

## ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮೀಣ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಮೂಲ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: IITM-ಸಂಶೋಧನಾ ಪಾರ್ಕ್, A1, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಂತ-1, ಕನಗಂ ಗ್ರಾಮ, ತಾರಾಮಣಿ, ಚೆನ್ನೈ - 600 113

ದೂರವಾಣಿ: +91 44 6668 7000 www.dvarakgfs.com

ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮೀಣ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್	
ಕಾರ್ಯ ನೀತಿ	ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ
ಆವೃತ್ತಿ	4.0
ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ	05.05.2022
ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮಾಲೀಕರು	ಅನುಸರಣೆ ಅಧಿಕಾರಿ

## ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮೀಣ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಮೂಲ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: IITM-ಸಂಶೋಧನಾ ಪಾರ್ಕ್, A1, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಂತ-1, ಕನಗಂ ಗ್ರಾಮ, ತಾರಾಮಣಿ, ಚೆನ್ನೈ - 600 113 ದೂರವಾಣಿ:

+91 44 6668 7000 www.dvarakgfs.com

### ಸೂಚ್ಯಂಕ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿವರಗಳು	ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ
1	ಸಂಹಿತೆ ಉದ್ದೇಶ	3
2	ಸಂಹಿತೆ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ	3
3	ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು	4
4	ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ & ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ	4
5	ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ	5
6	ವಿತರಣಾ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ	5
7	ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು	6
8	ಸಾಮಾನ್ಯ	6
9	ದೂರುಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು	7
10	ವಿಮರ್ಶೆ	7

### ಆವೃತ್ತಿ

ಆವೃತ್ತಿ	ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕ
ಆವೃತ್ತಿ 1.0	27.08.2013
ಆವೃತ್ತಿ 2.0	30.03.2016
ಆವೃತ್ತಿ 3.0	03.02.2021
ಆವೃತ್ತಿ 4.0	05.05.2022

## ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮೀಣ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಮೂಲ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: IITM-ಸಂಶೋಧನಾ ಪಾರ್ಕ್, A1, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಂತ-1, ಕನಗಂ ಗ್ರಾಮ, ತಾರಾಮಣಿ, ಚೆನ್ನೈ - 600 113 ದೂರವಾಣಿ:

+91 44 6668 7000 www.dvarakgfs.com

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಸಂಹಿತೆ

(ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್)

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದಿನಾಂಕ 28 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2006 ರಂದು ನೀಡಿರುವ ತನ್ನ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ: RBI / 2006-07 /138 DNBS (PD) CC ಸಂಖ್ಯೆ. 80 /03.10.042/ 2005-06 ಮತ್ತು ತದ ನಂತರದ ತಿದ್ದುಪಡಿಯಂತೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ NBFC ಗಳಿಗೂ ಆದೇಶ ನೀಡಿದೆ. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ದಿನಾಂಕ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 01, 2016 ಹೊರಡಿಸಿದ ತನ್ನ ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನ ( ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್) ಸಂಖ್ಯೆ RBI/DNBR/2016-17/45 DNBR (PD). 008/03.10.119/2016-17 ಯ ಪ್ರಕಾರ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (NBFC ಗಳು) ಜಾರಿಗೆ ತರಲು ಭದ್ರವಾಗಿದೆ. ಈ ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ FPC ಅನುಸರಣೆ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲು NBFC ಗಳ ಮಂಡಳಿಗೆ RBI ನಿರ್ದೇಶನ ನೀಡಿದೆ. ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಲು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ವಿಶಾಲವಾದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಆರ್ಬಿಐ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದರಿಂದ, ಯಾವುದೇ ನಂತರದ ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### I. ಕೋಡ್‌ನ ಉದ್ದೇಶ

ಕೋಡ್ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿಬೇಕು
2. ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವ ಸೇವೆಗಳ ಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿಕೊಡುವುದು.
3. ಕಂಪನಿಗಳ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿಶ್ವಾಸ ಸಂಪಾದಿಸುವುದು.

### II. ಕೋಡ್‌ನ ಅನ್ವಯತೆ

ಕೋಡ್ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಣಕಾಸಿನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ವಿವಿಧ ಬಗೆಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಮತ್ತು ಒದಗಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ವಿಧಾನ / ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೂ ಸಹ ಕೋಡ್ ಅನ್ವಯಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುತ್ತದೆ.

### III. ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು

1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿಸಬಹುದಾದ

## ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮೀಣ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಮೂಲ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: IITM-ಸಂಶೋಧನಾ ಪಾರ್ಕ್, A1, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಂತ-1, ಕನಗಂ ಗ್ರಾಮ, ತಾರಾಮಣಿ, ಚೆನ್ನೈ - 600 113 ದೂರವಾಣಿ:

+91 44 6668 7000 www.dvarakgfs.com

ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೊತ್ತ, ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಮಗ್ರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಗ್ರಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆರಂಭಿಕ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

4. ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುತ್ತದೆ / ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

### IV. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ

1. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಕಾಯ್ದೆ ಕಾನೂನಿನ ಅನುಸಾರ ಕೂಲಂಕುಷವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುವುದು.

2. ಅರ್ಜಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಆಂತರಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್, ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಲಿಖಿತವಾಗಿ, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಅಂತಿಮ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

3. ಪ್ರತಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ಈ ಕೆಳಗಂಡ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

a. ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿಯ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಸೌಲಭ್ಯದ ವಿವರಗಳು.

b. ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು.

c. KYC ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿ.

4. ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಯಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಹೋಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು.

5. ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ವಹಿವಾಟು ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸೂಚಿಸುವುದು.

6. ಒದಗಿಸಲಾದ ನಿಯಮಗಳು ಆಂತರಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್, ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸುವುದು.

## ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮೀಣ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಮೂಲ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: IITM-ಸಂಶೋಧನಾ ಪಾರ್ಕ್, A1, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಂತ-1, ಕನಗಂ ಗ್ರಾಮ, ತಾರಾಮಣಿ, ಚೆನ್ನೈ - 600 113 ದೂರವಾಣಿ:

+91 44 6668 7000 www.dvarakgfs.com

7.ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹೇಳಿದ ಸ್ವೀಕಾರವನ್ನು ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸುತ್ತದೆ.

8.ಸೌಲಭ್ಯ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲು/ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು, ಲೋನ್ ಕಾರ್ಡ್/ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಶೀಟ್, ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ನಕಲು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### V.ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ

1.ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಅಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಾಲಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

2.ಇದು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ

3. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯವರ್ತಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

### VI ವಿತರಣಾ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ

1.ಕಂಪನಿಯು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸ, ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಸೌಲಭ್ಯ ದಾಖಲಾತಿ / ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿತರಣಾ ನಂತರದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

2.ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಕಷ್ಟು ಮುನ್ನೂಚನೆ ನೀಡಿದ ನಂತರವೇ ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

3. ಆ ರೀತಿಯ ನೋಟಿಸ್ಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಹಕ್ಕೊತ್ತಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತ್ತು ಅಥವಾ ಇನ್ನಿತರೆ ಭದ್ರತಾ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅರ್ಹತೆ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

### VII ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು

1.ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಅಥವಾ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತದೆ .

ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿನ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮೀಣ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಮೂಲ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: IITM-ಸಂಶೋಧನಾ ಪಾರ್ಕ್, A1, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಂತ-1, ಕನಗಂ ಗ್ರಾಮ, ತಾರಾಮಣಿ, ಚೆನ್ನೈ - 600 113 ದೂರವಾಣಿ:

+91 44 6668 7000 www.dvarakgfs.com

### VIII ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳು

1. ದಾಖಲಾತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದಿನನಿತ್ಯದ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ವಸ್ತುನಿಷ್ಠವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಘಟನೆ ಸಂಭವಿಸಿದ ವಿಷಯ ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).

2. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ಧರ್ಮದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಮಾಜದ ದುರ್ಬಲ ವರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಸ್ಕೀಮ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಭಾಗವಹಿಸುವುದನ್ನು ಇದು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ.

3. ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಅಥವಾ ಬಲದ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಬೆದರಿಕೆ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ, ನಿಯತವಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ನೀಡುವುದು (9:00 AM ಮೊದಲು ಮತ್ತು 6:00 PM ನಂತರ), ಸಾಲಗಾರನ ಸಂಬಂಧಿಕರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಅಥವಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು, ಸಾಲಗಾರನ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕಟಿಸುವುದು, ಬಳಕೆ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಎರವಲುಗಾರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಕುಟುಂಬ/ಆಸ್ತಿ/ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಹಿಂಸಾಚಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು, ಸಾಲದ ಪ್ರಮಾಣ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಳೆಯುವುದು, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

4. ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಇತರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಬಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಅಥವಾ ನಕಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### IX ದೂರುಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು

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

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

## ದ್ವಾರ ಕ್ಷೇತ್ರೀಯ ಗ್ರಾಮೀಣ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಮೂಲ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿ: IITM-ಸಂಶೋಧನಾ ಪಾರ್ಕ್, A1, 10ನೇ ಮಹಡಿ, ಹಂತ-1, ಕನಗಂ ಗ್ರಾಮ, ತಾರಾಮಣಿ, ಚೆನ್ನೈ - 600 113 ದೂರವಾಣಿ:

+91 44 6668 7000 www.dvarakgfs.com

### X ಪರಿಶೀಲನೆ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಹಾಗೂ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಆಡಿಟ್ ಸಮಿತಿ/ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕೋಡ್‌ನ ನವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.