



ഡിഎംഐ ഫിനാൻസ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്
ഓഫ്
ഡിഎംഐ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

പോളിസി സംഗ്രഹം:

പോളിസിയുടെ പേര്	ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ്
ആദ്യ പതിപ്പ് അംഗീകരിച്ച തീയതി	ഏപ്രിൽ 19, 2011
അവലോകന കാലയളവ്	വർഷം തോറും
ഉടമ / കോണ്ടാക്റ്റ്	കമ്പ്യൂയർസ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്
അംഗീകരിക്കുന്നവർ	ബോർഡ് ഡയറക്ടർമാർ

അവലോകന തീയതി	അടുത്ത അവലോകനത്തിന്റെ തീയതി	അഭിപ്രായങ്ങൾ/പ്രതികരണങ്ങൾ/മാറ്റങ്ങൾ
സെപ്റ്റംബർ 3, 2021	2022 സെപ്റ്റംബറിൽ അല്ലെങ്കിൽ അതിനു മുമ്പ്	വാർഷിക അവലോകനവും വിവിധ വിഭാഗങ്ങളുടെ പരിഷ്കരണവും.
ഓഗസ്റ്റ് 12, 2022	2022 ഓഗസ്റ്റിൽ അല്ലെങ്കിൽ അതിനു മുമ്പ്	വാർഷിക അവലോകനം.
നവംബർ 14, 2022	2023 നവംബറിൽ അല്ലെങ്കിൽ അതിനു മുമ്പ്	നിയന്ത്രണ വ്യവസ്ഥകളുടെ പൊതു വിന്യാസം / കമ്പനിയുടെ വ്യക്തവും നിയമങ്ങളും
മെയ് 22, 2023	2024 മെയ് മാസത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ അതിനു മുമ്പ്	ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചാനലുകൾ ഭേദഗതി ചെയ്യും.
നവംബർ 3, 2023	2024 നവംബറിൽ അല്ലെങ്കിൽ അതിനു മുമ്പ്	ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചാനലുകൾ ഭേദഗതി ചെയ്യും.
മെയ് 16, 2024	2025 മെയ് മാസത്തിൽ അല്ലെങ്കിൽ അതിനു മുമ്പ്	വാർഷിക അവലോകനം.

1. ആമുഖം:

കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("RBI") പുറപ്പെടുവിച്ച മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ-റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("RBI Master Directions") (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി-സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2023 അനുസരിച്ച് DMI ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് ("DMI" അല്ലെങ്കിൽ "കമ്പനി") ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ("FPC") രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

RBI മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസിന്റേ ചാപ്റ്റർ VII (ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്) അനുസരിച്ച്, കസ്റ്റമർ ഇന്റർഫേസ് ഉള്ള നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ ("NBFC-കൾ") RBI മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള ('FPC') മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഉപഭോക്തൃ ഇന്റർഫേസ് ഉള്ള ഒരു NBFC ആയതിനാൽ DMI വായ്പ നൽകുന്ന ബിസിനസ്സിനായി ഈ FPC സ്വീകരിച്ചു. കമ്പനിയുടെ വായ്പ ബിസിനസ്സിന് ബാധകമായ 2022 സെപ്റ്റംബർ 02 ലെ 'ഡിജിറ്റൽ വായ്പ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ' ("Digital Lending Guidelines") വഴി RBI നിർദ്ദേശിച്ച വിവിധ വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യകതകൾ ഉൾപ്പെടുത്താനും FPC ശ്രമിക്കുന്നു.

2. ലക്ഷ്യവും ITS പ്രായോഗികതയും:

ഉപഭോക്താക്കൾ/വായ്പക്കാർ - മായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായവും സുതാര്യവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ നടപ്പാക്കുന്നതിനായി DMI സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ളത് FPC ആണ്. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട അടിസ്ഥാന മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്നതിലൂടെ നല്ലതും നീതിയുക്തവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കാൻ ഈ FPC ലക്ഷ്യമിടുന്നു. കൂടാതെ, കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ - ഇവയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കാനും FPC ശ്രമിക്കുന്നു.

ഡിജിറ്റൽ വായ്പ, മാർക്കറ്റിംഗ്, വായ്പ സമാരംഭം, പ്രോസസ്സിംഗ്, സർവീസ്, കളക്ഷൻ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയുടെ കമ്പനിയുടെ വായ്പ ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും ഈ FPC ബാധകമാകും. ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, നിരീക്ഷണ, ഓഡിറ്റിംഗ് പരിപാടികൾ, പരിശീലനം, സാങ്കേതികവിദ്യ എന്നിവയിലെല്ലാം DMI പ്രവർത്തിക്കുക FPC യ്ക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും.

കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ FPC യോടുള്ള ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധതയെ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുന്നുവെന്നും എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും FPC യെക്കുറിച്ച് അറിയാമെന്നും ഉറപ്പാക്കാനുള്ള സമ്പ്രദായങ്ങൾ രൂപീകരിച്ച് പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിനും മാനേജ്മെന്റിനും ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്.

3. നിർവചനങ്ങൾ:

- a) "അംഗീകൃത പ്രതിനിധി" എന്നാൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻറെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളിൽ പരാതിക്കാരനെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ കൃത്യമായി നിയമിക്കപ്പെടുകയും രേഖാമൂലം അധികാരപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്ത അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത ഒരു വ്യക്തി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- b) "ബോർഡ്" എന്നാൽ കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- c) "പരാതി" എന്നാൽ കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള സേവനത്തിലെ കുറവ് ആരോപിച്ച് രേഖാമൂലമോ മറ്റ് രീതികളിലൂടെയോ നൽകിയ ഏതെങ്കിലും പ്രാതിനിധ്യം, കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സ്കീമിന് കീഴിൽ പരിഹാരം തേടുക;
- d) "കമ്പനി" എന്നാൽ DMI ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- e) "ഡയറക്ടർ" എന്നാൽ വ്യക്തിഗത ഡയറക്ടറോ കമ്പനിയുടെ ബോർഡിലെ ഏതെങ്കിലും ഡയറക്ടർമാരോ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- f) "FPC" എന്നാൽ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- g) "ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ" എന്നാൽ പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് നിയമിക്കുന്ന ഏതൊരു വ്യക്തിയും എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- h) "RBI" എന്നാൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- i) "സ്കീം" എന്നാൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തിട്ടുള്ള, 2021 നവംബർ 12-ന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

4. DMI യുടെ എല്ലാ വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ:

(i) വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും:

- a) കമ്പനിയുടെ എല്ലാ വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും കമ്പനി സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പ നയം അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- b) DMI ഉപഭോക്താവുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും DMI യുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും പൊതുവേ മനസ്സിലാകുന്ന ഇംഗ്ലീഷിലായിരിക്കണം. ഒരു ഉപഭോക്താവ് മറ്റൊരു ഭാഷയിൽ ആശയവിനിമയം നടത്താൻ വ്യക്തമായി അഭ്യർത്ഥിക്കുകയാണെങ്കിൽ, DMI ഈ മുൻഗണന അംഗീകരിക്കുകയും ആ കക്ഷിയുമായുള്ള തുടർന്നുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും അഭ്യർത്ഥിച്ച ഭാഷയിലായിരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- c) പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമായി സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്, DMI, അപേക്ഷാ ഘട്ടത്തിൽ, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ, എന്തെങ്കിലും സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പ അഭ്യർത്ഥന നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ തിരികെ നൽകാത്ത ഫീസ്, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകും, അങ്ങനെ മറ്റ് NBFC കൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന നിബന്ധനകളുമായും വ്യവസ്ഥകളുമായും അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്താനും ഉപഭോക്താവിന് അറിവോടെയുള്ള തീരുമാനം എടുക്കാനും കഴിയും.
- d) വായ്പ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള അംഗീകാരവും വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധിയും കമ്പനി നൽകും. കൂടാതെ, വായ്പ അപേക്ഷ 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവുമായി പരസ്പരം സമ്മതിച്ച സമയത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കും.
- e) കമ്പനി, വായ്പ അപേക്ഷ ഘട്ടത്തിൽ, അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട എല്ലാ രേഖകളും സൂചിപ്പിക്കും.
- f) ആവശ്യാനുസരണം, ഉപഭോക്താവിന് ഇഷ്ടമുള്ള വായ്പ ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും.
- g) ആവശ്യമുള്ളപ്പോഴെല്ലാം ഉപഭോക്താവിനെ അവന്റെ/അവളുടെ അപേക്ഷയുടെ അവസ്ഥയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കും. വായ്പ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്ന സമയത്ത് മുഴുവൻ വായ്പ പ്രക്രിയയും വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുമുള്ള നടപടികളും കമ്പനി വിശദീകരിക്കും. ബിസിനസ്സിന്റെ സാധാരണ ഗതിയിൽ മുഴുവൻ വായ്പ പ്രക്രിയയും പൂർത്തിയാക്കുന്ന സമയപരിധിയെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

(ii) വായ്പ മുല്യനിർണ്ണയ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും:

- (a) ഉപഭോക്താവ് സമർപ്പിച്ച വിവരങ്ങൾ DMI സൂക്ഷ്മപരിശോധന നടത്തുകയും, എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പ അപേക്ഷ വേഗത്തിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് അത് വേഗത്തിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ആവശ്യപ്പെടുകയും ചെയ്യും.
- (b) DMI യുടെ അനുമതി കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ടോ ഷീറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയം വഴി നിർദ്ദിഷ്ട വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും രേഖാമൂലം (DMI യുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും മനസ്സിലാകുന്നതുപോലെ ഇംഗ്ലീഷിൽ) അറിയിക്കും, അതിൽ താഴെപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്നു:
 - വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക;
 - സ്ഥിര പലിശ/ഓവർഡ്യൂ ചാർജ്ജുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ (പ്രതിമാസം/പ്രതിവർഷം ശതമാനത്തിൽ പ്രകടിപ്പിക്കുന്നത്), ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ വായ്പ അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് നൽകേണ്ട ചാർജ്ജുകളും അതിന്റെ അപേക്ഷയുടെ രീതിയും;
 - വായ്പ വൈകി തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള ഓവർഡ്യൂ ചാർജ്ജുകൾ വായ്പ കരാറിൽ ബോൾഡിൽ വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കുന്നതാണ്;
 - കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് DMI ഈടാക്കുന്ന ഓവർഡ്യൂ ചാർജ്ജുകളുടെ ക്യാപിറ്റലൈസേഷൻ ഉണ്ടായിരിക്കില്ല. അതായത്, അത്തരം ഓവർഡ്യൂ ചാർജ്ജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല.

- വായ്പ ലഭിക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ് അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സ്വീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

- (c) കാലഹരണപ്പെട്ട ചാർജുകളുടെ അളവും കാരണവും DMI വായ്പ കരാറിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തുകയും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും/കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റും (KFS) കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിൽ പലിശ നിരക്കിനും സേവന ചാർജ്ജുകൾക്കും കീഴിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും.
- (d) അപേക്ഷകന് വായ്പ നൽകാൻ DMI ക്ക് കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, നിരസിക്കാനുള്ള കാരണം (കാരണങ്ങൾ) അറിയിക്കാൻ ശ്രമിക്കും.
- (e) വായ്പ സ്വീകരിക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്നതുപോലെ ഇംഗ്ലീഷിൽ വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെട്ട പ്രസക്തമായ എല്ലാ എൻക്ലോച്ചറുകളുടെയും പകർപ്പും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും DMI നൽകുകയും ഉപഭോക്താവ് അത് കൃത്യമായി അംഗീകരിക്കുകയും DMI യുടെ അംഗീകൃത ഉദ്യോഗസ്ഥർ എതിർ ഒപ്പിടുകയും ചെയ്യും.

(iii) വായ്പ വിതരണം, നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ:

- (a) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശനിരക്ക്, സേവന ചാർജ്ജുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്നതുപോലെ ഇംഗ്ലീഷിൽ DMI നോട്ടീസ് നൽകും.
- (b) പലിശ നിരക്കുകളിലെയും ചാർജ്ജുകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്തുകയുള്ളൂ. ആവശ്യമെങ്കിൽ, ഇക്കാര്യത്തിന് അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ ബാധകമായ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- (c) ഉടമ്പടി പ്രകാരമുള്ള പിൻവലിക്കൽ/പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും. കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ പിൻവലിക്കാനോ ത്വരിതപ്പെടുത്താനോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടാനോ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പ കരാറിന് അനുസൃതമായി DMI ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നോട്ടീസ് നൽകും.
- (d) DMI യ്ക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ കൂത്തകയ്ക്കോ വിധേയമായി, എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശികയുള്ള വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ DMI എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും തിരികെ നൽകും. അങ്ങനെ ചെയ്യാനുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/അടയ്ക്കുന്നതുവരെ DMI യ്ക്ക് സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും വായ്പക്കാരന് പൂർണ്ണമായി നോട്ടീസ് നൽകും.
- (e) സ്വീകാര്യതകൾ (ഭേദഗതികൾ അല്ലെങ്കിൽ അനുബന്ധം ഉൾപ്പെടെ), അനുമതി/സൗകര്യങ്ങൾ/വായ്പമാൻഡേറ്റ്/നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താവുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും രേഖാമൂലമുള്ളതും കുറഞ്ഞത് പത്ത് വർഷത്തേക്ക് സൂക്ഷിക്കുന്നതുമായിരിക്കും..

(iv) പൊതുവായത്:

- (a) സുരക്ഷിതമായ വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ, DMI എല്ലാ യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകളും സ്വതന്ത്രമാക്കുകയും വായ്പ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ചാർജ്ജുകൾ നീക്കം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും..
- (b) വായ്പക്കാരന് വായ്പ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ഔട്ട്ലെറ്റിൽ നിന്നോ ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ ലഭ്യമായ DMI യുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ വ്യക്തിയുടെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച് യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും.
- (c) യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകാനുള്ള സമയക്രമവും സ്ഥലവും പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതിയിലോ അതിനുശേഷമോ നൽകുന്ന വായ്പ അനുമതി കത്തുകളിൽ പരാമർശിക്കണം.
- (d) വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ വായ്പക്കാരന്റെ കാര്യങ്ങളിൽ DMI ഇടപെടലില്ല (വായ്പക്കാരൻ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള വിവരത്തിനു പുറമെയുള്ള എന്തെങ്കിലും ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടാലല്ലാതെ).

- (e) ലോൺ അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ, അതായത്, DMI യിൽ നിന്നുള്ള എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനകം അറിയിക്കണം.. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- (f) ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കൂടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. നോട്ടീസ് അയച്ചുകൊണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ വ്യക്തിപരമായ സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തുന്നതിലൂടെയോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ എന്തെങ്കിലും സെക്യൂരിറ്റി ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് വീണ്ടെടുക്കുന്നതിലൂടെയോ ഉപഭോക്താവിനെ ഓർമ്മിപ്പിക്കുന്നത് ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടും. വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, DMI കേസ് റിക്കവറി ഏജൻസിന് റഫർ ചെയ്യുകയും വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. അതിന്റെ വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയയിൽ ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദ്രവിക്കുന്നില്ലെന്ന് DMI ഉറപ്പാക്കും. ഉപഭോക്തൃ ചോദ്യങ്ങളും പരാതികളും സൗഹൃദപരമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് DMI അതിന്റെ ജീവനക്കാർക്ക് ഉചിതമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകും.
- (g) ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച ഏതെങ്കിലും പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോം വായ്പകൾക്ക് DMI ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പെനാൽറ്റികൾ ഈടാക്കില്ല.
- (h) എല്ലാ ഫീസുകളും/ചാർജുകളും/പലിശയും ഈടാക്കുന്നത് കമ്പനി സ്വീകരിച്ച പലിശനിരക്ക് നയവും വായ്പയ്ക്ക് ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- (i) വിതരണാനന്തര മേൽനോട്ടം ക്രിയാത്മകമാണെന്നും ഉപഭോക്താവ് അഭിമുഖീകരിച്ചേക്കാവുന്ന യഥാർത്ഥ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾക്ക് ഉചിതമായ പരിഗണന നൽകുന്നുവെന്നും ഉറപ്പുവരുത്താൻ DMI ശ്രമിക്കും.
- (j) സാമ്പത്തിക ബുദ്ധിമുട്ടുള്ള യഥാർത്ഥ കേസുകൾ DMI ഉചിതമായി പരിഗണിക്കും. അത്തരം എന്തെങ്കിലും പ്രശ്നം ഉണ്ടോയെന്ന് ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചറിയുകയും എത്രയും വേഗം DMI യെ അറിയിക്കുകയും വേണം.
- (k) ഉപഭോക്താവിന്റെ എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളും രഹസ്യാത്മകമായിരിക്കും, ഉപഭോക്താവ് രേഖാമൂലം സമ്മതിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് വെളിപ്പെടുത്തില്ല. 'മൂന്നാം കക്ഷി' എന്ന പദം എല്ലാ നിയമ നിർവ്വഹണ ഏജൻസികൾ, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോ, ആർബിട്രേ, മറ്റ് ബാങ്കുകൾ, ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ, മറ്റേതെങ്കിലും സംസ്ഥാന, കേന്ദ്ര അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് നിയന്ത്രണ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവയെ ഒഴിവാക്കിയുള്ളതാണ്. കൂടാതെ, ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലും DMI ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തിയേക്കാം:
 - ഡിഎംഐ നിയമപ്രകാരം നിർബന്ധിതമാണെങ്കിൽ.
 - വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുന്നത് പൊതുതാൽപ്പര്യത്തിലാണെങ്കിൽ.
 - DMI യുടെ താൽപ്പര്യത്തിന് വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യമാണെങ്കിൽ.
- (l) നിലവിൽ, DMI പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിൽ വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്നില്ല, എന്നാൽ ഭാവിയിൽ DMI ഇത് ചെയ്യാൻ പദ്ധതിയിടുകയാണെങ്കിൽ, DMI ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും.
 - EMI അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, വായ്പയുടെ കാലാവധി നീട്ടുന്നതിനും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ EMI വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും മതിയായ ഹെഡ്റൂം/മാർജിൻ ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി DMI കണക്കിലെടുക്കും..
 - അനുമതി നൽകുന്ന സമയത്ത്, EMI യിലും/അല്ലെങ്കിൽ കാലാവധിയിലും അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും മാറ്റത്തിലേക്ക് നയിക്കുന്ന വായ്പയുടെ ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശനിരക്കിലെ മാറ്റത്തിന്റെ പ്രത്യാഘാതത്തെക്കുറിച്ച് DMI വായ്പക്കാരുമായി വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും. തുടർന്ന്, മേൽപ്പറഞ്ഞ കാരണങ്ങളാൽ EMI/കാലാവധി അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും എന്തെങ്കിലും വർദ്ധനവുണ്ടായാൽ അത് ഉചിതമായ മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ ഉടൻ തന്നെ വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും.
 - പലിശനിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയമനുസരിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള

ഓപ്ഷൻ DMI നൽകും. വായ്പയുടെ കാലാവധിക്കുള്ളിൽ ഒരു വായ്പക്കാരനെ എത്ര തവണ മാറാൻ അനുവദിക്കുമെന്നും പോളിസി വ്യക്തമാക്കും.

- കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും:
 - a) EMI വർദ്ധിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവ് ദീർഘിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഇവ രണ്ടും ചെയ്യാൻ;

- b) ലോൺ കാലയളവിലെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കുന്നതിന്.
 - ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പിഴ എന്നിവയുടെ നികുതി നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.
 - ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിൽ നിന്ന് നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക് വായ്പ മാറ്റുന്നതിന് ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജുകളും മേൽപ്പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ പ്രയോഗിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റേതെങ്കിലും സേവന ചാർജുകളും അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകളും അനുമതി കത്തിൽ സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തുകയും അത്തരം ചാർജുകൾ/ചെലവുകൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ DMI പരിഷ്കരിക്കുകയും ചെയ്യും.
 - വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് DMI, ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ, ഓരോ പാദത്തിന്റേയും അവസാനത്തിൽ ഒരു സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ് പങ്കിടുകയും ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും, അത് കുറഞ്ഞത്, ഇന്നുവരെ വീണ്ടെടുത്ത മൂലധനവും പലിശയും, EMI തുക, അവശേഷിക്കുന്ന EMI കളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനും വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്/വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (APR) എന്നിവ കണക്കാക്കും. സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റുകൾ ലഭിതവും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കുന്നതുമാണെന്ന് DMI ഉറപ്പാക്കും..

(v) ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം: അടുത്ത ഖണ്ഡികയിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് DMI അതിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ സംഘടനയ്ക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ("GRM") ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ പ്രവർത്തകരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് അത്തരമൊരു സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കുന്നു. FPC യുടെ പാലിക്കലും GRM ന്റെ പ്രവർത്തനവും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വർഷം തോറും അവലോകനം ചെയ്യും. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് എല്ലാ വർഷവും ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

(vi) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ("GRM"): കമ്പനി, അതിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ, 'അനുബന്ധം-A' എന്ന പേരിൽ ഇതോടൊപ്പം ചേർത്തിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ("GRM") സ്വീകരിക്കും. RBI മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനു കീഴിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള 'FPC യെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ', 'NBFC കളുടെ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങളുടെ ഔട്ട്സോഴ്സിംഗിലെ അപകടസാധ്യതകളും പെരുമാറ്റച്ചട്ടവും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ' എന്നിവയ്ക്ക് അനുസൃതമായി, കമ്പനിയുടെ മേൽപ്പറഞ്ഞ GRM ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങളും കൈകാര്യം ചെയ്യും.

(vii) FPC ആശയവിനിമയത്തിന്റെ ഭാഷയും രീതിയും: FPC, RBI മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ എന്നിവയിലെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി DMI ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷയിൽ FPC ലഭ്യമാക്കും. പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ FPC അഭ്യർത്ഥിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി പ്രാദേശിക/വെർണക്കുലർ ഭാഷകളിൽ കമ്പനി എഫ്.സി. ലഭ്യമാക്കും.

(viii) പലിശ നിരക്കുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കോഡ്:

- (a) RBI യുടെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ അനുസൃതമായി, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച DMI യുടെ പലിശനിരക്ക് നയം ഇതിനകം നിലവിലുണ്ട്, പലിശനിരക്ക്, പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും അത് പരാമർശിക്കുന്നു. കമ്പനി സ്വീകരിച്ച പലിശനിരക്ക് മോഡൽ ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കുകയും വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- (b) DMI, വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്കായി അപേക്ഷാ ഫോമിലും അനുമതിപത്രത്തിലും, പലിശ നിരക്ക്, റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കുള്ള സമീപനം, വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള

യുക്തി എന്നിവ വെളിപ്പെടുത്തും.

- (c) പലിശനിരക്കും റിസ്ക് ശ്രേണിയിലുള്ള സമീപനവും DMI യുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കണം.
- (d) അക്കൗണ്ടിൽ ഇടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ ബോധവാന്മാരാക്കുന്നതിനായി DMI ഇടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കണം.

(ix) ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം:

'റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021' (ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം) പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും. ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകളും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും FPC യുടെ **അനുബന്ധം B** ആയി നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ ഒരു പകർപ്പിനൊപ്പം കമ്പനിയുടെ <https://www.dmifinance.in> എന്ന വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്.

(x) ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ("IO"):

'ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ ആഭ്യന്തര ഓംബുഡ്സ്മാനെ നിയമിക്കുന്നത്' സംബന്ധിച്ച് 2021 നവംബർ 15 ലെ RBI വിജ്ഞാപനമനുസരിച്ച് കമ്പനി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാനെ നിയമിച്ചു..

കമ്പനി ഇതിനകം പരിശോധിച്ച് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിച്ച പരാതികൾ മാത്രമേ IO കൈകാര്യം ചെയ്യുകയുള്ളൂ. മറ്റൊരു വിധത്തിൽ പറഞ്ഞാൽ, ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നോ പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നോ നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ IO കൈകാര്യം ചെയ്യില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഇനിപ്പറയുന്ന തരത്തിലുള്ള പരാതികൾ IOയുടെ പരിധിക്ക് പുറത്തായിരിക്കും, അവ IO കൈകാര്യം ചെയ്യില്ല::

- (a) കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള സേവനത്തിലെ കുറവുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ ഒഴികെയുള്ള തട്ടിപ്പുകൾ, ദുരുപയോഗം മുതലായവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ;
- (b) (a) ആഭ്യന്തര ഭരണം, (b) മാനവ വിഭവശേഷി, (c) ജീവനക്കാരുടെ ശമ്പളവും ആനുകൂല്യങ്ങളും - മുതലായവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ/പരാമർശങ്ങൾ;
- (c) കമ്പനിയുടെ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെയും വാണിജ്യ തീരുമാനങ്ങളുടെയും സ്വഭാവത്തിലുള്ള പരാതികൾ;
- (d) ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷൻ, കോടതികൾ മുതലായ മറ്റ് വേദികളിൽ തീരുമാനിച്ചിട്ടുള്ളതോ ഇതിനകം തീർപ്പാക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ളതോ ആയ പരാതികൾ.

കമ്പനിയുടെ ആഭ്യന്തര പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിക്കുന്ന പരാതികൾ പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ മൂന്നാഴ്ചക്കുള്ളിൽ IO യിലേക്ക് വ്യാപിപ്പിക്കും.

കമ്പനിക്ക് പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അന്തിമ തീരുമാനം പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കുന്നുവെന്ന് IO യും കമ്പനിയും ഉറപ്പാക്കും. IO പരിശോധിച്ചതിനുശേഷവും പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കപ്പെടുന്ന പരാതികളുടെ കാര്യത്തിൽ, പരാതിക്കാരന് പരിഹാരത്തിനായി RBI ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാമെന്ന് (പരാതി RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ സംവിധാനത്തിന് കീഴിലാണെങ്കിൽ) പരാതിക്കാരനോട് കമ്പനി നിർബന്ധമായും ഉപദേശിക്കണം. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഓൺലൈനായി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിന് RBI യുടെ പോർട്ടലിലേക്കുള്ള (www.cms.rbi.org.in) ലിങ്ക് ഉൾപ്പെടുത്തണം.

5. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന വായ്പകൾക്കോ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിനോ വേണ്ടിയുള്ള അധിക നിയമങ്ങൾ:

(i) ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം/ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ ("DLA കൾ") വഴി DMI നൽകുന്ന വായ്പകൾക്കുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ- DMI ഉറവിട വായ്പക്കാർക്കും/അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിലൂടെ കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനും (അവർ അവരുടെ സ്വന്തം ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ ഔട്ട്സോഴ്സ് ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ വായ്പ നൽകുന്നുണ്ടോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ) DMI ഈ FPC യെ പ്രകടമായും ആന്തരാർത്ഥത്തിലും അനുസരിക്കും, അത് അതിന്റെ ബിസിനസ്സിന് ബാധകമായേക്കാം. കൂടാതെ, കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും:

- (a) ഏജൻറുമായി വർത്തിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തണം.
- (b) ഏജൻറുമായി വർത്തിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ

ഉപഭോക്താവിനോട് അവർ ആശയവിനിമയം നടത്തുന്ന കമ്പനിയുടെ പേര് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കും.

- (c) വായ്പ കരാർ അനുമതി ലഭിച്ചതിന് തൊട്ടുപിന്നാലെ, എന്നാൽ വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പക്കാരന് അനുമതി കത്ത് നൽകേണ്ടതാണ്.
- (d) വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും വായ്പ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ച എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും വായ്പ അനുവദിക്കുമ്പോഴോ വിതരണം ചെയ്യുമ്പോഴോ എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകേണ്ടതാണ്.
- (e) കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.
- (f) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.

(ii) **ഡിജിറ്റൽ വായ്പ നൽകുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് DMI പാലിക്കേണ്ട മാനദണ്ഡങ്ങൾ-** ഡിജിറ്റൽ വായ്പ നൽകുന്നതിനെക്കുറിച്ച് ആർബിട്രെ പുറപ്പെടുവിച്ച 2022 ലെ (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തിട്ടുള്ളത്) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിലെ വ്യവസ്ഥകൾ ബാധകമായ പരിധി വരെ കമ്പനി പാലിക്കും.

6. സ്വർണ്ണ വായ്പ ബിസിനസ്സിനായുള്ള അനുബന്ധ മാനദണ്ഡങ്ങൾ, ബാധകമാണെങ്കിൽ:

നിലവിൽ, DMI വ്യക്തികൾക്ക് സ്വർണ്ണഭരണങ്ങൾക്ക് വായ്പ നൽകുന്നില്ല, എന്നാൽ ഭാവിയിൽ ഇത് ചെയ്യാൻ പദ്ധതിയുണ്ടെങ്കിൽ, ഈ FPC യിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന മറ്റ് ബാധകമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് പുറമെ ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ DMI സ്വീകരിക്കും:

- (i) സ്വർണ്ണത്തിന് വായ്പ നൽകുന്നതിനുള്ള ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം DMI നടപ്പാക്കും, അത് ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു:
 - (a) റിസർവ് ബാങ്ക് നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള കെവൈസി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനുള്ള മതിയായ നടപടികൾ;
 - (b) ലഭിച്ച ആഭരണങ്ങളുടെ ശരിയായ പരിശോധന നടപടിക്രമം;
 - (c) സ്വർണ്ണഭരണങ്ങളുടെ ഉടമസ്ഥാവകാശം തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക സംവിധാനങ്ങൾ;
 - (d) ആഭരണങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള മതിയായ സംവിധാനങ്ങൾ, തുടർച്ചയായി സംവിധാനങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്യുക, ബന്ധപ്പെട്ട ജീവനക്കാരെ പരിശീലിപ്പിക്കുക, നടപടിക്രമങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ആന്തരിക ഓഡിറ്റർമാർ ആനുകാലിക പരിശോധന നടത്തുക;
 - (e) കൊളാറ്ററലായി സ്വീകരിക്കുന്ന ആഭരണങ്ങൾക്ക് ഉചിതമായ ഇൻഷുറൻസ് ഉണ്ടായിരിക്കണം;
 - (f) വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് മതിയായ മുൻകൂർ അറിയിപ്പോടെ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ താൽപ്പര്യ വൈരുദ്ധ്യമില്ലാതെ സുതാര്യമായ ലേല നടപടിക്രമം;
 - (g) കുറഞ്ഞത് രണ്ട് പത്രങ്ങളിൽ പരസ്യങ്ങൾ നൽകി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ലേലം പ്രഖ്യാപിക്കണം, ഒന്ന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും മറ്റൊന്ന് ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലും;
 - (h) പണയം വെച്ച സ്വർണം ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ലേലക്കാർ വഴി മാത്രമേ ലേലം ചെയ്യുകയുള്ളൂ;
 - (i) സമാഹരണം, നിർവ്വഹണം, അംഗീകാരം എന്നിവയുടെ ചുമതലകൾ വേർതിരിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള തട്ടിപ്പുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടും.
- (ii) വായ്പ കരാർ ലേല നടപടിക്രമങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തും.
- (iii) എല്ലാ ശാഖകളിലുമുള്ള രേഖകൾ സ്റ്റാൻഡേർഡൈസ് ചെയ്യപ്പെടും.
- (iv) 2-3 മിനിറ്റിനുള്ളിൽ വായ്പ ലഭ്യത ക്ലെയിം ചെയ്യുന്നതുപോലുള്ള തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന പരസ്യങ്ങൾ DMI നൽകരുത്.

7. വാഹന ധനസഹായത്തിനുള്ള അധിക നിയമങ്ങൾ, ബാധകമാണെങ്കിൽ:

നിലവിൽ വാഹനങ്ങളുടെ ധനസഹായത്തിൽ DMI ഏർപ്പെട്ടിട്ടില്ല. എന്നിരുന്നാലും, ഭാവിയിൽ, നേരിട്ടോ ഇടനിലക്കാർ വഴിയോ വാഹനങ്ങളുടെ ധനസഹായത്തിൽ

ഏർപ്പെട്ടേക്കാം, അത്തരമൊരു സാഹചര്യത്തിൽ, RBI മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള ഇനിപ്പറയുന്ന വശങ്ങൾ കമ്പനി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും:

- (i) DMI ക്ക് വായ്പക്കാരനുമായുള്ള വായ്പാ കരാറിൽ നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന ഒരു ഇൻ-ബിൽറ്റ് റീ-പൊസെഷൻ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കും.
- (ii) ഇനിപ്പറയുന്നവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും DMI സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കും:
 - (a) കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിന് മുമ്പുള്ള നോട്ടീസ് കാലയളവ്;
 - (b) നോട്ടീസ് കാലയളവ് എഴുതിത്തള്ളുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ;
 - (c) സെക്യൂരിറ്റി/വാഹനം കൈവശം വയ്ക്കുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം;
 - (d) സ്വത്ത്/വാഹനം വിൽക്കുന്നതിനോ ലേലം ചെയ്യുന്നതിനോ മുമ്പ് വായ്പ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് വായ്പക്കാരന് നൽകുന്ന അവസാന അവസരം സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥ;
 - (e) വസ്തു/വാഹനം വീണ്ടും കൈവശപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം
 - (f) വസ്തു/വാഹനം വിൽക്കുന്നതിനും ലേലം ചെയ്യുന്നതിനുമുള്ള നടപടിക്രമം.

8. NBFC- മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂഷനുകളും (NBFC-MFI) മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളും:

NBFC-MFI പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്താൻ DMI വിഭാവനം ചെയ്യുന്നില്ല, അതിനാൽ അത്തരം മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനിക്ക് ബാധകമല്ല. പ്രതിമാസം മൊത്തം കുടുംബ വരുമാനം 25,000 രൂപയിൽ കൂടുതലുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് കമ്പനി വായ്പ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. അതിനാൽ, 2022 മാർച്ച് 14 ലെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ-റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക് ഫോർ മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോൺസ്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2022 ("മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻസ് ഓൺ മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോൺസ്") -ൽ വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ മൈക്രോ ഫിനാൻസ് വായ്പകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകൾ കമ്പനിക്ക് ബാധകമല്ല..

പ്രതിമാസം 25,000 രൂപയിൽ താഴെ മൊത്തം കുടുംബ വരുമാനമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് സുരക്ഷിതമല്ലാത്ത വായ്പകൾ നൽകാൻ DMI പദ്ധതിയിടുമ്പോൾ, മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളെക്കുറിച്ചുള്ള മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനുകൾ ഡിഎംഐ പാലിക്കും..

9. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡേഴ്സ് അസോസിയേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ (DLAI) പുറപ്പെടുവിച്ച പെരുമാറ്റച്ചട്ടം:

കമ്പനിക്ക് അംഗത്വമുള്ള ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡേഴ്സ് അസോസിയേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ (DLAI) 2023 സെപ്റ്റംബർ 23 ന് പുറപ്പെടുവിച്ച പെരുമാറ്റച്ചട്ടത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾ കമ്പനി പാലിക്കും.

10. FPC യുടെ അവലോകനം :

ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ FPC ഭേദഗതി ചെയ്യുകയോ പരിഷ്കരിക്കുകയോ ചെയ്യും. FPC വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബോർഡ് അവലോകനം ചെയ്യും. RBI മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനിലെ ഏതെങ്കിലും ഭേദഗതികളുടെയോ കമ്പനിയുടെ സ്ഥാനത്തിലെ ഏതെങ്കിലും മാറ്റത്തിന്റെയോ ഫലമായി, ഈ FPC യിൽ ആവശ്യമായ മാറ്റങ്ങൾ ബോർഡ് ഉൾപ്പെടുത്തുകയും അംഗീകരിക്കുകയും ചെയ്യും.

ഈ FPC യിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നതൊന്നൊന്നെങ്കിലും, നിലവിലുള്ള ഏതെങ്കിലും നിയമനിർമ്മാണങ്ങൾ, നിയമങ്ങൾ, നിയന്ത്രണങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അവയുടെ പരിഷ്കരണം അല്ലെങ്കിൽ ബാധകമായ ഒരു പുതിയ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്നതുമായി ഈ FPC യുടെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് എന്തെങ്കിലും വൈരുദ്ധ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരം നിയമം, ചട്ടങ്ങൾ, നിയന്ത്രണം അല്ലെങ്കിൽ നിയമനിർമ്മാണം എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിലുള്ള വ്യവസ്ഥകൾക്ക് ഈ FPC യെ മറികടക്കാനാകുന്നതാണ്.

ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ മെക്കാനിസം

(A) പ്രധാന മാനദണ്ഡങ്ങൾ:

കമ്പനി അംഗീകരിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ (GRM) ചില പ്രധാന മാനദണ്ഡങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

- (i) ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/തർക്കങ്ങൾ/ചോദ്യങ്ങൾ എന്നിവ ഒരു നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കുക.
 - (ii) ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ പരാതികളും തർക്കങ്ങളും ചോദ്യങ്ങളും അടുത്ത ഉന്നത തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
 - (iii) കമ്പനി ഉടൻ തന്നെ പരാതി ഏറ്റെടുക്കുകയും പ്രശ്നം വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും. നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പ്രശ്നം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ അത് പരിഹരിക്കാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിനെ എത്രയും വേഗം ഉചിതമായി അറിയിക്കും.
- GRM - മായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും രേഖാമൂലമായിരിക്കണം.

(B) ചാനലുകൾ, എസ്കലേഷൻ മെട്രിക്സ്, DMI യിൽവെച്ച് ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ പുനഃക്രമീകരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയരേഖ എന്നിവ:

ഉപഭോക്തൃ/വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ (ഉപഭോഗ വായ്പകൾ, ഇലക്ട്രിക് വാഹന വായ്പകൾ, സെക്യൂരിറ്റികൾക്കെതിരെയുള്ള വായ്പകൾ, വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, ടേം വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള MSME വായ്പകൾ, ഉയർന്ന മൂല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് (HNI) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഓഹരികൾക്കെതിരായ വായ്പകൾ), **കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പകൾ** എന്നിങ്ങനെ വിവിധ ബിസിനസ്സ് വിഭാഗങ്ങളിലാണ് DMI പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. **(റിയൽ എസ്റ്റേറ്റ് & നോൺ റിയൽ എസ്റ്റേറ്റ്).** ഉപഭോക്തൃ വിഭാഗവും അന്വേഷണങ്ങളും വ്യത്യസ്തമായതിനാൽ ഓരോ ബിസിനസ്സ് വിഭാഗത്തിനും പ്രത്യേക എസ്കലേഷൻ മെട്രിക്സും ടൈംലൈനുകളും സ്ഥാപിക്കാൻ കമ്പനി തീരുമാനിച്ചു..

(1) ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചാനലുകൾ: ഉപഭോക്താവ്/റീട്ടെയിൾ ലോണുകൾ/ഇ-കൈവൈസി (UIADI): ഉപഭോക്തൃ/റീട്ടെയിൾ വായ്പകൾക്കും (ഉപഭോഗ വായ്പകൾ, ഇലക്ട്രിക് വാഹന വായ്പകൾ, സെക്യൂരിറ്റികൾക്കെതിരായ വായ്പകൾ, വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, ടേം വായ്പകളും ഷെയറുകൾക്കെതിരായ വായ്പയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള MSME വായ്പകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു) വ്യക്തിഗത വായ്പകൾക്കും (ടേം വായ്പകളും ഷെയറുകൾക്കെതിരായ വായ്പയും ഉൾപ്പെടുന്നു) ഇ-കൈവൈസി (UIDAI KUA) പ്രക്രിയയ്ക്കും, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ/ചോദ്യങ്ങൾ/അന്വേഷണങ്ങൾ എന്നിവ ഇനിപ്പറയുന്ന ചാനലുകളിലൂടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ കഴിയും:

- (a) വോയ്ഡ് സപ്പോർട്ട്** - ഉപഭോക്താവിന് കൺസ്യൂമർ ക്രെഡിറ്റ് കസ്റ്റമർ കെയറിൽ 08064-807-777 എന്ന നമ്പറിൽ രാവിലെ 9:00 മുതൽ രാത്രി 8:00 വരെ തിങ്കളാഴ്ച മുതൽ ശനിയാഴ്ച വരെ ഞങ്ങളെ വിളിക്കാം.
- (b) ഇമെയിൽ പിന്തുണ** - ദയവായി ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക customercare@dmifinance.in (ഇമെയിലിൽ നിങ്ങളുടെ ലോൺ അക്കൗണ്ട് നമ്പറും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും ഉറപ്പായും നൽകുക). ഉപഭോക്താവിന് ഉടൻ തന്നെ ഒരു ഓട്ടോമേറ്റഡ് അംഗീകാരം ലഭിക്കും, കൂടാതെ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ടീമിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിക്കും, എന്നാൽ ടീം പ്രതികരിക്കാൻ/മറുപടി നൽകാൻ കൂടുതൽ സമയമെടുത്തേക്കാവുന്ന സന്ദർഭങ്ങളുണ്ടാകും.

(2) കമ്പനിക്കുള്ളിലെ എസ്കലേഷൻസ്:

- (a) ലെവൽ 1:** ഉപഭോക്താവിന് ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ കെയർ ടീമിൽ നിന്ന് ഒരു പ്രതികരണവും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് grievance@dmifinance.in എന്നതിലേക്ക് വിഷയം വ്യാപിപ്പിക്കാൻ കഴിയും. ചോദ്യം/തർക്കം/പരാതി എന്നിവയെ ആശ്രയിച്ച്, ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ

ഐഡിയിൽ 5 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ രേഖാമൂലമുള്ള മറുപടി/പരിഹാരം അയയ്ക്കും.

(b) **ലൈവൽ 2:** ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ സംതൃപ്തനല്ലാത്ത അല്ലെങ്കിൽ ലൈവൽ 1 ൽ നിന്ന് ഒരു പ്രതികരണവും ലഭിക്കാത്ത ഒരു ഉപഭോക്താവിന്, വിഷയം/അന്വേഷണം/പരാതി എന്നിവ ഇനിപ്പറയുന്നതിലേക്ക് വ്യാപിപ്പിക്കാൻ കഴിയും:

ശ്രീവൽസ നിഡ്രസൽ ഓഫീസറിന്റെ പേര് (ഉപഭോക്തൃവാചകർ)	മിസ്റ്റർ. ആശിഷ് സരിൻ സീനിയർ വൈസ് പ്രസിഡന്റ് - കസ്റ്റമർ സക്സസ് എക്സ്പ്രസ് ബിൽഡിംഗ്, 3 rd ഫ്ലോർ, 9-10, ബഹദൂർ ഷാ സഫർ മാർഗ്, ന്യൂഡൽഹി- 110002
കോണ്ടാക്റ്റ് നമ്പർ	011-41204444
ഇമെയിൽ വിലാസം	head.services@dmifinance.in

(3) കോർപ്പറേറ്റ് വായ്പകൾ:

കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ, പരാതികൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ സമർപ്പിക്കാൻ DMI ഒരു പ്രത്യേക ഇ-മെയിൽ വിലാസം i.e., dmi@dmifinance.in സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ പരാതികൾ/അന്വേഷണങ്ങൾ പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 15 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടും.

(C) GRM പ്രദർശനം:

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസ് പരിസരങ്ങളിലും കമ്പനി GRM പ്രമുഖ സ്ഥലത്ത് പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> എന്ന ലിങ്ക് വഴിയും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് GRM ആക്സസ് ചെയ്യാം.

ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ സവിശേഷതകളും DMI യുടെ അതിന്റെ സ്വീകരണവും

A. പദ്ധതിക്ക് കീഴിലുള്ള പരാതി തീർപ്പാക്കൽ നടപടിക്രമങ്ങൾ

(1) **പരാതികളുടെ കാരണങ്ങൾ-** സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തതയുടെ ഫലമായി കമ്പനിയുടെ ഒരു പ്രവൃത്തി അല്ലെങ്കിൽ ഒഴിവാക്കൽ മൂലം ദുരിതമനുഭവിക്കുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ ("സ്കീം" എന്നും അറിയപ്പെടുന്നു) വ്യക്തിപരമായി അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴി പരാതി നൽകാം..

(2) **ഒരു പരാതി ഗൗരവത്തിലെടുക്കാതിരിക്കാനുള്ള കാരണങ്ങൾ**

- (a) സേവനത്തിലെ അപര്യാപ്തതയ്ക്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾപ്പെടുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ ഒരു പരാതിയും സ്കീമിന് കീഴിൽ ഉണ്ടാകാൻ പാടില്ല:
 - (i) ഒരു കമ്പനിയുടെ വാണിജ്യ വിധി/വാണിജ്യ തീരുമാനം;
 - (ii) ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഒരു വെണ്ടറും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
 - (iii) ഓംബുഡ്സ്മാനെ നേരിട്ട് അഭിസംബോധന ചെയ്യാത്ത പരാതി;
 - (iv) കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റിനോ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കോ എതിരായ പൊതുവായ പരാതികൾ;
 - (v) നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയമ നിർവ്വഹണ അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവുകൾക്ക് അനുസൃതമായി ഒരു കമ്പനി നടപടിയെടുക്കുന്ന തർക്കം;
 - (vi) ആർബിട്രേഷന്റെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽ വരാത്ത ഒരു സേവനം;
 - (vii) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
 - (viii) കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാരനും തൊഴിലുടമയും തമ്മിലുള്ള ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്ന തർക്കം.
- (b) പദ്ധതിക്ക് കീഴിലുള്ള ഒരു പരാതി
 - (i) പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിനുമുമ്പ് പരാതിക്കാരൻ കമ്പനിക്ക് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകുകയും-
 - a) കമ്പനി പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കുകയും പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ സംതൃപ്തനല്ലാതിരിക്കുകയും ചെയ്യുക; അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിക്ക് പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് ഒരു മറുപടിയും ലഭിക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്യുക.
 - b) പരാതിക്കാരന് കമ്പനിയിൽ നിന്ന് പരാതിക്ക് മറുപടി ലഭിച്ച് ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകുക.
 - (ii) പരാതി നടപടിയുടെ അതേ കാരണത്തെക്കുറിച്ചല്ല, അത് ഇതിനകം-
 - a) ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർക്കൊപ്പം അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ ലഭിച്ചതോ അല്ലാത്തതോ ആയ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ യോഗ്യതകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കുകയോ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയോ ചെയ്യുക;
 - b) ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കൽപ്പിക്കുക; അല്ലെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി, അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർ/കക്ഷികൾ എന്നിവരിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും, യോഗ്യതയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കുകയോ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയോ ചെയ്യുക;
 - (iii) പരാതി അപകീർത്തികരമോ നിസ്സാരമോ വിഷമകരമോ അല്ലാത്തപ്പോൾ;

(iv) അത്തരം ഐക്യമുൾക്കൊണ്ടി ലിമിറ്റേഡ് ആക്റ്റ്, 1963 പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള ലിമിറ്റേഡ് കാലയളവ് അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് കമ്പനിക്ക് പരാതി നൽകിയിരിക്കുമ്പോൾ;

- (v) പദ്ധതിയുടെ 11-ആം ഖണ്ഡത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയതുപോലെ പരാതിക്കാരൻ പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുമ്പോൾ;
- (vi) പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായി അല്ലെങ്കിൽ അഭിഭാഷകൻ അല്ലാത്ത ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴിയായി പരാതി നൽകുമ്പോൾ.

വിശദീകരണം 1: ഉപവകുപ്പ് (2) (a) യുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി 'രേഖാമൂലമുള്ള പരാതിയിൽ പരാതിക്കാരന് പരാതി നൽകിയതിന്റെ തെളിവ് ഹാജരാക്കാൻ കഴിയുന്ന മറ്റ് രീതികളിലൂടെ നൽകുന്ന പരാതികൾ ഉൾപ്പെടുത്തണം.

വിശദീകരണം 2: (2)(b)(ii) ഉപവകുപ്പിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി, അതേ നടപടിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു പരാതിയിൽ ഒരു കോടതിയുടെയോ ട്രൈബ്യൂണലിന്റെയോ മുമ്പാകെ തീർപ്പാക്കപ്പെടുകയോ തീരുമാനിക്കപ്പെടുകയോ ചെയ്യുന്ന ക്രിമിനൽ നടപടികളോ ക്രിമിനൽ കുറ്റകൃത്യത്തിൽ ആരംഭിച്ച ഏതെങ്കിലും പോലീസ് അന്വേഷണമോ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല.

(3) പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമങ്ങൾ:

- a) ഇതിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത പോർട്ടൽ വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി നൽകാം (<https://cms.rbi.org.in>)
- b) പരാതി ഇമെയിൽ വഴി ഇലക്ട്രോണിക് മോഡ് വഴി CRPC@rbi.org.in അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ സെൻട്രലൈസ്റ്റ് രസീത് & പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ്-160.01 എന്ന വിലാസത്തിൽ നൽകാം.
- c) പരാതി നേരിട്ട് സമർപ്പിക്കുകയാണെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരനോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ കൃത്യമായി ഒപ്പിടണം. പരാതി **അനുബന്ധം-C** യിൽ വ്യക്തമാക്കിയ ഫോർമാറ്റിൽ ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ സമർപ്പിക്കുകയും റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കിയ അത്തരം വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കുകയും ചെയ്യും..
- d) കൂടാതെ, (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) 14448 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുള്ള ഒരു കോൺടാക്റ്റ് സെന്ററും ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ്, എട്ട് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. RBI യുടെ ബദൽ പരാതി പരിഹാരസംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ/ വിശദീകരണങ്ങൾ കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ നൽകുകയും പരാതി നൽകുന്നതിൽ പരാതിക്കാർക്ക് മാർഗനിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്യും.

(B) പദ്ധതിക്ക് കീഴിലുള്ള പരിഹാര ലഭ്യത /നിരസിക്കൽ

1. പരാതി പരിഹാരം:

- a) ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ, പരാതിക്കാരനും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള കരാർ വഴിയോ ഒത്തുതീർപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥത വഴിയോ ഒരു പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ ശ്രമിക്കും.
- b) ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പിലുള്ള നടപടികൾ സംക്ഷിപ്ത സ്വഭാവമുള്ളതും ഏതെങ്കിലും തെളിവുകളുടെ നിയമങ്ങൾക്ക് വിധേയമല്ലാത്തതുമായിരിക്കും. ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതിയിലെ ഏതെങ്കിലും കക്ഷിയെ പരിശോധിച്ച് അവരുടെ മൊഴി രേഖപ്പെടുത്താം.
- c) പരാതി ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, പരിഹാരത്തിനായി ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പായി 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി പരാതിയിലെ അവകാശവാദങ്ങൾക്ക് മറുപടിയായി അതിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പ് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
എന്നാൽ കമ്പനിയുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം ഓംബുഡ്സ്മാൻ അതിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പും രേഖകളും ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിന് ഉചിതമെന്ന് കരുതുന്ന കൂടുതൽ സമയം ഓംബുഡ്സ്മാൻ അനുവദിക്കാം.
- d) കമ്പനി നൽകിയിരിക്കുന്ന സമയത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി അതിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പും രേഖകളും ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ഒഴിവാക്കുകയോ ചെയ്താൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ റെക്കോർഡിൽ ലഭ്യമായ തെളിവുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഏകപക്ഷീയമായി മുന്നോട്ട് പോകാനും ഉചിതമായ ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കാനും അല്ലെങ്കിൽ ഒരു തീർപ്പ് നൽകാനും

കഴിയും. മറുപടി നൽകാത്തതിനാലോ നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ
ആവശ്യപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ നൽകാത്തതിനാലോ നൽകിയ തീർപ്പുമായി
ബന്ധപ്പെട്ട കമ്പനിക്ക് അപ്പീൽ നൽകാൻ അവകാശമില്ല.

- e) ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ, ഒരു കക്ഷി സമർപ്പിച്ച രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ, പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതും പ്രസക്തവുമായ പരിധിവരെ മറ്റ് കക്ഷികൾക്ക് നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കുകയും ഉചിതമെന്ന് കരുതുന്ന അധിക സമയം നൽകുകയും വേണം.
- f) പരാതി സുഗമമാക്കുന്നതിലൂടെ പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനായി പരാതിക്കാരൻ കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി കൂടിക്കാഴ്ച നടത്തുന്നത് ഉൾപ്പെടെ ഉചിതമെന്ന് കരുതുന്ന നടപടികൾ ആരംഭിക്കാം.
- g) പരാതിയിലെ കക്ഷികൾ തർക്കം പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാനുമായി നല്ല വിശ്വാസത്തോടെ സഹകരിക്കുകയും ഏതെങ്കിലും തെളിവുകളും മറ്റ് അനുബന്ധ രേഖകളും നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ ഹാജരാക്കാനുള്ള നിർദ്ദേശം പാലിക്കുകയും വേണം.
- h) കക്ഷികൾക്കിടയിൽ പരാതിയുടെ ഏതെങ്കിലും സൗഹാർദ്ദപരമായ ഒത്തുതീർപ്പ് ഉണ്ടായാൽ, അത് ഇരു കക്ഷികളും രേഖപ്പെടുത്തുകയും ഒപ്പിടുകയും ചെയ്യും, അതിനുശേഷം, ഒത്തുതീർപ്പിന്റെ വസ്തുത രേഖപ്പെടുത്തുകയും, ഒത്തുതീർപ്പിന്റെ നിബന്ധനകൾ കൂട്ടിച്ചേർക്കുകയും, കക്ഷികൾക്ക് നിർദ്ദേശിക്കുകയും ചെയ്യാം.
- i) താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചതായി കണക്കാക്കും:
 - (i) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഇടപെടലിനെത്തുടർന്ന് കമ്പനി പരാതിക്കാരനുമായി ഒത്തുതീർപ്പാക്കി; അല്ലെങ്കിൽ
 - (ii) പരാതിക്കാരൻ പരാതിയുടെ പരിഹാര രീതിയും വ്യാപ്തിയും തൃപ്തികരമാണെന്ന് രേഖാമൂലമോ അല്ലാതെയോ (അത് രേഖപ്പെടുത്താം) സമ്മതിച്ചാൽ; അല്ലെങ്കിൽ
 - (iii) പരാതിക്കാരൻ സ്വമേധയാ പരാതി പിൻവലിച്ചാൽ.

2. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീർപ്പ്:

- a) പരാതി നിരസിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒരു തീർപ്പ് നൽകും:
 - (i) സ്കീം അനുസരിച്ച് രേഖകൾ/വിവരങ്ങൾ നൽകാതിരിക്കുക; അല്ലെങ്കിൽ
 - (ii) ഇരു കക്ഷികൾക്കും വാദം കേൾക്കാൻ ന്യായമായ അവസരം നൽകിയ ശേഷവും സമർപ്പിച്ച രേഖകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സ്കീം പ്രകാരം പ്രശ്നം പരിഹരിക്കപ്പെടാതിരിക്കുക.
- b) യുക്തിസഹമായ ഒരു തീർപ്പ് നൽകുന്നതിനുമുമ്പ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ബാങ്കിംഗ് നിയമത്തിന്റെയും പ്രയോഗത്തിന്റെയും തത്വങ്ങൾ, RBI കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയും പ്രസക്തമായ മറ്റ് ഘടകങ്ങളും കണക്കിലെടുക്കും.
- c) ഈ തീർപ്പിൽ, മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം, കമ്പനിക്ക് അതിന്റെ ബാധ്യതകളുടെ നിർദ്ദിഷ്ട നിർവ്വഹണത്തിനായി എന്തെങ്കിലും നിർദ്ദേശം ഉണ്ടെങ്കിൽ, കൂടാതെ പരാതിക്കാരന് എന്തെങ്കിലും നഷ്ടമുണ്ടായാൽ നഷ്ടപരിഹാരമായി കമ്പനി പരാതിക്കാരന് നൽകേണ്ട തുക, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അതിൽ ഉൾപ്പെടും.
- d) പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടായ അനന്തരഫലമായ നഷ്ടത്തേക്കാൾ കൂടുതലുള്ള തുകയായ നഷ്ടപരിഹാരം അല്ലെങ്കിൽ 20 ലക്ഷം രൂപയിൽ ഏതാണോ കുറവ് അത് വഴി നൽകാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ഒരു തീർപ്പ് നൽകാൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമില്ല. ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകാൻ കഴിയുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം തർക്കത്തിൽ ഉൾപ്പെട്ട തുകയിൽ നിന്ന് വ്യത്യസ്തമായിരിക്കും.
- e) പരാതിക്കാരന്റെ സമയം നഷ്ടപ്പെടാൻ, ചെലവുകൾ, ഉപദ്രവം, പരാതിക്കാരൻ അനുഭവിക്കുന്ന മാനസിക വേദന എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതിക്കാരന് ഒരു ലക്ഷം രൂപയിൽ കൂടാത്ത നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാം.

f) വിധിതീർപ്പിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് പരാതിക്കാരനും കമ്പനിക്കും അയയ്ക്കണം.

- g) തീർപ്പിന്റെ പകർപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരൻ ക്ലെയിമിന്റെ പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ ഒത്തുതീർപ്പിൽ കമ്പനിക്ക് അവർഡ് സ്വീകരിക്കുന്ന കത്ത് നൽകിയില്ലെങ്കിൽ പാസാക്കിയ തീർപ്പ് കാലഹരണപ്പെടുകയും പ്രാബല്യത്തിൽ വരാതിരിക്കുകയും ചെയ്യും. *എന്നാൽ പരാതിക്കാരൻ അപ്പീൽ നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അത്തരം സ്വീകാര്യത നൽകാനാവില്ല.*
- h) കമ്പനി അപ്പീൽ നൽകിയില്ലെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് റെസീപ്റ്റ് കത്ത് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീർപ്പും അതിന്റെ അനന്തര നടപടികളും കൈക്കൊള്ളണം.

3. പരാതി നിരസിക്കൽ:

- a) താഴെപ്പറയുന്ന വിധത്തിലുള്ള ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാനിനോ ഓംബുഡ്സ്മാനിനോ പരാതി നിരസിക്കാം:
 - (i) പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ പരിപാലിക്കാൻ കഴിയാത്തതാണ്; അല്ലെങ്കിൽ
 - (ii) നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുകയോ മാർഗനിർദ്ദേശമോ വിശദീകരണമോ തേടുകയോ ചെയ്യേണ്ടതാണെങ്കിൽ.
- b) ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നിരസിക്കാം:
 - (i) അദ്ദേഹത്തിന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ സേവനത്തിൽ ഒരു കുറവുമില്ല; അല്ലെങ്കിൽ
 - (ii) അനന്തരഫലമായുണ്ടാകുന്ന നഷ്ടത്തിന് ആവശ്യപ്പെട്ട നഷ്ടപരിഹാരം ഖണ്ഡം 8 (2) ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാനുള്ള ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അധികാരത്തിന് അതീതമാണ് അല്ലെങ്കിൽ
 - (iii) പരാതി ന്യായമായ ജാഗ്രതയോടെ പരാതിക്കാരൻ പിന്തുടരുന്നില്ല; അല്ലെങ്കിൽ
 - (iv) പരാതിക്ക് മതിയായ കാരണമൊന്നുമില്ല; അല്ലെങ്കിൽ
 - (v) പരാതിക്ക് വിപുലമായ ഡോക്യുമെന്ററിയും വാക്കാലുള്ള തെളിവുകളും പരിഗണിക്കേണ്ടതുണ്ട്, ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പിലുള്ള നടപടികൾ അത്തരം പരാതിയുടെ വിധിനിർണ്ണയത്തിന് ഉചിതമല്ല; അല്ലെങ്കിൽ
 - (vi) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ പരാതിക്കാരന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശനഷ്ടമോ അസൗകര്യമോ ഉണ്ടായിട്ടില്ല.

(C) അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുൻപിലുള്ള അപ്പീൽ:

- (1) പദ്ധതിക്ക് കീഴിൽ രേഖകൾ/വിവരങ്ങൾ സമർപ്പിക്കാത്തതിന് നൽകിയ അവർഡിന് കമ്പനിക്ക് അപ്പീൽ നൽകാൻ അവകാശമില്ല.
- (2) കമ്പനിക്ക്, സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള ഒരു പരാതി നൽകുകയോ അവസാനിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്താൽ, അവർഡ് ലഭിച്ചതോ പരാതി അവസാനിപ്പിച്ചതോ ആയ തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ നൽകം
 - (a) കമ്പനി അപ്പീൽ നൽകിയ സാഹചര്യത്തിൽ, അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള 30 ദിവസത്തെ കാലയളവ് പരാതിക്കാരൻ കമ്പനിക്ക് അവർഡ് സ്വീകരിക്കുന്ന കത്ത് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ആരംഭിക്കേണ്ടതാണ്.
 - (b) ചെയർമാൻ അല്ലെങ്കിൽ മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ/ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസർ അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അഭാവത്തിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ/തുല്യ റാങ്കിലുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥൻ എന്നിവരുടെ മുൻകൂർ അനുമതിയോടെ മാത്രമേ കമ്പനിക്ക് അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യാൻ കഴിയൂ.
 - (c) സമയത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാതിരിക്കാൻ കമ്പനിക്ക് മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്ക് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത ഒരു കാലയളവ് കൂടി അനുവദിച്ചേക്കാം.
- (3) പരാതിക്കാരൻ, ഒരു തീർപ്പ് മൂലം വേദനിക്കുകയോ പരാതി നിരസിക്കുകയോ ചെയ്താൽ, അവർഡ് ലഭിച്ചതോ പരാതി നിരസിച്ചതോ ആയ തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് അഥവാ പദ്ധതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന ആർ. ബി. ഐയുടെ വകുപ്പിന്റെ ചുമതലയുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ മുമ്പാകെ

അപ്പീൽ നൽകാം.

എന്നാൽ, സമയത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാതിരിക്കാൻ പരാതിക്കാരന് മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്ക് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത കാലാവധി അനുവദിച്ചേക്കാം.

(4) അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയുടെ സെക്രട്ടേറിയറ്റ് അപ്പീൽ പരിശോധിക്കുകയും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

(5) കക്ഷികൾക്ക് വാദം കേൾക്കാൻ ന്യായമായ അവസരം നൽകിയ ശേഷം അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്ക്:

- (a) അപ്പീൽ തള്ളിക്കളയാം; അല്ലെങ്കിൽ
- (b) അപ്പീൽ അനുവദിക്കുകയും ഓംബുഡ്സ്മാന്റ്റെ അവാർഡോ ഉത്തരവോ മാറ്റിവയ്ക്കുകയും ചെയ്യാം; അല്ലെങ്കിൽ
- (c) അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്ക് ആവശ്യമുള്ളതോ ഉചിതമോ ആയി തോന്നിയേക്കാവുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി പുതിയ തീർപ്പുകൽപ്പിനായി വിഷയം ഓംബുഡ്സ്മാന്റ് കൈമാറാം; അല്ലെങ്കിൽ
- (d) ഓംബുഡ്സ്മാന്റ്റെ അല്ലെങ്കിൽ അവാർഡിന്റ്റെ ഉത്തരവിൽ അങ്ങനെ പരിഷ്കരിച്ച അവാർഡിന്റ്റെ ഉത്തരവ് പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്താൻ ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കാം; അല്ലെങ്കിൽ
- (e) ഉചിതമെന്ന് തോന്നുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഓർഡർ പാസാക്കുക.

(6) അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റ് പാസാക്കിയ അവാർഡിനോ അല്ലെങ്കിൽ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതി നിരസിക്കുന്ന ഉത്തരവിനോ തുല്യമായ ഫലമുണ്ടാക്കും.

(7) വിവരങ്ങളുടെ പ്രദർശനം:

- a) ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, ബിസിനസ്സ് ഇടപാട് നടത്തുന്ന ശാഖകളിൽ/സ്ഥലങ്ങളിൽ, നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസങ്ങളും) ഉപഭോക്താവിന് ബന്ധപ്പെടാൻ കഴിയുന്ന ഓംബുഡ്സ്മാന്റ്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും കമ്പനി പ്രമുഖമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- b) RBI മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ) എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഓഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുന്ന ഒരാൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ലഭ്യമാകുന്ന രീതിയിൽ കമ്പനി പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- c) പോയിന്റ് (a), (b) എന്നിവയിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള മേൽപ്പറഞ്ഞ എല്ലാ വിശദാംശങ്ങളും പദ്ധതിയുടെ ഒരു പകർപ്പിനൊപ്പം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രമുഖമായി പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

(D) പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ("PNO"):

DMI യ്ക്കെതിരെ ഫയൽ ചെയ്ത പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് RBI ഓംബുഡ്സ്മാന്റ് മുമ്പാകെ പ്രാതിനിധ്യം നൽകുന്നതിനും വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും DMI പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ നിയമിച്ചു. PNO- യുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു:

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റ്റെ പേര്	മിസ്റ്റർ. ആശിഷ് സരിൻ സീനിയർ വൈസ് പ്രസിഡന്റ് - കസ്റ്റമർസക്ലസ് എക്സ്പ്രസ് ബിൽഡിംഗ്, 3 rd Floor, 9-10, ബഹദൂർ ഷാ സഫർ മാർഗ്, ന്യൂഡൽഹി- 110002
കോൺടാക്ട് നമ്പർ	011-41204444
ഇമെയിൽ വിലാസം	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

അനുബന്ധം- C

**NBFC ഓംബുഡ്സ്മാനു നൽകാനുള്ള പരാതിയുടെ ഫോം
[പ്രത്യയുടെ 11 (2) വകുപ്പ്]
(പരാതിക്കാരൻ പൂരിപ്പിക്കേണ്ടത്)**

**സ്വീകർത്താവ്:
ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ**

മാധ്യം/സർ,

വിഷയം: ഡിഎംഐ ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡിന്റെ ----- (ബ്രാഞ്ച് അല്ലെങ്കിൽ ഓഫീസ് സ്ഥലം) നെതിരായ പരാതി

പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ:

- 1) പരാതിക്കാരന്റെ പേര്:
- 2) പ്രായം (വയസ്സ്)
- 3) ലിംഗം
- 4) പരാതിക്കാരന്റെ മുഴുവൻ വിലാസം -

പിൻ കോഡ്- ഫോൺ നമ്പർ. (ലഭ്യമാണെങ്കിൽ)-	ഇമെയിൽ (ലഭ്യമാണെങ്കിൽ)- മൊബൈൽ നമ്പർ-
--	---
- 5) പരാതി (DMI Finance Pvt. Ltd ബ്രാഞ്ച് അല്ലെങ്കിൽ ഓഫീസിന്റെ പേരും മുഴുവൻ വിലാസവും) -

പിൻ കോഡ്-	
-----------	--
- 6) DMI ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡുമായുള്ള ബന്ധത്തിന്റെ സ്വഭാവം/അക്കൗണ്ട് നമ്പർ (എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ).
- 7) ഇടപാടുകളുടെ തീയതിയും വിശദാംശങ്ങളും ലഭ്യമാണെങ്കിൽ
 - a) പരാതിക്കാരൻ കമ്പനിക്ക് പരാതി നൽകിയ തീയതി:
(പരാതിയുടെ ഒരു കോപ്പി ചേർക്കുക)
 - b) പരാതിക്കാരൻ എന്തെങ്കിലും റിമൈൻഡർ അയച്ചിട്ടുണ്ടോ? : അതെ/ഇല്ല
(റിമൈൻഡറിന്റെ ഒരു കോപ്പി ചേർക്കുക)
- 8) ദയവായി **പ്രസക്തമായ ബോക്സിൽ ടിക്ക് ചെയ്യുക (അതെ/ഇല്ല)-നിങ്ങളുടെ പരാതി:**

(i)	സബ് ജുഡീസ്/ആർബിട്രേഷൻ 1 ന് കീഴിലാണോ?	അതെ	അല്ല
(ii)	അഭിഭാഷകൻ വാദി ആയിരിക്കുമ്പോൾ ഒഴികെ, ഒരു അഭിഭാഷകൻ വഴിയാണോ ഇത് നിർമ്മിക്കുന്നത്?	അതെ	അല്ല
(iii)	ഇക്കാര്യത്തിൽ ഓംബുഡ്സ്മാനുമായി ഇതിനകം ഇടപെട്ടിട്ടുണ്ടോ അതോ ഇപ്പോൾ അതിനുള്ള നടപടിക്രമത്തിലാണോ?	അതെ	അല്ല
(iv)	ഇത് കമ്പനിയുടെ മാനേജ്മെന്റിനോ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കോ എതിരെയുള്ള പൊതുവായ പരാതികളുടെ സ്വഭാവത്തിലാണോ?	അതെ	അല്ല
(v)	നിയമാനുസൃത സ്ഥാപനങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള തർക്കമാണോ ഇതിന് കാരണം?	അതെ	അല്ല
(vi)	തൊഴിലുടമ-തൊഴിലാളി ബന്ധം ഉൾപ്പെടുന്നുണ്ടോ?	അതെ	അല്ല

9) പരാതിയുടെ വിഷയം:

10) പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ: (സ്ഥലം കുറവാണെങ്കിൽ മറ്റൊരു ഷീറ്റ് ചേർക്കാം)

- 11) പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് എന്തെങ്കിലും മറുപടി ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടോ? അതെ/ഇല്ല (ഉണ്ടെങ്കിൽ, ആ മറുപടിയുടെ ഒരു കോപ്പി ചേർക്കുക)
- 12) ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ നിന്ന് ആശ്വാസം തേടി (ഉണ്ടെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ വാദം തെളിയിക്കുന്ന രേഖാപരമായ തെളിവ് നൽകുക)
- 13) നഷ്ടപരിഹാരമായി പരാതിക്കാരൻ അവകാശപ്പെടുന്ന സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന്റെ സ്വഭാവവും വ്യാപ്തിയും (ദയവായി സ്കീമിന്റെ 15 (4), 15 (5) വകുപ്പുകൾ കാണുക)
- 14) അനുബന്ധ രേഖകളുടെ പട്ടിക:

15) പ്രഖ്യാപനം:

- (i) പരാതിക്കാരനായ ഞാൻ/ഞങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവ പ്രഖ്യാപിക്കുന്നു:
 - a. മുകളിൽ നൽകിയ വിവരങ്ങൾ സത്യവും ശരിയുമാണ്;
 - b. ഞാൻ/ഞങ്ങൾ മുകളിൽ പറഞ്ഞവയിലും ഒപ്പം സമർപ്പിച്ച രേഖകളിലും ഏതെങ്കിലും വസ്തുത മറച്ചുവെക്കുകയോ തെറ്റായി ചിത്രീകരിക്കുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ല.
- (iii) പദ്ധതിയുടെ 10 (2) ലെ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായി കണക്കാക്കപ്പെടുന്ന ഒരു വർഷത്തെ കാലാവധി അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പാണ് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നത്.

താങ്കളുടെ വിശ്വസ്തയോടെ,

(കയ്യൊപ്പ് യുടെ പരാതിക്കാരൻ/അധികാരികത പ്രതിനിധി)

ഓഫീസറുടെ പേര്

ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുന്നിൽ ഹാജരാകാനും സമർപ്പിക്കാനും ഒരു പ്രതിനിധിയെ അധികാരപ്പെടുത്താൻ പരാതിക്കാരൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രഖ്യാപനം സമർപ്പിക്കണം:

താഴെപ്പറയുന്ന കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളുള്ള എൻ്റെ/ഞങ്ങളുടെ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയായി ഞാൻ/ഞങ്ങൾ ശ്രീ/ശ്രീമതി ----- നെ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യുന്നു:

മുഴുവൻ വിലാസം:

പിൻ കോഡ്:
ഫോൺ നമ്പർ:

ഇമെയിൽ:
മൊബൈൽ നമ്പർ:

(പരാതിക്കാരന്റെ ഒപ്പ്)
