



டிஎம்ஐ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிட்க்கான
நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள்

கொள்கைச் சுருக்கம்:

கொள்கையின் பெயர்	நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள்
முதல் பதிப்பின் ஒப்புதல் தேதி	ஏப்ரல் 19, 2011
மறுஆய்வு 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, 2022	ஆகஸ்ட் 2023 அன்றோ அல்லது அதற்கு முன்போ	வருடாந்திர ஆய்வு.
நவம்பர் 14, 2022	நவம்பர் 2023 அன்றோ அல்லது அதற்கு முன்போ	ஒழுங்குமுறை விதிகள் / சட்டங்கள் நிறுவனத்தின் வணிகத்துடன் பொது சீரமைப்பு.
மே 22, 2023	மே 2024 அன்றோ அல்லது அதற்கு முன்போ	வாடிக்கையாளர் குறைகளை பதிவு செய்வதற்கான சேனல்கள் திருத்தப்பட்டுள்ளன
நவம்பர் 3, 2023	நவம்பர் 2024 அன்றோ அதற்கு முன்போ	வாடிக்கையாளர் குறைகளை பதிவு செய்வதற்கான சேனல்கள் திருத்தப்பட்டுள்ளன
மே 16, 2024	மே 2025 அன்றோ அல்லது அதற்கு முன்போ	வருடாந்திர ஆய்வு.

1. முன்னுரை:

நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள், (“எஃப்.பி.சி”) டி.எம்.ஐ. ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (“டிஎம்ஐ” அல்லது “கம்பெனி”) ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியாவின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான செயல்படும் அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) 2023 ஆம் ஆண்டு (“ரிசர்வ் வங்கி”) (“ரிசர்வ் வங்கி முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள்”) வெளியிடப்பட்ட வழிகாட்டுதலின்படி வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. இது அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது.

ஆர்.பி.ஐ. முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் அத்தியாயம் VII நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள் இன் படி, வாடிக்கையாளரை நேரடியாக சந்திக்கும், வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் (“என்.பி.எஃப்.சி.”) ஆர்.பி.ஐ. முதன்மை வழிகாட்டுதல்களில் பரிந்துரைக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு (“எஃப்.பி.சி.”) பற்றிய வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும். டி.எம்.ஐ. வாடிக்கையாளரை நேரடியாக சந்திக்கும் நிலையில் உள்ள என்.பி.எஃப்.சி. என்பதால், கடன் வழங்கும் வணிகத்திற்காக இந்த எஃப்.பி.சி.யை ஏற்றுக்கொண்டது. செப்டம்பர் 02, 2022 தேதியிட்ட “டிஜிட்டல் கடன் கொடுத்தல் குறித்த வழிகாட்டுதல்கள்” (“டிஜிட்டல் லெண்டிங் கைடுலைன்ஸ்”) நிறுவனத்தின் கடன் வணிகத்திற்குப் பொருந்தும் வகையில், ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட பல்வேறு வெளிப்படுத்தல் தேவைகளை எஃப்.பி.சி. மூலம் செயலாக்க முயல்கிறது.

2. நோக்கம் மற்றும் அதன் பயன்பாடு:

டி.எம்.ஐ. அதன் வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களை கையாளும் போது நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை அடைவதற்கான முயற்சியுடன் எஃப்.பி.சி. யை செயல்படுத்தியுள்ளது. இந்த எஃப்.பி.சி. வாடிக்கையாளர்களை கையாளும் போது பின்பற்ற வேண்டிய குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை மேம்படுத்துவதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. மேலும், எஃப்.பி.சி. வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்க முயல்கிறது. இதனால் வாடிக்கையாளர்கள் நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள்/சேவைகள் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும். டிஜிட்டல் கடன், சந்தைப்படுத்தல், கடன் தோற்றுவித்தல், செயலாக்கம், சேவை செய்தல், வசூல் நடவடிக்கைகள் போன்ற நிறுவனத்தின் கடன் வணிக நடவடிக்கைகளின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும் இந்த எஃப்.பி.சி. பொருந்தும். எஃப்.பி.சி. க்கு டி.எம்.ஐ. இன் அர்ப்பணிப்பு, பணியாளர் பொறுப்புக்கூறல், கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கை திட்டங்கள், பயிற்சி மற்றும் தொழில்நுட்பம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் நிரூபிக்கப்படும்.

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

3. சொற்பொருள் விளக்கங்கள்:

- a) “அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி” என்பவர், ஒரு வழக்கறிஞரைத் தவிர வேறு நபர், குறைதீர்ப்பாளரின் (ஓம்புட்ஸ்மேன்) முன் நடக்கும் நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த எழுத்துப்பூர்வமாக நியமிக்கப்பட்டு அதிகாரம் பெற்றவர்.
- b) “குழுமம்” என்பது நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுமம் என்று பொருள்படும்.
- c) “புகார்” என்பது எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது பிற முறைகள் மூலமாகவோ நிறுவனத்தின் தரப்பில் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் குற்றம் சாட்டப்படும் மற்றும்/அல்லது திட்டத்தின் கீழ் நிவாரணம் கோருவது;
- d) “நிறுவனம்” என்பது டி.எம்.ஐ. ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட்.
- e) “இயக்குநர்” என்பது தனிப்பட்ட இயக்குநர் அல்லது நிறுவனத்தின் குழுவில் உள்ள இயக்குநர்களில் எவரேனும் ஒருவர் என்று பொருள்.
- f) “எஃப்.பி.சி.” என்பது நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள்.
- g) “ஓம்புட்ஸ்மேன்/ டெபுடி ஓம்புட்ஸ்மேன்” அதாவது குறைதீர்ப்பாளன்/துணை குறைதீர்ப்பாளன் என்பது திட்டத்தின் கீழ் ரிசர்வ் வங்கியால் நியமிக்கப்பட்ட எந்தவொரு நபரையும் குறிக்கிறது.
- h) “ஆர்.பி.ஐ” என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கி.
- i) “திட்டம்” என்பது, ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021, நவம்பர் 12, 2021 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டு வெளியிடப்பட்டது.

4. டி.எம்.ஐ. யின் அனைத்து கடன்களுக்கும் பொருந்தும் நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள்:

(i) **கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்:**

- (a) நிறுவனத்தின் அனைத்து கடன் திட்டங்களும் நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட கடன் கொள்கையின்படி இருக்க வேண்டும்.
- (b) டி.எம்.ஐ. இன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் பொதுவாக புரிந்துகொள்வதால், டி.எம்.ஐ. மூலம் வாடிக்கையாளருக்கான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் **ஆங்கிலத்தில்** இருக்க வேண்டும். ஒரு வாடிக்கையாளர் வேறொரு மொழியில் தொடர்பு கொள்ள வெளிப்படையாகக் கோரினால், டி.எம்.ஐ. இந்த விருப்பத்தை ஒப்புக் கொள்ளும், மேலும் அந்த வாடிக்கையாளருடனான அனைத்து அடுத்தடுத்த தகவல்தொடர்புகளும் அவரால் கோரப்பட்ட மொழியில் இருக்கும்.
- (c) செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாகவும், வெளிப்படாத தன்மையை உறுதிப்படுத்தவும், விண்ணப்ப காலகட்டத்தில், டி.எம்.ஐ. , கடன் முன்மொழிவு நிராகரிக்கப்பட்டால், முன்பணம் செலுத்தும் விருப்பங்கள், திருப்பிச் செலுத்த முடியாத கட்டணங்கள், ஏதேனும் இருந்தால், செயலாக்கக் கட்டணங்கையானவை செலவுகள் உட்படத் தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்கும். விருப்பத்தேர்வுகள் 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 விண்ணப்பங்கள் பெறப்பட்டதற்கான ஒப்புதலுடன், கடன் விண்ணப்பங்கள் தள்ளுபடி செய்யப்படும் காலக்கெடுவையும் நிறுவனம் வழங்க வேண்டும். மேலும், கடன் விண்ணப்பம் 60 நாட்கள் வரையிலான காலக்கெடுவுக்குள் அல்லது வாடிக்கையாளருடன் பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட காலத்திற்குள் தள்ளுபடி செய்யப்படும்.
- (e) நிறுவனம், கடன் விண்ணப்ப காலக்கட்டத்தில், விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய அனைத்து ஆவணங்களையும் குறிப்பிட வேண்டும்.
- (f) விருப்பத்தை செயல்படுத்தும்போது, வாடிக்கையாளருக்கு அவர்/அவள் விரும்பும் கடன் திட்டம் பற்றிய தொடர்புடைய தகவல்கள் வழங்கப்படும்.
- (g) வாடிக்கையாளருக்கு அவரது விண்ணப்பத்தின் நிலை குறித்து, தேவைப்படும்போது தெரிவிக்கப்படும். நிறுவனம், கடன் விண்ணப்பத்தை ஏற்கும் போது, கடன் அனுமதி மற்றும் கடனை வழங்கும் வரையிலான முழு கடன் செயல்முறை மற்றும் படிநிலைகளை விளக்க வேண்டும். வழக்கமான வணிக சூழ்நிலையில் முழு கடன் செயல்முறையும் முடிக்கப்படும் காலக்கெடுவைப் பற்றியும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

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

- (a) வாடிக்கையாளரால் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட தகவலை டி.எம்.ஐ. ஆய்வு செய்யும். மேலும் ஏதேனும் கூடுதல் தரவு தேவைப்பட்டால், கடன் விண்ணப்பத்தை விரைவாக முடித்து வைப்பதற்கு வசதியாக உடனடியாக அதைத் தேடும்.
- (b) முன்மொழியப்பட்ட கடனுக்கான முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை எழுத்துப்பூர்வமாக டி.எம்.ஐ. தெரிவிக்கும் (ஆங்கிலத்தில் டி.எம்.ஐ. இன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் புரிந்துகொள்வது போல்), அனுமதி கடிதம் அல்லது தவணை படிவம் அல்லது வேறு ஏதேனும் எழுத்துப்பூர்வ தகவல்தொடர்புகளும் இதில் அடங்கும்:
 - வருடாந்திர வட்டி விகிதம் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் அனுமதிக்கப்பட்ட கடனின் அளவு;
 - இயல்புநிலை வட்டி / அபராத கட்டணங்கள் (சம்பந்தப்பட்ட மாதத்திற்கு/ வருடத்திற்கு சதவீதத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும்) மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கடன் கணக்கு மற்றும் அதைப் பயன்படுத்தும் முறை தொடர்பாக செலுத்த வேண்டிய கட்டணங்கள்;
 - கடனை தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராத கட்டணங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துகளில் குறிப்பிடப்படும்);
 - கடன் வாங்குபவருக்கு டி.எம்.ஐ. ஆல் விதிக்கப்படும் காலாவதியான கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது, அத்தகைய தாமதமான கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது.
 - வாடிக்கையாளர் கடனைப் பெற விரும்பினால், அனுமதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக் கொள்ள வேண்டும்.

- (c) அபராத கட்டணங்களுக்கான அளவு மற்றும் காரணம், கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு டி.எம்.ஐ. ஆல் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவைக் கட்டணங்கள் பற்றிய மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்/முக்கிய உண்மை அறிக்கை (கே.எஃப்.எஸ்), நிறுவனத்தின் இணையதளங்களில் காட்டப்படுவது மட்டுமன்றி, வாடிக்கையாளர்களுக்கு டி.எம்.ஐ. ஆல் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும்.
- (d) விண்ணப்பதாரருக்கு டி.எம்.ஐ. கடனை வழங்க முடியாவிட்டால், அது நிராகரிப்பதற்கான காரணத்தை (களை) தெரிவிக்க முயற்சிக்கும்.
- (e) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொண்டபடி ஆங்கிலத்தில் கடன் ஒப்பந்தத்தில் மேற்கோள் காட்டப்பட்டுள்ள அனைத்து தொடர்புடைய இணைப்புகளின் நகலையும் கடனை அனுமதிக்கும் / வழங்கும்போது அனைத்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் டி.எம்.ஐ. வழங்க வேண்டும். வாடிக்கையாளரால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட்டு டி.எம்.ஐ. இன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட அதிகாரிகளால் எதிர் கையொப்பமிடப்பட வேண்டும்.

(iii) கடன் பட்டுவாடா மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றங்கள்:

- (a) கடன் பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகைக்கான கட்டணம் போன்றவை உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்ளும்படி டி.எம்.ஐ. ஆங்கிலத்தில் அறிவிப்பை வழங்கும்.
- (b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றங்கள் வருங்காலத்திற்கேற்ப நடைமுறைக்கு வரும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் பொருந்தக்கூடிய வகையில் இணைக்கப்படும்.
- (c) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது ஒப்பந்தப்படி செய்ய வேண்டியதை / துரிதப்படுத்துதல் ஆகியவை கடன் ஒப்பந்தத்துடன் இணக்கமாக இருக்க வேண்டும். ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது ஒப்பந்தப்படி செய்ய வேண்டியதை /விரைவுபடுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பிணைய சொத்துகளை தேடுவதற்கு முன், கடன் ஒப்பந்தத்தின்படி வாடிக்கையாளர்களுக்கு டி.எம்.ஐ. அறிவிப்பை வழங்கும்.
- (d) அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் வாங்குபவருக்கு எதிராக டி.எம்.ஐ. க்கு ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்டு கடன் நிலுவைத் தொகையை உணர்ந்து அனைத்துப் பிணைய பத்திரங்களையும் டி.எம்.ஐ. விடுவிக்கும். அத்தகைய எதிரீடு செய்யும் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமென்றால், கடன் வாங்குபவருக்கு மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தொடர்புடைய உரிமைகோரல் தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ள டி.எம்.ஐ.க்கு உரிமையுள்ள நிபந்தனைகள் பற்றி முழுமையாக அறிவிக்கப்பட வேண்டும்.
- (e) அனுமதி / வசதிகள் / கடன் / ஆணை / முன்மொழிவுகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளருடன் ஏற்றுக்கொள்வது (திருத்தங்கள் அல்லது சேர்க்கை உட்பட) போன்ற அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் எழுத்துப்பூர்வமாக இருக்க வேண்டும் மற்றும் குறைந்தபட்சம் பத்து ஆண்டுகளுக்கு பாதுகாக்கப்பட வேண்டும்.

(iv) பொதுவானவை:

- (a) பாதுகாக்கப்பட்ட கடனாக இருந்தால், டி.எம்.ஐ. அனைத்து அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களையும் வெளியிட வேண்டும் மற்றும் கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்துதல்தீர்வு செய்த 30 நாட்களுக்குள் எந்தவொரு பதிவேட்டில் பதிவு செய்யப்பட்ட கட்டணங்களையும் நீக்க வேண்டும்.
- (b) கடனாளியின் அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை கடன் கணக்கு சேவை வழங்கப்பட்ட பிரிவுகிளை அல்லது ஆவணங்கள் இருக்கும் டி.எம்.ஐ. இன் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்தும் அவள்/அவரது விருப்பப்படி சேகரிக்கும் விருப்பத்தெரிவு வழங்கப்படும்.
- (c) அசையும்/அசையா சொத்துகளின் அசல் ஆவணங்கள் திரும்ப பெறுவதற்கான காலக்கெடு மற்றும் இடம் ஆகியவை கடன் நடைமுறைக்கு வரும் தேதி அல்லது அதற்குப்பிறகு வழங்கப்பட்ட கடன் அனுமதி கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- (d) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்ட நோக்கங்களைத் தவிர, (கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல் கவனிக்கப்படாவிட்டால் தவிர) கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் டி.எம்.ஐ. தலையிடாது.

- (e) கடன் கணக்கை மாற்றுவதற்கு கடன் வாங்குபவரிடமிருந்து கோரிக்கை பெறப்பட்டால், ஒப்புதல் அல்லது வேறு ஏதாவது, உதாரணமாக, டி.எம்.ஐ. இலிருந்து ஆட்சேபனை இருந்தால், கோரிக்கை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். அத்தகைய இடமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- (f) 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 பிணையங்களை மீட்டெடுப்பது, ஏதேனும் இருந்தால் இந்த செயல்முறை அடங்கும். வழக்கமானநிலையில், டி.எம்.ஐ. வழக்கை மீட்டெடுப்பு முகவருக்குப் பரிந்துரைக்கலாம் மற்றும் தொடங்கப்படும் மீட்டி நடவடிக்கைகளை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும். டி.எம்.ஐ. அதன் மீட்டெடுப்பு செயல்முறை வாடிக்கையாளரைத் துன்புறுத்துவதை உள்ளடக்கவில்லை என்பதை உறுதி செய்யும். வாடிக்கையாளர் வினவல்கள் மற்றும் குறைகளை அன்புடன் கையாள்வதற்காக டி.எம்.ஐ. ஆல் அதன் ஊழியர்களுக்கு தகுந்த அறிவுரைகள் வழங்கப்படும்.
- (g) வணிகத்தைத் தவிர வேறு நோக்கங்களுக்காக தனிப்பட்ட கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுமதிக்கப்படும் எந்த மாறும் வட்டி உள்ள காலவரம்பு கடன்களுக்கும் முன்முடிப்பு கட்டணம்/முன் செலுத்தும் அபராதங்களை டி.எம்.ஐ. வசூலிக்காது.
- (h) நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படியும் கடனுக்குப் பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படியும் அனைத்து கட்டணங்கள்/செலவுகள்/வட்டி விகித்கப்படும்.
- (i) பணப்பரிமாற்றத்திற்குப் பிந்தைய கண்காணிப்பு ஆக்கப்பூர்வமானது மற்றும் வாடிக்கையாளர் எதிர்கொள்ளக்கூடிய உண்மையான சிரமங்கள் தகுந்த பரிசீலனைக்கு வழங்கப்படுவதற்கு டி.எம்.ஐ. முயற்சி செய்யும்.
- (j) டி.எம்.ஐ. உண்மையான நிதி சிக்கல்களை சரியான முறையில் பரிசீலிக்கும். வாடிக்கையாளர் அத்தகைய சிக்கலைக் கண்டறிந்து, முடிந்தவரை விரைவில் டி.எம்.ஐ. க்குத் தெரியப்படுத்த வேண்டும்.
- (k) வாடிக்கையாளரின் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களும் இரகசியமானதாக இருக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளரால் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புக்கொள்ளப்படும் வரை எந்த மூன்றாம் தரப்பினருக்கும் வெளியிடப்படாது. '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 குறிக்காது. மேலும், டி.எம்.ஐ. பின்வரும் சூழ்நிலைகளிலும் வாடிக்கையாளர் தகவலை வெளிப்படுத்தலாம்:
 - டி.எம்.ஐ. சட்டத்தால் கட்டாயப்படுத்தப்பட்டால்.
 - பொது நலன் கருதி தகவல்களை வெளிப்படுத்துவது
 - வெளிப்படுத்துவது டி.எம்.ஐ. நலனுக்காக என்றால்.
- (l) தற்போது, டி.எம்.ஐ. மாறும் வட்டி விகிதத்தில் தனிநபர் கடன்களை அனுமதிக்கவில்லை, ஆனால் டி.எம்.ஐ. எதிர்காலத்தில் அதை செய்ய திட்டமிட்டால், டி.எம்.ஐ. மற்றவற்றிற்கு இடையே, பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்ற வேண்டும்.
 - டி.எம்.ஐ. அடிப்படையிலான மாறுபடும் வட்டிவிகித தனிநபர் கடன்களை அனுமதிக்கும் நேரத்தில், டி.எம்.ஐ. ஆனது, கடனாளிகளின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனைக் கணக்கில் எடுத்துக் கொள்ளும், இது சாத்தியமான அதிகரிப்பின் சூழ்நிலையில், கடனின் தவணைக்காலத்தின் போது அடிப்படை தரநிர்ணயப்படி வசூலிக்கப்படும் விகிதத்தில், தவணை நீட்டிப்பு மற்றும்/அல்லது டி.எம்.ஐ. அதிகரிப்பதற்கு போதுமான விளிம்புநிலை/வரம்பு கிடைப்பதை உறுதிசெய்யும்.
 - அனுமதியின் போது, டி.எம்.ஐ. மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களுக்கு வழிவகுக்கும் கடனுக்கான அடிப்படை தரநிர்ணயப்படி வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் சாத்தியமான தாக்கம் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு டி.எம்.ஐ. தெளிவாகத் தெரிவிக்கும். அதன்பிறகு, மேற்கூறியவற்றின் அடிப்படையில் டி.எம்.ஐ. / தவணை அல்லது இரண்டும் அதிகரிப்பது கடன் வாங்குபவருக்கு உரிய வழிகள் மூலம் உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
 - வட்டி விகிதங்களை மீட்டமைக்கும் நேரத்தில், இயக்குநர் குழுமம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி கடன் வாங்குபவர்களுக்கு நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை டி.எம்.ஐ. வழங்கும். கொள்கை, மற்றவற்றிற்கிடையில், கடனுக்கான காலக்கெடுவின் போது கடன் வாங்குபவர் எத்தனை முறை மாற அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதையும் குறிப்பிடும்.
 - கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவு செய்வதற்கான விருப்பமும் வழங்கப்படும்:
 - a) டி.எம்.ஐ. இல் மேம்பாடு அல்லது தவணை நீட்டிப்பு அல்லது இரண்டு விருப்பங்களின் கலவையும்; மற்றும்,

b) கடனின் தவணைக் காலத்தின்போது எந்த நேரத்திலும் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ முன் கூட்டியே செலுத்தும் சூழ்நிலை. முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்துதலுக்கான அபராதம் ஆகியவை தற்போதைய அறிவுறுத்தல்களுக்கு உட்பட்டது.

- கடன்களை மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தில் இருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாற்றுவதற்கான அனைத்து பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள் மற்றும் மேற்கூறிய விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு இடைப்பட்ட வேறு ஏதேனும் சேவைக் கட்டணங்கள்/நிர்வாகச் செலவுகள் பற்றி அனுமதிக்கடிதத்தில் மற்றும் அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகளை அவ்வப்போது டி.எம்.ஐ. யை திருத்தும் நேரத்திலும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும் ஒரு அறிக்கை, குறைந்தபட்சம், இன்றுவரை பெறப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, இ.எம்.ஐ தொகை, மீதமுள்ள இ.எம்.ஐ களின் எண்ணிக்கை மற்றும் கடனின் முழு தவணைக்காலத்திற்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதம்/ஆண்டு சதவீத விகிதம் (ஏ.பி.ஆர்) ஆகியவற்றை டி.எம்.ஐ, பொருத்தமான வழிமுறைகள் மூலம் கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பகிரும்/அணுகக்கூடியதாகும். அந்த அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் வாங்குபவரால் எளிதாகவும் புரிந்து கொள்ளப்படுவதை டி.எம்.ஐ. உறுதி செய்யும்.

(v) **இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு:** டி.எம்.ஐ., அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், அடுத்த பத்தியில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களின்படி நிறுவனத்திற்குள், குறை தீர்த்தல் செயல்முறையை ("ஜி.ஆர்.எம்") வகுத்துள்ளது. அத்தகைய செயல்முறையானது, நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறது. இயக்குநர்கள் குழு, எஃப்.பி.சி. இன் இணக்கம் மற்றும் ஜி.ஆர்.எம் இன் செயல்பாட்டை ஆண்டுதோறும் மறு-ஆய்வு செய்யும். இது தொடர்பான ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை ஒவ்வொரு ஆண்டும் இயக்குநர் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

(vi) **குறை தீர்க்கும் செயல்முறை ("ஜி.ஆர்.எம்"):** நிறுவனம், அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், 'பின்இணைப்பு-4' என இதனுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ள குறை தீர்க்கும் செயல்முறையை ("ஜிஆர்எம்") ஏற்றுக்கொள்ளும். ஆர்.பி.ஐ. முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் பரிந்துரைக்கப்பட்ட 'எஃப்.பி.சி. பற்றிய வழிகாட்டுதல்கள்' மற்றும் 'என்.பி.எஃப்.சி. களால் நிதிச் சேவைகளை அவுட்சோர்சிங் செய்வதில் அபாயங்கள் மற்றும் நடத்தை விதிகளை நிர்வகிப்பதற்கான வழிமுறைகள்' ஆகியவற்றின் படி, நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்பட்ட எந்தவொரு அவுட்சோர்ஸ் ஏஜென்சியால் வழங்கப்படும் ஜி.ஆர்.எம் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்களையும் கையாளும்.

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

(viii) **வட்டி விகிதம் தொடர்பான விதி முறைகள்:**

- (a) ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க, இயக்குநர்கள் குழுமம் மூலம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட டி.எம்.ஐ. இன் வட்டி விகிதக் கொள்கை ஏற்கனவே நடைமுறையில் உள்ள வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயம் செய்வதற்கான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளைக் குறிப்பிடுகிறது. நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட வட்டி விகித மாடல் ஆனது, நிதிச் செலவு, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொள்கிறது. மேலும், அது நீட்டிக்கப்பட்ட கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிக்கிறது.
- (b) டி.எம்.ஐ., விண்ணப்பப் படிவம் மற்றும் அனுமதிக்கடிதத்தில், அதன் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு 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) கடனுக்கு விதிக்கப்படும் சரியான வட்டி விகிதங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்த, டி.எம்.ஐ. ஆல் வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் வருடாந்திர விகிதமாக இருக்க வேண்டும்.

(ix) ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்:

நிறுவனம், ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021' ("ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்") உடன் இணங்குவதை உறுதி செய்யும். ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் முதன்மை நோடல் அலுவலரின் தொடர்பு விவரங்கள் ஆகியவை எஃப்.பி.சி. யின் பின்இணைப்பு-B இல் வழங்கப்பட்டுள்ளன. ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் நகல், <https://www.டி.எம்.ஐ. finance.in> என்ற நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கிறது.

(x) நிறுவனத்தின் உட்புற ஒம்புட்ஸ்மேன் ("ஐ.ஓ."):

நவம்பர் 15, 2021 தேதியிட்ட ரிசர்வ் வங்கி அறிவிப்பின்படி, 'வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் உள் ஒம்புட்ஸ்மேனை நியமித்தல்; குறித்த அறிவுறுத்தல்படி நிறுவனம் அதன் உள் ஒம்புட்ஸ்மேனை 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. இன் எல்லைக்கு வெளியே இருக்கும் மற்றும் ஐ.ஓ. ஆல் கையாளப்படாது:

- சேவை குறைபாடு காரணமாக ஏற்படும் மோசடிகள், முறைகேடுகள் போன்றவை தொடர்பான புகார்கள் நிறுவனத்தின் தரப்பில் ஏதேனும் இருந்தால்;
- (a) உள் நிர்வாகம், (b) மனித வளங்கள், (c) ஊழியர்களின் ஊதியம் மற்றும் ஊதிய பலன்கள் தொடர்பான புகார்கள்/குறிப்புகள்;
- நிறுவனத்தின் பரிந்துரைகள் மற்றும் வணிக முடிவுகளின் தன்மையில் உள்ள குறிப்புகள்;
- 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 நிறுவனம், நிறுவனம் புகார் அளித்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு இறுதி முடிவு தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதி செய்யும். ஐ.ஓ.வின் ஆய்வுக்குப் பிறகும் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ புகார்கள் நிராகரிக்கப்படும் பட்சத்தில், அவர்/அவள் ரிசர்வ் வங்கியின் குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம் (புகார் ஆர்.பி.ஐ. ஒம்புட்ஸ்மேன் இன் கீழ் வந்தால்) என்ற தகவல் பதிலின் ஒரு பகுதியாக, செயல்முறை முழுமையான விவரங்களுடன், புகார்தாரருக்கு நிறுவனம் அவசியம் அறிவுறுத்த வேண்டும். வாடிக்கையாளர் புகார்களை ஆன்லைனில் தாக்கல் செய்வதற்கு ரிசர்வ் வங்கியின் போர்ட்டலுக்கான (www.cms.rbi.org.in) இணைப்பை இந்த அறிவுறுத்தலில் சேர்க்க வேண்டும்.

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

(i) டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம்/ ஆப்ஸ் ("டி.எல்.ஏ") மூலம் டி.எம்.ஐ. இடமிருந்து பெறப்பட்ட கடன்களுக்கான விதிமுறைகள் - டி.எம்.ஐ. ஆதாரங்கள் மூலம் கடன்

வாங்குபவர்கள் மற்றும்/ அல்லது டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம் மூலம் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க (அவர்கள் தங்களுடைய சொந்த டிஜிட்டல் லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம் மூலமாகவோ அல்லது அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட லெண்டிங் பிளாட்ஃபார்ம் மூலமாகவோ கடன் கொடுத்தாலும்), டி.எம்.ஐ. இந்த எஃப்.பி.சி. க்கு கடிதம் மற்றும் முழுமனதுடன் முறைப்படி கட்டுப்படும். இது அதன் வணிகத்திற்குப் பொருந்தலாம். மேலும், நிறுவனம் பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்ற வேண்டும்:

- முகவர்களாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- முகவர்களாக ஈடுபடும் டிஜிட்டல் லெண்டிங் தளங்கள் வாடிக்கையாளரிடம், யாருடைய சார்பாக அவருடன் தொடர்பு கொள்கின்றனரோ அந்த நிறுவனத்தின் பெயரை, முன்கூட்டியே தெரிவிக்குமாறு 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 செயல்முறையைப் பற்றிய விழிப்புணர்வை உருவாக்குவதற்கு போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

(ii) **டிஜிட்டல் லெண்டிங் தொடர்பாக டி.எம்.ஐ. பின்பற்ற வேண்டிய விதிமுறைகள்** - நிறுவனம் ஆர்.பி.ஐ. ஆல் வெளியிடப்பட்ட 02, 2022 தேதியிட்ட டிஜிட்டல் லெண்டிங் குறித்த வழிகாட்டுதல்களின் விதிமுறைகளுக்கு (அவ்வப்போது திருத்தப்படும்) பொருந்தும் அளவிற்கு இணங்க வேண்டும்.

6. தங்கக் கடன் வணிகத்திற்கான கூடுதல் விதிமுறைகள், பொருந்தினால்:

டி.எம்.ஐ. தற்போது, தனிநபர்களுக்கு தங்க நகைகளுக்கு எதிராக கடன் கொடுக்கவில்லை, ஆனால் எதிர்காலத்தில் அப்படி செய்ய திட்டமிட்டால், இந்த எஃப்.பி.சி. இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மற்ற பொருந்தக்கூடிய வழிகாட்டுதல்களுடன் கூடுதலாக டி.எம்.ஐ. பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களை பின்பற்ற வேண்டும்.:

- (i) தங்கத்திற்கு எதிராக கடன் வழங்குவதற்கு டி.எம்.ஐ. போர்டு 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 உள் அமைப்புகள்;
 - (d) நகைகளை பாதுகாப்பான பாதுகாப்பில் சேமித்து வைப்பதற்கு போதுமான அமைப்புகள், தொடர்ந்து அமைப்புகளை மறுபரிசீலனை செய்தல், சம்பந்தப்பட்ட ஊழியர்களுக்கு பயிற்சி அளித்தல் மற்றும் நடைமுறைகள் கண்டிப்பாக கடைபிடிக்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக உள் தணிக்கையாளர்களால் அவ்வப்போது ஆய்வு செய்தல்;
 - (e) பிணையமாக ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட நகைகள் உரிய முறையில் காப்பீடு செய்யப்பட வேண்டும்;
 - (f) கடனாளிக்கு போதுமான முன் அறிவிப்புடன் திருப்பிச் செலுத்தாத பட்சத்தில் வட்டி முரண்படாமல் வெளிப்படையான ஏல நடைமுறை;
 - (g) குறைந்த பட்சம் இரண்டு செய்தித்தாள்களில் விளம்பரங்களை வெளியிடுவதன் மூலம் - ஒன்று வட்டார மொழியிலும் மற்றொன்று தேசிய நாளிதழிலும் - பொதுமக்களுக்கு அறிவிக்கப்படும் ஏலம்;
 - (h) அடகு வைக்கப்பட்ட தங்கம் போர்டால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட ஏலதாரர்கள் மூலம் மட்டுமே ஏலம் விடப்படும்;
 - (i) அணிதிரட்டல், செயல்படுத்துதல் மற்றும் ஒப்புதல் ஆகியவற்றின் கடமைகளைப் பிரிப்பது உட்பட மோசடியைக் கையாள்வதற்கான அமைப்புகள் மற்றும் நடைமுறைகளை இந்தக் கொள்கை உள்ளடக்கும்.
- (ii) கடன் ஒப்பந்தம் ஏல நடைமுறை தொடர்பான விவரங்களையும் வெளிப்படுத்த வேண்டும்.
- (iii) அனைத்து கிளைகளிலும் உள்ள ஆவணங்கள் தரப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
- (iv) 2-3 நிமிடங்களில் கடன்கள் கிடைப்பதைப் போன்ற தவறான விளம்பரங்களை டி.எம்.ஐ. வெளியிடாது.

7. வாகன நிதியுதவிக்கான கூடுதல் விதிமுறைகள் (பொருந்தினால் மட்டும்):

டி.எம்.ஐ. தற்போது, வாகனங்களுக்கு நிதியளிப்பதில் ஈடுபடவில்லை. இருப்பினும், எதிர்காலத்தில், அது நேரடியாகவோ அல்லது அதன் இடைத்தரகர்கள் மூலமாகவோ வாகனங்களுக்கு நிதியளிப்பதில் ஈடுபடலாம். அத்தகைய சூழ்நிலையில், ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பின்வரும் அம்சங்களுக்கு இணங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.:

- (i) கடன் வாங்குபவருடனான கடன் ஒப்பந்தத்தில், சட்டரீதியாக நடைமுறைப் படுத்தக் கூடிய ஒரு ஒருங்கமைந்த மீட்டுப் மறு-உடைமை உட்பிரிவுக் கூற்றை டிஎம்ஐ கொண்டிருக்கும்.
- (ii) கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வெளிப்படைத்தன்மையை டி.எம்.ஐ. உறுதி செய்யும்:
- (a) கையகப்படுத்துவதற்கு கொடுக்கப்படும் அறிவிப்பு காலம்;
- (b) அறிவிப்பு காலம் தளர்த்தப்படும் சூழ்நிலைகள்;
- (c) பிணைச் சொத்து / வாகனத்தை கையகப்படுத்துவதற்கான வழிமுறை;
- (d) சொத்து/வாகனத்தின் விற்பனை/ஏலத்திற்கு முன் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான இறுதி வாய்ப்பு கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்;
- (e) சொத்தை/வாகனத்தை திரும்பப் பெறுவதற்கான நடைமுறை; மற்றும்
- (f) சொத்து/வாகனம் விற்பனை/ஏலத்திற்கான நடைமுறை.

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

டி.எம்.ஐ. ஆனது என்.பி.எஃப்.சி.-எம்.எஃப்.ஐ செயல்பாடுகளை தற்போது மேற்கொள்ளப் போவதில்லை. எனவே அத்தகைய வழிகாட்டுதல்கள் நிறுவனத்திற்கு பொருந்தாது. மொத்த குடும்ப வருமானம் மாதத்திற்கு ₹25,000/-க்கு மேல் இருக்கும் நபர்களுக்கு நிறுவனம் கடன்களை வழங்குகிறது. எனவே, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்கள் தொடர்பான விதிகள் (மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) டைரக்சன், 2022 மார்ச் 14, 2022 தேதியிட்டது ("மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள்"), நிறுவனத்திற்கு பொருந்தாது.

டி.எம்.ஐ. , மாதம் ஒன்றுக்கு ₹25,000/-க்கும் குறைவான மொத்த குடும்ப வருமானம் உள்ள நபர்களுக்கு பாதுகாப்பற்ற கடன்களை வழங்கத் திட்டமிடும் போது, டி.எம்.ஐ. மைக்ரோ ஃபைனான்ஸ் கடன்களுக்கான முதன்மை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க வேண்டும்.

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

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

10. எஃப்.பி.சி.-யை மறு ஆய்வு செய்தல்:

11. இயக்குநர் குழுமத்தின் ஒப்புதலுடன் எஃப்.பி.சி. திருத்தப்படும் அல்லது மாற்றியமைக்கப்படும். ஒவ்வொரு ஆண்டும் எஃப்.பி.சி. இயக்குநர் குழுமத்தால் மறு ஆய்வு செய்யப்படும். ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களில் ஏதேனும் திருத்தங்கள் அல்லது நிறுவனத்தின் நிலைப்பாட்டில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், இந்த எஃப்.பி.சி.-யில் தேவையான மாற்றங்கள், இயக்குநர் குழுமத்தால் இணைக்கப்பட்டு அங்கீகரிக்கப்படும்.

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 தீர்க்கும் செயல்முறையின் ("ஜி.ஆர்.எம்") இன் சில முக்கிய அளவுருக்கள் பின்வருமாறு:

- வாடிக்கையாளர் புகார்கள் / பிணக்குகள் / கேள்விகளுக்கு ஒரு குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்வு.
- வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து புகார்கள் / பிணக்குகள் / வினவல்கள் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்தல்.
- நிறுவனம் குறையை உடனடியாக தீர்வுக்கு எடுத்து கொள்ளப்பட்டு, அந்த விஷயத்தை விரைவாக தீர்க்க வேண்டும். குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் பிரச்சினை தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது அதைத் தீர்க்க இயலவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளருக்கு சரியான நேரத்தில் தெரிவிக்கப்படும்.

ஜி.ஆர்.எம் தொடர்பான அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் எழுத்துப்பூர்வமாக இருக்க வேண்டும்.

(B) டி.எம்.ஐ-க்குள் புகார்களை நிவர்த்தி செய்வதற்கான வழிமுறைகள், மேல்முறையீட்டு வரிசை மற்றும் காலவிதிகள்:

வாடிக்கையாளர்/தனிநபர் கடன்கள் நுகர்வுக் கடன்கள், மின்சார வாகனக் கடன்கள், பத்திரங்களுக்கு எதிரான கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் எம்.எஸ்.எம்.இ. கடன்கள், காலக்கடன்கள் மற்றும் அதிக நிகர மதிப்புள்ள தனிநபர்களுக்கு (ஹச்.என்.ஐ) வழங்கப்படும் பங்குகள் மீதான கடன்கள்) மற்றும் **பெரு வணிக கடன்கள்** போன்ற பல்வேறு வணிகப் பிரிவுகளில் (சொத்துகள் மற்றும் சொத்துகள் அல்லாதது) டி.எம்.ஐ. செயல்படுகிறது. வாடிக்கையாளர் பிரிவு மற்றும் வினவல்கள்/விசாரணைகள் மாறுபடும் என்பதால், ஒவ்வொரு வணிகப் பிரிவுக்கும் தனித்தனியான மேல்முறையீட்டு வரிசை மற்றும் காலக்கெடுவைக் கொண்டிருக்க நிறுவனம் முடிவு செய்துள்ளது.

(1) வாடிக்கையாளர் குறைகளை பதிவு செய்வதற்கான வழிமுறைகள்:
வாடிக்கையாளர் / சில்லறை கடன்கள்/e-KYC (UIDAI): வாடிக்கையாளர் / சில்லறை கடன்களுக்கு நுகர்வுக் கடன்கள், மின்சார வாகனக் கடன்கள், பத்திரங்களுக்கு எதிரான கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் காலக் கடன்கள், பங்குகளுக்கு எதிராக கடன்கள் உட்பட எம்.எம்.எம்.இ. கடன்கள் ஆகியவை அடங்கும்.) மற்றும் தனிநபர்களுக்கான கடன்கள் (காலக்கடன்கள் மற்றும் பங்குகளுக்கு எதிராக கடன்கள் ஆகியவைகளும் அடங்கும்) மற்றும் e-KYC (UIDAI KUA) செயல்முறைக்கு, வாடிக்கையாளர்கள் பின்வரும் வழிமுறைகள் மூலம் தங்கள் புகார்கள்/கேள்விகள்/விசாரணைகளை பதிவு செய்யலாம்:

- குரல் உதவி-** வாடிக்கையாளர் எங்களை நுகர்வோர் கடன் வாடிக்கையாளர் சேவையில் 08064-807- 777 என்ற எண்ணில் காலை 9:00 முதல் மாலை 8:00 வரை திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை அழைக்கலாம்.
- மின்னஞ்சல் உதவி -** customercare@dmifinance.in இல் எங்களுக்கு எழுதவும் (*உங்கள் கடன் கணக்கு எண் மற்றும் தொடர்பு எண்ணை மின்னஞ்சலில் குறிப்பிடுவதை உறுதி செய்யவும்*). வாடிக்கையாளர் உடனடியாக ஒரு தானியங்கி ஒப்புதலைப் பெறுவார் மற்றும் 3 வேலை நாட்களுக்குள் குழுவிடமிருந்து பதிலைப் பெறுவார், ஆனால் குழு பதிலளிக்க/பதிலளிக்க அதிக நேரம் எடுக்கும் நிகழ்வுகள் சில நேரங்களில் இருக்கும்.

(2) நிறுவனத்திற்குள் மேல்முறையீடுகள்:

- முதல் அடுக்கு:** ஒரு வாடிக்கையாளர் பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்புக் குழுவிடமிருந்து எந்தப் பதிலும் வரவில்லை என்றால், grievance@dmifinance.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு வாடிக்கையாளர் புகாரளிக்கலாம். வினவல்/ பிணக்கு /குறையைப் பொறுத்து, வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வ பதில்/தீர்வு 5 வேலை நாட்களுக்குள் அவர்/அவள் நிறுவனத்துடன் பதிவுசெய்த மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பப்படும்.
- இரண்டாம் அடுக்கு :** பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தி அடையாத வாடிக்கையாளர் அல்லது நிலை / இலிருந்து எந்தப் பதிலையும் பெறவில்லை என்றால், கீழே உள்ள விஷயத்தை/வினவலை/புகாரை மேல் முறையீட்டுக்கு அனுப்பலாம்:

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

(3) பெருவணிக கடன்கள்:

டி.எம்.ஐ. ஒரு பிரத்யேக மின்னஞ்சல் முகவரியை dmi@dmifinance.in ஐ அமைத்துள்ளது. அதாவது, கார்ப்பரேட் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறைகள், புகார்கள் மற்றும் பரிந்துரைகளை இதன் மூலம் சமர்ப்பிக்கலாம். புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 15 வணிக நாட்களுக்குள் மேற்கண்ட புகார்கள்/வினவல்கள் தீர்க்கப்படும்.

(C) ஜி.ஆர்.எம் யை காட்சிப்படுத்துதல்:

வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலக வளாகங்களிலும், ஜி.ஆர்.எம்.ஐ முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்தியுள்ளது. வாடிக்கையாளர்கள் <https://www.டி.எம்.ஐ.finance.in/grievance-redressal.html> என்ற இணைப்பின் மூலம் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் ஜி.ஆர்.எம்.ஐ அணுகலாம்.

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

(A) திட்டத்தின் கீழ் குறை தீர்க்கும் முறை

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

(2) புகாரை பராமரிக்காததற்கான காரணங்கள்

- (a) சேவையில் குறைபாட்டிற்கான புகார் எதுவும் திட்டம் என்ற பெயரில் கீழ்க்கண்ட விஷயங்களில் இருக்கக்கூடாது:
- (i) ஒரு நிறுவனத்தின் வணிகத் தீர்ப்பு/வணிக முடிவு;
 - (ii) அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம் தொடர்பான விற்பனையாளருக்கும் நிறுவனத்துக்கும் 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 கீழ்க்கண்டவற்றிற்கு 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 வழிமுறைகள் மூலம் செய்யப்படும் புகார்களும் அடங்கும். அங்கு புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை புகார்தாரரால் சமர்ப்பிக்க முடியும்.

விளக்கம் 2: துணைப்பிரிவு (2)(b)(ii) இன் நோக்கங்களுக்காக, அதே நடவடிக்கைக்கான காரணத்தைப் பற்றிய புகாரில், நிலுவையில் உள்ள அல்லது நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தின் முன் முடிவெடுக்கப்பட்ட கிரிமினல் வழக்குகள் அல்லது எந்த ஒரு போலீஸ் விசாரணை துவங்கிய கிரிமினல் குற்றமும் இடில் 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 சென்ட்ரல் (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-ச 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) புகார்களுக்கான தீர்வு:

- (a) ஒம்புட்ஸ்மேன் 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 இயக்குனர் 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 முகமை அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களையும் (தொலைபேசி/கைபேசி எண்கள் மின்னஞ்சல் முகவரிகளோடு கூட) ஒம்புட்ஸ்மேன் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களையும் முக்கியமான இடத்தில் நிறுவனம் காட்சிக்கு வைக்க வேண்டும்.
- b) இந்தத் திட்டத்தின் சிறப்பியல்புகளை (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

பின் இணைப்பு- C

புகார் படிவம் (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனத்தின் குறையுற்றோர் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி (ஓம்புட்ஸ்மேன்) யிடம் தர வேண்டியது) (திட்டத்தின் பிரிவு 11(2)) (புகார் தருபவர் நிரப்ப வேண்டியது)

பெறுநர்:
ஓம்புட்ஸ்மேன்
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-

அஞ்சல் குறியீடு:-

மின்னஞ்சல் (இருந்தால்)-

தொலைபேசி எண் (இருந்தால்)-

மொபைல் எண்-

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

அஞ்சல் குறியீடு -

- 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/நடுநிலையின் கீழ் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(ii)	ஒரு வழக்கறிஞர் மூலம் செய்யப்படுகிறதா? வழக்கறிஞர் பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினராக இருக்கும்போது தவிர.	ஆம்	இல்லை
(iii)	ஓம்புட்ஸ்மேன் ஆல் ஏற்கனவே கையாளப்பட்டதா அல்லது செயல்பாட்டில் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(iv)	நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது நிர்வாகிகளுக்கு எதிரான பொதுவான புகார்/களின் தன்மையில் உள்ளதா?	ஆம்	இல்லை
(v)	ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட அமைப்புகளுக்கு 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) ஒம்புட்ஸ்மேனிடமிருந்து நிவாரணம் கோரப்பட்டுள்ளது (உங்கள் உரிமைகோரலுக்கு ஆதரவாக ஏதேனும் ஆவண ஆதாரத்தின் நகலை இணைக்கவும்)
- 13) 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) தரப்பட்ட விவரங்கள் அனைத்தும் உண்மை மற்றும் சரியானவை; மேலும்
- b) நான்/நாங்கள் மேலே தரப்பட்ட விவரங்கள் மற்றும் சமர்ப்பித்த ஆவணங்களில் எந்த விவரத்தையும் மறைக்கவோ, தவறாகக் கொடுக்கவோ இல்லை.
- (ii) திட்டத்தின் உட்பிரிவு 10(2) ன் படி கணக்கிடப்பட்ட ஒரு வருட காலம் முடிவடைவதற்கு முன் புகார் தாக்கல் செய்யப்படுகிறது.

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)
