



ന്യായമായ  
പ്രാക്ടീസ് കോഡ്  
ഡിഎംഐ ഫിനാൻസ് സ്വകാര്യ ലിമിറ്റഡ്

**സംഗ്രഹം ഓഫ് നയം:**

<b>നയം പേര്</b>	മേള പ്രാക്ടീസ് കോഡ്
<b>തീയതി യുടെ അംഗീകാരം യുടെ ആദ്യ പതിപ്പ്</b>	ഏപ്രിൽ 19, 2011
<b>ആനുകാലികത യുടെ അവലോകനം</b>	വാർഷികം
<b>തയ്യാറാക്കിയത് വഴി</b>	പാലിക്കൽ വകുപ്പ്
<b>അവലോകനം ചെയ്തു വഴി</b>	പ്രവർത്തനങ്ങൾ & ഉപഭോക്തൃ വിജയം
<b>ഉടമ / ബന്ധപ്പെടുക</b>	പാലിക്കൽ വകുപ്പ്
<b>ശുപാർശ ചെയ്തത് എഴുതിയത്</b>	റിസ്ക് മാനേജ്മെന്റ് കമ്മിറ്റി
<b>അംഗീകരിക്കുന്നവൻ</b>	ബോർഡ് യുടെ സംവിധായകർ

<b>തീയതി അവലോകനം</b>	<b>തീയതി യുടെ അടുത്തത് അവലോകനം</b>	<b>അഭിപ്രായങ്ങൾ/അഭിപ്രായങ്ങൾ/മാറ്റങ്ങൾ</b>
സെപ്റ്റംബർ 3, 2021	ഓൺ അല്ലെങ്കിൽ മുൻ സെപ്റ്റംബർ 2022	വാർഷികം അവലോകനം ഒപ്പം പരിഷ്കരണം യുടെ വിവിധ വിഭാഗങ്ങൾ.
ഓഗസ്റ്റ് 12, 2022	ഓൺ അല്ലെങ്കിൽ മുൻ ഓഗസ്റ്റ് 2023	വാർഷികം അവലോകനം.
നവംബർ 14, 2022	ഓൺ അല്ലെങ്കിൽ മുൻ നവംബർ 2023	റെഗുലേറ്ററി വ്യവസ്ഥകൾ/നിയമങ്ങൾ, കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് എന്നിവയുമായുള്ള പൊതുവായ വിന്യാസം.
മെയ് 22, 2023	ഓൺ അല്ലെങ്കിൽ മുൻ മെയ് 2024	ചാനലുകൾ വേണ്ടി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നു ഉപഭോക്താവ് പരാതികളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തി.
നവംബർ 3, 2023	ഓൺ അല്ലെങ്കിൽ മുൻ നവംബർ 2024	റെഗുലേറ്ററി വ്യവസ്ഥകൾ/നിയമങ്ങൾ, കമ്പനിയുടെ ബിസിനസ്സ് എന്നിവയുമായുള്ള പൊതുവായ വിന്യാസം.
മെയ് 16, 2024	ഓൺ അല്ലെങ്കിൽ മുൻ മെയ് 2025	വാർഷികം അവലോകനം.
നവംബർ 1, 2024	ഓൺ അല്ലെങ്കിൽ മുൻ നവംബർ 2025	റെഗുലേറ്ററി വ്യവസ്ഥകൾ/നിയമങ്ങൾക്കൊപ്പം പൊതുവായ വിന്യാസം ഒപ്പം ബിസിനസ്സ് റിസർവിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ വെളിച്ചത്തിൽ കമ്പനിയുടെ ബാങ്ക് യുടെ ഇന്ത്യ ('ആർബിഐ') വീഡിയോ അതിന്റെ ഓർഡർ

		തീയതി ഒക്ടോബർ 17, 2024.
--	--	-------------------------

**1. ആമുഖം:**

ഡിഎംഐ ധനകാര്യം സ്വകാര്യം ലിമിറ്റഡ് (ഇനിമുതൽ പരാമർശിച്ചു വരെ പോലെ 'ദി കമ്പനി' അല്ലെങ്കിൽ 'DMI') ആണ് എനോൺ-ഡെപ്പോസിറ്റ് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ('ആർബിഐ') കൃത്യമായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി (NBFC-ND) എടുക്കൽ. മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ അനുസരിച്ച് കമ്പനിയെ മിഡിൽ ലെയർ NBFC (NBFC-ML) ആയി തരം തിരിച്ചിരിക്കുന്നു - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ("RBI") (ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക കമ്പനി - സ്കെയിൽ അടിസ്ഥാന നിയന്ത്രണം) ദിശകൾ, 2023 ("ആർബിഐ മാസ്റ്റർ ദിശകൾ"), പോലെ ഭേദഗതി ചെയ്തു നിന്ന് സമയം വരെ സമയം. ദി കമ്പനി ആണ് പ്രാഥമികമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു ഇൻ ദി കടം കൊടുക്കുന്നു ബിസിനസ്സ്.

ഇൻ അനുസൃതമായി കൂടെ അധ്യായം VII (ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്) യുടെ ദി ആർബിഐ മാസ്റ്റർ ദിശകൾ, നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഉപഭോക്തൃ ഇൻ്റർഫേസ് ഉള്ള സാമ്പത്തിക കമ്പനികൾ (" എൻബിഎഫ്സി ") ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട് ('FPC') നിർദ്ദേശിച്ചു ഇൻ ദി ആർബിഐ മാസ്റ്റർ ദിശകൾ. DMI, ഉള്ളത് എ NBFC ഉള്ളത് ഉപഭോക്താവ് ഇൻ്റർഫേസ്, രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് ഒപ്പം സ്വീകരിച്ചു ഇത് FPC വേണ്ടി ദി കടം കൊടുക്കുന്നു ബിസിനസ്സ് അനുസൃതമായി കൂടെ അധ്യായം VII (ന്യായമായ ആർബിഐ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്). കമ്പനിയുടെ വായ്പാ ബിസിനസിന് ബാധകമായ 2022 സെപ്റ്റംബർ 02-ലെ 'ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ' (" ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ") പ്രകാരം ആർബിഐ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള വിവിധ വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യകതകൾ ഉൾപ്പെടുത്താനും FPC ശ്രമിക്കുന്നു .

**2. ഉദ്ദേശ്യം ഒപ്പം അതിൻ്റെ പ്രയോഗം:**

DMI അതിൻ്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി/വായ്പക്കാരുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായവും സുതാര്യവുമായ കീഴ്വഴക്കങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നതിനുള്ള ശ്രമത്തോടെ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനായി FPC സ്വീകരിച്ചു. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവുമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കാനാണ് ഈ FPC ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്. കൂടാതെ, കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കാനും FPC ശ്രമിക്കുന്നു.

ഇത് FPC ചെയ്യും പ്രയോഗിക്കുക കുറുകെ എല്ലാം വശങ്ങൾ യുടെ ദി കമ്പനിയുടെ കടം കൊടുക്കുന്നു ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ്, മാർക്കറ്റിംഗ്, ലോൺ ഉത്ഭവം, പ്രോസസ്സിംഗ്, സർവീസിംഗ്, കളക്ഷൻ പ്രവർത്തനങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ. ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, നിരീക്ഷണം, ഓഡിറ്റിംഗ് പ്രോഗ്രാമുകൾ, പരിശീലനം, സാങ്കേതികവിദ്യ എന്നിവയിൽ FPC-യോടുള്ള DMI-യുടെ പ്രതിബദ്ധത പ്രകടമാക്കും.

കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡും മാനേജ്മെന്റും രൂപകല്പന ചെയ്ത സമ്പ്രദായങ്ങൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തമാണ് വരെ ഉറപ്പാക്കുക എന്ന് അതിൻ്റെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുക എ ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധത വരെ ദി FPC ഒപ്പം എന്ന് എല്ലാം ജീവനക്കാർക്ക് FPC-യെ കുറിച്ച് അറിയാം.

**3. നിർവചനങ്ങൾ:**

- a) **"വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക്"** എന്നത് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്കുള്ള വായ്പയുടെ വാർഷിക ചെലവാണ്, അതിൽ പലിശ നിരക്കും ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റെല്ലാ നിരക്കുകളും ഉൾപ്പെടുന്നു.
- b) **"അംഗീകൃതം പ്രതിനിധി"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് എ വ്യക്തി മറ്റുള്ളവ അധികം ഒരു അഭിഭാഷകൻ യഥാവിധി നിയമിച്ചു കൂടാതെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളിൽ ഒരു പരാതിക്കാരനെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ രേഖാമൂലം അധികാരപ്പെടുത്തി.
- c) **"ബോർഡ്"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് ബോർഡ് യുടെ സംവിധായകർ യുടെ കമ്പനി.
- d) **"പരാതി"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് ഏതെങ്കിലും പ്രാതിനിധ്യം ഉണ്ടാക്കി ഇൻ എഴുത്ത് അല്ലെങ്കിൽ വഴി മറ്റുള്ളവ മോഡുകൾ കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് സേവനത്തിൽ കുറവുണ്ടെന്ന് ആരോപിച്ച്, കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ സ്കീമിന് കീഴിൽ ആശ്വാസം തേടുക;
- e) **"കമ്പനി"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് ഡിഎംഐ ധനകാര്യം സ്വകാര്യം ലിമിറ്റഡ്.
- f) **"സംവിധായകൻ"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് വ്യക്തിഗത ഡയറക്ടർ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും യുടെ ദി സംവിധായകർ ഓൺ ദി ബോർഡ് യുടെ കമ്പനി.
- g) **"FPC"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് മേള പ്രാക്ടീസ് കോഡ്.
- h) **" ഇൻ്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ "** എന്നാൽ ഡിഎംഐയുടെ ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീം ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിച്ച പരാതികൾ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനായി ഡിഎംഐ ഒരു സ്വതന്ത്ര അതോറിറ്റിയായി നിയമിച്ച ആന്തരിക ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- i) **"താക്കോൽ വസ്തുത പ്രസ്താവന" അല്ലെങ്കിൽ "KFS"** എന്നാൽ എ പ്രസ്താവന യുടെ പ്രധാന വസ്തുതകൾ എ വായ്പ കരാർ, ഇൻ ലളിതമായ ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഭാഷ മനസ്സിലാക്കാൻ എളുപ്പമാണ്.
- j) **" ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി നിയമിച്ചു വഴി ദി കരുതൽ ബാങ്ക് പോലെ പദ്ധതി പ്രകാരം.
- k) **"സ്കീം"** എന്നാൽ റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021, 2021 നവംബർ 12-ന്, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തി റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറത്തിറക്കിയതാണ്.

**4. NORMS ബാധകം TO എല്ലാം വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഓഫ് DMI:**

**(i) അപേക്ഷകൾ വേണ്ടി വായ്പകൾ ഒപ്പം അവരുടെ പ്രോസസ്സിംഗ്:**

- (a) എല്ലാം വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ യുടെ ദി കമ്പനി ചെയ്യും ആയിരിക്കും പോലെ ഓരോ ദി ലോൺ നയം സ്വീകരിച്ചു വഴി ദി കമ്പനി.
- (b) ഡിഎംഐ വഴി ഉപഭോക്താവിനോടുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- (c) പോലെ പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗവും സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ, അപേക്ഷാ ഘട്ടത്തിൽ, DMI, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ് / ചാർജുകൾ ഉൾപ്പെടെ ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകും. ഏതെങ്കിലും, തുക മടക്കിനൽകാതെ ഫീസ് ഇൻ കേസ് യുടെ തിരസ്കരണം യുടെ വായ്പ നിർദ്ദേശം, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ഓപ്ഷനുകൾ മുതലായവ., ഏത് ഇഫക്റ്റുകൾ ദി പലിശ യുടെ ദി ഉപഭോക്താവ് അങ്ങനെ എന്ന് എ അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം കൂടെ ദി നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകൾ

വാഗ്ദാനം ചെയ്തു വഴി മറ്റുള്ളവ NBFCകൾ കഴിയും ആയിരിക്കും ഉണ്ടാക്കി ഒപ്പം അറിയിച്ചു തീരുമാനം കഴിയും ആയിരിക്കും എടുത്തത് ഉപഭോക്താവിനാൽ.

- (d) ദി കമ്പനി ചെയ്യും നൽകുക അംഗീകാരം വേണ്ടി രസീത് യുടെ വായ്പ അപേക്ഷകൾ കൂടെ കൂടെ വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന സമയപരിധി. കൂടാതെ, ലോൺ അപേക്ഷ 60 ദിവസം വരെയുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവുമായി പരസ്പര സമ്മതത്തോടെയുള്ള അത്തരം സമയത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കും.
- (e) കമ്പനി, ലോൺ അപേക്ഷാ ഘട്ടത്തിൽ, അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട എല്ലാ രേഖകളും സൂചിപ്പിക്കും.
- (f) തിരഞ്ഞെടുക്കുമ്പോൾ, ഉപഭോക്താവിന് അവൻ്റെ/അവളുടെ ഇഷ്ടപ്രകാരമുള്ള ലോൺ ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും.
- (g) ആവശ്യാനുസരണം ഉപഭോക്താവിനെ അവൻ്റെ/അവളുടെ അപേക്ഷയുടെ നിലയെക്കുറിച്ച് അറിയിക്കും. ലോൺ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ കമ്പനി മുഴുവൻ ലോൺ പ്രക്രിയയും വിശദീകരിക്കും വരെ യാത്രയും ദി വായ്പയുടെ അനുമതിയും വിതരണവും. ഉപഭോക്താവ് ചെയ്യും അറിയിക്കണം കുറിച്ച് ദി സമയരേഖകൾ ഉള്ളിൽ ഏത് ദി മുഴുവൻ വായ്പ പ്രക്രിയ ചെയ്യും ആയിരിക്കും പൂർത്തിയാക്കി ഇൻ ബിസിനസ്സിൻ്റെ സാധാരണ കോഡ്.

**(ii) ലോൺ വിലയിരുത്തൽ നിബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ:**

- (a) ഡിഎംഐ ചെയ്യും സൂക്ഷ്മമായി പരിശോധിക്കുക ദി വിവരങ്ങൾ സമർപ്പിച്ചു വഴി ദി ഉപഭോക്താവ് ഒപ്പം, എങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും അധിക ഡാറ്റ ആവശ്യമാണ്, ലോൺ അപേക്ഷയുടെ ഭൂതഗതിയിലുള്ള തീർപ്പാക്കൽ സുഗമമാക്കുന്നതിന് അത് ഉടനടി ആവശ്യപ്പെടും .
- (b) നിർദ്ദിഷ്ട വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ രേഖാമൂലം, അനുമതി കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ ടോ ഷീറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയത്തിലൂടെ OMI അറിയിക്കും, അതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നവ:
  - ദി തുക യുടെ വായ്പ അനുവദിച്ചത് കൂടെ കൂടെ ദി നിബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെടെ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്;
  - ഡിഫോൾട്ട് പലിശ / പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ (പ്രതിമാസം / വർഷത്തിൽ ശതമാനത്തിൽ പ്രകടിപ്പിക്കുന്നു പോലെ ദി കേസ് മെയ് ആകുക) ഒപ്പം ദി ചാർജ്ജുകൾ നൽകേണ്ട വഴി ദി ഉപഭോക്താക്കൾ ഇൻ ബന്ധം വരെ അവരുടെ ലോൺ അക്കൗണ്ടും അത് അപേക്ഷിക്കുന്ന രീതിയും;
  - വായ്പയുടെ തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിനുള്ള ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡായി പ്രസ്താവിക്കും;
  - ഉപഭോക്താവ് രേഖാമൂലമോ ചില സ്ഥിരീകരണ നടപടികളിലൂടെയോ വായ്പ ലഭ്യമാക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുമുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളുമായി മുന്നോട്ട് പോകാൻ തീരുമാനിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ, ഉപഭോക്താവ് അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

(c) കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കുന്ന ഇംഗ്ലീഷിൽ ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് DMI നൽകണം കൂടെ പകർത്തുക യുടെ എല്ലാം പ്രസക്തമായ ചുറ്റുപാടുകൾ ഉദ്ധരിച്ചു ഇൻ ദി വായ്പ കരാർ വരെ എല്ലാം ദി വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് കടം വാങ്ങുന്നവർ ഉപഭോക്താവ് യഥാവിധി അംഗീകരിക്കണം. DMI അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ അടിസ്ഥാന വായ്പാ കരാറും പ്രധാന പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ നൽകും.

(d) താക്കോൽ വസ്തുതാ പ്രസ്താവന

- സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച്, ലോൺ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് വിവരമുള്ള വീക്ഷണം എടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന്, എല്ലാ വരാനിരിക്കുന്ന കടം വാങ്ങുന്നവർക്കും കമ്പനി ഒരു KFS നൽകും. നൽകിയത് കീഴിൽ ദി നിയന്ത്രണങ്ങൾ. ദി കെ.എഫ്.എസ് ചെയ്യും ആയിരിക്കും നൽകിയത് വരെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഇഷ്ടപ്പെടുന്ന ഭാഷയിൽ കടം വാങ്ങുന്നവർ.
- KFS-ന്റെ ഉള്ളടക്കം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വിശദീകരിക്കുകയും അവൻ/അവൾ അത് മനസ്സിലാക്കിയതായി ഒരു അംഗീകാരം നേടുകയും ചെയ്യും.
- ദി കെ.എഫ്.എസ് ചെയ്യും ആയിരിക്കും നൽകിയത് കൂടെ എ അതുല്യമായ നിർദ്ദേശം നമ്പർ ഒപ്പം ചെയ്യും ഉണ്ട് എ സാധുത കാലയളവ് യുടെ ചെയ്ത് കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് ജോലി ചെയ്യുന്നു ദിവസങ്ങൾ വേണ്ടി വായ്പകൾ ഉള്ളത് കാലയളവ് യുടെ ഏഴ് ദിവസങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കൂടുതൽ, ഏഴ് ദിവസത്തിൽ താഴെ കാലാവധിയുള്ള ലോണുകൾക്ക് ഒരു പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിന്റെ സാധുത കാലയളവ്. ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ചെയ്യും ആയിരിക്കും ബന്ധിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു വഴി ദി നിബന്ധനകൾ യുടെ ദി വായ്പ സൂചിപ്പിച്ചു ഇൻ ദി കെ.എഫ്.എസ്, സാധുതയുള്ള കാലയളവിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സമ്മതിച്ചാൽ.
- KFS-ൽ APR-ന്റെ ഒരു കമ്പ്യൂട്ടേഷൻ ഷീറ്റ് അതിന്റെ അമോർട്ടൈസേഷൻ ഷെഡ്യൂളും ഉൾപ്പെടുന്നു ദി വായ്പ കഴിഞ്ഞു ദി വായ്പ കാലയളവ്. APR ചെയ്യും ഉൾപ്പെടുന്നു എല്ലാം ചാർജുകൾ ഇടാക്കി വഴി ദി കമ്പനി.
- മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കളുടെ പേരിൽ കമ്പനി വായ്പയെടുക്കുന്നവരിൽ നിന്ന് ഇടാക്കിയ നിരക്കുകൾ ഇൻഷുറൻസ് ചാർജുകൾ പോലെയുള്ള യഥാർത്ഥ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, നിയമപരമായ ചാർജുകൾ മുതലായവയും APR-ന്റെ ഭാഗമാകുകയും പ്രത്യേകം വെളിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും. അത്തരം ചാർജുകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിൽ ആർജ്ജ് ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും, ഓരോ പേയ്മെന്റിനും രസീതുകളും അനുബന്ധ രേഖകളും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.

(e) ശിക്ഷ ചാർജുകൾ

- എ വേറിട്ട് നയം ഓൺ പലിശ ഒപ്പം ശിക്ഷ ചാർജുകൾ ഉണ്ട് ആയിരുന്നു സ്വീകരിച്ചു ഒപ്പം അംഗീകരിച്ചു വഴി ദി ബോർഡ് യുടെ ഡിഎംഐ ഒപ്പം ഉണ്ട് ആയിരുന്നു സ്ഥാപിച്ചു ഓൺ ഡിഎംഐയുടെ വെബ്സൈറ്റ്.
- ക്വാണ്ടവും കാരണങ്ങളും കാലഹരണപ്പെട്ട/ പിഴ ചാർജുകൾ

ലോൺ കരാറിലും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും/പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയിലും ഡിഎംഐ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തും. DMI ഉണ്ട് എന്നിവയും പ്രദർശിപ്പിച്ചു ദി പെനൽ ചാർജുകൾ അതിന്റെ മേൽ വെബ്സൈറ്റ് കീഴിൽ പലിശ നിരക്കുകളും സേവന നിരക്കുകളും.

- ഒരു പ്രത്യേക ലോൺ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ ലോൺ കരാറിന്റെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ന്യായമായതും ആനുപാതികവുമാണ് പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവ്.
- മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല , അതായത്, അത്തരം കാലഹരണപ്പെട്ട/ പിഴ ചാർജുകൾക്ക് കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല.
- 'വ്യക്തിഗത കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക്, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി' അനുവദിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പകളുടെ പെനൽ ചാർജുകൾ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സമാനമായി പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗതമല്ലാത്ത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കില്ല.
- വായ്പയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, പിഴ ചാർജുകൾ അറിയിക്കും. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജുകൾ ഇടാക്കുന്നതിന്റെ ഏതെങ്കിലും സന്ദർഭവും അതിനുള്ള കാരണവും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും.

**(iii) വിതരണം യുടെ ലോൺ ഒപ്പം മാറ്റങ്ങൾ ഇൻ നിബന്ധനകൾ & വ്യവസ്ഥകൾ:**

- (a) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തുന്നത് സംബന്ധിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന രീതിയിൽ ഇംഗ്ലീഷിലോ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ DMI അറിയിപ്പ് നൽകും.
- (b) പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയുള്ളൂ. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- (c) കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പ കരാറുമായി യോജിച്ചതായിരിക്കും. കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനോ / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ് അല്ലെങ്കിൽ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിന് മുമ്പ്, ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായി ഡിഎംഐ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.
- (d) ഡിഎംഐ ചെയ്യും റിലീസ് എല്ലാം സെക്യൂരിറ്റികൾ ഓൺ തിരിച്ചടവ് യുടെ എല്ലാം കൂടിശ്ശിക അല്ലെങ്കിൽ ഓൺ തിരിച്ചറിവ് യുടെ ദി മികച്ചത്



ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായ ലോൺ തുക അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിം ഡിഎംഐക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ ഉണ്ടായിരിക്കാം. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നോട്ടീസ് നൽകണം കുറിച്ച് ദി അതേ കൂടെ നിറഞ്ഞു കുറിച്ച് ദി അവശേഷിക്കുന്നു അവകാശപ്പെടുന്നു ഒപ്പം ദി വ്യവസ്ഥകൾ കീഴിൽ പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ ഏത് ഡിഎംഐക്ക് അർഹതയുണ്ട്.

- (e) അനുമതി / സൗകര്യങ്ങൾ / വായ്പ / മാൻഡേറ്റ് / നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താവുമായുള്ള സ്വീകാര്യതകൾ (ഭേദഗതികൾ അല്ലെങ്കിൽ അനുബന്ധം ഉൾപ്പെടെ) പോലെയുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും രേഖാമൂലമുള്ളതും ചുരുങ്ങിയത് പത്ത് വർഷത്തേക്ക് സൂക്ഷിക്കേണ്ടതുമാണ്.

**(iv) പൊതുവായത്:**

- (a) ഇൻ കേസ് യുടെ സുരക്ഷിതമാക്കി കടം കൊടുക്കൽ, ഡിഎംഐ ചെയ്യും റിലീസ് എല്ലാം ദി ഒറിജിനൽ ജംഗമ / അചഞ്ചലമായ സ്വത്ത് രേഖകൾ ഒപ്പം നീക്കം ചെയ്യുക ചാർജുകൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തു കൂടെ ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രി ഉള്ളിൽ എ കാലഘട്ടം യുടെ 30 ദിവസങ്ങൾ ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റ് നിർദ്ദേശം.
- (b) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും പ്രമാണങ്ങൾ ഒന്നുകിൽ നിന്ന് ദി ഔട്ട്ലൈറ്റ് / ബ്രോഞ്ച് എവിടെ ദി വായ്പ അക്കൗണ്ട് ആയിരുന്നു സേവനം ചെയ്തു അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസ് യുടെ ദി ഡിഎംഐ എവിടെ പ്രമാണങ്ങൾ ആകുന്നു അവളുടെ/അവന്റെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച് ലഭ്യമാണ്.
- (c) ദി ടൈംലൈൻ ഒപ്പം സ്ഥലം യുടെ മടങ്ങുക യുടെ ഒറിജിനൽ ജംഗമ/സ്ഥിര സ്വത്ത് പ്രമാണങ്ങൾ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതിയിലോ അതിന് ശേഷമോ നൽകിയ വായ്പ അനുമതി കത്തുകളിൽ സൂചിപ്പിക്കും.
- (d) ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റ് കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനകം, ചലിക്കുന്ന/സ്ഥിര സ്വത്തുകളുടെ ഒറിജിനൽ രേഖകളുടെ റിലീസ് വൈകുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജിന്റെ സംതൃപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ DMI വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും. കാലതാമസത്തിന് DMI കാരണമാണെങ്കിൽ, അത് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വൈകുന്ന ഓരോ ദിവസത്തിനും 5,000 രൂപ നിരക്കിൽ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
- (e) ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ ഒറിജിനൽ ചലിക്കുന്ന/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾക്ക് നഷ്ടമോ കേടുപാടുകളോ ഉണ്ടായാൽ, ജംഗമ/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് ഡിഎംഐ വായ്പക്കാരനെ സഹായിക്കുകയും നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിന് പുറമേ അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. മുകളിലെ ക്ലോസ് (ഡി) ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നത് പോലെ. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം

സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ DMI-ക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭ്യമാകും, അതിന് ശേഷം കാലതാമസം നേരിടുന്ന പിഴ കണക്കാക്കും (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിന് ശേഷം).

- (f) മുകളിലെ ക്ലോസ് (ഡി) അല്ലെങ്കിൽ (ഇ) ൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം, ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ച് എന്തെങ്കിലും നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കാനുള്ള വായ്പക്കാരൻ്റെ അവകാശങ്ങൾക്ക് മുൻവിധികളില്ലാത്തതാണ്.
- (g) ഡിഎംഐ ചെയ്യും അല്ല ഇടപെടുക ഇൻ ദി കാര്യങ്ങൾ യുടെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഒഴികെ വേണ്ടി ദി ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ നൽകിയത് ഇൻ വായ്പ കരാറിൻ്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (വായ്പക്കാരൻ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
- (h) ഇൻ കേസ് യുടെ രസീത് യുടെ അഭ്യർത്ഥന നിന്ന് ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വേണ്ടി കൈമാറ്റം യുടെ വായ്പ അക്കൗണ്ട്, ദി സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ അതായത്, എതിർപ്പ് നിന്ന് DMI, എങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും, വേണം ആയിരിക്കും അറിയിച്ചു ഉള്ളിൽ 21 ദിവസങ്ങൾ നിന്ന് ദി അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- (i) ഉപഭോക്താവ് തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ട ഒരു പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. നോട്ടീസ് അയച്ചുകൊണ്ടോ വ്യക്തിഗത സന്ദർശനങ്ങൾ നടത്തിയോ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സുരക്ഷ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിലൂടെയോ ഉപഭോക്താവിനെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തുന്നത് ഈ പ്രക്രിയയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. ഡിഫോൾട്ടാണെങ്കിൽ, ഡിഎംഐ കേസ് റിക്കവറി ഏജൻ്റിലേക്ക് റഫർ ചെയ്തേക്കാം കൂടാതെ ആരംഭിക്കുന്ന വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. DMI അതിൻ്റെ വീണ്ടെടുക്കൽ പ്രക്രിയയിൽ ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദ്രവിക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. ഉചിതമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ആയിരിക്കും നൽകിയത് ഡി.എം.ഐ അതിൻ്റെ സ്റ്റാഫ് ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങളും പരാതികളും ഹൃദയമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന്.
- (j) എല്ലാ ഫീസും / ചാർജുകൾ / പലിശ കമ്പനി സ്വീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക് നയം അനുസരിച്ചും ലോണിന് ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ച് ഇടാക്കും.
- (k) വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം ക്രിയാത്മകമാണെന്നും ഉപഭോക്താവ് നേരിട്ടേക്കാവുന്ന യഥാർത്ഥ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾക്ക് ഉചിതമായ പരിഗണന നൽകാനും DMI ശ്രമിക്കും .
- (l) യഥാർത്ഥ സാമ്പത്തിക ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ DMI ഉചിതമായി പരിഗണിക്കും. ഉപഭോക്താവ് അത്തരത്തിലുള്ള എന്തെങ്കിലും പ്രശ്നങ്ങൾ തിരിച്ചറിയുകയും എത്രയും വേഗം DMI-യെ അറിയിക്കുകയും വേണം.
- (m) എല്ലാം വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ യുടെ ദി ഉപഭോക്താവ് ചെയ്യും ആയിരിക്കും രഹസ്യാത്മകം ഒപ്പം ചെയ്യും അല്ല ആയിരിക്കും ഉപഭോക്താവ് രേഖാമൂലം സമ്മതിച്ചില്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം

കക്ഷിക്ക് വെളിപ്പെടുത്തി. 'മൂന്നാം കക്ഷി' എന്ന പദം എല്ലാ നിയമ നിർവ്വഹണ ഏജൻസികൾ, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോ, ആർബിട്രേഷൻ, മറ്റ് ബാങ്കുകൾ, ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ, മറ്റേതെങ്കിലും സംസ്ഥാന, കേന്ദ്ര അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് റെഗുലേറ്ററി ബോഡി എന്നിവയെ ഒഴിവാക്കുന്നു. കൂടാതെ, ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലും DMI ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തിയേക്കാം:

- എങ്കിൽ ഡിഎംഐ ആണ് നിർബന്ധിച്ചു വഴി നിയമം.
- എങ്കിൽ അത് ആണ് ഇൻ ദി പൊതു താൽപ്പര്യം വരെ വെളിപ്പെടുത്തുക ദി വിവരങ്ങൾ.
- എങ്കിൽ ദി പലിശ യുടെ ഡിഎംഐ വരെ ആവശ്യപ്പെടുന്നു വെളിപ്പെടുത്തൽ.

(n) നിലവിൽ, ഡിഎംഐ ചെയ്യുന്നു അല്ല അനുമാതി വായ്പ ചെയ്ത് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വ്യക്തിപരമായ വായ്പകൾ പക്ഷേ എങ്കിൽ ഡിഎംഐ പദ്ധതികൾ വരെ ഭാവിയിലും ഇതുതന്നെ ചെയ്യുക, ഡിഎംഐ മറ്റുള്ളവയിൽ താഴെ പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും.

- ചെയ്ത് ദി സമയം യുടെ അനുമാതി യുടെ ഇഎംഐ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളത് ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വ്യക്തിപരമായ വായ്പകൾ, ഡിഎംഐ ചെയ്യും എടുക്കുക കടന്നു മതിയായ ഹെഡ്റൂം/മാർജിൻ ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി കണക്കിലെടുക്കുക വേണ്ടി നീട്ടൽ യുടെ കാലയളവ് കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ വർദ്ധിപ്പിക്കുക ഇൻ EMI, ഇൻ ദി രംഗം യുടെ സാധ്യമാണ് വായ്പയുടെ കാലയളവിലെ ബാഹ്യ ബെഞ്ച്മാർക്ക് നിരക്കിൽ വർദ്ധനവ്.
- ചെയ്ത് ദി സമയം യുടെ അനുമാതി, ഡിഎംഐ ചെയ്യും വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുക വരെ ദി കടം വാങ്ങുന്നവർ കുറിച്ച് ദി സാധ്യമായ ആഘാതം യുടെ ബെഞ്ച്മാർക്കിലെ മാറ്റം പലിശ നിരക്ക് ഓൺ വായ്പ നയിക്കുന്നു മാറ്റങ്ങളിലേക്ക് EMI കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും. തുടർന്ന്, ഏതെങ്കിലും വർദ്ധിപ്പിക്കുക ഇൻ ദി EMI/ കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും ഓൺ അക്കൗണ്ട് യുടെ ദി മുകളിലുള്ള കാര്യങ്ങൾ ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ ഉടൻ അറിയിക്കും.
- ചെയ്ത് ദി സമയം യുടെ പുനഃസജ്ജമാക്കുക യുടെ പലിശ നിരക്കുകൾ, ഡിഎംഐ ചെയ്യും നൽകുക ദി ഓപ്ഷൻ വരെ ദി കടം വാങ്ങുന്നവർ വരെ മാറുക വരെ എ നിശ്ചയിച്ചു നിരക്ക് പോലെ ഓരോ ദി ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചു നയം. ദി നയം, ഇൻ്റർ ഏലിയ, ചെയ്യും കൂടാതെ ലോണിൻ്റെ കാലയളവിനിടയിൽ എത്ര തവണ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മാറാൻ അനുവദിക്കുമെന്ന് വ്യക്തമാക്കുക.
- ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ചെയ്യും കൂടാതെ ആയിരിക്കും നൽകിയത് ദി തിരഞ്ഞെടുപ്പ് വരെ തിരഞ്ഞെടുക്കുക ഇതിനായി:
  - a) മെച്ചപ്പെടുത്തൽ ഇൻ ഇഎംഐ അല്ലെങ്കിൽ നീട്ടൽ യുടെ കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ വേണ്ടി എ സംയോജനം യുടെ രണ്ടും ഓപ്ഷനുകൾ; ഒപ്പം,
  - b) വരെ മുൻകൂട്ടി പണമടയ്ക്കുക, ഒന്നുകിൽ ഇൻ ഭാഗം അല്ലെങ്കിൽ ഇൻ നിറഞ്ഞ, ചെയ്ത് ഏതെങ്കിലും പോയിൻ്റ് സമയത്ത് ദി കാലയളവ് യുടെ ദി വായ്പ.

ലെവി യുടെ ജപ്തി നിരക്കുകൾ/ മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ പിഴ ചെയ്യും

ആയിരിക്കും വിഷയം വരെ നിലനിൽക്കുന്നു നിർദ്ദേശങ്ങൾ.

- എല്ലാം ബാധകമായ ചാർജുകൾ വേണ്ടി സ്വിച്ചിംഗ് യൂടെ വായ്പകൾ നിന്ന് ഫ്ലോട്ടിംഗ് വരെ നിശ്ചയിച്ചു നിരക്ക് ഒപ്പം ഏതെങ്കിലും മറ്റുള്ളവ മേൽപ്പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകളുടെ പ്രവർത്തനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട സേവന നിരക്കുകൾ/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചിലവുകൾ അനുമാതികത്തിൽ സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്, കൂടാതെ അത്തരം ചാർജുകൾ/ചെലവുകൾ കാലാകാലങ്ങളിൽ ഡിഎംഐ പുനഃപരിശോധിക്കുന്ന സമയത്തും.
- ഡിഎംഐ ചെയ്യും ഉറപ്പാക്കുക എന്ന് ദി നീട്ടൽ യൂടെ ദി കാലയളവ് ഇൻ കേസ് യൂടെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വായ്പ ചെയ്യുന്നു അല്ല നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ ഫലം.
- ഉചിതമായ ചാനലുകളിലൂടെ, ഒരു പ്രസ്താവനയിലൂടെ, DMI കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് പങ്കിടും/ ആക്സസ്സ് ആക്കും ചെയ്ത് ദി അവസാനിക്കുന്നു യൂടെ ഓരോന്നും പാദം ഏത് ചെയ്യും ചെയ്ത് ദി കുറഞ്ഞത്, എണ്ണുക ദി നാളിതുവരെ തിരിച്ചെടുത്ത പ്രിൻസിപ്പലും പലിശയും, ഇഎംഐ തുക, ശേഷിക്കുന്ന ഇഎംഐകളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്/വാർഷിക ശതമാനം നിരക്ക് (എപിആർ). പ്രസ്താവനകൾ ലളിതവും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമാണെന്ന് DMI ഉറപ്പാക്കും.
- ഡിഎംഐ ചെയ്യും അല്ല ഇടാക്കുക ജപ്തി നിരക്കുകൾ/ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഓൺ ഏതെങ്കിലും ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച ടോ ലോണുകൾ.

(v) **ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം:** DMI, അതിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ, സൂചിപ്പിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ പ്രകാരം സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം (" GRM ") സ്ഥാപിച്ചു. ഇൻ ദി അടുത്തത് ഖണ്ഡിക. അത്തരം എമെക്കാനിസം ഉറപ്പാക്കുന്നു എന്ന് എല്ലാം തർക്കങ്ങൾ ഉയർന്നുവരുന്നത് പുറത്ത് യൂടെ തീരുമാനങ്ങൾ യൂടെ കമ്പനിയുടെ ഭാരവാഹികൾ ആകുന്നു കേട്ടു കൂടാതെ ഡിസ്പോസ്-ഓഫ് ചെയ്ത് കുറഞ്ഞത് ചെയ്ത് അടുത്ത ഉയർന്ന തലം. ദി ബോർഡ് യൂടെ സംവിധായകർ ചെയ്യും വർഷം തോറും അവലോകനം ദി പാലിക്കൽ യൂടെ ദി FPC ഒപ്പം ദി GRM ന്റെ പ്രവർത്തനം. ഇത് സംബന്ധിച്ച ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് എല്ലാ വർഷവും ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

(vi) **പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ("GRM"):** കമ്പനി, അതിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ, ചെയ്യും സ്വീകരിക്കുക ദി നയം ഓൺ പരാതി പരിഹാരം മെക്കാനിസം (" GRM ") ഏത് ആണ് ഇതോടൊപ്പം ' **അനക്സർ-എ'** ആയി ചേർത്തിരിക്കുന്നു. RBI മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, കമ്പനിയുടെ മുൻപറഞ്ഞ GRM, കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങളും കൈകാര്യം ചെയ്യും.

(vii) **ഭാഷാ ഭിന്ന മോഡ്യൂളുകളുടെ ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നു ദി FPC:** DMI, ഇൻ അനുസൃതമായി കൂടെ ദി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഓൺ FPC, RBI മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ, ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷയിലും പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും FPC സ്ഥാപിക്കും .

**(viii) കോഡ് കൂടെ ബഹുമാനം വരെ നിരക്ക് താൽപ്പര്യമുള്ളത് :**

- (a) RBI മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, DMI-യുടെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക് നയം ഇതിനകം നിലവിലുണ്ട്, പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പരാമർശിക്കുന്നു. കമ്പനി സ്വീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക് മാതൃക ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കുകയും അത് നൽകുന്ന വായ്പകൾക്കും അഡ്വാൻസുകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- (b) അപേക്ഷാ ഫോമിലും അനുമതി പത്രത്തിലും ഡിഎംഐ അതിന്റെ പലിശ നിരക്ക് വായ്പക്കാരുടെ വെളിപ്പെടുത്തലും വരെ ആയിരിക്കും കണക്കാക്കിയത് അടിസ്ഥാനം ദി സമീപനം വേണ്ടി ഗ്രേഡേഷനുകൾ യുടെ അപകടം ഒപ്പം യുക്തി വേണ്ടി ബാധകമായ ആർബിട്രേ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും ഡിഎംഐയുടെ പലിശ നിരക്ക് നയത്തിനും അനുസൃതമായി സ്വീകരിച്ച വിവിധ വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നു.
- (c) ദി നിരക്കുകൾ യുടെ പലിശയും സമീപനം ഗ്രേഡേഷനായി യുടെ അപകടം ചെയ്യും കൂടാതെ ആയിരിക്കും ഉണ്ടാക്കി ലഭ്യമാണ് ഓൺ DMI യുടെ വെബ്സൈറ്റ്.
- (d) അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ ബോധവാന്മാരാക്കുന്നതിന് DMI ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്ക് ആയിരിക്കും.

**(ix) ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം:**

കമ്പനി 'റിസർവ് ബാങ്ക്- ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം, 2021' (" **ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം** ") പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കും. ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകളും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും FPC യുടെ **അനെക്സ് ബി ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു**. അതുതന്നെ കൂടെ എ പകർത്തുക യുടെ ദി ഓംബുഡ്മാൻ സ്കീം ആകുന്നു കൂടാതെ ലഭ്യമാണ് ഓൺ ദി വെബ്സൈറ്റ് യുടെ ദി കമ്പനി <https://www.dmifinance.in> ൽ .

**(x) ആന്തരികം ഓംബുഡ്മാൻ ("IO"):**

2023 ഡിസംബർ 29-ലെ ആർബിഐ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കായുള്ള ഇൻറേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 അനുസരിച്ച് കമ്പനി അതിൻ്റെ ആന്തരിക ഓംബുഡ്സ്മാനെ നിയമിച്ചു.

കമ്പനി ഇതിനകം പരിശോധിച്ച പരാതികൾ മാത്രമേ 10 കൈകാര്യം ചെയ്യുകയുള്ളൂ ഉണ്ട് ആയിരുന്നു ഭാഗികമായി അല്ലെങ്കിൽ പൂർണ്ണമായും നിരസിച്ചു വഴി ദി കമ്പനി. ഇൻ മറ്റുള്ളവ വാക്കുകൾ, ദി ഐ.ഒ ചെയ്യും അല്ല ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നോ പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നോ നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുക. എന്നിരുന്നാലും, ഇനിപ്പറയുന്ന തരങ്ങൾ യുടെ പരാതികൾ നൽകണം ആയിരിക്കും പുറത്ത് പരിധി 10 യുടെ പരിധിയും ചെയ്യും അല്ല 10 കൈകാര്യം ചെയ്യും:

- (a) പരാതികൾ ബന്ധപ്പെട്ട വരെ തട്ടിപ്പുകൾ, ദുരുപയോഗം മുതലായവ ഒഴികെ ആ ഫലമായി നിന്ന് കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്ത് എന്തെങ്കിലും കുറവുണ്ടെങ്കിൽ സേവനത്തിൽ;
- (b) പരാതികൾ/റഫറൻസുകൾ ബന്ധപ്പെട്ട വരെ (എ) ആന്തരികം ഭരണം, (ബി) മനുഷ്യൻ വിഭവങ്ങൾ, (സി) ജീവനക്കാരുടെ ശമ്പളവും വേതനവും;
- (c) റഫറൻസുകൾ ഇൻ ദി പ്രകൃതി യുടെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഒപ്പം വാണിജ്യ തീരുമാനങ്ങൾ യുടെ ദി കമ്പനി;
- (d) പരാതികൾ ഏത് ഉണ്ട് ആയിരുന്നു തീരുമാനിച്ചു വഴി അല്ലെങ്കിൽ ആകുന്നു ഇതിനകം കെട്ടിക്കിടക്കുന്നു ഇൻ മറ്റുള്ളവ ഫോറം അത്തരം ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷൻ, കോടതികൾ മുതലായവ

കമ്പനിയുടെ ആന്തരിക പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിച്ച പരാതികൾ പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ മൂന്നാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ 10 ലേക്ക് ഉയർത്തും.

ദി ഐ.ഒ ഒപ്പം ദി കമ്പനി ചെയ്യും ഉറപ്പാക്കുക എന്ന് ദി ഫൈനൽ തീരുമാനം ആണ് ആശയവിനിമയം നടത്തി വരെ ദി ഉള്ളിൽ പരാതിക്കാരൻ 30 ദിവസങ്ങൾ നിന്ന് ദി തീയതി യുടെ രസീത് യുടെ ദി പരാതി വഴി ദി കമ്പനി. ഇൻ കേസ് യുടെ എന്ന് പരാതിപ്പെടുന്നു ആകുന്നു പൂർണ്ണമായും അല്ലെങ്കിൽ ഭാഗികമായി നിരസിച്ചു പോലും ശേഷം പരീക്ഷ വഴി ദി 10, ദി കമ്പനി ചെയ്യും പൂർണ്ണമായ വിശദാംശങ്ങളോടൊപ്പം പരാതിക്കാരൻ പരിഹാരത്തിനായി ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാമെന്നും (പരാതി ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെക്കാനിസത്തിന് കീഴിലാണെങ്കിൽ) മറുപടിയുടെ ഭാഗമായി നിർബന്ധമായും പരാതിക്കാരനോട് ഉപദേശിക്കേണ്ടതാണ്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഓൺലൈനായി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനായി ആർബിഐയുടെ പോർട്ടലിലേക്കുള്ള ([www.cms.rbi.org.in](http://www.cms.rbi.org.in)) ലിങ്ക് ഉപദേശത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം .

**5. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗിനുള്ള അധിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഡിജിറ്റൽ വായ്പയിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന വായ്പകൾ പ്ലാറ്റ്ഫോം:**

- (i) ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം/ആപ്ലികൾ ("ഡിഎൽഎകൾ") വഴി ഡിഎംഐ സ്രോതസ്സുചെയ്യുന്ന ലോണുകളുടെ മാനദണ്ഡങ്ങൾ - ഡിഎംഐ ഉറവിടങ്ങൾ കടം വാങ്ങുന്നവർ ഒപ്പം/ അല്ലെങ്കിൽ വരെ വീണ്ടെടുക്കുക കുടിശ്ശിക കഴിഞ്ഞു ഡിജിറ്റൽ കടം കൊടുക്കുന്നു പ്ലാറ്റ്ഫോം (പരിഗണിക്കാതെ യുടെ അവർ സ്വന്തം

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ ഒരു ഔട്ട്സോഴ്സ് ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ വായ്പ നൽകിയാലും, ഡിഎംഐ പാലിക്കേണ്ടതാണ്. അക്ഷരത്തിലും സ്ക്രീനിനിലും ഈ എഫ്പിസിയുടെ വ്യവസ്ഥകളാൽ അത് അതിൻ്റെ ബിസിനസ്സിന് ബാധകമായേക്കാം. കൂടാതെ, ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കണം:

- (a) ഏജൻ്റുമാരായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
- (b) ഏജൻ്റുമാരായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഉപഭോക്താവിനോട് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കും, ആരുടെ പേരിൽ അവർ ഉപഭോക്താവുമായി ഇടപഴകുന്നു എന്ന കമ്പനിയുടെ പേര് .
- (c) കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.
- (d) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.

(ii) **മാനദണ്ഡങ്ങൾ വരെ ആയിരിക്കും പിന്തുടർന്നു വഴി കൂടെ ഡിഎംഐ ബഹുമാനം വരെ ഡിജിറ്റൽ കടം കൊടുക്കൽ** - ദി കമ്പനി ചെയ്യും അനുസരിക്കുക 02, 2022 തീയതിയിലെ ഡിജിറ്റൽ വായ്പ സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ വ്യവസ്ഥകൾക്കൊപ്പം RBI (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുകയോ മാറ്റിസ്ഥാപിക്കുകയോ ചെയ്തതുപോലെ) ബാധകമായ പരിധിയിൽ.

**6. അധികമായി NORMS ഇതിനായി സ്വർണ്ണം വായ്പ ബിസിനസ്സ്. IF ബാധകം:**

DMI, നിലവിൽ, വ്യക്തികൾക്ക് സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾക്കെതിരെ വായ്പ നൽകുന്നില്ല, എന്നാൽ ഭാവിയിൽ ഇത് ചെയ്യാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഈ FPC-യിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന മറ്റ് ബാധകമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് പുറമെ, DMI ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും:

- (i) ഡിഎംഐ ചെയ്യും ഇട്ടു ഇൻ സ്ഥലം ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചു നയം വേണ്ടി കടം കൊടുക്കുന്നു എതിരായി സ്വർണ്ണം എന്ന് വേണം ഇൻ്റർ ഏലിയ, ഇനിപ്പറയുന്നവ മൂടുക:
  - (a) ആർബിട്രെ അനുശാസിക്കുന്ന കെവൈസി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനും ഏതെങ്കിലും ലോൺ നീട്ടുന്നതിന് മുമ്പ് ഉപഭോക്താവിന് മതിയായ ജാഗ്രത പുലർത്തുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനും മതിയായ നടപടികൾ;
  - (b) ശരിയായ വിലയിരുത്തുന്നു നടപടിക്രമം വേണ്ടി ദി ആഭരണങ്ങൾ ലഭിച്ചു;
  - (c) ആന്തരിക സംവിധാനങ്ങൾ വരെ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുക ഉടമസ്ഥാവകാശം യുടെ ദി സ്വർണ്ണം ആഭരണങ്ങൾ;
  - (d) ആഭരണങ്ങൾ സുരക്ഷിത കസ്റ്റഡിയിൽ സൂക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള മതിയായ സംവിധാനങ്ങൾ, തുടർച്ചയായി സിസ്റ്റങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്യുക, പരിശീലനം ആശങ്കപ്പെട്ടു സ്റ്റാഫ് ഒപ്പം ആനുകാലിക പരിശോധന വഴി ആന്തരിക ഓഡിറ്റർമാർ നടപടിക്രമങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ. ആഭരണങ്ങൾ സൂക്ഷിക്കാൻ ഉചിതമായ സൗകര്യമില്ലാത്ത ശാഖകളിൽ നിന്ന്

അത്തരം വായ്പകൾ നൽകില്ല;

- (e) ദി ആഭരണങ്ങൾ സ്വീകരിച്ചു പോലെ ഈട് വേണം ആയിരിക്കും ഉചിതമായി ഇൻഷുറർ ചെയ്യും;
  - (f) സുതാര്യം ലേല നടപടിക്രമം ഇല്ലാതെ സംഘർഷം യുടെ പലിശ ഈ സാഹചര്യത്തിൽ കൂടെ തിരിച്ചടയ്ക്കാത്തതിന്റെ മതിയായ മുമ്പ് നോട്ടീസ് വരെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ;
  - (g) ദി ലേലം വരെ ആയിരിക്കും പ്രഖ്യാപിച്ചു വരെ ദി പൊതു വഴി ഇഷ്യൂ യുടെ പരസ്യങ്ങൾ ഇൻ ചെയ്ത് കുറഞ്ഞത് രണ്ട് പത്രങ്ങൾ, ഒന്ന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും മറ്റൊന്ന് ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലും;
  - (h) ഡിഎംഐ തന്നെ ചെയ്യും അല്ല പങ്കെടുക്കുക ഇൻ ലേലം ;
  - (i) സ്വർണ്ണം പ്രതിജ്ഞയെടുത്തു ചെയ്യും ആയിരിക്കും ലേലം ചെയ്യും മാത്രം വഴി ലേലക്കാർ അംഗീകരിച്ചു വഴി ദി ബോർഡ്;
  - (j) നയം ചെയ്യും കൂടാതെ മൂടുക സംവിധാനങ്ങൾ ഒപ്പം നടപടിക്രമങ്ങൾ ഇട്ടു സമാഹരണം, നിർവ്വഹണം, അംഗീകാരം എന്നിവയുടെ ചുമതലകൾ വേർതിരിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള വഞ്ചന കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സ്ഥലം
- (ii) ദി വായ്പ കരാർ ചെയ്യും കൂടാതെ വെളിപ്പെടുത്തുക വിശദാംശങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് ലേലം നടപടിക്രമം.
  - (iii) ദി ഡോക്യുമെന്റ് റേഷൻ കുറുകെ എല്ലാം ശാഖകൾ ചെയ്യും ആയിരിക്കും മാനദണ്ഡമാക്കിയത്.
  - (iv) എയിൽ ലോണുകളുടെ ലഭ്യത ക്ലെയിം ചെയ്യുന്നത് പോലെ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന പരസ്യങ്ങൾ DMI നൽകി 2-3 മിനിറ്റ് കാര്യം.
  - (v) ഡിഎംഐ ചെയ്യും നേടുക എ പകർത്തുക യുടെ ദി പാൻ കാർഡ് യുടെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വേണ്ടി ഇടപാടുകൾ മുകളിൽ 5,00,000 രൂപ .

**7. അധികമായി NORMS ഇതിനായി വാഹനം ധനസഹായം, IF ബാധകം:**

വാഹനങ്ങൾക്ക് നേരിട്ടോ അതിന്റെ ഇടനിലക്കാർ മുഖേനയോ ധനസഹായം നൽകുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് RBI മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന ഇനിപ്പറയുന്ന വശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് DMI ഉറപ്പാക്കും:

- (i) കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള ലോൺ കരാറിൽ ഡിഎംഐക്ക് ഇൻ-ബിൽറ്റ് റീ-പൊസഷൻ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കും. നിയമപരമായി നടപ്പാക്കാവുന്നതാണ്.
- (ii) ഡിഎംഐ ചെയ്യും ഉറപ്പാക്കുക സുതാര്യത ഇൻ ദി നിബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ യുടെ ദി വായ്പ കരാർ സംബന്ധിച്ച്:
  - (a) ശ്രദ്ധിക്കുക കാലഘട്ടം മുമ്പ് എടുക്കുന്നു കൈവശം;
  - (b) സാഹചര്യങ്ങൾ കീഴിൽ ഏത് നോട്ടീസ് കാലഘട്ടം ചെയ്യും ആയിരിക്കും ഒഴിവാക്കി;
  - (c) നടപടിക്രമം വേണ്ടി എടുക്കുന്നു കൈവശം യുടെ സുരക്ഷ/ വാഹനം;
  - (d) എ വ്യവസ്ഥ സംബന്ധിച്ച് ഫൈനൽ അവസരം വരെ ആയിരിക്കും നൽകിയത് വരെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വേണ്ടി തിരിച്ചടവ് യുടെ വായ്പ വസ്തുവിന്റെ/വാഹനത്തിന്റെ വിൽപന/ലേലത്തിന് മുമ്പ്;
  - (e) ദി നടപടിക്രമം വേണ്ടി കൊടുക്കുന്നത് തിരിച്ചടയ്ക്കൽ യുടെ ദി വാഹനം/ വാഹനം; ഒപ്പം
  - (f) നടപടിക്രമം വേണ്ടി വിൽപന/ലേലം യുടെ ദി സ്വത്ത്/ വാഹനം.



**8. NBFC- മൈക്രോ ഫിനാൻസ് സ്ഥാപനങ്ങൾ (NBFC-MFI) ഒപ്പം മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾ:**

ഡിഎംഐ ചെയ്യുന്നു അല്ല വിഭാവനം ചെയ്യുക ചുമക്കുന്നു പുറത്ത് NBFC-MFI പ്രവർത്തനങ്ങൾ അതുകൊണ്ട് അത്തരം മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ആകുന്നു അല്ല ന്ബായകമാണ് ദി കമ്പനി. ദി കമ്പനി ഓഫറുകൾ വായ്പകൾ വരെ വ്യക്തികൾ ആരുടെ മൊത്തത്തിലുള്ള വീട്ടുകാർ വരുമാനം ആണ് പ്രതിമാസം ₹25,000/- ൽ കൂടുതൽ. അതിനാൽ, 2022 മാർച്ച് 14-ലെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ-റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്കുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള മൈക്രോ ഫിനാൻസ് ലോണുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകൾ **ബായകമല്ല** . കമ്പനി.

**9. കോഡ് ഓഫ് നടത്തുക ഇഷ്യൂചെയ്തു BY ഡിജിറ്റൽ കടം കൊടുക്കുന്നവർ' അസോസിയേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ (DLAI):**

ദി കമ്പനി ചെയ്യും അനുസരിക്കുക കൂടെ ദി വ്യവസ്ഥകൾ യുടെ ദി കോഡ് യുടെ നടത്തുക ഇഷ്യൂചെയ്തു വഴി ഡിജിറ്റൽ കടം കൊടുക്കുന്നയാളുടെ അസോസിയേഷൻ യുടെ ഇന്ത്യ (DLAI) ഓൺ സെപ്റ്റംബർ 23, 2023 യുടെ ഏത് ദി കമ്പനി ആണ് എ അംഗം.

**10. വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ to ശാരീരികമായി / ദൃശ്യപരമായി വെല്ലുവിളിച്ചത്:**

വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് ലോൺ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും വിപുലീകരിക്കുന്നതിൽ DMI വിവേചനം കാണിക്കില്ല. ഡിഎംഐയുടെ എല്ലാ ശാഖകളും അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും.

**11. അവലോകനം ഓഫ് ദി FPC :**

ദി FPC ചെയ്യും ആയിരിക്കും ഭേദഗതി ചെയ്തു അല്ലെങ്കിൽ പരിഷ്കരിച്ചു കൂടെ അംഗീകാരം യുടെ ദി ബോർഡ്. ദി FPC ചെയ്യും ആയിരിക്കും അവലോകനം ചെയ്തു വഴി ദി

ബോർഡ് ഓൺ ഒരു വാർഷിക അടിസ്ഥാനം. അനന്തരഫലം മേൽ ഏതെങ്കിലും ഭേദഗതികൾ ഇൻ ആർബിട്രെ മാസ്റ്റർ ദിശകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും മാറ്റുക ദി സ്ഥാനം യുടെ ദി കമ്പനി, ആവശ്യമായ മാറ്റങ്ങൾ ഇൻ ഇത് FPC ചെയ്യും ആയിരിക്കും ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് ഒപ്പം അംഗീകരിച്ചു ബോർഡ് വഴി.

ഈ എഫ്പിസിയിൽ എന്തെങ്കിലുമുണ്ടെങ്കിൽ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ വൈരുദ്ധ്യം എന്ന വ്യവസ്ഥയുടെ നിലവിലുള്ള ഏതെങ്കിലും നിയമനിർമ്മാണങ്ങൾ, നിയമങ്ങൾ, നിയന്ത്രണങ്ങൾ, നിയമങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പരിഷ്കരണം അല്ലെങ്കിൽ നിയമം ഒരു പുതിയ ബായകമായ നിയമത്തിന്റെ, അത്തരം നിയമം, നിയമനിർമ്മാണം, നിയമങ്ങൾ, നിയന്ത്രണം അല്ലെങ്കിൽ നിയമനിർമ്മാണം എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിലുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ ഈ എഫ്പിസിക്ക് മേൽ നിലനിൽക്കുന്നതാണ്.

**ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സൽ മെക്കാനിസം**

**1. ആമുഖം**

ഡിഎംഐ ധനകാര്യം സ്വകാര്യം ലിമിറ്റഡ് (ഇനിമുതൽ പരാമർശിച്ചു പോലെ ദി "കമ്പനി" അല്ലെങ്കിൽ "DMI") ആണ് രജിസ്റ്റർ ചെയ്തു പോലെ എ നോൺ-ഡിപ്പോസിറ്റ് സ്വീകരിക്കുന്ന നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി ('NBFC') കൂടാതെ ഒരു NBFC ആയി വർഗ്ഗീകരിച്ചു - മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ അനുസരിച്ച് മിഡിൽ ലെയർ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി -സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 മുതൽ (ഭേദഗതി പ്രകാരം കാലാകാലങ്ങളിൽ) ("മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ") റിസർവിനൊപ്പം ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) NBFC രജിസ്ട്രേഷൻ നമ്പർ N-14.03176 സർട്ടിഫിക്കറ്റ് വഴി.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിലെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ്റെ ഏഴാം അധ്യായത്തിന് അനുസൃതമായി, ഡിഎംഐ ഈ സംവിധാനം രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, ഇനിമുതൽ "പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം" എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്നു.

ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത് ഉപഭോക്താവിൻ്റെ എല്ലാ പരാതികളും ആശങ്കകളും ഉടൻടി ഫലപ്രദമായി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനാണ്. നിയുക്ത ചാനലുകളിലൂടെ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു, കൂടാതെ ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ് പരിഹരിക്കാൻ പ്രശ്നങ്ങൾ എ ഉള്ളിൽ വ്യക്തമാക്കിയത് ടൈം ഫ്രെയിം. ഞങ്ങളുടെ സമർപ്പിച്ച പരാതി പരിഹാര സംഘം ഓരോ പരാതിയും വിശദമായി അന്വേഷിക്കുകയും പരാതിക്കാരന് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുകയും ചെയ്യും. സുതാര്യതയും വിശ്വാസവും വളർത്തിയെടുക്കാൻ ഞങ്ങൾ ലക്ഷ്യമിടുന്നു, ഞങ്ങളുടെ ക്ലയൻ്റുകൾക്ക് ഞങ്ങളുമായുള്ള ആശയവിനിമയം കേൾക്കുകയും വിലമതിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

**2. പ്രയോഗക്ഷമത**

ഇത് മെക്കാനിസം ബാധകമാണ് വരെ എല്ലാം ഉപഭോക്താക്കൾ, പങ്കാളികൾ, ഒപ്പം ജീവനക്കാർ യുടെ ദി നോൺ-ബാങ്കിംഗ് സാമ്പത്തിക കമ്പനി (NBFC). വായ്പകൾ, നിക്ഷേപങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ സേവനങ്ങളും ഉൽപ്പന്നങ്ങളും ഇത് ഉൾക്കൊള്ളുന്നു. ഒപ്പം ഉപഭോക്താവ് പിന്തുണ. ഇത് മെക്കാനിസം ആണ് ഉദ്ദേശിച്ചത് വേണ്ടി ഉപയോഗിക്കുക ഇൻ എല്ലാം ഉപഭോക്താവ് ഇടപെടലുകൾ, മുഖാമുഖ ആശയവിനിമയങ്ങൾ, ടെലിഫോൺ സംഭാഷണങ്ങൾ, ഇലക്ട്രോണിക് കത്തിടപാടുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു. കൂടാതെ, ഇത് ബാധകമാണ് വരെ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം പാർട്ടി സേവനം ദാതാക്കൾ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു വഴി ദി NBFC ഇൻ വിതരണം ചെയ്യുന്നു സേവനങ്ങൾ വരെ ഉപഭോക്താക്കൾ. എല്ലാം ഫലപ്രദമായ ആശയവിനിമയവും പരാതികളുടെ പരിഹാരവും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള മെക്കാനിസമുമായി പരിചയപ്പെടാൻ ഉൾപ്പെട്ട കക്ഷികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

**3. ലക്ഷ്യം യുടെ മെക്കാനിസം**

- (i) എല്ലാം ഉപഭോക്താക്കൾ ആകുന്നു എപ്പോഴും ചികിത്സിച്ചു ന്യായമായും ഒപ്പം ഇല്ലാതെ പക്ഷപാതം.
- (ii) എല്ലാം പ്രശ്നങ്ങൾ ഉയർത്തി വഴി ഉപഭോക്താക്കൾ ആകുന്നു കൈകാര്യം ചെയ്തു കൂടെ മര്യാദ ഒപ്പം പരിഹരിച്ചു ഓൺ സമയം.

- (iii) ഉപഭോക്താക്കൾ ആകുന്നു പൂർണ്ണമായും ബോധവൽക്കരിച്ചു യുടെ അവരുടെ അവകാശങ്ങൾ അങ്ങനെ അവർക്ക് കഴിയും തിരഞ്ഞെടുക്കുക വേണ്ടി ബദൽ അവരുടെ പരാതിയോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതികരണത്തിലോ പരിഹാരത്തിലോ അവർ പൂർണ്ണമായി തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, പ്രതിവിധി

DMI-യുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഈ സംവിധാനം ബാധകമാണ്, കൂടാതെ DMI-യുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തുന്ന എല്ലാ കാര്യങ്ങളും അതിന്റെ തിരിച്ചറിഞ്ഞു കത്തിടപാടുകൾ ഒപ്പം ഇടപെടൽ ചാനലുകൾ. ഇത് ഒഴിവാക്കുന്നു ദി കേസുകൾ ഏത് ആകുന്നു സബ്- ജൂഡീസ്.

**4. പ്രധാന പരാമീറ്ററുകൾ**

പിന്തുടരുന്നു ആകുന്നു ചിലത് യുടെ ദി താക്കോൽ പരാമീറ്ററുകൾ യുടെ ദി പരാതി പരിഹാരം മെക്കാനിസം (" GRM ") സ്വീകരിച്ചു വഴി ദി കമ്പനി:

- (i) റെസല്യൂഷൻ യുടെ ഉപഭോക്താവ് പരാതികൾ/ തർക്കങ്ങൾ/ ചോദ്യങ്ങൾ ഉള്ളിൽ എ നിർദ്ദേശിച്ചു സമയം ഫ്രെയിം.
- (ii) എല്ലാ പരാതികളും / തർക്കങ്ങളും / ചോദ്യങ്ങളും ഉറപ്പാക്കുന്നു ഉപഭോക്താക്കൾ കുറഞ്ഞത് കേൾക്കുകയും വിനിയോഗിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിൽ.
- (iii) കമ്പനി പരാതി / പരാതികൾ ഉടനടി ഏറ്റെടുക്കുകയും 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കാര്യങ്ങൾ വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും. കംപ്ലയിൻ്റ്/പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതി മാനേജ്മെൻ്റ് സിസ്റ്റം ("CMS") പോർട്ടൽ വഴി വായ്പക്കാർ ഒരു പരാതി സമർപ്പിക്കാം.

എല്ലാം ആശയവിനിമയങ്ങൾ ചെയ്യും ആയിരിക്കും ഇൻ പ്രാദേശിക ഭാഷ ഭാഷ/ ഭാഷ മനസ്സിലായി വഴി ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ.

**5. അവലോകനം യുടെ ഉപഭോക്താവ് സേവനം**

ഉപഭോക്താവ് ഇടപെടലുകൾ ആകുന്നു വർഗ്ഗീകരിച്ചു പോലെ താഴെ:

- i. അന്വേഷണങ്ങൾ (Q) - ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യകതകൾ കഴിയും ആയിരിക്കും പങ്കെടുത്തു ഒപ്പം അടച്ചു കൂടുതൽ പ്രോസസ്സിംഗ് ആവശ്യമില്ലാതെ ഉടനടി.
- ii. അഭ്യർത്ഥനകൾ (ആർ) - ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യകതകൾ ഏത് ആവശ്യം കൂടുതൽ പ്രോസസ്സിംഗ് ഒപ്പം ആകുന്നു അല്ല ഇൻ പരാതിയുടെ സ്വഭാവം.
- iii. പരാതികൾ (സി) - പരാതികൾ വേണം ആയിരിക്കും ഉയർത്തി ഇൻ ദി പിന്തുടരുന്നു സാഹചര്യങ്ങൾ :

  - a. നോൺ-ക്ലോഷർ യുടെ അഭ്യർത്ഥന ഉള്ളിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്തു ടൈം ഫ്രെയിം (TAT);
  - b. കുറവ് ഇൻ വാഗ്ദാനം ചെയ്തു നടപടി ഒപ്പം സേവനങ്ങൾ നൽകിയത് വരെ ദി ഉപഭോക്താക്കൾ ഇൻ എഴുത്ത്;
  - c. ലംഘനം യുടെ സമ്മതിച്ചു നിബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ യുടെ ദി വായ്പ കരാർ;
  - d. വെളിപ്പെടുത്താത്തത് യുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകൾ പോലെ ആവശ്യമാണ് കീഴിൽ ദി മേള പ്രാക്ടീസ് കോഡ്;

- e. ആക്ഷൻ ഒപ്പം പെരുമാറ്റം യുടെ ദി കമ്പനി ജീവനക്കാരനും പങ്കാളി ഫലമായി ഇൻ സംഭവത്തിന്റെ വസ്തുതകൾ ഉപഭോക്താക്കൾ ഉദ്ധരിച്ച് തെറ്റായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടം.

**6. ചാനലുകൾ, വർദ്ധനവ് മാട്രിക്സ് ഒപ്പം ടൈംലൈനുകൾ വേണ്ടി പരാതി പരിഹാരം DMI ഉള്ളിൽ**

ഉപഭോഗ വായ്പകൾ, വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, MSME ലോണുകൾ എന്നിങ്ങനെ വിവിധ ബിസിനസ് സെഗ്മെന്റുകളിലേക്ക് DMI പ്രവർത്തിക്കുന്നു, ടോ ലോണുകളും ഉയർന്ന ആസ്തിയുള്ള വ്യക്തിക്ക് (HNI) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഓഹരികൾക്കെതിരായ വായ്പയും ഉൾപ്പെടുന്നു. ഉപഭോക്താവ് മുതൽ സെഗ്മെന്റ് ഒപ്പം അന്വേഷണങ്ങൾ/അന്വേഷണങ്ങൾ ചെയ്യും വ്യത്യസ്തപ്പെടുന്നു അതുകൊണ്ട് ദി കമ്പനി ഉണ്ട് തീരുമാനിച്ചു വരെ ഉണ്ട് ഓരോ ബിസിനസ് സെഗ്മെന്റിനും പ്രത്യേക എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സും ടൈംലൈനുകളും.

**(1) ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചാനലുകൾ: ഉപഭോക്താവ്/ നീട്ടെയിൽ ലോണുകൾ/ഇ-കൈവൈസി (യുഎഡിഎഐ):** ഉപഭോക്തൃ/ നീട്ടെയിൽ ലോണുകൾക്ക് (ഉപഭോഗ വായ്പകൾ, ഇലക്ട്രിക് വാഹന വായ്പകൾ, സെക്യൂരിറ്റികൾക്കെതിരായ വായ്പകൾ, വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, ടോ ലോണുകൾ, ഓഹരികൾക്കെതിരായ ലോൺ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള MSME ലോണുകൾ ഉൾപ്പെടുന്നു) വേണ്ടിയും വ്യക്തികൾക്കുള്ള വായ്പകൾ (ഇതിൽ ടോ ലോണുകളും എഗൻസ്സ് ലോണും ഉൾപ്പെടുന്നു ഓഹരികൾ), ഇ-കൈവൈസി (യുഎഡിഎഐ കെയുഎ) പ്രക്രിയ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ/അന്വേഷണങ്ങൾ/അന്വേഷണങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന ചാനലുകളിലൂടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം:

- (a) **ശബ്ദ പിന്തുണ** - ദി ഉപഭോക്താവിന് വിളിക്കാൻ ഞങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവ് ക്രെഡിറ്റ് കസ്റ്റമർ പരിചരണം **08064-807- 777 എന്ന നമ്പറിൽ** തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ **രാവിലെ 9:00 മുതൽ രാത്രി 8:00 വരെ**.
- (b) **ഇമെയിൽ പിന്തുണ** - ദയവായി [customer@dmifinance.in](mailto:customer@dmifinance.in) എന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക **(ഇമെയിലിൽ നിങ്ങളുടെ ലോൺ അക്കൗണ്ട് നമ്പറും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും പരാമർശിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കുക)**. ഉപഭോക്താവിന് ലഭിക്കും ഒരു ഓട്ടോമേറ്റഡ് അംഗീകാരം ഉടനെ ഒപ്പം ചെയ്യും സ്വീകരിക്കുക എ പ്രതികരണം നിന്ന് ടീം **ഉള്ളിൽ 3 ബിസിനസ് ദിവസങ്ങൾ** പക്ഷേ അവിടെ ചെയ്യും ആയിരിക്കും സന്ദർഭങ്ങൾ അതിൽ ദി ടീം മെയ് പോലും പ്രതികരിക്കാൻ/മറുപടി നൽകാൻ കൂടുതൽ സമയം എടുക്കുക.

**(2) വർദ്ധനവ് ഉള്ളിൽ ദി കമ്പനി:**

- (a) **ലൈവൽ 1:** എ ഉപഭോക്താവ് കഴിയും വർദ്ധിപ്പിക്കുക ദി കാര്യം [grievance@dmifinance.in](mailto:grievance@dmifinance.in) എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇൻ ചോദ്യം/അഭ്യർത്ഥന എന്നിവയിൽ ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ അവൻ/അവൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ കെയർ ടീമിൽ നിന്ന് പ്രതികരണമൊന്നും ലഭിച്ചില്ല. ചോദ്യം/തർക്കം/പരാതി എന്നിവയെ ആശ്രയിച്ച്, **5 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന്** അവൻ/അവളുടെ കമ്പനിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ ഒരു രേഖാമൂലമുള്ള മറുപടി/പരിഹാരം

അയയ്ക്കും .

- (b) **ലേവൽ 2:** എ ഉപഭോക്താവ് അല്ല തൃപ്തിയായി കൂടെ ദി പ്രതികരണം ലഭിച്ചു അല്ലെങ്കിൽ ചെയ്യുന്നില്ല സ്വീകരിക്കുക ഏതെങ്കിലും പ്രതികരണം നിന്ന് ലേവൽ 1, കഴിയും കൂടുതൽ വർദ്ധിപ്പിക്കുക ദി കാര്യം/ ചോദ്യം/ പരാതി വരെ താഴെ :

<b>പേര് യുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ</b>	ശ്രീ. ആശിഷ് സരിൻ സീനിയർ വൈസ് പ്രസിഡന്റ് - ഉപഭോക്താവ് വിജയം എക്സ്പ്രസ് കെട്ടിടം, 3 <sup>ആം</sup> നില, 9-10, ബഹദൂർ ഷാ സഫർ മാർഗ്, ന്യൂഡൽഹി- 110002
<b>ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ.</b>	011-41204444
<b>ഇമെയിൽ വിലാസം</b>	<a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം നിയന്ത്രിക്കുന്നത് റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ന്റെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനുമായി ചേർന്ന് വായിക്കുന്നതാണ് - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആന്തരികം ഓംബുഡ്സ്മാൻ വേണ്ടി നിയന്ത്രിച്ചു എൻ്ററിറ്റികൾ) ദിശകൾ, 2023. ദി പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു ചെയ്യും കൂടാതെ ആർബിഫ്രെ നിർദ്ദേശിച്ച ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന് കീഴിലുള്ള പ്രസക്തമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കുക.

- (3) ലഭിച്ച പ്രമേയത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ഡിഎംഐയിൽ നിന്ന് കേൾക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, അയാൾ/അവൾക്ക് RBI CMS പോർട്ടലിൽ അവരുടെ പരാതി സമർപ്പിക്കാം - <https://cms.rbi.org.in> അല്ലെങ്കിൽ അയയ്ക്കുക നിങ്ങളുടെ പരാതി ഫോം (ഫോർമാറ്റ്) താഴെ സൂചിപ്പിച്ച വിലാസത്തിലേക്ക്:

കേന്ദ്രീകൃത രസീത് ഒപ്പം  
പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില,  
മേഖല 17, ചണ്ഡീഗഡ് -  
160017 ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ -  
14448

**7. പ്രദർശിപ്പിക്കുക യുടെ ദി നയം**

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, കമ്പനി എല്ലാ ഓഫീസ് പരിസരങ്ങളിലും നയം പ്രമുഖമായി പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട് യുടെ ദി കമ്പനി. ദി ഉപഭോക്താക്കൾ കഴിയും കൂടാതെ പ്രവേശനം ദി നയം ഓൺ ദി വെബ്സൈറ്റ് യുടെ ദി കമ്പനി <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> എന്ന ലിങ്കിലൂടെ .

**8. പ്രക്രിയ വേണ്ടി ഫയലിംഗ് എ പരാതി കൂടെ ദി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ**

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> എന്നതിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങൾക്കും ആശങ്കകൾക്കും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഒന്നിലധികം സേവന ചാനലുകളിലൂടെ ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാം. ഇൻ കേസ് ഉപഭോക്താക്കൾ ആകുന്നു അല്ല തൃപ്തിയായി കൂടെ പ്രമേയം നൽകിയത് വഴി ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവ് പരിചരണം എക്സിക്യൂട്ടീവ്, ദി വിശദാംശങ്ങൾ യുടെ ദി

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ആകുന്നു താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്നു :

**a) പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ യുടെ ദി കമ്പനി:**

ദി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ യുടെ ദി കമ്പനി മെയ് ആയിരിക്കും ബന്ധപ്പെട്ടു ഇവിടെ:

പേര് യുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ	ആശിഷ് സരിൻ സീനിയർ വൈസ് പ്രസിഡന്റ് - ഉപഭോക്താവ് വിജയം എക്സ്പ്രസ് കെട്ടിടം, 3 <sup>rd</sup> ഫ്ലോറ, 9-10, ബഹദൂർ ഷാ സഫർ മാർഗ്, പുതിയത് ഡൽഹി- 110002
ബന്ധപ്പെടുക നമ്പർ	<a href="tel:011-41204444">011-41204444</a>
ഇമെയിൽ വിലാസം	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

**b) പ്രക്രിയ വേണ്ടി ഫയലിംഗ് എ പരാതി കൂടെ ദി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ:**

ഘട്ടം 1. എഴുതിയത് പരാതി വരെ നിയന്ത്രിച്ചു എൻ്റിറ്റി ചെയ്ത് ദി അവസാനിക്കുന്നു യുടെ 30 ദിവസങ്ങൾ.

ഘട്ടം 2. എങ്കിൽ ദി പരാതി ആണ് നിരസിച്ചു പൂർണ്ണമായും അല്ലെങ്കിൽ ഭാഗികമായി വഴി നിയന്ത്രിച്ചു എൻ്റിറ്റി ഒപ്പം ഉപഭോക്താവ് അവശേഷിക്കുന്നു

അസംതൃപ്തി കൂടെ പ്രതികരണം അല്ലെങ്കിൽ ഇല്ല മറുപടി ആണ് ലഭിച്ചു നിന്ന് നിയന്ത്രിച്ചു എൻ്റിറ്റി എങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് ഉണ്ട് മറ്റൊരു ഫോറത്തെയും സമീപിച്ചിട്ടില്ല.

ഘട്ടം 3. ഫയൽ പരാതി കൂടെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ:

- ഓൺലൈൻ ഓൺ സി.എം.എസ് പോർട്ടൽ (<https://cms.rbi.org.in>) അല്ലെങ്കിൽ
- ഇമെയിൽ ചെയ്ത് [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in); അല്ലെങ്കിൽ
- ശാരീരികമായി വരെ കേന്ദ്രീകൃത രസീത് & പ്രോസസ്സിംഗ് കേന്ദ്രം (CRPC), കരുതൽ ബാങ്ക് യുടെ ഇന്ത്യ, നാലാമത്തേത് ഫ്ലോർ, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ്-160 017. കോൺടാക്റ്റ് സെൻ്റർ കൂടെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - 14448 (സമയം - രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകിട്ട് 5:15 വരെ).

**9. പ്രക്രിയ മെച്ചപ്പെടുത്തലുകൾ**

അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളത് ഓൺ ദി കണ്ടെത്തലുകൾ ഒപ്പം സാധൂകരണം യുടെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്തു വഴി ദി ആന്തരികം ഓംബുഡ്സ്മാൻ, എ സമഗ്രമായി റൂട്ട് വിശകലനത്തിന് കാരണമാകുന്നു ആണ് നടത്തി ഓൺ ദി മുകളിൽ വിഭാഗങ്ങൾ യുടെ പരാതികൾ വരെ തിരിച്ചറിയുക ഏതെങ്കിലും കാര്യമായ വിടവുകൾ ഒപ്പം വീഴ്ചകൾ ഇൻ നിലവിലുള്ള പ്രക്രിയകൾ. ഈ വിശകലനത്തിൽ നിന്ന് ശേഖരിച്ച സ്ഥിതിവിവരക്കണക്കുകളും ഫീഡ്ബാക്കും എല്ലാ പ്രസക്തമായ ടീമുകളുമായും വ്യവസ്ഥാപിതമായി പങ്കിടുന്നു. ഞങ്ങളുടെ സേവന നിലവാരം ഉയർത്തുന്നതിനും ഭാവിയിൽ സമാനമായ പ്രശ്നങ്ങൾ ആവർത്തിക്കുന്നത് കുറയ്ക്കുന്നതിനും തിരുത്തൽ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കുന്നുവെന്ന് ഈ സഹകരണം

സമീപനം ഉറപ്പാക്കുന്നു.

**10. അവലോകനം യുടെ ദി GRM**

ദി ബോർഡ് യുടെ സംവിധായകർ ചെയ്യും അവലോകനം ഇത് നയം ചെയ്തത് കുറഞ്ഞത് ഓൺ വർഷം തോറും അടിസ്ഥാനം. ഇൻ കേസ്, അവിടെ ആകുന്നു ഏതെങ്കിലും റെഗുലേറ്ററി നയത്തിൽ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തേണ്ട മാറ്റങ്ങൾ, നയം അവലോകനം ചെയ്യുകയും അതിനനുസരിച്ച് ഭേദഗതി ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

ഏതെങ്കിലും മറ്റ് വ്യവസ്ഥകൾ/ നടപടിക്രമം ഏത് ആകാം അല്ല മൂടിയിരിക്കും കീഴിൽ ഈ നയം ആയിരിക്കും വായിച്ചു പോലെ ഓരോ ദി RBI പുറപ്പെടുവിച്ച SBR ചട്ടക്കൂടും അനുബന്ധ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും / സർക്കുലറുകളും.



**അനുബന്ധം ബി**

**പ്രമുഖൻ ഫീച്ചറുകൾ ഓഫ് ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം ഒപ്പം ദത്തെടുക്കൽ ഓഫ് ദി അതേ BY ഡിഎംഐ**

വലിയക്ഷരമാക്കി നിബന്ധനകൾ ഉപയോഗിച്ചു ഇൻ ഇത് അനുബന്ധം ബി പക്ഷേ അല്ല നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നത് ഇൻ ഇത് FPC ചെയ്യും ഉണ്ട് ദി അർത്ഥം ആരോപിക്കുന്നു വരെ അവ റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻ്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ൽ.

**(A) നടപടിക്രമം ഇതിനായി റിഡ്രസ്സൽ ഓഫ് പരാതികൾ കീഴിൽ ദി സ്കീം**

**(1) പരാതികളുടെ അടിസ്ഥാനം** - സേവനത്തിലെ ന്യൂനതയ്ക്ക് കാരണമായ ഡിഎംഐയുടെ പ്രവർത്തനമോ ഒഴിവാക്കലോ മൂലം വിഷമിക്കുന്ന ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ (“ സ്കീം ” എന്നും അറിയപ്പെടുന്നു) വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ പരാതി നൽകാം.

**(2) മൈതാനങ്ങൾ വേണ്ടി നോൺ-മെയിൻ്റനബിലിറ്റി യുടെ എ പരാതി**

(a) ഇല്ല പരാതി വേണ്ടി കുറവ് ഇൻ സേവനം ചെയ്യും കള്ളം കീഴിൽ ദി സ്കീം ഇൻ വിഷയങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്നത്:

- (i) വാണിജ്യ വിധി/വാണിജ്യ തീരുമാനം യുടെ ഡിഎംഐ;
- (ii) എ തർക്കം ഇടയിൽ എ വെണ്ടർ ഒപ്പം ഡിഎംഐ ബന്ധപ്പെട്ട വരെ ഒരു ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാർ;
- (iii) എ പരാതി അല്ല അഭിസംബോധന ചെയ്യു വരെ ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ നേരിട്ട്;
- (iv) പൊതുവായ പരാതികൾ എതിരായി മാനേജ്മെൻ്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ ഡിഎംഐയുടെ ;
- (v) എ തർക്കം ഇൻ ഏത് നടപടി ആണ് ആരംഭിച്ചത് വഴി ഡിഎംഐ ഇൻ പാലിക്കൽ കൂടെ ദി ഉത്തരവുകൾ യുടെ ഒരു നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്ന അതോറിറ്റി;
- (vi) എ സേവനം അല്ല ഉള്ളിൽ ദി റെഗുലേറ്ററി പരിധി യുടെ ദി ആർബിട്രേഷൻ;
- (vii) എ തർക്കം ഇടയിൽ നിയന്ത്രിച്ച എൻ്ററിറ്റികൾ;
- (viii) എ തർക്കം ഉൾപ്പെടുന്ന ദി ജീവനക്കാരൻ-തൊഴിലുടമ ബന്ധം ഡിഎംഐയുടെ ;
- (ix) ക്രെഡിറ്റ് വിവരങ്ങളുടെ സെക്ഷൻ 18-ൽ പ്രതിവിധി നൽകിയിട്ടുള്ള ഒരു തർക്കം സേവനങ്ങൾ (നിയന്ത്രണം) നിയമം, 2005;
- (x) തർക്കം ബന്ധപ്പെട്ട വരെ ഉപഭോക്താക്കൾ യുടെ നിയന്ത്രിച്ച എൻ്ററിറ്റികൾ അല്ല ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് ഇൻ ദി സ്കീം.

(b) എ പരാതി കീഴിൽ ദി സ്കീം ചെയ്യും അല്ല കള്ളം അല്ലാതെ

- (i) സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് പരാതിക്കാരൻ ഡിഎംഐക്ക് രേഖാമൂലം പരാതി നൽകിയിരുന്നു.
  - (a) പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ DMI നിരസിച്ചു, കൂടാതെ പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ല; അല്ലെങ്കിൽ ഡിഎംഐക്ക് പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് മറുപടിയൊന്നും ലഭിച്ചില്ല; ഒപ്പം



- (b) ദി പരാതി ആണ് ഉണ്ടാക്കി വരെ ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഉള്ളിൽ ഒന്ന് വർഷം ശേഷം ദി പരാതിക്ക് ഡിഎംഐയിൽ നിന്ന് പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചു അല്ലെങ്കിൽ, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും 30 ദിവസവും ഉള്ളിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്തതിടത്ത്.
- (ii) ദി പരാതി ആണ് അല്ല ഇൻ ബഹുമാനം യുടെ ദി അതേ കാരണമാകുന്നു യുടെ നടപടി ഏത് ഇതിനകം-
  - (a) ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻറെ മുമ്പാകെ തീർപ്പുകൽപ്പിക്കാത്തതോ അല്ലെങ്കിൽ സെറ്റിൽ ചെയ്തതോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുഖേന കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതോ, അതിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും പരാതിക്കാരൻ അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർ, അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട കക്ഷികളിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ;
  - (b) കെട്ടിക്കിടക്കുന്നു മുമ്പ് ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും മറ്റുള്ളവ ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി; അല്ലെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി, ഒരേ പരാതിക്കാരൻ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാർ/കക്ഷികൾക്കൊപ്പം സ്വീകരിച്ചതോ അല്ലാത്തതോ ആയ മെറിറ്റുകളിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ;
- (iii) ദി പരാതി ആണ് അല്ല ദുരുപയോഗം അല്ലെങ്കിൽ നിസ്സാരമായ അല്ലെങ്കിൽ വിഷമിപ്പിക്കുന്ന ഇൻ പ്രക്രയി;
- (iv) ദി പരാതി വരെ ദി കമ്പനി ആയിരുന്നു ഉണ്ടാക്കി മുമ്പ് ദി കാലഹരണപ്പെടുന്നു യുടെ ദി കാലഘട്ടം പരിമിതിയുടെ നിർദ്ദേശിച്ചു കീഴിൽ ദി പരിമിതി നിയമം, 1963, വേണ്ടി അത്തരം അവകാശവാദങ്ങൾ;
- (v) സ്റ്റീമിൻറെ 11-ാം ഖണ്ഡികയിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പൂർണ്ണമായ വിവരങ്ങൾ പരാതിക്കാരൻ നൽകുന്നു ;
- (vi) പരാതിക്കാരൻ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകനല്ലാത്ത അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേനയോ ആണ് പരാതി നൽകുന്നത്.

**വിശദീകരണം 1:** ഉപവകുപ്പ് (2)(എ) യുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി, പരാതിക്കാരന് പരാതി നൽകിയതിന്റെ തെളിവ് ഹാജരാക്കാൻ കഴിയുന്ന മറ്റ് രീതികളിലൂടെയുള്ള പരാതികൾ 'രേഖാമൂലമുള്ള പരാതി' ഉൾപ്പെടുത്തും.

**വിശദീകരണം 2:** ഉപവകുപ്പ് (2)(ബി)(iii) യുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക്, ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു പരാതി ഒരേ കാരണം യുടെ നടപടി ചെയ്യുന്നു അല്ല ഉൾപ്പെടുന്നു കുറ്റവാളി നടപടികൾ കെട്ടിക്കിടക്കുന്നു അല്ലെങ്കിൽ മുമ്പ് തീരുമാനിച്ചു എ കോടതി അല്ലെങ്കിൽ ട്രിബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ക്രിമിനൽ കുറ്റകൃത്യത്തിൽ ആരംഭിച്ച ഏതെങ്കിലും പോലീസ് അന്വേഷണം.

**(3) നടപടിക്രമം വേണ്ടി ഫയലിംഗ് പരാതികൾ:**

- (a) ഇതിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്ന പോർട്ടൽ വഴി (<https://cms.rbi.org.in>) പരാതി ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

- (b) [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇലക്ട്രോണിക് മോഡ് വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത് & പ്രോസസ്സിംഗ് സെൻ്റർ (CRPC), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 4<sup>th</sup> നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ്-160 017 എന്ന വിലാസത്തിലോ പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.
- (c) ദി പരാതി, എങ്കിൽ സമർപ്പിച്ചു ഇൻ ശാരീരികമായ രൂപം, ചെയ്യും ആയിരിക്കും യഥാവിധി ഒപ്പിട്ടു വഴി ദി പരാതിക്കാരൻ അല്ലെങ്കിൽ അംഗീകൃത പ്രതിനിധി മുഖേന. പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ **അനൈക്സ്-സിയിൽ വ്യക്തമാക്കിയ ഫോർമാറ്റിലും** റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കിയേക്കാവുന്ന അത്തരം വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയതിലും സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- (d) കൂടാതെ, ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുള്ള ഒരു കോൺടാക്റ്റ് സെൻ്റർ - 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) - ഹിന്ദിയിലും ഇംഗ്ലീഷിലും എട്ട് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും ആരംഭിക്കുകയും മറ്റ് ഇന്ത്യൻ ഭാഷകളിൽ വ്യാപിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. യഥാസമയം. ആർബിറ്റ്രേഷൻ ഇതര പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ/വ്യക്തതകൾ നൽകുന്നതിനും പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിന് പരാതിക്കാരനെ നയിക്കുന്നതിനും കോൺടാക്റ്റ് സെൻ്റർ നൽകും.

**(B) റെസല്യൂഷൻ ഒപ്പം അവാർഡ്/ നിരസിക്കൽ കീഴിൽ ദി സ്കീം**

**(1) റെസല്യൂഷൻ യുടെ പരാതികൾ:**

- (a) ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ, പരാതിക്കാരനും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള ഉടമ്പടിയിലൂടെ, സുഗമമായോ അനൂരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ ഒരു പരാതി തീർപ്പാക്കാൻ ശ്രമിക്കും.
- (b) ദി നടപടികൾ മുമ്പ് ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ചെയ്യും ആയിരിക്കും സംഗ്രഹം ഇൻ പ്രകൃതി ഒപ്പം ചെയ്യും അല്ല ആയിരിക്കും ബന്ധിക്കപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു ഏതെങ്കിലും നിയമങ്ങൾ യുടെ തെളിവ്. ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെയ് പരിശോധിക്കുക ഒന്നുകിൽ പാർട്ടി വരെ ദി പരാതി ഒപ്പം അവരുടെ മൊഴി രേഖപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും.
- (c) കമ്പനി, പരാതി ലഭിച്ചാൽ, 15 ദിവസത്തിനകം ഓംബുഡ്സ്മാൻ്റെ മുമ്പാകെ, പരാതിയിലെ ന്യായീകരണങ്ങൾക്ക് മറുപടിയായി അതിൻ്റെ രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പ് സമർപ്പിക്കും.  
എന്നാൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ, കമ്പനിയുടെ രേഖാമൂലമുള്ള അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, ഓംബുഡ്സ്മാനെ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്നതിന്, അതിൻ്റെ രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പും രേഖകളും ഫയൽ ചെയ്യാൻ അനുയോജ്യമെന്ന് കരുതുന്ന കൂടുതൽ സമയം അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.
- (d) ഇൻ കേസ് ദി കമ്പനി ഒഴിവാക്കുന്നു അല്ലെങ്കിൽ പരാജയപ്പെടുന്നു വരെ ഫയൽ അതിൻ്റെ എഴുതിയത് പതിപ്പ് ഒപ്പം പ്രമാണങ്ങൾ ഉള്ളിൽ ദി നൽകിയിരിക്കുന്ന സമയം, ഓംബുഡ്സ്മാൻ രേഖയിൽ ലഭ്യമായ തെളിവുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ മുന്നോട്ട് പോകുകയും ഉചിതമായ ഓർഡർ നൽകുകയും അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അവാർഡ് നൽകുകയും ചെയ്യാം. അപ്പീൽ അവകാശം ഉണ്ടാകില്ല

നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ ആവശ്യപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ പ്രതികരിക്കാത്തതിന്റേയോ അല്ലെങ്കിൽ നൽകാത്തതിന്റേയോ പേരിൽ നൽകിയ അവാർദ്ധ്യമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കമ്പനിക്ക്.

- (e) ഒരു കക്ഷി സമർപ്പിച്ച രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ, പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതും പ്രസക്തവുമായ പരിധിവരെ, സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഉറപ്പാക്കണം. വരെ മറ്റുള്ളവ പാർട്ടി ഒപ്പം അത്തരം പിന്തുടരുക നടപടിക്രമം ഒപ്പം നൽകുക അധിക സമയം പോലെ മെയ് ഉചിതമായി പരിഗണിക്കും.
- (f) ഇൻ കേസ് ദി പരാതി ആണ് അല്ല പരിഹരിച്ചു വഴി സൗകര്യം, അത്തരം നടപടി പോലെ മെയ് ആയിരിക്കും ഒരു മീറ്റിംഗ് ഉൾപ്പെടെ ഉചിതമായി കണക്കാക്കുന്നു പരാതിക്കാരന്റേ കൂടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ കമ്പനിയുടെ, അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ആരംഭിക്കാം.
- (g) പരാതിയിലെ കക്ഷികൾ ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്നിവരുമായി നല്ല വിശ്വാസത്തോടെ സഹകരിക്കണം, പോലെ ദി കേസ് മെയ് ആകുക, ഇൻ പ്രമേയം യുടെ ദി തർക്കം ഒപ്പം അനുസരിക്കുക കൂടെ ദി നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ ഏതെങ്കിലും തെളിവുകളും മറ്റ് അനുബന്ധ രേഖകളും ഹാജരാക്കുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശം.
- (h) കക്ഷികൾക്കിടയിൽ പരാതിയിൽ എന്തെങ്കിലും രമ്യമായ ഒത്തുതീർപ്പ് ഉണ്ടായാൽ, അതുതന്നെ ചെയ്യും ആയിരിക്കും രേഖപ്പെടുത്തി ഒപ്പം ഒപ്പിട്ടു വഴി രണ്ടും ദി പാർട്ടികൾ ഒപ്പം അതിനുശേഷം, ദി വസ്തുത യുടെ സെറ്റിൽമെന്റ് ഒരുപക്ഷേ രേഖപ്പെടുത്തിയത്, കൂട്ടിച്ചേർക്കുന്നു അതിലേക്ക് ദി നിബന്ധനകൾ യുടെ സെറ്റിൽമെന്റ്, സംവിധാനം ചെയ്യുന്നു ദി പാർട്ടികൾ വരെ അനുസരിക്കുക നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ നിബന്ധനകളോടെ.
- (i) ദി പരാതി ചെയ്യും ആയിരിക്കും കണക്കാക്കി വരെ ആയിരിക്കും പരിഹരിച്ചു എപ്പോൾ:
  - (i) അത് ഉണ്ട് ആയിരുന്നു തീർത്തു വഴി ദി കമ്പനി കൂടെ ദി പരാതിക്കാരൻ മേൽ ദി ഇടപെടൽ യുടെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ; അല്ലെങ്കിൽ
  - (ii) ദി പരാതിക്കാരൻ ഉണ്ട് സമ്മതിച്ചു ഇൻ എഴുത്ത് അല്ലെങ്കിൽ അല്ലാത്തപക്ഷം (ഏത് മെയ് ആയിരിക്കും രേഖപ്പെടുത്തിയത്) എന്ന് പരാതി പരിഹരിക്കുന്ന രീതിയും വ്യാപ്തിയും തൃപ്തികരമാണ്; അല്ലെങ്കിൽ
  - (iii) ദി പരാതിക്കാരൻ ഉണ്ട് പിൻവലിച്ചു ദി പരാതി സ്വമേധയാ.

**(2) അവാർഡ് വഴി ഓംബുഡ്സ്മാൻ :**

- (a) അല്ലാതെ ദി പരാതി ആണ് നിരസിച്ചു, ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ചെയ്യും കടന്നുപോകുക ഒരു അവാർഡ് ഇൻ ദി സംഭവം ഇതിൽ:
  - (i) ഫർണിഷിംഗ് അല്ലാത്തത് യുടെ പ്രമാണങ്ങൾ/വിവരങ്ങൾ പോലെ ഓരോ ദി സ്കീം; അല്ലെങ്കിൽ
  - (ii) ദി കാര്യം അല്ല ലഭിക്കുന്നു പരിഹരിച്ചു കീഴിൽ ദി സ്കീം അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളത് ഓൺ രേഖകൾ സ്ഥാപിച്ചു, ഒപ്പം രണ്ട് കക്ഷികളെയും കേൾക്കാൻ ന്യായമായ അവസരം നൽകിയതിന് ശേഷം.

- (b) ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ചെയ്യും കൂടാതെ എടുക്കുക കടന്നു അക്കൗണ്ട്, ഇൻ പുറമേ, ദി തത്വങ്ങൾ യുടെ ബാങ്കിംഗ് നിയമം ഒരു യുക്തിസഹമായ അവാർഡ് പാസാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ആർബിട്രെ ക്വാർട്ടേഴ്സുകളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന പരിശീലനവും നിർദ്ദേശങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പ്രസക്തമായേക്കാവുന്ന മറ്റ് ഘടകങ്ങളും.
- (c) കമ്പനിയുടെ ബാധ്യതകളുടെ നിർദ്ദിഷ്ട നിർവ്വഹണത്തിനായുള്ള നിർദ്ദേശം, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അതിനുപുറമെ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, നഷ്ടപരിഹാരമായി കമ്പനി പരാതിക്കാരന് നൽകേണ്ട തുകയും അവാർഡിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു. പരാതിക്കാരന് എന്തെങ്കിലും നഷ്ടം.
- (d) നഷ്ടപരിഹാരമായി നൽകാനുള്ള ഒരു അവാർഡ് നൽകുന്നതിന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമില്ല, അത് പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടായ അനന്തരഫലമായ നഷ്ടത്തേക്കാൾ കൂടുതലോ അല്ലെങ്കിൽ 20 ലക്ഷം രൂപയോ ഏതാണ് കുറവ്. ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകാവുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം തർക്കത്തിൽ ഉൾപ്പെട്ട തുക ഒഴികെയുള്ളതായിരിക്കും.
- (e) പരാതിക്കാരന്റെ സമയനഷ്ടം, ഉണ്ടായ ചെലവുകൾ, പരാതിക്കാരന് അനുഭവിച്ച പീഡനം, മാനസിക പീഡനം എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതിക്കാരന് ഒരു ലക്ഷം രൂപയിൽ കൂടാത്ത നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാം.
- (f) എ പകർത്തുക യുടെ ദി അവാർഡ് ചെയ്യും ആയിരിക്കും അയച്ചു വരെ ദി പരാതിക്കാരൻ ഒപ്പം കമ്പനി .
- (g) അവാർഡ് പാസ്സായി കാലഹരണപ്പെടും യുടെ ഇല്ല ഇല്ലെങ്കിൽ പ്രഭാവം പരാതിക്കാരൻ ഒരു കത്ത് നൽകുന്നു സ്വീകാര്യത യുടെ ദി അവാർഡ് ഇൻ നിറഞ്ഞു ഒപ്പം ഫൈനൽ സെറ്റിൽമെന്റ് യുടെ ദി അവകാശം വരെ ദി കമ്പനി, അവാർഡിന്റെ പകർപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ.  
നൽകിയത് എന്ന് ഇല്ല അത്തരം സ്വീകാര്യത മെയ് ആയിരിക്കും സജ്ജീകരിച്ചിരിക്കുന്നു വഴി ദി പരാതിക്കാരൻ എങ്കിൽ അവൻ ഉണ്ട് ഫയൽ ചെയ്തു ഒരു അപ്പീൽ.
- (h) കമ്പനി ഒരു അപ്പീലിന് മുൻഗണന നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നുള്ള സ്വീകാര്യത കത്ത് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അവാർഡും അടുപ്പവും പാലിക്കും.

**(3) നിരസിക്കൽ യുടെ എ പരാതി:**

- (a) ദി ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ അല്ലെങ്കിൽ ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെയ് നിരസിക്കുക എ പരാതി ചെയ്തത് ഏതെങ്കിലും സ്റ്റേജ് എങ്കിൽ പരാതി നൽകിയതായി തോന്നുന്നു:
  - (i) ആണ് പരിപാലിക്കാൻ കഴിയാത്തത് കീഴിൽ ദി സ്കീം; അല്ലെങ്കിൽ
  - (ii) ആണ് ഇൻ ദി പ്രകൃതി യുടെ വഴിപാട് നിർദ്ദേശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അന്വേഷിക്കുന്നു മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം അല്ലെങ്കിൽ വിശദീകരണം.
- (b) ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെയ് നിരസിക്കുക എ പരാതി ചെയ്തത് ഏതെങ്കിലും സ്റ്റേജ് എങ്കിൽ:
  - (i) ഇൻ അവന്റെ അഭിപ്രായം അവിടെ ആണ് ഇല്ല കുറവ് ഇൻ സേവനം; അല്ലെങ്കിൽ

- (ii) ദി നഷ്ടപരിഹാരം അന്വേഷിച്ചു വേണ്ടി ദി അനന്തരഫലമായ നഷ്ടം ആണ് അപ്പുറം ദി ശക്തി യുടെ ക്ലോസ് 8(2)ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ഓംബുസ്മാൻ; അല്ലെങ്കിൽ
- (iii) ദി പരാതി ആണ് അല്ല പിന്തുടർന്നു വഴി ദി പരാതിക്കാരൻ കൂടെ ന്യായമായ ഉത്സാഹം; അല്ലെങ്കിൽ
- (iv) ദി പരാതി ആണ് ഇല്ലാതെ ഏതെങ്കിലും മതിയായ കാരണം; അല്ലെങ്കിൽ
- (v) ദി പരാതി ആവശ്യപ്പെടുന്നു പരിഗണന യുടെ വിശദമായി ഡോക്യുമെന്റ് ഓഫ് ഒപ്പം വാക്കാലുള്ള തെളിവ് അതിനു മുമ്പുള്ള നടപടികളും വിധിനിർണ്ണയത്തിന് ഓംബുസ്മാൻ അനുയോജ്യനല്ല അത്തരം പരാതിയുടെ; അല്ലെങ്കിൽ
- (vi) ഓംബുഡ്സ്മാൻ അഭിപ്രായത്തിൽ പരാതിക്കാരൻ സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശനഷ്ടമോ അസൗകര്യമോ ഉണ്ടായിട്ടില്ല.

**(c) അപ്പീൽ മുമ്പ് ദി അപ്പീൽ അതോറിറ്റി:**

- (1) അവിടെ ചെയ്യും അല്ല ആയിരിക്കും ഏതെങ്കിലും ശരിയാണ് യുടെ അപ്പീൽ വരെ ദി കമ്പനി വേണ്ടി ഒരു അവാർഡ് ഇഷ്യൂചെയ്തു വേണ്ടി ഫർണിഷിംഗ് അല്ലാത്തത് സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള രേഖകളുടെ/വിവരങ്ങൾ.
- (2) ദി കമ്പനി മെയ്, എങ്കിൽ ക്ഷോഭിച്ചു വഴി ഒരു അവാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ അടച്ചുപൂട്ടൽ യുടെ എ പരാതി കീഴിൽ ദി പദ്ധതികൾ, 30-നുള്ളിൽ ദിവസങ്ങൾ യുടെ ദി തീയതി യുടെ രസീത് യുടെ ആശയവിനിമയം യുടെ അവാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ അടച്ചുപൂട്ടൽ യുടെ ദി പരാതി, മുൻഗണന അപ്പീൽ അതോറിറ്റി മുമ്പാകെ ഒരു അപ്പീൽ.
  - (a) കമ്പനിയുടെ ഒരു അപ്പീലിന്റേ കാര്യത്തിൽ, ഒരു അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള 30 ദിവസത്തെ കാലയളവ്, പരാതിക്കാരൻ അവാർഡ് സ്വീകാര്യത കത്ത് കമ്പനി സ്വീകരിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ ആരംഭിക്കും:
  - (b) കൂടാതെ, ചെയർമാനോ മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ/ ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസർ അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അഭാവത്തിൽ തുല്യ റാങ്കിലുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ/ഉദ്യോഗസ്ഥൻ എന്നിവരുടെ മുൻ അനുമതിയോടെ മാത്രമേ കമ്പനിക്ക് അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യാൻ കഴിയൂ.
  - (c) നൽകിയത് എന്ന് ദി അപ്പീൽ അധികാരം മെയ്, എങ്കിൽ അവൻ ആണ് തൃപ്തിയായി എന്ന് ദി കമ്പനി ഉണ്ടായിരുന്നു മതിയായ കാരണം വേണ്ടി അല്ല ഉണ്ടാക്കുന്നു ദി അപ്പീൽ ഉള്ളിൽ ദി സമയം, മെയ് അനുവദിക്കുക എ കൂടുതൽ കാലഘട്ടം അല്ല 30 ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ.
- (3) ദി പരാതിക്കാരൻ മെയ്, ക്ഷോഭിച്ചു വഴി ഒരു അവാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ തിരസ്കരണം യുടെ എ പരാതി, ഉള്ളിൽ 30 ദിവസങ്ങൾ യുടെ തീയതി യുടെ രസീത് യുടെ ദി അവാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ തിരസ്കരണം യുടെ ദി പരാതി, മുൻഗണന ഒരു അപ്പീൽ മുമ്പ് ദി അപ്പീൽ അതോറിറ്റി, അതായത്. ദി എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ഇൻ-ചാർജ് യുടെ ദി വകുപ്പ് ദി ആർബിഫ്രെറ്റിരിക്കുന്നതിന് സ്കീം .

എന്നാൽ, ആ സമയത്തിനുള്ളിൽ അപ്പീൽ നൽകാതിരിക്കാൻ പരാതിക്കാരന് മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, അപ്പീൽ അതോറിറ്റിക്ക് 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത കൂടുതൽ കാലയളവ് അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.

- (4) ദി അപ്പീൽ അതോറിറ്റിയുടെ സെക്രട്ടേറിയറ്റ് ചെയ്യും സൂക്ഷ്മമായി പരിശോധിക്കുക ഒപ്പം പ്രക്രിയ ദി അപ്പീൽ.
- (5) ദി അപ്പീൽ അധികാരം മെയ്, ശേഷം കൊടുക്കുന്നത് ദി പാർട്ടികൾ എന്തായാലും അവസരം യുടെ ഉള്ളിൽ കേട്ടു:
  - (a) പിരിച്ചുവിടുക ദി അപ്പീൽ; അല്ലെങ്കിൽ
  - (b) അനുവദിക്കുക ദി അപ്പീൽ ഒപ്പം സെറ്റ് മാറ്റിവെക്കുക ദി അവാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഓർഡർ യുടെ ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ; അല്ലെങ്കിൽ
  - (c) റിമാൻഡ് ദി കാര്യം വരെ ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ വേണ്ടി പുതിയത് നിർമ്മാർജ്ജനം ഇൻ അനുസൃതമായി കൂടെ അത്തരം അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി ആവശ്യമായതോ ശരിയായതോ ആയ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പരിഗണിക്കാം; അല്ലെങ്കിൽ
  - (d) പരിഷ്കരിക്കുക ദി ഓർഡർ യുടെ ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ അല്ലെങ്കിൽ അവാർഡ് ഒപ്പം കടന്നുപോകുക അത്തരം ദിശകൾ പോലെ മെയ് അങ്ങനെ പരിഷ്കരിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാൻ്റെയോ അവാർഡിൻ്റെയോ ഓർഡർ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്തേണ്ടത് ആവശ്യമാണ്; അല്ലെങ്കിൽ
  - (e) കടന്നുപോകുക ഏതെങ്കിലും മറ്റുള്ളവ ഓർഡർ പോലെ അത് മെയ് അനുയോജ്യമെന്ന് കരുതുന്നു .
- (6) ദി ഓർഡർ യുടെ ദി അപ്പീൽ അധികാരം ചെയ്യും ഉണ്ട് ദി അതേ പ്രഭാവം പോലെ ദി അവാർഡ് പാസ്സായി ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുഖേന അല്ലെങ്കിൽ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതി നിരസിച്ച ഉത്തരവ്.

**(7) പ്രദർശിപ്പിക്കുക യുടെ വിവരങ്ങൾ:**

- a) ഇടപാട് നടക്കുന്ന ശാഖകളിൽ/ സ്ഥലങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി ഡിഎംഐ, നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസങ്ങളും), ഓംബുഡ്സ്മാൻ്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും. , ഉപഭോക്താവിന് ആരെ സമീപിക്കാം.
- b) ആർബിട്രെ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നതുപോലെ, എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും, ഓഫീസിലോ ശാഖയിലോ സന്ദർശിക്കുന്ന ഒരാൾക്ക് വിവരങ്ങൾ എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ, പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ) DMI പ്രദർശിപ്പിക്കും. .
- c) എല്ലാം ദി മുകളിൽ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകിയത് ഇൻ പോയിൻ്റ് (എ) ഒപ്പം (ബി) കൂടെ കൂടെ എ പകർത്തുക യുടെ ദി സ്കീം വേണം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

**(D) പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ("PNO"):**

ഡിഎംഐ ഉണ്ട് നിയമിച്ചു ദി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ വേണ്ടി പ്രാതിനിധ്യം മുമ്പ് ഒപ്പം ഫർണിഷിംഗ് വിവരങ്ങൾ ഡിഎംഐക്കെതിരെ സമർപ്പിച്ച പരാതികളിൽ ആർബിട്രെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ PNO യുടെ വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ പറയുന്നവയാണ്:

<p><b>പേര് യുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ</b></p>	<p>ശ്രീ. ആശീഷ് സരിൻ സീനിയർ വൈസ് പ്രസിഡൻ്റ് - ഉപഭോക്താവ് വിജയം എക്സ്പ്രസ് കെട്ടിടം, 3<sup>ആം</sup> നില, 9-10, ബഹദൂർ ഷാ സഫർ മാർഗ്, പുതിയത് ഡൽഹി- 110002</p>
<p><b>ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ.</b></p>	<p>011-41204444</p>
<p><b>ഇമെയിൽ വിലാസം</b></p>	<p><a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a></p>

**അനുബന്ധം- സി**

**ഫോം ഓഫ് പരാതി (TO BE ലോഡഡ്) കൂടെ ദി NBFC ഓംബുഡ്സ്മാൻ  
[ക്ലോസ് 11(2) യുടെ ദി സ്കീം]  
(TO BE നിറഞ്ഞു യു.പി BY ദി പരാതിക്കാരൻ)**

**സ്വീകർത്താവ്:**

**ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ**

**മാഡം/സർ,**

**ഉപ:** പരാതി നേരെ \_\_\_\_\_ (സ്ഥലം യുടെ ശാഖ അല്ലെങ്കിൽ ഓഫീസ്) യുടെ ഡിഎംഐ ധനകാര്യം സ്വകാര്യം ലിമിറ്റഡ്

വിശദാംശങ്ങൾ യുടെ ദി പരാതി ആകുന്നു പോലെ താഴെ:

- 1) പേര് യുടെ പരാതിക്കാരൻ :
- 2) പ്രായം (വർഷങ്ങൾ):
- 3) ലിംഗഭേദം:
- 4) നിറഞ്ഞു വിലാസം യുടെ പരാതിക്കാരൻ-

പിൻ കോഡ്- \_\_\_\_\_ ഇമെയിൽ (എങ്കിൽ ലഭ്യമാണ്)- \_\_\_\_\_  
ഫോൺ ഇല്ല. (എങ്കിൽ ലഭ്യമാണ്)- \_\_\_\_\_ മൊബൈൽ നമ്പർ-

- 5) പരാതി എതിരായി (പേര് ഒപ്പം നിറഞ്ഞു വിലാസം യുടെ ദി ശാഖ അല്ലെങ്കിൽ ഓഫീസ് യുടെ ഡിഎംഐ ധനകാര്യം പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്. ലിമിറ്റഡ്) -

പിൻ കോഡ്-

- 6) പ്രകൃതി യുടെ ബന്ധം/അക്കൗണ്ട് നമ്പർ (എങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും) കൂടെ ഡിഎംഐ ധനകാര്യം പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്. ലിമിറ്റഡ്

- 7) ഇടപാട് തീയതി ഒപ്പം വിശദാംശങ്ങൾ, ലഭ്യമാണെങ്കിൽ

a) തീയതി യുടെ പരാതി ഇതിനകം ഉണ്ടാക്കി വഴി ദി പരാതിക്കാരൻ വരെ ദി കമ്പനി:

(ദയവായി പൊതിയുക എ പകർത്തുക യുടെ പരാതി )

b) എന്ന് ഏതെങ്കിലും ഓർമ്മപ്പെടുത്തൽ ആയിരുന്നു അയച്ചു വഴി ദി പരാതിക്കാരൻ?: അതെ/ഇല്ല

(ദയവായി പൊതിയുക എ പകർത്തുക യുടെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തൽ )

- 8) ദയവായി ടിക്ക് ദി പ്രസക്തമായ പെട്ടി (അതെ/ഇല്ല)- എന്ന് നിങ്ങളുടെ പരാതി:

(i)	ആണ് സബ് ജുഡീസ്/കീഴ് ആർബിട്രേഷൻ1?	അതെ	ഇല്ല
(ii)	ആണ് ഉണ്ടാക്കി വഴി ഒരു അഭിഭാഷകൻ, ഒഴികെ എപ്പോൾ ദി അഭിഭാഷകൻ ആണ് ദി ആക്രമിക്കപ്പെട്ട കക്ഷി?	അതെ	ഇല്ല
(iii)	ഇതേ നിലത്തുതന്നെ ഇതിനകം ഇടപാട് നടത്തിയിട്ടുണ്ടോ അതോ പ്രക്രിയയിലാണോ ?	അതെ	ഇല്ല
(iv)	ആണ് ഇൻ ദി പ്രകൃതി യുടെ പൊതുവായ പരാതി/കൾ എതിരായി മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ കമ്പനിയുടെ?	അതെ	ഇല്ല



(v)	ആണ് ഓൺ അക്കൗണ്ട് യുടെ എ തർക്കം ഇടയിൽ നിയന്ത്രിച്ചു എൻ്റിറ്റികൾ?	അതെ	ഇല്ല
(vi)	ഉൾപ്പെടുന്നു തൊഴിലുടമ-തൊഴിലാളി ബന്ധം?	അതെ	ഇല്ല

9) വിഷയം കാര്യം യുടെ ദി പരാതി:

10) വിശദാംശങ്ങൾ യുടെ ദി പരാതി: (എങ്കിൽ സ്ഥലം ആണ് അല്ല മതിയായ, ദയവായി പൊതിയുക എ പ്രത്യേക ഷീറ്റ്)

11) എന്ന് ഏതെങ്കിലും മറുപടി ഉണ്ട് ആയിരുന്നു ലഭിച്ചു നിന്ന് കമ്പനി ഉള്ളിൽ എ കാലഘട്ടം യുടെ 30 ദിവസങ്ങൾ യുടെ രസീത് അതിലെ പരാതിയെപ്പറ്റി? അതെ/ഇല്ല (ഉവ്വ് എങ്കിൽ, ദയവായി മറുപടിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് ചേർക്കുക)

12) ആശ്വാസം അന്വേഷിച്ചു നിന്ന് ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ (ദയവായി പൊതിയുക എ പകർത്തുക യുടെ ഡോക്യുമെൻ്റ് റി തെളിവ്, എങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും, ഇൻ നിങ്ങളുടെ അവകാശവാദത്തിൻ്റെ പിന്തുണ)

13) പ്രകൃതി ഒപ്പം പരിധി യുടെ ധനപരമായ നഷ്ടം, എങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും, അവകാശപ്പെട്ടു വഴി ദി പരാതിക്കാരൻ വഴി വഴി യുടെ നഷ്ടപരിഹാരം (ദയവായി റഫർ ചെയ്യുക വരെ ഉപവാക്യങ്ങൾ 15 (4) & 15 (5) യുടെ ദി സ്കീം)

14) ലിസ്റ്റ് യുടെ പ്രമാണങ്ങൾ അടഞ്ഞത്:

15) പ്രഖ്യാപനം:

(i) ഞാൻ/ ഞങ്ങൾ, ദി പരാതിക്കാരൻ/ങ്ങൾ ഇവിടെ അത് പ്രഖ്യാപിക്കുക :

- a) ദി വിവരങ്ങൾ സജ്ജീകരിച്ചിരിക്കുന്നു മുകളിൽ ആണ് സത്യം ഒപ്പം ശരിയാണ്; ഒപ്പം
- b) ഞാൻ/ ഞങ്ങൾ മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഒരു വസ്തുതയും മറച്ചുവെക്കുകയോ തെറ്റായി പ്രതിനിധീകരിക്കുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ല ഇതോടൊപ്പം സമർപ്പിച്ച രേഖകൾ.

(ii) ദി പരാതി ആണ് ഫയൽ ചെയ്തു മുമ്പ് കാലഹരണപ്പെടുന്നു യുടെ കാലഘട്ടം യുടെ ഒന്ന് വർഷം കണക്കാക്കി ഇൻ അനുസൃതമായി കൂടെ പദ്ധതിയുടെ 10(2) വ്യവസ്ഥകൾ.

വിശ്വസ്തയോടെ ,

(ഒപ്പ് യുടെ പരാതിക്കാരൻ/ അംഗീകൃതം പ്രതിനിധി)

**അംഗീകാരം**

ഒരു പ്രതിനിധിയെ അവളുടെ/അവൻ്റെ പേരിൽ ഹാജരാകാനും സമർപ്പിക്കാനും അധികാരപ്പെടുത്താൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ, ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രഖ്യാപനം സമർപ്പിക്കണം:

ഇതിനാൽ ശ്രീ/ ശ്രീമതിയെ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യുന്നു\_ എൻ്റെ/നമ്മുടെ അധികാരപ്പെടുത്തിയത് പ്രതിനിധി ആരുടെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ കൊടുക്കുന്നു:

നിറഞ്ഞു വിലാസം:

പിൻ കോഡ്:

ഇമെയിൽ:

ഫോൺ നമ്പർ:

മൊബൈൽ നമ്പർ:

(ഒപ്പ് യുടെ പരാതിക്കാരൻ)

\*\*\*\*\*