

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ



ડીએમઆઈ ફાઈનાન્સ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

પૉલિસીનો સારાંશ

પૉલિસીનું નામ	વાજબી પ્રેક્ટિસ સંબંધી કોડ
જારી થયાની અને લાગુ પડવાની તારીખ	અપ્રિલ 19, 2011
છેલ્લી સમીક્ષાની તારીખ	સપ્ટેમ્બર 15, 2020
હાલની સમીક્ષાની તારીખ	ફેબ્રુઆરી 27, 2021
આગલી સમીક્ષાની તારીખ	ફેબ્રુઆરી 2022 ના રોજ અથવા તેની પહેલા
સમીક્ષાનો સમયગાળો	વાર્ષિક
માલિક / સંપર્ક	અનુપાલન વિભાગ
મંજૂરકર્તા	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
પરિશિષ્ટો	NA

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

### અનુક્રમણિકા

અનુક્રમ	વિગતો
1	આમુખ
2	હંતુ
3	વ્યાખ્યાઓ
4	મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતા
5	એનબીએફસી માટે ફેર પ્રેક્ટિસ અંગેની
A	i. લોન અને તેની કાર્યવાહી માટે અરજીઓ
	ii. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો
	iii. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ
	iv. સામાન્ય
	v. બોર્ડે ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી
	vi. ફરિયાદો નિવારણ અધિકારી
	vii. ફેર કોડની વાતચીત કરવાની ભાષા અને પદ્ધતિ
	viii. એનબીએફસી દ્વારા લેવામાં આવેલા અતિશય વ્યાજનું નિયમન
	ix. એનબીએફસી દ્વારા લેવામાં આવેલા વધુ પડતા વ્યાજ વિશેની ફરિયાદો
	x. એનબીએફસી દ્વારા નાણાં પૂરા પાડવામાં આવેલા વાહનોના પુનઃકબજા અંગે સ્પષ્ટતા
B	એનબીએફસી-એમએફઆઈ
C	સોનાના દાગીનાની કોલેટરલ સામે ધિરાણ
	i. બોર્ડે સોના સામે ધિરાણ માટેની પોલિસી ને મંજૂરી આપી
	ii. હરાજી પ્રક્રિયા

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

### 1. આમુખ

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("એફપીસી") ડીએમઆઈ ફાઈનાન્સ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ ("ડીએમઆઈ" અથવા "કંપની") દ્વારા રિઝર્વ બેંક દ્વારા 28 સપ્ટેમ્બર, 2006ના રોજ જરી કરવામાં આવેલા તેના પરિપત્ર અને ત્યાર પછીના સુધારાઓ અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવી છે, જેમાં તમામ એનબીએફસીને ધિરાણ વ્યવસાય કરતી વખતે તેમના દ્વારા અપનાવવામાં આવે તે માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (એફપીસી) પર રજૂ કરવામાં આવ્યો છે. માર્ગદર્શિકામાં અન્ય બાબતોમાં લોનની શરતો અને શરતો પર પૂરતા ખુલાસાઓ અને બિન-બળજબરીપૂર્વક પુનઃપ્રાપ્તિ પદ્ધતિ અપનાવવા અંગેના સામાન્ય સિદ્ધાંતોને આવરી લેવામાં આવ્યા હતા.

### 2. હેતુ

ડીએમઆઈએ એફપીસીને શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓના સમન્વયને હાંસલ કરવાના પ્રયાસ સાથે અમલમાં મૂક્યું છે જ્યારે કંપની તેના ડિરેક્ટરો જેમ કે ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, વિકેતાઓ વગેરે સાથે વ્યવહાર કરી રહી છે. કંપનીની વાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ માર્કેટિંગ, લોન ઓરિજિનેશન, પ્રોસેસિંગ અને સર્વિસિંગ અને કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ સહિત તેની કામગીરીના તમામ પાસાંઓમાં લાગુ પડશે. એફપીસી પ્રત્યે ડીએમઆઈની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીઓની જવાબદારી, મોનિટરિંગ અને ઓડિટિંગ પ્રોગ્રામ્સ, તાલીમ અને તકનીકીની દ્રષ્ટિએ દર્શાવવામાં આવશે.

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટ તેની કામગીરી વાજબી ધિરાણ માટે મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે અને તમામ કર્મચારીઓ તે પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ હોય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે સ્વાયેલી પદ્ધતિઓ સ્થાપિત કરવા માટે જવાબદાર છે.

### 3. વ્યાખ્યાઓ

- "એવોર્ડ" એટલે લોકપાલ દ્વારા યોજના અનુસાર આપવામાં આવેલા એવોર્ડ, અને સંબંધિત બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની દ્વારા વિશિષ્ટ કામગીરી માટેનો નિર્દેશ અને/ અથવા ફરિયાદી દ્વારા સહન કરવામાં આવેલા નુકસાન માટે વળતર ચૂકવવાનો સમાવેશ થાય છે
- "અપીલ ઓથોરિટી" એટલે આ યોજનાનો અમલ કરી રહેલા રિઝર્વ બેંકના વિભાગના ડેપ્યુટી ગવર્નર-ઈન-ચાર્જ
- "અધિકૃત પ્રતિનિધિ" એટલે ફરિયાદી દ્વારા યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને અધિકૃત એડવોકેટ સિવાયની વ્યક્તિ તેના વતી કાર્યવાહી કરવા અને તેની ફરિયાદને ધ્યાનમાં લેવા માટે લોકપાલ સમક્ષ યોજના હેઠળની કાર્યવાહીમાં તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે.
- "બોર્ડ" એટલે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ.
- "ફરિયાદ" એટલે લેખિતમાં અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો દ્વારા કરવામાં આવેલા કોઈપણ પ્રતિનિધિત્વ અથવા આરોપ, જેમાં યોજનાની કલમ 8માં ઉલ્લેખ મુજબ સેવામાં ઉણપનો આરોપ મૂકતી ફરિયાદ હોય છે.
- "કંપની" એટલે ડીએમઆઈ ફાઈનાન્સ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ
- "ડિરેક્ટર્સ" એટલે કંપનીના બોર્ડમાં વ્યક્તિગત ડિરેક્ટર અથવા ડિરેક્ટર્સ.
- "એફપીસી" એટલે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ;
- "લોકપાલ" એટલે લોકપાલ યોજનાની કલમ 4 હેઠળ નિયુક્ત કોઈપણ વ્યક્તિ.
- "સમાધાન" નો અર્થ એ છે કે લોકપાલ યોજનાની કલમ 11 હેઠળ સમાધાન અથવા મધ્યસ્થતા દ્વારા પક્ષો દ્વારા થયેલી સમજૂતી

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

### 4. મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતા:

એડ્વૈસીનો સાર નીચેના પાસાઓમાં છે જેને ડીએમઆઈ ભાવનાપૂર્વક પત્રમાં અનુસરવાનો પ્રયાસ કરશે:

- વ્યાવસાયિક, કાર્યક્ષમ, વિવેકી, મહેનતુ અને ઝડપી સેવાઓ પૂરી પાડવી.
- ધર્મ, જાતિ, સેક્સ, વંશના આધારે કોઈ પણ રીતે ભેદભાવ ન કરવો.
- લોન પ્રોડક્ટ્સની કોઈપણ જાહેરાત અને માર્કેટિંગમાં ન્યાયી અને પ્રામાણિક બનવું.
- ગ્રાહકોને લોનના ટ્રાન્ઝેક્શનના સંદર્ભમાં શરતો, ખર્ચ, અધિકારો અને જવાબદારીઓનો સચોટ અને સમયસર ખુલાસો પૂરો પાડવા.
- જો માંગ કરવામાં આવે તો આવી સહાય પૂરી પાડવી અથવા લોન માંગતા ગ્રાહકોને સલાહ આપવી.
- સંસ્થાની અંદર ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી ગોઠવી ગ્રાહકો સાથેના કોઈપણ વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે સદ્ભાવનાથી પ્રયાસ કરવો.
- સદ્ભાવનાથી તમામ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવું.
- ઓડિટ, જોખમ વ્યવસ્થાપન અને હિતોના સંભવિત ટકરાવના ક્ષેત્રોમાં યોગ્ય સ્તરની ટેપરેખ પૂરી પાડતી શાસન માળખાનો ઉપયોગ કરવા અને માલિકો અને વ્યવસ્થાપનના હિતોને સુસંગત હોય તેવી વળતર અને અન્ય પોલિસીનો અમલ કરવા માગે છે.
- એ વાતની પુષ્ટિ કરવા માગે છે કે ભંડોળ એવી કંપનીઓને વહેતું નથી જે બાળક અથવા બળજબરીથી મજૂરીનો ઉપયોગ કરે છે અથવા સામાન્ય રીતે ધર્મ અથવા લિંગ સામે ભેદભાવપૂર્ણ પોલિસી જાળવે છે.
- ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત ભારતીય નિયમોને લગતા પાલનની ખાતરી કરો ('આરબીઆઈ')

### 5. ડીએમઆઈ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અંગે માર્ગદર્શિકા

#### i. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- કંપનીની લોન પોલિસીમાં ઉલ્લેખ મુજબ કંપનીના તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સને સમાન હશે.-
- ડીએમઆઈ દ્વારા ગ્રાહકને તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં હશે કારણ કે તે ડીએમઆઈના તમામ ગ્રાહકો દ્વારા સમજવામાં આવે છે.
- લોન પ્રક્રિયાના ભાગરૂપે, અન્ય બાબતો સાથે મળીને અત્યંત પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ડીએમઆઈ ગ્રાહકને ટર્મ શીટ/એપ્લિકેશન/દરખાસ્ત ની સાથે તમામ જરૂરી માહિતી પ્રદાન કરે છે કારણ કે આ કેસ સામેલ હોઈ શકે છે પરંતુ જરૂરી સુરક્ષાની પ્રકૃતિ સુધી મર્યાદિત નથી, ફી/ચાર્જ, જો કોઈ, પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર હોય તો, લોન દરખાસ્ત સ્વીકારવાની ન હોય તેવા કિસ્સામાં, ચૂકવણી પહેલાંના વિકલ્પો, લોન પર વિચાર કરવા માટે જરૂરી માહિતી/કાગળોના સંદર્ભમાં ચેક લિસ્ટ અને અન્ય કોઈ બાબત કે જે ગ્રાહકના હિતને અસર કરે છે જેથી અન્ય બિન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ ('એનબીએફસી' દ્વારા આપવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના કરી શકાય અને ગ્રાહક દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય..
- અરજીના નિકાલ માટેનો સમય-સમયગાળો

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

અનુક્રમ	ગ્રાહકની કેટેગરી અને મર્યાદાનું કદ	ડીએમઆઈ દ્વારા માંગવામાં આવેલા તમામ જરૂરી કાગળો/માહિતી સબમિટ કર્યા પછી નિકાલ માટેના સમયના ધોરણો.
i.	ગ્રાહકોની તમામ કેટેગરી માટે અને કોઈપણ રકમની લોન માટે	60 દિવસ સુધીનો સમય-સમયગાળો અથવા ગ્રાહક સાથે પરસ્પર સંમતિ કેળવાય તેટલો સમય.

- પસંદગી પર, ગ્રાહકને તેની પસંદગીની લોન પ્રોડક્ટ વિશે સંબંધિત માહિતી આપવામાં આવશે.
  - ગ્રાહકને લોનની મંજૂરી અને વિતરણ સુધી સામેલ પ્રક્રિયાઓ સમજાવવામાં આવશે અને તેને સમયમર્યાદાની જાણ કરવામાં આવશે જેની અંદર તમામ પ્રક્રિયાઓ સામાન્ય રીતે પૂર્ણ કરવામાં આવશે.
- ii. **લોન મૂલ્યાંકનના નિયમો અને શરતો**
- ડીએમઆઈ ગ્રાહક દ્વારા સબમિટ કરેલી માહિતીની ચકાસણી કરશે અને લોનના ઝડપી નિકાલની સુવિધા માટે જરૂરી હોય તો વધારાના ડેટાની તાત્કાલિક માંગ કરવી જોઈએ.
  - ડીએમઆઈ અંગ્રેજીમાં લેખિતમાં જણાવશે કારણ કે તે ડીએમઆઈના તમામ ગ્રાહકો દ્વારા મંજૂરી પત્ર અથવા ટર્મ શીટ અથવા સૂચિત એક્સપોઝરના લેખિત સંદેશાવ્યવહાર મુખ્ય નિયમો અને શરતોના અન્ય કોઈ સ્વરૂપ દ્વારા સમજાવવામાં આવે છે જેમાં નીચેનો સમાવેશ થાય છે:
    - વાર્ષિક વ્યાજ દર સહિતની શરતો અને શરતો સાથે મંજૂર કરેલી લોનની રકમ,
    - ડિફોલ્ટ વ્યાજ / દંડાત્મક વ્યાજ દરોની વિગતો (કેસ મુજબ દર મહિને / વાર્ષિક ટકાવારીમાં વ્યક્ત કરવામાં આવે છે) અને ગ્રાહકો દ્વારા તેમના લોન ખાતા અને અરજીકરવાની પદ્ધતિના સંદર્ભમાં ચૂકવવાપાત્ર ચાર્જ (લોન કરારમાં લોનની મોટી ચુકવણી માટે લેવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજનો ઉલ્લેખ બોલડમાં કરવામાં આવશે)
    - ડીએમઆઈ દ્વારા આપવામાં આવેલી ક્રેડિટને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતો અને અન્ય ચેતવણીઓની સ્વીકૃતિ વાટાઘાટો પછી આવી હતી
    - સુરક્ષાના અમલીકરણની શરતો
    - અન્ય તમામ માહિતી જે પૂરી પાડવામાં આવતી લોન અને તેમાં સામેલ તમામ પક્ષોની દૃષ્ટિએ સુસંગત છે.
    - જ્યાં શક્ય હોય ત્યાં, લોન નકારવામાટેના કારણો ગ્રાહકોને પહોંચાડવામાં આવશે.
  - ડીએમઆઈ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ લોન લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ સંબંધિત એન્કલોઝરની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ અંગ્રેજીમાં રજૂ કરશે અને ગ્રાહક દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂરી આપવામાં આવશે અને ડીએમઆઈના અધિકૃત અધિકારીઓ દ્વારા પ્રતિહસ્તાક્ષર કરવામાં આવશે.
- iii. **નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત લોનનું વિતરણ:**

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- ડીએમઆઈ અંગ્રેજીમાં નોટિસ આપશે જે ગ્રાહક દ્વારા વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા ચાર્જ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ વગેરે સહિતની શરતો અને શરતોમાં કોઈ ફેરફાર અંગે ગ્રાહક દ્વારા સમજવામાં આવશે.
- વ્યાજદર અને ચાર્જમાં ફેરફારો સંભવિત રીતે અસર કરશે.
- આ અંગેની યોગ્ય શરત ને લાગુ પડે તે રીતે લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી બોલાવવાનો/ ઝડપી કરવાનો નિર્ણય લોન કરારસાથે સુસંગત હોવો જોઈએ. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી બોલાવવા/ વેગ આપવાનો અથવા વધારાની સિક્કોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા, ડીએમઆઈ ગ્રાહકોને અંગ્રેજીમાં લોન કરારસાથે સુસંગત તાકિદ આપશે જે ગ્રાહક દ્વારા સમજવામાં આવી શકે છે.
- ડીએમઆઈ તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોન લેનાર સામે ડીએમઆઈના અન્ય કોઈ દાવા માટે કોઈ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન લોનની બાકી રકમને સાકાર કરવા પર તમામ સિક્કોરિટીઝ જાહેર કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાઓ નિકાલ ન થાય/ ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી ડીએમઆઈ સિક્કોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો વિશે લોન લેનારને તે વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.
- મંજૂરી/ સુવિધાઓ/ લોન/ મેન્ડેટ / દરખાસ્તોના સંદર્ભમાં ગ્રાહક સાથે સ્વીકૃતિ (સુધારા અથવા એડન્ડમ સહિત) જેવા તમામ સંદેશાવ્યવહાર લેખિતમાં અને ઓછામાં ઓછા દસ વર્ષના સમયગાળા માટે સાચવવામાં આવશે.

### iv. સામાન્ય

- ડીએમઆઈ લોન કરારની શરતો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય લોન લેનારની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં (જ્યાં સુધી લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવેલી માહિતી ધ્યાનમાં લેવામાં ન આવે).
- લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટે લોન લેનાર ની વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે ડીએમઆઈ તરફથી વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જાણાવવો જોઈએ. આવી બદલી કાયદાના સુસંગત તાપારિક કરારની શરતો મુજબ હશે.
- જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન નહીં કરે તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદા અનુસાર વ્યાખ્યાયિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને અને/ અથવા સુરક્ષાનો પુનઃકબજો કરીને, જો કોઈ હોય તો ગ્રાહકને યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થશે. ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, ડીએમઆઈ કેસને રિકવરી એજન્ટને સંદર્ભિત કરી શકે છે અને ગ્રાહકને શરૂ કરવામાં આવી રહેલી રિકવરી કાર્યવાહીની જાણ કરશે. ડીએમઆઈ ખાતરી કરશે કે તેની રિકવરી પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને સત્તામણી શામેલ નહીં થાય. ગ્રાહકોના પ્રશ્નો અને ફરિયાદોને સૌહાર્દપૂર્ણ રીતે સંભાળવા માટે ડીએમઆઈ દ્વારા તેના સ્ટાફને યોગ્ય સૂચનાઓ આપવામાં આવશે.
- પરિપત્ર નં. ડીએનબીએસ (પીડી) . સીસી નંબર 399/03.10.42/2014-15 તારીખ 14 જુલાઈ, 2014ના રોજ આરબીઆઈ દ્વારા ગ્રાહક સુરક્ષા સુનિશ્ચિત કરવા અને બેંકો અને એનબીએફસીના ઋણધારકો દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વચુકવણી અંગે એકઠાપતા લાવવા માટે, ડીએમઆઈ વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરવામાં આવેલી તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોર્વોજર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડ વસૂલશે નહીં.

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- તમામ ફી/ ચાર્જ/ વ્યાજ વ્યાજ દર પોલિસી મુજબ અથવા પરસ્પર સંમત શરતો મુજબ ચૂકવવાપાત્ર રહેશે.
- પોસ્ટ વિતરણ દેખરેખ સ્થનાત્મક છે અને ગ્રાહકને જે વાસ્તવિક મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો પડી શકે છે તેને ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે.
- ડીએમઆઈ નાણાકીય મુશ્કેલીના કેસોને યોગ્ય રીતે ધ્યાનમાં લેશે. ગ્રાહકે સમસ્યાઓને ઓળખવી જોઈએ અને તરત જ ડીએમઆઈને શક્ય તેટલી વહેલી તકે જણાવવી જોઈએ.
- ગ્રાહકની તમામ વ્યક્તિગત માહિતી ગોપનીય હશે અને જ્યાં સુધી ગ્રાહક લેખિતમાં સંમત ન થાય ત્યાં સુધી તેને કોઈ ત્રીજા પક્ષને જાહેર કરવામાં આવશે નહીં. 'થર્ડ પાર્ટી' શબ્દમાં તમામ કાયદા અમલીકરણ એજન્સીઓ, ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન બ્યુરો, આરબીઆઈ, અન્ય બેંકો અને નાણાકીય સંસ્થાઓ અને અન્ય કોઈ રાજ્ય, કેન્દ્રીય અથવા અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાને બાકાત રાખવામાં આવી છે.
- ગ્રાહકોની માહિતી ફક્ત નીચેના સંજોગોમાં જ જાહેર કરવામાં આવશે, એટલે કે;
  - જો ડીએમઆઈ કાયદા દ્વારા મજબૂર છે
  - જો માહિતી જાહેર કરવી જાહેર હિતમાં હોય તો
  - જો ડીએમઆઈના હિતને જાહેર કરવાની જરૂર હોય તો.

### v. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી

- ડીએમઆઈના નિયામક મંડળે આગામી ફકરામાં ઉલ્લેખિત વિગતો મુજબ સંસ્થાની અંદર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા નક્કી કરી છે. આવી પદ્ધતિ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે ડીએમઆઈના કાર્યકરોના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે. ડીએમઆઈના નિયામક મંડળ વાર્ષિક ધોરણે એક્ઝીસીટીવ પાલન અને જીઆરએમની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. દર વર્ષે બોર્ડને પાલનનો એકીકૃત અહેવાલ સુપરત કરવામાં આવશે.

### vi. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર (GRM)

ડીએમઆઈ ફાઈનાન્સ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ ("ડીએમઆઈ/કંપની")ના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સે કંપની પર લાગુ પડતા વિવિધ નિયમોનું પાલન કરવા માટે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા ("જીઆરએમ") નક્કી કરી છે.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પરિશિષ્ટ-A તરીકે જોડાયેલી છે

### vii. એક્ઝીસીટીવ સંદેશાવ્યવહાર કરવાની ભાષા અને પદ્ધતિ

- ડીએમઆઈ દ્વારા સ્થાપિત એક્ઝીસીટીવ સ્થાપના અંગ્રેજી ભાષામાં કરવામાં આવી છે અને તે આરબીઆઈ દ્વારા દર્શાવવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા પર આધારિત છે.
- ડીએમઆઈ પાસે પ્રાદેશિક/સ્થાનિક ભાષાઓમાં પણ તેની એક્ઝીસીટીવ હશે જે ગ્રાહકો અંગ્રેજીમાં તે વાંચવામાં અસમર્થ છે.

### viii. વધુ પડતા વ્યાજ દરોનું નિયમન વસૂલવામાં આવે છે



## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- ડીએમઆઈ લોન લેનારને અરજી ફોર્મમાં લોન લેનારાઓની વિવિધ કેટેગરીને વિવિધ પ્રકારના વ્યાજદર વસૂલવા નું જોખમ અને તર્ક જાહેર કરશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટ રીતે વાતચીત કરશે.
- જોખમના ગ્રેડેશન માટેના વ્યાજ અને અભિગમના દરો પણ ડીએમઆઈની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- ડીએમઆઈ દ્વારા લેવામાં આવતા વ્યાજના દરને વાર્ષિક દર આપવામાં આવશે જેથી ગ્રાહકને ખાતામાં લેવામાં આવતા ચોક્કસ દરો વિશે જાગૃત કરી શકાય.

### ix. વધુ પડતા વ્યાજ દરો વિશેની ફરિયાદો વસૂલવામાં આવે છે

- ડીએમઆઈ બોર્ડ વ્યાજદર, પ્રોસેસિંગ ચાર્જ અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવામાં આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનો ઉલ્લેખ કરતી વ્યાજદર પોલિસી નક્કી કરશે.

### x. ફાઈનાન્સ કરેલા વાહનોના પુનઃકબજા અંગે સ્પષ્ટતા

- ડીએમઆઈ સીધું વાહન નાણાં પ્રદાન કરતું નથી પરંતુ તેના વચેટિયાઓ મારફતે તે કરી શકે છે તેથી આરબીઆઈ દ્વારા સૂચવવામાં આવેલા નીચેના મુદ્દાઓનું પાલન કરવામાં આવશે:
  - ડીએમઆઈ પાસે લોન લેનાર સાથેલોન કરારમાં ઈન-બિલ્ટ રિ-પ્રેશન ક્લોઝ હશે જે કાયદાકીય રીતે લાગુ થવી આવશ્યક છે.
  - ડીએમઆઈ લોન કરારની શરતો અને શરતોમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરશે:
    - કબજો લેતા પહેલા નો સમયગાળો નોંધો
    - સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસ નો સમયગાળો માફ કરવામાં આવશે
    - સુરક્ષાનો કબજો લેવા માટેની પ્રક્રિયા
    - મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ
    - વાહનનો પુનઃકબજો આપવાની પ્રક્રિયા
    - મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા
  - ડીએમઆઈ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોન કરારમાં લોન કરારમાં લોન કરારમાં દરેક ની નકલ સાથે લોન કરારમાં લોન લેનારાઓને લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે ટાંકવામાં આવેલી દરેક નકલ સાથે આવી શરતો અને શરતોની નકલ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે, જે આવા કરારો/લોન કરારોનો મુખ્ય ઘટક બની શકે છે.

### A. એનબીએફસી-એમએફઆઈ

ડીએમઆઈ એનબીએફસી-એમએફઆઈ પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવાની કલ્પના કરતી નથી તેથી આવી માર્ગદર્શિકા કંપની પર લાગુ પડતી નથી.

### B. સોનાના દાગીનાની કોલેટરલ સામે ધિરાણ

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

ડીએમઆઈ વ્યક્તિઓને સોનાના દાગીના સામે ધિરાણ આપતું નથી પરંતુ જો તે ભવિષ્યમાં પણ આવું કરવાની યોજના ધરાવે છે તો ડીએમઆઈ ઉપર જણાવ્યા મુજબ સામાન્ય માર્ગદર્શિકા ઉપરાંત નીચેની બાબતો અપનાવશે:

- ડીએમઆઈ ગોલ્ડ સામે ધિરાણ માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય પોલિસી અમલમાં મૂકશે જે આવિયાસાથે જોડવી જોઈએ, નીચેની બાબતોને આવરી લેવી જોઈએ:
  - આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત કેવાયસી માર્ગદર્શિકાનું પાલન થાય અને કોઈ પણ લોન લંબાવતા પહેલા ગ્રાહક પર પૂરતી યોગ્ય મહેનત કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતા પગલાં લેવામાં આવે,
  - પ્રાપ્ત ઝવેરાત માટે યોગ્ય પરખ કરવાની પ્રક્રિયા,
  - સોનાના દાગીનાની માલિકી સંતોષવા માટે આંતરિક સિસ્ટમો ,
  - જ્વેલરીને સલામત કસ્ટડીમાં સંગ્રહિત કરવા, ચાલુ ધોરણે સિસ્ટમ્સની સમીક્ષા કરવા, સંબંધિત સ્ટાફને તાલીમ આપવા અને આંતરિક ઓડિટર્સ દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ કરવા માટે પૂરતી સિસ્ટમ્સ કે જેથી પ્રક્રિયાઓનું ચુસ્તપણે પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરી શકે. સામાન્ય રીતે, આવી લોન એવી શાખાઓ દ્વારા લંબાવવી જોઈએ નહીં કે જેમાં ઝવેરાતના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા ન હોય,
  - કોલેટરલ તરીકે સ્વીકારવામાં આવેલા ઝવેરાતનો યોગ્ય વીમો લેવો જોઈએ,
  - લોન લેનારને પૂરતી પૂર્વ સૂચના સાથે ચુકવણી ન કરવાના કિસ્સામાં પારદર્શક હરાજી પ્રક્રિયા. હિતોનો ટકરાવ ન હોવો જોઈએ અને હરાજીની પ્રક્રિયાએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે હરાજી દરમિયાન તમામ વ્યવહારોમાં હાથની લંબાઈનો સંબંધ હોય જેમાં જૂથ કંપનીઓ અને સંબંધિત કંપનીઓ નો સમાવેશ થાય છે,
  - હરાજીની જાહેરાત ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેરાતો જરી કરીને, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં જાહેર કરવી જોઈએ,
  - પોલિસી તરીકે ડીએમઆઈ પોને યોજાયેલી હરાજીમાં ભાગ લેશે નહીં,
  - ગોલ્ડની હરાજી બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી હરાજીઓ મારફતે જ કરવામાં આવશે,
  - આ પોલિસીમાં એકત્રીકરણ, અમલ અને મંજૂરીની ફરજો અલગ કરવા સહિતની છેતરપિંડીનો સામનો કરવા માટે મૂકવામાં આવતી સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓને પણ આવરી લેવામાં આવશે.
  - લોન કરારહરાજીની પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર કરશે.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા❖ મુખ્ય પરિમાણો

જીઆરએમના કેટલાક મુખ્ય માપદંડો નીચે મુજબ છે:

1. નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ગ્રાહકની ફરિયાદો/વિવાદો/પ્રશ્નોનું નિરાકરણ.
2. ગ્રાહકોની તમામ ફરિયાદો/વિવાદો/પ્રશ્નો ની સુનાવણી કરવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે તેનો નિકાલ કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવી.
3. કંપની ફરિયાદ ને ત્વરિત હાથ ધરવાની ખાતરી કરશે અને આ બાબતને ઝડપથી ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરશે. જો નિયત સમયગાળામાં આ બાબતનો ઉકેલ ન આવે અથવા ઉકેલ લાવવા માટે સક્ષમ ન હોય તો ગ્રાહકને વહેલી તકે યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવશે.
4. જીઆરએમના સંદર્ભમાં તમામ સંદેશાવ્યવહાર લેખિતમાં હશે.

❖ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને સમયરેખાઓ

ડીએમઆઈ કન્ઝ્યુમર/રિટેલ લોન (કન્ઝમ્પશન લોન, પર્સનલ લોન અને એમએસએમઈ લોન) અને કોર્પોરેટ લોન (રિયલ એસ્ટેટ અને નોન-રિયલ એસ્ટેટ) એમ વિવિધ બિઝનેસ સેગમેન્ટમાં કાર્યરત છે. ગ્રાહક સેગમેન્ટ અને પ્રશ્નો/પૂછપરછ બદલાશે તેથી કંપનીએ દરેક વ્યવસાયિક સેગમેન્ટ માટે અલગ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને સમયરેખાઓ રાખવાનું નક્કી કર્યું છે.

નીચે ગ્રાહકો મારફતે વિવિધ રીતો/મોડ્સ તેમની ફરિયાદો/પ્રશ્નો/પૂછપરછ નોંધાવી શકે છે:

▪ કન્ઝ્યુમર/રિટેલ લોન

કન્ઝ્યુમર/રિટેલ લોન (કન્ઝમ્પશન લોન, પર્સનલ લોન અને એમએસએમઈ લોન) માટે, ગ્રાહકો પાસે નીચે જણાવેલી વિગતો મુજબ કંપનીનો સંપર્ક કરવાની નીચેની રીતો છે:

- a. **વોઈસ સપોર્ટ**- ગ્રાહક સોમવારથી શનિવાર સુધી **સવારે 9:00 થી રાત્રે 8:00** વાગ્યા ની વચ્ચે 08064-807-777 પર કન્ઝ્યુમર કેડિટ કસ્ટમર કેર પર અમને કોલ કરી શકે છે.
- b. **ઈમેઈલ સપોર્ટ**- કૃપા કરીને અમને [customercare@dmifinance.in](mailto:customercare@dmifinance.in) પર લખો (**કૃપા કરીને ઈમેઈલમાં તમારા લોન એકાઉન્ટ નંબર અને સંપર્ક નંબરનો ઉલ્લેખ કરવાની ખાતરી કરો**). ગ્રાહકને તાત્કાલિક સ્વચાલિત સ્વીકૃતિ મળશે અને 3 વ્યવસાયિક દિવસની અંદર ટીમ તરફથી પ્રતિસાદ મળશે પરંતુ એવા દાખલા હશે જેમાં ટીમને જવાબ/જવાબ આપવામાં વધુ સમય લાગી શકે છે.

**વધારો:**

**સ્તર 1:** ગ્રાહક કેર ટીમના પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક આ બાબતને [grievance@dmifinance.in](mailto:grievance@dmifinance.in) સુધી વધારી શકે છે. ક્વેરી/વિવાદ/ફરિયાદના આધારે, કંપની સાથેના તેના નોંધાયેલા ઈમેઈલ આઈડી પર 10 વ્યવસાયિક દિવસની અંદર ગ્રાહકને લેખિત જવાબ/કરાવ મોકલવામાં આવશે.

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

**સ્તર 2:** ગ્રાહક લેવલ 1 પરના પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ નથી, તે બાબત/કવેરી/ફરિયાદને નીચે ની તરફ વધુ વધારી શકે છે:

- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (ગ્રાહક લોન)
- [head.services@dmifinance.in](mailto:head.services@dmifinance.in)
- એક્સપ્રેસ બિલ્ડિંગ, ત્રીજો માળ, 9-10, બહાદુર શાહ જફર માર્ગ, નવી દિલ્હી-110002
- 011-41204444

### ▪ કોર્પોરેટ લોન

ડીએમઆઈએ એક સમર્પિત ઈ-મેઈલ સરનામું એટલે કે [dmi@dmifinance.in](mailto:dmi@dmifinance.in) સ્થાપ્યું છે જ્યાં કોર્પોરેટ ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો, ફરિયાદો અને સૂચનો રજૂ કરી શકે છે. ઉક્ત ફરિયાદો/પ્રશ્ન ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 15 વ્યવસાયિક દિવસોના સમયગાળામાં ઉકેલી દેવામાં આવશે.

### ❖ જીઆરએમનું પ્રદર્શન

ગ્રાહકોના લાભ માટે કંપનીએ કંપનીના તમામ ઓફિસ પરિસરમાં જીઆરએમનું મુખ્ય પ્રદર્શન કર્યું છે. ગ્રાહકો લિંક દ્વારા કંપનીની વેબસાઈટ પર જીઆરએમ નો ઉપયોગ પણ કરી શકે છે <http://www.dmifinance.in/investor-greivance-reederessal.html>

### ❖ ફરિયાદોના આધારો

કોઈ પણ વ્યક્તિ લોકપાલને અધિકારક્ષેત્ર ધરાવતી ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે, નીચેના કોઈ પણ એક આધાર પર સેવાઓમાં ઉણપનો આરોપ લગાવે છે:

- યુકવણી ન કરવા અથવા થાપણો પર વ્યાજની યુકવણી/યુકવણીમાં અતિશય વિલંબ;
  - થાપણો પરના વ્યાજના દરને લાગુ પડતા રિઝર્વ બેંકના નિર્દેશોનું પાલન ન કરવું;
  - ગ્રાહક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા પોસ્ટ-ડેટેડ ચેકની રજૂઆતમાં રજૂઆત ન કરવી અથવા અતિશય વિલંબ;
  - લેખિતમાં જાણાવવામાં નિષ્ફળતા, વાર્ષિક વ્યાજદર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિતના નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનની રકમ;
  - સ્થાનિક ભાષા અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષા અથવા મંજૂરીની મંજૂરીની શરતો/ નિયમો અને શરતો પ્રદાન કરવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઈનકાર;
  - લોન લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવતી સ્થાનિક ભાષામાં મંજૂર નિયમો અને શરતોમાં કરવામાં આવતા સૂચિત ફેરફારો અંગે પૂરતી નોટિસ આપવામાં નિષ્ફળતા અથવા ઈનકાર;
  - તમામ બાકી રકમની યુકવણી પર લોન લેનારને સિક્યોરિટીઝ દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં નિષ્ફળતા અથવા અતિશય વિલંબ;
  - ઉધાર લેનાર/ગ્રાહકને પૂરતી પૂર્વ સૂચના વિના ચાર્જ વસૂલવું;
  - કરાર/લોન કરારમાં કાનૂની રીતે અમલી બિલ્ટ-ઈન રિપરેશન ક્લોઝ પ્રદાન કરવામાં નિષ્ફળતા;
- k) કરાર/લોન કરારમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવામાં નિષ્ફળતા;
- સુરક્ષાનો કબજો લેતા પહેલાનો સમયગાળો નોંધો;
  - એવા સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
  - સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

- iv. સુરક્ષાના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ;
  - v. ઉધાર લેનારને પુનઃકબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને
  - vi. સુરક્ષાના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા;
- l) રિઝર્વ બેંક દ્વારા નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓને જારી કરાયેલા નિર્દેશોનું પાલન ન કરવું;
- m) નોન-બેંકિંગ ફાઈનાન્સિયલ કંપનીઓ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર રિઝર્વ બેંક માર્ગદર્શિકાની અન્ય કોઈ પણ જોગવાઈનું પાલન ન કરવું.

લોકપાલ આ વતી સમયાંતરે રિઝર્વ બેંક દ્વારા સ્પષ્ટ કરવામાં આવી શકે તેવી અન્ય બાબત સાથે પણ વ્યવહાર કરી શકે છે.

### ❖ ફરિયાદો દાખલ કરવા માટેની પ્રક્રિયા

ફરિયાદ, જ્યારે લેખિતમાં હોય ત્યારે, ફરિયાદી અથવા તેના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે હસ્તાક્ષર કરવામાં આવશે અને શક્ય હોય ત્યાં સુધી, 'પરિશિષ્ટ-B' માં નિર્ધારિત સ્વરૂપમાં અથવા સંજોગો સ્વીકારે તેટલી નજીકમાં, સ્પષ્ટ પણે જણાવશે:

- i. ફરિયાદીનું નામ અને સરનામું,
- ii. જે નોન-બેંકિંગ ફાઈનાન્સિયલ કંપનીની શાખા અથવા રજિસ્ટર્ડ ઓફિસનું નામ અને સરનામું જેની સામે ફરિયાદ કરવામાં આવે છે,
- iii. ફરિયાદને જન્મ આપતી હકીકતો,
- iv. ફરિયાદીને થયેલા નુકસાનની પ્રકૃતિ અને હદ, અને
- v. જે રાહત માંગવામાં આવી હતી.

(b) ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદ પણ લોકપાલ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે અને આવી ફરિયાદની પ્રિન્ટ-આઉટ લોકપાલના રેકોર્ડ પર લેવામાં આવશે.

(c) લોકપાલ કેન્દ્ર સરકાર અથવા રિઝર્વ બેંક અથવા અન્ય નાણાકીય નિયમનકારો દ્વારા પ્રાપ્ત આ યોજના દ્વારા આવરી લેવામાં આવેલી ફરિયાદોનું પણ મનોરંજન કરશે અને નિકાલ માટે તેમને મોકલી આપશે.

### ❖ મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો

કૃપા કરીને કંપનીના પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો નીચે શોધો:

પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરનું નામ	આશિષ સરીન, વાઈસ પ્રેસિડેન્ટ, કસ્ટમર સક્સેસ એક્સપ્રેસ બિલ્ડિંગ, ત્રીજો માળ, 9-10, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી- 110022
કસ્ટમર કેર નં.	08064-807-777
ઈમેઈલ સરનામું.	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

એનબીએફસી લોકપાલ સાથે ફરિયાદનું સ્વરૂપ (નોંધાવવામાટે)  
(ફરિયાદી દ્વારા ભરવામાં આવશે)

પ્રતિ:  
એનબીએફસી લોકપાલ

એનબીએફસી લોકપાલની ઓફિસનું સ્થાન:

પ્રિય સર

વિષય: \_\_\_\_\_ સામે ફરિયાદ (\_\_\_\_\_ ની એનબીએફસી શાખાનું નામ (એનબીએફસીનું નામ)

ફરિયાદની વિગતો નીચે મુજબ છે:

1. ફરિયાદીનું નામ-
2. ફરિયાદીનું સંપૂર્ણ સરનામું-  
પિન કોડ-  
ફોન નં/ ફેક્સ નં.-  
ઈમેઈલ-
3. (શાખાનું નામ અને સંપૂર્ણ સરનામું અને એનબીએફસી) સામે ફરિયાદ -  
પિન કોડ-  
ફોન નં/ ફેક્સ નં.-  
ઈમેઈલ-
4. એનબીએફસી એકાઉન્ટની વિગતો (જો કોઈ હોય તો)-  
(કૃપા કરીને ફરિયાદ કરવામાં આવી રહી છે તેના વિષય વસ્તુ સાથે સંબંધિત ખાતાની સંખ્યા અને પ્રકૃતિ જેમ કે ડિપોઝિટ/લોન એકાઉન્ટ વગેરે જણાવો)
5. (a) ફરિયાદી દ્વારા એનબીએફસીને પહેલેથી જ રજૂ કરવાની તારીખ  
(કૃપા કરીને પ્રતિનિધિત્વની નકલ જોડો)  
(b) ફરિયાદી દ્વારા કોઈ યાદ અપાવવામાં આવ્યું હતું કે કેમ? હા/ના  
(કૃપા કરીને સિમાઈન્ડરની નકલ જોડો)
6. ફરિયાદનો વિષય (કૃપા કરીને યોજનાની કલમ 8નો સંદર્ભ લો)-
7. ફરિયાદની વિગતો:  
(જો જગ્યા પૂરતી ન હોય, તો કૃપા કરીને અલગ ચાદર ને બંધ કરો)
8. એનબીએફસી તરફથી કોઈ જવાબ (સંબંધિત એનબીએફસીને પ્રતિનિધિત્વ મળ્યા પછીના એક મહિનાના સમયગાળામાં) મળ્યો છે કે કેમ? હા/ ના  
(જો હા, તો કૃપા કરીને જવાબની નકલ બંધ કરો)
9. એનબીએફસી લોકપાલ પાસેથી રાહતની પ્રકૃતિ માંગવામાં આવી-  
(કૃપા કરીને તમારા દાવાના સમર્થનમાં દસ્તાવેજ પુરાવાની નકલ, જો કોઈ હોય તો)
10. નાણાકીય નુકસાનના સ્વરૂપ અને હદ, જો કોઈ હોય તો, વળતર દ્વારા ફરિયાદી દ્વારા દાવો કરવામાં આવે છે (કૃપા કરીને યોજનાની કલમ 12 (5) અને 12 (6)નો સંદર્ભ લો) રૂ.....

## ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

11. જોડેલા દસ્તાવેજોની યાદી:

(કૃપા કરીને બધા દસ્તાવેજોની નકલ જોડો)

12. ઘોષણા:

- i. : હું/ અમે, ફરિયાદી/અહીં જાહેર કરે છે કે:
  - a) ઉપર ની માહિતી સાચી અને સાચી છે; અને
  - b) મેં/ અમે ઉપરોક્ત કોલમમાં અને તેની સાથે રજૂ કરેલા દસ્તાવેજોમાં જણાવેલી કોઈ હકીકત છુપાવી નથી અથવા ખોટી રીતે રજૂ કરી નથી.
- ii. આ ફરિયાદ યોજનાની 9(A)(a) (a) અને (b)ની જોગવાઈઓ અનુસાર ગણવામાં આવતા એક વર્ષના સમયગાળાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં દાખલ કરવામાં આવે છે.
- iii. હાલની ફરિયાદનો વિષય મારા દ્વારા અથવા વિષય સાથે સંબંધિત કોઈ પણ પક્ષ દ્વારા એનબીએફ્સી લોકપાલની ઓફિસ સમક્ષ ક્યારેય લાવવામાં આવ્યો નથી.
- iv. હાલની ફરિયાદનો વિષય કોઈ મંચ/ કોર્ટ/ લવાદ સાથે પેન્ડિંગ નથી/ નક્કી કરવામાં આવ્યો નથી.
- v. હું/ અમે એનબીએફ્સીને એનબીએફ્સી લોકપાલને અમારા દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલી આવી કોઈ પણ માહિતી/દસ્તાવેજો જાહેર કરવાની સત્તા આપીએ છીએ અને એનબીએફ્સી લોકપાલના મતે ક્યાંનું જાહેર કરવું જરૂરી છે અને અમારી ફરિયાદના નિવારણ માટે જરૂરી છે.
- vi. હું/ અમે એનબીએફ્સી, 2018 માટે લોકપાલ યોજનાની સામગ્રીની નોંધ કરી છે

તમારો વફાદાર,

(ફરિયાદીની સહી)

**નામાંકન** – (જો ફરિયાદી ડીએમઆઈના લોકપાલ સમક્ષ અથવા ડીએમઆઈના લોકપાલની ઓફિસમાં હાજર રહેવા અને તેમના વતી રજૂઆતો કરવા માટે તેમના પ્રતિનિધિને નામાંકિત કરવા માંગે છે, તો નીચેની ઘોષણા રજૂ કરવી જોઈએ.)

હું/અમે ઉપરોક્ત નામવાળા ફરિયાદી/શ્રીમતી \_\_\_\_\_ કે જેઓ એડવોકેટ નથી અને જેમનું સરનામું આ ફરિયાદની તમામ કાર્યવાહીમાં મારા/અમારા પ્રતિનિધિ તરીકે \_ તેણે/ તેણે મારી હાજરીમાં નીચે હસ્તાક્ષર કર્યા છે.

સ્વીકૃત

(પ્રતિનિધિની સહી)

(ફરિયાદીની સહી)

**નોંધ:** જો ઓનલાઇન સબમિટ કરવામાં આવે તો ફરિયાદ પર હસ્તાક્ષર કરવાની જરૂર નથી