

Fair Practice Code



डीएमआइ फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

Fair Practice Code

नीति का सारांश

नीति का नाम	उचित व्यवहार संहिता
जारी करने तथा प्रभाव में आने की तिथि	19 अप्रैल, 2011
अंतिम अवलोकन की तिथि	15 सितंबर 2020
वर्तमान अवलोकन की तिथि	27 फरवरी 2021
अगले अवलोकन की तिथि	फरवरी 2022 या उससे पूर्व
अवलोकन की नियत कालावधि	वार्षिक
स्वामित्व / संपर्क	अनुपालन विभाग
सहमतिदाता	संचालकमण्डल
परिशिष्ट	लागू नहीं

Fair Practice Code

अनुक्रमणिका

अनु. क्र	विवरण
1	प्रस्तावना
2	उद्देश्य
3	परिभाषायें
4	महत्त्वपूर्ण वचनबद्धता
5	गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं के लिए उचित व्यवहार संहिता पर मार्गदर्शक सूचनायें
अ	अ. ऋणों के लिए आवेदन तथा उनका प्रक्रियन
	आ. ऋण मूल्यांकन तथा नियम तथा शर्तें
	इ. ऋणों का वितरण सहित नियम तथा शर्तों में बदलाव
	ई. सामान्य
	उ. संचालक मण्डल का दायित्व
	ऊ. शिकायत निवारण अधिकार
	ऋ. उचित व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा तथा पद्धति
	लृ. गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं द्वारा आकारित अतिरिक्त ब्याज का नियामन
	एँ. गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं द्वारा आकारित अतिरिक्त ब्याज के विषय में शिकायतें
	ऐ. गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं द्वारा वित्तसहायताप्राप्त वाहनों की जप्ती के संदर्भ में स्पष्टीकरण
आ	गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्था-एमएफआइ
इ	सोने के गहनों की ज़मानत पर ऋण
	अ. सोने के गहनों पर ऋण के लिए मण्डलसम्मत नीति
	आ. नीलामी कार्यपद्धति

Fair Practice Code

1. प्रस्तावना

उचित व्यवहार संहिता (“एफपीसी”) का डीएमआइ फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (“डीएमआइ” अथवा “कंपनी”) द्वारा रिजर्व बैंक के द्वारा उसके गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं द्वारा ऋण व्यवसाय करते हुए आलंबन की जानेवाली उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) के विषय में 28 सितंबर, 2006 के दिन जारी किए परिपत्रक तथा आनुषंगिक संशोधनों के अनुसार संशोधन किया गया है। अन्य बातों के अलावा, इन दिशानिर्देशों में, ऋण के नियमों व शर्तों के उचित प्रकटीकरणों के विषय में सामान्य सिद्धांत तथा एक दबावरहित वसूली पद्धति अपनाने के विषय में जानकारी दी गई है।

2. उद्देश्य

डीएमआइ ने अपने हितसंबंधितों जैसे कि ग्राहकों, कर्मचारियों, विक्रेताओं इत्यादि के साथ व्यवहार करते हुए सर्वोत्तम पद्धतियों का तुल्यकालन प्राप्त करने के लिए उचित व्यवहार संहिता का निरूपण किया है। कंपनी की उचित ऋणदान पद्धतियां उसके क्रियान्वयनों के सभी पहलुओं जैसे कि विपणन, ऋण आरंभ, प्रक्रियन तथा सेवा व संग्रह गतिविधियों पर लागू होंगी। उचित व्यवहार संहिता के प्रति डीएमआइ की वचनबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, पर्यवेक्षण, लेखा परीक्षण कार्यक्रमों, प्रशिक्षण तथा प्रौद्योगिकी में प्रदर्शित होगी। कंपनी का संचालक मण्डल तथा प्रबंधन इस पद्धतियों को स्थापित करने के लिए उत्तरदायी है, जिसका आरेखन यह सुनिश्चित करने के लिए किया गया है कि उसके क्रियान्वयनों से उचित ऋणदान के प्रति कठोर वचनबद्धता परिलक्षित हो तथा सभी कर्मचारी उस वचनबद्धता के विषय में ज्ञान रखते हों।

3. परिभाषायें

- अ. “प्रदान” का अर्थ है लोकपाल द्वारा योजना के अनुरूप प्रदत्त किया हुआ, तथा उसमें गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा विशिष्ट कार्यवाही के लिए एक निर्देश समाविष्ट है, जिसका संबंध शिकायतकर्ता द्वारा वहन की गई हानि की भरपाई की अदायगी से है
- आ. “अपीलीय प्राधिकरण” का अर्थ है योजना लागू कर रहे रिजर्व बैंक के विभाग के प्रभारी उपप्रशासक
- इ. “अधिकृत प्रतिनिधि” का अर्थ है किसी अधिवक्ता के अलावा कोई व्यक्ति, जिसकी नियुक्ति तथा उचित प्राधिकरण शिकायतकर्ता द्वारा उसकी शिकायत पर विचार करने के लिए लोकपाल के समक्ष योजना के अंतर्गत होनेवाली कार्यवाही में उसकी ओर से काम करने तथा उसका प्रतिनिधित्व करने के लिए किया गया हो।
- ई. “मण्डल” का अर्थ है कंपनी का संचालक मण्डल।
- उ. “शिकायत” का अर्थ है योजना की धारा 8 में प्रतिपादित किए अनुसार सेवा में कमतरता का आरोप कर रही शिकायत का समावेश करनेवाला लिखित अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से कोई भी प्रस्तुतीकरण अथवा आरोप
- ऊ. “कंपनी” का अर्थ है डीएमआइ फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
- ऋ. “संचालक” का अर्थ है व्यक्तिशः संचालक अथवा कंपनी के मण्डल के संचालक
- लृ. “उचित व्यवहार संहिता” का अर्थ है उचित व्यवहार संहिता;

Fair Practice Code

- एँ. “लोकपाल” का अर्थ है लोकपाल योजना की धारा 4 के अंतर्गत नियुक्त कोई भी व्यक्ति
ऐ. “निपटारे” का अर्थ है लोकपाल योजना की धारा 11 के अंतर्गत समझौते अथवा मध्यस्थता द्वारा पक्षों के बीच किया गया कोई भी अनुबंध

4. महत्त्वपूर्ण वचनबद्धता:

उचित व्यवहार संहिता का सार निम्नलिखित पहलुओं में निहित है, जिनका भावना तथा शब्दों में पालन करने का डीएमआइ कठोर प्रयास करेगी:

- व्यावसायिक, कार्यक्षम, नम्र, अध्यवसायी तथा गतिशील सेवार्यें उपलब्ध कराना।
- किसी भी पद्धति से धर्म, जाति, लिंग अथवा मूल के आधार पर कोई भेदभाव न करना
- ऋण उत्पादों के किसी भी विज्ञापन तथा विपणन में न्यायपूर्ण तथा निष्ठावान रहना
- ग्राहकों को ऋण व्यवहारों के विषय में नियमों, लागतों, अधिकारों तथा देयताओं का उचित व समय रहते प्रकटीकरण करना।
- ऋण के अभिलाषी ग्राहकों को मांगे जाने पर सहायता अथवा सलाह प्रदान करना।
- संस्था के भीतर शिकायत निवारण प्रणाली की स्थापना कर ग्राहकों के साथ अच्छी नीयत से किसी भी मतभेद अथवा विवाद को सुलझाने का प्रयास करना।
- अच्छी नीयत से सभी नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करना।
- ऐसे प्रशासन ढांचों को उपयोग करने का प्रयास करना, जो लेखापरीक्षण, जोखिम प्रबंधन तथा हित के संभावित टकराव के क्षेत्रों में निरीक्षण का योग्य स्तर प्रदान करें तथा मालिकों और प्रबंधन के हितों के अनुरूप भरपाई तथा अन्य नीतियां लागू करें।
- इसकी पुष्टि करने का प्रयास करना कि निधि का प्रवाह ऐसी कंपनियों को न हो, जो बाल अथवा बंधुआ मजदूरी का उपयोग करती हों अथवा सामान्य रूप से धर्म अथवा लिंग के विरुद्ध भेदभावात्मक नीतियां अपनाती हों।
- भारतीय रिज़र्व बैंक ('आरबीआइ') द्वारा विहित भारतीय नियामक तत्वों के संबद्ध अनुपालन सुनिश्चित करना।

5. डीएमआइ के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश

अ. ऋणों के आवेदन तथा उनका प्रक्रियन

- कंपनी के सभी ऋण उत्पाद कंपनी की ऋण नीति में उल्लिखित किए अनुसार ही होंगे।
- डीएमआइ द्वारा ग्राहक को सभी पत्रव्यवहार **अंग्रेज़ी** में किए जाएंगे, क्योंकि डीएमआइ के सभी ग्राहक उसे समझते हैं।
- संपूर्ण पारदर्शकता सुनिश्चित करने के लिए, ऋण प्रक्रिया के भागस्वरूप अन्य बातों के अलावा, डीएमआइ अवधि पत्रक/आवेदन/प्रस्ताव के साथ प्रसंगानुसार आवश्यक ज़मानत का स्वरूप, प्रक्रियन के लिए देय

Fair Practice Code

शुल्क/प्रभार, यदि हों, ऋण प्रस्ताव अस्वीकार होने के प्रसंग सहित ही शुल्कों के धनवापसी के लिए अयोग्य स्वरूप, पूर्वभुगतान विकल्प, ऋण का विचार होने के लिए आवश्यक जानकारी/दस्तावेजों के संबंध में परीक्षणसूची तथा ग्राहक के हित प्रभावित करनेवाले किसी अन्य मामले से संबंधित पूरी आवश्यक जानकारी ग्राहक को उपलब्ध करएगी, ताकि ग्राहक अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा प्रस्तावित नियमों तथा शर्तों से अर्थपूर्ण तुलना कर सके तथा सूचित निर्णय ले सके।

- आवेदन के निपटारे के लिए समयावधि

अनुक्र.	ग्राहक का वर्ग तथा सीमा का आकार	डीएमआइ द्वारा प्रार्थित सभी आवश्यक दस्तावेजों/जानकारी दाखिल किए जाने के बाद निपटारे के लिए समय मानक
अ.	सभी वर्गों के ग्राहकों तथा किसी भी राशि के ऋणों के लिए	60 दिनों तक की समयावधि अथवा ग्राहक से आपसी तौर पर नियत समय।

- चयन करने के बाद, ग्राहक को उसकी रुचि के ऋण उत्पाद के विषय में प्रासंगिक जानकारी दी जाएगी।
- ग्राहक को ऋण के आवंटन तथा संवितरण तक आवश्यक प्रक्रियाओं का विवरण दिया जाएगा तथा उस समय की सूचना दी जाएगी, जिसके भीतर सामान्य रूप से सभी प्रक्रियायें पूर्ण होंगी।

अ. ऋण मूल्यांकन के नियम तथा शर्तें

- डीएमआइ ग्राहक द्वारा दाखिल की गई जानकारी का निरीक्षण करेगी तथा ऋण का गतिशील निपटारा सुकर करने के लिए अतिरिक्त तथ्य आवश्यक हों, तो प्रामाणिक रूप से उनकी मांग की जाएगी।
- डीएमआइ प्रस्तावित अनावरण के आवश्यक नियम तथा शर्तों की जानकारी अंग्रेजी में, क्योंकि डीएमआइ के सभी ग्राहक उसे समझते हैं, आवंटन पत्र अथवा अवधि पत्रक अथवा किसी अन्य स्वरूप में लिखित पत्रव्यवहार द्वारा देगा, जैसे कि:
 - नियम और शर्तों के साथ ब्याज की वार्षिकीकृत दर के साथ आवंटित ऋण की राशि,
 - अपने ऋण खाते तथा उसके आवेदन की पद्धति के संबंध में ग्राहकों द्वारा देय वित्त ब्याज/दण्डात्मक ब्याज दरों(प्रसंगानुसार प्रति माह/वर्ष प्रतिशत के रूप में प्रकट) तथा प्रभारों का विवरण(ऋण के विलंबित पुनर्भुगतान के लिए वसूल किए जानेवाले दण्डात्मक ब्याज का उल्लेख ऋण अनुबंध में मोटे अक्षरों में किया जाएगा)
 - संधिक्रम के बाद डीएमआइ द्वारा निश्चित किए गए व दिए गए ऋण का प्रशासन करनेवाले नियमों और शर्तों तथा अन्य चेतावनियों की स्वीकृति

Fair Practice Code

- ज़मानत लागू करने के नियम
 - उपलब्ध कराए जानेवाले ऋण तथा सभी संलग्न पक्षों की दृष्टि से प्रासंगिक अन्य सभी जानकारी।
 - जहां कहीं संभव हो, ऋण नकारे जाने के कारण ग्राहकों को बताए जाएंगे।
- डीएमआइ ऋण अनुबंध की प्रति ऋणी द्वारा समझे जाते अनुसार अंग्रेज़ी में, ऋण अनुबंध में उल्लिखित सभी प्रासंगिक परिशिष्टों के साथ सभी ऋणियों को ऋण के आवंटन/संवितरण के समय प्रस्तुत की जाएगी तथा ग्राहक द्वारा योग्य रूप से सम्मत किए जाने के उपरांत उसपर डीएमआइ के प्राधिकृत अधिकारियों द्वारा हस्ताक्षर किए जाएंगे।

आ. नियम और शर्तों में बदलाव सहित ऋणों का संवितरण

- डीएमआइ ग्राहक को द्वारा समझे जाते अनुसार अंग्रेज़ी में, नियम और शर्तों में होनेवाले किसी भी बदलाव का नोटिस देगा, जिसमें संवितरण योजना, ब्याज दरों, सेवा प्रभारों, पूर्वभुगतान प्रभारों इत्यादि का समावेश होगा।
- ब्याज दरों तथा प्रभारों में बदलाव उत्तरव्यापी प्रभाव से लागू होंगे।
- यदि लागू हो, ऋण अनुबंध में इस संबंध में योग्य शर्त का समावेश किया जाएगा।
- अनुबंध के अंतर्गत अदायगी अथवा प्रदर्शन वापस लेने/गतिशील करने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होना चाहिए। अनुबंध के अंतर्गत अदायगी अथवा प्रदर्शन वापस लेने/गतिशील करने अथवा अतिरिक्त ज़मानतें मांगने का निर्णय लेने से पहले, डीएमआइ ग्राहक को द्वारा समझे जाते अनुसार अंग्रेज़ी में ऋण अनुबंध के अनुरूप नोटिस देगा।
- डीएमआइ, ऋणी के प्रति किसी भी कानूनी अधिकार अथवा ग्रहणाधिकार अथवा किसी भी दावे के अधीन ऋण की उपर्देय राशि की उगाही अथवा सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान के बाद सभी ज़मानतों को मुक्त कर देगा। यदि मुआवज़े के ऐसे किसी अधिकार का उपयोग किया जाना हो, तो ऋणी को उसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, साथ ही उन बकाया दावों और शर्तों की जानकारी भी दी जाएगी, जिनके अधीन डीएमआइ को प्रासंगिक दावे के निपटारे/अदायगी तक ज़मानतों के अनुरक्षण का अधिकार होता है
- ग्राहक से आवंटन/सुविधाओं/ऋण/आदेश/ प्रस्तावों के संबंध में पूरा पत्रव्यवहार जैसे कि स्वीकृतियां(संशोधनों तथा परिशिष्टों की स्वीकृतिसहित) लिखित स्वरूप में होगा तथा उसे दस वर्षों की न्यूनतम अवधि तक संरक्षित किया जाएगा।

इ. सामान्य

- डीएमआइ ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों के अतिरिक्त ऋणी के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा(जब तक कि ऋणी द्वारा पूर्व में प्रकट न की गई जानकारी ध्यान में न आए)।

Fair Practice Code

- ऋणी द्वारा ऋण खाते के स्थलांतरण की विनती की प्राप्ति के प्रसंग में, डीएमआइ द्वारा सम्मति अथवा अन्यथा अर्थात् आक्षेप, यदि कोई हो, तो विनती की प्राप्ति की तिथि के 21 दिनों के भीतर बता दिया जाएगा। ऐसा स्थलांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शक अनुबंध नियमों के अनुसार होगा।
- यदि ग्राहक पुनर्भुगतान योजना का पालन नहीं करता है, तो देश के कानून के अनुरूप एक नियत प्रक्रिया देय राशि की वसूली के लिए अपनाई जाएगी। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजने अथवा व्यक्तिगत भेटों द्वारा स्मरण कराना तथा/अथवा यदि कोई हो, तो जमानत की जब्ती शामिल होंगे। वित्त प्रसंग में, डीएमआइ वसूली अभिकर्ता को प्रकरण संदर्भित कर सकता है तथा वसूली कार्यवाही आरंभ किए जाने की सूचना ग्राहक को प्रदान करेगा। डीएमआइ सुनिश्चित करेगा कि उसकी वसूली के प्रक्रिया में ग्राहक का उत्पीड़न न हो। सौजन्यात्मक रूप से ग्राहकों के प्रश्न तथा शिकायतों का व्यवहार करने के उचित निर्देश डीएमआइ द्वारा अपने कर्मचारियों को दिए जाएंगे।
- आरबीआइ द्वारा 14 जुलाई, 2014 के दिन ग्राहक सुरक्षा सुनिश्चित करने तथा बैंकों व गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के ऋणियों द्वारा विविध ऋणों के पूर्वभुगतान के विषय में एकरूपता लाने के उद्देश्य से जारी किए गए परिपत्रक क्र. डीएनबीएस(पीडी) सीसी. क्र. 399/03.10.42 /2014-15 के अनुसार, डीएमआइ तत्काल प्रभाव के साथ, व्यक्तिगत ऋणियों को आवंटित चल दर अवधि ऋणों पर पूर्वसमापन प्रभार/ पूर्वभुगतान दंड आकारित नहीं करेगा।
- सभी शुल्क/प्रभार/ब्याज ब्याज दर नीति अथवा आपसी संधिक्रम से नियत नियमों के अनुसार देय होंगे।
- संवितरण के पश्चात् पर्यवेक्षण रचनात्मक होता है तथा ऐसी प्रामाणिक कठिनाइयों का विचार किया जाता है, जो ग्राहक को पेश आ सकती हों।
- डीएमआइ सुयोग्य रूप से आर्थिक कठिनाई के प्रकरणों का विचार करेगा। ग्राहक को समस्याओं को पहचानना चाहिए तथा जितना शीघ्र संभव हो, डीएमआइ को सूचित करना चाहिए।
- ग्राहक की पूरी व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय होगी तथा लिखित रूप से ग्राहक द्वारा सम्मति दिए बिना किसी तीसरे पक्ष को प्रकट नहीं की जाएगी। 'तीसरा पक्ष' संज्ञा सभी कानून क्रियान्वयन अभिकरणों, ऋण सूचना विभाग, आरबीआइ अथवा बैंक तथा वित्तीय संस्थाओं तथा राज्य, केंद्रीय अथवा अन्य नियामक संस्था का समावेश नहीं करती।
- ग्राहक की जानकारी केवल निम्नलिखित परिस्थितियों में प्रकट की जाएगी, जो इस प्रकार हैं;
 - यदि डीएमआइ कानून द्वारा बाध्य हो
 - यदि जानकारी प्रकट करना सार्वजनिक हित में हो
 - यदि प्रकट करना डीएमआइ के हित के लिए आवश्यक हो।

Fair Practice Code

ई. संचालक मण्डल का दायित्व

- डीएमआइ के संचालक मण्डल ने संस्था के अंतर्गत अगले परिच्छेद में दी गई जानकारी में उल्लिखित विवरण के अनुरूप शिकायत निवारण यंत्रणा की व्यवस्था की है। ऐसी व्यवस्था सुनिश्चित करती है कि डीएमआइ की कार्यपालिकाओं के निर्णयों से उठनेवाले सभी विवादों की सुनवाई तथा निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाए। डीएमआइ का संचालक मण्डल डीएमआइ उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा जीआरएम के क्रियाकलाप का वार्षिक अवलोकन करेगा। अनुपालन का समेकित ब्यौरा प्रत्येक वर्ष मण्डल को दाखिल किया जाएगा।

उ. शिकायत निवारण यंत्रणा (जीआरएम)

डीएमआइ फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (“डीएमआइ/कंपनी”) के संचालक मण्डल ने कंपनी पर लागू होनेवाले विविध कानूनों के अनुपालनस्वरूप शिकायत निवारण यंत्रणा (“जीआरएम”) की व्यवस्था की है।

शिकायत निवारण यंत्रणा परिशिष्ट-अ के रूप में संलग्न है।

ऊ. उचित व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा तथा पद्धति

- डीएमआइ द्वारा स्थापित उचित व्यवहार संहिता अंग्रेज़ी में स्थापित की गई है तथा आरबीआइ द्वारा अधोरेखित दिशानिर्देशों पर आधारित है।
- डीएमआइ की उचित व्यवहार संहिता ऐसे ग्राहकों के लिए स्थानीय भाषाओं में भी उपलब्ध होगी, जो उसे अंग्रेज़ी में पढ़ने में असमर्थ हों।

ऋ. आकारित अत्यधिक ब्याज दरों का नियामन

- डीएमआइ विभिन्न वर्गों के ऋणियों को विभिन्न ब्याज दर आकारित करने के संबंध में ऋणी जोखिम तथा कारण आवेदन फॉर्म में प्रकट करेगा तथा आवंटन पत्र में विस्तृत रूप से वर्णित करेगा।
- डीएमआइ की वेबसाइट पर भी ब्याज की दरें तथा जोखिम के वर्गीकरण का दृष्टिकोण उपलब्ध किए जाएंगे।
- डीएमआइ द्वारा आकारित ब्याज दर वार्षिकीकृत दर होगी, ताकि ग्राहक को खाते में आकारित होनेवाली वास्तविक दरों का ज्ञान हो सके।

लृ. आकारित अत्यधिक ब्याज दरों के विषय में शिकायतें

- डीएमआइ का मण्डल ब्याज दरें, प्रक्रियन प्रभार तथा अन्य प्रभार निर्धारित करते समय आंतरिक सिद्धांतों तथा कार्यपद्धतियों का उल्लेख करनेवाली ब्याज दर नीति प्रतिपादित करेगा।

एँ. वित्तसहायता दिए गए वाहनों की जब्ती के संबंध में स्पष्टीकरण

Fair Practice Code

- डीएमआइ सीधे वाहन को वित्तसहायता नहीं देगा, अपितु उसके मध्यस्थों के माध्यम से देगा, अतः आरबीआइ द्वारा विहित किए अनुसार निम्नलिखित बिंदुओं का पालन किया जाएगा:
- डीएमआइ के ग्राहक के साथ किए गए ऋण अनुबंध में अंतर्निहित जब्ती धारा होगी, जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होनी चाहिए।
- डीएमआइ इस संबंध में ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में पारदर्शकता सुनिश्चित करेगा:
 - कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि
 - वह परिस्थितियां, जिनमें नोटिस अवधि रद्द कर दी जाएगी
 - जमानत का कब्जा लेने की कार्यपद्धति
 - संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पूर्व ऋण के पुनर्भुगतान के लिए ऋणी को अंतिम अवसर देने का प्रावधान
 - वाहन जब्त करने की कार्यपद्धति
 - संपत्ति की बिक्री/नीलामी की कार्यपद्धति
- डीएमआइ सुनिश्चित करेगा कि ऐसे नियमों और शर्तों की प्रति ऋणी को ऋण अनुबंध में उल्लिखित सभी प्रकटीकरणों के साथ ऋणों के आवंटन/संवितरण के समय उपलब्ध कराई जाए, तो ऐसे अनुबंधों/ऋण अनुबंधों का महत्वपूर्ण भाग हो सकती है।

A. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-लघु वित्तीय संस्थायें

डीएमआइ गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-लघु वित्तीय संस्था गतिविधियों का विचार नहीं कर रही, अतः ऐसे दिशानिर्देश कंपनी पर लागू नहीं होते।

आ. सोने के गहनों की जमानत पर ऋण

डीएमआइ व्यक्तियों को सोने के गहनों की ऐवज़ में ऋण नहीं देता, पर यदि भविष्य में वह ऐसा करने का विचार करे, तो डीएमआइ उपरोक्त सामान्य निर्देशों के साथ निम्नलिखित का आलंबन करेगा:

- डीएमआइ सोने पर ऋण देने के लिए मण्डल सम्मत नीति प्रतिपादित करेगा, जिसमें अन्य बातों के अलावा निम्नलिखित का समावेश होगा:
- यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम कि आरबीआइ द्वारा विहित केवाईसी दिशानिर्देशों का अनुपालन हो तथा कोई ऋण देने से पूर्व ग्राहक की पर्याप्त आवश्यक निगरानी की जाए,
- प्राप्त गहनों की परख की योग्य कार्यपद्धति,
- सोने के गहनों के स्वामित्व निर्धारित करने के लिए आंतरिक प्रणालियां,
- सुरक्षित रूप से गहनों के भण्डारण के लिए पर्याप्त व्यवस्थायें, चलक्रम में व्यवस्थाओं का पुनरावलोकन, संबंधित कर्मचारियों का प्रशिक्षण तथा यह सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक लेखापरीक्षकों द्वारा समयनियत निरीक्षण कि कार्यपद्धतियों का कठोर अनुपालन हो रहा हो। सामान्य रूप से ऐसे ऋण उन शाखाओं द्वारा प्रदान नहीं किए जाएंगे, जिनमें गहनों के भण्डारण की योग्य सुविधा न हो,
- जमानत के रूप में स्वीकार किए गए गहने योग्य रूप से बीमा किए होने चाहिए,

Fair Practice Code

- पुनर्भुगतान न होने पर ऋणी को पर्याप्त पूर्व नोटिससहित पारदर्शक नीलामी पद्धति। हित का कोई टकराव नहीं चाहिए तथा नीलामी प्रक्रिया द्वारा सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि नीलामी के दौरान सभी व्यवहारों में समूह कंपनियों तथा संबंधित संकायोंसहित, निकट संबंध स्थापित न किया जाए,
- नीलामी की सार्वजनिक घोषणा कम से कम दो वर्तमानपत्रों में विज्ञापन जारी करने के द्वारा होनी चाहिए, जिसमें से एक स्थानीय भाषा में तथा एक राष्ट्रीय दैनिक वर्तमानपत्र में हो,
- नीतिस्वरूप, डीएमआइ स्वयं की जानेवाली नीलामी में भाग नहीं लेगा,
- गिरवी रखे गए सोने की नीलामी केवल मण्डल द्वारा सम्मत नीलामीकर्ताओं के माध्यम से ही की जाएगी,
- नीति में धोखाधड़ी से पेश आने के लिए निर्मित व्यवस्थाओं व कार्यपद्धतियों का समावेश होगा, जिसमें एकत्रीकरण, क्रियान्वयन तथा सम्मति की जवाबदेहियों का पृथक्करण भी सम्मिलित है।
- ऋण अनुबंध भी नीलामी प्रक्रियासंबंधी जानकारी स्पष्ट करेगा।

शिकायत निवारण यंत्रणा

❖ महत्वपूर्ण परिमाण

जीआरएम के कुछ महत्वपूर्ण परिमाण निम्नलिखित हैं:

1. विहित समयावधि के भीतर ग्राहकों की शिकायतों/विवादों/प्रश्नों का समाधान।
2. यह सुनिश्चित करना ग्राहकों की सभी शिकायतों/विवादों/प्रश्नों की सुनवाई तथा निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाए।
3. कंपनी प्रामाणिक रूप से शिकायत को ग्रहण करना तथा मामले का शीघ्रता से समाधान करना सुनिश्चित करेगी। यदि मामला विहित समयावधि में नहीं सुलझा जाया जाता अथवा उसे सुलझाना संभव न हो, तो ग्राहक को शीघ्रतम प्राप्त अवसर पर योग्य रूप से सूचित किया जाएगा।
4. जीआरएम के संबंध में पूरा पत्रव्यवहार लिखित स्वरूप में होगा।

❖ अग्रेषण आव्यूह तथा समयावधियां

डीएमआइ विविध व्यवसाय संकायों **उपभोक्ता/खुदरा ऋण** (उपभोग ऋण, व्यक्तिगत ऋण तथा मध्यम व लघु दर्जे के प्रतिष्ठान ऋण) तथा **कॉर्पोरेट ऋण** (भूमि तथा गैर-भूमि) में कार्यरत है। चूंकि ग्राहकों के प्रश्न/ पूछताछ संकाय के अनुसार विभिन्न होंगे, कंपनी ने प्रत्येक व्यवसाय संकाय के लिए पृथक अग्रेषण आव्यूह तथा समयावधि निर्धारित करने का निर्णय लिया है।

निम्नलिखित विभिन्न पद्धतियों के माध्यम से ग्राहक शिकायतों/विवादों/प्रश्नों को दर्ज करा सकते हैं:

▪ उपभोक्ता/खुदरा ऋण

उपभोक्ता/खुदरा ऋणों के लिए (उपभोग ऋण, व्यक्तिगत ऋण तथा मध्यम व लघु दर्जे के प्रतिष्ठान ऋण), ग्राहक निम्नलिखित पद्धति से कंपनी से संपर्क कर सकता है:

- अ. **वाणी समर्थन-** ग्राहक हमें उपभोक्ता ऋण ग्राहक सेवा में **08064-807-777** पर सोमवार से शनिवार सुबह **9:00 बजे** से शाम **8:00 बजे** तक संपर्क कर सकता है।
- आ. **इमेल समर्थन:** कृपया हमें customercare@dmifinance.in पर लिखें।(कृपया ईमेल में आपके ऋण खाता क्रमांक तथा संपर्क क्रमांक का उल्लेख करना न भूलें)। ग्राहक को तत्काल स्वयंचलित अभिस्वीकृति प्राप्त होगी तथा हमारी टीम से **3 व्यावसायिक दिनों** के भीतर उत्तर प्राप्त होगा, किंतु कुछ मामलों में टीम को उत्तर देने में अधिक समय लग सकता है।

Fair Practice Code

अग्रेषण:

स्तर 1: ग्राहक grievance@dmifinance.in को मामला अग्रेषित कर सकता है, यदि वह ग्राहक सेवा टीम के उत्तर से संतुष्ट न हो। शिकायत/विवाद/प्रश्न के अनुसार, ग्राहक को कंपनी के साथ उसके पंजीकृत ईमेल पते पर **10 व्यावसायिक दिनों** के भीतर उत्तर भेजा जाएगा।

स्तर 2: यदि ग्राहक स्तर 1 के उत्तर से संतुष्ट न हो, तो वह नीचे दिए अनुसार मामला पुनः अग्रेषित कर सकता है:

- शिकायत निवारण अधिकारी (उपभोक्ता ऋण)
- head.services@dmifinance.in
- एक्सप्रेस बिल्डिंग, तीसरी मंजिल, 9-10, बहादुर शाह जफर मार्ग, नई दिल्ली-110002
- 011-41204444

▪ कॉर्पोरेट ऋण

डीएमआइ ने एक समर्पित ई-मेल पते dmi@dmifinance.in की व्यवस्था की है, जहां कॉर्पोरेट ग्राहक अपनी शिकायतें तथा सुझाव दाखिल कर सकते हैं। उक्त शिकायत/प्रश्न का समाधान शिकायत की प्राप्ति की तिथि के **15 व्यावसायिक दिनों** की अवधि के भीतर किया जाएगा।

❖ जीआरएम का प्रदर्शन

ग्राहकों के लाभों के लिए, कंपनी के सभी कार्यालय परिसरों में स्पष्ट रूप से जीआरएम प्रदर्शित की गई है। ग्राहक कंपनी की वेबसाइट पर <http://www.dmifinance.in/investor-grievance-redressal.html> इस लिंक द्वारा भी जीआरएम देख सकते हैं।

❖ शिकायतों के कारण

कोई भी व्यक्ति न्यायाधिकारक्षेत्र के लोकपाल को सेवाओं में कमतरता के विरुद्ध निम्नलिखित कारणों में से किसी भी एक के विषय पर शिकायत दर्ज कर सकता है:

- अ) जमा राशियों पर ब्याज का भुगतान न होना अथवा पुनर्भुगतान/भुगतान में अंशभावित देरी;
- आ) जमा राशियों पर ब्याज दर के संबंध में कोई लागू हों, तो रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का पालन न करना;
- इ) ग्राहक द्वारा प्रदान किए गए अग्रिम तिथि के धनादेशों को प्रस्तुत न करना अथवा प्रस्तुतीकरण में अंशभावित देरी;
- ई) वार्षिकीकृत ब्याजदर या आवेदनपद्धतिसहित नियम और शर्तों के साथ लिखित स्वरूप में आवंटित ऋण की राशि न बता पाना;
- उ) ऋणी द्वारा समझी जानेवाली भाषा अथवा स्थानीय भाषा में आवंटन पत्र/ आवंटन के नियम और शर्तें न बता पाना अथवा बताने से नकार देना;
- ऊ) ऋणी द्वारा समझी जानेवाली स्थानीय भाषा में, आवंटित नियम और शर्तों में प्रस्तावित बदलाव का पर्याप्त नोटिस न दे पाना अथवा देने से नकार देना;

Fair Practice Code

- ऋ) सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान के बाद ऋणी को ज़मानत दस्तावेज़ न देना अथवा उसमें असंभावित देरी;
ए) ऋणी/ग्राहक को पर्याप्त पूर्व नोटिस दिए बिना प्रभार आकारण;
ऐ) अनुबंध/ऋण अनुबंध में कानूनी रूप से लागू करने योग्य अंतर्निहित जब्ती धारा सम्मिलित न करना;
ओ) इस संबंध में अनुबंध/ऋण अनुबंध में पारदर्शकता सुनिश्चित न करना;
- कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
 - वह परिस्थितियां, जिनमें नोटिस अवधि रद्द कर दी जाएगी;
 - ज़मानत का कब्जा लेने की कार्यपद्धति;
 - ज़मानत की बिक्री/नीलामी से पूर्व ऋण के पुनर्भुगतान के लिए ऋणी को अंतिम अवसर देने का प्रावधान;
 - ज़मानत जब्त करने की कार्यपद्धति;
 - ज़मानत की बिक्री/नीलामी की कार्यपद्धति;
- औ) रिज़र्व बैंक द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को जारी किए गए दिशानिर्देशों का पालन न करना;
अं) रिज़र्व बैंक द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को उचित व्यवहार संहिता पर जारी किए गए एक या एकाधिक प्रावधान का पालन न करना।

लोकपाल अन्य किसी मामले पर भी इस विषय में समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा विहित किए अनुसार व्यवहार कर सकता है।

❖ शिकायत दर्ज करने की कार्यपद्धति

शिकायत लिखित स्वरूप में हो, तो उसपर शिकायतकर्ता अथवा उसके अधिकृत प्रतिनिधि के योग्य हस्ताक्षर होने चाहिए तथा परिस्थिति अनुसार जितना संभव हो उतना 'परिशिष्ट-आ' में विहित फॉर्म के निकट होना चाहिए, जिसमें यह बातें स्पष्ट रूप से उल्लिखित होनी चाहिए:

- अ) शिकायतकर्ता का नाम और पता,
- आ) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की शाखा अथवा पंजीकृत कार्यालय नाम और पता, जिसके विरुद्ध शिकायत की जा रही है,
- इ) शिकायत के कारणीभूत तथ्य,
- ई) शिकायतकर्ता हो हुई हानि का स्वरूप तथा परिधि, तथा
- उ) मांगी जा रही राहत।

(आ) इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से की गई शिकायत भी लोकपाल द्वारा स्वीकार की जाएगी तथा ऐसी शिकायत की मुद्रित प्रति लोकपाल के अभिलेख में सम्मिलित की जाएगी।

(इ) लोकपाल इस योजना के अंतर्गत केंद्र सरकार अथवा रिज़र्व बैंक अथवा वित्तीय नियामकों अथवा उसके निपटारे के लिए अग्रेषित अन्य शिकायतों का भी स्वागत करेगा।

❖ मुख्य नोडल अधिकारी के संपर्कसूत्र

कंपनी के मुख्य नोडल अधिकारी के संपर्कसूत्र इस प्रकार है:

Fair Practice Code

मुख्य नोडल अधिकारी का नाम	आशीष सरीन एक्सप्रेस बिल्डिंग, तीसरी मंजिल, 9-10, बहादुर शाह जफर मार्ग, नई दिल्ली- 110002
संपर्क क्रमांक.	011-41204444
ईमेल पता:	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी लोकपाल को (की जानेवाली) शिकायत का प्रारूप
(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना है)

प्रति:

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी लोकपाल

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी लोकपाल का कार्यालयस्थल:

आदरणीय महोदय,

विषय: (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम) की _____ (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी की शाखा का नाम) शाखा के विरुद्ध शिकायत

शिकायत का विवरण इस प्रकार है:

1. शिकायतकर्ता का नाम -
2. शिकायतकर्ता का पूर्ण पता-

पिन कोड-

दूरभाष क्र./ फैंक्स क्र.-

ईमेल-

3. (शाखा तथा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी का नाम और पूर्ण पता) के विरुद्ध शिकायत -

पिन कोड-

दूरभाष क्र./ फैंक्स क्र.-

ईमेल-

4. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी खाते का विवरण (यदि हो)-

(कृपया की जानेवाली शिकायत की विषयवस्तु से संबंधित खाते का क्रमांक का स्वरूप अर्थात् जमा राशि/ऋण इत्यादि का उल्लेख करें)

5. (अ) शिकायतकर्ता द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को किए गए प्रस्तुतीकरण की तिथि
(कृपया प्रस्तुतीकरण की प्रति संलग्न करें)

(आ) यदि शिकायतकर्ता को स्मरणसंदेश भेजा गया हो? हां/नहीं

(कृपया स्मरणसंदेश की प्रति संलग्न करें)

6. शिकायत की विषयवस्तु (कृपया योजना की धारा 8 देखें)-

7. शिकायत का विवरण:

(यदि स्थान पर्याप्त न हो, तो कृपया अतिरिक्त शीट संलग्न करें)

Fair Practice Code

8. (संबंधित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी के प्रस्तुतीकरण प्राप्त करने के एक महीने की अवधि के भीतर) has been गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी से कोई उत्तर प्राप्त हुआ था? हां/ नहीं
(यदि हां, तो कृपया उत्तर की प्रति संलग्न करें)
9. गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी लोकपाल से प्रार्थित राहत का स्वरूप-
(यदि हो, आपके दावे के समर्थन में, दस्तावेज़रूपी प्रमाण संलग्न करें)
10. भरपाई के तौर पर शिकायतकर्ता द्वारा, यदि हो, तो दावा की गई आर्थिक हानि का स्वरूप तथा राशि(कृपया योजना की धारार्यें 12 (5) तथा 12 (6) देखें) रु.....
11. संलग्न दस्तावेज़ों की सूची:
(कृपया सभी दस्तावेज़ों की एक प्रति संलग्न करें)
12. घोषणा:
- अ. मैं/ हम, शिकायतकर्ता घोषणा करता हूँ/करते हैं कि:
- अ) यहां प्रस्तुत की गई जानकारी सत्य तथा उचित है; तथा
आ) मैंने/हमने ऊपर के कोष्ठकों में तथा संलग्न दाखिल दस्तावेज़ों में किसी तथ्य को छुपाया नहीं है
अथवा उल्लिखित तथ्य का विरूपीकरण नहीं किया है।
- आ. शिकायत योजना के प्रावधानों धारा 9(अ)(अ) तथा (आ) के अनुरूप गणित एक वर्ष की अवधि के समापन से पूर्व दर्ज की गई है।
- आ. वर्तमान शिकायत की विषयवस्तु मेरी/हमारी सवोत्तम जानकारी के अनुसार पहले कभी भी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी लोकपाल कार्यालय के समक्ष मेरे/हमारे अथवा विषयवस्तु से संबंधित किसी भी पक्ष द्वारा नहीं लाई गई है।
- ई. वर्तमान शिकायत की विषयवस्तु किसी मंच/न्यायालय/मध्यस्थ के द्वारा निर्णीत/विचाराधीन नहीं है।
- उ. मैं/हम गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को हमारे द्वारा प्रस्तुत ऐसी कोई भी जानकारी/दस्तावेज़ गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी लोकपाल के समक्ष प्रकट करने के लिए प्राधिकृत करते हैं, जिसका प्रकटीकरण गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी लोकपाल के मतानुसार आवश्यक तथा हमारी शिकायत के समाधान के लिए आवश्यक हो।
- ऊ. मैंने/हमने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 की विषयवस्तु का अध्ययन किया है।

आपका नाम,

(शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर)

नामांकन – (यदि शिकायतकर्ता डीएमआइ के समक्ष लोकपाल अथवा डीएमआइ के लोकपाल के कार्यालय में उपस्थित रहने अथवा दाखिले करने के लिए अपने प्रतिनिधि को नामांकित करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा दाखिल की जानी चाहिए।)

Fair Practice Code

में/हम उपर्नामितशिकायतकर्ता इस प्रकार शिकायत की सभी कार्यवाहियों में मेरे/हमारे प्रतिनिधि के रूप में श्री/श्रीमती _____ को नामांकित करता हूं/ करते हैं, जो अधिवक्ता नहीं हैं तथा जिनका पता _____ है तथा पुष्टि करता हूं/ करते हैं कि उनके द्वारा किया जानेवाला कोई भी विधान, स्वीकृति अथवा नकार मेरे/हमारे पर बाध्य होंगे। उन्होंने मेरी/हमारी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किए हैं।

स्वीकृत

(प्रतिनिधि का हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर)

नोट: ऑनलाइन दाखिल किए जाने पर शिकायत पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं होगी।