

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 (എൻഡി-എൻബിഎഫ്സി) എടുക്കുന്നു. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ - രജിസ്ട്രേഷൻ, എക്സംപ്ഷൻസ് ആൻഡ് ഫ്രെയിംവർക്ക് ഫോർ സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 പ്രകാരം കമ്പനിയെ മിഡിൽ ലെയർ എൻബിഎഫ്സി (എൻബിഎഫ്സി-എംഎൽ) ആയി തരംതിരിച്ചിരിക്കുന്നു. , പോലെ ഭേദഗതി ചെയ്തു നിന്ന് സമയം വരെ സമയം. ദി കമ്പനി ആണ് പ്രാഥമികമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു ഇൻ ദി വായ്പ നൽകൽ ബിസിനസ്സ്.

ൽ അനുസരണം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ - ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് പെരുമാറ്റം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 ("ആർബിസി നിർദ്ദേശങ്ങൾ") ന്റെ അധ്യായം III പ്രകാരം , ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഉപഭോക്തൃ ഇൻറർഫേസുകളുടെ ധനകാര്യ കമ്പനികൾ (" **എൻബിഎഫ്സികൾ** ") ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിലെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ('എഫ്പിസി') നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ട ഇൻ ദി ആർബിഐ മാസ്റ്റർ ദിശകൾ. ഡിഎംഐ, ആയിരിക്കൽ എ എൻബിഎഫ്സി ഉള്ളത് ഉപഭോക്താവ് ഇൻറർഫേസ്, രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് ഒപ്പം ദത്തെടുത്തു ഇത് എഫ്പിസി വേണ്ടി ദി വായ്പ നൽകൽ ബിസിനസ്സ് ഇൻ അനുസരണം കൂടെ പറഞ്ഞ നിർദ്ദേശങ്ങൾ

2. ഉദ്ദേശ്യവും അതിന്റെ പ്രയോഗക്ഷമതയും:

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 ആർബിഫ്രെ ഓംബുഡ്സ്മാൻറെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികളിൽ പരാതിക്കാരനെ പ്രതിനിധീകരിക്കാൻ രേഖാമൂലം അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.
- c) **"ബോർഡ്"** എന്നാൽ 2013 ലെ കമ്പനി ആക്ട് പ്രകാരം രൂപീകരിച്ച കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- d) **"പരാതി"** എന്നാൽ കമ്പനിയുടെ സേവനത്തിൽ പോരായ്മയുണ്ടെന്ന് ആരോപിച്ച്, അതിൽ നിന്ന് ആശ്വാസം തേടിക്കൊണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ തേടാതെ രേഖാമൂലമോ മറ്റ് മാർഗങ്ങളിലൂടെയോ നൽകുന്ന ഏതൊരു പ്രാതിനിധ്യത്തെയും അർത്ഥമാക്കുന്നു;
- e) **"ഉപഭോക്താവ്"** എന്നാൽ NBFC നൽകുന്ന ഒരു സേവനം ഉപയോഗിക്കുന്ന അല്ലെങ്കിൽ അപേക്ഷിക്കുന്ന ഒരു വ്യക്തി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്;
- f) **സേവനത്തിലെ പോരായ്മ** എന്നാൽ NBFC നിയമപരമായോ അല്ലാതെയോ നൽകേണ്ട ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിലെ പോരായ്മ അല്ലെങ്കിൽ അപര്യാപ്തത എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്, ഇത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശനഷ്ടമോ ഉണ്ടാക്കുകയോ ഉണ്ടാക്കുകയോ ചെയ്തേക്കാം അല്ലെങ്കിൽ ഉണ്ടാക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്യാം.
- g) **"ഡയറക്ടർ"** എന്നാൽ കമ്പനിയുടെ ബോർഡിലെ വ്യക്തിഗത ഡയറക്ടർ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും ഡയറക്ടർ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- h) **"FPC"** എന്നാൽ ഫെഡറൽ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- i) **"ഇൻറേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ"** എന്നാൽ ഡിഎംഐയുടെ ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീം ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിച്ച പരാതികൾ പുനഃപരിശോധിക്കുന്നതിനായി ഒരു സ്വതന്ത്ര അതോറിറ്റിയായി ഡിഎംഐ നിയമിച്ച ആന്തരിക ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
- j) **"പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന" അല്ലെങ്കിൽ "കെഎഫ്എസ്"** എന്നാൽ വായ്പ കരാറിലെ പ്രധാന വസ്തുതകളുടെ ഒരു പ്രസ്താവനയാണ്, ലളിതവും എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമായ ഭാഷയിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിൽ നൽകുന്നു.
- k) **"ഓംബുഡ്സ്മാൻ/ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ"** അർത്ഥമാക്കുന്നത് ഏതെങ്കിലും വ്യക്തി നിയമിച്ചു എഴുതിയത് ദി റിസർവ് ചെയ്യുക ബാങ്ക് പോലെ സ്കീം പ്രകാരമുള്ളവ.
- l) **"സ്കീം"** എന്നാൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 2021 നവംബർ 12-ന് പുറപ്പെടുവിച്ചതും കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയതുമായ റിസർവ് ബാങ്ക്- ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021 അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ 2026 ജനുവരി 16-ന് പുറപ്പെടുവിച്ചതും ബാധകമായേക്കാവുന്നതുമായ റിസർവ് ബാങ്ക്- ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (RB-IO5), 2026 എന്നിവയാണ്.

4. ഡിഎംഐയുടെ എല്ലാ വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും ബാധകമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ:

(i) അപേക്ഷകൾ വേണ്ടി വായ്പകൾ ഒപ്പം അവരുടെ പ്രക്രിയ:

- എല്ലാം വായ്പ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ യുടെ ദി കമ്പനി ചെയ്യും ആകുക പോലെ ഓരോ ദി വായ്പ നയ, ഉൽപ്പന്ന കുറിപ്പുകൾ ദത്തേടുത്തു എഴുതിയത് ദി

കമ്പനി.

- കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം. ഇതിനായി കമ്പനി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് പ്രഖ്യാപനം/ഉടമ്പടി വാങ്ങേണ്ടതാണ്.
- 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 കടം വാങ്ങുന്നയാൾ.
- ദി കമ്പനി ചെയ്യും നൽകുക അംഗീകാരം വേണ്ടി രസീത് യുടെ വായ്പ അപേക്ഷകൾ കൂടെ കൂടെ വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി. കൂടാതെ, വായ്പ അപേക്ഷ 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
- വായ്പ അപേക്ഷാ ഘട്ടത്തിൽ, അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട എല്ലാ രേഖകളും കമ്പനി സൂചിപ്പിക്കും. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (ആർബിഐ) 'നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ മാനദണ്ഡങ്ങൾ അറിയുക' (കൈവെസി മാനദണ്ഡങ്ങൾ) പാലിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ രേഖകളും കമ്പനി ശേഖരിക്കും. ആവശ്യമെങ്കിൽ കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നതാണ്.
- ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുക്കുമ്പോൾ, അവർ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന വായ്പ ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകും.
- ആവശ്യാനുസരണം, അപേക്ഷയുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതിയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. ചെയ്യും അറിയിക്കുക കുറിച്ച് ദി ടൈംലൈനുകൾ ഉള്ളിൽ ഏത് ദി മുഴുവൻ വായ്പ പ്രക്രിയ ചെയ്യും ആകുക പൂർത്തിയായി ഇൻ സാധാരണ ബിസിനസ്സ് ഗതി.

(ii) വായ്പ വിലയിരുത്തൽ നിബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ:

- ആഭ്യന്തര നയങ്ങൾക്കും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി കമ്പനി വായ്പക്കാരുടെ അപേക്ഷകളുടെ ക്രെഡിറ്റ് വിലയിരുത്തൽ നടത്തും.
- ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും സൂക്ഷ്മമായി പരിശോധിക്കുക ദി വിവരങ്ങൾ സമർപ്പിച്ചു എഴുതിയത് ദി ഉപഭോക്താവ് കൂടാതെ, എങ്കിൽ എന്തെങ്കിലും അധികമായി ഡാറ്റ ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പ അപേക്ഷ വേഗത്തിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് അത് ഉടനടി തേടേണ്ടതാണ് .
- നിർദ്ദിഷ്ട വായ്പയുടെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ, സാങ്ഷൻ ലെറ്റർ, ട്രേം ഷീറ്റ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയം വഴി കെ.എഫ്.എസിനൊപ്പം

ഡി.എം.ഐ. രേഖാമൂലം അറിയിക്കും, അതിൽ ഇവ ഉൾപ്പെടും:

- ദിനുകയുടെ വായ്പ അനുവദിച്ചു കൂടെ കൂടെ ദിനബന്ധനകൾ ഒപ്പം വ്യവസ്ഥകൾ ഉൾപ്പെടെ വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്;
- തിരിച്ചടവിലെ വീഴ്ച പലിശ / പിഴ നിരക്കുകൾ എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ (പ്രതിമാസം / വാർഷിക ശതമാനത്തിൽ പ്രകടിപ്പിക്കുന്നു) പോലെ ദി കേസ് മെയ് ആകുക) ഒപ്പം മറ്റെല്ലാം ചാർജ്ജുകൾ നൽകേണ്ട എഴുതിയത് ദി ഉപഭോക്താക്കൾ ഇൻ ബന്ധം വരെ അവരുടെ വായ്പ അക്കൗണ്ടും അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും;
- വായ്പ തിരിച്ചടവ് വൈകിയാൽ ഇടാക്കുന്ന പിഴകൾ വായ്പ കരാറിൽ ബോൾഡ് അക്ഷരങ്ങളിൽ വ്യക്തമായി രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കും;
- വായ്പ ലഭിക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുമുള്ള നടപടിക്രമങ്ങളുമായി മുന്നോട്ട് പോകുന്നത് ഉൾപ്പെടെ, രേഖാമൂലമോ അല്ലെങ്കിൽ എന്തെങ്കിലും സ്ഥിരീകരണ നടപടിയിലൂടെയോ ഉപഭോക്താവ് അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട്.
- വായ്പ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ഡിഎംഐ ഇംഗ്ലീഷിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ നൽകും. കൂടെ പകർത്തുകയുടെ എല്ലാം പ്രസക്തമായ ചുറ്റുപാടുകൾ ഉദ്ധരിച്ചത് ഇൻ ദി വായ്പ കരാർ വരെ എല്ലാം ദി വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് വായ്പ അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുകയും ഉപഭോക്താവ് യഥാവിധി അംഗീകരിക്കുകയും വേണം .
- താക്കോൽ വസ്തുതാ പ്രസ്താവന
 - ആർബിട്രെ നിയന്ത്രണങ്ങൾ പ്രകാരം നൽകിയിരിക്കുന്ന സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റ് അനുസരിച്ച്, വായ്പ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് അറിവുള്ള ഒരു വീക്ഷണം സ്വീകരിക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന്, എല്ലാ വരാനിരിക്കുന്ന വായ്പക്കാർക്കും കമ്പനി ഒരു കെഎഫ്എസ് നൽകും. കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ കെഎഫ്എസ് നൽകും.
 - KFS-ന്റെ ഉള്ളടക്കം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വിശദീകരിച്ച് നൽകുകയും അയാൾ/അവൾ അത് മനസ്സിലാക്കി എന്നതിന്റെ ഒരു അംഗീകാരം നേടുകയും വേണം.
 - കെ.എഫ്.എസിന് ഒരു സവിശേഷ പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ നൽകും, ഏഴ് ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ സാധുത കാലയളവും, ഏഴ് ദിവസത്തിൽ താഴെയുള്ള കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് ഒരു പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിന്റെ സാധുത കാലയളവും ഉണ്ടായിരിക്കും. സാധുത കാലയളവിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സമ്മതിച്ചാൽ, കെ.എഫ്.എസിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വായ്പയുടെ നിബന്ധനകൾ പാലിക്കാൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കും.
 - KFS-ൽ APR-ന്റെ ഒരു കമ്പ്യൂട്ടേഷൻ ഷീറ്റ് ലോൺ കാലയളവിലെ ലോണിന്റെ അമോർട്ടൈസേഷൻ ഷെഡ്യൂളും ഉൾപ്പെടുത്തും. കമ്പനി ചുമത്തുന്ന എല്ലാ ചാർജ്ജുകളും APR-ൽ ഉൾപ്പെടും.

- KFS-ൽ പരാമർശിച്ചിട്ടില്ലാത്ത ഏതെങ്കിലും ഫീസുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ, വായ്പാ കാലാവധിയുടെ ഒരു ഘട്ടത്തിലും, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതമില്ലാതെ, NBFC-കൾക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കാൻ കഴിയില്ല.
- മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കൾക്ക് വേണ്ടി കമ്പനി യഥാർത്ഥ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ഇൻഷുറൻസ് ചാർജ്ജുകൾ, നിയമപരമായ ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ APR-ന്റെ ഭാഗമാകും, അവ പ്രത്യേകം വെളിപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്യും. അത്തരം ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന എല്ലാ സാഹചര്യങ്ങളിലും, ഓരോ പേയ്മെന്റിനും രസീതുകളും അനുബന്ധ രേഖകളും ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകും.
- വായ്പാ കരാറിന്റെ ഭാഗമായി KFS-ഉം പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- ശിക്ഷാർഹമായ നിരക്കുകൾ
 - NBFC യുടെ ക്രെഡിറ്റ് പോളിസി പ്രകാരം നിർവചിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ വായ്പാ കരാറിന്റെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിനുള്ള 'ശിക്ഷാ നിരക്കുകൾ', കടം വാങ്ങുന്നയാൾ തിരിച്ചടവ് വീഴ്ച വരുത്തിയതുൾപ്പെടെ, അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർക്കുന്ന 'ശിക്ഷാ പലിശ'യുടെ രൂപത്തിൽ ഈടാക്കില്ല. പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ മൂലധനവൽക്കരണം ഉണ്ടാകില്ല, അതായത് അത്തരം ചാർജ്ജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല. എന്നിരുന്നാലും, വായ്പ അക്കൗണ്ടിലെ പലിശ കൂട്ടുന്നതിനുള്ള സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളെ ഇത് ബാധിക്കില്ല.
 - വായ്പാ കരാറിലും ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും/പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവനയിലും ഡിഎംഐ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കുടിശ്ശിക/ശിക്ഷാ കാലാവധി കഴിഞ്ഞതിന്റെ കാരണങ്ങളും അളവും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം. പലിശ നിരക്കുകളും ചാർജ്ജുകളും സംബന്ധിച്ച നയത്തിൽ ഡിഎംഐ അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പിഴ/ശിക്ഷാ കാലാവധി കഴിഞ്ഞതിന്റെ നിരക്കുകൾ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.
 - ഒരു പ്രത്യേക വായ്പ/ഉൽപ്പന്ന വിഭാഗത്തിനുള്ളിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ, വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ആനുപാതികമായി പിഴ ചാർജ്ജുകളുടെ അളവ് ന്യായവ്യക്തമായിരിക്കും.
 - '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 ചുമത്തിയതിന്റെ കാരണവും അതിനുള്ള കാരണവും കടം വാങ്ങുന്നയാളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

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

- വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തുകയാണെങ്കിൽ, DMI ഇംഗ്ലീഷിലോ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അറിയിപ്പ് നൽകും. കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കുന്നതിനായി ഈ ചാർജ്ജുകൾ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാകും.
- പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരൂ. ഈ കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കണം. കരാർ പ്രകാരമുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കുന്നതിനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനോ അധിക സെക്യൂരിറ്റികൾ തേടുന്നതിനോ മുമ്പ്, വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായി DMI ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.
- ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും റിലീസ് എല്ലാം സെക്യൂരിറ്റികൾ ഓൺ തിരിച്ചടവ് യുടെ എല്ലാം കുടിശ്ശികകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഓൺ സാക്ഷാത്കാരം യുടെ ദി വായ്പാ കുടിശ്ശിക തുക, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ പേരിൽ ഡിഎംഐക്ക് ഉണ്ടാകാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിനുള്ള നിയമപരമായ അവകാശത്തിനോ ലീനിയോ വിധേയമാണ്. 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.

(iv) കുടിശ്ശിക പിരിവ്

- വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കുമ്പോൾ എല്ലായ്പ്പോഴും പാലിക്കേണ്ട പിരിവിനായി കമ്പനി ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പെരുമാറ്റച്ചട്ടം നിലവിലുണ്ട്.
- മര്യാദ, ന്യായമായ പെരുമാറ്റം, ബോധ്യപ്പെടുത്തൽ എന്നിവയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതാണ് ഞങ്ങളുടെ ശേഖരണ പെരുമാറ്റച്ചട്ടം. ഉപഭോക്തൃ ആത്മവിശ്വാസവും ദീർഘകാല ബന്ധവും വളർത്തിയെടുക്കുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു.
- തിരിച്ചടവിലെ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ കാരണം സമ്മർദ്ദത്തിലായ ആസ്തികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷൻ കമ്പനിക്ക് നൽകുന്ന ബോർഡ് അംഗീകൃത സ്ട്രെസ് അസറ്റ് മാനേജ്മെന്റ് നയം കമ്പനിയിൽ നിലവിലുണ്ട്.

(v) പൊതുവായത്:

- ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യും അല്ല ഇടപെടുക ഇൻ ദി കാര്യങ്ങൾ യുടെ ദി കടം

വാങ്ങുന്നയാൾ ഒഴികെ വേണ്ടി ദി ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്നു ഇൻ വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).

- ത്കേസ്യുടെ രസീത് യുടെ അഭ്യർത്ഥന നിന്നു കടം വാങ്ങുന്നയാൾ വേണ്ടി കൈമാറ്റം യുടെ വായ്പ അക്കൗണ്ട്, ദി സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റുവിധത്തിൽ അതായത്, എതിർപ്പ് നിന്ന് ഡിഎംഐ, എങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും, വേണം ആകുക എത്തിച്ചുകൊടുത്തു ഉള്ളിൽ 21 മേടം ദിവസങ്ങൾ നിന്ന് ദി അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.
- വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവിന്റെ കാര്യത്തിൽ, ഒരു എൻബിഎഫ്സി അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവം നടത്തരുത്, അതായത് അപൂർവ്വ സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ബലപ്രയോഗം നടത്തുക തുടങ്ങിയവ. ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള പരാതികളിൽ കമ്പനികളുടെ ജീവനക്കാരുടെ പരുഷമായ പെരുമാറ്റവും ഉൾപ്പെടുന്നതിനാൽ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് എൻബിഎഫ്സി ഉറപ്പാക്കണം.

(vi) തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകൾ (EMI) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃക്രമീകരിക്കുക.

- നിലവിൽ, ഡി.എം.ഐ. ചെയ്യുന്നു അല്ല അനുമാതി വായ്പ ചെയ്ത് പൊങ്ങിക്കിടക്കുന്നു 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 പൊങ്ങിക്കിടക്കുന്നു നിരക്ക് വ്യക്തിപരമായ വായ്പകൾ, ഡി.എം.ഐ. എടുത്തേക്കാം കടന്നു മതിയായ ഹെഡ്റും/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.
 - വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റം വായ്പ പരിധിയിൽ വരുത്തുന്ന മാറ്റങ്ങളുടെ ഫലമായി ഇഎംഐയിലും/അല്ലെങ്കിൽ കാലാവധിയിലും അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഡിഎംഐ കടം വാങ്ങുന്നവരെ വ്യക്തമായി അറിയിക്കും. തുടർന്ന്, മുകളിൽ പറഞ്ഞ കാരണങ്ങളാൽ ഇഎംഐ/കാലയളവിലോ രണ്ടിലും ഉണ്ടാകുന്ന വർദ്ധനവ് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ ഉടൻ അറിയിക്കും.
 - പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം അനുസരിച്ച് ഒരു നിശ്ചിത നിരക്കിലേക്ക്

മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ ഡിഎംഐ വായ്പക്കാർക്ക് നൽകും. വായ്പ കാലയളവിൽ ഒരു കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എത്ര തവണ മാറാൻ അനുവദിക്കണമെന്ന് പോളിസി വ്യക്തമാക്കും.

- ദി കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ചെയ്യും കൂടാതെ ആകുക നൽകിയിരിക്കുന്നു ദി ചോഴ്സ് 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.
- ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ/മുൻകൂട്ടി അടയ്ക്കൽ പിഴ ചുമത്തുന്നത് നിലവിലുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് വിധേയമായിരിക്കും.
- ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിലേക്ക് വായ്പകൾ മാറ്റുന്നതിനുള്ള ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജുകളും, മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് സേവന ചാർജുകളും/അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചെലവുകളും അനുമാതികത്തിൽ സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും, കൂടാതെ അത്തരം ചാർജുകൾ/ചെലവുകൾ ഡിഎംഐ കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിഷ്കരിക്കുന്ന സമയത്തും വെളിപ്പെടുത്തും. ബാധകമായ ചാർജുകൾ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചതായിരിക്കും, കൂടാതെ എൻബിഎഫ്സിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കാലയളവ് നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കുന്നില്ലെന്ന് DMI ഉറപ്പാക്കും.
- ഓരോ പാദത്തിന്റേയും അവസാനം, കുറഞ്ഞത് ഇതുവരെ തിരിച്ചെടുത്ത മുതലും പലിശയും, EMI തുക, ശേഷിക്കുന്ന EMIകളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്/വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (APR) എന്നിവ പട്ടികപ്പെടുത്തുന്ന ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ DMI കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കും. സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലളിതവും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമാണെന്ന് DMI ഉറപ്പാക്കും.

(vii) വായ്പകളുടെ മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ

- ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക് നയത്തോടൊപ്പം പ്രീ-പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പാർട്ട് പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ വായിക്കേണ്ടതാണ്. DMI ചെയ്യും അല്ല ചാർജ് ചെയ്യുക ജപ്തി നിരക്കുകൾ/ മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ പിഴകൾ ഓൺ ഏതെങ്കിലും പൊങ്ങിക്കിടക്കുന്നു നിരക്ക് ബിസിനസ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച ടോ ലോണുകൾ.
- ഫ്ലോട്ടിംഗിനായി നിരക്ക് 2026 ജനുവരി 01-നോ അതിനുശേഷമോ ബിസിനസ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ചതോ പുതുക്കിയതോ ആയ ടോ ലോണുകൾ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്കും സൂക്ഷ്മ ചെറുകിട സംരംഭങ്ങൾക്കും (എംഎസ്ഇ) അനുവദിച്ച തുക/പരിധി ₹50 ലക്ഷം വരെയുള്ള വായ്പകൾക്ക് കമ്പനി യാതൊരു പ്രീ-പേയ്മെന്റ്

ചാർജുകളും ഈടാക്കില്ല.

- പ്രീ-പേയ്മെന്റിനായി (ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ) ഉപയോഗിക്കുന്ന ഫണ്ടിന്റെ ഉറവിടം പരിഗണിക്കാതെയും കുറഞ്ഞ ലോക്ക്-ഇൻ കാലയളവ് ഇല്ലാതെയും മുകളിൽ പറഞ്ഞ വ്യവസ്ഥകൾ ബാധകമാകും.
- ഇരട്ട അല്ലെങ്കിൽ പ്രത്യേക നിരക്കുകളുള്ള വായ്പകളുടെ കാര്യത്തിൽ (അതായത്, സ്ഥിര, പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കുകളുടെ സംയോജനം), പ്രീ-പേയ്മെന്റ് സമയത്ത് വായ്പ പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലാണോ എന്നതിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളുടെ പ്രയോഗക്ഷമത നിർണ്ണയിക്കും.
- മറ്റ് സന്ദർഭങ്ങളിൽ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച പലിശ നിരക്ക് നയം പ്രകാരമായിരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ടോ ലോണുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ, പ്രീപെയ്ഡ് തുകയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതായിരിക്കും.
- ക്യാഷ് ക്രെഡിറ്റ്/ഓവർഡ്രാഫ്റ്റ് സൗകര്യങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, നിശ്ചിത തീയതിക്ക് മുമ്പ് സൗകര്യം അടച്ചുപൂട്ടുമ്പോൾ അനുവദിച്ച പരിധി കവിയാത്ത തുകയ്ക്ക് പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ഈടാക്കും, കൂടാതെ വായ്പാ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന കാലയളവിന് മുമ്പ് സൗകര്യം പുതുക്കേണ്ടതില്ല എന്ന തന്റെ ഉദ്ദേശ്യം കടം വാങ്ങുന്നയാൾ NBFC-യെ അറിയിച്ചാൽ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകൾ ബാധകമല്ല, എന്നാൽ നിശ്ചിത തീയതിയിൽ സൗകര്യം അടച്ചുപൂട്ടുകയാണെങ്കിൽ.
- എൻബിഎഫ്സിയുടെ നിർദ്ദേശപ്രകാരം മുൻകൂർ പണമടയ്ക്കൽ നടത്തുമ്പോൾ കമ്പനി യാതൊരു നിരക്കുകളും ഈടാക്കില്ല.
- പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളുടെ ബാധകത അനുമതി കത്തിലും വായ്പാ കരാറിലും കൈഎഫ്എസിലും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം. ഇവിടെ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടില്ലാത്ത പ്രീ-പേയ്മെന്റ് ചാർജുകളൊന്നും എൻബിഎഫ്സി ഈടാക്കില്ല.
- എൻബിഎഫ്സി നേരത്തെ എഴുതിത്തള്ളിയ വായ്പകളുടെ മുൻകൂർ തിരിച്ചടവ് സമയത്ത് കമ്പനി മുൻകാല പ്രാബല്യത്തോടെ യാതൊരു ചാർജുകളും / ഫീസും ഈടാക്കില്ല.

(viii) ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്തുകളുടെ രേഖകൾ പുറത്തുവിടൽ

- ത് കേസ് 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.
- വായ്പാ അക്കൗണ്ട് സർവീസ് ചെയ്ത ഔട്ട്ലൈറ്റിൽ നിന്നോ ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്നോ രേഖകൾ ലഭ്യമായ ഡിഎംഐയുടെ മറ്റേതെങ്കിലും ഓഫീസിൽ നിന്നോ, അവരുടെ/അവളുടെ മുൻഗണന അനുസരിച്ച്, യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ ശേഖരിക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്.
- പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്ന തീയതിയിലോ അതിനുശേഷമോ നൽകുന്ന വായ്പാ അനുമതി കത്തുകളിൽ, യഥാർത്ഥ ജംഗമ/സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ തിരികെ നൽകേണ്ട സമയക്രമവും സ്ഥലവും

പരാമർശിച്ചിരിക്കണം.

- ഏക വായ്പക്കാരന്റേയോ സംയുക്ത വായ്പക്കാരന്റേയോ ആകസ്മിക മരണം സംഭവിച്ചാൽ, യഥാർത്ഥ ജംഗമ / സ്ഥാവര സ്വത്ത് രേഖകൾ നിയമപരമായ അവകാശികൾക്ക് തിരികെ നൽകുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് നന്നായി തയ്യാറാക്കിയ നടപടിക്രമം ഉണ്ടായിരിക്കും. അത്തരം നടപടിക്രമങ്ങൾ മറ്റ് സമാനമായ പോളിസികൾക്കൊപ്പം കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- യഥാർത്ഥ നീക്കാവുന്ന/സ്ഥാവര വസ്തു രേഖകൾ പുറത്തുവിടുന്നതിൽ കാലതാമസം നേരിടുകയോ വായ്പ അക്കൗണ്ടിന്റെ പൂർണ്ണമായ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കൽ കഴിഞ്ഞ് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ബന്ധപ്പെട്ട രജിസ്ട്രിയിൽ ചാർജ്ജ് സംത്യക്ടി 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.
- യഥാർത്ഥ നീക്കാവുന്ന/സ്ഥാവര രേഖകൾക്ക് ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നഷ്ടമോ കേടുപാടുകളോ സംഭവിച്ചാൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാളെ സ്ഥാവര ജംഗമ രേഖകളുടെ തനിപ്പകർപ്പ്/സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ പകർപ്പുകൾ ലഭിക്കുന്നതിന് DMI സഹായിക്കുകയും നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിന് പുറമേ അനുബന്ധ ചെലവുകൾ വഹിക്കുകയും ചെയ്യും. എന്നിരുന്നാലും, അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ഈ നടപടിക്രമം പൂർത്തിയാക്കാൻ DMI-ക്ക് 30 ദിവസത്തെ അധിക സമയം ലഭിക്കും, തുടർന്ന് (അതായത്, മൊത്തം 60 ദിവസത്തെ കാലയളവിനുശേഷം) കാലതാമസ കാലയളവിലെ പിഴ കണക്കാക്കും.

(ix) ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്ക് വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ: വൈകല്യത്തിന്റെ പേരിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ കമ്പനി വിവേചനം കാണിക്കുന്നില്ല, കൂടാതെ വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകുന്നു. കൂടാതെ, വൈകല്യമുള്ളവരുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതും കമ്പനി ഉറപ്പാക്കുന്നു.

(x) **ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തം:** ഡിഎംഐ, അതിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിന്റെ അംഗീകാരത്തോടെ, സൂചിപ്പിച്ച വിശദാംശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ("GRM") 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.

(xi) **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 . കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഔട്ട്സോഴ്സ് ഏജൻസി നൽകുന്ന സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങളും കമ്പനിയുടെ മുകളിൽ പറഞ്ഞ ജിആർഎം കൈകാര്യം ചെയ്യും.

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

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

- ആർബിഐ മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച ഡിഎംഐ പലിശ നിരക്ക് നയം ഇതിനകം നിലവിലുണ്ട്, പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ് ചാർജ്ജുകൾ, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ 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 ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- അപേക്ഷാ ഫോമിലും അനുമതി കത്തിലും, ബാധകമായ ആർബിഐ നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കും ഡിഎംഐയുടെ പലിശ നിരക്ക് നയത്തിനും അനുസൃതമായി സ്വീകരിച്ച വ്യത്യസ്ത വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള യുക്തിയും റിസ്കിന്റെ ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കുള്ള സമീപനവും അടിസ്ഥാനമാക്കി കണക്കാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് ഡിഎംഐ അവരുടെ വായ്പക്കാർക്ക് വെളിപ്പെടുത്തും.
- പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും ഡിഎംഐയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.
- അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതിനായി DMI ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കും.
- വായ്പ അനുവദിച്ച തീയതിയോ വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കിയ തീയതിയോ മുതലല്ല, മറിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് ഫണ്ട് വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതലായിരിക്കും പലിശ ഈടാക്കുക.

5. **പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന വായ്പകൾക്കുള്ള അധിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ :**

(i) **ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോം/ആപ്പുകൾ ("DLA-കൾ") വഴി DMI സ്വീകരിക്കുന്ന വായ്പകൾക്കുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ.**

കടം വാങ്ങുന്നവരെ കണ്ടെത്തുന്നതിനും/അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിനുമുള്ള ഏജൻറുമാരായി ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്നിടത്തെല്ലാം, കമ്പനി:

- a. ഈ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക.
- b. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ കമ്പനിയുടെ പേര് വെളിപ്പെടുത്തുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- c. അംഗീകാരം ലഭിച്ച ഉടൻ തന്നെ, എന്നാൽ വായ്പാ കരാറിൽ ഒപ്പിടുന്നതിന് മുമ്പ്, വായ്പക്കാർക്ക് ഒരു അനുമതി അറിയിപ്പ് നൽകുക.
- d. വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് വായ്പക്കാർക്ക് വായ്പാ കരാറിന്റെയും എല്ലാ പരാമർശിച്ച രേഖകളുടെയും പകർപ്പുകൾ നൽകുക.
- e. സജീവമായ ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും നിലനിർത്തുക.
- f. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അവബോധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- g. വായ്പാ സേവന ദാതാക്കൾ (എൽഎസ്സി) സുതാര്യമായും നീതിയുക്തമായും വായ്പാ ഓഫറുകൾ അവതരിപ്പിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക, അതുവഴി പക്ഷപാതമില്ലാത്ത താരതമ്യവും വായ്പക്കാർക്ക് തുല്യ പരിഗണനയും ഉറപ്പാക്കുക.

6. അധിക മാനദണ്ഡങ്ങൾ വേണ്ടി വാഹനം ധനസഹായം :

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 മുമ്പ് 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 വസ്തുവിന്റെയോ വാഹനത്തിന്റെയോ വിൽപ്പന/ലേലത്തിന് മുമ്പ്;
 - (e) ദി നടപടിക്രമം വേണ്ടി കൊടുക്കൽ തിരിച്ചുപിടിക്കൽ യുടെ ദി വാഹനം/ വാഹനം; ഒപ്പം
 - (f) നടപടിക്രമം വേണ്ടി വിൽപ്പന/ലേലം യുടെ ദി സ്വത്ത്/ വാഹനം.

നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും പകർപ്പ് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ലഭ്യമാക്കണം. വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും, വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഓരോ പകർപ്പും കമ്പനി എല്ലാ കടം വാങ്ങുന്നവർക്കും നൽകും, ഇത് അത്തരം കരാറുകളുടെ/വായ്പാ കരാറുകളുടെ ഒരു പ്രധാന ഘടകമാണ്.

7. 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 ബാധകം ദി കമ്പനി. ദി കമ്പനി ഓഫറുകൾ വായ്പകൾ വരെ വ്യക്തികൾ ആരുടെ മൊത്തത്തിൽ വീട്ടുകാർ വരുമാനം ആണ് പ്രതിമാസം ₹25,000/- ൽ കുടുതലുള്ള വായ്പകൾ. അതിനാൽ, 2022 മാർച്ച് 14 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകൾക്കായുള്ള റെഗുലേറ്ററി ഫ്രെയിംവർക്ക്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2022 (“മൈക്രോഫിനാൻസ് ലോണുകളെക്കുറിച്ചുള്ള മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ”) എന്ന മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷനിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള മൈക്രോഫിനാൻസ് വായ്പകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകൾ കമ്പനിക്ക് ബാധകമല്ല.

8. കോഡ് ഓഫ് നടത്തുക ഇഷ്യൂചെയ്തു വഴി ഡിജിറ്റൽ കടം കൊടുക്കുന്നവരുടെ അസോസിയേഷൻ ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഡിഎൽഎഐ):

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

9. വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ലേക്ക് ശാരീരികമായി/ദൃശ്യപരമായി വെല്ലുവിളിക്കപ്പെട്ടത്:

വൈകല്യത്തിന്റെ 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.

10. അവലോകനം ഓഫ് ദി എഫ്പിസി:

ദി എഫ്പിസി ചെയ്യും ആകുക ഭേദഗതി ചെയ്തു അല്ലെങ്കിൽ പരിഷ്കരിച്ചു കൂടെ അംഗീകാരം യുടെ ദി ബോർഡ്. ദി എഫ്പിസി ചെയ്യും ആകുക അവലോകനം ചെയ്തു എഴുതിയത് ബോർഡ് 2025 നവംബർ 13-ന് BOD അംഗീകരിച്ച നയപരമായ അപകടസാധ്യത വർഗ്ഗീകരണത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ചട്ടക്കൂടിന് അനുസൃതമായി. അനന്തരഫലം മേൽ ഏതെങ്കിലും ഭേദഗതികൾ ഇൻ ആർബിട്രറി 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 എന്തൊക്കെ 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) യുടെ 2025 ലെ (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്ത പ്രകാരം) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ - രജിസ്ട്രേഷൻ, എക്സംപ്ഷൻസ് ആൻഡ് ഫ്രെയിംവർക്ക് ഫോർ സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ ("ആർബിസി നിർദ്ദേശം") പ്രകാരം നിക്ഷേപം സ്വീകരിക്കാത്ത നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി ('എൻബിഎഫ്സി') എൻബിഎഫ്സി - മധ്യനിരയായി വർഗ്ഗീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

ആർബിസി നിർദ്ദേശത്തിന്റെ രണ്ടാം അധ്യായം 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 മാത്രം 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 ഉൾപ്പെന്നങ്ങളും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു, ഒപ്പം ഉപഭോക്താവ് പിന്തുണ. ഈ സംവിധാനം 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

- (ii) എല്ലാ 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 പരാതികളുള്ള പരിഹാരത്തിലോ അവർ പൂർണ്ണമായും തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, പരിഹാരങ്ങൾ

ഈ സംവിധാനം 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 കമ്പനി:

- (i) റെസല്യൂഷൻ യുടെ ഉപഭോക്താവ് പരാതികൾ/ തർക്കങ്ങൾ/ ചോദ്യങ്ങൾ ഉള്ളിൽ എ നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ട 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-ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള കമ്പ്യൂയിന്റ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം ("CMS") പോർട്ടൽ വഴി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പരാതി സമർപ്പിക്കാം.

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 ചെയ്തു ടൈം ഫ്രെയിം (ടാറ്റ്);
 - b. അപര്യാപ്ത ഇൻ വാഗ്ദാനം ചെയ്തു നടപടി അല്ലെങ്കിൽ സേവനങ്ങൾ നൽകിയിരിക്കുന്നു വരെ ദി ഉപഭോക്താക്കൾ ;
 - 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.
- f. കമ്പനിയുടെ വിവേചനാധികാരം അനുസരിച്ച് മറ്റേതെങ്കിലും സാഹചര്യങ്ങൾ ഉണ്ടായാൽ.

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 മാട്രിക്സും ടൈംലൈനുകളും.

(1) ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചാനലുകൾ:
 ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ/ചോദ്യങ്ങൾ/അന്വേഷണങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന ചാനലുകൾ വഴി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ കഴിയും:

- (a) **ശബ്ദ പിന്തുണ** - ദി ഉപഭോക്താവിന് വിളിക്കാം ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് പരിചരണം തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ **രാവിലെ 9:00 മുതൽ രാത്രി 8:00 വരെ 08064-807- 777** എന്ന നമ്പറിൽ .
- (b) **ഇമെയിൽ പിന്തുണ** - ദയവായി customer@dmifinance.in എന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക **(നിങ്ങളുടെ ലോൺ അക്കൗണ്ട് നമ്പറും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും ഇമെയിലിൽ പരാമർശിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കുക)**. ഉപഭോക്താവിന് ലഭിക്കും ഒരു ഓട്ടോമേറ്റഡ് അംഗീകാരം ഉടനെ ഒപ്പം ചെയ്യും സ്വീകരിക്കുക എ പ്രതികരണം നിന്ന് 3 **ഉള്ളിൽ 3 ബിസിനസ് ദിവസങ്ങൾ** പക്ഷേ അവിടെ ചെയ്യും ആകുക സന്ദർഭങ്ങൾ അതിൽ ദി 5 മെയ് പോലും പ്രതികരിക്കാൻ/മറുപടി നൽകാൻ കൂടുതൽ സമയമെടുക്കുക.

(2) വർദ്ധനവുകൾ ഉള്ളിൽ ദി കമ്പനി:

- (a) **ലൈവൽ 1:** അ ഉപഭോക്താവ് കഴിയും വർദ്ധിക്കുക ദി കാര്യം grievance@dmifinance.in എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഇൻ അന്വേഷണത്തിന്/അഭ്യർത്ഥനയ്ക്ക് ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ അയാൾ/അവൾ തൃപ്തപ്പെടാതെ 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) **ലൈവൽ 2:** അ ഉപഭോക്താവ് അല്ല തൃപ്തൻ കൂടെ ദി പ്രതികരണം ലഭിച്ചു അല്ലെങ്കിൽ ഇല്ല സ്വീകരിക്കുക ഏതെങ്കിലും പ്രതികരണം നിന്ന് ലൈവൽ 1, കഴിയും കൂടുതൽ വർദ്ധിക്കുക ദി കാര്യം/ ചോദ്യം/ പരാതി വരെ താഴെ :

പേര് യുടെ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ	മിസ്റ്റർ. 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.

(3) ലഭിച്ച പരാഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ DMI-യിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് RBI CMS പോർട്ടലിൽ പരാതി നൽകാം - 1. <https://cms.rbi.org.in>

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

പരാതി എങ്ങനെ നൽകാമെന്നും പരാതിയുടെ സ്ഥിതി എന്താണെന്നും അറിയാൻ CRPC ടോൾ ഫ്രീ ഹെൽപ്പ്ലൈനായ 14448 ൽ വിളിക്കുക.

7. ഡിസ്പ്ലേ യുടെ ദിനയം

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, കമ്പനി എല്ലാ ഓഫീസ് പരിസരങ്ങളിലും നയം പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. യുടെ ദിനയം ദിന കമ്പനി. ദിന ഉപഭോക്താക്കൾ കഴിയും കൂടാതെ പ്രവേശനം ദിനയം ഓൺ ദിന വെബ്സൈറ്റ് യുടെ ദിന 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 ചീഫ് കസ്റ്റമർ എക്സ്പീരിയൻസ് ഓഫീസർ എക്സിക്യൂട്ടീവ് കെട്ടിടം, 3 ^{മത്} നമ്പർ, 9-10, ബഹാദൂർ ഷാ സഫർ മാർഗ്ഗ്, 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 എൻറിറ്റി ചെയ്തത് ദി അവസാനിക്കുന്നു യുടെ 30 ദിവസം ദിവസങ്ങൾ.

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

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

ഘട്ടം 3. ഫയൽ പരാതി കൂടെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ:

- ഓൺലൈൻ ഓൺ സിഎംഎസ് പോർട്ടൽ (<https://cms.rbi.org.in>) അല്ലെങ്കിൽ
- ഇമെയിൽ ചെയ്തത് 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.

വർഗ്ഗീകരണത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ചട്ടക്കൂടിന് അനുസൃതമായി ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഈ നയം അവലോകനം ചെയ്യും. നയത്തിൽ മാറ്റങ്ങൾ ആവശ്യമായി വരുന്ന ഏതെങ്കിലും നിയന്ത്രണ മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, നയം അവലോകനം ചെയ്യുകയും അതനുസരിച്ച് ഭേദഗതി ചെയ്യുകയും ചെയ്യും.

ഈ നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടാത്ത മറ്റേതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകൾ/നടപടിക്രമങ്ങൾ, SBR ഫ്രെയിംവർക്കിനും RBI പുറപ്പെടുവിച്ച അനുബന്ധ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ/സർക്കുലറുകൾക്കും അനുസൃതമായി വായിക്കേണ്ടതാണ്.