

நியாயமான நடைமுறை நெறி



டி.எம்.ஐ. ஃபினான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடட்

நியாயமான நடைமுறை நெறி

நியாயமான நடைமுறை நெறி

கொள்கைச் சுருக்கம்

காப்புறுதி ஒப்பந்தத்தின் பெயர்	நியாயமான நடைமுறை நெறி
வெளியீட்டு மற்றும் செல்லுபடியாகும் தேதி	ஏப்ரல் 19, 2011
கடைசியாக மறு ஆய்வு செய்யப்பட்ட தேதி	செப்டம்பர் 15, 2020
தற்போதைய மறு ஆய்வு தேதி	பிப்ரவரி 27, 2021
அடுத்த மறு ஆய்வு தேதி	பிப்ரவரி 2022 அல்லது அதற்கு முன்பு
மறு ஆய்வு காலச் சுழல்	வருடாந்திரம்
உரிமையாளர்/தொடர்பு	கீழ்ப்படிதல் துறை
ஒப்புதல் தருபவர்	இயக்குநர் குழுமம்
இணைப்புகள்	பொருந்தாது

நியாயமான நடைமுறை நெறி

உள்ளடக்கம்

வரிசைஎண்	விவரங்கள்
1	தோற்றுவாய்
2	நோக்கம்
3	சொற்பொருள் விளக்கங்கள்
4	முக்கியக் கடப்பாடுகள்
5	வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறை நெறி குறித்து வழிமுறைகள்
A	i. கடன்களுக்கும் அவற்றின் செயல்முறைக்குமான விண்ணப்பங்கள்
	ii. கடன் பரிசீலனை மற்றும் விதிமுறைகளும் வரையறைகளும்
	iii. கடன் பட்டுவாடா – விதிமுறைகள் மற்றும் வரையறைகளில் மாறுதல்கள் உட்பட
	iv. பொதுவானவை
	v. இயக்குநர் குழுமத்தின் பொறுப்புக்கள்
	vi. குறையுற்றோர் குறைதீர்த்தல் அதிகாரி
	vii. நியாயமான நடைமுறை நெறி தெரிவிக்கப்படும் வழி மற்றும் மொழி
	viii. வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் விதிக்கும் அதிகப்படி வட்டியை ஒழுங்குமுறைப் படுத்துதல்
	ix. வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் விதிக்கும் அதிகப்படி வட்டி பற்றிய புகார்கள்
	x. வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் நிதியளித்த வாகனங்களை மீட்டுப் பெருகை பற்றிய விளக்கங்கள்
B	வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் – சிறுநிதி நிறுவனம்
C	தங்க நகைகளுக்கு ஈடாக கடன் வழங்கல்
	i. தங்கத்துக்கு ஈடாக கடன் வழங்குவது பற்றி குழுமத்தின் ஏற்பளிப்புள்ள கொள்கை
	ii. ஏல வழிமுறை

நியாயமான நடைமுறை நெறி

1. தோற்றவாய்

ரிசர்வ் பேங்க் அதன் செப்டம்பர் 28, 2006 தேதியிட்ட சுற்றறிக்கையையும், வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறை நெறியில் பின்பு கொண்டுவரப்பட்ட திருத்தங்களையும் அனுசரித்தும், கடன் கொடுக்கும் தொழில் செய்யும்போது கடைப்பிடிப்பதற்காக நியாயமான நடைமுறை நெறிகள் (எஃப்பிசி), டிஎம்ஐ ஃபினான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடட் (“டிஎம்ஐ” அல்லது “நிறுவனம்”) –ஆல் ஏற்படுத்தப்பட்டன. இந்த வழிமுறைகள், மற்றவற்றிற்கிடையில் குறிப்பாக, கடன் சம்பந்தப்பட்ட விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் தேவையான அளவுக்கு வெளிப்படுத்துவது மற்றும் வலுக்கட்டாயமில்லாத கடன் வசூல் முறையை தெரிவு செய்யும் பொது கொள்கைகளை உள்ளடக்கும்.

2. நோக்கம்

வாடிக்கையாளர்கள், ஊழியர்கள், விற்பனையாளர்கள் போன்ற பங்குதாரர்களுடன் நிறுவனம் செயல்தொடர்பு கொள்ளும்போது சிறந்த செயல்முறைகள் ஒத்திசைவோடு அமைய வேண்டி டிஎம்ஐ நியாயமான நடைமுறை நெறியை (எஃப்பிசி) அமைத்திருக்கிறது.. நிறுவனத்தின் நியாயமான நடைமுறை நெறி, சந்தையிலிடுதல், கடன் துவக்கம், செயல்முறை, சேவை வழங்குதல் மற்றும் வசூல் செய்தல் உள்ளிட்ட ஒரு நடவடிக்கையின் எல்லா அங்கங்களுக்கும் பொருந்தும். நியாயமான நடைமுறை நெறி மேல் டிஎம்ஐக்கு உள்ள கடப்பாடு என்பது ஊழியர் பொறுப்புடைமை, கண்காணிப்பு, மற்றும் தணிக்கைத் திட்டங்கள் மூலம் பறைசாற்றப்படும்.

நியாயமான கடன் கொடுத்தலுக்கு அதன் கடப்பாடு அதன் நடவடிக்கைகளில் வெளிப்படும் வகையில் செயல்பாடுகள் நிறுவப்படவும், அந்த கடப்பாடு அதன் அனைத்து ஊழியர்களுக்கு அறிவுறுத்தப் படுவதற்கும், நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுவும் மற்றும் நிர்வாகம் பொறுப்பேற்கும்.

3. சொற்பொருள் விளக்கங்கள்

- a. “தீர்ப்பு” என்பது குறையுற்றோர் குறைதீர்த்தல் அதிகாரியால், திட்டத்தில் கூறியுள்ளபடி தீர்ப்பளிக்கப்பட்ட ஒரு தீர்ப்பைக் குறிக்கும். அது சம்பந்தப்பட்ட வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் செய்ய வேண்டிய திட்டவட்டமான செயலைச் செய்வதற்கான வழிகாட்டுதலையும் அதோடு, குற்றம் சாட்டுபவர் அடைந்திருக்கக்கூடிய நஷ்டத்துக்கான இழப்பீட்டுத் தொகையை செலுத்துவதையும் குறிப்பிட்டிருக்கும்
- b. “மேல்முறையீட்டு அதிகாரி” என்பதற்கு திட்டத்தைச் செயல்படுத்தும் ரிசர்வ் வங்கித் துறையின் துணை ஆளுநர்-பொறுப்பு, என்று பொருள்
- c. “உரிமை பெற்ற பிரதிநிதி” என்பதற்கு, வழக்கறிஞரைத் தவிர்த்து குற்றம் சாட்டுபவரால், தன் குற்றச்சாட்டைக் கருத்தில் கொள்ளுமாறு குறையுற்றோர் குறைதீர்த்தல் அதிகாரியிடம், திட்டத்தின் கீழ் நடைபெறும் நடவடிக்கைகளில் தனக்காக வேலை செய்யவும் தன்னை பிரதிநிதிப்படுத்தவும் பணியமர்த்தப்படும் உரிமை தரப்படும் உள்ள ஒரு நபர் என்று பொருள்.
- d. “குழுவம்” என்பதற்கு நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுவம் என்று பொருள்.
- e. “புகார்” என்பதற்கு, திட்டத்தின் உட்பிரிவுக் கூற்று 8-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சேவைக் குறைபாடு குறித்து, எழுத்து வடிவமாகவோ மின்னணு மூலமாகவோ எழுப்பப்படும் ஒரு குறைகூறல் முறையீடு அல்லது சாட்டுரை என்று பொருள்.
- f. “நிறுவனம்” என்பதற்கு டிஎம்ஐ ஃபினான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடட் என்று பொருள்
- g. “இயக்குநர்கள்” என்பதற்கு, தனிநபர் இயக்குநர் அல்லது நிறுவனத்தின் குழுவத்தில் உள்ள இயக்குநர்கள் என்று பொருள்.
- h. எஃப்பிசி என்பதற்கு நியாயமான நடைமுறை நெறி என்று பொருள்.
- i. “குறையுற்றோர் குறைதீர்த்தல் அதிகாரி” என்பதற்கு ஆம்பட்ஸ்மன் திட்டத்தின் உட்பிரிவுக் கூற்று 4-இன் கீழ் பணியமர்த்தப்படும் எந்த நபரும் என்று பொருள்.
- j. “தீர்வு” என்பதற்கு ஆம்பட்ஸ்மன் திட்டத்தின் உட்பிரிவுக் கூற்று 11-இன் கீழ், தரப்புகளிடையே சமரச வழியிலோ, இசைவு வழியிலோ ஏற்படும் உடன்பாடு என்று பொருள்.

நியாயமான நடைமுறை நெறி

4. முக்கியக் கடப்பாடுகள்:

நியாயமான நடைமுறை நெறியின் சாரம், கீழ் உள்ளவற்றை டிஎம்ஐ எழுத்திலும் கருத்திலும் கடைப்பிடிக்க முயல்வதில் உள்ளது.

- தொழில் நெறி சார்ந்த, திறமையான, பணிவன்பு கொண்ட, பொறுப்பான, விரைந்த சேவையை வழங்குதல்.
- எந்தவித மதம், ஜாதி, பாலினம், பிறப்பு வழி அடிப்படையிலும் பாரபட்சமாக நடந்து கொள்ளாதிருத்தல்.
- கடன் பொருட்களை விற்பனைப் படுத்துவதிலும் விளம்பரப்படுத்துவதிலும் நியாயமாகவும் நாணயமாகவும் நடந்து கொள்ளல்.
- கடன் பரிவர்த்தனை சம்பந்தப்பட்ட விதிகள், செலவுகள், உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு சரியான மற்றும் காலம் சார்ந்த வெளிப்படுத்துதல்களை அளித்தல்.
- கோரப்படும்போது, கடன் கேட்கும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தேவைப்படும் உதவியும் அறிவுரையும் வழங்குதல்.
- நிறுவனத்துக்குள் குறை தீர்க்கும் அமைப்பை நிறுவுவதன் மூலம், வாடிக்கையாளர்களுடன் ஏற்படும் பூசல்கள் அல்லது வேறுபாடுகளை நன்னோக்கொடு தீர்க்க முயலுதல்.
- எல்லா சட்டமுறை தேவைகளுக்கும் நன்னோக்கொடு இணங்கி நடத்தல்..
- தணிக்கை, மறையிடர் மேலாண்மை, மற்றும் ஆதாய முரண் ஏற்படக்கூடிய இடங்களில் பொருத்தமான மேற்பார்வை நிலைகளைக் கொண்டிருக்கும் ஆளுகைக் கட்டமைப்பை உபயோகித்தனர். மேலும் உரிமையாளர்கள் மற்றும் நிர்வாகத்தின் பொது நலன் கருதும் இழப்பீட்டுக் கொள்கைகளை நடைமுறைப்படுத்துதல்.
- குழந்தைத் தொழிலாளர் மற்றும் கொத்தடிமைத் தொழிலாளரை பயன்படுத்தும் அல்லது பொதுவாக மதம் மற்றும் பாலினம் குறித்த பாரபட்சமான கொள்கைகளைக் கொண்டிருக்கும் நிறுவனங்களுக்கு நிதி செல்லாதவாறு உறுதிப்படுத்துதல்
- ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா (ஆர்பிஐ) ஆணைப்படுத்தியிருக்கும் இந்திய சட்ட திட்டங்கள் கீழ்ப்படியப்படுகின்றனவா என்பதை உறுதிப்படுத்துதல்.

5. டிஎம்ஐ-யின் நியாயமான நடைமுறை நெறிக்கான வழிமுறைகள்

i. கடன்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்முறைகளுக்கான விண்ணப்பங்கள்

- அனைத்து கடன் வசதிகளும் நிறுவனத்தின் கடன் கொள்கையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளவை போலவே இருக்க வேண்டும்.
- டிஎம்ஐ-யிடமிருந்து வாடிக்கையாளர்களுக்குச் செல்லும் அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் **ஆங்கிலத்தில்** இருக்கும் , ஏனென்றால் அது டிஎம்ஐயின் வாடிக்கையாளர்களால் புரிந்து கொள்ளத்தக்கது..
- கடன் செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாக, மற்றவற்றுக்கிடையில் குறிப்பாக, அதிகபட்ச ஒளிவின்மையை உறுதிசெய்யும் பொருட்டு, விதிகள் தாள்/விண்ணப்பம்/பரிந்துரை போன்ற ஏதோ ஒன்றுடன் தேவையான விவரங்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு டிஎம்ஐ வழங்குகிறது இதில் தேவைப்படும் பிணைப்பொருளின் வகை, செயல்முறைக்குச் செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்/ செலவுகள், கட்டணங்களை திருப்பித் தர இயலாத தன்மை (குறிப்பாக கடன் பரிந்துரை ஒப்புக்கொள்ளப்படாமல் போகும் பட்சத்திலும்), முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான தெரிவுகள், கடனை பரிசீலனை செய்வதற்குத் தேவையான தகவல்கள்/ஆவணங்கள் குறித்தான சரிபார்ப்புப் பட்டியல், மற்றும் வாடிக்கையாளர் நலன்களை பாதிக்கும் எந்த ஒரு விஷயமும் அடங்கும். இதன் மூலம் வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் (என்பிஎஃப்சி) வழங்கும் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளோடு ஒரு பொருளோடு கூடிய சரிபார்ப்பு சாத்தியப்பட்டு, வாடிக்கையாளர் ஒரு தேர்ந்த முடிவை எடுக்க ஏதுவாகும்.

நியாயமான நடைமுறை நெறி

- விண்ணப்பத்தை முடிவு செய்வதற்கான கால அவகாசம்

வரிசை எண்	வாடிக்கையாளர் வகை மற்றும் கடன் தொகை அளவு	டிஎம்ஐ கேட்ட ஆவணங்கள்/தகவல்களை சமர்ப்பித்த பிறகு முடிவு செய்வதற்கான கால விதிமுறைகள்
i.	எல்லா வகையான வாடிக்கையாளர்களுக்கும் ஏந்த அளவிலும் ஆன கடன் தொகைகளுக்கும்	கால அவகாசம் 60 நாட்களுக்குள் அல்லது வாடிக்கையாளருடன் பரஸ்பரம் ஒப்புக் கொண்ட கால அளவு.

- தெரிவு செய்த பிறகு, அவரது தெரிவுக்கு ஏற்ப கடன் வசதியைப் பற்றிய தேவையான தகவல்கள் வாடிக்கையாளருக்கு தரப்படும்.
- கடன் ஒப்புதல் மற்றும் கடன் பட்டுவாடா சம்பந்தப்பட்ட செயல்முறைகள் குறித்து விளக்கங்களும், அந்த எல்லா செயல்முறைகளும் பூர்த்தி ஆகக்கூடிய கால அட்டவணையும் வாடிக்கையாளருக்கு அறிவுறுத்தப்படும்.

ii. கடன் பரிந்துரை விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

- டிஎம்ஐ வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பித்த தகவல்களை பரிசீலனை செய்யும், மேலும் கடனை சீக்கிரம் முடிவு செய்வதற்கான உத்தேசத்துடன், தேவைப்பட்டால், மேல் விவரங்களை உடனடியாக கேட்க வேண்டும்.
- உத்தேசிக்கும் கடன் வசதியின் முக்கிய விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கொண்ட எழுத்துவடிவ தகவலை, ஒப்புதல் கடிதம், விதிகள் தாள் அல்லது வேறு எந்த வடிவிலாவது டிஎம்ஐ அதன் வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்து கொள்ளும் ஆங்கிலத்தில் அவர்களுக்குத் தெரியப்படுத்தும். அதில் கீழ்க்கண்டவை அடங்கும்:
 - ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வருடாந்திர வட்டி விகிதம் உட்பட.
 - பணம் செலுத்தத் தவறினால் கட்ட வேண்டிய வட்டி/அபராத வட்டி விகிதம் (மாதாந்திர/வருடாந்திர அளவில், ஏது உரித்தாகுமோ அது போல, விளக்கப்படும்) பற்றிய விவரங்கள், மேலும், வாடிக்கையாளர்கள் அவர்களது கடன் கணக்கு குறித்து கட்டவேண்டிய கட்டணங்கள், அவை விதிக்கப்படும் முறை (தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்தப்படும் தொகை மீது விதிக்கப்படும் அபராத வட்டி கடன் ஒப்பந்தத்தில் பெரிய எழுத்தில் குறிப்பிடப்படும்).
 - பேரப்பேச்சுக்குப் பிறகு டிஎம்ஐ-ஆல் தரப்படும் கடனை நிர்வகிக்கும் விதிகள், நிபந்தனைகள் மற்றும் எச்சரிக்கைகள் பற்றிய ஒப்புதல்.
 - பிணைச் சொத்து நடைமுறை செய்தலுக்கான விதிகள்.
 - கடனைக் குறித்து தேவையான மற்ற எல்லா விவரங்களும், இதில் சம்பந்தப்படும் அனைத்து நபர்களுக்கும் தரப்பட வேண்டும்.
 - எங்கெல்லாம் முடியுமோ, அங்கு கடனை நிராகரிப்பதின் காரணங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும்.
- ஒப்புதல் அளிக்கும் சமயத்தில்/கடன் பட்டுவாடா செய்யும் சமயத்தில், கடனாளிக்குப் புரியும் ஆங்கிலத்தில் கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தேவையான அனைத்து இணைப்புகளோடும், டிஎம்ஐ, அனைத்து கடனாளிகளுக்கும் வழங்கும். அது வாடிக்கையாளரால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டு, அதிகாரம் பெற்ற டிஎம்ஐ அதிகாரிகளால் மேலொப்பம் செய்யப்படும்.

நியாயமான நடைமுறை நெறி

iii. கடன்கள் பட்டுவாடா – விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள் உட்பட:

- பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதம், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகைக்கான கட்டணங்கள் போன்றவற்றின் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றம் ஏற்பட்டால் டிஎம்ஐ வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் ஆங்கிலத்தில் அறிவிப்புச் செய்தி அனுப்பும்..
- வட்டி விகிதங்களில் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் இனி வரும் காலத்திலிருந்து செய்யப்படும்.
- தேவைக்கு ஏற்ப, ஒரு தகுந்த நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.
- கடனைத் திருப்பிக் கேட்பது/பணம் திருப்பிக் கட்டுதலை அல்லது ஒப்பந்தப்படி செய்ய வேண்டியதை விரைவுபடுத்துதல் பற்றிய முடிவு, கடன் ஒப்பந்தத்தோடு இணக்கமாக இருக்க வேண்டும். கடனைத் திருப்பிக் கேட்பது/பணம் திருப்பிக் கட்டுதலை அல்லது ஒப்பந்தப்படி செய்ய வேண்டியதை விரைவுபடுத்துதல் அல்லது அதிகப்படியான பிணைச் சொத்துக்களை வேண்டுவது பற்றிய முடிவு எடுக்கப்படும் முன்பு, டிஎம்ஐ, கடன் ஒப்பந்தத்தக்கு இணக்கமாக, வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் ஆங்கிலத்தில் அவருக்கு அறிவிப்பு தகவல் தர வேண்டும்.
- எல்லா நிலுவைத் தொகைகளும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட பிறகு, அல்லது நிலுவையில் உள்ள தொகை வசூல் செய்யப்பட்ட பிறகு, அல்லது கடனாளி மேல் டிஎன்ஐ கொண்டிருக்கும் வேறு எந்த கேட்புத்தொகைக்காக சட்டரீதியான உரிமை, அல்லது மீள் உரிமையைக் கருத்தில் கொண்டு, டிஎன்ஐ எல்லா பிணைச் சொத்துக்களையும் விடுவிக்கும்.. அவ்வாறு எதிரீடு செய்யும் உரிமை இயக்கப்படும் பட்சத்தில், கடனாளி அதைப்பற்றியான அறிவிப்புக் கடிதம் அளிக்கப்படுவார். அந்த அறிவிப்பில் மிச்சம் இருக்கும் கேட்புத்தொகையின் முழு விவரங்களும், அத்தகைய கேட்புத்தொகை திருப்பிச்செலுத்தப்படும் வரை டிஎன்ஐ எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் பிணைச்சொத்துகளைத் தன்னிடமே வைத்துக் கொள்ளலாம் என்ற விவரமும் இருக்கும்.
- வாடிக்கையாளருடன் நடக்கும் அனைத்துத் தகவல் தொடர்புகளும் – ஏற்புகள் (திருத்தங்கள், பின் இணைப்புகள் உட்பட), ஒப்புதல்/நிதி வசதிகள்/கடன்/உரிமை ஆணை/பரிந்துரைகள் – எழுத்து வடிவில் இருக்க வேண்டும். அவை குறைந்த பட்சம் பத்து ஆண்டுகளுக்கு பாதுகாத்து வைக்கப்பட வேண்டும்.

iv. பொதுவானவை

- கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் சொல்லப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர கடனாளியின் வேறு எந்த விஷயத்திலும் (கடனாளியால் முன்பு கொடுக்கப்பட்ட விவரங்களுக்கு மேல் வேறு விவரம் கவனத்துக்கு வந்தால் ஒழிய) டிஎன்ஐ தலையிடாது. .
- கடன் கணக்கை மாற்றித் தருமாறு கடனாளியிடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அதற்கான ஒப்புதலோ மறுப்போ டிஎன்ஐ-இடமிருந்து, கோரிக்கை பெறப்பட்ட தினத்திலிருந்து 21 நாட்களுக்குள், அவருக்குத் தெரியப்படுத்தப் பட வேண்டும்.. அத்தகைய இடமாற்றம் ஒளிவு அற்ற ஒப்பந்த விதிகளின்படியும் சட்டத்துக்கு உடன்பாடாகவும் இருக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் திருப்பிச்செலுத்தும் அட்டவணையை அனுசரித்து நடக்கவில்லை என்றால், நிலுவைத் தொகையை வசூல் செய்ய நடப்பில் இருக்கும் சட்டத்தில் வகுத்துள்ள செயல் முறைகள் பின்பற்றப் பட வேண்டும். இந்த செயல்முறையில், அறிவிப்புக் கடிதம் அனுப்புவது, நேரடியாக அவரைப் பார்ப்பது இவற்றின் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு நினைவூட்டுவது, இவற்றுடன் பிணைச் சொத்துக்களை மீள் கொள்வது போன்றவை அடங்கும். பணம் கட்டத் தவறினால், டிஎன்ஐ இந்த விஷயத்தை மீட்பு முகவரிடம் ஒப்படைக்கலாம். பிறகு எடுக்கப்படும் மீட்பு நடவடிக்கைகள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கலாம். மீட்பு நடவடிக்கை செயல்முறைகள் வாடிக்கையாளரை தால்லைப்படுத்துவதாக அமையாமல் டிஎன்ஐ பார்த்துக்கொள்ள வேண்டும். வாடிக்கையாளர்களின் வினவல்களையும் குறைகளையும் கருணையோடு அணுகி உதவத் தேவையான அறிவுறுத்தல்கள் டிஎன்ஐ-யினால் அதன் ஊழியர்களுக்கு அளிக்கப்பட வேண்டும்.

நியாயமான நடைமுறை நெறி

- ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியாவால், வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு, மற்றும் வங்கிகள் மற்றும் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களின் கடனாளிகள் தங்கள் பலவித கடன்களை முன்கூட்டியே திரும்பச் செலுத்தும் முறையில் ஒரு ஒழுங்கைக் கொண்டு வருவதற்காக வெளியிட்ட ஜூலை 14, 2014 தேதியிட்ட DNBS(PD). CC. No. 399/03.10.42 /2014-15 என்ற சுற்றறிக்கையின்படி, உடனடி நடவடிக்கையாக, தனிநபர் கடனாளிகளுக்கு வழங்கப்பட எல்லா மாற்று விகித காலவரம்புடைய கடன்களின் மேல் முன்முடிப்பு கட்டணங்கள்/முன்-செலுத்து அபராதங்களை டிஎம்ஐ விதிக்காது.
- கட்டணங்கள்/செலவுகள்/வட்டி அனைத்தும் வட்டி விகித கொள்கைப்படி அல்லது பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொண்ட விதிகளின் படி செலுத்தப்பட வேண்டும்.
- பட்டுவாடா செய்தபின் உள்ள மேற்பார்வை ஆக்கப்பூர்வமானது. வாடிக்கையாளர் சந்திக்கும் உண்மையான சிரமங்கள் கணக்கில் எடுத்துக் கொள்ளப்படும்.
- நிதி சம்பந்தமான சிரமங்களை டிஎம்ஐ சரிவர கணக்கில் எடுத்துக் கொள்ளும். வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகளை கண்டறிந்து உடனடியாக டிஎம்ஐ-க்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் அனைத்தும் ரகசியமானவை. வாடிக்கையாளரிடமிருந்து எழுத்து மூலம் ஒப்புதல் இருந்தால் ஒழிய அவை வேறு எந்த மூன்றாம் மனிதருக்கும் வெளிப்படுத்தப்பட மாட்டாது. “மூன்றாம் மனிதர்” என்ற சொற்றொடரில், சட்ட செயலாக்க நிறுவனங்கள், கடன்வசதி தகவல் நிறுவனங்கள், ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா, மற்ற வங்கிகள், நிதி நிறுவனங்கள் அல்லது வேறு எந்த மாநில, மத்திய அல்லது வேறு ஒழுங்கு படுத்தும் நிறுவனங்களும் அடங்காது.
- வாடிக்கையாளர் சம்பந்தப்பட்ட தகவல் கீழ்க்கண்ட சந்தர்ப்பங்களில் மட்டுமே வெளியிடப்படும்:
 - டிஎம்ஐ சட்டத்தால் நிற்பந்திக்கப்பட்டால்,
 - விவரங்களை வெளியிடுவது பொது நலத்துக்கு உகந்தது என்னும்போது,
 - வெளிப்படுத்துதல் டிஎம்ஐ-யின் நலத்துக்காக என்றால்.

v. இயக்குநர் குழுமத்தின் பொறுப்பு

- இனிவரும் பத்திகளில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி நிறுவனத்துக்கு உள்ளேயே குறை தீர்த்தல் செயல்முறையை டிஎம்ஐ-யின் இயக்குநர் குழுமம் வகுத்தமைத்துள்ளது. அந்த செயலமைப்புத் திட்டம் டிஎம்ஐ-யின் பணியாளர்களின் முடிவுகளின் விளைவாக எழுகின்ற பூசல்கள் செவி மடுக்கப்பட்டு குறைந்த பட்சம் அதற்கு அடுத்த உயர்நிலையில் முடிவுக்குக் கொண்டுவரப்படும் என்பதை உறுதி செய்கிறது. டிஎம்ஐ-யின் இயக்குநர் குழுமம் ஆண்டுக்கு ஒரு முறை நியாயமான நடைமுறை நெறி கீழ்ப்படியப்படுகிறதா என்றும் குறை தீர்ப்பு செயலமைப்புத் திட்டத்தின் (ஜிஆர்எம்) செயல்பாடுகள் குறித்தும் மறுபரிசீலனை செய்ய வேண்டும். ஒருங்கு திரட்டப்பட்ட கீழ்ப்படிதல் அறிக்கை குழுமத்துக்கு வருடம்தோறும் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

vi. குறை தீர்த்தல் செயல்முறை (ஜிஆர்எம்)

டிஎம்ஐ ஃபினான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடட் (டிஎம்ஐ/நிறுவனம்)-இன் இயக்குநர் குழுமம் குறை தீர்த்தல் செயல்முறையை (ஜிஆர்எம்) நிறுவனத்துக்குப் பொருந்தும் பலவித சட்ட ஒழுங்கு முறைகளுக்குக் கீழ்ப்படியும் முறையில் அமைத்துள்ளது.

குறை தீர்த்தல் செயல்முறை (ஜிஆர்எம்) பின் இணைப்பு-ஏ என்பதாக இணைக்கப்பட்டுள்ளது.

vii. நியாயமான நடைமுறை நெறி தெரிவிக்கும் மொழி மற்றும் வழி

- டிஎம்ஐ-யினால் அமைக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறை நெறி ஆங்கிலத்தில் அமைக்கப்பட்டுள்ளது. அது ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியாவின் வழிகாட்டுதல்களை அடிப்படையாகக் கொண்டுள்ளது.
- டிஎம்ஐ அதன் நியாயமான நடைமுறை நெறியை ஆங்கிலத்தில் அதைப் படிக்கத்தெரியாத வாடிக்கையாளர்களுக்காக, பிரதேச/வட்டார மொழிகளிலும் வைத்துக் கொள்ளலாம்.

நியாயமான நடைமுறை நெறி

viii. அதிகப்படியான வட்டி விகிதங்கள் விதிக்கப்படுவதற்கான சட்ட ஒழுங்குமுறை

- டிஎம்ஐ வெவ்வேறு வகை கடனாளிகளுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை விதிப்பதற்கான இடர் அடிப்படை மற்றும் காரணத்தை, கடனாளிகளின் விண்ணப்பப் படிவத்தில் வெளிப்படுத்தும் மற்றும் ஒப்புதல் கடிதத்தில் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர் குறித்தான படிநிலைகள் டிஎம்ஐ-யின் வலைத்தளத்தில் இருக்குமாறு பார்த்துக் கொள்ளப்படும்.
- டிஎம்ஐ விதிக்கும் வட்டி விகிதம், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கணக்கின் மேல் விதிக்கப்படும் சரியான வட்டி விகிதத்தை அறிந்து கொள்ள உதவியாக வருடாந்திர சுழல் கொண்டது.

ix. அதிகப்படியான வட்டி விகிதங்கள் விதிக்கப்படுவதற்கான புகார்கள்

- டிஎம்ஐ-யின் இயக்குநர் குழுவும் வட்டி விகிதங்கள், செயல்முறை கட்டணங்கள் மற்றும் ஏனைய கட்டணங்களை தீர்மானம் செய்வதற்காக கொள்கைகளும் நடைமுறைகளும் சொல்லப்பட்ட ஒரு வட்டி விகிதக் கொள்கையை வகுக்கும்.

x. கடனளிக்கப்பட்ட வாகனங்களின் மீட்டுப் பெருகை பற்றிய தெளிவாக்கம்

- டிஎம்ஐ நேரடியாக வாகனக் கடன்கள் தருவதில்லை. ஆனால் அது இடையீட்டாளர்கள் மூலம் செய்யலாம். எனவே ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா கூறியிருக்கும் கீழ்க்கண்ட வழிவகைகள் பின்பற்றப்படும்.
- கடனாளியுடன் உள்ள அதன் கடன் ஒப்பந்தத்தில், சட்டரீதியாக நடைமுறைப் படுத்தக் கூடிய ஒரு ஒருங்கமைந்த மீட்டுப் பெருகை உட்பிரிவுக் கூற்றை டிஎம்ஐ கொண்டிருக்கும்.
- டிஎம்ஐ கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் குறித்து ஒளிவு அற்ற தன்மையை கீழ்க்கண்டவற்றில் உறுதிப் படுத்தும்
 - கையகப்படுத்துவதற்கு கொடுக்கப்படும் அறிவிப்புக் காலம்.
 - அறிவிப்புக் காலம் தளர்த்தப்படும் சூழ்நிலைகள்.
 - பிணைச் சொத்தை கையகப்படுத்துவதற்கான வழிமுறை.
 - சொத்தை விற்பனை செய்வதற்கு/ஏலம் விடுவதற்கு முன் கடனாளிக்கு கடனை திருப்பிக் கட்ட ஒரு இறுதி வாய்ப்பு தருவதற்கான வழிவகை.
 - வாகனத்தை மீட்டுப்பெருகை செய்வதற்கான வழிமுறை.
 - சொத்தை விற்பனை செய்தல்/ஏலம் விடுதலுக்கான வழிமுறை.
- ஒப்புதல் அளிக்கும் போது/கடன் பட்டுவாடா செய்யப்படும் போது கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களோடு விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகலும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள கடனாளிக்குக் கிடைக்குமாறு டிஎம்ஐ உறுதி செய்யும்.

A. வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் – சிறுநிதி நிறுவனம்

வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் – சிறுநிதி நிறுவன நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும் எண்ணத்தில் டிஎம்ஐ இல்லை. எனவே அதற்கான வழிகாட்டல்கள் இந்த நிறுவனத்துக்கு பொருந்தாது.

நியாயமான நடைமுறை நெறி

B. தங்க நகைகளுக்கு ஈடாக கடன் வழங்கல்

டிஎம்ஐ தனி நபர்களுக்கு தங்க நகைகள் மேல் கடன் வழங்குவதில்லை. ஒரு வேளை எதிர்காலத்தில் அவ்வாறு செய்யத் திட்டமிட்டால், அப்போது மேற்குறிப்பிட்ட பொதுவான வழிகாட்டல்களுக்கும் மேல், கீழ்க்கண்டவற்றை டிஎம்ஐ மேற்கொள்ளும்.

- டிஎம்ஐ தங்கத்தின் மேல் கடன் கொடுப்பதற்கான இயக்குநர் குழுவும் ஒப்புதல் தந்த கொள்கையை மேற்கொள்ளும். அது, மற்றவற்றுக்கிடையில் குறிப்பாக, கீழ் சொல்லப்படுபவைகளை கொண்டிருக்கும்:
 - ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியாவால் வரையறுக்கப்பட்ட கேஒய்சி வழிகாட்டல்கள் கீழ்படியப்படுகின்றனவா என்பதை உறுதி செய்யத் தேவையான புகள் உள்ளன என்றும் கடன் தருவதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளரைக் குறித்து தேவையான சான்றாண்மை செய்யப்படுகிறதா என்பதை உறுதி செய்தல்
 - பெறப்படும் நகைகளை சரியான உலோக மதிப்பீடு செய்யும் வழிமுறை.
 - தங்க நகைகளின் உடைமையுரிமை பற்றி திருப்தி செய்து கொள்ள உட்புற அமைப்புகள்.
 - நகைகளைப் பாதுகாப்பாக வைத்திருக்க தேவையான அமைப்புகள். அந்த அமைப்புகளை தொடர்ந்து மறுபரிசீலனை செய்தல், சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி தருதல், நடைமுறைகள் சரியாக பின்பற்றப்படுகிறதா என்பதை உறுதி செய்ய அகத் தணிக்கையாளர்களால் செய்யப்படும் குறிப்பிட்ட இடைவெளிகளுடன் கூடிய ஆய்வு. பொதுவாக இந்த மாதிரி கடன்கள் நகைகளை பாதுகாத்து வைத்துக்கொள்ளத் தேவையான வசதி இல்லாத கிளைகளால் தரப்படக்கூடாது.
 - பிணையாக ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் நகைகள் தேவையான அளவுக்கு காப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும்.
 - திருப்பிக் கட்டப்படாத கடன்களைப் பொறுத்தவரை கடனாளிகளுக்கு தேவைப்படும் அளவுக்கான முன் அறிவிப்பு கொண்ட ஒளிவு இல்லா ஏல முறை. இதில் ஆதாய முரண் இருக்கக் கூடாது. ஏலத்தின் போது எல்லா பரிவர்த்தனைகளிலும் ஒரு இடைவெளி, குழும நிறுவனங்கள், தொடர்புள்ள உட்பொருட்கள் உட்பட, ஏலமுறையில் நிலைநாட்டப்பட வேண்டும்.
 - ஏலம், இரண்டு செய்தித்தாள்களில் விளம்பரங்கள் செய்வதன் மூலம் - ஒன்று வட்டார மொழி செய்தித்தாள், மற்றொன்று தேசிய தினசரி - பொதுமக்களுக்கு அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.
 - கொள்கையின் அடிப்படையில், டிஎம்ஐ ஏலங்களில் பங்கேற்காது.
 - அடகு வைக்கப்பட தங்கம் இயக்குநர் குழுமத்தால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட ஏல விற்பனை நடத்துபவர்கள் மூலமாக மட்டுமே ஏலம் விடப்படும்.
 - பயன்பாட்டுக்குக் கொண்டு வருதல், செய்து முடித்தல் , ஒப்புதல் அளித்தல் இவற்றில் வரும் மோசடிகள் மீது நடவடிக்கை எடுக்க தேவையான முறைமைகள் மற்றும் செயல்முறைகளை இந்தக் கொள்கை உல்கொள்ளும்.
 - கடன் ஒப்பந்தம் ஏலம் போடும் வழிமுறைகளைப் பற்றிய விவரங்களை வெளிப்படுத்தும்

குறை தீர்த்தல்

❖ முக்கிய சுட்டளவு

குறை தீர்த்தல் செயல்முறை (ஜிஆர்எம்)-இன் முக்கிய சுட்டளவுகள் கீழ் வருமாறு

1. ஒரு குறிப்பிட்ட காலத்துக்குள் வாடிக்கையாளரின் புகார்கள்/பிணக்குகள்/கேள்விகளுக்கு தீர்வு அளித்தல்
2. குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் நிலையிலாவது எல்லா புகார்களும்/பிணக்குகளும்/ கேள்விகளும் விசாரிக்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்தல்
3. குறைகள் உடனுக்குடன் தீர்வுக்கு எடுத்துக்கொள்ளப்பட்டு வேகமாக தீர்வு அளிக்கப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும். குறைகள் அறுதியிடப்பட்ட காலத்துக்குள் தீர்வளிக்கப்படாவிட்டாலோ அல்லது தீர்வளிக்க முடியாமல் போனாலோ, வாடிக்கையாளருக்கு மிகக் குறைந்த நேரத்திற்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்
4. ஜிஆர்எம் சம்பந்தப்பட்ட எல்லா தொடர்புகளும் எழுத்து முறையில் நடைபெற வேண்டும்

❖ மேல்முறையீட்டு வரிசை மற்றும் காலவிதிகள்

டிஎம்ஐ வாடிக்கையாளர்/சில்லறை கடன்கள் (நுகர்வோர் கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் நடுத்தர, சிறு மற்றும் குறு நிறுவனக் கடன்கள்) மற்றும் பெருவணிகக் கடன்கள் (சொத்து மற்றும் சொத்துக்கள் அல்லாத) போன்ற பல்வேறு வணிகப் பிரிவுகளில் செயல்படுகிறது. வாடிக்கையாளர் கேள்விகள்/விசாரணைகள் ஒவ்வொரு பிரிவுக்கும் மாறுபடும் என்பதால் ஒவ்வொரு வணிகப்பிரிவுக்கும் தனித்தனியே மேல்முறையீட்டு வரிசை மற்றும் காலவிதிகளை நிறுவனம் முடிவு செய்ய வேண்டும்.

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள்/கேள்விகள்/விசாரணைகளை பதிவு செய்யக்கூடிய பல்வேறு முறைகள் கீழ் வருமாறு:

▪ வாடிக்கையாளர்/சில்லறைக் கடன்கள்

வாடிக்கையாளர்/சில்லறை கடன்கள் (நுகர்வோர் கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் நடுத்தர, சிறு மற்றும் குறு நிறுவனக் கடன்கள்), இவற்றுக்கு வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்தை அணுக கீழ் கூறப்படும் வழிகள் உள்ளன:

- a. **குரல் உதவி** - வாடிக்கையாளர் எங்களை நுகர்வோர் கடன் வாடிக்கையாளர் சேவையில் 08064-807-777 என்ற எண்ணில் காலை 09:00 முதல் மாலை 8:00 வரை தங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை அழைக்கலாம்.
- b. **மின்னஞ்சல் உதவி** - customercare@dmifinance.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் எங்களுக்கு எழுதவும் (தங்கள் கடன் கணக்கு எண்ணையும், தகவல் தொடர்பு எண்ணையும் மின்னஞ்சலில் குறிப்பிட உறுதி செய்து கொள்ளுங்கள்). தன்னியக்க மறுமொழி தங்களுக்கு உடனடியாகக் கிடைக்கும் மற்றும் குழுவிருந்து மறுமொழி 3 வேலை நாட்களுக்குள் கிடைக்கும். ஆனால் சில நேரங்களில் குழு பதிலளிக்க அதிக நேரம் எடுத்துக் கொள்ளலாம்.

மேல்முறையீடுகள்:

முதல் அடுக்கு: வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவின் மறுமொழியில் திருப்தி ஏற்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் grievance@dmifinance.in என்ற மின்னஞ்சலில் மேல்முறையீடு செய்யலாம். கேள்வி/பிணக்கு/குறைக்கு ஏற்ப எழுத்து வடிவ மறுமொழி நிறுவனத்தில் பதிவு செய்யப்பட்ட வாடிக்கையாளரின் மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு 10 வேலை நாட்களுக்குள் அனுப்பப்படும்.

நியாயமான நடைமுறை நெறி

இரண்டாம் அடுக்கு: முதல் அடுக்கு மறுமொழியில் திருப்தியுறாத வாடிக்கையாளர் கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு விஷயம்/கேள்வி/குறையை மேல்முறையீடு செய்யலாம்

- குறை தீர்வு அலுவலர் (நுகர்வோர் கடன்கள்)
- head.services@dmifinance.in
- எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3^{வது} மாடி, பஹாதுர் ஷாஹ் ஜபார் மார்க், நியூ டெல்லி - 110002.
- 011-41204444

▪ **பெருவணிகக் கடன்கள்**

டிஎம்ஐ ஒரு அர்ப்பணிக்கப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரியை அமைத்துள்ளது அதாவது dmi@dmifinance.in முகவரியில் பெருவணிக வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகள், புகார்கள் மற்றும் ஆலோசனைகளை அளிக்கலாம். இவ்வாறு அளிக்கப்பட்ட புகார்கள்/கேள்விகள் பெறப்பட்ட தினத்திலிருந்து **15 வேலை நாட்களுக்குள்** தீர்வு அளிக்கப்படும்.

❖ **ஜிஆர்எம் காட்சிமுறை**

நிறுவனம், வாடிக்கையார் பயனுக்காக, நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலக வளாகங்களிலும் ஜிஆர்எம்-ஐ தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தியுள்ளது. வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் <http://www.dmifinance.in/investor-greivance-reederessal.html> மூலமாகவும் ஜிஆர்எம்-ஐ அணுகலாம்.

❖ **புகார்களுக்கான காரணங்கள்**

கீழ்க்கண்ட ஏதேனும் ஒரு காரணத்தால் சேவையில் குறை இருப்பின், எந்த ஒரு நபரும் சட்ட எல்லைக்குட்பட்ட குறையுற்றோர் குறை தீர்த்தல் அதிகாரியிடம் புகார் அளிக்கலாம்:

- a) சேமிப்புக்கான வட்டி வழங்காமை அல்லது வழங்குதலில் அளவு கடந்த தாமதம்;
- b) சேமிப்புக்கான வட்டி விகிதத்தில் ரிசர்வ் பேங்க்-இன் வழிகாட்டுதலை, ஏதேனும் இருப்பின், பின்பற்றாமை
- c) வாடிக்கையாளர் அளித்த பின் தேதியிடப்பட்ட காசோலையை சமர்ப்பித்தலில் அளவு கடந்த தாமதம் அல்லது சமர்ப்பிக்காமல் விடுதல்;
- e) கடன் ஒப்புதலின் தொகை, அதன் விதி மற்றும் நிபந்தனைகள், வருடாந்திர வட்டி விகிதம் மற்றும் அதை கணக்கிடும் முறையை எழுத்து மூலம் தெரியப்படுத்தாமை;
- f) வட்டார மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு புரியும் மொழியில் கடன் ஒப்புதல் கடிதம்/விதி மற்றும் நிபந்தனைகளை தெரியப்படுத்தாமை அல்லது தெரியப்படுத்த மறுத்தல்;
- g) வட்டார மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு புரியும் மொழியில் கடன் ஒப்புதல்/விதி மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்படப்போகும் மாற்றங்களை தெரியப்படுத்தாமை அல்லது தெரியப்படுத்த மறுத்தல்;
- h) எல்லா நிலுவையும் திருப்பி செலுத்திய பின்னரும் பிணை ஆவணங்களை திருப்பி தராமை அல்லது தருவதில் அளவு கடந்த தாமதம்
- i) கடனாளி அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு போதிய முன் அறிவிப்பு இல்லாமல் கட்டணங்கள் விதித்தல்;
- j) சட்ட ரீதியாக செயல்படுத்தக்கூடிய திரும்பப்பெறும் வாசகங்களை ஒப்பந்தத்தில் அல்லது கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்காமை;
- k) ஒப்பந்தம் அல்லது கடன் ஒப்பந்தத்தில் கீழ்க்கண்டவைகளில் ஒளிவு மறைவில்லாமையை உறுதி செய்யாமை:
 - i. கையகப்படுத்துவதற்கு கொடுக்கப்படும் அறிவிப்புக் காலம்.
 - ii. அறிவிப்புக் காலம் தளர்த்தப்படும் சூழ்நிலைகள்.
 - iii. பிணைச் சொத்தை கையகப்படுத்துவதற்கான வழிமுறை.

நியாயமான நடைமுறை நெறி

- iv. சொத்தை விற்பனை செய்வதற்கு/ஏலம் விடுவதற்கு முன் கடனாளிக்கு கடனை திருப்பிக் கட்ட ஒரு இறுதி வாய்ப்பு தருவதற்கான வழிவகை
- v. கடனாளிக்கு பிணைச்சொத்தை மீட்டுப்பெருகை செய்வதற்கான வழிமுறை
- vi. சொத்தை விற்பனை செய்தல்/ஏலம் விடுதலுக்கான வழிமுறை.

l) வங்கிகள் அல்லாத நிதி நிறுவனகளுக்கு ரிசர்வ் வங்கி அளிக்கும் வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்றாமை;
m) வங்கிகள் அல்லாத நிதி நிறுவனகளுக்கான ரிசர்வ் வங்கியின் நியாயமான வழிகாட்டு நெறியின் வேறு எந்த ஒரு ஏற்பாட்டையும் செயல்படுத்தாமை;

இந்த விஷயத்தில் ரிசர்வ் வங்கி குறிப்பிடும் இது போன்ற வேறெந்த விஷயத்தையும் குறையுற்றோர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி கையாளலாம்.

❖ புகார் அளிக்கும் முறை

புகார், எழுத்து மூலமாக இருப்பின், புகார் அளிப்பவரின் கையொப்பத்துடன் அல்லது அவரால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியின் கையொப்பத்துடன் இருக்க வேண்டும். மேலும், கூடியவரை 'பின்னிணைப்பு- பி' இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வடிவத்திலோ அல்லது அதற்கு மிக நெருங்கிய வடிவத்தில் தெளிவாக இருக்க வேண்டும், கீழ்க்கண்ட விவரங்களுடன்:

- i) புகார் அளிப்பவரின் பெயர் மற்றும் முகவரி.
- ii) புகார் அளிக்கப்படும் வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்தின் பெயர் மற்றும் கிளை அல்லது பதிவு செய்யப்பட்ட அலுவலகத்தின் முகவரி
- iii) புகாரின் அடிப்படை நிகழ்வுகள்,
- iv) புகார் அளிப்பவருக்கு ஏற்பட்ட நஷ்டத்தின் மதிப்பு மற்றும் தன்மை, and
- v) கோரப்படும் நிவாரணம்.

(b) மின்னணு முறையில் அளிக்கப்படும் புகாரும் குறையுற்றோர் குறைதீர்க்கும் அதிகாரியால் ஏற்றுக்கொள்ளப்படும். அத்தகைய புகாரின் அச்சுப்பிரதியை குறையுற்றோர் குறைதீர்க்கும் அதிகாரியின் ஆவணங்களில் வைக்க வேண்டும்

(c) குறையுற்றோர் குறைதீர்க்கும் அதிகாரி மத்திய அரசாங்கம் அல்லது ரிசர்வ் வங்கி அல்லது பிற நிதி சீர்படுத்தும் நிறுவனங்களால் பெறப்பட்டு அனுப்பப்பட்ட புகார்களையும் கையாள வேண்டும்.

❖ தலைமை ஒருங்கிணைப்பு அலுவலர் தொடர்பு விவரங்கள்

நிறுவனத்தின் தலைமை ஒருங்கிணைப்பு அலுவலரின் தொடர்பு விவரங்கள் கீழ் வருமாறு:

தலைமை ஒருங்கிணைப்பு அலுவலரின் பெயர்	ஆசிஷ் சரின் துணைத்தலைவர், வாடிக்கையாளர் வெற்றி எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3 ^{வது} மாடி, 9-10 பஹாதுர் ஷாஹ் ஜபார் மார்க், புது டெல்லி - 110002
வாடிக்கையாளர் சேவை எண்.	08064-807 -777
மின்னஞ்சல் முகவரி	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

நியாயமான நடைமுறை நெறி

பின்னிணைப்பு பி

புகார் படிவம் (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்தின் குறையுற்றோர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியிடம் தர வேண்டியது)
(புகார் தருபவர் நிரப்ப வேண்டியது)

பெறுநர் :

வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்தின் குறையுற்றோர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி

வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்தின் குறையுற்றோர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி இன் இடம்:

அன்புள்ள ஐயா,

பொருள்: _____ (என்பிஎஃப்சி கிளையின் பெயர் _____ (என்பிஎஃப்சி யின் பெயர்) க்கு எதிரான புகார்

புகாரின் விவரங்கள் கீழ் வருமாறு:

1. புகார் அளிப்பவர் பெயர் -
2. புகார் அளிப்பவரின் முழு முகவரி-

பின் கோட் -
தொலைபேசி எண்/ஃபாக்ஸ் எண்.-
மின்னஞ்சல்-

3. (என்பிஎஃப்சி மற்றும் அதன் கிளையின் பெயர் மற்றும் முழு முகவரி) க்கு எதிரான புகார் -

பின் கோட் -
தொலைபேசி எண்/பாக்ஸ் எண்.-
மின்னஞ்சல் -

4. என்பிஎஃப்சி கணக்கு எண்ணின் விவரம் (ஏதேனும் இருந்தால்)-

(புகார் அளிக்கப்படும் தன்மைக்கு ஏற்ப சேமிப்பு அல்லது கடன் கணக்கு எண் மற்றும் கணக்கின் தன்மை ஆகியவற்றை தரவும்.)

5. (a) புகார் அளிப்பவர் என்பிஎஃப்சி க்கு ஏற்கெனவே அளித்த மனுவின் தேதி (தயவு செய்து மனுவின் நகலை இணைக்கவும்)

(b) புகார் அளிப்பவர் ஏற்கெனவே ஏதேனும் நினைவூட்டல் செய்திருந்தாரா? (ஆம்/இல்லை) (தயவு செய்து நினைவூட்டலின் நகலை இணைக்கவும்)

6. புகாரின் பொருள் (தயவு செய்து திட்டத்தின் உட்பிரிவுக்கூற்றை பார்க்கவும்)-

7. புகாரின் விவரங்கள்:
(இடப்பற்றாக்குறை என்றால் தனித் தாள் இணைக்கவும்.)

8. ஏதேனும் மறுமொழி பெறப்பட்டதா என்பிஎஃப்சி-இடமிருந்து (தொடர்புடைய என்பிஎஃப்சி மனுவை பெற்றதிலிருந்து ஒரு மாதத்துக்குள்) (ஆம்/இல்லை)
(ஆம் எனில், தயவு செய்து மறுமொழியின் நகலை இணைக்கவும்)

9. என்பிஎஃப்சி குறையுற்றோர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியிடமிருந்து கோரப்படும் நிவாரணத்தின் தன்மை -
(உங்கள் கோரிக்கைக்கான ஆவண ஆதாரம் ஏதேனும் இருந்தால் தயவு செய்து இணைக்கவும்)

10. புகார் அளிப்பவர் உறிமைக் கோரிக்கையின் மூலமாக கோரும் பண இழப்பின் தன்மை மற்றும் அளவு, ஏதேனும் இருந்தால், (திட்டத்தின் உட்பிரிவுக் கூறுகள் 12(5) & 12(6) ஐப் பார்க்கவும்) ரூ.

நியாயமான நடைமுறை நெறி

11. இணைக்கப்பட்ட ஆவணங்களின் பட்டியல்:

(அனைத்து ஆவணங்களின் நகல்களை தயவு செய்து இணைக்கவும்)

12. அறிவித்தல்:

- i. நான்/நாங்கள் இங்குள்ள புகார் அளிப்பவர்கள் அறிவிப்பது என்னவென்றால்:
 - a) இங்கு தரப்பட்ட விவரங்கள் அனைத்தும் உண்மை மற்றும்; மேலும்
 - b) நான்/நாங்கள் மேலே தரப்பட்ட விவரங்கள் மற்றும் சமர்ப்பித்த ஆவணங்களில் எந்த விவரத்தையும் மறைக்கவோ, தவறாகக் கொடுக்கவோ இல்லை..
- ii. திட்டத்தின் உட்பிரிவுக் கூறுகள் 9(ஏ)(ஏ) மற்றும் (பி)-யில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள ஏற்பாட்டின் படி புகார் ஒரு வருடம் முடிவதற்குள் அளிக்கப்பட்டது.
- iii. இந்தப் புகாரில் கொடுக்கப்பட்ட பொருளில் நானோ/நாங்களோ அல்லது சம்பந்தப்பட்ட யாருமோ எனக்குத் தெரிந்த வரையில் என்பிஎஃப்சி அலுவலகத்தில் ஏற்கெனவே புகர் கொண்டு வந்ததில்லை.
- iv. புகாரில் கொடுக்கப்பட்ட பொருள் வேறெந்த மன்றம்/நீதிமன்றம்/நடுவர்-இடம் நிலுவையில் இல்லை.
- v. எங்கள் புகார் சம்பந்தப்பட்ட தகவல்கள்/ஆவணங்களை என்பிஎஃப்சி, என்பிஎஃப்சி குறையுற்றோர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியிடம் மற்றும் தேவைக்கு ஏற்ப பகிர்ந்து கொள்ள நான்/நாங்கள் ஒப்புதல் அளிக்கிறோம்..
- vi. நான்/நாங்கள் என்பிஎஃப்சிக்கான ஆம்பட்ஸ்மென் திட்டம், 2018 இன் உள்ளடக்கங்களை தெரிந்து கொண்டோம்.

தங்கள் உண்மையுள்ள

(புகார் அளிப்பவரின் கையொப்பம்)

நியமனம் – (புகார் அளிப்பவர் தனது பிரதிநிதியை தனக்கு பதில் தோன்றவும், சமர்ப்பணங்கள் செய்யவும் நியமனம் செய்ய விரும்பினால் கீழ்க்கண்ட அறிவித்தலை சமர்ப்பிக்கவும்.)

நான்/நாங்கள், மேல் கூறப்பட்ட புகார் அளிப்பவர்கள், இதன் மூலமாக திரு/திருமதி _____ஐ என்/எங்கள் பிரதிநிதியாக இந்தப் புகாரின் எல்லா செயல்பாடுகளிலும் நியமிக்கிறோம், மேலும் இவரின் ஒப்புதல் அல்லது மறுதலிப்பு என்னையும்/எங்களையும் கட்டுப்படுத்தும் என்பதை ஒப்புக்கொள்கிறோம், இவர் வழக்கறிஞர் இல்லை மேலும் இவர் முகவரி _____. இவர் என் முன்னிலையில் கையொப்பம் இட்டுள்ளார்.

ஏற்கப்பட்டது

(பிரதிநிதியின் கையொப்பம்)

(புகார் அளிப்பவரின் கையொப்பம்)

குறிப்பு: இணையவழியில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், புகாரில் கையொப்பம் தேவை இல்லை