



**நியாயமான**

**நடைமுறைகள்**

**குறியீடு**

**DMI நிதி தனியார் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது**

**சுருக்கம் OF கொள்கை:**

<b>கொள்கை பெயர்</b>	நியாயமான பயிற்சி குறியீடு
<b>தேதி இன் ஒப்புதல் இன் முதல் பதிப்பு</b>	ஏப்ரல் 19, 2011
<b>கால இடைவெளி இன் மதிப்பாய்வு</b>	ஆண்டு
<b>தயார் செய்யப்பட்டது மூலம்</b>	இணக்கம் துறை
<b>மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது மூலம்</b>	செயல்பாடுகள் & வாடிக்கையாளர் வெற்றி
<b>உரிமையாளர் / தொடர்பு கொள்ளவும்</b>	இணக்கம் துறை
<b>பரிந்துரைக்கப்படுகிறது மூலம்</b>	ஆபத்து மேலாண்மை குழு
<b>ஒப்புதல் அளிப்பவர்</b>	பலகை இன் இயக்குனர்கள்

<b>தேதி மதிப்பாய்வு</b>	<b>தேதி இன் அடுத்து மதிப்பாய்வு</b>	<b>சுருத்துகள்/குறிப்புகள்/மாற்றங்கள்</b>
செப்டம்பர் 3, 2021	அன்று அல்லது முன் செப்டம்பர் 2022	ஆண்டு மதிப்பாய்வு மற்றும் மாற்றம் இன் பல்வேறு பிரிவுகள்.
ஆகஸ்ட் 12, 2022	அன்று அல்லது முன் ஆகஸ்ட் 2023	ஆண்டு மதிப்பாய்வு.
நவம்பர் 14, 2022	அன்று அல்லது முன் நவம்பர் 2023	ஒழுங்குமுறை விதிகள் / சட்டங்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் வணிகத்துடன் பொதுவான சீரமைப்பு.
மே 22, 2023	அன்று அல்லது முன் மே 2024	சேனல்கள் க்கான பதிவு செய்தல் வாடிக்கையாளர் குறைகள் திருத்தப்பட்டுள்ளன.
நவம்பர் 3, 2023	அன்று அல்லது முன் நவம்பர் 2024	ஒழுங்குமுறை விதிகள் / சட்டங்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் வணிகத்துடன் பொதுவான சீரமைப்பு.
மே 16, 2024	அன்று அல்லது முன்பு மே 2025	ஆண்டு மதிப்பாய்வு.
நவம்பர் 1, 2024	அன்று அல்லது முன் நவம்பர் 2025	ஒழுங்குமுறை விதிகள்/சட்டங்களுடன் பொதுவான சீரமைப்பு மற்றும் வணிகம் ரிசர்விலிருந்து பெறப்பட்ட அறிவுறுத்தல்களின் வெளிச்சத்தில் நிறுவனத்தின் வங்கி இன் இந்தியா ('ஆர்பிஐ') காணொளி அதன் உத்தரவு தேதியிட்டது அக்டோபர் 17, 2024.

### 1. முன்னுரை:

DMI நிதி தனியார் வரையறுக்கப்பட்டவை (இனி குறிப்பிடப்படுகிறது செய்ய என ' **தி நிறுவனம்** ' அல்லது ' **டிஎம்ஐ** ') உள்ளது அவைப்பு அல்லாதவை இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் ('ஆர்பிஐ') முறையாக பதிவு செய்யப்பட்ட வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்தை (NBFC-ND) எடுத்துக்கொள்வது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ("**ஆர்பிஐ**") முதன்மை திசையின்படி நிறுவனம் மத்திய அடுக்கு NBFC (NBFC-ML) என வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. (வங்கி அல்லாதது நிதி நிறுவனம் - அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) திசைகள், 2023 ("**RBI முதன்மை திசைகள்**") , என திருத்தப்பட்டது இருந்து நேரம் செய்ய நேரம். தி நிறுவனம் உள்ளது முதன்மையாக நிச்சயதார்த்தம் உள்ளே தி கடன் கொடுத்தல் வணிகம்.

இல் ஏற்ப உடன் அத்தியாயம் VII (நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு) இன் தி ஆர்பிஐ மாஸ்டர் திசைகள், வங்கி அல்லாதது வாடிக்கையாளர் இடைமுகம் கொண்ட நிதி நிறுவனங்கள் ("**NBFCகள்**") நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும். ('FPC') பரிந்துரைக்கப்பட்டது உள்ளே தி ஆர்பிஐ மாஸ்டர் திசைகள். DMI, இருப்பது அ NBFC கொண்ட வாடிக்கையாளர் இடைமுகம், வகுத்துள்ளது மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது இது FPC க்கான தி கடன் கொடுத்தல் வணிகத்தில் ஏற்ப உடன் அத்தியாயம் VII (நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு) RBI முதன்மை திசைகள். செப்டம்பர் 02, 2022 தேதியிட்ட '**டிஜிட்டல் லெண்டிங் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்**' ("**டிஜிட்டல் லெண்டிங் வழிகாட்டுதல்கள்**") மூலம், ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட பல்வேறு வெளிப்படுத்தல் தேவைகளை FPC இணைக்க முயல்கிறது , இது நிறுவனத்தின் கடன் வணிகத்திற்கு பொருந்தும்.

### 2. நோக்கம் மற்றும் அதன் பயன்பாடு:

DMI அதன் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுடன் கையாளும் போது நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை அடைவதற்கான முயற்சியுடன் FPC ஐ செயல்படுத்தியுள்ளது. இந்த FPC வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது பின்பற்ற வேண்டிய குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. மேலும், FPC வெளிப்படையான தன்மையை அதிகரிக்க முயல்கிறது, இதனால் வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள்/சேவைகள் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்.

இது FPC வேண்டும் விண்ணப்பிக்க முழுவதும் அனைத்து அம்சங்கள் இன் தி நிறுவனத்தின் கடன் கொடுத்தல் வணிகம் செயல்பாடுகள் உட்பட டிஜிட்டல் கடன், சந்தைப்படுத்தல், கடன் உருவாக்கம், செயலாக்கம், சேவை, சேகரிப்பு நடவடிக்கைகள் போன்றவை. ஊழியர்களின் பொறுப்பு, கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கை திட்டங்கள், பயிற்சி மற்றும் தொழில்நுட்பம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் FPC க்கு DMI இன் அர்ப்பணிப்பு நிரூபிக்கப்படும்.

வடிவமைக்கப்பட்ட நடைமுறைகளை நிறுவுவதற்கு நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு மற்றும் நிர்வாகம் பொறுப்பாகும் செய்ய உறுதி என்று அதன் செயல்பாடுகள் பிரதிபலிக்கின்றன அ வலுவான அர்ப்பணிப்பு செய்ய தி FPC மற்றும் என்று அனைத்து ஊழியர்கள் 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" அர்த்தம் அ நபர் மற்றவை விட ஒரு வழக்கறிஞர் முறையாக நியமிக்கப்பட்டார் மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரை பிரதிநிதித்துவப்படுத்த எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்டது .
- c) "பலகை" அர்த்தம் பலகை இன் இயக்குனர்கள் இன் நிறுவனம் .
- d) "புகார்" அர்த்தம் ஏதேனும் பிரதிநிதித்துவம் செய்யப்பட்டது உள்ளே எழுதுவது அல்லது மூலம் மற்றவை முறைகள் நிறுவனத்தின் தரப்பில் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாக குற்றம் சாட்டுதல் மற்றும்/ அல்லது திட்டத்தின் கீழ் நிவாரணம் கோருதல்;
- e) "நிறுவனம்" அர்த்தம் DMI நிதி தனியார் வரையறுக்கப்பட்டவை .
- f) "இயக்குனர்" அர்த்தம் தனிப்பட்ட இயக்குனர் அல்லது ஏதேனும் இன் தி இயக்குனர்கள் அன்று தி பலகை இன் நிறுவனம் .
- g) "FPC" அர்த்தம் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு.
- h) " உள் ஒம்புட்ஸ்மேன் " என்பது DMI இன் அந்தந்த வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவால் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களை மறுபரிசீலனை செய்ய ஒரு சுயாதீன அதிகாரியாக DMI ஆல் நியமிக்கப்பட்ட உள் ஒம்புட்ஸ்மேன் என்று பொருள்.
- i) "சாவி உண்மை அறிக்கை" அல்லது "KFS" என்றால் அ அறிக்கை இன் முக்கிய உண்மைகள் அ கடன் ஒப்பந்தம், உள்ளே எளிய மற்றும் எளிதாக புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழி, கடன் வாங்குபவருக்கு தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்தில் வழங்கப்படுகிறது.
- j) " ஒம்புட்ஸ்மேன்/ துணை ஒம்புட்ஸ்மேன்" அர்த்தம் ஏதேனும் நபர் நியமிக்கப்பட்டார் மூலம் தி இருப்பு வங்கி என அத்தகைய திட்டத்தின் கீழ்.
- k) "திட்டம்" என்பது, ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021, நவம்பர் 12, 2021 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டு வெளியிடப்பட்டது.

#### 4. NORMS பொருந்தும் TO அனைத்து கடன் தயாரிப்புகள் OF DMI:

- (i) **விண்ணப்பங்கள் க்கான கடன்கள் மற்றும் அவர்களின் செயலாக்கம்:**
  - (a) அனைத்து கடன் தயாரிப்புகள் இன் தி நிறுவனம் வேண்டும் இருக்கும் என ஒன்றுக்கு தி கடன் கொள்கை ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது மூலம் தி நிறுவனம்.
  - (b) DMI மூலம் வாடிக்கையாளருக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியில் அல்லது கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் இருக்க வேண்டும்.
  - (c) என செயல்முறையின் ஒரு பகுதி மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, விண்ணப்ப கட்டத்தில், DMI, செயலாக்கக் கட்டணம்/கட்டணங்கள் உட்பட தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்க வேண்டும். ஏதேனும், திருப்பிச் செலுத்த முடியாதது கட்டணம் உள்ளே வழக்கு இன் நிராகரிப்பு இன் கடன் முன்மொழிவு, முன் பணம் விருப்பங்கள் முதலியன, இது விளைவுகள் தி வட்டி இன் தி வாடிக்கையாளர் அதனால் என்று அ அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு உடன் தி விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வழங்கப்படும் மூலம் மற்றவை NBFCகள் முடியும் இருக்கும் செய்யப்பட்டது மற்றும்

தகவல் முடிவு முடியும் இருக்கும் எடுக்கப்பட்டது வாடிக்கையாளர் மூலம்.

- (d) தி நிறுவனம் வேண்டும் வழங்குகின்றன ஒப்புக்கை க்கான ரசீது இன் கடன் பயன்பாடுகள் சேர்த்து உடன் கடன் விண்ணப்பங்கள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் காலக்கெடு. 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 முழு கடன் செயல்முறையையும் விளக்க வேண்டும் மற்றும் பயணம் வரை தி அனுமதி மற்றும் கடன் வழங்கல். வாடிக்கையாளர் கூட வேண்டும் தெரிவிக்கப்படும் பற்றி தி காலவரிசைகள் உள்ளே எது தி முழு கடன் செயல்முறை சாப்பிடுவேன் இருக்கும் நிறைவு உள்ளே வணிகத்தின் சாதாரண போக்கு.

**(ii) கடன் மதிப்பீடு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்:**

- (a) DMI வேண்டும் ஆய்வு தி தகவல் சமர்ப்பிக்கப்பட்டது மூலம் தி வாடிக்கையாளர் மற்றும், என்றால் ஏதேனும் கூடுதல் தரவு தேவைப்படுகிறது, கடன் விண்ணப்பத்தை விரைவாக அகற்றுவதற்கு வசதியாக உடனடியாக அதையே நாட வேண்டும் .
- (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.
- தி தொகை இன் கடன் அனுமதிக்கப்பட்டது சேர்த்து உடன் தி விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உட்பட வருடாந்திர வட்டி விகிதம்;
  - இயல்புநிலை வட்டி / அபராதக் கட்டணங்களின் விவரங்கள் (மாதம்/ வருடத்திற்கு சதவீதத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும் என தி வழக்கு கூடும் இருக்கும்) மற்றும் தி கட்டணம் செலுத்த வேண்டும் மூலம் தி வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளே உறவு செய்ய அவர்களின் கடன் கணக்கு மற்றும் விண்ணப்பிக்கும் முறை;
  - கடனை தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள், கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனாகத் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்படும்;
  - வாடிக்கையாளர் கடனை எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது சில உறுதியான நடவடிக்கை மூலமாகவோ பெற விரும்பினால், அனுமதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதை வழங்க வேண்டும் .
- (c) DMI ஆனது கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை கடன் வாங்கியவர் புரிந்து

கொள்ளும் வகையில் ஆங்கிலத்தில் அளிக்க வேண்டும் உடன் நகல் இன் அனைத்து தொடர்புடைய அடைப்புகள் மேற்கோள் காட்டப்பட்டது உள்ளே தி கடன் ஒப்பந்தம் செய்ய அனைத்து தி கடனுக்கான அனுமதி/விநியோகத்தின் போது கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும் வாடிக்கையாளரால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்படுவார்கள். DMI ஆனது அதன் இணையதளத்தில் நிலையான கடன் ஒப்பந்தத்தை முக்கிய வடமொழி மொழிகளில் வழங்கும்.

(d) முக்கிய உண்மை அறிக்கை

- தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவமைப்பின்படி , ஒரு தகவலறிந்த பார்வையைப் பெறுவதற்கு, அனைத்து வருங்கால கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் நிறுவனம் KFS ஐ வழங்க வேண்டும். வழங்கப்படும் கீழ் தி விதிமுறைகள். தி KFS வேண்டும் இருக்கும் வழங்கப்படும் செய்ய தி கடன் வாங்கியவர் விரும்பும் மொழியில் கடன் வாங்குபவர்கள்.
- KFS இன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு விளக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் அவர்/அவள் அதைப் புரிந்து கொண்டதற்கான ஒப்புதலைப் பெற வேண்டும்.
- தி KFS வேண்டும் இருக்கும் வழங்கப்படும் உடன் அ தனித்துவமானது முன்மொழிவு எண் மற்றும் வேண்டும் வேண்டும் அ செல்லுபடியாகும் காலம் இன் மணிக்கு குறைந்தது மூன்று வேலை நாட்கள் க்கான கடன்கள் கொண்ட குத்தகைதாரர் இன் ஏழு நாட்கள் அல்லது மேலும், ஏழு நாட்களுக்கும் குறைவான தவணைக்காலம் கொண்ட கடனுக்கான ஒரு வேலை நாள் செல்லுபடியாகும் காலம். தி கடன் வாங்குபவர் வேண்டும் இருக்கும் கட்டுப்பட்டது மூலம் தி விதிமுறைகள் இன் தி கடன் சுட்டிக்காட்டப்பட்டது உள்ளே தி KFS, செல்லுபடியாகும் காலத்தில் கடன் வாங்கியவர் ஒப்புக்கொண்டால்.
- KFS ஆனது APR இன் கணக்கீட்டுத் தாள் மற்றும் கடனீட்டு அட்டவணையை உள்ளடக்கியிருக்கும் தி கடன் முடிந்துவிட்டது தி கடன் குத்தகைதாரர். ஏப்.ஆர் சாப்பிடுவேன் அடங்கும் அனைத்து கட்டணம் விதிக்கப்பட்டது மூலம் தி நிறுவனம்.
- மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்கள் சார்பாக நிறுவனத்தால் கடன் வாங்கியவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் கட்டணங்கள் காப்பீட்டு கட்டணங்கள் போன்ற உண்மையான அடிப்படையில், சட்டப்பூர்வ கட்டணங்கள் போன்றவை, APR இன் ஒரு பகுதியாக இருக்கும் மற்றும் தனித்தனியாக வெளியிடப்படும். அத்தகைய கட்டணங்களை மீட்டெடுப்பதில் RE ஈடுபட்டுள்ள எல்லா சந்தர்ப்பங்களிலும், ஒவ்வொரு கட்டணத்திற்கும் ரசீதுகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு நியாயமான நேரத்திற்குள் வழங்கப்படும்.

(e) தண்டனை கட்டணம்

- ஏ தனி கொள்கை அன்று வட்டி மற்றும் தண்டனை கட்டணம் உள்ளது இருந்தது ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது மற்றும் அங்கீகரிக்கப்பட்டது மூலம் தி பலகை இன் DMI மற்றும் உள்ளது இருந்தது வைக்கப்பட்டது அன்று DMI கள் இணையதளம்.
- குவாண்டம் மற்றும் காரணங்கள் கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக

முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்/முக்கிய உண்மை அறிக்கை ஆகியவற்றில் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு காலாவதியான/ அபராதக் கட்டணங்கள் DMI ஆல் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும். DMI உள்ளது மேலும் காட்டப்படும் தி தண்டனை குற்றச்சாட்டுகள் அதன் மீது இணையதளம் கீழ் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள்.

- அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானது மற்றும் ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகைக்குள் பாரபட்சம் காட்டாமல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பொருள் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு ஏற்றதாக இருக்கும்.
- மூலதனமாக்கல் இருக்காது , அதாவது, அத்தகைய தாமதமான/ அபராதக் கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது.
- வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, 'தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' கடன்கள் வழங்கப்பட்டால், அபராதக் கட்டணங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்காக 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 விதிக்கப்படுவதற்கான எந்தவொரு சந்தர்ப்பமும் மற்றும் அதற்கான காரணமும் கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

**(iii) விநியோகம் இன் கடன் மற்றும் மாற்றங்கள் உள்ளே விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்:**

- (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 ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும். ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல்/ துரிதப்படுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுவதற்கு முன், கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி வாடிக்கையாளர்களுக்கு DMI அறிவிப்பை வழங்கும்.
- (d) DMI வேண்டும் விடுதலை அனைத்து பத்திரங்கள் அன்று திருப்பிச் செலுத்துதல் இன் அனைத்து பாக்கிகள் அல்லது அன்று உணர்தல் இன் தி நிலுவையில் உள்ளது

எந்தவொரு சட்டப்பூர்வ உரிமைக்கும் உட்பட்ட கடனின் அளவு அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக DMI வைத்திருக்கும் வேறு ஏதேனும் கோரிக்கைக்கான உரிமை. அத்தகைய செட் ஆஃப் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டும் என்றால், கடன் வாங்குபவர் அறிவிப்பு கொடுக்கப்படும் பற்றி தி அதே உடன் முழு பற்றி தி மீதமுள்ள கூற்றுக்கள் மற்றும் தி நிபந்தனைகள் கீழ் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை/பணம் செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைக்க எந்த DMI க்கு உரிமை உண்டு.

- (e) 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) இல் வழக்கு இன் பாதுகாப்பானது கடன் கொடுத்தல், DMI வேண்டும் விடுதலை அனைத்து தி அசல் அசையும் / அசையாது சொத்து ஆவணங்கள் மற்றும் அகற்று கட்டணம் பதிவு செய்யப்பட்டது உடன் ஏதேனும் பதிவேடு உள்ளே அ காலம் இன் 30 நாட்கள் கடன் கணக்கின் முழு திருப்பிச் செலுத்துதல்/செட்டில் செய்த பிறகு.
- (b) கடன் வாங்குபவருக்கு அசல் அசையும்/அசையா சொத்தை சேகரிக்கும் விருப்பம் வழங்கப்படும் ஆவணங்கள் ஒன்று இருந்து தி கடை/கிளை எங்கே தி கடன் கணக்கு இருந்தது சேவை செய்யப்பட்டது அல்லது வேறு ஏதேனும் அலுவலகம் இன் தி DMI எங்கே ஆவணங்கள் உள்ளன அவள்/அவரது விருப்பப்படி கிடைக்கும்.
- (c) தி காலவரிசை மற்றும் இடம் இன் திரும்ப இன் அசல் அசையும்/அசையாது சொத்து ஆவணங்கள் 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 திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் 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 நாட்களுக்கு பிறகு).



- (f) மேலே உள்ள உட்பிரிவு (d) அல்லது (e) இல் வழங்கப்பட்டுள்ள இழப்பீடு, பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படி எந்தவொரு இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கு கடனாளியின் உரிமைகளுக்கு பாரபட்சம் இல்லாமல் உள்ளது.
- (g) DMI சாப்பிடுவேன் இல்லை தலையிடுகின்றன உள்ளே தி விவகாரங்கள் இன் தி கடன் வாங்குபவர் தவிர க்கான தி நோக்கங்கள் வழங்கப்படும் உள்ளே கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (கடனாளியால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல் கவனிக்கப்படாவிட்டால்).
- (h) இல் வழக்கு இன் ரசீது இன் கோரிக்கை இருந்து தி கடன் வாங்குபவர் க்கான பரிமாற்றம் இன் கடன் கணக்கு, தி சம்மதம் அல்லது வேறு அதாவது, ஆட்சேபனை இருந்து DMI, என்றால் ஏதேனும், வேண்டும் இருக்கும் தெரிவிக்கப்பட்டது உள்ளே 21 நாட்கள் இருந்து தி கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதி. அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு உட்பட்டு வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- (i) வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையை கடைபிடிக்கவில்லை என்றால், நிலத்தின் சட்டங்களின்படி ஒரு வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை நிலுவைத் 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 உறுதிசெய்யும். பொருத்தமானது அறிவுறுத்தல்கள் இருக்கும் வழங்கியது DMI க்கு அதன் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர் வினவல்கள் மற்றும் குறைகளை அன்புடன் கையாள்வதற்காக.
- (j) அனைத்து கட்டணங்களும் / கட்டணங்கள் / வட்டி நிறுவனம் ஏற்றுக்கொண்ட வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படி மற்றும் கடனுக்குப் பொருந்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி வசூலிக்கப்படும்.
- (k) பணப்பரிமாற்றத்திற்குப் பிந்தைய கண்காணிப்பு ஆக்கப்பூர்வமானது மற்றும் வாடிக்கையாளர் எதிர்கொள்ளக்கூடிய உண்மையான சிரமங்கள் தகுந்த பரிசீலனைக்கு வழங்கப்படுவதற்கு DMI முயற்சி செய்யும் .
- (l) DMI நிதிச் சிக்கலின் உண்மையான நிகழ்வுகளை சரியான முறையில் பரிசீலிக்கும். வாடிக்கையாளர் அத்தகைய சிக்கலைக் கண்டறிந்து, முடிந்தவரை விரைவில் DMIக்குத் தெரியப்படுத்த வேண்டும்.
- (m) அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல் இன் தி வாடிக்கையாளர் என்று இருக்கும் இரகசியமானது மற்றும் என்று இல்லை இருக்கும் வாடிக்கையாளரால் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புக் கொள்ளப்படாவிட்டால், எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினருக்கும் வெளிப்படுத்தப்பட்டது. '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:

- என்றால் DMI உள்ளது கட்டாயப்படுத்தப்பட்டது மூலம் சட்டம்.
  - என்றால் அது உள்ளது உள்ளே தி பொது ஆர்வம் செய்ய வெளிப்படுத்த தி தகவல்.
  - என்றால் தி வட்டி இன் DMI செய்ய தேவை வெளிப்படுத்தல்.
- (n) தற்போது, DMI செய்கிறது இல்லை அனுமதி கடன் மணிக்கு மிதக்கும் விகிதம் தனிப்பட்ட கடன்கள் ஆனால் என்றால் DMI திட்டங்கள் செய்ய வருங்காலத்தில் இதையே செய்யுங்கள், DMI பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றும்.
- மணிக்கு தி நேரம் இன் அனுமதி இன் EMI அடிப்படையில் மிதக்கும் விகிதம் தனிப்பட்ட கடன்கள், DMI சாப்பிடுவேன் எடுத்துக்கொள் உள்ளே போதுமான ஹெட்ரூம்/மார்ஜின் இருப்பதை உறுதிசெய்ய கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனைக் கணக்கிடுங்கள் க்கான நீளம் இன் குத்தகைதாரர் மற்றும்/அல்லது அதிகரிக்கும் உள்ளே EMI, உள்ளே தி காட்சி இன் சாத்தியம் கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது வெளிப்புற பெஞ்ச்மார்க் விகிதத்தில் அதிகரிப்பு.
  - மணிக்கு தி நேரம் இன் அனுமதி, DMI வேண்டும் தெளிவாக தொடர்பு செய்ய தி கடன் வாங்குபவர்கள் பற்றி தி சாத்தியமான தாக்கம் இன் அளவுகோலில் மாற்றம் வட்டி விகிதம் அன்று கடன் முன்னணி மாற்றங்களுக்கு EMI மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டும். அதைத் தொடர்ந்து, ஏதேனும் அதிகரிக்கும் உள்ளே தி EMI/ குத்தகைதாரர் அல்லது இரண்டும் அன்று கணக்கு இன் தி மேற்கூறியவை கடன் வாங்குபவருக்கு பொருத்தமான வழிகள் மூலம் உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
  - மணிக்கு தி நேரம் இன் மீட்டமை இன் வட்டி விகிதங்கள், DMI சாப்பிடுவேன் வழங்குகின்றன தி விருப்பம் செய்ய தி கடன் வாங்குபவர்கள் செய்ய மாறவும் செய்ய அ சரி செய்யப்பட்டது விகிதம் என ஒன்றுக்கு தி பலகை அங்கீகரிக்கப்பட்டது கொள்கை. தி கொள்கை, இடை ஆலியா, சாப்பிடுவேன் மேலும் கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது கடன் வாங்குபவர் எத்தனை முறை மாற அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதைக் குறிப்பிடவும்.
  - தி கடன் வாங்குபவர் வேண்டும் மேலும் இருக்கும் கொடுக்கப்பட்டது தி தேர்வு செய்ய தேர்வு இதற்கு:
    - a) விரிவாக்கம் உள்ளே EMI அல்லது நீளம் இன் குத்தகைதாரர் அல்லது க்கான அ சேர்க்கை இன் இரண்டும் விருப்பங்கள்; மற்றும்,
    - b) செய்ய முன்கூட்டியே செலுத்து, ஒன்று உள்ளே பகுதி அல்லது உள்ளே முழு, மணிக்கு ஏதேனும் புள்ளி போது தி குத்தகைதாரர் இன் தி கடன்.
- லெவி இன் பறிமுதல் கட்டணங்கள்/ முன்கூட்டியே செலுத்துதல் அபராதம் வேண்டும் இருக்கும் பொருள் செய்ய நிலவும் அறிவுறுத்தல்கள்.
- அனைத்து பொருந்தும் கட்டணம் க்கான மாறுதல் இன் கடன்கள் இருந்து மிதக்கும் செய்ய சரி செய்யப்பட்டது விகிதம் மற்றும் ஏதேனும்

மற்றவை மேற்கூறிய விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு இடைப்பட்ட சேவைக் கட்டணங்கள்/நிர்வாகச் செலவுகள் அனுமதிக்கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும், மேலும் அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகளை அவ்வப்போது DMI ஆல் திருத்தும் நேரத்திலும் வெளிப்படுத்த வேண்டும்.

- DMI வேண்டும் உறுதி என்று தி நீளம் இன் தி குத்தகைதாரர் உள்ளே வழக்கு இன் மிதக்கும் விகிதம் கடன் செய்கிறது இல்லை எதிர்மறை கடனை விளைவிக்கிறது.
- DMI, பொருத்தமான சேனல்கள் மூலம், ஒரு அறிக்கை மூலம், கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பகிர்ந்துகொள்ளும்/ அணுகும் மணிக்கு தி முடிவு இன் ஒவ்வொன்றும் கால் எது வேண்டும் மணிக்கு தி குறைந்தபட்சம், எண்ணி தி இன்றுவரை பெறப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் கடனின் முழு தவணைக்காலத்திற்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதம்/ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR). அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் வாங்குபவரால் எளிதாகவும் புரிந்து கொள்ளப்படுவதை DMI உறுதி செய்யும்.
- DMI வேண்டும் இல்லை கட்டணம் பறிமுதல் கட்டணங்கள்/ முன் பணம் தண்டனைகள் அன்று ஏதேனும் மிதக்கும் விகிதம் வணிகத்தைத் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட காலக் கடன்கள்.

(v) **இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு:** DMI, அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், குறிப்பிடப்பட்ட விவரங்களின்படி நிறுவனத்திற்குள் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை (" GRM ") அமைத்துள்ளது. உள்ளே தி அடுத்தது பத்தி. அத்தகைய அ பொறிமுறை உறுதி செய்கிறது என்று அனைத்து சர்ச்சைகள் எழும் வெளியே இன் முடிவுகளை இன் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்கள் உள்ளன கேட்டது மற்றும் அப்புறப்படுத்தப்பட்டது மணிக்கு குறைந்தது மணிக்கு அடுத்த உயர் நிலை. தி பலகை இன் இயக்குநர்கள் வேண்டும் ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு தி இணக்கம் இன் தி FPC மற்றும் தி GRM இன் செயல்பாடு. இது தொடர்பான ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை ஒவ்வொரு ஆண்டும் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

(vi) **குறை தீர்க்கும் வழிமுறை ("GRM"):** நிறுவனம், அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், வேண்டும் ஏற்றுக்கொள் தி கொள்கை அன்று மனக்குறை பரிகாரம் மெக்கானிசம் (" **ஜிஆர்எம்** ") எது உள்ளது ' **இணைப்பு-A** ' என இத்துடன் இணைக்கப்பட்டுள்ளது . ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, நிறுவனத்தின் மேற்கூறிய GRM நிறுவனத்தால் ஈடுபட்டுள்ள எந்தவொரு அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சியும் வழங்கும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்களைக் கையாளும்.

(vii) **மொழி மற்றும் பயன்முறை இன் தொடர்பு கொள்கிறது தி FPC:** DMI, உள்ளே ஏற்ப உடன் தி வழிகாட்டுதல்கள் அன்று FPC மற்றும் RBI மாஸ்டர் டைரக்டரன்ஸ், FPCயை ஆங்கில மொழியிலும் வட்டார மொழிகளிலும் வைக்க வேண்டும் .

(viii) **குறியீடு உடன் மரியாதை செய்ய மதிப்பிடவும் ஆர்வம் :**

- 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.
- DMI, விண்ணப்பப் படிவம் மற்றும் அனுமதி கடிதத்தில், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வட்டி விகிதத்தை வெளிப்படுத்தும் செய்ய இருக்கும் கணக்கிடப்பட்டது அடிப்படையில் தி அணுகுமுறை க்கான தரநிலைகள் இன் ஆபத்து மற்றும் பகுத்தறிவு க்கான பொருந்தக்கூடிய RBI வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் DMI இன் வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படி ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட பல்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலித்தல்.
- தி விகிதங்கள் இன் வட்டி மற்றும் அணுகுமுறை தரத்திற்கு இன் ஆபத்து வேண்டும் மேலும் இருக்கும் செய்யப்பட்டது கிடைக்கும் அன்று DMI இன் இணையதளம்.
- கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்த, DMI ஆல் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதம் ஆகும்.

(ix) **ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்:**

நிறுவனம், 'ரிசர்வ் வங்கி- ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021' (" **ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்** ") உடன் இணங்குவதை உறுதி செய்யும். ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் முதன்மை நோடல் அலுவலரின் தொடர்பு விவரங்கள் FPC இன் **இணைப்பு B ஆக வழங்கப்பட்டுள்ளன**. அதே சேர்த்து அநகல் இன் தி ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் உள்ளன மேலும் கிடைக்கும் அன்று தி இணையதளம் இன் தி நிறுவனம் <https://www.dmifinance.in> இல்.

(x) **உள் ஓம்புட்ஸ்மேன் ("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 புகார்களை மட்டுமே 10 கையாளும் ஆனால் வேண்டும் இருந்தது ஓரளவு அல்லது முற்றிலும் நிராகரிக்கப்பட்டது மூலம் தி நிறுவனம். இல் மற்றவை வார்த்தைகள், தி 10 வேண்டும் இல்லை வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது பொதுமக்களிடமிருந்து நேரடியாகப் பெறப்படும் புகார்களைக் கையாளவும். இருப்பினும், பின்வரும் வகைகள் இன் புகார்கள் வேண்டும் இருக்கும் வெளியே நோக்கம் 10 இன் நோக்கம் மற்றும் வேண்டும் இல்லை 10 ஆல் கையாளப்படும்:

- புகார்கள் தொடர்புடையது செய்ய மோசடிகள், தவறாகப் பயன்படுத்துதல் முதலியன, தவிர அந்த விளைவாக இருந்து சேவையில் குறைபாடு, ஏதேனும் இருந்தால், நிறுவனத்தின் தரப்பில்;
- புகார்கள்/குறிப்புகள் தொடர்புடைய செய்ய (அ) உள் நிர்வாகம், (ஆ) மனித வளங்கள், (ச) ஊழியர்களின் ஊதியம் மற்றும் ஊதியம்;
- குறிப்புகள் உள்ளே தி இயற்கை இன் பரிந்துரைகள் மற்றும் வணிக முடிவுகள் இன் தி நிறுவனம்;
- புகார்கள் எது வேண்டும் இருந்தது முடிவு செய்தார் மூலம் அல்லது உள்ளன ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ளது உள்ளே மற்றவை மன்றங்கள் அத்தகைய நுகர்வோர் தகராறுகளைத் தீர்ப்பதற்கான ஆணையம், நீதிமன்றங்கள் போன்றவை.

நிறுவனத்தின் உள் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையால் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்கள் புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து மூன்று வாரங்களுக்குள் 10 க்கு அதிகரிக்கப்படும்.

தி 10 மற்றும் தி நிறுவனம் வேண்டும் உறுதி என்று தி இறுதி முடிவு உள்ளது தொடர்பு கொண்டார் செய்ய தி உள்ள புகார் 30 நாட்கள் இருந்து தி தேதி இன் ரசீது இன் தி புகார் மூலம் தி நிறுவனம். இல் வழக்கு இன் என்று புகார் உள்ளன முழுமையாக அல்லது ஓரளவு நிராகரிக்கப்பட்டது கூட பிறகு பரிசோதனை மூலம் தி 10, தி நிறுவனம் வேண்டும் பதிலின் ஒரு பகுதியாக புகார்தாரருக்கு அவர்/அவள் ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை (புகார் ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளன் பொறிமுறையின் கீழ் வந்தால்) முழுமையான விவரங்களுடன் அணுகலாம் என்று அறிவுறுத்த வேண்டும். வாடிக்கையாளர் புகார்களை ஆன்லைனில் தாக்கல் செய்வதற்கான ரிசர்வ் வங்கியின் போர்ட்டலுக்கான ([www.cms.rbi.org.in](http://www.cms.rbi.org.in)) இணைப்பை இந்த ஆலோசனையில் சேர்க்க வேண்டும் .

#### 5. டிஜிட்டல் கடன் அல்லது டிஜிட்டல் கடன் மூலம் பெறப்படும் கடன்களுக்கான கூடுதல் விதிமுறைகள் மேடை:

- டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்/ ஆப்ஸ் ("டிஎல்ஏக்கள்") மூலம் டிஎம்ஐ மூலம் பெறப்பட்ட கடன்களுக்கான விதிமுறைகள் - ஒரு வேளை, டிஎம்ஐ ஆதாரங்கள் கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும்/ அல்லது செய்ய மீட்க பாக்கிகள் முடிந்துவிட்டது டிஜிட்டல் கடன் கொடுத்தல் மேடை (பொருட்படுத்தாமல் இன் அவர்கள் தங்களுடைய சொந்த டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம் மூலமாகவோ அல்லது அவுட்சோர்ஸ் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம் மூலமாகவோ கடன் கொடுத்தாலும், டிஎம்ஐ கடைபிடிக்க வேண்டும் இந்த FPC இன் விதிகளின்படி கடிதம் மற்றும் ஆவி

மற்றும் அதன் வணிகத்திற்கு அது பொருந்தக்கூடிய விதத்தில். மேலும், டிஜிட்டல் கடன் வழங்குவது தொடர்பாக பின்வரும் வழிமுறைகளை நிறுவனம் கடைபிடிக்க 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) **விதிமுறைகள் செய்ய இருக்கும் தொடர்ந்து மூலம் உடன் DMI மரியாதை செய்ய டிஜிட்டல் கடன் கொடுத்தல்** - தி நிறுவனம் வேண்டும் இணங்க RBI ஆல் வெளியிடப்பட்ட 02, 2022 தேதியிட்ட டிஜிட்டல் கடன் தொடர்பான வழிகாட்டுதல்களின் விதிமுறைகளுடன் (அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட அல்லது மாற்றப்படும்) பொருந்தக்கூடிய அளவிற்கு.

#### 6. **கூடுதல் NORMS FOR தங்கம் கடன் வணிகம், IF பொருந்தும்:**

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:

- DMI வேண்டும் வைத்தது உள்ளே இடம் பலகை அங்கீகரிக்கப்பட்டது கொள்கை க்கான கடன் கொடுத்தல் எதிராக தங்கம் என்று வேண்டும் இடை ஆலியா, பின்வருவனவற்றை மறைக்கவும்:
  - ரிசர்வ் வங்கி வகுத்துள்ள KYC வழிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்கான போதுமான நடவடிக்கைகள் மற்றும் எந்தவொரு கடனையும் நீட்டிக்கும் முன் வாடிக்கையாளர் மீது போதுமான கவனத்துடன் செயல்படுவதை உறுதி செய்தல்;
  - முறையான ஆய்வு செயல்முறை க்கான தி நகைகள் பெற்றது;
  - உள் அமைப்புகள் செய்ய திருப்தி உரிமை இன் தி தங்கம் நகைகள்;
  - நகைகளை பாதுகாப்பாகக் காவலில் வைப்பதற்கான போதுமான அமைப்புகள், தொடர்ந்து அமைப்புகளை மதிப்பாய்வு செய்தல், பயிற்சி கவலை ஊழியர்கள் மற்றும் அவ்வப்போது ஆய்வு மூலம் உள் தணிக்கையாளர்கள் நடைமுறைகள் கண்டிப்பாக கடைபிடிக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும். நகைகளை சேமிப்பதற்கு பொருத்தமான வசதி இல்லாத கிளைகளால் இத்தகைய கடன்கள் நீட்டிக்கப்படாது;
  - தி நகைகள் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது என இணை வேண்டும் இருக்கும் பொருத்தமாக காப்பீடு செய்யப்பட்டது;

- (f) வெளிப்படையானது ஏல நடைமுறை இல்லாமல் மோதல் இன் வட்டி வழக்கில் உடன் திருப்பிச் செலுத்தாதது போதுமானது முன் அறிவிப்பு செய்ய தி கடன் வாங்கியவர்;
- (g) தி ஏலம் செய்ய இருக்கும் அறிவித்தார் செய்ய தி பொது மூலம் பிரச்சினை இன் விளம்பரங்கள் உள்ளே மணிக்கு குறைந்தது இரண்டு செய்தித்தாள்கள், ஒன்று வட்டார மொழியிலும் மற்றொன்று தேசிய நாளிதழிலும்;
- (h) DMI தன்னை சாப்பிடுவேன் இல்லை பங்கேற்க உள்ளே ஏலம் ;
- (i) தங்கம் உறுதிமொழி அளித்தார் சாப்பிடுவேன் இருக்கும் ஏலம் விடப்பட்டது மட்டுமே மூலம் ஏலதாரர்கள் அங்கீகரிக்கப்பட்டது மூலம் தி பலகை;
- (j) கொள்கை வேண்டும் மேலும் கவர் அமைப்புகள் மற்றும் நடைமுறைகள் உள்ளே வைக்க வேண்டும் அணிதிரட்டல், செயல்படுத்துதல் மற்றும் ஒப்புதல் ஆகியவற்றின் கடமைகளைப் பிரிப்பது உட்பட மோசடியைக் கையாள்வதற்கான இடம்
- (ii) தி கடன் ஒப்பந்தம் வேண்டும் மேலும் வெளிப்படுத்து விவரங்கள் பற்றி ஏலம் செயல்முறை.
- (iii) தி ஆவணங்கள் முழுவதும் அனைத்து கிளைகள் வேண்டும் இருக்கும் தரப்படுத்தப்பட்டது.
- (iv) A இல் கடன்கள் கிடைப்பதைக் கோருவது போன்ற தவறான விளம்பரங்களை DMI வெளியிடாது விஷயம் 2-3 நிமிடங்கள்.
- (v) DMI சாப்பிடுவேன் பெற அ நகல் இன் தி PAN அட்டை இன் தி கடன் வாங்குபவர் க்கான பரிவர்த்தனைகள் மேலே 5,00,000 ரூபாய் .

**7. கூடுதல் NORMS FOR வாகனம் நிதி, IF பொருந்தும்:**

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

- (i) கடன் வாங்குபவருடனான கடன் ஒப்பந்தத்தில் DMI இன்-பில்ட் மறு-உடைமை விதியைக் கொண்டிருக்கும் சட்டப்படி அமலாக்கக்கூடியது.
- (ii) DMI சாப்பிடுவேன் உறுதி வெளிப்படாததன்மை உள்ளே தி விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இன் தி கடன் ஒப்பந்தம் பற்றி:
  - (a) கவனிக்கவும் காலம் முன் எடுக்கும் உடைமை;
  - (b) சூழ்நிலைகள் கீழ் எது அறிவிப்பு காலம் சாப்பிடுவேன் இருக்கும் தள்ளுபடி செய்யப்பட்டது;
  - (c) நடைமுறை க்கான எடுக்கும் உடைமை இன் பாதுகாப்பு/ வாகனம்;
  - (d) ஏ ஏற்பாடு பற்றி இறுதி வாய்ப்பு செய்ய இருக்கும் கொடுக்கப்பட்டது செய்ய தி கடன் வாங்குபவர் க்கான திருப்பிச் செலுத்துதல் இன் கடன் சொத்து/வாகனம் விற்பனை/ஏலத்திற்கு முன்;
  - (e) தி செயல்முறை க்கான கொடுக்கும் மீண்டும் கைப்பற்றுதல் இன் தி வாகனம்/ வாகனம்; மற்றும்
  - (f) நடைமுறை க்கான விற்பனை/ஏலம் இன் தி சொத்து/ வாகனம்.

**8. NBFC- மைக்ரோ நிதி நிறுவனங்கள் (NBFC-MFI) மற்றும் சிறு நிதி கடன்கள்:**

DMI செய்கிறது இல்லை கற்பனை சுமந்து செல்கிறது வெளியே NBFC-MFI நடவடிக்கைகள் எனவே அத்தகைய வழிகாட்டுதல்கள் உள்ளன இல்லை மீது பொருந்தும் தி நிறுவனம். தி நிறுவனம் வழங்குகிறது கடன்கள் செய்ய தனிநபர்கள் யாருடைய மொத்த குடும்பம் வருமானம் உள்ளது மாதத்திற்கு ₹25,000/-க்கு மேல். எனவே, மார்ச் 14, 2022 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (நுண்ணிதி கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) திசைகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்கள் தொடர்பான விதிமுறைகள் பொருந்தாது. நிறுவனம்.

**9. குறியீடு OF நடத்தை வெளியிடப்பட்டது மூலம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்குபவர்கள்' சங்கம் OF இந்தியா (DLAI):**

தி நிறுவனம் வேண்டும் இணங்க உடன் தி ஏற்பாடுகள் இன் தி குறியீடு இன் நடத்து வழங்கப்பட்டது மூலம் டிஜிட்டல் கடன் கொடுத்தவர் சங்கம் இன் இந்தியா (டிஎல்ஏஐ) அன்று செப்டம்பர் 23, 2023 இன் எது தி நிறுவனம் உள்ளது அ உறுப்பினர்.

**10. கடன் வசதிகள் TO உடல் ரீதியாக/பார்வை ரீதியாக சவால்:**

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. விமர்சனம் OF தி FPC :**

தி FPC வேண்டும் இருக்கும் திருத்தப்பட்டது அல்லது மாற்றியமைக்கப்பட்டது உடன் ஒப்புதல் இன் தி பலகை. தி FPC வேண்டும் இருக்கும் மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது மூலம் தி பலகை அன்று ஒரு ஆண்டு அடிப்படையில். அதன் விளைவாக மீது ஏதேனும் திருத்தங்கள் உள்ளே ஆர்பிஐ மாஸ்டர் திசைகள் அல்லது ஏதேனும் மாற்றம் தி நிலை இன் தி நிறுவனம், தேவையான மாற்றங்கள் உள்ளே இது FPC வேண்டும் இருக்கும் இணைக்கப்பட்டது மற்றும் அங்கீகரிக்கப்பட்டது வாரியத்தால்.

இந்த FPCஇல் உள்ள எதுவும் இருந்தபோதிலும், ஏதேனும் இருந்தால் முரண்பாடு என்ற ஏற்பாடு இந்த FPC தற்போதுள்ள சட்டங்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள், சட்டங்கள் அல்லது அதன் திருத்தம் அல்லது சட்டமாக்கல் ஒரு புதிய பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின், அத்தகைய சட்டம், சட்டம், விதிகள், ஒழுங்குமுறை அல்லது சட்டத்தின் கீழ் உள்ள விதிகள் இந்த FPC மீது மேலோங்கும்.

**இணைப்பு - ஏ**

**மனக்குறை திருத்தம் மெக்கானிசம்**

**1. அறிமுகம்**

DMI நிதி தனியார் வரையறுக்கப்பட்டவை (இனி குறிப்பிடப்படுகிறது என தி "நிறுவனம்" அல்லது "டிஎம்ஐ") உள்ளது பதிவு செய்யப்பட்டது என அ வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் ('NBFC') வைப்பு அல்லாத ஏற்றுக்கொள்வது மற்றும் NBFC என



வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது - முதன்மை திசையின்படி நடுத்தர அடுக்கு - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் -அளவிலான அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) திசைகள், 2023 (திருத்தப்படி) அவ்வப்போது) ("மாஸ்டர் டைரக்டன்") இருப்புடன் பாங்க் ஆஃப் இந்தியா (RBI) NBFC பதிவு எண். N-14.03176 சான்றிதழைப் பெறுகிறது.

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. நியமிக்கப்பட்ட சேனல்கள் மூலம் குறைகளை தெரிவிக்க எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை ஊக்குவிக்கிறோம் நாங்கள் உறுதியளிக்கிறோம் தீர்க்க பிரச்சினைகள் ஒரு உள்ளே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது காலக்கெடு. எங்கள் அர்ப்பணிக்கப்பட்ட மனக்குறை தீர்வுக் குழு ஒவ்வொரு புகாரையும் முழுமையாக விசாரித்து, புகார்தாரருக்கு கருத்துக்களை வழங்கும். வெளிப்படாததன்மை மற்றும் நம்பிக்கையை வளர்ப்பதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளோம், எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுடனான அவர்களின் தொடர்புகளில் கேட்கப்படுவதையும் மதிப்புமிக்கவர்களாகவும் உணருவதை உறுதிசெய்கிறோம்.

## **2. பொருந்தக்கூடிய தன்மை**

இது பொறிமுறை பொருந்தும் செய்ய அனைத்து வாடிக்கையாளர்கள், பங்குதாரர்கள், மற்றும் ஊழியர்கள் இன் தி வங்கி அல்லாதது நிதி நிறுவனம் (NBFC). இது நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளை உள்ளடக்கியது, இதில் கடன்கள், முதலீடுகள், மற்றும் வாடிக்கையாளர் ஆதரவு. இது பொறிமுறை உள்ளது நோக்கம் க்கான பயன்படுத்த உள்ளே அனைத்து வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள், நேருக்கு நேர் தொடர்புகள், தொலைபேசி உரையாடல்கள் மற்றும் மின்னணு கடிதங்கள் உட்பட. கூடுதலாக, இது பொருந்தும் செய்ய ஏதேனும் மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குபவர்கள் நிச்சயதார்த்தம் மூலம் தி NBFC உள்ளே வழங்குதல் சேவைகள் செய்ய வாடிக்கையாளர்கள். அனைத்து திறம்பட தொடர்புகொள்வதற்கும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கும் சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினர் பொறிமுறையுடன் தங்களைப் பழக்கப்படுத்திக்கொள்ள ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்கள்.

## **3. குறிக்கோள் இன் பொறிமுறை**

- (i) அனைத்து வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளன எப்போதும் சிகிச்சை நியாயமாக மற்றும் இல்லாமல் சார்பு.
- (ii) அனைத்து பிரச்சினைகள் எழுப்பப்பட்டது மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளன கையாளப்பட்டது உடன் மரியாதை மற்றும் தீர்க்கப்பட்டது அன்று நேரம்.
- (iii) வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளன முழுவதுமாக விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்தியது இன் அவர்களின் உரிமைகள் அதனால் அவர்களால் முடியும் தேர்வு க்கான மாற்று எங்கள் பதிலில் அவர்கள் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது அவர்களின் புகாருக்கான தீர்வு

இந்த பொறிமுறையானது DMI இன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும் மற்றும் DMI இன் கவனத்திற்கு கொண்டு வரப்பட்ட அனைத்து

விஷயங்களுக்கும் பொருந்தும் அதன் அங்கீகரிக்கப்பட்டது கடித தொடர்பு மற்றும் தொடர்பு சேனல்கள். இது விலக்குகிறது தி வழக்குகள் எது உள்ளன துணை நீதித்துறை.

#### **4. முக்கிய அளவுருக்கள்**

தொடர்ந்து உள்ளன சில இன் தி முக்கிய அளவுருக்கள் இன் தி மனக்குறை பரிகாரம் பொறிமுறை (" ஜிஆர்எம் ") ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது மூலம் தி நிறுவனம்:

- (i) தீர்மானம் இன் வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/ சர்ச்சைகள்/ கேள்விகள் உள்ளே அ பரிந்துரைக்கப்பட்டது நேரம் சட்டகம்.
- (ii) அனைத்து புகார்கள் / தகராறுகள் / வினவல்களை உறுதி செய்தல் வாடிக்கையாளர்களின் கருத்துக்கள் கேட்கப்பட்டு, குறைந்தபட்சம் அகற்றப்படுகின்றன அடுத்த உயர் மட்டத்தில்.
- (iii) நிறுவனம் புகார்/குறையை உடனடியாக எடுத்து 30 நாட்களுக்குள் பிரச்சினைகளை விரைவாக தீர்க்க வேண்டும். 30 நாட்களுக்குள் இணக்கம்/குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்கியவர் ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ் புகார் மேலாண்மை அமைப்பு ("CMS") போர்டல் மூலம் புகாரைச் சமர்ப்பிக்கலாம்.  
அனைத்து தகவல் தொடர்பு வேண்டும் இருக்கும் உள்ளே வடமொழி மொழி/ மொழி புரிந்தது மூலம் தி கடன் வாங்குபவர்.

#### **5. கண்ணோட்டம் இன் வாடிக்கையாளர் சேவை**

வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் உள்ளன வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது என கீழ்:

- i. கேள்விகள் (கே) - வாடிக்கையாளர் தேவைகள் முடியும் இருக்கும் கலந்து கொண்டனர் மற்றும் மூடப்பட்டது உடனடியாக, மேலும் செயலாக்க தேவை இல்லாமல்.
- ii. கோரிக்கைகள் (ஆர்) - வாடிக்கையாளர் தேவைகள் எது தேவை மேலும் செயலாக்கம் மற்றும் உள்ளன இல்லை உள்ளே புகாரின் தன்மை.
- iii. புகார்கள் (C) – புகார்கள் வேண்டும் இருக்கும் எழுப்பப்பட்டது உள்ளே தி பின்வரும் காட்சிகள் :
  - a. மூடப்படாதது இன் கோரிக்கை உள்ளே உறுதியளித்தார் காலக்கெடு (TAT);
  - b. குறைபாடு உள்ளே உறுதியளித்தார் நடவடிக்கை மற்றும் சேவைகள் வழங்கப்படும் செய்ய தி வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளே எழுத்து;
  - c. மீறல் இன் ஒப்புக்கொண்டார் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இன் தி கடன் ஒப்பந்தம்;
  - d. வெளிப்படுத்தாதது இன் பொருள் விதிமுறைகள் என தேவை கீழ் தி நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு;
  - e. செயல் மற்றும் நடத்தை இன் தி நிறுவனம் பணியாளர் மற்றும் பங்குதாரர் விளைவாக உள்ளே வாடிக்கையாளர்கள் சம்பவத்தின் உண்மைகளை மேற்கோள் காட்டிய தவறான நிதி இழப்பு.

#### **6. சேனல்கள், அதிகரிப்பு மேட்ரிக்ஸ் மற்றும் காலவரிசைகள் க்கான மனக்குறை பரிகாரம் DMI க்குள்**

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 என்பதால் பிரிவு மற்றும் வினவல்கள்/விசாரணைகள் என்று மாறுபடும் எனவே தி நிறுவனம் உள்ளது முடிவு செய்தார் செய்ய வேண்டும் ஒவ்வொரு வணிகப் பிரிவிற்கும் தனித்தனி விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸ் மற்றும் காலவரிசைகள்.

**(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 தனிநபர்களுக்கான கடன்கள் (இதில் காலக் கடன்கள் மற்றும் கடன் மீதான கடன் ஆகியவை அடங்கும் பங்குகள்) மற்றும் e- KYC (UIDAI KUA) செயல்முறை, வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள் / கேள்விகள் / விசாரணைகளை பின்வரும் சேனல்கள் மூலம் பதிவு செய்யலாம்:

(a) **குரல் ஆதரவு** - தி வாடிக்கையாளர் அழைக்கலாம் எங்களுக்கு நுகர்வோர் கடன் வாடிக்கையாளர் கவனிப்பு **08064-807- 777** இல் திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை **காலை 9:00 மணி முதல் இரவு 8:00 மணி வரை** .

(b) **மின்னஞ்சல் ஆதரவு** - **தயவுசெய்து** [customercare@dmifinance.in](mailto:customercare@dmifinance.in) இல் எங்களுக்கு எழுதவும் (**உங்கள் கடன் கணக்கு எண் மற்றும் தொடர்பு எண்ணை மின்னஞ்சலில் குறிப்பிடுவதை உறுதி செய்யவும்**). வாடிக்கையாளர் பெறுவார் ஒரு தானியங்கி ஒப்புக்கொண்ட உடனடியாக மற்றும் சாப்பிடுவேன் பெறும் அ பதில் இருந்து அணி **உள்ளே 3 வணிக நாட்கள்** ஆனால் அங்கு என்று இருக்கும் நிகழ்வுகள் இதில் தி அணி கூடும் கூட பதிலளிக்க/பதிலளிக்க அதிக நேரம் எடுக்கும்.

**(2) அதிகரிப்புகள் உள்ளே தி நிறுவனம்:**

(a) **நிலை 1:** ஏ வாடிக்கையாளர் முடியும் அதிகரிக்கும் தி விஷயம் [grievance@dmifinance.in](mailto:grievance@dmifinance.in) என்ற முகவரிக்கு அனுப்பவும் உள்ளே வினவல்/கோரிக்கைக்கு பெறப்பட்ட பதிலில் அவர் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு குழுவிடமிருந்து எந்த பதிலும் பெறவில்லை. வினவல்/தகராறு/குறையைப் பொறுத்து, வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வ பதில்/தீர்வு **5 வணிக நாட்களுக்குள்** அவர்/அவள் நிறுவனத்துடன் பதிவுசெய்த மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பப்படும் .

(b) **நிலை 2:** ஏ வாடிக்கையாளர் இல்லை திருப்தி உடன் தி பதில் பெற்றது அல்லது இல்லை பெறும் ஏதேனும் பதில் இருந்து நிலை 1, முடியும் மேலும் அதிகரிக்கும் தி விஷயம்/ வினவல்/ புகார் செய்ய கீழே :

<b>பெயர் இன் குறை தீர்க்கும் அலுவலர்</b>	திரு. ஆஷிஷ் சரின் மூத்தவர் துணை ஜனாதிபதி - வாடிக்கையாளர் வெற்றி எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3 <sup>வது</sup> தளம், 9-10, பகதூர் ஷா ஜாஃபர் மார்க், புது தில்லி - 110002
--	---

தொடர்பு எண்.	011-41204444
மின்னஞ்சல் முகவரி	<a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

குறைகளைக் கையாளும் வழிமுறையானது, ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021-ன் படி, முதன்மை திசை - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (உள்துறை) உடன் இணைந்து படிக்கப்படும். ஒம்புட்ஸ்மேன் க்கான ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனங்கள்) திசைகள், 2023. தி மனக்குறை கையாளுதல் சாப்பிடுவேன் மேலும் ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் கீழ் தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்களை கணக்கில் எடுத்துக் கொள்ளுங்கள்.

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

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

## 7. காட்சி இன் தி கொள்கை

வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, நிறுவனம் அனைத்து அலுவலக வளாகங்களிலும் பாலிசியை முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்தியுள்ளது இன் தி நிறுவனம். தி வாடிக்கையாளர்கள் முடியும் மேலும் அணுகல் தி கொள்கை அன்று தி இணையதளம் இன் தி நிறுவனம் <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> என்ற இணைப்பின் மூலம் .

## 8. செயல்முறை க்கான தாக்கல் அ புகார் உடன் தி அதிபர் நோடல் அதிகாரி

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> என்பதைக் கிளிக் செய்வதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் பல சேவை சேனல்கள் மூலம் எங்களை அணுகலாம். உள்ளே வழக்கு வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளன இல்லை திருப்தி உடன் தீர்மானம் வழங்கப்படும் மூலம் எங்கள் வாடிக்கையாளர் கவனிப்பு நிர்வாகி, தி விவரங்கள் இன் தி அதிபர் நோடல் அதிகாரி உள்ளன கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது :

### a) அதிபர் நோடல் அதிகாரி இன் தி நிறுவனம்:

தி அதிபர் நோடல் அதிகாரி இன் தி நிறுவனம் கூடும் இருக்கும் தொடர்பு கொண்டார் மணிக்கு:

பெயர் இன் முதன்மை நோடல் அதிகாரி	ஆஷிஷ் சரின் மூத்தவர் துணை ஜனாதிபதி - வாடிக்கையாளர் வெற்றி எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3 <sup>வது</sup> மாடி, 9-10, பகதூர் ஷா ஜாஃபர் மார்க், புதியது டெல்லி - 110002
---------------------------------	---

தொடர்பு கொள்ளவும் எண்	<a href="tel:011-41204444">011-41204444</a>
மின்னஞ்சல் முகவரி	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

**b) செயல்முறைக்கான தாக்கல் அபுகார் உடன் தி அதிபர் நோடல் அதிகாரி:**

படி 1. எழுதப்பட்டது அபுகார் செய்ய ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனம் மணிக்கு தி முடிவு இன் 30 நாட்கள்.

படி 2. என்றால் தி அபுகார் உள்ளது நிராகரிக்கப்பட்டது முற்றிலும் அல்லது ஓரளவு மூலம் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் இருக்கும் அதிருப்தி உடன் பதில் அல்லது இல்லை பதில் உள்ளது பெற்றது இருந்து ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனம் என்றால் வாடிக்கையாளர் உள்ளது வேறு எந்த மன்றத்தையும் அணுகவில்லை.

படி 3. கோப்பு அபுகார் உடன் ஒம்புட்ஸ்மேன்:

- ஆன்லைன் அன்று CMS போர்டல் ( <https://cms.rbi.org.in> ) அல்லது
- மின்னஞ்சல் மணிக்கு [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) ; அல்லது
- உடல் ரீதியாக செய்ய மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது & செயலாக்கம் மையம் (CRPC), இருப்பு வங்கி இன் இந்தியா, 4வது தளம், துறை 17, சண்டிகர்-160 017. தொடர்பு மையம் உடன் கட்டணமில்லா எண் - 14448 (நேரம் - காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை).

**9. செயல்முறை மேம்பாடுகள்**

அடிப்படையில் அன்று தி கண்டுபிடிப்புகள் மற்றும் சரிபார்த்தல் இன் அபுகார்கள் கையாளப்பட்டது மூலம் தி உள் ஒம்புட்ஸ்மேன், அ முழுமையான வேர் பகுப்பாய்வு ஏற்படுத்தும் உள்ளது நடத்தப்பட்டது அன்று தி மேல் வகைகள் இன் அபுகார்கள் செய்ய அடையாளம் ஏதேனும் குறிப்பிடத்தக்கது இடைவெளிகள் மற்றும் குறைகிறது உள்ளே இருக்கும் செயல்முறைகள். 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. மதிப்பாய்வு இன் தி ஜி.ஆர்.எம்**

தி பலகை இன் இயக்குனர்கள் வேண்டும் மதிப்பாய்வு இது கொள்கை மணிக்கு குறைந்தது அன்று ஆண்டுதோறும் அடிப்படையில். இல் வழக்கு, அங்கு உள்ளன ஏதேனும் ஒழுங்குமுறை கொள்கையில் மாற்றங்கள் தேவைப்படும் மாற்றங்கள், கொள்கை மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அதற்கேற்ப திருத்தப்படும்.

ஏதேனும் மற்ற நிபந்தனைகள்/ செயல்முறை இது இருக்கலாம் இல்லை மூடப்பட்டிருக்கும் கீழ் இந்தக் கொள்கை இருக்கும் படித்தேன் என ஒன்றுக்கு தி RBI ஆல் வெளியிடப்பட்ட SBR கட்டமைப்பு மற்றும் தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்கள் / சுற்றறிக்கைகள்.

## இணைப்பு பி

### சாலியன்ட் அம்சங்கள் OF தி ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் மற்றும் தத்தெடுப்பு OF தி அதே மூலம் DMI

மூலதனமாக்கப்பட்டது விதிமுறைகள் பயன்படுத்தப்பட்டது உள்ளே இது இணைப்பு பி ஆனால் இல்லை வரையறுக்கப்பட்டது உள்ளே இது FPC வேண்டும் வேண்டும் தி பொருள் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது செய்ய ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021.

#### (A) செயல்முறை FOR திருத்தம் OF குறைகள் கீழ் தி திட்டம்

(1) புகார்களின் அடிப்படைகள் - சேவையின் குறைபாட்டின் விளைவாக DMI இன் செயல் அல்லது புறக்கணிப்பால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக குறைதீர்ப்பாளன் திட்டத்தின் கீழ் (" திட்டம் " எனவும் குறிப்பிடப்படுகிறது) புகார் அளிக்கலாம் .

#### (2) மைதானம் க்கான பராமரிக்க முடியாதது இன் அ புகார்

- (a) இல்லை புகார் க்கான குறைபாடு உள்ளே சேவை வேண்டும் பொய் கீழ் தி திட்டம் உள்ளே விஷயங்கள் சம்பந்தப்பட்ட:
- வணிக தீர்ப்பு/வணிக முடிவு இன் DMI;
  - அ சர்ச்சை இடையே அ விற்பனையாளர் மற்றும் DMI தொடர்புடைய செய்ய ஒரு அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம்;
  - அ மனக்குறை இல்லை உரையாற்றினார் செய்ய தி ஒம்புட்ஸ்மேன் நேரடியாக;
  - பொது குறைகள் எதிராக மேலாண்மை அல்லது நிர்வாகிகள் DMI இன் ;
  - அ சர்ச்சை உள்ளே எது நடவடிக்கை உள்ளது துவக்கப்பட்டது மூலம் DMI உள்ளே இணக்கம் உடன் தி உத்தரவு இன் ஒரு சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரம்;
  - அ சேவை இல்லை உள்ளே தி ஒழுங்குமுறை நோக்கம் இன் தி ஆர்பிஐ;
  - அ சர்ச்சை இடையே ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனங்கள்;
  - அ சர்ச்சை சம்பந்தப்பட்ட தி பணியாளர்-முதலாளி உறவு DMI இன் ;
  - கடன் தகவலின் பிரிவு 18 இல் தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள ஒரு சர்ச்சை சேவைகள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005;
  - சர்ச்சை தொடர்புடையது செய்ய வாடிக்கையாளர்கள் இன் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனங்கள் இல்லை சேர்க்கப்பட்டுள்ளது உள்ளே தி திட்டம்.
- (b) ஏ புகார் கீழ் தி திட்டம் வேண்டும் இல்லை பொய் தவிர
- புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், DMI க்கு எழுத்துப்பூர்வ புகார் அளித்துள்ளார்.
    - புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ DMI ஆல் நிராகரிக்கப்பட்டது, மேலும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை; அல்லது DMI புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் எந்த பதிலும் பெறவில்லை; மற்றும்

- (b) தி புகார் உள்ளது செய்யப்பட்டது செய்ய தி ஒம்புட்ஸ்மேன் உள்ளே ஒன்று ஆண்டு பிறகு தி புகாருக்கு DMI யிடமிருந்து புகார்தாரர் பதிவைப் பெற்றுள்ளார் அல்லது, புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் வரவில்லை.
- (ii) தி புகார் உள்ளது இல்லை உள்ளே மரியாதை இன் தி அதே காரணம் இன் நடவடிக்கை எது ஏற்கனவே-
- (a) ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் பெறப்பட்டாலும் இல்லாவிட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்வு காணப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது புகார்தாரர் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினருடன்;
- (b) நிலுவையில் உள்ளது முன் ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது ஏதேனும் மற்றவை மன்றம் அல்லது அதிகாரம்; 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) தி புகார் உள்ளது இல்லை தவறான அல்லது அற்பமான அல்லது எரிச்சலூட்டும் உள்ளே இயற்கை;
- (iv) தி புகார் செய்ய தி நிறுவனம் இருந்தது செய்யப்பட்டது முன் தி காலாவதியாகும் இன் தி காலம் வரம்பு பரிந்துரைக்கப்பட்டது கீழ் தி வரம்பு சட்டம், 1963, க்கான அத்தகைய கூற்றுக்கள்;
- (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 செய்யப்பட்ட புகார்களும் அடங்கும், அங்கு புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை புகார்தாரரால் சமர்ப்பிக்க முடியும்.

**விளக்கம் 2:** துணைப்பிரிவு (2)(b)(ii)ன் நோக்கங்களுக்காக, இது தொடர்பான புகார் அதே காரணம் இன் நடவடிக்கை செய்கிறது இல்லை அடங்கும் குற்றவாளி நடவடிக்கைகள் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது முன் முடிவு செய்தது அ நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயம் அல்லது கிரிமினல் குற்றத்தில் தொடங்கப்பட்ட ஏதேனும் போலீஸ் விசாரணை.

### (3) நடைமுறை க்கான தாக்கல் புகார்கள்:

- (a) இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) மூலம் ஆன்லைனில் புகார் பதிவு செய்யலாம்.
- (b) [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) என்ற மின்னஞ்சலில் மின்னணு முறையில் புகாரை

சமர்ப்பிக்கலாம் அல்லது மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4<sup>வது</sup> தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர்-160 017.

- (c) தி புகார், என்றால் சமர்ப்பிக்கப்பட்டது உள்ளே உடல் வடிவம், வேண்டும் இருக்கும் முறையாக கையெழுத்திட்டார் மூலம் தி புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம். 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) தீர்மானம் மற்றும் விருது/ நிராகரிப்பு கீழ் திட்டம்

### (1) தீர்மானம் இன் புகார்கள்:

- (a) ஒம்புட்ஸ்மேன்/துணை குறைதீர்ப்பாளர், புகார்தாரருக்கும் நிறுவனத்துக்கும் இடையேயான ஒப்பந்தத்தின் மூலம் ஒரு புகாரை எளிதாக்குதல் அல்லது சமரசம் செய்தல் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் சமரசம் செய்வதை ஊக்குவிக்க முயற்சிக்க வேண்டும்.
- (b) தி நடவடிக்கைகள் முன் தி ஒம்புட்ஸ்மேன் வேண்டும் இருக்கும் சுருக்கம் உள்ளே இயற்கை மற்றும் வேண்டும் இல்லை இருக்கும் கட்டுப்பட்டது ஏதேனும் விதிகள் இன் ஆதாரம். தி ஒம்புட்ஸ்மேன் கூடும் ஆய்வு ஒன்று கட்சி செய்ய தி புகார் மற்றும் அவர்களின் அறிக்கையை பதிவு செய்யவும்.
- (c) நிறுவனம், புகாரைப் பெற்றவுடன், புகாரில் உள்ள குறைகளுக்குப் பதிலளிக்கும் வகையில் அதன் எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பை அதனுடன் இணைக்கப்பட்ட ஆவணங்களின் நகல்களுடன், தீர்விற்காக ஒம்புட்ஸ்மேன் முன் 15 நாட்களுக்குள் தாக்கல் செய்யும். ஆனால், ஒம்புட்ஸ்மேன், நிறுவனத்தின் எழுத்துப்பூர்வ கோரிக்கையின் பேரில், ஒம்புட்ஸ்மேன் திருப்தி அடையும் வகையில், அதன் எழுத்துப் பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்வதற்குத் தகுந்ததாகக் கருதப்படும் கூடுதல் கால அவகாசம் வழங்கலாம்.
- (d) இல் வழக்கு தி நிறுவனம் தவிர்க்கிறது அல்லது தோல்வி அடைகிறது செய்ய கோப்பு அதன் எழுதப்பட்டது பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்கள் உள்ளே தி வழங்கப்பட்டுள்ள நேரம், பதிவேட்டில் உள்ள சான்றுகளின் அடிப்படையில் குறைதீர்ப்பாளர் தொடரலாம் மற்றும் பொருத்தமான உத்தரவை அனுப்பலாம் அல்லது விருது வழங்கலாம். மேல்முறையீடு செய்யும் உரிமை இருக்காது



நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் கோரப்பட்ட தகவல்களுக்கு பதிலளிக்காத அல்லது வழங்காத காரணத்தால் வழங்கப்பட்ட விருது தொடர்பாக நிறுவனத்திற்கு.

- (e) ஒரு தரப்பினரால் எழுதப்பட்ட பதிப்பு அல்லது பதில் அல்லது ஆவணங்கள், புகாருடன் தொடர்புடைய மற்றும் தொடர்புடைய அளவிற்கு வழங்கப்படுவதை குறைதீர்ப்பாளர் / துணை குறைதீர்ப்பாளர் உறுதிப்படுத்த வேண்டும். செய்ய மற்றவை கட்சி மற்றும் அத்தகையதைப் பின்பற்றுங்கள் செயல்முறை மற்றும் வழங்குகின்றன கூடுதல் நேரம் என கூடும் பொருத்தமானதாக கருதப்படுகிறது.
- (f) இல் வழக்கு தி புகார் உள்ளது இல்லை தீர்க்கப்பட்டது மூலம் வசதி, அத்தகைய நடவடிக்கை என கூடும் இருக்கும் ஒரு சந்திப்பு உட்பட பொருத்தமானதாக கருதப்படுகிறது புகார்தாரரின் உடன் அதிகாரிகள் நிறுவனத்தின், சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதற்குத் தொடங்கலாம்.
- (g) புகாருக்கு உள்ளான தரப்பினர், குறைதீர்ப்பாளன்/ துணை குறைதீர்ப்பாளருடன் நல்ல நம்பிக்கையுடன் ஒத்துழைக்க வேண்டும், என தி வழக்கு கூடும் இருக்கும், உள்ளே தீர்மானம் இன் தி சர்ச்சை மற்றும் இணங்க உடன் தி குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் ஏதேனும் சான்றுகள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய ஆவணங்களைத் தயாரிப்பதற்கான வழிகாட்டுதல்.
- (h) தரப்பினரிடையே புகாருக்கு இணக்கமான தீர்வு ஏற்பட்டால், அதுவே இருக்கும் பதிவு செய்யப்பட்டது மற்றும் கையெழுத்திட்டார் மூலம் இரண்டும் தி கட்சிகள் மற்றும் அதன்பின், தி உண்மை இன் தீர்வு இருக்கலாம் பதிவு செய்யப்பட்டது, இணைத்தல் அதற்கு தி விதிமுறைகள் இன் தீர்வு, இயக்குகிறார் தி கட்சிகள் செய்ய இணங்க குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் விதிமுறைகளுடன்.
- (i) தி புகார் என்று இருக்கும் கருதப்பட்டது செய்ய இருக்கும் தீர்க்கப்பட்டது எப்போது:
  - (i) அது உள்ளது இருந்தது குடியேறினார் மூலம் தி நிறுவனம் உடன் தி புகார்தாரர் மீது தி தலையீடு இன் ஒம்புட்ஸ்மேன்; அல்லது
  - (ii) தி புகார்தாரர் உள்ளது ஒப்புக்கொண்டார் உள்ளே எழுதுவது அல்லது இல்லையெனில் (எது கூடும் இருக்கும் பதிவு செய்யப்பட்டது) என்று குறையைத் தீர்க்கும் விதம் மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக உள்ளது; அல்லது
  - (iii) தி புகார்தாரர் உள்ளது திரும்பப் பெறப்பட்டது தி புகார் தானாக முன்வந்து.

## (2) விருது மூலம் ஒம்புட்ஸ்மேன் :

- (a) தவிர தி புகார் உள்ளது நிராகரிக்கப்பட்டது, தி ஒம்புட்ஸ்மேன் வேண்டும் பாஸ் ஒரு விருது உள்ளே தி நிகழ்வு இன்:
  - (i) அல்லாத தளபாடங்கள் இன் ஆவணங்கள்/தகவல்கள் என ஒன்றுக்கு தி திட்டம்; அல்லது
  - (ii) தி விஷயம் இல்லை பெறுதல் தீர்க்கப்பட்டது கீழ் தி திட்டம் அடிப்படையில் அன்று பதிவுகள் வைக்கப்பட்டது, மற்றும் இரு தரப்பினரையும் கேட்க ஒரு நியாயமான வாய்ப்பை வழங்கிய பிறகு.

- (b) தி ஒம்புட்ஸ்மேன் வேண்டும் மேலும் எடுத்துக்கொள் உள்ளே கணக்கு, உள்ளே கூடுதலாக, தி கொள்கைகள் இன் வங்கியியல் சட்டம் மற்றும் நடைமுறை, வழிகாட்டுதல்கள், அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் நியாயமான விருதை வழங்குவதற்கு முன் தொடர்புடைய பிற காரணிகள்.
- (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) ஏ நகல் இன் தி விருது வேண்டும் இருக்கும் அனுப்பப்பட்டது செய்ய தி புகார்தாரர் மற்றும் நிறுவனம் .
- (g) விருது தேர்ச்சி பெற்றார் மறைந்துவிடும் மற்றும் இருக்கும் இன் இல்லை விளைவு தவிர புகார்தாரர் ஒரு கடிதத்தை அளிக்கிறார் ஏற்றுக்கொள்ளாதல் இன் தி விருது உள்ளே முழு மற்றும் இறுதி தீர்வு இன் தி கூற்று செய்ய தி நிறுவனம், விருது நகல் கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள்.  
வழங்கப்பட்டது என்று இல்லை அத்தகைய ஏற்றுக்கொள்ளாதல் கூடும் இருக்கும் அளிக்கப்பட்டது மூலம் தி புகார்தாரர் என்றால் அவர் உள்ளது தாக்கல் செய்தார் ஒரு முறையீடு.
- (h) நிறுவனம் மேல்முறையீட்டை விரும்பாத பட்சத்தில், புகார்தாரரிடமிருந்து ஏற்றுக்கொள்ளும் கடிதத்தைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கான விருது மற்றும் நெருக்கமான இணக்கத்திற்கு இணங்க வேண்டும்.

### (3) நிராகரிப்பு இன் அபுகார்:

- (a) தி துணை ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது தி ஒம்புட்ஸ்மேன் கூடும் நிராகரிக்க அபுகார் மணிக்கு ஏதேனும் மேடை என்றால் புகார் அளித்ததாகத் தெரிகிறது:
- (i) உள்ளது பராமரிக்க முடியாதது கீழ் தி திட்டம்; அல்லது
- (ii) உள்ளது உள்ளே தி இயற்கை இன் பிரசாதம் பரிந்துரைகள் அல்லது தேடும் வழிகாட்டுதல் அல்லது விளக்கம்.
- (b) தி ஒம்புட்ஸ்மேன் கூடும் நிராகரிக்க அபுகார் மணிக்கு ஏதேனும் மேடை என்றால்:
- (i) உள்ளே அவரது கருத்து அங்கு உள்ளது இல்லை குறைபாடு உள்ளே

சேவை; அல்லது

- (ii) தி இழப்பீடு முயன்றார் க்கான தி அதன் விளைவாக இழப்பு உள்ளது அப்பால் தி சக்தி இன் பிரிவு 8(2) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீட்டை வழங்குவதற்கு ஒம்புட்ஸ்மேன்; அல்லது
- (iii) தி புகார் உள்ளது இல்லை தொடரப்பட்டது மூலம் தி புகார்தாரர் உடன் நியாயமான விடாமுயற்சி; அல்லது
- (iv) தி புகார் உள்ளது இல்லாமல் ஏதேனும் போதுமானது காரணம்; அல்லது
- (v) தி புகார் தேவைப்படுகிறது கருத்தில் இன் விரிவான ஆவணப்படம் மற்றும் வாய்வழி ஆதாரம் மற்றும் அதற்கு முந்தைய நடவடிக்கைகள் ஆம்புட்ஸ்மேன் தீர்ப்புக்கு ஏற்றவர் அல்ல அத்தகைய புகாரின்; அல்லது
- (vi) குறைதீர்ப்பாளரின் கருத்துப்படி, புகார்தாரருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதம் அல்லது சிரமம் எதுவும் இல்லை.

**(c) மேல்முறையீடு முன் தி மேல்முறையீடு அதிகாரம்:**

- (1) அங்கு வேண்டும் இல்லை இருக்கும் ஏதேனும் சரி இன் மேல்முறையீடு செய்ய தி நிறுவனம் க்கான ஒரு விருது வழங்கப்பட்டது க்கான அல்லாத தளபாடங்கள் திட்டத்தின் கீழ் ஆவணங்கள்/தகவல்கள்.
- (2) தி நிறுவனம் கூடும், என்றால் வேதனைப்பட்டார் மூலம் ஒரு விருது அல்லது மூடல் இன் அ புகார் கீழ் தி திட்டங்கள், 30க்குள் நாட்கள் இன் தி தேதி இன் ரசீது இன் தொடர்பு இன் விருது அல்லது மூடல் இன் தி புகார், விரும்புகின்றனர் மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் ஒரு முறையீடு.
  - (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 மேல்முறையீடு செய்ய முடியும்.
  - (c) வழங்கப்பட்டது என்று தி மேல்முறையீடு அதிகாரம் கூடும், என்றால் அவர் உள்ளது திருப்தி என்று தி நிறுவனம் இருந்தது போதுமான காரணம் க்கான இல்லை செய்யும் தி மேல்முறையீடு உள்ளே தி நேரம், கூடும் அனுமதிக்க அ மேலும் காலம் இல்லை 30 நாட்களுக்கு மேல்.
- (3) தி புகார்தாரர் கூடும், வேதனைப்பட்டார் மூலம் ஒரு விருது) அல்லது நிராகரிப்பு இன் அ புகார், உள்ளே 30 நாட்கள் இன் தேதி இன் ரசீது இன் தி விருது அல்லது நிராகரிப்பு இன் தி புகார், விரும்புகின்றனர் ஒரு மேல்முறையீடு முன் தி மேல்முறையீட்டு ஆணையம், அதாவது. தி நிர்வாக இயக்குனர் பொறுப்பு இன் தி துறை தி ரிசர்வ் வங்கி நிர்வாகம் திட்டம்.

மேல்முறையீட்டு அதிகாரசபையானது, முறையீட்டாளர் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு போதுமான காரணம் இருப்பதாக அவர் திருப்தியடைந்தால், மேலும் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.
- (4) தி மேல்முறையீடு அதிகாரத்தின் செயலகம் வேண்டும் ஆய்வு மற்றும்

செயல்முறை தி மேல்முறையீடு.

- (5) தி மேல்முறையீடு அதிகாரம் கூடும், பிறகு கொடுக்கும் தி கட்சிகள் அ நியாயமான வாய்ப்பு இன் இருப்பது கேட்டது:
- (a) பதவி நீக்கம் தி மேல்முறையீடு; அல்லது
  - (b) அனுமதிக்க தி மேல்முறையீடு மற்றும் அமைக்கப்பட்டது ஒருபுறம் தி விருது அல்லது உத்தரவு இன் தி ஒம்புட்ஸ்மேன்; அல்லது
  - (c) ரிமாண்ட் தி விஷயம் செய்ய தி ஒம்புட்ஸ்மேன் க்கான புதியது அகற்றல் உள்ளே ஏற்ப உடன் அத்தகைய மேல்முறையீட்டு ஆணையம் தேவையான அல்லது சரியானதாகக் கருதும் வழிமுறைகள்; அல்லது
  - (d) மாற்றியமைக்க தி உத்தரவு இன் தி ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது விருது மற்றும் பாஸ் அத்தகைய திசைகள் என கூடும் அவ்வாறு மாற்றியமைக்கப்பட்ட ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது விருது உத்தரவை நடைமுறைப்படுத்துவது அவசியம்; அல்லது
  - (e) பாஸ் ஏதேனும் மற்றவை உத்தரவு என அது கூடும் பொருத்தமாக இருக்கும் .
- (6) தி உத்தரவு இன் தி மேல்முறையீடு அதிகாரம் வேண்டும் வேண்டும் தி அதே விளைவு என தி விருது தேர்ச்சி பெற்றார் ஒம்புட்ஸ்மேன் மூலம் அல்லது திட்டத்தின் கீழ் புகாரை நிராகரிக்கும் உத்தரவு, வழக்கு.

**(7) காட்சி இன் தகவல்:**

- 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) அனைத்து தி மேலே விவரங்கள் வழங்கப்படும் உள்ளே புள்ளி (அ) மற்றும் (ஆ) சேர்த்து உடன் அ நகல் இன் தி திட்டம் வேண்டும் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.

**(D) பிரிள்சிபால் நோடல் அதிகாரி ("PNO"):**

DMI உள்ளது நியமிக்கப்பட்டார் தி அதிபர் நோடல் அதிகாரி க்கான பிரதிநிதித்துவம் முன் மற்றும் நிறுவதல் தகவல் டிஎம்ஐக்கு எதிராக தாக்கல் செய்யப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பாக ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரிடம். PNO இன் விவரங்கள் பின்வருமாறு:

பெயர் இன் முதன்மை நோடல் அதிகாரி	திரு. ஆஷிஷ் சரின் மூத்தவர் துணை ஜனாதிபதி - வாடிக்கையாளர் வெற்றி எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3 <sup>வது</sup> தளம், 9-10, பகதூர் ஷா ஜாஃபர் மார்க், புதியது டெல்லி - 110002
தொடர்பு எண்.	011-41204444

<b>மின்னஞ்சல் முகவரி</b>	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>
------------------------------	--

## இணைப்பு - சி

படிவம் OF புகார் (TO BE தங்கியுள்ளது) உடன் தி NBFC ஒம்புட்ஸ்மேன்  
[பிரிவு 11(2) இன் தி திட்டம்]  
(TO BE நிரப்பப்பட்டது உ.பி மூலம் தி புகார்தாரர்)

பெறுநர்:

தி ஒம்புட்ஸ்மேன்

மேடம்/ஐயா,

துணை: புகார் எதிராக (இடம் இன் கிளை அல்லது அலுவலகம்) இன் DMI நிதி  
தனியார் வரையறுக்கப்பட்டவை

விவரங்கள் இன் தி புகார் உள்ளன என கீழ்:

- 1) பெயர் இன் புகார்தாரர் :
- 2) வயது (ஆண்டுகள்):
- 3) பாலினம்:
- 4) முழு முகவரி இன் புகார்தாரர் -

பின் குறியீடு -

மின்னஞ்சல் (என்றால் கிடைக்கும்)-

தொலைபேசி இல்லை (என்றால் கிடைக்கும்)-

மொபைல் எண்-

- 5) புகார் எதிராக (பெயர் மற்றும் முழு முகவரி இன் தி கிளை அல்லது அலுவலகம்  
இன் DMI நிதி பிரைவேட் லிமிடெட் லிமிடெட்) -

பின் குறியீடு-

- 6) இயற்கை இன் உறவு/கணக்கு எண் (என்றால் ஏதேனும்) உடன் DMI நிதி பிரைவேட்  
லிமிடெட் லிமிடெட்
- 7) பரிவர்த்தனை தேதி மற்றும் விவரங்கள், கிடைத்தால்
  - a) தேதி இன் புகார் ஏற்கனவே செய்யப்பட்டது மூலம் தி புகார்தாரர் செய்ய தி  
நிறுவனம்:  
(தயவுசெய்து அடைத்து அ நகல் இன் புகார் )
  - b) என்பதை ஏதேனும் நினைவூட்டல் இருந்தது அனுப்பப்பட்டது மூலம் தி  
புகார்தாரர்?: ஆம்/இல்லை  
(தயவுசெய்து அடைத்து அ நகல் இன் நினைவூட்டல் )
- 8) தயவுசெய்து டிக் தி தொடர்புடைய பெட்டி (ஆம்/இல்லை)- என்பதை உங்கள்  
புகார்:

(i)	உள்ளது துணை நீதி/கீழ் நடுவர்1?	ஆம்	இல் லை
(ii)	உள்ளது செய்யப்பட்டது மூலம் ஒரு வழக்கறிஞர், தவிர எப்போது தி வழக்கறிஞர் உள்ளது தி பாதிக்கப்பட்ட கட்சி?	ஆம்	இல் லை
(iii)	ஒம்புட்ஸ்மேனுடன் அதே அடிப்படையில் ஏற்கனவே கையாளப்பட்டதா அல்லது செயல்பாட்டில் உள்ளதா ?	ஆம்	இல் லை
(iv)	உள்ளது உள்ளே தி இயற்கை இன் பொது புகார்/கள் எதிராக மேலாண்மை அல்லது நிர்வாகிகள் நிறுவனத்தின்?	ஆம்	இல் லை

(v)	உள்ளது அன்று கணக்கு இன் அ சர்ச்சை இடையே ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனங்களா?	ஆம்	இல்லை
(vi)	ஈடுபடுத்துகிறது முதலாளி-பணியாளர் உறவா?	ஆம்	இல்லை

9) பொருள் விஷயம் இன் தி புகார்:

10) விவரங்கள் இன் தி புகார்: (என்றால் விண்வெளி உள்ளது இல்லை போதுமான, தயவுசெய்து அடைத்து அ தனி தாள்)

11) என்பதை ஏதேனும் பதில் உள்ளது இருந்தது பெற்றது இருந்து நிறுவனம் உள்ளே அ காலம் இன் 30 நாட்கள் இன் ரசீது அதன் மூலம் புகார்? ஆம்/இல்லை (ஆம் என்றால், பதிலின் நகலை இணைக்கவும்)

12) நிவாரணம் முயன்றார் இருந்து தி ஒம்புட்ஸ்மேன் (தயவுசெய்து அடைத்து அ நகல் இன் ஆவணப்படம் ஆதாரம், என்றால் ஏதேனும், உள்ளே உங்கள் கோரிக்கைக்கு ஆதரவு)

13) இயற்கை மற்றும் அளவு இன் பணவியல் இழப்பு, என்றால் ஏதேனும், கோரினார் மூலம் தி புகார்தாரர் மூலம் வழி இன் இழப்பீடு (தயவுசெய்து பார்க்கவும் செய்ய உட்பிரிவுகள் 15 (4) & 15 (5) இன் தி திட்டம்)

14) பட்டியல் இன் ஆவணங்கள் இணைக்கப்பட்டுள்ளது:

15) பிரகடனம்:

(i) நான்/ நாங்கள், தி புகார்தாரர்/கள் இங்கே என்று அறிவிக்க :

a) தி தகவல் அளிக்கப்பட்டது மேலே உள்ளது உண்மை மற்றும் சரியான; மற்றும்

b) நான்/ நாங்கள் மேலே கூறப்பட்ட எந்த உண்மையையும் மறைக்கவோ அல்லது தவறாக சித்தரிக்கவோ இல்லை இத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட ஆவணங்கள்.

(ii) தி புகார் உள்ளது தாக்கல் செய்தார் முன் காலாவதியாகும் இன் காலம் இன் ஒன்று ஆண்டு கணக்கிடப்பட்டது உள்ளே ஏற்ப உடன் திட்டத்தின் 10(2) விதிகள்.

**உங்கள் உண்மையுள்ள,**

**(கையொப்பம் இன் புகார்தாரர்/ அங்கீகரிக்கப்பட்டவர் பிரதிநிதி)**

### அங்கீகாரம்

ஒரு பிரதிநிதியை அவர்/அவர் சார்பாக ஆஜராகி சமர்ப்பிக்க அங்கீகரிக்க விரும்பினால் ஒம்புட்ஸ்மேன் முன், பின்வரும் அறிவிப்பு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்: நான்/நாங்கள் இதன் மூலம் ஸ்ரீ/ ஸ்ரீமதியை நியமனம் செய்கிறேன்\_ என்/எங்கள் அங்கீகரிக்கப்பட்டது பிரதிநிதி யாருடைய தொடர்பு விவரங்கள் கீழே உள்ளன: முழு முகவரி:

பின் குறியீடு:

தொலைபேசி எண்:

மின்னஞ்சல்:

மொபைல் எண்:

(கையொப்பம் இன் புகார்தாரர்)

\*\*\*\*\*