

মেলা অনুশীলন কোড
অফ
ডিএমআই অর্থায়ন ব্যক্তিগত সীমিত

1. প্রস্তাবনা:

ডিএমআই অর্থনীতি ব্যক্তিগত সীমিত (এরপরে রেফার করা থেকে যেমন ' **দ্য কোম্পানি** ' অথবা ' **ডিএমআই** ') হল ক জমা না থাকা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক ('আরবিআই') এর সাথে যথাযথভাবে নিবন্ধিত নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি (এনবিএফসি-এনডি) গ্রহণ করা। মাস্টার নির্দেশনা - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া ("আরবিআই") অনুসারে কোম্পানিটিকে মধ্যম স্তরের এনবিএফসি (এনবিএফসি-এমএল) হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ করা হয়েছে। (ব্যাংকিং বহির্ভূত) আর্থিক কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশাবলী, ২০২৩ ("আরবিআই মাস্টার নির্দেশাবলী") , যেমন সংশোধিত থেকে সময় থেকে সময়। দ্য কোম্পানির হল প্রাথমিকভাবে নিযুক্ত ভিতরে দ্য ঋণদান ব্যবসা।

ভিতরে অনুসারে সঙ্গে অধ্যায় সপ্তম (মেলা অনুশীলন কোড) এর দ্য আরবিআই মাস্টার দিকনির্দেশনা, ব্যাংকিং-বহির্ভূত গ্রাহক ইন্টারফেস সম্পন্ন আর্থিক সংস্থাগুলি (" **এনবিএফসি** ") কে ন্যায্য অনুশীলন কোডের নির্দেশিকা গ্রহণ করতে হবে। ('এফপিসি') নির্ধারিত ভিতরে দ্য আরবিআই মাস্টার দিকনির্দেশনা। ডিএমআই, থাকা ক এনবিএফসি থাকা গ্রাহক ইন্টারফেস, প্রণয়ন করেছে এবং গৃহীত এই এফপিসি জন্য দ্য ঋণদান ব্যবসা অনুসারে সঙ্গে উক্ত নির্দেশাবলী। FPC, RBI কর্তৃক নির্ধারিত বিভিন্ন প্রকাশের প্রয়োজনীয়তাগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করার চেষ্টা করে, যা ৪ মে, ২০২৫ তারিখের 'ডিজিটাল ঋণ নির্দেশিকা' (" **ডিজিটাল ঋণ নির্দেশিকা** ") এবং কোম্পানির ঋণ ব্যবসার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য অন্যান্য নির্দেশিকা/নির্দেশিকা দ্বারা নির্দেশিত।

2. উদ্দেশ্য এবং এর প্রয়োজনীয়তা:

গ্রাহক/ঋণগ্রহীতাদের সাথে আচরণের সময় ন্যায্য ও স্বচ্ছ অনুশীলন অর্জনের প্রচেষ্টার সাথে DMI বাস্তবায়নের জন্য FPC গ্রহণ করেছে। এই FPC গ্রাহকদের সাথে আচরণের সময় অনুসরণ করা আবশ্যিক ন্যূনতম মান নির্ধারণ করে ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলনগুলিকে উৎসাহিত করার লক্ষ্য রাখে। অধিকন্তু, FPC স্বচ্ছতা বৃদ্ধিরও চেষ্টা করে যাতে গ্রাহকরা কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত পণ্য/পরিষেবা সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন।

এই এফপিসি করবে প্রয়োগ করা জুড়ে সব দিকগুলি এর দ্য কোম্পানির ঋণদান ব্যবসা অপারেশন সহ ডিজিটাল ঋণ, বিপণন, ঋণ উৎপত্তি, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা, সংগ্রহ কার্যক্রম ইত্যাদি। FPC-এর প্রতি DMI-এর প্রতিশ্রুতি কর্মীদের জবাবদিহিতা, পর্যবেক্ষণ এবং 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 করা ক শক্তিশালী অঙ্গীকার থেকে দ্য এফপিসি এবং যে সব কর্মীরা FPC সম্পর্কে অবগত।

3. সংজ্ঞা:

- "**বার্ষিক শতাংশ হার**" হল ঋণগ্রহীতার বার্ষিক ঋণ খরচ যার মধ্যে সুদের হার এবং ঋণ সুবিধার সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য সমস্ত চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকে।
- "**অনুমোদিত**" **প্রতিনিধি**" অর্থ ক ব্যক্তি অন্যান্য চেয়ে একটি অ্যাডভোকেট যথাযথভাবে নিযুক্ত এবং ন্যায়পালের সামনে মামলায় অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য লিখিতভাবে অনুমোদিত।
- "**বোর্ড**" অর্থ বোর্ড এর পরিচালকগণ এর কোম্পানি।
- "**অভিযোগ**" অর্থ যেকোনো প্রতিনিধিত্ব তৈরি ভিতরে লেখা অথবা মাধ্যমে অন্যান্য মোড কোম্পানির পক্ষ থেকে পরিষেবার অভাবের অভিযোগ করা, এবং/অথবা প্রকল্পের অধীনে ত্রাণ চাওয়া;
- "**কোম্পানি**" অর্থ ডিএমআই অর্থনীতি ব্যক্তিগত সীমিত।
- "**পরিচালক**" অর্থ ব্যক্তি পরিচালক অথবা যেকোনো এর দ্য পরিচালকগণ উপর দ্য বোর্ড এর কোম্পানি।
- "**এফপিসি**" অর্থ মেলা অনুশীলন কোড।
- "**অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল**" বলতে DMI কর্তৃক নিযুক্ত অভ্যন্তরীণ ন্যায়পালকে একটি স্বাধীন কর্তৃপক্ষ

হিসেবে বোঝায় যা DMI-এর সংশ্লিষ্ট গ্রাহক পরিষেবা দল কর্তৃক আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রত্যাখ্যাত অভিযোগগুলি পর্যালোচনা করে।

- i) "চারি" ঘটনা বিবৃতি" অথবা "KFS" মানে ক বিবৃতি এর এর মূল তথ্য ক ঋণ চুক্তি, ভিতরে সহজ এবং সহজে বোধগম্য ভাষা, ঋণগ্রহীতাকে একটি প্রমিত বিন্যাসে প্রদান করা হবে।
- j) " ন্যায়পাল / ডেপুটি ন্যায়পাল" অর্থ যেকোনো ব্যক্তি নিযুক্ত দ্বারা দ্য রিজার্ভ ব্যাংক যেমন এই প্রকল্পের অধীনে।
- k) "পরিকল্পনা" বলতে রিজার্ভ ব্যাংক-সমন্বিত ন্যায়পাল প্রকল্প, ২০২১ কে বোঝায়, যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক ১২ নভেম্বর, ২০২১ তারিখে জারি করা হয়েছে, যা সময়ে সময়ে সংশোধিত হয়েছে।

4. নিয়মাবলী প্রযোজ্য প্রতি সব ঋণ পণ্য এর ডিএমআই:

(i) অ্যাপ্লিকেশন জন্য ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ:

- (a) সব ঋণ পণ্য এর দ্য কোম্পানির করবে থাকা যেমন প্রতি দ্য ঋণ নীতি গৃহীত দ্বারা দ্য কোম্পানি।
- (b) DMI কর্তৃক গ্রাহকের সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় অথবা ঋণগ্রহীতার বোধগম্য ভাষায় হবে।
- (c) যেমন প্রক্রিয়ার অংশ এবং স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, আবেদনের পর্যায়ে DMI, সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে, যার মধ্যে রয়েছে তবে প্রক্রিয়াকরণ ফি/চার্জের মধ্যে সীমাবদ্ধ নয়, যদি যেকোনো, ফেরতযোগ্য নয় ফি ভিতরে মামলা এর প্রত্যাখ্যান এর ঋণ প্রস্তাব, অগ্রিম পরিশোধ বিকল্পগুলি ইত্যাদি, যা প্রভাব দ্য আগ্রহ এর দ্য গ্রাহক তাই যে ক অর্থপূর্ণ তুলনা সঙ্গে দ্য শর্তাবলী এবং শর্তাবলী প্রস্তাবিত দ্বারা অন্যান্য এনবিএফসি করতে পারেন থাকা তৈরি এবং অবহিত সিদ্ধান্ত করতে পারেন থাকা নেওয়া গ্রাহক দ্বারা।
- (d) দ্য কোম্পানির করবে প্রদান করা স্বীকৃতি জন্য প্রাপ্তি এর ঋণ অ্যাপ্লিকেশন বরাবর সঙ্গে ঋণ আবেদনপত্র নিষ্পত্তির সময়সীমা। অধিকন্তু, ঋণ আবেদনপত্র সর্বোচ্চ ৬০ দিন বা গ্রাহকের সাথে পারস্পরিক সম্মতিক্রমে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করতে হবে।
- (e) ঋণ আবেদনের পর্যায়ে, কোম্পানি আবেদনপত্রের সাথে জমা দিতে হবে এমন সমস্ত নথিপত্র উল্লেখ করবে। ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (RBI) এর "আপনার গ্রাহককে জানুন" (KYC) নিয়ম মেনে চলার জন্য কোম্পানি প্রয়োজনীয় সমস্ত নথিপত্র সংগ্রহ করবে। প্রয়োজনে অতিরিক্ত তথ্যের জন্য অনুরোধ করা হবে।
- (f) পছন্দের প্রয়োগের মাধ্যমে, গ্রাহককে তার পছন্দের ঋণ পণ্য সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য দেওয়া হবে।
- (g) গ্রাহককে তার আবেদনের অবস্থা সম্পর্কে, যখন এবং যখন প্রয়োজন হবে, অবহিত করা হবে। ঋণের আবেদন গ্রহণের সময় কোম্পানি সম্পূর্ণ ঋণ প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করবে। এবং যাত্রা পর্যন্ত দ্য ঋণ মঞ্জুর এবং বিতরণ। গ্রাহক এছাড়াও অবহিত হও সম্পর্কে দ্য সময়ের মধ্যে কোনটি দ্য সম্পূর্ণ ঋণ প্রক্রিয়া ইচ্ছাশক্তি থাকা সম্পন্ন ভিতরে ব্যবসার সাধারণ ধারা।

(ii) ঋণ মূল্যায়ন শর্তাবলী এবং শর্তাবলী:

- (a) ডিএমআই করবে পরীক্ষা করা দ্য তথ্য জমা দেওয়া হয়েছে দ্বারা দ্য গ্রাহক এবং, যদি অতিরিক্ত যেকোনো তথ্য প্রয়োজন হলে, ঋণ আবেদনের দ্রুত নিষ্পত্তির সুবিধার্থে এটি তাৎক্ষণিকভাবে অনুসন্ধান করবে।
- (b) ডিএমআই প্রস্তাবিত ঋণের মূল শর্তাবলী লিখিতভাবে স্থানীয় ভাষায় অথবা গ্রাহকের বোধগম্য ভাষায়, অনুমোদন পত্র বা মেয়াদপত্র বা অন্য কোনও লিখিত যোগাযোগের মাধ্যমে কেএফএসের সাথে জানাবে এবং এর মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকবে:
 - দ্য পরিমাণ এর ঋণ অনুমোদিত বরাবর সঙ্গে দ্য পদ এবং শর্তাবলী সহ বার্ষিক সুদের হার ;
 - ডিফল্ট সুদ / জরিমানা চার্জের বিবরণ (প্রতি মাসে / বার্ষিক শতাংশে প্রকাশ করা হয়েছে) যেমন দ্য মামলা মে থাকা) এবং দ্য চার্জ প্রদেয় দ্বারা দ্য গ্রাহকরা ভিতরে সম্পর্ক থেকে তাদের ঋণ হিসাব এবং তার আবেদনের পদ্ধতি ;
 - ঋণের বিলম্বে পরিশোধের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে মোটা অক্ষরে উল্লেখ করা হবে;
 - বিতরণ প্রক্রিয়া আরও এগিয়ে যাওয়ার সিদ্ধান্ত নেওয়া অন্তর্ভুক্ত, অনুমোদনের শর্তাবলীর স্বীকৃতি প্রদান করতে হবে।
- (c) ডিএমআই ঋণ চুক্তির একটি কপি ইংরেজিতে অথবা স্থানীয় ভাষায় প্রদান করবে, যা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারবেন। সঙ্গে কপি এর সব প্রাসঙ্গিক ঘের উদ্ধৃত ভিতরে দ্য ঋণ চুক্তি থেকে সব দ্য ঋণ মঞ্জুর/বিতরণের সময় ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগ করতে হবে এবং গ্রাহক কর্তৃক যথাযথভাবে অনুমোদিত হতে হবে। ডিএমআই তার ওয়েবসাইটে মূল স্থানীয়

ভাষাগুলিতে স্ট্যান্ডার্ড ঋণ চুক্তিও সরবরাহ করবে।

(d) চাবি তথ্য বিবৃতি

- কোম্পানি সকল সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের একটি KFS প্রদান করবে যাতে তারা ঋণ চুক্তি সম্পাদনের আগে একটি সুচিন্তিত দৃষ্টিভঙ্গি নিতে পারে, যা মানসম্মত বিন্যাস অনুসারে। প্রদান করা হয়েছে অধীনে আরবিআই প্রবিধান। দ্য কেএফএস করবে থাকা প্রদান করা হয়েছে থেকে দ্য ঋণগ্রহীতা যে ভাষায় ঋণগ্রহীতাকে বুঝতে পারে।
- ঋণগ্রহীতাকে KFS-এর বিষয়বস্তু ব্যাখ্যা করতে হবে এবং একটি স্বীকৃতি নিতে হবে যে তিনি তা বুঝতে পেরেছেন।
- দ্য কেএফএস করবে থাকা প্রদান করা হয়েছে সঙ্গে ক অনন্য প্রস্তাব সংখ্যা এবং করবে আছে ক মেয়াদকাল এর এ সর্বনিম্ন তিন কাজ করেছে দিনগুলি জন্য ঋণ থাকা টেনার এর সাত দিনগুলি অথবা এর চেয়ে বেশি, এবং সাত দিনের কম মেয়াদের ঋণের জন্য এক কর্মদিবসের মেয়াদ। দ্য ঋণগ্রহীতা করবে থাকা আবদ্ধ দ্বারা দ্য পদ এর দ্য ঋণ নির্দেশিত ভিতরে দ্য কেএফএস, যদি ঋণগ্রহীতা বৈধতার সময়কালে সম্মত হন।
- KFS-এ APR-এর একটি গণনা পত্র এবং পরিশোধের সময়সূচী অন্তর্ভুক্ত থাকবে দ্য ঋণ উপর দ্য ঋণ টেনার। এপ্রিল ইচ্ছাশক্তি অন্তর্ভুক্ত করা সব চার্জ আরোপিত দ্বারা দ্য কোম্পানি।
- তৃতীয় পক্ষের পরিষেবা প্রদানকারীদের পক্ষ থেকে কোম্পানি কর্তৃক ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে আদায় করা চার্জ প্রকৃত ভিত্তিতে, যেমন বীমা চার্জ, আইনি চার্জ ইত্যাদিও APR-এর অংশ হবে এবং আলাদাভাবে প্রকাশ করা হবে। কোম্পানি যেখানেই এই ধরনের চার্জ আদায়ের সাথে জড়িত থাকুক না কেন, প্রতিটি পেমেন্টের জন্য যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে রসিদ এবং সম্পর্কিত নথি সরবরাহ করতে হবে।
- ঋণ চুক্তির অংশ হিসেবে KFSও প্রদর্শিত হবে।

(e) দণ্ডনীয় চার্জ

- ক আলাদা করা নীতি উপর সুদের হার এবং চার্জ আছে হয়েছে গৃহীত এবং অনুমোদিত দ্বারা দ্য বোর্ড এর ডিএমআই এবং আছে হয়েছে স্থাপন করা হয়েছে উপর ডিএমআই'র ওয়েবসাইট।
- ঋণগ্রহীতা কর্তৃক ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য 'জরিমানা চার্জ' 'জরিমানা সুদ' আকারে ধার্য করা হবে না যা অগ্রিমের উপর আরোপিত সুদের হারের সাথে যোগ করা হবে। জরিমানা চার্জের কোনও মূলধনীকরণ করা হবে না অর্থাৎ, এই ধরনের চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না। তবে, এটি ঋণ অ্যাকাউন্টে সুদের চক্রবৃদ্ধির স্বাভাবিক পদ্ধতিগুলিকে প্রভাবিত করবে না।
- পরিমাণ এবং কারণ ঋণ চুক্তি এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী/মূল তথ্য বিবৃতিতে গ্রাহকদের কাছে ডিএমআই কর্তৃক স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে। ডিএমআই-এর আছে এছাড়াও প্রদর্শিত দ্য দণ্ডমূলক অভিযোগ তার উপর ওয়েবসাইট অধীনে সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জ।
- নির্দিষ্ট ঋণ/পণ্য বিভাগের মধ্যে বৈষম্যমূলক না করে, ঋণ চুক্তির মৌলিক শর্তাবলী মেনে না চলার ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ হতে হবে।
- ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে ডিএমআই কর্তৃক আরোপিত অতিরিক্ত/দণ্ডমূলক চার্জের কোনও মূলধনীকরণ করা হবে না, অর্থাৎ, এই ধরনের অতিরিক্ত/দণ্ডমূলক চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না।
- 'ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের, ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে' অনুমোদিত ঋণের ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ, শর্তাবলীর অনুরূপ অ-সম্মতির জন্য অ-ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জের চেয়ে বেশি হবে না।
- যখনই ঋণগ্রহীতাদের ঋণের শর্তাবলী মেনে না চলার জন্য স্মারক পাঠানো হবে, তখনই শাস্তিমূলক চার্জ সম্পর্কে অবহিত করা হবে। অধিকন্তু, শাস্তিমূলক চার্জ আরোপের

যেকোনো উদাহরণ এবং তার কারণ ঋণগ্রহীতাকে অবহিত করা হবে।

(iii) বিতরণ এর ঋণ এবং পরিবর্তন ভিতরে শর্তাবলী & শর্তাবলী:

- (a) বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে DMI ইংরেজিতে অথবা গ্রাহকের বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় নোটিশ দেবে।
- (b) সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি কেবলমাত্র সম্ভাব্যভাবে কার্যকর হবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করতে হবে।
- (c) চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে। চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে বা অতিরিক্ত সিকিউরিটি চাওয়ার আগে, DMI ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ গ্রাহকদের নোটিশ দেবে।
- (d) ডিএমআই করবে মুক্তি সব সিকিউরিটিজ উপর পরিশোধ এর সব পাওনা অথবা উপর উপলব্ধি এর দ্য অসাধারণ
ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে DMI-এর অন্য কোনও দাবির জন্য বৈধ অধিকার বা লিয়েনের সাপেক্ষে ঋণের পরিমাণ। যদি এই ধরনের সেট অফ অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে নোটিশ দেওয়া হোক সম্পর্কে দ্য একই সঙ্গে পূর্ণ সম্পর্কে দ্য অবশিষ্ট দাবি এবং দ্য শর্তাবলী অধীনে প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত কোন DMI সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী।
- (e) অনুমোদন / সুবিধা / ঋণ / আদেশ / প্রস্তাব সম্পর্কিত গ্রাহকের সাথে সমস্ত যোগাযোগ যেমন গ্রহণযোগ্যতা (সংশোধন বা সংযোজন সহ) লিখিতভাবে হতে হবে এবং কমপক্ষে দশ বছরের জন্য সংরক্ষণ করা হবে।

(iv) পাওনা আদায়

- (a) আমরা সংগ্রহের জন্য আমাদের আচরণবিধি অনুসরণ করব।
- (b) আমাদের সংগ্রহ আচরণবিধি সৌজন্য, ন্যায্য আচরণ এবং প্ররোচনার উপর নির্মিত। আমরা গ্রাহকদের আস্থা এবং দীর্ঘমেয়াদী সম্পর্ক গড়ে তোলায় বিশ্বাস করি।
- (c) আপনার প্রকৃত সমস্যার জন্য যথাযথ বিবেচনা করে আমরা আদায়ের বিষয়টি বিবেচনা করব। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কর্মীরা গ্রাহকদের সাথে অভদ্র আচরণ সম্পর্কিত অভিযোগের ক্ষেত্রে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করার জন্য পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষিত।
- (d) বকেয়া টাকা আদায়ের ক্ষেত্রে, কর্মীরা মৌখিক বা শারীরিকভাবে কোনও ধরনের ভয় দেখানো বা হয়রানির আশ্রয় নেবেন না। এছাড়াও, তারা হুমকি এবং/অথবা বেনামী কল করা বা মোবাইল/সোশ্যাল মিডিয়ায় অনুপযুক্ত বার্তা পাঠানো বা ঋণগ্রহীতাকে ক্রমাগত ফোন করা থেকে বিরত থাকবেন না। অধিকন্তু, আমাদের প্রতিনিধিরা ঋণগ্রহীতার পরিবারের সদস্য, রেফারি এবং বন্ধুদের প্রকাশ্যে অপমান করার বা গোপনীয়তা লঙ্ঘনের উদ্দেশ্যে কোনও কাজ করবেন না।
- (e) ঋণ খেলাপির ক্ষেত্রে, যখন একজন পুনরুদ্ধার এজেন্টকে পুনরুদ্ধারের জন্য নিযুক্ত করা হয় অথবা ইতিমধ্যেই নিযুক্ত পুনরুদ্ধার এজেন্টের পরিবর্তন হয়, তখন পুনরুদ্ধারের জন্য ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করার আগে পুনরুদ্ধার এজেন্টের বিবরণ ঋণগ্রহীতাকে ইমেল/এসএমএসের মাধ্যমে জানাতে হবে।
- (f) আমাদের প্রতিনিধিরা ঋণগ্রহীতাদের সাথে কেবলমাত্র সকাল ৮টা থেকে সন্ধ্যা ৭টার মধ্যে যোগাযোগ করবেন, যদি না গ্রাহকের ব্যবসা বা পেশার বিশেষ পরিস্থিতির কারণে অন্যথা প্রয়োজন হয়। এছাড়াও, তারা কোনও মিথ্যা এবং বিভ্রান্তিকর উপস্থাপনা ইত্যাদি করার আশ্রয় নেবেন না।

(v) সাধারণ:

- (a) ভিতরে মামলা এর সুরক্ষিত ঋণ প্রদান, ডিএমআই করবে মুক্তি সব দ্য আসল চলমান / স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র এবং অপসারণ চার্জ নিবন্ধিত সঙ্গে যেকোনো রেজিস্ট্রি মধ্যে ক সময়কাল এর ৩০ দিনগুলি ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির পরে।
- (b) ঋণগ্রহীতাকে মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি সংগ্রহের বিকল্প দেওয়া হবে নথিপত্র হয় থেকে দ্য আউটলেট/শাখা কোথায় দ্য ঋণ হিসাব ছিল সেবাপ্রাপ্ত অথবা অন্য কোন অফিস এর দ্য ডিএমআই কোথায় নথিপত্র হয় তার পছন্দ অনুযায়ী পাওয়া যাবে।
- (c) দ্য টাইমলাইন এবং স্থান এর প্রত্যাবর্তন এর আসল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তি নথিপত্র কার্যকর তারিখে বা তার পরে জারি করা ঋণ অনুমোদন পত্রগুলিতে উল্লেখ করা হবে।
- (d) ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির ৩০ দিনের মধ্যে মূল স্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশে বিলম্ব হলে অথবা সংশ্লিষ্ট রেজিস্ট্রিতে চার্জ সন্তুষ্টি ফর্ম দাখিল করতে ব্যর্থ হলে, DMI ঋণগ্রহীতাকে এই বিলম্বের কারণ জানাবে। যদি বিলম্ব DMI-এর কারণে হয়, তাহলে এটি ঋণগ্রহীতাকে প্রতিটি দিনের বিলম্বের জন্য ৫,০০০ টাকা হারে ক্ষতিপূরণ দেবে।
- (e) মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্রের আংশিক বা সম্পূর্ণ ক্ষতি/ক্ষতির ক্ষেত্রে, DMI ঋণগ্রহীতাকে স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্রের ডুপ্লিকেট/প্রত্যয়িত কপি পেতে সহায়তা করবে এবং উপরের ধারা (d) তে উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ প্রদানের পাশাপাশি সংশ্লিষ্ট খরচ বহন করবে। তবে, এই ধরনের ক্ষেত্রে, এই প্রক্রিয়াটি সম্পন্ন করার জন্য DMI-কে 30 দিনের অতিরিক্ত সময় দেওয়া হবে এবং বিলম্বিত সময়ের জরিমানা গণনা করা হবে (অর্থাৎ, মোট 60 দিন পরে)।
- (f) উপরের ধারা (d) অথবা (e) তে প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ ঋণগ্রহীতার প্রযোজ্য আইন অনুসারে ক্ষতিপূরণ পাওয়ার অধিকারের উপর কোনও প্রভাব ফেলবে না।
- (g) ডিএমআই ইচ্ছাশক্তি না হস্তক্ষেপ করা ভিতরে দ্য বিষয়াদি এর দ্য ঋণগ্রহীতা ছাড়া জন্য দ্য উদ্দেশ্য প্রদান করা হয়েছে ভিতরে ঋণ চুক্তির শর্তাবলী (যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশ করা হয়নি এমন তথ্য নজরে আসে)।
- (h) ভিতরে মামলা এর প্রাপ্তি এর অনুরোধ থেকে দ্য ঋণগ্রহীতা জন্য স্থানান্তর এর ঋণ অ্যাকাউন্ট, দ্য সম্মতি অথবা অন্যথায় অর্থাৎ, আপত্তি থেকে ডিএমআই, যদি যেকোনো, উচিত থাকা বহন করা মধ্যে ২১ দিনগুলি থেকে দ্য অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে হবে।
- (i) যদি গ্রাহক পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চলেন, তাহলে দেশের আইন অনুসারে একটি নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করে পাওনা আদায় করা হবে। এই প্রক্রিয়ায় গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে অথবা ব্যক্তিগতভাবে দেখা করে এবং/অথবা যদি কোনও জামানত থাকে, তাহলে তা পুনরুদ্ধার করে স্মরণ করিয়ে দেওয়া হবে। ডিফল্টের ক্ষেত্রে, ডিএমআই মামলাটি পুনরুদ্ধার এজেন্টের কাছে পাঠাতে পারে এবং গ্রাহককে পুনরুদ্ধার প্রক্রিয়া শুরু হওয়ার বিষয়ে অবহিত করবে। ডিএমআই নিশ্চিত করবে যে তার আদায় প্রক্রিয়ায় গ্রাহককে হয়রানি করা হবে না। উপযুক্ত নির্দেশাবলী হবে দ্বারা সরবরাহিত DMI থেকে এর কর্মী গ্রাহকদের প্রশ্ন এবং অভিযোগ আন্তরিকতার সাথে মোকাবেলা করার জন্য।
- (j) সকল ফি / চার্জ / সুদ কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত সুদের হার নীতি অনুসারে এবং ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য শর্তাবলী অনুসারে ধার্য করা হবে।
- (k) ডিএমআই চেষ্টা করবে যে বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান গঠনমূলক হোক এবং গ্রাহক যে প্রকৃত সমস্যার সম্মুখীন হতে পারেন তা যথাযথ বিবেচনা করা হোক।
- (l) DMI আর্থিক সমস্যার প্রকৃত ঘটনাগুলি যথাযথভাবে বিবেচনা করবে। গ্রাহকের উচিত এই ধরনের কোনও সমস্যা চিহ্নিত করা এবং যত তাড়াতাড়ি সম্ভব DMI কে জানাতে হবে।
- (m) সব ব্যক্তিগত তথ্য এর দ্য গ্রাহক হবে থাকা গোপনীয় এবং হবে না থাকা গ্রাহক লিখিতভাবে সম্মত না হলে তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ করা হবে। 'তৃতীয় পক্ষ' শব্দটি সমস্ত আইন

প্রয়োগকারী সংস্থা, ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো, আরবিআই, অন্যান্য ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং অন্য কোনও রাজ্য, কেন্দ্রীয় বা অন্যান্য নিয়ন্ত্রক সংস্থাকে বাদ দেয়। অধিকন্তু, ডিএমআই নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতেও গ্রাহকের তথ্য প্রকাশ করতে পারে:

- যদি ডিএমআই হল বাধ্য দ্বারা আইন।
- যদি এটা হল ভিতরে দ্য পাবলিক আগ্রহ থেকে প্রকাশ করা দ্য তথ্য।
- যদি দ্য আগ্রহ এর ডিএমআই থেকে প্রয়োজন প্রকাশ।

(n) বর্তমানে, ডিএমআই করে না অনুমোদন ঋণ এ ভাসমান হার ব্যক্তিগত ঋণ কিন্তু যদি ডিএমআই পরিকল্পনা থেকে ভবিষ্যতেও একই কাজ করলে, DMI অন্যান্য বিষয়ের সাথে নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি গ্রহণ করবে।

- এ দ্য সময় এর অনুমোদন এর ইএমআই ভিত্তিক ভাসমান হার ব্যক্তিগত ঋণ, ডিএমআই ইচ্ছাশক্তি গ্রহণ করা মধ্যে পর্যাপ্ত পরিমাণে ঋণগ্রহীতাদের ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা বিবেচনা করুন যাতে পর্যাপ্ত পরিমাণ অর্থ/মার্জিন পাওয়া যায়। জন্য প্রসারণ এর টেনার এবং/অথবা বৃদ্ধি ভিতরে ইএমআই, ভিতরে দ্য দৃশ্যকল্প এর সম্ভব ঋণের মেয়াদকালে বহিরাগত বেক্ষমার্ক হার বৃদ্ধি।
- এ দ্য সময় এর অনুমোদন, ডিএমআই করবে স্পষ্টভাবে যোগাযোগ করা থেকে দ্য ঋণগ্রহীতা সম্পর্কে দ্য সম্ভাব্য প্রভাব এর মানদণ্ডে পরিবর্তন সুদের হার উপর ঋণের নেতৃত্ব পরিবর্তনের জন্য ইএমআই এবং/অথবা টেনার অথবা উভয়ই। পরবর্তীকালে, যেকোনো বৃদ্ধি ভিতরে দ্য ইএমআই/ টেনার অথবা উভয়ই উপর হিসাব এর দ্য উপরোক্ত তথ্য যথাযথ মাধ্যমে অবিলম্বে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।
- এ দ্য সময় এর রিসেট এর আগ্রহ হার, ডিএমআই ইচ্ছাশক্তি প্রদান করা দ্য বিকল্প থেকে দ্য ঋণগ্রহীতা থেকে সুইচ ওভার থেকে ক স্থির হার যেমন প্রতি দ্য বোর্ড অনুমোদিত নীতি। দ্য নীতি, আস্তঃ অন্যান্য, ইচ্ছাশক্তি এছাড়াও ঋণের মেয়াদকালে একজন ঋণগ্রহীতা কতবার পরিবর্তন করতে পারবেন তা উল্লেখ করুন।
- দ্য ঋণগ্রহীতা করবে এছাড়াও থাকা দেওয়া দ্য পছন্দ থেকে বেছে নেওয়া এর জন্য:
 - a) বর্ধন ভিতরে ইএমআই অথবা প্রসারণ এর টেনার অথবা জন্য ক সংমিশ্রণ এর উভয়ই বিকল্প; এবং,
 - b) থেকে প্রিপে, হয় ভিতরে অংশ অথবা ভিতরে পূর্ণ, এ যেকোনো বিন্দু সময় দ্য টেনার এর দ্য ঋণ।
- লেভি এর বন্ধকী সম্পত্তি চার্জ/ অগ্রিম পরিশোধ জরিমানা করবে থাকা বিষয় থেকে বিদ্যমান নির্দেশাবলী।
- সব প্রযোজ্য চার্জ জন্য সুইচিং এর ঋণ থেকে ভাসমান থেকে স্থির হার এবং যেকোনো অন্যান্য উপরোক্ত বিকল্পগুলি প্রয়োগের সাথে সম্পর্কিত পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচগুলি অনুমোদন পত্রে এবং সময়ে সময়ে DMI কর্তৃক এই ধরনের চার্জ/ব্যয় সংশোধনের সময় স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করা হবে।
- ডিএমআই করবে নিশ্চিত করা যে দ্য প্রসারণ এর দ্য টেনার ভিতরে মামলা এর ভাসমান হার ঋণ করে না নেতিবাচক পরিশোধনের ফলে।
- ডিএমআই যথাযথ মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাদের কাছে একটি বিবৃতি ভাগ করে নেবে/সুলভ করে তুলবে এ দ্য শেষ এর প্রতিটি চতুর্থাংশ কোনটি করবে এ দ্য সর্বনিম্ন, গণনা করা দ্য ঋণের পুরো মেয়াদের জন্য মূলধন এবং আজ পর্যন্ত আদায় করা সুদ, EMI পরিমাণ, বাকি EMI সংখ্যা এবং বার্ষিক সুদের হার/বার্ষিক শতাংশ হার (APR)। DMI নিশ্চিত করবে যে বিবৃতিগুলি ঋণগ্রহীতার দ্বারা সহজ এবং সহজে বোধগম্য।
- ডিএমআই করবে না চার্জ বন্ধকী সম্পত্তি চার্জ/ অগ্রিম পরিশোধ জরিমানা উপর যেকোনো ভাসমান হার ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের জন্য অনুমোদিত মেয়াদী ঋণ।

(vi) পরিচালনা পর্ষদের দায়িত্ব: ডিএমআই, তার পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে, উল্লিখিত

বিবরণ অনুসারে প্রতিষ্ঠানের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (" জিআরএম ") নির্ধারণ করেছে। ভিতরে দ্য পরবর্তী অনুচ্ছেদ। যেমন ক প্রক্রিয়া নিশ্চিত করে যে সব বিরোধ উদ্ভূত বাইরে এর সিদ্ধান্তগুলো এর কোম্পানির কর্মকর্তারা হয় শুনেছি এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে এ সর্বনিম্ন এ পরবর্তী উচ্চতর স্তর। দ্য বোর্ড এর পরিচালকগণ করবে বার্ষিক পর্যালোচনা দ্য সম্মতি এর দ্য এফপিসি এবং দ্য জিআরএম-এর কার্যকারিতা। এই বিষয়ে একটি সমন্বিত প্রতিবেদন প্রতি বছর বোর্ডের কাছে জমা দিতে হবে।

(vii) **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ("GRM"):** কোম্পানি, তার পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনক্রমে, করবে দত্তক নেওয়া দ্য নীতি উপর অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া (" GRM ") কোনটি হল ' **সংযোজনী-ক** ' হিসাবে এখানে সংযুক্ত । আরবিআই মাস্টার নির্দেশাবলী অনুসারে, কোম্পানির উপরোক্ত জিআরএম কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত যেকোনো আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্যাগুলিও মোকাবেলা করবে।

(viii) **ভাষা এবং মোড এর যোগাযোগ দ্য এফপিসি:** ডিএমআই, ভিতরে অনুসারে সঙ্গে দ্য নির্দেশিকা উপর FPC এবং RBI মাস্টার নির্দেশিকা অনুসারে, ইংরেজি ভাষা এবং স্থানীয় ভাষায় FPC কার্যকর করা হবে ।

(ix) **কোড সঙ্গে সম্মান থেকে হার আগ্রহের বিষয়:**

- আরবিআইয়ের মাস্টার নির্দেশাবলী অনুসারে, ডিএমআই-এর বোর্ড অনুমোদিত সুদের হার নীতি ইতিমধ্যেই কার্যকর রয়েছে, যেখানে সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ চার্জ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণের অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি উল্লেখ করা হয়েছে। কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত সুদের হার মডেল তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে এবং এর দ্বারা প্রদত্ত ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য চার্জ করা সুদের হার নির্ধারণ করে।
- আবেদনপত্র এবং অনুমোদন পত্রে, DMI তার ঋণগ্রহীতাদের সুদের হার প্রকাশ করবে থেকে থাকা গণনা করা ভিত্তি দ্য পদ্ধতি জন্য গ্রেডেশন এর ঝুঁকি এবং যুক্তি জন্য প্রযোজ্য আরবিআই নির্দেশাবলী এবং ডিএমআই-এর সুদের হার নীতি অনুসারে গৃহীত বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বিভিন্ন সুদের হার আদায় করা।
- দ্য হার এর আগ্রহ এবং পদ্ধতি গ্রেডেশনের জন্য এর ঝুঁকি করবে এছাড়াও থাকা তৈরি উপলব্ধ উপর ডিএমআই-এর ওয়েবসাইট।
- ডিএমআই কর্তৃক প্রদত্ত সুদের হার বার্ষিক হার হবে যাতে গ্রাহককে অ্যাকাউন্টে ঠিক কী হারে সুদ ধার্য করা হবে তা সম্পর্কে অবগত করা যায়।
- সুদের পরিমাণ গ্রাহককে তহবিল বিতরণের প্রকৃত তারিখ থেকে নির্ধারণ করা হবে, ঋণ অনুমোদনের তারিখ বা ঋণ চুক্তি সম্পাদনের তারিখ থেকে নয়।
- মধ্যে ঋণ বিতরণ বা পরিশোধের ক্ষেত্রে , শুধুমাত্র ঋণ বকেয়া থাকা সময়ের জন্য সুদ ধার্য করা হবে, পুরো মাসের জন্য নয়।
- যদি এক বা একাধিক কিস্তি অগ্রিম আদায় করা হয়, তাহলে সম্পূর্ণ ঋণের পরিমাণ সুদের জন্য গণনা করা হবে না।

(x) **ন্যায়পাল স্কিম:**

কোম্পানিটি 'রিজার্ভ ব্যাংক-সমন্বিত ন্যায়পাল প্রকল্প, ২০২১' (" **ন্যায়পাল প্রকল্প** ") মেনে চলা নিশ্চিত করবে। ন্যায়পাল প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্য এবং প্রধান নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ FPC-এর **পরিশিষ্ট B হিসাবে প্রদান করা হয়েছে। একই** বরাবর ক কপি এর দ্য ন্যায়পাল পরিকল্পনা হয় এছাড়াও উপলব্ধ উপর দ্য ওয়েবসাইট এর দ্য <https://www.dmifinance.in> এ কোম্পানি ।

(xi) **অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপাল ("আইও"):**

কোম্পানিটি RBI মাস্টার নির্দেশিকা - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নিয়ন্ত্রিত সত্তার জন্য অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপাল) নির্দেশিকা, 2023, তারিখ 29 ডিসেম্বর, 2023 অনুসারে যথাযথভাবে তার অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপাল নিয়োগ করেছে।

আইও কেবলমাত্র সেই অভিযোগগুলি মোকাবেলা করবে যেগুলি ইতিমধ্যে কোম্পানি দ্বারা পরীক্ষা করা হয়েছে কিন্তু আছে হয়েছে আংশিকভাবে অথবা সম্পূর্ণরূপে প্রত্যাখ্যাত দ্বারা দ্য কোম্পানি। ভিতরে অন্যান্য শব্দ, দ্য আইও করবে না গ্রাহক বা জনসাধারণের কাছ থেকে সরাসরি প্রাপ্ত অভিযোগগুলি পরিচালনা করুন। তবে, নিম্নলিখিত ধরনের এর অভিযোগগুলি থাকা বাইরে কার্যক্ষেত্র আইও'র কার্যক্ষেত্র এবং করবে না।০ দ্বারা পরিচালিত হবে:

- (a) অভিযোগ সম্পর্কিত থেকে জালিয়াতি, আত্মসাৎ ইত্যাদি, ছাড়া ঐগুলো ফলস্বরূপ থেকে কোম্পানির পক্ষ থেকে যদি কোনও পরিষেবার ঘাটতি থাকে ;
- (b) অভিযোগ/রেফারেন্স সম্পর্কিত থেকে (ক) অভ্যন্তরীণ প্রশাসন, (খ) মানুষ সম্পদ, (গ) কর্মীদের বেতন এবং ভাতা ;
- (c) তথ্যসূত্র ভিতরে দ্য প্রকৃতি এর পরামর্শ এবং বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত এর দ্য কোম্পানি। তবে, 'বাণিজ্যিক সিদ্ধান্তের' আওতায় আসা ক্ষেত্রে পরিষেবার ত্রুটিগুলি অভ্যন্তরীণ ন্যায্যপালের কাছে বৈধ অভিযোগ হিসেবে গণ্য হবে;
- (d) অভিযোগ কোনটি আছে হয়েছে সিদ্ধান্ত নিয়েছে দ্বারা অথবা হয় ইতিমধ্যেই বিচারাধীন ভিতরে অন্যান্য মঞ্চ যেমন যেমন ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন, আদালত, ইত্যাদি।
- (e) ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি (নিয়ন্ত্রণ) আইন, ২০০৫ এর ধারা ১৮ এর অধীনে যে বিরোধগুলির প্রতিকারের ব্যবস্থা করা হয়েছে।

কোম্পানির অভ্যন্তরীণ অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা দ্বারা আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রত্যাখ্যাত অভিযোগগুলি অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 20 দিনের মধ্যে স্বয়ংক্রিয়ভাবে ১০-তে প্রেরণ করা হবে।

দ্য আইও এবং দ্য কোম্পানির করবে নিশ্চিত করা যে দ্য চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত হল যোগাযোগ করা থেকে দ্য অভিযোগকারীর মধ্যে ৩০ দিনগুলি থেকে দ্য তারিখ এর প্রাপ্তি এর দ্য অভিযোগ দ্বারা দ্য কোম্পানি। ভিতরে মামলা এর অভিযোগ যে হয় সম্পূর্ণরূপে অথবা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যাত এমনকি পরে পরীক্ষা দ্বারা দ্য আইও, দ্য কোম্পানির করবে অভিযোগকারীকে অবশ্যই উত্তরের অংশ হিসেবে পরামর্শদিতে হবে যে তিনি প্রতিকারের জন্য (যদি অভিযোগটি আরবিআই ন্যায্যপাল ব্যবস্থার আওতাধীন হয়) সম্পূর্ণ বিবরণ সহ আরবিআই ন্যায্যপালের কাছে যেতে পারেন। পরামর্শে গ্রাহকদের অভিযোগ অনলাইনে দাখিলের জন্য আরবিআইয়ের পোর্টাল (www.cms.rbi.org.in) এর লিঙ্ক এবং আরবিআইয়ের কেন্দ্রীয় প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রের প্রকৃত ঠিকানা অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।

তবে, যেসব ক্ষেত্রে আইও অভিযোগ প্রত্যাখ্যান বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করার কোম্পানির সিদ্ধান্ত বাতিল করে, সেক্ষেত্রে কোম্পানি কেবল নির্বাহী পরিচালক / ব্যবস্থাপনা পরিচালক / প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তার অনুমোদনের মাধ্যমে আইওর সিদ্ধান্তের সাথে দ্বিমত পোষণ করতে পারে। এই ধরনের ক্ষেত্রে, অভিযোগকারীর জবাবে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে যে অভিযোগটি আইও কর্তৃক পরীক্ষা করা হয়েছিল এবং কোম্পানির সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীর পক্ষে বাতিল করা হয়েছিল ; তবে, উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে, কোম্পানি আইওর সিদ্ধান্তের সাথে দ্বিমত পোষণ করেছে। মামলার আইওর সিদ্ধান্ত কোম্পানিকে জানানোর ৭ দিনের মধ্যে এই সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীকে জানানো হবে।

5. **ডিজিটাল ঋণ প্রদানের জন্য অতিরিক্ত নিয়মাবলী অথবা ডিজিটাল ঋণ প্রদানের মাধ্যমে প্রাপ্ত ঋণ প্ল্যাটফর্ম:**

- (i) **ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম/অ্যাপস ("DLA") এর মাধ্যমে DMI দ্বারা উৎসকৃত ঋণের**

নিয়মাবলী - যদি, DMI ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্ম থেকে উৎস ঋণগ্রহীতা এবং/ অথবা থেকে পুনরুদ্ধার করা পাওনা (যাই হোক না কেন এর তারা তাদের নিজস্ব ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে অথবা আউটসোর্সড ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ দেয় কিনা), DMI মেনে চলবে এই FPC-এর বিধানাবলী অক্ষরে অক্ষরে এবং তার ব্যবসায়ের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য পদ্ধতি অনুসারে। অধিকন্তু, ডিজিটাল ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে কোম্পানি নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী মেনে চলবে:

- এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলির নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের কাছে সেই কোম্পানির নাম প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া হবে যার পক্ষে তারা গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করছেন।
- কোম্পানি কর্তৃক নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্রদানের প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
- অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা তৈরির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা চালানো হবে।
- অনুমোদনের পরপরই কিন্তু ঋণ চুক্তি স্বাক্ষরের আগে ঋণগ্রহীতাদের একটি অনুমোদন পত্র জারি করুন।
- নিশ্চিত করুন যে ডিজিটালি স্বাক্ষরিত নথি (কোম্পানীর লেটার হেডে) যেমন, KFS, ঋণ পণ্যের সারসংক্ষেপ, অনুমোদন পত্র, শর্তাবলী, অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট, কোম্পানি / ঋণ পরিষেবা প্রদানকারীর (LSP) গোপনীয়তা নীতি, ঋণগ্রহীতাদের তথ্য সংরক্ষণ এবং ব্যবহারের ক্ষেত্রে, ইত্যাদি ঋণ চুক্তি/লেনদেন সম্পাদনের পরে নিবন্ধিত এবং যাচাইকৃত ইমেল/এসএমএসে স্বয়ংক্রিয়ভাবে ঋণগ্রহীতার কাছে পৌঁছাবে।

- নিয়মাবলী থেকে থাকা অনুসরণ করেছে দ্বারা ডিএমআই সহ সম্মান থেকে ডিজিটাল ঋণ** - দ্য কোম্পানির করবে মেনে চলা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (ডিজিটাল ঋণ) নির্দেশিকা, ২০২৫ এর বিধান অনুসারে প্রযোজ্য পরিমাণে ৮ মে, ২০২৫ তারিখের (সময়ে সময়ে সংশোধিত বা প্রতিস্থাপিত)।

6. **অতিরিক্ত নিয়মাবলী জন্য সোনা ঋণ ব্যবসা, যদি প্রযোজ্য:**

বর্তমানে, DMI ব্যক্তিদের সোনার গয়নার বিপরীতে ঋণ দেয় না, তবে ভবিষ্যতে যদি এটি একই কাজ করার পরিকল্পনা করে, তাহলে DMI, অন্যান্য বিষয়ের সাথে, এই FPC-তে উল্লিখিত অন্যান্য প্রযোজ্য নির্দেশিকা ছাড়াও নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি গ্রহণ করবে:

- ডিএমআই করবে রাখা ভিতরে স্থান বোর্ড অনুমোদিত নীতি জন্য ঋণদান বিরুদ্ধে সোনা যে উচিত আন্তঃ অন্যরা, নিম্নলিখিত বিষয়গুলি কভার করুন:
 - ঋণ প্রদানের আগে গ্রাহকের উপর পর্যাপ্ত যথাযথ ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে তা নিশ্চিত করা;
 - সঠিক পরীক্ষা-নিরীক্ষা পদ্ধতি জন্য দ্য গয়না প্রাপ্ত;
 - অভ্যন্তরীণ সিস্টেম থেকে সন্তুষ্ট করা মালিকানা এর দ্য সোনা গয়না;
 - গয়না সংরক্ষণের জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা, চলমান ভিত্তিতে ব্যবস্থাগুলি পর্যালোচনা করা, প্রশিক্ষণ উদ্বিগ্ন কর্মী এবং পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শন দ্বারা অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষক পদ্ধতিগুলি কঠোরভাবে অনুসরণ করা হচ্ছে তা নিশ্চিত করা। যেসব শাখায় অলংকার সংরক্ষণের জন্য উপযুক্ত সুবিধা নেই, তাদের দ্বারা এই ধরনের ঋণ প্রদান করা হবে না;
 - দ্য গয়না গৃহীত যেমন জামানত উচিত থাকা যথাযথভাবে বীমাকৃত;
 - স্বচ্ছ নিলাম পদ্ধতি ছাড়া দ্বন্দ্ব এর আগ্রহ ক্ষেত্রে পরিশোধ না করার ক্ষেত্রে পর্যাপ্ত পূর্ববর্তী নোটিশ থেকে দ্য ঋণগ্রহীতা;
 - দ্য নিলাম থেকে থাকা ঘোষণা করা হয়েছে থেকে দ্য জনসাধারণের জন্য দ্বারা ইস্যু এর বিজ্ঞাপন ভিতরে এ সর্বনিম্ন দুটি সংবাদপত্র, একটি স্থানীয় ভাষায় এবং অন্যটি জাতীয় দৈনিক পত্রিকায়;
 - ডিএমআই নিজেই ইচ্ছাশক্তি না অংশগ্রহণ করা ভিতরে দ্য নিলাম;

- (i) সোনা অঙ্গীকারবদ্ধ ইচ্ছাশক্তি থাকা নিলামে তোলা কেবল মাধ্যমে নিলামকারীরা অনুমোদিত দ্বারা দ্য বোর্ড;
- (j) নীতিটি হবে এছাড়াও আবরণ সিস্টেম এবং পদ্ধতি রাখা জালিয়াতির বিরুদ্ধে লড়াইয়ের স্থান, যার মধ্যে রয়েছে সংহতি, সম্পাদন এবং অনুমোদনের দায়িত্ব পৃথকীকরণ।
- (ii) দ্য ঋণ চুক্তি করবে এছাড়াও প্রকাশ করা বিস্তারিত সম্পর্কিত নিলাম পদ্ধতি।
- (iii) দ্য ডকুমেন্টেশন জুড়ে সব শাখা করবে থাকা মানসম্মত।
- (iv) ডিএমআই কোনও ক্ষেত্রে ঋণের প্রাপ্যতা দাবি করার মতো বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন প্রকাশ করবে না ২-৩ মিনিটের ব্যাপার।

7. অতিরিক্ত নিয়মাবলী জন্য যানবাহন অর্থায়ন, যদি প্রযোজ্য:

সরাসরি বা তার মধ্যস্থতাকারীদের মাধ্যমে যানবাহনের অর্থায়নের ক্ষেত্রে, ডিএমআই আরবিআই মাস্টার নির্দেশিকায় নির্ধারিত নিম্নলিখিত দিকগুলি মেনে চলা নিশ্চিত করবে:

- (i) ঋণগ্রহীতার সাথে ঋণ চুক্তিতে DMI-এর একটি অন্তর্নির্মিত পুনঃদখল ধারা থাকবে যা আইনত বলবৎযোগ্য।
- (ii) ডিএমআই ইচ্ছাশক্তি নিশ্চিত করা স্বচ্ছতা ভিতরে দ্য পদ এবং শর্তাবলী এর দ্য ঋণ চুক্তি সম্পর্কিত:
 - (a) বিজ্ঞপ্তি সময়কাল আগে গ্রহণ দখল;
 - (b) পরিস্থিতি অধীনে কোনটি নোটিশ সময়কাল ইচ্ছাশক্তি থাকা মওকুফ করা হয়েছে;
 - (c) পদ্ধতি জন্য গ্রহণ দখল এর নিরাপত্তা/ যানবাহন;
 - (d) ক বিধান সম্পর্কিত চূড়ান্ত সুযোগ থেকে থাকা দেওয়া থেকে দ্য ঋণগ্রহীতা জন্য পরিশোধ এর ঋণ সম্পত্তি/ গাড়ির বিক্রয়/নিলামের আগে;
 - (e) দ্য পদ্ধতি জন্য দান দখল এর দ্য যানবাহন/ যানবাহন; এবং
 - (f) পদ্ধতি জন্য বিক্রয়/নিলাম এর দ্য সম্পত্তি/ যানবাহন।

8. এনবিএফসি-মাইক্রো অর্থায়ন প্রতিষ্ঠান (এনবিএফসি-এমএফআই) এবং মাইক্রোফাইন্যান্স ঋণ:

ডিএমআই করে না কল্পনা করা বহন বাইরে এনবিএফসি-এমএফআই কার্যক্রম অতএব যেমন নির্দেশিকা হয় না প্রযোজ্য দ্য কোম্পানি। দ্য কোম্পানির অফার ঋণ থেকে ব্যক্তি কার স্থূল গৃহস্থালী আয় হল প্রতি মাসে ₹২৫,০০০/- এর বেশি। অতএব, ১৪ মার্চ, ২০২২ তারিখের মাস্টার ডিরেকশন-রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (মাইক্রোফিন্যান্স লোনের জন্য নিয়ন্ত্রক কাঠামো) নির্দেশিকা, ২০২২ ("মাইক্রোফিন্যান্স লোনের উপর মাস্টার ডিরেকশন") -এ উল্লেখিত ক্ষুদ্রঋণ ঋণ সম্পর্কিত বিধানগুলি কোম্পানির উপর প্রযোজ্য নয়।

9. কোড এর আচরণ ইস্যু করা হয়েছে দ্বারা ডিজিটাল ঋণদাতাদের সমিতি এর ভারত (ডিএলএআই):

দ্য কোম্পানির করবে মেনে চলা সঙ্গে দ্য বিধান এর দ্য কোড এর আচরণ জারি করা দ্বারা ডিজিটাল ঋণদাতার

এসোসিয়েশন এর ভারত (ডিএলএআই) উপর সেপ্টেম্বর ২৩, ২০২৩ এর কোনটি দ্য কোম্পানির হল ক সদস্য।

10. ঋণ সুযোগ-সুবিধা প্রতি শারীরিক/দৃশ্যগতভাবে চ্যালেঞ্জ:

শারীরিক/দৃষ্টি প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের প্রতিবন্ধকতার কারণে ঋণ সুবিধাসহ পণ্য ও সুযোগ-সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে DMI কোনও বৈষম্য করবে না। DMI-এর সমস্ত শাখা/প্রতিনিধিরা এই ধরনের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুযোগ-সুবিধা গ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সকল সহায়তা প্রদান করবে।

11. পর্যালোচনা এর দ্য এফপিসি:

দ্য এফপিসি করবে থাকা সংশোধিত অথবা পরিবর্তিত সঙ্গে অনুমোদন এর দ্য বোর্ড। দ্য এফপিসি করবে থাকা পর্যালোচনা করা হয়েছে দ্বারা দ্য

বোর্ড উপর একটি বার্ষিক ভিত্তি। ফলস্বরূপ উপর যেকোনো সংশোধনী ভিতরে আরবিআই মাস্টার দিকনির্দেশনা অথবা যেকোনো পরিবর্তন করা দ্য অবস্থান এর দ্য কোম্পানি, প্রয়োজনীয় পরিবর্তন ভিতরে এই এফপিসি করবে থাকা অন্তর্ভুক্ত এবং অনুমোদিত বোর্ড কর্তৃক।

এই FPC-তে যা কিছু থাকুক না কেন, যদি কোনও দ্বন্দ্ব এর বিধানের এই FPC-এর সাথে বিদ্যমান আইন, নিয়ম, প্রবিধান, আইন বা এর সংশোধন বা আইন প্রণয়ন নতুন প্রযোজ্য আইনের ক্ষেত্রে, এই আইন, আইন, বিধি, নিয়ন্ত্রণ বা আইনের আওতাধীন বিধানগুলি এই FPC-এর উপর প্রাধান্য পাবে।

পরিশিষ্ট- ক

অভিযোগ রিড্রেশাল প্রক্রিয়া

1. ভূমিকা

ডিএমআই অর্থনীতি ব্যক্তিগত সীমিত (এরপরে রেফার করা যেমন দ্য "কোম্পানি" অথবা "ডিএমআই") হল নিবন্ধিত যেমন ক ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশিকা, ২০২৩ (সময়ে সময়ে সংশোধিত) ("মাস্টার নির্দেশনা") অনুসারে, আমানত গ্রহণকারী নন-ব্যাংকিং আর্থিক কোম্পানি ('এনবিএফসি') এবং এনবিএফসি - মধ্যম স্তর হিসাবে শ্রেণীবদ্ধ, এনবিএফসি - নিবন্ধন সার্টিফিকেট নং এন-১৪.০৩১৭৬ এর মাধ্যমে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (আরবিআই) এর সাথে।

ন্যায্য অনুশীলন কোডের মাস্টার ডাইরেক্টেশনের সপ্তম অধ্যায় অনুসারে, DMI এই প্রক্রিয়াটি প্রণয়ন করেছে, যা পরবর্তীতে "অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া" হিসাবে উল্লেখ করা হবে।

আমাদের অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাটি গ্রাহকদের সমস্ত অভিযোগ এবং উদ্বেগের দ্রুত এবং কার্যকরভাবে সমাধান নিশ্চিত করার জন্য তৈরি করা হয়েছে। আমরা আমাদের গ্রাহকদের নির্দিষ্ট চ্যানেলের মাধ্যমে অভিযোগ উত্থাপন করতে উৎসাহিত করি, এবং আমরা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ সমাধানের জন্য সমস্যা একটির মধ্যে নির্দিষ্ট সময়সীমা। আমাদের নিবেদিতপ্রাণ অভিযোগ প্রতিকার দল প্রতিটি অভিযোগ পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে তদন্ত করবে এবং অভিযোগকারীকে প্রতিক্রিয়া জানাবে। আমরা স্বচ্ছতা এবং আস্থা বৃদ্ধির লক্ষ্য রাখি, যাতে আমাদের ক্লায়েন্টরা আমাদের সাথে তাদের যোগাযোগের সময় শোনা এবং মূল্যবান বোধ করেন।

2. প্রযোজ্যতা

এই প্রক্রিয়া প্রযোজ্য থেকে সব গ্রাহক, স্টেকহোল্ডাররা, এবং কর্মচারী এর দ্য ব্যাংকিং-বহির্ভূত আর্থিক কোম্পানি (এনবিএফসি)। এটি কোম্পানির দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত পরিষেবা এবং পণ্যগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করে, যার মধ্যে ঋণ, বিনিয়োগ, এবং গ্রাহক সমর্থন। এই প্রক্রিয়া হল উদ্দেশ্যপ্রণোদিত জন্য ব্যবহার ভিতরে সব গ্রাহক মিথস্ক্রিয়া, মুখোমুখি যোগাযোগ, টেলিফোনিক কথোপকথন এবং ইলেকট্রনিক চিঠিপত্র সহ। অতিরিক্তভাবে, এটি প্রযোজ্য থেকে যেকোনো তৃতীয় পক্ষ সেবা সরবরাহকারী নিযুক্ত দ্বারা দ্য এনবিএফসি ভিতরে প্রদান করা সেবা থেকে গ্রাহকরা। সব কার্যকর যোগাযোগ এবং অভিযোগের সমাধান নিশ্চিত করার জন্য সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলিকে প্রক্রিয়াটির সাথে পরিচিত হতে উৎসাহিত করা হচ্ছে।

3. উদ্দেশ্য এর প্রক্রিয়া

- (i) সব গ্রাহকরা হয় সর্বদা চিকিৎসা করা হয়েছে মোটামুটিভাবে এবং ছাড়া পক্ষপাত।
- (ii) সব সমস্যা উদ্ভিত দ্বারা গ্রাহকরা হয় লেনদেন করা সঙ্গে সৌজন্য এবং সমাধান করা হয়েছে উপর সময়।
- (iii) গ্রাহকরা হয় সম্পূর্ণরূপে সচেতন করা হয়েছে এর তাদের অধিকার যাতে তারা পারে বেছে নেওয়া জন্য বিকল্প প্রতিকার, যদি তারা আমাদের প্রতিক্রিয়া বা তাদের অভিযোগের সমাধানে সম্পূর্ণরূপে সন্তুষ্ট না হয়

DMI- এর সকল গ্রাহকের জন্য প্রযোজ্য এবং DMI-এর নজরে আনা সমস্ত বিষয় এর স্বীকৃত চিঠিপত্র এবং মিথস্ক্রিয়া চ্যানেল। এই বাদ দেয় দ্য মামলা কোনটি হয় বিচারাধীন।

4. মূল পরামিতি

অনুসরণ করা হচ্ছে হয় কিছু এর দ্য চাবি পরামিতি এর দ্য অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া ("জিআরএম") গৃহীত দ্বারা দ্য কোম্পানি:

- (i) রেজোলিউশন এর গ্রাহক অভিযোগ/ বিরোধ/ প্রশ্ন মধ্যে ক নির্ধারিত সময় ফ্রেম।

- (ii) সকল অভিযোগ/বিরোধ/প্রশ্ন নিশ্চিত করা গ্রাহকদের কথা শোনা হয় এবং অন্ততপক্ষে নিষ্পত্তি করা হয় পরবর্তী উচ্চতর স্তরে।
- (iii) কোম্পানি অভিযোগ/অভিযোগ দ্রুত গ্রহণ করবে এবং ৩০ দিনের মধ্যে দ্রুততার সাথে সমাধান করবে। যদি ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ/অভিযোগের সমাধান না হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতা রিজার্ভ ব্যাংক-ইন্টিগ্রেটেড ন্যায্যপাল স্কিমের অধীনে অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থা ("CMS") পোর্টালের মাধ্যমে অভিযোগ জমা দিতে পারবেন।

সব যোগাযোগ করবে থাকা ভিতরে স্থানীয় ভাষা ভাষা/ ভাষা বোঝা গেছে দ্বারা দ্য ঋণগ্রহীতা।

5. সংক্ষিপ্ত বিবরণ এর গ্রাহক সেবা

গ্রাহক মিথস্ক্রিয়া হয় শ্রেণীবদ্ধ যেমন এর অধীনে:

- i. প্রশ্ন (প্রশ্ন) - গ্রাহক প্রয়োজনীয়তা যা করতে পারেন থাকা উপস্থিত ছিলেন এবং বন্ধ অবিলম্বে, আরও প্রক্রিয়াকরণের প্রয়োজন ছাড়াই।
- ii. অনুরোধ (আর) - গ্রাহক প্রয়োজনীয়তা কোনটি প্রয়োজন আরও প্রক্রিয়াজাতকরণ এবং হয় না ভিতরে অভিযোগের প্রকৃতি।
- iii. অভিযোগ (গ) - অভিযোগ উচিত থাকা উদ্ভিত ভিতরে দ্য অনুসরণ করা পরিস্থিতি :
 - a. বন্ধ না থাকা এর অনুরোধ মধ্যে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ সময়সীমা (ট্যাট);
 - b. অভাব ভিতরে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ কর্ম এবং সেবা প্রদান করা হয়েছে থেকে দ্য গ্রাহকরা ভিতরে লেখা;
 - c. লঙ্ঘন এর একমত পদ এবং শর্তাবলী এর দ্য ঋণ চুক্তি;
 - d. অ-প্রকাশ এর উপাদান পদ যেমন প্রয়োজনীয় অধীনে দ্য মেলা অনুশীলন কোড;
 - e. অ্যাকশন এবং আচরণ এর দ্য কোম্পানি কর্মচারী এবং অংশীদার ফলস্বরূপ ভিতরে গ্রাহকরা ঘটনার তথ্য উল্লেখ করে অন্যান্য আর্থিক ক্ষতি করেছে।

6. চ্যানেল, বর্ধন ম্যাট্রিক্স এবং সময়রেখা জন্য অভিযোগ প্রতিকার ডিএমআই- এর মধ্যে

ডিএমআই বিভিন্ন ব্যবসায়িক বিভাগে কাজ করে যেমন কনজুমশন লোন, পার্সোনাল লোন এবং এমএসএমই লোন, যার মধ্যে রয়েছে টার্ম লোন এবং হাই নেট-ওয়ার্থ ইন্ডিভিজুয়াল (এইচএনআই) কে দেওয়া শেয়ারের বিপরীতে লোন। যেহেতু গ্রাহক অংশ এবং প্রশ্ন/জিজ্ঞাসা হবে পরিবর্তিত হওয়া অতএব দ্য কোম্পানির আছে সিদ্ধান্ত নিয়েছে থেকে আছে প্রতিটি ব্যবসায়িক বিভাগের জন্য পৃথক এসকেলেশন ম্যাট্রিক্স এবং সময়সীমা।

(1) গ্রাহক অভিযোগ নিবন্ধনের জন্য চ্যানেল: গ্রাহক/খুচরা ঋণ/ই-কেওয়াইসি (UIDAI):

গ্রাহক/খুচরা ঋণের জন্য (যার মধ্যে রয়েছে গ্রাহক ঋণ, বৈদ্যুতিক যানবাহন ঋণ, সিকিউরিটিজের বিপরীতে ঋণ, ব্যক্তিগত ঋণ এবং MSME ঋণ যার মধ্যে রয়েছে মেয়াদী ঋণ এবং শেয়ারের বিপরীতে ঋণ) এবং ব্যক্তি ঋণের জন্য (যার মধ্যে মেয়াদী ঋণ এবং শেয়ারের বিপরীতে ঋণ অন্তর্ভুক্ত) এবং ই-কেওয়াইসি (UIDAI KUA) প্রক্রিয়া, গ্রাহকরা নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে তাদের অভিযোগ/প্রশ্ন/জিজ্ঞাসা নিবন্ধন করতে পারেন:

- (a) ভয়েস সাপোর্ট- গ্রাহকরা সোমবার থেকে শনিবার সকাল ৯:০০ টা থেকে রাত ৮:০০ টা পর্যন্ত ০৮০৬৪-৮০৭- ৭৭৭ নম্বরে কনজিউমার অ্যান্ড এমএসএমই কাস্টমার কেয়ারে আমাদের কল করতে পারেন।
- (b) customercare@dmifinance.in এই ঠিকানায় আমাদের লিখুন (দয়া করে আপনার ঋণ অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং যোগাযোগ নম্বর ইমেলে উল্লেখ করুন)। গ্রাহক তাৎক্ষণিকভাবে একটি স্বয়ংক্রিয় স্বীকৃতি পাবেন এবং ৩ কার্যদিবসের মধ্যে টিমের কাছ থেকে একটি প্রতিক্রিয়া পাবেন, তবে এমন কিছু ঘটনা ঘটতে পারে যেখানে টিম সাড়া দিতে/উত্তর দিতে আরও বেশি সময় নিতে পারে।

(2) বর্ধন মধ্যে দ্য কোম্পানি:

- (a) **স্তর ১:** ক গ্রাহক করতে পারেন ক্রমবর্ধমান করা দ্য পদার্থ grievance@dmifinance.in

ঠিকানায় ভিতরে যদি তিনি প্রশ্ন/অনুরোধের প্রাপ্ত উত্তরে সন্তুষ্ট না হন অথবা গ্রাহক সেবা দলের কাছ থেকে কোনও উত্তর না পান। প্রশ্ন/বিরোধ/অভিযোগের উপর নির্ভর করে, গ্রাহককে কোম্পানিতে তার নিবন্ধিত ইমেল আইডিতে 5 কার্যদিবসের মধ্যে একটি লিখিত উত্তর/সমাধান পাঠানো হবে।

- (b) **সূত্র ২:** ক গ্রাহক না সন্তুষ্ট সঙ্গে দ্য প্রতিক্রিয়া প্রাপ্ত অথবা না গ্রহণ করা যেকোনো প্রতিক্রিয়া থেকে সূত্র ১, করতে পারেন আরও ক্রমবর্ধমান করা দ্য পদার্থ/ প্রশ্ন/ অভিযোগ থেকে নিচেরটি :

নাম এর অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা	জনাব. আশীষ সারিন জ্যেষ্ঠ ভাইস রাষ্ট্রপতি - গ্রাহক সাফল্য এক্সপ্রেস ভবন, ৩ ^{য়} তলা, ৯-১০, বাহাদুর শাহ জাফর মার্গ, নয়াদিল্লি- ১১০০০২
যোগাযোগ নম্বর।	০১১-৪১২০৪৪৪৪
ইমেইল জানুন	head.services@dmifinance.in সম্পর্কে

অভিযোগ পরিচালনার প্রক্রিয়াটি রিজার্ভ ব্যাংক - ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম, ২০২১ অনুসারে পরিচালিত হবে যা মাস্টার ডিরেক্টশন - রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (অভ্যন্তরীণ) এর সাথে একত্রে পঠিত হবে। ন্যায্যপাল জন্য নিয়ন্ত্রিত সত্তা) দিকনির্দেশনা, ২০২৩. দ্য অভিযোগ পরিচালনা ইচ্ছাশক্তি এছাড়াও আরবিআই কর্তৃক নির্ধারিত ন্যায্য অনুশীলন কোডের অধীনে প্রাসঙ্গিক নির্দেশিকাগুলি বিবেচনায় রাখুন।

- (3) যদি গ্রাহক প্রাপ্ত সমাধানে সন্তুষ্ট না হন অথবা নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে DMI-এর কাছ থেকে কোনও উত্তর না পান, তাহলে তিনি RBI CMS পোর্টাল - <https://cms.rbi.org.in>-এ তাদের অভিযোগ দায়ের করতে পারেন অথবা আপনার অভিযোগ ফর্ম (ফর্ম্যাট) নীচের ঠিকানায় পাঠাতে পারেন:

কেন্দ্রীভূত রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র, ভারতীয়
রিজার্ভ ব্যাংক, চতুর্থ তলা,
সেক্টর ১৭, চণ্ডীগড় - ১৬০০১৭
টোল ফ্রি নম্বর - ১৪৪৪৮

7. প্রদর্শন এর দ্য নীতি

গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, কোম্পানিটি সমস্ত অফিস প্রাপ্তগে নীতিটি স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করেছে। এর দ্য কোম্পানি। দ্য গ্রাহকরা করতে পারেন এছাড়াও প্রবেশাধিকার দ্য নীতি উপর দ্য ওয়েবসাইট এর দ্য কোম্পানির <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> লিঙ্কের মাধ্যমে।

8. প্রক্রিয়া জন্য ফাইলিং ক অভিযোগ সঙ্গে দ্য অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার

www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/ এ ক্লিক করে একাধিক পরিষেবা চ্যানেলের মাধ্যমে আমাদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। ভিতরে মামলা গ্রাহকরা হয় না সন্তুষ্ট সাথে রেজোলিউশন প্রদান করা হয়েছে দ্বারা আমাদের গ্রাহক যত্ন নির্বাহী, দ্য বিস্তারিত এর দ্য অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার হয় নিচে দেওয়া হল :

a) অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার এর দ্য কোম্পানি:

দ্য অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার এর দ্য কোম্পানির মে থাকা যোগাযোগ করা হয়েছে এ:

নাম এর প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার	আশীষ সারিন জ্যেষ্ঠ ভাইস রাষ্ট্রপতি - গ্রাহক সাফল্য এক্সপ্রেস ভবন, ৩ ^{য়} মেঝে, ৯-১০, বাহাদুর শাহ জাফর মার্গ, নতুন দিল্লি- ১১০০০২
------------------------------------	--

যোগাযোগ সংখ্যা	০১১-৪১২০৮৮৮৮
ইমেইল ঠিকানা	grievance@dmifinance.in সম্পর্কে head.services@dmifinance.in সম্পর্কে

b) প্রক্রিয়া জন্য ফাইলিং ক অভিযোগ সঙ্গে দ্য অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার:

ধাপ ১. লিখিত অভিযোগ থেকে নিয়ন্ত্রিত সত্তা এ দ্য শেষ এর ৩০ দিন।

ধাপ ২. যদি দ্য অভিযোগ হল প্রত্যাখ্যাত সম্পূর্ণরূপে অথবা আংশিকভাবে দ্বারা নিয়ন্ত্রিত সত্তা এবং গ্রাহক থাকা

অসন্তুষ্ট সঙ্গে প্রতিক্রিয়া অথবা না উত্তর দিন হল প্রাপ্ত থেকে নিয়ন্ত্রিত সত্তা যদি গ্রাহক আছে অন্য কোনও ফোরামে যাইনি।

ধাপ ৩. ফাইল অভিযোগ সঙ্গে ন্যায়পাল:

- অনলাইন উপর সিএমএস পোর্টাল (<https://cms.rbi.org.in>) অথবা
- ইমেইল এ CRPC@rbi.org.in ; অথবা
- শারীরিকভাবে থেকে কেন্দ্রীভূত রসিদ & প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (সিআরপিসি), রিজার্ভ ব্যাংক এর ভারত, ৪র্থ মেঝে, সেক্টর ১৭, চণ্ডীগড়-১৬০ ০১৭. যোগাযোগ কেন্দ্র সঙ্গে টোল ফ্রি নম্বর - ১৪৪৪৮ (সময় - সকাল ৯:৩০ থেকে বিকেল ৫:১৫)।

৭. প্রক্রিয়া উন্নতি

ভিত্তি করে উপর দ্য ফলাফল এবং বৈধতা এর অভিযোগ পরিচালনা করা দ্বারা দ্য অভ্যন্তরীণ ন্যায়পাল, ক পুঙ্খানুপুঙ্খভাবে মূল কারণ বিশ্লেষণ হল পরিচালিত উপর দ্য শীর্ষ বিভাগ এর অভিযোগ থেকে চিহ্নিত করা যেকোনো উল্লেখযোগ্য ফাঁক এবং ল্যাপস ভিতরে বিদ্যমান প্রক্রিয়াগুলি। এই বিশ্লেষণ থেকে সংগৃহীত অন্তর্দৃষ্টি এবং প্রতিক্রিয়া পদ্ধতিগতভাবে সমস্ত প্রাসঙ্গিক দলের সাথে ভাগ করা হয়। এই সহযোগিতামূলক পদ্ধতি নিশ্চিত করে যে সংশোধনমূলক পদক্ষেপগুলি কার্যকরভাবে বাস্তবায়িত হয় যাতে আমাদের পরিষেবার মান উন্নত হয় এবং ভবিষ্যতে একই ধরনের সমস্যার পুনরাবৃত্তি কম হয়।

১০. পর্যালোচনা এর দ্য জিআরএম

দ্য বোর্ড এর পরিচালকগণ করবে পর্যালোচনা এই নীতি এ সর্বনিম্ন উপর বার্ষিক ভিত্তি। ভিতরে মামলা, সেখানে হয় যেকোনো নিয়ন্ত্রক নীতিমালায় পরিবর্তন আনার প্রয়োজন হলে, নীতিমালা পর্যালোচনা এবং সেই অনুযায়ী সংশোধন করা হবে।

যেকোনো অন্যান্য শর্তাবলী/ পদ্ধতি যা হতে পারে না আচ্ছাদিত হওয়া অধীনে এই নীতিমালাটি থাকা পড়া যেমন প্রতি দ্য এসবিআর ফ্রেমওয়ার্ক এবং আরবিআই কর্তৃক জারি করা সম্পর্কিত নির্দেশিকা / সার্কুলার।

সংযুক্তি খ

প্রাণবন্ত বৈশিষ্ট্য এর দ্য ন্যায়পাল পরিকল্পনা এবং দত্তক গ্রহণ এর দ্য একই দ্বারা ডিএমআই

বড় হাতের অক্ষরে লেখা পদ ব্যবহৃত ভিতরে এই সংযুক্তি খ কিন্তু না সংজ্ঞায়িত ভিতরে এই এফপিসি করবে আছে দ্য অর্থ আরোপিত থেকে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক - ইন্টিগ্রেটেড ন্যায়পাল স্কিম, ২০২১-এ তাদের অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

(A) পদ্ধতি জন্য রিড্রসাল এর অভিযোগ অধীনে দ্য পরিকল্পনা

(1) অভিযোগের কারণ - DMI-এর কোনও কাজ বা ভুলের ফলে পরিষেবায় ঘাটতি দেখা দিলে, যে কোনও গ্রাহক ন্যায়পাল স্কিমের (" স্কিম " নামেও পরিচিত) অধীনে ব্যক্তিগতভাবে বা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।

(2) মাঠ জন্য অ-রক্ষণাবেক্ষণযোগ্যতা এর ক অভিযোগ

(a) না অভিযোগ জন্য অভাব ভিতরে সেবা করবে মিথ্যা বলা অধীনে দ্য পরিকল্পনা ভিতরে গুরুত্বপূর্ণ জড়িত:

- (i) বাণিজ্যিক রায়/বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত এর ডিএমআই;
- (ii) ক বিবাদ মধ্যে ক বিক্রেতা এবং ডিএমআই সম্পর্কিত থেকে একটি আউটসোর্সিং চুক্তি;
- (iii) ক অভিযোগ না সম্বোধিত থেকে দ্য ন্যায়পাল সরাসরি;
- (iv) সাধারণ অভিযোগ বিরুদ্ধে ব্যবস্থাপনা অথবা নির্বাহী এর ডিএমআই;
- (v) ক বিবাদ ভিতরে কোনটি কর্ম হল দীক্ষিত দ্বারা ডিএমআই ভিতরে সম্মতি সঙ্গে দ্য আদেশ এর একটি আইনগত বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষ;
- (vi) ক সেবা না মধ্যে দ্য নিয়ন্ত্রক কার্যক্ষেত্র এর দ্য আরবিআই;
- (vii) ক বিবাদ মধ্যে নিয়ন্ত্রিত সত্তা;
- (viii) ক বিবাদ জড়িত দ্য কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্ক এর ডিএমআই;
- (ix) ক্রেডিট তথ্যের ধারা ১৮-এ কোন প্রতিকার প্রদান করা হয়েছে তার একটি বিরোধ পরিষেবা (নিয়ন্ত্রণ) আইন, ২০০৫;
- (x) বিবাদ সম্পর্কিত থেকে গ্রাহকরা এর নিয়ন্ত্রিত সত্তা না অন্তর্ভুক্ত ভিতরে দ্য পরিকল্পনা।

(b) ক অভিযোগ অধীনে দ্য পরিকল্পনা করবে না মিথ্যা বলা যদি না

- (i) অভিযোগকারী, প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ করার আগে, DMI-এর কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছিলেন এবং-
 - (a) অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে DMI কর্তৃক প্রত্যাখ্যান করা হয়েছে, এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নন; অথবা ডিএমআই অভিযোগ পাওয়ার ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনও উত্তর পাননি; এবং
 - (b) দ্য অভিযোগ হল তৈরি থেকে দ্য ন্যায়পাল মধ্যে এক বছর পরে দ্য অভিযোগকারী DMI থেকে অভিযোগের উত্তর পেয়েছেন, অথবা, যদি কোন উত্তর না পাওয়া যায়, তাহলে অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর ৩০ দিনের মধ্যে।
- (ii) দ্য অভিযোগ হল না ভিতরে সম্মান এর দ্য একই কারণ এর কর্ম কোনটি ইতিমধ্যেই-
 - (a) একজন ন্যায়পালের সামনে বিচারাধীন অথবা একজন ন্যায়পাল কর্তৃক নিষ্পত্তি বা যোগ্যতার ভিত্তিতে বিচার করা, তার কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক অভিযোগকারী অথবা এক বা একাধিক অভিযোগকারী, অথবা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক পক্ষের সাথে ;
 - (b) বিচারাধীন আগে যেকোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল অথবা সালিসকারী অথবা যেকোনো অন্যান্য ফোরাম অথবা কর্তৃপক্ষ; অথবা, কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা

সালিসকারী বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিষ্পত্তি বা যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি করা হয়েছে, একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের সাথে প্রাপ্ত হোক বা না হোক ;

- (iii) দ্য অভিযোগ হল না অপমানজনক অথবা তুচ্ছ অথবা বিরক্তিকর ভিতরে প্রকৃতি;
- (iv) দ্য অভিযোগ থেকে দ্য কোম্পানির ছিল তৈরি আগে দ্য মেয়াদোত্তীর্ণ এর দ্য সময়কাল সীমাবদ্ধতার নির্ধারিত অধীনে দ্য সীমাবদ্ধতা আইন, ১৯৬৩, জন্য যেমন দাবি;
- (v) অভিযোগকারী স্কিমের ১১ নং ধারায় উল্লেখিত সম্পূর্ণ তথ্য প্রদান করেন ;
- (vi) অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে অথবা আইনজীবী ব্যতীত অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করতে পারেন, যদি না আইনজীবী সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি হন।

ব্যাখ্যা ১: উপ-ধারা (২)(ক) এর উদ্দেশ্যে, 'লিখিত অভিযোগ' বলতে অন্যান্য উপায়ে করা অভিযোগগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করবে যেখানে অভিযোগকারী অভিযোগ করেছেন তার প্রমাণ উপস্থাপন করতে পারেন।

ব্যাখ্যা ২: উপ-ধারা (২)(খ)(ii) এর উদ্দেশ্যে, একই কারণে মামলার অভিযোগের মধ্যে আদালত বা ট্রাইব্যুনালে বিচারাধীন বা নিষ্পত্তিকৃত ফৌজদারি কার্যধারা বা ফৌজদারি অপরাধে শুরু হওয়া কোনও পুলিশ তদন্ত অন্তর্ভুক্ত নয়।

(3) পদ্ধতি জন্য ফাইলিং অভিযোগ:

- (a) (<https://cms.rbi.org.in>) মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।
- (b) অভিযোগটি ইলেকট্রনিক মাধ্যমে CRPC@rbi.org.in ইমেলের মাধ্যমে অথবা সরাসরি সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC), রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, চতুর্থ তলা, সেক্টর ১৭, চণ্ডীগড়-১৬০ ০১৭ ঠিকানায় জমা দেওয়া যেতে পারে।
- (c) দ্য অভিযোগ, যদি বাস্তব আকারে জমা দেওয়া হয়, তাহলে অভিযোগকারী অথবা অনুমোদিত প্রতিনিধি কর্তৃক যথাযথভাবে স্বাক্ষরিত হতে হবে। অভিযোগটি পরিশিষ্ট-গ-তে উল্লেখিত ফরম্যাটে ইলেকট্রনিক বা বাস্তব আকারে জমা দিতে হবে এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নির্দিষ্ট তথ্য সম্বলিত হতে হবে।
- (d) এছাড়াও, একটি টোল-ফ্রি নম্বর সহ একটি যোগাযোগ কেন্দ্র - ১৪৪৪৮ (সকাল ৯:৩০ থেকে বিকাল ৫:১৫) - শুরুতে হিন্দি, ইংরেজি এবং আটটি আঞ্চলিক ভাষায় চালু করা হচ্ছে এবং যথাসময়ে অন্যান্য ভারতীয় ভাষাগুলিকেও এটি সম্প্রসারিত করা হবে। যোগাযোগ কেন্দ্রটি আরবিআইয়ের বিকল্প অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা সম্পর্কে তথ্য/স্পষ্টীকরণ প্রদান করবে এবং অভিযোগ দায়েরের ক্ষেত্রে অভিযোগকারীদের নির্দেশনা দেবে।

(B) রেজোলিউশন এবং পুরস্কার/ প্রত্যাখ্যান অধীনে দ্য পরিকল্পনা

(1) রেজোলিউশন এর অভিযোগ:

- (a) ন্যায়পাল/উপন্যায়পাল অভিযোগকারী এবং কোম্পানির মধ্যে সুবিধা বা সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে চুক্তির মাধ্যমে অভিযোগের নিষ্পত্তিকে উৎসাহিত করার চেষ্টা করবেন।
- (b) দ্য কার্যবিবরণী আগে দ্য ন্যায়পাল করবে থাকা সারাংশ ভিতরে প্রকৃতি এবং করবে না থাকা দ্বারা আবদ্ধ যেকোনো নিয়ম এর প্রমাণ। দ্য ন্যায়পাল মে পরীক্ষা করা হয় পার্টি থেকে দ্য অভিযোগ এবং তাদের বক্তব্য রেকর্ড করুন।
- (c) অভিযোগ পাওয়ার পর, কোম্পানি অভিযোগের যুক্তির উত্তরে তার লিখিত সংস্করণ, নির্ভরযোগ্য নথির কপি সংযুক্ত করে, ১৫ দিনের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে সমাধানের জন্য দাখিল করবে।

তবে শর্ত থাকে যে, ন্যায়পাল, কোম্পানির লিখিত অনুরোধে ন্যায়পালের সন্তুষ্টির জন্য, তার লিখিত সংস্করণ এবং নথিপত্র দাখিলের জন্য উপযুক্ত বলে বিবেচিত আরও সময় মঞ্জুর

করতে পারেন।

- (d) ভিতরে মামলা দ্য কোম্পানির বাদ দেয় অথবা ব্যর্থ হয় থেকে ফাইল এর লিখিত সংস্করণ এবং নথিপত্র মধ্যে দ্য নির্ধারিত সময়ের মধ্যে, ন্যায়পাল রেকর্ডে উপলব্ধ প্রমাণের ভিত্তিতে একতরফাভাবে অগ্রসর হতে পারেন এবং উপযুক্ত আদেশ প্রদান করতে পারেন অথবা রায় প্রদান করতে পারেন। আপিলের কোন অধিকার থাকবে না।
নির্ধারিত সময়ের মধ্যে তথ্য প্রদান না করার কারণে বা সাড়া না দেওয়ার কারণে জারি করা রোয়েদাদের ক্ষেত্রে কোম্পানির কাছে।
- (e) ন্যায়পাল/ডেপুটি ন্যায়পাল নিশ্চিত করবেন যে অভিযোগের সাথে প্রাসঙ্গিক এবং প্রাসঙ্গিক পরিমাণে, এক পক্ষের দ্বারা দাখিল করা লিখিত সংস্করণ বা উত্তর বা নথিপত্র সরবরাহ করা হয়েছে। থেকে অন্যান্য পার্টি এবং অনুসরণ করে পদ্ধতি এবং প্রদান করা অতিরিক্ত সময় যেমন মে উপযুক্ত বলে বিবেচিত হবে।
- (f) ভিতরে মামলা দ্য অভিযোগ হল না সমাধান করা হয়েছে মাধ্যমে সুবিধা প্রদান, যেমন কর্ম যেমন মে থাকা উপযুক্ত বিবেচিত, একটি সভা সহ অভিযোগকারীর সাথে কর্মকর্তারা কোম্পানির পক্ষ থেকে, অভিযোগের সমাধানের জন্য সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে শুরু করা যেতে পারে।
- (g) অভিযোগের পক্ষগুলি ন্যায়পাল/উপন্যপালের সাথে সদৃচ্ছার সাথে সহযোগিতা করবে , যেমন দ্য মামলা মে থাকা, ভিতরে রেজোলিউশন এর দ্য বিবাদ এবং মেনে চলা সঙ্গে দ্য নির্ধারিত সময়ের মধ্যে যেকোনো প্রমাণ এবং অন্যান্য সম্পর্কিত নথিপত্র উপস্থাপনের নির্দেশ।
- (h) যদি পক্ষগুলির মধ্যে অভিযোগের কোনও বন্ধুত্বপূর্ণ নিষ্পত্তি হয়, তবে একই বিষয় হবে থাকা রেকর্ড করা এবং স্বাক্ষরিত দ্বারা উভয়ই দ্য দলগুলো এবং এরপর, দ্য ঘটনা এর নিষ্পত্তি হতে পারে রেকর্ড করা, সংযুক্তিকরণ তৎপরে দ্য পদ এর বসতি স্থাপন, পরিচালনা দ্য দলগুলো থেকে মেনে চলা নির্ধারিত সময়ের মধ্যে শর্তাবলী সহ।
- (i) দ্য অভিযোগ হবে থাকা গণ্য করা থেকে থাকা সমাধান করা হয়েছে কখন:
 - (i) এটা আছে হয়েছে স্থির দ্বারা দ্য কোম্পানির সঙ্গে দ্য অভিযোগকারী উপর দ্য হস্তক্ষেপ এর ন্যায়পাল; অথবা
 - (ii) দ্য অভিযোগকারী আছে একমত ভিতরে লেখা অথবা অন্যথায় (যা মে থাকা রেকর্ড করা হয়েছে) যে অভিযোগের নিষ্পত্তির পদ্ধতি এবং পরিমাণ সন্তোষজনক; অথবা
 - (iii) দ্য অভিযোগকারী আছে প্রত্যাহার করা হয়েছে দ্য অভিযোগ স্বৈচ্ছায়।

(2) পুরস্কার দ্বারা ন্যায়পাল :

- (a) যদি না দ্য অভিযোগ হল প্রত্যাখ্যাত, দ্য ন্যায়পাল করবে পাস একটি পুরস্কার ভিতরে দ্য ঘটনা এর:
 - (i) গৃহসজ্জার সামগ্রী ছাড়া এর নথি/তথ্য যেমন প্রতি দ্য পরিকল্পনা; অথবা
 - (ii) দ্য পদার্থ না পাওয়া সমাধান করা হয়েছে অধীনে দ্য পরিকল্পনা ভিত্তিক উপর রেকর্ড স্থাপন করা, এবং উভয় পক্ষের বক্তব্য শোনার যুক্তিসঙ্গত সুযোগ প্রদানের পর।
- (b) দ্য ন্যায়পাল করবে এছাড়াও গ্রহণ করা মধ্যে অ্যাকাউন্ট, ভিতরে সংযোজন, দ্য নীতিমালা এর ব্যাংকিং আইন এবং যুক্তিসঙ্গত রায় প্রদানের আগে, সময়ে সময়ে আরবিআই কর্তৃক জারি করা অনুশীলন, নির্দেশাবলী, নির্দেশাবলী এবং প্রাসঙ্গিক অন্যান্য বিষয়গুলি বিবেচনা করুন।
- (c) এই রোয়েডে, অন্যান্য বিষয়ের সাথে, কোম্পানিকে তার দায়িত্ব পালনের জন্য নির্দিষ্ট নির্দেশ, যদি থাকে, এবং অভিযোগকারীর ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণ হিসেবে কোম্পানি কর্তৃক অভিযোগকারীকে প্রদত্ত অর্থ, যদি থাকে, অতিরিক্ত বা অন্যথায়, অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- (d) অভিযোগকারীর ক্ষতিপূরণের পরিমাণ বা ₹২০ লক্ষ, যেটি কম, তার চেয়ে বেশি ক্ষতিপূরণ প্রদানের নির্দেশ দিয়ে ন্যায়পাল কোনও রায় দেওয়ার ক্ষমতা রাখবেন না। ন্যায়পাল যে ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে পারেন তা বিরোধের সাথে জড়িত পরিমাণ ব্যতীত হবে।

- (e) অভিযোগকারীর সময়ের ক্ষতি, ব্যয়, হয়রানি এবং অভিযোগকারীর মানসিক যন্ত্রণা বিবেচনা করে ন্যায়পাল অভিযোগকারীকে অনধিক ২১ লক্ষ টাকা ক্ষতিপূরণও দিতে পারেন।
- (f) ক কপি এর দ্য পুরস্কার করবে থাকা পাঠানো হয়েছে থেকে দ্য অভিযোগকারী এবং কোম্পানি। রায়ে অনুলিপি প্রাপ্তির ৩০ দিনের মধ্যে, অভিযোগকারী যদি কোম্পানির কাছে দাবির পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তির জন্য রায়ে স্বীকৃতির একটি চিঠি জমা না দেন, তাহলে রায়টি বাতিল হয়ে যাবে এবং কার্যকর হবে না।
তবে শর্ত থাকে যে, অভিযোগকারী যদি আপিল দায়ের করে থাকেন, তাহলে তিনি এই ধরনের কোনও গ্রহণযোগ্যতা প্রদান করতে পারবেন না।
- (g) কোম্পানিটি রায় মেনে চলবে এবং অভিযোগকারীর কাছ থেকে গ্রহণযোগ্যতার চিঠি পাওয়ার তারিখ থেকে ৩০ দিনের মধ্যে ন্যায়পালের কাছে সম্মতি জানাবে, যদি না তারা আপিলের আবেদন করে থাকে।

(3) প্রত্যাখ্যান এর ক অভিযোগ:

- (a) দ্য ডেপুটি ন্যায়পাল অথবা দ্য ন্যায়পাল মে প্রত্যাখ্যান করা ক অভিযোগ এ যেকোনো মঞ্চ যদি মনে হচ্ছে অভিযোগটি করেছে:
 - (i) হল রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নয় অধীনে দ্য পরিকল্পনা; অথবা
 - (ii) হল ভিতরে দ্য প্রকৃতি এর নৈবেদ্য পরামর্শ অথবা খোঁজা নির্দেশনা অথবা ব্যাখ্যা।
- (b) দ্য ন্যায়পাল মে প্রত্যাখ্যান করা ক অভিযোগ এ যেকোনো মঞ্চ যদি:
 - (i) ভিতরে তার মতামত সেখানে হল না অভাব ভিতরে সেবা; অথবা
 - (ii) দ্য ক্ষতিপূরণ চাওয়া জন্য দ্য পরিণামস্বরূপ ক্ষতি হল অতিক্রম দ্য ক্ষমতা এর ধারা ৪(২) এ উল্লিখিত ক্ষতিপূরণ ন্যায়পাল কর্তৃক প্রদান করা হবে; অথবা
 - (iii) দ্য অভিযোগ হল না অনুসরণ করা দ্বারা দ্য অভিযোগকারী সঙ্গে যুক্তিসঙ্গত অধ্যবসায়; অথবা
 - (iv) দ্য অভিযোগ হল ছাড়া যেকোনো যথেষ্ট কারণ; অথবা
 - (v) দ্য অভিযোগ প্রয়োজন বিবেচনা এর বিস্তারিতভাবে বর্ণনা করা তথ্যচিত্র এবং মৌখিক প্রমাণ এবং পূর্ববর্তী কার্যধারা ন্যায়পাল বিচারের জন্য উপযুক্ত নন এই ধরনের অভিযোগের ক্ষেত্রে; অথবা
 - (vi) ন্যায়পালের মতে, অভিযোগকারীর কোনও আর্থিক ক্ষতি বা অসুবিধা হয়নি।

(c) আপিল আগে দ্য আপিল করুন কর্তৃপক্ষ:

- (1) সেখানে করবে না থাকা যেকোনো ঠিক এর আপিল থেকে দ্য কোম্পানির জন্য একটি পুরস্কার জারি করা জন্য আসবাবপত্রবিহীন প্রকল্পের আওতাধীন নথি/তথ্যের পরিমাণ।
- (2) দ্য কোম্পানির মে, যদি ক্ষুদ্র দ্বারা একটি পুরস্কার অথবা বন্ধ এর ক অভিযোগ অধীনে দ্য পরিকল্পনা, ৩০ এর মধ্যে দিনগুলি এর দ্য তারিখ এর প্রাপ্তি এর যোগাযোগ এর পুরস্কার অথবা বন্ধ এর দ্য অভিযোগ, পছন্দ করা আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে আপিল।
 - (a) তবে শর্ত থাকে যে, কোম্পানির আপিলের ক্ষেত্রে, অভিযোগকারী কর্তৃক রায়ে স্বীকৃতিপত্র পাওয়ার তারিখ থেকে আপিল দায়েরের জন্য ৩০ দিনের সময়কাল শুরু হবে:
 - (b) আরও শর্ত থাকে যে, কোম্পানি কেবলমাত্র চেয়ারম্যান বা ব্যবস্থাপনা পরিচালক/প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তার পূর্ব অনুমোদনক্রমে অথবা তাদের অনুপস্থিতিতে, নির্বাহী পরিচালক/সমমানের পদমর্যাদার কর্মকর্তার অনুপস্থিতিতে আপিল দায়ের করতে পারবে।
 - (c) প্রদান করা হয়েছে যে দ্য আপিল কর্তৃপক্ষ মে, যদি সে হল সন্তুষ্ট যে দ্য কোম্পানির ছিল যথেষ্ট কারণ জন্য না তৈরি দ্য আপিল মধ্যে দ্য সময়, মে অনুমতি দিন ক আরও সময়কাল না ৩০ দিনের বেশি।
- (3) দ্য অভিযোগকারী মে, ক্ষুদ্র দ্বারা একটি পুরস্কার অথবা প্রত্যাখ্যান এর ক অভিযোগ, মধ্যে ৩০ দিনগুলি এর তারিখ এর প্রাপ্তি এর দ্য পুরস্কার অথবা প্রত্যাখ্যান এর দ্য অভিযোগ, পছন্দ করা একটি

আপিল আগে দ্য আপিল কর্তৃপক্ষ, অর্থাৎ ভারপ্রাপ্ত নির্বাহী পরিচালক এর দ্য বিভাগ দ্য আরবিআই প্রশাসনিক স্কিমটি।

- (4) তবে শর্ত থাকে যে, আপিল কর্তৃপক্ষ যদি সন্তুষ্ট হন যে অভিযোগকারীর নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে আপিল না করার যথেষ্ট কারণ ছিল, তাহলে তিনি আরও ৩০ দিনের বেশি সময় মঞ্জুর করতে পারবেন।
- (5) দ্য আপিল কর্তৃপক্ষের সচিবালয় করবে পরীক্ষা করা এবং প্রক্রিয়া দ্য আপিল।
- (6) দ্য আপিল কর্তৃপক্ষ মে, পরে দান দ্য দলগুলো ক যুক্তিসঙ্গত সুযোগ এর থাকা শুনেছি:
 - (a) বরখাস্ত করা দ্য আপিল; অথবা
 - (b) অনুমতি দিন দ্য আপিল এবং সেট একপাশে দ্য পুরস্কার অথবা অর্ডার এর দ্য ন্যায়পাল; অথবা
 - (c) রিমান্ডে নেওয়া দ্য পদার্থ থেকে দ্য ন্যায়পাল জন্য তাজা নিষ্পত্তি ভিতরে অনুসারে সঙ্গে যেমন আপিল কর্তৃপক্ষ যে নির্দেশনাগুলি প্রয়োজনীয় বা যথাযথ বিবেচনা করতে পারেন; অথবা
 - (d) পরিবর্তন করা দ্য অর্ডার এর দ্য ন্যায়পাল অথবা পুরস্কার এবং পাস যেমন দিকনির্দেশনা যেমন মে ন্যায়পালের আদেশ বা এইভাবে পরিবর্তিত রোয়েদাদ কার্যকর করার জন্য প্রয়োজনীয় হতে হবে; অথবা
 - (e) পাস যেকোনো অন্যান্য অর্ডার যেমন এটা মে উপযুক্ত মনে করা।
- (7) দ্য অর্ডার এর দ্য আপিল কর্তৃপক্ষ করবে আছে দ্য একই প্রভাব যেমন দ্য পুরস্কার উত্তীর্ণ ন্যায়পাল কর্তৃক অথবা প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের আদেশ, যেমনটি প্রযোজ্য।

(8) প্রদর্শন এর তথ্য:

- a) গ্রাহকদের সুবিধার্থে, DMI, ব্যবসা পরিচালনার জন্য যে শাখা/স্থানে অবস্থিত, সেখানে নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা) এবং গ্রাহক যার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন, ন্যায়পালের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ স্পষ্টভাবে প্রদর্শন করবে।
- b) ডিএমআই, আরবিআই মাস্টার ডাইরেক্টরিতে বর্ণিত স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি (ইংরেজি, হিন্দি এবং স্থানীয় ভাষায়) সমস্ত অফিস এবং শাখায় এমনভাবে প্রদর্শন করবে যাতে অফিস বা শাখায় আসা কোনও ব্যক্তি সহজেই তথ্য পেতে পারেন।
- c) সব দ্য উপরে বিস্তারিত প্রদান করা হয়েছে ভিতরে বিন্দু (ক) এবং (খ) বরাবর সঙ্গে ক কপি এর দ্য পরিকল্পনা উচিত কোম্পানির ওয়েবসাইটেও স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে।

(D) প্রধান নোডাল কর্মকর্তা ("পিএনও"):

ডিএমআই আছে নিযুক্ত দ্য অধ্যক্ষ নোডাল অফিসার জন্য প্রতিনিধিত্ব আগে এবং আসবাবপত্র তথ্য ডিএমআই-এর বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের ক্ষেত্রে আরবিআই ন্যায়পালের কাছে। পিএনও-এর বিবরণ নিম্নরূপ:

নাম এর প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার	জনাব. আশীষ সারিন জ্যেষ্ঠ ভাইস রাষ্ট্রপতি - গ্রাহক সাফল্য এক্সপ্রেস ভবন, ৩ ^{য়} তলা, ৯-১০, বাহাদুর শাহ জাফর মার্গ, নতুন দিল্লি- ১১০০০২
যোগাযোগ নম্বর।	০১১-৪১২০৪৪৪৪
ইমেইল জানুন	grievance@dmifinance.in সম্পর্কে head.services@dmifinance.in সম্পর্কে

পরিশিষ্ট- গ

ফর্ম এর অভিযোগ (প্রতি হও (ঘরোয়া) সঙ্গে দ্য এনবিএফসি ন্যায়পাল
[ধারা ১১(২) এর দ্য পরিকল্পনা]
(প্রতি হও ভরট ইউপি দ্বারা দ্য অভিযোগকারী)

প্রতি:

দ্য ন্যায়পাল ম্যাডাম/স্যার,

উপ: অভিযোগ (স্থানের বিরুদ্ধে) এর শাখা অথবা অফিস) এর ডিএমআই অর্থনীতি ব্যক্তিগত সীমিত

বিস্তারিত এর দ্য অভিযোগ হয় যেমন এর অধীনে:

- 1) নাম এর অভিযোগকারী:
- 2) বয়স (বছর):
- 3) লিঙ্গ:
- 4) পূর্ণ জানুন এর অভিযোগকারী-

পিন কোড-

ইমেল (যদি উপলব্ধ)-

ফোন নং। (যদি উপলব্ধ)-

মোবাইল সংখ্যা-

- 5) অভিযোগ বিরুদ্ধে (নাম এবং পূর্ণ জানুন এর দ্য শাখা অথবা অফিস এর ডিএমআই অর্থনীতি প্রা. লিমিটেড)

পিন কোড-

- 6) প্রকৃতি এর সম্পর্ক/অ্যাকাউন্ট সংখ্যা (যদি যেকোনো) সঙ্গে ডিএমআই অর্থনীতি প্রা. লিমিটেড
- 7) লেনদেন তারিখ এবং বিস্তারিত, যদি পাওয়া যায়
 - a) তারিখ এর অভিযোগ ইতিমধ্যেই তৈরি দ্বারা দ্য অভিযোগকারী থেকে দ্য কোম্পানি:
(দয়া করে ঘেরা ক কপি এর অভিযোগ)
 - b) কিনা যেকোনো অনুস্মারক ছিল পাঠানো হয়েছে দ্বারা দ্য অভিযোগকারী?: হ্যাঁ/না
(দয়া করে ঘেরা ক কপি এর অনুস্মারক)
- 8) অনুগ্রহ করে টিক দ্য প্রাসঙ্গিক বাক্স (হ্যাঁ/না)- কিনা তোমার অভিযোগ:

(আ মি)	হল বিচারাধীন/বিচারাধীন সালিশ ১?	হ্যাঁ	না
(ii)	হল তৈরি মাধ্যমে একটি উকিল, ছাড়া কখন দ্য পক্ষপাতী হল দ্য সংক্ষুব্ধ পক্ষ?	হ্যাঁ	না
(iii)	সাথে একই ভিত্তিতে ইতিমধ্যেই কি বিষয়টি মোকাবেলা করা হয়েছে অথবা প্রক্রিয়াধীন আছে?	হ্যাঁ	না
(ঈ)	হল ভিতরে দ্য প্রকৃতি এর সাধারণ অভিযোগ/গুলি বিরুদ্ধে ব্যবস্থাপনা অথবা নির্বাহী কোম্পানির?	হ্যাঁ	না
(উ)	হল উপর হিসাব এর ক বিবাদ মধ্যে নিয়ন্ত্রিত সত্তা?	হ্যাঁ	না
(ষ ষ্ঠ)	জড়িত নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্ক?	হ্যাঁ	না

- 9) বিষয় পদার্থ এর দ্য অভিযোগ:

- 10) বিস্তারিত এর দ্য অভিযোগ: (যদি স্থান হল না যথেষ্ট, অনুগ্রহ করে ঘেরা ক আলাদা শীট)
- 11) কিনা যেকোনো উত্তর দিন আছে হয়েছে প্রাপ্ত থেকে কোম্পানির মধ্যে ক সময়কাল এর ৩০ দিনগুলি এর প্রাপ্তি এর অভিযোগের বিষয়ে? হ্যাঁ/না (যদি হ্যাঁ হয়, তাহলে অনুগ্রহ করে উত্তরের একটি কপি সংযুক্ত করুন)
- 12) ত্রাণ চাওয়া থেকে দ্য ন্যায়পাল (দয়া করে ঘেরা ক কপি এর তথ্যচিত্র প্রমাণ, যদি যেকোনো, ভিতরে আপনার দাবির সমর্থনে)
- 13) প্রকৃতি এবং ব্যাপ্তি এর আর্থিক ক্ষতি, যদি যেকোনো, দাবি করা দ্বারা দ্য অভিযোগকারী দ্বারা পথ এর ক্ষতিপূরণ
(দয়া করে উল্লেখ করা থেকে ধারা ১৫ (৪) & ১৫ (৫) এর দ্য ফ্রিম)
- 14) তালিকা এর নথিপত্র আবদ্ধ:
- 15) ঘোষণা:
- (i) আমি/আমরা, দ্য অভিযোগকারী/রা এখানে ঘোষণা করুন যে:
- a) দ্য তথ্য সজ্জিত উপরে হল সত্য এবং সঠিক; এবং
- b) আমি/আমরা উপরে বর্ণিত কোনও তথ্য গোপন বা ভুলভাবে উপস্থাপন করিনি এবং, এখানে জমা দেওয়া নথিপত্র।
- (ii) দ্য অভিযোগ হল দায়ের করা আগে মেয়াদোত্তীর্ণ এর সময়কাল এর এক বছর গণনা করা হয়েছে ভিতরে অনুসারে সঙ্গে প্রকল্পের ১০(২) ধারার বিধান।

তোমার বিশ্বস্ত,

(স্বাক্ষর এর অভিযোগকারী/ অনুমোদিত প্রতিনিধি)

অনুমোদন

যদি অভিযোগকারী তার পক্ষে উপস্থিত হয়ে বক্তব্য পেশ করার জন্য একজন প্রতিনিধিকে অনুমোদন দিতে চান ন্যায়পালের সামনে, নিম্নলিখিত ঘোষণাপত্র জমা দিতে হবে:

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

পিন কোড:

ফোন নম্বর:

ইমেইল:

মোবাইল সংখ্যা:

(স্বাক্ষর এর অভিযোগকারী)
