

ವಿಜ್ಞಾಪನಾನ್ವಯ ಪೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ನೀತಿಗಳು

## 1. ಮೇಲ್ಮೂಲ

ವಿಜ್ಞಾನದ ಫೈನಾನ್ಸ್ ವೈವೇಚನಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (“ಕಂಪನಿ”) ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದರಿಂದ (ಲೀಡ್ ಜನರೇಶನ್) ಮೊದಲುಗೊಂಡು ಅರ್ಜಿಯ ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ವಿತರಣೆ, ಸಂಗ್ರಹಗಳು, ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುಗಡೆಗೊಳಿಸುವವರೆಗೂ, ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಈ ದಿಶೆಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುವಂತಾಗಬಹುದು. ಹಾಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯೊಂದನ್ನು ನಾವು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದು, ಇದು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸುಲಲಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ತಡೆರಹಿತವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಸಕಾಲಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಗೆಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ನೀತಿಯು ಗುರಿಯು ಒಂದು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಚೌಕಟ್ಟೊಂದನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಆರ್ಬಿಐ ನೊಂದಿಗೆ ದೂರೊಂದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿದೆ.

### 1. ಈ ಮೇಲಿನದ್ದನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ

ಕ್ರಿಯಾತಂತ್ರ (ಗ್ರೀವೆನ್ಸ್ ರೆಡ್ರೆಸ್ಪಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಮ್ - ಜಿಆರ್‌ಎಮ್) ವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿದೆ:

- ಸ್ಥಾಪಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಂದರಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳಿಗೆ/ವಿಚಾರಣೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ವಿವಾದಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ
- ಎಲ್ಲ ಕಾಲಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಪಾತ ರಹಿತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಪರಿಹಾರಾತ್ಮಕ ವಾಹಿನಿಗಳ ಮೂಲಕ ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನೂ ಆಲಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ
- ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಪ್ರತೀ ಹಂತಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಲಮಿತಿಯು ಸಮಯಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೇಲಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಒಯ್ಯಲು ಬಹು ಹಂತಗಳು
- ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಾತ್ಮಕ ನೀತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ
- ಪ್ರತೀ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಎಸ್‌ಎಲ್‌ಎ ಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕಠಿಣ ಮಾನದಂಡಗಳು

### 2. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ

**a.** ಮಂಡಳಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಓರ್ವ ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು/ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನಾಗಿ (“ಜಿಆರ್‌ಬಿ”) ನಾಮಾಂಕಿತಗೊಳಿಸಬೇಕು. ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮುಂದಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಉದ್ದೇಶಿಸುವ ಮತ್ತು ಬಗೆಹರಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯದೊಂದಿಗೆ ಈ ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು/ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಬೇಕು.

**b.** ಎಲ್ಲ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕಛೇರಿಯ ಸಮಯಗಳಲ್ಲಿ ಜಿಆರ್‌ಬಿ ಲಭ್ಯರಿರುತ್ತಾರೆ. ಜಿಆರ್‌ಬಿ ಲಭ್ಯರಿರದೇ ಇರುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ನಂತರದ ವರಿಷ್ಠ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಲಿಸಬೇಕು.

**c.** ಮಂಡಳಿಯು ತಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಓರ್ವ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನೂ (ಪ್ರಿನ್ಸಿಪಾಲ್ ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್ -

ಪಿಎನ್‌ಬಿ) ಕೂಡ ನೇಮಕಗೊಳಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಈ ಅಧಿಕಾರಿಯು ದರ್ಜೆಯು ಓರ್ವ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ನ ಅಥವಾ ತತ್ಸಮಾನ ದರ್ಜೆಯ ಅಧಿಕಾರಿಯದ್ದಕ್ಕಿಂತ ಕೆಳಗಿನದ್ದಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಈ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿ ದಾಖಲಾಗುವ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುಳ್ಳವರಾಗಿರಬೇಕು.

**d.** ಜಿಆರ್‌ಬಿ ಮತ್ತು ಪಿಎನ್‌ಬಿ ಏಕ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರಬಹುದು.

### 3. ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಅದರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಹುದು-

- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಮಿಂಚಂಚೆ (ಇಮೇಲ್), ದೂರವಾಣಿ (ಫೋನ್) ಅಥವಾ ಅಂಚೆಯ ಮೂಲಕ/ಮುಖತ: ವಾಗಿ ವಿಜ್ಞಾನಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬಹುದು.
- ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಲಾದ ಕಾಲಮಿತಿಗಳೊಳಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರ ಪರಿಹಾರದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು.
- ಪರಿಹಾರದ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕಾಲಮಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೇಲಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವ ಬಹು ಹಂತಗಳನ್ನು ಅವುಗಳ ಸಂಯೋಜಕರುಗಳೊಂದಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಕಂಪನಿಯಿಂದ 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಪರಿಹಾರದ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಛೇರಿಗೆ (ಹಂತ 2 ಎಸ್ಕಲೇಷನ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ಸಂಯೋಜಕರು) ಹಾಗೂ ಜೊತೆಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಮ್‌ಬಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು.

#### A. ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಹಂತ

ದೂರೊಂದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸದ ದಿನದಂದು 10 AM ಮತ್ತು 06 PM ಗಳ ನಡುವೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಾಹಿನಿಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು:

ಮಿಂಚಂಚೆಯ (ಇಮೇಲ್) ಮೂಲಕ: [GR@whizdmfinance.com](mailto:GR@whizdmfinance.com) ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ತಲುಪಿರಿ.

ಫೋನ್/ಕೊರಿಯರ್‌ನ ಮೂಲಕ:

ದೂರುಗಳು ವಿಭಾಗ  
ವಿಜ್ಞಾನಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಸರ್ವೆ ಸಂಖ್ಯೆ: 17, 1A, ದ ಅಡ್ರೆಸ್

ಕಟ್ಟಡ, ಹೊರ ವರ್ತುಲ ರಸ್ತೆ

ಕಾಡುಬೀಸನಹಳ್ಳಿ, ಬೆಳ್ಳಂದೂರು,

ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560087, ದೂರವಾಣಿ

ಸಂಖ್ಯೆ: 8095000789

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಜ್ಞಾನಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಕಛೇರಿಯೊಳಗೂ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾಗಿದ್ದು, ಕಛೇರಿಯ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಮೇಲೆ ಕೊಡಲಾಗಿದೆ.

ವಿಚಾರಣೆ/ವಿವಾದ/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿಕೊಂಡು, ಕಛೇರಿಯ 15 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ

ಉತ್ತರವೊಂದನ್ನು/ಪರಿಹಾರವೊಂದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೊಡನೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.

## B. ದ್ವಿತೀಯಕ (ಸೆಕೆಂಡರಿ) ಹಂತ

ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೇಲಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವ (ಎಸ್ಕಲೇಶನ್) ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾತೃಕೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಮೇಲಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ:

### ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಹಂತ 1:

[ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೊದಲೊಂದು, ಕೆಲಸದ 15 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉತ್ತರದೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕನು ತೃಪ್ತನಾಗದೇ ಹೋದಲ್ಲಿ]

ಮಿಂಚಂಚೆ (ಇಮೇಲ್) ಯ ಮೂಲಕ: ನಮ್ಮನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ತಲುಪಿರಿ

[Head.GR@whizdmfinance.com](mailto:Head.GR@whizdmfinance.com)

ಫೋನ್/ಕೊರಿಯರ್‌ನ ಮೂಲಕ:

ಇವರಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಅಧಿಕಾರಿ (ಶ್ರೀ ಸೌರವ್ ಗೋಯಲ್)

ವಿಜ್ಞೆಡಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಸರ್ವೆ ಸಂಖ್ಯೆ.. 17, 1A, ದ ಅಡ್ರೆಸ್ ಕಟ್ಟಡ,

ಹೊರ ವರ್ತುಲ ರಸ್ತೆ,

ಕಾಡುಬೀಸನಹಳ್ಳಿ, ಬೆಳ್ಳಂದೂರು,

ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560087

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಜ್ಞೆಡಮ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಕಛೇರಿಯೊಳಗೂ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾಗಿದ್ದು, ಕಛೇರಿಯ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಮೇಲೆ ಕೊಡಲಾಗಿದೆ.

ವಿಚಾರಣೆ/ವಿವಾದ/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿಕೊಂಡು, ಕಛೇರಿಯು 5 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಉತ್ತರವೊಂದನ್ನು/ಪರಿಹಾರವೊಂದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೊಡನೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.

### ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಹಂತ 2:

[ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಮೊದಲೊಂದು, ಕೆಲಸದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉತ್ತರದೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕನು ತೃಪ್ತನಾಗದೇ ಹೋದಲ್ಲಿ]

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ -

ಆರ್‌ಬಿಐ) ನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು

ದ ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್

ಡಿಎನ್‌ಬಿಎಸ್ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,

10/3/8, ನೃಪತುಂಗ ರಸ್ತೆ, ಬೆಂಗಳೂರು- 560001, ಭಾರತ

ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕನು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿರುವ ಮಧ್ಯವರ್ತಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ದಾಖಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ತಿಂಗಳಿನೊಳಗಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಸದೇ ಹೋದಲ್ಲಿ, ಆತನು/ಆಕೆಯು ಆರ್‌ಬಿಐ

ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ದೂರೊಂದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು ಹಾಗೂ ದೂರಿನ ಆನ್‌ಲೈನ್ ದಾಖಲಾತಿಯ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, (<https://cms.rbi.org.in>) ಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಇಷ್ಟು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೇ, ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ (ಇಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್) ರೀತಿಯಲ್ಲಿನ ಮತ್ತು ಅಂಚೆ ಹಾಗೂ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ತಲುಪಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಭೌತಿಕ ರೂಪದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಕೂಲಂಕಷ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಸಂಸ್ಕರಣೆಗಾಗಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಹಾಗೂ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವು ಸ್ಥಾಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿಯೂ ಕೂಡ, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆಯೇ ಉಳಿದುಕೊಂಡಿರುವುದು ಮುಂದುವರೆಯುತ್ತದೆ.

#### 4. ಇತರೆ

- ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯ ಕುರಿತಂತೆ ಆರ್‌ಬಿಬಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರೂಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಪ್ರಕಾರ, ಕಂಪನಿಯು ತಾನು ಗೊತ್ತುಮಾಡಿರುವ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್ಸ್ - 'ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿ ಗಳು') ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮುಂದುರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಫಿನ್‌ಟೆಕ್/ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ/ಸಮಸ್ಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಓರ್ವ ಯೋಗ್ಯ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವತಃ ತಾನು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವಂತಹ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಜಿಆರ್‌ಒ ಕೂಡ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತಹ ಎಲ್ಲ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಪೈಕಿ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದಕ್ಕೂ ಕೂಡ ಈ ನೀತಿಯು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ವಿस्तರಣೆಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.
- ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ಕಾರಣವನ್ನು ಮುಂದಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಜಿಆರ್‌ಎಮ್ ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೂ ರಾಜಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲ್ಪಡುವಂತಿಲ್ಲ.
- ಕಂಪನಿಯು ಕಠಿಣವಾದ ತಾರತಮ್ಯ-ರಹಿತ ನೀತಿಯೊಂದನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯ ನೈತಿಕತೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಿಕೊಂಡು ಹೋಗುವ ದಿಶೆಯಲ್ಲಿ, ಅಂಗವೈಕಲ್ಯಗಳೊಂದಿಗಿನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಜಿಆರ್‌ಎಮ್ ನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅದೇನೇ ಅಡಕವಾಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ ಕೂಡ, ಯಾವುದೇ ಕಾಯಿದೆಗಳು/ನಿಯಮಾವಳಿಗಳು ಸಲಹೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಗತ್ಯತೆಗಳೊಂದಿಗೂ ಕೂಡ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ; ಅಂತಹ ಕಾಯಿದೆಗಳು/ನಿಯಮಾವಳಿಗಳು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವಂತಹವೇ ಆಗಿರಬಹುದು ಇಲ್ಲವೇ ಅಂತಹ ಕಾಯಿದೆಗಳಿಗಿಲ್ಲ/ನಿಯಮಾವಳಿಗಳಿಗಿಲ್ಲ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಯ ಕಾರಣದಿಂದ ಉಂಟಾದವುಗಳಾಗಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಹಾಗಲ್ಲವಾದಲ್ಲಿ, ಮತ್ತು ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವಂತಹದಾಗಿರಬಹುದು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗಡೆಯೇ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಂದಿನ ಹಂತಗಳಿಗೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವುದಕ್ಕಾಗಿರುವ ಕ್ರಿಯಾತಂತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ, ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ಕುರಿತಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಸ್ತಾವಿಸುವ ಪರಿಹಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದೇ ಹೋದಲ್ಲಿ, ತಮಗಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ (ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ) ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳತ್ತ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವಿಲ್ಲದೇ ಕಾರ್ಯಾಚರಿಸುವತ್ತ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಶಕ್ತಿಮೀರಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ.

#### 5. ಪರಿಹಾರಾತ್ಮಕ ಕ್ರಿಯಾತಂತ್ರದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನ

- a. ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ತನ್ನ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ/ಆ್ಯಪ್‌ನಲ್ಲಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಕ್ರಿಯಾತಂತ್ರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗದ ಮತ್ತು ಜಿಆರ್‌ಒ ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- b. ಕಂಪನಿಯ ಜಿಆರ್‌ಒ ನ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಜೊತೆಗೆ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿ ಗಳ ಜಾಲತಾಣಗಳಲ್ಲಿ; ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ (' ಡಿಎಲ್‌ಎ ' ) ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಸ್ಪೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಕೂಡ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೇ, ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿರುವ ಪ್ರಕಾರ ಡಿಎಲ್‌ಎ ಯಲ್ಲಿಯೂ ಮತ್ತು ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿನ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಜೊತೆಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವ್ಯವಹಾರವು ಕೈಗೊಂಡಂತಹ ಕಂಪನಿಯ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಕೂಡ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಆಂಗ್ಲಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಜೊತೆಗೆ ಒಂದು ಸ್ಥಳೀಯ/ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬಹುದು.
- d. ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಾಗೂ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೂ ಕೂಡ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಯ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 6. ಪುನರಾವಲೋಕನ

- a. ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿತವಾದಾಗಲೆಲ್ಲ ಈ ನೀತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರುಗಳ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪುನರಾವಲೋಕನಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರುಗಳ ಮಂಡಳಿಯು ಜಿಆರ್‌ಎಮ್ ನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪುನರಾವಲೋಕಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಕಾಲ ಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಕೊಡಮಾಡುವ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಾವಳಿಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ನಿರ್ದೇಶಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಅವಷ್ಟಕ್ಕೇ ಸೀಮಿತಗೊಳ್ಳದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಈ ನೀತಿಯು ಅನ್ವಯಿಸಲ್ಪಡಬಹುದಾದ ಕಾಯಿದೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಯ ಹಿಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಅತಿಕ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ. ಓರ್ವ ಯೋಗ್ಯ ಜಿಆರ್‌ಎಮ್ ನನ್ನು ಕಾಪಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದಾದ ಕಾಯಿದೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು/ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ರೆಫರೆನ್ಸ್‌ನ ಮೂಲಕ ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಡಕವಾಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದುದ್ದು ಎಂಬಂತೆ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅದಕ್ಕನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕೃತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.