



FAIR অনুশীলন কোড

অফ

ডিএমআই ফিনান্স ব্যক্তিগত লিমিটেড

সারাংশ অফ নীতি:

নীতি নাম	মেলা অনুশীলন কোড
তারিখ এর অনুমোদন এর প্রথম সংস্করণ	এপ্রিল 19, 2011
পর্যায়ক্রমিকতা এর পর্যালোচনা	বার্ষিক
প্রস্তুত দ্বারা	সম্মতি বিভাগ
পর্যালোচনা করা হয়েছে দ্বারা	অপারেশন এবং গ্রাহক সাফল্য
মালিক / যোগাযোগ	সম্মতি বিভাগ
প্রস্তাবিত দ্বারা	বুঁকি ব্যবস্থাপনা কমিটি
অনুমোদনকারী	বোর্ড এর পরিচালকদের

তারিখ পর্যালোচনা	তারিখ এর পরবর্তী পর্যালোচনা	মন্তব্য/মন্তব্য/পরিবর্তন
সেপ্টেম্বর ৩, 2021	চালু বা আগে সেপ্টেম্বর 2022	বার্ষিক পর্যালোচনা এবং পরিবর্তন এর বিভিন্ন বিভাগ।
আগস্ট 12, 2022	চালু বা আগে আগস্ট 2023	বার্ষিক পর্যালোচনা.
নভেম্বর 14, 2022	চালু বা আগে নভেম্বর 2023	কোম্পানির নিয়ন্ত্রক বিধান/আইন এবং ব্যবসার সাথে সাধারণ সারিবদ্ধতা।
মে 22, 2023	চালু বা আগে মে 2024	চ্যানেল জন্য নিবন্ধন গ্রাহক অভিযোগ সংশোধন করা হয়েছে.
নভেম্বর ৩, 2023	চালু বা আগে নভেম্বর 2024	কোম্পানির নিয়ন্ত্রক বিধান/আইন এবং ব্যবসার সাথে সাধারণ সারিবদ্ধতা।
মে ১৬, 2024	চালু বা আগে মে 2025	বার্ষিক পর্যালোচনা.
নভেম্বর 1, 2024	চালু বা আগে নভেম্বর 2025	নিয়ন্ত্রক বিধান/আইনের সাথে সাধারণ সারিবদ্ধতা এবং ব্যবসা রিজার্ভ থেকে প্রাপ্ত নির্দেশাবলীর আলোকে কোম্পানির ব্যাংক এর ভারত ('আরবিআই') ভিডিও এর আদেশ তারিখ অক্টোবর 17, 2024।

1. প্রস্তাবনা:

ডিএমআই অর্থ ব্যক্তিগত লিমিটেড (এর পরে উল্লেখিত থেকে হিসাবে 'দ কোম্পানি' বা 'DMI') হয় ক নন-ডিপোজিট রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া ('আরবিআই') সাথে যথাযথভাবে নিবন্ধিত নন-ব্যাংকিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি (NBFC-ND) নেওয়া। কোম্পানিটিকে মাস্টার ডিরেকশন অনুযায়ী মিডল লেয়ার NBFC (NBFC-ML) হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয়েছে - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ("RBI") (নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক প্রবিধান) নির্দেশাবলী, 2023 ("RBI মাস্টার নির্দেশাবলী"), হিসাবে সংশোধিত থেকে সময় থেকে সময় দ কোম্পানি হয় প্রাথমিকভাবে নিযুক্ত মধ্যে দ ঋণ ব্যবসা

ইন অনুযায়ী সঙ্গে অধ্যায় VII (ন্যায্য অভ্যাস কোড) এর দ আরবিআই ওস্তাদ দিকনির্দেশ, নন-ব্যাংকিং গ্রাহক ইন্টারফেস সহ আর্থিক সংস্থাগুলিকে ("NBFCs") ন্যায্য অনুশীলন কোডের নির্দেশিকা গ্রহণ করতে হবে ('FPC') নির্ধারিত মধ্যে দ আরবিআই ওস্তাদ দিকনির্দেশ। DMI, হচ্ছে ক এনবিএফসি থাকা গ্রাহক ইন্টারফেস, প্রণয়ন করেছে এবং গৃহীত এই এফপিসি জন্য দ ঋণ ব্যবসা অনুযায়ী সঙ্গে অধ্যায় VII (ন্যায্য RBI মাস্টার নির্দেশাবলীর অনুশীলন কোড)। FPC এছাড়াও কোম্পানির ঋণ ব্যবসার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, 02 সেপ্টেম্বর, 2022 তারিখের 'ডিজিটাল লেনদেনের নির্দেশিকা' ("ডিজিটাল লেনদেনের নির্দেশিকা") দ্বারা RBI দ্বারা নির্ধারিত বিভিন্ন প্রকাশের প্রয়োজনীয়তাগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করার চেষ্টা করে।

2. উদ্দেশ্য এবং এর প্রয়োগযোগ্যতা:

DMI তার গ্রাহক/ঋণ গ্রহীতাদের সাথে লেনদেন করার সময় ন্যায্য এবং স্বচ্ছ অনুশীলন অর্জনের প্রচেষ্টার সাথে বাস্তবায়নের জন্য FPC গ্রহণ করেছে। এই এফপিসি গ্রাহকদের সাথে ডিল করার সময় অবশ্যই ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলনের প্রচার করতে চায়। অধিকন্তু, FPC স্বচ্ছতা বাড়ানোর চেষ্টা করে যাতে গ্রাহকরা কোম্পানির দ্বারা অফার করা পণ্য/পরিষেবা সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন।

এই এফপিসি হবে আবেদন জুড়ে সব দিক এর দ কোম্পানির ঋণ ব্যবসা অপারেশন সহ ডিজিটাল ঋণ, বিপণন, ঋণের উৎপত্তি, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা, সংগ্রহ কার্যক্রম ইত্যাদি। FPC-এর প্রতি DMI-এর প্রতিশ্রুতি কর্মচারীর জবাবদিহিতা, পর্যবেক্ষণ ও নিরীক্ষণ কর্মসূচি, প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তির ক্ষেত্রে প্রদর্শিত হবে।

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ এবং ব্যবস্থাপনা পরিকল্পিত অনুশীলন প্রতিষ্ঠার জন্য দায়ী থেকে নিশ্চিত করা যে এর অপারেশন প্রতিফলিত ক শক্তিশালী অঙ্গীকার থেকে দ এফপিসি এবং যে সব কর্মীরা FPC সম্পর্কে সচেতন।

3. সংজ্ঞা:

- "বার্ষিক শতাংশ হার" হল ঋণগ্রহীতার বার্ষিক ক্রেডিট খরচ যাতে সুদের হার এবং ক্রেডিট সুবিধার সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকে
- "অনুমোদিত প্রতিনিধি" মানে ক ব্যক্তি অন্যান্য চেয়ে একটি উকিল যথাযথভাবে নিযুক্ত এবং ন্যায়পালের সামনে একটি অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য লিখিতভাবে অনুমোদিত।
- "বোর্ড" মানে বোর্ড এর পরিচালকদের এর কোম্পানি
- "অভিযোগ" মানে যেকোনো প্রতিনিধিত্ব তৈরি মধ্যে লেখা বা মাধ্যমে অন্যান্য মোড কোম্পানির পক্ষ থেকে পরিষেবার ঘাটতির অভিযোগ, এবং/অথবা স্কিমের অধীনে ত্রাণ চাওয়া;
- "কোম্পানি" মানে ডিএমআই অর্থ ব্যক্তিগত সীমিত
- "পরিচালক" মানে স্বতন্ত্র পরিচালক বা যেকোনো এর দ পরিচালকদের অন দ বোর্ড এর কোম্পানি
- "FPC" মানে মেলা অভ্যাস কোড।
- "অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল" মানে ডিএমআই-এর সংশ্লিষ্ট গ্রাহক পরিষেবা দল দ্বারা আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রত্যাখ্যান করা অভিযোগগুলি পর্যালোচনা করার জন্য একটি স্বাধীন কর্তৃপক্ষ হিসাবে DMI দ্বারা নিযুক্ত অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল
- "চারি ফ্যাক্ট বিবৃতি" বা "KFS" মানে ক বিবৃতি এর এর মূল তথ্য ক ঋণ চুক্তি, মধ্যে সহজ এবং সহজে বোঝার ভাষা, একটি প্রমিত বিন্যাসে ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হয়।

- j) न्यायपाल / **उप न्यायपाल**" माने येकोनो ब्यक्ति निष्कुतु द्दारा द रिजार्ड ब्याङ्क हिसाबे येमन प्रकल्नेर अधीने।
- k) "**स्किम**" माने समये समये संशोधित 12 नभेस्वर, 2021 तारिखे रिजार्ड ब्याङ्क अफ इन्डिया द्दारा जारि करा रिजार्ड ब्याङ्क- इन्टिग्रेटेड अस्वडसम्यान स्किम, 2021।

4. নর্মস প্রযোজ্য TO সমস্ত ঋণ পণ্য অফ DMI:

(i) অ্যাপ্লিকেশন জন্য ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ:

- (a) সব ঋণ পণ্য এর দ কোম্পানি হবে হতে হিসাবে প্রতি দ ঋণ নীতি গৃহীত দ্বারা দ কোম্পানি।
- (b) DMI দ্বারা গ্রাহকের সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো একটি ভাষা হতে হবে।
- (c) হিসাবে প্রক্রিয়ার অংশ এবং স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, ডিএমআই, আবেদনের পর্যায়ে, সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে যার মধ্যে প্রসেসিং ফি/চার্জগুলি সীমাবদ্ধ নয়, যদি যে কোন, অ ফেরতযোগ্য ফি মধ্যে মামলা এর প্রত্যাখ্যান এর ঋণ প্রস্তাব, প্রি-পেমেন্ট বিকল্প ইত্যাদি, যা প্রভাব দ সুদ এর দ গ্রাহক তাই যে ক অর্থপূর্ণ তুলনা সঙ্গে দ শর্তাবলী এবং শর্তাবলী দেওয়া দ্বারা অন্যান্য এনবিএফসি পারে হতে তৈরি এবং অবহিত সিদ্ধান্ত পারে হতে নেওয়া গ্রাহক দ্বারা
- (d) দ কোম্পানি হবে প্রদান স্বীকৃতি জন্য রসিদ এর ঋণ অ্যাপ্লিকেশন বরাবর সঙ্গে যে সময়সীমার মধ্যে ঋণের আবেদন নিষ্পত্তি করা হবে। অধিকন্তু, ঋণের আবেদনটি 60 দিন পর্যন্ত বা গ্রাহকের সাথে পারস্পরিক সম্মত হওয়া সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে।
- (e) কোম্পানী, ঋণ আবেদনের পর্যায়ে, আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে প্রয়োজনীয় সমস্ত নথি নির্দেশ করবে।
- (f) পছন্দের অনুশীলনে, গ্রাহককে তার পছন্দের ঋণ পণ্য সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য দেওয়া হবে।
- (g) গ্রাহককে তার আবেদনের অবস্থা সম্পর্কে অবহিত করা হবে, যখন প্রয়োজন হবে। কোম্পানি, ঋণের আবেদন গ্রহণ করার সময় সম্পূর্ণ ঋণ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করবে এবং পর্যন্ত যাত্রা দ ঋণ অনুমোদন এবং বিতরণ। গ্রাহক এছাড়াও হবে অবহিত করা সম্পর্কে দ সময়রেখা ভিতরে যা দ সম্পূর্ণ ঋণ প্রক্রিয়া হবে হতে সম্পন্ন মধ্যে ব্যবসার সাধারণ কোর্স।

(ii) ঋণ মূল্যায়ন শর্তাবলী এবং শর্তাবলী:

- (a) ডিএমআই হবে যাচাই করা দ তথ্য জমা দ্বারা দ গ্রাহক এবং, যদি কোনো অতিরিক্ত তথ্য প্রয়োজন, এটি ঋণ আবেদন দ্রুত নিষ্পত্তি সহজতর করার জন্য অবিলম্বে একই চাইতে হবে।
- (b) ডিএমআই প্রস্তাবিত ঋণের মূল শর্তাবলী আঞ্চলিক ভাষায় লিখিতভাবে বা গ্রাহকের দ্বারা বোঝার মতো একটি ভাষায়, অনুমোদন পত্র বা মেয়াদ পত্র বা অন্য কোনো লিখিত যোগাযোগের মাধ্যমে জানাবে এবং এতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে:
 - দ পরিমাণ এর ঋণ অনুমোদিত বরাবর সঙ্গে দ শর্তাবলী এবং শর্তাবলী সহ সুদের বার্ষিক হার;
 - ডিফল্ট সুদের বিবরণ / পেনাল চার্জ (প্রতি মাসে/বার্ষিক শতাংশে প্রকাশ করা হয় হিসাবে দ মামলা হতে পারে হতে) এবং দ চার্জ প্রদেয় দ্বারা দ গ্রাহকদের মধ্যে সম্পর্ক থেকে তাদের ঋণ হিসাব এবং তার আবেদনের পদ্ধতি;
 - ঋণের বিলম্বে পরিশোধের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে গাঢ়ভাবে উল্লেখ করা হবে;
 - গ্রাহককে অনুমোদনের শর্তাবলীর সম্মতি প্রদান করতে হবে যদি তিনি/তিনি লিখিতভাবে বা কিছু ইতিবাচক পদক্ষেপের মাধ্যমে ঋণ গ্রহণ করতে চান, যার মধ্যে ঋণ অনুমোদন এবং বিতরণ প্রক্রিয়ার সাথে আরও এগিয়ে যাওয়ার বিকল্প রয়েছে।
- (c) DMI ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো ইংরেজিতে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি প্রদান করবে সঙ্গে অনুলিপি এর সব প্রাসঙ্গিক ঘের উদ্ধৃত মধ্যে দ ঋণ চুক্তি থেকে সব দ ঋণ মঞ্জুরি/বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতা এবং গ্রাহকের দ্বারা যথাযথভাবে অনুমোদিত হবে। DMI তার ওয়েবসাইটে মূল স্থানীয় ভাষায় স্ট্যান্ডার্ড ঋণ চুক্তি প্রদান করবে।

(d) চাবি ফ্ল্যাঙ্ক স্টেটমেন্ট

- প্রমিত বিন্যাস অনুসারে, ঋণ চুক্তি সম্পাদন করার আগে তাদের একটি জ্ঞাত দৃষ্টিভঙ্গি নিতে সাহায্য করার জন্য কোম্পানি সমস্ত সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের একটি KFS প্রদান করবে প্রদান করা হয় অধীন দ প্রবিধান দ কেএফএস হবে হতে প্রদান করা হয় থেকে দ ঋণগ্রহীতাদের পছন্দের ভাষায় ঋণগ্রহীতা।
- KFS-এর বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে ব্যাখ্যা করা হবে এবং একটি স্বীকৃতি পাওয়া যাবে যে তিনি এটি বুঝতে পেরেছেন।
- দ কেএফএস হবে হতে প্রদান করা হয় সঙ্গে ক অনন্য প্রস্তাব সংখ্যা এবং হবে আছে ক বৈধতা সময়কাল এর এ অন্তত তিন কাজ দিন জন্য ঋণ থাকা টেনার এর সাত দিন বা আরও, এবং সাত দিনের কম মেয়াদী ঋণের জন্য এক কার্যদিবসের মেয়াদ। দ ঋণগ্রহীতা হবে হতে আবদ্ধ দ্বারা দ শর্তাবলী এর দ ঋণ নির্দেশিত মধ্যে দ কেএফএস, বৈধতার সময়কালে ঋণগ্রহীতা সম্মত হলে।
- KFS APR এর একটি গণনা শীট এবং এর পরিশোধের সময়সূচী অন্তর্ভুক্ত করবে দ ঋণ ওভার দ ঋণ টেনার এপিআর হবে অন্তর্ভুক্ত সব চার্জ আরোপিত দ্বারা দ কোম্পানি।
- তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের পক্ষ থেকে কোম্পানি কর্তৃক ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে আদায়কৃত চার্জ একটি বাস্তব ভিত্তিতে, যেমন বীমা চার্জ, আইনি চার্জ ইত্যাদি, এছাড়াও APR এর অংশ গঠন করবে এবং আলাদাভাবে প্রকাশ করা হবে। সমস্ত ক্ষেত্রে যেখানেই RE এই ধরনের চার্জ পুনরুদ্ধারের সাথে জড়িত থাকে, যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে প্রতিটি অর্থপ্রদানের জন্য রসিদ এবং সংশ্লিষ্ট নথিগুলি ঋণগ্রহীতাকে প্রদান করা হবে।

(e) শাস্তি চার্জ

- ক পৃথক নীতি অন সুদ এবং শাস্তি চার্জ আছে হয়েছে গৃহীত এবং অনুমোদিত দ্বারা দ বোর্ড এর ডিএমআই এবং আছে হয়েছে স্থাপন করা অন DMI এর ওয়েবসাইট
- কোয়ালিটিম এবং কারণ ওভারডিউ/ পেনাল চার্জের জন্য DMI গ্রাহকদের কাছে ঋণ চুক্তিতে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী/প্রধান তথ্য বিবরণীতে স্পষ্টভাবে প্রকাশ করবে। DMI আছে এছাড়াও প্রদর্শিত দ শাস্তিমূলক চার্জ তার উপর ওয়েবসাইট অধীন সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জ।
- পেনাল চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং একটি নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না হয়ে ঋণ চুক্তির বস্তুগত শর্তাদি এবং শর্তাবলীর অ-সম্মতির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- ঋণগ্রহীতার কাছে ডিএমআই দ্বারা ধার্যকৃত ওভারডিউ/ পেনাল চার্জের কোনো মূলধন থাকবে না অর্থাৎ, এই ধরনের ওভারডিউ/ পেনাল চার্জের উপর আর কোনো সুদ গণনা করা হবে না।
- 'ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যের জন্য ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের' মঞ্জুর করা ঋণের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ, শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সম্মতির জন্য অ-স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের জন্য প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- যখনই ঋণ গ্রহীতাদের কাছে শর্তাদি ও শর্তাদি পালন না করার জন্য অনুস্মারক পাঠানো হয়, তখনই শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কে জানানো হবে। অধিকন্তু, পেনাল চার্জ ধার্যের যে কোন উদাহরণ এবং সেই কারণে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।

(iii) বিতরণ এর ঋণ এবং পরিবর্তন মধ্যে শর্তাবলী এবং শর্তাবলী:

- (a) বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রি-পেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যে কোনও পরিবর্তনের বিষয়ে গ্রাহকের দ্বারা বোঝার মতো ইংরেজিতে বা স্থানীয় ভাষায় ডিএমআই নোটিশ দেবে।
- (b) সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

- (c) চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে। চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কার্যকারিতা প্রত্যাহার/ত্বরিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়া বা অতিরিক্ত সিকিউরিটিজ চাওয়ার আগে, DMI গ্রাহকদের ঋণ চুক্তির সাথে সামঞ্জস্য রেখে নোটিশ দেবে।
- (d) ডিএমআই হবে মুক্তি সব সিকিউরিটিজ অন পরিশোধ এর সব বকেয়া বা অন উপলব্ধি এর দ অসামান্য
 ঋণের পরিমাণ ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে ডিএমআই-এর অন্য কোনো দাবির জন্য যে কোনো বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে। যদি এই ধরনের বন্ধের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, ঋণগ্রহীতা করবে নোটিশ দেওয়া হবে সম্পর্কে দ একই সঙ্গে পূর্ণ সম্পর্কে দ অবশিষ্ট দাবি এবং দ শর্তাবলী অধীন যেটি ডিএমআই প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী।
- (e) অনুমোদন/সুবিধা/লোন/আদেশ/প্রস্তাব সংক্রান্ত বিষয়ে গ্রাহকের সাথে গ্রহণযোগ্যতার মতো সমস্ত যোগাযোগ (সংশোধন বা সংযোজন সহ) লিখিত হবে এবং ন্যূনতম দশ বছরের জন্য সংরক্ষিত থাকবে।

(iv) সাধারণ:

- (a) ইন মামলা এর সুরক্ষিত ঋণ, ডিএমআই হবে মুক্তি সব দ মূল চলমান / অস্থাবর সম্পত্তি নথি এবং অপসারণ চার্জ নিবন্ধিত সঙ্গে যেকোনো রেজিস্ট্রি ভিতরে ক সময়কাল এর 30 দিন লোন অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পরে।
- (b) ঋণগ্রহীতাকে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি সংগ্রহের বিকল্প দেওয়া হবে নথি হয় থেকে দ আউটলেট/শাখা যেখানে দ ঋণ অ্যাকাউন্ট ছিল পরিসেবা করা বা অন্য কোন অফিস এর দ ডিএমআই যেখানে নথি হয় উপলব্ধ, তার / তার পছন্দ অনুযায়ী।
- (c) দ সময়রেখা এবং স্থান এর ফিরে এর মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি নথি কার্যকর তারিখে বা তার পরে জারি করা ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে উল্লেখ করা হবে।
- (d) মূল অস্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশে বিলম্বের ক্ষেত্রে বা ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পরে 30 দিনের মধ্যে প্রাসঙ্গিক রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম ফাইল করতে ব্যর্থ হলে, DMI এই বিলম্বের কারণগুলি ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করবে। যে ক্ষেত্রে বিলম্বটি DMI-এর জন্য দায়ী, সেক্ষেত্রে বিলম্বের প্রতিটি দিনের জন্য এটি ঋণগ্রহীতাকে INR 5,000 হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।
- (e) মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথির ক্ষতি/ক্ষতি হলে, আংশিক বা সম্পূর্ণরূপে, DMI ঋণগ্রহীতাকে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি নথির নকল/প্রত্যয়িত কপি পেতে সহায়তা করবে এবং ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। উপরের ধারা (d) এ নির্দেশিত। যাইহোক, এই ধরনের ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়াটি সম্পূর্ণ করার জন্য ডিএমআই-এর কাছে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় পাওয়া যাবে এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা তারপরে গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিনের পরে)।
- (f) উপরোক্ত ধারা (d) বা (e) তে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ কোন প্রযোজ্য আইন অনুযায়ী কোন ক্ষতিপূরণ পাওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার অধিকারের প্রতি কোনো ক্ষতি না করে।
- (g) ডিএমআই হবে না হস্তক্ষেপ মধ্যে দ বিষয় এর দ ঋণগ্রহীতা ছাড়া জন্য দ উদ্দেশ্য প্রদান করা হয় মধ্যে ঋণ চুক্তির শর্তাবলী (যদি না তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, লক্ষ্য করা না হয়)।
- (h) ইন মামলা এর রসিদ এর অনুরোধ থেকে দ ঋণগ্রহীতা জন্য স্থানান্তর এর ঋণ হিসাব, দ সম্মতি অথবা অন্যথায় অর্থাৎ, আপত্তি থেকে DMI, যদি যে কোন, উচিত হতে পৌঁছে দেওয়া ভিতরে 21 দিন থেকে দ অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।
- (i) গ্রাহক যদি ঋণ পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলে, তাহলে বকেয়া আদায়ের জন্য জমির

আইন অনুযায়ী একটি সংজ্ঞায়িত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। এই প্রক্রিয়ার মধ্যে গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগত পরিদর্শন এবং/অথবা নিরাপত্তা পুনরুদ্ধার করে, যদি থাকে, মনে করিয়ে দেওয়া জড়িত। ডিফল্টের ক্ষেত্রে, DMI কেসটি পুনরুদ্ধার এজেন্টের কাছে পাঠাতে পারে এবং গ্রাহককে পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া শুরু করা সম্পর্কে অবহিত করবে। DMI নিশ্চিত করবে যে এর পুনরুদ্ধারের প্রক্রিয়া গ্রাহকের হয়রানির সাথে জড়িত নয়। উপযুক্ত নির্দেশাবলী হবে দ্বারা প্রদান করা হয় DMI থেকে এর কর্মী গ্রাহকের প্রশ্ন এবং অভিযোগ আন্তরিকভাবে পরিচালনা করার জন্য।

- (j) সমস্ত ফি / চার্জ / সুদ কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত সুদের হার নীতি অনুযায়ী এবং ঋণের জন্য প্রযোজ্য শর্তাবলী অনুযায়ী চার্জ করা হবে।
- (k) ডিএমআই চেষ্টা করবে যে বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান গঠনমূলক হয় এবং গ্রাহক যে প্রকৃত অসুবিধাগুলির মুখোমুখি হতে পারেন তা যথাযথ বিবেচনা করা হয়।
- (l) DMI আর্থিক অসুবিধার প্রকৃত ক্ষেত্রে যথাযথভাবে বিবেচনা করবে। গ্রাহকের উচিত এই ধরনের যেকোনো সমস্যা চিহ্নিত করা এবং যত তাড়াতাড়ি সম্ভব DMI কে জানানো উচিত।
- (m) সব ব্যক্তিগত তথ্য এর দ গ্রাহক হবে হতে গোপনীয় এবং হবে না হতে গ্রাহক কর্তৃক লিখিতভাবে সম্মত না হওয়া পর্যন্ত কোনো তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ করা হবে। 'তৃতীয় পক্ষ' শব্দটি সমস্ত আইন প্রয়োগকারী সংস্থা, ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো, আরবিআই, অন্যান্য ব্যাঙ্ক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং অন্য কোনও রাজ্য, কেন্দ্রীয় বা অন্যান্য নিয়ন্ত্রক সংস্থাকে বাদ দেয়। আরও, DMI নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতেও গ্রাহকের তথ্য প্রকাশ করতে পারে:
 - যদি ডিএমআই হয় বাধ্য দ্বারা আইন
 - যদি এটা হয় মধ্যে দ পাবলিক সুদ থেকে প্রকাশ করা দ তথ্য
 - যদি দ সুদ এর ডিএমআই থেকে প্রয়োজন প্রকাশ
- (n) বর্তমানে, ডিএমআই করে না অনুমোদন ঋণ এ ভাসমান হার ব্যক্তিগত ঋণ কিন্তু যদি ডিএমআই পরিকল্পনা থেকে ভবিষ্যতে একই কাজ করুন, DMI অন্যান্য বিষয়ের সাথে সাথে নিম্নলিখিত নির্দেশিকা গ্রহণ করবে।
 - এ দ সময় এর অনুমোদন এর ইএমআই ভিত্তিক ভাসমান হার ব্যক্তিগত ঋণ, ডিএমআই হবে নিতে মধ্যে পর্যাপ্ত হেডরুম/মার্জিন পাওয়া যায় কিনা তা নিশ্চিত করতে ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা হিসাব করুন জন্য প্রসারণ এর টেনার এবং/অথবা বৃদ্ধি মধ্যে ইএমআই, মধ্যে দ দৃশ্যকল্প এর সম্ভব ঋণের মেয়াদের সময় বহিরাগত বেঞ্চমার্ক হার বৃদ্ধি।
 - এ দ সময় এর অনুমোদন, ডিএমআই হবে স্পষ্টভাবে যোগাযোগ থেকে দ ঋণগ্রহীতা সম্পর্কে দ সম্ভাব্য প্রভাব এর বেঞ্চমার্ক পরিবর্তন সুদের হার অন ঋণ নেতৃস্থানীয় পরিবর্তন করতে ইএমআই এবং/অথবা টেনার বা উভয় পরবর্তীকালে, যেকোনো বৃদ্ধি মধ্যে দ ইএমআই/ টেনার বা উভয় অন অ্যাকাউন্ট এর দ উপরেটি যথাযথ চ্যানেলের মাধ্যমে অবিলম্বে ঋণগ্রহীতার কাছে জানানো হবে।
 - এ দ সময় এর রিসেট এর সুদ হার, ডিএমআই হবে প্রদান দ বিকল্প থেকে দ ঋণগ্রহীতা থেকে সুইচ ওভার থেকে ক স্থির হার হিসাবে প্রতি দ বোর্ড অনুমোদিত নীতি দ নীতি, আন্তঃ আলিয়া, হবে এছাড়াও ঋণের মেয়াদকালে কতবার ঋণগ্রহীতাকে পরিবর্তন করার অনুমতি দেওয়া হবে তা উল্লেখ করুন।
 - দ ঋণগ্রহীতা হবে এছাড়াও হতে দেওয়া দ পছন্দ থেকে অপট জন্ম:
 - a) বর্ধন মধ্যে ইএমআই বা প্রসারণ এর টেনার বা জন্ম ক সংমিশ্রণ এর উভয় বিকল্প; এবং,
 - b) থেকে প্রিপে, হয় মধ্যে অংশ বা মধ্যে পূর্ণ, এ যেকোনো বিন্দু সময় দ টেনার এর দ ঋণ লেভি এর ফোরক্লোজার চার্জ/ প্রিপেমেন্ট শাস্তি হবে হতে বিষয় থেকে বিদ্যমান নির্দেশাবলী
 - সব প্রযোজ্য চার্জ জন্ম সুইচিং এর ঋণ থেকে ভাসমান থেকে স্থির হার এবং যেকোনো অন্যান্য উপরোক্ত বিকল্পগুলির অনুশীলনের সাথে আনুষঙ্গিক পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচগুলি অনুমোদন পত্রে স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করা হবে এবং সময়ে সময়ে DMI দ্বারা এই ধরনের চার্জ/খরচের সংশোধনের সময়ও।

- ডিএমআই হবে নিশ্চিত করা যে দ প্রসারণ এর দ টেনার মধ্যে মামলা এর ভাসমান হার ঋণ করে না নেতিবাচক পরিশোধের ফলে।
 - ডিএমআই একটি বিবৃতি, উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের কাছে শেয়ার/অ্যাক্সেসযোগ্য করে তুলবে এ দ শেষ এর প্রতিটি চতুর্থাংশ যা হবে এ দ সর্বনিম্ন, গণনা করা দ এখন পর্যন্ত আদায়কৃত মূল এবং সুদ, EMI পরিমাণ, বাকি EMI-এর সংখ্যা এবং ঋণের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার/বার্ষিক শতাংশ হার (এপিআর)। ডিএমআই নিশ্চিত করবে যে বিবৃতিগুলি সহজ এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা সহজে বোঝা যায়।
 - ডিএমআই হবে না চার্জ ফোরক্লোজার চার্জ/ প্রি-পেমেন্ট জরিমানা অন যেকোনো ভাসমান হার ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে পৃথক ঋণগ্রহীতাদের মঞ্জুর করা মেয়াদী ঋণ।
- (v) **পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব:** ডিএমআই, তার পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনের সাথে, উল্লিখিত বিশদ অনুযায়ী সংস্থার মধ্যে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা (" GRM ") স্থাপন করেছে মধ্যে দ পরবর্তী অনুচ্ছেদ যেমন ক প্রক্রিয়া নিশ্চিত করে যে সব বিবাদ উদ্ভূত আউট এর সিদ্ধান্ত এর কোম্পানির কর্মীরা হয় শূন্যে এবং নিষ্পত্তি বন্ধ এ অন্তত এ পরবর্তী উচ্চ স্তর। দ বোর্ড এর পরিচালকদের হবে বার্ষিক পর্যালোচনা দ সম্মতি এর দ এফপিসি এবং দ GRM এর কার্যকারিতা। প্রতি বছর এই বিষয়ে একটি সমন্বিত প্রতিবেদন বোর্ডে জমা দিতে হবে।
- (vi) **অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া ("GRM"):** কোম্পানি, তার পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনের সাথে, হবে গ্রহণ দ নীতি অন অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া (" GRM ") যা হয় ' অ্যানেক্সার-ক' হিসাবে এখানে সংযুক্ত। RBI-এর মাস্টার নির্দেশাবলী অনুসারে কোম্পানির উপরোক্ত GRM কোম্পানির দ্বারা নিয়োজিত কোনো আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্যাগুলিও মোকাবেলা করবে।
- (vii) **ভাষা এবং মোড এর যোগাযোগ দ FPC:** DMI, মধ্যে অনুযায়ী সঙ্গে দ নির্দেশিকা অন এফপিসি এবং আরবিআই মাস্টার নির্দেশাবলী, ইংরেজি ভাষা এবং স্থানীয় ভাষায় FPC স্থাপন করবে।
- (viii) **কোড সঙ্গে সম্মান থেকে হার আগ্রহের :**
- (a) আরবিআই মাস্টার নির্দেশনা অনুসারে, ডিএমআই-এর বোর্ড অনুমোদিত সুদের হার নীতি ইতিমধ্যেই চালু রয়েছে, সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ চার্জ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি উল্লেখ করে। কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত সুদের হারের মডেলটি প্রাসঙ্গিক কারণগুলি যেমন তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়াম বিবেচনা করে এবং এটি দ্বারা প্রসারিত ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করে।
 - (b) DMI, আবেদনপত্র এবং অনুমোদন পত্রে, তার ঋণগ্রহীতাদের কাছে সুদের হার প্রকাশ করবে থেকে হতে গণনা করা ভিত্তি দ পন্থা জন্য গ্রেডেশন এর ঝুঁকি এবং যুক্তি জন্য প্রযোজ্য RBI নির্দেশাবলী এবং DMI-এর সুদের হার নীতি অনুসারে গৃহীত বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতার জন্য বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করা।
 - (c) দ হার এর সুদ এবং পন্থা গ্রেডেশনের জন্য এর ঝুঁকি হবে এছাড়াও হতে তৈরি উপলব্ধ অন DMI এর ওয়েবসাইট।
 - (d) ডিএমআই দ্বারা নেওয়া সুদের হার বার্ষিক হার হতে হবে গ্রাহককে সঠিক হার সম্পর্কে সচেতন করতে যা অ্যাকাউন্ট চার্জ করা হবে।
- (ix) **ন্যায়পাল স্কিম:**
- কোম্পানি 'রিজার্ভ ব্যাঙ্ক- ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021' (" ন্যায়পাল স্কিম ") এর সাথে সম্মতি নিশ্চিত করবে ন্যায়পাল স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্য এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিশদ FPC এর **পরিশিষ্ট B হিসাবে প্রদান করা হয়েছে**। একই বরাবর ক অনুলিপি এর দ ন্যায়পাল স্কিম হয় এছাড়াও উপলব্ধ অন দ ওয়েবসাইট এর দ কোম্পানি <https://www.dmifinance.in-এ>।

(x) **অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপাল ("IO"):**

29 ডিসেম্বর, 2023 তারিখের RBI মাস্টার নির্দেশনা - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নিয়ন্ত্রিত সত্তার জন্য অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপাল) নির্দেশাবলী, 2023 অনুযায়ী কোম্পানি যথাযথভাবে তার অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপাল নিয়োগ করেছে।

IO শুধুমাত্র সেই অভিযোগগুলির সাথে মোকাবিলা করবে যা ইতিমধ্যে কোম্পানি দ্বারা পরীক্ষা করা হয়েছে কিন্তু আছে হয়েছে আংশিকভাবে বা সম্পূর্ণ প্রত্যাখ্যাত দ্বারা দ কোম্পানি। ইন অন্যান্য শব্দ, দ আইও হবে না গ্রাহক বা জনসাধারণের সদস্যদের কাছ থেকে সরাসরি প্রাপ্ত অভিযোগগুলি পরিচালনা করুন। যাইহোক, নিম্নলিখিত ধরনের এর অভিযোগ করা হবে হতে বাইরে পরিধি IO এর purview এবং হবে না IO দ্বারা পরিচালিত হবে:

- অভিযোগ সম্পর্কিত থেকে জালিয়াতি, অপব্যবহার ইত্যাদি, ছাড়া যারা ফলে থেকে কোম্পানির পক্ষ থেকে পরিষেবার ঘাটতি, যদি থাকে;
- অভিযোগ/রেফারেন্স সম্পর্কিত থেকে (ক) অভ্যন্তরীণ প্রশাসন, (খ) মানব সম্পদ, (গ) কর্মীদের বেতন এবং ভাতা;
- তথ্যসূত্র মধ্যে দ প্রকৃতি এর পরামর্শ এবং বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত এর দ কোম্পানি;
- অভিযোগ যা আছে হয়েছে সিদ্ধান্ত নিয়েছে দ্বারা বা হয় ইতিমধ্যে মূলতুবি মধ্যে অন্যান্য ফেরা যেমন যেমন ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন, আদালত, ইত্যাদি।

যে অভিযোগগুলি কোম্পানির অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিরসনের ব্যবস্থা দ্বারা আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে তিন সপ্তাহের মধ্যে IO-এর কাছে বাড়ানো হবে।

দ আইও এবং দ কোম্পানি হবে নিশ্চিত করা যে দ চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত হয় যোগাযোগ থেকে দ ভিতরে অভিযোগকারী 30 দিন থেকে দ তারিখ এর রসিদ এর দ অভিযোগ দ্বারা দ কোম্পানি। ইন মামলা এর অভিযোগ যে হয় সম্পূর্ণরূপে বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যাত এমনকি পরে পরীক্ষা দ্বারা দ আইও, দ কোম্পানি হবে উত্তরের অংশ হিসাবে অভিযোগকারীকে অগত্যা পরামর্শ দিন যে তিনি সম্পূর্ণ বিবরণ সহ প্রতিকারের জন্য (যদি অভিযোগটি আরবিআই ওমবডসম্যান মেকানিজমের আওতায় পড়ে) RBI Ombudsman-এর কাছে যেতে পারেন। উপদেশে গ্রাহকের অভিযোগের অনলাইন ফাইলিংয়ের জন্য RBI-এর পোর্টালের (www.cms.rbi.org.in) লিঙ্কটি অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।

5. **ডিজিটাল ঋণের জন্য অতিরিক্ত নিয়ম বা ডিজিটাল ঋণের মাধ্যমে সঞ্চিত ঋণ প্ল্যাটফর্ম:**

(i) **ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্ম/অ্যাপস ("DLAs") এর উপর DMI দ্বারা উতস্কৃত ঋণের জন্য নিয়ম** - ক্ষেত্রে, DMI উতস্কৃত ঋণগ্রহীতা এবং/ বা থেকে পুনরুদ্ধার বকেয়া ওভার ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্ম (নির্বিশেষে এর তারা তাদের নিজস্ব ডিজিটাল লেনদেন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে বা একটি আউটসোর্সড লেনদেন প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ দেয় কি না), DMI মেনে চলবে এই এফপিসির বিধান অনুসারে অক্ষর ও আত্মায় এবং পদ্ধতিতে এটি তার ব্যবসার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হতে পারে। উপরন্তু, কোম্পানি ডিজিটাল ঋণের ক্ষেত্রে নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী মেনে চলবে:

- এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের সামনে প্রকাশ করতে নির্দেশ দেওয়া হবে, কোম্পানির নাম যার পক্ষে তারা গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করেছে।
- কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা করা হবে।

(ii) **আদর্শ থেকে হতে অনুসরণ দ্বারা সঙ্গে DMI সম্মান থেকে ডিজিটাল ঋণ প্রদান** - দ কোম্পানি হবে মেনে চলা RBI দ্বারা জারি করা 02, 2022 তারিখের ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত নির্দেশিকাগুলির বিধানগুলির সাথে (যেমন সময়ে সময়ে সংশোধিত বা প্রতিস্থাপিত) প্রযোজ্য

পরিমাণে।

6. অতিরিক্ত নর্মস জন্য সোনা ঋণ ব্যবসা, IF প্রযোজ্য:

DMI, বর্তমানে, স্বর্ণের গহনার বিপরীতে ব্যক্তিকে ঋণ দেয় না কিন্তু যদি ভবিষ্যতে এটি করার পরিকল্পনা করে, তাহলে DMI, অন্যান্য বিষয়ের সাথে, এই FPC-তে উল্লিখিত অন্যান্য প্রযোজ্য নির্দেশিকা ছাড়াও নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি গ্রহণ করবে:

- (i) ডিএমআই হবে রাখা মধ্যে স্থান বোর্ড অনুমোদিত নীতি জন্য ঋণ বিরুদ্ধে সোনা যে উচিত আন্তঃ আলিয়া, নিম্নলিখিত আবরণ:
 - (a) আরবিআই দ্বারা নির্ধারিত কেওয়াইসি নির্দেশাবলীর সাথে সম্মতি নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত পদক্ষেপ এবং কোনও ঋণ প্রসারিত করার আগে গ্রাহকের উপর পর্যাপ্ত যথাযথ অধ্যবসায় নিশ্চিত করা;
 - (b) যথাযথ assaying পদ্ধতি জন্য দ গহনা প্রাপ্ত;
 - (c) অভ্যন্তরীণ সিস্টেম থেকে সন্তুষ্ট করা মালিকানা এর দ সোনা গহনা;
 - (d) গহনাগুলিকে নিরাপদ হেফাজতে রাখার জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা, চলমান ভিত্তিতে সিস্টেমগুলি পর্যালোচনা করা, প্রশিক্ষণ উদ্বিগ্ন কর্মী এবং পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শন দ্বারা অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষক পদ্ধতিগুলি কঠোরভাবে মেনে চলা হয় তা নিশ্চিত করার জন্য। গহনা সংরক্ষণের জন্য উপযুক্ত সুবিধা নেই এমন শাখাগুলির দ্বারা এই ধরনের ঋণ বাড়ানো হবে না;
 - (e) দ গহনা গৃহীত হিসাবে জামানত উচিত হতে যথাযথভাবে বীমাকৃত;
 - (f) স্বচ্ছ নিলাম পদ্ধতি ছাড়া সংঘর্ষ এর সুদ ক্ষেত্রে সঙ্গে অ পরিশোধ পর্যাপ্ত পূর্বে নোটিশ থেকে দ ঋণগ্রহীতা
 - (g) দ নিলাম থেকে হতে ঘোষণা থেকে দ পাবলিক দ্বারা সমস্যা এর বিজ্ঞাপন মধ্যে এ অন্তত দুটি সংবাদপত্র, একটি স্থানীয় ভাষায় এবং আরেকটি জাতীয় দৈনিক পত্রিকা;
 - (h) ডিএমআই নিজেই হবে না অংশগ্রহণ মধ্যে নিলাম ;
 - (i) সোনা অঙ্গীকার হবে হতে নিলাম শুধুমাত্র মাধ্যমে নিলামকারী অনুমোদিত দ্বারা দ বোর্ড;
 - (j) নীতি হবে এছাড়াও আবরণ সিস্টেম এবং পদ্ধতি রাখা জমায়েত, সম্পাদন এবং অনুমোদনের দায়িত্ব পৃথক করা সহ জালিয়াতি মোকাবেলার স্থান
- (ii) দ ঋণ চুক্তি হবে এছাড়াও প্রকাশ করা বিস্তারিত সম্পর্কিত নিলাম পদ্ধতি
- (iii) দ ডকুমেন্টেশন জুড়ে সব শাখা হবে হতে প্রমিত
- (iv) ডিএমআই বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন ইস্যু করবে না যেমন একটিতে ঋণের প্রাপ্যতা দাবি করা 2-3 মিনিটের ব্যাপার।
- (v) ডিএমআই হবে প্রাপ্ত ক অনুলিপি এর দ প্যান কার্ড এর দ ঋণগ্রহীতা জন্য লেনদেন উপরে INR 5,00,000

7. অতিরিক্ত নর্মস জন্য যানবাহন অর্থাৎ, IF প্রযোজ্য:

ডিএমআই সরাসরি বা এর মধ্যস্থতাকারীদের মাধ্যমে যানবাহনের অর্থাৎ, ক্ষেত্রে RBI মাস্টার নির্দেশাবলীতে নির্ধারিত নিম্নলিখিত দিকগুলির সাথে সম্মতি নিশ্চিত করবে:

- (i) ঋণগ্রহীতার সাথে ঋণ চুক্তিতে DMI-এর একটি অন্তর্নির্মিত পুনঃ-দখলের ধারা থাকবে যা আইনত বলবৎযোগ্য।
- (ii) ডিএমআই হবে নিশ্চিত করা স্বচ্ছতা মধ্যে দ শর্তাবলী এবং শর্তাবলী এর দ ঋণ চুক্তি সম্পর্কিত:
 - (a) লক্ষ্য করুন সময়কাল আগে গ্রহণ দখল
 - (b) পরিস্থিতি অধীন যা নোটিশ সময়কাল হবে হতে waived;
 - (c) পদ্ধতি জন্য গ্রহণ দখল এর নিরাপত্তা/ যানবাহন;
 - (d) ক বিধান সম্পর্কিত চূড়ান্ত সুযোগ থেকে হতে দেওয়া থেকে দ ঋণগ্রহীতা জন্য পরিশোধ এর

ঋণ সম্পত্তি/গাড়ি বিক্রয়/নিলামের আগে;

- (e) দ পদ্ধতি জন্য প্রদান দখল এর দ যানবাহন/ যানবাহন; এবং
- (f) পদ্ধতি জন্য বিক্রয়/নিলাম এর দ সম্পত্তি/ যানবাহন

8. NBFC- মাইক্রো ফিনান্স প্রতিষ্ঠান (NBFC-MFI) এবং ক্ষুদ্রঋণ ঋণ:

ডিএমআই করে না কল্পনা করা বহন আউট NBFC-MFI কার্যক্রম তাই যেমন নির্দেশিকা হয় না উপর প্রযোজ্য দ কোম্পানি। দ কোম্পানি অফার ঋণ থেকে ব্যক্তি যার স্থূল গৃহস্থ আয় হয় প্রতি মাসে ₹25,000/- এর বেশি। তাই, 14 মার্চ, 2022 তারিখের মাস্টার ডিরেকশন- রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (মাইক্রোফাইনান্স লোনগুলির জন্য রেগুলেটরি ফ্রেমওয়ার্ক) নির্দেশাবলী, 2022-এ নির্দিষ্ট করা মাইক্রো ফিনান্স লোন সম্পর্কিত বিধানগুলি ("মাইক্রোফাইনান্স লোনের উপর মাস্টার নির্দেশাবলী") প্রযোজ্য নয়। কোম্পানি।

9. কোড অফ আচার ইস্যু করা হয়েছে দ্বারা ডিজিটাল ঋণদাতাদের সমিতি অফ ভারত (DLAI):

দ কোম্পানি হবে মেনে চলা সঙ্গে দ বিধান এর দ কোড এর আচার জারি দ্বারা ডিজিটাল ঋণদাতার সমিতি এর ভারত (DLAI) অন সেপ্টেম্বর 23, 2023 এর যা দ কোম্পানি হয় ক সদস্য।

10. ঋণ সুবিধা TO শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে চ্যালেঞ্জড:

ডিএমআই অক্ষমতার ভিত্তিতে শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য এবং সুবিধাগুলি প্রসারিত করার ক্ষেত্রে বৈষম্য করবে না। ডিএমআই-এর সমস্ত শাখা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা পাওয়ার জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা প্রদান করবে।

11. পর্যালোচনা করুন অফ দ FPC :

দ এফপিসি হবে হতে সংশোধিত বা পরিবর্তিত সঙ্গে অনুমোদন এর দ বোর্ড। দ এফপিসি হবে হতে পর্যালোচনা করা হয়েছে দ্বারা দ বোর্ড অন একটি বার্ষিক ভিত্তি ফলে উপর যেকোনো সংশোধন মধ্যে আরবিআই ওস্তাদ দিকনির্দেশ বা যেকোনো পরিবর্তন দ অবস্থান এর দ কোম্পানি, প্রয়োজনীয় পরিবর্তন মধ্যে এই এফপিসি হবে হতে নিগমিত এবং অনুমোদিত বোর্ড দ্বারা।

এই এফপিসিতে থাকা যাই হোক না কেন, যেকোনো ক্ষেত্রে দ্বন্দ্ব এর বিধান এই FPC যেকোন বিদ্যমান আইন, বিধি, প্রবিধান, আইন বা এর পরিবর্তন বা আইন প্রণয়ন একটি নতুন প্রযোজ্য আইনের, এই ধরনের আইন, আইন, বিধি, প্রবিধান বা আইনের অধীনে বিধানগুলি এই FPC এর উপর প্রাধান্য পাবে।

অভিযোগ রিড্রেসাল মেকানিজম

1. ভূমিকা

ডিএমআই অর্থ ব্যক্তিগত লিমিটেড (এর পরে উল্লেখিত হিসাবে "কোম্পানি" বা "DMI") হয় নিবন্ধিত হিসাবে ক নন-ডিপোজিট গ্রহণকারী নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা ('NBFC') এবং একটি NBFC হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয়েছে - মাস্টার নির্দেশ অনুসারে - ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (নন-ব্যাঙ্কিং আর্থিক সংস্থা -স্কেল ভিত্তিক প্রবিধান) নির্দেশাবলী, 2023 (যেমন থেকে সংশোধিত হয়েছে) সময়ে সময়ে ("মাস্টার ডিরেকশন") ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (আরবিআই) এর সাথে NBFC রেজিস্ট্রেশন নং N-14.03176 সার্টিফিকেটের মাধ্যমে।

ন্যায্য অনুশীলন কোডের মাস্টার নির্দেশনার অধ্যায় VII অনুসারে, DMI এই প্রক্রিয়াটি প্রণয়ন করেছে, যা পরবর্তীতে "অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া" হিসাবে উল্লেখ করা হয়েছে।

গ্রাহকের সমস্ত অভিযোগ এবং উদ্বেগ অবিলম্বে এবং কার্যকরভাবে সমাধান করা হয় তা নিশ্চিত করার জন্য আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যবস্থা তৈরি করা হয়েছে। আমরা আমাদের গ্রাহকদের মনোনীত চ্যানেলের মাধ্যমে অভিযোগ উত্থাপন করতে উত্সাহিত করি, এবং আমরা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ সমাধান করতে সমস্যা মধ্যে a নির্দিষ্ট করা সময়সীমা আমাদের উত্সর্গীকৃত অভিযোগ প্রতিকারকারী দল প্রতিটি অভিযোগ পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে তদন্ত করবে এবং অভিযোগকারীকে মতামত প্রদান করবে। আমাদের লক্ষ্য হল স্বচ্ছতা এবং বিশ্বাস বৃদ্ধি করা, নিশ্চিত করা যে আমাদের ক্লায়েন্টরা আমাদের সাথে তাদের মিথস্ক্রিয়ায় শুনতে এবং মূল্যবান বোধ করে।

2. প্রযোজ্যতা

এই মেকানিজম প্রযোজ্য থেকে সব গ্রাহক, স্টেকহোল্ডার, এবং কর্মচারী এর দ নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি (NBFC)। এটি কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত পরিষেবা এবং পণ্যগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করে, যার মধ্যে ঋণ, বিনিয়োগ, এবং গ্রাহক সমর্থন এই মেকানিজম হয় উদ্দেশ্য জন্য ব্যবহার মধ্যে সব গ্রাহক মিথস্ক্রিয়া, মুখোমুখি যোগাযোগ, টেলিফোনিক কথোপকথন এবং ইলেকট্রনিক চিঠিপত্র সহ। উপরন্তু, এটা প্রযোজ্য থেকে যেকোনো তৃতীয় পক্ষ সেবা প্রদানকারী নিযুক্ত দ্বারা দ এনবিএফসি মধ্যে বিতরণ সেবা থেকে গ্রাহকদের সব জড়িত পক্ষগুলিকে কার্যকর যোগাযোগ এবং অভিযোগের সমাধান নিশ্চিত করতে প্রক্রিয়াটির সাথে নিজেদের পরিচিত করতে উত্সাহিত করা হয়।

3. উদ্দেশ্য এর প্রক্রিয়া

- (i) সব গ্রাহকদের হয় সবসময় চিকিত্সা মোটামুটি এবং ছাড়া পক্ষপাত
- (ii) সব সমস্যা উত্থাপিত দ্বারা গ্রাহকদের হয় মোকাবিলা সঙ্গে সৌজন্য এবং সমাধান করা অন সময়
- (iii) গ্রাহকদের হয় সম্পূর্ণরূপে সচেতন করা হয়েছে এর তাদের অধিকার যাতে তারা পারে অপট জন্ম বিকল্প প্রতিকার হল, যদি তারা আমাদের প্রতিক্রিয়া বা তাদের অভিযোগের সমাধানে সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট না হয়

এই প্রক্রিয়াটি ডিএমআই-এর সমস্ত গ্রাহকদের জন্য প্রযোজ্য এবং এর মাধ্যমে ডিএমআই-এর নজরে আনা সমস্ত বিষয় এর স্বীকৃত চিঠিপত্র এবং মিথস্ক্রিয়া চ্যানেল এই বাদ দ মামলা যা হয় সাব- জুডিস

4. মূল পরামিতি

অনুসরণ করছে হয় কিছু এর দ চাবি পরামিতি এর দ অভিযোগ প্রতিকার মেকানিজম (" GRM ") গৃহীত দ্বারা দ কোম্পানি:

- (i) রেজোলিউশন এর গ্রাহক অভিযোগ/ বিরোধ/ প্রশ্ন ভিতরে ক নির্ধারিত সময় ফ্রেম
- (ii) সকল অভিযোগ/বিরোধ/প্রশ্ন নিশ্চিত করা গ্রাহকদের শোনা এবং অন্তত নিষ্পত্তি করা হয় পরবর্তী উচ্চ স্তরে।

- (iii) কোম্পানি অবিলম্বে অভিযোগ/অভিযোগ গ্রহণ করবে এবং 30 দিনের মধ্যে বিষয়গুলি দ্রুত সমাধান করবে। যদি 30 দিনের মধ্যে কমপ্লেইন্ট/অভিযোগের সমাধান না হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতা রিজার্ভ ব্যাঙ্ক-ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিমের অধীনে কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম ("CMS") পোর্টালের মাধ্যমে অভিযোগ জমা দিতে পারেন।

সব যোগাযোগ হবে হতে মধ্যে আঞ্চলিক ভাষা/ ভাষা বোঝা যায় দ্বারা দ ঋণগ্রহীতা

5. ওভারভিউ এর গ্রাহক সেবা

গ্রাহক মিথস্ক্রিয়া হয় শ্রেণীবদ্ধ হিসাবে অধীনে:

- প্রশ্ন (প্রশ্ন) - গ্রাহক প্রয়োজনীয়তা যা পারে হতে অংশগ্রহণ করেন থেকে এবং বন্ধ অবিলম্বে, আরও প্রক্রিয়াকরণের প্রয়োজন ছাড়াই।
- অনুরোধ (আর) - গ্রাহক প্রয়োজনীয়তা যা প্রয়োজন আরও প্রক্রিয়াকরণ এবং হয় না মধ্যে অভিযোগের প্রকৃতি।
- অভিযোগ (গ) - অভিযোগ উচিত হতে উত্থাপিত মধ্যে দ অনুসরণ পরিস্থিতি :
 - অ-বন্ধ এর অনুরোধ ভিতরে প্রতিশ্রুতি সময়সীমা (TAT);
 - ঘাটতি মধ্যে প্রতিশ্রুতি কর্ম এবং সেবা প্রদান করা হয় থেকে দ গ্রাহকদের মধ্যে লেখা
 - লঙ্ঘন এর সম্মত শর্তাবলী এবং শর্তাবলী এর দ ঋণ চুক্তি
 - অ-প্রকাশ এর উপাদান শর্তাবলী হিসাবে প্রয়োজনীয় অধীন দ মেলা অভ্যাস কোড;
 - অ্যাকশন এবং আচরণ এর দ কোম্পানি কর্মচারী এবং অংশীদার ফলে মধ্যে অন্যান্যভাবে আর্থিক ক্ষতি যেখানে গ্রাহকরা ঘটনার তথ্য উল্লেখ করেছেন।

6. চ্যানেল, বৃদ্ধি ম্যাট্রিক্স এবং টাইমলাইন জন্য অভিযোগ প্রতিকার DMI এর মধ্যে

ডিএমআই বিভিন্ন ব্যবসায়িক বিভাগে কাজ করে যেমন কনজাম্পশন লোন, পার্সোনাল লোন, এবং এমএসএমই লোন সহ মেয়াদী ঋণ এবং উচ্চ নেট-ওয়ার্থ ইন্ডিভিজুয়াল (এইচএনআই) কে দেওয়া শেয়ারের বিপরীতে ঋণ। যেহেতু গ্রাহক সেগমেন্ট এবং প্রশ্ন/অনুসন্ধান হবে পরিবর্তিত তাই দ কোম্পানি আছে সিদ্ধান্ত নিয়েছে থেকে আছে প্রতিটি ব্যবসা বিভাগের জন্য পৃথক বৃদ্ধি ম্যাট্রিক্স এবং সময়রেখা।

- গ্রাহকের অভিযোগ নথিভুক্ত করার জন্য চ্যানেল: ভোক্তা/খুচরা ঋণ/ই-কেওয়াইসি (ইউআইডিএআই):** ভোক্তা/খুচরা ঋণের জন্য (যার মধ্যে রয়েছে কনজাম্পশন লোন, ইলেকট্রিক ভেহিকেল লোন, সিকিউরিটিজের বিরুদ্ধে লোন, ব্যক্তিগত লোন এবং এমএসএমই লোন সহ মেয়াদী ঋণ এবং শেয়ারের বিপরীতে লোন) এবং জন্য ব্যক্তিকে ঋণ (যার মধ্যে মেয়াদী ঋণ এবং ঋণের বিপরীতে ঋণ রয়েছে শেয়ার) এবং ই-কেওয়াইসি (UIDAI KUA) প্রক্রিয়া, গ্রাহকরা নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে তাদের অভিযোগ/প্রশ্ন/অনুসন্ধানগুলি নথিভুক্ত করতে পারেন:
 - ভয়েস সাপোর্ট** - দ গ্রাহক কল করতে পারেন আমাদের এ ভোক্তা ক্রেডিট গ্রাহক যত্ন 08064-807-777 এ সোম থেকে শনিবার সকাল 9:00 থেকে রাত 8:00 পর্যন্ত।
 - ইমেল সহায়তা - অনুগ্রহ করে** customercare@dmifinance.in এ আমাদের লিখুন (অনুগ্রহ করে ইমেলে আপনার লোন অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং যোগাযোগ নম্বর উল্লেখ করা নিশ্চিত করুন)। গ্রাহক পাবেন একটি স্বয়ংক্রিয় স্বীকৃতি অবিলম্বে এবং হবে গ্রহণ ক প্রতিক্রিয়া থেকে দল ভিতরে 3 ব্যবসা দিন কিন্তু সেখানে হবে হতে উদাহরণ যেখানে দ দল হতে পারে এমনকি উত্তর/উত্তর দিতে বেশি সময় নিন।

(2) বৃদ্ধি ভিতরে দ কোম্পানি:

- সূত্র 1:** ক গ্রাহক পারে বাড়ানো দ ব্যাপার grievance@dmifinance.in- এ মধ্যে যদি তিনি প্রশ্ন/অনুরোধে প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ার সাথে সন্তুষ্ট না হন বা কাস্টমার কেয়ার টিমের কাছ থেকে কোনও প্রতিক্রিয়া পান না। প্রশ্ন/বিরোধ/অভিযোগের উপর নির্ভর করে, কোম্পানির সাথে তার নিবন্ধিত ইমেল আইডিতে গ্রাহককে 5 কর্মদিবসের মধ্যে একটি লিখিত উত্তর/রেজোলিউশন পাঠানো হবে।

- (b) **সূত্র 2:** ক গ্রাহক না সন্তুষ্ট সঙ্গে দ প্রতিক্রিয়া প্রাপ্ত বা না গ্রহণ যেকোনো প্রতিক্রিয়া থেকে সূত্র 1, পারে আরও বাড়ানো দ ব্যাপার/ প্রশ্ন/ অভিযোগ থেকে নিচের

নাম এর অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	মি. আশীষ সারিন সিনিয়র ভাইস রাষ্ট্রপতি - গ্রাহক সফলতা এক্সপ্রেস ভবন, ৩য় তলা, 9-10, বাহাদুর শাহ জাফর মার্গ, নিউ দিল্লি- 110002
যোগাযোগ নং	011-41204444
ইমেইল ঠিকানা	head.services@dmifinance.in

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021-এর মাস্টার ডিরেকশন - রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপাল জন্য নিয়ন্ত্রিত সত্ত্বা) দিকনির্দেশ, 2023. দ অভিযোগ হ্যান্ডলিং হবে এছাড়াও RBI দ্বারা নির্ধারিত ন্যায্য অনুশীলন কোডের অধীনে প্রাসঙ্গিক নির্দেশিকাগুলি বিবেচনা করুন।

- (3) যদি গ্রাহক প্রাপ্ত রেজোলিউশনের সাথে সন্তুষ্ট না হন বা যদি গ্রাহক নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে DMI থেকে শুনতে না পান, তাহলে তিনি RBI CMS পোর্টালে তাদের অভিযোগ জানাতে পারেন - <https://cms.rbi.org.in> অথবা পাঠান নিচে উল্লিখিত ঠিকানায় আপনার অভিযোগ ফর্ম (ফরম্যাট)

কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, ভারতীয়
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, ৪র্থ তলা,
সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160017 টোল
ফ্রি নম্বর - 14448

7. প্রদর্শন এর দ নীতি

গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, কোম্পানি সমস্ত অফিস প্রাপ্তি নীতিটি বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করেছে এর দ কোম্পানি। দ গ্রাহকদের পারে এছাড়াও অ্যাক্সেস দ নীতি অন দ ওয়েবসাইট এর দ কোম্পানি <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> লিঙ্কের মাধ্যমে।

8. প্রক্রিয়া জন্য ফাইলিং ক অভিযোগ সঙ্গে দ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/>- এ ক্লিক করে একাধিক পরিষেবা চ্যানেলের মাধ্যমে আমাদের কাছে পৌঁছাতে পারেন মধ্যে মামলা গ্রাহকদের হয় না সন্তুষ্ট সঙ্গে রেজোলিউশন প্রদান করা হয় দ্বারা আমাদের গ্রাহক যত্ন নির্বাহী, দ বিস্তারিত এর দ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার হয় নিচে দেওয়া হল :

a) প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার এর দ কোম্পানি:

দ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার এর দ কোম্পানি হতে পারে হতে যোগাযোগ এ:

নাম এর প্রধান নোডাল অফিসার	আশীষ সারিন সিনিয়র ভাইস রাষ্ট্রপতি - গ্রাহক সফলতা এক্সপ্রেস ভবন, 3 ^{য়} মেঝে, 9-10, বাহাদুর শাহ জাফর মার্গ, নতুন দিল্লি- 110002
যোগাযোগ সংখ্যা	011-41204444
ইমেইল ঠিকানা	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

b) প্রক্রিয়া জন্য ফাইলিং ক অভিযোগ সঙ্গে দ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার:

ধাপ 1. লিখিত অভিযোগ থেকে নিয়ন্ত্রিত সত্তা এ দ শেষ এর 30 দিন

ধাপ 2. যদি দ অভিযোগ হয় প্রত্যাখ্যাত সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সত্তা এবং গ্রাহক থাকে অসন্তুষ্ট সঙ্গে প্রতিক্রিয়া বা না উত্তর হয় প্রাপ্ত থেকে নিয়ন্ত্রিত সত্তা যদি গ্রাহক আছে অন্য কোনো ফোরামে যোগাযোগ করেননি।

ধাপ 3. ফাইল অভিযোগ সঙ্গে ন্যায়পাল:

- অনলাইন অন সিএমএস পোর্টাল (<https://cms.rbi.org.in>) বা
- ইমেইল এ CRPC@rbi.org.in; বা
- শারীরিকভাবে থেকে কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC), রিজার্ভ ব্যাংক এর ভারত, 8র্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-160 017. যোগাযোগ কেন্দ্র সঙ্গে টোল ফ্রি নম্বর - 14448 (সময় - 9:30 am থেকে 5:15 pm)।

9. প্রক্রিয়া উন্নতি

ভিত্তিক অন দ ফলাফল এবং বৈধতা এর অভিযোগ পরিচালিত দ্বারা দ অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল, ক পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে মূল কারণ বিশ্লেষণ হয় পরিচালিত অন দ শীর্ষ বিভাগ এর অভিযোগ থেকে চিহ্নিত করা যেকোনো উল্লেখযোগ্য ফাঁক এবং ব্যর্থতা মধ্যে বিদ্যমান প্রক্রিয়া। এই বিশ্লেষণ থেকে সংগৃহীত অন্তর্দৃষ্টি এবং প্রতিক্রিয়াগুলি সমস্ত প্রাসঙ্গিক দলের সাথে পদ্ধতিগতভাবে ভাগ করা হয়। এই সহযোগিতামূলক পদ্ধতি নিশ্চিত করে যে আমাদের পরিষেবার গুণমান উন্নত করতে এবং ভবিষ্যতে অনুরূপ সমস্যার পুনরাবৃত্তি কমাতে সংশোধনমূলক পদক্ষেপগুলি কার্যকরভাবে প্রয়োগ করা হয়।

10. পর্যালোচনা এর দ জিআরএম

দ বোর্ড এর পরিচালকদের হবে পর্যালোচনা এই নীতি এ অন্তত অন বার্ষিক ভিত্তি ইন মামলা সেখানে হয় যেকোনো নিয়ন্ত্রক নীতির পরিবর্তনের জন্য প্রয়োজনীয় পরিবর্তন, নীতি পর্যালোচনা করা হবে এবং সেই অনুযায়ী সংশোধন করা হবে।

যে কোন অন্যান্য শর্ত/ পদ্ধতি যা হতে পারে না আচ্ছাদিত করা অধীন এই নীতি হবে হতে পড়া হিসাবে প্রতি দ এসবিআর ফ্রেমওয়ার্ক এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্ক দ্বারা জারি করা সম্পর্কিত নির্দেশিকা / বিজ্ঞপ্তি।

সংযোজন খ

SALIENT বৈশিষ্ট্য অফ দ ন্যায়পাল স্কিম এবং গ্রহণ অফ দ একই দ্বারা ডিএমআই

পূর্জিকৃত শর্তাবলী ব্যবহৃত মধ্যে এই সংযোজন খ কিন্তু না সংজ্ঞায়িত মধ্যে এই এফপিসি হবে আছে দ অর্থ দায়ী থেকে তাদের রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম, 2021-এ।

(A) পদ্ধতি জন্য রিড্রেসাল অফ অভিযোগ অধীন দ স্কিম

(1) **অভিযোগের কারণ - পরিষেবার ঘাটতির ফলে ডিএমআই-এর কোনো কাজ বা বাদ দিয়ে সংক্ষুব্ধ যেকোন গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে বা একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে ওমবডসম্যান স্কিম (এটিকে " স্কিম " হিসাবেও উল্লেখ করা হয়) এর অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারে।**

(2) স্থল জন্য অ-রক্ষণাবেক্ষণযোগ্যতা এর ক অভিযোগ

(a) না অভিযোগ জন্য অভাব মধ্যে সেবা হবে মিথ্যা অধীন দ স্কিম মধ্যে বিষয় জড়িত:

- (i) বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত এর DMI;
- (ii) ক বিবাদ মধ্যে ক বিক্রতা এবং ডিএমআই সম্পর্কিত থেকে একটি আউটসোর্সিং চুক্তি
- (iii) ক অভিযোগ না সম্বোধন থেকে দ ন্যায়পাল সরাসরি
- (iv) সাধারণ অভিযোগ বিরুদ্ধে ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীরা DMI এর ;
- (v) ক বিবাদ মধ্যে যা কর্ম হয় সূচনা দ্বারা ডিএমআই মধ্যে সম্মতি সঙ্গে দ আদেশ এর একটি সংবিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষ;
- (vi) ক সেবা না ভিতরে দ নিয়ন্ত্রক পরিধি এর দ আরবিআই;
- (vii) ক বিবাদ মধ্যে নিয়ন্ত্রিত সত্তা;
- (viii) ক বিবাদ জড়িত দ কর্মচারী - নিয়োগকর্তা সম্পর্ক DMI এর ;
- (ix) একটি বিবাদ যার প্রতিকার ক্রেডিট তথ্যের ধারা 18-এ দেওয়া হয়েছে সেবা (নিয়ন্ত্রণ) আইন, 2005;
- (x) বিবাদ সম্পর্কিত থেকে গ্রাহকদের এর নিয়ন্ত্রিত সত্তা না অন্তর্ভুক্ত মধ্যে দ স্কিম।

(b) ক অভিযোগ অধীন দ স্কিম হবে না মিথ্যা যদি না

- (i) অভিযোগকারী, স্কিমের অধীনে অভিযোগ করার আগে, DMI এর কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং-
 - (a) অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে ডিএমআই দ্বারা প্রত্যাখ্যান করা হয়েছিল এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নন; বা ডিএমআই অভিযোগ পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনও উত্তর পাননি; এবং
 - (b) দ অভিযোগ হয় তৈরি থেকে দ ন্যায়পাল ভিতরে এক বছর পরে দ অভিযোগকারী ডিএমআই থেকে অভিযোগের উত্তর পেয়েছেন বা, যেখানে অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর 30 দিনের মধ্যে কোনো উত্তর পাওয়া যায় না।
- (ii) দ অভিযোগ হয় না মধ্যে সম্মান এর দ একই কারণ এর কর্ম যা ইতিমধ্যে-
 - (a) ন্যায়পালের কাছে বিচারাধীন বা ন্যায়পাল দ্বারা নিষ্পত্তি বা মেধার ভিত্তিতে মোকাবেলা করা হয়েছে, একই থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক অভিযোগকারী বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, বা সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলির এক বা একাধিক;
 - (b) মূলতুবি আগে যেকোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা যেকোনো অন্যান্য ফোরাম বা কর্তৃত্ব; অথবা, কোন আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোন ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ দ্বারা, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক;

- (iii) দ অভিযোগ হয় না অপমানজনক বা ফালতু বা বিরক্তিকর মধ্যে প্রকৃতি
- (iv) দ অভিযোগ থেকে দ কোম্পানি ছিল তৈরি আগে দ মেয়াদ এর দ সময়কাল সীমাবদ্ধতা নির্ধারিত অধীন দ সীমাবদ্ধতা আইন, 1963, জন্য যেমন দাবি
- (v) অভিযোগকারী স্কিমের ক্লজ 11-এ উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেন;
- (vi) অভিযোগটি অভিযোগকারীর দ্বারা ব্যক্তিগতভাবে বা একজন উকিল ছাড়া অন্য একজন অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করা হয় যদি না অ্যাডভোকেট সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি হয়।

ব্যখ্যা 1: সাব-ক্লজ (2)(ক) এর উদ্দেশ্যে, 'লিখিত অভিযোগ'-এ অন্যান্য পদ্ধতির মাধ্যমে করা অভিযোগ অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেখানে অভিযোগকারীর দ্বারা অভিযোগ করার প্রমাণ উপস্থাপন করা যেতে পারে।

ব্যখ্যা 2: উপ-ধারা (2)(b)(ii) এর উদ্দেশ্যে, এই বিষয়ে একটি অভিযোগ একই কারণ এর কর্ম করে না অন্তর্ভুক্ত অপরাধী কার্যধারা মূলতুবি বা আগে সিদ্ধান্ত নিয়েছে ক আদালত বা ট্রাইব্যুনাল বা ফৌজদারি অপরাধে পুলিশ তদন্ত শুরু হয়েছে।

(3) পদ্ধতি জন্য ফাইলিং অভিযোগ:

- (a) অভিযোগটি এই উদ্দেশ্যে ডিজাইন করা পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে (<https://cms.rbi.org.in>)।
- (b) অভিযোগটি ইলেকট্রনিক মোডের মাধ্যমে CRPC@rbi.org.in- এ ইমেলের মাধ্যমে বা ফিজিক্যাল মোডে সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC), ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, 4^{তলা}, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-160 017-এ জমা দেওয়া যেতে পারে।
- (c) দ অভিযোগ, যদি জমা মধ্যে শারীরিক ফর্ম, হবে হতে যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত দ্বারা দ অভিযোগকারী বা অনুমোদিত প্রতিনিধি দ্বারা। অভিযোগটি **অ্যানেক্সার-সি-তে উল্লেখিত বিন্যাসে ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডে জমা দিতে হবে** এবং রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্দিষ্ট করা হতে পারে এমন তথ্য রয়েছে।
- (d) উপরন্তু, একটি টোল-ফ্রি নম্বর সহ একটি যোগাযোগ কেন্দ্র - 14448 (সকাল 9:30 থেকে 5:15 pm) - এছাড়াও হিন্দি, ইংরেজি এবং আটটি আঞ্চলিক ভাষায় চালু করা হচ্ছে এবং অন্যান্য ভারতীয় ভাষাগুলিকে কভার করার জন্য এটি প্রসারিত করা হবে। যথাসময়ে যোগাযোগ কেন্দ্র RBI-এর বিকল্প অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কিত তথ্য/স্পষ্টীকরণ প্রদান করবে এবং অভিযোগ দায়ের করার ক্ষেত্রে অভিযোগকারীদের গাইড করবে।

(B) রেজোলিউশন এবং পুরস্কার/ প্রত্যখ্যান অধীন দ স্কিম

(1) রেজোলিউশন এর অভিযোগ:

- (a) ন্যায্যপাল/ডেপুটি ন্যায্যপাল অভিযোগকারী এবং কোম্পানির মধ্যে সুবিধা বা সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে একটি অভিযোগের মীমাংসার প্রচার করার চেষ্টা করবেন।
- (b) দ কার্যধারা আগে দ ন্যায্যপাল হবে হতে সারাংশ মধ্যে প্রকৃতি এবং হবে না হতে দ্বারা আবদ্ধ যেকোনো নিয়ম এর প্রমাণ দ ন্যায্যপাল হতে পারে পরীক্ষা হয় পার্টি থেকে দ অভিযোগ এবং তাদের বক্তব্য রেকর্ড করুন।
- (c) কোম্পানী, অভিযোগ প্রাপ্তির পর, সমাধানের জন্য ন্যায্যপালের কাছে 15 দিনের মধ্যে, তার উপর নির্ভরশীল নথিগুলির কপিগুলি সংযুক্ত করে অভিযোগের বিরোধিতার জবাবে তার লিখিত সংস্করণ ফাইল করবে।
তবে শর্ত থাকে যে ন্যায্যপাল, কোম্পানির লিখিত অনুরোধে ন্যায্যপালের সন্তুষ্টির জন্য, তার লিখিত সংস্করণ এবং নথি ফাইল করার জন্য উপযুক্ত বলে বিবেচিত আরও সময় দিতে পারে।
- (d) ইন মামলা দ কোম্পানি বাদ দেয় বা ব্যর্থ হয় থেকে ফাইল এর লিখিত সংস্করণ এবং নথি ভিতরে দ প্রদত্ত সময় অনুযায়ী, ন্যায্যপাল রেকর্ডে উপলব্ধ প্রমাণের ভিত্তিতে অগ্রসর হতে পারে এবং উপযুক্ত আদেশ দিতে পারে বা একটি পুরস্কার জারি করতে পারে। আপিলের কোন অধিকার থাকবে না নির্ধারিত সময়ের মধ্যে সাড়া না দেওয়া বা তথ্য সরবরাহ না করার কারণে জারি করা

পুরস্কারের ক্ষেত্রে কোম্পানিকে।

- (e) ন্যায়পাল / ডেপুটি ন্যায়পাল নিশ্চিত করবেন যে লিখিত সংস্করণ বা উত্তর বা একটি পক্ষের দায়ের করা নথিগুলি, যতটা প্রাসঙ্গিক এবং অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত, সরবরাহ করা হয়েছে থেকে অন্যান্য পার্টি এবং যেমন অনুসরণ করুন পদ্ধতি এবং প্রদান অতিরিক্ত সময় হিসাবে হতে পারে উপযুক্ত বলে বিবেচিত হবে।
- (f) ইন মামলা দ অভিযোগ হয় না সমাধান করা মাধ্যমে সুবিধা, যেমন কর্ম হিসাবে হতে পারে হতে একটি মিটিং সহ উপযুক্ত বলে বিবেচিত অভিযোগকারীর সঙ্গে কর্মকর্তাদের কোম্পানির, সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে অভিযোগের সমাধানের জন্য শুরু করা যেতে পারে।
- (g) অভিযোগের পক্ষগুলি ন্যায়পাল/ডেপুটি ন্যায়পালের সাথে সরল বিশ্বাসে সহযোগিতা করবে, হিসাবে দ মামলা হতে পারে হতে মধ্যে রেজোলিউশন এর দ বিবাদ এবং মেনে চলা সঙ্গে দ নির্ধারিত সময়ের মধ্যে কোনো প্রমাণ এবং অন্যান্য সম্পর্কিত নথি তৈরি করার নির্দেশ।
- (h) অভিযোগের কোনো বন্ধুত্বপূর্ণ মীমাংসা উভয় পক্ষের মধ্যে হলে, একই হবে হতে রেকর্ড করা এবং স্বাক্ষরিত দ্বারা উভয় দ দলগুলি এবং তারপর, দ সত্য এর নিষ্পত্তি হতে পারে রেকর্ড করা, সংযুক্ত করা সেখানে দ শর্তাবলী এর নিষ্পত্তি, পরিচালনা দ দলগুলি থেকে মেনে চলা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে শর্তাবলী সহ।
- (i) দ অভিযোগ হবে হতে গণ্য থেকে হতে সমাধান করা যখন:
 - (i) এটা আছে হয়েছে নিষ্পত্তি দ্বারা দ কোম্পানি সঙ্গে দ অভিযোগকারী উপর দ হস্তক্ষেপ এর ন্যায়পাল; বা
 - (ii) দ অভিযোগকারী আছে সম্মত মধ্যে লেখা বা অন্যথায় (যা হতে পারে হতে রেকর্ড করা) যে অভিযোগের সমাধানের পদ্ধতি এবং মাত্রা সন্তোষজনক; বা
 - (iii) দ অভিযোগকারী আছে প্রত্যাহার দ অভিযোগ স্বেচ্ছায়

(2) পুরস্কার দ্বারা ন্যায়পাল:

- (a) যদি না দ অভিযোগ হয় প্রত্যাখ্যাত, দ ন্যায়পাল হবে পাস একটি পুরস্কার মধ্যে দ ঘটনা এর:
 - (i) অ গৃহসজ্জার সামগ্রী এর নথি/তথ্য হিসাবে প্রতি দ স্কিম; বা
 - (ii) দ ব্যাপার না পেয়ে সমাধান করা অধীন দ স্কিম ভিত্তিক অন রেকর্ড স্থাপন করা এবং উভয় পক্ষকে শোনার একটি যুক্তিসঙ্গত সুযোগ দেওয়ার পর।
- (b) দ ন্যায়পাল হবে এছাড়াও নিতে মধ্যে হিসাব, মধ্যে সংযোজন দ নীতি এর ব্যাংকিং আইন এবং যুক্তিযুক্ত পুরস্কার পাস করার আগে অনুশীলন, নির্দেশাবলী, নির্দেশাবলী এবং সময়ে সময়ে RBI দ্বারা জারি করা নির্দেশিকা এবং প্রাসঙ্গিক হতে পারে এমন অন্যান্য কারণগুলি।
- (c) পুরস্কারের মধ্যে থাকবে, অন্যান্য বিষয়ের সাথে, কোম্পানির নির্দিষ্ট দায়িত্ব পালনের জন্য নির্দেশনা, যদি থাকে, এবং অতিরিক্ত বা অন্যথায়, ক্ষতিপূরণের মাধ্যমে অভিযোগকারীকে কোম্পানি কর্তৃক প্রদান করা পরিমাণ, যদি থাকে অভিযোগকারীর কোনো ক্ষতি।
- (d) ন্যায়পালের কাছে ক্ষতিপূরণের মাধ্যমে অর্থপ্রদানের নির্দেশনা প্রদান করার ক্ষমতা থাকবে না, এমন একটি পরিমাণ যা অভিযোগকারীর ফলস্বরূপ ক্ষতির চেয়ে বেশি বা ₹20 লক্ষ যা কম হয়। ন্যায়পাল যে ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে পারে তা বিবাদের সাথে জড়িত পরিমাণের বাইরে থাকবে।
- (e) ন্যায়পাল অভিযোগকারীর সময়, ব্যয়, হয়রানি এবং অভিযোগকারীর দ্বারা ভোগা মানসিক যন্ত্রণার কথা বিবেচনা করে অভিযোগকারীকে ₹1 লাখের বেশি ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে পারে।
- (f) ক অনুলিপি এর দ পুরস্কার হবে হতে পাঠানো থেকে দ অভিযোগকারী এবং কোম্পানি

(g) পুরস্কার পাস ল্যাপস এবং হবে এর না প্রভাব যদি না অভিযোগকারী একটি চিঠি প্রদান করে গ্রহণ এর দ পুরস্কার মধ্যে পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তি এর দ দাবি থেকে দ কোম্পানি, পুরস্কারের অনুলিপি প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে।

প্রদান করা হয়েছে যে না যেমন গ্রহণ হতে পারে হতে সজ্জিত দ্বারা দ অভিযোগকারী যদি তিনি আছে দায়ের করা একটি আপিল।

(h) অভিযোগকারীর কাছ থেকে গ্রহণযোগ্যতা পত্র প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে কোম্পানি পুরস্কার এবং ন্যায়পালের সাথে ঘনিষ্ঠ সম্মতি মেনে চলবে, যদি না এটি একটি আপিল পছন্দ করে।

(3) প্রত্য্যখন এর ক অভিযোগ:

(a) দ উপ ন্যায়পাল বা দ ন্যায়পাল হতে পারে প্রত্য্যখন ক অভিযোগ এ যেকোনো মঞ্চ যদি অভিযোগ করা হয়েছে বলে মনে হচ্ছে:

(i) হয় অ রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য অধীন দ ক্ষিম; বা

(ii) হয় মধ্যে দ প্রকৃতি এর প্রস্তাব পরামর্শ বা চাওয়া নির্দেশিকা বা ব্যাখ্যা

(b) দ ন্যায়পাল হতে পারে প্রত্য্যখন ক অভিযোগ এ যেকোনো মঞ্চ যদি:

(i) মধ্যে তার মতামত সেখানে হয় না অভাব মধ্যে সেবা বা

(ii) দ ক্ষতিপূরণ চাওয়া জন্য দ ফলস্বরূপ ক্ষতি হয় অতিক্রম দ ক্ষমতা এর ন্যায়পালকে 8(2) ধারায় নির্দেশিত ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে হবে; বা

(iii) দ অভিযোগ হয় না অনুসরণ দ্বারা দ অভিযোগকারী সঙ্গে যুক্তিসঙ্গত অধ্যবসায় বা

(iv) দ অভিযোগ হয় ছাড়া যেকোনো যথেষ্ট কারণ বা

(v) দ অভিযোগ প্রয়োজন বিবেচনা এর বিস্তারিত তথ্যচিত্র এবং মৌখিক প্রমাণ এবং এর আগে কার্যক্রম ন্যায়পাল বিচারের জন্য উপযুক্ত নয় যেমন অভিযোগ; বা

(vi) ন্যায়পালের মতে অভিযোগকারীর কোন আর্থিক ক্ষতি বা ক্ষতি বা অসুবিধা নেই।

(c) আপীল আগে দ আপীল কর্তৃপক্ষ:

(1) সেখানে হবে না হতে যেকোনো অধিকার এর আপিল থেকে দ কোম্পানি জন্য একটি পুরস্কার জারি জন্য অ গৃহসজ্জার সামগ্রী প্রকল্পের অধীনে নথি/ তথ্য।

(2) দ কোম্পানি হতে পারে যদি সংস্কৃদ্ধ দ্বারা একটি পুরস্কার বা বন্ধ এর ক অভিযোগ অধীন দ ক্ষিম, 30 এর মধ্যে দিন এর দ তারিখ এর রসিদ এর যোগাযোগ এর পুরস্কার বা বন্ধ এর দ অভিযোগ, পছন্দ আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল।

(a) তবে শর্ত থাকে যে কোম্পানির দ্বারা আপিলের ক্ষেত্রে, একটি আপীল দাখিলের জন্য 30 দিনের সময়কাল শুরু হবে যে তারিখে কোম্পানি অভিযোগকারী কর্তৃক পুরস্কার গ্রহণের চিঠি পাবে:

(b) আরও শর্ত থাকে যে কোম্পানির দ্বারা শুধুমাত্র চেয়ারম্যান বা ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা বা তাদের অনুপস্থিতিতে, নির্বাহী পরিচালক/সমান পদমর্যাদার কর্মকর্তার পূর্ববর্তী অনুমোদনের মাধ্যমে একটি আপীল দায়ের করা যেতে পারে।

(c) প্রদান করা হয়েছে যে দ আপীল কর্তৃপক্ষ হতে পারে যদি তিনি হয় সন্তুষ্ট যে দ কোম্পানি ছিল যথেষ্ট কারণ জন্য না তৈরী দ আপিল ভিতরে দ সময়, হতে পারে অনুমতি ক আরও সময়কাল না 30 দিনের বেশি।

(3) দ অভিযোগকারী হতে পারে সংস্কৃদ্ধ দ্বারা একটি পুরস্কার) বা প্রত্য্যখন এর ক অভিযোগ, ভিতরে 30 দিন এর তারিখ এর রসিদ এর দ পুরস্কার বা প্রত্য্যখন এর দ অভিযোগ, পছন্দ একটি আপিল আগে দ আপিল কর্তৃপক্ষ, যেমন. দ নির্বাহী পরিচালক ইনচার্জ মো এর দ বিভাগ দ আরবিআই প্রশাসন ক্ষিম

তবে শর্ত থাকে যে আপীল কর্তৃপক্ষ, যদি তিনি সন্তুষ্ট হন যে অভিযোগকারীর সময়ের মধ্যে আপীল না করার জন্য যথেষ্ট কারণ রয়েছে, তাহলে পরবর্তী সময়কাল 30 দিনের বেশি না হতে পারে।

- (4) দ আপীল কর্তৃপক্ষের সচিবালয় হবে যাচাই করা এবং প্রক্রিয়া দ আপিল।
- (5) দ আপীল কর্তৃপক্ষ হতে পারে পরে প্রদান দ দলগুলি ক যুক্তিসঙ্গত সুযোগ এর হচ্ছে শুনেছি:
- (a) বরখাস্ত করা দ আপিল বা
- (b) অনুমতি দ আপিল এবং সেট একপাশে দ পুরস্কার বা আদেশ এর দ ন্যায়পাল; বা
- (c) রিমান্ড দ ব্যাপার থেকে দ ন্যায়পাল জন্য তাজা নিষ্পত্তি মধ্যে অনুযায়ী সঙ্গে যেমন নির্দেশাবলী আপীল কর্তৃপক্ষ প্রয়োজনীয় বা যথাযথ বিবেচনা করতে পারে; বা
- (d) সংশোধন করা দ আদেশ এর দ ন্যায়পাল বা পুরস্কার এবং পাস যেমন দিকনির্দেশ হিসাবে হতে পারে ন্যায়পাল বা পুরস্কারের আদেশ কার্যকর করার প্রয়োজনীয়তা যাতে পরিবর্তিত হয়; বা
- (e) পাস যেকোনো অন্যান্য আদেশ হিসাবে এটা হতে পারে উপযুক্ত মনে করা
- (6) দ আদেশ এর দ আপীল কর্তৃপক্ষ হবে আছে দ একই প্রভাব হিসাবে দ পুরস্কার পাস ন্যায়পাল দ্বারা বা স্কিমের অধীনে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করার আদেশ, যেমনটি ক্ষেত্রে হতে পারে।

(7) প্রদর্শন এর তথ্য:

- a) DMI গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, শাখা/স্থানে যেখানে ব্যবসা লেনদেন করা হয়, নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিশদ বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা) এবং ন্যায়পালের নাম ও যোগাযোগের বিশদ বিবরণ প্রদর্শন করবে। , যারা গ্রাহক দ্বারা যোগাযোগ করা যেতে পারে.
- b) ডিএমআই সমস্ত অফিস এবং শাখায় RBI মাস্টার নির্দেশে প্রদত্ত স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি (ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায়) এমনভাবে প্রদর্শন করবে যাতে কোনও ব্যক্তি অফিস বা শাখায় যাওয়া তথ্য সহজে অ্যাক্সেস করতে পারে। .
- c) সব দ উপরে বিস্তারিত প্রদান করা হয় মধ্যে বিন্দু (ক) এবং (খ) বরাবর সঙ্গে ক অনুলিপি এর দ স্কিম উচিত এছাড়াও কোম্পানির ওয়েবসাইটে বিশিষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।

(D) প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার ("PNO"):

ডিএমআই আছে নিযুক্ত দ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার জন্য প্রতিনিধিত্ব আগে এবং গৃহসজ্জার সামগ্রী তথ্য ডিএমআই-এর বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে আরবিআই ন্যায়পালের কাছে। PNO এর বিশদ বিবরণ নিম্নরূপ:

নাম এর প্রধান নোডাল অফিসার	মি. আশীষ সারিন সিনিয়র ভাইস রাষ্ট্রপতি - গ্রাহক সফলতা এক্সপ্রেস ভবন, ৩য় তলা, 9-10, বাহাদুর শাহ জাফর মার্গ, নতুন দিল্লি-110002
যোগাযোগ নং	011-41204444
ইমেইল ঠিকানা	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

সংযোজন- গ

ফর্ম অফ অভিযোগ (TO বি.ই লজড) সঙ্গে দ এনবিএফসি ন্যায়পাল
[ধারা 11(2) এর দক্ষিম]
(TO বি.ই ভরা ইউপি দ্বারা দ অভিযোগকারী)

প্রতি:

দ ন্যায়পাল ম্যাডাম/স্যার,

উপ: অভিযোগ বিরুদ্ধে _____ (স্থান এর শাখা বা অফিস) এর ডিএমআই অর্থ ব্যক্তিগত লিমিটেড

বিস্তারিত এর দ অভিযোগ হয় হিসাবে অধীনে:

1) নাম এর অভিযোগকারী :

2) বয়স (বছর):

3) লিঙ্গ:

4) পূর্ণ ঠিকানা এর অভিযোগকারী-

পিন কোড-

ইমেইল (যদি উপলব্ধ)-

ফোন না. (যদি উপলব্ধ)-

মোবাইল সংখ্যা-

5) অভিযোগ বিরুদ্ধে (নাম এবং পূর্ণ ঠিকানা এর দ শাখা বা অফিস এর ডিএমআই অর্থ প্রা. লিমিটেড) -

পিন কোড-

6) প্রকৃতি এর সম্পর্ক/অ্যাকাউন্ট সংখ্যা (যদি যেকোনো) সঙ্গে ডিএমআই অর্থ প্রা. লিমিটেড

7) লেনদেন তারিখ এবং বিস্তারিত, যদি পাওয়া যায়

a) তারিখ এর অভিযোগ ইতিমধ্যে তৈরি দ্বারা দ অভিযোগকারী থেকে দ কোম্পানি:

(দয়া করে ঘেরা ক অনুলিপি এর অভিযোগ)

b) কিনা যেকোনো অনুস্মারক ছিল পাঠানো দ্বারা দ অভিযোগকারী?: হ্যাঁ/না

(দয়া করে ঘেরা ক অনুলিপি এর অনুস্মারক)

8) প্লিজ টিক দ প্রাসঙ্গিক বাক্স (হ্যাঁ/না)- কিনা আপনার অভিযোগ:

(আমি)	হয় সাব-জুডিস/আন্ডারে সালিশ 1?	হ্যাঁ	না
(ii)	হয় তৈরি মাধ্যমে একটি উকিল ছাড়া যখন দ উকিল হয় দ সংস্কৃদ্ধ পক্ষ?	হ্যাঁ	না
(iii)	ইতিমধ্যে ন্যায়পালের সাথে একই ভিত্তিতে মোকাবিলা করা হয়েছে বা প্রক্রিয়াধীন আছে ?	হ্যাঁ	না
(iv)	হয় মধ্যে দ প্রকৃতি এর সাধারণ অভিযোগ/গুলি বিরুদ্ধে ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীরা কোম্পানির?	হ্যাঁ	না
(v)	হয় অন অ্যাকাউন্ট এর ক বিবাদ মধ্যে নিয়ন্ত্রিত সত্তা?	হ্যাঁ	না
(vi)	জড়িত নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্ক?	হ্যাঁ	না

9) বিষয় ব্যাপার এর দ অভিযোগ:

10) বিস্তারিত এর দ অভিযোগ: (যদি স্থান হয় না যথেষ্ট, দয়া করে ঘেরা ক পৃথক শীট)

- 11) কিনা যেকোনো উত্তর আছে হয়েছে প্রাপ্ত থেকে কোম্পানি ভিতরে ক সময়কাল এর 30 দিন এর রসিদ এটা দ্বারা অভিযোগ? হ্যাঁ/না (যদি হ্যাঁ, অনুগ্রহ করে উত্তরের একটি অনুলিপি সংযুক্ত করুন)
- 12) ত্রাণ চাওয়া থেকে দ ন্যায়পাল (দয়া করে ঘেরা ক অনুলিপি এর তথ্যচিত্র প্রমাণ, যদি যে কোন, মধ্যে আপনার দাবি সমর্থন)
- 13) প্রকৃতি এবং পরিমাণ এর আর্থিক ক্ষতি যদি যে কোন, দাবি করেছে দ্বারা দ অভিযোগকারী দ্বারা উপায় এর ক্ষতিপূরণ
(দয়া করে উল্লেখ করুন থেকে ধারা 15 (4) এবং 15 (5) এর দ ক্ষিম)
- 14) তালিকা এর নথি আবদ্ধ:
- 15) ঘোষণা:
- (i) আমি/আমরা, দ অভিযোগকারী এখানে ঘোষণা করুন যে:
- a) দ তথ্য সজ্জিত উপরে হয় সত্য এবং সঠিক এবং
- b) আমি/আমরা উপরে উল্লিখিত কোনো তথ্য গোপন করিনি বা ভুলভাবে উপস্থাপন করিনি এর সাথে জমা দেওয়া নথি।
- (ii) দ অভিযোগ হয় দায়ের করা আগে মেয়াদ এর সময়কাল এর এক বছর গণনা করা মধ্যে অনুযায়ী সঙ্গে ক্ষিমটির 10(2) এর বিধান।

আপনার বিশ্বস্ত,

(স্বাক্ষর এর অভিযোগকারী/ অনুমোদিত প্রতিনিধি)

অনুমোদন

অভিযোগকারী যদি একজন প্রতিনিধিকে তার/তার পক্ষে উপস্থিত হতে এবং জমা দেওয়ার জন্য অনুমোদন দিতে চান ন্যায়পালের সামনে, নিম্নলিখিত ঘোষণা জমা দিতে হবে:

আমি/আমরা এতদ্বারা শ্রী/ শ্রীমতীকে _____ মনোনীত করি আমার/আমাদের অনুমোদিত প্রতিনিধি যার যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:
পূর্ণঠিকানা:

পিন কোড:

ফোন নং:

ইমেল:

মোবাইল সংখ্যা:

(স্বাক্ষর এর অভিযোগকারী)
