



டிஎம்ஐ ஃபைனான்ஸ்
பிரைவேட் லிமிடெட்டின்
குறை தீர்க்கும்
வழிமுறை பற்றிய
கொள்கை

கொள்கையின் சுருக்கம்:

கொள்கை பெயர்	குறை தீர்க்கும் கொள்கை
வெளியீடு மற்றும் அமலுக்கு வரும் தேதி	நவம்பர், 2024
மதிப்பாய்வு காலம்	ஆண்டுதோறும்
உருவாக்கியது	இணக்கத் துறை
மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது	வாடிக்கையாளர் வெற்றி
உரிமையாளர்/தொடர்பு	இணக்கத் துறை
பரிந்துரைத்தது	ரிஸ்க் மேலாண்மை குழு
ஒப்புதல் அளிப்பவர்	இயக்குநர்கள் குழு

பதிப்பு வரலாறு:

மறுஆய்வு நிலைகள்	மறுஆய்வு தேதி	அமலுக்கு வரும் தேதி	மறுபரிசீலனைக்கான காரணம் மற்றும் விளக்கம்
1.0	-	01-11-2024	அசல் வெளியீடு

மதிப்பாய்வு காலம்:

ஒவ்வொரு வருடத்திற்கு ஒருமுறை இந்த செயல்முறை மாற்றங்கள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறைகள் இணைத்து புதுப்பிக்கப்படும்.

முன்னுரை

இந்த ஆவணம் டிஎம்ஐ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் பின்பற்ற வேண்டிய குறை தீர்க்கும் கொள்கையை விவரிக்கிறது.

பொருளடக்கம்

உள்ளடக்கம்

1. அறிமுகம்.....	4
2. பொருந்தும்.....	4
3. அமைப்பின் நோக்கம்.....	4
4. முக்கிய அளவுருக்கள்.....	4
5. வாடிக்கையாளர் சேவையின் கண்ணோட்டம்.....	5
6. சேனல், எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸ் மற்றும் டிஎம்ஐ -இன் கீழ் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான காலவரிசை.....	5
7. GRM இன் காட்சி.....	6
8. முதன்மை நோடல் அலுவலரிடம் புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான செயல்முறை.....	6
9. செயல்முறை மேம்பாடுகள்.....	7
10.....	G
RM இன் விமர்சனம்.....	7

1. அறிமுகம்

டிஎம்ஐ ஃபைனான்ஸ் பிரைவேட் லிமிடெட் (இனி "கம்பெனி" அல்லது "டிஎம்ஐ" என குறிப்பிடப்படுகிறது) வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனமாக ('என்பிஎஃப்ஈ') பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது மற்றும் ஆர்பிஐயின் (மாஸ்டர் திசை) -(வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனம் - திறன் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல், 2023 (காலம் முதல் திருத்தப்பட்டது) கீழ் 'NBFC - நடுத்தர நிலை' என்ற பிரிவில் வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. NBFC பதிவுச் சான்றிதழ் எண். N-14.03176 மூலம் RBI இல் பதிவுசெய்யப்பட்டது.

நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் முதன்மை திசையின் அத்தியாயம் VII இன் படி, DMI இந்தக் கொள்கையை வகுத்துள்ளது, இனிமேல் "குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான கொள்கை" ("கொள்கை") என்று குறிப்பிடப்படுகிறது.

வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் மற்றும் குறைகள் அனைத்தும் உடனடியாகவும் திறம்படவும் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்யும் வகையில் எங்கள் குறை தீர்க்கும் கொள்கை வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. நியமிக்கப்பட்ட சேனல்கள் மூலம் குறைகளைத் தெரிவிக்க எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை நாங்கள் ஊக்குவிக்கிறோம், மேலும் குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் பிரச்சனைகளை தீர்ப்பதற்கு நாங்கள் உறுதியளிக்கிறோம். எங்கள் அர்ப்பணிப்புள்ள குறை தீர்க்கும் குழு ஒவ்வொரு புகாரையும் முழுமையாக விசாரித்து, புகார்தாரருக்கு கருத்துக்களை வழங்கும். வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நம்பிக்கையை வளர்ப்பதை நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளோம், எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுடனான அவர்களின் தொடர்புகளில் கேட்கப்படுவதையும் மதிப்புமிக்கவர்களாகவும் உணருவதை உறுதிசெய்கிறோம்.

2. பொருந்தும்

இந்த வழிமுறை அனைத்து வாடிக்கையாளர்கள், பங்குதாரர்கள் மற்றும் வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களின் (NBFCs) பணியாளர்களுக்கும் பொருந்தும். கடன்கள், முதலீடுகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர் ஆதரவு உட்பட, நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து சேவைகளும் தயாரிப்புகளும் இதில் அடங்கும். இந்த அமைப்பு வாடிக்கையாளர்களின் நேருக்கு நேர் தொடர்புகள், தொலைபேசி உரையாடல்கள் மற்றும் மின்னணு கடிதப் பரிமாற்றங்கள் உட்பட அனைத்து வாடிக்கையாளர்

தொடர்புகளிலும் பயன்படுத்த வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. கூடுதலாக, வாடிக்கையாளர்களுக்கு சேவைகளை வழங்குவதில் NBFC ஆல் ஈடுபட்டுள்ள எந்த மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களுக்கும் இது பொருந்தும்.

3. அமைப்பின் நோக்கம்

- (i) அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் எப்போதும் நியாயமாகவும், பாரபட்சமின்றியும் நடத்தப்படுகிறார்கள்.
- (ii) வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் அனைத்து சிக்கல்களும் மரியாதையுடன் கையாளப்பட்டு சரியான நேரத்தில் தீர்க்கப்படுகின்றன..
- (iii) வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் உரிமைகள் பற்றி முழுமையாக அறிந்துள்ளனர், அதனால் அவர்கள் எங்கள் பதிலில் அல்லது அவர்களின் புகாரின் தீர்ப்பில் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால், மாற்று வழிகளைத் தேர்வு செய்யலாம்.

இந்த வழிமுறை டிஎம்ஐ-இன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும் மற்றும் டிஎம்ஐ-இன் கவனத்திற்கு கொண்டு வரப்படும் அனைத்து விஷயங்களும் கடித மற்றும் தொடர்புகளின் அங்கீகரிக்கப்பட்ட சேனல்கள் மூலம். இது துணை வழக்குகளை விலக்குகிறது

4. முக்கிய அளவுருக்கள்

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் ("GRM") சில முக்கிய அளவுருக்கள் பின்வருமாறு. நிறுவனம்:

- (i)வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/விவாதங்கள்/கேள்விகளை நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்த்தல்..

(ii) வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்து புகார்கள் / விவாதங்கள் / கேள்விகள் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்தல்

(iii) The நிறுவனம் புகார்/குறையை உடனடியாக எடுத்து 30 நாட்களுக்குள் பிரச்சினைகளை உடனடியாக தீர்க்கும். இணங்குதல்/புகார் 30 நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ் உள்ள குறை மேலாண்மை அமைப்பு ("CMS") போர்டல் மூலம் கடன் வாங்கியவர் புகார் அளிக்கலாம்.

அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் கடன் வாங்கியவர் புரிந்துகொள்ளும் உள்ளூர் மொழி/மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

5. வாடிக்கையாளர் சேவையின் கண்ணோட்டம்

வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் பின்வருமாறு வகைப்படுத்தப்படுகின்றன:

- i. கேள்விகள் (Q) - வாடிக்கையாளர் தேவைகள், உடனடியாக கவனிக்கப்பட்டு மூடப்படும்.
- ii. கோரிக்கைகள் (R) - செயலாக்கம் தேவைப்படும் மற்றும் புகாரின் தன்மையில் இல்லாத வாடிக்கையாளர் தேவைகள்.
- iii. குறைகள் (C) - பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் புகார்களை எழுப்ப வேண்டும்:

a. வாக்குறுதியளிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் (TAT) கோரிக்கையை முடிக்காதது;

b. வாக்குறுதியளிக்கப்பட்ட நடவடிக்கை மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக வழங்கப்படும் சேவைகளில் குறைபாடு;

- c. கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒப்புக் கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுதல்;
- d. நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் கீழ் தேவைப்படும் பொருள் விதிமுறைகளை வெளிப்படுத்தாதது;
- e. வாடிக்கையாளர்கள் சம்பவத்தின் உண்மைகளை மேற்கோள் காட்டி தவறான நிதி இழப்பை ஏற்படுத்தும் நிறுவன ஊழியர் மற்றும் பங்குதாரரின் நடவடிக்கை மற்றும் நடத்தை.

6. சேனல், எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸ் மற்றும் டிஎம்ஐ -இன் கீழ் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்கான காலவரிசை

நுகர்வோர் கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் MSME கடன்கள் மற்றும் அதிக நிகர மதிப்புள்ள தனிநபர்களுக்கு (HNIs) வழங்கப்படும் பங்குகள் மீதான கடன்கள் உள்ளிட்ட பல்வேறு வணிகப் பிரிவுகளில் DMI செயல்படுகிறது.

வாடிக்கையாளர் பிரிவுகள் மற்றும் கேள்விகள்/விசாரணைகள் வெவ்வேறாக இருப்பதால், ஒவ்வொரு வணிகப் பிரிவுக்கும் தனித்தனியான வளர்ச்சி அணி மற்றும் காலக்கெடுவை வைத்திருக்க நிறுவனம் முடிவு செய்துள்ளது.

(1) வாடிக்கையாளர் புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்கான

சேனல்கள்: நுகர்வோர்/சில்லறை கடன்கள்/e-KYC (UIDAI):

நுகர்வோர்/சில்லறை கடன்கள் (நுகர்வுக் கடன்கள், மின்சார வாகனக் கடன்கள், பத்திரங்களுக்கு எதிரான கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் MSME கடன்கள், காலக்கடன்கள் மற்றும் பங்குகளுக்கு எதிரான கடன்கள் உட்பட) மற்றும் தனிநபர்களுக்கான கடன்கள் (இதில் காலக்கடன்கள் மற்றும் பங்குகளுக்கு எதிரான கடன் ஆகியவை அடங்கும்) மற்றும் இ-KYC (UIDAI KUA) செயல்முறைக்கு, வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள் / கேள்விகள் / விசாரணைகளை பின்வரும் சேனல்கள் மூலம் பதிவு செய்யலாம்:

(a) குரல் ஆதரவு- வாடிக்கையாளர்கள் எங்களை 08064-807-777 என்ற எண்ணில் கன்ஸ்யூமர் கிரெடிட் கஸ்டமர் கேரில் அழைக்கலாம்.

திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை காலை 9:00 மணி முதல் இரவு 8:00 மணி வரை.

(b) மின்னஞ்சல் ஆதரவு- தயவு செய்து 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 வணிக நாட்களுக்குள் குழுவிடமிருந்து பதிலைப் பெறுவார், ஆனால் குழு அதிக நேரம் எடுக்கும் சந்தர்ப்பங்கள் இருக்கும்.

(2) நிறுவனத்தில் வளர்ச்சி:

(a) **நிலை 1:** வாடிக்கையாளர் தனது விசாரணை/கோரிக்கைக்கான பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு குழுவிடமிருந்து எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால், அவர்/அவள் grievance@dmifinance.in என்ற முகவரியில் புகார் அளிக்கலாம்.

விசாரணை / விவாதம் / புகார் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில், 5 வேலை நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தின் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் ஐடியில் வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துப்பூர்வ பதில் / தீர்வு அனுப்பப்படும்.

(b) **நிலை 2:** வாடிக்கையாளர் பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது எந்த பதிலும் பெறவில்லை எனில், நிலை 1 இலிருந்து, பின்வரும் விஷயத்தை/கேள்வியை/புகார்யை மேலும் அதிகரிக்கலாம்:

குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர்	ஆஷிஷ் சரின் மூத்த துணைத் தலைவர் - வாடிக்கையாளர் வெற்றி
-----------------------------------	--------------------------------------------------------------

	எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3வது தளம், 9-10, பகதூர் ஷா ஜாபர் மார்க், புது தில்லி- 110002
தொடர்பு எண்	011-41204444
மின்னஞ்சல் முகவரி	head.services@dmifinance.in

ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2021-ன் படி, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள் குறைதீர்ப்பாளர்) உத்தரவு, 2023 உடன் இணைந்து, குறைகளைக் கையாளும் வழிமுறை ஒழுங்குபடுத்தப்படும். ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட நியாயமான பரிவர்த்தனை குறியீட்டின் கீழ் தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்களைக் கருத்தில் கொண்டு குறைகளைக் கையாளும்.

(3) வாடிக்கையாளர் பெறப்பட்ட தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது கொடுக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் டிஎம்ஐயிடமிருந்து எந்த பதிலும் வரவில்லை என்றால், அவர்/அவள் RBI CMS போர்ட்டலில் புகார் செய்யலாம் - <https://cms.rbi.org.in> அல்லது அனுப்பலாம் பின்வரும் முகவரிக்கு புகார் படிவம் (ஃபார்மெட்) அனுப்பலாம்:

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம்,

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர் - 160017 இலவச எண் - 14448

7. GRM இன் காட்சி

வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலக வளாகங்களிலும் GRM ஐ நிறுவனம் முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்தியுள்ளது.

<https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html>. என்ற இணைப்பின் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் GRM-ஐ நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் பார்க்கலாம்.

8. முதன்மை நோடல் அலுவலரிடம் புகாரை தாக்கல் செய்வதற்கான செயல்முறை

வாடிக்கையாளர்கள் ஏதேனும் கேள்விகள் அல்லது பிரச்சனைகளுக்கு பல சேவை சேனல்கள் மூலம் எங்களை அணுகலாம் -

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> கிளிக் செய்து அணுகுங்கள்

எங்கள் வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு நிர்வாகி அளித்த தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

a) நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரி:

நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரியை இங்கு தொடர்பு கொள்ளலாம்:

முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர்	ஆஷிஷ் சரின் மூத்த துணைத் தலைவர் - வாடிக்கையாளர் வெற்றி எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3வது தளம், 9-10, பகதூர் ஷா ஜாபர் மார்க், புது தில்லி- 110002
தொடர்பு எண்	

	<u>011-41204444</u>
மின்னஞ்சல் முகவரி	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

முதன்மை நோடல் அதிகாரியிடம் புகார் அளிப்பதற்கான நடைமுறை:

படி 1. 30 நாட்களின் முடிவில் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனத்திற்கு எழுத்துப்பூர்வமாக புகார்.

படி 2. முறைப்படுத்தப்பட்ட அமைப்பால் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ புகார் நிராகரிக்கப்பட்டு, வாடிக்கையாளர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது வாடிக்கையாளர் வேறு எந்த மன்றத்தையும் அணுகவில்லை என்றால், ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட அமைப்பிலிருந்து எந்தப் பதிலும் வராது.

படி 3. குறைதீர்ப்பாளரிடம் புகார் அளிக்கவும்:

- ஆன்லைனில் CMS போர்ட்டலில் (<https://cms.rbi.org.in>) அல்லது

- CRPC@rbi.org.in க்கு மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்

; அல்லது

- மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தில் (CRPC),

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர்-160 017.

கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் - 14448 (நேரம் - காலை 9:30

முதல் மாலை 5:15 வரை) மூலம் மையத்தைத் தொடர்புகொள்ளவும்.

9. செயல்முறை மேம்பாடுகள்

வழக்கு அடிப்படையில் புகார்களைக் கண்டறிதல் மற்றும் உள் ஒம்புட்ஸ்மேன் கையாளும் புகார்களின் சரிபார்ப்பு ஆகியவற்றின் அடிப்படையில், தற்போதுள்ள செயல்முறைகளில் குறிப்பிடத்தக்க இடைவெளிகள் மற்றும் குறைபாடுகளைக் கண்டறிய, முதன்மை புகார் வகைகளில் ஆழமான மூல காரண பகுப்பாய்வு நடத்தப்படுகிறது. இந்த பகுப்பாய்வின் நுண்ணறிவு மற்றும் கருத்துகள் அனைத்து தொடர்புடைய குழுக்களுடனும் முறையாகப் பகிரப்படுகின்றன. இந்த கூட்டு அணுகுமுறை திருத்த நடவடிக்கைகள் திறம்பட செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதி செய்கிறது, இது எங்கள் சேவைகளின் தரத்தை மேம்படுத்துவதோடு எதிர்காலத்தில் இதுபோன்ற சிக்கல்கள் மீண்டும் வருவதைக் குறைக்கிறது.

10. GRM இன் விமர்சனம்

இயக்குநர்கள் குழு ஒவ்வொரு வருடமும் ஒரு முறையாவது இந்தக் கொள்கையை மதிப்பாய்வு செய்ய வேண்டும். ஏதேனும் ஒழுங்குமுறை மாற்றங்கள் பாலிசியை மறுபரிசீலனை செய்ய வேண்டியிருந்தால், கொள்கை மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அதற்கேற்ப திருத்தப்படும்.

இந்தக் கொள்கையில் உள்ளடக்கப்படாத பிற விதிமுறைகள்/செயல்முறைகள் SBR கட்டமைப்பு மற்றும் RBI வழங்கிய தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்கள்/சுற்றறிக்கைகளின்படி படிக்கப்படும்.
