

நியாயமான

பயிற்சிகள்

குறியீடு

டிஎம்ஐ நிதி தனியார் வரையறுக்கப்பட்ட

1. முன்னுரை:

டிஎம்ஐ நிதி தனியார் வரையறுக்கப்பட்ட (இனிமேல்) குறிப்பிடப்பட்டது க்கு ஆக ' அந்த நிறுவனம் அல்லது ' டிஎம்ஐ ') இருக்கிறது ஒரு வைப்புத்தொகை அல்லாத இந்திய ரிசர்வ் வங்கியுடன் ('RBI') முறையாகப் பதிவுசெய்யப்பட்ட வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்தை (ND-NBFC) எடுத்துக்கொள்கிறது. இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் - பதிவு, விலக்குகள் மற்றும் அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறைக்கான கட்டமைப்பு) வழிகாட்டுதல்கள், 2025-இன் படி, இந்நிறுவனம் நடுத்தர அடுக்கு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் (NBFC-ML) என வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. , ஆக திருத்தப்பட்டது இருந்து நேரம் க்கு நேரம். தி நிறுவனம் இருக்கிறது முதன்மையாக ஈடுபட்ட இல் தி கடன் வழங்குதல் வணிகம்.

இல் பொருத்தம் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 ("RBC வழிகாட்டுதல்கள்") அத்தியாயம் III உடன் , வங்கி அல்லாத வாடிக்கையாளர் தொடர்புகளைக் கொண்ட நிதி நிறுவனங்கள் (" NBFCs ") நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டின் வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்ற வேண்டும். ('எஃப்பிசி') பரிந்துரைக்கப்பட்டது இல் தி ஆர்.பி.ஐ. மாஸ்டர் வழிமுறைகள். டிஎம்ஐ, இருப்பது ஒரு என்.பி.எஃப்.சி. கொண்டிருத்தல் வாடிக்கையாளர் இடைமுகம், வகுத்துள்ளது மற்றும் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது இது FPC க்காக தி கடன் வழங்குதல் வணிகத்தில் பொருத்தம் உடன் கூறப்பட்ட திசைகள்

2. நோக்கமும் அதன் பயன்பாட்டுத் தன்மையும்:

தனது வாடிக்கையாளர்கள்/கடன் வாங்குபவர்களுடன் பழகும்போது நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான நடைமுறைகளை அடையும் முயற்சியாக, DMI இந்த நியாயமான நடத்தை நெறிமுறையை (FPC) நடைமுறைப்படுத்த ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. வாடிக்கையாளர்களுடன் பழகும்போது பின்பற்றப்பட வேண்டிய குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம், நல்ல மற்றும் நியாயமான நடைமுறைகளை ஊக்குவிப்பதை இந்த FPC நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது. மேலும், நிறுவனம் வழங்கும் தயாரிப்புகள்/சேவைகளைப் பற்றி வாடிக்கையாளர்கள் நன்கு புரிந்துகொள்ளும் வகையில், வெளிப்படையான தன்மையை அதிகரிப்பதையும் இந்த FPC நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளது.

இது FPC வேண்டும் விண்ணப்பிக்கவும் முழுவதும் அனைத்தும் தொழில்நுட்பங்கள் இன் தி நிறுவனத்தின் கடன் வழங்குதல் வணிகம் செயல்பாடுகள் பேசியது டிஜிட்டல் கடன் வழங்குதல், சந்தைப்படுத்துதல், கடன் வழங்குதல், செயலாக்குதல், சேவையளித்தல், வசூல் நடவடிக்கைகள் போன்றவை. FPC-க்கான DMI-யின் அர்ப்பணிப்பு, பணியாளர் பொறுப்புக்கூறல், கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கைத் திட்டங்கள், பயிற்சி மற்றும் தொழில்நுட்பம் ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் வெளிப்படுத்தப்படும்.

நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுவும் நிர்வாகமும் வடிவமைக்கப்பட்ட நடைமுறைகளை நிறுவுவதற்குப் பொறுப்பானவர்கள். க்கு உறுதிசெய்யவும் அது அதன் செயல்பாடுகள் பிரதிபலிக்கும் ஒரு வலுவான அர்ப்பணிப்பு க்கு தி FPC மற்றும் அது அனைத்தும் ஊழியர்கள் FPC பற்றி அறிந்திருக்கிறார்கள்.

3. வரையறைகள்:

- "ஆண்டு சதவீத விகிதம்" என்பது கடன் வாங்குபவருக்கு ஏற்படும் கடனுக்கான வருடாந்திர செலவாகும், இதில் வட்டி விகிதம் மற்றும் கடன் வசதியுடன் தொடர்புடைய இதர அனைத்துக் கட்டணங்களும் அடங்கும்.

- b) **அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி**” அதாவது ஒரு நபர் மற்றவை விட ஒரு வழக்கறிஞர் முறையாக நியமிக்கப்பட்ட மற்றும், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி குறைதீர்ப்பாளர் முன்பான நடவடிக்கைகளில் ஒரு புகார்தாரரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்த எழுத்துப்பூர்வமாக அங்கீகரிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.
- c) **"வாரியம்"** என்பது, நிறுவனங்கள் சட்டம், 2013-இன் கீழ் அமைக்கப்பட்ட நிறுவனத்தின் இயக்குநர் வாரியத்தைக் குறிக்கும்.
- d) **"புகார்"** என்பது, அதன் மீது நிவாரணம் கோரியோ அல்லது கோராமலோ, நிறுவனத்தின் சேவையில் குறைபாடு இருப்பதாகக் கூறி, எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது பிற வழிகளிலோ செய்யப்படும் எந்தவொரு முறையீடும் ஆகும்;
- e) **"வாடிக்கையாளர்"** என்பது NBFC வழங்கும் சேவையைப் பயன்படுத்தும் அல்லது அதற்காக விண்ணப்பிக்கும் ஒரு நபரைக் குறிக்கும்;
- f) **"சேவைக் குறைபாடு"** என்பது, NBFC சட்டப்படியாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ வழங்க வேண்டிய ஏதேனும் ஒரு சேவையில் உள்ள குறைபாடு அல்லது போதாமையைக் குறிக்கும்; இது வாடிக்கையாளருக்கு நிதி இழப்பு அல்லது சேதத்தை ஏற்படுத்தலாம் அல்லது ஏற்படுத்தாமலும் இருக்கலாம்.
- g) **"இயக்குநர்"** என்பது ஒரு தனிப்பட்ட இயக்குநரையோ அல்லது நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழுவில் உள்ள இயக்குநர்களில் ஒருவரையோ குறிக்கும்.
- h) **"FPC"** என்பதன் பொருள் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு ஆகும்.
- i) **"உள் குறைதீர்ப்பாளர்"** என்பது, DMI-இன் வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவால் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ நிராகரிக்கப்பட்ட புகார்களை மறுஆய்வு செய்வதற்காக, DMI-ஆல் ஒரு சுயாதீன அதிகாரியாக நியமிக்கப்பட்ட உள் குறைதீர்ப்பாளரைக் குறிக்கும்.
- j) **"முக்கிய உண்மை அறிக்கை"** அல்லது **"KFS"** என்பது, ஒரு கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய உண்மைகளை, கடன் வாங்குபவருக்கு ஒரு தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்தில், எளிய மற்றும் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் வழங்கும் ஒரு அறிக்கையாகும்.
- k) **குறைதீர்ப்பாளர்/ துணை குறைதீர்ப்பாளர்** அதாவது எந்தவொரு நபர் நியமிக்கப்பட்ட மூலம் திருப்பு வங்கி ஆக அத்தகைய திட்டத்தின் கீழ்.
- l) **"திட்டம்"** என்பது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் 2021 நவம்பர் 12 அன்று வெளியிடப்பட்டு, அவ்வப்போது திருத்தப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம், 2021 அல்லது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் 2026 ஜனவரி 16 அன்று வெளியிடப்பட்ட ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டம் (RB-10S), 2026 ஆகியவற்றைக் குறிக்கும்.

4. DMI-யின் அனைத்து கடன் திட்டங்களுக்கும் பொருந்தக்கூடிய விதிமுறைகள்:

(i) பயன்பாடுகள் க்காக கடன்கள் மற்றும் அவர்களின் செயலாக்கம்:

- அனைத்தும் கடன் தயாரிப்புகள் இன் தி நிறுவனம் வேண்டும் தேனீ ஆக ஒரு தி கடன் கொள்கை மற்றும் தயாரிப்பு குறிப்புகள் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது மூலம் தி நிறுவனம்.

- DMI-யால் கடன் வாங்குபவருக்கு அனுப்பப்படும் அனைத்துத் தகவல்தொடர்புகளும், அவரது தாய்மொழியிலோ அல்லது அவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ இருக்க வேண்டும். அதுகுறித்த உறுதிமொழியை நிறுவனம் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெற வேண்டும்.
- ஆக செயல்முறையின் ஒரு பகுதியாகவும் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காகவும், விண்ணப்பக் கட்டத்திலேயே, செயலாக்கக் கட்டணங்கள்/செலவுகள் உட்பட, ஆனால் அவை மட்டுமே அல்லாமல், தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் DMI வழங்க வேண்டும். ஏதேனும், திரும்பப் பெற முடியாதது கட்டணம் இல் வழக்கு இன் நிராகரிப்பு இன் கடன் முன்மொழிவு, முன்கூட்டியே பணம் செலுத்துதல் விருப்பங்கள் முதலியன, இதில் விளைவுகள் தி வட்டி இன் தி வாடிக்கையாளர் எனவே அது ஒரு அர்த்தமுள்ள ஒப்பீடு உடன் தி விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வழங்கப்பட்டது மூலம் மற்றவை NBFC-கள் முடியும் தேனீ செய்யப்பட்டது மற்றும் தெரிவிக்கப்பட்டது முடிவு முடியும் தேனீ எடுக்கப்பட்டது கடன் வாங்குபவரால்.
- தி நிறுவனம் வேண்டும் வழங்கு ஒப்புதல் க்காக ரசீது இன் கடன் பயன்பாடுகள் உடன் உடன் கடன் விண்ணப்பங்கள் பரிசீலிக்கப்பட வேண்டிய காலக்கெடு. மேலும், கடன் விண்ணப்பம் 60 நாட்கள் வரையிலான காலத்திற்குள் பரிசீலிக்கப்பட வேண்டும்.
- நிறுவனம், கடன் விண்ணப்பத்தின் போது, விண்ணப்பப் படிவத்துடன் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டிய அனைத்து ஆவணங்களையும் குறிப்பிடும். இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) 'உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள்' விதிமுறைகளுக்கு (KYC விதிமுறைகள்) இணங்குவதற்காக, நிறுவனம் தேவையான அனைத்து ஆவணங்களையும் சேகரிக்கும். தேவைப்பட்டால் கூடுதல் தகவல்கள் கோரப்படும்.
- வாடிக்கையாளர் தனது விருப்பத்தைத் தேர்வுசெய்யும் பட்சத்தில், அவர் தேர்ந்தெடுத்த கடன் திட்டம் குறித்த உரிய தகவல்கள் அவருக்கு வழங்கப்படும்.
- வாடிக்கையாளருக்கு அவரது விண்ணப்பத்தின் நிலை குறித்து, தேவைப்படும் போதெல்லாம் தெரிவிக்கப்படும். வாடிக்கையாளர் மேலும் தகவல் அறிந்திருங்கள் பற்றி தி காலவரிசைகள் உள்ளே எந்த தி முழு கடன் செயல்முறை விருப்பம் தேனீ முடிக்கப்பட்ட இல் வழக்கமான வணிகச் செயல்முறை.

(ii) கடன் மதிப்பீடு விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்:

- நிறுவனம், தனது உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளின்படி, கடன் வாங்குபவர்களின் விண்ணப்பங்களுக்குக் கடன் தகுதி மதிப்பீட்டை நடத்தும்.
- டிஎம்ஐ வேண்டும் ஆய்வு செய் தி தகவல் சமர்ப்பிக்கப்பட்டது மூலம் தி வாடிக்கையாளர் மற்றும், if ஏதேனும் கூடுதல் தரவுகள் தேவைப்படும் பட்சத்தில், கடன் விண்ணப்பத்தை விரைவாக முடிப்பதற்கு வசதியாக, அவற்றை உடனடியாகக் கோரிப் பெற வேண்டும்.
- DMI ஆனது, முன்மொழியப்பட்ட கடனின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை, KFS உடன் சேர்த்து, அனுமதி கடிதம்,

விதிமுறைப் பட்டியல் அல்லது வேறு ஏதேனும் எழுத்துப்பூர்வ தகவல் தொடர்பு வடிவில், தாய்மொழியில் அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் மொழியில் எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்க வேண்டும், மேலும் அதில் பின்வருவன அடங்கியிருக்க வேண்டும்:

- தி அளவு இன் கடன் அனுமதிக்கப்பட்டது உடன் உடன் தி விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் பேசியது ஆண்டு வட்டி விகிதம்;
- தவறு வட்டி / அபராதக் கட்டணங்களின் விவரங்கள் (மாதம் / ஆண்டுக்கு சதவீதத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது) ஆக தி வழக்கு மே இரு) மற்றும் மற்ற அனைத்தும் குற்றச்சாட்டுகள் செலுத்த வேண்டிய மூலம் தி வாடிக்கையாளர்கள் இல் உறவுக்கு அவர்களின் கடன் கணக்கு மற்றும் அதனைப் பயன்படுத்தும் முறை;
- கடனைத் தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள், கடன் ஒப்பந்தத்தில் தடித்த எழுத்துக்களில் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்;
- கடனைப் பெற விரும்பினால், அவர் எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது கடன் ஒப்புதல் மற்றும் விநியோக செயல்முறையைத் தொடரத் தேர்ந்தெடுப்பது உள்ளிட்ட வேறு ஏதேனும் உறுதியான நடவடிக்கை மூலமாகவோ, ஒப்புதலின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொள்வதை வழங்க வேண்டும் .
- DMI, கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலை, கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் வகையில் ஆங்கிலம் அல்லது வட்டார மொழியில் வழங்க வேண்டும். உடன் நகல் இன் அனைத்தும் தொடர்புடைய அடைப்புகள் மேற்கோள் காட்டப்பட்டது இல் தி கடன் ஒப்பந்தம் க்கு அனைத்தும் தி கடன் ஒப்புதல் அளிக்கப்படும்/வழங்கப்படும் நேரத்தில் கடன் வாங்குபவர்களால் முறையாக அங்கீகரிக்கப்பட வேண்டும் .
- விசை உண்மை அறிக்கை
 - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி விதிமுறைகளின் கீழ் வழங்கப்பட்டுள்ள தரப்படுத்தப்பட்ட வடிவத்தின்படி, கடன் ஒப்பந்தத்தைச் செயல்படுத்துவதற்கு முன்பு, வருங்காலக் கடன் பெறுபவர்கள் தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க உதவும் வகையில், நிறுவனம் அவர்களுக்கு ஒரு அறிவுப் புல அறிக்கையை (KFS) வழங்கும். அந்த அறிவுப் புல அறிக்கை, கடன் பெறுபவருக்குப் புரியும் மொழியில் வழங்கப்படும்.
 - KFS-இன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு விளக்கப்பட்டு, அவர் அவற்றைப் புரிந்துகொண்டார் என்பதற்கான ஒப்புக்கை பெறப்பட வேண்டும்.
 - KFS-க்கு ஒரு தனித்துவமான முன்மொழிவு எண் வழங்கப்பட வேண்டும். மேலும், ஏழு நாட்கள் அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட கால அளவு கொண்ட கடன்களுக்குக் குறைந்தபட்சம் மூன்று வேலை நாட்களும், ஏழு நாட்களுக்கும் குறைவான கால அளவு கொண்ட கடன்களுக்கு ஒரு வேலை நாளும் செல்லுபடியாகும் காலம் இருக்க வேண்டும். செல்லுபடியாகும் காலத்தில் கடன் வாங்குபவர் ஒப்புக்கொண்டால், KFS-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடனின் விதிமுறைகளுக்கு அவர் கட்டுப்பட்டவராக இருப்பார்.
 - KFS-இல், ஆண்டு வட்டி விகிதத்தின் (APR) கணக்கீட்டுத் தாள் மற்றும் கடன் காலத்திற்கான கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தும் அட்டவணை

ஆகியவை அடங்கியிருக்க வேண்டும். ஆண்டு வட்டி விகிதத்தில் (APR), நிறுவனத்தால் விதிக்கப்படும் அனைத்துக் கட்டணங்களும் அடங்கும்.

- KFS-இல் குறிப்பிடப்படாத எந்தவொரு கட்டணங்களையும், செலவுகளையும், முதலியனவற்றையும், கடன் வாங்கியவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் இல்லாமல், கடன் காலத்தின் எந்தவொரு கட்டத்திலும் NBFC-களால் அவரிடம் வசூலிக்க முடியாது.
- காப்பீட்டுக் கட்டணங்கள், சட்டக் கட்டணங்கள் போன்றவை போன்று, மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களின் சார்பாக நிறுவனத்தால் கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து உண்மையான அடிப்படையில் வசூலிக்கப்படும் கட்டணங்களும் ஆண்டு சதவீத விகிதத்தின் (APR) ஒரு பகுதியாகக் கருதப்படும், மேலும் அவை தனியாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும். அத்தகைய கட்டணங்களை வசூலிப்பதில் நிறுவனம் ஈடுபடும் எல்லா நிகழ்வுகளிலும், ஒவ்வொரு கட்டணத்திற்கும் உரிய ரசீதுகள் மற்றும் அது தொடர்பான ஆவணங்கள், நியாயமான காலத்திற்குள் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு பகுதியாக KFS-ம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.
- தண்டனை கட்டணங்கள்
 - வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்தின் (NBFC) கடன் கொள்கையில் வரையறுக்கப்பட்டுள்ளபடி, கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மீறுதல், கடன் வாங்கியவர் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்தத் தவறுதல் உள்ளிட்டவற்றிற்கான 'தண்டனைக் கட்டணங்கள்', முன்பணங்களுக்கு விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்துடன் சேர்க்கப்படும் 'தண்டனை வட்டி' என்ற வடிவில் விதிக்கப்படாது. தண்டனைக் கட்டணங்கள் மூலதனமாக்கப்படாது, அதாவது, அத்தகைய கட்டணங்களுக்கு மேலும் வட்டி கணக்கிடப்படாது. இருப்பினும், இது கடன் கணக்கில் வட்டியைக் கூட்டுவட்டியாகக் கணக்கிடுவதற்கான சாதாரண நடைமுறைகளைப் பாதிக்காது.
 - தாமதக் கட்டணங்கள்/தண்டனைக் கட்டணங்களின் அளவு மற்றும் காரணங்களை, கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்/முக்கியத் தகவல் அறிக்கையில் DMI வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். மேலும், DMI தனது இணையதளத்தில் உள்ள வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் குறித்த கொள்கையில் இந்தத் தண்டனைக் கட்டணங்கள்/தாமதக் கட்டணங்களை வெளிப்படுத்தியுள்ளது.
 - அபராதக் கட்டணங்களின் அளவு, ஒரு குறிப்பிட்ட கடன்/தயாரிப்பு வகைக்குள் பாகுபாடு காட்டாமல், கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு இணங்காததற்கு ஏற்ப நியாயமானதாகவும் பொருத்தமானதாகவும் இருக்க வேண்டும்.
 - 'வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக, தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு' வழங்கப்படும் கடன்களுக்கான அபராதக் கட்டணங்கள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை இதேபோன்று மீறும் பட்சத்தில், தனிநபர் அல்லாத கடன் வாங்குபவர்களுக்குப் பொருந்தக்கூடிய அபராதக் கட்டணங்களை

விட அதிகமாக இருக்கக்கூடாது.

- கடனின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் பின்பற்றாதது தொடர்பாக கடன் வாங்கியவர்களுக்கு நினைவூட்டல்கள் அனுப்பப்படும்போதெல்லாம், அபராதக் கட்டணங்கள் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். மேலும், அபராதக் கட்டணங்கள் விதிக்கப்பட்டால், அதற்கான காரணமும் கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

(iii) செலவினம் இன் கடன் மற்றும் மாற்றங்கள் இல் விதிமுறைகள் & நிபந்தனைகள்:

- கடன் வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் போன்றவை உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் எந்தவொரு மாற்றம் குறித்தும், DMI ஆனது வாடிக்கையாளருக்குப் புரியும் வகையில் ஆங்கிலத்திலோ அல்லது வட்டார மொழியிலோ அறிவிப்பு வழங்கும். கடன் வாங்குபவர்கள் எளிதாகத் தெரிந்துகொள்வதற்காக, இந்தக் கட்டணங்கள் நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கப்பெறும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள், எதிர்காலத்திலிருந்து மட்டுமே அமலுக்கு வரும். இது தொடர்பான பொருத்தமான நிபந்தனை ஒன்று கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்பட வேண்டும்.
- ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதலை அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / முடுக்கிவிடுதல் தொடர்பான முடிவு, கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க இருக்க வேண்டும். ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணம் செலுத்துதலை அல்லது செயல்திறனைத் திரும்பப் பெறுதல் / முடுக்கிவிடுதல் அல்லது கூடுதல் பிணையங்களைக் கோருதல் போன்ற முடிவை எடுப்பதற்கு முன், DMI கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிப்பு வழங்க வேண்டும்.
- டிஎம்ஐ வேண்டும் வெளியீடு அனைத்தும் பத்திரங்கள் ஆன் திருப்பிச் செலுத்துதல் இன் அனைத்தும் நிலுவைகள் அல்லது ஆன் உணர்தல் இன் தி கடனின் நிலுவைத் தொகையானது, கடனாளிக்கு எதிராக DMI கொண்டிருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான சட்டப்பூர்வமான உரிமை அல்லது பற்றுரிமைக்கு உட்பட்டது. அத்தகைய ஈடுசெய்வதற்கான உரிமையைப் பயன்படுத்த வேண்டுமானால், கடனாளி பின்வருவனவற்றைச் செய்ய வேண்டும்: அறிவிப்பு வழங்கப்பட வேண்டும் பற்றி தி அதே உடன் முழு பற்றி தி மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள் மற்றும் தி நிபந்தனைகள் கீழ் சம்பந்தப்பட்ட கோரிக்கை தீர்க்கப்படும்/செலுத்தப்படும் வரை, அந்தப் பத்திரங்களை DMI தக்கவைத்துக் கொள்ள உரிமை உண்டு.

(iv) நிலுவைத் தொகைகள் வசூலித்தல்

- கடன்களை வசூலிக்கும் போது எல்லா நேரங்களிலும் கண்டிப்பாகப் பின்பற்றப்பட வேண்டிய, இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வசூல் நடத்தை விதிகளை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது.
- எங்களின் கடன் வசூல் நடத்தை நெறிமுறையானது கண்ணியம், நியாயமான அணுகுமுறை மற்றும் இணங்கவைத்தல் ஆகியவற்றின்

அடிப்படையில் அமைந்துள்ளது. வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையையும் நீண்டகால உறவையும் வளர்ப்பதில் நாங்கள் நம்பிக்கை கொண்டுள்ளோம்.

- கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதில் உள்ள சிரமங்கள் காரணமாக நெருக்கடிக்குள்ளான சொத்துக்களைத் தீர்ப்பதற்கான வாய்ப்பை நிறுவனத்திற்கு வழங்கும், இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நெருக்கடிச் சொத்து மேலாண்மைக் கொள்கையை நிறுவனம் கொண்டுள்ளது.

(v) பொதுவானவை:

- டிஎம்ஐ விருப்பம் இல்லை குறுக்கீடு இல் தி விவகாரங்கள் இன் தி கடன் வாங்குபவர் தவிர க்காக தி நோக்கங்கள் வழங்கப்பட்டது இல் கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (கடன் வாங்குபவரால் முன்னர் வெளியிடப்படாத தகவல் கவனிக்கப்பட்டாலன்றி).
- இல் வழக்கு இன் ரசீது இன் கோரிக்கை இருந்து தி கடன் வாங்குபவர் க்காக பரிமாற்றம் இன் கடன் கணக்கு, தி ஒப்புதல் அல்லது வேறுவிதமாக அதாவது, ஆட்சேபனை இருந்து டிஎம்ஐ, if ஏதேனும், வேண்டும் தேனீ தெரிவிக்கப்பட்டது உள்ளே 21 நாட்கள் இருந்து தி கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதி. அத்தகைய பரிமாற்றம், சட்டத்திற்கு இணங்க வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்க வேண்டும்.
- கடன்களை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், ஒரு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் (NBFC), கடன் வாங்கியவர்களை ஒற்றைப்படை நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்வது, கடன்களை வசூலிக்க உடல் பலத்தைப் பயன்படுத்துவது போன்ற தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களில் ஈடுபடக்கூடாது. வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வரும் புகார்களில், நிறுவனங்களின் ஊழியர்களின் முரட்டுத்தனமான நடத்தையும் அடங்குவதால், வாடிக்கையாளர்களை உரிய முறையில் கையாள்வதற்கு ஊழியர்களுக்குப் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படுவதை ஒரு வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் உறுதி செய்ய வேண்டும்.

(vi) சமமான மாதாந்திரத் தவணை (EMI) அடிப்படையிலான தனிநபர் கடன்களுக்கான மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தை மீட்டமைத்தல்

- தற்போது, டிஎம்ஐ செய்கிறது இல்லை அனுமதி கடன் இல் மிதக்கும் விகிதம் தனிப்பட்ட கடன்கள் ஆனால் if டிஎம்ஐ திட்டங்கள் க்கு எதிர்காலத்திலும் அவ்வாறே செய்ய, DMI மற்றவற்றுடன் பின்வரும் வழிகாட்டுதல்களையும் பின்பற்ற வேண்டும்.
 - அட் தி நேரம் இன் அனுமதி இன் EMI அடிப்படையிலான மிதக்கும் விகிதம் தனிப்பட்ட கடன்கள், டிஎம்ஐ எடுக்கக்கூடும் உள்ளே போதுமான கூடுதல் நிதி இருப்பு இருப்பதை உறுதிசெய்ய, கடன் வாங்குபவர்களின் திருப்பிச் செலுத்தும் திறனைக் கணக்கிடுங்கள். க்காக நீட்சி இன் டெனர் மற்றும்/அல்லது ஆதாயம் இல் EMI, இல் தி சூழ்நிலை இன் சாத்தியம் கடன் காலம் முழுவதும் வெளிப்புற ஒப்பீட்டு விகிதத்தில் ஏற்படும் அதிகரிப்பு.
 - கடன் ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்தில், அடிப்படை வட்டி விகிதத்தில்

ஏற்படும் மாற்றத்தால் EMI மற்றும்/அல்லது கடன் காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படக்கூடிய மாற்றங்கள் குறித்து DMI, கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும். அதனைத் தொடர்ந்து, மேற்கூறிய காரணத்தால் EMI/கடன் காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏற்படும் எந்தவொரு அதிகரிப்பும், உரிய வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

- வட்டி விகிதங்கள் மறுசீரமைக்கப்படும் நேரத்தில், வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி, கடன் வாங்குபவர்கள் ஒரு நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை DMI வழங்கும். அந்தக் கொள்கையானது, மற்ற அம்சங்களுடன், கடனின் காலக்கட்டத்தில் ஒரு கடன் வாங்குபவர் எத்தனை முறை மாற அனுமதிக்கப்படுவார் என்பதையும் குறிப்பிடும்.
- தி கடன் வாங்குபவர் வேண்டும் மேலும் தேனீ கொடுக்கப்பட்ட தி தேர்வுக்கு தேர்வு செய் இதற்காக:
 - a) மேம்பாடு இல் EMI அல்லது நீட்சி இன் டெனர் அல்லது க்காக ஒரு கலவை இன் இரண்டு விருப்பங்கள்; மற்றும்,
 - b) க்கு முன்கூட்டியே பணம் செலுத்துங்கள், ஒன்று இல் பகுதி அல்லது இல் முழுமையான, இல் எந்தவொரு புள்ளி போது தி டெனர் இன் தி கடன்.
- ஜப்தி கட்டணங்கள் / முன்கூட்டியே செலுத்தும் அபராதம் விதிப்பது, தற்போதுள்ள அறிவுறுத்தல்களுக்கு உட்பட்டதாக இருக்கும்.
- மாறுபடும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு கடன்களை மாற்றுவதற்கான பொருந்தக்கூடிய அனைத்துக் கட்டணங்களும், மற்றும் மேற்கூறிய விருப்பங்களைத் தேர்ந்தெடுப்பதோடு தொடர்புடைய இதர சேவைக் கட்டணங்கள்/நிர்வாகச் செலவுகளும், அனுமதி கடிதத்திலும், மேலும் DMI-ஆல் அவ்வப்போது அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகள் திருத்தப்படும்போதும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும். பொருந்தக்கூடிய கட்டணங்கள், வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்டபடி இருக்கும் மற்றும் NBFC-யின் இணையதளத்தில் காண்பிக்கப்பட வேண்டும்.
- மாறுபடும் வட்டி விகிதக் கடனின் தவணைக்காலம் நீட்டிக்கப்படுவதால், கடன் தொகை எதிர்மறையாகக் குறையாமல் இருப்பதை DMI உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- DMI, ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவிலும், கடன் வாங்கியவர்களுக்கு உரிய வழிகள் மூலம் ஒரு அறிக்கையைப் பகிரும்/அணுகச் செய்யும். அந்த அறிக்கையில், குறைந்தபட்சம், அதுவரை வசூலிக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMI-களின் எண்ணிக்கை மற்றும் கடனின் முழு காலத்திற்கான ஆண்டு வட்டி விகிதம்/ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவை பட்டியலிடப்பட்டிருக்கும். அந்த அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் வாங்கியவர் எளிதில் புரிந்துகொள்ளும் வகையிலும் இருப்பதை DMI உறுதி செய்யும்.

(vii) கடன்களுக்கான முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள்

- முன்கூட்டியே செலுத்துதல் அல்லது பகுதி செலுத்துதல் கட்டணங்கள்,

வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கையுடன் சேர்த்துப் படிக்கப்பட வேண்டும். DMI வேண்டும் இல்லை கட்டணம் ஜப்தி கட்டணங்கள் முன்கூட்டியே பணம் செலுத்துதல் தண்டனைகள் ஆன் எந்தவொரு மிதக்கும் விகிதம் வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கப்படும் தவணைக் கடன்கள்.

- மிதப்பதற்கு விகிதம் தனிநபர் கடன் பெறுவோர் மற்றும் குறு மற்றும் சிறு நிறுவனங்களுக்கு (MSEs) வணிக நோக்கத்திற்காக, ஜனவரி 01, 2026 அன்று அல்லது அதற்குப் பிறகு அனுமதிக்கப்படும் அல்லது புதுப்பிக்கப்படும் தவணைக் கடன்களுக்கு, ₹50 லட்சம் வரையிலான அனுமதிக்கப்பட்ட தொகை/வரம்பைக் கொண்ட கடன்களுக்கு நிறுவனம் எந்தவிதமான முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்களையும் விதிக்காது.
- மேற்கூறிய விதிமுறைகள், முன்பணத்திற்காகப் பயன்படுத்தப்படும் நிதியின் மூலத்தைப் (பகுதி அல்லது முழு) பொருட்படுத்தாமல் மற்றும் எந்தவொரு குறைந்தபட்ச முடக்கக் காலமும் இன்றிப் பொருந்தும்.
- இரட்டை அல்லது சிறப்பு வட்டி விகிதங்களைக் கொண்ட கடன்களின் விஷயத்தில் (அதாவது, நிலையான மற்றும் மாறுபடும் வட்டி விகிதங்களின் கலவை), முன்கூட்டியே செலுத்தும் நேரத்தில் கடன் மாறுபடும் வட்டி விகிதத்தில் உள்ளதா என்பதைப் பொறுத்து, முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் விதிக்கப்படுவது தீர்மானிக்கப்படும்.
- மற்ற நேர்வுகளில், ஏதேனும் முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் இருப்பின், அவை வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கையின்படி இருக்கும். இருப்பினும், தவணைக் கடன்களைப் பொறுத்தவரை, முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்தப்படும் தொகையின் அடிப்படையில் அமையும்.
- ரொக்கக் கடன்/மேலதிகப் பற்று வசதிகளைப் பொறுத்தவரை, உரிய தேதிக்கு முன்னர் வசதியை முடித்துக் கொள்ளும்போது, அனுமதிக்கப்பட்ட வரம்பைத் தாண்டாத தொகைக்கு முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் விதிக்கப்படும். மேலும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள காலத்திற்கு முன்னர், வசதியைப் புதுப்பிக்க விரும்பவில்லை என்ற தனது எண்ணத்தை கடன் வாங்குபவர் வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்திற்கு (NBFC) தெரிவித்தால், உரிய தேதியில் வசதி முடித்துக் கொள்ளப்படும் பட்சத்தில், முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் எதுவும் பொருந்தாது.
- வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்தின் (NBFC) வேண்டுகோளின் பேரில் முன்கூட்டியே பணம் செலுத்தப்படும் பட்சத்தில், நிறுவனம் எந்தக் கட்டணத்தையும் வசூலிக்காது.
- முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணங்கள் பொருந்தும் விதம், அனுமதி கடிதம், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் KFS ஆகியவற்றில் தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்பட வேண்டும். இங்கு குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வெளிப்படுத்தப்படாத எந்தவொரு முன்கூட்டியே செலுத்தும் கட்டணமும் NBFC-யால் வசூலிக்கப்படாது.
- வங்கி சாரா நிதி நிறுவனத்தால் (NBFC) முன்னர் தள்ளுபடி செய்யப்பட்ட கடன்களை முன்கூட்டியே செலுத்தும் நேரத்தில், நிறுவனம்

பின்னோக்கிச் சென்று எந்தக் கட்டணங்களையும் விதிக்காது.

(viii) அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவித்தல்

- இல் வழக்கு இன் பாதுகாக்கப்பட்டது கடன் வழங்குதல், டிஎம்ஐ வேண்டும் வெளியீடு அனைத்தும் தி அசல் நகரக்கூடிய / அசையாத சொத்து ஆவணங்கள் மற்றும் அகற்று குற்றச்சாட்டுகள் பதிவுசெய்யப்பட்டது உடன் எந்தவொரு பதிவேடு உள்ளே ஒரு காலம் இன் 30 நாட்கள் கடன் கணக்கை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய பிறகு.
- கடன் வாங்கியவர், தனது விருப்பத்திற்கேற்ப, கடன் கணக்கு தொடங்கப்பட்ட கிளையிலிருந்தோ அல்லது ஆவணங்கள் கிடைக்கும் DMI-யின் வேறு ஏதேனும் அலுவலகத்திலிருந்தோ அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைப் பெற்றுக்கொள்ளும் வாய்ப்பு வழங்கப்படும்.
- நடைமுறைக்கு வரும் தேதியன்றோ அல்லது அதற்குப் பின்னரோ வழங்கப்படும் கடன் அனுமதி கடிதங்களில், அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களைத் திரும்ப ஒப்படைக்க வேண்டிய காலக்கெடு மற்றும் இடம் குறிப்பிடப்பட வேண்டும்.
- ஒரே கடன் வாங்குபவர் அல்லது கூட்டுக் கடன் வாங்குபவர்களில் ஒருவர் எதிர்பாராத விதமாக மரணமடைந்தால், அசல் அசையும் / அசையா சொத்து ஆவணங்களை சட்டப்பூர்வ வாரிசுகளுக்குத் திருப்பித் தருவதற்கு நிறுவனம் ஒரு நன்கு வகுக்கப்பட்ட நடைமுறையைக் கொண்டிருக்கும். அத்தகைய நடைமுறை, மற்ற ஒத்த கொள்கைகளுடன் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்டப்பட்டுள்ளது.
- கடன் கணக்கை முழுமையாகத் திருப்பிச் செலுத்திய/தீர்த்த 30 நாட்களுக்குள், அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்களை விடுவிப்பதில் தாமதம் ஏற்பட்டாலோ அல்லது சம்பந்தப்பட்ட பதிவகத்தில் கடன் திருப்பிப் படிவத்தைத் தாக்கல் செய்யத் தவறினாலோ, அத்தகைய தாமதத்திற்கான காரணங்களை DMI கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரிவிக்கும். தாமதத்திற்கு DMI காரணமாக இருந்தால், தாமதமாகும் ஒவ்வொரு நாளுக்கு INR 5,000 வீதம் கடன் வாங்கியவருக்கு அது இழப்பீடு வழங்கும்.
- அசல் அசையும்/அசையா சொத்து ஆவணங்கள் பகுதியாகவோ அல்லது முழுமையாகவோ தொலைந்து போனாலோ/சேதமடைந்தாலோ, கடன் வாங்கியவருக்கு அந்த ஆவணங்களின் நகல்/சான்றளிக்கப்பட்ட பிரதிகளைப் பெறுவதற்கு DMI உதவும், மேலும் இழப்பீடு வழங்குவதோடு, அதனுடன் தொடர்புடைய செலவுகளையும் ஏற்கும். இருப்பினும், இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், இந்த நடைமுறையை நிறைவு செய்வதற்கு DMI-க்குக் கூடுதலாக 30 நாட்கள் அவகாசம் வழங்கப்படும், மேலும் தாமதக் காலத்திற்கான அபராதம் அதன் பிறகு (அதாவது, மொத்தம் 60 நாட்களுக்குப் பிறகு) கணக்கிடப்படும்.

(ix) உடல் / பார்வை குறைபாடு உடையவர்களுக்கான கடன் வசதிகள்: நிறுவனம், உடல் / பார்வை குறைபாடு உடைய விண்ணப்பதாரர்களுக்கு ஊனத்தின் அடிப்படையில் கடன் வசதிகள் உட்பட தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் பாகுபாடு காட்டுவதில்லை, மேலும் பல்வேறு

வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு அத்தகைய நபர்களுக்கு சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் வழங்குகிறது. மேலும், நிறுவனம் மாற்றுத்திறனாளிகளின் குறைகளுக்குத் தீர்வு காண்பதை உறுதி செய்கிறது.

(x) **இயக்குநர் குழுவின் பொறுப்பு:** டிஎம்ஐ, தனது இயக்குநர் குழுவின் ஒப்புதலுடன், குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விவரங்களின்படி நிறுவனத்திற்குள் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையை ("ஜிஆர்எம்") வகுத்துள்ளது. இல் தி அடுத்து பத்தி. இத்தகைய ஒரு பொறிமுறை உறுதிப்படுத்துகிறது அது அனைத்தும் தகராறுகள் மனிதம் வெளியே இன் முடிவுகள் இன் நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்கள் தரநிலை கேட்டது மற்றும் அப்புறப்படுத்தப்பட்டது இல் குறைந்தபட்சம் இல் அடுத்த உயர் நிலை. தி வாரியம் இன் இயக்குநர்கள் வேண்டும் ஆண்டுதோறும் மதிப்பாய்வு தி இணக்கம் இன் தி FPC மற்றும் தி GRM-இன் செயல்பாடு. இது தொடர்பான ஒரு ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை ஆண்டுதோறும் வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

(xi) **குறை தீர்க்கும் வழிமுறை ("ஜிஆர்எம்"):** நிறுவனம், அதன் இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன், வேண்டும் தத்தெடு தி கொள்கை ஆன் குறை நிவாரணம் இயங்குமுறை (" ஜிஆர்எம் ") எந்த இருக்கிறது இதனுடன் ' **இணைப்பு-அ' ஆக இணைக்கப்பட்டுள்ளது.** நிறுவனத்தின் மேற்கூறிய GRM, நிறுவனத்தால் பணியமர்த்தப்பட்ட எந்தவொரு வெளிப்பணி முகமையாலும் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பான சிக்கல்களையும் கையாளும்.

(xii) **மொழி மற்றும் முறை இன் தொடர்புகொள்ளுதல் தி FPC:** டிஎம்ஐ, இல் பொருத்தம் உடன் தி வழிகாட்டுதல்கள் ஆன் FPC மற்றும் RBI முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின்படி, FPC-ஐ ஆங்கில மொழியிலும் முக்கிய வட்டார மொழிகளிலும் நடைமுறைப்படுத்த வேண்டும் .

(xiii) **குறியீடு உடன் மரியாதை க்கு விகிதம் ஆர்வத்திற்குரியவை :**

- இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களின்படி, DMI நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட வட்டி விகிதக் கொள்கை ஏற்கனவே நடைமுறையில் உள்ளது. இது வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான உள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளைக் குறிப்பிடுகிறது. நிறுவனத்தால் ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்ட வட்டி விகித மாதிரியானது, நிதிச் செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் இடர் முனைமம் போன்ற தொடர்புடைய காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு, அது வழங்கும் கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தைத் தீர்மானிக்கிறது.
- DMI, விண்ணப்பப் படிவத்திலும் அனுமதி கடிதத்திலும், பொருந்தக்கூடிய RBI வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் DMI-யின் வட்டி விகிதக் கொள்கைக்கு இணங்க பின்பற்றப்படும் இடர் தர நிர்ணய அணுகுமுறையின் அடிப்படையில் கணக்கிடப்பட வேண்டிய வட்டி விகிதத்தையும், பல்வேறு வகைக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களை வசூலிப்பதற்கான காரணத்தையும் தனது கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.
- வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர் தர நிர்ணய அணுகுமுறை ஆகியவை

DMI-யின் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும், மேலும் வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும்போதெல்லாம் அவை புதுப்பிக்கப்படும்.

- கணக்கில் வசூலிக்கப்படும் சரியான வட்டி விகிதங்களை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்துவதற்காக, DMI வசூலிக்கும் வட்டி விகிதம் ஆண்டு விகிதமாக இருக்கும்.
- வட்டியானது, கடனுக்கு ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்தோ அல்லது கடன் ஒப்பந்தம் கையெழுத்தான தேதியிலிருந்தோ அல்லாமல், வாடிக்கையாளருக்கு நிதி உண்மையில் வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்தே கணக்கிடப்படும்.

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

(i) டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளம்/செயலிகள் ("DLAக்கள்") மூலம் DMI-ஆல் பெறப்படும் கடன்களுக்கான விதிமுறைகள்

கடன் வாங்குபவர்களைத் திரட்டுவதற்கும் மற்றும்/அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கும் டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் முகவர்களாக ஈடுபடுத்தப்படும் இடங்களில், நிறுவனம் பின்வருவனவற்றைச் செய்ய வேண்டும்:

- a. இந்த தளங்களின் பெயர்களை அதன் இணையதளத்தில் காண்பிக்கவும்
- b. வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது தளங்கள் நிறுவனத்தின் பெயரை வெளிப்படுத்துவதை உறுதிசெய்யுங்கள்.
- c. ஒப்புதல் கிடைத்த உடனேயே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கையொப்பமிடுவதற்கு முன்பு, கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தடை உத்தரவுத் தகவலை அனுப்பவும்.
- d. கடன் ஒப்புதல் அளிக்கப்படும்/வழங்கப்படும் நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தம் மற்றும் அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து ஆவணங்களின் நகல்களையும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கவும்.
- e. பயன்பாட்டில் உள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களை திறம்பட மேற்பார்வையிட்டு கண்காணிக்கவும்.
- f. குறை தீர்க்கும் வழிமுறை குறித்த விழிப்புணர்வை ஊக்குவிக்கவும்
- g. ஈடுபடுத்தப்படும் கடன் சேவை வழங்குநர்கள் (LSPs) கடன் சலுகைகளை வெளிப்படையாகவும் நேர்மையாகவும் வழங்குவதை உறுதிசெய்து, அதன்மூலம் பாரபட்சமற்ற ஒப்பீடு மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு சமமான அணுகுமுறையை உறுதி செய்யுங்கள்.

6. கூடுதல் விதிமுறைகள் க்காக வாகனம் நிதியுதவி :

வாகனங்களுக்கு நேரடியாகவோ அல்லது தனது இடைத்தரகர்கள் மூலமாகவோ நிதியளிப்பது தொடர்பாக, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல்களில் பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ள பின்வரும் அம்சங்கள் பின்பற்றப்படுவதை DMI உறுதி செய்ய வேண்டும்:

- (i) DMI, கடன் வாங்குபவருடனான கடன் ஒப்பந்தத்தில், மீண்டும் கையகப்படுத்துவதற்கான ஒரு உள்ளமைக்கப்பட்ட நிபந்தனையைக்

கொண்டிருக்கும். சட்டப்படி அமல்படுத்தக்கூடியது.

(ii) டிஎம்ஐ விருப்பம் உறுதிசெய்யவும் வெளிப்படைத்தன்மை இல் தி விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இன் தி கடன் ஒப்பந்தம் சம்பந்தமாக:

- (a) அறிவிப்பு காலம் முன்பு எடுக்கும் உடைமை;
- (b) சூழ்நிலைகள் கீழ் எந்த அறிவிப்பு காலம் விருப்பம் தேனீ தள்ளுபடி செய்யப்பட்டது;
- (c) செயல்முறை க்காக எடுக்கும் உடைமை இன் பாதுகாப்பு/ வாகனம்;
- (d) ஒரு ஏற்பாடு க்கு இறுதி வாய்ப்பு க்கு தேனீ கொடுக்கப்பட்ட க்கு தி கடன் வாங்குபவர் க்காக திருப்பிச் செலுத்துதல் இன் கடன் சொத்து/வாகனத்தின் விற்பனை/ஏலத்திற்கு முன்பு;
- (e) தி செயல்முறை க்காக கொடுப்பது மீளப்பெறுதல் இன் தி வாகனம்/ வாகனம்; மற்றும்
- (f) செயல்முறை க்காக விற்பனை/ஏலம் இன் தி சொத்து/ வாகனம்.

விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் நகல் கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்பட வேண்டும். நிறுவனம், கடன்களை அனுமதிக்கும்/வழங்கும் நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தத்தின் ஒரு நகலையும், அதில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் ஒவ்வொரு நகலையும் அனைத்துக் கடன் பெறுபவர்களுக்கும் வழங்க வேண்டும், ஏனெனில் இது போன்ற ஒப்பந்தங்கள்/கடன் ஒப்பந்தங்களின் ஒரு முக்கிய அங்கமாகும்.

7. NBFC- மைக்ரோ நிதி நிறுவனங்கள் (NBFC-MFI) மற்றும் நுண்நிதி கடன்கள்:

டிஎம்ஐ செய்கிறது இல்லை கற்பனை செய் சுமந்து செல்லுதல் வெளியே NBFC-MFI செயல்பாடுகள் உடன்பாடு அத்தகைய வழிகாட்டுதல்கள் தரநிலை இல்லை பொருந்தும் தி நிறுவனம். தி நிறுவனம் சலுகைகள் கடன்கள் க்கு தனிநபர்கள் யாருடைய மொத்த குடும்பம் வருமானம் இருக்கிறது மாதத்திற்கு ₹25,000/-க்கு மேல். எனவே, மார்ச் 14, 2022 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் முதன்மை வழிகாட்டுதல் - (நுண்கடன் ஒழுங்குமுறை கட்டமைப்பு) வழிகாட்டுதல்கள், 2022 ("நுண்கடன் மீதான முதன்மை வழிகாட்டுதல்கள்") இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள நுண்கடன் தொடர்பான விதிகள் , இந்த நிறுவனத்திற்குப் பொருந்தாது.

8. குறியீடு இன் நடத்தை வழங்கப்பட்டது மூலம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்குபவர்கள் சங்கம் இன் இந்தியா (டிஎல்ஏஐ):

தி நிறுவனம் வேண்டும் இணங்கு உடன் தி விதிகள் இன் தி குறியீடு இன் நடத்து வழங்கப்பட்டது மூலம் டிஜிட்டல் கடன் வழங்குபவரின் சங்கம் இன் இந்தியா (டிஎல்ஏஐ) ஆன் செப்டம்பர் 23, 2023 இன் எந்த தி நிறுவனம் இருக்கிறது ஒரு உறுப்பினர்.

9. கடன் வசதிகள் TO உடல் ரீதியாக/பார்வை ரீதியாக சவால் விடுக்கப்பட்டது:

உடல்/பார்வை குறைபாடுள்ள விண்ணப்பதாரர்களுக்கு, இயலாமையின் அடிப்படையில் கடன் வசதிகள் உட்பட தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் DMI பாகுபாடு காட்டாது. DMI-யின் அனைத்து

கிளைகளும்/பிரதிநிதிகளும், அத்தகைய நபர்கள் பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு சாத்தியமான அனைத்து உதவிகளையும் வழங்க வேண்டும்.

10. மதிப்பாய்வு இன் தி FPC:

தி FPC வேண்டும் தேனீ திருத்தப்பட்டது அல்லது மாற்றியமைக்கப்பட்டது உடன் ஒப்புதல் இன் தி வாரியம். தி FPC வேண்டும் தேனீ மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது மூலம் வாரியம் நவம்பர் 13, 2025 அன்று இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கை இடர் வகைப்படுத்தல் மீதான கட்டமைப்புக்கு இணங்க. இதன் விளைவாக மேல் எந்தவொரு திருத்தங்கள் இல் ஆர்.பி.ஐ. மாஸ்டர் வழிமுறைகள் அல்லது எந்தவொரு மாற்றம் தி பதவி இன் தி நிறுவனம், தேவையான கள் இல் இது FPC வேண்டும் தேனீ இணைக்கப்பட்டது மற்றும் அங்கீகரிக்கப்பட்டது வாரியத்தால்.

இந்த FPC-யில் எது கூறப்பட்டிருந்தாலும், ஏதேனும் நேர்வில் முரண்பாடு வழங்கல் இந்த FPC-ஐ தற்போதுள்ள எந்தவொரு சட்டங்கள், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள், சட்டங்கள் அல்லது அதன் மாற்றம் அல்லது சட்டம் இயற்றுதல் புதிதாக ஒரு சட்டம் அமலுக்கு வரும்போது, அத்தகைய சட்டம், சட்டமன்றச் சட்டம், விதிகள், ஒழுங்குமுறை அல்லது சட்ட இயற்றலின் கீழ் உள்ள விதிமுறைகளே இந்த FPC-ஐ விட மேலோங்கும்.

குறை நிவாரணம் பொறிமுறை

1. அறிமுகம்

டிஎம்ஐ நிதி தனியார் வரையறுக்கப்பட்ட (இனிமேல்) குறிப்பிடப்பட்டது ஆக தி "நிறுவனம்" அல்லது "டிஎம்ஐ") இருக்கிறது பதிவுசெய்யப்பட்டது ஆக ஒரு இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) (வங்கியல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் - பதிவு, விலக்குகள் மற்றும் அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறைக்கான கட்டமைப்பு) வழிகாட்டுதல்கள், 2025 (காலப்போக்கில் திருத்தப்பட்டபடி) ("RBC வழிகாட்டுதல்") படி, வைப்புத்தொகையை ஏற்காத வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் ('NBFC') மற்றும் NBFC - மிடில் லேயர் என வகைப்படுத்தப்பட்ட நிறுவனம்.

RBC வழிகாட்டுதலின் அத்தியாயம் II-க்கு இணங்க, DMI இந்த வழிமுறையை வகுத்துள்ளது, இது இனிமேல் "குறைதீர்ப்பு வழிமுறை" எனக் குறிப்பிடப்படும்.

எங்கள் குறை தீர்க்கும் வழிமுறையானது, அனைத்து வாடிக்கையாளர் புகார்களும் கவலைகளும் உடனடியாகவும் திறம்படவும் தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்யும் வகையில் வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது. எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள், அதற்கென ஒதுக்கப்பட்ட வழிமுறைகள் மூலமாக மட்டுமே குறைகளை எழுப்புமாறு நாங்கள் ஊக்குவிக்கிறோம். நாங்கள் உறுதியளிக்கிறோம் தீர்க்க பிரச்சினைகள் ஒரு குறிப்பிடப்பட்ட கால அளவு. எங்கள் அர்ப்பணிக்கப்பட்ட குறை குறைதீர்க்கும் குழு ஒவ்வொரு புகாரையும் முழுமையாக விசாரித்து, புகார்தாரருக்குப் பின்னூட்டம் வழங்கும். வெளிப்படைத்தன்மையையும் நம்பிக்கையையும் வளர்ப்பதை நாங்கள் நோக்கமாகக் கொண்டுள்ளோம்; இதன் மூலம், எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுடனான தங்களின் உரையாடல்களில் தாங்கள் மதிக்கப்படுவதாகவும், தங்கள் கருத்துக்கள் கேட்கப்படுவதாகவும் உணர்வதை உறுதி செய்கிறோம்.

2. பொருந்தக்கூடிய தன்மை

இது பொறிமுறை பொருந்தும் க்கு அனைத்தும் வாடிக்கையாளர்கள், பங்குதாரர்கள், மற்றும் ஊழியர்கள் இன் தி வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் (NBFC). இது கடன்கள், முதலீடுகள் உட்பட, ஆனால் இவை மட்டும் அல்லாமல், அந்நிறுவனம் வழங்கும் அனைத்து சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளையும் உள்ளடக்கியது. மற்றும் வாடிக்கையாளர் ஆதரவு. இது பொறிமுறை இருக்கிறது நோக்கம் க்காக பயன்படுத்து இல் அனைத்தும் வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள், நேருக்கு நேர் தகவல் தொடர்புகள், தொலைபேசி உரையாடல்கள் மற்றும் மின்னணுத் தொடர்புகள் ஆகியவை இதில் அடங்கும். மேலும், இது பொருந்தும். க்கு எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்கள் ஈடுபட்ட மூலம் தி என்.பி.எஃப்.சி. இல் வழங்குதல் சேவைகள் க்கு வாடிக்கையாளர்கள். அனைத்தும் திறம்பட்ட தகவல் பரிமாற்றத்தையும் குறைகளைத் தீர்ப்பதையும் உறுதி செய்வதற்காக, சம்பந்தப்பட்ட தரப்பினர் இந்த வழிமுறையை நன்கு அறிந்துகொள்ளுமாறு ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்கள்.

3. நோக்கம் இன் பொறிமுறை

- அனைத்தும் வாடிக்கையாளர்கள் தரநிலை எப்போதும் சிகிச்சை அளிக்கப்பட்டது நியாயமாக மற்றும் இல்லாமல் சார்பு.
- அனைத்தும் பிரச்சினைகள் உயர்த்தப்பட்டது மூலம் வாடிக்கையாளர்கள்

தரநிலை கையாளப்பட்டது உடன் மரியாதைக்குரிய மற்றும் தீர்மானிக்கப்பட்டது ஆன் நேரம்.

- (iii) வாடிக்கையாளர்கள் தரநிலை முழுமையாக விழிப்புணர்வு பெற்றார் இன் அவர்களின் உரிமைகள் அதனால் அவர்களால் முடியும் தேர்வு செய்க்காக மாற்று அவர்களின் புகாருக்கு நாங்கள் அளிக்கும் பதில் அல்லது தீர்வு அவர்களுக்கு முழுமையாகத் திருப்தியளிக்காத பட்சத்தில், அதற்கான தீர்வுகள்.

இந்த செயல்முறை DMI-யின் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் மற்றும் இதன் மூலம் DMI-யின் கவனத்திற்குக் கொண்டுவரப்படும் அனைத்து விஷயங்களுக்கும் பொருந்தும். அதன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடிதப் பரிமாற்றம் மற்றும் கலவை சேனல்கள். இது விலக்குகிறது தி வழக்குகள் எந்த தரநிலை நீதிமன்றத்தில் நிலுவையில் உள்ளது.

4. முக்கிய அளவுருக்கள்

பின்வருபவை தரநிலை சிலர் இன் தி முக்கிய அளவுருக்கள் இன் தி குறை நிவாரணம் பொறிமுறை ("ஜிஆர்எம்") ஏற்றுக்கொள்ளப்பட்டது மூலம் நிறுவனம் :

- தீர்மானம் இன் வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/ தகராறுகள்/ விதிமுறைகள் உள்ளே ஒரு பரிந்துரைக்கப்பட்டது நேரம் சட்டகம்.
- அனைத்து புகார்கள்/ தகராறுகள்/ விசாரணைகள் வாடிக்கையாளர்களின் கருத்துக்கள் கேட்கப்பட்டு, குறைந்தபட்சம் தீர்க்கப்படுகின்றன. அடுத்த உயர் மட்டத்தில்.
- நிறுவனம், புகார்/குறையை உடனடியாகக் கவனித்து, 30 நாட்களுக்குள் அவ்விஷயங்களை விரைவாகத் தீர்க்க வேண்டும். 30 நாட்களுக்குள் புகார்/குறை தீர்க்கப்படாவிட்டால், கடன் வாங்கியவர், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்பாளர் திட்டத்தின் கீழ் உள்ள புகார் மேலாண்மை அமைப்பு ("CMS") இணையதளம் மூலம் புகாரைச் சமர்ப்பிக்கலாம்.

கண்ணோட்டம் இன் வாடிக்கையாளர் சேவை

வாடிக்கையாளர் தொடர்புகள் தரநிலை வகைப்படுத்தப்பட்ட ஆக கீழ்:

- வினவல்கள் (கே) - வாடிக்கையாளர் தேவை எந்த முடியும் தேனீ பங்கேற்றார் மற்றும் மூடப்பட்டது உடனடியாக, மேலதிக செயலாக்கம் தேவையின்றி.
- கோரிக்கைகள் (ஆர்) - வாடிக்கையாளர் தேவை எந்த தேவை மேலும் செயலாக்கம் மற்றும் தரநிலை இல்லை இல் புகாரின் தன்மை.
- புகார்கள் (சு) - புகார்கள் வேண்டும் தேனீ உயர்த்தப்பட்டது இல் தி பின்வருபவை சூழ்நிலைகள் :

 - மூடப்படாத இன் கோரிக்கை உள்ளே வாக்குறுதி கால அளவு (TAT);
 - குறைபாடு இல் வாக்குறுதி நடவடிக்கை அல்லது சேவைகள் வழங்கப்பட்டது க்கு தி வாடிக்கையாளர்கள் ;
 - மீறல் இன் ஒப்புக்கொண்டார் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் இன் தி கடன் ஒப்பந்தம்;
 - வெளியிடாமை இன் பொருள் விதிமுறைகள் ஆக தேவைப்படும் கீழ் தி நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு;
 - நடவடிக்கை மற்றும் நடத்தை இன் தி நிறுவனம் ஊழியர் மற்றும் பங்குதாரர் இதன் விளைவாக இல் வாடிக்கையாளர்கள் சம்பவத்தின் உண்மைகளைச்

சுட்டிக்காட்டியுள்ள நிலையில் ஏற்படும் தவறான நிதி இழப்பு.

- f. வேறு ஏதேனும் சூழ்நிலைகளில் நிறுவனத்தின் விருப்புரிமைப்படி.

5. **சேனல்கள், தீவிரமடைதல் மேட்ரிக்ஸ் மற்றும் காலவரிசைகள் க்காக குறை நிவாரணம் DMI-க்குள்**

DMI, நுகர்வுக் கடன்கள், தனிநபர் கடன்கள், மற்றும் குறு, சிறு மற்றும் நடுத்தர நிறுவனங்களுக்கான (MSME) கடன்கள் உள்ளிட்ட பல்வேறு வணிகப் பிரிவுகளில் செயல்படுகிறது. இதில் அதிக நிகர மதிப்புள்ள தனிநபர்களுக்கு (HNI) வழங்கப்படும் காலக் கடன்கள் மற்றும் பங்குகளுக்கு எதிரான கடன்களும் அடங்கும். வாடிக்கையாளர் பிரிவு மற்றும் வினவல்கள்/விசாரணைகள் விருப்பம் ஹரி உடன்பாடு தி நிறுவனம் உள்ளது முடிவு செய்யப்பட்டது க்கு வைத்திருக்க ஒவ்வொரு வணிகப் பிரிவுக்கும் தனித்தனி சிக்கல் தீவிரப்படுத்துதல் அட்டவணை மற்றும் காலக்கெடு.

(1) **வாடிக்கையாளர் குறைகளைப் பதிவு செய்வதற்கான வழிமுறைகள்:** வாடிக்கையாளர்கள் தங்களது புகார்கள்/ வினவல்கள்/ விசாரணைகளை பின்வரும் வழிமுறைகள் மூலம் பதிவு செய்யலாம்:

- (a) **குரல் ஆதரவு** - தி வாடிக்கையாளர் அழைக்கலாம் எங்களிடம் வாடிக்கையாளர் கவனிப்பு திங்கள் முதல் சனி வரை **காலை 9:00 மணி முதல் இரவு 8:00 மணி வரை 08064-807-777 என்ற எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளவும்**.
- (b) **மின்னஞ்சல் உதவி** - customercare@dmifinance.in என்ற முகவரிக்கு எங்களுக்கு எழுதவும் (**மின்னஞ்சலில் உங்கள் கடன் கணக்கு எண் மற்றும் தொடர்பு எண்ணைக் குறிப்பிடுவதை உறுதிசெய்யவும்**). வாடிக்கையாளர் பெறுவார் ஒரு தானியங்கி ஒப்புதல் உடனடியாக மற்றும் விருப்பம் பெறுங்கள் ஒரு பதில் இருந்து அணி **உள்ளே 3 வணிகம் நாட்கள்** ஆனால் அங்கே விருப்பம் தேனீ நிகழ்வுகள் அதில் தி அணி மே கூட பதிலளிக்க அதிக நேரம் எடுத்துக்கொள்ளும்.

(2) **தீவிரமடைதல் உள்ளே தி நிறுவனம்:**

- (a) **நிலை 1:** ஒரு வாடிக்கையாளர் முடியும் தீவிரப்படுத்து தி விஷயம் grievance@dmifinance.in க்கு இல் தனது வினவல்/கோரிக்கைக்குப் பெறப்பட்ட பதிலில் திருப்தி இல்லை என்றாலோ அல்லது வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழுவிடமிருந்து எந்தப் பதிலும் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ, அந்த வினவல்/சர்ச்சை/குறையைப் பொறுத்து, **5 வணிக நாட்களுக்குள்** நிறுவனத்தில் பதிவு செய்யப்பட்ட வாடிக்கையாளரின் மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு எழுத்துப்பூர்வமான பதில்/தீர்வு அனுப்பப்படும்.
- (b) **நிலை 2:** ஒரு வாடிக்கையாளர் இல்லை திருப்தி உடன் தி பதில் பெறப்பட்டது அல்லது இல்லை பெறுங்கள் எந்தவொரு பதில் இருந்து நிலை 1, முடியும் மேலும் தீவிரப்படுத்து தி விஷயம்/ வினவல்/ ஆணையர் க்கு கீழே உள்ளவை :

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

(3) பெறப்பட்ட தீர்வினால் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றாலோ அல்லது நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவிற்குள் DMI-யிடமிருந்து எந்தப் பதிலும் வரவில்லை என்றாலோ, அவர் தனது புகாரை RBI CMS இணையதளத்தில் – 1. <https://cms.rbi.org.in> பதிவு செய்யலாம்.

உங்கள் புகார் படிவத்தை (படிவத்தை) கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரிக்கு அனுப்பவும்:

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

புகாரை எவ்வாறு பதிவு செய்வது மற்றும் பதிவு செய்யப்பட்ட புகாரின் நிலை என்ன என்பதை அறிய, CRPC-யின் கட்டணமில்லா உதவி எண் 14448-ஐ அழைக்கவும்.

6. காட்சி இன் தி கொள்கை

வாடிக்கையாளர்களின் நலனுக்காக, நிறுவனம் இந்தக் கொள்கையைத் தனது அனைத்து அலுவலக வளாகங்களிலும் தெளிவாகப் பார்வைக்கு வைத்துள்ளது. இன் தி நிறுவனம். தி வாடிக்கையாளர்கள் முடியும் மேலும் அணுகல் தி கொள்கை ஆன் தி வலைத்தளம் இன் தி நிறுவனம் <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> என்ற இணைப்பின் மூலம் .

7. செயல்முறை க்காக கோப்புகள் ஒரு புகார் உடன் தி முதல்வர் நோடல் அதிகாரி

ஏதேனும் கேள்விகள் அல்லது சந்தேகங்களுக்கு, வாடிக்கையாளர்கள் <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> என்ற இணைப்பைக் கிளிக் செய்வதன் மூலம் பல்வேறு சேவை வழிகள் வழியாக எங்களைத் தொடர்பு கொள்ளலாம் . இல் வழக்கு வாடிக்கையாளர்கள் தரநிலை இல்லை திருப்தி உடன் தீர்மானம் வழங்கப்பட்டது மூலம் எங்கள் வாடிக்கையாளர் கவனிப்பு நிர்வாகி, தி விவரங்கள் இன் தி முதல்வர் நோடல் அதிகாரி தரநிலை கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது :

a) முதல்வர் நோடல் அதிகாரி இன் தி நிறுவனம்:

தி முதல்வர் நோடல் அதிகாரி இன் தி நிறுவனம் மே தேனீ கையாளப்பட்டது இடம்:

பெயர் இன் முதன்மை நோடல் அதிகாரி	ஆஷிஷ் சரின் தலைமை வாடிக்கையாளர் அனுபவ அதிகாரி எக்ஸ்பிரஸ் கட்டிடம், 3 ^{வது} தளம், 9-10, பகதூர் ஷா ஜஃபர் மார்க், புதிய டெல்லி- 110002
தொடர்பு எண்	011-41204444
மின்னஞ்சல் முகவரி	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

b) செயல்முறை க்காக கோப்புகள் ஒரு புகார் உடன் தி முதல்வர் நோடல் அதிகாரி:

மீன் 1. எழுதப்பட்ட புகார் க்கு ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் இல் தி முடிவு இன் 30 நாட்கள்.

மீன் 2. if தி ஆணையர் இருக்கிறது நிராகரிக்கப்பட்டது முழுமையாக அல்லது பகுதியளவு மூலம் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் மற்றும் வாடிக்கையாளர் ஓய்வு

அதிருப்தி உடன் பதில் அல்லது இல்லை பதில் இருக்கிறது பெறப்பட்டது இருந்து ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நிறுவனம் if வாடிக்கையாளர் உள்ளது வேறு எந்த மன்றத்தையும் அணுகவில்லை.

மீன் 3. கோப்பு புகார் உடன் குறைதீர்ப்பாளர்:

- ஆன்லைன் ஆன் சிஎம்எஸ் போர்டல் (<https://cms.rbi.org.in>) அல்லது
- மின்னஞ்சல் இல் CRPC@rbi.org.in; அல்லது
- உடல் ரீதியாக க்கு மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது & செயலாக்கம் மையம் (சிஆர்பிசி), இருப்பு வங்கி இன் இந்தியா, 4வது தளம், பிரிவு 17, சண்டிகர்- 160 017. தொடர்பு மையம் உடன் கட்டணமில்லா எண் - 14448 (நேரம் - காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை).

8. செயல்முறை மேம்பாடுகள்

அடிப்படையிலான ஆன் தி கண்டுபிடிப்புகள் மற்றும் சரிபார்ப்பு இன் புகார்கள் முயற்சித்த மூலம் தி உள் குறைதீர்ப்பாளர், ஒரு முழுமையான வேர் காரணங்கள் பகுப்பாய்வு இருக்கிறது வழிநடத்தப்பட்டது ஆன் தி மேல் பிரிவுகள் இன் புகார்கள் க்கு அடையாளம் காணுங்கள் எந்தவொரு குறிப்பிடத்தக்க இடைவெளிகள் மற்றும் தவறுகள் இல் தற்போதுள்ள செயல்முறைகள். இந்தப் பகுப்பாய்விலிருந்து பெறப்பட்ட நுண்ணறிவுகளும் பின்னூட்டங்களும் தொடர்புடைய அனைத்துக் குழுக்களுடனும் முறையாகப் பகிரப்படுகின்றன. இந்தக் கூட்டு அணுகுமுறையானது, நமது சேவைத் தரத்தை மேம்படுத்தவும், எதிர்காலத்தில் இதுபோன்ற சிக்கல்கள் மீண்டும் ஏற்படுவதைக் குறைக்கவும், திருத்த நடவடிக்கைகள் திறம்படச் செயல்படுத்தப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.

9. மதிப்பாய்வு இன் தி ஜிஆர்எம்

இயக்குநர் குழு, 2025 நவம்பர் 13 அன்று அக்குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கை இடர் வகைப்படுத்தல் கட்டமைப்புக்கு இணங்க இந்தக் கொள்கையை மறுஆய்வு செய்யும். இக்கொள்கையில் திருத்தங்கள் தேவைப்படும் ஏதேனும் ஒழுங்குமுறை

மாற்றங்கள் ஏற்படும்பட்சத்தில், கொள்கையானது மறுஆய்வு செய்யப்பட்டு அதற்கேற்ப திருத்தப்படும்.

இந்தக் கொள்கையின் கீழ் வராத வேறு ஏதேனும் நிபந்தனைகள்/ நடைமுறைகள், SBR கட்டமைப்பு மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் வெளியிடப்பட்ட அது தொடர்பான வழிகாட்டுதல்கள்/ சுற்றறிக்கைகளின்படி படிக்கப்பட வேண்டும்.