

**குறைகளைத் தீர்க்கும்
செயல்முறைக் கொள்கை
DMI FINANCE PRIVATE LIMITED**

உள்ளடக்கம்

உள்ளடக்கம்

1. அறிமுகம்.....	4
2. பயன்பாடு	4
3. செயல்முறையின் நோக்கம்	4
4. முக்கிய அளவுருக்கள்	4
5. வாடிக்கையாளர் சேவையின் கண்ணோட்டம்	5
6. DMI-க்குள் குறை தீர்ப்பதற்கான வழிகள், எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸ் மற்றும் டைம்லைன்ஸ்	5
7. GRM இன் டிஸ்பிளே:	6
8. முதன்மை நோடல் அதிகாரியிடம் புகார் அளிப்பதற்கான செயல்முறை	6
9. செயல்முறை மேம்பாடுகள்	7
10. GRM பற்றிய ரிவியூ	7

1. முன்னுரை

DMI Finance Private Limited (இனிமேல் “நிறுவனம்” அல்லது “DMI” எனக் குறிப்பிடப்படுகிறது) என்பது, RESERVE BANK OF INDIA (RBI) வெளியிடப்பட்ட 2023 ஆம் ஆண்டின் (“முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள்”) ன்படி வைப்புத்தொகை ஏற்காத வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனமாக(“NBFC”) பதிவு செய்யப்பட்டு, NBFC – மிடில் லேயர் பிரிவின் கீழ் வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. இந்நிறுவனத்தின் NBFC பதிவுச் சான்றிதழ் எண்: N-14.03176 ஆகும்.

ஜூலை 1, 2025 தேதியிட்ட நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு (ஃபேர் பிராக்டிஸ் கோடு) குறித்த ரிசர்வ் வங்கியின் முக்கிய சுற்றறிக்கையின் பத்தி 2 (A) (vi) இன் படி (அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டபடி), DMI இந்த பாலிசியை வகுத்துள்ளது, இனிமேல் “குறைதீர்ப்பு பொறிமுறைக்கான கொள்கை” (“பாலிசி”) என்று குறிப்பிடப்படுகிறது.

ஒரு வாடிக்கையாளர் குறைபாடு என்பது, நிறுவனம் அல்லது அதன் ஊழியர்களால் செய்யப்படும் வணிகச் செயல்பாடுகள் பற்றியோ அல்லது நிறுவனம் சார்பாக ஏதேனும் மூன்றாம் தரப்பினர்/சேவை வழங்குநர் மூலம் செய்யப்படும் செயல்பாடுகள் பற்றியோ, வாடிக்கையாளரிடமிருந்து வெளிப்படும் அதிருப்தியின் வெளிப்பாடு ஆகும்,

தரப்பினர் / சேவை வழங்குபவர். குறைதீர்க்கும் வழிகளுக்கு கொண்டு செல்லப்படும் புகார்கள் குறை/மேல்முறையீடு என்று அழைக்கப்படுகின்றன. வாடிக்கையாளரின் அனைத்துப் புகார்கள் மற்றும் கவலைகள் உடனடியாகவும், திறம்படவும் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்யும் வகையில் எங்கள் குறைதீர்க்கும் செயல்முறை வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. நியமிக்கப்பட்ட வழிகள் மூலம் குறைகளை எழுப்புமாறு எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை ஊக்குவிக்கிறோம், மேலும் குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் சிக்கல்களைத் தீர்க்க நாங்கள் கடமைப்பட்டுள்ளோம். எங்களுடைய பிரத்தியேக குறைதீர்க்கும் குழு ஒவ்வொரு புகாரையும் முழுமையாக விசாரித்து, புகாரளித்தவருக்குப் பதிலை வழங்கும். நாங்கள் வெளிப்படைத்தன்மையையும் நம்பிக்கையையும் வளர்ப்பதே இலக்காகக் கொண்டிருக்கிறோம், மேலும் எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுடன் நடத்தும் தொடர்புகளில் அவர்களின் கருத்துகள் கேட்கப்பட்டுள்ளன என்றும் மதிக்கப்படுகின்றன என்றும் உணர்வதை உறுதி செய்கிறோம்.

2. பொருந்தும் தன்மை

இந்த செயல்முறை, நிறுவனத்தின் அனைத்து வாடிக்கையாளர்கள், பங்குதாரர்கள் மற்றும் ஊழியர்களுக்கும் பொருந்தும். இது, லோன்கள் மற்றும் இன்சூரன்ஸ் போன்ற துணைத் தயாரிப்புகள் உட்பட, நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளை உள்ளடக்கியது. இந்த வழிமுறையானது வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து தொடர்புகளிலும்—நேரடி உரையாடல்கள், தொலைபேசி உரையாடல்கள் மற்றும் மின்னணு தொடர்பு பரிமாற்றங்களை பயன்படுத்துவதற்காக வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. கூடுதலாக, இது வாடிக்கையாளர்களுக்குச் சேவைகளை வழங்குவதற்காக நிறுவனத்தால் ஈடுபடுத்தப்படும் எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குபவர்களுக்கும் பொருந்தும். தொடர்புடைய அனைத்துத் தரப்பினரும் பயனுள்ள தகவல் தொடர்பு மற்றும் குறைகள் தீர்ப்பதை உறுதி செய்வதற்காக இந்தச் செயல்முறையைப் பற்றி நன்கு அறிந்து கொள்ள ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்கள்.

3. செயல்முறையின் நோக்கம்

- (i) அனைத்து வாடிக்கையாளர்களும் எப்போதும் நியாயமாகவும் பாரபட்சமின்றியும் நடத்தப்படுகிறார்கள்.
- (ii) வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் அனைத்துப் பிரச்சனைகளும் கண்ணியத்துடன் கையாளப்பட்டு, குறித்த நேரத்தில் தீர்க்கப்படுகின்றன.
- (iii) வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகாருக்கான எங்களது பதில் அல்லது தீர்வில் முழு திருப்தி அடையவில்லை என்றால், மாற்று வழிகளைத் தேர்ந்தெடுக்கும் வகையில், அவர்களின் உரிமைகள் குறித்து அவர்களுக்கு முழுமையாகத் தெரியப்படுத்தப்படுகிறது.

இந்த முறை DMI இன் அனைத்து கஸ்டமர்களுக்கும் பொருந்தும் மற்றும் DMI இன் அங்கீகாரம் பெற்ற

தொடர்பு மற்றும் தொடர்பாடல் சேனல்கள் மூலம் தெரிவித்த அனைத்து விவகாரங்களுக்கும் பயன்படுத்தப்படும். இந்தச் செயல்முறையில், நீதிமன்றத்தின் பரிசீலனையில் உள்ள வழக்குகள் சேர்க்கப்படவில்லை.

4. முக்கிய அளவுருக்கள்

பின்வரும் சில முக்கிய அளவுகோல்கள் நிறுவனம் ஏற்றுக்கொண்ட புகார் தீர்வு அமைப்பு ("GRM") க்கானவை - கம்பெனி:

- (i) வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/சர்ச்சைகள்/கேள்விகளை நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்வு செய்தல்.
- (ii) வாடிக்கையாளர்களின் அனைத்துப் புகார்கள்/சர்ச்சைகள்/கேள்விகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்தல்.
- (iii) நிறுவனம் புகார்/குறையை உடனடியாக எடுத்துக் கொண்டு, 30 நாட்களுக்குள் விரைவாகத் தீர்க்க வேண்டும்.
- (iv) நிறுவனத்திற்கு எதிராக வாடிக்கையாளர் அளித்த ஏதேனும் புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டால், அல்லது பதிலால் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால்; அல்லது நிறுவனத்தால் புகார் பெறப்பட்ட 30 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளருக்கு எந்தப் பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றால், சம்பந்தப்பட்ட வாடிக்கையாளர் கம்பளைண்ட் மேனேஜ்மென்ட் சிஸ்டம் (CMS) போர்ட்டல் மூலம் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம் அல்லது ரிசர்வ் வங்கி (RBI) பரிந்துரைத்த குறைதீர்க்கும் செயல்முறையின்படி "சென்ட்ரலைஸ்ட் ரிசிப்ட் அண்ட் RESERVE BANK OF INDIA, 4வது தளம், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, செக்டர்-17, சென்ட்ரல் விஸ்டா, சண்டிகர் - 160017" என்ற முகவரிக்கு ஒரு அசல் புகாரை அனுப்பலாம்.
- (v) அனைத்துத் தொடர்புகளும் வட்டார மொழியிலோ / கடன் பெறுபவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ இருக்க வேண்டும்.

5. வாடிக்கையாளர் சேவையின் ஒவர்வியூ

வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் பின்வருமாறு வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளன:

- i. கேள்விகள் (Q) - வாடிக்கையாளரின் தேவைகள், அவை மேலதிக செயலாக்கம் தேவைப்படாமல், உடனடியாகக் கவனிக்கப்பட்டு முடிக்கப்படலாம்.
- ii. கோரிக்கைகள் (R) - மேலதிக செயலாக்கம் தேவைப்படும் வாடிக்கையாளரின் தேவைகள், மற்றும் அவை புகார் தன்மையற்றவை.
- iii. புகார்கள் (C) - பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் பரவலாக உள்ளடக்கப்பட்ட புகார்கள் எழுப்பப்பட வேண்டும்.
 - a. உறுதியளிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் (TAT) கோரிக்கை முடிக்கப்படாமை;
 - b. வாடிக்கையாளர்களுக்கு எழுத்துப்பூர்வமாக உறுதியளிக்கப்பட்ட நடவடிக்கை மற்றும் சேவைகளில் குறைபாடு;
 - c. கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒப்புக்கொள்ளப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுதல்;
 - d. நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டின் கீழ் தேவைப்படும் முக்கியமான நிபந்தனைகள் தவறாக உறுதியளித்தல் மற்றும் அவற்றை வெளியிடாமை;
 - e. நிறுவன ஊழியர் மற்றும் கூட்டாளியின் செயல் மற்றும் நடத்தை காரணமாக வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதிருப்தி / தவறான நிதி இழப்பு ஏற்படுதல் / மற்றும் வாடிக்கையாளர்கள் சம்பவத்தின் உண்மைகளை மேற்கோள் காட்டியிருத்தல்.

6. DMI-க்குள்ளான குறைதீர்க்கும் செயல்முறைக்கான வழிகள், உயர்மட்டத் தொடர்பு அட்டவணை மற்றும் காலக்கெடுக்கள்:

DMI பல்வேறு பிஸினஸ் செக்மென்ட்டுகளில் ஆப்பரேட் செய்கிறது, அவையாவன: கன்சம்ப்ஷன் லோன்ஸ், பர்சனல் லோன்ஸ், வெஹிக்கிள் லோன்ஸ், டேர்ம் லோன்ஸ் உட்பட MSME லோன்ஸ், லோன் அகையன்ஸ்ட் ப்ராப்பர்ட்டி, EPM (எக்யூப்மென்ட், பிளான்ட் அண்ட் மெஷினரி) லோன்ஸ், சப்ளை செயின் ஃபைனான்ஸ் (SCF), லோன் அகையன்ஸ்ட் ஷேர்ஸ் போன்றவை. கஸ்டமர் செக்மென்ட் மற்றும் குவெரீஸ்/என்குயரீஸ்/கம்பளைண்ட்ஸ் மாறுபடும் என்பதால், ஒவ்வொரு பிஸினஸ் செக்மென்ட்டிற்கும் தனித்தனி எஸ்கலேஷன் மேட்ரிக்ஸ் மற்றும் டைம்லைன்ஸ் வைத்திருக்க நிறுவனம் முடிவு செய்துள்ளது.

(1) வாடிக்கையாளர் குறைகளைப் பதிவு செய்வதற்கான வழிகள்: நுகர்வோர்/சில்லறை கடன்கள்/e-KYC (UIDAI): வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள்/விசாரிப்புகள்/விண்ணப்பங்களை பின்வரும் வழிகள் மூலம் பதிவு செய்யலாம்:

(a) வாய்ஸ் சப்போர்ட்-கன்ஸ்யூமர் கிரெடிட் கஸ்டமர் கேரை தொடர்பு கொள்ள [02268539500](tel:02268539500) / 08064-807- 777 என்ற எண்ணில் அழைக்கலாம்.

9 AM முதல் 8 PM வரை திங்கள் முதல் சனி வரை.

(b) இமெயில் சப்போர்ட்- தயவுசெய்து எங்களுக்கு இதில் எழுதவும் customercare@dmifinance.in (**உங்கள் கடன் கணக்கு எண் மற்றும் தொடர்பு எண்ணை இமெயிலில் குறிப்பிடுவதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளுங்கள்**). வாடிக்கையாளர் உடனடியாக தானியங்கி ஒப்புதலைப் பெறுவார், மேலும் குழுவிடமிருந்து ஒரு பதிலைப் பெறுவார் **3 வணிக நாட்களுக்குள்** ஆனால் பத்தி 4 இல் மேலே குறிப்பிட்டுள்ள காலக்கெடுவின் படி குழு பதிலளிக்க/பதிலளிக்க அதிக நேரம் எடுக்கும்

நிகழ்வுகள் இருக்கும்.

- (c) வாடிக்கையாளர்கள் DMI ஃபைனான்ஸ் மொபைல் ஆப்பில் உள்நுழைவதன் மூலம் பல்வேறு தேவைகளுக்கான செல்ஃப் சர்வீஸை பெறலாம், அத்துடன் சேவை கோரிக்கைகளையும் எழுப்பலாம். இக்கோரிக்கைகள் தீர்மானிப்பதற்காக CRM அமைப்பில் புதுப்பிக்கப்படும்.
- (d) இணையதளம்: வாடிக்கையாளர்கள் DMI இணையதளத்தில் உள்ள வாடிக்கையாளர் போர்ட்டலிலும் உள்நுழைந்து, தங்கள் புகார்கள்/விசாரிப்புகள்/விண்ணப்பங்களைப் பதிவு செய்ய சுய சேவையைப் பெறலாம்.
- (e) பிற டிஜிட்டல் தளங்கள் (சாட் போட், வாட்ஸ்அப், சமூக ஊடக வலைப்பின்னல்/தளம் போன்றவை): டிஜிட்டல் வழிகள் மூலம் பெறப்படும் எந்தவொரு வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/விசாரிப்புகள்/விண்ணப்பங்களும் சேவை கோரிக்கைகளாக எழுப்பப்பட்டு, தீர்வுக்காக அமைப்பில் புதுப்பிக்கப்படும்
- (f) ஒப்புதல்: எதிர்பார்க்கப்படும் செயலாக்க நேரத்துடன் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் ஒப்புதல் பகிரப்பட வேண்டும்.

(2) நிறுவனத்திற்குள் புகாரை அடுத்த நிலைக்குக் கொண்டு செல்லுதல்

- (a) **நிலை 1:** ஒரு வாடிக்கையாளர் இந்த விஷயத்தை விரிவுபடுத்தலாம் grievance@dmifinance.in விசாரிப்பு / கோரிக்கை / புகார்களுக்குப் பெறப்பட்ட பதிலில் அவர் திருப்தி அடையாவிட்டால் அல்லது வாடிக்கையாளர் கவனிப்பு குழுவிடமிருந்து எந்தப் பதிலையும் பெறாவிட்டால். புகாரின் வகையின் அடிப்படையில், வாடிக்கையாளருக்கு 5 வணிக நாட்களுக்குள் அவரது நிறுவனத்தில் பதிவுசெய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிக்குத் எழுத்துப்பூர்வமான பதில்/தீர்வு அனுப்பப்படும்.
- (b) **நிலை 2:** ஒரு வாடிக்கையாளர் பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது எந்த பதிலும் பெறவில்லை நிலை 1-லிருந்து, அவர் இந்த விவகாரம்/விசாரிப்பு/புகாரை கீழ்க்கண்டவர்களுக்கு அடுத்த நிலைக்குக் கொண்டு செல்லலாம்:

பெயர் குறைதீர்க்கு ம் அதிகாரி / முதன்மை நோடல் அதிகாரி	திரு. ஆஷிஷ் சரின் சீஃப் ஆஃப் கஸ்டமர் எக்ஸ்பீரியன்ஸ் & சக்சஸ் எக்ஸ்பிரஸ் பில்டிங், 3 ^{வது} தளம், 9-10, பகாதூர் ஷா சஃபார் மார்க், நியூ டெல்லி - 110002
தொடர்பு எண்.	011-41204444
மின்னஞ்சல் முகவரி	head.services@dmifinance.in

ரிசர்வ் பேங்க் – இன்டிக்ரேட்டெட் ஒம்புட்ஸ்மேன் ஸ்கீம், 2021 மற்றும் அதனுடன் இணைத்து படிக்கப்படும் மாஸ்டர் டைரக்டன் – ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா (இன்டர்னல் ஒம்புட்ஸ்மேன் – ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு) டைரக்டன்ஸ், 2023 (தொடர்ந்து திருத்தப்படும் வகையில்) ஆகியவற்றின் அடிப்படையில், குறைதீர் செயல்முறை நடைமுறைப்படுத்தப்படும். மேலும், RBI

நிர்ணயித்த ஃபேர் பிராக்டிசஸ் கோடு உட்பட்ட தொடர்புடைய வழிகாட்டுதல்களும் குறைதீர் செயல்முறையில் கருத்தில் கொள்ளப்படும்.

- (3) தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையாவிட்டாலோ அல்லது DMI-யிடமிருந்து பரிந்துரைக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் எந்த பதிலும் பெறாவிட்டாலோ, அவர் ரிசர்வ் வங்கியின் CMS போர்ட்டலில் - <https://cms.rbi.org.in> - தங்கள் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம். அல்லது, தங்கள் புகார் படிவத்தை (ஃபார்மேட்) கீழ்க்கண்ட முகவரிக்கு அனுப்பலாம்:

சென்ட்ரலைஸ்ட் ரிசிப்ட் அண்ட்
RESERVE BANK OF INDIA, இந்திய ரிசர்வ்
வங்கி, 4வது தளம்
செக்டர் 17, சண்டிகர்-
160017 கட்டணமில்லா
எண்-14448

7. GRM-ன் டிஸ்பிளே:

வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, குறைதீர்க்கும் செயல்முறை (GRM), குறைதீர்க்கும் அதிகாரி/முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களுடன் சேர்த்து, நிறுவனத்தின் அனைத்து அலுவலக வளாகங்களிலும் முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. இந்த இணைப்பு மூலம் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வாடிக்கையாளர்கள் ஜிஆர்எம்-ஐ அணுகலாம் https://www.dmifinance.in/grievance-redressal_.html

8. முதன்மை நோடல் அதிகாரியிடம் புகார் அளிக்கும் செயல்முறை

ஏதேனும் கேள்விகள் அல்லது கவலைகளுக்கு, வாடிக்கையாளர்கள் கிளிக் செய்வதன் மூலம் பல சேவை வழிகள் மூலம் எங்களை அணுகலாம்- <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/>

எங்கள் வாடிக்கையாளர் கவனிப்பு நிர்வாகி வழங்கிய தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர்கள் திருப்தி அடையாவிட்டால், முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

a) நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரி:

நிறுவனத்தின் முதன்மை நோடல் அதிகாரியை இதில் தொடர்பு கொள்ளலாம்

முதன்மை நோடல் அதிகாரியின் பெயர்	ஆஷிஷ் சரின் சீஃப் ஆஃப் கஸ்டமர் எக்ஸ்பீரியன்ஸ் & சக்சஸ் எக்ஸ்பிரஸ் பில்டிங், 3 ^{வது} தளம், 9-10, பகாதூர் ஷா சஃபார் மார்க், நியூ டெல்லி - 110002
தொடர்பு எண்	011-41204444
மின்னஞ்சல் முகவரி	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

b) முதன்மை நோடல் அதிகாரியிடமும் RBI ஒம்புட்ஸ்மேனிடமும் புகார் அளிக்கும் செயல்முறை

படி 1. புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டால், மற்றும் அளிக்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையாவிட்டாலோ, அல்லது புகார் தீர்ப்பதற்கான குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் பதில் எதுவும் பெறப்படாவிட்டாலோ, வாடிக்கையாளர் மேற்கூறிய வழிகள் மூலம் அதே புகாரை PNO-விடம் அடுத்த நிலைக்குக் கொண்டு செல்லலாம்.

படி 2. புகார் முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் பதிலில் திருப்தியடையாவிட்டாலோ, அல்லது புகாரைப் பதிவு செய்ததிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து பதில் எதுவும் பெறப்படாவிட்டாலோ, மேலும் வாடிக்கையாளர் வேறு எந்த மன்றத்தையும் அணுகாத பட்சத்தில். வாடிக்கையாளர் கீழ்க்கண்ட வழிகள் மூலம் புகாரை ரிசர்வ் வங்கிக்கு அடுத்த நிலைக்குக் கொண்டு செல்லலாம்.

- ஆன்லைனில் – RBI CMS போர்டல் <https://cms.rbi.org.in> இல் அல்லது
- மின்னஞ்சல் CRPC@rbi.org.in; அல்லது
- நேரடி புகாருக்கு – சென்ட்ரலைஸ்ட் ரிசீப்ட் & பிராசஸிங் சென்டர் (CRPC), ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா, 4ஆம் தளம், செக்டர் 17, சந்தீகார் – 160 017 கட்டணமில்லா எண் - 14448 தொடர்பு மையம் 24 மணி நேரமும், வாரத்தின் ஏழு நாட்களும் (24x7) கிடைக்கும், ஆனால் தொடர்பு மையப் பணியாளருடன் இணைக்கும் வசதி 8:00 AM மணி முதல் 10:00 PM மணி வரை (திங்கள் முதல் சனி வரை, தேசிய விடுமுறைகள் தவிர) கிடைக்கும்.

9. டிஜிட்டல் கடன் வழங்குதலுக்கான குறை தீர்வு

- மேலே குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி, குறை தீர்க்கும் செயல்முறையின் அடிப்படையில், முதன்மை நோடல் அதிகாரி, வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்குதல் மற்றும் பிற நிறுவனப் பங்காளிகள் தொடர்பான புகார்கள்/பிரச்சினைகளையும் கையாளுவார். வாடிக்கையாளர்களால் எழுப்பப்படும் புகார்கள் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் விண்ணப்பங்கள் (கடன் வாங்குபவருக்கு கடன் பெறுதலை எளிதாக்கும் பயனர் இடைமுகத்துடன் கூடிய மொபைல் மற்றும் இணைய அடிப்படையிலான விண்ணப்பங்கள், இதில் நிறுவனத்தின் செயலிகள் மற்றும் நிறுவனம் ஈடுபடுத்தும் கடன் சேவை வழங்குநர்களால் இயக்கப்படும் கடன் வசதிச் சேவைகளுக்கான விண்ணப்பங்கள் ஆகியவை அடங்கும்) குறித்த புகார்களும் இதில் அடங்கும்.
- புகார் அளிக்கும் வசதியானது டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் விண்ணப்பத்திலும், கடன் சேவை வழங்குநரின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.
- குறைதீர் அதிகாரியின் தொடர்பு விவரங்கள் DMI, அதன் லெண்டிங் சர்வீஸ் புரொவைடர்கள் (LSPs) மற்றும் டிஜிட்டல் லெண்டிங் ஆபஸ் (DLAs) இணையதளங்களில் தெளிவாகக் காண்பிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும் முக்கிய தகவல் அறிக்கையில் (KFS) இதையும் சேர்த்து குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.

10. உள் குறைதீர்ப்பு அதிகாரி (இன்டர்னல் ஒம்புட்ஸ்மேன்)

டிசம்பர் 29, 2023 அன்று வெளியிடப்பட்ட மாஸ்டர் டைரக்டன் - ரிசர்வ் பேங்க் ஆஃப் இந்தியா (ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனங்களுக்கு உள் குறைதீர்ப்பு அதிகாரி (இன்டர்னல் ஒம்புட்ஸ்மேன்) டைரக்டன்ஸ் (தொடர்ந்து திருத்தப்படும் வகையில்) குறிப்பு அடிப்படையில், நிறுவனம் ஒரு இன்டர்னல் ஒம்புட்ஸ்மேன் (IO) நியமித்துள்ளது. நிறுவனத்தில் பூரணமாக அல்லது பகுதியாக மறுக்கப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் IO-க்கு அனுப்பப்படும். நிறுவனம் செய்த புகாரை மறுத்தல்/பகுதியாக மறுத்தல் தொடர்பான தீர்மானத்தை IO வின் முடிவின் அடிப்படையில் உறுதிப்படுத்த அல்லது மாற்றும் தீர்மானம் எடுக்கப்பட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும் பதிலில் அதே தகவல் தெளிவாக குறிப்பிடப்படும். IO-வின் பரிசீலனைக்குப் பிறகும் கூட, முழுமையாகவோ அல்லது பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களுக்கு, நிறுவனம், அதற்கேற்பப் புகார்தாரருக்கு ஆலோசனை வழங்க வேண்டும், மேலும் அவர் குறை தீர்ப்பதற்காக ரிசர்வ் வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேனை அணுகலாம் என்பதையும் பதிலின் ஒரு பகுதியாகத் தெளிவாகக் குறிப்பிட வேண்டும்.

IO மூலம் கையாளப்பட்ட புகார்களின் கண்டுபிடிப்புகள் மற்றும் சரிபார்ப்பின் அடிப்படையில், தற்போதுள்ள செயல்முறைகளில் உள்ள குறிப்பிடத்தக்க இடைவெளிகள் மற்றும் குறைபாடுகளை அடையாளம் காண, அதிகப்படியான புகார் பிரிவுகளில் முழுமையான மூல காரண பகுப்பாய்வு நடத்தப்படுகிறது. இந்த பகுப்பாய்விலிருந்து திரட்டப்பட்ட கண்டுபிடிப்புகள் மற்றும் கருத்துக்கள், தொடர்புடைய அனைத்து குழுக்களுடனும் முறையாகப் பகிரப்படுகின்றன. இந்த கூட்டு அணுகுமுறை, எங்கள் சேவைத் தரத்தை மேம்படுத்தவும், எதிர்காலத்தில் இதுபோன்ற சிக்கல்கள் மீண்டும் நிகழாமல் தடுக்கவும், திருத்த நடவடிக்கைகள் திறம்பட செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.

11. GRM பற்றிய ரிவியூ

இந்த பாலிசியை இயக்குநர்கள் குழு குறைந்தபட்சம் ஆண்டுதோறும் ரிவியூ செய்ய வேண்டும். பாலிசியில் மாற்றங்கள் தேவைப்படும் ஏதேனும் ஒழுங்குமுறை மாற்றங்கள் ஏற்பட்டால், பாலிசி அதற்கேற்ப ரிவியூ செய்யப்பட்டு திருத்தப்பட வேண்டும்.

இந்த பாலிசியின் கீழ் வராத வேறு ஏதேனும் நிபந்தனைகள்/செயல்முறைகள் இருந்தால், அவை RESERVE BANK OF INDIA (RBI) வெளியிடப்பட்ட ஸ்கேல் பேஸ்டு ரெகுலேஷன் (SBR) கட்டமைப்பு மற்றும் அது தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள்/சுற்றறிக்கைகளின்படி வாசிக்கப்பட வேண்டும்/பரிசீலிக்கப்பட வேண்டும்.
