

മേള

പ്രാക്ടീസുകൾ

കോഡ് ഓഫ്

ഡി.എം.ഐ. ധനകാര്യം സ്വകാര്യം പരിമിതം

1. ആമുഖം:

ഡി.എം.ഐ. സാമ്പത്തിക സ്വകാര്യം പരിമിതം (ഇനി മുതൽ പരാമർശിക്കപ്പെട്ടത് വരെ പോലെ ' **ദി കമ്പനി** ' അല്ലെങ്കിൽ ' **ഡിഎംഐ** ') ആണ് എ നിക്ഷേപിക്കാത്തത് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയിൽ ('ആർബിഐ') കൃത്യമായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി (എൻബിഎഫ്സി-എൻഡി) എടുക്കുന്നു. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ ("ആർബിഐ") മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ അനുസരിച്ച് കമ്പനിയെ മിഡിൽ ലെയർ എൻബിഎഫ്സി (എൻബിഎഫ്സി-എംഎൽ) ആയി തരംതിരിച്ചിരിക്കുന്നു. ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക കമ്പനി - സ്കെയിൽ (അടിസ്ഥാന നിയന്ത്രണം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 ("ആർബിഐ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ"), പോലെ ഭേദഗതി ചെയ്ത നിന്ന് സമയം വരെ സമയം. ദി കമ്പനി ആണ് പ്രാഥമികമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു ഇൻ ദി വായ്പ നൽകൽ ബിസിനസ്സ്.

ൽ അനുസരണം കൂടെ അദ്ധ്യായം ഏഴാമൻ (മേള പരിശീലനങ്ങൾ കോഡ്) യുടെ ദി ആർബിഐ മാസ്റ്റർ ദിശകൾ, ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഉപഭോക്തൃ ഇന്റർഫേസുള്ള ധനകാര്യ കമ്പനികൾ (" **എൻബിഎഫ്സികൾ** ") ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിലെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ('എഫ്പിസി') നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ട ഇൻ ദി ആർബിഐ മാസ്റ്റർ ദിശകൾ. ഡിഎംഐ, ആയിരിക്കൽ എ എൻബിഎഫ്സി ഉള്ളത് ഉപഭോക്താവ് ഇന്റർഫേസ്, രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് ഒപ്പം ദത്തെടുത്തു ഇത് എഫ്പിസി വേണ്ടി ദി വായ്പ നൽകൽ ബിസിനസ്സ് ഇൻ അനുസരണം കൂടെ ഈ നിർദ്ദേശങ്ങൾ. 2025 മെയ് 8 ലെ 'ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ' (" **ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ** ") വഴിയും കമ്പനിയുടെ വായ്പാ ബിസിനസിന് ബാധകമായ മറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ/മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ വഴിയും ആർബിഐ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന വിവിധ വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യകതകൾ ഉൾപ്പെടുത്താനും എഫ്പിസി ശ്രമിക്കുന്നു .

2. ഉദ്ദേശ്യം ഒപ്പം അതിന്റെ പ്രയോഗക്ഷമത:

ഉപഭോക്താക്കളുമായും കടം വാങ്ങുന്നവരുമായും ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായവും സുതാര്യവുമായ രീതികൾ കൈവരിക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെയാണ് ഡിഎംഐ എഫ്പിസി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനായി സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും നീതിയുക്തവുമായ രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക എന്നതാണ് ഈ എഫ്പിസിയുടെ ലക്ഷ്യം. കൂടാതെ, കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ സുതാര്യത വർദ്ധിപ്പിക്കാനും എഫ്പിസി ശ്രമിക്കുന്നു.

ഈ എഫ്പിസി ചെയ്യും പ്രയോഗിക്കുക കുറുകെ എല്ലാം വശങ്ങൾ യുടെ ദി കമ്പനിയുടെ വായ്പ നൽകൽ ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ഡിജിറ്റൽ വായ്പ, മാർക്കറ്റിംഗ്, വായ്പ ഉത്ഭവം, പ്രോസസ്സിംഗ്, സർവീസിംഗ്, കളക്ഷൻ പ്രവർത്തനങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ. ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, നിരീക്ഷണ, ഓഡിറ്റിംഗ് പ്രോഗ്രാമുകൾ, പരിശീലനം, സാങ്കേതികവിദ്യ എന്നിവയിൽ എഫ്പിസിയോടുള്ള ഡിഎംഐയുടെ പ്രതിബദ്ധത പ്രകടമാകും.

കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡും മാനേജ്മെന്റും രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത രീതികൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് ഉത്തരവാദികളാണ് വരെ ഉറപ്പാക്കുക അത് അതിന്റെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുക എ ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധത വരെ ദി എഫ്പിസി ഒപ്പം അത് എല്ലാം ജീവനക്കാർക്ക് FPC-യെക്കുറിച്ച് അറിയാം.

3. നിർവചനങ്ങൾ:

- a) **"വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക്"** എന്നത് വായ്പക്കാരന് ലഭിക്കുന്ന വാർഷിക വായ്പാ ചെലവാണ്, ഇതിൽ പലിശ നിരക്കും ക്രെഡിറ്റ് സൗകര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് എല്ലാ ചാർജുകളും ഉൾപ്പെടുന്നു.
- b) **"അംഗീകൃതം പ്രതിനിധി"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് എ വ്യക്തി മറ്റുള്ളവ അധികം ഒരു അഭിഭാഷകൻ യഥാവിധി നിയമിച്ചു കൂടാതെ ഓംബുഡ്സ്മാൻറെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളിൽ പരാതിക്കാരനെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ രേഖാമൂലം അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് .
- c) **"ബോർഡ്"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് ബോർഡ് യുടെ സംവിധായകർ യുടെ കമ്പനി .
- d) **"പരാതി"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് ഏതെങ്കിലും പ്രാതിനിധ്യം നിർമ്മിച്ചത് ഇൻ എഴുത്തു അല്ലെങ്കിൽ വഴി മറ്റുള്ളവ മോഡ്യൂൾ കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് സേവനത്തിൽ പോരായ്മ ആരോപിക്കുക, കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ സ്കീമിന് കീഴിൽ ആശ്വാസം തേടുക;
- e) **"കമ്പനി"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് ഡി.എം.ഐ. സാമ്പത്തിക സ്വകാര്യം ലിമിറ്റഡ് .
- f) **"സംവിധായകൻ"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് വ്യക്തി ഡയറക്ടർ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും യുടെ ദി സംവിധായകർ ഓൺ ദി ബോർഡ് യുടെ കമ്പനി .
- g) **"എഫ്ഐസി"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് ന്യായമായത് പരിശീലനങ്ങൾ കോഡ്.
- h) **" ഇൻറേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ "** എന്നാൽ ഡിഎംഐയുടെ ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീം ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിച്ച പരാതികൾ പുനഃപരിശോധിക്കുന്നതിനായി ഒരു സ്വതന്ത്ര അതോറിറ്റിയായി ഡിഎംഐ നിയമിച്ച ആന്തരിക ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- i) **"താക്കോൽ വസ്തുത പ്രസ്താവന" അല്ലെങ്കിൽ "കെഎഫ്എസ്"** എന്നാൽ എ പ്രസ്താവന യുടെ പ്രധാന വസ്തുതകൾ എ വായ്പ കരാർ, ഇൻ ലളിതം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിൽ നൽകുന്നതും മനസ്സിലാക്കാൻ എളുപ്പമുള്ളതുമായ ഭാഷ.
- j) **" ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി നിയമിച്ചു എഴുതിയത് ദി റിസർവ് ചെയ്യുക ബാങ്ക് പോലെ സ്കീം പ്രകാരമുള്ളവ.
- k) **"സ്കീം"** എന്നാൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 2021 നവംബർ 12-ന് പുറപ്പെടുവിച്ചതും കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തുന്നതുമായ റിസർവ് ബാങ്ക്- ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

4. മാനദണ്ഡങ്ങൾ ബാധകം ലേക്ക് എല്ലാം വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഓഫ് ഡിഎംഐ:

(i) അപേക്ഷകൾ വേണ്ടി വായ്പകൾ ഒപ്പം അവരുടെ പ്രക്രിയ:

- (a) എല്ലാം വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ യുടെ ദി കമ്പനി ചെയ്യും ആകുക പോലെ ഓരോ ദി വായ്പ നയം ദത്തെടുത്തു എഴുതിയത് ദി കമ്പനി.
- (b) ഡിഎംഐ ഉപഭോക്താവിനോടുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.
- (c) പോലെ പ്രക്രിയയുടെ ഭാഗമാകുന്നതിനും സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും, അപേക്ഷാ ഘട്ടത്തിൽ DMI, പ്രോസസ്സിംഗ് ഫീസ്/ചാർജ്ജുകൾ ഉൾപ്പെടെ എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകും, ഏതെങ്കിലും, തുക മടക്കിനൽകാത്തത് ഫീസ് ഇൻ കേസ് യുടെ നിരസിക്കൽ യുടെ വായ്പ നിർദ്ദേശം, മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ ഓപ്ഷനുകൾ മുതലായവ, ഏത് ഇഫക്റ്റുകൾ ദി താൽപ്പര്യം യുടെ ദി ഉപഭോക്താവ് അങ്ങനെ അത് എ അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം കൂടെ ദി നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്തു എഴുതിയത് മറ്റുള്ളവ എൻബിഎഫ്സികൾ കഴിയും ആകുക നിർമ്മിച്ചത് ഒപ്പം അറിയിച്ചു തീരുമാനം കഴിയും ആകുക എടുത്തത് ഉപഭോക്താവ്.
- (d) ദി കമ്പനി ചെയ്യും നൽകുക അംഗീകാരം വേണ്ടി രസീത് യുടെ വായ്പ അപേക്ഷകൾ കൂടെ കൂടെ വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി . കൂടാതെ, വായ്പ അപേക്ഷ 60 ദിവസം വരെയുള്ള സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവുമായി പരസ്പരം സമ്മതിച്ച സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
- (e) വായ്പ അപേക്ഷാ ഘട്ടത്തിൽ, അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട എല്ലാ രേഖകളും കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കും. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (ആർബിഐ) 'നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ മാനദണ്ഡങ്ങൾ അറിയുക' (കെവൈസി മാനദണ്ഡങ്ങൾ) പാലിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും കമ്പനി ശേഖരിക്കും. ആവശ്യമെങ്കിൽ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നതാണ്.
- (f) ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുക്കുമ്പോൾ, അവർ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന വായ്പ ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും.
- (g) ആവശ്യാനുസരണം, അപേക്ഷയുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതിയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. വായ്പ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ കമ്പനി മുഴുവൻ വായ്പ പ്രക്രിയയും വിശദീകരിക്കും. വരെയുള്ള യാത്രയും ദി വായ്പ അനുവദിക്കലും വിതരണവും. ഉപഭോക്താവ് ചെയ്യും അറിയിക്കുക കുറിച്ച് ദി ടൈംലൈനുകൾ ഉള്ളിൽ ഏത് ദി മുഴുവൻ വായ്പ പ്രക്രിയ ചെയ്യും ആകുക പൂർത്തിയായി ഇൻ സാധാരണ ബിസിനസ്സ് ഗതി.

(ii) വായ്പ വിലയിരുത്തൽ നിബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ:

- (a) ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും സൂക്ഷ്മമായി പരിശോധിക്കുക ദി വിവരങ്ങൾ സമർപ്പിച്ചു എഴുതിയത് ദി ഉപഭോക്താവ് കൂടാതെ, എങ്കിൽ എന്തെങ്കിലും അധികമായി ഡാറ്റ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പ

അപേക്ഷ വേഗത്തിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് അത് ഉടൻ തന്നെ തേടേണ്ടതാണ്

(b) നിർദ്ദിഷ്ട വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ, സാബ്ഷൻ ലെറ്റർ, ടോം ഷീറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയം വഴി കെ.എഫ്.എസിനൊപ്പം ഡി.എം.ഐ. രേഖാമൂലം അറിയിക്കും, അതിൽ ഇവ ഉൾപ്പെടും:

- ദിനം തുടങ്ങുന്ന വായ്പ അനുവദിച്ചു കൂടെ കൂടെ ദിനനിബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെടെ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്;
- തിരിച്ചടവിലെ വീഴ്ച പലിശ / പിഴ നിരക്കുകൾ എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ (പ്രതിമാസം / വാർഷിക ശതമാനത്തിൽ പ്രകടിപ്പിക്കുന്നു) പോലെ ദി കേസ് മെയ് ആകുക) ഒപ്പം ദി ചാർജ്ജുകൾ നൽകേണ്ട എഴുതിയത് ദി ഉപഭോക്താക്കൾ ഇൻ ബന്ധം വരെ അവരുടെ വായ്പാ അക്കൗണ്ടും അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും ;
- വായ്പ തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ ഈടാക്കുന്ന പിഴകൾ വായ്പാ കരാറിൽ ബോൾഡ് അക്ഷരങ്ങളിൽ വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കും ;
- വായ്പ ലഭിക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുമുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളുമായി മുന്നോട്ട് പോകുന്നത് ഉൾപ്പെടെ, രേഖാമൂലമോ അല്ലെങ്കിൽ എന്തെങ്കിലും സ്ഥിരീകരണ നടപടിയിലൂടെയോ ഉപഭോക്താവ് അനുവദിക്കുന്നതിനും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട് .

(c) വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ഡിഎംഐ ഇംഗ്ലീഷിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ നൽകും. കൂടെ പകർത്തുക യുടെ എല്ലാം പ്രസക്തമായ ചുറ്റുപാടുകൾ ഉദ്ധരിച്ചത് ഇൻ ദി വായ്പാ കരാർ വരെ എല്ലാം ദി വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പക്കാർക്ക് വായ്പ നൽകുന്നതും ഉപഭോക്താവ് യഥാവിധി അംഗീകരിക്കുന്നതും ആയിരിക്കും. ഡിഎംഐ അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രധാന പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ലോൺ കരാറും നൽകും.

(d) താക്കോൽ വസ്തുതാ പ്രസ്താവന

- സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച്, വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് അറിവുള്ള ഒരു വീക്ഷണം സ്വീകരിക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന്, കമ്പനി എല്ലാ ഭാവി വായ്പക്കാർക്കും ഒരു കെഎഫ്എസ് നൽകും. നൽകിയിരിക്കുന്നു കീഴിൽ ആർബിട്രേറിയം നിയന്ത്രണങ്ങൾ . ദി കെ.എഫ്.എസ്. ചെയ്യും ആകുക നൽകിയിരിക്കുന്നു വരെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിൽ.
- KFS-ന്റെ ഉള്ളടക്കം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വിശദീകരിച്ച് നൽകുകയും അയാൾ/അവൾ അത് മനസ്സിലാക്കി എന്നതിന്റെ ഒരു അംഗീകാരം നേടുകയും വേണം.
- ദി കെ.എഫ്.എസ്. ചെയ്യും ആകുക നൽകിയിരിക്കുന്നു കൂടെ എ അതുല്യമായ നിർദ്ദേശം നമ്പർ ഒപ്പം ചെയ്യും ഉണ്ട് എ സാധുത കാലയളവ് യുടെ ചെയ്ത് ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് ജോലി ചെയ്യുന്നു ദിവസങ്ങൾ വേണ്ടി വായ്പകൾ ഉള്ളത് ടെനോർ യുടെ

ഏഴ് ദിവസങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കൂടുതൽ, ഏഴ് ദിവസത്തിൽ താഴെയുള്ള കാലയളവുള്ള വായ്പകൾക്ക് ഒരു പ്രവൃത്തി ദിവസത്തെ സാധുത കാലയളവ്. ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ചെയ്യും ആകുക ബന്ധിതം എഴുതിയത് ദി നിബന്ധനകൾ യുടെ ദി വായ്പ സൂചിപ്പിച്ചു ഇൻ ദി കെ.എഫ്.എസ്., സാധുത കാലയളവിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സമ്മതിച്ചാൽ.

- കെഎഫ്എസിൽ APR ന്റെ ഒരു കമ്പ്യൂട്ടേഷൻ ഷീറ്റും അമോർട്ടൈസേഷൻ ഷെഡ്യൂളും ഉൾപ്പെടുത്തണം ദി വായ്പ കഴിഞ്ഞു ദി വായ്പ ടെനോർ. ഏപ്രിൽ ചെയ്യും ഉൾപ്പെടുത്തുക എല്ലാം ചാർജുകൾ ചുമത്തിയ എഴുതിയത് ദി കമ്പനി.
- മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കൾക്ക് വേണ്ടി കമ്പനി വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കിയ ചാർജുകൾ ഇൻഷുറൻസ് ചാർജുകൾ, നിയമപരമായത് പോലുള്ള യഥാർത്ഥ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ചാർജുകൾ മുതലായവയും APR-ന്റേ ഭാഗമായിരിക്കും, അവ പ്രത്യേകം വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. കമ്പനി അത്തരം ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും, ഓരോ പേയ്മെന്റിനും രസീതുകളും അനുബന്ധ രേഖകളും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.
- വായ്പാ കരാറിന്റേ ഭാഗമായി KFS-ഉം പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

(e) ശിക്ഷാർഹമായ നിരക്കുകൾ

- അ വേർപെടുത്തുക നയം ഓൺ പലിശ നിരക്കും ചാർജുകൾ ഉണ്ട് ആയിരുന്നു ദത്തെടുത്തു ഒപ്പം അംഗീകരിച്ചു എഴുതിയത് ദി ബോർഡ് യുടെ ഡി.എം.ഐ. ഒപ്പം ഉണ്ട് ആയിരുന്നു സ്ഥാപിച്ചു ഓൺ ഡിഎംഐകൾ വെബ്സൈറ്റ്.
- വായ്പാ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾ 'പിഴ നിരക്കുകൾ' അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ 'പിഴ പലിശ'യായി ഈടാക്കില്ല. പിഴ നിരക്കുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല , അതായത് അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
- ക്വാണ്ടവും കാരണങ്ങളും വായ്പാ കരാറിലും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും/പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയിലും ഡിഎംഐ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. ഡി.എം.ഐ.ക്ക് ഉണ്ട് ഇതും പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു ദി ശിക്ഷാ കുറ്റങ്ങൾ അതിൽ വെബ്സൈറ്റ് കീഴിൽ പലിശ നിരക്കുകളും സേവന നിരക്കുകളും.
- ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ, വായ്പാ കരാറിന്റേ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികമായി പിഴ ചാർജുകളുടെ അളവ് ന്യായയുക്തമായിരിക്കണം.
- മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത്, അത്തരം കുടിശ്ശിക/ശിക്ഷാ ചാർജുകൾക്ക് കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല.
- 'ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്' അനുവദിക്കുന്ന വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ,

നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബാധകമായ പിഴ നിരക്കുകളേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കരുത്.

- വായ്പാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഓർമ്മപ്പെടുത്തലുകൾ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അയയ്ക്കുമ്പോഴെല്ലാം, പിഴ നിരക്കുകൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. കൂടാതെ, പിഴ ചാർജ്ജുകൾ ചുമത്തിയതിന്റേ കാരണവും അതിനുള്ള കാരണവും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

(iii) ഡിസ്ബേഴ്സ്മെന്റ് യുടെ വായ്പ ഒപ്പം മാറ്റങ്ങൾ ഇൻ നിബന്ധനകൾ & വ്യവസ്ഥകൾ:

- (a) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ, DMI ഇംഗ്ലീഷിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അറിയിപ്പ് നൽകും.
- (b) പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരൂ. ഈ കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- (c) കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം. കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുപിടിക്കുന്നതിനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനോ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിനോ മുമ്പ്, വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായി DMI ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.
- (d) ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും റിലീസ് എല്ലാം സെക്യൂരിറ്റികൾ ഓൺ തിരിച്ചടവ് യുടെ എല്ലാം കുടിശ്ശികകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഓൺ സാക്ഷാത്കാരം യുടെ ദി മികച്ച കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ മേൽ ഡിഎംഐക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശത്തിനോ ലീനീനോ വിധേയമായി വായ്പയുടെ തുക. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അറിയിപ്പ് നൽകണം കുറിച്ച് ദി അതേ കൂടെ നിറഞ്ഞു കുറിച്ച് ദി ശേഷിക്കുന്നു അവകാശവാദങ്ങൾ ഒപ്പം ദി വ്യവസ്ഥകൾ കീഴിൽ പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണം നൽകുന്നതുവരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ കൈവശം വയ്ക്കാൻ ഡിഎംഐക്ക് അവകാശമുണ്ട്.
- (e) അനുമതി / സൗകര്യങ്ങൾ / വായ്പ / മാൻഡേറ്റ് / നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താവുമായുള്ള എല്ലാ സ്വീകാര്യതകളും (ഭേദഗതികൾ അല്ലെങ്കിൽ അനുബന്ധങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ) എഴുത്തിലൂടെ രേഖപ്പെടുത്തുകയും കുറഞ്ഞത് പത്ത് വർഷത്തേക്ക് സൂക്ഷിക്കുകയും വേണം.

(iv) കുടിശ്ശിക പിരിവ്

- (a) ശേഖരണത്തിനായുള്ള ഞങ്ങളുടെ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം ഞങ്ങൾ പാലിക്കും.
- (b) മര്യാദ, ന്യായമായ പെരുമാറ്റം, ബോധ്യപ്പെടുത്തൽ എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ് ഞങ്ങളുടെ ശേഖരണ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം. ഉപഭോക്തൃ ആത്മവിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു.
- (c) നിങ്ങൾ നേരിടുന്ന യഥാർത്ഥ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ കണക്കിലെടുത്തതിനുശേഷം പണം പിരിച്ചെടുക്കൽ പരിഗണിക്കുമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. മോശം പെരുമാറ്റവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികളിൽ ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- (d) കുടിശ്ശിക തുക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, ജീവനക്കാർ വാക്കാലുള്ളതോ ശാരീരികമോ ആയ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ഭീഷണിയോ ഉപദ്രവമോ ഉപയോഗിക്കില്ല. കൂടാതെ, ഭീഷണിപ്പെടുത്തൽ അല്ലെങ്കിൽ അജ്ഞാത കോളുകൾ വിളിക്കൽ, മൊബൈൽ/സോഷ്യൽ മീഡിയയിൽ അനുചിതമായ സന്ദേശങ്ങൾ അയയ്ക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ നിരന്തരം വിളിക്കൽ എന്നിവ ഉപയോഗിക്കരുത്. കൂടാതെ, ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികൾ പരസ്യമായി അപമാനിക്കുകയോ കടക്കാരുടെ കുടുംബാംഗങ്ങൾ, റഫറിമാർ, സുഹൃത്തുക്കൾ എന്നിവരുടെ സ്വകാര്യതയിൽ കടന്നുകയറ്റം നടത്തുകയോ ചെയ്യരുത്.
- (e) വായ്പ വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, ഒരു റിക്കവറി ഏജന്റിനെ റിക്കവറിക്കായി നിയോഗിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഇതിനകം നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള റിക്കവറി ഏജന്റിൽ മാറ്റം വരികയോ ചെയ്താൽ, റിക്കവറി ഏജന്റ് വായ്ക്കാരനെ സമീപിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയ അത്തരം റിക്കവറി ഏജന്റിന്റെ വിവരങ്ങൾ റിക്കവറി ഏജന്റ് വായ്ക്കാരനെ ബന്ധപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് ഇമെയിൽ/എസ്എംഎസ് വഴി കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- (f) ഉപഭോക്താവിന്റെ ബിസിനസ്സിന്റെയോ തൊഴിലിന്റെയോ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങൾ മറുവിധത്തിൽ ആവശ്യപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങളുടെ പ്രതിനിധികൾ രാവിലെ 0800 മുതൽ വൈകുന്നേരം 1900 വരെ മാത്രമേ വായ്ക്കാരെ ബന്ധപ്പെടാവൂ . കൂടാതെ, അവർ തെറ്റായതും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമായ പ്രതിനിധാനങ്ങൾ നടത്താനും പാടില്ല.

(v) പൊതുവായത്:

- (a) ത്വക്കേസ് യുടെ സുരക്ഷിതമാക്കി വായ്പ നൽകൽ, ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും റിലീസ് എല്ലാം ദി ഒറിജിനൽ ചലിക്കുന്ന / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ഒപ്പം നീക്കം ചെയ്യുക ചാർജുകൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കൂടെ ഏതെങ്കിലും രജിസ്ട്രി ഉള്ളിൽ എ കാലഘട്ടം യുടെ 30 ദിവസം ദിവസങ്ങൾ വായ്പ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണ തിരിച്ചടവ്/സെറ്റിൽമെന്റിന് ശേഷം.
- (b) കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് യഥാർത്ഥ സ്ഥാവര/ജംഗമ സ്വത്ത് ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും. രേഖകൾ ഒന്നുകിൽ നിന്ന് ദി ഔട്ട്ലെറ്റ്/ശാഖ എവിടെ ദി വായ്പ അക്കൗണ്ട് ആയിരുന്നു സർവീസ്

ചെയ്ത അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസ് യുടെ ദി ഡി.എം.ഐ. എവിടെ രേഖകൾ ആകുന്നു അവളുടെ/അവന്റെ ഇഷ്ടപ്രകാരം ലഭ്യമാണ്.

- (c) ദി ടൈംലൈൻ ഒപ്പം സ്ഥലം യുടെ മടങ്ങുക യുടെ ഒറിജിനൽ ചലിക്കുന്ന/സ്ഥാപിക്കാവുന്ന പ്രോപ്പർട്ടി രേഖകൾ പ്രാബല്യത്തിലുള്ള തീയതിയിലോ അതിനുശേഷമോ നൽകുന്ന വായ്പ അനുബന്ധ കത്തുകളിൽ പരാമർശിക്കേണ്ടതാണ്.
- (d) യഥാർത്ഥ നീക്കാവുന്ന/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിടുകയോ വായ്പ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ് സംതൃപ്തി ഫോം ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, അത്തരം കാലതാമസത്തിനുള്ള കാരണങ്ങൾ DMI കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കും. കാലതാമസത്തിന് കാരണം DMI ആണെങ്കിൽ, കാലതാമസത്തിന്റെ ഓരോ ദിവസത്തിനും INR 5,000 എന്ന നിരക്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.
- (e) യഥാർത്ഥ നീക്കാവുന്ന/സ്ഥാവര രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടം/കേടുപാടുകൾ സംഭവിച്ചാൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാളെ ജംഗമ/സ്ഥാവര രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് DMI സഹായിക്കും, കൂടാതെ മുകളിലുള്ള ക്ലോസ് (d)-ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനൊപ്പം അനുബന്ധ ചെലവുകളും വഹിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ DMI-ക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭിക്കും , തുടർന്ന് (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിനുശേഷം) കാലതാമസ കാലയളവിലെ പിഴ കണക്കാക്കും.
- (f) മുകളിലുള്ള വകുപ്പ് (ഡി) അല്ലെങ്കിൽ (ഇ) യിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം, ബാധകമായ ഏതെങ്കിലും നിയമം അനുസരിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശങ്ങൾക്ക് ഒരു ദോഷവും വരുത്തുന്നില്ല.
- (g) ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും അല്ല ഇടപെടുക ഇൻ ദി കാര്യങ്ങൾ യുടെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഒഴികെ വേണ്ടി ദി ഉദ്യേശ്യങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്നു ഇൻ വായ്പ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).
- (h) ൽ കേസ് യുടെ രസീത് യുടെ അഭ്യർത്ഥന നിന്ന് ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വേണ്ടി കൈമാറ്റം യുടെ വായ്പ അക്കൗണ്ട്, ദി സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റുവിധത്തിൽ അതായത്, എതിർപ്പ് നിന്ന് ഡി.എം.ഐ, എങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും, വേണം ആകുക എത്തിച്ചുകൊടുത്തു ഉള്ളിൽ 21 മേടം ദിവസങ്ങൾ നിന്ന് ദി അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.
- (i) തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ പാലിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, രാജ്യത്തെ നിയമങ്ങൾക്കനുസൃതമായി കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിന് ഒരു നിർവ്വചിക്കപ്പെട്ട പ്രക്രിയ പിന്തുടരും. നോട്ടീസ് അയച്ചോ വ്യക്തിപരമായി സന്ദർശിച്ചോ ഉപഭോക്താവിനെ

ഓർമ്മിപ്പിക്കുകയോ സെക്യൂരിറ്റി തിരികെ എടുക്കുകയോ ചെയ്യുന്നതാണ് ഈ പ്രക്രിയയുടെ ലക്ഷ്യം. തിരിച്ചടവിൽ വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, ഡിഎംഐ കേസ് റിക്കവറി ഏജൻസിന് റഫർ ചെയ്യുകയും റിക്കവറി നടപടികൾ ആരംഭിച്ചതായി ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. തങ്ങളുടെ റിക്കവറി പ്രക്രിയയിൽ ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദ്രവിക്കുന്നില്ലെന്ന് ഡിഎംഐ ഉറപ്പാക്കും. ഉചിതമായത് നിർദ്ദേശങ്ങൾ ആയിരിക്കും നൽകിയത് ഡിഎംഐ മുതൽ അതിന്റെ സ്റ്റാഫ് ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങളും പരാതികളും സൗഹാർദ്ദപരമായി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന്.

- (j) എല്ലാ ഫീസുകളും കമ്പനി സ്വീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക് നയം അനുസരിച്ചും ലോണിന് ബാധകമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുസരിച്ചും / ചാർജുകൾ / പലിശ ഈടാക്കും.
- (k) വിതരണത്തിനു ശേഷമുള്ള മേൽനോട്ടം ക്രിയാത്മകമാക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താവ് അഭിമുഖീകരിക്കാനിടയുള്ള യഥാർത്ഥ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ ഉചിതമായി പരിഗണിക്കുന്നതിനും DMI ശ്രമിക്കും .
- (l) യഥാർത്ഥ സാമ്പത്തിക ബുദ്ധിമുട്ടുള്ള കേസുകൾ DMI ഉചിതമായി പരിഗണിക്കും. ഉപഭോക്താവ് അത്തരം എന്തെങ്കിലും പ്രശ്നം തിരിച്ചറിയുകയും എത്രയും വേഗം DMI-യെ അറിയിക്കുകയും വേണം.
- (m) എല്ലാം വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങൾ യുടെ ദി ഉപഭോക്താവ് ചെയ്യും ആകുക രഹസ്യാത്മകം ഒപ്പം ചെയ്യും അല്ല ആകുക ഉപഭോക്താവ് രേഖാമൂലം സമ്മതിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിക്ക് വെളിപ്പെടുത്തൽ. 'മൂന്നാം കക്ഷി' എന്ന പദം എല്ലാ നിയമ നിർവ്വഹണ ഏജൻസികൾ, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ ബ്യൂറോ, ആർബിട്രേഷൻ, മറ്റ് ബാങ്കുകൾ, ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ, മറ്റ് ഏതെങ്കിലും സംസ്ഥാന, കേന്ദ്ര അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് നിയന്ത്രണ സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവയെ ഒഴിവാക്കുന്നു. കൂടാതെ, ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിലും ഡിഎംഐ ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തിയേക്കാം:
 - എങ്കിൽ ഡി.എം.ഐ. ആണ് നിർബന്ധിതമായ എഴുതിയത് നിയമം.
 - എങ്കിൽ അത് ആണ് ഇൻ ദി പൊതു താൽപ്പര്യം വരെ വെളിപ്പെടുത്തുക ദി വിവരങ്ങൾ.
 - എങ്കിൽ ദി താൽപ്പര്യം യുടെ ഡി.എം.ഐ. വരെ ആവശ്യപ്പെടുക വെളിപ്പെടുത്തൽ.
- (n) നിലവിൽ, ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യുന്നു അല്ല അനുമാതി വായ്പ ചെയ്ത് പൊങ്ങിടിക്കുന്നു നിരക്ക് വ്യക്തിപരമായ വായ്പകൾ പക്ഷേ എങ്കിൽ ഡി.എം.ഐ. പദ്ധതികൾ വരെ ഭാവിയിലും ഇത് ചെയ്യാൻ ഡിഎംഐ നിർബന്ധിതമാകുകയാണെങ്കിൽ, മറ്റ് കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം, ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും.
 - ചെയ്ത് ദി സമയം യുടെ അനുമാതി യുടെ ഇഎംഐ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളത് പൊങ്ങിടിക്കുന്നു നിരക്ക് വ്യക്തിപരമായ വായ്പകൾ, ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും എടുക്കുക കടന്നു മതിയായ ഹെഡ്റൂം/മാർജിൻ ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ തിരിച്ചടവ് ശേഷി കണക്കിലെടുക്കുക . വേണ്ടി നീളം യുടെ ടെനോർ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ വർദ്ധിപ്പിക്കുക ഇൻ ഇഎംഐ, ഇൻ ദി സാഹചര്യം യുടെ സാധ്യമായ ലോണിന്റെ കാലാവധിയിൽ ബാഹ്യ ബെഞ്ച്മാർക്ക് നിരക്കിൽ വർദ്ധനവ്.

- ചെയ്തത് ദി സമയം യുടെ അനുമതി, ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുക വരെ ദി കടം വാങ്ങുന്നവർ കുറിച്ച് ദി സാധ്യമായ ആഘാതം യുടെ ബെഞ്ച്മാർക്കിലെ മാറ്റം പലിശ നിരക്ക് ഓൺ വായ്പ നയിക്കുന്നത് മാറ്റങ്ങളിലേക്ക് EMI കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ കാലയളവ് അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും. തുടർന്ന്, ഏതെങ്കിലും വർദ്ധിപ്പിക്കുക ഇൻ ദി ഇഎംഐ/ ടെനർ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും ഓൺ അക്കൗണ്ട് യുടെ ദി മുകളിൽ പറഞ്ഞ കാര്യങ്ങൾ ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ ഉടൻ അറിയിക്കും.
- ചെയ്തത് ദി സമയം യുടെ പുനഃസജ്ജമാക്കുക യുടെ താൽപ്പര്യം നിരക്കുകൾ, ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും നൽകുക ദി ഓപ്ഷൻ വരെ ദി കടം വാങ്ങുന്നവർ വരെ മാറ്റുക വരെ എ സ്ഥിരം നിരക്ക് പോലെ ഓരോ ദി ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചു നയം. ദി നയം, ഇടയ്ക്ക് അലിയ, ചെയ്യും കൂടാതെ വായ്പ കാലയളവിൽ ഒരു കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എത്ര തവണ വായ്പ മാറാൻ അനുവദിക്കുമെന്ന് വ്യക്തമാക്കുക.
- ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ചെയ്യും കൂടാതെ ആകുക നൽകിയിരിക്കുന്നു ദി ചോയ്സ് വരെ തിരഞ്ഞെടുക്കുക ഇതിനായി:
 - a) മെച്ചപ്പെടുത്തൽ ഇൻ ഇഎംഐ അല്ലെങ്കിൽ നീളം യുടെ ടെനോർ അല്ലെങ്കിൽ വേണ്ടി എ സംയോജനം യുടെ രണ്ടും ഓപ്ഷനുകൾ; കൂടാതെ,
 - b) വരെ പ്രീപേ, ഒന്നുകിൽ ഇൻ ഭാഗം അല്ലെങ്കിൽ ഇൻ നിറഞ്ഞ, ചെയ്തത് ഏതെങ്കിലും പോയിന്റ് സമയത്ത് ദി ടെനോർ യുടെ ദി വായ്പ.
- ലെവി യുടെ ജപ്തി നിരക്കുകൾ/ മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ ശിക്ഷ ചെയ്യും ആകുക വിഷയം വരെ നിലവിലുള്ളത് നിർദ്ദേശങ്ങൾ.
- എല്ലാം ബാധകമായ ചാർജുകൾ വേണ്ടി സിവിൽസ് യുടെ വായ്പകൾ നിന്ന് പൊങ്ങിക്കിടക്കുന്നു വരെ സ്ഥിരം നിരക്ക് ഒപ്പം ഏതെങ്കിലും മറ്റുള്ളവ മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനോടനുബന്ധിച്ചുള്ള സേവന നിരക്കുകൾ/ഭരണപരമായ ചെലവുകൾ അനുമതി കത്തിലും കാലാകാലങ്ങളിൽ DMI അത്തരം നിരക്കുകൾ/ചെലവുകൾ പരിഷ്കരിക്കുന്ന സമയത്തും സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും ഉറപ്പാക്കുക അത് ദി നീളം യുടെ ദി ടെനോർ ഇൻ കേസ് യുടെ പൊങ്ങിക്കിടക്കുന്നു നിരക്ക് വായ്പ ചെയ്യുന്നു അല്ല നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കുന്നു.
- ഡിഎംഐ ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ഒരു പ്രസ്താവന പങ്കിടും/ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കും. ചെയ്തത് ദി അവസാനിക്കുന്നു യുടെ ഓരോന്നും പാദം ഏത് ചെയ്യും ചെയ്തത് ദി കുറഞ്ഞത്, എണ്ണിപ്പറയുക ദി വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിലുമുള്ള മുതലും പലിശയും, ഇഎംഐ തുക, ശേഷിക്കുന്ന ഇഎംഐകളുടെ എണ്ണം, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്/വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (എപിആർ) എന്നിവ ഡിഎംഐ ഉറപ്പാക്കും. പ്രസ്താവനകൾ ലളിതവും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമാണെന്ന് ഡിഎംഐ ഉറപ്പാക്കും.
- ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും അല്ല ചാർജ് ചെയ്യുക ജപ്തി നിരക്കുകൾ/ മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ പിഴകൾ ഓൺ ഏതെങ്കിലും പൊങ്ങിക്കിടക്കുന്നു നിരക്ക് ബിസിനസ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച ടോം ലോണുകൾ.

(vi) **ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം:** ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ, ഡിഎംഐ, സൂചിപ്പിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ പ്രകാരം, സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം (" **ജിആർഎം** ") സ്ഥാപിച്ചു. ഇൻ ദി അടുത്തത് ഖണ്ഡിക. അത്തരം എ സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കുന്നു അത് എല്ലാം തർക്കങ്ങൾ ഉയർന്നുവരുന്ന പുറത്ത് യുടെ തീരുമാനങ്ങൾ യുടെ കമ്പനിയുടെ ഭാരവാഹികൾ ആകുന്നു കേട്ടു കൂടാതെ നീക്കം ചെയ്തും ചെയ്ത് ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത് ചെയ്ത് അടുത്ത ഉയർന്ന തലം. ദി ബോർഡ് യുടെ സംവിധായകർ ചെയ്യും വർഷം തോറും അവലോകനം ദി അനുസരണം യുടെ ദി എഫ്പിസി ഒപ്പം ദി ജി.ആർ.എമ്മിന്റെ പ്രവർത്തനം. ഇതുസംബന്ധിച്ച ഒരു സംയോജിത റിപ്പോർട്ട് എല്ലാ വർഷവും ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

(vii) **പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ("GRM"):** കമ്പനി, അതിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ, ചെയ്യും ദത്തെടുക്കുക ദി നയം ഓൺ പരാതി പരിഹാരം മെക്കാനിസം (" **GRM** ") ഏത് ആണ് ' **അനക്ചർ-എ** ' ആയി ഇതോടൊപ്പം ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് . ആർബിഐ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ മുകളിൽ പറഞ്ഞ ജിആർഎം കൈകാര്യം ചെയ്യും.

(viii) **ഭാഷ ഒപ്പം മോഡ് യുടെ ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നു ദി എഫ്പിസി:** ഡിഎംഐ, ഇൻ അനുസരണം കൂടെ ദി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഓൺ എഫ്പിസി, ആർബിഐ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം, എഫ്പിസി ഇംഗ്ലീഷിലും പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും നടപ്പിലാക്കും .

(ix) **കോഡ് കൂടെ ബഹുമാനം വരെ നിരക്ക് താൽപ്പര്യമുള്ളത്:**

- (a) ആർബിഐ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഡിഎംഐ പലിശ നിരക്ക് നയം ഇതിനകം നിലവിലുണ്ട്, പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജുകൾ, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും ഇതിൽ പരാമർശിക്കുന്നു. കമ്പനി സ്വീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ ഫണ്ടുകളുടെ വില, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കുകയും അത് നൽകുന്ന വായ്പകൾക്കും മുൻകൂർ വായ്പകൾക്കും ഊടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- (b) അപേക്ഷാ ഫോമിലും അനുമതി കത്തിലും ഡിഎംഐ അവരുടെ വായ്പക്കാർക്ക് പലിശ നിരക്ക് വെളിപ്പെടുത്തും. വരെ ആകുക കണക്കാക്കിയത് അടിസ്ഥാനം ദി സമീപനം വേണ്ടി ഗ്രേഡേഷനുകൾ യുടെ അപകടസാധ്യത ഒപ്പം യുക്തി വേണ്ടി ബാധകമായ ആർബിഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും ഡിഎംഐയുടെ പലിശ നിരക്ക് നയത്തിനും അനുസൃതമായി സ്വീകരിച്ച വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഊടാക്കുന്നു.
- (c) ദി നിരക്കുകൾ യുടെ താൽപ്പര്യവും സമീപനം ഗ്രേഡേഷനായി യുടെ അപകടസാധ്യത ചെയ്യും കൂടാതെ ആകുക നിർമ്മിച്ചത് ലഭ്യമാണ് ഓൺ ഡിഎംഐയുടെ വെബ്സൈറ്റ്.
- (d) അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഊടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ

ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതിനായി DMI ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കും.

- (e) വായ്പ അനുവദിച്ച തീയതിയോ വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കിയ തീയതിയോ മുതലല്ല, മറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് ഫണ്ട് വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതലായിരിക്കും പലിശ ഈടാക്കുക.
- (f) മാസത്തിനുള്ളിൽ വായ്പ വിതരണം ചെയ്യുകയോ തിരിച്ചടയ്ക്കുകയോ ചെയ്താൽ, വായ്പ കുടിശ്ശികയുള്ള കാലയളവിലേക്ക് മാത്രമേ പലിശ ഈടാക്കൂ, മുഴുവൻ മാസത്തേക്കും പലിശ ഈടാക്കില്ല.
- (g) ഒന്നോ അതിലധികമോ തവണകൾ മുൻകൂറായി ഈടാക്കിയാൽ, മുഴുവൻ വായ്പ തുകയും പലിശ ഈടാക്കുന്നതിന് കണക്കാക്കില്ല.

(x) ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി:

'റിസർവ് ബാങ്ക്- ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021' ("ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം") പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കണം. ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകളും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും FPC യുടെ അനുബന്ധം B ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു. അതേ കൂടെ എ പകർത്തുക യുടെ ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം ആകുന്നു കൂടാതെ ലഭ്യമാണ് ഓൺ ദി വെബ്സൈറ്റ് യുടെ ദി കമ്പനി <https://www.dmifinance.in> ൽ.

(xi) ആന്തരികം ഓംബുഡ്സ്മാൻ ("ഐഒ"):

2023 ഡിസംബർ 29 ലെ ആർബിഐ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഫോർ റെഗുലേറ്റഡ് എൻറിറ്റീസ്) ഡയറക്ഷൻസ്, 2023 പ്രകാരം കമ്പനി അവരുടെ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാനെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്.

കമ്പനി ഇതിനകം പരിശോധിച്ച പരാതികൾ മാത്രമേ 10 കൈകാര്യം ചെയ്യുകയുള്ളൂ, പക്ഷേ ഉണ്ട് ആയിരുന്നു ഭാഗികമായി അല്ലെങ്കിൽ പൂർണ്ണമായും നിരസിച്ചു എഴുതിയത് ദി കമ്പനി. ൽ മറ്റുള്ളവ വാക്കുകൾ, ദി ഐഒ ചെയ്യും അല്ല ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നോ പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നോ നേരിട്ട് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുക. എന്നിരുന്നാലും, ഇനിപ്പറയുന്ന തരങ്ങൾ യുടെ പരാതികൾ ആകുക പുറത്ത് പരിധി 10-കളുടെ പരിധിയിൽ വരും അല്ല 10 കൈകാര്യം ചെയ്യും:

- (a) പരാതികൾ ബന്ധപ്പെട്ട വരെ തട്ടിപ്പുകൾ, ദുരുപയോഗം മുതലായവ, ഒഴികെ അവ ഫലമായി നിന്ന് കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് സേവനത്തിൽ എന്തെങ്കിലും പോരായ്മ ഉണ്ടെങ്കിൽ ;
- (b) പരാതികൾ/റഫറൻസുകൾ ബന്ധപ്പെട്ട വരെ (എ) ആന്തരികം ഭരണം, (ബി) മനുഷ്യൻ വിഭവങ്ങൾ, (സി) ജീവനക്കാരുടെ ശമ്പളവും വേതനവും ;
- (c) അവലംബം ഇൻ ദി പ്രകൃതി യുടെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഒപ്പം വാണിജ്യപരമായ തീരുമാനങ്ങൾ യുടെ ദി കമ്പനി. എന്നിരുന്നാലും, 'വാണിജ്യ തീരുമാനങ്ങളുടെ' പരിധിയിൽ വരുന്ന കേസുകളിലെ സേവന പോരായ്മകൾ ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സാധുവായ പരാതികളായി കണക്കാക്കും;
- (d) പരാതികൾ ഏത് ഉണ്ട് ആയിരുന്നു തീരുമാനിച്ചു എഴുതിയത് അല്ലെങ്കിൽ ആകുന്നു ഇതിനകം തീർച്ചപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ല ഇൻ

മറ്റുള്ളവ ഫോറ അത്തരം ഉപഭോക്തൃ തർക്ക പരിഹാര കമ്മീഷൻ, കോടതികൾ മുതലായവ.

- (e) 2005 ലെ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനി (റെഗുലേഷൻ) ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 18 പ്രകാരം പരിഹാരം നൽകിയിട്ടുള്ള തർക്കങ്ങൾ.

കമ്പനിയുടെ ആന്തരിക പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിക്കുന്ന പരാതികൾ, പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 20 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ 10-യിലേക്ക് സ്വയമേവ അയയ്ക്കും .

ദിഘൈഒപ്പംദി കമ്പനിചെയ്യുംഉറപ്പാക്കുകഅത്ദിഫൈനൽതീരുമാനം ആണ് ആശയവിനിമയം നടത്തി വരെ ദി പരാതിക്കാരൻ 30 ദിവസം ദിവസങ്ങൾ നിന്ന് ദി തീയതി യുടെ രസീത് യുടെ ദി പരാതി എഴുതിയത് ദി കമ്പനി. ൽ കേസ് യുടെ പരാതികൾ ആകുന്നു പൂർണ്ണമായും അല്ലെങ്കിൽ ഭാഗികമായി നിരസിച്ചു പോലും ശേഷം പരിശോധന എഴുതിയത് ദി ഐഒ, ദി കമ്പനി ചെയ്യും മറുപടിയുടെ ഭാഗമായി പരാതിക്കാരൻ പരിഹാരത്തിനായി ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാമെന്ന് (പരാതി ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സംവിധാനത്തിന് കീഴിലാണെങ്കിൽ) പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ സഹിതം അറിയിക്കണം. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഓൺലൈനായി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആർബിഐയുടെ പോർട്ടലിലേക്കുള്ള (www.cms.rbi.org.in) ലിങ്കും ആർബിഐയുടെ കേന്ദ്രീകൃത രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിന്റെ ഭൗതിക വിലാസവും ഉപദേശത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തണം.

എന്നിരുന്നാലും, പരാതി നിരസിക്കാനോ ഭാഗികമായി നിരസിക്കാനോ ഉള്ള കമ്പനിയുടെ തീരുമാനത്തെ വിവരാവകാശ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ അസാധുവാക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ, എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ / മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ / ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ അംഗീകാരത്തോടെ മാത്രമേ കമ്പനിക്ക് വിവരാവകാശ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ തീരുമാനത്തോട് വിരോധിക്കാൻ കഴിയൂ. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, പരാതിക്കാരൻ നൽകിയ മറുപടിയിൽ, പരാതി വിവരാവകാശ ഉദ്യോഗസ്ഥൻ പരിശോധിച്ചുവെന്നും കമ്പനിയുടെ തീരുമാനം പരാതിക്കാരൻ അനുകൂലമായി റദ്ദാക്കപ്പെട്ടുവെന്നും വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കണം ; എന്നിരുന്നാലും, യോഗ്യതയുള്ള അതോറിറ്റിയുടെ അംഗീകാരത്തോടെ, വിവരാവകാശ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ തീരുമാനത്തോട് കമ്പനി വിരോധിച്ചു. കേസ് സംബന്ധിച്ച വിവരാവകാശ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ തീരുമാനം കമ്പനിയെ അറിയിച്ച് 7 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത്തരം തീരുമാനം പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

5. ഡിജിറ്റൽ വായ്പയ്ക്കോ ഡിജിറ്റൽ വായ്പയിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന വായ്പകൾക്കോ ഉള്ള അധിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ പ്ലാറ്റ്ഫോം:

- (i) **ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം/ആപ്ലികൾ ("DLA-കൾ") വഴി DMI സ്വീകരിക്കുന്ന വായ്പകൾക്കുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ** - ഡിഎംഐ ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്ന് സ്രോതസ്സിലേക്ക് പണം സ്വീകരിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ കടം വാങ്ങുന്നവർ കൂടാതെ/ അല്ലെങ്കിൽ വരെ വീണ്ടെടുക്കുക കൂടിശ്ലീകകൾ (പരിഗണിക്കാതെ യുടെ അവർ സ്വന്തം ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ ഔട്ട്സോഴ്സ് ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം വഴിയോ വായ്പ നൽകിയാലും), DMI പാലിക്കും ഈ എഫ്പിസിയുടെ വ്യവസ്ഥകൾ അക്ഷരം പ്രതിയും അതിന്റെ ബിസിനസ്സിന് ബാധകമാകുന്ന രീതിയിലും അനുസരിച്ചാണ്. കൂടാതെ, ഡിജിറ്റൽ വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കമ്പനി ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ

പാലിക്കും:

- (a) ഏജൻറുമാരായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
- (b) ഏജൻറുമാരായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ, ഉപഭോക്താവുമായി സംവദിക്കുന്ന കമ്പനിയുടെ പേര്, ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്താൻ നിർദ്ദേശിക്കേണ്ടതാണ്.
- (c) കമ്പനി ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കണം.
- (d) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.
- (e) അംഗീകാരം ലഭിച്ച ഉടൻ തന്നെ, എന്നാൽ വായ്പാ കരാറിൽ ഒപ്പിടുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പക്കാർക്ക് ഒരു അനുമതി അറിയിപ്പ് നൽകുക.
- (f) വായ്പാ കരാർ/ഇടപാടുകൾ നടപ്പിലാക്കുമ്പോൾ, ഡിജിറ്റൽ ഒപ്പിട്ട രേഖകൾ (കമ്പനിയുടെ ലെറ്റർ ഹെഡിൽ), അതായത് KFS, വായ്പാ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ സംഗ്രഹം, അനുമതി കത്ത്, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ, കമ്പനിയുടെ / വായ്പാ സേവന ദാതാവിന്റെ (LSP) സ്വകാര്യതാ നയങ്ങൾ മുതലായവ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തതും പരിശോധിച്ചുറപ്പിച്ചതുമായ ഇമെയിൽ/SMS വഴി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് സ്വയമേവ ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

(ii) മാനദണ്ഡങ്ങൾ വരെ ആകുക പിന്തുടർന്നു എഴുതിയത് ഡി.എം.ഐ. ഉള്ള ബഹുമാനം വരെ ഡിജിറ്റൽ വായ്പ - ദി കമ്പനി ചെയ്യും അനുസരിക്കുക റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 ലെ വ്യവസ്ഥകൾ (പ്രകാരം 2025 മെയ് 8 തീയതിയിലുള്ള (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തതോ മാറ്റിസ്ഥാപിച്ചതോ ആയ) ബാധകമായ പരിധി വരെ.

6. അധിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ വേണ്ടി സ്വർണ്ണം വായ്പ ബിസിനസ്സ്, എങ്കിൽ ബാധകം:

സ്വർണ്ണാഭരണങ്ങൾ ഈടാക്കേണ്ട വായ്പ നൽകുന്നില്ല, എന്നാൽ ഭാവിയിൽ അത് അങ്ങനെ ചെയ്യാൻ പദ്ധതിയിടുകയാണെങ്കിൽ, ഈ എഫ്പിസിയിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന മറ്റ് ബാധകമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് പുറമേ, ഡിഎംഐ മറ്റ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കൊപ്പം ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കും:

- (i) ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും ഇടുക ഇൻ സ്ഥലം ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചു നയം വേണ്ടി വായ്പ നൽകൽ എതിരായി സ്വർണ്ണം അത് വേണം ഇടയ്ക്ക് അലിയ, ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉൾക്കൊള്ളുക:
 - (a) ആർബിട്രെ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള കെവൈസി നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും വായ്പ നൽകുന്നതിനുമുമ്പ് ഉപഭോക്താവിനെക്കുറിച്ച് മതിയായ സൂക്ഷ്മ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും മതിയായ നടപടികൾ;
 - (b) ശരിയായ പരിശോധന നടപടിക്രമം വേണ്ടി ദി ആഭരണങ്ങൾ ലഭിച്ചു;
 - (c) ആന്തരികം സിസ്റ്റങ്ങൾ വരെ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുക ഉടമസ്ഥാവകാശം യുടെ

ദി സ്വർണ്ണം ആഭരണങ്ങൾ;

- (d) ആഭരണങ്ങൾ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതിന് മതിയായ സംവിധാനങ്ങൾ , തുടർച്ചയായി സംവിധാനങ്ങൾ അവലോകനം ചെയ്യുക, പരിശീലനം നൽകുന്നു ആശങ്കാകുലമായ സ്റ്റാഫ് ഒപ്പം ആനുകാലിക പരിശോധന എഴുതിയത് ആന്തരികം ഓഡിറ്റർമാർ നടപടിക്രമങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ. ആഭരണങ്ങൾ സൂക്ഷിക്കാൻ ഉചിതമായ സൗകര്യമില്ലാത്ത ശാഖകൾ അത്തരം വായ്പകൾ നൽകില്ല ;
 - (e) ദി ആഭരണങ്ങൾ സ്വീകരിച്ചു പോലെ കൊളാറ്റൻ വേണം ആകുക ഉചിതമായി ഇൻഷുറർ ചെയ്തത്;
 - (f) സുതാര്യം ലേല നടപടിക്രമം ഇല്ലാതെ സംഘർഷം യുടെ താൽപ്പര്യം ഈ സാഹചര്യത്തിൽ തിരിച്ചടവ് ഇല്ലാത്തതിന്റെ മതിയായ മുൻപ് അറിയിപ്പ് വരെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ;
 - (g) ദി ലേലം വരെ ആകുക പ്രഖ്യാപിച്ചു വരെ ദി പൊതുജനങ്ങൾ എഴുതിയത് ഇഷ്യൂ യുടെ പരസ്യങ്ങൾ ഇൻ ചെയ്തത് ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത് രണ്ട് പത്രങ്ങൾ, ഒന്ന് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും മറ്റൊന്ന് ദേശീയ ദിനപത്രത്തിലും ;
 - (h) ഡി.എം.ഐ. സ്വയം ചെയ്യും അല്ല പങ്കെടുക്കുക ഇൻ ദി ലേലം;
 - (i) സ്വർണ്ണം പ്രതിജ്ഞയെടുത്തു ചെയ്യും ആകുക ലേലം ചെയ്തു മാത്രം വഴി ലേലക്കാർ അംഗീകരിച്ചു എഴുതിയത് ദി ബോർഡ്;
 - (j) നയം കൂടാതെ മൂടുക സിസ്റ്റങ്ങൾ ഒപ്പം നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുത്തുക തട്ടിപ്പ് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സ്ഥലം, മൊബിലൈസേഷൻ, നിർവ്വഹണം, അംഗീകാരം എന്നിവയുടെ ചുമതലകൾ വേർതിരിക്കുന്നത് ഉൾപ്പെടെ.
- (ii) ദി വായ്പ കരാർ ചെയ്യും കൂടാതെ വെളിപ്പെടുത്തുക വിശദാംശങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച് ലേലം നടപടിക്രമം.
- (iii) ദി ഡോക്യുമെന്റേഷൻ കുറുകെ എല്ലാം ശാഖകൾ ചെയ്യും ആകുക സ്റ്റാൻഡേർഡ് ചെയ്തു.
- (iv) വായ്പകളുടെ ലഭ്യത അവകാശപ്പെടുന്നത് പോലുള്ള തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന പരസ്യങ്ങൾ ഡിഎംഐ നൽകില്ല. 2-3 മിനിറ്റ്.

7. അധിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ വേണ്ടി വാഹനം ധനസഹായം, എങ്കിൽ ബാധകം:

വാഹനങ്ങൾക്ക് നേരിട്ടോ അല്ലെങ്കിൽ ഇടനിലക്കാർ വഴിയോ ധനസഹായം നൽകുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആർബിട്രെ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന ഇനിപ്പറയുന്ന വശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഡിഎംഐ ഉറപ്പാക്കും:

- (i) കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള വായ്പാ കരാറിൽ ഡിഎംഐക്ക് ഒരു ഇൻ-ബിൽറ്റ് റീ-പൊസഷൻ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കും, അത് നിയമപരമായി നടപ്പിലാക്കാൻ കഴിയും.
- (ii) ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും ഉറപ്പാക്കുക സുതാര്യത ഇൻ ദി നിബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ യുടെ ദി വായ്പ കരാർ സംബന്ധിച്ച്:
 - (a) അറിയിപ്പ് കാലഘട്ടം മുൻപ് എടുക്കൽ കൈവശം;
 - (b) സാഹചര്യങ്ങൾ കീഴിൽ ഏത് അറിയിപ്പ് കാലഘട്ടം ചെയ്യും ആകുക ഒഴിവാക്കി;

- (c) നടപടിക്രമം വേണ്ടി എടുക്കൽ കൈവശം യുടെ സുരക്ഷ/ വാഹനം;
- (d) അ വ്യവസ്ഥ സംബന്ധിച്ച് ഫൈനൽ അവസരം വരെ ആകുക നൽകിയിരിക്കുന്നു വരെ ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വേണ്ടി തിരിച്ചടവ് യുടെ വായ്പ വസ്തുവിന്റേയോ വാഹനത്തിന്റേയോ വിൽപ്പന/ലേലത്തിന് മുമ്പ്;
- (e) ദി നടപടിക്രമം വേണ്ടി കൊടുക്കൽ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ യുടെ ദി വാഹനം/ വാഹനം; ഒപ്പം
- (f) നടപടിക്രമം വേണ്ടി വിൽപ്പന/ലേലം യുടെ ദി സ്വന്തം/ വാഹനം.

8. എൻബിഎഫ്സി-മൈക്രോ ധനകാര്യം സ്ഥാപനങ്ങൾ (എൻബിഎഫ്സി-എംഎഫ്ഐ) ഒപ്പം മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകൾ:

ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യുന്നു അല്ല സങ്കല്പിക്കുക ചുമക്കുന്നു പുറത്ത് എൻബിഎഫ്സി-എംഎഫ്ഐ പ്രവർത്തനങ്ങൾ അതുകൊണ്ട് അത്തരം മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ആകുന്നു അല്ല ബാധകമായത് ദി കമ്പനി. ദി കമ്പനി ഓഫറുകൾ വായ്പകൾ വരെ വ്യക്തികൾ ആരുടെ മൊത്തത്തിൽ വീട്ടുകാർ വരുമാനം ആണ് പ്രതിമാസം ₹25,000/- ൽ കൂടുതലുള്ള വായ്പകൾ. അതിനാൽ, 2022 മാർച്ച് 14 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്കായുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2022 ("മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളെക്കുറിച്ചുള്ള മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ") എന്ന മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള മൈക്രോ ഫിനാൻസ് വായ്പകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകൾ കമ്പനിക്ക് ബാധകമല്ല.

9. കോഡ് ഓഫ് നടത്തുക ഇഷ്യുചെയ്തു വഴി ഡിജിറ്റൽ കടം കൊടുക്കുന്നവരുടെ അസോസിയേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഡിഎൽഎഐ):

ദി കമ്പനി ചെയ്യും അനുസരിക്കുക കൂടെ ദി വ്യവസ്ഥകൾ യുടെ ദി കോഡ് യുടെ പെരുമാറ്റം ഇഷ്യുചെയ്തു എഴുതിയത് ഡിജിറ്റൽ കടം കൊടുക്കുന്നവർ അസോസിയേഷൻ യുടെ ഇന്ത്യ (ഡിഎൽഎഐ) ഓൺ സെപ്റ്റംബർ 23, 2023 യുടെ ഏത് ദി കമ്പനി ആണ് എ അംഗം.

10. വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ലേക്ക് ശാരീരികമായി/ദൃശ്യപരമായി വെല്ലുവിളിക്കപ്പെട്ടത്:

വൈകല്യത്തിന്റേ പേരിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ ഡിഎംഐ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ഡിഎംഐയുടെ എല്ലാ ശാഖകളും/പ്രതിനിധികളും സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും.

11. അവലോകനം ഓഫ് ദി എഫ്പിസി:

ദി എഫ്പിസി ചെയ്യും ആകുക ഭേദഗതി ചെയ്തു അല്ലെങ്കിൽ പരിഷ്കരിച്ചു കൂടെ അംഗീകാരം യുടെ ദി ബോർഡ്. ദി എഫ്പിസി ചെയ്യും ആകുക അവലോകനം ചെയ്തു എഴുതിയത് ദി ബോർഡ് ഓൺ ഒരു വാർഷികം അടിസ്ഥാനം. അനന്തരഫലം മേൽ ഏതെങ്കിലും ഭേദഗതികൾ ഇൻ ആർബിട്രെ മാസ്റ്റർ ദിശകൾ അല്ലെങ്കിൽ

ഏതെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തുക ദി സ്ഥാനം യുടെ ദി കമ്പനി, അത്യാവശ്യം മാറ്റങ്ങൾ ഇൻ ഇത് എഫ്പിസി ചെയ്യും ആകുക ഉൾപ്പെടുത്തിയത് ഒപ്പം അംഗീകരിച്ചു ബോർഡ് മുഖേന.

ഈ FPC-യിൽ എന്താക്കെ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിലും, ഏതെങ്കിലും സാഹചര്യത്തിൽ വൈരുദ്ധ്യം വ്യവസ്ഥയുടെ നിലവിലുള്ള ഏതെങ്കിലും നിയമനിർമ്മാണങ്ങൾ, നിയമങ്ങൾ, നിയന്ത്രണങ്ങൾ, നിയമങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ ഈ എഫ്പിസി അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ ഭേദഗതി അല്ലെങ്കിൽ നിയമനിർമ്മാണം ഒരു പുതിയ ബാധകമായ നിയമത്തിന്റെ കാര്യത്തിൽ, അത്തരം നിയമം, നിയമനിർമ്മാണം, നിയമങ്ങൾ, നിയന്ത്രണം അല്ലെങ്കിൽ നിയമനിർമ്മാണം എന്നിവയ്ക്ക് കീഴിലുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ ഈ എഫ്പിസിയെക്കാൾ നിലനിൽക്കും.

പരാതി റിഡ്രസ്സൽ മെക്കാനിസം

1. ആമുഖം

ഡി.എം.ഐ. സാമ്പത്തിക സ്വകാര്യം പരിമിതം (ഇനി മുതൽ പരാമർശിക്കപ്പെട്ടത് പോലെ ദി "കമ്പനി" അല്ലെങ്കിൽ "ഡിഎംഐ") ആണ് രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പോലെ എ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) രജിസ്ട്രേഷൻ നമ്പർ N-14.03176 (പ്രകാരം, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) യുടെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്സ് റെഗുലേഷൻ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2023 (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തത്) ("മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ") പ്രകാരം, നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കാത്ത നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി ('NBFC') NBFC - മിഡിൽ ലെയർ ആയി വർഗ്ഗീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ ഓൺ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിൻറെ VII അദ്ധ്യായം അനുസരിച്ച്, ഡിഎംഐ ഈ സംവിധാനം രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, ഇനി മുതൽ ഇത് "പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം" എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്നു.

എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും ആശങ്കകളും ഉടൻടി ഫലപ്രദമായി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനാണ് ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. നിയുക്ത മാർഗങ്ങളിലൂടെ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു, കൂടാതെ ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ് പരിഹരിക്കാൻ പ്രശ്നങ്ങൾ ഒരു ഉള്ളിൽ വ്യക്തമാക്കിയത് ടൈം ഫ്രെയിം. നമ്മുടെ സമർപ്പിത പരാതി പരിഹാര സംഘം ഓരോ പരാതിയും വിശദമായി അന്വേഷിക്കുകയും പരാതിക്കാരന് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുകയും ചെയ്യും. സുതാര്യതയും വിശ്വാസവും വളർത്തിയെടുക്കുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ ലക്ഷ്യം, അതുവഴി ഞങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകൾ ഞങ്ങളുമായുള്ള ഇടപെടലുകളിൽ കേൾക്കുകയും വിലമതിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

2. പ്രയോഗക്ഷമത

ഈ മെക്കാനിസം ബാധകമാണ് വരെ എല്ലാം ഉപഭോക്താക്കൾ, പങ്കാളികൾ, ഒപ്പം ജീവനക്കാർ യുടെ ദി ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക കമ്പനി (NBFC). വായ്പകൾ, നിക്ഷേപങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ എന്നാൽ അവയിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ സേവനങ്ങളും ഉൾപ്പെടുന്നതും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു, ഒപ്പം ഉപഭോക്താവ് പിന്തുണ. ഈ മെക്കാനിസം ആണ് ഉദ്ദേശിച്ചത് വേണ്ടി ഉപയോഗിക്കുക ഇൻ എല്ലാം ഉപഭോക്താവ് ഇടപെടലുകൾ, മുഖാമുഖ ആശയവിനിമയങ്ങൾ, ടെലിഫോൺ സംഭാഷണങ്ങൾ, ഇലക്ട്രോണിക് കത്തിടപാടുകൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ. കൂടാതെ, ഇത് ബാധകമാണ് വരെ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം പാർട്ടി സേവനം ദാതാക്കൾ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു എഴുതിയത് ദി എൻബിഎഫ്സി ഇൻ വിതരണം ചെയ്യുന്നു സേവനങ്ങൾ വരെ ഉപഭോക്താക്കൾ. എല്ലാം ഫലപ്രദമായ ആശയവിനിമയവും പരാതി പരിഹാരവും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് സ്വയം പരിചയപ്പെടാൻ ഉൾപ്പെട്ട കക്ഷികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

3. ലക്ഷ്യം യുടെ മെക്കാനിസം

- (i) എല്ലാം ഉപഭോക്താക്കൾ ആകുന്നു എപ്പോഴും ചികിത്സിച്ചു ന്യായമായി ഒപ്പം ഇല്ലാതെ പക്ഷപാതം.

- (ii) എല്ലാം പ്രശ്നങ്ങൾ ഉയർത്തി എഴുതിയത് ഉപഭോക്താക്കൾ ആകുന്നു കൈകാര്യം ചെയ്തു കൂടെ മര്യാദ ഒപ്പം പരിഹരിച്ചു ഓൺ സമയം.
- (iii) ഉപഭോക്താക്കൾ ആകുന്നു പൂർണ്ണമായും ബോധവൽക്കരിച്ചു യുടെ അവരുടെ അവകാശങ്ങൾ അങ്ങനെ അവർക്ക് കഴിയും തിരഞ്ഞെടുക്കുക വേണ്ടി ബദൽ ഞങ്ങളുടെ പ്രതികരണത്തിലോ അവരുടെ പരാതിക്കുള്ള പരിഹാരത്തിലോ അവർ പൂർണ്ണമായും തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, പരിഹാരങ്ങൾ

ഡിഎംഐയുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ബാധകമാണ് , കൂടാതെ ഡിഎംഐയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തുന്ന എല്ലാ കാര്യങ്ങൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്. അതിന്റെ തിരിച്ചറിഞ്ഞു കത്തിടപാടുകൾ ഒപ്പം ഇടപെടൽ ചാനലുകൾ. ഈ ഒഴിവാക്കുന്നു ദി കേസുകൾ ഏത് ആകുന്നു സബ്ജഡീസ് .

4. കീ പാരാമീറ്ററുകൾ

പിന്തുടരുന്നു ആകുന്നു ചിലത് യുടെ ദി താക്കോൽ പാരാമീറ്ററുകൾ യുടെ ദി പരാതി പരിഹാരം മെക്കാനിസം (" **ജിആർഎം** ") ദത്തെടുത്തു എഴുതിയത് ദി കമ്പനി:

- (i) റെസല്യൂഷൻ യുടെ ഉപഭോക്താവ് പരാതികൾ/ തർക്കങ്ങൾ/ ചോദ്യങ്ങൾ ഉള്ളിൽ എനിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ട സമയം ഫ്രെയിം.
- (ii) എല്ലാ പരാതികളും/ തർക്കങ്ങളും/ ചോദ്യങ്ങളും പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കേട്ട് പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നു, കുറഞ്ഞത് അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിൽ.
- (iii) കമ്പനി പരാതി/പരാതി ഉടനടി പരിഗണിക്കുകയും 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കാര്യങ്ങൾ വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും. പരാതി/പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ, റിസർവ് ബാങ്ക്-ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള കംപ്ലയിന്റ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം ("**CMS**") **പോർട്ടൽ വഴി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പരാതി സമർപ്പിക്കാം.**

എല്ലാം ആശയവിനിമയങ്ങൾ ചെയ്യും ആകുക ഇൻ പ്രാദേശിക ഭാഷ ഭാഷ/ ഭാഷ മനസ്സിലായി എഴുതിയത് ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ.

5. അവലോകനം യുടെ ഉപഭോക്താവ് സേവനം

ഉപഭോക്താവ് ഇടപെടലുകൾ ആകുന്നു വർഗ്ഗീകരിച്ചു പോലെ കീഴിൽ:

- i. ചോദ്യങ്ങൾ (ചോദ്യം) - ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യകതകൾ ഏത് കഴിയും ആകുക പങ്കെടുത്തു വരെ അടച്ചു കൂടുതൽ പ്രോസസ്സിംഗ് ആവശ്യമില്ലാതെ തന്നെ.
 - ii. അഭ്യർത്ഥനകൾ (ആർ) - ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യകതകൾ ഏത് ആവശ്യം കൂടുതൽ പ്രോസസ്സിംഗ് ഒപ്പം ആകുന്നു അല്ല ഇൻ പരാതിയുടെ സ്വഭാവം.
 - iii. പരാതികൾ (സി) - പരാതികൾ വേണം ആകുക ഉയർത്തി ഇൻ ദി പിന്തുടരുന്നു സാഹചര്യങ്ങൾ :
- a. അടയ്ക്കാത്തത് യുടെ അഭ്യർത്ഥന ഉള്ളിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്ത ടൈം ഫ്രെയിം (ടാറ്റ്);
 - b. അപര്യാപ്ത ഇൻ വാഗ്ദാനം ചെയ്ത നടപടി ഒപ്പം സേവനങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്നു വരെ ദി ഉപഭോക്താക്കൾ ഇൻ എഴുത്തു;
 - c. ബ്രീച്ച് യുടെ സമ്മതിച്ചു നിബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ യുടെ ദി വായ്പ കരാർ;

- d. വെളിപ്പെടുത്താതിരിക്കൽ യുടെ മെറ്റീരിയൽ നിബന്ധനകൾ പോലെ ആവശ്യമാണ് കീഴിൽ ദി ന്യായമായത് പരിശീലനങ്ങൾ കോഡ്;
- e. ആക്ഷൻ ഒപ്പം പെരുമാറ്റം യുടെ ദി കമ്പനി ജീവനക്കാരനും പങ്കാളി ഫലമായി ഇൻ ഉപഭോക്താക്കൾ സംഭവത്തിന്റെ വസ്തുതകൾ ചൂണ്ടിക്കാണിച്ചാൽ തെറ്റായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടം.

6. ചാനലുകൾ, വർദ്ധനവ് മാട്രിക്സ് ഒപ്പം സമയരേഖകൾ വേണ്ടി പരാതി പരിഹാരം ഡിഎംഐയിൽ

ഉപഭോഗ വായ്പകൾ, വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, എംഎസ്എംഇ വായ്പകൾ എന്നിങ്ങനെ വിവിധ ബിസിനസ് വിഭാഗങ്ങളിലാണ് ഡിഎംഐ പ്രവർത്തിക്കുന്നത്. ടോ ലോണുകൾ, ഉയർന്ന മൂല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് (എച്ച്എൻഐ) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഓഹരികൾക്കെതിരായ വായ്പ എന്നിവ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. സെഗ്മെന്റ് ഒപ്പം ചോദ്യങ്ങൾ/അന്വേഷണങ്ങൾ ചെയ്യും വ്യത്യാസപ്പെടുക അതുകൊണ്ട് ദി കമ്പനി ഉണ്ട് തീരുമാനിച്ചു വരെ ഉണ്ട് ഓരോ ബിസിനസ് സെഗ്മെന്റിനും പ്രത്യേക എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ് ടൈംലൈനുകളും.

(1) ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള മാർഗങ്ങൾ: ഉപഭോക്തൃ/റീട്ടെയിൽ വായ്പകൾ/ഇ-കെവൈസി

(യുഎഡിഎഐ): ഉപഭോക്തൃ/റീട്ടെയിൽ വായ്പകൾ (ഉപഭോഗ വായ്പകൾ, ഇലക്ട്രിക് വാഹന വായ്പകൾ, സെക്യൂരിറ്റികൾക്കെതിരായ വായ്പകൾ, വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, ടോ ലോണുകൾ, ഷെയറുകൾക്കെതിരായ വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടെ എംഎസ്എംഇ വായ്പകൾ) എന്നിവയ്ക്കും വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ (ടോ ലോണുകളും ഷെയറുകൾക്കെതിരായ വായ്പയും ഉൾപ്പെടെ), ഇ-കെവൈസി (യുഎഡിഎഐ കെയറുഎ) പ്രക്രിയയ്ക്കും, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ/അന്വേഷണങ്ങൾ/അന്വേഷണങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന ചാനലുകൾ വഴി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം:

- (a) വോയ്സ് സപ്പോർട്ട് - തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ രാവിലെ 9:00 മുതൽ രാത്രി 8:00 വരെ ഉപഭോക്താവിന് 08064-807- 777 എന്ന നമ്പറിൽ കൺസ്യൂമർ & എംഎസ്എംഇ കസ്റ്റമർ കെയറിൽ ഞങ്ങളെ വിളിക്കാം.
- (b) customercare@dmifinance.in എന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക (നിങ്ങളുടെ ലോൺ അക്കൗണ്ട് നമ്പറും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും ഇമെയിലിൽ പരാമർശിക്കാൻ മറക്കരുത്). ഉപഭോക്താവിന് ഉടൻ തന്നെ ഒരു ഓട്ടോമേറ്റഡ് അക്കൗണ്ട് ലജ് മെന്റ് ലഭിക്കും, കൂടാതെ 3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ടീമിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിക്കും, എന്നാൽ ചിലപ്പോൾ ടീം പ്രതികരിക്കാൻ/മറുപടി നൽകാൻ കൂടുതൽ സമയമെടുക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങളും ഉണ്ടായേക്കാം.

(2) വർദ്ധനവുകൾ ഉള്ളിൽ ദി കമ്പനി:

- (a) **ലെവൽ 1:** അ ഉപഭോക്താവ് കഴിയും വർദ്ധിക്കുക ദി കാര്യം grievance@dmifinance.in എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇൻ അന്വേഷണത്തിന്/അഭ്യർത്ഥനയ്ക്ക് ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ അയാൾ/അവൾ തൃപ്തപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ കെയർ ടീമിൽ നിന്ന് ഒരു മറുപടിയും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ. ചോദ്യം/തർക്കം/പരാതി എന്നിവയെ ആശ്രയിച്ച്, കമ്പനിയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ 5 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് ഒരു രേഖാമൂലമുള്ള മറുപടി/പരിഹാരം അയയ്ക്കും.

- (b) **ലഘുവൽ 2:** ഈ ഉപഭോക്താവ് അല്ല തൃപ്തൻ കൂടെ ദി പ്രതികരണം ലഭിച്ചു അല്ലെങ്കിൽ ഇല്ല സ്വീകരിക്കുക ഏതെങ്കിലും പ്രതികരണം നിന്ന് ലഘുവൽ 1, കഴിയും കൂടുതൽ വർദ്ധിക്കുക ദി കാര്യം/ ചോദ്യം/ പരാതി വരെ താഴെ :

പേര് യുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ	മിസ്സർ. ആശിഷ് സരിൻ സീനിയർ വൈസ് പ്രസിഡന്റ് - ഉപഭോക്താവ് വിജയം എക്സ്പ്രസ് കെട്ടിടം, മൂന്നാം നില - 9-10, ബഹാദൂർ ഷാ സഫർ മാർഗ്ഗ്, ന്യൂഡൽഹി-110002
ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ.	011-41204444
ഇമെയിൽ വിലാസം	head.services@dmifinance.in എന്ന വിലാസത്തിൽ ബന്ധപ്പെടുക.

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021, മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനുമായി സംയോജിപ്പിച്ച് വായിക്കുന്നത് - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഇന്റേണൽ) അനുസരിച്ചായിരിക്കും പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്തത് സംവിധാനം നിയന്ത്രിക്കുന്നത്. ഓംബുഡ്സ്മാൻ വേണ്ടി നിയന്ത്രിതം എൻറിറ്റികൾ ദിശകൾ, 2023. ദി പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്തത് ചെയ്യും കൂടാതെ ആർബിട്രേഷൻ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന് കീഴിലുള്ള പ്രസക്തമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കുക .

- (3) ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ DMI-യിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് RBI CMS പോർട്ടലിൽ പരാതി നൽകാം - <https://cms.rbi.org.in> അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതി ഫോം (ഫോർമാറ്റ്) താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് അയയ്ക്കുക:

കേന്ദ്രീകൃതം രസീത് ഒപ്പം
പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില,
മേഖല 17, ചണ്ഡീഗഢ് -
160017 ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ -
14448

7. ഡിസ്പ്ലേ യുടെ ദി നയം

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, കമ്പനി എല്ലാ ഓഫീസ് പരിസരങ്ങളിലും നയം പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. യുടെ ദി കമ്പനി. ദി ഉപഭോക്താക്കൾ കഴിയും കൂടാതെ പ്രവേശനം ദി നയം ഓൺ ദി വെബ്സൈറ്റ് യുടെ ദി കമ്പനി <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> എന്ന ലിങ്ക് വഴി .

8. പ്രക്രിയ വേണ്ടി ഫയലിംഗ് എ പരാതി കൂടെ ദി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> എന്നതിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് ഒന്നിലധികം സേവന ചാനലുകളിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാം. ഇൻ കേസ് ഉപഭോക്താക്കൾ ആകുന്നു അല്ല തൃപ്തൻ കൂടെ റെസല്യൂഷൻ നൽകിയിരിക്കുന്നു എഴുതിയത് നമ്മുടെ ഉപഭോക്താവ് പരിചരണം എക്സിക്യൂട്ടീവ്, ദി വിശദാംശങ്ങൾ യുടെ ദി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ

ആകുന്നു താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്നു :

a) പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ യുടെ ദി കമ്പനി:

ദി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ യുടെ ദി കമ്പനി മെയ് ആകുക ബന്ധപ്പെട്ടു ഇവിടെ:

പേര് യുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ	ആശിഷ് സരിൻ സീനിയർ വൈസ് പ്രസിഡന്റ് - ഉപഭോക്താവ് വിജയം എക്സ്പ്രസ് കെട്ടിടം, 3 മത് തറ, 9-10, ബഹാദൂർ ഷാ സഫർ മാർഗ്, പുതിയത് ഡൽഹി- 110002
ബന്ധപ്പെടുക നമ്പർ	011-41204444
ഇമെയിൽ വിലാസം	grievance@dmifinance.in എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇവിടെ ബന്ധപ്പെടുക. head.services@dmifinance.in എന്ന വിലാസത്തിൽ ബന്ധപ്പെടുക.

b) പ്രക്രിയ വേണ്ടി ഫയലിംഗ് എ പരാതി കൂടെ ദി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ:

ഘട്ടം 1. എഴുതിയത് പരാതി വരെ നിയന്ത്രിതം എന്റിറ്റി ചെയ്ത് ദി അവസാനിക്കുന്നു യുടെ 30 ദിവസം ദിവസങ്ങൾ.

ഘട്ടം 2. എങ്കിൽ ദി പരാതി ആണ് നിരസിച്ചു പൂർണ്ണമായും അല്ലെങ്കിൽ ഭാഗികമായി എഴുതിയത് നിയന്ത്രിതം എന്റിറ്റി ഒപ്പം ഉപഭോക്താവ് നിലനിൽക്കുക

അസംതൃപ്തൻ കൂടെ പ്രതികരണം അല്ലെങ്കിൽ ഇല്ല മറുപടി ആണ് ലഭിച്ചു നിന്ന് നിയന്ത്രിതം എന്റിറ്റി എങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് ഉണ്ട് മറ്റൊരു ഫോറത്തെയും സമീപിച്ചിട്ടില്ല.

ഘട്ടം 3. ഫയൽ പരാതി കൂടെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ:

- ഓൺലൈൻ ഓൺ സിഎംഎസ് പോർട്ടൽ (<https://cms.rbi.org.in>) അല്ലെങ്കിൽ
- ഇമെയിൽ ചെയ്ത് CRPC@rbi.org.in; അല്ലെങ്കിൽ
- ശാരീരികമായി വരെ കേന്ദ്രീകൃതം രസീത് & പ്രോസസ്സിംഗ് കേന്ദ്രം (സി.ആർ.പി.സി), റിസർവ് ചെയ്യുക ബാങ്ക് യുടെ ഇന്ത്യ, നാലാമത് നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് -160 017. കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ കൂടെ ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - 14448 (സമയം - രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ).

9. പ്രക്രിയ മെച്ചപ്പെടുത്തലുകൾ

അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളത് ഓൺ ദി കണ്ടെത്തലുകൾ ഒപ്പം സാധൂകരണം യുടെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്തു എഴുതിയത് ദി ആന്തരികം ഓംബുഡ്സ്മാൻ, എ സമഗ്രമായ റൂട്ട് കാരണ വിശകലനം ആണ് നടത്തി ഓൺ ദി മുകളിൽ വിഭാഗങ്ങൾ യുടെ പരാതികൾ വരെ തിരിച്ചറിയുക ഏതെങ്കിലും പ്രാധാന്യമുള്ള വിടവുകൾ ഒപ്പം കാലതാമസം ഇൻ നിലവിലുള്ള പ്രക്രിയകൾ. ഈ വിശകലനത്തിൽ നിന്ന് ശേഖരിച്ച ഉൾക്കാഴ്ചകളും ഫീഡ്ബാക്കും എല്ലാ പ്രസക്ത ടീമുകളുമായും വ്യവസ്ഥാപിതമായി പങ്കിടുന്നു. ഞങ്ങളുടെ സേവന നിലവാരം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനും ഭാവിയിൽ

സമാനമായ പ്രശ്നങ്ങൾ ആവർത്തിക്കുന്നത് കുറയ്ക്കുന്നതിനും തിരുത്തൽ നടപടികൾ ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കുന്നുവെന്ന് ഈ സഹകരണ സമീപനം ഉറപ്പാക്കുന്നു.

10. അവലോകനം യുടെ ദി ജി.ആർ.എം.

ദി ബോർഡ് യുടെ സംവിധായകർ ചെയ്യും അവലോകനം ഇത് നയം ചെയ്ത് ഏറ്റവും കുറഞ്ഞത് ഓൺ വാർഷികം അടിസ്ഥാനം. ത് കേസ്, അവിടെ ആകുന്നു ഏതെങ്കിലും റെഗുലേറ്ററി നയത്തിൽ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തേണ്ട മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, നയം അവലോകനം ചെയ്യുകയും അതനുസരിച്ച് ഭേദഗതി ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

ഏതെങ്കിലും മറ്റ് വ്യവസ്ഥകൾ/ നടപടിക്രമം ഏത് ആകാം അല്ല മൂടപ്പെടുക കീഴിൽ ഈ നയം ആകുക വായിക്കുക പോലെ ഓരോ ദി ആർബിഐ പുറപ്പെടുവിച്ച എസ്ബിആർ ചട്ടക്കൂടും അനുബന്ധ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും / സർക്കുലറുകളും.

അനുബന്ധം ഇ

സാലിയൻ്റ് ഫീച്ചറുകൾ ഓഫ് ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം ഒപ്പം ദത്താക്കൽ ഓഫ് ദി അതേ വഴി ഡി.എം.ഐ.

വലിയക്ഷരമാക്കി നിബന്ധനകൾ ഉപയോഗിച്ചു ഇൻ ഇത് അനുബന്ധം ഇ പക്ഷേ അല്ല നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നു ഇൻ ഇത് എഫ്പിസി ചെയ്യും ഉണ്ട് ദി അർത്ഥം ആരോപിക്കപ്പെട്ടത് വരെ അവയെ റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021-ൽ ഉൾപ്പെടുത്തി.

(A) നടപടിക്രമം വേണ്ടി റിഡ്രസ്സൽ ഓഫ് പരാതികൾ കീഴിൽ ദി സ്കീം

(1) പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനങ്ങൾ - സേവനത്തിലെ പോരായ്മയ്ക്ക് കാരണമായ ഡിഎംഐയുടെ ഒരു പ്രവൃത്തിയോ വീഴ്ചയോ മൂലം പരാതിപ്പെട്ട ഏതൊരു ഉപഭോക്താവിനും ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (" സ്കീം " എന്നും അറിയപ്പെടുന്നു) പ്രകാരം നേരിട്ടോ ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴിയോ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.

(2) ഗ്രൗണ്ടുകൾ വേണ്ടി പരിപാലിക്കാൻ കഴിയാത്തത് യുടെ എ പരാതി

(a) ഇല്ല പരാതി വേണ്ടി കുറവ് ഇൻ സേവനം ചെയ്യും കള്ളം പറയുക കീഴിൽ ദി സ്കീം ഇൻ കാര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്നവ:

- (i) വാണിജ്യപരമായ വിധി/വാണിജ്യം തീരുമാനം യുടെ ഡിഎംഐ;
- (ii) എ തർക്കം ഇടയിൽ എ വിൽപ്പനക്കാരൻ ഒപ്പം ഡി.എം.ഐ. ബന്ധപ്പെട്ട വരെ ഒരു ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാർ;
- (iii) എ പരാതി അല്ല അഭിസംബോധന ചെയ്തു വരെ ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ നേരിട്ട്;
- (iv) പൊതുവായ പരാതികൾ എതിരായി മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ യുടെ ഡിഎംഐ;
- (v) എ തർക്കം ഇൻ ഏത് നടപടി ആണ് ആരംഭിച്ചത് എഴുതിയത് ഡി.എം.ഐ. ഇൻ അനുസരണം കൂടെ ദി ഉത്തരവുകൾ യുടെ ഒരു നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്ന അതോറിറ്റി;
- (vi) എ സേവനം അല്ല ഉള്ളിൽ ദി റെഗുലേറ്ററി പരിധി യുടെ ദി ആർബിട്രെ;
- (vii) എ തർക്കം ഇടയിൽ നിയന്ത്രിതം എന്റിറ്റികൾ;
- (viii) എ തർക്കം ഉൾപ്പെടുന്ന ദി ജീവനക്കാരൻ-തൊഴിലുടമ ബന്ധം യുടെ ഡിഎംഐ;
- (ix) ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ്റെ സെക്ഷൻ 18-ൽ പരിഹാരം നൽകിയിട്ടുള്ള ഒരു തർക്കം. സർവീസസ് (റെഗുലേഷൻ) ആക്ട്, 2005;
- (x) തർക്കം ബന്ധപ്പെട്ട വരെ ഉപഭോക്താക്കൾ യുടെ നിയന്ത്രിതം എന്റിറ്റികൾ അല്ല ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് ഇൻ ദി സ്കീം.

(b) അ പരാതി കീഴിൽ ദി സ്കീം ചെയ്യും അല്ല കള്ളം പറയുക അല്ലാതെ

- (i) സ്കീമിന് കീഴിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുമ്പ്, പരാതിക്കാരൻ ഡിഎംഐക്ക് ഒരു രേഖാമൂലമുള്ള പരാതി നൽകിയിരുന്നു, കൂടാതെ-

(a) പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ ഡിഎംഐ നിരസിച്ചു,

കൂടാതെ പരാതിക്കാരൻ മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ; അല്ലെങ്കിൽ ഡിഎംഐക്ക് പരാതി ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചിട്ടില്ല; കൂടാതെ

- (b) ദി പരാതി ആണ് നിർമ്മിച്ചത് വരെ ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഉള്ളിൽ ഒന്ന് വർഷം ശേഷം ദി പരാതിക്കാരന് ഡിഎംഐയിൽ നിന്ന് പരാതിക്ക് മറുപടി ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടോ അല്ലെങ്കിൽ, പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും 30 ദിവസവും ഉള്ളിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ.
- (ii) ദി പരാതി ആണ് അല്ല ഇൻ ബഹുമാനം യുടെ ദി അതേ കാരണം യുടെ നടപടി ഏത് ഇതിനകം തന്നെ-
 - (a) ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ നിലനിൽക്കുന്നതോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെറിറ്റുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കുകയോ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയോ ചെയ്ത, അതിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും പരാതിക്കാരനോ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരോടൊപ്പമോ, അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ കക്ഷികളോടൊപ്പമോ;
 - (b) തീർച്ചപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ല മുമ്പ് ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥൻ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും മറ്റുള്ളവ ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി; അല്ലെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറം അല്ലെങ്കിൽ അതോറിറ്റി എന്നിവയാൽ, ഒരു പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ ബന്ധപ്പെട്ട ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ കക്ഷികളിൽ നിന്നോ ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും, മെറിറ്റുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കുകയോ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയോ ചെയ്യുക ;
- (iii) ദി പരാതി ആണ് അല്ല ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്ന അല്ലെങ്കിൽ നിസ്സാരമായ അല്ലെങ്കിൽ അലോസരപ്പെടുത്തുന്ന ഇൻ പ്രകൃതി;
- (iv) ദി പരാതി വരെ ദി കമ്പനി ആയിരുന്നു നിർമ്മിച്ചത് മുമ്പ് ദി കാലാവധി കഴിയൽ യുടെ ദി കാലഘട്ടം പരിമിതിയുടെ നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ട കീഴിൽ ദി പരിമിതി ആക്റ്റ്, 1963, വേണ്ടി അത്തരം അവകാശവാദങ്ങൾ;
- (v) ജൂലൈ 11-ാം വകുപ്പിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്നതുപോലെ പരാതിക്കാരൻ പൂർണ്ണ വിവരങ്ങൾ നൽകിയാൽ ;
- (vi) അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴിയോ പരാതി നൽകുന്നുവെങ്കിൽ, അഭിഭാഷകൻ പരാതിപ്പെട്ട വ്യക്തിയല്ലെങ്കിൽ.

വിശദീകരണം 1: ഉപവകുപ്പ് (2)(a) യുടെ ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി, 'രേഖാമൂലമുള്ള പരാതി'യിൽ പരാതിക്കാരന് പരാതി നൽകിയതിന്റെ തെളിവ് ഹാജരാക്കാൻ കഴിയുന്ന മറ്റ് മാർഗങ്ങളിലൂടെ നടത്തുന്ന പരാതികൾ ഉൾപ്പെടും.

വിശദീകരണം 2: ഉപവകുപ്പ് (2)(b)(iii) ന്റെ ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി, അതേ നടപടിയുടെ കാരണത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ഒരു പരാതിയിൽ, ഒരു കോടതിയിലോ ട്രൈബ്യൂണലിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ക്രിമിനൽ കുറ്റകൃത്യത്തിൽ ആരംഭിച്ച ഏതെങ്കിലും പോലീസ് അന്വേഷണത്തിലോ തീർപ്പാക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ലാത്തതോ തീർപ്പാക്കപ്പെട്ടതോ ആയ ക്രിമിനൽ നടപടികൾ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല.

(3) നടപടിക്രമം വേണ്ടി ഫയലിംഗ് പരാതികൾ:

- (a) (<https://cms.rbi.org.in>) വഴി അപേക്ഷിക്കാവുന്നതാണ്.
- (b) CRPC@rbi.org.in എന്ന ഇമെയിൽ വിലാസത്തിലോ അല്ലെങ്കിൽ സെൻട്രലൈസ്റ്റ് രസീത് & പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, 4-^{ആം} നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ്-160 017 എന്ന വിലാസത്തിലോ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.
- (c) ദി പരാതി, നേരിട്ട് സമർപ്പിക്കുന്ന ഫോമിൽ പരാതിക്കാരനോ അംഗീകൃത പ്രതിനിധിയോ ഒപ്പിടണം. അനുബന്ധം-സിയിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള ഫോർമാറ്റിൽ ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡിൽ പരാതി സമർപ്പിക്കണം, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ വ്യക്തമാക്കിയ വിവരങ്ങൾ ഇതിൽ അടങ്ങിയിരിക്കണം.
- (d) കൂടാതെ, 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ) എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറുള്ള ഒരു കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ ഹിന്ദി, ഇംഗ്ലീഷ്, എട്ട് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ പ്രാരംഭ ഘട്ടത്തിൽ പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കുകയും കാലക്രമേണ മറ്റ് ഇന്ത്യൻ ഭാഷകളിലേക്ക് വ്യാപിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യും. ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ ഇതര പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ/വ്യക്തതകൾ നൽകുന്നതിനും പരാതിക്കാരെ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിൽ നയിക്കുന്നതിനും കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ സഹായിക്കും.

(B) റെസല്യൂഷൻ ഒപ്പം അവാർഡ്/ നിരസിക്കൽ കീഴിൽ ദി സ്കീം

(1) റെസല്യൂഷൻ യുടെ പരാതികൾ:

- (a) പരാതിക്കാരനും കമ്പനിയും തമ്മിലുള്ള കരാറിലൂടെ, സൗകര്യമൊരുക്കൽ, അനുരഞ്ജനം അല്ലെങ്കിൽ മധ്യസ്ഥത എന്നിവയിലൂടെ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ശ്രമിക്കും.
- (b) ദി നടപടിക്രമങ്ങൾ മുമ്പ് ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ചെയ്യും ആകുക സംഗ്രഹം ഇൻ പ്രകൃതി ഒപ്പം ചെയ്യും അല്ല ആകുക ബന്ധിതം ഏതെങ്കിലും നിയമങ്ങൾ യുടെ തെളിവ്. ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെയ് പരിശോധിക്കുക ഒന്നുകിൽ പാർട്ടി വരെ ദി പരാതി അവരുടെ മൊഴി രേഖപ്പെടുത്തുക.
- (c) പരാതി ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, കമ്പനി 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിയിലെ വാദങ്ങൾക്ക് മറുപടിയായി അതോടൊപ്പം ആധാരമാക്കിയ രേഖകളുടെ പകർപ്പുകൾ സഹിതം ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ പരിഹാരത്തിനായി ഫയൽ ചെയ്യും.
എന്നാൽ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തൃപ്തികരമായ വിധം കമ്പനിയുടെ എഴുത്ത് അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, അതിന്റെ രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പും രേഖകളും ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിന് ഉചിതമെന്ന് കരുതുന്ന കൂടുതൽ സമയം ഓംബുഡ്സ്മാൻ അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.
- (d) ത് കേസ് ദി കമ്പനി ഒഴിവാക്കുന്നു അല്ലെങ്കിൽ പരാജയപ്പെടുന്നു വരെ ഫയൽ അതിന്റെ എഴുതിയത് പതിപ്പ് ഒപ്പം രേഖകൾ ഉള്ളിൽ ദി അനുവദിച്ചിരിക്കുന്ന സമയം അനുസരിച്ച്, ലഭ്യമായ രേഖകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഏകപക്ഷീയമായി നടപടിയെടുക്കാനും ഉചിതമായ ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കാനോ വിധി പുറപ്പെടുവിക്കാനോ കഴിയും. അപ്പീൽ നൽകാൻ അവകാശമില്ല.

ആവശ്യപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾക്ക് നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ മറുപടി നൽകാത്തതിനാലോ നൽകാത്തതിനാലോ നൽകിയ അവാർഡിന് കമ്പനിക്ക്.

- (e) ഒരു കക്ഷി സമർപ്പിച്ച രേഖാമൂലമുള്ള പതിപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി അല്ലെങ്കിൽ രേഖകൾ, പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതും പ്രസക്തവുമായ പരിധി വരെ, നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഉറപ്പാക്കണം. വരെ മറ്റുള്ളവ പാർട്ടി ഒപ്പം അത്തരം പിന്തുടരുക നടപടിക്രമം ഒപ്പം നൽകുക അധിക സമയം പോലെ മെയ് ഉചിതമായി പരിഗണിക്കും.
- (f) ൽ കേസ് ദി പരാതി ആണ് അല്ല പരിഹരിച്ചു വഴി സൗകര്യം, അത്തരം നടപടി പോലെ മെയ് ആകുക ഉചിതമെന്ന് കരുതപ്പെടുന്നു, ഒരു മീറ്റിംഗ് ഉൾപ്പെടെ പരാതിക്കാരന്റെ കൂടെ ഉദ്യോഗസ്ഥർ കമ്പനിയുടെ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനായി, അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ കേസ് ആരംഭിക്കാവുന്നതാണ്.
- (g) പരാതിയിലെ കക്ഷികൾ ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാനുമായി നല്ല വിശ്വാസത്തോടെ സഹകരിക്കേണ്ടതാണ്, പോലെ ദി കേസ് മെയ് ആകുക, ഇൻ റെസല്യൂഷൻ യുടെ ദി തർക്കം ഒപ്പം അനുസരിക്കുക കൂടെ ദി നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ ഏതെങ്കിലും തെളിവുകളും മറ്റ് അനുബന്ധ രേഖകളും ഹാജരാക്കുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശം.
- (h) പരാതിയിൽ കക്ഷികൾക്കിടയിൽ രമ്യമായ ഒരു ഒത്തുതീർപ്പുണ്ടായാൽ, അത് ആകുക രേഖപ്പെടുത്തിയത് ഒപ്പം ഒപ്പിട്ടു എഴുതിയത് രണ്ടും ദി പാർട്ടികൾ ഒപ്പം അതിനുശേഷം, ദി വസ്തുത യുടെ ഒത്തുതീർപ്പ് ഒരുപക്ഷേ രേഖപ്പെടുത്തിയത്, കൂട്ടിച്ചേർക്കൽ അതിലേക്ക് ദി നിബന്ധനകൾ യുടെ തീർപ്പാക്കൽ, സംവിധാനം ദി പാർട്ടികൾ വരെ അനുസരിക്കുക നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ നിബന്ധനകൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട്.
- (i) ദി പരാതി ചെയ്യും ആകുക കണക്കാക്കിയ വരെ ആകുക പരിഹരിച്ചു എപ്പോൾ:
 - (i) അത് ഉണ്ട് ആയിരുന്നു സ്ഥിരതാമസമാക്കി എഴുതിയത് ദി കമ്പനി കൂടെ ദി പരാതിക്കാരൻ മേൽ ദി ഇടപെടൽ യുടെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ; അല്ലെങ്കിൽ
 - (ii) ദി പരാതിക്കാരൻ ഉണ്ട് സമ്മതിച്ചു ഇൻ എഴുത്തു അല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ (ഏത് മെയ് ആകുക രേഖപ്പെടുത്തിയത്) അത് പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന്റെ രീതിയും വ്യാപ്തിയും തൃപ്തികരമാണ്; അല്ലെങ്കിൽ
 - (iii) ദി പരാതിക്കാരൻ ഉണ്ട് പിൻവലിച്ചു ദി പരാതി സ്വമേധയാ.

(2) അവാർഡ് എഴുതിയത് ഓംബുഡ്സ്മാൻ :

- (a) അല്ലാതെ ദി പരാതി ആണ് നിരസിച്ചു, ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ചെയ്യും പാസ് ഒരു അവാർഡ് ഇൻ ദി സംഭവം ഇതിൽ:
 - (i) ഫർണിഷിംഗ് അല്ലാത്തത് യുടെ രേഖകൾ/വിവരങ്ങൾ പോലെ ഓരോ ദി പദ്ധതി; അല്ലെങ്കിൽ
 - (ii) ദി കാര്യം അല്ല ലഭിക്കുന്നത് പരിഹരിച്ചു കീഴിൽ ദി സ്കീം അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളത് ഓൺ രേഖകൾ സ്ഥാപിച്ചു, ഒപ്പം ഇരു കക്ഷികളെയും കേൾക്കാൻ ന്യായമായ അവസരം

നൽകിയതിനുശേഷം.

- (b) ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ ചെയ്യും കൂടാതെ എടുക്കുക കടന്നു അക്കൗണ്ട്, ഇൻ കൂടാതെ, ദി തത്വങ്ങൾ യുടെ ബാങ്കിംഗ് നിയമം യുക്തിസഹമായ ഒരു വിധി പാസാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ആർബിട്രേഷൻ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന പ്രാക്ടീസുകൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയും പ്രസക്തമായ മറ്റ് ഘടകങ്ങളും പരിശോധിക്കുക.
- (c) മറ്റു കാര്യങ്ങൾക്കൊപ്പം, കമ്പനിയുടെ ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശം, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടായ ഏതെങ്കിലും നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരമായി കമ്പനി പരാതിക്കാരന് നൽകേണ്ട തുക, അതിനുപുറമെയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും കാരണത്താലോ, ഈ അവർഡിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും.
- (d) പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടായ തൽഫലമായുണ്ടായ നഷ്ടത്തേക്കാൾ കൂടുതലോ ₹20 ലക്ഷം ഏതാണോ കുറവ് അത് നഷ്ടപരിഹാരമായി നൽകാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ഒരു വിധി പുറപ്പെടുവിക്കാൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമില്ല. തർക്കത്തിൽ ഉൾപ്പെട്ട തുക ഒഴികെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകാൻ കഴിയുന്ന നഷ്ടപരിഹാരം ഉണ്ടായിരിക്കും.
- (e) പരാതിക്കാരന്റെ സമയനഷ്ടം, ഉണ്ടായ ചെലവുകൾ, പരാതിക്കാരൻ അനുഭവിച്ച പീഡനം, മാനസിക വേദന എന്നിവ കണക്കിലെടുത്ത്, ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതിക്കാരന് ₹1 ലക്ഷത്തിൽ കൂടാത്ത നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാവുന്നതാണ്.
- (f) അ പകർത്തുക യുടെ ദി അവർഡ് ചെയ്യും ആകുക അയച്ചു വരെ ദി പരാതിക്കാരൻ ഒപ്പം കമ്പനി.
- (g) അവർഡിന്റെ പകർപ്പ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ, പരാതിക്കാരൻ അവകാശവാദം പൂർണ്ണമായും അന്തിമമായും ഒത്തുതീർപ്പാക്കുന്ന ഒരു കത്ത് കമ്പനിക്ക് സമർപ്പിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, പാസാക്കിയ അവർഡ് അസാധുവാകും, കൂടാതെ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയും ചെയ്യും.
എന്നാൽ, പരാതിക്കാരൻ അപ്പീൽ സമർപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അയാൾക്ക് അത്തരം സ്വീകാര്യത നൽകാൻ പാടില്ല.
- (h) പരാതിക്കാരൻ അപ്പീൽ നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന്റെ സ്വീകാര്യതാ കത്ത് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനി വിധി പാലിക്കുകയും ഓംബുഡ്സ്മാനെ അറിയിക്കുകയും വേണം.

(3) നിരസിക്കൽ യുടെ എ പരാതി:

- (a) ദി ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ അല്ലെങ്കിൽ ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെയ് നിരസിക്കുക എ പരാതി ചെയ്തത് ഏതെങ്കിലും സ്റ്റേജ് എങ്കിൽ പരാതി നൽകിയതായി തോന്നുന്നു:
 - (i) ആണ് പരിപാലിക്കാൻ കഴിയാത്ത കീഴിൽ ദി പദ്ധതി; അല്ലെങ്കിൽ
 - (ii) ആണ് ഇൻ ദി പ്രകൃതി യുടെ വഴിപാട് നിർദ്ദേശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അന്വേഷിക്കുന്നു മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം അല്ലെങ്കിൽ വിശദീകരണം.
- (b) ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ മെയ് നിരസിക്കുക എ പരാതി ചെയ്തത് ഏതെങ്കിലും സ്റ്റേജ് എങ്കിൽ:
 - (i) ഇൻ അവന്റെ അഭിപ്രായം അവിടെ ആണ് ഇല്ല കുറവ് ഇൻ സേവനം;

അല്ലെങ്കിൽ

- (ii) ദി നഷ്ടപരിഹാരം അന്വേഷിച്ചു വേണ്ടി ദി അനന്തരഫലമായ നഷ്ടം ആണ് അപ്പറം ദി ശക്തി യുടെ ക്ലോസ് 8(2) ൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ; അല്ലെങ്കിൽ
- (iii) ദി പരാതി ആണ് അല്ല പിന്തുടർന്നു എഴുതിയത് ദി പരാതിക്കാരൻ കൂടെ ന്യായമായ ഉത്സാഹം; അല്ലെങ്കിൽ
- (iv) ദി പരാതി ആണ് ഇല്ലാതെ ഏതെങ്കിലും മതിയായ കാരണം; അല്ലെങ്കിൽ
- (v) ദി പരാതി ആവശ്യമാണ് പരിഗണന യുടെ വിപുലമായ ഡോക്യുമെന്ററി ഒപ്പം വാമൊഴിയായ തെളിവ് മുമ്പുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളും ഓംബുഡ്സ്മാൻ വിധിനിർണ്ണയത്തിന് യോഗ്യരല്ല. അത്തരം പരാതിയുടെ; അല്ലെങ്കിൽ
- (vi) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ പരാതിക്കാരന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശനഷ്ടമോ അസൗകര്യമോ ഉണ്ടായിട്ടില്ല.

(c) അപ്പീൽ മുമ്പ് ദി അപ്പീൽ അധികാരം:

- (1) അവിടെ ചെയ്യും അല്ല ആകുക ഏതെങ്കിലും ശരി യുടെ അപ്പീൽ വരെ ദി കമ്പനി വേണ്ടി ഒരു അവാർഡ് ഇഷ്യൂചെയ്തു വേണ്ടി ഫർണിഷിംഗ് അല്ലാത്തത് സ്ക്രീമിന് കീഴിലുള്ള രേഖകളുടെ/വിവരങ്ങളുടെ.
- (2) ദി കമ്പനി മെയ്, എങ്കിൽ ദുഃഖിതൻ എഴുതിയത് ഒരു അവാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ അടയ്ക്കൽ യുടെ എ പരാതി കീഴിൽ ദി പദ്ധതികൾ, 30 നുള്ളിൽ ദിവസങ്ങൾ യുടെ ദി തീയതി യുടെ രസീത് യുടെ ആശയവിനിമയം യുടെ അവാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ അടയ്ക്കൽ യുടെ ദി പരാതി, മുൻഗണന നൽകുക അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ ഒരു അപ്പീൽ.
- (a) എന്നാൽ കമ്പനിയുടെ അപ്പീലിന്റെ കാര്യത്തിൽ, പരാതിക്കാരനിൽ നിന്ന് കമ്പനിക്ക് അവാർഡ് സ്വീകാര്യതാ കത്ത് ലഭിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള 30 ദിവസത്തെ കാലയളവ് ആരംഭിക്കും:
- (b) കൂടാതെ, ചെയർമാന്റെയോ മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടറുടെയോ / ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസറുടെയോ അല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ അഭാവത്തിൽ, തുല്യ റാങ്കിലുള്ള എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടറുടെയോ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെയോ മുൻകൂർ അനുമതിയോടെ മാത്രമേ കമ്പനിക്ക് അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കാൻ കഴിയൂ.
- (c) നൽകിയിരിക്കുന്നു അത് ദി അപ്പീൽ അധികാരം മെയ്, എങ്കിൽ അവൻ ആണ് തൃപ്തൻ അത് ദി കമ്പനി ഉണ്ടായിരുന്നു മതിയായ കാരണം വേണ്ടി അല്ല നിർമ്മാണം ദി അപ്പീൽ ഉള്ളിൽ ദി സമയം, മെയ് അനുവദിക്കുക എ കൂടുതൽ കാലഘട്ടം അല്ല 30 ദിവസത്തിൽ കൂടുതൽ.
- (3) ദി പരാതിക്കാരൻ മെയ്, ദുഃഖിതൻ എഴുതിയത് ഒരു അവാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ നിരസിക്കൽ യുടെ എ പരാതി, ഉള്ളിൽ 30 ദിവസം ദിവസങ്ങൾ യുടെ തീയതി യുടെ രസീത് യുടെ ദി അവാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ നിരസിക്കൽ യുടെ ദി പരാതി, മുൻഗണന നൽകുക ഒരു അപ്പീൽ മുമ്പ് ദി അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി, അതായത്. എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ഇൻ-ചാർജ് യുടെ ദി വകുപ്പ് ദി ആർബിട്രേഷൻ നിയന്ത്രിക്കുന്നു പദ്ധതി.

എന്നാൽ, പരാതിക്കാരന് അപ്പീൽ നൽകാതിരിക്കാൻ മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റിക്ക് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത ഒരു കാലയളവ് കൂടി അനുവദിക്കാവുന്നതാണ്.

- (4) ദി അപ്പീൽ അതോറിറ്റിയുടെ സെക്രട്ടേറിയറ്റ് ചെയ്യും സൂക്ഷ്മമായി പരിശോധിക്കുക ഒപ്പം പ്രക്രിയ ദി അപ്പീൽ.
- (5) ദി അപ്പീൽ അധികാരം മെയ്, ശേഷം കൊടുക്കൽ ദി പാർട്ടികൾ എന്തായാലും അവസരം യുടെ ആയിരിക്കൽ കേട്ടു:
 - (a) പിരിച്ചുവിടുക ദി അപ്പീൽ; അല്ലെങ്കിൽ
 - (b) അനുവദിക്കുക ദി അപ്പീൽ ഒപ്പം സെറ്റ് മാറ്റിവയ്ക്കുക ദി അവാർഡ് അല്ലെങ്കിൽ ഓർഡർ യുടെ ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ; അല്ലെങ്കിൽ
 - (c) റിമാൻഡ് ദി കാര്യം വരെ ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ വേണ്ടി പുതിയത് നിർമ്മാർജ്ജനം ഇൻ അനുസരണം കൂടെ അത്തരം അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി ആവശ്യമോ ഉചിതമോ ആണെന്ന് കരുതുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ; അല്ലെങ്കിൽ
 - (d) പരിഷ്കരിക്കുക ദി ഓർഡർ യുടെ ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ അല്ലെങ്കിൽ അവാർഡ് ഒപ്പം പാസ് അത്തരം ദിശകൾ പോലെ മെയ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഉത്തരവോ അപ്രകാരം ഭേദഗതി ചെയ്ത വിധിയോ നടപ്പിലാക്കേണ്ടത് അത്യാവശ്യമായിരിക്കുക; അല്ലെങ്കിൽ
 - (e) പാസ് ഏതെങ്കിലും മറ്റുള്ളവ ഓർഡർ പോലെ അത് മെയ് അനുയോജ്യമെന്ന് കരുതുക .
- (6) ദി ഓർഡർ യുടെ ദി അപ്പീൽ അധികാരം ചെയ്യും ഉണ്ട് ദി അതേ പ്രഭാവം പോലെ ദി അവാർഡ് പാസ്സായി ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുഖേനയോ അല്ലെങ്കിൽ സ്കീം പ്രകാരമുള്ള പരാതി നിരസിക്കുന്ന ഉത്തരവിലൂടെയോ, സാഹചര്യമനുസരിച്ച്.

(7) ഡിസ്പ്ലേ യുടെ വിവരങ്ങൾ:

- a) ഇടപാട് നടക്കുന്ന ശാഖകളിൽ/സ്ഥലങ്ങളിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബന്ധപ്പെടാവുന്ന നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറുകളും ഇമെയിൽ വിലാസങ്ങളും) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും ഡിഎംഐ വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- b) ആർബിട്രേ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നതുപോലെ, സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ) എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ബ്രാഞ്ചുകളിലും ഓഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുന്ന വ്യക്തിക്ക് വിവരങ്ങൾ എളുപ്പത്തിൽ ലഭ്യമാകുന്ന വിധത്തിൽ ഡിഎംഐ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- c) എല്ലാം ദി മുകളിൽ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്നു ഇൻ പോയിന്റ് (എ) ഒപ്പം (ബി) കൂടെ കൂടെ എ പകർത്തുക യുടെ ദി സ്കീം വേണം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

(b) പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ("പിഎൻഒ"):

ഡി.എം.ഐ. ഉണ്ടായിട്ടുള്ള ദി പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ വേണ്ടി പ്രാതിനിധ്യം മുമ്പ് ഒപ്പം ഫർണിഷിംഗ് വിവരങ്ങൾ ഡിഎംഐക്കെതിരെ സമർപ്പിക്കപ്പെടുന്ന പരാതികളിൽ ആർബിട്രേ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സമർപ്പിക്കണം. പിഎൻഒയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ കൊടുക്കുന്നു:

പേര് യുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ	മിസ്റ്റർ. ആശിഷ് സരിൻ സീനിയർ വൈസ് പ്രസിഡന്റ് - ഉപഭോക്താവ് വിജയം എക്സ്പ്രസ് കെട്ടിടം, മൂന്നാം നില 9-10, ബഹാദൂർ ഷാ സഫർ മാർഗ്ഗ്, പുതിയത് ഡൽഹി- 110002
ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ.	011-41204444
ഇമെയിൽ വിലാസം	<u>grievance@dmifinance.in</u> എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇവിടെ ബന്ധപ്പെടുക. <u>head.services@dmifinance.in</u> എന്ന വിലാസത്തിൽ ബന്ധപ്പെടുക.

അനുബന്ധം - സി

**ഫോം ഓഫ് പരാതി (ടു ആകുക ലോഡ്ഡ്) കൂടെ ദി എൻബിഎഫ്സി
ഓംബുഡ്സ്മാൻ
[ക്ലോസ് 11(2) യുടെ ദി സ്കീം]
(ടു ആകുക പൂരിപ്പിച്ചു യുപി വഴി ദി പരാതിക്കാരൻ)**

സ്വീകർത്താവ്:

ദി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

മാഡം/സർ,

ഉപ: പരാതി (സ്ഥലം) എതിരായി____ യുടെ ശാഖ അല്ലെങ്കിൽ ഓഫീസ്) യുടെ ഡി.എം.ഐ. സാമ്പത്തിക സ്വകാര്യം പരിമിതം

വിശദാംശങ്ങൾ യുടെ ദി പരാതി ആകുന്നു പോലെ കീഴിൽ:

- 1) പേര് യുടെ പരാതിക്കാരൻ :
- 2) പ്രായം (വർഷങ്ങൾ):
- 3) ലിംഗഭേദം:
- 4) പൂർണ്ണ വിലാസം യുടെ പരാതിക്കാരൻ-

പിൻ ചെയ്യുക കോഡ്- ഇമെയിൽ (എങ്കിൽ ലഭ്യമാണ്)-
ഫോൺ ഇല്ല. (എങ്കിൽ ലഭ്യമാണ്)- മൊബൈൽ നമ്പർ-

- 5) പരാതി എതിരായി (പേര് ഒപ്പ് നിറഞ്ഞു വിലാസം യുടെ ദി ശാഖ അല്ലെങ്കിൽ ഓഫീസ് യുടെ ഡി.എം.ഐ. സാമ്പത്തിക പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്. ലിമിറ്റഡ്.) -

പിൻ ചെയ്യുക കോഡ്-

- 6) പ്രകൃതി യുടെ ബന്ധം/അക്കൗണ്ട് നമ്പർ (എങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും) കൂടെ ഡി.എം.ഐ. സാമ്പത്തിക പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്. ലിമിറ്റഡ്
- 7) ഇടപാട് തീയതി ഒപ്പ് വിശദാംശങ്ങൾ, ലഭ്യമാണെങ്കിൽ
 - a) തീയതി യുടെ പരാതി ഇതിനകം നിർമ്മിച്ചത് എഴുതിയത് ദി പരാതിക്കാരൻ വരെ ദി കമ്പനി:
(ദയവായി ഉൾപ്പെടുത്തുക എ പകർത്തുക യുടെ പരാതി)
 - b) എന്ന് ഏതെങ്കിലും ഓർമ്മപ്പെടുത്തൽ ആയിരുന്നു അയച്ചു എഴുതിയത് ദി പരാതിക്കാരൻ?: അതെ/ഇല്ല
(ദയവായി ഉൾപ്പെടുത്തുക എ പകർത്തുക യുടെ ഓർമ്മപ്പെടുത്തൽ)
- 8) ദയവായി ടിക്ക് ദി പ്രസക്തമായ പെട്ടി (അതെ/ഇല്ല)- എന്ന് നിങ്ങളുടെ പരാതി:

(ഐ)	ആണ് സബ്-ജുഡീസ്/കീഴിൽ മധ്യസ്ഥത1?	അ തെ	ഇല്ല
(ii) (ii) എ ന്ന വ ർ	ആണ് നിർമ്മിച്ചത് വഴി ഒരു വക്താവ്, ഒഴികെ എപ്പോൾ ദി വക്താവ് ആണ് ദി പീഡിത കക്ഷിയോ?	അ തെ	ഇല്ല

ശ്രീകരണം			
(iii)	പരിഗണനയിൽ ഇതിനകം തന്നെ നടപടി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ടോ അതോ അതേ കാരണത്താൽ നടപടികളിലാണോ ?	അതെ	ഇല്ല
(iv) (iv) എന്നവർ ശ്രീകരണം	ആണ് ഇൻ ദി പ്രകൃതി യുടെ പൊതുവായ പരാതി/പരാതികൾ എതിരായി മാനേജ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ കമ്പനിയുടെ?	അതെ	ഇല്ല
(v) എന്നവർക്കും	ആണ് ഓൺ അക്കൗണ്ട് യുടെ എ തർക്കം ഇടയിൽ നിയന്ത്രിതം എന്റിറ്റികൾ?	അതെ	ഇല്ല
(vi)	ഉൾപ്പെടുന്നു തൊഴിലുടമ-തൊഴിലാളി ബന്ധം?	അതെ	ഇല്ല

9) വിഷയം കാര്യം യുടെ ദി പരാതി:

10) വിശദാംശങ്ങൾ യുടെ ദി പരാതി: (എങ്കിൽ സ്ഥലം ആണ് അല്ല മതിയായ, ദയവായി ഉൾപ്പെടുത്തുക എ പ്രത്യേക ഷീറ്റ്)

11) എന്ന് ഏതെങ്കിലും മറുപടി ഉണ്ട് ആയിരുന്നു ലഭിച്ചു നിന്ന് കമ്പനി ഉള്ളിൽ എ കാലഘട്ടം യുടെ 30 ദിവസം ദിവസങ്ങൾ യുടെ രസീത് പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ? അതെ/ഇല്ല (ഉണ്ടെങ്കിൽ, മറുപടിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് ഉൾപ്പെടുത്തുക)

12) ആശ്വാസം അന്വേഷിച്ചു നിന്ന് ദി ഓംബുസ്മാൻ (ദയവായി ഉൾപ്പെടുത്തുക എ പകർത്തുക യുടെ ഡോക്യുമെന്ററി തെളിവ്, എങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും, ഇൻ നിങ്ങളുടെ അവകാശവാദത്തിനുള്ള പിന്തുണ)

13) പ്രകൃതി ഒപ്പം വ്യാപ്തി യുടെ പണപരമായ നഷ്ടം, എങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും, അവകാശപ്പെട്ടു എഴുതിയത് ദി പരാതിക്കാരൻ എഴുതിയത് വഴി യുടെ നഷ്ടപരിഹാരം (ദയവായി റഫർ ചെയ്യുക വരെ ഉപവാക്യങ്ങൾ 15 (4) & 15 (5) യുടെ ദി സ്കീം)

14) ലിസ്റ്റ് യുടെ രേഖകൾ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു:

15) പ്രഖ്യാപനം:

- (i) ഞാൻ/ ഞങ്ങൾ, ദി പരാതിക്കാർ/പരാതിക്കാർ ഇതിൽ പ്രഖ്യാപിക്കുക :
 - a) ദി വിവരങ്ങൾ സജ്ജീകരിച്ചിരിക്കുന്നു മുകളിൽ ആണ് സത്യം ഒപ്പം ശരി; ഒപ്പം
 - b) മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഏതെങ്കിലും വസ്തുത ഞാൻ/ഞങ്ങൾ മറച്ചുവെക്കുകയോ തെറ്റായി പ്രതിനിധാനം ചെയ്യുകയോ ചെയ്തിട്ടില്ല, കൂടാതെ, ഇതോടൊപ്പം സമർപ്പിച്ച രേഖകൾ.

- (ii) ദി പരാതി ആണ് ഫയൽ ചെയ്ത മുൻ കാലാവധി കഴിയൽ യുടെ കാലഘട്ടം യുടെ ഒന്ന് വർഷം കണക്കാക്കിയത് ഇൻ അനുസരണം കൂടെ പദ്ധതിയുടെ 10(2)-ലെ വ്യവസ്ഥകൾ.

വിശ്വസ്തയോടെ ,

(ഒപ്പ് യുടെ പരാതിക്കാരൻ/ അധികാരപ്പെടുത്തിയത് പ്രതിനിധി)

അംഗീകാരം

പരാതിക്കാരി തന്റെ പ്രതിനിധിക്ക് വേണ്ടി ഹാജരായി സത്യവാങ്മൂലം നൽകാൻ അധികാരപ്പെടുത്താൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ ഓംബുസ്‌മാന്റെ മുമ്പാകെ, ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രഖ്യാപനം സമർപ്പിക്കണം:

ശ്രീമതി _____ എന്നിവരെ ഞാൻ/ഞങ്ങൾ ഇതിനാൽ നാമനിർദ്ദേശം ചെയ്യുന്നു എന്റെ/നമ്മുടെ അധികാരപ്പെടുത്തിയ പ്രതിനിധി ആരുടെ ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങൾ താഴെ കൊടുക്കുന്നു:
പൂർണ്ണം വിലാസം:

പിൻ ചെയ്യുക കോഡ്:
ഫോൺ നമ്പർ:

ഇമെയിൽ:
മൊബൈൽ നമ്പർ:

(ഒപ്പ് യുടെ പരാതിക്കാരൻ)
