

ಅಪ್‌ಮೂವ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ವೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಆವೃತ್ತಿ 3.0

2024

ದಾಖಲೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ

ಆವೃತ್ತಿ	ವಿವರಣೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಸಭೆಯ ದಿನಾಂಕ
1	ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ	11 ಮೇ 2020
2	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ತಿದ್ದುಪಡಿ	05 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2022 (ಆರ್.ಬಿ.ಸಿ)
3	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ತಿದ್ದುಪಡಿ	20 ಮೇ 2024 (ಆರ್.ಬಿ.ಸಿ.)

ಪರಿವಿಡಿ

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್	3
ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿ	4
1. ಪರಿಚಯ	4
ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) - ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಲ್ಲದ ಪ್ರಮುಖ ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಕಂಪನಿಗಳು (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016 ರ ಮುಖ್ಯ ನಿರ್ದೇಶನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ, ಇದು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಣಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಯಥೇಚ್ಛವಾಗಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.	4
2. ಉದ್ದೇಶಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು	4
3. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	5
4. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್	6
5. ಕಡ್ಡಾಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು	7
ಕಂಪನಿಯು ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಈ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು, ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗಲಿದೆ.	7
6. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್ ಮಾಡುವುದು	7
7. ನೀತಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ	7

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ನೀತಿ (ಎಫ್‌ಪಿಸಿ) ಕುರಿತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಪತ್ರ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2011-12/470; DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 ದಿನಾಂಕ 26 ಮಾರ್ಚ್ 2012 ಅನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿ ನಂತರ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಇತ್ತೀಚಿನ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2012-13/416 - DNBS CC PD No. 320/03.10.01/2012-13 ದಿನಾಂಕ 18 ಫೆಬ್ರವರಿ 2013, ಮತ್ತು ತದನಂತರ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾದ ಇತ್ತೀಚಿನ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ RBI/2015-16/16 - DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 ದಿನಾಂಕ 01 ಜುಲೈ 2015 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಅಪ್‌ಮೋವ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಈ ಎಫ್‌ಪಿಸಿಯನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದ್ದು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

1. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ

ಅಪ್‌ಮೋವ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಅದನ್ನು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಅಪ್‌ಮೋವ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ

2. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮ/ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಗಳು

ಅಪ್‌ಮೋವ್ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ, ಸಾಲ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಮೇಲಾಧಾರ ಮಾಹಿತಿ, ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕಗಳು, ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಗಾಗಿ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಅಪ್‌ಮೋವ್ ಲೋನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗಾಗಿ 'ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ವಿವರಗಳು' (ಕೆಎಫ್‌ಎಸ್) ಗಳಿಂದ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ಸಾಲ ವಿತರಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು:

ಅಪ್‌ಮೋವ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಸಾಲದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಕುರಿತು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಭವಿಷ್ಯದ ದಿನಾಂಕಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ.

ಅಪ್‌ಮೋವ್ ಸಾಲಗಾರನು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಿದಾಗ ಎಲ್ಲಾ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗೆ ಮಾನ್ಯವಾದ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ. ಅಂತಹ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಿದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಯಾಗುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಅಪ್‌ಮೋವ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸುವ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು

4. ಸಾಮಾನ್ಯ

ಅಪ್‌ಮೋವ್ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ (ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಈ ಹಿಂದೆ ಸಾಲಗಾರನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ).

ಅಪ್‌ಮೋವ್ ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೌಲಭ್ಯ ನೀಡುವುದರಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಭೇದಭಾವ ಮಾಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿದಾರರ ವಿರುದ್ಧ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

5. ವಸೂಲಿ:

ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ, ಅಪ್‌ಮೋವ್ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಅಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕಿರಿಕಿರಿಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಲ ವಸೂಲಿಗಾಗಿ ಶಕ್ತಿಯ ಪ್ರಯೋಗವನ್ನು ಮಾಡುವುದು. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಂದ ದೂರುಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಸಭ್ಯ ವರ್ತನೆಯು ಕೂಡ ಸೇರಿದೆ. ಅಪ್‌ಮೋವ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿಸಲು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಮರ್ಪಕವಾದ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿ

1. ಪರಿಚಯ:

ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆಯು ಅಪ್‌ಮೋವ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ಕಂಪನಿ', 'ಅಪ್‌ಮೋವ್', 'ನಾವು' ಅಥವಾ 'ನಮಗೆ' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಮುಖ ಧ್ವನಿಯಾಗಿದ್ದು ನಮ್ಮ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿವೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು- ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಲ್ಲದ ಪ್ರಮುಖ ಲೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಕಂಪನಿಗಳು (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಇದು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿಗಾಗಿ ಒಳಪಟ್ಟಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ಕಂಪನಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
2. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು.
3. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಾಗ ಅಥವಾ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಅವರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಾಗ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅತಿ ಮುಖ್ಯವಾಗಿರುವುದು ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಘನತೆಯನ್ನು ಅತ್ಯಂತ ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಯಾವಾಗಲೂ ಅವರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌರವದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

3. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಹಂತ-1 ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಹಲವಾರು ಸಂವಹನ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ:

1. ಇಮೇಲ್:

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಫಿನ್‌ಚೆಕ್/ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್/ಸಹ-ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು/ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಇರುತ್ತದೆ: contact@upmove.in

2. ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಕಚೇರಿಗೆ ಖುದ್ದಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು:

ಅಪ್‌ಮೂವ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಇಂಡಿಕ್ಯೂಬ್ ಗಾಮಾ, ನಂ. 293/154/172, 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಹೊರ ವರ್ತುಲ ರಸ್ತೆ, ಕಾಡುಬೀಸನಹಳ್ಳಿ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಬೆಂಗಳೂರು ಕರ್ನಾಟಕ 560103

3. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿ

ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅವನು/ಅವಳು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು. ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿಗದಿತ ಸಮಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಸೂಕ್ತ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಹಂತ II

ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ/ ಇತ್ಯರ್ಥ

ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಕಂಪನಿಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಪದನಾಮ	ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ
ಹೆಸರು	ಶ್ರೀ ಮದನ್ ಹೆಚ್.ಎಂ
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ	+91 9148380504
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	grievanceredressalofficer@upmove.in
ವಿಳಾಸ	ಇಂಡಿಕ್ಯೂಬ್ ಗಾಮಾ, ನಂ. 293/154/172, 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಹೊರ ವರ್ತುಲ ರಸ್ತೆ, ಕಾಡುಬೀಸನಹಳ್ಳಿ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560103

ದೂರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ನಾವು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಕರೆ ಸೌಲಭ್ಯವು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ನಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ವರೆಗೆ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ) ಮತ್ತು ಶನಿವಾರದಂದು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ನಿಂದ ಸಂಜೆ 5:00 ವರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ.

ಹಂತ III

ಮೇಲಿನ ಚಾನಲ್‌ಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಪದನಾಮ	ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ
ಹೆಸರು	ಶ್ರೀಮತಿ ಅಪೇಕ್ಷಾ ಗುಡ್ಡಾ
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ	+91 9739293231
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	principal.nodal.officer@upmove.in
ವಿಳಾಸ	ಇಂಡಿಕ್ಯೂಬ್ ಗಾಮಾ, ನಂ. 293/154/172, 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಹೊರ ತರ್ತುಲ ರಸ್ತೆ, ಕಾಡುಬೀಸನಹಳ್ಳಿ, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560103

ಕರೆ ಸೌಲಭ್ಯವು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ನಿಂದ ಸಂಜೆ 6:00 ವರೆಗೆ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ) ಮತ್ತು ಶನಿವಾರದಂದು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ನಿಂದ ಸಂಜೆ 5:00 ವರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ.

ದೂರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ನಾವು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಹಂತ IV

ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು

ಒಂದು ವೇಳೆ ದೂರು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ ಅಥವಾ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು. ದೂರುಗಳಿಗೆ ಮೀಸಲಾದ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಖುದ್ದಾಗಿ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ನಲ್ಲಿರುವ 'ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ'ಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ನಡೆಯುತ್ತದೆ, ಇದು ಅಪ್‌ಮೂವ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅನುಸರಣೆ ಪ್ರಕಟಣೆಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ, ಯಾವ ದೂರುಗಳು ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ. ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರತಿಯು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಬಳಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

4. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್

ಅಪ್‌ಮೂವ್ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ದರ್ಜೆಯ ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಲಭ್ಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತದೆ; ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪದ ಪ್ರಕಾರ ಪರಿಹಾರದ ಸಮಯವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವ-ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಹಾರಗಳು ಸಮಯೋಚಿತ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಟೀಮ್ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು/ಅವಳು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು.

5. ಕಡ್ಡಾಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ವ್ಯವಹಾರ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಈ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗಲಿದೆ.

6. ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ರಿಪೋರ್ಟಿಂಗ್

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ರಿಪೋರ್ಟ್‌ನ ಸಾರಾಂಶವು ಸಂವಹನವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಇದನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಬೇಕು.

7. ನೀತಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ನವೀಕರಣಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಈ ನೀತಿಯ ಸಮರ್ಪಕತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತಾರೆ, ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಅಥವಾ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಪರಿಶೀಲನೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆಗಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳು/ಬದಲಾವಣೆ ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುತ್ತಿದೆ