



## Upmove Capital Private Limited

ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

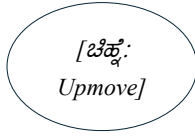
ಆವೃತ್ತಿ 4.0  
2026

ದಾಖಲೆ ಅನುಮೋದನೆ

ಆವೃತ್ತಿ	ವಿವರಣೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಸಭೆಯ ದಿನಾಂಕ
1	ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.	14 ಮೇ 2019
2	ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದೆ.	05 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2022 (RBC)
3	ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದೆ.	20 ಮೇ 2024 (RBC)
4	RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ 2025ರ ಅನುಸಾರ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದೆ.	30 ಮಾರ್ಚ್ 2026

### Upmove Capital Private Limited

ವಿಳಾಸ: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	ದೂರವಾಣಿ: +91 8660392991	ಇ-ಮೇಲ್: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	--------------------------------------------	----------------------------



## ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ (FPC)

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 (DOR.MCS.REC.No.281/01-01-039/2025-26, ದಿನಾಂಕ 28 ನವೆಂಬರ್ 2025) ("RBC ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025") ಹಾಗೂ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಮಾಡಲಾಗುವ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಾಗಿ, Upmove Capital Private Limited ("Upmove" / "ಕಂಪನಿ" / "Upmove Capital Private Limited") ಈ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ವ್ಯವಹಾರ ಸಂಹಿತೆ ("FPC") ಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ್ದು, ವ್ಯವಹಾರಿಕ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕೆಳಕಂಡ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ. ಈ FPC ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರಸ್ತುತ ಒದಗಿಸುತ್ತಿರುವ ಹಾಗೂ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗಗಳ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

### ಮುಖ್ಯ ಬದ್ಧತೆಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಾಗೂ ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದು.
- ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಾಗೂ ಅಗತ್ಯ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡುವುದು.
- ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯನ್ನು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಾಗೂ ನೈತಿಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು.
- ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ (Regulatory) ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದು.

### 1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ:

Upmove Capital Private Limited ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದ ಇತರ NBFCಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಲದಾತರು ನೀಡುವ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ನಡೆಸಲು ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಾರರು ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. Upmove ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗೆ ಪಾವತಿ ನೀಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಧ್ಯವಾದ ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಯಾವ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ತೀರ್ಮಾನಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂಬ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 2. ಸಾಲ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಹಾಗೂ ಸಾಲ ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿ ವಿವರ

Upmove ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಜೊತೆಗೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ (Annualized Interest Rate) ಹಾಗೂ ಅದರ ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನವೂ ಸೇರಿರುತ್ತದೆ. Upmove, ಸಾಲಗಾರರು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ತನ್ನ ಅಭಿಲೇಖಗಳಲ್ಲಿ ಸಂರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬವಾದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡಾತ್ಮಕ ಶುಲ್ಕಗಳ (Penal Charges) ವಿವರವನ್ನು Upmove ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ದೃಢ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ (Bold Letters) ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಅಥವಾ ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಹಾಗೂ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ (Annexures) ತಲಾ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### 3. ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ:

Upmove, ಸಾಲದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ (Prepayment) ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾದ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಕೇವಲ ಭವಿಷ್ಯಾತ್ಮಕವಾಗಿ (Prospective Effect) ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ಬರುವಂತೆ Upmove ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂಬಂಧ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

### Upmove Capital Private Limited

ವಿಳಾಸ: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	ದೂರವಾಣಿ: +91 8660392991	ಇ-ಮೇಲ್: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	--------------------------------------------	----------------------------

ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, Upmove ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು (Securities) ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಸಾಲಗಾರರ ವಿರುದ್ಧ Upmove ಗೆ ಇರುವ ಇತರೆ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಧಾರಣಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ಸಮಾಯೋಜನೆ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬಳಸಬೇಕಾದಲ್ಲಿ, ಉಳಿದಿರುವ ದಾವೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳು ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾವೆಯ ಇತ್ಯರ್ಥ/ಪಾವತಿ ಆಗುವವರೆಗೆ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ತನ್ನ ವಶದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕು Upmove ಗೆ ಇರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### 4. ಸಾಮಾನ್ಯ:

Upmove, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ಸಾಲಗಾರರು ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯು ನಂತರ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಲ್ಲಿ, ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕು Upmove ಗೆ ಇರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲ ಖಾತೆ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, Upmove ತನ್ನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ಇದ್ದರೆ, ಆ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಇಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹಾಗೂ ವಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದಾತ್ಮಕ ಷರತ್ತುಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ.

Upmove ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೃಷ್ಟಿ ಅಸಮರ್ಥತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ, ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಭೇದಭಾವ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. Upmove ತನ್ನ ಸ್ಥಾಪಿತ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

#### 5. ವಸೂಲಾತಿ:

ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, Upmove ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ಒತ್ತಡ ಅಥವಾ ಹಿಂಸೆ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ; ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅಸಹಜ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಬಲಪ್ರಯೋಗ ಮಾಡುವುದು ಮುಂತಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯ ವಿಷಯವೂ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. Upmove ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ಶಿಷ್ಟ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸುವಂತೆ ಸಮರ್ಪಕ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ವಿಳಾಸ: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	ದೂರವಾಣಿ: +91 8660392991	ಇ-ಮೇಲ್: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	--------------------------------------------	----------------------------

[ಚಿಹ್ನೆ:  
Upmove]

## ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿ

ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ Upmove Capital Private Limited (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಕಂಪನಿ" ಅಥವಾ "Upmove" ಅಥವಾ "ನಾವು" ಅಥವಾ "ನಮ್ಮ" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಮೂಲ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗಿದ್ದು, ನಮ್ಮ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯ ("ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿ") ಉದ್ದೇಶವು ಸೂಕ್ತ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠಗೊಳಿಸಿ, ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ನಿರ್ದರಿಸುವುದಾಗಿದೆ.

ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("RBI") ಹೊರಡಿಸಿರುವ ಹಾಗೂ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುವ ಕೆಳಕಂಡ ನಿರ್ದೇಶನಗಳ ಅನುಸಾರ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ: (i) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು - ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025; (ii) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು - ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025; ಮತ್ತು (iii) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು - ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು.

### 1. ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರತ್ತ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಮನವಿಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿ, ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಮೇಲ್ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹಾಗೂ ದೂರುಗಳಿಗೆ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ದೊರೆಯದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನೀಡಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಇರುವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ನಿರ್ದಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೇಳಿಸಿಕೊಂಡು, ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಮಾಡಲಾದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು Upmove ತನ್ನಲ್ಲೇ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

### 2. ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಹಂತ - I ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡು ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು ಕೆಳಕಂಡಂತೆ ವಿವಿಧ ಸಂವಹನ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು (Communication Channels) ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

#### 1. ಇ-ಮೇಲ್:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು, FinTech / ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ (Digital Lending) / ಸಹ-ಸಾಲ (Co-lending) ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, [contact@upmove.in](mailto:contact@upmove.in) ಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

#### 2. ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿರುವ ನಮ್ಮ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು:

UPMOVE CAPITAL PRIVATE LIMITED

Indique Gamma, No.293/154/172, 3rd Floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Bengaluru Bangalore KA 560103

#### 3. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಯಾವಾಗ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು:

ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಕಂಡ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗದ ಮೂಲಕ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಿದಲ್ಲಿ, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕಾರ್ಯದಿನಗಳೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ದೂರುಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಕ್ಕೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು Upmove ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ದೂರು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯಂತೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ, ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾರಣವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4 | ಪುಟ

### Upmove Capital Private Limited

ವಿಳಾಸ: Indique Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	ದೂರವಾಣಿ: +91 8660392991	ಇ-ಮೇಲ್: <a href="mailto:contact@upmove.in">contact@upmove.in</a> <a href="http://www.upmove.in">www.upmove.in</a>	CIN: U65999KA2018PTC113488
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಿಗದಿತ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ದೂರು, ಮನವಿ ಅಥವಾ ಕಳವಳ – ಇದರಲ್ಲಿ ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯೊಂದಿಗೆ ನೇರ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಂತರ ಹಂತಗಳನ್ನು ಬಿಟ್ಟು ನೇರವಾಗಿ ಮೇಲ್ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಸೇರಿದೆ – ಇವುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿಯ ಅನುಸಾರ ತಕ್ಷಣವೇ ಸೂಕ್ತ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಮಾರ್ಗಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## ಹಂತ - II

ದೂರುಗಳ ತಿಳಿಯುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರ:

ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರು ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ನೀಡಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ದೂರು ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ದೂರು ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಹುದ್ದೆ	ದೂರು ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿ
ಹೆಸರು	Mr. Madan HM
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ	+91 9148380504
ಇ-ಮೇಲ್ ID	grievanceredressalofficer@upmove.in
ವಿಳಾಸ	Indique Gamma, No.293/154/172, 3rd Floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Bangalore KA 560103

ದೂರು ಅಥವಾ ಮನವಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಯು ದೂರು/ಮನವಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕಾರ್ಯದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮನವಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ನಾವು ಅವರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಕರೆ ಸೌಲಭ್ಯವು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ ಹಾಗೂ ಶನಿವಾರ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ 5:00 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

Upmove ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ತನ್ನ ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಾದ (LSP) SmartCoin Financials Private Limited ಮೂಲಕ, "Olyv" ಮೊಬೈಲ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನ ಸಹಾಯದಿಂದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. SmartCoin Financials Private Limited ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಣಿ (Customer Onboarding), ಸಾಲ ಸೇವೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಹಾಗೂ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು LSP ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಹುದ್ದೆ	ದೂರು ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿ
ಹೆಸರು	Ms. Moushumi Mukherjee
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ	+91 9986640571
ಇ-ಮೇಲ್ ID	grievance@smartcoin.in
ವಿಳಾಸ	SmartCoin Financials Pvt. Ltd. Indique Gamma, No.293/154/172, 2nd floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Bengaluru, Karnataka 560103.

## ಸಹ-ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಸಾಲಗಳು

ಸಹ-ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಮನವಿಗಳಿಗಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು Upmove ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಹ-ಸಾಲ ಪಾಲುದಾರರಲ್ಲಿ ಯಾರನ್ನಾದರೂ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, Upmove ನ ಸಹ-ಸಾಲ ಪಾಲುದಾರರ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಹಾಗೂ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು Upmove ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

## Upmove Capital Private Limited

ವಿಳಾಸ: Indique Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	ದೂರವಾಣಿ: +91 8660392991	ಇ-ಮೇಲ್: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	--------------------------------------------	----------------------------

**ಹಂತ - III**

ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ಕಂಡ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ಕಂಡ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ದೂರೆಯದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರು ಕೆಳಕಂಡ ಮಾರ್ಗದ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಹುದ್ದೆ	ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ
ಹೆಸರು	Ms. Apeksha Gudhaka
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ	+91 9739293231
ಇ-ಮೇಲ್ ID	principal.nodal.officer@upmove.in
ವಿಳಾಸ	Indiqube Gamma, No.293/154/172, 3rd Floor, Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Bangalore KA 560103

ಕರೆ ಸೌಲಭ್ಯವು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ ಹಾಗೂ ಶನಿವಾರ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ಗಂಟೆಯಿಂದ ಸಂಜೆ 5:00 ಗಂಟೆಯವರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

ದೂರು ಅಥವಾ ಮನವಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರು/ಮನವಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ಕಾರ್ಯದಿನಗಳೊಳಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮನವಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ನಾವು ಅವರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

**ಹಂತ IV**

**ಲೋಕಪಾಲರಿಗೆ (Ombudsman) ದೂರುಗಳು**

ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ Upmove ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಸಾಲಗಾರರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರು ಯೋಜನೆಯ ನಿಯಮಗಳ ಅಧೀನದಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಏಕೀಕೃತ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2021 (Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು.

ದೂರುವನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (Complaint Management System - CMS) ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ CMS ಪೋರ್ಟಲ್ (cms.rbi.org.in) ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಬಹುದು. ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ (ಭೌತಿಕ) ದೂರುವನ್ನೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

**ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರ (CRPC)**

4th Floor, Reserve Bank of India  
Sector 17, Central Vista  
Chandigarh - 160017

ಏಕೀಕೃತ ಲೋಕಪಾಲ ಯೋಜನೆ, 2021 ಅನ್ವಯಿಸದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರರು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಣಾತ್ಮಕ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಪ್ರಕಾರ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ಘಟಕವನ್ನು (Consumer Education and Protection Cell - CEPC) ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. CEPC ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ RBI CEPC ಮಾಹಿತಿ ಫುಟ ಅನ್ನು ವೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು. ಸಾಲಗಾರರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, RBI ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (CMS) ಪೋರ್ಟಲ್‌ನ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು Upmove ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

**3. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ವರದಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆ**

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ದರ್ಜೆಯ ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವುದನ್ನು Upmove ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ, ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಸ್ವರೂಪಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯಪೂರಣ ಅವಧಿಯನ್ನು (Turnaround Time - TAT) ಪಾಲಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಪೂರ್ವನಿರ್ಧರಿತ TAT ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸುವ (Escalate) ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

**Upmove Capital Private Limited**

ವಿಳಾಸ: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	ದೂರವಾಣಿ: +91 8660392991	ಇ-ಮೇಲ್: contact@upmove.in www.upmove.in	CIN: U65999KA2018PTC113488
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	--------------------------------------------	----------------------------

CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಾದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಅಥವಾ ಮನವಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯು ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡದ ಮೇಲಿದೆ. ಸಾಧ್ಯವಾದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹಾಗಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ತರಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಮೇಲ್ಕಂಡ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ವಿಷಯವನ್ನು ಮೇಲ್ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

#### 4. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ, ಕಂಪನಿಯು ಕೆಳಕಂಡ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು/ವ್ಯವಹಾರಿಕ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ Upmove ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ:

1. ದೂರು ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ;
2. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ;
3. ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ತಿಳಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ನೀತಿ;
4. ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (CMS) ಪೋರ್ಟಲ್‌ನ ಪ್ರಮುಖ ಲಿಂಕ್ (<https://cms.rbi.org.in>)
5. ಕಂಪನಿಯು ನೇಮಿಸಿರುವ ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (LSPs) ಮತ್ತು ಇತರ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ, ಅದರ ಔಟ್‌ಸೋರ್ಸ್ ಮಾಡಿದ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೂ Upmove ನ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### 5. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ವರದಿ ಸಲ್ಲಿಕೆ

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳ ವರದಿಯು ಸಾರಾಂಶವನ್ನು, ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕೈಗೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುವ ಸ್ಥಿತಿ ವರದಿಯೊಂದಿಗೆ, ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ, ಆದರೆ ಕನಿಷ್ಠ ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ, ಮಂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನುಸರಣೆಯ ಕುರಿತು ಸಮಗ್ರ ವರದಿಯನ್ನು ಸಹ ನಿಯಮಿತ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### 6. ನೀತಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ

ದೂರು ನಿವಾರಣಾಧಿಕಾರಿಯು RBI ಯ ನವೀಕರಣಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ನೀತಿಯ ಸಮರ್ಪಕತೆಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಬದಲಾವಣೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಗಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಮಂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಗಳು ಅಥವಾ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳನ್ನು ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಂತ್ಯ

ಪ್ರಮಾಣೀಕೃತ ಸತ್ಯಪ್ರತಿ

Upmove Capital Private Limited ಪರವಾಗಿ

JAYANT UPADHYAY ಇವರಿಂದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ  
JAYANT UPADHYAY  
ದಿನಾಂಕ: 2026.06.11  
16:45:33 +05'30'

Jayant Upadhyay  
ನಿರ್ದೇಶಕ  
DIN: 07490882

ವಿಳಾಸ: Indiqube Gamma, no 293/154/172 Third Floor Outer Ring Road, Kadubeesanahalli, Marathahalli, Bengaluru, Karnataka 560103	ದೂರವಾಣಿ: +91 8660392991	ಇ-ಮೇಲ್: <a href="mailto:contact@upmove.in">contact@upmove.in</a> <a href="http://www.upmove.in">www.upmove.in</a>	CIN: U65999KA2018PTC113488
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------