



FAIR પ્રેક્ટિસ કોડ ઓફ
DMI ફાઇનાન્સ ખાનગી લિમિટેડ

સારાંશ ઓફ નીતિ:

નીતિ નામ	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ
તારીખ ના મંજૂરી ના પ્રથમ સંસ્કરણ	એપ્રિલ 19, 2011
સામયિકતા ના સમીક્ષા	વાર્ષિક
તૈયાર દ્વારા	અનુપાલન વિભાગ
સમીક્ષા કરી દ્વારા	કામગીરી અને ગ્રાહક સફળતા
માલિક / સંપર્ક કરો	અનુપાલન વિભાગ
ભલામણ કરેલ દ્વારા	જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ
મંજૂર કરનાર	બોર્ડ ના દિગ્દર્શકો

તારીખ સમીક્ષાની	તારીખ ના આગળ સમીક્ષા	ટિપ્પણીઓ/ટિપ્પણીઓ/ફેરફારો
સપ્ટેમ્બર 3, 2021	યાલુ અથવા પહેલાં સપ્ટેમ્બર 2022	વાર્ષિક સમીક્ષા અને ફેરફાર ના વિવિધ વિભાગો.
ઓગસ્ટ 12, 2022	યાલુ અથવા પહેલાં ઓગસ્ટ 2023	વાર્ષિક સમીક્ષા.
નવેમ્બર 14, 2022	યાલુ અથવા પહેલાં નવેમ્બર 2023	નિયમનકારી જોગવાઈઓ/કાયદાઓ અને કંપનીના વ્યવસાય સાથે સામાન્ય સંરેખણ.
મે 22, 2023	યાલુ અથવા પહેલાં મે 2024	ચેનલો માટે નોંધણી ગ્રાહક ફરિયાદોમાં સુધારો કરવામાં આવ્યો છે.
નવેમ્બર 3, 2023	યાલુ અથવા પહેલાં નવેમ્બર 2024	નિયમનકારી જોગવાઈઓ/કાયદાઓ અને કંપનીના વ્યવસાય સાથે સામાન્ય સંરેખણ.
મે 16, 2024	યાલુ અથવા પહેલાં મે 2025	વાર્ષિક સમીક્ષા.
નવેમ્બર 1, 2024	યાલુ અથવા પહેલાં નવેમ્બર 2025	નિયમનકારી જોગવાઈઓ/કાયદાઓ સાથે સામાન્ય સંરેખણ અને વેપાર રિઝર્વ તરફથી મળેલી સૂચનાઓના પ્રકાશમાં કંપનીની બેંક ના ભારત ("RBI") વિડિયો તેના ઓર્ડર તા ઓક્ટોબર 17, 2024.

1. પ્રસ્તાવના:

DMA ફાયનાન્સ ખાનગી લિમિટેડ (ત્યારબાદ સંદર્ભિત થી તરીકે ' **ધ કંપની** ' અથવા ' **DMI** ') છે a બિન-થાપણ ભારતીય રિઝર્વ બેંક ('RBI') સાથે યોગ્ય રીતે નોંધાયેલ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NBFC-ND) લેવી. કંપનીને માસ્ટર ડાયરેક્શન – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("RBI") મુજબ મિડલ લેયર NBFC (NBFC-ML) તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે. (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) દિશાનિર્દેશો, 2023 ("RBI માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ"), તરીકે સુધારેલ થી સમય થી સમય આ કંપની છે પ્રાથમિક રીતે રોકાયેલ માં આ ધિરાણ વેપાર

માં અનુસાર સાથે પ્રકરણ VII (વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ) ના આ આરબીઆઈ માસ્ટર દિશાઓ, નોન-બેંકિંગ ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવતી નાણાકીય કંપનીઓ ("NBFCs")એ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા અપનાવવી જરૂરી છે. ('FPC') નિર્ધારિત માં આ આરબીઆઈ માસ્ટર દિશાઓ. DMI, હોવા a NBFC કર્યા ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ઘડ્યું છે અને દત્તક આ FPC માટે આ ધિરાણ માં વેપાર અનુસાર સાથે પ્રકરણ VII (વાજબી RBI મુખ્ય દિશાનિર્દેશોનો પ્રેક્ટિસ કોડ). FPC કંપનીના ધિરાણ વ્યવસાયને લાગુ પડતી 02 સપ્ટેમ્બર, 2022 ના રોજની તેની 'ડિજિટલ ધિરાણ અંગેની માર્ગદર્શિકા' (" ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકા ") દ્વારા RBI દ્વારા નિર્ધારિત વિવિધ ડિસ્ક્લોઝર આવશ્યકતાઓને પણ સામેલ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે.

2. હેતુ અને તેની ઉપયોગિતા:

DMA એ તેના ગ્રાહકો/ઉધાર લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી અને પારદર્શક વ્યવહારો હાંસલ કરવાના પ્રયાસ સાથે અમલીકરણ માટે FPC અપનાવ્યું છે. આ FPC ન્યૂનતમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવા માંગે છે જે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવા જોઈએ. વધુમાં, FPC પારદર્શિતા વધારવાનો પણ પ્રયાસ કરે છે જેથી ગ્રાહકો કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો/સેવાઓ વિશે વધુ સારી રીતે સમજી શકે.

આ FPC કરશે અરજી કરો સમગ્ર બધા પાસાઓ ના આ કંપનીના ધિરાણ વેપાર કામગીરી સહિત ડિજિટલ ધિરાણ, માર્કેટિંગ, લોનની ઉત્પત્તિ, પ્રોસેસિંગ, સર્વિસિંગ, કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ વગેરે. FPC માટે DMI ની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીની જવાબદારી, દેખરેખ અને ઓડિટિંગ પ્રોગ્રામ્સ, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે.

કંપનીનું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટ રચાયેલ પ્રથાઓ સ્થાપિત કરવા માટે જવાબદાર છે થી ખાતરી કરો કે તેના કામગીરી પ્રતિબિંબિત કરો a મજબૂત પ્રતિબદ્ધતા થી આ FPC અને કે બધા કર્મચારીઓ FPC થી વાકેફ છે.

3. વ્યાખ્યાઓ:

- "વાર્ષિક ટકાવારી દર" એ ઉધાર લેનારને ધિરાણનો વાર્ષિક ખર્ચ છે જેમાં વ્યાજ દર અને કેડિટ સુવિધા સાથે સંકળાયેલા અન્ય તમામ શુલ્કનો સમાવેશ થાય છે.
- "અધિકૃત પ્રતિનિધિ" અર્થ a વ્યક્તિ અન્ય કરતાં એક એડવોકેટ વિધિવત નિયુક્ત અને લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા લેખિતમાં અધિકૃત .
- "બોર્ડ" અર્થ બોર્ડ ના દિગ્દર્શકો ના કંપની
- "ફરિયાદ" અર્થ કોઈપણ પ્રતિનિધિત્વ બનાવેલ માં લેખન અથવા દ્વારા અન્ય સ્થિતિઓ કંપની તરફથી સેવામાં ઉણપનો આરોપ મૂકવો અને/અથવા યોજના હેઠળ રાહતની માંગણી કરવી;
- "કંપની" અર્થ DMA ફાયનાન્સ ખાનગી લિમિટેડ
- "નિર્દેશક" અર્થ વ્યક્તિગત દિગ્દર્શક અથવા કોઈપણ ના આ દિગ્દર્શકો પર આ બોર્ડ ના કંપની
- "FPC" અર્થ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ.
- " આંતરિક લોકપાલ " એટલે DMI ની સંબંધિત ગ્રાહક સેવા ટીમ દ્વારા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલી ફરિયાદોની સમીક્ષા કરવા માટે સ્વતંત્ર સત્તાધિકારી તરીકે DMI દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલ આંતરિક લોકપાલ.
- "યાવી હકીકત નિવેદન" અથવા "KFS" નો અર્થ થાય છે a નિવેદન ના ના મુખ્ય તથ્યો a લોન કરાર માં સરળ અને ભાષા સમજવા માટે સરળ, પ્રમાણિત ફોર્મેટમાં લેનારાને પ્રદાન કરવામાં આવે છે.
- " લોકપાલ / ડેપ્યુટી લોકપાલ" અર્થ કોઈપણ વ્યક્તિ નિયુક્ત દ્વારા આ અનામત બેંક તરીકે જેમ કે યોજના

કેલળ.

- k) "યોજના" નો અર્થ છે રિઝર્વ બેંક- ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓબ્લિગેશન સ્કીમ, 2021, જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા 12 નવેમ્બર, 2021 ના રોજ જારી કરવામાં આવે છે, જેમાં સમયાંતરે સુધારો કરવામાં આવ્યો છે.

4. નોર્મ્સ લાગુ TO બધા લોન ઉત્પાદનો ઓફ DMA:

(i) અરજીઓ માટે લોન અને તેમના પ્રોસેસિંગ:

- બધા લોન ઉત્પાદનો ના આ કંપની કરશે હોવું તરીકે પ્રતિ આ લોન નીતિ દત્તક દ્વારા આ કંપની.
- DMA દ્વારા ગ્રાહક સાથેના તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લેનારા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- તરીકે પ્રક્રિયાના ભાગરૂપે અને પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, DMA, અરજીના તબક્કે, તમામ જરૂરી માહિતી પૂરી પાડશે, જેમાં પ્રોસેસિંગ ફી/ચાર્જીસ સહિત પણ પ્રતિબંધિત નથી, જો કોઈપણ, બિન-રિફંડપાત્ર ફી માં કેસ ના અસ્વીકાર ના લોન દરખાસ્ત, પૂર્વ ચુકવણી વિકલ્પો વગેરે, જે અસરો આ વ્યાજ ના આ ગ્રાહક તેથી કે a અર્થપૂર્ણ સરખામણી સાથે આ શરતો અને શરતો ઓફર કરે છે દ્વારા અન્ય NBFCs કરી શકો છો હોવું બનાવેલ અને જાણ કરી નિર્ણય કરી શકો છો હોવું લીધેલ ગ્રાહક દ્વારા.
- આ કંપની કરશે પ્રદાન કરો સ્વીકૃતિ માટે રસીદ ના લોન એપ્લિકેશન્સ સાથે સાથે સમયમર્યાદા કે જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે. વધુમાં, લોનની અરજીનો નિકાલ 60 દિવસ સુધીના સમયગાળાની અંદર અથવા ગ્રાહક સાથે પરસ્પર સંમત થયા મુજબ કરવામાં આવશે.
- કંપની, લોન અરજીના તબક્કે, અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી તમામ દસ્તાવેજો સૂચવશે.
- પસંદગીની ક્વાયત પર, ગ્રાહકને તેની પસંદગીની લોન પ્રોડક્ટ વિશે સંબંધિત માહિતી આપવામાં આવશે.
- ગ્રાહકને તેની/તેણીની અરજીની સ્થિતિ વિશે, અને જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે જાણ કરવામાં આવશે. કંપની, લોન અરજી સ્વીકારતી વખતે સમગ્ર લોન પ્રક્રિયા સમજાવશે અને સુધીની મુસાફરી આ લોનની મંજૂરી અને વિતરણ. ગ્રાહક પણ કરશે જાણ કરવી વિશે આ સમયરેખા અંદર જે આ સમગ્ર લોન પ્રક્રિયા કરશે હોવું પૂર્ણ માં વ્યવસાયનો સામાન્ય અભ્યાસક્રમ.

(ii) લોન મૂલ્યાંકન શરતો અને શરતો:

- DMA કરશે તપાસ આ માહિતી સબમિટ દ્વારા આ ગ્રાહક અને, જો કોઈપણ વધારાના ડેટાની આવશ્યકતા છે, તે લોન અરજીના ઝડપી નિકાલની સુવિધા માટે તરત જ માંગશે .
- DMA સૂચિત લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતો સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તે ભાષામાં લેખિતમાં, મંજૂરી પત્ર અથવા ટર્મ શીટ અથવા લેખિત સંચારના અન્ય કોઈપણ સ્વરૂપ દ્વારા જણાવશે અને તેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થશે:
 - આ રકમ ના લોન મંજૂર સાથે સાથે આ શરતો અને શરતો સહિત વાર્ષિક વ્યાજ દર;
 - ડિફોલ્ટ વ્યાજ / દંડના શુલ્કની વિગતો (દર મહિને/વાર્ષિક ટકાવારીમાં દર્શાવવામાં આવે છે તરીકે આ કેસ શકે છે હોઈ) અને આ શુલ્ક ચૂકવવાપાત્ર દ્વારા આ ગ્રાહકો માં સંબંધ થી તેમનું લોન ખાતું અને તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ;
 - લોનની વિલંબિત ચુકવણી માટેના દંડના શુલ્કનો સ્પષ્ટપણે લોન કરારમાં બોલ્ડમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે;
 - જો ગ્રાહક લોનની મંજૂરી અને વિતરણની પ્રક્રિયા સાથે આગળ વધવાનું પસંદ કરીને લેખિતમાં અથવા કેટલીક હકારાત્મક કાર્યવાહી દ્વારા લોન મેળવવા ઇચ્છતો હોય તો તેણે મંજૂરીના નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરવી જરૂરી રહેશે .
- DMA એ લોનના કરારની એક નકલ અંગ્રેજીમાં આપવી જોઈએ જે ઉધાર લેનાર સમજે છે સાથે નકલ ના બધા સંબંધિત બિડાણો અવતરણમાં આ લોન કરાર થી બધા આ લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે ઉધાર લેનારાઓ અને ગ્રાહક દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરવામાં આવશે. DMA તેની વેબસાઇટ પર મુખ્ય સ્થાનિક ભાષાઓમાં પ્રમાણભૂત લોન કરાર પણ પ્રદાન કરશે.

(d) કી હકીકત નિવેદન

- પ્રમાણિત ફોર્મેટ મુજબ લોન કોન્ટ્રાક્ટ એકિઝક્યુટ કરતા પહેલા માહિતગાર કરવામાં મદદ મળી શકે. પૂરી પાડવામાં આવેલ છે હેઠળ આ નિયમો આ કેએફએસ કરશે હોવું પૂરી પાડવામાં આવેલ છે થી આ લેનારાઓ દ્વારા પસંદ કરવામાં આવતી ભાષામાં ઉધાર લેનારાઓ.
- KFS ની સામગ્રી ઉધાર લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને એક સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે કે તે/તેણીએ તે સમજ્યું છે.
- આ કેએફએસ કરશે હોવું પૂરી પાડવામાં આવેલ છે સાથે a અનન્ય દરખાસ્ત સંખ્યા અને કરશે પાસે a માન્યતા અવધિના ખાતે ઓછામાં ઓછું ત્રણ કામ દિવસો માટે લોન કર્યા મુદત ના સાત દિવસો અથવા વધુ, અને સાત દિવસથી ઓછી મુદત ધરાવતી લોન માટે એક કાર્યકારી દિવસની માન્યતા અવધિ. આ ઉધાર લેનાર કરશે હોવું બંધાયેલ દ્વારા આ શરતો ના આ લોન દર્શાવેલ છે માં આ કેએફએસ, જો માન્યતા અવધિ દરમિયાન ઉધાર લેનાર દ્વારા સંમત થયા હોય.
- KFS માં APR ની ગણતરી શીટ અને ની ઋણમુક્તિ શેડ્યૂલ શામેલ હશે આ લોન ઉપર આ લોન મુદત APR કરશે સમાવેશ થાય છે બધા શુલ્ક વસૂલવામાં દ્વારા આ કંપની.
- તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી કંપની દ્વારા ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલ ચાર્જિસ વાસ્તવિક ધોરણે, જેમ કે વીમા શુલ્ક, કાનૂની શુલ્ક વગેરે, એપીઆરનો ભાગ પણ બનશે અને અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. તમામ કેસોમાં જ્યાં પણ RE આવા શુલ્ક વસૂલવામાં સામેલ હોય, ત્યાં વ્યાજબી સમયની અંદર દરેક ચુકવણી માટે ઋણ લેનારને રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો પ્રદાન કરવામાં આવશે.

(e) દંડ ચાર્જિસ

- એ અલગ નીતિ પર વ્યાજ અને દંડ શુલ્ક ધરાવે છે રહી હતી દત્તક અને મંજૂર દ્વારા આ બોર્ડ ના DMA અને ધરાવે છે રહી હતી મૂકેલ પર DMA ના વેબસાઇટ
- પ્રમાણ અને કારણો મુદતવીતી/ દંડનીય શુલ્ક માટે DMA દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/ મુખ્ય હકીકત નિવેદનમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. DMA પાસે છે પણ પ્રદર્શિત કરે છે આ દંડાત્મક શુલ્ક તેના પર વેબસાઇટ હેઠળ વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક.
- ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન કેટેગરીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના, શિક્ષાત્મક શુલ્કની માત્રા વ્યાજબી અને લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા સાથે સુસંગત હોવી જોઈએ.
- મૂડીકરણ રહેશે નહીં એટલે કે, આવા ઓવરડ્યુ/ દંડનીય શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.
- 'વ્યક્તિગત ઋણધારકોને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડના ચાર્જ, નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-પાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણધારકોને લાગુ પડતા દંડના ચાર્જ કરતાં વધારે નહીં હોય.
- જ્યારે પણ લોનના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ ઉધાર લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે શિક્ષાત્મક શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, શિક્ષાત્મક ચાર્જ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેથી તેનું કારણ ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે.

(iii) વિતરણ ના લોન અને ફેરફારો માં શરતો અને શરતો:

- (a) ડીએમઆઈએ ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તે પ્રમાણે અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં નોટિસ આપશે.
- (b) વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ અસરકારક કરવામાં આવશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- (c) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા અથવા

વધારાની સિક્યોરિટીઝની માંગણી કરતા પહેલા, DMA એ લોન કરારના અનુસંધાનમાં ગ્રાહકોને નોટિસ આપશે.

- (d) DMA કરશે મુક્તિ બધા સિક્યોરિટીઝ પર ચુકવણી ના બધા લેણાં અથવા પર અનુભૂતિ ના આ બાકી લોનની રકમ કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટે પૂર્વાધિકારને આધિન DMA ઉધાર લેનાર સામે હોઈ શકે છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લેનારાએ કરવું પડશે નોટિસ આપવામાં આવે વિશે આ સમાન સાથે સંપૂર્ણ વિશે આ બાકી દાવાઓ અને આ શરતો હેઠળ જે DMA સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.
- (e) મંજૂર/સુવિધાઓ/ લોન/ આદેશ/ દરખાસ્તોના સંબંધમાં ગ્રાહક સાથે સ્વીકૃતિઓ (સુધારાઓ અથવા પરિશિષ્ટ સહિત) જેવા તમામ સંચાર લેખિતમાં અને ઓછામાં ઓછા દસ વર્ષના સમયગાળા માટે સાચવવામાં આવશે.

(iv) સામાન્ય:

- (a) માં કેસ ના સુરક્ષિત ધિરાણ DMA કરશે મુક્તિ બધા આ મૂળ જંગમ / સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો અને દૂર કરો શુલ્ક નોંધાયેલ સાથે કોઈપણ રજિસ્ટ્રી અંદર a સમયગાળો ના 30 દિવસો લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી.
- (b) ઋણ લેનારને મૂળ જંગમ/અચલ મિલકત એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે દસ્તાવેજો ક્યાં તો થી આ આઉટલેટ/શાખા જ્યાં આ લોન એકાઉન્ટ હતી સેવા આપેલ અથવા અન્ય કોઈપણ ઓફિસ ના આ DMA જ્યાં દસ્તાવેજો છે ઉપલબ્ધ, તેણી/તેની પસંદગી મુજબ.
- (c) આ સમયરેખા અને સ્થળ ના પરત ના મૂળ જંગમ/અચલ મિલકત દસ્તાવેજો અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ.
- (d) મૂળ મૂલ્ય/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા લોન એકાઉન્ટની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં, DMA આવા વિલંબ માટેના ઉધાર લેનારને જાણ કરશે. જો વિલંબ DMAને આભારી હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે INR 5,000 ના દરે ઉધાર લેનારને વળતર આપશે.
- (e) મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકશાન/નુકસાનના કિસ્સામાં, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, DMA ઋણ લેનારને જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચ સહન કરશે. ઉપરના ખંડ (ડી)માં દર્શાવ્યા મુજબ. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે DMAને 30 દિવસનો વધારાનો સમય મળશે અને વિલંબિત સમયગાળાની પેનલ્ટી ત્યાર બાદ (એટલે કે કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) ગણવામાં આવશે.
- (f) ઉપરોક્ત કલમ (d) અથવા (e) માં આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ કોઈપણ વળતર મેળવવા માટે ઉધાર લેનારાના અધિકારો સાથે પૂર્વગ્રહ વિના છે.
- (g) DMA કરશે નથી દખલ કરવી માં આ બાબતો ના આ ઉધાર લેનાર સિવાય માટે આ હેતુઓ પૂરી પાડવામાં આવેલ છે માં લોન કરારના નિયમો અને શરતો (સિવાય કે માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ધ્યાનમાં લેવામાં આવી ન હોય).
- (h) માં કેસ ના રસીદ ના વિનંતી થી આ ઉધાર લેનાર માટે ટ્રાન્સફર ના લોન એકાઉન્ટ, આ સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે, વાંધો થી DMA, જો કોઈપણ, જોઈએ હોવું પહોંચાડ્યું અંદર 21 દિવસો થી આ વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખ. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- (i) જો ગ્રાહક પુનઃચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો લેણાંની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સિક્યોરિટીની પુનઃ કબજો લેવાનો સમાવેશ થાય છે. ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, DMA કેસને રિકવરી એજન્ટને મોકલી શકે છે અને ગ્રાહકને

રિકવરી કાર્યવાહી શરૂ કરવામાં આવી રહી છે તેની જાણ કરશે. DMA ખાતરી કરશે કે તેની વસૂલાતની પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને હેરાનગતિનો સમાવેશ થતો નથી. યોગ્ય સૂચનાઓ હશે દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ છે DMA થી તેના સ્ટાફ ગ્રાહકોના પ્રશ્નો અને ફરિયાદોને સૌહાર્દપૂર્ણ રીતે હેન્ડલ કરવા માટે.

- (j) તમામ ફી / શુલ્ક / વ્યાજ કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી વ્યાજ દર નીતિ મુજબ અને લોનને લાગુ પડતા નિયમો અને શરતો અનુસાર વસૂલવામાં આવશે.
 - (k) ડીએમઆઈ એ પ્રયાસ કરશે કે વિતરણ પછીની દેખરેખ રચનાત્મક છે અને ગ્રાહકને જે વાસ્તવિક મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો પડી શકે છે તેને યોગ્ય ધ્યાનમાં લેવામાં આવે.
 - (l) DMA નાણાકીય મુશ્કેલીના વાસ્તવિક કેસોને યોગ્ય રીતે ધ્યાનમાં લેશે. ગ્રાહકે આવી કોઈપણ સમસ્યાને ઓળખવી જોઈએ અને DMAને બંને તેટલી વહેલી તકે જાણ કરવી જોઈએ.
 - (m) બધા વ્યક્તિગત માહિતી ના આ ગ્રાહક કરશે હોવું ગોપનીય અને કરશે નથી હોવું ગ્રાહક દ્વારા લેખિતમાં સંમત થયા સિવાય કોઈપણ તૃતીય પક્ષને જાહેર. 'તૃતીય પક્ષ' શબ્દ તમામ કાયદા અમલીકરણ એજન્સીઓ, કેડિટ માહિતી બ્યુરો, આરબીઆઈ, અન્ય બેંકો અને નાણાકીય સંસ્થાઓ અને અન્ય કોઈપણ રાજ્ય, કેન્દ્ર અથવા અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાને બાકાત રાખે છે. વધુમાં, DMA નીચેના સંજોગોમાં ગ્રાહકની માહિતી પણ જાહેર કરી શકે છે:
 - જો DMA છે ફરજિયાત દ્વારા કાયદો
 - જો તે છે માં આ જાહેર વ્યાજ થી જાહેર કરવું આ માહિતી
 - જો આ વ્યાજ ના DMA થી જરૂર છે જાહેરાત
 - (n) હાલમાં, DMA કરે છે નથી મંજૂરી લોન ખાતે તરતું દર વ્યક્તિગત લોન પરંતુ જો DMA યોજનાઓ થી ભવિષ્યમાં તે જ કરો, DMA અન્ય બાબતોની સાથે નીચેની માર્ગદર્શિકા અપનાવશે.
 - મુ આ સમય ના મંજૂરી ના EMA આધારિત તરતું દર વ્યક્તિગત લોન, DMA કરશે લેવું માં પર્યાપ્ત હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે તેની ખાતરી કરવા માટે ઉધાર લેનારાઓની પુનઃચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લો માટે વિસ્તરણ ના મુદત અને/અથવા વધારો માં EMA, માં આ દૃશ્ય ના શક્ય લોનના સમયગાળા દરમિયાન બાહ્ય બેન્યુમાર્ક દરમાં વધારો.
 - મુ આ સમય ના મંજૂરી, DMA કરશે સ્પષ્ટપણે વાતચીત થી આ ઉધાર લેનારા વિશે આ સંભવિત અસર ના બેન્યુમાર્કમાં ફેરફાર વ્યાજ દર પર લોન અગ્રણી માં ફેરફારો કરવા માટે EMA અને/અથવા મુદત અથવા બંને ત્યારબાદ, કોઈપણ વધારો માં આ EMA/ મુદત અથવા બંને પર એકાઉન્ટ ના આ ઉપરોક્ત ઉધાર લેનારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તરત જ જણાવવામાં આવશે.
 - મુ આ સમય ના રીસેટ ના વ્યાજ દરો, DMA કરશે પ્રદાન કરો આ વિકલ્પ થી આ ઉધાર લેનારા થી પર સ્વિચ કરો થી a નિશ્ચિત દર તરીકે પ્રતિ આ બોર્ડ મંજૂર નીતિ આ નીતિ આંતર આલિયા કરશે પણ લોનના સમયગાળા દરમિયાન ઉધાર લેનારને કેટલી વખત સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે સ્પષ્ટ કરો.
 - આ ઉધાર લેનાર કરશે પણ હોવું આપેલ આ પસંદગી થી પસંદ કરો માટે:
 - a) વૃદ્ધિ માં EMA અથવા વિસ્તરણ ના મુદત અથવા માટે a સંયોજન ના બંને વિકલ્પો; અને,
 - b) થી પૂર્વ ચુકવણી, ક્યાં તો માં ભાગ અથવા માં સંપૂર્ણ ખાતે કોઈપણ બિંદુ દરમિયાન આ મુદત ના આ લોન
- લેવી ના ગીરો શુલ્ક/ પૂર્વચુકવણી દંડ કરશે હોવું વિષય થી પ્રવર્તમાન સૂચનાઓ
- બધા લાગુ શુલ્ક માટે સ્વિચિંગ ના લોન થી તરતું થી નિશ્ચિત દર અને કોઈપણ અન્ય ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગને અનુરૂપ સેવા શુલ્ક/વહીવટી ખર્ચ મંજૂરીના પત્રમાં અને સમયાંતરે DMA દ્વારા આવા શુલ્ક/ખર્ચના રિવિઝન વખતે પણ પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
 - DMA કરશે ખાતરી કરો કે આ વિસ્તરણ ના આ મુદત માં કેસ ના તરતું દર લોન કરે છે નથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિમાં પરિણમે છે.
 - DMA ઉધાર લેનારાઓને યોગ્ય ચેનલો દ્વારા નિવેદન શેર/સુલભ બનાવશે ખાતે આ અંત ના દરેક ક્વાર્ટર જે કરશે ખાતે આ ન્યૂનતમ ગણતરી કરવી આ મુદ્દલ અને આજ સુધી વસૂલ કરાયેલ વ્યાજ, EMA રકમ, બાકી EMAnી સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક

ટકાવારી દર (એપીઆર). DMA એ સુનિશ્ચિત કરશે કે નિવેદનો સરળ છે અને લેનારા દ્વારા સરળતાથી સમજી શકાય છે.

- DMA કરશે નથી ચાર્જ ગીરો શુલ્ક/ પૂર્વ ચુકવણી દંડ પર કોઈપણ તરતું દર વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુ માટે વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલ મુદતની લોન.

(v) **બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી:** DMA, તેના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરી સાથે, ઉલ્લેખિત વિગતો મુજબ સંસ્થામાં ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (" GRM ") સ્થાપિત કરી છે. માં આ આગળ ફકરો આવા a પદ્ધતિ ખાતરી કરે છે કે બધા વિવાદો ઉદભવે છે બહાર ના નિર્ણયો ના કંપનીની કાર્યકર્તાઓ છે સાંભળ્યું અને નિકાલ ખાતે ઓછામાં ઓછું ખાતે આગામી ઉચ્ચ સ્તર. આ બોર્ડ ના દિગ્દર્શકો કરશે વાર્ષિક સમીક્ષા આ અનુપાલન ના આ FPC અને આ GRM ની કામગીરી. આ અંગેનો એકીકૃત અહેવાલ દર વર્ષે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.

(vi) **ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ ("GRM"):** કંપની, તેના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરીથી, કરશે અપનાવવું આ નીતિ પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ (" GRM ") જે છે આ સાથે 'પરિશિષ્ટ-A' તરીકે જોડાયેલ છે . આરબીઆઈના મુખ્ય નિર્દેશો અનુસાર કંપનીના ઉપરોક્ત GRM કંપની દ્વારા રોકાયેલ કોઈપણ આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતા મુદ્દાઓ સાથે પણ વ્યવહાર કરશે.

(vii) **ભાષા અને મોડ ના સંચાર આ FPC:** DMA, માં અનુસાર સાથે આ માર્ગદર્શિકા પર FPC અને RBI મુખ્ય નિર્દેશો, FPC ને અંગ્રેજી ભાષામાં અને સ્થાનિક ભાષાઓમાં મૂકશે .

(viii) **કોડ સાથે આદર થી દર રસ :**

- (a) આરબીઆઈના મુખ્ય નિર્દેશોને અનુસરીને, બોર્ડ દ્વારા માન્ય કરાયેલ ડીએમઆઈની વ્યાજ દર નીતિ પહેલેથી જ અમલમાં છે, જેમાં વ્યાજ દરો, પ્રોસેસિંગ ચાર્જિસ અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટેના આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે. કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ વ્યાજ દર મોડલ ફંડની કિંમત, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લે છે અને તેના દ્વારા લંબાવવામાં આવેલી લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરે છે.
- (b) DMA, અરજી ફોર્મ અને મંજૂરી પત્રમાં, તેના ઉધાર લેનારાઓને વ્યાજ દર જણાવશે થી હોવું ગણતરી કરેલ આધાર આ અભિગમ માટે ક્રમાંકન ના જોખમ અને તર્ક માટે લાગુ RBIના નિર્દેશો અને DMA ની વ્યાજ દર નીતિ અનુસાર અપનાવવામાં આવેલ વિવિધ કેટેગરીના ઋણ લેનારાઓ પાસેથી વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલવા.
- (c) આ દરો ના વ્યાજ અને અભિગમ ગ્રેડેશન માટે ના જોખમ કરશે પણ હોવું બનાવેલ ઉપલબ્ધ પર DMA ની વેબસાઇટ.
- (d) DMA દ્વારા વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ગ્રાહકને ચોક્કસ દરોથી વાકેફ કરી શકાય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે.

(ix) **લોકપાલ યોજના:**

કંપની 'રિઝર્વ બેંક- ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021' (" ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ ")નું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે. લોકપાલ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ અને મુખ્ય નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો FPC ના પરિશિષ્ટ B તરીકે પ્રદાન કરવામાં આવી છે. એ જ સાથે a નકલ ના આ લોકપાલ સ્કીમ છે પણ ઉપલબ્ધ પર આ વેબસાઇટ ના આ <https://www.dmifinance.in> પર કંપની .

(x) **આંતરિક લોકપાલ ("IO"):**

કંપનીએ 29 ડિસેમ્બર, 2023ના રોજ આરબીઆઈના માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (ઈન્ટરનલ ઓમ્બ્ડ્સમેન ફોર રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ) નિર્દેશો, 2023 મુજબ તેના આંતરિક લોકપાલની વિધિવત નિમણૂક કરી છે.

IO માત્ર તે જ ફરિયાદો સાથે કામ કરશે જેની કંપની દ્વારા તપાસ કરવામાં આવી હોય પરંતુ પાસે રહી હતી

અંશત: અથવા સંપૂર્ણ નામંજૂર દ્વારા આ કંપની. માં અન્ય શબ્દો આ IO કરશે નથી ગ્રાહકો અથવા જનતાના સભ્યો પાસેથી સીધી રીતે મળેલી ફરિયાદોનું સંચાલન કરો. જો કે, નીચેના પ્રકારો ના ફરિયાદો કરશે હોવું બહાર કાર્યક્ષેત્ર IO ના કાર્યક્ષેત્ર અને રહેશે નથી IO દ્વારા નિયંત્રિત કરવામાં આવશે:

- ફરિયાદો સંબંધિત થી છેતરપિંડી, ગેરઉપયોગ વગેરે, સિવાય તે પરિણામી થી કંપની તરફથી સેવામાં ઉણપ, જો કોઈ હોય તો;
- ફરિયાદો/સંદર્ભ સંબંધિત થી (a) આંતરિક વહીવટ, (b) માનવ સંસાધનો, (c) કર્મચારીઓના પગાર અને વેતન;
- સંદર્ભો માં આ પ્રકૃતિ ના સૂચનો અને વ્યાપારી નિર્ણયો ના આ કંપની;
- ફરિયાદો જે પાસે રહી હતી નક્કી કર્યું દ્વારા અથવા છે પહેલેથી બાકી માં અન્ય ફોરા જેમ કે ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કમિશન, અદાલતો, વગેરે તરીકે.

કંપનીની આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ દ્વારા અંશત: અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલી ફરિયાદો ફરિયાદની પ્રાપ્તિની તારીખથી ત્રણ અઠવાડિયાના સમયગાળાની અંદર IOને મોકલવામાં આવશે.

આ IO અને આ કંપની કરશે ખાતરી કરો કે આ અંતિમ નિર્ણય છે વાતચીત કરી થી આ અંદર ફરિયાદી 30 દિવસો થી આ તારીખ ના રસીદ ના આ ફરિયાદ દ્વારા આ કંપની. માં કેસ ના ફરિયાદો કે છે સંપૂર્ણપણે અથવા અંશત: નામંજૂર સમ પછી પરીક્ષા દ્વારા આ IO, આ કંપની કરશે જવાબના ભાગ રૂપે ફરિયાદીને આવશ્યકપણે સલાહ આપવી કે તે/તેણી સંપૂર્ણ વિગતો સાથે (જો ફરિયાદ આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન મિકેનિઝમ હેઠળ આવતી હોય તો) નિવારણ માટે આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સંપર્ક કરી શકે છે. સલાહમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદો ઓનલાઇન ફાઇલ કરવા માટે આરબીઆઈના પોર્ટલ (www.cms.rbi.org.in) ની લિંક શામેલ હોવી જોઈએ.

5. ડિજિટલ ધિરાણ માટેના વધારાના ધોરણો અથવા ડિજિટલ ધિરાણ પર મેળવેલ લોન પ્લેટફોર્મ:

- ડીએમઆઈ દ્વારા ડીજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ/એપ્સ ("DLAs") પર લોન્સ માટેના ધોરણો - કિસ્સામાં, DMA સ્ત્રોતો ઉધાર લેનારા અને/અથવા થી પુન:પ્રાપ્ત લેણાં ઉપર ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ (ને ધ્યાનમાં લીધા વગર ના પછી ભલે તેઓ તેમના પોતાના ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા અથવા આઉટસોર્સ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા ધિરાણ આપે), DMA તેનું પાલન કરશે આ FPC ની જોગવાઈઓ પત્ર અને ભાવનાથી અને તે રીતે તે તેના વ્યવસાયને લાગુ પડી શકે છે. વધુમાં, કંપની ડિજિટલ ધિરાણના સંદર્ભમાં નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરશે:
 - એજન્ટ તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
 - એજન્ટો તરીકે રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને અગાઉથી જણાવવા માટે નિર્દેશિત કરવામાં આવશે, તે કંપનીનું નામ કે જેના વતી તેઓ ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરી રહ્યાં છે.
 - કંપની દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
 - ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે જાગૃતિ ઉભી કરવા માટે પૂરતા પ્રયત્નો કરવામાં આવશે.
- ધોરણો થી હોવું અનુસર્યું દ્વારા DMA સાથે આદર થી ડિજિટલ ધિરાણ - આ કંપની કરશે પાલન RBI દ્વારા જારી કરાયેલ 02, 2022 ના રોજ ડિજિટલ ધિરાણ અંગેની માર્ગદર્શિકાની જોગવાઈઓ સાથે (સમય-સમય પર સુધારેલ અથવા બદલાયેલ) લાગુ પડતી હદ સુધી.

6. વધારાના નોર્મ્સ માટે સોનું લોન વેપાર, આઈએફ લાગુ:

DMA, હાલમાં, વ્યક્તિઓને સોનાના આભૂષણો સામે ધિરાણ આપતું નથી પરંતુ જો તે ભવિષ્યમાં આવું કરવાની યોજના ધરાવે છે, તો DMA, અન્ય બાબતોની સાથે, આ FPC માં ઉલ્લેખિત અન્ય લાગુ માર્ગદર્શિકાઓ ઉપરાંત નીચેની માર્ગદર્શિકા અપનાવશે:

- DMA કરશે મૂકો માં સ્થળ બોર્ડ મંજૂર નીતિ માટે ધિરાણ સામે સોનું કે જોઈએ આંતર આલિયા નીચેનાને

આવરી લે છે:

- (a) RBI દ્વારા નિર્ધારિત KYC દિશાનિર્દેશોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા અને કોઈપણ લોન લંબાવતા પહેલા ગ્રાહક પર પૂરતી યોગ્ય કાળજી લેવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે પર્યાપ્ત પગલાં;
 - (b) યોગ્ય પરખ પ્રક્રિયા માટે આ જ્વેલરી પ્રાપ્ત;
 - (c) આંતરિક સિસ્ટમો થી સંતોષવું માલિકી ના આ સોનું ઝવેરાત;
 - (d) જ્વેલરીને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં સંગ્રહિત કરવા માટે પર્યાપ્ત પ્રણાલીઓ, ચાલુ ધોરણે સિસ્ટમોની સમીક્ષા કરવી, તાલીમ સંબંધિત સ્ટાફ અને સમયાંતરે નિરીક્ષણ દ્વારા આંતરિક ઓડિટર્સ પ્રક્રિયાઓનું ચુસ્તપણે પાલન કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરવા માટે. જ્વેલરીના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા ન ધરાવતી શાખાઓ દ્વારા આવી લોન લંબાવવામાં આવશે નહીં;
 - (e) આ જ્વેલરી સ્વીકાર્યું તરીકે કોલેટરલ જોઈએ હોવું યોગ્ય રીતે વીમો
 - (f) પારદર્શક હરાજી પ્રક્રિયા વગર સંઘર્ષ ના વ્યાજ કિસ્સામાં સાથે બિન-ચુકવણી પર્યાપ્ત પહેલા નોટિસ થી આ ઉધાર લેનાર
 - (g) આ હરાજી થી હોવું જાહેરાત કરી થી આ જાહેર દ્વારા મુદ્દો ના જાહેરાતો માં ખાતે ઓછામાં ઓછું બે અખબારો, એક સ્થાનિક ભાષામાં અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબારમાં;
 - (h) DMA પોતે કરશે નથી ભાગ લેવો માં હરાજી ;
 - (i) સોનું વચન આપ્યું કરશે હોવું હરાજી માત્ર દ્વારા હરાજી કરનાર મંજૂર દ્વારા આ બોર્ડ;
 - (j) નીતિ કરશે પણ આવરણ સિસ્ટમો અને માટે કાર્યવાહી માં મૂકવામાં આવશે એકત્રીકરણ, અમલ અને મંજૂરીની ફરજોને અલગ કરવા સહિત છેતરપિંડી સાથે વ્યવહાર કરવા માટેનું સ્થળ
- (ii) આ લોન કરાર કરશે પણ જાહેર કરવું વિગતો સંબંધિત હરાજી પ્રક્રિયા
- (iii) આ દસ્તાવેજીકરણ સમગ્ર બધા શાખાઓ કરશે હોવું પ્રમાણિત.
- (iv) DMA એમાં લોનની ઉપલબ્ધતાનો દાવો કરવા જેવી ગેરમાર્ગે દોરતી જાહેરાતો બહાર પાડશે નહીં 2-3 મિનિટની બાબત.
- (v) DMA કરશે મેળવો a નકલ ના આ PAN કાર્ડ ના આ ઉધાર લેનાર માટે વ્યવહારો ઉપર INR 5,00,000.

7. વધારાના નોર્મ્સ માટે વાહન ધિરાણ, આઈએફ લાગુ:

ડીએમઆઈ સીધા અથવા તેના મધ્યસ્થીઓ દ્વારા વાહનોના ધિરાણના સંદર્ભમાં આરબીઆઈના મુખ્ય નિર્દેશોમાં નિર્ધારિત નીચેના પાસાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે:

- (i) ઉધાર લેનાર સાથેના લોન કરારમાં ડીએમઆઈ પાસે ઇન-બિલ્ટ રિ-પ્લેશન કલમ હશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય છે.
- (ii) DMA કરશે ખાતરી કરો પારદર્શિતા માં આ શરતો અને શરતો ના આ લોન કરાર સંબંધિત:
 - (a) નોટિસ સમયગાળો પહેલાં લેવું કબજો
 - (b) સંજોગો હેઠળ જે નોટિસ સમયગાળો કરશે હોવું માફી
 - (c) પ્રક્રિયા માટે લેવું કબજો ના સુરક્ષા/વાહન;
 - (d) એ જોગવાઈ સંબંધિત અંતિમ તક થી હોવું આપેલ થી આ ઉધાર લેનાર માટે ચુકવણી ના લોન મિલકત/વાહનનું વેચાણ/હરાજી પહેલાં;
 - (e) આ પ્રક્રિયા માટે આપવું કબજો ના આ વાહન/વાહન; અને
 - (f) પ્રક્રિયા માટે વેચાણ/હરાજી ના આ મિલકત/વાહન

8. NBFC- માઈક્રો ફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ (NBFC-MFI) અને માઈક્રોફાઇનાન્સ લોન:

DMA કરે છે નથી કલ્પના કરવી વહન બહાર NBFC-MFI પ્રવૃત્તિઓ તેથી જેમ કે માર્ગદર્શિકા છે નથી પર લાગુ આ કંપની. આ કંપની ઓફર કરે છે લોન થી વ્યક્તિઓ જેની સ્થૂળ ઘરગથ્થુ આવક છે દર મહિને ₹25,000/- કરતાં વધુ. તેથી, 14 માર્ચ, 2022 ("માઈક્રોફાઇનાન્સ લોન્સ પર માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ") ના માસ્ટર ડાયરેક્શન-ભારતીય રિઝર્વ બેંક (માઈક્રોફાઇનાન્સ લોન માટે રેગ્યુલેટરી ફ્રેમવર્ક) નિર્દેશો, 2022 માં ઉલ્લેખિત માઈક્રો

ફાઇનાન્સ લોન સંબંધિત જોગવાઈઓ લાગુ પડતી નથી. કંપની.

9. કોડ ઓફ આયાર જારી દ્વારા ડિજિટલ શાહુકાર એસોસિએશન ઓફ ભારત (DLAI):

આ કંપની કરશે પાલન સાથે આ જોગવાઈઓ ના આ કોડ ના આયાર જારી દ્વારા ડિજિટલ શાહુકારની એસોસિએશન ના ભારત (DLAI) પર સપ્ટેમ્બર 23, 2023 ના જે આ કંપની છે a સભ્ય.

10. લોન સુવિધાઓ TO શારીરિક / દ્રષ્ટિની પડકારેલ:

ડીએમઆઈ વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક/દ્રષ્ટિની વિકલાંગ અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓના વિસ્તરણમાં ભેદભાવ કરશે નહીં. DMA ની તમામ શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ મેળવવા માટે શક્ય તમામ સહાય પ્રદાન કરશે.

11. સમીક્ષા કરો ઓફ ધ FPC :

આ FPC કરશે હોવું સુધારેલ અથવા સંશોધિત સાથે મંજૂરી ના આ બોર્ડ. આ FPC કરશે હોવું સમીક્ષા કરી દ્વારા આ બોર્ડ પર એક વાર્ષિક આધાર પરિણામે પર કોઈપણ સુધારાઓ માં આરબીઆઈ માસ્ટર દિશાઓ અથવા કોઈપણ માં ફેરફાર આ સ્થિતિ ના આ કંપની, જરૂરી ફેરફારો માં આ FPC કરશે હોવું સમાવિષ્ટ અને મંજૂર બોર્ડ દ્વારા.

આ FPC માં સમાયેલ કંઈપણ હોવા છતાં, કોઈપણ કિસ્સામાં વિરોધાભાસ ની જોગવાઈ આ FPC કોઈપણ વર્તમાન કાયદાઓ, નિયમો, વિનિયમો, કાયદાઓ અથવા તેમાં ફેરફાર અથવા અધિનિયમ નવા લાગુ કાયદાની, આવા કાયદા, કાયદા, નિયમો, નિયમન અથવા અધિનિયમ હેઠળની જોગવાઈઓ આ FPC પર પ્રબળ રહેશે.

ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ

1. પરિચય

DMA ફાયનાન્સ ખાનગી લિમિટેડ (ત્યારબાદ સંદર્ભિત તરીકે આ "કંપની" અથવા "DMA") છે નોંધાયેલ તરીકે a બિન-થાપણ સ્વીકારતી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની ("NBFC") અને NBFC તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે - મુખ્ય નિર્દેશ મુજબ - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની -સ્કેલ આધારિત નિયમન) નિર્દેશો, 2023 (જેમથી સુધારેલ છે) સમય સમય પર ("માસ્ટર ડાયરેક્શન") ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) સાથે નોંધણી નંબર N-14.03176 ના NBFC પ્રમાણપત્ર દ્વારા.

વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ પરના મુખ્ય નિર્દેશનના પ્રકરણ VII અનુસાર, DMA એ આ મિકેનિઝમ ઘડ્યું છે, જેને પછીથી "ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ" તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

અમારી ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે રચાયેલ છે કે ગ્રાહકની તમામ ફરિયાદો અને ચિંતાઓને તાત્કાલિક અને અસરકારક રીતે સંબોધવામાં આવે. અમે અમારા ગ્રાહકોને નિયુક્ત ચેનલો દ્વારા ફરિયાદો ઉઠાવવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ, અને અમે પ્રતિબદ્ધ છીએ ઉકેલવા માટે મુદ્દાઓ એ અંદર ઉલ્લેખિત સમયમર્યાદા અમારા સમર્પિત ફરિયાદ નિવારણ ટીમ દ્વારા ફરિયાદની સંપૂર્ણ તપાસ કરશે અને ફરિયાદીને પ્રતિસાદ આપશે. અમારો ઉદ્દેશ્ય પારદર્શિતા અને વિશ્વાસને ઉત્તેજન આપવાનો છે, તે સુનિશ્ચિત કરીને કે અમારા ગ્રાહકો અમારી સાથેની તેમની ક્રિયાપ્રતિક્રિયામાં સાંભળવામાં અને મૂલ્યવાન અનુભવે છે.

2. પ્રયોજ્યતા

આ મિકેનિઝમ લાગુ પડે છે થી બધા ગ્રાહકો, હિસ્સેદારો, અને કર્મચારીઓ ના આ નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની (NBFC). તેમાં કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ સેવાઓ અને ઉત્પાદનોનો સમાવેશ થાય છે, જેમાં લોન, રોકાણ, અને ગ્રાહક આધાર આ મિકેનિઝમ છે હેતુ માટે ઉપયોગ માં બધા ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ, સામ-સામે સંચાર, ટેલિફોનિક વાતચીત અને ઇલેક્ટ્રોનિક પત્રવ્યવહાર સહિત. વધુમાં, તે લાગુ પડે છે થી કોઈપણ તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ રોકાયેલ દ્વારા આ NBFC માં પહોંચાડવું સેવાઓ થી ગ્રાહકો બધા સામેલ પક્ષોને અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર અને ફરિયાદોના નિરાકરણની ખાતરી કરવા માટે મિકેનિઝમથી પોતાને પરિચિત કરવા પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે.

3. ઉદ્દેશ્ય ના મિકેનિઝમ

- (i) બધા ગ્રાહકો છે હંમેશા સારવાર એકદમ અને વગર પૂર્વગ્રહ
- (ii) બધા મુદ્દાઓ ઊભા દ્વારા ગ્રાહકો છે વ્યવહાર સાથે સૌજન્ય અને ઉકેલાઈ પર સમય
- (iii) ગ્રાહકો છે સંપૂર્ણપણે વાકેફ કર્યા ના તેમના અધિકારો જેથી તેઓ કરી શકે છે પસંદ કરો માટે વૈકલ્પિક ઉપાય છે, જો તેઓ અમારા પ્રતિભાવ અથવા તેમની ફરિયાદના નિરાકરણથી સંપૂર્ણ સંતુષ્ટ ન હોય

આ મિકેનિઝમ DMA ના તમામ ગ્રાહકોને લાગુ પડે છે અને તમામ બાબતો DMA ના ધ્યાન પર લાવવામાં આવે છે તેના માન્ય પત્રવ્યવહાર અને ક્રિયાપ્રતિક્રિયા ચેનલો આ બાકાત આ કેસો જે છે પેટા ન્યાય.

4. મુખ્ય પરિમાણો

અનુસરે છે છે કેટલાક ના આ ચાવી પરિમાણો ના આ ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ (" GRM ") દત્તક દ્વારા આ કંપની:

- (i) ઠરાવ ના ગ્રાહક ફરિયાદો/ વિવાદો/ પ્રશ્નો અંદર a નિર્ધારિત સમય ફ્રેમ
- (ii) ખાતરી કરવી કે તમામ ફરિયાદો/વિવાદો/પ્રશ્નો ઓછામાં ઓછા ગ્રાહકોને સાંભળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે આગામી ઉચ્ચ સ્તરે.
- (iii) કંપની તરત જ ફરિયાદ/ફરિયાદ વેશે અને 30 દિવસના સમયગાળામાં મામલાઓનો ઝડપથી નિકાલ કરશે. જો 30 દિવસના સમયગાળામાં સુસંગત/ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે તો, લેનારા રિઝર્વ બેંક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન

સ્કીમ હેઠળ કમ્પ્લેઇન્ટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ ("CMS") પોર્ટલ દ્વારા ફરિયાદ સબમિટ કરી શકે છે.
બધા સંચાર કરશે હોવું માં સ્થાનિક ભાષા/ ભાષા સમજાયું દ્વારા આ ઉધાર લેનાર

5. વિહંગાવલોકન ના ગ્રાહક સેવા

ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ છે વર્ગીકૃત તરીકે હેઠળ:

- પ્રશ્નો (પ્ર) - ગ્રાહક જરૂરિયાતો જે કરી શકો છો હોવું હાજરી આપી હતી માટે અને બંધ તરત જ, વધુ પ્રક્રિયાની જરૂરિયાત વિના.
- વિનંતીઓ (આર) - ગ્રાહક જરૂરિયાતો જે જરૂર આગળ પ્રક્રિયા અને છે નથી માં ફરિયાદની પ્રકૃતિ.
- ફરિયાદો (C) - ફરિયાદો જોઈએ હોવું ઊભા માં આ અનુસરે છે દૃશ્યો
 - બિન-બંધ ના વિનંતી અંદર વચન આપ્યું હતું સમયમર્યાદા (TAT);
 - ઉણપ માં વચન આપ્યું હતું ક્રિયા અને સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવેલ છે થી આ ગ્રાહકો માં લેખન
 - ભંગ ના સંમત થયા શરતો અને શરતો ના આ લોન કરાર
 - બિન-જાહેરાત ના સામગ્રી શરતો તરીકે જરૂરી હેઠળ આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ;
 - ક્રિયા અને વર્તન ના આ કંપની કર્મચારી અને ભાગીદાર પરિણામી માં ખોટી રીતે નાણાકીય નુકસાન જ્યાં ગ્રાહકોએ ઘટનાની હકીકતો ટાંકી છે.

6. ચેનલો, એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને સમયરેખા માટે ફરિયાદ નિવારણ DMA ની અંદર

DMA વિવિધ બિઝનેસ સેગમેન્ટ્સમાં કામ કરે છે જેમ કે કન્ઝમ્પ્શન લોન્સ, પર્સનલ લોન અને MSME લોન સહિત ટર્મ લોન અને ઉચ્ચ નેટ-વર્થ ઈન્ડિવિડ્યુઅલ (HNI) ને ઓફર કરાયેલ શેર સામે લોન. ગ્રાહક થી સેગમેન્ટ અને પ્રશ્નો / પૂછપરછ કરશે બદલાય છે તેથી આ કંપની ધરાવે છે નક્કી કર્યું થી પાસે દરેક બિઝનેસ સેગમેન્ટ માટે અલગ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને સમયરેખા.

(1) **ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધવા માટેની ચેનલો: ગ્રાહક/છૂટક લોન/e-KYC (UIDAI):** ઉપભોક્તા/રિટેલ લોન માટે (જેમાં કન્ઝમ્પ્શન લોન, ઇલેક્ટ્રિક વ્હીકલ લોન, સિક્યોરિટી સામેની લોન, પર્સનલ લોન અને MSME લોન સહિત ટર્મ લોન અને શેર સામેની લોનનો સમાવેશ થાય છે) અને માટે વ્યક્તિગત માટે લોન (જેમાં ટર્મ લોન અને લોન અગેઇન્સ્ટનો સમાવેશ થાય છે શેર) અને ઈ-કેવાયસી (યુઆઈડીએઆઈ કેયુએ) પ્રક્રિયા, ગ્રાહકો નીચેની ચેનલો દ્વારા તેમની ફરિયાદો/પ્રશ્નો/ પૂછપરછ નોંધણી કરી શકે છે:

- વોઇસ સપોર્ટ** - આ ગ્રાહક કોલ કરી શકે છે અમને પર ઉપભોક્તા કેડિટ ગ્રાહક કાળજી 08064-807-777 પર સોમવારથી શનિવાર સુધી સવારે 9:00 થી સાંજના 8:00 વાગ્યા સુધી .
- ઈમેલ સપોર્ટ** - કૃપા કરીને અમને customercare@dmifinance.in પર લખો (કૃપા કરીને ઈમેલમાં તમારા લોન એકાઉન્ટ નંબર અને સંપર્ક નંબરનો ઉલ્લેખ કરવાની ખાતરી કરો). ગ્રાહક પ્રાપ્ત કરશે એક સ્વયંસંચાલિત સ્વીકૃતિ તરત જ અને કરશે પ્રાપ્ત કરો a પ્રતિભાવ થી ટીમ અંદર 3 વેપાર દિવસો પરંતુ ત્યાં કરશે હોવું દાખલાઓ જેમાં આ ટીમ શકે છે સમ જવાબ/જવાબ આપવા માટે વધુ સમય લો.

(2) ઉન્નતિ અંદર આ કંપની:

- સ્તર 1:** એ ગ્રાહક કરી શકો છો વધારો આ બાબત grievance@dmifinance.in પર માં જો તે/તેણી ક્વેરી/વિનંતી પર મળેલા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ગ્રાહક સંભાળ ટીમ તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત ન કરે. ક્વેરી/વિવાદ/ફરિયાદના આધારે ગ્રાહકને 5 કામકાજ દિવસની અંદર કંપની સાથે તેના/તેણીના નોંધાયેલા ઈમેલ આઈડી પર લેખિત જવાબ/ઠરાવ મોકલવામાં આવશે.
- સ્તર 2:** એ ગ્રાહક નથી સંતુષ્ટ સાથે આ પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત અથવા નથી કરતું પ્રાપ્ત કરો કોઈપણ પ્રતિભાવ થી સ્તર 1, કરી શકો છો આગળ વધારો આ બાબત/ પ્રશ્ન/ ફરિયાદ થી નીચેના :

નામ ના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી	શ્રી. આશિષ સરીન વરિષ્ઠ વાઇસ પ્રમુખ - ગ્રાહક સફળતા એક્સપ્રેસ મકાન, ત્રીજો માળ, 9-10, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી- 110002
સંપર્ક નં.	011-41204444
ઇમેલ સરનામું	head.services@dmifinance.in

રિઝર્વ બેંક - ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2021 મુજબ ફરિયાદ સંભાળવાની પદ્ધતિનું સંચાલન કરવામાં આવશે, માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આંતરિક લોકપાલ માટે રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાઓ) દ્વિશાઓ, 2023. ધ ફરિયાદ હેન્ડલિંગ કરશે પણ RBI દ્વારા નિર્ધારિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ હેઠળ સંબંધિત માર્ગદર્શિકા ધ્યાનમાં લો.

- (3) જો ગ્રાહક પ્રાપ્ત થયેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જો ગ્રાહક નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં DMA તરફથી સાંભળતો નથી, તો તે/તેણી RBI CMS પોર્ટલ પર તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે - <https://cms.rbi.org.in> અથવા મોકલી શકે છે. નીચે જણાવેલ સરનામે તમારું ફરિયાદ ફોર્મ (ફોર્મેટ)

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રોસેસિંગ કેન્દ્ર, ભારતીય રિઝર્વ
બેંક, ચોથો માળ,
સેક્ટર 17, ચંડીગઢ - 160017 ટોલ ફ્રી
નંબર - 14448

7. ડિસ્પ્લે ના આ નીતિ

ગ્રાહકોના લાભ માટે, કંપનીએ તમામ ઓફિસ પરિસરમાં પોલિસી પ્રદર્શિત કરી છે. ના આ કંપની. આ ગ્રાહકો કરી શકી છો પણ પ્રવેશ આ નીતિ પર આ વેબસાઇટ ના આ કંપની <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> લિંક દ્વારા .

8. પ્રક્રિયા માટે ફાઇલિંગ a ફરિયાદ સાથે આ આચાર્ય નોડલ અધિકારી

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> પર ક્લિક કરીને બહુવિધ સેવા ચેનલો દ્વારા અમારો સંપર્ક કરી શકે છે. માં કેસ ગ્રાહકો છે નથી સંતુષ્ટ સાથે ઠરાવ પૂરી પાડવામાં આવેલ છે દ્વારા અમારા ગ્રાહક કાળજી વહીવટી આ વિગતો ના આ આચાર્ય નોડલ અધિકારી છે નીચે આપેલ છે :

a) આચાર્ય નોડલ અધિકારી ના આ કંપની:

આ આચાર્ય નોડલ અધિકારી ના આ કંપની શકે છે હોવું સંપર્ક કર્યો ખાતે:

નામ ના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર	આશિષ સરીન વરિષ્ઠ વાઇસ પ્રમુખ - ગ્રાહક સફળતા એક્સપ્રેસ મકાન, 3 ^{જો} ફ્લોર, 9-10, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી- 110002
સંપર્ક કરો નંબર	011-41204444
ઇમેઇલ સરનામું	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

b) પ્રક્રિયા માટે ફાઇલિંગ a ફરિયાદ સાથે આ આચાર્ય નોડલ અધિકારી:

પગલું 1. લખેલું ફરિયાદ થી રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી ખાતે આ અંત ના 30 દિવસો

પગલું 2. જો આ ફરિયાદ છે નામંજૂર સંપૂર્ણ અથવા અંશતઃ દ્વારા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી અને ગ્રાહક રહે અસંતુષ્ટ સાથે પ્રતિભાવ અથવા ના જવાબ છે પ્રાપ્ત થી રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી જો ગ્રાહક ધરાવે છે અન્ય કોઈ ફોરમનો સંપર્ક કર્યો નથી.

પગલું 3. ફાઈલ ફરિયાદ સાથે લોકપાલ:

- ઓનલાઈન પર CMS પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) અથવા
- ઈમેલ ખાતે CRPC@rbi.org.in ; અથવા
- શારીરિક રીતે થી કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રોસેસિંગ કેન્દ્ર (CRPC), અનામત બ્લોક ના ભારત, 4થી ફ્લોર, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ-160 017. સંપર્ક કેન્દ્ર સાથે ટોલ ફ્રી નંબર - 14448 (સમય - સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15).

9. પ્રક્રિયા સુધારાઓ

આધારિત પર આ તારણો અને માન્યતા ના ફરિયાદો નિયંત્રિત દ્વારા આ આંતરિક લોકપાલ, a સંપૂર્ણ મૂળ કારણ વિશ્લેષણ છે હાથ ધરવામાં પર આ ટોચ શ્રેણીઓ ના ફરિયાદો થી ઓળખો કોઈપણ નોંધપાત્ર ગાબડા અને ક્ષતિઓ માં હાલની પ્રક્રિયાઓ. આ વિશ્લેષણમાંથી મળેલી આંતરદૃષ્ટિ અને પ્રતિસાદ તમામ સંબંધિત ટીમો સાથે વ્યવસ્થિત રીતે શેર કરવામાં આવે છે. આ સહયોગી અભિગમ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે અમારી સેવાની ગુણવત્તા વધારવા અને ભવિષ્યમાં સમાન સમસ્યાઓના પુનરાવર્તનને ઘટાડવા માટે સુધારાત્મક પગલાં અસરકારક રીતે લાગુ કરવામાં આવે છે.

10. સમીક્ષા ના આ જીઆરએમ

આ બોર્ડ ના દિગ્દર્શકો કરશે સમીક્ષા આ નીતિ ખાતે ઓછામાં ઓછું પર વાર્ષિક આધાર માં કેસ ત્યાં છે કોઈપણ નિયમનકારી નીતિમાં સુધારાની જરૂર હોય તેવા ફેરફારો, નીતિની સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને તે મુજબ સુધારો કરવામાં આવશે.

કોઈપણ અન્ય શરતો/ પ્રક્રિયા જે કરી શકે છે નથી આવરી લેવામાં આવશે હેઠળ આ નીતિ રહેશે હોવું વાંચો તરીકે પ્રતિ આ RBI દ્વારા જારી કરાયેલ SBR ફ્રેમવર્ક અને સંબંધિત માર્ગદર્શિકા/ પરિપત્ર.

પરિશિષ્ટ બી

સેલિએન્ટ લક્ષણો ઓફ ધ લોકપાલ સ્કીમ અને અપનાવો ઓફ ધ સમાન દ્વારા DMA

મૂડીકૃત શરતો વપરાયેલ માં આ પરિશિષ્ટ બી પરંતુ નથી વ્યાખ્યાયિત માં આ FPC કરશે પાસે આ અર્થ જવાબદાર થી તેમને રિઝર્વ બેંક – ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2021 માં.

(A) પ્રક્રિયા માટે નિવારણ ઓફ ફરિયાદો હેઠળ ધ સ્કીમ

(1) **ફરિયાદોનું કારણ** - સેવામાં ઉણપના પરિણામે DMA ના ફૂલ અથવા બાદબાકીથી નારાજ કોઈપણ ગ્રાહક ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ (જેને “ સ્કીમ ” તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે) હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે .

(2) મેદાનો માટે બિન-જાળવણીક્ષમતા ના a ફરિયાદ

(a) ના ફરિયાદ માટે ઉણપ માં સેવા કરશે અસત્ય હેઠળ આ સ્કીમ માં બાબતો સામેલ

(i) વ્યાપારી ચુકાદો/વ્યાપારી નિર્ણય ના DMA;

(ii) a વિવાદ વચ્ચે a વિકેતા અને DMA સંબંધિત થી એક આઉટસોર્સિંગ કરાર

(iii) a ફરિયાદ નથી સંબોધિત થી આ લોકપાલ સીધું;

(iv) સામાન્ય ફરિયાદો સામે મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ DMA ના ;

(v) a વિવાદ માં જે ક્રિયા છે શરૂ કર્યું દ્વારા DMA માં અનુપાલન સાથે આ ઓર્ડર ના વૈધાનિક અથવા કાયદાનો અમલ કરતી સત્તા;

(vi) a સેવા નથી અંદર આ નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્ર ના આ આરબીઆઈ;

(vii) a વિવાદ વચ્ચે રેગ્યુલેટેડ સંસ્થાઓ;

(viii) a વિવાદ સામેલ આ કર્મચારી-એમ્પ્લોયર સંબંધ DMA ના ;

(ix) એક વિવાદ કે જેના માટે ક્રેડિટ માહિતીની કલમ 18 માં ઉપાય આપવામાં આવ્યો છે સેવાઓ (નિયમન) અધિનિયમ, 2005;

(x) વિવાદ સંબંધિત થી ગ્રાહકો ના રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ નથી સમાવેશ થાય છે માં આ સ્કીમ.

(b) એ ફરિયાદ હેઠળ આ સ્કીમ કરશે નથી અસત્ય સિવાય કે

(i) ફરિયાદીએ, યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, DMA ને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને-

(a) DMA દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા DMA ને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો; અને

(b) આ ફરિયાદ છે બનાવેલ થી આ લોકપાલ અંદર એક વર્ષ પછી આ ફરિયાદીને DMA તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યો છે અથવા, જ્યાં ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ ન મળે.

(ii) આ ફરિયાદ છે નથી માં આદર ના આ સમાન કારણ ના ક્રિયા જે પહેલેથી જ છે-

(a) ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે તેના તરફથી મળે કે ન મળે ફરિયાદી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે, અથવા એક અથવા વધુ સંબંધિત પક્ષકારો;

(b) બાકી પહેલાં કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા સત્તા; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે પતાવટ અથવા વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, પછી ભલે તે સમાન ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદી/પક્ષો સાથે સંબંધિત હોય;

- (iii) આ ફરિયાદ છે નથી અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક માં પ્રકૃતિ
- (iv) આ ફરિયાદ થી આ કંપની હતી બનાવેલ પહેલાં આ સમાપ્તિ ના આ સમયગાળો મર્યાદા નિર્ધારિત હેઠળ આ મર્યાદા એક્ટ, 1963, માટે જેમ કે દાવાઓ;
- (v) ફરિયાદી યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે;
- (vi) ફરિયાદ ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા એક્ઝિકેટ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવવામાં આવે છે સિવાય કે એક્ઝિકેટ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

સમજૂતી 1: પેટા-કલમ (2)(a) ના હેતુઓ માટે, 'લેખિત ફરિયાદ'માં અન્ય પદ્ધતિઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે જ્યાં ફરિયાદ કરનાર દ્વારા ફરિયાદ કરી હોવાનો પુરાવો રજૂ કરી શકાય છે.

સમજૂતી 2: પેટા-કલમ (2)(b)(iii) ના હેતુઓ માટે, આ સંબંધમાં ફરિયાદ સમાન કારણ ના ક્રિયા કરે છે નથી સમાવેશ થાય છે ગુનેગાર કાર્યવાહી બાકી અથવા પહેલા નક્કી કર્યું a કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલી કોઈપણ પોલીસ તપાસ.

(3) પ્રક્રિયા માટે ફાઇલિંગ ફરિયાદો:

- (a) (<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા ફરિયાદ ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે .
- (b) ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ દ્વારા CRPC@rbi.org.in પર ઇમેઇલ દ્વારા અથવા ફિઝિકલ મોડમાં સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4^{મી} માળે, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ-160 017 પર સબમિટ કરી શકાય છે.
- (c) આ ફરિયાદ જો સબમિટ માં ભૌતિક સ્વરૂપ કરશે હોવું વિધિવત હસ્તાક્ષર કર્યા દ્વારા આ ફરિયાદી અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા . ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડમાં **પરિશિષ્ટ-૮** માં ઉલ્લેખિત ફોર્મટમાં સબમિટ કરવામાં આવશે અને તેમાં રિઝર્વ બેંક દ્વારા ઉલ્લેખિત કરવામાં આવી શકે તેવી માહિતી હશે.
- (d) વધુમાં, ટોલ-ફ્રી નંબર સાથેનું એક સંપર્ક કેન્દ્ર - 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 સુધી) - પણ શરૂ કરવા માટે હિન્દી, અંગ્રેજી અને આઠ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં કાર્યરત છે અને અન્ય ભારતીય ભાષાઓને આવરી લેવા માટે તેનો વિસ્તાર કરવામાં આવશે. યોગ્ય સમયે. સંપર્ક કેન્દ્ર આરબીઆઈની વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે માહિતી/સ્પષ્ટતા પ્રદાન કરશે અને ફરિયાદ દાખલ કરવામાં ફરિયાદીઓને માર્ગદર્શન આપશે.

(B) ઠરાવ અને પુરસ્કાર/ અસ્વીકાર હેઠળ ધ સ્કીમ

(1) ઠરાવ ના ફરિયાદો:

- (a) ઓમ્બ્ડ્સમેન/ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન ફરિયાદી અને કંપની વચ્ચે સુવિધા અથવા સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરશે.
- (b) આ કાર્યવાહી પહેલાં આ લોકપાલ કરશે હોવું સારાંશ માં પ્રકૃતિ અને કરશે નથી હોવું દ્વારા બંધાયેલ કોઈપણ નિયમો ના પુરાવા આ લોકપાલ શકે છે તપાસ કર્યાં તો પાર્ટી થી આ ફરિયાદ અને તેમનું નિવેદન નોંધો.
- (c) કંપની, ફરિયાદની પ્રાપ્તિ પર, તેના પર આધાર રાખેલા દસ્તાવેજોની નકલો સાથે ફરિયાદમાંના જવાબોના જવાબમાં તેનું લેખિત સંસ્કરણ, નિરાકરણ માટે લોકપાલ સમક્ષ 15 દિવસની અંદર ફાઇલ કરશે.
જો કે લોકપાલ, લોકપાલના સંતોષ માટે કંપનીની લેખિત વિનંતી પર, તેના લેખિત સંસ્કરણ અને દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવા માટે યોગ્ય માનવામાં આવે તેવો વધુ સમય આપી શકે છે.
- (d) માં કેસ આ કંપની છોડી દે છે અથવા નિષ્ફળ થી ફાઇલ તેના લખાયેલ આવૃત્તિ અને દસ્તાવેજો અંદર આ પૂરા પાડવામાં આવેલ સમય મુજબ, લોકપાલ રેકોર્ડ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે આગળ વધી શકે છે અને યોગ્ય ઓર્ડર પાસ કરી શકે છે અથવા એવોર્ડ જારી કરી શકે છે . અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં

બિન-પ્રતિસાદ અથવા નિયત સમયની અંદર માંગવામાં આવેલી માહિતી ન આપવાના કારણે આપવામાં આવેલા એવોર્ડના સંદર્ભમાં કંપનીને.

- (e) લોકપાલ/ નાયબ લોકપાલ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે એક પક્ષ દ્વારા દાખલ કરાયેલ લેખિત સંસ્કરણ અથવા જવાબ અથવા દસ્તાવેજો, સંબંધિત અને ફરિયાદને લગતી હદ સુધી, આપવામાં આવ્યા છે. થી અન્ય પાર્ટી અને જેમ કે અનુસરો પ્રક્રિયા અને પ્રદાન કરો વધારાના સમય તરીકે શકે છે યોગ્ય ગણવામાં આવે છે.
- (f) માં કેસ આ ફરિયાદ છે નથી ઉકેલાઈ દ્વારા સુવિધા, જેમ કે ક્રિયા તરીકે શકે છે હોવું મીટિંગ સહિત યોગ્ય ગણવામાં આવે છે ફરિયાદીનું સાથે અધિકારીઓ કંપનીના, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદના નિરાકરણ માટે શરૂ કરી શકાય છે.
- (g) ફરિયાદના પક્ષકારો લોકપાલ/ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન સાથે સદ્ભાવનાથી સહકાર આપશે, તરીકે આ કેસ શકે છે હોવું, માં ઠરાવ ના આ વિવાદ અને પાલન સાથે આ નિર્ધારિત સમયની અંદર કોઈપણ પુરાવા અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજોના ઉત્પાદન માટે નિર્દેશ.
- (h) જો પક્ષકારો વચ્ચે ફરિયાદનું કોઈ સુખદ સમાધાન આવે, તો તે જ રહેશે હોવું નોંધાયેલ અને હસ્તાક્ષર કર્યા દ્વારા બંને આ પક્ષો અને ત્યાર બાદ, આ હકીકત ના સમાધાન હોઈ શકે છે નોંધાયેલ, જોડાણ ત્યાં આ શરતો ના સમાધાન, દિગ્દર્શન આ પક્ષો થી પાલન નિયત સમયની અંદર શરતો સાથે.
- (i) આ ફરિયાદ કરશે હોવું માનવામાં આવે છે થી હોવું ઉકેલાઈ ક્યારે:
 - (i) તે ધરાવે છે રહી હતી સ્થાયી દ્વારા આ કંપની સાથે આ ફરિયાદી પર આ હસ્તક્ષેપ ના લોકપાલ; અથવા
 - (ii) આ ફરિયાદી ધરાવે છે સંમત થયા માં લેખન અથવા અન્યથા (જે શકે છે હોવું નોંધાયેલ) કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે; અથવા
 - (iii) આ ફરિયાદી ધરાવે છે પાછી ખેંચી આ ફરિયાદ સ્વેચ્છાએ

(2) પુરસ્કાર દ્વારા લોકપાલ :

- (a) સિવાય આ ફરિયાદ છે નામંજૂર, આ લોકપાલ કરશે પાસ એક પુરસ્કાર માં આ ઘટના ના:
 - (i) બિન-ફર્નિશિંગ ના દસ્તાવેજો/માહિતી તરીકે પ્રતિ આ યોજના; અથવા
 - (ii) આ બાબત નથી મેળવવું ઉકેલાઈ હેઠળ આ સ્કીમ આધારિત પર રેકોર્ડ મૂકેલ અને બંને પક્ષોને સાંભળવાની વાજબી તક આપ્યા પછી.
- (b) આ લોકપાલ કરશે પણ લેવું માં એકાઉન્ટ, માં વધુમાં આ સિદ્ધાંતો ના બેંકિંગ કાયદો અને તર્કસંગત પુરસ્કાર પસાર કરતા પહેલાં RBA દ્વારા સમયાંતરે જારી કરવામાં આવતી પ્રેક્ટિસ, નિર્દેશો, સૂચનાઓ અને માર્ગદર્શિકા અને સંબંધિત હોઈ શકે તેવા અન્ય પરિબળો.
- (c) પુરસ્કારમાં, અન્ય બાબતોની સાથે, કંપનીને તેની જવાબદારીઓની ચોક્કસ કામગીરી માટે દિશા, જો કોઈ હોય તો અને તે ઉપરાંત અથવા અન્યથા, વળતરના માર્ગે ફરિયાદીને કંપની દ્વારા ચૂકવવામાં આવતી રકમ, જો કોઈ હોય તો, સમાવિષ્ટ હશે. ફરિયાદીને થયેલ કોઈપણ નુકસાન.
- (d) લોકપાલને વળતરના માર્ગે ચૂકવણીનું નિર્દેશન કરતો એવોર્ડ પસાર કરવાની સત્તા નથી, જે રકમ ફરિયાદીને પરિણામી નુકસાન કરતાં વધુ હોય અથવા ₹20 લાખ બેમાંથી જે ઓછું હોય. લોકપાલ દ્વારા જે વળતર આપવામાં આવી શકે છે તે વિવાદમાં સામેલ રકમ સિવાયનું રહેશે.
- (e) ઓમ્બ્ડ્સમેન ફરિયાદીને ₹1 લાખથી વધુનું વળતર પણ આપી શકે છે, જેમાં ફરિયાદીનો સમય, થયેલો ખર્ચ, કનડગત અને ફરિયાદીને ભોગવવામાં આવતી માનસિક વેદનાને ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે.
- (f) એ નકલ ના આ પુરસ્કાર કરશે હોવું મોકલેલ થી આ ફરિયાદી અને કંપની

- (g) એવોર્ડ પાસ સમાપ્ત થશે અને રહેશે ના ના અસર સિવાય ફરિયાદી એક પત્ર આપે છે સ્વીકૃતિ ના આ પુરસ્કાર માં સંપૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાન ના આ દાવો થી આ કંપની, એવોર્ડની નકલ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર.
પ્રદાન કરેલ છે કે ના જેમ કે સ્વીકૃતિ શકે છે હોવું સજ્જ દ્વારા આ ફરિયાદી જો તે ધરાવે છે દાખલ એક અપીલ.
- (h) ફરિયાદી પાસેથી સ્વીકૃતિ પત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર કંપનીએ એવોર્ડ અને લોકપાલને ધનિષ્ઠ અનુપાલનનું પાલન કરવું જોઈએ, સિવાય કે તેણે અપીલને પ્રાધાન્ય આપ્યું હોય.

(3) અસ્વીકાર ના a ફરિયાદ:

- (a) આ ડેપ્યુટી લોકપાલ અથવા આ લોકપાલ શકે છે અસ્વીકાર a ફરિયાદ ખાતે કોઈપણ સ્ટેજ જો એવું લાગે છે કે ફરિયાદ કરવામાં આવી છે:
- છે જાળવણી ન કરી શકાય તેવું હેઠળ આ યોજના; અથવા
 - છે માં આ પ્રકૃતિ ના અર્પણ સૂચનો અથવા શોધ માર્ગદર્શન અથવા સમજૂતી
- (b) આ લોકપાલ શકે છે અસ્વીકાર a ફરિયાદ ખાતે કોઈપણ સ્ટેજ જો:
- માં તેના અભિપ્રાય ત્યાં છે ના ઉણપ માં સેવા અથવા
 - આ વળતર માંગ્યું માટે આ પરિણામલક્ષી નુકશાન છે બહાર આ શક્તિ ના કલમ 8(2) માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર આપવા માટે લોકપાલ; અથવા
 - આ ફરિયાદ છે નથી પીછો કર્યો દ્વારા આ ફરિયાદી સાથે વાજબી ખંત અથવા
 - આ ફરિયાદ છે વગર કોઈપણ પર્યાપ્ત કારણ અથવા
 - આ ફરિયાદ જરૂરી છે વિચારણા ના વિસ્તૃત દસ્તાવેજી અને મૌખિક પુરાવા અને આગળની કાર્યવાહી લોકપાલ નિર્ણય માટે યોગ્ય નથી આવી ફરિયાદની; અથવા
 - લોકપાલના મતે ફરિયાદીને કોઈ આર્થિક નુકસાન કે નુકસાન થયું નથી અથવા અસુવિધા થઈ નથી.

(c) અપીલ કરો પહેલાં ધ અપીલ સત્તા:

- ત્યાં કરશે નથી હોવું કોઈપણ અધિકાર ના અપીલ થી આ કંપની માટે એક પુરસ્કાર જારી માટે બિન-ફર્નિશિંગ યોજના હેઠળના દસ્તાવેજો/માહિતી.
- આ કંપની શકે જો વ્યથિત દ્વારા એક પુરસ્કાર અથવા બંધ ના a ફરિયાદ હેઠળ આ યોજનાઓ, 30 ની અંદર દિવસો ના આ તારીખ ના રસીદ ના સંચાર ના પુરસ્કાર અથવા બંધ ના આ ફરિયાદ પસંદ કરે છે એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ.
 - જો કે કંપની દ્વારા અપીલના કિસ્સામાં, અપીલ દાખલ કરવા માટેનો 30 દિવસનો સમયગાળો જે તારીખે કંપનીને ફરિયાદી દ્વારા એવોર્ડની સ્વીકૃતિનો પત્ર પ્રાપ્ત થાય તે તારીખથી શરૂ થશે:
 - વધુમાં, કંપની દ્વારા માત્ર ચેરમેન અથવા મેનેજિંગ ડિરેક્ટર/ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસરની અથવા તેમની ગેરહાજરીમાં, સમાન રેન્કના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર/અધિકારીની અગાઉની મંજૂરીથી જ અપીલ દાખલ કરી શકાય છે.
 - પ્રદાન કરેલ છે કે આ અપીલ સત્તા શકે જો તે છે સંતુષ્ટ કે આ કંપની હતી પર્યાપ્ત કારણ માટે નથી બનાવવું આ અપીલ અંદર આ સમય શકે છે પરવાનગી આપે છે a આગળ સમયગાળો નથી 30 દિવસથી વધુ.
- આ ફરિયાદી શકે વ્યથિત દ્વારા એક પુરસ્કાર) અથવા અસ્વીકાર ના a ફરિયાદ અંદર 30 દિવસો ના તારીખ ના રસીદ ના આ પુરસ્કાર અથવા અસ્વીકાર ના આ ફરિયાદ પસંદ કરે છે એક અપીલ પહેલાં આ એપેલેટ ઓથોરિટી, જેમ કે. આ પ્રભારી કાર્યકારી નિયામક ના આ વિભાગ આ આરબીઆઈનું સંચાલન યોજના .

જો કે, અપીલ સત્તાધિકારી, જો તે સંતુષ્ટ હોય કે ફરિયાદી પાસે સમયની અંદર અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તે 30 દિવસથી વધુની વધુ મુદતની મંજૂરી આપી શકશે નહીં.

- (4) આ અપીલ ઓથોરિટીના સચિવાલય કરશે તપાસ અને પ્રક્રિયા આ અપીલ.
- (5) આ અપીલ સત્તા શકે પછી આપવું આ પક્ષો a વાજબી તક ના હોવા સાંભળ્યું:
- (a) બરતરફ આ અપીલ અથવા
- (b) પરવાનગી આપે છે આ અપીલ અને સેટ એક બાજુ આ પુરસ્કાર અથવા ઓર્ડર ના આ લોકપાલ; અથવા
- (c) રિમાન્ડ આ બાબત થી આ લોકપાલ માટે તાજા નિકાલ માં અનુસાર સાથે જેમ કે એપેલેટ ઓથોરિટી જરૂરી અથવા યોગ્ય ગણી શકે તેવા નિર્દેશો; અથવા
- (d) સુધારો આ ઓર્ડર ના આ લોકપાલ અથવા પુરસ્કાર અને પાસ જેમ કે દિશાઓ તરીકે શકે છે લોકપાલના હુકમ અથવા પુરસ્કારને આ રીતે સંશોધિત કરવા માટે જરૂરી છે; અથવા
- (e) પાસ કોઈપણ અન્ય ઓર્ડર તરીકે તે શકે છે યોગ્ય લાગે છે .
- (6) આ ઓર્ડર ના આ અપીલ સત્તા કરશે પાસે આ સમાન અસર તરીકે આ પુરસ્કાર પાસ લોકપાલ દ્વારા અથવા સ્કીમ હેઠળની ફરિયાદને ફગાવી દેવાનો આદેશ, જેમ કે કેસ હોય.

(7) ડિસ્પ્લે ના માહિતી:

- a) DMA એ ગ્રાહકોના લાભ માટે, જે શાખાઓ/સ્થળોએ વ્યવસાયનો વ્યવહાર કરવામાં આવે છે ત્યાં, નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઈમેઇલ એડ્રેસ) અને લોકપાલનું નામ અને સંપર્ક વિગતો પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ. , જેનો ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય છે.
- b) DMA એ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષામાં) RBA માસ્ટર ડાયરેક્શનમાં પૂરી પાડવામાં આવેલ તમામ ઓફિસો અને શાખાઓમાં એવી રીતે પ્રદર્શિત કરશે કે ઓફિસ અથવા બ્રાન્ચની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ માહિતી સુધી સરળતાથી પહોંચી શકે. .
- c) બધા આ ઉપર વિગતો પૂરી પાડવામાં આવેલ છે માં બિંદુ (a) અને (b) સાથે સાથે a નકલ ના આ સ્કીમ જોઈએ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

(D) પ્રિન્સિપાલ નોડલ અધિકારી ("PNO"):

DMA ધરાવે છે નિયુક્ત આ આચાર્ય નોડલ અધિકારી માટે પ્રતિનિધિત્વ પહેલાં અને ફર્નિશિંગ માહિતી DMA સામે નોંધાયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં RBA લોકપાલને. PNO ની વિગતો નીચે મુજબ છે:

નામ ના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર	શ્રી. આશિષ સરીન વરિષ્ઠ વાઇસ પ્રમુખ - ગ્રાહક સફળતા એક્સપ્રેસ મકાન, ત્રીજો માળ, 9-10, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી-110002
સંપર્ક નં.	011-41204444
ઈમેલ સરનામું	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

પરિશિષ્ટ- સી

ફોર્મ ઓફ ફરિયાદ (TO BE રોકાયેલ) સાથે ધ NBFC લોકપાલ
[કલમ 11(2) ના આ યોજના]
(TO BE ભરેલ યુપી દ્વારા ધ ફરિયાદી)

પ્રતિ:

આ લોકપાલ મેડમ/સર,

પેટા: ફરિયાદ સામે _____ (સ્થળ ના શાખા અથવા ઓફિસ) ના DMA ફાયનાન્સ ખાનગી લિમિટેડ

વિગતો ના આ ફરિયાદ છે તરીકે હેઠળ:

- 1) નામ ના ફરિયાદી :
- 2) ઉંમર (વર્ષો):
- 3) લિંગ:
- 4) સંપૂર્ણ સરનામું ના ફરિયાદી-

પિન કોડ-

ફોન ના. (જો ઉપલબ્ધ)-

ઈમેલ (જો ઉપલબ્ધ)-

મોબાઈલ નંબર-

- 5) ફરિયાદ સામે (નામ અને સંપૂર્ણ સરનામું ના આ શાખા અથવા ઓફિસ ના DMA ફાયનાન્સ પ્રા. લિ.) -

પિન કોડ-

- 6) કુદરત ના સંબંધ/એકાઉન્ટ સંખ્યા (જો કોઈપણ) સાથે DMA ફાયનાન્સ પ્રા. લિ.
- 7) વ્યવહાર તારીખ અને વિગતો, જો ઉપલબ્ધ હોય
 - a) તારીખ ના ફરિયાદ પહેલેથી બનાવેલ દ્વારા આ ફરિયાદી થી આ કંપની:
(ફૂપા કરીને બંધ કરવું a નકલ ના ફરિયાદ)
 - b) શું કોઈપણ રીમાઇન્ડર હતી મોકલેલ દ્વારા આ ફરિયાદી?: હા/ના
(ફૂપા કરીને બંધ કરવું a નકલ ના રીમાઇન્ડર)
- 8) મહેરબાની કરીને ટિક આ સંબંધિત બોક્સ (હા/ના)- શું તમારી ફરિયાદ:

(i)	છે પેટા-ન્યાય / હેઠળ આર્બિટ્રેશન1?	હા	ના
(ii)	છે બનાવેલ દ્વારા એક વકીલ, સિવાય જ્યારે આ વકીલ છે આ નારાજ પક્ષ?	હા	ના
(iii)	સાથે તે જ જમીન પર પહેલેથી જ કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે અથવા પ્રક્રિયા હેઠળ છે ?	હા	ના
(iv)	છે માં આ પ્રકૃતિ ના સામાન્ય ફરિયાદ/ઓ સામે મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ કંપનીના?	હા	ના
(v)	છે પર એકાઉન્ટ ના a વિવાદ વચ્ચે રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ?	હા	ના
(vi)	સામેલ છે એમ્પ્લોયર-કર્મચારી સંબંધ?	હા	ના

- 9) વિષય બાબત ના આ ફરિયાદ:

- 10) વિગતો ના આ ફરિયાદ: (જો જગ્યા છે નથી પર્યાપ્ત ફૂપા કરીને બંધ કરવું a અલગ શીટ)

- 11) શું કોઈપણ જવાબ ધરાવે છે રહી હતી પ્રાપ્ત થી કંપની અંદર a સમયગાળો ના 30 દિવસો ના રસીદ તેના દ્વારા ફરિયાદ? હા/ના (જો હા, તો ફૂપા કરીને જવાબની નકલ જોડો)
- 12) રાહત માંગ્યું થી આ લોકપાલ (ફૂપા કરીને બંધ કરવું a નકલ ના દસ્તાવેજ સાબિતી જો કોઈપણ, માં તમારા દાવાને સમર્થન)
- 13) કુદરત અને હદ ના નાણાકીય નુકશાન જો કોઈપણ, દાવો કર્યો દ્વારા આ ફરિયાદી દ્વારા માર્ગ ના વળતર (ફૂપા કરીને સંદર્ભ લો થી કલમો 15 (4) અને 15 (5) ના આ યોજના)
- 14) યાદી ના દસ્તાવેજો બંધ
- 15) ઘોષણા:
 - (i) હું/અમે, આ ફરિયાદી/ઓ અહીં જાહેર કરો કે:
 - a) આ માહિતી સજ્જ ઉપર છે સાચું અને સાચું અને
 - b) મેં/અમે ઉપર જણાવેલ કોઈપણ હકીકત છુપાવી નથી અથવા ખોટી રીતે રજૂ કરી નથી આ સાથે સબમિટ કરેલા દસ્તાવેજો.
 - (ii) આ ફરિયાદ છે દાખલ પહેલાં સમાપ્તિ ના સમયગાળો ના એક વર્ષ ગણાય છે માં અનુસાર સાથે યોજનાના 10(2) ની જોગવાઈઓ.

તમારો વિશ્વાસુ,

(સહી ના ફરિયાદી/ અધિકૃત પ્રતિનિધિ)

અધિકૃતતા

જો ફરિયાદી પ્રતિનિધિને હાજર થવા અને તેણીના વતી રજૂઆત કરવા માટે અધિકૃત કરવા માંગે છે લોકપાલ સમક્ષ, નીચેની ઘોષણા સબમિટ કરવી જોઈએ:

હું/અમે આથી શ્રી/ શ્રીમતી _____ તરીકે નામાંકિત કરીએ છીએ મારું/આપણું અધિકૃત પ્રતિનિધિ જેની સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:
સંપૂર્ણ સરનામું:

પિન કોડ:

ફોન નંબર:

ઈમેલ:

મોબાઈલ નંબર:

(સહી ના ફરિયાદી)
