

கண்காட்சி

நடைமுறைகள்

குறியீடு

டிஎம்ஐ நிதி தனியார் வரையறுக்கப்பட்டவை

1. முன்னுரை:

டிஎம்ஐ நிதி தனியார் வரையறுக்கப்பட்டவை (இனிமேல் குறிப்பிடப்பட்டது செய்ய என 'தி நிறுவனம்' அல்லது 'டிஎம்ஐ') என்பது அவைப்பத்தொகை அல்லாதது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியில் ('RBI') முறையாகப் பதிவுசெய்யப்பட்ட வங்கிசாரா நிதி நிறுவனத்தை (NBFC-ND) எடுத்துக்கொள்வது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ("RBI") முதன்மை இயக்கத்தின்படி, இந்த நிறுவனம் நடுத்தர அடுக்கு NBFC (NBFC-ML) என வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. (வங்கி அல்லாதது நிதி நிறுவனம் – அளவுகோல் (அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிமுறைகள், 2023 ("RBI முதன்மை வழிமுறைகள்"), என திருத்தப்பட்டது இருந்து நேரம் செய்ய நேரம். தி நிறுவனம் என்பது முதன்மையாக நிச்சயதார்த்தம் உள்ளே தி கடன் கொடுத்தல் வணிகம்.

இல் இணக்கம் உடன் அத்தியாயம் ஏழாம் (நியாயமானது நடைமுறைகள் குறியீடு) இன் தி ஆர்பிஐ குரு திசைகள், வங்கி அல்லாத வாடிக்கையாளர் இடைமுகத்தைக் கொண்ட நிதி நிறுவனங்கள் ("வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள்") நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும். ('எஃப்.பி.சி') பரிந்துரைக்கப்பட்ட உள்ளே தி ஆர்பிஐ குரு திசைகள். டிஎம்ஐ, இருப்பது அவங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் கொண்ட வாடிக்கையாளர் இடைமுகம், வகுத்துள்ளார் மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது இது எஃப்.பி.சி. க்கான தி கடன் கொடுத்தல் வணிகம் இணக்கம் உடன் இந்த வழிகாட்டுதல்கள். மே 8, 2025 தேதியிட்ட 'டிஜிட்டல் கடன் வழிகாட்டுதல்கள்' ("டிஜிட்டல் கடன் வழிகாட்டுதல்கள்") மற்றும் நிறுவனத்தின் கடன் வணிகத்திற்குப் பொருந்தக்கூடிய பிற வழிமுறைகள்/வழிகாட்டுதல்கள் மூலம் ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட பல்வேறு வெளிப்படுத்தல் தேவைகளை இணைக்க FPC முயல்கிறது.

2. நோக்கம் மற்றும் அதன் பொருந்தக்கூடிய தன்மை:

DMI தனது வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுடன் கையாளும் போது நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை அடைவதற்கான முயற்சியுடன் FPC-ஐ செயல்படுத்த ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது பின்பற்ற வேண்டிய குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை நிர்ணயிப்பதன் மூலம் நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவிக்க இந்த FPC விரும்புகிறது. மேலும், நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள்/சேவைகளைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்கள் நன்கு புரிந்துகொள்ளும் வகையில் வெளிப்படைத்தன்மையை அதிகரிக்கவும் FPC முயல்கிறது.

இது எஃப்.பி.சி. வேண்டும் விண்ணப்பிக்கவும் குறுக்கே அனைத்தும் அம்சங்கள் இன் தி நிறுவனத்தின் கடன் கொடுத்தல் வணிகம் செயல்பாடுகள் உட்பட டிஜிட்டல் கடன், சந்தைப்படுத்தல், கடன் உருவாக்கம், செயலாக்கம், சேவை செய்தல், வசூல் நடவடிக்கைகள் போன்றவை. பணியாளர் பொறுப்புக்கூறல், கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கை திட்டங்கள், பயிற்சி மற்றும் தொழில்நுட்பம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் FPC-க்கான DMI இன் அர்ப்பணிப்பு நிரூபிக்கப்படும்.

நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவும் நிர்வாகமும் வடிவமைக்கப்பட்ட நடைமுறைகளை நிறுவுவதற்கு பொறுப்பாகும். செய்ய உறுதி செய் அது அதன் செயல்பாடுகள் பிரதிபலிக்கவும் அவலுவான உறுதிமொழி செய்ய தி எஃப்.பி.சி. மற்றும் அது அனைத்தும் ஊழியர்கள் FPC பற்றி அறிந்திருக்கிறார்கள்.

3. வரையறைகள்:

- a) "ஆண்டு சதவீத விகிதம்" என்பது கடன் வாங்குபவருக்கு ஆண்டு கடன் செலவாகும், இதில் வட்டி விகிதம் மற்றும் கடன் வசதியுடன் தொடர்புடைய அனைத்து பிற கட்டணங்களும் அடங்கும்.
- b) "அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி" அர்த்தம் அ நபர் மற்றவை விட ஒரு வழக்கறிஞர் முறையாக நியமிக்கப்பட்டார் மேலும் குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நடவடிக்கைகளில் புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்டுள்ளது.
- c) "பலகை" அர்த்தம் பலகை இன் இயக்குனர்கள் இன் நிறுவனம் .
- d) "புகார்" அர்த்தம் ஏதேனும் பிரதிநிதித்துவம் செய்யப்பட்டது உள்ளே எழுத்து அல்லது மூலம் மற்றவை முறைகள் நிறுவனத்தின் சேவையில் குறைபாட்டைக் கூறுதல், மற்றும்/அல்லது திட்டத்தின் கீழ் நிவாரணம் கோருதல்;
- e) "நிறுவனம்" அர்த்தம் டிஎம்ஐ நிதி தனியார் வரையறுக்கப்பட்டவை .
- f) "இயக்குனர்" அர்த்தம் தனிநபர் இயக்குனர் அல்லது ஏதேனும் இன் தி இயக்குனர்கள் அன்று தி பலகை இன் நிறுவனம் .
- g) "FPC" அர்த்தம் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு.
- h) " உள் குறைதீர்ப்பாளன் " என்பது DMI இன் வாடிக்கையாளர் சேவை குழுவால் பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களை மறுபரிசீலனை செய்ய ஒரு சுயாதீன அதிகாரியாக DMI ஆல் நியமிக்கப்பட்ட உள் குறைதீர்ப்பாளனைக் குறிக்கிறது.
- i) "சாவி உண்மை அறிக்கை" அல்லது "KFS" என்றால் அ அறிக்கை இன் முக்கிய உண்மைகள் அ கடன் ஒப்பந்தம், உள்ளே எளிமையானது மேலும் கடன் வாங்குபவருக்கு தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்தில் வழங்கப்படும் மொழியைப் புரிந்துகொள்வது எளிது.
- j) " குறைதீர்ப்பாளன்/ துணை "குற்றவியல் விசாரணை அதிகாரி" அர்த்தம் ஏதேனும் நபர் நியமிக்கப்பட்டார் மூலம் தி இருப்பு வங்கி என திட்டத்தின் கீழ்.
- k) "திட்டம்" என்பது அவ்வப்போது திருத்தப்படும் வகையில், நவம்பர் 12, 2021 அன்று இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட, ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2021 ஆகும்.

4. விதிமுறைகள் பொருந்தும் செய்ய எல்லாம் கடன் தயாரிப்புகள் இன் டிஎம்ஐ:

(i) பயன்பாடுகள் க்கான கடன்கள் மற்றும் அவர்களின் செயல்முறை:

- (a) அனைத்தும் கடன் தயாரிப்புகள் இன் தி நிறுவனம் வேண்டும் இரு என ஒன்றுக்கு தி கடன் கொள்கை ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது மூலம் தி நிறுவனம்.
- (b) DMI வாடிக்கையாளருக்கு செய்யும் அனைத்து தகவல்தொடர்புகளும் உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்.
- (c) என செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாகவும், வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்யவும், விண்ணப்ப கட்டத்தில் DMI, செயலாக்கக் கட்டணங்கள்/கட்டணங்கள் உட்பட தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் வழங்கும், ஆனால் அவை மட்டும் அல்ல, ஏதேனும், திரும்பப் பெற முடியாதது கட்டணம் உள்ளே வழக்கு இன் நிராகரிப்பு இன் கடன் முன்மொழிவு, முன்பணம் செலுத்துதல் விருப்பங்கள் முதலியன, இது விளைவுகள் தி ஆர்வம் இன் தி வாடிக்கையாளர் அதனால் அது அ அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு உடன் தி விதிமுறைகள் மற்றும் நிலைமைகள் வழங்கப்பட்டது மூலம் மற்றவை வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் முடியும் இரு செய்யப்பட்டது மற்றும் தகவல் தெரிவிக்கப்பட்டது முடிவு முடியும் இரு எடுக்கப்பட்டது வாடிக்கையாளரால்.
- (d) தி நிறுவனம் வேண்டும் வழங்கு ஒப்புதல் க்கான ரசீது இன் கடன் பயன்பாடுகள் சேர்ந்து உடன் கடன் விண்ணப்பங்கள் எந்த காலத்திற்குள் தீர்க்கப்பட வேண்டும் என்பதற்கான காலக்கெடு. மேலும், கடன் விண்ணப்பம் 60 நாட்கள் வரையிலான காலத்திற்குள் அல்லது வாடிக்கையாளருடன் பரஸ்பரம் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படும்.
- (e) கடன் விண்ணப்ப கட்டத்தில், விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய அனைத்து ஆவணங்களையும் நிறுவனம் குறிப்பிடும். இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) உங்கள் வாடிக்கையாளர் விதிமுறைகளை அறிந்து கொள்ளுங்கள் (KYC விதிமுறைகள்) இணங்க தேவையான அனைத்து ஆவணங்களையும் நிறுவனம் சேகரிக்கும். தேவைப்பட்டால் கூடுதல் தகவல்கள் கோரப்படும்.
- (f) தேர்வு செய்யும்போது, வாடிக்கையாளருக்கு அவர்/அவள் விரும்பும் கடன் தயாரிப்பு பற்றிய பொருத்தமான தகவல்கள் வழங்கப்படும்.
- (g) தேவைப்படும்போது, வாடிக்கையாளரின் விண்ணப்பத்தின் நிலை குறித்து அவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். கடன் விண்ணப்பத்தை ஏற்றுக்கொள்ளும் போது, நிறுவனம் முழு கடன் செயல்முறையையும் விளக்க வேண்டும். மற்றும் பயணம் வரை தி கடன் அனுமதி மற்றும் கடன் வழங்கல். வாடிக்கையாளர் மேலும் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும் பற்றி தி காலவரிசைகள் உள்ளே எது தி முழுதும் கடன் செயல்முறை விருப்பம் இரு முடிந்தது உள்ளே சாதாரண வணிகப் போக்கு.

(ii) கடன் மதிப்பீடு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்:

- (a) டிஎம்ஐ வேண்டும் ஆராய் தி தகவல் சமர்ப்பிக்கப்பட்டது மூலம் தி வாடிக்கையாளர் மற்றும், என்றால் கூடுதலாக ஏதேனும் தரவு

தேவைப்பட்டால், கடன் விண்ணப்பத்தை விரைவாக தீர்ப்பதற்கு வசதியாக அதை உடனடியாக நாட வேண்டும்.

(b) முன்மொழியப்பட்ட கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை, ஒப்புதல் கடிதம் அல்லது கால தாள் அல்லது வேறு எந்த வகையான எழுத்துப்பூர்வ தகவல்தொடர்பு மூலமாகவும், KFS உடன், உள்ளூர் மொழியிலோ அல்லது வாடிக்கையாளரால் புரிந்துகொள்ளப்பட்ட மொழியிலோ எழுத்துப்பூர்வமாக DMI தெரிவிக்கும், மேலும் அதில் பின்வருவன அடங்கும்:

- தி தொகை இன் கடன் அனுமதிக்கப்பட்ட சேர்ந்து உடன் தி விதிமுறைகள் மற்றும் நிலைமைகள் உட்பட வருடாந்திர வட்டி விகிதம்;
- செலுத்தத் தவறும் வட்டி / அபராதக் கட்டணங்களின் விவரங்கள் (மாதம்/ஆண்டு சதவீதத்தில் வெளிப்படுத்தப்படுகின்றன) என தி வழக்கு மே இரு) மற்றும் தி கட்டணங்கள் செலுத்தத்தக்கது மூலம் தி வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளே உறவு செய்ய அவர்களின் கடன் கணக்கு மற்றும் அதைப் பயன்படுத்தும் முறை;
- கடனை தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடிமனான எழுத்துக்களில் வெளிப்படையாகக் குறிப்பிடப்படும்;
- கடன் பெற விரும்பினால், எழுத்து மூலமாகவோ அல்லது ஏதேனும் உறுதியான நடவடிக்கை மூலமாகவோ, கடன் அனுமதி மற்றும் வழங்கல் செயல்முறையைத் தொடரத் தேர்வுசெய்து, அனுமதியின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வாடிக்கையாளர் ஏற்றுக்கொள்ள வேண்டும்.

(c) கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை DMI, கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் ஆங்கிலம் அல்லது உள்ளூர் மொழியில் வழங்கும். உடன் நகல் இன் அனைத்தும் தொடர்புடைய உறைகள் மேற்கோள் காட்டப்பட்டது உள்ளே தி கடன் ஒப்பந்தம் செய்ய அனைத்தும் தி கடன் ஒப்புதல்/வழங்கலின் போது கடன் வாங்குபவர்களுக்கு கடன் வழங்கப்படுவதோடு, வாடிக்கையாளரால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட வேண்டும். DMI அதன் வலைத்தளத்தில் முக்கிய வட்டார மொழிகளில் நிலையான கடன் ஒப்பந்தத்தையும் வழங்கும்.

(d) சாவி உண்மை அறிக்கை

- கடன் ஒப்பந்தத்தை நிறைவேற்றுவதற்கு முன், தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவமைப்பின்படி, தகவலறிந்த பார்வையைப் பெற உதவும் வகையில், அனைத்து வருங்கால கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் நிறுவனம் ஒரு KFS ஐ வழங்கும். வழங்கப்பட்டது கீழ் ரிசர்வ் வங்கியின் விதிமுறைகள். தி கே.எஃப்.எஸ். வேண்டும் இரு வழங்கப்பட்டது செய்ய தி கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளும் மொழியில் கடன் வாங்குபவர்கள்.
- KFS இன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு விளக்கப்படும், மேலும் அவர்/அவள் அதைப் புரிந்துகொண்டதற்கான ஒப்புதலைப் பெற வேண்டும்.
- தி கே.எஃப்.எஸ். வேண்டும் இரு வழங்கப்பட்டது உடன் அ தனித்துவமான முன்மொழிவு எண் மற்றும் வேண்டும் வேண்டும் அ செல்லுபடியாகும் காலம் இன் மணிக்கு குறைந்தது மூன்று வேலை செய்கிறது நாட்கள் க்கான கடன்கள்

கொண்ட காலம் இன் ஏழு நாட்கள் அல்லது மேலும், ஏழு நாட்களுக்குக் குறைவான தவணைக்காலம் கொண்ட கடன்களுக்கு ஒரு வேலை நாள் செல்லுபடியாகும் காலம். தி கடன் வாங்குபவர் வேண்டும் இரு பிணைக்கப்பட்ட மூலம் தி விதிமுறைகள் இன் தி கடன் சுட்டிக்காட்டப்பட்டது உள்ளே தி கே.எஃப்.எஸ், செல்லுபடியாகும் காலத்தில் கடன் வாங்குபவர் ஒப்புக்கொண்டால்.

- KFS ஆனது APR இன் கணக்கீட்டுத் தாளை மற்றும் கடன்தொகை அட்டவணையை உள்ளடக்கும் தி கடன் முடிந்துவிட்டது தி கடன் டெனர். ஏப்ரல் விருப்பம் அடங்கும் அனைத்தும் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டது மூலம் தி நிறுவனம்.
- மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்கள் சார்பாக நிறுவனத்தால் கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து வசூலிக்கப்படும் கட்டணங்கள் காப்பீட்டு கட்டணங்கள், சட்டப்பூர்வ போன்ற உண்மையான அடிப்படையில் கட்டணங்கள் போன்றவையும் APR இன் ஒரு பகுதியாகும், மேலும் அவை தனித்தனியாக வெளியிடப்படும். அத்தகைய கட்டணங்களை வசூலிப்பதில் நிறுவனம் ஈடுபட்டுள்ள எல்லா சந்தர்ப்பங்களிலும், ஒவ்வொரு கட்டணத்திற்கும் ரசீதுகள் மற்றும் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் ஒரு நியாயமான நேரத்திற்குள் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக KFS-ம் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

(e) தண்டனைக்குரியது கட்டணங்கள்

- அ தனி கொள்கை அன்று வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்கள் உள்ளது இருந்திருக்கும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது மற்றும் அங்கீகரிக்கப்பட்டது மூலம் தி பலகை இன் டிஎம்ஐ மற்றும் உள்ளது இருந்திருக்கும் வைக்கப்பட்டது அன்று DMIகள் வலைத்தளம்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் பின்பற்றாததற்காக 'அபராதக் கட்டணங்கள்' முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'அபராத வட்டி' வடிவத்தில் விதிக்கப்படாது. அபராதக் கட்டணங்களின் மூலதனமாக்கல் அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், கடன் கணக்கில் வட்டி கூட்டும் வழக்கமான நடைமுறைகளை இது பாதிக்காது.
- குவாண்டம் மற்றும் காரணங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்திலும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்/முக்கிய உண்மை அறிக்கையிலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு DMI ஆல் தெளிவாக வெளியிடப்படும். DMI கொண்டுள்ளது மேலும் காட்டப்பட்டுள்ளது தி தண்டனை குற்றச்சாட்டுகள் அதன் மீது வலைத்தளம் கீழ் வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் சேவை கட்டணங்கள்.
- ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கு ஏற்ப அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு நியாயமானதாகவும் இருக்க வேண்டும்.
- கடன் வாங்குபவருக்கு DMI வசூலிக்கும் நிலுவைத்

தொகை/தண்டனைக் கட்டணங்களுக்கு மூலதனமாக்கல் இருக்காது, அதாவது, அத்தகைய நிலுவைத் தொகை/தண்டனைக் கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது.

- 'தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக' அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஒத்த முறையில் பின்பற்றாததற்காக தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களை விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.
- கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை பின்பற்றாததற்கான நினைவூட்டல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு அனுப்பப்படும் போதெல்லாம், அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்படும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும் எந்தவொரு சந்தர்ப்பமும் அதற்கான காரணமும் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

(iii) பணம் செலுத்துதல் இன் கடன் மற்றும் மாற்றங்கள் உள்ளே விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்:

- (a) பணம் செலுத்தும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், DMI ஆங்கிலத்திலோ அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் உள்ளூர் மொழியிலோ அறிவிப்பை வழங்கும்.
- (b) வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைக்கு வரும். இது தொடர்பாக ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் இணைக்கப்படும்.
- (c) ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் முடிவு கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இசைவாக இருக்க வேண்டும். ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதல் அல்லது செயல்திறனை திரும்பப் பெறுதல் / துரிதப்படுத்துதல் அல்லது கூடுதல் பத்திரங்களைத் தேடுவதற்கு முன், கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு DMI அறிவிப்பை வழங்கும்.
- (d) டிஎம்ஐ வேண்டும் வெளியீடு அனைத்தும் பத்திரங்கள் அன்று திருப்பிச் செலுத்துதல் இன் அனைத்தும் கட்டணம் அல்லது அன்று உணர்தல் இன் தி சிறந்த
கடன் வாங்கியவருக்கு எதிராக DMI வைத்திருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான சட்டப்பூர்வமான உரிமை அல்லது உரிமைக்கு உட்பட்ட கடன் தொகை. அத்தகைய ஈடுசெய்யும் உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், கடன் வாங்குபவர் அறிவிக்கப்பட வேண்டும் பற்றி தி அதே உடன் முழு பற்றி தி மீதமுள்ள கூற்றுக்கள் மற்றும் தி நிலைமைகள் கீழ் தொடர்புடைய கோரிக்கை தீர்க்கப்படும் வரை/செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை தக்கவைத்துக்கொள்ள DMIக்கு உரிமை உண்டு.
- (e) அனுமதி / வசதிகள் / கடன் / ஆணை / முன்மொழிவுகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளருடனான அனைத்து ஏற்றுக்கொள்ளல்கள்

(திருத்தங்கள் அல்லது பிற்சேர்க்கைகள் உட்பட) எழுத்துப்பூர்வமாக இருக்க வேண்டும் மற்றும் குறைந்தபட்சம் பத்து ஆண்டுகளுக்கு பாதுகாக்கப்பட வேண்டும்.

(iv) நிலுவைத் தொகை வசூல்

- (a) வசூல் தொடர்பான எங்கள் நடத்தை விதிகளை நாங்கள் பின்பற்றுவோம்.
- (b) எங்கள் வசூல் நடத்தை விதிகள் மரியாதை, நியாயமான சிகிச்சை மற்றும் வற்புறுத்தலின் அடிப்படையில் கட்டமைக்கப்பட்டுள்ளன. வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையையும் நீண்டகால உறவையும் வளர்ப்பதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம்.
- (c) நீங்கள் எதிர்கொள்ளும் உண்மையான சிரமங்களை உரிய பரிசீலனைக்குப் பிறகு வசூல்களை நாங்கள் பரிசீலிப்போம். முரட்டுத்தனமான நடத்தை தொடர்பான புகார்களுக்கு வாடிக்கையாளர்களை தகுந்த முறையில் கையாள ஊழியர்கள் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- (d) நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், ஊழியர்கள் வாய்மொழியாகவோ அல்லது உடல் ரீதியாகவோ எந்த விதமான மிரட்டல் அல்லது துன்புறுத்தலையும் நாட மாட்டார்கள். மேலும், அவர்கள் அச்சுறுத்தல் மற்றும்/அல்லது அநாமதேய அழைப்புகளைச் செய்யவோ அல்லது மொபைல்/சமூக ஊடகங்களில் பொருத்தமற்ற செய்திகளை அனுப்பவோ அல்லது கடன் வாங்குபவரை தொடர்ந்து அழைக்கவோ கூடாது. மேலும், எங்கள் பிரதிநிதிகள் பகிரங்கமாக அவமானப்படுத்தும் அல்லது கடனாளிகளின் குடும்ப உறுப்பினர்கள், நடுவர்கள் மற்றும் நண்பர்களின் தனியுரிமையில் தலையிடும் நோக்கத்தில் செயல்களில் ஈடுபடக்கூடாது.
- (e) கடன் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறும் பட்சத்தில், ஒரு மீட்பு முகவர் மீட்புக்காக நியமிக்கப்பட்டாலோ அல்லது ஏற்கனவே நியமிக்கப்பட்ட மீட்பு முகவரில் மாற்றம் ஏற்பட்டாலோ, மீட்புக்காக கடனாளியை அணுக அங்கீகரிக்கப்பட்ட அத்தகைய மீட்பு முகவரின் விவரங்கள், மீட்பு முகவர் கடனாளியை மீட்புக்காகத் தொடர்பு கொள்வதற்கு முன்பு மின்னஞ்சல்/ குறுஞ்செய்தி மூலம் கடனாளிக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
- (f) வாடிக்கையாளரின் வணிகம் அல்லது தொழிலின் சிறப்பு சூழ்நிலைகள் வேறுவிதமாகத் தேவைப்படாவிட்டால், எங்கள் பிரதிநிதிகள் காலை 8 மணி முதல் மாலை 7 மணி வரை மட்டுமே கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்பு கொள்வார்கள். மேலும், அவர்கள் எந்தவொரு தவறான மற்றும் தவறாக வழிநடத்தும் பிரதிநிதித்துவங்களையும் செய்ய மாட்டார்கள்.

(v) பொது:

- (a) இல் வழக்கு இன் பாதுகாக்கப்பட்ட கடன் கொடுத்தல், டிஎம்ஐ வேண்டும் வெளியீடு அனைத்தும் தி அசல் அசையும் / அசையாத சொத்து ஆவணங்கள் மற்றும் அகற்று கட்டணங்கள் பதிவு செய்யப்பட்டது உடன் ஏதேனும் பதிவேடு உள்ளே அ காலம் இன் 30 மீனம் நாட்கள் கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்தலுக்குப் பிறகு.

- (b) கடன் வாங்குபவருக்கு அசல் அசையும்/அசையாச் சொத்தை வசூலிக்கும் விருப்பம் வழங்கப்படும். ஆவணங்கள் ஒன்று இருந்து திகடையின்/கிளை எங்கே திகடன் கணக்கு இருந்தது சேவை செய்யப்பட்டது அல்லது வேறு ஏதேனும் அலுவலகம் இன் திகடிஎம்ஐ எங்கே ஆவணங்கள் உள்ளன அவள்/அவரது விருப்பப்படி கிடைக்கும்.
- (c) திக காலவரிசை மற்றும் இடம் இன் திரும்பவும் இன் அசல் அசையும்/அசையாத சொத்து ஆவணங்கள் அமலுக்கு வரும் தேதியில் அல்லது அதற்குப் பிறகு வழங்கப்படும் கடன் ஒப்புதல் கடிதங்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- (d) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை வெளியிடுவதில் தாமதம் ஏற்பட்டாலோ அல்லது கடன் கணக்கை முழுமையாக திருப்பிச் செலுத்துதல்/தீர்வு செய்த 30 நாட்களுக்குள் தொடர்புடைய பதிவேட்டில் கட்டண திருப்தி படிவத்தை தாக்கல் செய்யத் தவறினாலோ, அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை DMI கடனாளிக்குத் தெரிவிக்கும். தாமதம் DMI காரணமாக இருந்தால், தாமதத்தின் ஒவ்வொரு நாளுக்கு INR 5,000 என்ற விகிதத்தில் கடனாளிக்கு இழப்பீடு வழங்கும்.
- (e) அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களுக்கு பகுதி அல்லது முழுமையாக இழப்பு/சேதம் ஏற்பட்டால், DMI கடனாளிக்கு அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட நகல்களைப் பெற உதவும். மேலும், மேலே உள்ள பிரிவு (d) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீடு செலுத்துவதோடு தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை முடிக்க DMIக்கு கூடுதலாக 30 நாட்கள் அவகாசம் கிடைக்கும், மேலும் தாமதமான கால அபராதம் அதன் பிறகு கணக்கிடப்படும் (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு).
- (f) மேலே உள்ள பிரிவு (d) அல்லது (e) இல் வழங்கப்பட்டுள்ள இழப்பீடு, எந்தவொரு பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின்படியும் எந்தவொரு இழப்பீட்டையும் பெறுவதற்கான கடன் வாங்குபவரின் உரிமைகளுக்கு எந்தவித பாரபட்சமும் இல்லாமல் உள்ளது.
- (g) டிஎம்ஐ விருப்பம் இல்லை தலையிடு உள்ளே திக விவகாரங்கள் இன் திக கடன் வாங்குபவர் தவிர க்கான திக நோக்கங்கள் வழங்கப்பட்டது உள்ளே கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (கடன் வாங்கியவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல்கள் கவனிக்கப்படாவிட்டால்).
- (h) இல் வழக்கு இன் ரசீது இன் கோரிக்கை இருந்து திக கடன் வாங்குபவர் க்கான பரிமாற்றம் இன் கடன் கணக்கு, திக சம்மதம் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது, ஆட்சேபனை இருந்து டிஎம்ஐ, என்றால் ஏதேனும், வேண்டும் இரு கொண்டு செல்லப்பட்டது உள்ளே 21 ம.நே. நாட்கள் இருந்து திக கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதி. அத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.
- (i) வாடிக்கையாளர் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணையைப் பின்பற்றவில்லை என்றால், நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க நாட்டின் சட்டங்களின்படி வரையறுக்கப்பட்ட செயல்முறை பின்பற்றப்படும். இந்தச் செயல்முறை வாடிக்கையாளருக்கு

அறிவிப்பை அனுப்புவதன் மூலமோ அல்லது தனிப்பட்ட வருகைகள் மூலமாகவோ நினைவூட்டுவதையும்/அல்லது ஏதேனும் இருந்தால் பாதுகாப்பை மீண்டும் கைப்பற்றுவதையும் உள்ளடக்கும். தவறினால், DMI வழக்கை மீட்பு முகவருக்கு பரிந்துரைக்கலாம் மற்றும் மீட்பு நடவடிக்கைகள் தொடங்கப்படுவதை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கும். DMI அதன் மீட்பு செயல்முறை வாடிக்கையாளருக்கு துன்புறுத்தலை உள்ளடக்கியதாக இல்லை என்பதை உறுதி செய்யும். பொருத்தமானது. வழிமுறைகள் இருக்கும் வழங்கியவர் DMI க்கு அதன் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் மற்றும் குறைகளை அன்புடன் கையாள்வதற்காக.

- (j) அனைத்து கட்டணங்களும் நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படியும் கடனுக்குப் பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படியும் / கட்டணங்கள் / வட்டி வசூலிக்கப்படும்.
- (k) பணப் பரிமாற்றத்திற்குப் பிந்தைய மேற்பார்வை ஆக்கப்பூர்வமாக இருப்பதையும், வாடிக்கையாளர் எதிர்கொள்ளக்கூடிய உண்மையான சிரமங்கள் பொருத்தமான முறையில் பரிசீலிக்கப்படுவதையும் DMI உறுதி செய்யும்.
- (l) உண்மையான நிதிச் சிக்கல் ஏற்படும் சந்தர்ப்பங்களை DMI உரிய முறையில் பரிசீலிக்கும். வாடிக்கையாளர் அத்தகைய எந்தவொரு சிக்கலையும் கண்டறிந்து, விரைவில் DMI-க்குத் தெரியப்படுத்த வேண்டும்.
- (m) அனைத்தும் தனிப்பட்ட தகவல் இன் தி வாடிக்கையாளர் என்று இரு ரகசியமானது மற்றும் என்று இல்லை இரு வாடிக்கையாளரால் எழுத்துப்பூர்வமாக ஒப்புக் கொள்ளப்படாவிட்டால், எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினருக்கும் வெளியிடப்படும். 'மூன்றாம் தரப்பினர்' என்ற சொல் அனைத்து சட்ட அமலாக்க முகமைகள், கடன் தகவல் பணியகம், ரிசர்வ் வங்கி, பிற வங்கிகள் மற்றும் நிதி நிறுவனங்கள் மற்றும் வேறு எந்த மாநில, மத்திய அல்லது பிற ஒழுங்குமுறை அமைப்பையும் விலக்குகிறது. மேலும், DMI பின்வரும் சூழ்நிலைகளிலும் வாடிக்கையாளர் தகவல்களை வெளியிடலாம்:
 - என்றால் டிஎம்ஐ என்பது கட்டாயப்படுத்தப்பட்ட மூலம் சட்டம்.
 - என்றால் அது என்பது உள்ளே தி பொது ஆர்வம் செய்ய வெளிப்படுத்து தி தகவல்.
 - என்றால் தி ஆர்வம் இன் டிஎம்ஐ செய்ய தேவை வெளிப்படுத்தல்.
- (n) தற்போது, டிஎம்ஐ செய்கிறது இல்லை அனுமதி கடன் மணிக்கு மிதக்கும் விகிதம் தனிப்பட்ட கடன்கள் ஆனால் என்றால் டிஎம்ஐ திட்டங்கள் செய்ய எதிர்காலத்தில் இதைச் செய்ய, DMI மற்றவற்றுடன், பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றும்.
 - மணிக்கு தி நேரம் இன் அனுமதி இன் இஎம்ஐ அடிப்படையிலானது மிதக்கும் விகிதம் தனிப்பட்ட கடன்கள், டிஎம்ஐ விருப்பம் எடுத்துக்கொள் உள்ளே போதுமான தலையளவு/மார்ஜின் கிடைப்பதை உறுதிசெய்ய, கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனைக் கணக்கிடுங்கள். க்கான நீட்சி இன் காலம் மற்றும்/அல்லது அதிகரிப்பு உள்ளே இஎம்ஐ, உள்ளே தி காட்சி இன் சாத்தியம் கடனின் தவணைக் காலத்தில் வெளிப்புற அளவுகோல் விகிதத்தில் அதிகரிப்பு.

- மணிக்கு தி நேரம் இன் அனுமதி, டிஎம்ஐ வேண்டும் தெளிவாக தொடர்பு கொள்ளுங்கள் செய்ய தி கடன் வாங்கியவர்கள் பற்றி தி சாத்தியமான தாக்கம் இன் அளவுகோலில் மாற்றம் வட்டி விகிதம் அன்று கடன் முன்னணி மாற்றங்களுக்கு EMI மற்றும்/அல்லது தவணைக்காலம் அல்லது இரண்டும். அதைத் தொடர்ந்து, ஏதேனும் அதிகரிப்பு உள்ளே தி EMI/ காலம் அல்லது இரண்டும் அன்று கணக்கு இன் தி மேலே உள்ள தகவல்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாக பொருத்தமான வழிகள் மூலம் தெரிவிக்கப்படும்.
- மணிக்கு தி நேரம் இன் மீட்டமை இன் ஆர்வம் விகிதங்கள், டிஎம்ஐ விருப்பம் வழங்கு தி விருப்பம் செய்ய தி கடன் வாங்கியவர்கள் செய்ய மாறு செய்ய அ நிலையானது விகிதம் என ஒன்றுக்கு தி பலகை அங்கீகரிக்கப்பட்டது கொள்கை. தி கொள்கை, இடை மற்றவை, விருப்பம் மேலும் கடனின் தவணைக் காலத்தில் கடன் வாங்குபவர் எத்தனை முறை மாற அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதைக் குறிப்பிடவும்.
- தி கடன் வாங்குபவர் வேண்டும் மேலும் இரு கொடுக்கப்பட்டது தி தேர்வு செய்ய தேர்வு செய் இதற்கு:
 - a) மேம்பாடு உள்ளே டிஎம்ஐ அல்லது நீட்சி இன் காலம் அல்லது க்கான அசேர்க்கை இன் இரண்டும் விருப்பங்கள்; மற்றும்,
 - b) செய்ய முன்கூட்டியே செலுத்துதல், ஒன்று உள்ளே பகுதி அல்லது உள்ளே முழு, மணிக்கு ஏதேனும் புள்ளி போது தி காலம் இன் தி கடன்.
- லெவி இன் முன்கூட்டியே கடன் வாங்குதல் கட்டணங்கள்/ முன்பணம் செலுத்துதல் தண்டனை வேண்டும் இரு பொருள் செய்ய தற்போதுள்ள வழிமுறைகள்.
- அனைத்தும் பொருந்தக்கூடியது கட்டணங்கள் க்கான மாறுதல் இன் கடன்கள் இருந்து மிதக்கும் செய்ய நிலையானது விகிதம் மற்றும் ஏதேனும் மற்றவை மேற்கண்ட விருப்பங்களைப் பயன்படுத்துவதற்கு இடையூறான சேவைக் கட்டணங்கள்/ நிர்வாகச் செலவுகள், அனுமதிக் கடிதத்திலும், அவ்வப்போது DMI ஆல் அத்தகைய கட்டணங்கள்/ செலவுகள் திருத்தப்படும் போதும் வெளியிடப்படயாக வெளியிடப்படும்.
- டிஎம்ஐ வேண்டும் உறுதி செய் அது தி நீட்சி இன் தி காலம் உள்ளே வழக்கு இன் மிதக்கும் விகிதம் கடன் செய்கிறது இல்லை எதிர்மறை கடன்தொகையை விளைவிக்கும்.
- DMI, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு பொருத்தமான வழிகள் மூலம் ஒரு அறிக்கையைப் பகிர்ந்து கொள்ளும்/ அணுகக்கூடியதாக மாற்றும். மணிக்கு தி முடிவு இன் ஒவ்வொன்றும் கால் பகுதி எது வேண்டும் மணிக்கு தி குறைந்தபட்சம், எண்ணிக்கை செய் தி இன்றுவரை வசூலிக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMIகளின் எண்ணிக்கை மற்றும் கடனின் முழு காலத்திற்கும் வருடாந்திர வட்டி விகிதம்/ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR). அறிக்கைகள் எளிமையாகவும் கடன் வாங்குபவரால் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடியதாகவும் இருப்பதை DMI உறுதி செய்யும்.
- டிஎம்ஐ வேண்டும் இல்லை கட்டணம் முன்கூட்டியே கடன் வாங்குதல் கட்டணங்கள்/ முன்பணம் செலுத்துதல் தண்டனைகள் அன்று ஏதேனும் மிதக்கும் விகிதம் வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு

அனுமதிக்கப்பட்ட கால கடன்கள்.

(vi) **இயக்குநர்கள் குழுவின் பொறுப்பு:** DMI, அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களின்படி, நிறுவனத்திற்குள் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை (" GRM ") வகுத்துள்ளது. உள்ளே தி அடுத்து பத்தி. அத்தகைய அ இயக்கமுறை உறுதி செய்கிறது அது அனைத்தும் சர்ச்சைகள் எழும் வெளியே இன் முடிவுகள் இன் நிறுவனத்தின் செயற்பாட்டாளர்கள் உள்ளன கேட்டது மற்றும் அகற்றப்பட்டது மணிக்கு குறைந்தது மணிக்கு அடுத்த உயர் நிலை. தி பலகை இன் இயக்குனர்கள் வேண்டும் ஆண்டுதோறும் விமர்சனம் தி இணக்கம் இன் தி எஃப்.பி.சி. மற்றும் தி GRM இன் செயல்பாடு. இது தொடர்பான ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை ஒவ்வொரு ஆண்டும் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

(vii) **குறை தீர்க்கும் வழிமுறை ("GRM"):** நிறுவனம், அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், வேண்டும் தத்தெடுக்கவும் தி கொள்கை அன்று குறைகள் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறை (" GRM ") எது என்பது ' இணைப்பு-A ' என இதனுடன் இணைக்கப்பட்டுள்ளது . RBI மாஸ்டர் வழிகாட்டுதல்களின்படி, நிறுவனத்தின் மேற்கூறிய GRM, நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்பட்ட எந்தவொரு அவுட்சோர்ட்ஸ் நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்களையும் கையாளும்.

(viii) **மொழி மற்றும் பயன்முறை இன் தொடர்பு கொள்வது தி எஃப்.பி.சி:** டிஎம்ஐ, உள்ளே இணக்கம் உடன் தி வழிகாட்டுதல்கள் அன்று FPC மற்றும் RBI மாஸ்டர் டைரக்ஷன்ஸ், FPC-ஐ ஆங்கில மொழியிலும், வட்டார மொழிகளிலும் அமல்படுத்தும் .

(ix) **குறியீடு உடன் மரியாதை செய்ய மதிப்பீடு ஆர்வமுள்ளவை :**

- ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின்படி, வாரியம் அங்கீகரித்த DMI வட்டி விகிதக் கொள்கை ஏற்கனவே நடைமுறையில் உள்ளது, வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளைக் குறிப்பிடுகிறது. நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட வட்டி விகித மாதிரி, நிதிகளின் விலை, மார்ஜின் மற்றும் ரிஸ்க் பிரீமியம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, அது வழங்கும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிக்கிறது.
- விண்ணப்பப் படிவத்திலும், ஒப்புதல் கடிதத்திலும், DMI, அதன் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வட்டி விகிதத்தை வெளிப்படுத்தும். செய்ய இரு கணக்கிடப்பட்டது அடிப்படை தி அணுகுமுறை க்கான தரநிலைகள் இன் ஆபத்து மற்றும் பகுத்தறிவு க்கான பொருந்தக்கூடிய RBI வழிமுறைகள் மற்றும் DMI இன் வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படி ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட பல்வேறு வகை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலித்தல்.
- தி விகிதங்கள் இன் வட்டி மற்றும் அணுகுமுறை தரப்படுத்தலுக்கு இன் ஆபத்து வேண்டும் மேலும் இரு செய்யப்பட்டது கிடைக்கிறது அன்று DMI இன் வலைத்தளம்.
- DMI வசூலிக்கும் வட்டி விகிதம், கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்த, வருடாந்திர

விகிதமாக இருக்கும்.

- (e) வட்டி வசூலிப்பது வாடிக்கையாளருக்கு நிதி உண்மையில் வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து இருக்கும், கடன் அனுமதிக்கப்பட்ட தேதி அல்லது கடன் ஒப்பந்தம் நிறைவேற்றப்பட்ட தேதியிலிருந்து அல்ல.
- (f) மாதத்திற்குள் கடன்களை வழங்குதல் அல்லது திருப்பிச் செலுத்துதல் விஷயத்தில், கடன் நிலுவையில் இருந்த காலத்திற்கு மட்டுமே வட்டி வசூலிக்கப்படும், முழு மாதத்திற்கும் அல்ல.
- (g) ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தவணைகள் முன்கூட்டியே வசூலிக்கப்பட்டால், முழு கடன் தொகையும் வட்டி வசூலிப்பதற்குக் கணக்கிடப்படாது.

(x) குறைதீர்ப்பாளன் திட்டம்:

குறைதீர்ப்பாளரின் திட்டம் " உடன் இணங்குவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும் . குறைதீர்ப்பாளரின் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் FPC இன் **இணைப்பு B** இல் வழங்கப்பட்டுள்ளன . அதே சேர்ந்து அ நகல் இன் தி குறைதீர்ப்பாளன் திட்டம் உள்ளன மேலும் கிடைக்கிறது அன்று தி வலைத்தளம் இன் தி நிறுவனம் <https://www.dmifinance.in> இல் உள்ளது.

(xi) உள் குறைதீர்ப்பாளன் ("ஜஓ"):

டிசம்பர் 29, 2023 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கான உள் குறைதீர்ப்பாளன்) 2023 ஆம் ஆண்டின் ஆர்பிஐ மாஸ்டர் டைரக்ஷன் படி, நிறுவனம் தனது உள் குறைதீர்ப்பாளரை முறையாக நியமித்துள்ளது.

நிறுவனத்தால் ஏற்கனவே பரிசீலிக்கப்பட்ட புகார்களை மட்டுமே 10 கையாளும், ஆனால் வேண்டும் இருந்திருக்கும் ஓரளவுக்கு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்பட்டது மூலம் தி நிறுவனம். இல் மற்றவை வார்த்தைகள், தி ஜஓ வேண்டும் இல்லை வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்தோ அல்லது பொதுமக்களிடமிருந்தோ நேரடியாகப் பெறப்படும் புகார்களைக் கையாளவும். இருப்பினும், பின்வரும் வகைகள் இன் புகார்கள் இரு வெளியே எல்லை 10-க்களின் வரம்பு மற்றும் வேண்டும் இல்லை 10 ஆல் கையாளப்படும்:

- (a) புகார்கள் தொடர்புடையது செய்ய மோசடிகள், முறைகேடாகப் பயன்படுத்துதல் முதலியன, தவிர அவை விளைவாக இருந்து நிறுவனத்தின் தரப்பில் சேவை குறைபாடு ஏதேனும் இருந்தால்;
- (b) புகார்கள்/குறிப்புகள் தொடர்புடைய செய்ய (அ) உள் நிர்வாகம், (ஆ) மனிதன் வளங்கள், (இ) ஊழியர்களின் சம்பளம் மற்றும் ஊதியங்கள்;
- (c) குறிப்புகள் உள்ளே தி இயற்கை இன் பரிந்துரைகள் மற்றும் வணிக முடிவுகள் இன் தி நிறுவனம். இருப்பினும், 'வணிக முடிவுகளின்' கீழ் வரும் வழக்குகளில் சேவை குறைபாடுகள் உள் குறைதீர்ப்பாளருக்கு செல்லுபடியாகும் புகார்களாக இருக்கும்;
- (d) புகார்கள் எது வேண்டும் இருந்திருக்கும் முடிவு செய்யப்பட்டது மூலம் அல்லது உள்ளன ஏற்கனவே நிலுவையில் உள்ளது உள்ளே மற்றவை மன்றங்கள் அத்தகைய நுகர்வோர் தகராறு தீர்வு

ஆணையம், நீதிமன்றங்கள் போன்றவை.

- (e) கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005 இன் பிரிவு 18 இன் கீழ் தீர்வு வழங்கப்பட்ட தகராறுகள்.

நிறுவனத்தின் உள் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையால் பகுதியளவு அல்லது முழுமையாக நிராகரிக்கப்படும் புகார்கள், புகார் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 20 நாட்களுக்குள் 10-க்கு தானாகவே தெரிவிக்கப்படும்.

தி ஐஓ மற்றும் தி நிறுவனம் வேண்டும் உறுதி செய் அது தி இறுதி முடிவு என்பது தொடர்பு கொள்ளப்பட்டது செய்ய தி புகார்தாரர் 30 மீனம் நாட்கள் இருந்து தி தேதி இன் ரசீது இன் தி புகார் மூலம் தி நிறுவனம். இல் வழக்கு இன் புகார்கள் உள்ளன முழுமையாக அல்லது ஓரளவுக்கு நிராகரிக்கப்பட்டது கூட பிறகு தேர்வு மூலம் தி ஐஓ, தி நிறுவனம் வேண்டும் புகாரை ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பு ஆணையத்தின் கீழ் வந்தால், முழுமையான விவரங்களுடன், புகார்தாரருக்கு தீர்வுக்காக ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம் என்று தெரிவிக்க வேண்டும். வாடிக்கையாளர் புகார்களை ஆன்லைனில் தாக்கல் செய்வதற்கான ரிசர்வ் வங்கியின் போர்ட்டலுக்கான (www.cms.rbi.org.in) இணைப்பு மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியின் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் முகவரி ஆகியவை இந்த ஆலோசனையில் இருக்க வேண்டும்.

இருப்பினும், புகாரை நிராகரிக்க அல்லது பகுதியளவு நிராகரிக்க நிறுவனத்தின் முடிவை 10 ரத்து செய்யும் சந்தர்ப்பங்களில், நிர்வாக இயக்குநர் / மேலாண்மை இயக்குநர் / தலைமை நிர்வாக அதிகாரியின் ஒப்புதலுடன் மட்டுமே நிறுவனம் 10 இன் முடிவை ஏற்க முடியாது. இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், புகார்தாரருக்கான பதிலில், புகார் 10 ஆல் பரிசீலிக்கப்பட்டு, நிறுவனத்தின் முடிவு புகார்தாரருக்கு சாதகமாக ரத்து செய்யப்பட்டது என்ற உண்மையை வெளிப்படையாகக் குறிப்பிட வேண்டும்; இருப்பினும், தகுதிவாய்ந்த அதிகாரியின் ஒப்புதலுடன், நிறுவனம் 10 இன் முடிவை ஏற்கவில்லை. வழக்கு தொடர்பான 10 இன் முடிவு நிறுவனத்திற்குத் தெரிவிக்கப்பட்ட 7 நாட்களுக்குள் அத்தகைய முடிவு புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

5. டிஜிட்டல் கடன் வழங்குதல் அல்லது டிஜிட்டல் கடன் மூலம் பெறப்படும் கடன்களுக்கான கூடுதல் விதிமுறைகள் தளம்:

- (i) **டிஜிட்டல் கடன் தளம்/ செயலிகள் ("DLAகள்") மூலம் DMI ஆல் பெறப்பட்ட கடன்களுக்கான விதிமுறைகள்** - ஒரு வேளை, மூலத்திற்கு DMI டிஜிட்டல் கடன் தளம் இருந்தால் கடன் வாங்கியவர்கள் மற்றும்/ அல்லது செய்ய மீட்பது கட்டணம் (எதுவாக இருந்தாலும் சரி இன் அவர்கள் தங்கள் சொந்த டிஜிட்டல் கடன் தளம் மூலமாகவோ அல்லது அவுட்சோர்ஸ் கடன் தளம் மூலமாகவோ கடன் கொடுத்தாலும்), DMI கீழ்ப்படியும் இந்த FPC இன் விதிகளின்படி, அதன் வணிகத்திற்குப் பொருந்தக்கூடிய விதத்திலும், அதன் எழுத்துப்பூர்வமாகவும், அர்த்தத்திலும். மேலும், டிஜிட்டல் கடன் வழங்குவது தொடர்பாக நிறுவனம் பின்வரும் வழிமுறைகளைப் பின்பற்றும்:

- (a) முகவர்களாக ஈடுபடும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்களின் பெயர்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

- (b) முகவர்களாக ஈடுபடும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள்,

வாடிக்கையாளருடன் எந்த நிறுவனத்தின் சார்பாக தொடர்பு கொள்கிறார்களோ, அந்த நிறுவனத்தின் பெயரை வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்க வேண்டும்.

- (c) நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்படும் டிஜிட்டல் கடன் தளங்களில் பயனுள்ள மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதி செய்யப்படும்.
- (d) குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.
- (e) ஒப்புதல் அளித்த உடனேயே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கையெழுத்திடுவதற்கு முன்பு, கடன் வாங்குபவர்களுக்கு ஒரு ஒப்புதல் தகவலை வழங்கவும்.
- (f) கடன் ஒப்பந்தம்/பரிவர்த்தனைகளை நிறைவேற்றும்போது, டிஜிட்டல் முறையில் கையொப்பமிடப்பட்ட ஆவணங்கள் (நிறுவனத்தின் லெட்டர் ஹெட்டில்) அதாவது, KFS, கடன் தயாரிப்பு சுருக்கம், ஒப்புதல் கடிதம், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், கணக்கு அறிக்கைகள், கடன் வாங்குபவர்களின் தரவு சேமிப்பு மற்றும் பயன்பாடு தொடர்பான நிறுவனத்தின் / கடன் சேவை வழங்குநரின் (LSP) தனியுரிமைக் கொள்கைகள் போன்றவை பதிவுசெய்யப்பட்ட மற்றும் சரிபார்க்கப்பட்ட மின்னஞ்சல்/SMS மூலம் தானாகவே கடனாளிக்கு அனுப்பப்படுவதை உறுதிசெய்யவும்.

(ii) விதிமுறைகள் செய்ய இரு பின்தொடர்ந்தது மூலம் உடன் DMI மரியாதை செய்ய டிஜிட்டல் கடன் - தி நிறுவனம் வேண்டும் இணங்கு இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (டிஜிட்டல் கடன்) வழிமுறைகள், 2025 இன் விதிகளுடன் மே 8, 2025 தேதியிட்டது (அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட அல்லது மாற்றப்பட்ட) பொருந்தக்கூடிய அளவிற்கு.

6. கூடுதல் விதிமுறைகள் க்கு தங்கம் கடன் வணிகம், இருந்தால் பொருந்தும்:

தற்போது, DMI தனிநபர்களுக்கு தங்க நகைகளை அடமானம் வைத்து கடன் வழங்குவதில்லை, ஆனால் எதிர்காலத்தில் அதையே செய்ய திட்டமிட்டால், DMI, இந்த FPC-யில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள பிற பொருந்தக்கூடிய வழிகாட்டுதல்களுடன் கூடுதலாக பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களையும் ஏற்றுக்கொள்ளும்:

- (i) டிஎம்ஐ வேண்டும் போடு உள்ளே இடம் பலகை அங்கீகரிக்கப்பட்டது கொள்கைக்கான கடன் கொடுத்தல் எதிராக தங்கம் அது வேண்டும் இடை மற்றவை, பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்குங்கள் :
 - (a) ரிசர்வ் வங்கியால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட KYC வழிமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்வதற்கும், எந்தவொரு கடனையும் வழங்குவதற்கு முன்பு வாடிக்கையாளரிடம் போதுமான அளவு உரிய கவனம் செலுத்தப்படுவதை உறுதி செய்வதற்கும் போதுமான நடவடிக்கைகள்;
 - (b) சரியானது பரிசோதனை செய்தல் செயல்முறைக்கான தி நகைகள் பெறப்பட்டது;
 - (c) உள் அமைப்புகள் செய்ய திருப்திப்படுத்து உரிமை இன் தி தங்கம் நகைகள்;
 - (d) நகைகளைப் பாதுகாப்பாகப் பாதுகாப்பில் சேமிப்பதற்கான போதுமான அமைப்புகள், தொடர்ச்சியான அடிப்படையில் அமைப்புகளை மதிப்பாய்வு செய்தல், பயிற்சி அளித்தல் அக்கறை

கொண்ட ஊழியர்கள் மற்றும் அவ்வப்போது ஆய்வு மூலம் உள் தணிக்கையாளர்கள் நகைகளை சேமித்து வைப்பதற்கு பொருத்தமான வசதி இல்லாத கிளைகளால் இத்தகைய கடன்கள் வழங்கப்படாது;

- (e) தி நகைகள் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது என பிணையம் வேண்டும் இரு பொருத்தமான முறையில் காப்பீடு செய்யப்பட்டது;
- (f) ஒளி ஊடுருவும் ஏல நடைமுறை இல்லாமல் மோதல் இன் ஆர்வம் வழக்கில் திருப்பிச் செலுத்தாததுடன் போதுமான முந்தைய அறிவிப்பு செய்ய தி கடன் வாங்குபவர்;
- (g) தி ஏலம் செய்ய இரு அறிவித்தார் செய்ய தி பொது மூலம் பிரச்சினை இன் விளம்பரங்கள் உள்ளே மணிக்கு குறைந்தது இரண்டு செய்தித்தாள்கள், ஒன்று வட்டார மொழியிலும் மற்றொன்று தேசிய தினசரி செய்தித்தாளிலும்;
- (h) டிஎம்ஐ தானே விருப்பம் இல்லை பங்கேற்கவும் உள்ளே ஏலம் ;
- (i) தங்கம் உறுதிமொழி அளித்தார் விருப்பம் இரு ஏலம் விடப்பட்டது மட்டும் மூலம் ஏலதாரர்கள் அங்கீகரிக்கப்பட்டது மூலம் தி பலகை;
- (j) இந்தக் கொள்கை மேலும் மூடி அமைப்புகள் மற்றும் நடைமுறைகள் உள்ளே வைக்கப்பட வேண்டும் மோசடியைக் கையாள்வதற்கான இடம், இதில் அணிதிரட்டல், செயல்படுத்தல் மற்றும் ஒப்புதல் ஆகியவற்றின் கடமைகளைப் பிரித்தல் அடங்கும்.
- (ii) தி கடன் ஒப்பந்தம் வேண்டும் மேலும் வெளிப்படுத்து விவரங்கள் தொடர்பாக ஏலம் செயல்முறை.
- (iii) தி ஆவணங்கள் குறுக்கே அனைத்தும் கிளைகள் வேண்டும் இரு தரப்படுத்தப்பட்டது.
- (iv) கடன்கள் கிடைப்பதாகக் கூறுவது போன்ற தவறான விளம்பரங்களை DMI வெளியிடாது. 2-3 நிமிடங்கள்.

7. கூடுதல் விதிமுறைகள் க்கு வாகனம் நிதி, இருந்தால் பொருந்தும்:

வாகனங்களுக்கு நேரடியாகவோ அல்லது அதன் இடைத்தரகர்கள் மூலமாகவோ நிதியளிப்பது தொடர்பாக RBI மாஸ்டர் டைரக்ஷன்களில் பரிந்துரைக்கப்பட்ட பின்வரும் அம்சங்களுடன் DMI இணங்குவதை உறுதி செய்யும்:

- (i) கடன் வாங்குபவருடன் கடன் ஒப்பந்தத்தில் DMI ஒரு உள்ளமைக்கப்பட்ட மறு-கையகப்படுத்தல் பிரிவைக் கொண்டிருக்கும், அது சட்டப்பூர்வமாக அமல்படுத்தக்கூடியது.
- (ii) டிஎம்ஐ விருப்பம் உறுதி செய் வெளிப்படைத்தன்மை உள்ளே தி விதிமுறைகள் மற்றும் நிலைமைகள் இன் தி கடன் ஒப்பந்தம் தொடர்பாக:
 - (a) அறிவிப்பு காலம் முன்பு எடுத்துக்கொள்வது உடைமை;
 - (b) சூழ்நிலைகள் கீழ் எது அறிவிப்பு காலம் விருப்பம் இரு தள்ளுபடி செய்யப்பட்டது;
 - (c) செயல்முறை க்கான எடுத்துக்கொள்வது உடைமை இன் பாதுகாப்பு/வாகனம்;
 - (d) அ ஏற்பாடு தொடர்பாக இறுதி வாய்ப்பு செய்ய இரு கொடுக்கப்பட்டது செய்ய தி கடன் வாங்குபவர் க்கான திருப்பிச் செலுத்துதல் இன் கடன் சொத்து/வாகன விற்பனை/ஏலத்திற்கு முன்;
 - (e) தி செயல்முறை க்கான கொடுப்பது மீண்டும் கையகப்படுத்துதல் இன் தி

வாகனம்/ வாகனம்; மற்றும்

(f) செயல்முறைக்கான விற்பனை/ஏலம் இன் தி சொத்து/ வாகனம்.

8. வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள்- மைக்ரோ நிதி நிறுவனங்கள் (என்.பி.எஃப்.சி-எம்.எஃப்.ஐ) மற்றும் மைக்ரோபைனான்ஸ் கடன்கள்:

டிஎம்ஐ செய்கிறது இல்லை கற்பனை செய் சுமந்து செல்லும் வெளியே NBFC-MFI (வங்கி நிதி நிறுவனம்) செயல்பாடுகள் எனவே அத்தகைய வழிகாட்டுதல்கள் உள்ளன இல்லை பொருந்தும் தி நிறுவனம். தி நிறுவனம் சலுகைகள் கடன்கள் செய்ய தனிநபர்கள் யாருடையது மொத்த வீட்டு உபயோகம் வருமானம் என்பது மாதத்திற்கு ₹25,000/- க்கும் அதிகமான தொகை. எனவே, மார்ச் 14, 2022 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (நுண்ணிதி கடன்களுக்கான ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) வழிகாட்டுதல்கள், 2022 இல் ("நுண்ணிதி கடன்களுக்கான முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள்") குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி நுண்ணிதி கடன்கள் தொடர்பான விதிகள் நிறுவனத்திற்குப் பொருந்தாது.

9. குறியீடு இன் நடத்தை வழக்கு தொடரப்பட்டது மூலம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்குபவர்கள் சங்கம் இன் இந்தியா (டிஎல்ஏஐ):

தி நிறுவனம் வேண்டும் இணங்கு உடன் தி விதிகள் இன் தி குறியீடு இன் நடத்தை வழங்கப்பட்டது மூலம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்குபவர்கள் சங்கம் இன் இந்தியா (டி.எல்.ஏ.ஐ) அன்று செப்டம்பர் 23, 2023 இன் எது தி நிறுவனம் என்பது அ உறுப்பினர்.

10. கடன் வசதிகள் செய்ய உடல் ரீதியாக/பார்வை ரீதியாக சவால்:

உடல்/பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு, மாற்றுத்திறனாளிகள் அடிப்படையில், கடன் வசதிகள் உள்ளிட்ட தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் DMI பாகுபாடு காட்டாது. பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு DMI இன் அனைத்து கிளைகள்/பிரதிநிதிகளும் அத்தகைய நபர்களுக்கு சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் வழங்குவார்கள்.

11. விமர்சனம் இன் தி எஃப்.பி.சி:

தி எஃப்.பி.சி. வேண்டும் இரு திருத்தப்பட்டது அல்லது மாற்றியமைக்கப்பட்டது உடன் ஒப்புதல் இன் தி பலகை. தி எஃப்.பி.சி. வேண்டும் இரு மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது மூலம் தி

பலகை அன்று ஒரு வருடாந்திர அடிப்படையில். விளைவு மீது ஏதேனும் திருத்தங்கள் உள்ளே ஆர்பிஐ குரு வழிமுறைகள் அல்லது ஏதேனும் மாற்றம் தி நிலை இன் தி நிறுவனம், தேவையான மாற்றங்கள் உள்ளே இது எஃப்.பி.சி. வேண்டும் இரு இணைக்கப்பட்டது மற்றும் அங்கீகரிக்கப்பட்டது வாரியத்தால்.

இந்த FPC-யில் உள்ள எதையும் பொருட்படுத்தாமல், ஏதேனும் இருந்தால் முரண்பாடு வழங்கலின் இந்த FPC ஏற்கனவே உள்ள ஏதேனும் சட்டங்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள், சட்டங்களுடன் அல்லது அதன் திருத்தம் அல்லது சட்டமாக்கல் ஒரு புதிய பொருந்தக்கூடிய சட்டத்தின் கீழ், அத்தகைய சட்டம், சட்டம், விதிகள், ஒழுங்குமுறை அல்லது சட்டமியற்றலின் கீழ் உள்ள விதிகள் இந்த FPC ஐ விட மேலோங்கி இருக்கும்.

குறைகள் மறுபரிசீலனை இயந்திரவியல்

1. அறிமுகம்

டிஎம்ஐ நிதி தனியார் வரையறுக்கப்பட்டவை (இனிமேல் குறிப்பிடப்பட்டது எனத் தி "நிறுவனம்" அல்லது "டிஎம்ஐ") என்பது பதிவு செய்யப்பட்டது என அ வைப்புத்தொகையை ஏற்றுக்கொள்ளாத வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் ('NBFC') மற்றும் NBFC என வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் - அளவிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், 2023 (அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது) ("முதன்மை உத்தரவு") இன் படி NBFC சான்றிதழ் பதிவு எண். N-14.03176 மூலம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியுடன்.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் முதன்மை இயக்கத்தின் VII அத்தியாயத்தின்படி, DMI இந்த வழிமுறையை உருவாக்கியுள்ளது, இனிமேல் இது "குறை தீர்க்கும் வழிமுறை" என்று குறிப்பிடப்படுகிறது.

எங்கள் குறை தீர்க்கும் வழிமுறை, அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களும் கவலைகளும் உடனடியாகவும் திறம்படவும் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்வதற்காக வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் நியமிக்கப்பட்ட வழிகள் மூலம் குறைகளைத் தெரிவிக்க ஊக்குவிக்கிறோம், மேலும் நாங்கள் உறுதியளிக்கிறோம் தீர்க்க பிரச்சினைகள் ஒரு குறிப்பிட்ட காலக்கெடு. நமது அர்ப்பணிக்கப்பட்ட குறை தீர்வு குழு ஒவ்வொரு புகாரையும் முழுமையாக விசாரித்து புகார்தாரருக்கு கருத்துக்களை வழங்கும். வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நம்பிக்கையை வளர்ப்பதை நாங்கள் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளோம், எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுடனான தொடர்புகளில் கேட்கப்படுவதையும் மதிப்பளிப்பதையும் உறுதிசெய்கிறோம்.

2. பொருந்தக்கூடிய தன்மை

இது பொறிமுறை பொருந்தும் செய்ய அனைத்தும் வாடிக்கையாளர்கள், பங்குதாரர்கள், மற்றும் ஊழியர்கள் இன் தி வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் (NBFC). இது நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளையும் உள்ளடக்கியது, இதில் கடன்கள், முதலீடுகள் உட்பட ஆனால் அவை மட்டும் அல்ல, மற்றும் வாடிக்கையாளர் ஆதரவு. இது பொறிமுறை என்பது நோக்கம் கொண்டது க்கான பயன்படுத்து உள்ளே அனைத்தும் வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள், நேரில் தொடர்புகள், தொலைபேசி உரையாடல்கள் மற்றும் மின்னணு கடிதப் போக்குவரத்துகள் உட்பட. கூடுதலாக, இது பொருந்தும் செய்ய ஏதேனும் மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்கள் நிச்சயதார்த்தம் மூலம் தி வங்கிசாரா நிதி நிறுவனம் உள்ளே வழங்குதல் சேவைகள் செய்ய வாடிக்கையாளர்கள். அனைத்தும் பயனுள்ள தொடர்பு மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதை உறுதி செய்வதற்கான வழிமுறையுடன் தொடர்புடைய தரப்பினர் தங்களைப் பழக்கப்படுத்திக் கொள்ள ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்கள்.

3. குறிக்கோள் இன் பொறிமுறை

- (i) அனைத்தும் வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளன எப்போதும் சிகிச்சை அளிக்கப்பட்டது நியாயமாக மற்றும் இல்லாமல் சார்பு.
- (ii) அனைத்தும் பிரச்சினைகள் உயர்த்தப்பட்டது மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளன கையாளப்பட்டது உடன் மரியாதை மற்றும் தீர்க்கப்பட்டது அன்று

நேரம்.

- (iii) வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளன முழுமையாக அறிந்து கொள்ளப்பட்டது இன் அவர்களின் உரிமைகள் அதனால் அவர்களால் முடியும் தேர்வு செய்க்கான மாற்று எங்கள் பதிலில் அல்லது அவர்களின் புகாருக்கான தீர்வில் அவர்கள் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால், தீர்வுகள்

இந்த வழிமுறை DMI இன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும் மற்றும் DMI இன் கவனத்திற்குக் கொண்டுவரப்படும் அனைத்து விஷயங்களுக்கும் பொருந்தும். அதன் அங்கீகரிக்கப்பட்டது கடிதப் போக்குவரத்து மற்றும் தொடர்பு சேனல்கள். இது விலக்குகிறது தி வழக்குகள் எது உள்ளன துணை நீதிமன்றம்.

4. முக்கிய அளவுருக்கள்

தொடர்ந்து உள்ளன சில இன் தி சாவி அளவுருக்கள் இன் தி குறைகள் குறைதீர்ப்பு பொறிமுறை ("ஜிஆர்எம்") ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது மூலம் தி நிறுவனம்:

- (i) தீர்மானம் இன் வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/ சர்ச்சைகள்/ வினவல்கள் உள்ளே அபரிந்துரைக்கப்பட்ட நேரம் சட்டகம்.
- (ii) அனைத்து புகார்கள்/ தகராறுகள்/ வினவல்கள் ஆகியவற்றை உறுதி செய்தல் வாடிக்கையாளர்களின் குறைகள் கேட்கப்பட்டு, குறைந்தபட்சம் தீர்க்கப்படுகின்றன. அடுத்த உயர் மட்டத்தில்.
- (iii) நிறுவனம் புகார்/குறையை உடனடியாக எடுத்துக்கொண்டு 30 நாட்களுக்குள் விரைவாக தீர்க்கும். 30 நாட்களுக்குள் புகார்/குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்குபவர் ரிசர்வ் வங்கி-ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டத்தின் கீழ் புகார் மேலாண்மை அமைப்பு ("CMS") போர்டல் மூலம் புகாரைச் சமர்ப்பிக்கலாம்.

அனைத்தும் தொடர்புகள் வேண்டும் இரு உள்ளே வட்டார மொழி மொழி/ மொழி புரிந்து கொண்டது மூலம் தி கடன் வாங்குபவர்.

5. கண்ணோட்டம் இன் வாடிக்கையாளர் சேவை

வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் உள்ளன வகைப்படுத்தப்பட்டது என கீழ்:

- i. வினவல்கள் (கே) - வாடிக்கையாளர் தேவைகள் முடியும் இரு கலந்து கொண்டார் மற்றும் மூடப்பட்டது உடனடியாக, மேலும் செயலாக்கம் தேவையில்லாமல்.
- ii. கோரிக்கைகள் (ஆர்) - வாடிக்கையாளர் தேவைகள் எது தேவை மேலும் செயலாக்கம் மற்றும் உள்ளன இல்லை உள்ளே புகாரின் தன்மை.
- iii. புகார்கள் (சி) - புகார்கள் வேண்டும் இரு உயர்த்தப்பட்டது உள்ளே தி தொடர்ந்து காட்சிகள் :

 - a. மூடல் இல்லாமை இன் கோரிக்கை உள்ளே வாக்குறுதி அளித்தார் காலக்கெடு (பழமொழி);
 - b. பற்றாக்குறை உள்ளே வாக்குறுதி அளித்தார் செயல் மற்றும் சேவைகள் வழங்கப்பட்டது செய்ய தி வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளே எழுத்து;
 - c. மீறல் இன் ஒப்புக்கொண்டார் விதிமுறைகள் மற்றும் நிலைமைகள் இன் தி கடன் ஒப்பந்தம்;
 - d. வெளிப்படுத்தாமை இன் பொருள் விதிமுறைகள் என தேவை கீழ் தி

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு;

- e. செயல் மற்றும் நடத்தை இன் தி நிறுவனம் பணியாளர் மற்றும் கூட்டாளி விளைவாக உள்ளே வாடிக்கையாளர்கள் சம்பவத்தின் உண்மைகளை மேற்கோள் காட்டிய தவறான நிதி இழப்பு.

6. சேனல்கள், அதிகரிப்பு அணி மற்றும் காலவரிசைகள் க்கான குறைகள் குறைதீர்ப்பு DMI க்குள்

DMI பல்வேறு வணிகப் பிரிவுகளில் செயல்படுகிறது, அதாவது நுகர்வு கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் MSME கடன்கள், இதில் கால கடன்கள் மற்றும் அதிக நிகர மதிப்புள்ள தனிநபர் (HNI)க்கு வழங்கப்படும் பங்குகளுக்கு எதிரான கடன் ஆகியவை அடங்கும். வாடிக்கையாளர் என்பதால் பிரிவு மற்றும் கேள்விகள்/விசாரணைகள் என்று மாறுபடு எனவே தி நிறுவனம் உள்ளது முடிவு செய்யப்பட்டது செய்ய வேண்டும் ஒவ்வொரு வணிகப் பிரிவிற்கும் தனித்தனி விரிவாக்க அணி மற்றும் காலக்கெடு.

- (1) **வாடிக்கையாளர் குறைகளைப் பதிவு செய்வதற்கான வழிகள்: நுகர்வோர்/ சில்லறை கடன்கள்/e-KYC (UIDAI):** நுகர்வோர்/ சில்லறை கடன்களுக்கு (இதில் நுகர்வு கடன்கள், மின்சார வாகனக் கடன்கள், பத்திரங்களுக்கு எதிரான கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள் மற்றும் MSME கடன்கள், காலக் கடன்கள் மற்றும் பங்குகளுக்கு எதிரான கடன்கள் உட்பட) மற்றும் தனிநபர்களுக்கான கடன்கள் (இதில் கால கடன்கள் மற்றும் அடமானக் கடன்கள் அடங்கும்) பங்குகள்) மற்றும் e- KYC (UIDAI KUA) செயல்முறையின் மூலம், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள்/கேள்விகள்/விசாரணைகளை பின்வரும் வழிகள் மூலம் பதிவு செய்யலாம்:

- (a) **குரல் ஆதரவு** - தி வாடிக்கையாளர் அழைக்கலாம் எங்களுக்கு நுகர்வோர் & MSME வாடிக்கையாளர் கவனிப்பு திங்கள் முதல் சனி வரை காலை 9:00 மணி முதல் இரவு 8:00 மணி வரை 08064-807- 777 என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளலாம் .
- (b) **மின்னஞ்சல் ஆதரவு** - தயவுசெய்து customercare@dmifinance.in என்ற முகவரிக்கு எழுதுங்கள் (**உங்கள் கடன் கணக்கு எண் மற்றும் தொடர்பு எண்ணை மின்னஞ்சலில் குறிப்பிடுவதை உறுதிசெய்யவும்**). வாடிக்கையாளர் பெறுவார் ஒரு தானியங்கி ஒப்புதல் உடனடியாக மற்றும் விருப்பம் பெறு அ பதில் இருந்து அணி உள்ளே 3 வணிகம் நாட்கள் ஆனால் அங்கே என்று இரு நிகழ்வுகள் இதில் தி குழு மே கூட பதிலளிக்க/பதிலளிக்க அதிக நேரம் எடுத்துக்கொள்வது.

(2) அதிகரிப்புகள் உள்ளே தி நிறுவனம்:

- (a) **நிலை 1:** அ வாடிக்கையாளர் முடியும் தீவிரப்படுத்து தி விஷயம் grievance@dmifinance.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு உள்ளே கேள்வி/கோரிக்கைக்கு பெறப்பட்ட பதிலில் அவர்/அவள் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது வாடிக்கையாளர் பராமரிப்பு குழுவிடமிருந்து எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றால். கேள்வி/தகராறு/குறையைப் பொறுத்து, வாடிக்கையாளருக்கு 5 வேலை நாட்களுக்குள் நிறுவனத்தில் பதிவுசெய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு எழுத்துப்பூர்வ பதில்/தீர்வு அனுப்பப்படும்.

- (b) **நிலை 2:** அ வாடிக்கையாளர் இல்லை திருப்தி உடன் தி பதில் பெற்றது அல்லது இல்லை பெறு ஏதேனும் பதில் இருந்து நிலை 1, முடியும் மேலும் தீவிரப்படுத்து தி விஷயம்/ கேள்வி/ புகார் செய்ய கீழே :

பெயர் இன் குறை தீர்க்கும் அதிகாரி	திரு. ஆஷிஷ் சரின் மூத்தவர் துணை ஜனாதிபதி - வாடிக்கையாளர் வெற்றி எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3 வது தளம், 9-10, பகதூர் ஷா ஜாஃபர் மார்க், புது தில்லி- 110002
தொடர்பு எண்.	011-41204444
மின்னஞ்சல் முகவரி	head.services@dmifinance.in

குறைகளைக் கையாளும் வழிமுறை, ரிசர்வ் வங்கியின் - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டம், 2021 இன் படி நிர்வகிக்கப்படும், இது முதன்மை உத்தரவுடன் இணைந்து படிக்கப்படுகிறது - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (உள்நாட்டு) குறைதீர்ப்பாளன் க்கான ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனங்கள்) திசைகள், 2023. தி குறைகள் கையாளுதல் விருப்பம் மேலும் ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் கீழ் தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்களை கணக்கில் எடுத்துக்கொள்ளுங்கள்.

- (3) வாடிக்கையாளர் பெறப்பட்ட தீர்வில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது வாடிக்கையாளர் பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் DMI-யிடமிருந்து எந்த தகவலும் கிடைக்கவில்லை என்றால், அவர்/அவள் RBI CMS போர்ட்டில் தங்கள் புகாரை பதிவு செய்யலாம் - <https://cms.rbi.org.in> அல்லது உங்கள் புகார் படிவத்தை (வடிவமைப்பை) கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு அனுப்பவும்:

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும்
செயலாக்கம் மையம், இந்திய ரிசர்வ்
வங்கி, 4வது தளம்,
துறை 17, சண்டிகர் - 160017
கட்டணமில்லா எண் -
14448

7. காட்சி இன் தி கொள்கை

வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, நிறுவனம் அனைத்து அலுவலக வளாகங்களிலும் கொள்கையை முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்தியுள்ளது. இன் தி நிறுவனம். தி வாடிக்கையாளர்கள் முடியும் மேலும் அணுகல்தி கொள்கை அன்று தி வலைத்தளம் இன் தி நிறுவனம் <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> என்ற இணைப்பின் மூலம் விண்ணப்பிக்கலாம் .

8. செயல்முறை க்கான தாக்கல் செய்தல் அ புகார் உடன் தி முதல்வர் நோடல் அதிகாரி

ஏதேனும் கேள்விகள் அல்லது கவலைகளுக்கு வாடிக்கையாளர்கள் <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> என்பதைக் கிளிக் செய்வதன் மூலம் பல சேவை சேனல்கள் மூலம் எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளலாம் . உள்ளே வழக்கு வாடிக்கையாளர்கள் உள்ளன இல்லை திருப்தி உடன் தீர்மானம்

வழங்கப்பட்டது மூலம் நமது வாடிக்கையாளர் கவனிப்பு நிர்வாகி, தி விவரங்கள் இன் தி முதல்வர் நோடல் அதிகாரி உள்ளன கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது :

a) முதல்வர் நோடல் அதிகாரி இன் தி நிறுவனம்:

தி முதல்வர் நோடல் அதிகாரி இன் தி நிறுவனம் மே இரு தொடர்பு கொண்டார் மணிக்கு:

பெயர் இன் முதன்மை நோடல் அதிகாரி	ஆஷிஷ் சரின் மூத்தவர் துணை ஜனாதிபதி - வாடிக்கையாளர் வெற்றி எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3 ^{வது} தரை, 9-10, பகதூர் ஷா ஜாஃபர் மார்க், புதியது டெல்லி- 110002
தொடர்பு எண்	011-41204444
மின்னஞ்சல் முகவரி	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

b) செயல்முறை க்கான தாக்கல் செய்தல் அ புகார் உடன் தி முதல்வர் நோடல் அதிகாரி:

படி 1. எழுதப்பட்டது புகார் செய்ய ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனம் மணிக்கு தி முடிவு இன் 30 மீனம் நாட்கள்.

படி 2. என்றால் தி புகார் என்பது நிராகரிக்கப்பட்டது முழுமையாக அல்லது ஓரளவுக்கு மூலம் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் நிலைத்திரு

அதிருப்தி உடன் பதில் அல்லது இல்லை பதில் என்பது பெற்றது இருந்து ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனம் என்றால் வாடிக்கையாளர் உள்ளது வேறு எந்த மன்றத்தையும் அணுகவில்லை.

படி 3. கோப்பு புகார் உடன் குறைதீர்ப்பாளன்:

- நிகழ்நிலை அன்று சிஎம்எஸ் போர்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) அல்லது
- மின்னஞ்சல் மணிக்கு CRPC@rbi.org.in; அல்லது
- உடல் ரீதியாக செய்ய மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது & செயலாக்கம் மையம் (சிஆர்பிசி), இருப்பு வங்கி இன் இந்தியா, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர்-160017. தொடர்பு மையம் உடன் கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண் – 14448 இல் 6e36e9 (நேரம் - காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை).

9. செயல்முறை மேம்பாடுகள்

அடிப்படையாகக் கொண்டது அன்று தி கண்டுபிடிப்புகள் மற்றும் சரிபார்த்தல் இன் புகார்கள் கையாளப்பட்டது மூலம் தி உள் குறைதீர்ப்பாளன், அ முழுமையான வேர் காரண பகுப்பாய்வு என்பது நடத்தப்பட்ட அன்று தி மேல் வகைகள் இன் புகார்கள் செய்ய அடையாளம் காணவும் ஏதேனும் குறிப்பிடத்தக்க இடைவெளிகள் மற்றும் தோல்விகள் உள்ளே ஏற்கனவே உள்ள செயல்முறைகள். இந்த பகுப்பாய்விலிருந்து சேகரிக்கப்பட்ட நுண்ணறிவுகள் மற்றும் கருத்துகள் அனைத்து தொடர்புடைய குழுக்களுடனும் முறையாகப் பகிரப்படுகின்றன. இந்த கூட்டு அணுகுமுறை, எங்கள் சேவை தரத்தை மேம்படுத்தவும், எதிர்காலத்தில் இதே போன்ற சிக்கல்கள் மீண்டும்

ஏற்படுவதைக் குறைக்கவும் சரியான நடவடிக்கைகள் திறம்பட செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.

10. விமர்சனம் இன் தி ஜி.ஆர்.எம்.

தி பலகை இன் இயக்குனர்கள் வேண்டும் விமர்சனம் இது கொள்கை மணிக்கு குறைந்தது அன்று ஆண்டுதோறும் அடிப்படையில். இல் வழக்கு, அங்கே உள்ளன ஏதேனும் ஒழுங்குமுறை கொள்கையில் மாற்றங்கள் தேவைப்படும் மாற்றங்கள் இருந்தால், கொள்கை மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு அதற்கேற்ப திருத்தப்படும்.

ஏதேனும் பிற நிபந்தனைகள்/ செயல்முறை இது இருக்கலாம் இல்லை மூடப்பட்டிருக்க வேண்டும் கீழ் இந்தக் கொள்கை இரு படிக்கவும் என ஒன்றுக்கு தி SBR கட்டமைப்பு மற்றும் தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்கள் / ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட சுற்றறிக்கைகள்.

இணைப்பு இ

சாலியண்ட் அம்சங்கள் இன் தி ஒம்பட்ஸ்மேன் திட்டம் மற்றும் தத்தெடுப்பு இன் தி அதே மூலம் டிஎம்ஜி

பெரிய எழுத்து விதிமுறைகள் பயன்படுத்தப்பட்டது உள்ளே இது இணைப்பு இ ஆனால் இல்லை வரையறுக்கப்பட்டது உள்ளே இது எஃப்.பி.சி. வேண்டும் வேண்டும் தி பொருள் கூறப்பட்டது செய்ய அவற்றை ரிசர்வ் வங்கி - ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாணையாளர் திட்டம், 2021 இல் சேர்க்க வேண்டும்.

(A) செயல்முறைக்கு மறுபரிசீலனை இன் குறைகள் கீழ் தி திட்டம்

(1) **புகார்களுக்கான காரணங்கள்** - சேவையில் குறைபாட்டை ஏற்படுத்தும் DMI இன் செயல் அல்லது தவறினால் பாதிக்கப்பட்ட எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும், குறைதீர்ப்பாணையத் திட்டத்தின் (" திட்டம் " என்றும் குறிப்பிடப்படுகிறது) கீழ் நேரில் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கலாம்.

(2) மைதானங்கள் க்கான பராமரிக்க முடியாத தன்மை இன் அபுகார்

(a) இல்லை புகார் க்கான குறைபாடு உள்ளே சேவை வேண்டும் பொய் கீழ் தி திட்டம் உள்ளே விஷயங்கள் சம்பந்தப்பட்டவை:

- (i) வணிக தீர்ப்பு/வணிகம் முடிவு இன் டிஎம்ஜி;
- (ii) அ தகராறு இடையில் அ விற்பனையாளர் மற்றும் டிஎம்ஜி தொடர்புடைய செய்ய ஒரு அவுட்சோர்சிங் ஒப்பந்தம்;
- (iii) அ குறை இல்லை உரையாற்றப்பட்டது செய்ய தி குறைதீர்ப்பாளன் நேரடியாக;
- (iv) பொது குறைகள் எதிராக மேலாண்மை அல்லது நிர்வாகிகள் DMI இன் ;
- (v) அ தகராறு உள்ளே எது செயல் என்பது தொடங்கப்பட்டது மூலம் டிஎம்ஜி உள்ளே இணக்கம் உடன் தி உத்தரவுகள் இன் ஒரு சட்டப்பூர்வ அல்லது சட்ட அமலாக்க அதிகாரம்;
- (vi) அ சேவை இல்லை உள்ளே தி ஒழுங்குமுறை வரம்பு இன் தி ஆர்பிஜி;
- (vii) அ தகராறு இடையில் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனங்கள்;
- (viii) அ தகராறு சம்பந்தப்பட்ட தி பணியாளர்-முதலாளி உறவு DMI இன் ;
- (ix) கடன் தகவலின் பிரிவு 18 இல் தீர்வு வழங்கப்பட்ட ஒரு தகராறு சேவைகள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005;
- (x) தகராறு தொடர்புடைய செய்ய வாடிக்கையாளர்கள் இன் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனங்கள் இல்லை சேர்க்கப்பட்டுள்ளது உள்ளே தி திட்டம்.

(b) அபுகார் கீழ் தி திட்டம் வேண்டும் இல்லை பொய் தவிர

(i) புகார்தாரர், திட்டத்தின் கீழ் புகார் அளிப்பதற்கு முன்பு, DMI-க்கு எழுத்துப்பூர்வ புகார் அளித்திருந்தார் மற்றும்-

(a) புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ DMI ஆல் நிராகரிக்கப்பட்டது, மேலும் புகார்தாரர் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை; அல்லது DMI புகாரைப் பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் புகார்தாரருக்கு எந்த பதிலும் கிடைக்கவில்லை; மற்றும்

- (b) தி புகார் என்பது செய்யப்பட்டது செய்ய தி குறைதீர்ப்பாளன் உள்ளே ஒன்று ஆண்டு பிறகு தி புகார்தாரர் DMI-யிடமிருந்து புகாருக்குப் பதிலைப் பெற்றாரா அல்லது, புகார் அளிக்கப்பட்ட நாளிலிருந்து ஒரு வருடம் 30 நாட்களுக்குள் எந்த பதிலும் கிடைக்காத பட்சத்தில்.
- (ii) தி புகார் என்பது இல்லை உள்ளே மரியாதை இன் தி அதே காரணம் இன் செயல் எது ஏற்கனவே-
- (a) ஒரு குறைதீர்ப்பாளரின் முன் நிலுவையில் உள்ள அல்லது ஒரு குறைதீர்ப்பாளரால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்ட, அவரிடமிருந்து பெறப்பட்டாலும் இல்லாவிட்டாலும் புகார்தாரர் அல்லது ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடன், அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட தரப்பினருடன்;
- (b) நிலுவையில் உள்ளது முன்பு ஏதேனும் நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது ஏதேனும் மற்றவை மன்றம் அல்லது அதிகாரம்; அல்லது, எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது நடுவர் அல்லது வேறு எந்த மன்றம் அல்லது அதிகாரசபையாலும், அதே புகார்தாரரிடமிருந்து அல்லது சம்பந்தப்பட்ட ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட புகார்தாரர்கள்/தரப்பினருடன் சேர்ந்து பெறப்பட்டாலும் இல்லாவிட்டாலும், தகுதிகளின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது கையாளப்பட்ட;
- (iii) தி புகார் என்பது இல்லை துஷ்பிரயோகம் செய்யும் அல்லது அற்பமான அல்லது எரிச்சலூட்டும் உள்ளே இயற்கை;
- (iv) தி புகார் செய்ய தி நிறுவனம் இருந்தது செய்யப்பட்டது முன்பு தி காலாவதி இன் தி காலம் வரம்புக்குட்பட்டது பரிந்துரைக்கப்பட்ட கீழ் தி வரம்பு சட்டம், 1963, க்கான அத்தகைய கூற்றுக்கள்;
- (v) திட்டத்தின் பிரிவு 11 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி புகார்தாரர் முழுமையான தகவலை வழங்கினால்;
- (vi) பாதிக்கப்பட்ட நபராக வழக்கறிஞர் இல்லாவிட்டால், புகார்தாரர் தனிப்பட்ட முறையில் அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலம் புகார் அளிக்கப்படுகிறார்.

விளக்கம் 1: துணைப்பிரிவு (2)(a) இன் நோக்கங்களுக்காக, 'எழுத்துப்பூர்வ புகார்' என்பது புகார் அளித்ததற்கான ஆதாரத்தை புகார்தாரர் சமர்ப்பிக்கக்கூடிய பிற முறைகள் மூலம் செய்யப்படும் புகார்களை உள்ளடக்கும்.

விளக்கம் 2: துணைப்பிரிவு (2)(b)(ii) இன் நோக்கங்களுக்காக, இது தொடர்பான புகார் அதே காரணம் இன் செயல் செய்கிறது இல்லை அடங்கும் குற்றவாளி நடவடிக்கைகள் நிலுவையில் உள்ளது அல்லது முன்பே முடிவு செய்யப்பட்டது அநீதிமன்றம் அல்லது ஒரு குற்றவியல் குற்றத்தில் தொடங்கப்பட்ட தீர்ப்பாயம் அல்லது எந்தவொரு காவல் விசாரணையும்.

(3) செயல்முறை க்கான தாக்கல் செய்தல் புகார்கள்:

- (a) புகாரை இந்த நோக்கத்திற்காக வடிவமைக்கப்பட்ட போர்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) மூலம் ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம்.

- (b) CRPC@rbi.org.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் மூலமாகவோ அல்லது மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, 4 வது மாடி, பிரிவு 17, சண்டிகர்-160 017 என்ற முகவரிக்கு நேரடியாகவோ சமர்ப்பிக்கலாம் .
- (c) தி புகார், என்றால் சமர்ப்பிக்கப்பட்டது உள்ளே உடல் வடிவம், வேண்டும் இரு முறையாக கையொப்பமிட்டது மூலம் தி புகார்தாரர் அல்லது அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதியால் புகார் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும். **இணைப்பு-ச** இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வடிவத்தில் மின்னணு அல்லது நேரடி முறையில் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும், மேலும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்பட்ட தகவல்களைக் கொண்டிருக்க வேண்டும்.
- (d) கூடுதலாக, 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை) என்ற கட்டணமில்லா எண்ணைக் கொண்ட ஒரு தொடர்பு மையம், இந்தி, ஆங்கிலம் மற்றும் எட்டு பிராந்திய மொழிகளில் தொடங்கப்பட்டு, விரைவில் மற்ற இந்திய மொழிகளுக்கும் விரிவுபடுத்தப்படும். இந்த தொடர்பு மையம், ரிசர்வ் வங்கியின் மாற்று குறை தீர்க்கும் வழிமுறைகள் குறித்த தகவல்/தெளிவுபடுத்தல்களை வழங்கும் மற்றும் புகார் அளிப்பவர்களுக்கு புகார் அளிக்க வழிகாட்டும்.

(B) தீர்மானம் மற்றும் விருது/ நிராகரிப்பு கீழ் திட்டம்

(1) தீர்மானம் இன் புகார்கள்:

- (a) புகார்தாரருக்கும் நிறுவனத்திற்கும் இடையேயான ஒப்பந்தத்தின் மூலம், வசதி அல்லது சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதை ஊக்குவிக்க, குறைதீர்ப்பாளன்/துணை குறைதீர்ப்பாளன் பாடுபடுவார்.
- (b) தி நடவடிக்கைகள் முன்பு தி குறைதீர்ப்பாளன் வேண்டும் இரு சுருக்கம் உள்ளே இயற்கை மற்றும் வேண்டும் இல்லை இரு கட்டுப்பட்டது ஏதேனும் விதிகள் இன் ஆதாரம். தி குறைதீர்ப்பாளன் மே பரிசோதிக்கவும் ஒன்று விருந்து செய்ய தி புகார் மற்றும் அவர்களின் அறிக்கையைப் பதிவு செய்யவும்.
- (c) புகார் கிடைத்தவுடன், புகாரில் உள்ள கூற்றுகளுக்கு பதிலளிக்கும் விதமாக, நிறுவனம் தனது எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பை, அதனுடன் தொடர்புடைய ஆவணங்களின் நகல்களையும் இணைத்து, தீர்வுக்காக 15 நாட்களுக்குள் குறைதீர்ப்பாளரிடம் தாக்கல் செய்ய வேண்டும்.
- ஆனால், நிறுவனத்தின் எழுத்துப்பூர்வ வேண்டுகோளின் பேரில், குறைதீர்ப்பாளரின் திருப்திக்காக, குறைதீர்ப்பாளரின் எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்களை தாக்கல் செய்ய பொருத்தமாகக் கருதப்படும் கூடுதல் கால அவகாசத்தை ஒம்புட்ஸ்மேன் வழங்கலாம்.*
- (d) இல் வழக்கு தி நிறுவனம் தவிர்க்கிறது அல்லது தோல்வியுற்றது செய்ய கோப்பு அதன் எழுதப்பட்டது பதிப்பு மற்றும் ஆவணங்கள் உள்ளே தி வழங்கப்பட்ட கால அவகாசத்தின்படி, பதிவேட்டில் உள்ள ஆதாரங்களின் அடிப்படையில், குறைதீர்ப்பாளரால் ஒருதலைப்பட்சமாக வழக்கு தொடரப்பட்டு, பொருத்தமான உத்தரவை பிறப்பிக்கவோ அல்லது தீர்ப்பை வழங்கவோ முடியும். மேல்முறையீடு செய்ய உரிமை இருக்காது.

கோரப்பட்ட தகவல்களை குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் வழங்காதது அல்லது பதிலளிக்காதது தொடர்பாக வழங்கப்பட்ட தீர்ப்பு தொடர்பாக நிறுவனத்திற்கு.

- (e) ஒரு தரப்பினரால் தாக்கல் செய்யப்பட்ட எழுத்துப்பூர்வ பதிப்பு அல்லது பதில் அல்லது ஆவணங்கள், புகாருடன் தொடர்புடைய மற்றும் தொடர்புடைய அளவிற்கு வழங்கப்படுவதை குறைதீர்ப்பாளன்/துணை குறைதீர்ப்பாளன் உறுதி செய்வார். செய்ய மற்றவை விருந்து மற்றும் அதைப் பின்பற்றுங்கள் செயல்முறை மற்றும் வழங்கு கூடுதல் நேரம் என மே பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும்.
- (f) இல் வழக்கு தி புகார் என்பது இல்லை தீர்க்கப்பட்டது மூலம் வசதி செய்தல், அத்தகைய செயல் என மே இரு ஒரு சந்திப்பு உட்பட, பொருத்தமானதாகக் கருதப்படுகிறது புகார்தாரரின் உடன் அதிகாரிகள் புகாரை சமரசம் அல்லது மத்தியஸ்தம் மூலம் தீர்க்க நிறுவனத்தின் சார்பாக நடவடிக்கை எடுக்கப்படலாம்.
- (g) புகாரில் சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினர், குறைதீர்ப்பாளருடன்/துணை குறைதீர்ப்பாளருடன் நல்லெண்ணத்துடன் ஒத்துழைக்க வேண்டும். என தி வழக்கு மே இரு, உள்ளே தீர்மானம் இன் தி தகராறு மற்றும் இணங்கு உடன் தி குறிப்பிட்ட நேரத்திற்குள் ஏதேனும் சான்றுகள் மற்றும் பிற தொடர்புடைய ஆவணங்களை சமர்ப்பிக்க வழிகாட்டுதல்.
- (h) புகாருக்கு இரு தரப்பினரிடையே சுமுகமான தீர்வு ஏற்பட்டால், அது இரு பதிவு செய்யப்பட்டது மற்றும் கையொப்பமிட்டது மூலம் இரண்டும் தி கட்சிகள் மற்றும் அதன் பிறகு, தி உண்மை இன் தீர்வு இருக்கலாம் பதிவு செய்யப்பட்டது, இணைத்தல் அதற்கு தி விதிமுறைகள் இன் தீர்வு, இயக்குதல் தி கட்சிகள் செய்ய இணங்கு நிர்ணயிக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் விதிமுறைகளுடன்.
- (i) தி புகார் என்று இரு கருதப்பட்டது செய்ய இரு தீர்க்கப்பட்டது எப்போது:
 - (i) அது உள்ளது இருந்திருக்கும் குடியேறியது மூலம் தி நிறுவனம் உடன் தி புகார்தாரர் மீது தி தலையீடு இன் குறைதீர்ப்பாளன்; அல்லது
 - (ii) தி புகார்தாரர் உள்ளது ஒப்புக்கொண்டார் உள்ளே எழுத்து அல்லது இல்லையெனில் (எது மே இரு பதிவு செய்யப்பட்டது) அது குறை தீர்க்கப்பட்ட விதம் மற்றும் அளவு திருப்திகரமாக உள்ளது; அல்லது
 - (iii) தி புகார்தாரர் உள்ளது திரும்பப் பெறப்பட்டது தி புகார் தானாக முன்வந்து.

(2) விருது மூலம் குறைதீர்ப்பாளன் :

- (a) தவிர தி புகார் என்பது நிராகரிக்கப்பட்டது, தி குறைதீர்ப்பாளன் வேண்டும் பாஸ் ஒரு விருது உள்ளே தி நிகழ்வு இன்:
 - (i) அலங்காரம் செய்யாதது இன் ஆவணங்கள்/தகவல்கள் என ஒன்றுக்கு தி திட்டம்; அல்லது
 - (ii) தி விஷயம் இல்லை பெறுதல் தீர்க்கப்பட்டது கீழ் தி திட்டம் அடிப்படையிலானது அன்று பதிவுகள் வைக்கப்பட்ட, மற்றும் இரு தரப்பினருக்கும் கேட்க நியாயமான வாய்ப்பை வழங்கிய பிறகு.

- (b) தி குறைதீர்ப்பாளன் வேண்டும் மேலும் எடுத்துக்கொள் உள்ளே கணக்கு, உள்ளே கூடுதலாக, தி கொள்கைகள் இன் வங்கியியல் சட்டம் மற்றும் அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்படும் நடைமுறைகள், வழிமுறைகள், அறிவுறுத்தல்கள் மற்றும் வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் பொருத்தமான பிற காரணிகள், நியாயமான தீர்ப்பை வழங்குவதற்கு முன்.
- (c) இந்த தீர்ப்பில், மற்றவற்றுடன், நிறுவனம் தனது கடமைகளை குறிப்பிட்ட முறையில் நிறைவேற்றுவதற்கான வழிகாட்டுதல் ஏதேனும் இருந்தால், மேலும் கூடுதலாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ, புகார்தாரருக்கு ஏற்படும் எந்தவொரு இழப்பிற்கும் இழப்பீடாக நிறுவனம் புகார்தாரருக்கு செலுத்த வேண்டிய தொகை ஏதேனும் இருந்தால், அதையும் உள்ளடக்கியிருக்கும்.
- (d) புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட விளைவான இழப்பை விட அதிகமாகவோ அல்லது ₹20 லட்சமாகவோ, இதில் எது குறைவாகவோ இருந்தால், இழப்பீடு வழங்க உத்தரவிடுவதற்கு குறைதீர்ப்பாளருக்கு அதிகாரம் இல்லை. குறைதீர்ப்பாளரால் வழங்கக்கூடிய இழப்பீடு, சர்ச்சையில் சம்பந்தப்பட்ட தொகைக்கு மட்டும் பிரத்தியேகமாக இருக்கும்.
- (e) புகார்தாரரின் நேர இழப்பு, ஏற்பட்ட செலவுகள், துன்புறுத்தல் மற்றும் புகார்தாரரால் அனுபவிக்கப்பட்ட மன வேதனை ஆகியவற்றைக் கருத்தில் கொண்டு, குறைதீர்ப்பாளருக்கு ₹1 லட்சத்திற்கு மிகாமல் இழப்பீடு வழங்கலாம்.
- (f) அ நகல் இன் தி விருது வேண்டும் இரு அனுப்பப்பட்டது செய்ய தி புகார்தாரர் மற்றும் நிறுவனம் .
- (g) விருது தேர்ச்சி பெற்றது காலாவதியாகி, ஆகிவிடும் இன் இல்லை விளைவு தவிர புகார்தாரர் ஒரு கடிதத்தை அளிக்கிறார் ஏற்றுக்கொள்ளுதல் இன் தி விருது உள்ளே முழு மற்றும் இறுதி தீர்வு இன் தி கூற்று செய்ய தி நிறுவனம், விருதின் நகல் கிடைத்த நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள்.
- வழங்கப்பட்டது அது இல்லை அத்தகைய ஏற்றுக்கொள்ளுதல் மே இரு அலங்கரிக்கப்பட்ட மூலம் தி புகார்தாரர் என்றால் அவர் உள்ளது தாக்கல் செய்யப்பட்டது ஒரு முறையீடு.*
- (h) புகார்தாரரிடமிருந்து ஏற்பு கடிதம் கிடைத்த 30 நாட்களுக்குள், நிறுவனம் தீர்ப்பை நிறைவேற்ற வேண்டும் மற்றும் குறைதீர்ப்பாளருக்கு (மேல்முறையீட்டை விரும்பவில்லை என்றால்) நேரடியாக இணங்க வேண்டும்.

(3) நிராகரிப்பு இன் அ புகார்:

- (a) தி துணை குறைதீர்ப்பாளன் அல்லது தி குறைதீர்ப்பாளன் மே நிராகரிக்கவும் அ புகார் மணிக்கு ஏதேனும் மேடை என்றால் புகார் அளிக்கப்பட்டதாகத் தெரிகிறது:
- (i) என்பது பராமரிக்க முடியாத கீழ் தி திட்டம்; அல்லது
- (ii) என்பது உள்ளே தி இயற்கை இன் காணிக்கை பரிந்துரைகள் அல்லது தேடுதல் வழிகாட்டுதல் அல்லது விளக்கம்.
- (b) தி குறைதீர்ப்பாளன் மே நிராகரிக்கவும் அ புகார் மணிக்கு ஏதேனும் மேடை என்றால்:

- (i) உள்ளே அவரது கருத்து அங்கே என்பது இல்லை குறைபாடு உள்ளே சேவை; அல்லது
- (ii) தி இழப்பீடு தேடப்பட்டது க்கான தி விளைவு சார்ந்த இழப்பு என்பது அப்பால் தி சக்தி இன் பிரிவு 8(2) இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி இழப்பீட்டை வழங்க குறைதீர்ப்பாளருக்கு அதிகாரம் வழங்குதல்; அல்லது
- (iii) தி புகார் என்பது இல்லை பின்தொடர்ந்தது மூலம் தி புகார்தாரர் உடன் நியாயமான விடாமுயற்சி; அல்லது
- (iv) தி புகார் என்பது இல்லாமல் ஏதேனும் போதுமான காரணம்; அல்லது
- (v) தி புகார் தேவைப்படுகிறது பரிசீலனை இன் விரிவாக ஆவணப்படம் மற்றும் வாய்வழி ஆதாரம் மற்றும் முந்தைய நடவடிக்கைகள் குறைதீர்ப்பாணையம் தீர்ப்பளிக்க தகுதியற்றது. அத்தகைய புகாரின்; அல்லது
- (vi) குறைதீர்ப்பாளரின் கருத்துப்படி, புகார்தாரருக்கு எந்தவிதமான நிதி இழப்பு அல்லது சேதம் அல்லது சிரமம் ஏற்படவில்லை.

(c) மேல்முறையீடு முன்பு தி மேல்முறையீடு அதிகாரம்:

- (1) அங்கே வேண்டும் இல்லை இரு ஏதேனும் சரி இன் மேல்முறையீடு செய்ய தி நிறுவனம் க்கான ஒரு விருது வழங்கப்பட்டது க்கான அலங்காரம் செய்யாதது திட்டத்தின் கீழ் உள்ள ஆவணங்கள்/ தகவல்கள்.
- (2) தி நிறுவனம் மே, என்றால் வருத்தப்பட்ட மூலம் ஒரு விருது அல்லது மூடல் இன் அ புகார் கீழ் தி திட்டங்கள், 30க்குள் நாட்கள் இன் தி தேதி இன் ரசீது இன் தொடர்பு இன் விருது அல்லது மூடல் இன் தி புகார், விரும்பு மேல்முறையீட்டு அதிகாரியின் முன் மேல்முறையீடு.
 - (a) ஆனால், நிறுவனத்தின் மேல்முறையீட்டின் விஷயத்தில், மேல்முறையீட்டைத் தாக்கல் செய்வதற்கான 30 நாட்கள் காலம், புகார்தாரரால் விருது ஏற்பு கடிதத்தை நிறுவனம் பெறும் தேதியிலிருந்து தொடங்கும்:
 - (b) மேலும், தலைவர் அல்லது நிர்வாக இயக்குநர்/தலைமை நிர்வாக அதிகாரி அல்லது அவர்கள் இல்லாத நிலையில், சம அந்தஸ்துள்ள நிர்வாக இயக்குநர்/அதிகாரி ஆகியோரின் முன் அனுமதியுடன் மட்டுமே நிறுவனத்தால் மேல்முறையீடு செய்யப்படலாம்.
 - (c) வழங்கப்பட்டது அது தி மேல்முறையீடு அதிகாரம் மே, என்றால் அவர் என்பது திருப்தி அது தி நிறுவனம் இருந்தது போதுமான காரணம் க்கான இல்லை தயாரித்தல் தி மேல்முறையீடு உள்ளே தி நேரம், மே அனுமதி அ மேலும் காலம் இல்லை 30 நாட்களுக்கு மேல்.
- (3) தி புகார்தாரர் மே, வருத்தப்பட்ட மூலம் ஒரு விருது அல்லது நிராகரிப்பு இன் அ புகார், உள்ளே 30 மீனம் நாட்கள் இன் தேதி இன் ரசீது இன் தி விருது அல்லது நிராகரிப்பு இன் தி புகார், விரும்பு ஒரு மேல்முறையீடு முன்பு தி மேல்முறையீட்டு அதிகாரி, அதாவது நிர்வாக இயக்குநர் பொறுப்பு இன் தி துறை தி ரிசர்வ் வங்கி நிர்வகிக்கிறது திட்டம் .

ஆனால், மேல்முறையீட்டு அதிகாரி, புகார்தாரருக்குக் குறிப்பிட்ட காலத்திற்குள் மேல்முறையீடு செய்யாததற்குப் போதுமான காரணம் இருப்பதாகத் திருப்தி அடைந்தால், 30 நாட்களுக்கு மிகாமல் மேலும் ஒரு கால அவகாசத்தை அனுமதிக்கலாம்.

- (4) தி மேல்முறையீடு அதிகாரசபையின் செயலகம் வேண்டும் ஆராய் மற்றும் செயல்முறை தி மேல்முறையீடு.
- (5) தி மேல்முறையீடு அதிகாரம் மே, பிறகு கொடுப்பது தி கட்சிகள் அ நியாயமான வாய்ப்பு இன் இருப்பது கேள்விப்பட்டேன்:
 - (a) தள்ளுபடி செய்தி மேல்முறையீடு; அல்லது
 - (b) அனுமதி தி மேல்முறையீடு மற்றும் அமைக்கவும் ஒதுக்கி தி விருது அல்லது உத்தரவு இன் தி குறைதீர்ப்பாளன்; அல்லது
 - (c) தடுப்புக்காவல் தி விஷயம் செய்ய தி குறைதீர்ப்பாளன் க்கான புதியது அகற்றல் உள்ளே இணக்கம் உடன் அத்தகைய மேல்முறையீட்டு அதிகாரி அவசியமானது அல்லது சரியானது என்று கருதக்கூடிய வழிமுறைகள்; அல்லது
 - (d) மாற்றியமை தி உத்தரவு இன் தி குறைதீர்ப்பாளன் அல்லது விருது மற்றும் பாஸ் அத்தகைய வழிமுறைகள் என மே குறைதீர்ப்பாளரின் உத்தரவு அல்லது அவ்வாறு மாற்றியமைக்கப்பட்ட தீர்ப்பை அமல்படுத்துவது அவசியமாக இருக்க வேண்டும்; அல்லது
 - (e) பாஸ் ஏதேனும் மற்றவை உத்தரவு என அது மே பொருத்தமாகக் கருதுங்கள் .
- (6) தி உத்தரவு இன் தி மேல்முறையீடு அதிகாரம் வேண்டும் வேண்டும் தி அதே விளைவு என தி விருது தேர்ச்சி பெற்றது வழக்கிற்கு ஏற்ப, குறைதீர்ப்பாளரால் அல்லது திட்டத்தின் கீழ் புகாரை நிராகரிக்கும் உத்தரவால்.
- (7) **காட்சி இன் தகவல்:**
 - a) வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, வணிக பரிவர்த்தனை நடைபெறும் கிளைகள்/ இடங்களில், நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண்கள் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரிகள்) மற்றும் வாடிக்கையாளர் அணுகக்கூடிய குறைதீர்ப்பாளரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் DMI முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.
 - b) ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை இயக்கத்தில் வழங்கப்பட்டுள்ளபடி, திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்களை (ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் வட்டார மொழிகளில்) அனைத்து அலுவலகங்கள் மற்றும் கிளைகளிலும், அலுவலகம் அல்லது கிளைக்கு வருகை தரும் ஒருவர் தகவல்களை எளிதாக அணுகும் வகையில் DMI காட்சிப்படுத்தும்.
 - c) அனைத்தும் தி மேலே விவரங்கள் வழங்கப்பட்டது உள்ளே புள்ளி (அ) மற்றும் (ஆ) சேர்ந்து உடன் அ நகல் இன் தி திட்டம் வேண்டும் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்திலும் முக்கியமாகக் காட்டப்படும்.

(D) முதல்வர் நோடல் அதிகாரி ("பிஎன்ஓ"):

டிஎம்ஐ உள்ளது நியமிக்கப்பட்டார் தி முதல்வர் நோடல் அதிகாரி க்கான பிரதிநிதித்துவம் முன்பு மற்றும் அலங்காரம் தகவல் DMI-க்கு எதிராகப் பதிவு செய்யப்பட்ட புகார்கள் தொடர்பாக RBI குறைதீர்ப்பாளருக்கு. PNO விவரங்கள்

பின்வருமாறு:

பெயர் இன் முதன்மை நோடல் அதிகாரி	திரு. ஆஷிஷ் சரின் மூத்தவர் துணை ஜனாதிபதி - வாடிக்கையாளர் வெற்றி எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3 ^{வது} தளம், 9-10, பகதூர் ஷா ஜாஃபர் மார்க், புதியது டெல்லி- 110002
தொடர்பு எண்.	011-41204444
மின்னஞ்சல் முகவரி	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

இணைப்பு- சி

படிவம் இன் புகார் (க்கு இரு (நிறுத்தப்பட்டது) உடன் தி வங்கிசாரா நிதி
நிறுவனம் ஒம்பட்ஸ்மேன்
[பிரிவு 11(2) (அ) இன் தி திட்டம்]
(க்கு இரு நிரப்பப்பட்டது உ.பி. மூலம் தி புகார்)

பெறுநர்:

தி குறைதீர்ப்பாளன்

மேடம்/ஐயா,

துணை: புகார் எதிராக (இடம் இன் கிளை அல்லது அலுவலகம்) இன் டிஎம்ஐ நிதி
தனியார் வரையறுக்கப்பட்டவை

விவரங்கள் இன் தி புகார் உள்ளன என கீழ்:

- 1) பெயர் இன் புகார்தாரர் :
- 2) வயது (ஆண்டுகள்):
- 3) பாலினம்:
- 4) முழு முகவரி இன் புகார்தாரர்-

பின் குறியீடு- மின்னஞ்சல் (என்றால் கிடைக்கிறது)-
தொலைபேசி இல்லை. (என்றால் கிடைக்கிறது)- மொபைல் எண்-

- 5) புகார் எதிராக (பெயர் மற்றும் முழு முகவரி இன் தி கிளை அல்லது அலுவலகம்
இன் டிஎம்ஐ நிதி பிரைவேட். லிமிடெட்.) -

பின் குறியீடு-

- 6) இயற்கை இன் உறவு/கணக்கு எண் (என்றால் ஏதேனும்) உடன் டிஎம்ஐ நிதி
பிரைவேட். லிமிடெட்.

- 7) பரிவர்த்தனை தேதி மற்றும் விவரங்கள், கிடைத்தால்

a) தேதி இன் புகார் ஏற்கனவே செய்யப்பட்டது மூலம் தி புகார்தாரர் செய்ய தி
நிறுவனம்:

(தயவுசெய்து இணைக்கவும் அ நகல் இன் புகார்)

b) என்பதை ஏதேனும் நினைவூட்டல் இருந்தது அனுப்பப்பட்டது மூலம் தி
புகார்தாரர்?: ஆம்/இல்லை

(தயவுசெய்து இணைக்கவும் அ நகல் இன் நினைவூட்டல்)

- 8) தயவுசெய்து டிக் தி தொடர்புடைய பெட்டி (ஆம் இல்லை)- என்பதை உங்கள்
புகார்:

(நா ன்)	என்பது துணை நீதிமன்றம்/கீழ் நடுவர் மன்றம்1?	ஆம்	இல் லை
(ii) (ஆ)	என்பது செய்யப்பட்டது மூலம் ஒரு வழக்கறிஞர், தவிர எப்போது தி வழக்கறிஞர் என்பது தி பாதிக்கப்பட்ட தரப்பினரா?	ஆம்	இல் லை
(iii) அநு	ஏற்கனவே கையாளப்பட்டுள்ளதா அல்லது அதே அடிப்படையில் குறைதீர்ப்பாளருடன் செயல்பாட்டில்	ஆம்	இல் லை

दाह	உள்ளதா ?		
(iv)	என்பது உள்ளே தி இயற்கை இன் பொது புகார்கள்/கள் எதிராக மேலாண்மை அல்லது நிர்வாகிகள் நிறுவனத்தின்?	ஆம்	இல்லை
(v) (வி)	என்பது அன்று கணக்கு இன் அ தகராறு இடையில் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது நிறுவனங்கள்?	ஆம்	இல்லை
(vi)	உள்ளடக்கியது முதலாளி-பணியாளர் உறவு?	ஆம்	இல்லை

9) பொருள் விஷயம் இன் தி புகார்:

10) விவரங்கள் இன் தி புகார்: (என்றால் இடம் என்பது இல்லை போதுமான, தயவுசெய்து இணைக்கவும் அதனிதான்)

11) என்பதை ஏதேனும் பதில் உள்ளது இருந்திருக்கும் பெற்றது இருந்து நிறுவனம் உள்ளே அ காலம் இன் 30 மீனம் நாட்கள் இன் ரசீது புகாரின் விவரம் என்ன? ஆம்/இல்லை (ஆம் எனில், பதிலின் நகலை இணைக்கவும்)

12) நிவாரணம் தேடப்பட்டது இருந்து தி குறைதீர்ப்பாளன் (தயவுசெய்து இணைக்கவும் அ நகல் இன் ஆவணப்படம் ஆதாரம், என்றால் ஏதேனும், உள்ளே உங்கள் கூற்றுக்கான ஆதரவு)

13) இயற்கை மற்றும் அளவு இன் பணவியல் இழப்பு, என்றால் ஏதேனும், உரிமை கோரப்பட்டது மூலம் தி புகார்தாரர் மூலம் வழி இன் இழப்பீடு (தயவுசெய்து குறிப்பிடு செய்ய உட்பிரிவுகள் 15 (4) & 15 (5) இன் தி திட்டம்)

14) பட்டியல் இன் ஆவணங்கள் இணைக்கப்பட்டுள்ளது:

15) பிரகடனம்:

(i) நான்/ நாங்கள், தி புகார்தாரர்/கள் இதில் அறிவிக்கவும் :

- தி தகவல் அலங்கரிக்கப்பட்ட மேலே என்பது உண்மை மற்றும் சரி; மற்றும்
- மேலே கூறப்பட்ட எந்த உண்மையையும் நான்/நாங்கள் மறைக்கவில்லை அல்லது தவறாக சித்தரிக்கவில்லை, மேலும், இத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட ஆவணங்கள்.

(ii) தி புகார் என்பது தாக்கல் செய்யப்பட்டது முன்பு காலாவதி இன் காலம் இன் ஒன்று ஆண்டு கணக்கிடப்பட்டது உள்ளே இணக்கம் உடன் திட்டத்தின் 10(2) இன் விதிகள்.

தங்கள் உண்மையுள்ள,

(கையொப்பம் இன் புகார்தாரர்/அங்கீகரிக்கப்பட்டவர் பிரதிநிதி)

அங்கீகாரம்

புகார்தாரர் தனது சார்பாக ஒரு பிரதிநிதி ஆஜராகி சமர்ப்பிப்பதற்கு அங்கீகாரம் அளிக்க விரும்பினால் குறைதீர்ப்பாளரின் முன், பின்வரும் பிரகடனத்தை சமர்ப்பிக்க வேண்டும்:

நான்/நாங்கள் இதன் மூலம் ஸ்ரீ/ ஸ்ரீமதியை _____ நியமிக்கிறோம் என்/எங்கள் அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி யாருடையது தொடர்பு விவரங்கள் கீழே உள்ளன:

முழு முகவரி::

பின் குறியீடு:
தொலைபேசி எண்:

மின்னஞ்சல்:
மொபைல் எண்:

(கையொப்பம் இன் புகார்தாரர்)
