



DMI FINANCE

डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड
फेअर प्रॅक्टीस कोड

पॉलिसी सारांश:

पॉलिसी नाव	फेअर प्रॅक्टीस कोड
जारी आणि प्रभावी दिनांक	१९ एप्रिल २०११
पुनरावलोकन करण्याचा अवधी	वार्षिक
मालक/संपर्क	कार्यकारी (अनुपालन) विभाग
मान्यता प्राधिकारी	संचालक मंडळ

पुनरावलोकनाची तारीख	पुढील पुनरावलोकनाची तारीख	टिप्पण्या/शेरा/बदल
३ सप्टेंबर, २०२१	सप्टेंबर २०२२ रोजी किंवा त्यापूर्वी	विविध विभागांचे वार्षिक पुनरावलोकन आणि बदल
12 ऑगस्ट 2023	ऑगस्ट 2023 रोजी किंवा त्यापूर्वी	वार्षिक अहवाल
14 नोव्हेंबर 2022	नोव्हेंबर 2023 रोजी किंवा त्यापूर्वी	नियामक तरतुदी/कायदे आणि कंपनीच्या व्यवसायासह सामान्य संरेखन.
22 मे 2024	मे 2024 रोजी किंवा त्यापूर्वी	ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदविण्याच्या चॅनेलमध्ये सुधारणा करण्यात आली आहे.

१. प्रस्तावना:

फेअर प्रॅक्टीस कोड ("एफपीसी") हे डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("डीएमआय" किंवा "कंपनी") द्वारे तयार केली गेली आहे. 'उचित व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्वे' ("एफपीसी वरील मार्गदर्शक तत्वे") नुसार 'नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी' अंतर्गत रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("आरबीआय") द्वारे विहित- पद्धतशीर महत्वाची नॉन-डिपॉझिट घेणारी कंपनी आणि ठेवी घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) दिशानिर्देश, 2016 ("आरबीआय मास्टर डायरेक्शन्स") (वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या मास्टर डायरेक्शन्समध्ये विहित केलेल्या एफपीसी वरील मार्गदर्शक तत्वांनुसार नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी ("एनबीएफसी") असल्याने, कंपनीने कर्ज व्यवसायासाठी हे फेअर प्रॅक्टीस कोड स्वीकारले आहेत. एफपीसी कंपनीच्या कर्ज व्यवसायाला लागू असलेल्या 02 सप्टेंबर 2022 रोजीच्या डिजिटल कर्जावरील मार्गदर्शक तत्वे ("डिजिटल कर्जविषयक मार्गदर्शक तत्वे") द्वारे आरबीआय द्वारे विहित केलेल्या विविध प्रकटीकरण आवश्यकतांचा समावेश करण्याचा देखील प्रयत्न करते.

२. उद्देश आणि त्याची उपयुक्तता:

डीएमआयने त्याच्या कर्जदारांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धती साध्य करण्याच्या प्रयत्नासह अंमलबजावणीसाठी एफपीसीचा अवलंब केला आहे. एफपीसी चा आपल्या ग्राहकांसोबत व्यवसाय करताना पाळल्या जाणाऱ्या किमान मानकांची मांडणी करून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना चालना देण्याचा मानस आहे. याव्यतिरिक्त, एफपीसी पारदर्शकता वाढवण्याचा प्रयत्न करते जेणेकरून ग्राहकांना कंपनीने ऑफर केलेल्या उत्पादनांची/सेवांची अधिक चांगल्या प्रकारे माहिती घेता येईल.

हे एफपीसी कंपनीच्या कर्ज देण्याच्या व्यवसाय कार्यातील सर्व पैलूवर जसे डिजिटल कर्ज देणे, विपणन, कर्जाची उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा संकलन क्रियाकलाप इ. वर लागू होईल.

कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन डिझाइन केलेल्या पद्धती स्थापित करण्यासाठी तसेच त्याची कार्ये एफपीसी ची मजबूत बांधिलकी प्रतिबिंबित करतात आणि सर्व कर्मचारी एफपीसी बदल जागरूक आहेत याची खात्री करण्यासाठी जबाबदार आहेत.

३. परिभाषा:

- "अधिकृत प्रतिनिधी" तक्रारदाराद्वारे नियुक्त लेखी प्राधिकृत अधिकारी म्हणजे कायेदशीर विधिज्ञा व्यतिरिक्त विविध योजनेअंतर्गत लोकपालासमोर तक्रारदारांचे योग्य पद्धतीने प्रतिनिधित्व करणारा व्यक्ती होय.
- "मंडळ" म्हणजे कंपनीचे संचालक मंडळ होय.
- "तक्रार" म्हणजे सेवेतील कमतरता आणि/किंवा योजनेअंतर्गत सवलत मिळविण्यासाठी कंपनीने लेखी किंवा अन्यथा केलेले कोणतेही प्रतिनिधित्व.
- "कंपनी" म्हणजे डीएमआय फिनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड कंपनी होय.
- "संचालक" म्हणजे वैयक्तिक संचालक किंवा कंपनीच्या संचालक मंडळावरील कोणतेही संचालक.
- "एफपीसी" म्हणजे फेअर प्रॅक्टीस कोड होय.
- "लोकआयुक्त/ उप लोकआयुक्त" म्हणजे या योजनेअंतर्गत रिझर्व्ह बँकेने नेमलेली कोणतीही व्यक्ती.
- "आरबीआय/ RBI" म्हणजे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया.
- "योजना" म्हणजे रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना २०२१ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने १२ नोव्हेंबर २०२१ रोजी वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे जारी केली आहे.

४. डीएमआयच्या सर्व कर्ज उत्पादनांसाठी लागू होणारे नियम:

i. कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज:

- a) कंपनीचे सर्व कर्ज उत्पादने कंपनीच्या लोन पॉलिसीमध्ये नमूद नियमांप्रमाणे असतील.
- b) डीएमआय ग्राहकासोबतचे सर्व प्रकारचे संप्रेषण / व्यवहार इंग्रजीत भाषेतच असावे कारण सर्व ग्राहकाला इंग्रजी भाषा सहज समजली जाते.
- c) कर्ज प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून यासंदर्भातील पारदर्शक व्यवहार करण्याच्या उद्देशाने डीएमआय अर्जाच्या टप्प्यावर ग्राहकांना आवश्यक ती सर्व माहिती आवश्यक प्रभार/शुल्क, जर काही असतील तर, प्रक्रियेसाठी देय, अर्ज नाकारल्याच्या बाबतीत परत न करण्यायोग्य शुल्कासह कर्ज प्रस्ताव, प्री-पेमेंट पर्याय इ. सर्व आवश्यक माहिती जी ग्राहकांच्या हितावर परिणाम करतात ती प्रदान करेल. जेणेकरून इतर एनबीएफसी द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि ग्राहकाला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- d) कंपनी सर्व कर्ज अर्ज प्राप्त झाल्याची पावती देईल आणि कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील हे देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल. पुढे, कर्ज अर्जाचा निपटारा वेळेत केला जाईल:- ६० दिवसांपर्यंतचा कालावधी किंवा ग्राहकाबरोबर परस्पर सहमतीनुसार ठरविलेला अवधी.
- e) कंपनी, कर्ज अर्जाच्या टप्प्यावर, अर्जासोबत सादर करावयाची आवश्यक कागदपत्रे सूचित करेल.
- f) ग्राहकांची आवड तथा गरज लक्षात घेवून त्यांना सर्व प्रकारच्या तथा त्यांच्या निवडीच्या कर्जासंदर्भातील सविस्तर माहिती देण्यात येईल.
- g) ग्राहकाला त्याच्या अर्जाची स्थिती आणि आवश्यकतेनुसार माहिती दिली जाईल. ग्राहकाला कर्ज मंजूरी आणि कर्ज वाटप या दरम्यानची सर्व प्रक्रिया व्यवस्थित समजावून सांगण्यात येईल आणि सर्वसाधारणपणे या एकूण प्रक्रिया किती अवधित पूर्ण होईल हेही स्पष्ट करण्यात येईल.

ii. कर्ज मूल्यांकन आणि त्यासंदर्भातील अटी आणि शर्ती:

- a) ग्राहकांनी सादर केलेल्या संपूर्ण माहितीची पडताळणी डीएमआय द्वारे करण्यात येईल आणि अतिरिक्त माहिती हवी असल्यास कर्जाच्या अर्जाचा जलद निपटारा करण्यासाठी त्वरीत मागविण्यात येईल.
- b) डीएमआय सर्व ग्राहकांना इंग्रजी भाषेत समजेल अशा स्वरूपात प्रस्तावित कर्जाच्या मुख्य अटी व शर्ती मंजूरी पत्र किंवा टर्म शीट इ. माहिती देईल जे सर्व अटी आणि शर्तीच्या अधीन असेल आणि त्यात खालील गोष्टींचा समावेश असेल:
 - वार्षिक व्याज दरासह अटी व शर्तीसह मंजूर कर्जाची रक्कम,
 - डीफॉल्ट व्याज/दंडात्मक व्याज दरांचा तपशील (प्रकरणात दर महिन्याला/वार्षिक टक्केवारीत व्यक्त केला जातो) आणि ग्राहकांना त्यांच्या कर्ज खात्याच्या संबंदात देय शुल्क आणि त्यांच्या अर्जाची पद्धत.

- कर्जाच्या उशिरा परतफेडीसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज कर्जाच्या करारामध्ये ठळक अक्षरात नमूद केले जाईल);
 - जर ग्राहकाला कर्ज घ्यायचे असेल तर त्याला मंजूरीच्या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती प्रदान करणे आवश्यक आहे.
- c) जर डीएमआय अर्जदाराला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर कर्ज नाकारण्याचे संभाव्य कारणे ग्राहकाला सांगितले जातील.
- d) डीएमआय सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी, कर्जदाराला समजेल अशा इंग्रजीत कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या आणि ग्राहकाने रीतसर मंजूर केलेले आणि डीएमआयच्या अधिकृत अधिकाऱ्यांनी प्रतिस्वाक्षरी केलेले सर्व संलग्नकांच्या प्रती देईल.

iii. कर्ज वाटप:

- a) कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क बदला संदर्भातील सूचना इंग्रजी भाषेतून डीएमआय द्वारे ग्राहकाला देण्यात येईल.
- b) व्याजदर आणि इतर शुल्कातील संभाव्य बदल वेळोवेळी लागू असतील. कर्ज करारामध्ये लागू असलेल्या योग्य त्या सर्व अटी आणि शर्ती समाविष्ट करण्यात येतील.
- c) कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा एखादी कृती परत मागवण्याचा / जलद करण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या अनुरूप असेल तसेच करार किंवा अतिरिक्त सुरक्षाअंतर्गत पेमेंट संदर्भातील कार्यवाही संबंधीत डीएमआय ग्राहकांना कर्जाच्या अनुषंगाने नोटीस देईल.
- d) डीएमआय सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही वैध अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराच्या विरुद्ध डीएमआयच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दावे आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता / भरणा होईपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्यासाठी डीएमआय पात्र असलेल्या अटीबद्दल पूर्ण सूचना दिली जाईल.
- e) मंजूरी/सुविधा/कर्ज/आदेश/प्रस्ताव यांच्या संदर्भात ग्राहकाशी स्वीकृती (दुरुस्त्या किंवा परिशिष्ट) यांसारखे सर्व संप्रेषण लिखित स्वरूपात आणि किमान दहा वर्षांच्या कालावधीसाठी संरक्षित केले जावे..

iv. सर्वसाधारण:

- a) कर्ज करारामधील नमूद अटी आणि शर्ती संदर्भातील उद्देशाव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या कोणत्याही प्रकारच्या व्यवहारात डीएमआय हस्तक्षेप करणार नाही (या पूर्वी कर्जदाराने उघड ने केलेल्या माहितीचा उलगडा).

- b) कर्जदाराने कर्ज हस्तांतरित करण्यासाठी विनंती केल्यास डीएमआयचे ना हरकत किंवा समंतीकरिता विनंती दिनांकापासून २१ दिवसाचा अवधी लागेल. सदर कर्ज हस्तांतरण प्रक्रिया करारामधील नमूद अटी आणि शर्तीनुसार पारदर्शकपणे राबविण्यात येईल.
- c) जर कर्जदार थकीत कर्ज भरण्यास कसूर करीत असेल तर करारा अंतर्गत अटी आणि शर्ती नुसार वसूलीसाठी योग्य ती कार्यवाही करण्यात येईल. कर्जदाराला आठवण करून देणे, मागणी सूचना बजावणे तसेच व्यक्तीशः त्यांच्याकडे भेट देणे तसेच सुरक्षित मिळकतीचा प्रत्यक्ष ताबा घेणे व इतर बाबीचा कर्ज वसूली प्रक्रियामध्य समावेश असेल. कर्जदार वारंवार सूचना बजावूनही कर्ज भरण्यास कसूर करीत असल्यास डीएमआय एजंटमार्फत कर्ज वसूली प्रक्रिया राबवू शकतात आणि त्यासंदर्भातील लेखी माहिती संबंधित कर्जदाराला कळविण्यात येईल. वसूली प्रक्रियेदरम्यान कर्जदारालाची छळवणूक होणार नाही याची संपूर्ण खात्री डीएमआयने करणे अनिवार्य आहे. ग्राहक त्यांच्या तक्रारी आणि प्रश्न यासंदर्भात विनम्रपणे व्यवहार करण्याबाबतचे आवश्यक ते सर्व प्रशिक्षण डीएमआयच्या कर्मचा-यांना देण्यात येईल.
- d) डीएमआयला कोणत्याही प्रकारचे फोकलोजर्स शुल्क/प्री-पेमेंट दंडशुल्क सर्व प्रकारच्या वैयक्तिक कर्जदाराला फ्लोटिंग दराने आकारता येणार नाही.
- e) सर्व शुल्क/व्याज/अधिभार शुल्क इत्यादी व्याजदर नियमानुसार किंवा करारामध्ये नमूद अटी आणि शर्ती नुसार लागू असेल.
- f) डीएमआय प्रयत्न करेल की वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण रचनात्मक असावे आणि ग्राहकाला ज्या वास्तविक अडचणींचा सामना करावा लागतो त्याचा योग्य विचार केला जाईल.
- g) ग्राहकाला येणा-या वास्तविक आर्थिक अडचणीवर डीएमआय विचार करेल. ग्राहकांनी संभाव्य समस्या लक्षात घेणे गरजेचे असून त्यासंदर्भात डीएमआयला कळविणे आवश्यक आहे.
- h) ग्राहकांची संपादित केलेली वैयक्तिक माहिती ही गोपनीय ठेवण्यात येईल आणि ग्राहकाच्या लेखी संमंतीशिवाय कोणत्याही तिस-या व्यक्तीस कळवली जाणार नाही. थर्ड पार्टी ही संकल्पना सर्व कायदेशीर सक्त वसूली एजेंसीज, क्रेडीट इन्फॉर्मेशन ब्यूरो, आरबीआय, इतर बँक आणि वित्तीय संस्था आणि इतर राज्य, केंद्रीय किंवा इतर नियामक बॉडी यांचा यात समावेश असत नाही. याव्यतिरिक्त, डीएमआय खालील परिस्थितींमध्ये ग्राहक माहिती उघड करू शकते:

- कायद्या आधारित डीएमआयची मजबुरी असल्यास
- सार्वजनिक हिताच्या उद्देशाने सदर माहिती उघड करण्याची आवश्यकता असल्यास,
- डीएमआयला सदर माहिती उघड करणे आवश्यक वाटल्यास.

v संचालक मंडळाची जबाबदारी:

डीएमआय ने, त्याच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, पुढील परिच्छेदामध्ये नमूद केलेल्या तपशीलांनुसार संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा (“जीआरएम”) स्थापित केली आहे. अशी यंत्रणा कंपनीच्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयामुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकून आणि मिटवल्या जातील याची खात्री देते. या प्रभावी उपाय योजनांमुळे एफपीसी संदर्भातील सर्व तक्रारीचे संचालक मंडळाद्वारे वार्षिक सिंहावलोकन करण्यात येईल. यासंदर्भातील एकत्रित वार्षिक अहवाल संचालक मंडळाकडे सादर करणे अनिवार्य आहे.

vi. तक्रार निवारण अधिकारी

कंपनीसंदर्भात विविध लागू अटी आणि शर्ती सह कंपनी च्या संचालक मंडळाद्वारे जीआरएम स्थापन करण्यात आले आहे. सदर तक्रार निवारण केंद्र सोबतच्या **परिशिष्ट-अ** अनुसार आहे.

एनबीएफसी द्वारे वित्तीय सेवांच्या आउटसोर्सिंगमध्ये आणि जोखीम आणि आचारसंहिता व्यवस्थापनावर आरबीआय मास्टर मार्गदर्शक तत्वांनुसार निर्धारित केलेल्या एफपीसी वरील मार्गदर्शक तत्वांनुसार कंपनीचे उपरोक्त जीआरएम कंपनीने नियुक्त केलेल्या कोणत्याही आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या हाताळतील.

vii. फेअर प्रॅक्टिस कोड सोबत संवाद करण्याची भाषा आणि स्वरूप: डीएमआय, एफपीसी आणि आरबीआय मास्टर डायरेक्शनवरील मार्गदर्शक तत्वांनुसार, एफपीसीची स्थापना इंग्रजी भाषेत केली जाईल. कंपनी स्थानिक भाषेत एफपीसी साठी विनंती करणाऱ्या ग्राहकांसाठी प्रादेशिक/स्थानिक भाषांमध्ये एफपीसी उपलब्ध करून देईल.

viii. व्याजदराशी संबंधित नियमावली

- आरबीआय मास्टर निर्देशानुसार, डीएमआय चे बोर्डाने मंजूर केलेले व्याजदर धोरण आधीपासूनच अस्तित्वात आहे, ज्यामध्ये व्याजदर ठरवण्यासाठी अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रियांचा उल्लेख आहे. डीएमआय निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांना विचारात घेऊन कर्ज आणि अॅडव्हान्ससाठी व्याज दर निश्चित करेल.
- डीएमआय अर्ज फॉर्म आणि मंजूरी पत्रांमध्ये, व्याजदर या संदर्भातील संभाव्य धोके आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर व त्यासंदर्भातील सविस्तर माहिती ग्राहकांना स्पष्ट करेल,
- व्याजदर आणि यासंदर्भातील संभाव्य वाढीव धोके डीएमआयच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल.
- डीएमआय द्वारे आकारण्यात येणारे व्याजदर हे वार्षिक व्याजदर असतील आणि ते ग्राहकांच्या विद्यमान खात्यासाठी लागू असतील याची नोंद घ्यावी.

ix लोकपाल योजना:

कंपनी 'रिझर्व्ह बँक-इंटीग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम, 2021' ("लोकपाल योजना") चे पालन सुनिश्चित करेल. लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये आणि प्रिंसिपल नोडल ऑफिसरचे संपर्क तपशील एफपीसीला परिशिष्ट ब म्हणून प्रदान केले आहेत. लोकपाल योजनेची प्रत कंपनीच्या <https://www.dmifinance.in> या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध आहे.

x. अंतर्गत लोकपाल ("IO"):

'नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांद्वारे अंतर्गत लोकपालाची नियुक्ती' यासंदर्भात '15 नोव्हेंबर 2021 रोजीच्या आरबीआयच्या अधिसूचनेनुसार कंपनीने आपल्या अंतर्गत लोकपालाची रीतसर नियुक्ती केली आहे.

आयओ (IO) फक्त त्या तक्रारी हाताळेल ज्यांची कंपनीने आधीच चौकशी केली आहे परंतु कंपनीने अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारली आहे. दुसऱ्या शब्दांत, आयओ(IO) थेट ग्राहक किंवा सार्वजनिक सदस्यांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी हाताळणार नाही. तथापि, खालील प्रकारच्या तक्रारी आयओ(IO) च्या कार्यक्षेत्राच्या बाहेर असतील आणि आयओ(IO) द्वारे हाताळल्या जाणार नाहीत:

- कंपनीच्या वतीने सेवेतील कमतरता वगळून फसवणूक, गैरव्यवहार इत्यादीसंबंधीच्या तक्रारी;
- तक्रारी/संदर्भ (a) अंतर्गत प्रशासन, (b) मानवी संसाधने, (c) कर्मचाऱ्यांचे वेतन आणि मानधन;

(c) कंपनीच्या सूचना आणि व्यावसायिक निर्णयांचे स्वरूप;

(d) ज्या तक्रारीवर निर्णय घेण्यात आला आहे किंवा इतर मंचावर आधीच प्रलंबित आहे जसे की ग्राहक विवाद निवारण आयोग, न्यायालये, इ.

ज्या तक्रारी कंपनीच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे अंशतः किंवा पूर्णतः नाकारल्या जातात त्या तक्रारी प्राप्त झाल्यापासून तीन आठवड्यांच्या कालावधीत आयओ(IO) कडे पाठवल्या जातील.

आयओ (IO) आणि कंपनी खात्री करतील की कंपनीकडून तक्रार मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला अंतिम निर्णय कळवला जाईल. आयओ(IO) द्वारे तपासानंतरही संपूर्ण किंवा अंशतः नाकारल्या गेलेल्या तक्रारीच्या बाबतीत, कंपनीने तक्रारकर्त्याला उत्तराचा भाग म्हणून सल्ला दिला पाहिजे की तो निवारणासाठी आरबीआय लोकपालकडे जाऊ शकतो (जर तक्रार आरबीआय लोकपालकडे पाठवली गेली असेल तर संपूर्ण तपशीलासह) तंत्र) अंतर्गत येते. सल्लागारामध्ये ग्राहकांच्या तक्रारी ऑनलाइन नोंदवण्यासाठी आरबीआय च्या पोर्टलची (www.cms.rbi.org.in) लिंक असावी.

5. डिजिटल कर्ज किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर मिळवलेल्या कर्जासाठी अतिरिक्त नियम:

(i) डीएमआयने डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म/अॅप्स ("DLAs") वर घेतलेल्या कर्जाचे नियम - बाबतीत, डीएमआय स्रोत कर्जदार आणि/किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर (मग त्यांच्या स्वतः च्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे) कर्ज वसूल करण्यासाठी किंवा आउटसोर्स केलेल्या कर्जाद्वारे कर्ज प्लॅटफॉर्म), डीएमआय या एफपीसीचे अक्षरशः आणि त्याच्या व्यवसायाला लागू होईल अशा पद्धतीने पालन करेल. याव्यतिरिक्त, कंपनी खालील सूचनांचे पालन करेल:

- एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.
- एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मना ग्राहकासमोर, ज्या कंपनीच्या वतीने ते त्याच्याशी संवाद साधत आहेत त्या कंपनीचे नाव उघड करण्यास सांगितले जाईल.
- मंजूरी मिळाल्यानंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला कंपनीच्या लेटर हेडवर मंजूरी पत्र जारी केले जाईल.
- कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची प्रत सर्व कर्जदारांना प्रदान केली जाईल.
- कंपनीद्वारे गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी निरीक्षण आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

(ii) डिजिटल लेंडिंगच्या संदर्भात डीएमआय द्वारे पाळले जाणारे निकष- कंपनी 02.02.2022 रोजी (वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार) डिजिटल कर्जावरील आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांच्या तरतुदींचे पालन करेल.

6. गोल्ड लोन व्यवसायासाठी अतिरिक्त नियम, लागू असल्यास:

डीएमआय सध्या सोन्याच्या दागिन्यांसाठी व्यक्तींना कोणत्याही प्रकारचे कर्ज देत नाही, परंतु भविष्यात असे करण्याची योजना आखल्यास, डीएमआय, या एफपीसी मध्ये नमूद केलेल्या इतर लागू मार्गदर्शक तत्वांव्यतिरिक्त, खालील मार्गदर्शक तत्वे स्वीकारेल:

- डीएमआय सोन्यासाठी कर्ज देण्यासाठी बोर्डाने मंजूर पॉलिसी लक्षात घेईल ज्यात खालील बाबींचा समाविष्ट असेल:
 - रिझर्व्ह बँकेने दिलेल्या केवायसी निर्देशांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी पुरेशी पावले;
 - प्राप्त दागिन्यांच्या शुद्धतेची योग्य परख करण्याची प्रक्रिया;
 - सोन्याच्या दागिन्यांची अंतर्गत प्रणालीद्वारे मालकीची खात्री,

- (d) दागिने कस्टडीमध्ये सुरक्षित ठेवण्यासाठी सक्षम प्रणाली, प्रणालींचा सतत आढावा घेणे, संबंधित कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे आणि प्रक्रियेचे काटेकोरपणे पालन केले जात आहे याची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत लेखा परीक्षकांद्वारे वेळोवेळी तपासणी करणे;
- (e) तारण ठेवलेल्या किंवा संपार्श्विक म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचा दागिन्यांचा विमा उतरविणे आवश्यक असतो.
- (f) कर्जदाराला वेळोवेळी थकीत कर्ज रक्कम भरण्याचे कळवूनसुद्धा त्यांनी त्यामध्ये कसूर केल्यास पारदर्शकपणे लिलाव प्रक्रिया राबविण्यात येईल.
- (g) लिलावासंदर्भातील सार्वजनिक जाहिरात एक राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्र आणि एक स्थानिक बोलीभाषेतील प्रादेशिक वृत्तपत्रातून प्रसिद्ध करण्यात येवून समस्त जनतेला कळविण्यात येईल.
- (h) तारण ठेवलेल्या सोन्याचा लिलाव फक्त मंडळाने मंजूर केलेल्या लिलावकर्त्यांमार्फत केला जाईल;
- (i) या धोरणामध्ये फसवणुकीचा सामना करण्यासाठी स्थापन करण्यात येणारी यंत्रणा आणि कार्यपद्धती यांचा समावेश असेल ज्यामध्ये एकत्रीकरण, अंमलबजावणी आणि मंजुरीची कर्तव्ये वेगळे करणे समाविष्ट आहे.
- (ii) कर्ज करार लिलावाच्या प्रक्रियेशी संबंधित तपशील देखील प्रकट करेल.
- (iii) दस्तऐवजीकरण सर्व शाखांमध्ये प्रमाणित असावे.
- (iv) डीएमआय 2-3 मिनिटांत कर्जाच्या उपलब्धतेचा दावा करण्यासारख्या दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती देणार नाही.

7. वाहन वित्तपुरवठ्यासाठी अतिरिक्त निकष, लागू असल्यास:

डीएमआय, सध्या, वाहनांच्या वित्तपुरवठ्यामध्ये गुंतलेले नाही. तथापि, भविष्यात, ती थेट किंवा त्याच्या मध्यस्थांमार्फत वाहनांचे वित्तपुरवठा करण्यात गुंतू शकते आणि अशा परिस्थितीत, कंपनी आरबीआय मास्टर निर्देशांमध्ये विहित केलेल्या खालील बाबींचे पालन सुनिश्चित करेल:

- (i) डीएमआयकडे कर्जदारसोबतच्या कर्ज करारामध्ये अंगभूत री-पॉझेशन क्लॉज असेल जो कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य असावा.
- (ii) डीएमआय कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये पारदर्शकता सुनिश्चित करेल:
- (a) ताबा घेण्यापूर्वी नोटीस कालावधी;
- (b) ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाईल;
- (c) सुरक्षा/वाहन ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;
- (d) मालमत्ता/वाहनाची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद;
- (e) वाहनाचा ताबा देण्याची प्रक्रिया; / वाहन; आणि
- (f) मालमत्तेची/वाहनाची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया.

8. एनबीएफसी (NBFC) - मायक्रो फायनान्स संस्था (NBFC-MFI) आणि मायक्रोफायनान्स कर्ज:

डीएमआय, एनबीएफसी-एमएफआय उपक्रम हाती घेण्याचा विचार करत नाही आणि त्यामुळे अशी मार्गदर्शक तत्त्वे कंपनीला लागू होत नाहीत. ज्यांचे एकूण घरगुती उत्पन्न ₹25,000/- पेक्षा जास्त आहे अशा व्यक्तींना कंपनी कर्ज देते. म्हणून, 14 मार्च 2022 ("मायक्रोफायनान्स लोनवरील मास्टर डायरेक्शन्स") च्या मास्टर डायरेक्शन- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (मायक्रोफायनान्स लोनसाठी नियामक फ्रेमवर्क) निर्देश, 2022 मध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार सूक्ष्म वित्त कर्जाशी संबंधित तरतुदी कंपनीला लागू होत नाहीत.

9. ज्या व्यक्तींचे सकल कौटुंबिक उत्पन्न दरमहा ₹25,000/- पेक्षा कमी आहे अशा व्यक्तींना असुरक्षित कर्ज देण्याची डीएमआय योजना आखत असताना, डीएमआय मायक्रोफायनान्स कर्जावरील मुख्य निर्देशांचे पालन करेल.

10. एफपीसीचे पुनरावलोकन:

बोर्डाच्या मान्यतेने एफपीसी मध्ये सुधारणा किंवा बदल केले जातील. मंडळाकडून वार्षिक आधारावर एफपीसी चे पुनरावलोकन केले जाईल. आरबीआय मास्टर डायरेक्शनमधील कोणत्याही सुधारणा किंवा कंपनीच्या स्थितीत कोणत्याही बदलाच्या परिणामी, या एफपीसी मध्ये आवश्यक बदल समाविष्ट केले जातील आणि मंडळाद्वारे मंजूर केले जातील.

या एफपीसीमध्ये काहीही असले तरी, या एफपीसीच्या तरतुदीचा कोणत्याही विद्यमान कायदे, नियम, विनियमन, कायदे किंवा त्यात बदल किंवा नवीन लागू कायदा लागू करण्याच्या बाबतीत कोणताही विरोध असल्यास, अशा कायदा, कायदे, नियम, विनियमन किंवा अधिनियमांतर्गत तरतुदी या एफपीसीवर लागू असतील.

तक्रार निवारण केंद्र.**A) मुख्य मापदंड**

कंपनीने स्वीकारलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेचे ("GRM") काही प्रमुख मापदंड खालीलप्रमाणे आहेत:

- (i) ग्राहकांच्या तक्रारी/विवाद/प्रश्नांचे ठराविक कालावधीत निराकरण.
- (ii) ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी/वाद/प्रश्न यावर सुनावणी होवून त्यांची विल्हेवाट लावणे किंवा पूढील सुनावणीसाठी आहे की नाही यासंदर्भात खात्री करून घेणे.
- (iii) कंपनी तत्परतेने तक्रारीची दखल घेईल आणि या प्रकरणाचे त्वरित निराकरण करेल. विहित मुदतीत या प्रकरणाचे निराकरण न झाल्यास किंवा त्याचे निराकरण करणे शक्य नसल्यास, ग्राहकाला लवकरात लवकर योग्य ती माहिती दिली जाईल.

जीआरएमच्या संदर्भातील सर्व बाबी या लेखी स्वरूपात असतील.

B) चॅनेल, एस्केलेशन मॅट्रिक्स आणि डीएमआयमध्ये तक्रार निवारणासाठी टाइमलाइन्स:

डीएमआय ग्राहक/वैयक्तिक कर्ज (उपभोग कर्ज, इलेक्ट्रिक वाहन कर्ज, सिक्युरिटीजवरील कर्ज, वैयक्तिक कर्ज आणि एमएसएमई कर्ज) यासह मुदत कर्ज आणि उच्च नेट-वर्थ वैयक्तिक (HNI) आणि कॉर्पोरेट कर्जांना (रिअल इस्टेट आणि नॉन-रिअल इस्टेट) ऑफर केलेल्या शेअर्सवरील कर्जासह विविध व्यवसाय विभागांमध्ये कार्य करते. ग्राहक विभाग आणि प्रश्न/चौकशी भिन्न असल्याने, कंपनीने प्रत्येक व्यवसाय विभागासाठी स्वतंत्र एस्केलेशन मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन सेट केल्या आहेत.

1. ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदविण्याचे चॅनेल: ग्राहक/किरकोळ कर्ज:**A. ग्राहक /रिटेल कर्ज/e-KYC(KUA):**

ग्राहक/किरकोळ कर्ज (उपभोग कर्ज, इलेक्ट्रिक वाहन कर्ज, सिक्युरिटीजवरील कर्ज, वैयक्तिक कर्ज आणि एमएसएमई कर्जासह), मुदत कर्ज आणि शेअर्सवरील कर्ज) आणि वैयक्तिक कर्जांसाठी (मुदतीचे कर्ज आणि शेअर्सवरील कर्जासह) आणि e-KYC (UIDAI KUA) प्रक्रिया, ग्राहक त्यांच्या तक्रारी/प्रश्न/चौकशी खालील चॅनेलद्वारे नोंदवू शकतात:

अ. व्हॉइस सपोर्ट - ग्राहक कन्झुमर क्रेडिट कस्टमर केअर ०८०६४-८०७-७७७ या क्रमांकावर सोमवार ते शनिवारदरम्यान स. ९.०० ते रात्री ८.०० वाजेपर्यंत संपर्क करू शकतात.

- ब. ई-मेल सपोर्ट - कृपया customercare@dmifinance.in यावर आम्हाला लिहा (ई-मेलमध्ये तुमचा खाते क्र. आणि संपर्क क्रमांकाचा कृपया उल्लेख करावा) ग्राहकाला लगेच ऑटोमटेड पोवचपावती मिळेल आणि संबंधित टीम कामकाजाच्या ३ दिवसांच्या आत ग्राहकाला संपर्क केला जाईल तसेच याकरिता टिमला अधिक अवधी लागू शकतो.

2. कंपनीमध्ये वाढ / एस्केलेशन्स:

लेवल 1: कस्टमर केअर टिम कडून समाधानकारक उत्तर प्राप्त न झाल्यास ग्राहक आम्हाला त्यासंदर्भात grievance@dmifinance.in या ई-मेलवर तक्रार करू शकतात. ग्राहकाच्या तक्रारी/वाद/प्रश्न लक्षात घेवून त्यास कामकाजाच्या 105 दिवसांच्या त्याच्या/तिच्या कंपनीसोबत असलेल्या नोंदणीकृत क्रमांकावर लेखी उत्तर कळविण्यात येईल.

लेवल 2: लेवल 1 मध्ये टिमच्या उत्तराने ग्राहक समाधानी नसल्यास ते त्यांची तक्रारी/प्रश्न/वाद खालील उल्लेखित ई-मेलवर पाठवू शकतात:

तक्रार निवारण अधिकारी (ग्राहक कर्ज) यांचे नाव	श्री आशिष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष - कस्टमर सक्सेस एक्सप्रेस बिल्डिंग, तिसरा मजला, 9-10, बहादूर शाह जफर मार्ग, नवी दिल्ली- 110002
संपर्क क्रमांक.	011-41204444
ईमेल पत्ता	head.services@dmifinance.in

B. कार्पोरेटस कर्ज

डीएमआयच्या समर्पित ई-मेल आयडीवर dmi@dmifinance.in ज्याद्वारे कार्पोरेट ग्राहक त्यांच्या तक्रारी, वाद आणि सूचना सादर करू शकतात. वरील तक्रारी/प्रश्नांचे निराकरण तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून 15 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत केले जाईल.

❖ **डिस्प्ले ऑफ जीआरएम**

ग्राहकाच्या फायद्याकरिता, कंपनीने प्रामुख्याने जीआरएम कंपनी कार्यालयाच्या आवारात प्रदर्शित केलेले आहे. कंपनीच्या वेबसाइटवरील जीआरएमचे मुल्यांकन ग्राहकसुद्धा <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> या लिंकच्या माध्यमातून करू शकतात.

(A) योजने अंतर्गत तक्रारींचे निवारण करण्याची प्रक्रिया:

तक्रार करण्याची कारणे: कंपनीच्या कोणत्याही कृत्यामुळे किंवा वगळल्यामुळे नाराज झालेला कोणताही ग्राहक, ज्याच्या परिणामी सेवेत कमतरता आली आहे, तो लोकपाल योजनेअंतर्गत (ज्याला "योजना" असेही संबोधले जाते) वैयक्तिकरित्या किंवा त्याच्या अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

(1) ("योजना") वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत अधिकृत

2. तक्रारीची दखल न घेतल्याची कारणे:

(a) सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार या योजनेच्या नावाखाली खालील बाबींमध्ये असू नये:

- i. व्यावसायिक निर्णय / कंपनीचा व्यावसायिक निर्णय
- ii. आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील विवाद;
- iii. ज्या तक्रारी लोकपालाकडे थेट संबोधित केल्या जात नाहीत;
- iv. कंपनीचे व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी अधिकारी यांच्या विरुद्ध सर्वसाधारण तक्रारी;
- v. वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कंपनीने कारवाई सुरू केली आहे असा विवाद;
- vi. आरबीआयच्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- vii. नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद;
- viii. कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाशी संबंधित विवाद

(b) योजनेंतर्गत तक्रार खोटी राहणार नाही जोपर्यंत-

(i) तक्रारदाराने, योजनेंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी कंपनीकडे लेखी तक्रार केली होती आणि-

- (a) तक्रार कंपनीने पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही; किंवा कंपनीला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारकर्त्याला कोणतेही उत्तर मिळाले नव्हते; आणि
- (b) तक्रारदाराला कंपनीकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली जाते किंवा, जेथे कोणतेही उत्तर न मिळाल्यानंतर, तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत तक्रार केली जाते.

(ii) तक्रार ही कारवाईच्या समान कारणाशी संबंधित नाही जसे आधीपासून आहे-

(a) एकल तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्याकडून किंवा एक किंवा अधिक संबंधित पक्षांकडून प्राप्त किंवा न मिळालेले, लोकपालसमोर प्रलंबित किंवा गुणवत्तेनुसार लोकपालाद्वारे निकाली काढलेले किंवा व्यवहार केलेले;

(b) कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा आर्बिट्रेटर किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा, किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादाद्वारे गुणवत्तेच्या आधारावर निकाली काढले किंवा हाताळले गेलेले, एकल तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांकडून मिळालेले असो किंवा नसो;

- (iii) तक्रार निंदनीय किंवा फालतू किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही;
- (iv) अशा दाव्यांसाठी मर्यादा अधिनियम, 1963 अंतर्गत विहित केलेली कालमर्यादा संपण्यापूर्वी कंपनीकडे तक्रार केली गेली होती;
- (v) तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;
- (vi) तक्रारदाराने व्यक्तीशः किंवा वकिलाशिवाय अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल केली आहे, जोपर्यंत पीडित व्यक्ती वकील नसतो.

स्पष्टीकरण 1: उप-कलम (2)(a) च्या हेतूसाठी, 'लेखित तक्रार' मध्ये इतर मार्गांनी केलेल्या तक्रारींचा समावेश असेल जेथे तक्रारकर्त्याद्वारे तक्रार केल्याचा पुरावा सादर केला जाऊ शकतो.

स्पष्टीकरण 2: उप-कलम (2)(b)(ii) च्या हेतूसाठी, कारवाईच्या समान कारणासंदर्भात तक्रार न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाही किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरु केलेल्या कोणत्याही पोलीस तपासाचा समावेश नाही.

(3) तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

- a) या उद्देशासाठी तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे (<https://cms.rbi.org.in>) तक्रार ऑनलाइन नोंदविली जाऊ शकते.
- b) तक्रार इलेक्ट्रॉनिक मोडद्वारे CRPC@rbi.org.in वर ईमेलद्वारे किंवा फिजिकल मोडमध्ये सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC), भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ-160017 येथे सबमिट केली जाऊ शकते. .
- c) तक्रार, प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असल्यास, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे रीतसर स्वाक्षरी केली पाहिजे. तक्रार ही इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडमध्ये परिशिष्ट-सी मध्ये नमूद केलेल्या फॉर्ममध्ये सादर केली जाईल आणि रिझर्व्ह बँकेद्वारे विनिर्दिष्ट केली जाईल अशी माहिती असेल.
- d) याशिवाय, टोल-फ्री क्रमांक - 14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15) असलेले संपर्क केंद्र हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषांमध्येही सुरु केले जात आहे आणि योग्य कालावधीत इतर भारतीय भाषांचा समावेश करण्यासाठी विस्तार केला जाईल. संपर्क केंद्र आरबीआयच्या वैकल्पिक तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत माहिती/स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार दाखल करण्यासाठी तक्रारदारांना मार्गदर्शन करेल.

B. योजनेच्या अंतर्गत निवारण प्रदान करणे/ नाकारणे

a) लोकपाल

- (a) उप लोकपाल तक्रारदार आणि कंपनी यांच्यातील कराराद्वारे सुविधा किंवा सामंजस्य किंवा लवादाद्वारे तक्रारीच्या निपटाराला प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न करेल.

(b) लोकपालासमोरील कार्यवाही सार्थ असेल आणि ती पुराव्याच्या कोणत्याही नियमांना बांधील नसतील. लोकपाल तक्रारीतील कोणत्याही पक्षाची चौकशी करून त्यांचे म्हणणे नोंदवू शकतो.

(c) कंपनी, तक्रार मिळाल्यावर, तक्रारीतील प्रतिवादांना उत्तर देण्यासाठी तिची लेखी आवृत्ती, त्यावर अवलंबून असलेल्या कागदपत्रांच्या प्रतींसह, निराकरणासाठी लोकपालसमोर 15 दिवसांच्या आत दाखल करेल.

परंतु, लोकपाल, कंपनीच्या विनंतीनुसार, लोकपालच्या समाधानासाठी, लेखी आवृत्ती आणि त्याची कागदपत्रे दाखल करण्यासाठी, योग्य वाटेल, असा पुढील वेळ देऊ शकेल.

(d) कंपनीने दिलेल्या वेळेत तिची लिखित आवृत्ती आणि कागदपत्रे वगळल्यास किंवा ती दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, लोकपाल रेकॉर्डवर उपलब्ध असलेल्या पुराव्यांच्या आधारे एकतरफा पुढे जाऊ शकतो आणि योग्य आदेश पारित करू शकतो किंवा निर्णय जारी करू शकतो. विहित वेळेत प्रतिसाद न दिल्याने किंवा माहिती न दिल्याने जारी केलेल्या निर्णयाबाबत कंपनीकडे अपील करण्याचा अधिकार असणार नाही.

(e) लोकपाल/उप लोकपाल हे सुनिश्चित करतील की लेखी आवृत्ती किंवा उत्तर किंवा कागदपत्रे एका पक्षाने दाखल केली आहेत, संबंधित मर्यादेपर्यंत आणि तक्रारीशी संबंधित, इतर पक्षांना सादर केले जातात आणि अशा प्रक्रियेचे पालन करतात आणि योग्य मानले जाईल म्हणून अतिरिक्त वेळ देतात.

(f) सुविधेद्वारे तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, सामंजस्याने किंवा मध्यस्थीद्वारे तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी तक्रारदाराची कंपनीच्या अधिका-यांसोबत बैठक घेण्यासह योग्य कारवाई केली जाऊ शकते.

(g) तक्रारीचे पक्षकार लोकपाल/उप लोकपाल यांना सद्भावनेने, यथास्थिती, विवादाचे निराकरण करण्यासाठी सहकार्य करतील आणि विहित वेळेत कोणतेही पुरावे आणि इतर संबंधित कागदपत्रे सादर करण्याच्या निर्देशांचे पालन करतील.

(h) जर पक्षांमधील तक्रारीवर सौहार्दपूर्ण तोडगा निघाला असेल, तर ती दोन्ही पक्षांनी नोंदवून त्यावर स्वाक्षरी केली पाहिजे आणि त्यानंतर, सेटलमेंटची वस्तुस्थिती रेकॉर्ड केली जाऊ शकते, सेटलमेंटच्या अटी संलग्न करून, पक्षांना निर्धारित वेळेत अटीचे पालन करण्याचे निर्देश दिले जाऊ शकतात.

(i) तक्रारीचे निराकरण असे मानले जाईल जेव्हा:

(i) कंपनीने तक्रारदारासोबत लोकपालच्या हस्तक्षेपानंतर तो निकाली काढला आहे; किंवा

(ii) तक्रारकर्त्याने लिखित स्वरूपात किंवा अन्यथा (जे रेकॉर्ड केले जाऊ शकते) सहमती दिली आहे की तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे; किंवा

(iii) तक्रारकर्त्याने तक्रार स्वेच्छेने मागे घेतली आहे.

2. लोकपाल द्वारे दिले जाणारे निर्णय:

(a) जोपर्यंत तक्रार फेटाळली जात नाही तोपर्यंत, लोकपाल खालील बाबींमध्ये निर्णय देईल:

(i) योजनेनुसार दस्तऐवज/माहिती न देणे; किंवा

(ii) ठेवलेल्या नोंदींच्या आधारे आणि दोन्ही पक्षांना ऐकून घेण्याची वाजवी संधी दिल्यानंतरही योजनेअंतर्गत प्रकरणाचे निराकरण न होणे.

- (b) लोकपाल, याव्यतिरिक्त, बँकिंग कायद्याची तत्वे आणि सराव, आरबीआयI ने वेळोवेळी जारी केलेले निर्देश, सूचना आणि मार्गदर्शक तत्वे आणि योग्य निर्णय घेण्यापूर्वी संबंधित इतर घटक विचारात घेईल
- (c) निर्णयामध्ये, इतर गोष्टींबरोबरच, कंपनीला तिच्या दायित्वांच्या विशिष्ट कामगिरीसाठी, जर असेल तर, आणि रकमेव्यतिरिक्त किंवा अन्यथा, सूचनांचा समावेश असेल. जर असेल तर, तक्रारदाराला कंपनीकडून झालेल्या कोणत्याही नुकसानीची भरपाई म्हणून तक्रारदाराला द्यावी लागेल.
- (d) तक्रारदाराला झालेल्या परिणामी नुकसानापेक्षा जास्त रक्कम किंवा ₹ 20 लाख, यापैकी जी रक्कम कमी असेल, त्या रकमेची भरपाई म्हणून थेट पेमेंट पारित करण्याचा अधिकार लोकपालाला नसेल. लोकपालने दिलेली भरपाई ही वादात गुंतलेल्या रकमेपासून वेगळी असेल.
- (e) तक्रारदाराचा वेळ, झालेला खर्च, छळवणूक आणि तक्रारकर्त्याला झालेला मानसिक त्रास लक्षात घेऊन लोकपाल तक्रारकर्त्याला ₹ 1 लाखांपेक्षा जास्त नसलेली भरपाई देऊ शकतो.
- (f) पुरस्काराच्या निर्णयाची एक प्रत तक्रारदार आणि कंपनीला पाठवली जाईल.
- (g) पारित झालेला पुरस्कार संपुष्टात येईल आणि जोपर्यंत तक्रारदाराने पुरस्काराची प्रत मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत कंपनीला दाव्याचा पूर्ण आणि अंतिम निपटारा करून पुरस्काराच्या स्वीकृतीचे पत्र सादर केले नाही तोपर्यंत त्याचा कोणताही परिणाम होणार नाही. ,
परंतु, तक्रारदाराने अपील दाखल केले असल्यास, अशा प्रकारची कोणतीही स्वीकृती दिली जाऊ शकत नाही.
- (h) कंपनी पुरस्काराचे पालन करेल आणि तक्रारदाराकडून स्वीकृती पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत अनुपालनाची माहिती लोकपालला देईल, जर त्याने अपील करण्यास प्राधान्य दिले नाही.

(3) तक्रार फेटाळणे:

- (a) उप लोकपाल किंवा लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतात, असे दिसून आले तर:
- (i) योजनेतर्गत देखभाल करण्यायोग्य नसणे; किंवा
- (ii) सूचना ऑफर करण्याच्या किंवा मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मिळविण्याच्या स्वरूपातील आहे.
- (b) लोकपाल तक्रार कोणत्याही टप्प्यावर नाकारू शकतो जर:
- (i) त्याच्या मते, सेवेत कोणतीही कमतरता नाही; किंवा
- (ii) परिणामी नुकसानीसाठी मागितलेली भरपाई कलम 8(2) मध्ये नमूद केल्यानुसार भरपाई देण्याच्या लोकपालच्या अधिकाराबाहेर आहे; किंवा
- (iii) तक्रारदाराकडून तक्रारीचा योग्य तत्परतेने पाठपुरावा केला जात नाही; किंवा
- (iv) तक्रार कोणतेही पुरेसे कारण नसलेली आहे; किंवा
- (v) तक्रारीसाठी तपशीलवार कागदोपत्री आणि मौखिक पुरावे विचारात घेणे आवश्यक आहे आणि अशा तक्रारीच्या निर्णयासाठी लोकपालसमोरील कार्यवाही योग्य नाही; किंवा
- (vi) लोकपालाच्या मते, तक्रारकर्त्याचे कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा गैरसोय झालेली नाही.

(c) अपील प्राधिकरणासमोर अपील:

(1) योजनेतर्गत कागदपत्रे/माहिती सादर न केल्याबद्दल जारी केलेल्या पुरस्काराविरुद्ध कंपनीला अपील करण्याचा अधिकार नाही.

(2) कंपनी, कोणताही पुरस्कार बंद केल्यामुळे किंवा योजनेतर्गत कोणत्याही तक्रारीमुळे, निवाडा मिळाल्यापासून किंवा तक्रार बंद झाल्यापासून तीस दिवसांच्या आत, अपील प्राधिकरणाकडे अपील करण्यास प्राधान्य देऊ शकते.

(a) कंपनीने केलेल्या अपीलाच्या बाबतीत, अपील दाखल करण्यासाठी तीस दिवसांचा कालावधी कंपनीला ज्या तारखेपासून तक्रारदाराकडून पुरस्कार स्वीकारल्याचे पत्र प्राप्त होईल त्या तारखेपासून सुरु होईल:

(b) पुढे असे की कंपनीचे अध्यक्ष किंवा व्यवस्थापकीय संचालक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी किंवा त्यांच्या अनुपस्थितीत, कार्यकारी संचालक/ समकक्ष दर्जाच्या अधिकाऱ्याच्या पूर्व परवानगीनेच अपील दाखल केले जाऊ शकते.

(c) परंतु अपील अधिकारी, कंपनीकडे वेळेच्या आत अपील करण्यास प्राधान्य न देण्याचे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असल्यास, तीस दिवसांपेक्षा जास्त कालावधीची परवानगी देऊ शकेल.

3) तक्रारदार, एखाद्या पुरस्कारामुळे नाराज असल्यास किंवा तक्रार नाकारल्यास, पुरस्कार मिळाल्याच्या तारखेपासून किंवा तक्रार नाकारल्याच्या 30 दिवसांच्या आत, अपील प्राधिकरणासमोर अपील करण्यास प्राधान्य देऊ शकेल, उदा. योजनेचे व्यवस्थापन करणाऱ्या आरबीआयच्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक.

परंतु अपीलीय अधिकाऱ्याचे समाधान झाले की, तक्रारदाराने वेळेत अपील करण्यास प्राधान्य न देण्याचे पुरेसे कारण असल्यास, तीस दिवसांपेक्षा जास्त कालावधी देऊ शकत नाही.

(4) अपील प्राधिकरणाचे सचिवालय अपीलचे परीक्षण करेल आणि त्यावर प्रक्रिया करेल.

(5) पक्षकारांना सुनावणीची वाजवी संधी दिल्यानंतर अपीलीय अधिकारी:

(a) अपील फेटाळतील; किंवा

(b) अपीलला परवानगी देतील आणि लोकपालाचा पुरस्कार किंवा आदेश बाजूला ठेवतील किंवा

(c) अपीलीय अधिकारी आवश्यक किंवा योग्य वाटतील अशा निर्देशानुसार प्रकरण नव्याने निकाली काढण्यासाठी लोकपालकडे पाठवतील; किंवा

(d) लोकपाल किंवा पुरस्काराच्या आदेशात बदल करणे आणि लोकपाल किंवा पुरस्काराच्या आदेशात बदल करण्यासाठी आवश्यक असे निर्देश देणे; किंवा

(e) इतर कोणताही आदेश योग्य वाटेल तसा पास करू शकतो.

(6) अपील प्राधिकरणाच्या आदेशाचा परिणाम लोकपालाने पारित केलेल्या निवाड्यासारखा असेल किंवा या योजनेतर्गत तक्रार फेटाळण्याच्या आदेशाप्रमाणेच असेल.

7) माहिती प्रदर्शित करणे:

a) ग्राहकांना संपर्क करण्यासाठी, ज्या शाखा/ठिकाणी व्यवसाय/ व्यवहार केला जातो, अशा ठिकाणी नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पते) आणि लोकपालाचे नाव आणि संपर्क तपशील कंपनी ला ग्राहकांच्या फायद्यासाठी ठळकपणे प्रदर्शित करावे लागेल.

- b) कंपनी, योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये सर्व कार्यालये आणि शाखांमध्ये आरबीआय मास्टर डायरेक्शनमध्ये प्रदान केल्याप्रमाणे, (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषेत) प्रदर्शित करेल, जेणेकरून कार्यालय किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला माहिती सहज मिळू शकेल.
- c) बिंदू (a) आणि (b) मध्ये प्रदान केलेले वरील सर्व तपशील देखील योजनेच्या प्रतसह कंपनीच्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जावे.

(D) **प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर ("पीएनओ"):**

डीएमआय विरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या लोकपालाचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि माहिती देण्यासाठी डीएमआय ने **प्रिन्सिपल** नोडल अधिकारी नियुक्त केला आहे. पीएनओचा तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे नाव	श्री आशिष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष - कस्टमर सक्सेस एक्सप्रेस बिल्डिंग, तिसरा मजला, 9-10, बहादूर शाह जफर मार्ग, नवी दिल्ली- 110002
संपर्क क्रमांक.	011-41204444
ईमेल पत्ता	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

एनबीएफसी लोकपाल याना सादर करावयाचा तक्रार अर्ज
[योजनेचे कलम 11(2)]
(तक्रारदाराने भरावयाची माहिती)

प्रति:
लोकपाल,

मॅडम/सर,

विषय: डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडच्या _____ (शाखा किंवा कार्यालयाचे ठिकाण) विरुद्ध तक्रार

तक्रारीचे सविस्तर विवरण खालीलप्रमाणे आहे:

1. तक्रारदाराचे नाव-
2. वय (वर्षे):
3. लिंग:
4. तक्रारदाराचा संपूर्ण पत्ता-

पिनकोड-

ईमेल (उपलब्ध असल्यास)-

फोन नं. (उपलब्ध असल्यास)-

मोबाईल नं -

5. डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड च्या कार्यालया (शाखेचे नाव आणि पूर्ण पत्ता) विरुद्ध तक्रार

पिनकोड-

6. डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड सह संबंध/खाते क्रमांक (असल्यास) यांचे स्वरूप (असल्यास)-

7. व्यवहाराची तारीख आणि तपशील उपलब्ध असल्यास

a) तक्रारदाराने आधीच कंपनीकडे केलेल्या तक्रारीची तारीख:

(कृपया तक्रारीची एक प्रत सोबत जोडावी)

b) तक्रारकर्त्याने कोणतेही स्मरणपत्र पाठवले होते का?: होय/नाही

(कृपया स्मरणपत्राची एक प्रत जोडावी)

- 8) कृपया संबंधित बॉक्सवर खूण करा (होय/नाही) - तुमची तक्रार आहे की नाही:

(i)	सब-ज्युडीस/ लवाद 1 अंतर्गत आहे का?	होय	नाही
(ii)	वकिलामार्फत केले जाते, वकिल जेव्हा पीडित पक्ष असेल तेव्हा सोडून?	होय	नाही
(iii)	आधीच लोकपाल बरोबर हाताळले गेले आहे की त्याच आधारावर प्रक्रिया चालू आहे?	होय	नाही

(iv)	कंपनीचे व्यवस्थापन किंवा अधिकारी यांच्या विरुद्ध सामान्य तक्रारी/चे स्वरूप आहे का?	होय	नाही
(v)	नियमन केलेल्या संस्थांमधील वादामुळे आहे का?	होय	नाही
(vi)	नियोक्ता-कर्मचारी संबंधांचा समावेश आहे?	होय	नाही

9. तक्रारीचा विषय (योजने मधील क्लॉज 8 चा कृपया संदर्भ घ्यावा)-

10. तक्रारीचे सविस्तर विवरण:

(सादर जागा पुरेशी नसल्यास स्वतंत्र शीट जोडावी)

11. कंपनी कडून तक्रार प्राप्त दिनांकापासून (एक महिन्याच्या आत) काही उत्तर मिळाले का? होय/नाही

(होय असल्यास संबंधित प्रत कृपया जोडावी)

12. लोकपाल यांच्याकडून कसे निवारण करण्यात आले

(तुमच्या तक्रारीला आधार स्वरूपात दस्तऐवज पुराव्याकरिता संबंधित प्रत जोडावी)

13. नुकसान भरपाईच्या मार्गाने तक्रारदाराने दावा केलेला आर्थिक तोटा, जर काही असेल तर (कृपया योजनेच्या कलम 15 (4) आणि 15 (5) पहा)

14. सोबत जोडलेल्या दस्तऐवजाची यादी:

15. घोषणा:

i. मी/आम्ही, तक्रारदार घोषित करतो/करते की:

a) उपरोक्त सादर केलेली माहिती संपूर्णपणे खरी आणि योग्य आहे

b) मी/आम्ही वर नमूद केलेली कोणतीही वस्तुस्थिती आणि यासोबत सादर केलेल्या दस्तऐवजांमध्ये लपवून ठेवलेले नाही किंवा चुकीचे वर्णन केले नाही.

i. योजने मधील तरतूदीनुसार एक वर्षाच्या समाप्तीपूर्वी तक्रार करण्यात आलेली असावी.

आपला विश्वासू,

(तक्रारदाराची / अधिकृत प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

अधिकृतता

(तक्रारकर्त्याला एखाद्या प्रतिनिधीला लोकपालसमोर हजर राहण्यासाठी आणि त्याच्या वतीने निवेदने देण्यास अधिकृत करायचे असल्यास, पुढील घोषणा सादर करावी.)

मी/आम्ही याद्वारे श्री/श्रीमती _____ यांना माझा/आमचा अधिकृत प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करतो ज्यांचे संपर्क तपशील खाली दिलेले आहेत.

संपूर्ण पत्ता:

पिन कोड: ईमेल:

फोन नंबर: मोबाईल नंबर:

(तक्रारदाराची स्वाक्षरी)
