



ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಕೇತ ಮತ್ತು  
ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

(ಏಪ್ರಿಲ್, 2024ರಂದು ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ)

## ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಕೇತ

### ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಕಂಪನಿಯು ಅದನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಹೀಗಿರುತ್ತದೆ:

1. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕೆ ವಸ್ತುವಾಗಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹುಡುಕಿ.
2. ಅರ್ಜಿದಾರರು ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
3. ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಪಾವತಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮರುಪಾವತಿಸಲಾಗದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ

### ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ:

ಕಂಪನಿಯು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ತಕ್ಷಣ ನಿಗದಿತ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುವ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕನಿಷ್ಠ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾನ್ಯ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಲೋನ್ ಮೂಲದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಲಾಗ್ ಇನ್ ಆಗಿರುತ್ತದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಸರಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಲು ಬಳಸಬಹುದು.

### ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ತೆರವುಗೊಳಿಸಿದ ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾದ/ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಗಳ ವಿವರವಾದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ:

ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳು / ದಾಖಲೆಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದು ತಕ್ಷಣವೇ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ, ಅರ್ಜಿದಾರನು ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಪರಿಗಣನೆಯ ನಂತರ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಏಕೆ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಯಿತು ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಮುಖ್ಯ ಕಾರಣ/ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನೂ ನೀಡುತ್ತದೆ.

### ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು:

- ಎಲ್ಲಾ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಕಂಪನಿಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಪ್ರಸ್ತಾವದ ಭವಿಷ್ಯವನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಶುಲ್ಕಗಳಂತಹ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಮುಂಗಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಬೇಕು.

- ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಚೆಕ್ ಬೌನ್ಸ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಸ್ಟಾಪ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿ ಪೆನಾಲ್ಟಿ ಇತ್ಯಾದಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುತ್ತವೆ.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ದಾಖಲೆಗಳಿಗಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅವನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ರೆಡೆಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ರೆಡೆಟ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು, ಕಂಪನಿಯ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿಲ್ಲ).
- ಎರವಲು ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

### ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು

- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಧಿಸುವ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಹಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಅವಧಿ, ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಭದ್ರತೆ/ಮೇಲಾಧಾರ, ಅಪಾಯದ ನಿಯತಾಂಕಗಳು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೆಫರೆನ್ಸ್ ದರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅದು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ.

### ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ

1. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರ ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರು, ತೀರ್ಪುಗಾರರ ಗೌಪ್ಯತೆಗೆ ಒಳನುಗ್ಗುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಮೌಖಿಕ ಅಥವಾ ದೈಹಿಕ ಬೆದರಿಕೆ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಸ್ನೇಹಿತರು, ಮೊಬೈಲ್ ಅಥವಾ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಅನುಚಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು, ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು ಅಥವಾ ಅನಾಮಧೇಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು, ನಿರಂತರವಾಗಿ, ಸುಳ್ಳು ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಂದು ಪ್ರತಿನಿಧ್ಯಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ. ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು / ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಕೋಡ್ ಪ್ರಕಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಕಂಪನಿಯ ನಡವಳಿಕೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳ ಸಂಗ್ರಹಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಮುಕ್ತನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.
3. ಸಾಲಗಾರನು 2 ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸತತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲವಾದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಸಾಲಗಾರನ ನಿವಾಸ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮೈಕ್ರೋ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕ್ಲೆಂಟ್‌ಗೆ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### ಚಿನ್ನದ ಆಭರಣಗಳ ಮೇಲೆ ಸಾಲ

- ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅನುಮೋದಿಸಲಾದ ಚಿನ್ನದ ಸಾಲ ನೀತಿಯ ವ್ಯಂಜನದಲ್ಲಿ ಚಿನ್ನಾಭರಣಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಚಿನ್ನಾಭರಣಗಳ ಮಾಲೀಕತ್ವವನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಆಭರಣಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಅರ್ಜಿದಾರರ ಉಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಸರಿಯಾದ ತೃಪ್ತಿಯ ನಂತರ, ಅಂತಹ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಭದ್ರತೆಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಸಂಗ್ರಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಕಷ್ಟು ಸುರಕ್ಷತೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಮೇಲಾಧಾರವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ವಿಮೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
- ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಆಭರಣವನ್ನು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಂತಹ ಆಭರಣಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಬಿಡ್‌ಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವು ಹರಾಜು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

### ಭದ್ರತೆಯ ಮರುಪಾವತಿ :

ಕಂಪನಿಯು ಎರವಲುಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದ/ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನದ ಷರತ್ತನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿದೆ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ;
- ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
- ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ;

- ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಬಂಧನೆ;
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ನೀಡುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ನೀಡುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜಿನ ವಿಧಾನ ಕಿರುಬಂಡವಾಳ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅಥವಾ ಅದರ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮಾರಾಟಗಾರರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಗೆ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆಯ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಎರವಲುಗಾರನು <https://www.hdbfs.com/customer-support> ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

### ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ದೂರುಗಳ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಹಾಗೂ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಸುಧಾರಿಸಲು, ಸರಿಪಡಿಸುವ ಮತ್ತು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕ್ರಮಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ.

ಇದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು/ಪರಿಹರಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ:

ನಂ.	ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪ	ನಿರ್ಣಯಕ್ಕಾಗಿ ಸಮಯ (TAT)
1.	ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ	T+20
2.	ಮನ್ನಾ / ಮರುಪಾವತಿ	T+20
3.	ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ದಾಖಲೆಗಳು	T+20
4.	ವಿಮೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ	T+13
5.	ಇತರೆ	T+20

ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ / ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು, ಅವರ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:

- ನಮ್ಮ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ನೀವು ದೂರು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಇಮೇಲ್ ([customer.support@hdbfs.com](mailto:customer.support@hdbfs.com)) ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮ ಶಾಖೆ/ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ. ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಫೋರ್ಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಹ ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೀವು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

<https://www.hdbfs.com/customer-services/customer-support/feedback-form>

- ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಹೆಚ್ಚಳದ ಮಾಹಿತಿಯು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
- ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ:
  - ಮೊದಲ ಹಂತ ಬ್ರಾಂಚ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್/ಇನ್ ಚಾರ್ಜ್/ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ
  - ಎರಡನೇ ಹಂತ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ನಿರ್ವಾಹಕ
  - ಮೂರನೇ ಹಂತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

- ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಆದರೆ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು ಬಗೆಹರಿಯದೆ ಉಳಿಯದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಹಿರಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ / ಉಲ್ಲೇಖಗೊಳಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- 10 ದಿನಗಳ ನಂತರವೂ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ (gro@hdbfs.com) ಅಥವಾ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.  
ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಮಾತ್ರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಇವರಿಗೆ ನೀವು ಬರೆಯಬಹುದು:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ, ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಆಪ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ)	ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ (ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ, ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯಗಳು ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಆಪ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರೆ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ)
<p>ಶ್ರೀ ಹರೀಶ್ ಕುಮಾರ್ ಹೆಚ್.ಡಿ.ಬಿ. ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಹೊಸ ಸಂಖ್ಯೆ: 128/4ಎಫ್, ಹಳೆಯ ಸಂಖ್ಯೆ: ಡೋರ್ ಸಂಖ್ಯೆ. 53 ಎ. 4ನೇ ಮಹಡಿ ಎಂ.ಎನ್. ಆಫೀಸ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಗ್ರೀಮ್ಸ್ ರಸ್ತೆ, ಚೆನ್ನೈ - 600006 ದೂರವಾಣಿ - 044 42984542 ಇಮೇಲ್: gro@hdbfs.com</p>	<p>ಶ್ರೀ ಹರೀಶ್ ಕುಮಾರ್ ಹೆಚ್.ಡಿ.ಬಿ. ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಹೊಸ ಸಂಖ್ಯೆ: 128/4ಈ, ಹಳೆಯ ಸಂಖ್ಯೆ: ಡೋರ್ ಸಂಖ್ಯೆ. 53 ಎ. 4ನೇ ಮಹಡಿ ಎಂ.ಎನ್. ಆಫೀಸ್ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್, ಗ್ರೀಮ್ಸ್ ರಸ್ತೆ, ಚೆನ್ನೈ - 600006 ದೂರವಾಣಿ - 044 42984542 ಇಮೇಲ್: gro@hdbfs.com</p>

ತಮ್ಮಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಘಟಕವು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿವರವಾದ ಸಲಹೆಯೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿರ್ಣಯಕ್ಕೆ ಸಮಯ ಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಮಧ್ಯಂತರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಿಂದ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸ್ಟಾಂಡರ್ಡ್ ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಪ್ರೋಸೀಜರ್ ಪ್ರಕಾರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.
- ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುದಾರರು (ತಾನೇ ಅಥವಾ ಅವರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿ (ಅಡ್ವೋಕೇಟ್ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಮೂಲಕ NBFC ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಅವರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಶಾಖೆ/ನೋಂದಾಯಿತ ಕಛೇರಿಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ದೂರು ನೀಡಲಾಗಿದೆ, ಇದೆ:
  - i. ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರದ ದಿನಾಂಕದ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಪ್ರಸ್ತುತಿಯಲ್ಲಿ ಅತಿಯಾದ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸದಿರುವುದು.
  - ii. ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯದ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲು ವಿಫಲವಾಗಿದೆ;

- iii. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಮಂಜೂರಾತಿ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲು ವಿಫಲತೆ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆ;
  - iv. ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾದ ಪ್ರಸ್ತಾವಿತ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು ವಿಫಲತೆ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಣೆ;
  - v. ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಭದ್ರತೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಫಲತೆ ಅಥವಾ ಅತಿಯಾದ ವಿಳಂಬ.
  - vi. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆ ಇಲ್ಲದೆ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು,
  - vii. ಗುತ್ತಿಗೆ / ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಅಂತರ್ನಿರ್ಮಿತ ಮರುಪಾವತಿ ಷರತ್ತು ಒದಗಿಸಲು ವಿಫಲವಾಗಿದೆ
  - viii. ಗುತ್ತಿಗೆ /ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿಫಲತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ;
    1. ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸೂಚನೆ ಅವಧಿ
    2. ಸೂಚನೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು;
    3. ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನ;
    4. ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಮೊದಲು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ಅಂತಿಮ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ಒಂದು ನಿಬಂಧನೆ;
    5. ಎರವಲುಗಾರನಿಗೆ ಮರು ಸ್ವಾಧೀನವನ್ನು ನೀಡುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು
    6. ಭದ್ರತೆಯ ಮಾರಾಟ/ಹರಾಜಿನ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ;
  - ix. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಿದ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು;
  - x. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸದಿರುವುದು.
- ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಇವರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು :
- ದೂರನ್ನು <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಆರ್.ಬಿ.ಐ. ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
  - ದೂರುಗಳನ್ನು <https://www.hdbfs.com/sites/default/files/customer-services/Form-of-Complaint.pdf> ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಸಹ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.  
 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ'(ಸಿಆರ್‌ಪಿಸಿ)  
 ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,  
 ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾ - ಸೆಕ್ಟರ್ 17,  
 ಚಂಡೀಗಢ - 160017
- ವಿಮಾ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಮ್ಮ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಬಗೆಹರಿಯದೆ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ ನೀವು ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ IRDAI ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. 155255 ಅಥವಾ 1800 4254 732 ಅಥವಾ ನೀವು <http://igms.irda.gov.in> ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು.
- ನಿಮ್ಮ ವಿಮಾ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಸಂತೋಷವಾಗಿರದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯು ಬಗೆಹರಿಯದೆ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ, ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ವಿಮಾ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.