



**டிஎம்ஐ பைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்க்கான
நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள்**

கொள்கைச் சுருக்கம்

கொள்கையின் பெயர்	நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள்
வெளியீட்டு மற்றும் நடைமுறைப் படுத்தும் தேதி	ஏப்ரல் 19, 2011
மறு ஆய்வு காலமுறைமை	வருடாந்திரம்
உரிமையாளர்/தொடர்பு	இணக்கத் துறை
ஒப்புதல் தருபவர்	இயக்குநர் குழுமம்

மறு ஆய்வுத் தேதி	அடுத்த மறு ஆய்வுத் தேதி	கருத்துரைகள்/ குறிப்புகள்/ மாற்றங்கள்
செப்டம்பர் 3, 2021	செப்டம்பர் 2022 அன்றோ அல்லது அதற்கு முன்போ	வருடாந்திர மறு ஆய்வு மற்றும் பல்வேறு பிரிவுகளில் மாற்றம்
ஆகஸ்ட் 12, 2023	ஆகஸ்ட் 2023 அன்று அல்லது அதற்கு முன்	வருடாந்திர ஆய்வு
நவம்பர் 14, 2022	நவம்பர் 2023 அன்றோ அல்லது அதற்கு முன்போ	ஒழுங்குமுறை விதிகள் / சட்டங்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் வணிகத்துடன் பொது சீரமைப்பு.
கூடும் 22, 2023	கூடும் 2024 அன்றோ அல்லது அதற்கு முன்போ	வாடிக்கையாளர் குறைகளை பதிவு செய்வதற்கான சேனல்கள் திருத்தப்பட்டுள்ளன.

1. முன்னுரை

நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகளை (எஃப்.பி.சி) உருவாக்கியது டி.எம்.ஐ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் ('டி.எம்.ஐ' அல்லது கம்பெனி). இது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் (ஆர்.பி.ஐ) பரிந்துரைக்கப்பட்ட (எஃப்.பி.சி பற்றிய வழிகாட்டுதல்கள்) பரிந்துரைகளை அடிப்படையாக கொண்டு உருவாக்கப்பட்டது. 'வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அமைப்பு ரீதியாக, முக்கியமாக, டெபாசிட் பெற்றுக்கொள்ளும் நிறுவனம் மற்றும் டெபாசிட் பெற்றுக் கொள்ளாத நிறுவனம் ஆகியவற்றுக்கான (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டுதல்கள், 2016' (ஆர்.பி.ஐ முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள்) (காலத்திற்கேற்ப மாற்றப்படுவது) படி உருவாக்கப்பட்டது. ஆர்.பி.ஐ முதன்மை வழிகாட்டுதல்களில் பரிந்துரைக்கப்பட்ட எஃப்.பி.சி பற்றிய வழிகாட்டுதல்களின்படி, நிறுவனம், வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் (என்.பி.எஃப்.சி-கள்), இந்த நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகளை கடன் வணிக கொள்கைகளாக ஏற்றுக்கொண்டுள்ளன. செப்டம்பர் 02, 2022 தேதியிட்ட 'டிஜிட்டல் முறையில் கடன் வழங்குவது குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்' (டிஜிட்டல் லெண்டிங் கைடுலைன்ஸ்) நிறுவனத்தின் கடன் வணிகத்திற்கு பொருந்தும் வகையில், ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட பல்வேறு வெளிப்படுத்தல் தேவைகளையும் எஃப்.பி.சி இணைக்க முயல்கிறது.

2. நோக்கம் மற்றும் அதன் பயன்பாடு

டி.எம்.ஐ, அதன் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களை கையாளும்போது, நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை முயற்சியுடன் செயல்படுத்துவதற்காக எஃப்.பி.சி வழிகாட்டுகிறது. தனது வாடிக்கையாளர்களுடன் வணிகம் செய்யும்போது பின்பற்ற வேண்டிய குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம், நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்த எஃப்.பி.சி விரும்புகிறது. மேலும், வெளிப்படையான தன்மையை அதிகரிக்க எஃப்.பி.சி முயல்கிறது. இதனால் வாடிக்கையாளர்கள், நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள்/சேவைகள் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்..

டிஜிட்டல் கடன், சந்தைப்படுத்தல், கடன் தோற்றுவித்தல், செயலாக்கம், சேவை மற்றும் வசூல் நடவடிக்கைகள் போன்ற நிறுவனத்தின் கடன் வழங்கும் வணிக நடவடிக்கைகளின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும், இந்த எஃப்.பி.சி பொருந்தும். டி.எம்.ஐ-ன் அர்ப்பணிப்பு, பணியாளர் பொறுப்புக்கூறல், கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கை திட்டங்கள், பயிற்சி மற்றும் தொழில்நுட்பம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் எஃப்.பி.சி-க்கு நிரூபிக்கப்படும்..

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவும், நிர்வாகமும் அதன் செயல்பாடுகள் மூலம் எஃப்.பி.சி-க்கு வலுவான அர்ப்பணிப்பை பிரதிபலிக்கும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்ட நடைமுறைகளை நிறுவுவதற்கு பொறுப்பாகும் மற்றும் அனைத்து ஊழியர்களும் எஃப்.பி.சி. பற்றி அறிந்திருக்கிறார்கள்.

3. சொற்பொருள் விளக்கங்கள்

- "அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" என்பது, ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர, குறைதீர்ப்பாளரின் முன் உள்ள நடவடிக்கைகளில், புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த எழுத்துப்பூர்வமாக நியமிக்கப்பட்ட மற்றும் எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர் என்று பொருள்படும்.
- "குழுமம்" என்பதற்கு நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுமம் என்று பொருள்.
- "புகார்" என்பது எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது பிற முறைகள் மூலமாகவோ நிறுவனத்தின் தரப்பில் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் குற்றம் சாட்டப்படும் மற்றும்/ அல்லது திட்டத்தின் கீழ் நிவாரணம் கோருவது..
- "நிறுவனம்" என்பதற்கு டி.எம்.ஐ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் என்று பொருள்
- "இயக்குநர்" என்பது தனிப்பட்ட இயக்குநர் அல்லது நிறுவனத்தின் குழுவில் உள்ள இயக்குநர்களில் எவரேனும் ஒருவர் என்று பொருள்.
- "எஃப்.பி.சி" என்பதற்கு நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள் என்று பொருள்.
- "ஓம்புதல்/மேன்/டெபுடி ஓம்புதல்/மேன்" என்பது திட்டத்தின் கீழ் ரிசர்வ் வங்கியால் நியமிக்கப்பட்ட எந்தவொரு குறைதீர்க்கும் நபரையும் குறிக்கிறது..
- "ஆர்.பி.ஐ" என்றால் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி.
- "திட்டம்" என்பது, ரிசர்வ் வங்கியுடன் ஒருங்கிணைந்த ஓம்புதல்/மேன் திட்டம் 2021, நவம்பர் 12, 2021 தேதியிட்ட, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டு வெளியிடப்படுவது.

4. **டிஎம்ஐ-யின் அனைத்து வகை கடன்களுக்கும் பொருந்தும் நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள்**

i. கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- (a) நிறுவனத்தின் அனைத்து கடன் வசதிகளும் நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட கடன் கொள்கையின்படி இருக்கும்..
- (b) டிஎம்ஐ-யிடமிருந்து வாடிக்கையாளர்களுக்குச் செல்லும் அனைத்து தகவல் தொடர்புகளும் **ஆங்கிலத்தில்** இருக்கும். ஏனென்றால் அது டிஎம்ஐ-யின் வாடிக்கையாளர்களால் புரிந்து கொள்ளத்தக்கது.
- (c) கடன் வழங்கும் செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாக, விண்ணப்ப கட்டத்தில், டி.எம்.ஐ இருதரப்புக்கும் இடையில் வெளிப்படாததன்மையை உறுதி செய்வதற்காக, தேவையான அனைத்துத் தகவல்களையும் வழங்க வேண்டும். கடன் முன்மொழிவு, முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள் போன்றவை, வாடிக்கையாளரின் ஆர்வத்தை பாதிக்கின்றன. இதனால் மற்ற என்.பி.எஃப்.சி-கள் வழங்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு செய்யப்பட்டு வாடிக்கையாளரால் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க முடியும்..
- (d) கடன் விண்ணப்பங்களை முடித்து வைக்கும் காலக்கெடுவுடன், அனைத்து கடன் விண்ணப்பங்களையும் பெறுவதற்கான ஒப்புதலை நிறுவனம் வழங்கும். மேலும், கடன் விண்ணப்பம் 60 நாட்களுக்குள் அல்லது வாடிக்கையாளருடன் பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட காலத்திற்குள் முடித்து வைக்கப்படும்..
- (e) நிறுவனம், கடனுக்காக விண்ணப்பிக்கும் கட்டத்தில், விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களைக் குறிக்கும்.
- (f) தெரிவு செய்த பிறகு, அவரது தெரிவுக்கு ஏற்ப கடன் வசதியைப் பற்றிய தேவையான தகவல்கள் வாடிக்கையாளருக்கு தரப்படும்.
- (g) வாடிக்கையாளருக்கு அவரது விண்ணப்பத்தின் நிலை குறித்து, தேவைப்படும்போது தெரிவிக்கப்படும். நிறுவனம், கடன் விண்ணப்பத்தை ஏற்கும் போது, கடனை அனுமதிப்பது மற்றும் வழங்குவது வரை சம்பந்தப்பட்ட செயல்முறைகளை விளக்கி, அனைத்து செயல்முறைகளும் சாதாரண சூழ்நிலையில் முடிக்கப்படும் காலக்கெடு குறித்தும் அறிவிக்கப்படும்..

ii. கடன் மதிப்பீட்டு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்

- (a) வாடிக்கையாளர் சமர்ப்பித்த தகவலை டி.எம்.ஐ. ஆய்வு செய்யும். மேலும், ஏதேனும் கூடுதல் தரவு தேவைப்பட்டால், கடன் விண்ணப்பத்தை முடித்து வைப்பதற்கு வசதியாக உடனடியாக அதைத் தேடும்..
- (b) முன்மொழியப்பட்ட கடனுக்கான முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை டி.எம்.ஐ, அனுமதி கடிதம் அல்லது தவணை படிவம் அல்லது எழுத்துப்பூர்வ தகவல் மூலம் (டி.எம்.ஐ-இன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் புரிந்து கொள்ளும் வகையில் ஆங்கிலத்தில்) தெரிவிக்கும்.. அதில் கீழ்க்கண்டவை அடங்கும்:
 - வருடாந்திர வட்டி விகிதம் உட்பட, ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை, விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்..
 - இயல்புநிலை வட்டி / அபராத வட்டி விகிதங்களின் விவரங்கள் (மாதம் / ஆண்டுக்கான சதவீதத்தில் காட்டப்படும்) மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கடன் கணக்கு மற்றும் அதைப் பயன்படுத்தும் முறை தொடர்பாக செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள் .

* கடனை தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டி கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்படும்;

➤ வாடிக்கையாளர் கடனைப் பெற விரும்பினால், அனுமதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக் கொள்ள வேண்டும்..

(c) டி.எம்.ஐ விண்ணப்பதாரருக்கு கடன் வழங்க முடியாவிட்டால், கடனை நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை(களை) தெரிவிக்க முயற்சிக்கும்.

(d) ஒப்புதல் அளிக்கும் சமயத்தில்/கடன் பட்டுவாடா செய்யும் சமயத்தில், கடனாளிக்குப் புரியும் ஆங்கிலத்தில் ஒப்பந்தத்தின் நகலை கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தேவையான அனைத்து இணைப்புகளோடும், டிஎம்ஐ, அனைத்து கடனாளிகளுக்கும் வழங்கும். அது வாடிக்கையாளரால் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டு, அதிகாரம் பெற்ற டிஎம்ஐ அதிகாரிகளால் மேலொப்பம் செய்யப்படும்.

iii. கடன்கள் பட்டுவாடா

- (a) பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள் , சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகைக்கான கட்டணங்கள் போன்றவற்றின் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் டிஎம்ஐ வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் ஆங்கிலத்தில் அறிவிப்புச் செய்தி அனுப்பும்.
- (b) வட்டி விகிதங்களில் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் இனி வரும் காலத்திலிருந்து செய்யப்படும். தேவைக்கு ஏற்ப, இதற்கான ஒரு தகுந்த நிபந்தனை,கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.
- (c) 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 ஒப்பந்ததாரருக்கு, கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி, அறிவிப்பு தர வேண்டும்.
- (d) எல்லா நிலுவைத் தொகைகளும் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்ட பிறகு, அல்லது நிலுவையில் உள்ள தொகை வசூல் செய்யப்பட்ட பிறகு, அல்லது கடனாளி மேல் டிஎம்ஐ கொண்டிருக்கும் வேறு எந்த கேட்புத்தொகைக்காக சட்டரீதியான உரிமை, அல்லது மீள் உரிமையைக் கருத்தில் கொண்டு, டிஎம்ஐ எல்லா பிணைச் சொத்துக்களையும் விடுவிக்கும். அவ்வாறு எதிரீடு செய்யும் உரிமை இயக்கப்படும் பட்சத்தில், கடனாளி அதைப் பற்றிய அறிவிப்புக் கடிதம் அளிக்கப்படுவார். அந்த அறிவிப்பில் மிச்சம் இருக்கும் கேட்புத்தொகையின் முழு விவரங்களும், அத்தகைய கேட்புத்தொகை திருப்பிச் செலுத்தப்படும் வரை டிஎன்ஐ எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் பிணைச்சொத்துகளைத் தன்னிடமே வைத்துக் கொள்ளலாம் என்ற விவரமும் இருக்கும்.
- (e) 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

- (a) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் சொல்லப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர கடனாளியின் வேறு எந்த விஷயத்திலும் (கடனாளியால் முன்பு கொடுக்கப்பட்டவிவரங்களுக்கு மேல் வேறு விவரம் கவனத்துக்கு வந்தால் ஒழிய) டிஎம்ஐ தலையிடாது.

- (b) கடன் கணக்கை மாற்றித் தருமாறு கடனாளியிடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால், அதற்கான ஒப்புதலோ மறுப்போ டி.எம்.ஐ, கோரிக்கை பெற்ற தினத்திலிருந்து 21 நாட்களுக்குள், அவருக்குத் தெரியப்படுத்த வேண்டும். அத்தகைய இடமாற்றம் ஒளிவு மறைவு அற்ற ஒப்பந்த விதிகளின் படியும் சட்டத்துக்கு உடன்பட்டும் இருக்க வேண்டும்.
- (c) 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 பார்ப்பது இவற்றின் மூலம் வாடிக்கையாளருக்கு நினைவூட்டுவது, இவற்றுடன் பிணைச் சொத்துக்களை மீள் கொள்வது போன்றவை அடங்கும். பணம் கட்டத் தவறினால், டி.எம்.ஐ இந்த விஷயத்தை மீட்பு முகவரிடம் ஒப்படைக்கலாம். பிறகு எடுக்கப்படும் மீட்பு நடவடிக்கைகள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கலாம். மீட்பு நடவடிக்கை செயல்முறைகள் வாடிக்கையாளரை தொல்லைப்படுத்துவதாக அமையாமல் டி.எம்.ஐ பார்த்துக்கொள்ள வேண்டும்.வாடிக்கையாளர்களின் வினவல்களையும் குறைகளையும் கருணையோடு அணுகி உதவத் தேவையான அறிவுறுத்தல்கள் டி.எம்.ஐ-யினால் அதன் ஊழியர்களுக்கு அளிக்கப்பட வேண்டும்.
- (d) வர்த்தகம் தவிர்த்த வேறு தேவைக்காக தனிநபர் கடனாளிகளுக்கு வழங்கப்பட்ட மாறும் வட்டி உள்ள காலவரம்புடைய கடன்களின் மேல் முன்முடிப்பு கட்டணங்கள்/முன்-செலுத்து அபராதங்களை டி.எம்.ஐ விதிக்காது.
- (e) கட்டணங்கள்/செலவுகள்/வட்டி அனைத்தும் வட்டி விகித கொள்கைப்படி அல்லது பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொண்ட விதிகளின் படி செலுத்தப்பட வேண்டும்.
- (f) பட்டுவாடா செய்தபின் உள்ள மேற்பார்வை ஆக்கப்பூர்வமானது. வாடிக்கையாளர் சந்திக்கும் உண்மையான சிரமங்களை கணக்கில் எடுத்துக் கொள்ள டி.எம்.ஐ முயற்சி செய்யும்.
- (g) நிதி சம்பந்தமான சிரமங்களை டி.எம்.ஐ சரிவர கணக்கில் எடுத்துக் கொள்ளும். வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகளை கண்டறிந்து முடிந்தவரை விரைவில் டி.எம்.ஐ-க்கு தெரிவிக்க வேண்டும்.
- (h) 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. மேலும், டி.எம்.ஐ பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்தலாம்:
 - டி.எம்.ஐ சட்டத்தால் நிர்ப்பந்திக்கப்பட்டால்,
 - விவரங்களை வெளியிடுவது பொது நலத்துக்கு உகந்தது என்ற போது,
 - வெளிப்படுத்துதல் டி.எம்.ஐ-யின் நலத்துக்காக என்றால்.

v. இயக்குநர் குழுமத்தின் பொறுப்பு

- இனிவரும் பத்திகளில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி நிறுவனத்துக்கு உள்ளேயே குறை தீர்த்தல் செயல்முறையை ("ஜிஆர்எம்") டி.எம்.ஐ-யின் இயக்குநர் குழுமம் வகுத்தமைத்துள்ளது. அந்த செயலமைப்புத் திட்டம் டி.எம்.ஐ-யின் பணியாளர்களின் முடிவுகளின் விளைவாகல் எழுகின்ற பூசல்கள் செவி மடுக்கப்பட்டு குறைந்த பட்சம் அதற்கு அடுத்த உயர்நிலையில் முடிவுக்குக் கொண்டுவரப்படும் என்பதை உறுதி செய்கிறது. டி.எம்.ஐ-யின் இயக்குநர் குழுமம் ஆண்டுக்கு ஒரு முறை நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள் கீழ்ப்படியப்படுகிறது என்றும் குறை தீர்ப்பு செயலமைப்புத் திட்டத்தின் (ஜிஆர்எம்) செயல்பாடுகள் குறித்தும் மறுபரிசீலனை செய்ய வேண்டும். இது தொடர்பான ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை ஒவ்வொரு ஆண்டும் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

vi. **குறை தீர்த்தல் செயல்முறை ("ஜிஆர்எம்")**

நிறுவனம், அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், குறை தீர்க்கும் செயல்முறையை (ஜிஆர் எம்) ஏற்றுக்கொள்ளும், இது இதனுடன் 'பின்இணைப்பு-A' ஆக இணைக்கப்பட்டுள்ளது.

எஃப்.பி.சி பற்றிய வழிகாட்டுதல்கள்' மற்றும் என்.பி.எஃப்.சி-கள் மூலம் நிதிச் சேவைகளை அவுட்சோர்சிங் செய்வதில் இடர்களை நிர்வகிப்பதற்கான வழிமுறைகள் மற்றும் நடத்தை விதிகள்' ஆகியவற்றின் படி, ஆர்.பி.ஐ முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட நிறுவனத்தின் ஜிஆர்.எம், நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்பட்ட எந்தவொரு அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சி வழங்கிய சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்களையும் கையாளும்.

- vii. **எஃப்.பி.சி-ஐ தொடர்பு கொள்ளும் மொழி மற்றும் முறை:** டி.எம்.ஐ., எஃப்.பி.சி மற்றும் ஆர்.பி.ஐ முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள் குறித்த வழிகாட்டுதல்களின்படி, எஃப்.பி.சி-யை ஆங்கிலத்தில் வைக்க வேண்டும். உள்ளூர் மொழியில் எஃப்.பி.சி கோரும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நிறுவனம் எஃப்.பி.சி-யை பிராந்திய/வழக்கமான மொழிகளில் கிடைக்கச் செய்யும்..

viii. **வட்டி விகிதங்கள் விதிக்கப்படுவதற்கான ஒழுங்குமுறை**

- (a) ஆர்.பி.ஐ முதன்மை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, டி.எம்.ஐ-இன் போர்டு அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கை ஏற்கனவே நடைமுறையில் உள்ளது. அது வட்டி விகிதங்கள் செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளைக் குறிப்பிடுகிறது. நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட வட்டி விகித மாதிரியானது, நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் அது நீட்டிக்கப்பட்ட முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிக்கிறது..
- (b) டி.எம்.ஐ, விண்ணப்பப் படிவம் மற்றும் அனுமதிக்கடிதத்தில், கடன் வாங்குபவருக்கு அதன் கடன் வாங்குபவர்களின் வட்டி விகிதம், ஆபத்து நிலைகளுக்கான அணுகுமுறை மற்றும் வெவ்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணத்தை வெளிப்படுத்தும்.
- (c) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் ஆபத்து தரத்திற்கான அணுகுமுறை ஆகியவை டி.எம்.ஐ-இன் இணையதளத்தில் கிடைக்கப்பெறும்..
- (d) கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்த, டி.எம்.ஐ-ஆல் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதம் ஆகும்..

ix. **ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்**

- நிறுவனம், 'ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021' ("ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்") உடன் இணங்குவதை உறுதி செய்யும். ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் முதன்மை நோடல் அலுவலரின் தொடர்பு விவரங்கள் எஃப்.பி.சி-இன் **பின்இணைப்பு B** ஆக வழங்கப்பட்டுள்ளன. இது, ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் நகலுடன் நிறுவனத்தின் இணையதளமான <https://www.dmifinance.in> இல் கிடைக்கும்..

x. **நிறுவனத்தின் உட்புற ஓம்புட்ஸ்மேன் (ஐ.ஓ):**

நவம்பர் 15, 2021 தேதியிட்ட ரிசர்வ் வங்கி அறிவிப்பின்படி, 'வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களால் உள் ஓம்புட்ஸ்மேனை நியமித்தல்' குறித்த அறிவுறுத்தல்படி, நிறுவனம் அதன் உள் ஓம்புட்ஸ்மேனை முறையாக நியமித்துள்ளது.

நிறுவனத்தால் ஏற்கனவே ஆய்வு செய்யப்பட்ட ஆனால் நிறுவனத்தால் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களை மட்டுமே ஐ.ஓ. கையாளும். வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது பொதுமக்களிடமிருந்து நேரடியாகப் பெறப்பட்ட புகார்களை ஐ.ஓ கையாளாது. எவ்வாறாயினும், பின்வரும் வகையான புகார்கள் ஐ.ஓ-வின் எல்லைக்கு வெளியே இருக்கும் மற்றும் ஐ.ஓ-வால் கையாளப்படாது:

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

நிறுவனத்தின் உள் குறை தீர்க்கும் செயல்முறையால் ஓரளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்கள் புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து மூன்று வாரங்களுக்குள் ஐ.ஓ.வுக்கு அனுப்பப்படும்.

ஐ.ஓ மற்றும் நிறுவனமானது, நிறுவனத்தில் புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு இறுதி முடிவு தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்யும் பதிலின் ஒரு பகுதியாக புகார்தாரருக்கு அவர்/அவள் ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை (புகார், ரிசர்வ் வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேன் முறையின் கீழ் வந்தால்)முழுமையான விவரங்களுடன் அணுகலாம் என்று அறிவுறுத்த வேண்டும். வாடிக்கையாளர் புகார்களை ஆன்லைனில் தாக்கல் செய்வதற்கான ரிசர்வ் வங்கியின் போர்ட்டலுக்கான (www.cms.rbi.org.in) இணைப்பை இந்த ஆலோசனையில் சேர்க்க வேண்டும்.

5. டிஜிட்டல் கடன் வழங்கல் அல்லது டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ட்பார்ம் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்களுக்கான கூடுதல் விதிமுறைகள்:

(i) டிஎம்ஐ மூலம் டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ட்பார்ம்/ ஆப்ஸ் மூலம் பெறப்படும் கடன்களுக்கான விதிமுறைகள் (டிஎல்ஏ-க்கள்)- கடன் வாங்குபவர்கள் மற்றும்/ அல்லது டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ட்பார்ம் மூலம் நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்காக (அவர்கள் தங்களுடைய சொந்த டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ட்பார்ம் மூலமாகவோ அல்லது ஒரு அவுட்சோர்ஸ் கடன் வழங்கும் தளம் மூலமாகவோ கடன் கொடுக்கிறார்களா என்பதைப் பொருட்படுத்தாமல்.), டி.எம்.ஐ, இந்த எஃப்.பி.சி-க்கு கடிதம் மற்றும் ஆர்வம் மற்றும் அதன் வணிகத்திற்கு பொருந்தக்கூடிய விதத்தில் கடைபிடிக்க வேண்டும். மேலும், நிறுவனம் பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

- (a) முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- (b) முகவர்களாக செயல்படும் டிஜிட்டல் லெண்டிங் தளங்கள், வாடிக்கையாளரிடம், யாருடைய சார்பாக அவருடன் தொடர்பு கொள்கின்றனரோ அந்த நிறுவனத்தின் பெயரை, வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கும்படி அறிவுறுத்தப்படும்.
- (c) அனுமதியளித்த உடனேயே ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன், நிறுவனத்தின் கடிதத் தலைப்பில் கடன் வாங்குபவருக்கு ஒப்புதல் கடிதம் வழங்கப்படும்.
- (d) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலுடன், கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகலையும், கடன்களை அனுமதிக்கும்போது/ வழங்கும்போது அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- (e) நிறுவனம் ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும்.
- (f) குறை தீர்க்கும் முறையைப் பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்குவதற்கு போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

(ii) டிஜிட்டல் லெண்டிங் தொடர்பாக டிஎம்ஐ பின்பற்ற வேண்டிய விதிமுறைகள்- ரிசர்வ் வங்கியால் வழங்கப்பட்ட 02.செப்டம்பர் 2022 தேதியிட்ட டிஜிட்டல் லெண்டிங் குறித்த வழிகாட்டுதல்களின் விதிமுறைகளுக்கு (அவ்வப்போது திருத்தப்படும்) நிறுவனம் இணங்க வேண்டும்.

6. தங்கக் கடன் வணிகத்திற்கான கூடுதல் விதிமுறைகள், பொருந்தினால் மட்டும்:

டி.எம்.ஐ, தற்போது, தனிநபர்களுக்கு தங்க நகைகளுக்கு எதிராக கடன் வழங்கவில்லை. ஆனால் எதிர்காலத்தில் அதையே செய்ய திட்டமிட்டால், இந்த ஈஃப்.பி.சி-ல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிற பொருந்தக்கூடிய வழிகாட்டுதல்களுடன் கூடுதலாக பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்ற வேண்டும்.:

- (i) டிஎம்ஐ தங்கத்திற்கு எதிராக கடன் வழங்குவதற்கு போர்டால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை வைக்க வேண்டும். அது பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்கும்:
- (a) ரிசர்வ் வங்கி வகுத்துள்ள கே.ஓய்.சி வழிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்கான போதுமான படிகள்;
 - (b) பெறப்பட்ட நகைகளுக்கான சரியான மதிப்பீட்டு நடைமுறை;
 - (c) தங்க நகைகளின் உரிமையை திருப்திப்படுத்த தேவையான உள் அமைப்புகள்;
 - (d) நகைகளை பாதுகாப்பான அமைப்பில் சேமித்து வைப்பதற்கும், அமைப்புகளை தொடர்ந்து மதிப்பாய்வு செய்வதற்கும், சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளித்தல் மற்றும் நடைமுறைகள் கண்டிப்பாக கடைபிடிக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக உள் தணிக்கையாளர்களால் அவ்வப்போது ஆய்வு செய்தல்;
 - (e) பிணையமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நகைகள் சரியான முறையில் காப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும்;
 - (f) கடன் வாங்குவருக்கு போதுமான முன் அறிவிப்புடன் திருப்பிச் செலுத்தாத பட்சத்தில், எந்த முரண்பாடும் இல்லாமல் வெளிப்படையான ஏல நடைமுறை;
 - (g) குறைந்த பட்சம் இரண்டு செய்தித்தாள்களில், ஒன்று வட்டார மொழியில் மற்றும் தேசிய நாளிதழில் மற்றொன்று; என்று விளம்பரங்களை வெளியிடுவதன் மூலம் பொதுமக்களுக்கு ஏலம் அறிவிக்கப்படும்;
 - (h) அடகு வைக்கப்பட்ட தங்கம் போர்டால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏலதாரர்கள் மூலம் மட்டுமே ஏலம் விடப்படும்;
 - (i) அணிதிரட்டல், செயல்படுத்துதல் மற்றும் ஒப்புதல் ஆகியவற்றின் கடமைகளைப் பிரிப்பது உட்பட மோசடியைக் கையாள்வதற்கான அமைப்புகளையும் நடைமுறைகளையும் இந்தக் கொள்கை உள்ளடக்கும்.
- (ii) கடன் ஒப்பந்தம் ஏல நடைமுறை தொடர்பான விவரங்களையும் வெளிப்படுத்த வேண்டும்.
- (iii) அனைத்து கிளைகளிலும் உள்ள ஆவணங்கள் தரப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
- (iv) 2-3 நிமிடங்களில் கடன்கள் கிடைப்பதைக் போன்ற தவறான விளம்பரங்களை டி.எம்.ஐ வெளியிடாது.

7. வாகன நிதியுதவிக்கான கூடுதல் விதிமுறைகள், பொருந்தினால் மட்டும்:

டி.எம்.ஐ, தற்போது, வாகனங்களுக்கு நிதியளிக்கும் வணிகத்தில் ஈடுபடவில்லை. இருப்பினும், எதிர்காலத்தில், அது நேரடியாகவோ அல்லது அதன் இடைத்தரகர்கள் மூலமாகவோ வாகனங்களுக்கு நிதியுதவி செய்வதில் ஈடுபடலாம், அத்தகைய சூழ்நிலையில், ஆர்.பி.ஐ முதன்மை வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பின்வரும் அம்சங்களுக்கு இணங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்:

- (i) கடனாளியுடன் உள்ள அதன் கடன் ஒப்பந்தத்தில், சட்டரீதியாக நடைமுறைப் படுத்தக் கூடிய ஒரு ஒருங்கமைந்த மீட்டுப் மறு-உடைமை உட்பிரிவுக் கூற்றை டிஎம்ஐ கொண்டிருக்கும்.
- (ii) டிஎம்ஐ கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் குறித்து ஒளிவு மறைவு அற்ற தன்மையை கீழ்க்கண்டவற்றில் உறுதிப் படுத்தும்:
- (a) கையகப்படுத்துவதற்கு கொடுக்கப்படும் அறிவிப்புக் காலம்;

- (b) அறிவிப்புக் காலம் தளர்த்தப்படும் சூழ்நிலைகள்;
- (c) பிணைச் சொத்தை/வாகனத்தை கையகப்படுத்துவதற்கான வழிமுறை;
- (d) சொத்தை/வாகனத்தை விற்பனை செய்வதற்கு/ஏலம் விடுவதற்கு முன் கடனாளிக்கு கடனை திருப்பிக் கட்ட ஒரு இறுதி வாய்ப்பு தருவதற்கான வழிவகை;
- (e) சொத்தை/வாகனத்தை விற்பனை செய்வதற்கு/ஏலம் விடுவதற்கு முன் கடனாளிக்கு கடனை திருப்பிக் கட்ட ஒரு இறுதி வாய்ப்பு தருவதற்கான வழிவகை; மற்றும்
- (f) சொத்தை/வாகனத்தை விற்பனை செய்தல்/ஏலம் விடுதலுக்கான வழிமுறை;

8. என்.பி.எஃப்.சி-மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் நிறுவனங்கள் (என்.பி.எஃப்.சி-எம்.எஃப்.ஐ) மற்றும் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் கடன்கள்:

டி.எம்.ஐ., இந்த வணிக நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும் எண்ணத்தில் டி.எம்.ஐ இல்லை. எனவே அதற்கான வழிகாட்டல்கள் இந்த நிறுவனத்துக்கு பொருந்தாது. மொத்த குடும்ப வருமானம் மாதத்திற்கு ரூ25,000/-க்கு மேல் இருக்கும் நபர்களுக்கு, நிறுவனம் கடன்களை வழங்குகிறது. எனவே, மார்ச் 14, 2022 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (நுண்ணிதி கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) வழிகாட்டல்கள், 2022 (“மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான முதன்மை வழிகாட்டல்கள்”) ஆகியவற்றில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்கள் தொடர்பான விதிகள் நிறுவனத்திற்கு பொருந்தாது. டி.எம்.ஐ, மாதத்திற்கு ₹25,000/-க்கும் குறைவான குடும்ப வருமானம் உள்ள தனிநபர்களுக்கு பாதுகாப்பற்ற கடன்களை வழங்க திட்டமிட்டால், டி.எம்.ஐ. மாஸ்டர் மைக்ரோஃபைனான்ஸ் லோன் விதிகளுக்கு இணங்க வேண்டும்.

9. எஃப்.பி.சி -யை மறுஆய்வு செய்தல்

இயக்குனர் குழுமத்தின் ஒப்புதலோடு, எஃப்.பி.சி திருத்தப்படலாம் அல்லது மாற்றப்படலாம். எஃப்.பி.சி வருடாந்திர முறையில் இயக்குனர் குழுமத்தால் மறு ஆய்வு செய்யப்படலாம். ஆர்.பி.ஐ. முதன்மை வழிகாட்டலில் கொண்டுவரப்படும் மாறுதல்களுக்குப் பிறகும், அல்லது நிறுவனத்தின் நிலையில் ஏற்படும் ஏதாவது மாற்றத்துக்குப் பிறகும், இந்த எஃப்.பி.சி-யில் தேவைப்படும் மாறுதல்கள் சேர்க்கப்பட்டு இயக்குனர் குழுமத்தால் ஒப்புதல் அளிக்கப்படும்.

இந்த எஃப்.பி.சி-யில் எது எப்படி சொல்லப்பட்டிருந்தாலும், தற்போது இருக்கும் சட்டமியற்றல்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள், சட்டங்கள், அல்லது அவற்றில் ஏற்படும் மாற்றங்கள், அல்லது புதிதாக இயற்றப்படும் பொருந்தக்கூடிய சட்டம், அந்த சட்டத்தின் கீழ் கூறப்படும் வகைமுறைகள் இவற்றோடு, இந்த எஃப்.பி.சி-யின் வகைமுறைகள் முரண்பட்டால், அந்த சட்டம், சட்டமியற்றல், விதிகள், ஒழுங்குமுறை அல்லது இயற்றப்பட்ட சட்டத்தின் கீழ் உள்ள வகைமுறைகளே இந்த எஃப்.பி.சி -யைத் தாண்டி மேலோங்கி நிற்கும்.

குறை தீர்க்கும் செயல்முறை

(A) முக்கிய அளவுருக்கள்

நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட குறை தீர்த்தல் செயல்முறை (ஜிஆர்எம்)-இன் முக்கிய அளவுருக்கள் 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 செய்ய வேண்டும். குறைகள் அறுதியிடப்பட்ட காலத்துக்குள் தீர்வளிக்கப்படாவிட்டாலோ அல்லது தீர்வளிக்க முடியாமல் போனாலோ, வாடிக்கையாளருக்கு மிகக் குறைந்த நேரத்திற்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்

ஜிஆர்எம் சம்பந்தப்பட்ட எல்லா தொடர்புகளும் எழுத்துப்பூர்வ முறையில் நடைபெற வேண்டும்

(B) வழிமுறைகள், மேல்முறையீட்டு வரிசை மற்றும் காலவிதிகள் டிஎம்ஐக்குள் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான காலக்கெடு

டிஎம்ஐ வாடிக்கையாளர்/தனிநபர் கடன்கள் (நுகர்வோர் கடன்கள், மின்சார வாகனக் கடன்கள், பத்திரங்களுக்கு எதிரான கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் நடுத்தர, சிறு மற்றும் குறு நிறுவனக் கடன்கள்) கால கடன்கள் மற்றும் அதிக நிகர மதிப்புள்ள தனிநபருக்கு (ஹச்.என்.ஐ) வழங்கப்படும் பங்குகள் மீதான கடன் 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 காலக்கெடுவைக் கொண்டிருக்க நிறுவனம் முடிவு செய்துள்ளது..

1. வாடிக்கையாளர் குறைகளை பதிவு செய்வதற்கான வழிமுறைகள்: வாடிக்கையாளர்/சில்லறைக் கடன்கள்/e-KYC (UIDAI)

வாடிக்கையாளர்/சில்லறை கடன்கள் (நுகர்வோர் கடன்கள், மின்சார வாகனக் கடன்கள், பத்திரங்களுக்கு எதிரான கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் நடுத்தர, சிறு மற்றும் குறு நிறுவனக் கடன்கள் ஆகியவை அடங்கும்), காலக் கடன்கள் மற்றும் பங்குகளுக்கு எதிரான கடன் உட்பட) மற்றும் தனிநபர்களுக்கான கடன்கள் (இதில் காலக்கடன்கள் மற்றும் பங்குகள் மீதான கடன் ஆகியவை அடங்கும்)

மற்றும் e-KYC (UIDAI KUA) செயல்முறை,, பின்வரும் வழிமுறைகள் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள் / கேள்விகள் / விசாரணைகளை பதிவு செய்யலாம்::

- a. **குரல் உதவி** - வாடிக்கையாளர் எங்களை நுகர்வோர் கடன் வாடிக்கையாளர் சேவையில் 08064-807-777 என்ற எண்ணில் காலை 09:00 முதல் மாலை 8:00 வரை திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை அழைக்கலாம்.

- b. **மின்னஞ்சல் உதவி** - customercare@dmifinance.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரியில் எங்களுடன் தொடர்பு கொள்ளலாம் (தங்கள் கடன் கணக்கு எண்ணையும், தகவல் தொடர்பு எண்ணையும் மின்னஞ்சலில் குறிப்பிட்டுள்ளதை உறுதி செய்து கொள்ளுங்கள்). தன்னியக்க மறுமொழி தங்களுக்கு உடனடியாகக் கிடைக்கும் மற்றும் குழுவிலிருந்து மறுமொழி 3 வேலை நாட்களுக்குள் கிடைக்கும். ஆனால் சில நேரங்களில் குழு பதிலளிக்க அதிக நேரம் எடுத்துக் கொள்ளலாம்.

(2) நிறுவனத்திற்குள் மேல்முறையீடுகள்:

(a) 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 15 வேலை நாட்களுக்குள் அனுப்பப்படும்.

(b) இரண்டாம் அடுக்கு: முதல் அடுக்கு மறுமொழியில் திருப்தியுறாத வாடிக்கையாளர் அல்லது நிலை 1-லிருந்து எந்த பதிலும் பெறவில்லை என்றால், கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு விஷயம்/கேள்வி/குறையை மேல்முறையீடு செய்யலாம்

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

(3) பெருவணிகக் கடன்கள்

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

(D) ஜிஆர்எம் காட்சிமுறை

நிறுவனம், வாடிக்கையாளர் பயனுக்காக, நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலக வளாகங்களிலும் ஜிஆர்எம்-ஐ தெளிவாகக் காட்சிப்படுத்தியுள்ளது. வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் உள்ள <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> பக்கம் மூலமாகவும் ஜிஆர்எம்-ஐ அணுகலாம்.

ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் டி.எம்.ஐ மூலம் அதை ஏற்றுக்கொள்வது

❖ (A) இந்த திட்டத்தின் கீழ் குறை தீர்க்கும் முறை:

a. **புகார்களுக்கான காரணங்கள்**

சேவையில் குறைபாடு இருப்பதால், நிறுவனத்தின் செயல் அல்லது புறக்கணிப்பால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது அவரது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியிடம் ஓம்புட்ஸ்மேன் குறைதீர்ப்பான் திட்டத்தின் கீழ் ("திட்டம்" என்றும் குறிப்பிடப்படுகிறது) புகார் அளிக்கலாம்.:

(2) **புகாரை பராமரிக்காததற்கான காரணங்கள்**

(a) சேவையில் குறைபாட்டிற்கான புகார் எதுவும் திட்டம் என்ற பெயரில் கீழ்கண்ட விஷயங்களில் இருக்கக்கூடாது:

- (i) ஒரு நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;
- (ii) அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான ஒரு விற்பனையாளருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையே ஒரு சர்ச்சை;
- (iii) ஓம்புட்ஸ்மேனிடம் நேரடியாகத் தெரிவிக்கப்படாத குறை;
- (iv) நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான குறைகள்;
- (v) ஒரு சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரியின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்க ஒரு நிறுவனத்தால் தொடங்கப்படும் நடவடிக்கை தொடர்பான சர்ச்சை;
- (vi) ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை எல்லைக்குள் இல்லாத ஒரு சேவை;
- (vii) ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையே ஒரு சர்ச்சை;
- (viii) நிறுவனத்தின் ஊழியர்-முதலாளி உறவை உள்ளடக்கிய ஒரு தகராறு..

(b) இத்திட்டத்தின் கீழ் வரும் புகார்கள் கீழ்கண்டவற்றிற்கு பொருந்தாது,

- (i) புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் செய்வதற்கு முன், நிறுவனத்திடம் எழுத்துப்பூர்வமாக புகார் செய்தார். மற்றும் -
 - (a) புகார் நிறுவனம் முழுவதுமாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டது மற்றும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை; அல்லது நிறுவனம் புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் எந்த பதிலும் பெறவில்லை; மற்றும்
 - (b) புகாருக்கு நிறுவனத்திடம் இருந்து புகார்தாரர் பதிலைப் பெற்ற ஒரு வருடத்திற்குள் அல்லது எந்தப் பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில், புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் மற்றும் 30 நாட்களுக்குள் புகார் அளிக்கப்பட்டது.
- (ii) புகார் ஏற்கனவே உள்ள அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றியது அல்ல -
 - (a) ஒரே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள் அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினரிடம் இருந்து பெறப்பட்டதா இல்லையா என்பது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது;
 - (b) ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது ஆணையத்தின் முன் நிலுவையில் உள்ளது; அல்லது, ஏதாவது நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம்

அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு ஏதேனும் மன்றம் அல்லது ஆணையம், அதே
புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட
புகார்தாரர்கள்/தரப்புகளுடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும், தகுதியின் அடிப்படையில்
தீர்த்துக்கொள்ளப்பட்டது அல்லது கையாளப்பட்டது;

- (iii) புகார் துஷ்பிரயோகம் அல்லது அற்பமானது அல்லது எரிச்சலூட்டும் தன்மை கொண்டது அல்ல;
- (iv) அத்தகைய உரிமைகோரல்களுக்கான வரம்புச் சட்டம், 1963 இன் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்பு காலம் முடிவதற்குள் நிறுவனத்திற்கு புகார் செய்யப்பட்டது;
- (v) திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்குகிறார்;
- (vi) வழக்குரைஞர் பாதிக்கப்பட்ட நபராக இல்லாவிட்டால், புகார்தாரரால் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாக புகார் அளிக்கப்படுகிறது.

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

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

(3) புகார்களை தாக்கல் செய்வதற்கான நடைமுறை:

- (a) இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்டல் மூலம் ஆன்லைனில் புகார் பதிவு செய்யலாம் (<https://cms.rbi.org.in>).
- (b) புகார் மின்னணு முறையில் CRPC@rbi.org.in அல்லது மின்னஞ்சலில் சமர்ப்பிக்கப்படலாம், சென்ட்ரலைஸ்டு ரெசிப்ட் & பிராசஸிங் சென்டர் (சி.ஆர்.பி.சி), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர்-160 017.
- (c) புகாரானது படிவத்தின் வடிவத்தில் சமர்ப்பிக்கப்பட்டால், முறைப்படி புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் கையொப்பமிடப்பட வேண்டும். பின் இணைப்பு-C இல் குறிப்பிடப்பட்ட வடிவத்தில் மின்னணு அல்லது படிவம் முறையில் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியால் கேட்கப்படும் தகவல்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
- (d) மேலும், 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, விரைவில் மற்ற இந்திய மொழிகளில் விரிவுபடுத்தப்படும். தொடர்பு மையம், ரிசர்வ் வங்கியின் மாற்றுவழியில் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான வழிமுறைகள் மற்றும் புகார்தாரர்களுக்கு புகாரை தாக்கல் செய்வதில் வழிகாட்டுதல் பற்றிய தகவல்/விளக்கங்களை வழங்கும்.

(B) திட்டத்தின் கீழ் தீர்மானம் மற்றும் ஏற்பு/ நிராகரிப்பு

(1) புகார்களின் தீர்வு :

a) ஒம்புட்ஸ்மேன்

- (a) துணை ஒம்புட்ஸ்மேன், புகார்தாரருக்கும் நிறுவனத்துக்கும் இடையேயான ஒப்பந்தத்தின் மூலம், எளிதாக்குதல் அல்லது சமரசம் செய்தல் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதை ஊக்குவிக்க முயற்சிக்க வேண்டும்.
- (b) ஒம்புட்ஸ்மேன் முன் நடக்கும் நடவடிக்கைகள் இயல்பாகவே சுருக்கமாக இருக்கும் மற்றும் எந்த ஆதார விதிகளுக்கும் கட்டுப்படாது. ஒம்புட்ஸ்மேன் புகாரில் இரு தரப்பினரையும் ஆராய்ந்து அவர்களின் அறிக்கையை பதிவு செய்யலாம்.

- (c) நிறுவனம், புகாரைப் பெற்றவுடன், புகாரில் உள்ள குறைகளுக்குப் பதிலளிக்கும் வகையில் அதன் எழுத்துப்பூர்வ பதிலை அதனுடன் இணைக்கப்பட்ட ஆவணங்களின் நகல்களுடன், தீர்வுக்காக ஒம்புட்ஸ்மேன் முன் 15 நாட்களுக்குள் தாக்கல் செய்யும்.

ஆனால், நிறுவனத்தின் எழுத்துப்பூர்வ கோரிக்கையின் பேரில், ஒம்புட்ஸ்மேன் திருப்தி அடையும் வகையில், அதன் எழுத்துப்பூர்வ மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்வதற்குத் தகுந்ததாகக் கருதப்படும் மேலும் கால அவகாசம் வழங்கலாம்.

- (d) வழங்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் நிறுவனம் அதன் எழுத்துப்பூர்வ மற்றும் ஆவணங்களைத் தாக்கல் செய்யத் தவறினால் அல்லது தவிர்த்தால், பதிவேட்டில் உள்ள சான்றுகளின் அடிப்படையில் ஒம்புட்ஸ்மேன் எதிர் தரப்பினருக்கு சாதகமாக மற்றும் பொருத்தமான உத்தரவை அனுப்பலாம் அல்லது தீர்ப்பு வழங்கலாம். குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் கோரப்பட்ட தகவல்களுக்கு பதிலளிக்காத அல்லது வழங்காத காரணத்தால் வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பு தொடர்பாக நிறுவனத்திற்கு மேல்முறையீடு செய்ய உரிமை இல்லை.
- (e) ஒம்புட்ஸ்மேன் / துணை ஒம்புட்ஸ்மேன், ஒரு தரப்பினரால் கொடுக்கப்பட்ட எழுத்துப்பூர்வ அல்லது பதில் அல்லது ஆவணங்கள், புகாருக்கு பொருத்தமான மற்றும் தொடர்புடைய அளவிற்கு, மற்ற தரப்பினருக்கு வழங்கப்படுவதை உறுதிசெய்து, அத்தகைய நடைமுறையைப் பின்பற்றி, பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் கூடுதல் நேரத்தை வழங்க வேண்டும்.
- (f) கொடுக்கப்பட்ட வசதிகள் மூலம் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதற்காக, நிறுவனத்தின் அதிகாரிகளுடன் புகார்தாரரின் சந்திப்பு உட்பட, பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் அத்தகைய நடவடிக்கை தொடங்கப்படலாம்.
- (g) புகார்தாரரின் தரப்பினர், வழக்கின்படி, ஒம்புட்ஸ்மேன் /துணை ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் நல்லெண்ணத்துடன் ஒத்துழைக்க வேண்டும், மேலும், குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் ஏதேனும் சான்றுகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்களை சமர்ப்பிப்பதற்கான வழிகாட்டுதலுக்கு இணங்க வேண்டும்.
- (h) இரு தரப்புக்கும் இடையே புகாருக்கு இணக்கமான தீர்வு ஏற்பட்டால், அது இரு தரப்பினராலும் பதிவு செய்யப்பட்டு கையொப்பமிடப்படும், அதன் பிறகு, தீர்வுக்கான உண்மையைப் பதிவுசெய்து, தீர்வுக்கான விதிமுறைகளை அதனுடன் இணைத்து, இரு தரப்பும் நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் விதிமுறைகளுக்கு இணங்குமாறு அறிவுறுத்துகிறது.
- (i) புகார் தீர்க்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும், எப்போது என்றால்:
- (i) இது ஒம்புட்ஸ்மேன் தலையீட்டின் பேரில் புகார்தாரருடன் நிறுவனத்தால் தீர்க்கப்பட்டது; அல்லது
- (ii) புகார் அளித்தவர் எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ (பதிவு செய்யப்படலாம்) குறையைத் தீர்ப்பதற்கான முறை மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக இருப்பதாக ஒப்புக்கொண்டார்; அல்லது
- (iii) புகார்தாரர் தானாக முன்வந்து புகாரை வாபஸ் பெற்றுள்ளார்.

(2) ஒம்புட்ஸ்மேன் வழங்கும் தீர்ப்பு:

- (a) புகார் நிராகரிக்கப்படாவிட்டால் ஒழிய, ஒம்புட்ஸ்மேன் பின்வரும் நிகழ்வுகளில் தீர்ப்பு வழங்குவார்:
- (i) திட்டத்தின்படி ஆவணங்கள்/தகவல்களை வழங்காதது; அல்லது
- (ii) பதிவுகளின் அடிப்படையில் திட்டத்தின் கீழ் தீர்க்கப்படாத விவகாரம், மற்றும் இரு தரப்பினரிடமும் கேட்க நியாயமான வாய்ப்பை வழங்கிய பிறகு.

- (b) சரியான தீர்ப்பை வழங்குவதற்கு முன், வங்கிச் சட்டம் மற்றும் நடைமுறையின் கொள்கைகள், அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கி வழங்கும் வழிகாட்டுதல்கள், அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய பிற காரணிகளையும் ஒம்புட்ஸ்மேன் கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ள வேண்டும்.
- (c) இந்த தீர்ப்பு, நிறுவனத்திற்கு அதன் கடமைகளை குறிப்பிட்ட செயல்பாட்டிற்காக ஏதேனும் வழிகாட்டுதல் மற்றும் கூடுதலாக அல்லது வேறு ஏதேனும் இருந்தால், புகார்தாரருக்கு நிறுவனம் செலுத்த வேண்டிய தொகை, புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட இழப்புக்கான இழப்பீடு போன்றவற்றை உள்ளடக்கியிருக்கும்.
- (d) இழப்பீட்டுத் தொகையாக, புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட இழப்பை விட அதிகமான தொகை அல்லது ரூ20 லட்சத்திற்கு அதிகமான தொகையை இழப்பீடாக செலுத்துவதற்கான ஒரு தீர்ப்பை வழங்குவதற்கு ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு அதிகாரம் இல்லை. குறைதீர்ப்பாளரால் வழங்கப்படக்கூடிய இழப்பீடு, பிரச்சனைக்கு ஈடுபட்டுள்ள தொகையில் இருந்து பிரத்தியேகமாக இருக்கும்.
- (e) புகார்தாரரின் நேர இழப்பு, ஏற்படும் செலவுகள், துன்புறுத்தல் மற்றும் புகார்தாரருக்கு மன உளைச்சல் ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு, புகார்தாரருக்கு ரூ1 லட்சத்திற்கு மிகாமல் இழப்பீடு வழங்கலாம்.
- (f) தீர்ப்பின் நகல் புகார்தாரருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் அனுப்பப்படும்
- (g) தீர்ப்பின் நகல் கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள், புகார்தாரர் நிறுவனத்திடம் உரிமைகோரலின் முழுமையான மற்றும் இறுதித் தீர்வாக, தீர்ப்பை ஏற்றுக்கொண்டதற்கான கடிதத்தை வழங்காத வரை, வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பு காலாவதியாகும் மற்றும் எந்த விளைவையும் ஏற்படுத்தாது.
- மேல்முறையீடு செய்திருந்தால், புகார்தாரரால் அத்தகைய தீர்ப்பை-ஏற்றல் எதுவும் அளிக்கப்பட முடியாது.*
- (h) நிறுவனம் மேல்முறையீட்டை விரும்பாத பட்சத்தில், புகார்தாரரிடமிருந்து தீர்ப்பை ஏற்றுக்கொள்ளும் கடிதத்தைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு தீர்ப்பு மற்றும் அதை ஏற்பதாக இணங்க வேண்டும்.

(3) ஒரு புகாரை நிராகரித்தல்:

- (a) கீழ்க்கண்ட நிலைகளில் புகார் அளிக்கப்பட்டதாகத் தோன்றினால், துணை ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது ஒம்புட்ஸ்மேன் எந்த நிலையிலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம்:
- (i) திட்டத்தின் கீழ் பராமரிக்க முடியாதது; அல்லது
- (ii) ஆலோசனைகளை வழங்குதல் அல்லது வழிகாட்டுதல் அல்லது விளக்கத்தை கோருதல்.
- (b) குறைதீர்ப்பாளர் எந்த நிலையிலும் புகாரை நிராகரிக்கலாம்:
- (i) அவரது கருத்துப்படி சேவையில் குறைபாடு இல்லை; அல்லது
- (ii) பிரச்சனை காரணமாக ஏற்பட்ட இழப்புக்காக கோரப்படும் இழப்பீடு, பிரிவு 8(2) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீட்டை வழங்குவதற்கு ஒம்புட்ஸ்மேனின் அதிகாரத்திற்கு அப்பாற்பட்டது; அல்லது
- (iii) புகார்தாரரால் நியாயமான விடாமுயற்சியுடன் புகார் தொடரப்படவில்லை; அல்லது
- (iv) புகார் போதுமான காரணம் இல்லாமல் உள்ளது; அல்லது
- (v) புகாருக்கு விரிவான ஆவணப்படம் மற்றும் வாய்வழி ஆதாரங்களைக் கருத்தில் கொள்ள வேண்டும் மற்றும் குறைதீர்ப்பாளரின் முன் உள்ள நடவடிக்கைகள் அத்தகைய புகாரை தீர்ப்பதற்கு ஏற்றது அல்ல; அல்லது
- (vi) குறைதீர்ப்பாளரின் கருத்துப்படி, புகார்தாரருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதம் அல்லது அசௌகரியம் எதுவும் இல்லை.

(c) மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு:

- (1) திட்டத்தின் கீழ் ஆவணங்கள்/தகவல்களை வழங்காததற்காக, வழங்கப்படும் தீர்ப்புக்காக நிறுவனத்திடம் மேல்முறையீடு செய்ய எந்த உரிமையும் இருக்காது.
- (2) நிறுவனம், ஒரு தீர்ப்பு அல்லது திட்டத்தின் கீழ் ஒரு புகாரை முடித்து வைத்ததால் பாதிக்கப்பட்டால், தீர்ப்பு கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் அல்லது புகாரை முடித்த பிறகு, மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன் மேல்முறையீடு செய்ய விரும்பலாம்.
 - (a) நிறுவனத்தின் மேல்முறையீட்டு வழக்கில், முறையீட்டை தாக்கல் செய்வதற்கான 30 நாட்களின் காலம், புகார்தாரரால் தீர்ப்பு ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட கடிதத்தை நிறுவனம் பெறும் தேதியிலிருந்து தொடங்கும்;
 - (b) தலைவர் அல்லது நிர்வாக இயக்குநர்/தலைமை நிர்வாக அதிகாரி அல்லது அவர்கள் இல்லாத நிலையில், சம அந்தஸ்தில் உள்ள நிர்வாக இயக்குநர்/அதிகாரியின் முந்தைய அனுமதியுடன் மட்டுமே நிறுவனம் மேல்முறையீடு செய்யப்படலாம்.
 - (c) அந்த நேரத்தில் மேல்முறையீடு செய்யாததற்கு நிறுவனம் போதுமான காரணம் இருப்பதாக அவர் திருப்தி அடைந்தால், மேல்முறையீட்டு ஆணையம் 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் மேலும் கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

- (3) புகார்தாரர், தீர்ப்பினால் பாதிக்கப்பட்டவர் அல்லது புகாரை நிராகரித்ததால் பாதிக்கப்பட்டவர், தீர்ப்பு பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து அல்லது புகார் நிராகரிக்கப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள், மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் முன்பு, அதாவது, திட்டத்தை நிர்வகிக்கும் ரிசர்வ் வங்கியின் துறையின் பொறுப்பு நிர்வாக இயக்குநர் முன்பு மேல்முறையீடு செய்ய விரும்பலாம்.

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

- (4) மேல்முறையீட்டு அதிகாரசபையின் செயலகம், மேல்முறையீட்டை ஆராய்ந்து செயலாக்க வேண்டும்.
- (5) மேல்முறையீட்டு அதிகார அமைப்பு, தரப்புகளுக்கு நியாயமான வாய்ப்பை வழங்கிய பிறகு:
 - (a) மேல்முறையீட்டை நிராகரித்தல்; அல்லது
 - (b) மேல்முறையீட்டை அனுமதித்து, ஒம்புட்ஸ்மேனின் தீர்ப்பு அல்லது உத்தரவை ஒதுக்கி வைக்கவும்; அல்லது
 - (c) மேல்முறையீட்டு ஆணையம் தேவையான அல்லது சரியானதாகக் கருதும் அத்தகைய வழிகாட்டுதல்களின்படி, இந்த விஷயத்தை புதிய தீர்வுக்காக ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் மாற்றவும்; அல்லது
 - (d) ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது தீர்ப்பின் வரிசையை மாற்றியமைத்து, அவ்வாறு மாற்றியமைக்கப்பட்ட ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது தீர்ப்பின் உத்தரவை நடைமுறைப்படுத்துவதற்குத் தேவையான வழிகாட்டுதல்களை அனுப்புதல்; அல்லது
 - (e) வேறு எந்த உத்தரவையும் அது பொருத்தமானதாகக் கருதலாம்.
- (6) மேல்முறையீட்டு ஆணையத்தின் உத்தரவு, ஒம்புட்ஸ்மேனால் வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பு அல்லது திட்டத்தின் கீழ் புகாரை நிராகரிக்கும் உத்தரவு போன்ற அதே விளைவைக் கொண்டிருக்கும்.

(7) தகவல்களை காட்சிக்கு வைத்தல்:

- a) வாடிக்கையாளர்களின் நன்மைக்காக, எங்கு வணிகம் நடக்கிறதோ அந்தக் கிளைகள்/இடங்களில், வாடிக்கையாளர் அணுகக்கூடிய முகவாண்மை அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களையும் (தொலைபேசி/கைபேசி எண்கள் மின்னஞ்சல் முகவரிகளோடு கூட) ஒம்புட்ஸ்மேனின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களையும் முக்கியமான இடத்தில் நிறுவனம் காட்சிக்கு வைக்க வேண்டும்.

- b) இந்தத்திட்டத்தின்சிறப்பியல்புகளை (ஆங்கிலம்,ஹிந்தி மற்றும் வட்டார மொழியில்) ஆர்.பி.ஐ. முதன்மை வழிகாட்டலில் கொடுத்துள்ளபடி, அந்த அலுவலகத்துக்கோ அல்லது கிளைக்கோ வருகை தரும் ஒரு நபர் அந்தத் தகவலை சுலபமாக அணுகமுடியும் வகையில், எல்லா அலுவலகங்கள் மற்றும் கிளைகளில் காட்சிக்கு வைக்க வேண்டும்.
- c) மேலே(a) மற்றும் (b)-இல் சொல்லப்பட்ட அனைத்து விவரங்களும், திட்டத்தின் ஒரு நகலோடு, நிறுவனத்தின் வலைதளத்தில் பிரதானமாக காட்சிக்கு வைக்கப்பட வேண்டும்.

(D) முதன்மை நோடல் அதிகாரி (பி.என்.ஓ):

டி.எம்.ஐ-க்கு எதிராக பதிவு செய்யப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பாக ஆர்.பி.ஐ ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு முன் பிரதிநிதித்துவம் செய்வதற்கும், தகவல் வழங்குவதற்கும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியை டி.எம்.ஐ. நியமித்துள்ளது. பி.என்.ஓ-வின் விவரங்கள் கீழே உள்ளன:

முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர்	திரு. ஆஷிஷ் சரின் மூத்த துணைத் தலைவர் - கஸ்டமர் சக்சஸ் எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3வது தளம், 9-10, பகதூர் ஷா ஜாபர் மார்க், புது தில்லி- 110002
தொடர்பு எண்.	011-41204444
மின்னஞ்சல் முகவரி	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

புகார் படிவம் (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்தின் குறையுற்றோர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி ஒம்புட்ஸ்மேனிடம்
தர வேண்டியது)
[திட்டத்தின் பிரிவு 11(2)]

(புகார் தருபவர் நிரப்ப வேண்டியது)

பெறுநர்:

ஒம்புட்ஸ்மேன்

மேடம்/சார்,

பொருள்: டி.எம்.ஐ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்டின் _____ (கிளையின் இடம் _____ அல்லது அலுவலகம்)
மீதான புகார்

புகாரின் விவரங்கள் கீழ் வருமாறு:

1. புகார் அளிப்பவர் பெயர் -
2. வயது (ஆண்டுகள்):
3. பாலினம்
4. புகார் அளிப்பவரின் முழு முகவரி-

பின் கோட் - மின்னஞ்சல் (இருந்தால்)-
தொலைபேசி எண் /- (இருந்தால்)- மொபைல் எண்.-
-

5. (டி.எம்.ஐ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்டின் (கிளையின் பெயர் மற்றும் முழு முகவரி) அல்லது அலுவலகத்திற்கு எதிரான புகார்.-

பின் கோட் -

6. டி.எம்.ஐ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் உடனான உறவின் தன்மை / கணக்கு எண்.)(ஏதேனும் இருந்தால்). -

(

7. பரிவர்த்தனை தேதி மற்றும் விவரங்கள் இருந்தால்
(a) புகார்தாரர் நிறுவனத்திடம் ஏற்கனவே புகார் அளித்த தேதி:
(தயவுசெய்து புகாரின் நகலை இணைக்கவும்)

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

8. தயவுசெய்து தொடர்புடைய பெட்டியில் (ஆம்/இல்லை) என்பதில் குறியிடவும் - உங்கள் புகாரின் நிலை:

(i)	துணை நீதி/நடுநிலை ¹ யின் கீழ் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(ii)	ஒரு வழக்கறிஞர் மூலம் செய்யப்படுகிறது, வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினராக இருக்கும்போது தவிர?	ஆம்	இல்லை
(iii)	ஓம்புட்ஸ்மேனூடன் ஏற்கெனவே கையாளப்பட்டதா அல்லது செயல்பாட்டில் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(iv)	நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான புகார்/களின் தன்மையில் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(v)	ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு இடையேயான தகராறு காரணமா?	ஆம்	இல்லை
(vi)	முதலாளி-பணியாளர் உறவை உள்ளடக்கியதா?	ஆம்	இல்லை

9. புகாரின் பொருள்

10. புகாரின் விவரங்கள்:

(இடம் போதுமானதாக இல்லை என்றால், தனி தாளை இணைக்கவும்)

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

12. ஓம்புட்ஸ்மேனிடமிருந்து நிவாரணம் கோரப்பட்டுள்ளது (உங்கள் உரிமைகோரலுக்கு ஆதரவாக ஏதேனும் ஆவண ஆதாரத்தின் நகலை இணைக்கவும்)

13. மற்றும் பண இழப்பின் அளவு, ஏதேனும் இருந்தால், இழப்பீடு மூலம் புகார்தாரரால் கோரப்பட்டது (தயவுசெய்து திட்டத்தின் 15 (4) & 15 (5) பிரிவுகளைப் பார்க்கவும்)

14. இணைக்கப்பட்ட ஆவணங்களின் பட்டியல்:

15. அறிவித்தல்:

i. நான்/நாங்கள் இங்குள்ள புகார் அளிப்பவர்(கள்) அறிவிப்பது என்னவென்றால்:

a) மேலே தரப்பட்ட விவரங்கள் அனைத்தும் உண்மை மற்றும் சரியானவை; மேலும்

b) நான்/நாங்கள் மேலே தரப்பட்ட விவரங்கள் மற்றும் சமர்ப்பித்தஆவணங்களில் எந்த விவரத்தையும் மறைக்கவோ, தவறாகக் கொடுக்கவோ இல்லை.

(i) திட்டத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள ஏற்பாட்டின் படி புகார் ஒரு வருடம் முடிவதற்குள் அளிக்கப்பட்டது.

தங்கள் உண்மையுள்ள

(புகார் அளிப்பவரின் கையொப்பம்/அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி)

நியமனம்

(குறைதீர்ப்பாளர் சார்பாக ஆஜராகி சமர்ப்பிக்க ஒரு பிரதிநிதியை புகார்தாரர் அங்கீகரிக்க விரும்பினால், பின்வரும் நியமன அறிவிப்பு சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.)

நான்/நாங்கள் இதன் மூலம் திரு/ திருமதி_____ ஐ எனது/எங்கள் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியாக பரிந்துரைக்கிறோம், அவரின் தொடர்பு விவரங்கள் கீழே உள்ளன.

முழு முகவரி:

அஞ்சல் குறியீடு:
தொலைபேசி எண்.:

மின்னஞ்சல்:
மொபைல் எண்:

(புகார் அளிப்பவரின் கையொப்பம்)

*** **