



DMI FINANCE

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு
ஆஃப்
டிஎம்ஐ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்

கொள்கையின் சுருக்கம்:

கொள்கை பெயர்	நியாயமான நடைமுறை குறியீடு
முதல் பதிப்பின் ஒப்புதல் தேதி	ஏப்ரல் 19, 2011
மதிப்பாய்வின் காலம்	வருடாந்திரம்
தயாரித்தது	இணக்கத் துறை
மதிப்பாய்வு செய்தது	செயல்பாடுகள் & வாடிக்கையாளர் வெற்றி
உரிமையாளர் / தொடர்பு	இணக்கத் துறை
ஒப்புதல் அளிப்பவர்	இயக்குநர் குழுமம்

மறுஆய்வு தேதி	அடுத்த மறு ஆய்வுத் தேதி	கருத்துகள்/குறிப்புகள்/மாற்றங்கள்
செப்டம்பர் 3, 2021	செப்டம்பர் 2022 அன்று அல்லது அதற்கு முன்	பல்வேறு பிரிவுகளின் வருடாந்திர மதிப்பாய்வு மற்றும் மாற்றம்.
ஆகஸ்ட் 12, 2022	ஆகஸ்ட் 2023 அன்று அல்லது அதற்கு முன்	வருடாந்திர ஆய்வு.
நவம்பர் 14, 2022	நவம்பர் 2023 அன்று அல்லது அதற்கு முன்	ஒழுங்குமுறை விதிகள் / சட்டங்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் வணிகத்துடன் பொதுவான சீரமைப்பு
மே 22, 2023	மே 2024 அன்று அல்லது அதற்கு முன்	வாடிக்கையாளர் குறைகளை பதிவு நெய்வதைகான றெனல்கள் திருத்தப்பட்டுள்ளன
நவம்பர் 3, 2023	நவம்பர் 2024 அன்று அல்லது அதற்கு முன்	வாடிக்கையாளர் குறைகளை பதிவு செய்வதற்கான சேனல்கள் திருத்தப்பட்டுள்ளன.
மே 16, 2024	மே 2025 அன்று அல்லது அதற்கு முன்	வருடாந்திர ஆய்வு.
நவம்பர் 1, 2024	நவம்பர் 2025 அல்லது அதற்கு முன்	அக்டோபர் 17, 2024 தேதியிட்ட அதன் உத்தரவின்படி, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியிடமிருந்து ('RBI') பெறப்பட்ட அறிவுறுத்தல்களின் வெளிச்சத்தில், ஒழுங்குமுறை விதிகள்/சட்டங்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் வணிகத்துடன் பொதுவான சீரமைப்பு

1. முன்னுரை:

நியாயமான நடைமுறைகள் கோட் ("FPC") DMI ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் 'கம்பெனி' "DMI" அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("ரிசர்வ் வங்கியால்) வெளியிடப்பட்ட 2023 ஆம் ஆண்டுக்கான முதன்மை திசையின்படி ("RBI") (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) திசைகளின்படி, நிறுவனம் மத்திய அடுக்கு RBI ("RBI முதன்மை திசைகள்"), அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது.

RBI முதன்மை திசைகளின் அத்தியாயம் VII (நியாய நடைமுறைகள் குறியீடு) படி, வாடிக்கையாளர் இடைமுகம் கொண்ட வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் ("NBFCs") RBI முதன்மை திசைகளில் பரிந்துரைக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு ("FPC") பற்றிய வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும். . டிஎம்ஐ, வாடிக்கையாளர் இடைமுகத்தைக் கொண்ட ஒரு NBFC என்பதால், RBI முதன்மை திசைகளின் கடன் வழங்கும் வணிகத்திற்காக இந்த FPC ஐ ஏற்றுக்கொண்டது. செப்டம்பர் 02, 2022 தேதியிட்ட அதன்

'டிஜிட்டல் லெண்டிங் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்' ("டிஜிட்டல் லெண்டிங் வழிகாட்டுதல்கள்") மூலம், ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட பல்வேறு வெளிப்படுத்தல் தேவைகளையும் FPC இணைக்க முயல்கிறது, இது நிறுவனத்தின் கடன் வணிகத்திற்கு பொருந்தும்..

2. நோக்கம் மற்றும் அதன் பயன்பாடு:

DMI அதன் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுடன் கையாணம் போது நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை அடைவதற்கான முயற்சியுடன் FPC ஐ செயல்படுத்தியுள்ளது. இந்த FPC வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாணம் போது பின்பற்ற வேண்டிய குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. மேலும், FPC வெளிப்படாத தன்மையை அதிகரிக்க முயல்கிறது. இதனால் வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள்/சேவைகள் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும். டிஜிட்டல் கடன், சந்தைப்படுத்துதல், கடன் தோற்றுவித்தல், செயலாக்கம், சேவை செய்தல், சேகரிப்பு நடவடிக்கைகள் போன்ற நிறுவனத்தின் கடன் வணிக நடவடிக்கைகளின் அனைத்து அம்சங்களிலும் இந்த FPC பொருந்தும். பணியாளர் பொறுப்பு, கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கை திட்டங்கள், பயிற்சி ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் FPC க்கு DMI இன் அர்ப்பணிப்பு நிரூபிக்கப்படும். மற்றும் தொழில்நுட்பம். நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவும் நிர்வாகமும் அதன் செயல்பாடுகள் FPC க்கு வலுவான அர்ப்பணிப்பை பிரதிபலிக்கும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்ட நடைமுறைகளை நிறுவ்வதற்கு பொறுப்பாகும் மற்றும் அனைத்து ஊழியர்களும் FPC பற்றி அறிந்திருக்கிறார்கள்.

3. வரையறைகள்:

- a) "வருடாந்திர சதவீத விகிதம்" என்பது கடன் வாங்குபவரின் வருடாந்திர கடன் செலவாகும், இதில் வட்டி விகிதம் மற்றும் கடன் வசதியுடன் தொடர்புடைய அனைத்து கட்டணங்களும் அடங்கும்.
- b) "அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" என்பது, குறைதீர்ப்பாளரின் முன் உள்ள நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்காக முறையாக நியமிக்கப்பட்ட மற்றும் எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட வழக்கறிஞர் அல்லாத ஒரு நபர்.
- c) "போர்டு" என்பது நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு என்று பொருள்படும்.
- d) "புகார்" என்பது எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது பிற முறைகள் மூலமாகவோ நிறுவனத்தின் தரப்பில் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் குற்றம் சாட்டப்படும், மற்றும்/ அல்லது திட்டத்தின் கீழ் நிவாரணம் கோருவது;
- e) "கம்பெனி" என்பது DMI ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்.
- e) "இயக்குனர்" என்பது தனிப்பட்ட இயக்குநர் அல்லது நிறுவனத்தின் குழுவில் உள்ள இயக்குநர்களில் எவரேனும். g)
- f) "FPC" என்பது நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு.
- g) "உள் ஒம்புட்ஸ்மேன்" என்பது DMI இன் அந்தந்த வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவால் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களை மறுபரிசீலனை செய்ய ஒரு சுயாதீனமான அதிகாரியாக DMI ஆல் நியமிக்கப்பட்ட உள் ஒம்புட்ஸ்மேன் என்று பொருள்.
- h) "முக்கிய உண்மை அறிக்கை" அல்லது "KFS" என்பது கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய உண்மைகளின் அறிக்கை, எளிமையான மற்றும் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில், தரப்படுத்தப்பட்ட நடவடிக்கையில் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- g) "ஒம்புட்ஸ்மேன்/ துணை குறைதீர்ப்பாளன்" என்பது திட்டத்தின் கீழ் ரிசர்வ் வங்கியால் நியமிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரையும் குறிக்கிறது.

h) "திட்டம்" என்பது, ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021, நவம்பர் 12, 2021 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டு வெளியிடப்பட்டது.

4. DMI இன் அனைத்து கடன் தயாரிப்புகளுக்கும் பொருந்தும் விதிமுறைகள்:

(i) கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்:

- (a) நிறுவனத்தின் அனைத்து கடன் தயாரிப்புகளும் நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட கடன் கொள்கையின்படி இருக்கும்.
- (b) DMI மூலம் வாடிக்கையாளருக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
- (c) செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாகவும் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்தவும், DMI, விண்ணப்ப கட்டத்தில், கடன் முன்மொழிவு நிராகரிக்கப்பட்டால், திருப்பிச் செலுத்த முடியாத கட்டணங்கள், செயலாக்கக் கட்டணம்/கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், திருப்பிச் செலுத்த முடியாத கட்டணம் உட்பட தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்கும், விருப்பத்தேர்வுகள் போன்றவை, வாடிக்கையாளரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கின்றன. இதனால் மற்ற NBFCகள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு வாடிக்கையாளரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்.
- (d) நிறுவனம் கடன் விண்ணப்பங்கள் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதலையும், கடன் விண்ணப்பங்கள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் காலக்கெடுவுடன் வழங்க வேண்டும். மேலும், கடன் விண்ணப்பம் 60 நாட்கள் வரையிலான காலக்கெடுவுக்குள் அல்லது வாடிக்கையாளருடன் பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட காலத்திற்குள் தள்ளுபடி செய்யப்படும்.
- (e) நிறுவனம், கடன் விண்ணப்ப கட்டத்தில், விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய அனைத்து ஆவணங்களையும் குறிக்கும்.
- (f) தேர்வு செய்யும் போது, வாடிக்கையாளருக்கு அவர்/அவள் விரும்பும் கடன் தயாரிப்பு பற்றிய தொடர்புடைய தகவல்கள் வழங்கப்படும்.
- (g) வாடிக்கையாளருக்கு அவரது விண்ணப்பத்தின் நிலை குறித்து, தேவைப்படும்போது தெரிவிக்கப்படும், நிறுவனம், கடன் விண்ணப்பத்தை ஏற்கும் போது, கடன் அனுமதி மற்றும் கடனை வழங்கும் வரையிலான முழு கடன் செயல்முறை மற்றும் பயணத்தை விளக்க வேண்டும். வழக்கமான வணிகப் போக்கில் முழு கடன் செயல்முறையும் முடிக்கப்படும் காலக்கெடுவைப் பற்றியும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

(ii) கடன் மதிப்பீட்டு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்:

- (a) வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பித்த தகவலை DMI ஆய்வு செய்யும், மேலும் ஏதேனும் கூடுதல் தரவு தேவைப்பட்டால், கடன் விண்ணப்பத்தை விரைவாகப் பெறுவதற்கு வசதியாக உடனடியாக அதைக் கோரும்.
- (b) முன்மொழியப்பட்ட கடனுக்கான முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை உள்ளூர் மொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாக அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்து கொள்ளப்பட்ட மொழியில், ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது டெர்ம் ஷீட் அல்லது வேறு ஏதேனும் எழுத்துத் தொடர்பு மூலம் DMI தெரிவிக்கும்.
- (c) வருடாந்திர வட்டி விகிதம் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு;

- (d) இயல்புநிலை வட்டி / அபராதக் கட்டணங்கள் (சம்பந்தப்பட்ட மாதத்திற்கு/ வருடத்திற்கு ஒரு சதவீதத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும்) மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கடன் கணக்கு மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை தொடர்பாக செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்;
- (e) கடனை தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள், கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனாகத் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படும்;
- (f) வாடிக்கையாளர் கடனை எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது சில உறுதியான நடவடிக்கைகளின் மூலமாகவோ பெற விரும்பினால், அனுமதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதை வழங்க வேண்டும்.
- (g) DMI ஆனது கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை ஆங்கிலத்தில் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும் சேர்த்து, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கடன் அனுமதி/விரியோகம் செய்யும் போது, வாடிக்கையாளரால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்படும். DMI ஆனது அதன் இணையதளத்தில் நிலையான கடன் ஒப்பந்தத்தை முக்கிய வடமொழி மொழிகளில் வழங்கும்.
- (h) முக்கிய உண்மை அறிக்கை
- விதிமுறைகளின் கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ள தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவமைப்பின்படி, கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன் ஒரு தகவலறிந்த பார்வையைப் பெறுவதற்கு, அனைத்து வருங்கால கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் நிறுவனம் KFS ஐ வழங்கும். KFS கடன் வாங்கியவர் விரும்பும் மொழியில் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும்.
 - KFS இன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு விளக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் அவர்/அவள் அதைப் புரிந்து கொண்டதற்கான ஒப்புதலைப் பெற வேண்டும்.
 - KFS க்கு ஒரு தனித்துவமான முன்மொழிவு எண் வழங்கப்படும் மற்றும் ஏழு நாட்கள் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட கடன்களுக்கு குறைந்தபட்சம் மூன்று வேலை நாட்கள் செல்லுபடியாகும் காலம் மற்றும் ஏழு நாட்களுக்கு குறைவான கடன்களுக்கு ஒரு வேலை நாள் செல்லுபடியாகும் காலம் இருக்கும். செல்லுபடியாகும் காலத்தில் கடன் வாங்கியவர் ஒப்புக்கொண்டால், KFS இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடனின் விதிமுறைகளுக்கு கடன் வாங்குபவர் கட்டுப்படுவார்.
 - KFS ஆனது APR இன் கணக்கீட்டுத் தரள் மற்றும் கடன் தவணைக்காலத்தின் மீதான கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை ஆகியவற்றை உள்ளடக்கும். APR நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அனைத்து கட்டணங்களையும் உள்ளடக்கும்.
 - காப்பீட்டுக் கட்டணங்கள், சட்டக் கட்டணங்கள் போன்ற உண்மையான அடிப்படையில் மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்கள் சார்பாக நிறுவனம் கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் கட்டணங்களும் ஏபிஆரின் ஒரு பகுதியாக இருக்கும். மேலும் அவை தனித்தனியாக வெளியிடப்படும். அத்தகைய கட்டணங்களை மீட்டெடுப்பதில் RE ஈடுபட்டுள்ள எல்லா சந்தர்ப்பங்களிலும், ஒவ்வொரு கட்டணத்திற்கும் ரசீதுகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு நியாயமான நேரத்திற்குள் வழங்கப்படும்.
- (i) தண்டனைக் குற்றச்சாட்டுகள்
- வட்டி மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் பற்றிய தனிக் கொள்கை DMI வாரியத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்பட்டு DMI இன் இணையதளத்தில் வைக்கப்பட்டுள்ளது.
 - கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்/முக்கிய உண்மை அறிக்கை ஆகியவற்றில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு DMI ஆல், காலாவதியான/ அபராதக் கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணங்கள் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும். DMI தனது இணையதளத்தில் அபராதக் கட்டணங்களையும் வட்டி விதிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்களின் கீழ் காட்டியுள்ளது.

*ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகைக்குள் பாரபட்சம் காட்டாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காமல் இருப்பதற்கு அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும், பொருந்துவதாகவும் இருக்கும்.

*கடன் வாங்குபவருக்கு DMI ஆல் விதிக்கப்படும் காலாவதியான/ அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது. அதாவது, அத்தகைய தாமதமான/ அபராதக் கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது.

*'தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக' அனுமதிக்கப்பட்ட கடனுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காத தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தும் அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்காது.

*கடனுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டால் அதற்கான காரணமும் கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

(iii) கடன் வழங்கல் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்:

- a. வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்பணம் செலுத்துதல் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், வாடிக்கையாளர் புரிந்து கொள்ளும் வகையில், DMI ஆங்கிலத்திலோ அல்லது வட்டார மொழியிலோ அறிவிப்பை வழங்கும்.
- b. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்பட்டுள்ளது.
- c. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறன் திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்தின் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும். ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல்/ துரிதப்படுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுவதற்கு முன், கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி வாடிக்கையாளர்களுக்கு DMI அறிவிப்பை வழங்கும்.
- d. அனைத்து நிலுவைத் தொகையையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது நிலுவைத் தொகையை நிறைவேற்றும்போது DMI அனைத்துப் பத்திரங்களையும் வெளியிடும்.
- e. எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமைக்கும் உட்பட்ட கடனின் அளவு அல்லது DMI உடைய வேறு ஏதேனும் கோரிக்கைக்கான உரிமை
- f. கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக, அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள DMI க்கு உரிமையுள்ள நிபந்தனைகள் பற்றிய முழு அறிவிப்பும் வழங்கப்படும்.
- g. அனுமதி / வசதிகள் / கடன் / ஆணை / முன்மொழிவுகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளருடன் ஏற்றுக்கொள்வது (திருத்தங்கள் அல்லது சேர்த்தல் உட்பட) போன்ற அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் எழுத்துப்பூர்வமாக இருக்க வேண்டும் மற்றும் குறைந்தபட்சம் பத்து ஆண்டுகளுக்கு பாதுகாக்கப்படும்.

(iv) பொது:

- (a) பாதுகாக்கப்பட்ட கடனாக இருந்தால், DMI அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிட வேண்டும் மற்றும் கடன் கணக்கின் முழுத் திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில் செய்த 30 நாட்களுக்குள் எந்தவொரு பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களையும் நீக்க வேண்டும்.
- (b) கடன் வாங்கியவருக்கு அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை கடன் கணக்கு சர்வீஸ் செய்யப்பட்ட அவுட்லெட்/கிளை அல்லது ஆவணங்கள் இருக்கும் DMI இன் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்து அவர்/அவரது விருப்பப்படி சேகரிக்கும் விருப்பம் வழங்கப்படும்.
- (c) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்கள் திரும்பும் காலக்கெடு மற்றும் இடம் ஆகியவை நடைமுறைக்கு வரும் தேதி அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்பட்ட கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- (d) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் அல்லது கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்தி/செட்டில் செய்த பிறகு 30 நாட்களுக்குள் தொடர்புடைய பதிவேட்டில் கட்டண திருப்பி படிவத்தை காக்கல் செய்யத் தவறினால், அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணத்தை கடனாளிகளுக்கு DMI தெரிவிக்கும். தாமதம் DMIக்குக் காரணமாக இருந்தால், அது கடனாளிக்கு ஒவ்வொரு நாளும் தாமதத்திற்கு INR 5,000 என்ற விகிதத்தில் ஈடுசெய்யும்.
- (e) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ, நகரும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெறுவதற்கு DMI கடன் வாங்குபவருக்கு உதவுகிறது மற்றும் இழப்பீடு செலுத்துவதோடு தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்க வேண்டும் மேலே உட்பிரிவு (d) இல் சுட்டிக்காட்டப்பட்டுள்ளது. இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க DMI க்கு 30 நாட்கள் கூடுதல் நேரம் கிடைக்கும் மற்றும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).
- (f) மேலே உள்ள உட்பிரிவு (d) அல்லது (e) இல் வழங்கப்பட்டுள்ள இழப்பீடு, பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி எந்தவொரு இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கு கடனாளியின் உரிமைகளுக்கு பாரபட்சம் இல்லாமல் உள்ளது.
- (g) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் DMI தலையிடாது (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல் கவனிக்கப்படாவிட்டால்).
- (h) கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கான கோரிக்கையை கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது இல்லையெனில், DMI யிடமிருந்து ஆட்சேபனை ஏதேனும் இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- (i) வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலவைக் தொகையை வசூலிக்க பின்பற்றப்படும். அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு நினைவூட்டுவது அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மற்றும்/ அல்லது பாதுகாப்பை மீட்டெடுப்பது, ஏதேனும் இருந்தால் இந்த செயல்முறை அடங்கும். இயல்புநிலையில், DMI வழக்கை மீட்டெடுப்பு முகவருக்குப் பரிந்துரைக்கலாம் மற்றும் தொடங்கப்படும் மீட்பு நடவடிக்கைகளை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும். DMI அதன் மீட்டெடுப்பு செயல்முறை வாடிக்கையாளரைத் துன்புறுத்துவதை உள்ளடக்கவில்லை என்பதை உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர்களின் வினவல்கள் மற்றும் குறைகளை அன்புடன் கையாள DMI ஆல் அதன் ஊழியர்களுக்கு தகுந்த அறிவுரைகள் வழங்கப்படும்.
- (j) நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படி மற்றும் கடனுக்கான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி அனைத்து கட்டணங்கள் / கட்டணங்கள் / வட்டி விகிதக்கப்படும்.
- (k) பணப்பரிமாற்றத்திற்குப் பிந்தைய கண்காணிப்பு ஆக்கப்பூர்வமானது மற்றும் வாடிக்கையாளர் எதிர்கொள்ளக்கூடிய உண்மையான சிரமங்கள் தகுந்த பரிசீலனைக்கு வழங்கப்படுவதற்கு DMI முயற்சி செய்யும்.
- (l) DMI நிதிச் சிக்கலில் உண்மையான நிகழ்வுகளை சரியான முறையில் பரிசீலிக்கும், வாடிக்கையாளர் அத்தகைய சிக்கலைக் கண்டறிந்து முடிந்தவரை விரைவில் DMIக்குத் தெரியப்படுத்த வேண்டும்.

- (m) வாடிக்கையாளரின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் இரகசியமானதாக இருக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளரால் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புக்கொள்ளப்படும் வரை எந்த மூன்றாம் தரப்பினருக்கும் வெளிப்படுத்தப்படாது. 'மூன்றாம் தரப்பினர்' என்ற சொல் அனைத்து சட்ட அமலாக்க முகவர், கடன் தகவல் பணியகம், ரிசர்வ் வங்கி, பிற வங்கிகள் மற்றும் நிதி நிறுவனங்கள் மற்றும் பிற மாநில, மத்திய அல்லது பிற ஒழுங்குமுறை அமைப்புகளை விலக்குகிறது. மேலும், DMI பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்தலாம்:
- DMI சட்டத்தால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்டால்.
 - பொது நலன் கருதி தகவல்களை வெளிப்படுத்த வேண்டும்.
 - DMI இன் ஆர்வத்திற்கு வெளிப்படுத்தல் தேவை என்றால்.
- (n) தற்போது, டிஎம்ஐ மிகக் குறைவான விகிதத்தில் தனிநபர் கடன்களை அனுமதிக்காது. ஆனால் டிஎம்ஐ எதிர்காலத்தில் இதைச் செய்ய திட்டமிட்டால், டிஎம்ஐ பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும்.
- (o) EMI அடிப்படையிலான மிகக் குறைவான விகித தனிநபர் கடன்களை அனுமதிக்கும் போது, DMI ஆனது கடனாளிகளின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனைக் கணக்கில் எடுத்துக் கொள்ளும். கடனின் தவணையின் போது வெளிப்புற அளவுகோல் விகிதம்.
- (p) அனுமதியின் போது, EMI மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும் கடனுக்கான பென்சீமார்க் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு DMI தெளிவாகத் தெரிவிக்கும். பின்னர், மேற்கூறியவற்றின் அடிப்படையில் EMI/ தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு இருந்தால், அதற்கான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- (q) வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் போது, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வாரியத்தின் படி நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை DMI வழங்கும்.

(v) இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு:

DMI, அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், அடுத்த பத்தியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களின்படி நிறுவனத்திற்குள் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை ("GRM") வகுத்துள்ளது. அத்தகைய பொறிமுறையானது, நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு அகற்றப்படுவதை உறுதி செய்கிறது. இயக்குநர்கள் குழு ஆண்டுதோறும் FPC இன் இணக்கம் மற்றும் GRM இன் செயல்பாட்டை மதிப்பாய்வு செய்யும். இது தொடர்பான ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை ஒவ்வொரு ஆண்டும் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

(vi) குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை ("ஜிஆர்எம்"):

நிறுவனம், அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், 'இணைப்பு-A' என இதனுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் ("GRM") கொள்கையை ஏற்கும். ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, நிறுவனத்தின் மேற்கூறிய GRM நிறுவனத்தால் ஈடுபட்டுள்ள எந்தவொரு அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சியும் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்களைக் கையாளும்.

(vii) மொழி மற்றும் FPC தொடர்பு கொள்ளும் முறை:

DMI, FPC மற்றும் RBI முதன்மை திசைகள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, FPC ஐ ஆங்கில மொழியிலும் வட்டார மொழிகளிலும் வைக்க வேண்டும்.

(viii) வட்டி விகிதம் தொடர்பான குறியீடு:

- a. RBI முதன்மை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, DMI இன் போர்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கை ஏற்கனவே நடைமுறையில் உள்ளது, வட்டி விகிதங்கள் செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயம் செய்வதற்கான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளைக் குறிப்பிடுகிறது. நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட வட்டி விகித மாதிரியானது, நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில்

எடுத்துக்கொள்கிறது மற்றும் அது நீட்டிக்கப்பட்ட கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிக்கிறது.

- b. DMI, விண்ணப்பப் படிவம் மற்றும் அனுமதிக்கடிதத்தில், அதன் கடனாளிகளுக்கு வட்டி விகிதத்தைக் கணக்கிடுவதற்கான வட்டி விகிதத்தை இடர் நிலைகளின் அணுகுமுறை மற்றும் பொருந்தக்கூடிய RBI வழிகாட்டுதல்களின்படி ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட பல்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணத்தை வெளிப்படுத்தும். DMI இன் வட்டி விகிதக் கொள்கை.
- c. வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயத்தின் தரத்திற்கான அணுகுமுறை ஆகியவை DMI இன் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.
- d. கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்த, DMI ஆல் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதம் ஆகும்.

(ix) ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்:

நிறுவனம், 'ரிசர்வ் வங்கி- ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021' ("ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்") இணங்குவதை உறுதி செய்யும். ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் முதன்மை நோடல் அலுவலரின் தொடர்பு விவரங்கள் FPC இன் இணைப்பு B ஆக வழங்கப்பட்டுள்ளன. ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் நகலுடன், <https://www.dmifinance.in> என்ற நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் இது கிடைக்கிறது.

(x) உள் ஒம்புட்ஸ்மேன் ("IO"):

டிசம்பர் 29, 2023 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள் ஒம்புட்ஸ்மேன்) திசைகள், 2023-இன்படி, நிறுவனம் தனது உள் ஒம்புட்ஸ்மேனை முறையாக நியமித்துள்ளது. நிறுவனத்தால் ஏற்கனவே ஆய்வு செய்யப்பட்ட ஆனால் நிறுவனத்தால் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களை மட்டுமே IO கையாளும். வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது பொதுமக்களிடமிருந்து நேரடியாகப் பெறப்பட்ட புகார்களை IO கையாளாது. எவ்வாறாயினும், பின்வரும் வகையான புகார்கள் IO இன் எல்லைக்கு வெளியே இருக்கும் மற்றும் IO ஆல் கையாளப்படாது:

- a) நிறுவனத்தின் தரப்பில் ஏதேனும் இருந்தால், சேவை குறைபாடு காரணமாக ஏற்படும் மோசடிகள், முறைகேடுகள் போன்றவை தொடர்பான புகார்கள்;
- b) (a) உள் நிர்வாகம், (b) மனித வளங்கள், (c) ஊழியர்களின் ஊதியம் மற்றும் ஊதியங்கள் தொடர்பான புகார்கள்/குறிப்புகள்;
- c) நிறுவனத்தின் பரிந்துரைகள் மற்றும் வணிக முடிவுகளின் தன்மையில் உள்ள குறிப்புகள்;
- d) நுகர்வோர் தகராறுகளைத் தீர்ப்பதற்கான ஆணையம், நீதிமன்றங்கள் போன்ற பிற மன்றங்களில் முடிவு செய்யப்பட்ட அல்லது ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ள புகார்கள்.

நிறுவனத்தின் உள் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையால் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்கள் புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து மூன்று வாரங்களுக்குள் IO க்கு அதிகரிக்கப்படும்.

IO மற்றும் நிறுவனம், நிறுவனம் புகார் அளித்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு இறுதி முடிவு தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதி செய்யும். IO-ஆல் ஆய்வுக்குப் பிறகும் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ புகார்கள் நிராகரிக்கப்படும் பட்சத்தில், அவர்/அவள் ரிசர்வ் வங்கியின்

குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம் (புகார் RBI Ombudsman இன் கீழ் வந்தால்) என்ற பதிலின் ஒரு பகுதியாக புகார்தாரருக்கு நிறுவனம் அவசியம் அறிவுறுத்த வேண்டும். பொறிமுறை முழுமையான விவரங்களுடன், வாடிக்கையாளர் புகார்களை ஆன்லைனில் தாக்கல் செய்வதற்கான ரிசர்வ் வங்கியின் போர்ட்டலுக்கான (www.cms.rbi.org.in) இணைப்பை இந்த ஆலோசனையில் சேர்க்க வேண்டும்.

5. டிஜிட்டல் லெண்டிங் அல்லது டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்களுக்கான கூடுதல் விதிமுறைகள்:

(i) டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்/ஆப்ஸ் ("டிஎல்ஏக்கள்") மூலம் டிஎம்ஐ மூலம் பெறப்படும் கடன்களுக்கான விதிமுறைகள்- கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும்/ அல்லது டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம் மூலம் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க (அவர்கள் தங்களுடைய சொந்த டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம் மூலமாகவோ அல்லது அவுட்சோர்ஸ் மூலமாகவோ கடன் கொடுக்கிறார்களா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல்) கடன் வழங்கும் தளம்) DMI இந்த FPC இன் விதிகளுக்கு கடிதம் மற்றும் ஆலி மற்றும் அதற்குப் பொருந்தக்கூடிய விதத்தில் கடைப்பிடிக்க வேண்டும். வணிகம், மேலும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்குவது தொடர்பாக பின்வரும் வழிமுறைகளை நிறுவனம் கடைப்பிடிக்க வேண்டும்:

- முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- முகவர்களாக ஈடுபடும் டிஜிட்டல் லெண்டிங் தளங்கள் வாடிக்கையாளரிடம் யாருடைய சார்பாக வாடிக்கையாளருடன் தொடர்பு கொள்கின்றனரோ அந்த நிறுவனத்தின் பெயரை, வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்குமாறு அறிவுறுத்தப்படும்.
- நிறுவனம் ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.
- குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்குவதற்கு போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

(ii) டிஜிட்டல் லெண்டிங் தொடர்பாக DMI பின்பற்ற வேண்டிய நெறிமுறைகள்- நிறுவனம் RBI ஆல் வெளியிடப்பட்ட 02, 2022 தேதியிட்ட டிஜிட்டல் லெண்டிங் குறிக்க வழிகாட்டுதல்களின் விதிமுறைகளுக்கு (அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட அல்லது மாற்றப்படும்) பொருந்தும் அளவிற்கு இணங்க வேண்டும்

6. தங்கக் கடன் வணிகத்திற்கான கூடுதல் விதிமுறைகள், பொருந்தினால்:

DMI, தற்போது, தனிநபர்களுக்கு தங்க நகைகளுக்கு எதிராக கடன் கொடுக்கவில்லை, ஆனால் எதிர்காலத்தில் அதையே செய்ய திட்டமிட்டால், DMI, இந்த FPC இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிற பொருந்தக்கூடிய வழிகாட்டுதல்களுடன் கூடுதலாக பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்ற வேண்டும்:

- ரிசர்வ் வங்கி வகுத்துள்ள KYC வழிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்கான போதுமான நடவடிக்கைகள் மற்றும் எந்தவொரு கடனையும் நீட்டிக்கும் முன் வாடிக்கையாளர் மீது போதுமான கவனத்துடன் செயல்படுவதை உறுதி செய்தல்;
- பெறப்பட்ட நகைகளுக்கான சரியான மதிப்பீட்டு நடைமுறை;
- தங்க நகைகளின் உரிமையை திருப்திப்படுத்த உள் அமைப்புகள்;
- நகைகளை பாதுகாப்பாக பாதுகாப்பில் சேமித்து வைப்பதற்கு போதுமான அமைப்புகள், தொடர்ந்து அமைப்புகளை மதிப்பாய்வு செய்தல், சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளித்தல் மற்றும் நடைமுறைகள் கண்டிப்பாக கடைப்பிடிக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக உள் தணிக்கையாளர்களால் அவ்வப்போது ஆய்வு செய்தல், நகைகளை சேமிப்பதற்கு பொருத்தமான வசதி இல்லாத கிளைகளால் இக்கையை கடன்கள் நீட்டிக்கப்படாது;

- e. பிணையமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நகைகள் உரிய முறையில் காப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும்;
- f. உடன் திருப்பிச் செலுத்தாத பட்சத்தில் வட்டி முரண்படாமல் வெளிப்படையான ஏல நடைமுறை
- g. கடன் வாங்குபவருக்கு போதுமான முன் அறிவிப்பு;
- h. ஏலமானது குறைந்தபட்சம் இரண்டு செய்தித்தாள்களில் விளம்பரங்கள் மூலம் பொதுமக்களுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும், ஒன்று வட்டார மொழியிலும் மற்றொன்று தேசிய நாளிதழிலும்;
- i. DMI தானே ஏலத்தில் பங்கேற்காது;
- j. அடகு வைக்கப்பட்ட தங்கம் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏலதாரர்கள் மூலம் மட்டுமே ஏலம் விடப்படும்;
- k. அணிகிரட்டல் செயல்படுத்துதல் மற்றும் ஒப்புதல் ஆகியவற்றின் கடமைகளைப் பிரிப்பது உட்பட மோசடியைக் கையாள்வதற்கான அமைப்புகள் மற்றும் நடைமுறைகளையும் இந்தக் கொள்கை உள்ளடக்கும்.

ii)கடன் ஒப்பந்தம் ஏல நடைமுறை பற்றிய விவரங்களையும் வெளியிட வேண்டும்.

(iii)அனைத்து கிளைகளிலும் உள்ள ஆவணங்கள் தரப்படுத்தப்பட வேண்டும்.

(iv)2-3 நிமிடங்களில் கடன்கள் கிடைப்பதைக் கோருவது போன்ற தவறான விளம்பரங்களை DMI வெளியிடாது.

(v)5,00,000 ரூபாய்க்கு மேலான பரிவர்த்தனைகளுக்கு கடன் வாங்குபவரின் பான் கார்டின் நகலை DMI பெறும்.

7. வாகன நிகியதவிக்கான கூடுதல் விதிமுறைகள், பொருந்தினால்:

வாகனங்களுக்கு நேரடியாகவோ அல்லது அதன் இடைத்தரகர்கள் மூலமாகவோ நிகியளிப்பது தொடர்பாக RBI முதன்மை வழிமுறைகளில் பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ள பின்வரும் அம்சங்களுடன் இணங்குவதை DMI உறுதி செய்யும்:

(i)கடன் வாங்குபவருடனான கடன் ஒப்பந்தத்தில் DMI சட்டப்பூர்வமாக செயல்படுத்தக்கூடிய உள்ளமைக்கப்பட்ட மறு-உடைமை விதியைக் கொண்டிருக்கும்.

(ii)கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வெளிப்படாத தன்மையை DMI உறுதி செய்யும்:

(a)கையகப்படுத்துவதற்கு முன் அறிவிப்பு காலம்;

(b)அறிவிப்பு காலம் தள்ளுபடி செய்யப்படும் சூழ்நிலைகள்;

(c)பாதுகாப்பு / வாகனத்தை கையகப்படுத்துவதற்கான நடைமுறை;

(d)

சொத்து/வாகனத்தின் விற்பனை/ஏலத்திற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான இறுதி வாய்ப்பு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படுவதற்கான ஒரு ஏற்பாடு;

(e)வாகனம்/வாகனம் திரும்பப் பெறுவதற்கான நடைமுறை; மற்றும்

(f)சொத்து/வாகனம் விற்பனை/ஏலத்திற்கான நடைமுறை.

8. NBFC- மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்கள் (NBFC-MFI) மற்றும் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்கள்:

DMI ஆனது NBFC-MFI செயல்பாடுகளை மேற்கொள்வதை எதிர்பார்க்கவில்லை. எனவே அத்தகைய வழிகாட்டுதல்கள் நிறுவனத்திற்கு பொருந்தாது. மொத்த குடும்ப வருமானம் மாதத்திற்கு ₹25,000/-க்கு மேல் இருக்கும் நபர்களுக்கு நிறுவனம் கடன்களை வழங்குகிறது. எனவே, மார்ச் 14, 2022 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (நுண்ணிதி கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) திசைகள், 2022 ("மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான முதன்மை திசைகள்") ஆகியவற்றில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்கள் தொடர்பான விதிகள் பொருந்தாது. நிறுவனம்.

9. டிஜிட்டல் லெண்டர்ஸ் அசோசியேஷன் ஆஃப் இந்தியா (DLAI) வழங்கிய நடத்தை விதிகள்:

செப்டம்பர் 23, 2023 அன்று நிறுவனம் உறுப்பினராக உள்ள டிஜிட்டல் லெண்டர்ஸ் அசோசியேஷன் ஆஃப் இந்தியா (DLAI) வழங்கிய நடத்தை விதிகளின் விதிகளுக்கு நிறுவனம் இணங்க வேண்டும்.

10. FPC இன் மதிப்பாய்வு:

இயலாமையின் அடிப்படையில் உடல்/பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட பொருட்கள் மற்றும் வசதிகளை விரிவுபடுத்துவதில் DMI பாரபட்சம் காட்டாது. DMI இன் அனைத்து கிளைகளும் அத்தகைய நபர்களுக்கு பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் செய்யும்.

11. FPC இன் மதிப்பாய்வு:

குழுவின் ஒப்புதலுடன் FPC திருத்தப்படும் அல்லது மாற்றியமைக்கப்படும். FPC ஆண்டு அடிப்படையில் வாரியத்தால் மதிப்பாய்வு செய்யப்படும். ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை திசைகளில் ஏதேனும் திருத்தங்கள் அல்லது நிறுவனத்தின் நிலைப்பாட்டில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் இந்த FPC யில் தேவையான மாற்றங்கள் வாரியத்தால் இணைக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்படும்.

இந்த FPC இல் உள்ள எதுவும் இருந்தபோதிலும், ஏற்கனவே உள்ள சட்டங்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள், சட்டங்கள் அல்லது அதன் திருத்தம் அல்லது புதிய பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தை இயற்றுவது, அத்தகைய சட்டம், சட்டம், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகளின் கீழ் உள்ள விதிகள் ஆகியவற்றுடன் இந்த FPC இன் விதிமுறைக்கு ஏதேனும் முரண்பாடு இருந்தால் அல்லது சட்டம் இந்த FPC மீது மேலோங்கும்.

இணைப்பு-ஏ

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

1) முன்னுரை:

டிஎம்ஐ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (இனி "கம்பெனி" அல்லது "டிஎம்ஐ" என குறிப்பிடப்படுகிறது) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனமாக (என்பிஎஃப்சி) ஒரு டெபாசிட் அல்லாத பதிவு செய்து, முதன்மை திசை - ரிசர்வ் படி NBFC - மத்திய அடுக்கு என வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. பேங்க் ஆஃப் இந்தியா (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலானது ஒழுங்குமுறை) திசைகள், 2023 (அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டபடி) ("மாஸ்டர் டைரக்டன்") இந்திய ரிசர்வ் வங்கியுடன் (RBI) NBFC பதிவுச் சான்றிதழின் எண். N-14.03176.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் முதன்மை திசையின் அத்தியாயம் VII இன் படி, DMI இந்த பொறிமுறையை உருவாக்கியுள்ளது. இனிமேல் "குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறை" என்று குறிப்பிடப்படுகிறது.

வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் கவலைகள் அனைத்தும் உடனடியாகவும் திறம்படவும் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்யும் வகையில் எங்கள் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நியமிக்கப்பட்ட சேனல்கள் மூலம் குறைகளைத் தெரிவிக்க நாங்கள் ஊக்குவிக்கிறோம், மேலும் குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் சிக்கல்களைத் தீர்ப்பதற்கு நாங்கள் உறுதியளிக்கிறோம். எங்கள் அர்ப்பணிப்புள்ள குறை தீர்க்கும் குழு ஒவ்வொரு புகாரையும் முழுமையாக விசாரித்து, புகார்தாரருக்கு கருத்துக்களை வழங்கும். வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நம்பிக்கையை வளர்ப்பதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளோம், எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுடனான அவர்களின் தொடர்புகளில் கேட்கப்படுவதையும் மதிப்புமிக்கவர்களாகவும் உணருவதை உறுதிசெய்கிறோம்.

2) பொருந்தக்கூடிய தன்மை: இந்த வழிமுறை அனைத்து வாடிக்கையாளர்கள், பங்குதாரர்கள் மற்றும் வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்தின் (NBFC) பணியாளர்களுக்கும் பொருந்தும். இது நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளை உள்ளடக்கியது, இதில் கடன்கள், முதலீடுகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் ஆதரவு ஆகியவை அடங்கும். இந்த பொறிமுறையானது, நேருக்கு நேர் தொடர்புகள், தொலைபேசி உரையாடல்கள் மற்றும் மின்னணு கடிதங்கள் உட்பட அனைத்து வாடிக்கையாளர் தொடர்புகளிலும் பயன்படுத்த வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. கூடுதலாக, வாடிக்கையாளர்களுக்கு சேவைகளை வழங்குவதில் NBFC ஆல் ஈடுபட்டுள்ள எந்த மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களுக்கும் இது பொருந்தும். சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து தரப்பினரும் திறமையான தகவல்தொடர்பு மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதை உறுதி செய்வதற்காக பொறிமுறையுடன் தங்களை நன்கு அறிந்திருக்க ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்கள்.

3. பொறிமுறையின் நோக்கம்

(i) அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் எப்போதும் நியாயமாகவும், பாரபட்சமின்றியும் நடத்தப்படுகிறார்கள்.

(ii) வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் அனைத்து சிக்கல்களும் மரியாதையுடன் கையாளப்பட்டு சரியான நேரத்தில் தீர்க்கப்படுகின்றன.

(iii) வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் உரிமைகளைப் பற்றி முழுமையாக அறிந்துள்ளனர், அதனால் அவர்கள் எங்கள் பதிலில் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது அவர்களின் புகாருக்கான தீர்வு குறித்து அவர்கள் மாற்று வழிகளைத் தேர்வு செய்யலாம்.

இந்த பொறிமுறையானது DMI இன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும் மற்றும் DMI க்கு அதன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடிதப் பரிமாற்றம் மற்றும் ஊடாடல் வழிகள் மூலம் அனைத்து விஷயங்களையும் கவனத்தில் கொள்ள வேண்டும். இது துணை நீதித்துறை வழக்குகளை விலக்குகிறது.

4. முக்கிய அளவுருக்கள்

நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் ("GRM") சில முக்கிய அளவுருக்கள் பின்வருமாறு:

(i) வாடிக்கையாளர் புகார்கள் / தகராறுகள் / கேள்விகளுக்கு ஒரு குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்வு.

(ii) வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து புகார்கள் / தகராறுகள் / வினவல்கள் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்தல்.

(iii) நிறுவனம் புகார்/குறையை உடனடியாக எடுத்து 30 நாட்களுக்குள் பிரச்சினைகளை விரைவாக தீர்க்க வேண்டும். 30 நாட்களுக்குள் இணக்கம்/குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ், புகார் மேலாண்மை அமைப்பு ("CMS") போர்டல் மூலம் கடன் வாங்குபவர் புகாரைச் சமர்ப்பிக்கலாம். அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழி/மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

5. வாடிக்கையாளர் சேவையின் கண்ணோட்டம்

வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் பின்வருமாறு வகைப்படுத்தப்படுகின்றன:

i) வினவல்கள் (Q) - வாடிக்கையாளர் தேவைகள், மேலும் செயலாக்கம் தேவையில்லாமல் உடனடியாக கவனிக்கப்பட்டு மூடப்படும்.

ii) கோரிக்கைகள் (R) - வாடிக்கையாளர் தேவைகள் மேலும் செயலாக்கம் தேவைப்படும் மற்றும் புகாரின் தன்மையில் இல்லை.

iii) புகார்கள் (C) - பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் புகார்கள் எழுப்பப்பட வேண்டும்:

a. வாக்குறுதியளிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் (TAT) கோரிக்கையை முடிக்காதது;

b. வாக்குறுதியளிக்கப்பட்ட நடவடிக்கை மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக வழங்கப்படும் சேவைகளில் குறைபாடு;

c.கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுதல்;
d.நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் கீழ் தேவைப்படும் பொருள் விதிமுறைகளை வெளிப்படுத்தாதது;
e.வாடிக்கையாளர்கள் சம்பவத்தின் உண்மைகளை மேற்கோள் காட்டி தவறான நிதி இழப்பை ஏற்படுத்தும் நிறுவன ஊழியர் மற்றும் பங்குதாரரின் நடவடிக்கை மற்றும் நடத்தை.

6. டிஎம்ஐக்குள் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான சேனல்கள், எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸ் மற்றும் காலவரிசைகள்

டிஎம்ஐ பல்வேறு வணிகப் பிரிவுகளில் இயங்குகிறது, அதாவது நுகர்வுக் கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் MSME கடன்கள் மற்றும் அதிக நிகர மதிப்புள்ள தனிநபர்களுக்கு (HNI) வழங்கப்படும் பங்குகளுக்கு எதிரான கடன்கள் உட்பட. வாடிக்கையாளர் பிரிவு மற்றும் வினவல்கள்/விசாரணைகள் மாறுபடும் என்பதால், ஒவ்வொரு வணிகப் பிரிவுக்கும் தனித்தனியான விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ் மற்றும் காலக்கெடுவைக் கொண்டிருக்க நிறுவனம் முடிவு செய்துள்ளது.

(1)வாடிக்கையாளர் குறைகளைப் பதிவு செய்வதற்கான சேனல்கள்: நுகர்வோர்/ சில்லறை கடன்கள்/e-KYC (UIDAI): நுகர்வோர்/ சில்லறை கடன்களுக்கு (நுகர்வுக் கடன்கள், மின்சார வாகனக் கடன்கள், பத்திரங்களுக்கு எதிரான கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் காலக் கடன்கள் மற்றும் பங்குகளுக்கு எதிரான கடன்கள் உட்பட MSME கடன்கள்) மற்றும் தனிநபர்க்கான கடன்களுக்கு (இதில் காலக் கடன்கள் மற்றும் கடனும் அடங்கும் பங்குகள்) மற்றும் e-KYC (UIDAI KUA) செயல்முறைக்கு எதிராக, வாடிக்கையாளர்கள் தங்களின் புகார்கள்/கேள்விகள்/விசாரணைகளை பின்வரும் சேனல்கள் மூலம் பதிவு செய்யலாம்:

(அ)குரல் ஆதரவு- திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை காலை 9:00 மணி முதல் இரவு 8:00 மணி வரை **08064-807- 777** என்ற எண்ணில் நுகர்வோர் கிரெடிட் வாடிக்கையாளர் சேவையில் வாடிக்கையாளர் எங்களை அழைக்கலாம்.

(ஆ)மின்னஞ்சல் ஆதரவு- customer@dmifinance.in இல் எங்களுக்கு எழுதவும் (**உங்கள் கடன் கணக்கு எண் மற்றும் தொடர்பு எண்ணை மின்னஞ்சலில் குறிப்பிடுவதை உறுதி செய்யவும்**). வாடிக்கையாளர் உடனடியாக ஒரு தானியங்கி ஒப்புதலைப் பெறுவார் மற்றும் **3 வணிக நாட்களுக்குள்** குழுவிடமிருந்து பதிலைப் பெறுவார், ஆனால் குழு பதிலளிக்க/பதிலளிக்க அதிக நேரம் எடுக்கும் நிகழ்வுகள் இருக்கும்.

(2) நிறுவனத்திற்குள் அதிகரிப்புகள்:

(அ)நிலை 1: வினவல்/கேரிக்சையின் மீது பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்புக் குழுவிடமிருந்து எந்தப் பதிலையும் பெறவில்லை என்றாலோ வாடிக்கையாளர் grievance@dmifinance.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு தகவல் தெரிவிக்கலாம். வினவல்/தகராறு/குறையைப் பொறுத்து, வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வ பதில்/தீர்வு **5 வணிக நாட்களுக்குள்** அவர்/அவள் நிறுவனத்துடன் பதிவுசெய்த மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பப்படும்.

(ஆ)நிலை 2: பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தி அடையாத வாடிக்கையாளர் அல்லது நிலை 1 இலிருந்து எந்தப் பதிலையும் பெறவில்லை என்றால், கீழே உள்ள விஷயத்தை/ வினவலை/ புகாரை மேலும் அதிகரிக்கலாம்:

குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் (நுகர்வோர் கடன்கள்)	திரு. ஆஷிஷ் சரின் மூத்த துணைத் தலைவர் - வாடிக்கையாளர் வெற்றி எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3வது தளம், 9-10, பக்தார் ஷா ஜாபர் மார்க், புது தில்லி- 110002
தொடர்பு எண்	011-41204444
மின்னஞ்சல் முகவரி	head.services@dmifinance.in

Formatted: Table Paragraph, Justified, Indent: Left: 0.19 cm, Right: 0.96 cm, Line spacing: Multiple 1.1 li

Formatted: Font: Bold

Formatted: Font: Bold

Formatted: Table Paragraph, Justified, Indent: Left: 0.19 cm, Line spacing: Exactly 13 pt

Formatted: Table Paragraph, Justified, Indent: Left: 0.19 cm, Line spacing: Exactly 13 pt

Formatted: Table Paragraph, Justified, Indent: Left: 0.19 cm, Line spacing: Exactly 13 pt

Formatted: Table Paragraph, Justified, Indent: Left: 0.19 cm, Line spacing: Exactly 13 pt

Formatted: Font: Bold

ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021-ன்படி, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள் ஒம்புட்ஸ்மேன்) வழிகாட்டுதல்கள், 2023-ல் இணைந்து படிக்கப்படும், குறைகளைக் கையாளும் வழிமுறைகள் நிர்வகிக்கப்படும். பரிந்துரைக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் கீழ் வழிகாட்டுதல்கள் RBI மூலம்.

(3) வாடிக்கையாளர் பெறப்பட்ட தீர்மானத்தில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் வாடிக்கையாளர் DMIயிடம் இருந்து கேட்கவில்லை என்றால், அவர்/அவள் RBI CMS போர்டல் - <https://cms.rbi.org> இல் தங்கள் புகாரை பதிவு செய்யலாம். இல் அல்லது உங்கள் புகார் படிவத்தை (வடிவம்) கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு அனுப்பவும்:

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம்,
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம்,
செக்டர் 17, சண்டிகர் - 160017
இலவச எண் - 14448

7. கொள்கையின் காட்சி

வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலக வளாகங்களிலும் பாலிசியை நிறுவனம் முதன்மையாகக் காட்சிப்படுத்தியுள்ளது. வாடிக்கையாளர்கள் <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> என்ற இணைப்பின் மூலம் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பாலிசியை அணுகலாம்.

8. முதன்மை நோடல் அலுவலரிடம் ஒரு புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான செயல்முறை

எங்கள் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு நிர்வாகி வழங்கிய தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், ஏதேனும் கேள்விகள் அல்லது கவலைகளுக்கு, <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> ஐ கிளிக் செய்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் பல சேவை சேனல்கள் மூலம் எங்களை அணுகலாம். முதன்மை நோடல் அலுவலரின் விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

a) நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரி:

நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரியை இங்கு தொடர்பு கொள்ளலாம்:

குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் (நுகர்வோர் கடன்கள்)	திரு. ஆஷிஷ் சரின் மூத்த துணைத் தலைவர் - வாடிக்கையாளர் வெற்றி எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3வது தளம், 9-10, பகதூர் ஷா ஜாபர் மார்க், புது தில்லி- 110002
தொடர்பு எண்	011-41204444
மின்னஞ்சல் முகவரி	head.services@dmifinance.in

Formatted: Table Paragraph, Justified, Indent: Left: 0.19 cm, Right: 0.96 cm, Line spacing: Multiple 1.1 li

Formatted: Font: Bold

Formatted: Font: Bold

Formatted: Table Paragraph, Justified, Indent: Left: 0.19 cm, Line spacing: Exactly 13 pt

Formatted: Table Paragraph, Justified, Indent: Left: 0.19 cm, Line spacing: Exactly 13 pt

Formatted: Table Paragraph, Justified, Indent: Left: 0.19 cm, Line spacing: Exactly 13 pt

Formatted: Table Paragraph, Justified, Indent: Left: 0.19 cm, Line spacing: Exactly 13 pt

Formatted: Font: Bold

b) முதன்மை நோடல் அலுவலரிடம் புகார் அளிப்பதற்கான செயல்முறை:

ஸ்டெப் 1: 30 நாட்களின் முடிவில் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எழுதப்பட்ட புகார்.

ஸ்டெப் 2: முறைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனத்தால் புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு, வாடிக்கையாளர் பதிலில் அதிருப்தி அடைந்தால் அல்லது வாடிக்கையாளர் வேறு எந்த மன்றத்தையும் அணுகவில்லை என்றால், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திடமிருந்து எந்தப் பதிலும் வராது.

ஸ்டெப் 3: குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கவும்:

- CMS போர்டலில் ஆன்லைனில் (<https://cms.rbi.org.in>) அல்லது
- CRPC@rbi.org.in இல் மின்னஞ்சல்; அல்லது
- மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர்-160 017. கட்டணமில்லா எண் - 14448 உடன் தொடர்பு மையம் (நேரம் - காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை).

9. செயல்முறை மேம்பாடுகள்

உள்ளக ஒம்புட்ஸ்மேன் கையாளும் புகார்களின் கண்டுபிடிப்புகள் மற்றும் சரிபார்ப்பு ஆகியவற்றின் அடிப்படையில், தற்போதுள்ள செயல்முறைகளில் குறிப்பிடத்தக்க இடைவெளிகள் மற்றும் குறைபாடுகளைக் கண்டறிய, புகார்களின் முக்கிய வகைகளில் முழுமையான மூல காரண பகுப்பாய்வு நடத்தப்படுகிறது. இந்த பகுப்பாய்விலிருந்து சேகரிக்கப்பட்ட நுண்ணறிவுகள் மற்றும் கருத்துகள் முறையாக அனைத்து தொடர்புடைய குழுக்களுடனும் பகிரப்படுகின்றன. இந்த கூட்டு அணுகுமுறையானது, எங்கள் சேவையின் தரத்தை மேம்படுத்துவதற்கும், எதிர்காலத்தில் இதுபோன்ற சிக்கல்கள் மீண்டும் ஏற்படுவதைக் குறைப்பதற்கும் சரியான நடவடிக்கைகள் திறம்பட செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.

10. GRM இன் மதிப்பாய்வு

இயக்குநர்கள் குழு இந்தக் கொள்கையை ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும். கொள்கையில் மாற்றங்கள் தேவைப்படும் ஒழுங்குமுறை மாற்றங்கள் இருந்தால், கொள்கை மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அதற்கேற்ப திருத்தப்படும்.

இந்தக் கொள்கையின் கீழ் உள்ளடக்கப்படாத வேறு ஏதேனும் நிபந்தனைகள்/செயல்முறைகள் RBI ஆல் வெளியிடப்பட்ட SBR கட்டமைப்பு மற்றும் தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்கள் / சுற்றறிக்கைகளின்படி படிக்கப்படும்.

இணைப்பு பி

ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் DMI மூலம் அதை ஏற்றுக்கொள்வது

(A) திட்டத்தின் கீழ் உள்ள குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான நடைமுறை

(1) **புகார்களின் அடிப்படைகள்**- செயல் அல்லது சேவையின் குறைவால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் நிறுவனத்தின் குறைபாட்டால் குறைதீர்க்கும் குழுவின் கீழ் ("திட்டம்" என்றும் குறிப்பிடப்படுகிறது) தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.

(2) **புகாரை பராமரிக்காததற்கான காரணங்கள்**

(a) சேவை குறைபாட்டிற்கான புகார் எதுவும் திட்டத்தின் கீழ் சம்பந்தப்பட்ட விஷயங்களில் இருக்கக்கூடாது:

- (i) டிஎம்ஐயின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;
- (ii) அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான விற்பனையாளருக்கும் DMI க்கும் இடையே ஒரு தகராறு;
- (iii) குறைதீர்ப்பாளரிடம் நேரடியாக தெரிவிக்கப்படாத குறை;
- (iv) DMI இன் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;
- (v) சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க DMI ஆல் நடவடிக்கை தொடங்கப்படும் ஒரு சர்ச்சை;
- (vi) ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத ஒரு சேவை;
- (vii) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையே ஒரு சர்ச்சை;
- (viii) DMI இன் ஊழியர்-முதலாளி உறவை உள்ளடக்கிய ஒரு சர்ச்சை;
- (ix) கடன் தகவல் சேவைகள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 இன் பிரிவு 18 இல் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள சர்ச்சை;
- (x) திட்டத்தில் சேர்க்கப்படாத ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களின் வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்பான சர்ச்சை..

(b) திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகார் பொய்யாகாது

(i) புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், DMI க்கு எழுத்துப்பூர்வ புகார் அளித்துள்ளார்.

(a) புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ DMI ஆல் நிராகரிக்கப்பட்டது, மேலும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை; அல்லது DMI புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் எந்த பதிலும் பெறவில்லை; மற்றும்

(b) புகாருக்கு DMI யிடமிருந்து புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது எந்தப் பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

(ii) புகார் ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல-

(a) ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது சமாளிப்பது, அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடமிருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா?

(b) ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது, எந்த நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரம், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது;

(iii) புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல;

(iv) வரம்பு காலம் முடிவதற்குள் நிறுவனத்திடம் புகார் செய்யப்பட்டது அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கு வரம்பு சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்டது;

(v) திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்;

(vi) வக்கீல் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால், புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

விளக்கம் 1: துணைப்பிரிவு (2)(a) இன் நோக்கங்களுக்காக, 'எழுதப்பட்ட புகாரில்' மற்ற முறைகள் மூலம் செய்யப்படும் புகார்களும் அடங்கும், அங்கு புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை புகார்தாரரால் சமர்ப்பிக்க முடியும்.

விளக்கம் 2: துணைப்பிரிவு (2)(b)(ii)ன் நோக்கங்களுக்காக, அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றிய புகாரில், நிலுவையில் உள்ள அல்லது நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தின் முன் முடிவெடுக்கப்பட்ட கிரிமினல் வழக்குகள் அல்லது எந்த ஒரு போலீஸ் விசாரணையும் அடங்காது. கிரிமினல் குற்றம்.

(3) புகார்களை தாக்கல் செய்வதற்கான நடைமுறை:

(a) இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) மூலம் ஆன்லைனில் புகார் பதிவு செய்யலாம்.

(b)CRPC@rbi.org.in என்ற மின்னஞ்சலில் மின்னணு முறையில் புகாரை சமர்ப்பிக்கலாம் அல்லது மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர்-160 017 என்ற முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.

(c)புகார், உடல் வடிவத்தில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் முறையாக கையொப்பமிடப்படும். இணைப்பு-C இல் குறிப்பிடப்பட்ட வடிவத்தில் மின்னணு அல்லது உடல் பயன்முறையில் புகார் சமர்ப்பிக்கப்படும் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்படும் அத்தகைய தகவல்கள் உள்ளன.

(d)கூடுதலாக, 14448 (காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை) என்ற கட்டணமில்லா எண்ணைக் கொண்ட ஒரு தொடர்பு மையம் இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு பிராந்திய மொழிகளிலும் தொடங்கப்பட்டு, பிற இந்திய மொழிகளுக்கும் விரிவுபடுத்தப்படும். உரிய நேரத்தில், தொடர்பு மையம், ரிசர்வ் வங்கியின் மாற்று குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான வழிமுறைகள் மற்றும் புகார்தாரர்களுக்கு புகார் அளிக்க வழிகாட்டுதல் தொடர்பான தகவல்/விளக்கங்களை வழங்கும்.

(B) திட்டத்தின் கீழ் தீர்மானம் மற்றும் விருது/ நிராகரிப்பு

(1) புகார்களின் தீர்வு:

(a)ஓம்புட்ஸ்மேன்/துணை குறைதீர்ப்பாளர், புகார்தாரருக்கும் நிறுவனத்துக்கும் இடையேயான ஓம்புட்ஸ்மேன் மூலம் ஒரு புகாரை எளிதாக்குதல் அல்லது சமரசம் செய்தல் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் சமரசம் செய்வதை ஊக்குவிக்க முயற்சிக்க வேண்டும்.

(b)ஓம்புட்ஸ்மேன் முன் நடக்கும் நடவடிக்கைகள் இயற்கையில் சுருக்கமாக இருக்கும் மற்றும் எந்த ஆதார விதிகளுக்கும் கட்டுப்படாது. குறைதீர்ப்பாளர் புகாரில் இரு தரப்பினரையும் ஆராய்ந்து அவர்களின் அறிக்கையை பதிவு செய்யலாம்.

(c)நிறுவனம், புகாரைப் பெற்றவுடன், புகாரில் உள்ள குறைகளுக்குப் பதிலளிக்கும் வகையில் அதன் எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பை அதனுடன் இணைக்கப்பட்ட ஆவணங்களின் நகல்களுடன், தீர்விற்காக ஓம்புட்ஸ்மேன் முன் 15 நாட்களுக்குள் தாக்கல் செய்யும். ஆனால், ஓம்புட்ஸ்மேன், நிறுவனத்தின் எழுத்துப்பூர்வ கோரிக்கையின் பேரில், ஓம்புட்ஸ்மேன் திருப்தி அடையும் வகையில், அதன் எழுத்துப் பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்வதற்குத் தகுந்ததாகக் கருதப்படும் கூடுதல் கால அவகாசம் வழங்கலாம்.

(d)வழங்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் நிறுவனம் அதன் எழுத்துப் பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்யாத தவறினால் அல்லது தவறினால், பதிவேட்டில் உள்ள சான்றுகளின் அடிப்படையில் ஓம்புட்ஸ்மேன் முன்னாள் தரப்பினரைத் தொடரலாம் மற்றும் பொருத்தமான உத்தரவை அனுப்பலாம் அல்லது விருது வழங்கலாம். மேல்முறையீடு செய்யும் உரிமை இருக்காது குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் கோரப்பட்ட தகவல்களுக்கு பதிலளிக்காத அல்லது வழங்காத காரணத்தால் வழங்கப்பட்ட விருது தொடர்பாக நிறுவனத்திற்கு.

(e)ஓம்புட்ஸ்மேன்/துணை குறைதீர்ப்பாளர் ஒரு தரப்பினரால் தாக்கல் செய்யப்பட்ட எழுத்து வடிவம் அல்லது பதில் அல்லது ஆவணங்கள், புகாருக்கு பொருத்தமான மற்றும் தொடர்புடைய அளவிற்கு, மற்ற தரப்பினருக்கு வழங்கப்படுவதை உறுதிசெய்து, அத்தகைய நடைமுறையைப் பின்பற்றி, பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் கூடுதல் நேரத்தை வழங்க வேண்டும்.

(f)வசதி மூலம் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதற்காக, நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளுடன் புகார்தாரரின் சந்திப்பு உட்பட, பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் அத்தகைய நடவடிக்கை தொடங்கப்படலாம்.

(g)புகாரின் தரப்பினர், வழக்கின்படி, குறைதீர்ப்பாளர் / துணை குறைதீர்ப்பாளரிடம் நல்லெண்ணத்துடன் ஒத்துழைக்க வேண்டும், சர்ச்சையைத் தீர்ப்பதில் மற்றும் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் ஏதேனும் சான்றுகள் மற்றும் பிற ஆவணங்களை சமர்ப்பிப்பதற்கான வழிகாட்டுதலுக்கு இணங்க வேண்டும்.

(h)இரு தரப்புக்கும் இடையே புகாருக்கு இணக்கமான தீர்வு ஏற்பட்டால், அது இரு தரப்பினராலும் பதிவு செய்யப்பட்டு கையொப்பமிடப்படும், அதன் பிறகு, தீர்வுக்கான உண்மையை பதிவுசெய்து, தீர்வுக்கான விதிமுறைகளை அதனுடன் இணைத்து, கட்சிகளுக்கு இணங்குமாறு அறிவுறுத்துகிறது. நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் விதிமுறைகள்.

(i)புகார் தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும்:

(i)இது குறைதீர்ப்பாளரின் தலையீட்டின் பேரில் புகார்தாரருடன் நிறுவனத்தால் தீர்க்கப்பட்டது; அல்லது

(ii)புகார் அளித்தவர் எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ (பதிவு செய்யப்படலாம்) குறையைத் தீர்ப்பதற்கான விதம் மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக இருப்பதாக ஒப்புக்கொண்டார்; அல்லது

(iii)புகார்தாரர் தானாக முன்வந்து புகாரை வாபஸ் பெற்றுள்ளார்.

(2) ஒம்புட்ஸ்மேன் விருது:

(a)புகார் நிராகரிக்கப்படாவிட்டால், ஒம்புட்ஸ்மேன் பின்வரும் நிகழ்வுகளில் ஒரு விருதை அனுப்புவார்:

(i)திட்டத்தின்படி ஆவணங்கள்/தகவல்களை வழங்காமல் இருப்பது; அல்லது

(ii)பதிவேடுகளின் அடிப்படையில், மற்றும் இரு தரப்பினரிடமும் கேட்க நியாயமான வாய்ப்பை வழங்கிய பிறகு, திட்டத்தின் கீழ் பிரச்சினை தீர்க்கப்படவில்லை.

(b)நியாயமான விருதை வழங்குவதற்கு முன், வங்கிச் சட்டம் மற்றும் நடைமுறையின் கொள்கைகள், அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்படும் வழிகாட்டுதல்கள், அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய பிற காரணிகளையும் ஒம்புட்ஸ்மேன் கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ள வேண்டும்.

(c)இந்த விருது, நிறுவனம் தனது கடமைகளின் குறிப்பிட்ட செயல்திறனுக்காக ஏதேனும் வழிகாட்டுதல் மற்றும் ஏதேனும் இருந்தால், புகார்தாரருக்கு இழப்பீடாக செலுத்த வேண்டிய தொகையை உள்ளடக்கியிருக்கும். புகார்தாரரால் ஏற்பட்ட இழப்பு.

(d)இழப்பீட்டுத் தொகையாக, புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட விளைவான இழப்பை விட அதிகமான தொகை அல்லது ₹20 லட்சத்தை விட அதிகமான தொகை அல்லது எது குறைவாக இருந்தாலும், இழப்பீட்டுத் தொகையின் மூலம் வழங்குவதற்கான ஒரு விருதை அனுப்ப, குறைதீர்ப்பாளருக்கு அதிகாரம் இருக்காது. குறைதீர்ப்பாளரால் வழங்கப்படக்கூடிய இழப்பீடு, தகராறில் ஈடுபட்டுள்ள தொகையில் இருந்து பிரத்தியேகமாக இருக்கும்.

(e)புகார்தாரரின் நேர இழப்பு, ஏற்படும் செலவுகள், துன்புறுத்தல் மற்றும் புகார்தாரருக்கு மன உளைச்சல் ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு, குறைதீர்ப்பாளன் புகார்தாரருக்கு ₹1 லட்சத்திற்கு மிகாமல் இழப்பீடு வழங்கலாம்.

(f)விருதின் நகல் புகார்தாரர் மற்றும் நிறுவனத்திற்கு அனுப்பப்படும்

(g)விருது நகல் கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், புகார்தாரர் நிறுவனத்திடம் உரிமைகோரலின் முழுமையான மற்றும் இறுதித் தீர்வில் விருதை ஏற்றுக்கொண்டதற்கான கடிதத்தை வழங்காத வரை, வழங்கப்பட்ட விருது காலாவதியானது மற்றும் எந்த விளைவையும் ஏற்படுத்தாது. அப்படியானால், அவர் மேல்முறையீடு செய்திருந்தால், புகார்தாரரால் அத்தகைய ஏற்பு எதுவும் அளிக்கப்பட முடியாது.

(h)நிறுவனம் மேல்முறையீட்டை விரும்பாத பட்சத்தில், புகார்தாரரிடமிருந்து ஏற்றுக்கொள்ளும் கடிதத்தைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கான விருது மற்றும் நெருக்கமான இணக்கத்திற்கு இணங்க வேண்டும்.

(3) புகாரை நிராகரித்தல்:

(a)புகார் அளிக்கப்பட்டதாகத் தோன்றினால், துணை குறைதீர்ப்பாளரோ அல்லது குறைதீர்ப்பாளரோ எந்த நிலையிலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம்:

(i)திட்டத்தின் கீழ் பராமரிக்க முடியாதது; அல்லது

(ii)பரிந்துரைகளை வழங்குதல் அல்லது வழிகாட்டுதல் அல்லது விளக்கம் தேடுதல் போன்ற இயல்புடையது.

(b) குறைதீர்ப்பாளர் எந்த நிலையிலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம்:

(i) அவரது கருத்துப்படி சேவையில் குறைபாடு இல்லை; அல்லது

(ii) விளைவான இழப்புக்காக கோரப்படும் இழப்பீடு, பிரிவு 8(2) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீட்டை வழங்குவதற்கு ஒப்புடீஸ்மேனின் அதிகாரத்திற்கு அப்பாற்பட்டது; அல்லது

(iii) புகார் மதுதாரரால் நியாயமான விடாமுயற்சியுடன் தொடரப்படவில்லை; அல்லது

(iv) புகார் போதுமான காரணம் இல்லாமல் உள்ளது; அல்லது

(v) புகாருக்கு விரிவான ஆவணப்படம் மற்றும் வாய்வழி ஆதாரங்களைக் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும் மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரின் முன் உள்ள நடவடிக்கைகள் அத்தகைய புகாரை தீர்ப்பதற்கு ஏற்றதல்ல; அல்லது

(vi) குறைதீர்ப்பாளரின் கருத்துப்படி, புகார்தாரருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதம் அல்லது சிரமம் எதுவும் இல்லை.

(c) மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு:

(1) திட்டத்தின் கீழ் ஆவணங்கள்/தகவல்களை வழங்காததற்காக வழங்கப்படும் விருதுக்காக நிறுவனத்திடம் மேல்முறையீட்டு செய்ய உரிமை இல்லை.

(2) திட்டங்களின் கீழ் ஒரு விருது அல்லது புகாரை முடித்தல் மூலம் நிறுவனம் பாதிக்கப்பட்டால், விருது கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் அல்லது புகாரை முடித்த பிறகு, மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீட்டு செய்ய விரும்பலாம்.

(a) நிறுவனத்தின் மேல்முறையீட்டின் விஷயத்தில், முறையீட்டை தாக்கல் செய்வதற்கான 30 நாட்கள் காலம், புகார்தாரரால் விருது ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட கடிதத்தை நிறுவனம் பெறும் தேதியிலிருந்து தொடங்கும்:

(b) மேலும், தலைவர் அல்லது நிர்வாக இயக்குநர்/தலைமை நிர்வாக அதிகாரி அல்லது அவர்கள் இல்லாத நிலையில், சம அந்தஸ்தில் உள்ள நிர்வாக இயக்குநர்/அதிகாரியின் முந்தைய அனுமதியுடன் மட்டுமே நிறுவனம் மேல்முறையீட்டு செய்ய முடியும்.

(c) ஆனால், அந்த நேரத்திற்குள் மேல்முறையீட்டு செய்யாததற்கு கம்பெனிக்கு போதுமான காரணம் இருப்பதாக மேல்முறையீட்டு ஆணையம் திருப்தி அடைந்தால், 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

(3) புகார்தாரர், விருது பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் அல்லது புகாரை நிராகரிப்பதன் மூலம் பாதிக்கப்பட்டவர் அல்லது புகாரை நிராகரித்தல், மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீட்டு செய்ய விரும்பலாம், அதாவது, திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் ரிசர்வ் வங்கியின் துறையின் பொறுப்பு நிர்வாக இயக்குனர்.

மேல்முறையீட்டு அதிகாரசபையானது, முறையீட்டாளர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீட்டு செய்யாததற்கு போதுமான காரணம் இருப்பதாக அவர் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

(4) மேல்முறையீட்டு அதிகாரசபையின் செயலகம் மேல்முறையீட்டை ஆராய்ந்து செயலாக்கும்.

(5) மேல்முறையீட்டு ஆணையம், தரப்புகளுக்கு நியாயமான வாய்ப்பை வழங்கிய பிறகு:

(a) மேல்முறையீட்டை தள்ளுபடி செய்ய; அல்லது

(b) மேல்முறையீட்டை அனுமதித்து, ஒப்புடீஸ்மேனின் விருது அல்லது உத்தரவை ஒதுக்கி வைக்கவும்; அல்லது

(c) மேல்முறையீட்டு ஆணையம் அவசியமான அல்லது சரியானதாகக் கருதுவது போன்ற வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, இந்த விஷயத்தை புதிய தீர்ப்பிற்காக ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு மாற்றவும்; அல்லது

(d) ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது விருதின் வரிசையை மாற்றியமைத்து, அவ்வாறு மாற்றியமைக்கப்பட்ட ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது விருதின் உத்தரவை நடைமுறைப்படுத்துவதற்குத் தேவையான வழிகாட்டுதல்களை அனுப்புதல்; அல்லது
(e) பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் வேறு எந்த உத்தரவையும் நிறைவேற்றவும்.

(6) மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் உத்தரவு, குறைதீர்ப்பாளரால் வழங்கப்பட்ட விருது அல்லது திட்டத்தின் கீழ் புகாரை நிராகரிக்கும் உத்தரவு போன்ற அதே விளைவைக் கொண்டிருக்கும்.

(7) தகவல் காட்சி:

a) வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் கிளைகள்/ இடங்களில், நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/ மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரிகள்) மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் ஆகியவற்றை DMI முக்கியமாகக் காண்பிக்க வேண்டும். , வாடிக்கையாளர் யாரை அணுகலாம்.

b) ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை திசையில் வழங்கப்பட்டுள்ளபடி திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்களை (ஆங்கிலம், ஹிந்தி மற்றும் வடமொழியில்) DMI அனைத்து அலுவலகங்கள் மற்றும் கிளைகளில், அலுவலகம் அல்லது கிளைக்கு வருகை தரும் நபர் தகவல்களை எளிதாக அணுகும் வகையில் காண்பிக்க வேண்டும். .

c) திட்டத்தின் நகலுடன் புள்ளி (a) மற்றும் (b) இல் வழங்கப்பட்ட அனைத்து விவரங்களும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் முக்கியமாகக் காட்டப்பட வேண்டும்.

(D) முதன்மை நோடல் அதிகாரி ("PNO"):

DMI க்கு எதிராக பதிவு செய்யப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பாக RBI Ombudsman க்கு முன் பிரதிநிதித்துவம் செய்வதற்கும் தகவல் வழங்குவதற்கும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியை DMI நியமித்துள்ளது. PNO இன் விவரங்கள் பின்வருமாறு:

முதன்மை நோடல் அதிகாரி	ஆஷிஷ் சரினின் பெயர் மூத்த துணைத் தலைவர் - வாடிக்கையாளர் வெற்றி எக்ச்பிரஸ் கட்டிடம், 3வது தளம், 9-10, பகதூர் ஷா ஜாபர் மார்க், புது தில்லி- 110002
தொடர்பு எண்	011-41204444
மின்னஞ்சல் முகவரி	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

இணைப்பு - சி

NBFC OMBUDSMAN உடன் புகாரின் படிவம் (பதிவு செய்யப்பட வேண்டும்)
[திட்டத்தின் பிரிவு 11(2)]
(புகார்தாரரால் நிரப்பப்பட வேண்டும்)

பெறுநர்:

ஒம்புட்ஸ்மேன் மேடம்/ஐயா,

துணை: டி.எம்.ஐ. ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்டின் (கிளை அல்லது அலுவலக இடம்)
எதிரான புகார்

புகாரின் விவரங்கள் பின்வருமாறு:

1) புகார்தாரரின் பெயர்:

2) வயது (ஆண்டுகள்):

3) பாலினம்:

4) புகார்தாரரின் முழு முகவரி-

பின் குறியீடு- மின்னஞ்சல் (கிடைத்தால்)-
தொலைபேசி எண் (கிடைத்தால்)- மொபைல் எண்-

5) எதிரான புகார் (DMI Finance Pvt. Ltd. இன் கிளை அல்லது அலுவலகத்தின் பெயர் மற்றும் முழு முகவரி) -

பின் குறியீடு-

6) DMI ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் உடனான உறவு/கணக்கு எண் (ஏதேனும் இருந்தால்) இயல்பு லிமிடெட்

7) பரிவர்த்தனை தேதி மற்றும் விவரங்கள் இருந்தால்

a) புகார்தாரர் நிறுவனத்திடம் ஏற்கனவே புகார் செய்த தேதி:

(தயவுசெய்து புகாரின் நகலை இணைக்கவும்)

b) புகார்தாரரால் ஏதேனும் நினைவூட்டல் அனுப்பப்பட்டதா?: ஆம்/இல்லை
(நினைவூட்டலின் நகலை இணைக்கவும்)

8) தயவுசெய்து தொடர்புடைய பெட்டியில் (ஆம்/இல்லை) - உங்கள் புகாராக இருந்தாலும் சரி:

(i)	துணை நீதி/நடுத்தரத்தின் கீழ் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(ii)	வக்கீல் பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினராக இருக்கும்போது தவிர, வழக்கறிஞர் மூலமாக உருவாக்கப்படுகிறதா?	ஆம்	இல்லை
(iii)	ஏற்கனவே ஒப்புடீஸ்மேனூடன் அதே அடிப்படையில் கையாளப்பட்டதா அல்லது செயல்பாட்டில் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(iv)	நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான புகார்/களின் தன்மையில் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(v)	ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கிடையேயான தகராறு காரணமா?	ஆம்	இல்லை
(vi)	முதலாளி-பணியாளர் உறவை உள்ளடக்கியதா?	ஆம்	இல்லை

9) புகாரின் பொருள்:

10) புகாரின் விவரங்கள்: (இடம் போதுமானதாக இல்லை என்றால், தயவுசெய்து ஒரு தனி தாளை இணைக்கவும்)

11) புகார் பெறப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து ஏதேனும் பதில் வந்ததா? ஆம்/இல்லை (ஆம் என்றால், பதிலின் நகலை இணைக்கவும்)

12) குறைதீர்ப்பாளரிடம் இருந்து நிவாரணம் கோரப்பட்டுள்ளது (உங்கள் கோரிக்கைக்கு ஆதரவாக ஏதேனும் ஆவணச் சான்றுகளின் நகலை இணைக்கவும்)

13) பண இழப்பின் தன்மை மற்றும் அளவு, ஏதேனும் இருந்தால், இழப்பீடு மூலம் புகார்தாரரால் கோரப்பட்டது

(தயவுசெய்து திட்டத்தின் 15 (4) & 15 (5) பிரிவுகளைப் பார்க்கவும்)

14) இணைக்கப்பட்ட ஆவணங்களின் பட்டியல்:

15) பிரகடனம்:

(i) நான்/நாங்கள், புகார்தாரர்கள் இங்கு அறிவிக்கிறோம்:

a) மேலே கொடுக்கப்பட்டுள்ள தகவல் உண்மை மற்றும் சரியானது; மற்றும்

b) நான்/ நாங்கள் மேலே கூறப்பட்ட எந்த உண்மையையும் மறைக்கவோ அல்லது தவறாகப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தவோ இல்லை, இத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட ஆவணங்களில்.

(ii) திட்டத்தின் 10(2)ன் விதிகளின்படி கணக்கிடப்பட்ட ஒரு வருட காலம் முடிவடைவதற்கு முன் புகார் தாக்கல் செய்யப்படுகிறது.

உங்கள் உண்மையுள்ள,

(புகார்தாரர்/அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியின் கையொப்பம்)

அங்கீகாரம்

புகார்தாரர் ஒரு பிரதிநிதியை ஆம்புட்ஸ்மேன் முன் ஆஜராகி அவர் சார்பாக சமர்ப்பிக்க அங்கீகரிக்க விரும்பினால், பின்வரும் அறிவிப்பைச் சமர்ப்பிக்க வேண்டும்:

நான்/நாங்கள் இதன் மூலம் ஸ்ரீ/ஸ்ரீமதியை எனது/எங்கள் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியாக பரிந்துரைக்கிறோம், அவரின் தொடர்பு விவரங்கள் கீழே உள்ளன:

முழு முகவரி:

பின் குறியீடு: மின்னஞ்சல்:

தொலைபேசி எண்: மொபைல் எண்:

(புகார்தாரரின் கையொப்பம்)
