮ, ತಾರಾಮಣಿ, ಚೆನ್ನೈ -

600 113, ತಮಿಳುನಾಡು ದೂರವಾಣಿ: +91 44 6668 7000 www.dvarakgfs.com
ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಇತರ ಮಾಹಿತಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಮಗ್ರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆರಂಭಿಕ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದ್ವಿತೀಯ ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುತ್ತದೆ / ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

IV. ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ

1. ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಸರಿಯಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಾಲ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಆಂತರಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್, ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಪ್ರತಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:
 - a. ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ವಿಧಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ/ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸೌಲಭ್ಯದ ವಿವರಗಳು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
 - b. ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.
 - c. KYC ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ.
 - d. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಸಹಿ ಹಾಕುವ ಮೊದಲು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸೂಚಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್) ಎಲ್ಲಾ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಯಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಹೋಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ.
5. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು - ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಲ್ಲದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಶುಲ್ಕ ರಚನೆಯನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಸಂದರ್ಶನದ ಮೂಲಕ ವಹಿವಾಟು ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವ ಸಮಯವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
7. ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅದರಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಆಂತರಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್, ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿವೆ ಎಂದು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
8. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೇಳಿದ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸುತ್ತದೆ.
9. ಸೌಲಭ್ಯ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲು/ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು, ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್/ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್, ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ

ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮಿನ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: ಐಐಟಿಎಂ-ಸಂಶೋಧನಾ ಪಾರ್ಕ್, ಎ1, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಂತ -1, ಕನಗಂ ಗ್ರಾಮ, ತಾರಾಮಣಿ, ಚೆನ್ನೈ -

600 113, ತಮಿಳುನಾಡು ದೂರವಾಣಿ: +91 44 6668 7000 www.dvarakgs.com

ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೇಳಿದ ಸೌಲಭ್ಯ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

V. ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

1. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಇದು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
3. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

VI. ವಿತರಣೆಯ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

1. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸ, ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಸೌಲಭ್ಯ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು / ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣಾ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯದ ದಾಖಲಾತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
3. ನೋಟೀಸ್ ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

VII. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾರಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಚೇರಿ / ಶಾಖೆ ಆವರಣ / ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ತೋರಿಸಲಾಗಿದೆ.

VIII. ಸಾಮಾನ್ಯ

1. ಸೌಲಭ್ಯದ ದಾಖಲಾತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೈನಂದಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಘಟನೆ ಸಂಭವಿಸಿದ್ದು ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರದೆ ಹೊರತು).
2. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್-ಲಿಂಕ್ಡ್ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಇದು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.
3. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು

ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮಿನ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: ಐಐಟಿಎಂ-ಸಂಶೋಧನಾ ಪಾರ್ಕ್, ಎ1, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಂತ -1, ಕನಗಂ ಗ್ರಾಮ, ತಾರಾಮಣಿ, ಚೆನ್ನೈ -

600 113, ತಮಿಳುನಾಡು ದೂರವಾಣಿ: +91 44 6668 7000 www.dvarakgs.com

ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಅಥವಾ ಬಲದ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೆಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ, ಸರಿಯಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು (ಮುಂಜಾನೆ 8:00 AM ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 PM ನಂತರ) ಮತ್ತು ಮೈಸೂರಿನ ಫೈನಾನ್ಸ್ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಸೇರಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ಘಂಟೆಯ ಮೊದಲು ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ಘಂಟೆಯ ನಂತರ), ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಾರನ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿ/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿಯಾಗುವಂತೆ ಹಿಂಸೆ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಕೆ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಕೊಡುವುದು, ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದು, ಸಾಲ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಬಲದ ಪ್ರಯೋಗ ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.

4. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅಥವಾ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

IX. ದೂರುಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ

ಉಂಟಾಗುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅದರ ಕಛೇರಿ/ಶಾಖೆಯ ಆವರಣದಲ್ಲಿ/ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

X. ವಿಮರ್ಶೆ

ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯ ವಿಮರ್ಶೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಒಟ್ಟು ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಆಡಿಟ್ ಸಮಿತಿ/ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೋಡ್‌ನ ಅಪ್ಲೇಟ್ ಆದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.
