

મેળો વ્યવહાર કોડ ઓફ
ડીએમઆઈ ફાઇનાન્સ ખાનગી મર્યાદિત

1. પ્રસ્તાવના:

ડીએમઆઈ નાણાકીય ખાનગી મર્યાદિત (આગળ સંદર્ભિત થી તરીકે 'આ કંપની' અથવા 'ડીએમઆઈ') છે એ ડિપોઝિટ વગર ભારતીય રિઝર્વ બેંક ('RBI') માં યોગ્ય રીતે નોંધાયેલ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NBFC-ND) ને ધ્યાનમાં લેતા. માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા ("RBI") અનુસાર કંપનીને મધ્યમ સ્તરની NBFC (NBFC-MI) તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે. (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) દિશાનિર્દેશો, 2023 ("RBI માસ્ટર દિશાનિર્દેશો"), તરીકે સુધારેલ થી સમય થી સમય. આ કંપની છે મુખ્યત્વે રોકાયેલું માં આ ઉધાર આપવું વ્યવસાય.

માં અનુસાર સાથે પ્રકરણ સાતમું (ફેર વ્યવહાર કોડ) ના આ આરબીઆઈ માસ્ટર દિશાઓ, નોન-બેંકિંગ ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવતી નાણાકીય કંપનીઓ ("NBFCs") એ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા અપનાવવી જરૂરી છે. ('એફપીસી') નિર્ધારિત માં આ આરબીઆઈ માસ્ટર દિશાઓ. ડીએમઆઈ, હોવું એ એનબીએફસી હોવું ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ, ઘડ્યું છે અને દત્તક લીધેલ આ એફપીસી માટે આ ઉધાર આપવું માં વ્યવસાય અનુસાર સાથે આ દિશાનિર્દેશો. FPC, RBI દ્વારા 8 મે, 2025 ના રોજના 'ડિજિટલ ધિરાણ દિશાનિર્દેશો' ("ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકા") અને કંપનીના ધિરાણ વ્યવસાયને લાગુ પડતા અન્ય દિશાનિર્દેશો/માર્ગદર્શિકાઓ દ્વારા નિર્ધારિત વિવિધ જાહેરાત આવશ્યકતાઓને પણ સામેલ કરવાનો પ્રયાસ કરે છે.

2. હેતુ અને તેની લાગુતા:

DMA એ તેના ગ્રાહકો/ઋણ લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી અને પારદર્શક પ્રથાઓ પ્રાપ્ત કરવાના પ્રયાસરૂપે FPC ને અમલીકરણ માટે અપનાવ્યું છે. આ FPC ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવા આવશ્યક લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવાનો ઇરાદો ધરાવે છે. વધુમાં, FPC પારદર્શિતા વધારવાનો પણ પ્રયાસ કરે છે જેથી ગ્રાહકો કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી ઉત્પાદનો/સેવાઓની વધુ સારી સમજ મેળવી શકે.

આ એફપીસી કરશે અરજી કરો આરપાર બધા પાસાંઓ ના આ કંપનીના ઉધાર આપવું વ્યવસાય કામગીરી સહિત ડિજિટલ ધિરાણ, માર્કેટિંગ, લોન ઉત્પત્તિ, પ્રક્રિયા, સેવા, સંગ્રહ પ્રવૃત્તિઓ વગેરે. FPC પ્રત્યે DMA ની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારી જવાબદારી, દેખરેખ અને ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે.

કંપનીના ડિરેક્ટર બોર્ડ અને મેનેજમેન્ટ ડિઝાઇન કરેલી પદ્ધતિઓ સ્થાપિત કરવા માટે જવાબદાર છે થી ખાતરી કરવી કે તેનું કામગીરી પ્રતિબિંબિત કરવું એ મજબૂત પ્રતિબદ્ધતા થી આ એફપીસી અને કે બધા કર્મચારીઓ FPC થી વાકેફ છે.

3. વ્યાખ્યાઓ:

- "વાર્ષિક ટકાવારી દર" એ ઉધાર લેનારને વાર્ષિક કેડિટ ખર્ચ છે જેમાં વ્યાજ દર અને કેડિટ સુવિધા સાથે સંકળાયેલા અન્ય તમામ શુલ્કનો સમાવેશ થાય છે.
- "અધિકૃત પ્રતિનિધિ" અર્થ એ વ્યક્તિ અન્ય કરતાં એક એડવોકેટ યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે લેખિતમાં અધિકૃત.
- "બોર્ડ" અર્થ બોર્ડ ના ડિરેક્ટર્સ ના કંપની.
- "ફરિયાદ" અર્થ કોઈપણ પ્રતિનિધિત્વ બનાવેલ માં લેખન અથવા દ્વારા અન્ય સ્થિતિઓ કંપની તરફથી સેવામાં ખામી હોવાનો આરોપ લગાવવો, અને/અથવા યોજના હેઠળ રાહત મેળવવાની માંગ કરવી;
- "કંપની" અર્થ ડીએમઆઈ નાણાકીય ખાનગી મર્યાદિત.
- "નિર્દેશક" અર્થ વ્યક્તિગત ડિરેક્ટર અથવા કોઈપણ ના આ ડિરેક્ટર્સ યાલુ આ બોર્ડ ના કંપની.
- "એફપીસી" અર્થ મેળો વ્યવહાર કોડ.
- "આંતરિક લોકપાલ" એટલે DMA દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલ આંતરિક લોકપાલ, જે DMA ની સંબંધિત ગ્રાહક સેવા ટીમ દ્વારા આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણપણે નકારી કાઢવામાં આવેલી ફરિયાદોની સમીક્ષા કરવા માટે સ્વતંત્ર સત્તા તરીકે નિયુક્ત કરવામાં આવે છે.
- "ચાવી હકીકત નિવેદન" અથવા "KFS" નો અર્થ થાય છે એ નિવેદન ના મુખ્ય હકીકતો એ લોન કરાર, માં સરળ અને સમજવામાં સરળ ભાષા, જે ઉધાર લેનારને પ્રમાણિત ફોર્મેટમાં પૂરી પાડવામાં આવે છે.

- j) "લોકપાલ/"નાયબ લોકપાલ" અર્થ કોઈપણ વ્યક્તિ નિયુક્ત દ્વારા આ અનામત બેંક તરીકે યોજના હેઠળ.
4. "યોજના" નો અર્થ રિઝર્વ બેંક-સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 છે જે 12 નવેમ્બર, 2021 ના રોજ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવી હતી, જેમાં સમયાંતરે સુધારા કરવામાં આવ્યા છે. ધોરણો લાગુ પ્રતિ બધા લોન ઉત્પાદનો ઓફ ડીએમઆઈ:

(i) **અરજીઓ માટે લોન અને તેમના પ્રક્રિયા:**

- બધા લોન ઉત્પાદનો ના આ કંપની કરશે હોવું તરીકે પ્રતિ આ લોન નીતિ દત્તક લીધેલ દ્વારા આ કંપની.
- DMA દ્વારા ગ્રાહકને કરવામાં આવતા બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- જેમ પ્રક્રિયાનો એક ભાગ અને પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, DMA, અરજીના તબક્કે, બધી જરૂરી માહિતી પૂરી પાડશે, જેમાં પ્રોસેસિંગ ફી/ચાર્જનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે મર્યાદિત નથી, જો કોઈપણ, પરત ન કરી શકાય તેવું ફી માં કેસ ના અસ્વીકાર ના લોન દરખાસ્ત, પૂર્વ ચુકવણી વિકલ્પો વગેરે, જે અસરો આ વ્યાજ ના આ ગ્રાહક તેથી કે એ અર્થપૂર્ણ સરખામણી સાથે આ શરતો અને શરતો ઓફર કરેલું દ્વારા અન્ય એનબીએફસી કરી શકો છો હોવું બનાવેલ અને જાણકાર નિર્ણય કરી શકો છો હોવું લીધેલ ગ્રાહક દ્વારા.
- આ કંપની કરશે પૂરું પાડવું સ્વીકૃતિ માટે રસીદ ના લોન અરજીઓ સાથે સાથે લોન અરજીઓનો નિકાલ કયા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તે સમયમર્યાદા. વધુમાં, લોન અરજીનો નિકાલ 60 દિવસ સુધીના સમયગાળામાં અથવા ગ્રાહક સાથે પરસ્પર સંમતિ મુજબ કરવામાં આવશે.
- લોન અરજીના તબક્કે, કંપની અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી બધા દસ્તાવેજો સૂચવશે. કંપની રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (RBI) ના તમારા ગ્રાહકને જાણો (KYC ધોરણો) નું પાલન કરવા માટે બધા જરૂરી દસ્તાવેજો એકત્રિત કરશે. જો જરૂર પડશે તો વધારાની માહિતીની વિનંતી કરવામાં આવશે.
- પસંદગીના અમલીકરણ પર, ગ્રાહકને તેની પસંદગીના લોન પ્રોડક્ટ વિશે સંબંધિત માહિતી આપવામાં આવશે.
- ગ્રાહકને જરૂર પડ્યે તેની અરજીની સ્થિતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે. કંપની લોન અરજી સ્વીકારતી વખતે સમગ્ર લોન પ્રક્રિયા સમજાવશે. અને સુધીની મુસાફરી આ લોનની મંજૂરી અને વિતરણ. ગ્રાહક પણ કરશે જાણકાર રહી વિશે આ સમયરેખા અંદર જે આ સમગ્ર લોન પ્રક્રિયા ઇચ્છા હોવું પૂર્ણ માં વ્યવસાયનો સામાન્ય માર્ગ.

(ii) **લોન મૂલ્યાંકન શરતો અને શરતો:**

- ડીએમઆઈ કરશે તપાસ કરવી આ માહિતી સબમિટ કર્યું દ્વારા આ ગ્રાહક અને, જો કોઈપણ વધારાનું જો લોન અરજીનો ઝડપી નિકાલ થાય તે માટે ડેટા જરૂરી હોય, તો તે તાત્કાલિક તે જ માંગશે.
- ડીએમઆઈ પ્રસ્તાવિત લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતો સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લેખિતમાં, મંજૂરી પત્ર અથવા ટર્મ શીટ અથવા કેએફએસ સાથે લેખિત સંદેશાવ્યવહારના અન્ય કોઈપણ સ્વરૂપ દ્વારા જણાવશે અને તેમાં શામેલ હશે:
 - આ રકમ ના લોન મંજૂર સાથે સાથે આ શરતો અને શરતો સહિત વાર્ષિક વ્યાજ દર;
 - ડિફોલ્ટ વ્યાજ / દંડની વિગતો (દર મહિને / વાર્ષિક ટકાવારીમાં વ્યક્ત) તરીકે આ કેસ મે હોવું અને આ ખર્ચ ચૂકવવાપાત્ર દ્વારા આ ગ્રાહકો માં સંબંધ થી તેમનું લોન ખાતું અને તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ;
 - લોન કરારમાં લોનની મોડી ચુકવણી માટે દંડની રકમનો સ્પષ્ટપણે ઘાટા અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે;
 - વિતરણની પ્રક્રિયામાં આગળ વધવાનો વિકલ્પ પસંદ કરવાનો સમાવેશ થાય છે .
- ડીએમઆઈ લોન કરારની એક નકલ અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં આપશે, જે ઉધાર લેનાર સમજી શકે છે. સાથે નકલ ના બધા સંબંધિત ઘેરાબંધી અવતરણ કરેલ માં આ લોન કરાર થી બધા આ

લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે ઉધાર લેનારાઓ અને ગ્રાહક દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરાયેલા હશે. DMI તેની વેબસાઇટ પર મુખ્ય સ્થાનિક ભાષાઓમાં પ્રમાણભૂત લોન કરાર પણ પ્રદાન કરશે.

(d) કી હકીકત નિવેદન

- કંપની તમામ સંભવિત દેવાદારોને લોન કરાર અમલમાં મૂકતા પહેલા માહિતગાર દૃષ્ટિકોણ લેવામાં મદદ કરવા માટે પ્રમાણિત ફોર્મેટ મુજબ KFS પ્રદાન કરશે. પૂરી પાડવામાં આવેલ હેઠળ આરબીઆઈના નિયમો . આ કેએફએસ કરશે હોવું પૂરી પાડવામાં આવેલ થી આ ઉધાર લેનાર જે ભાષામાં સમજે છે તે ભાષામાં.
- KFS ની સામગ્રી ઉધાર લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને એક સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે કે તે/તેણીએ તે સમજી લીધું છે.
- આ કેએફએસ કરશે હોવું પૂરી પાડવામાં આવેલ સાથે એ અનન્ય દરખાસ્ત નંબર અને કરશે હોય એ માન્યતા અવધિ ના ખાતે ઓછામાં ઓછું ત્રણ કાર્યરત દિવસો માટે લોન હોવું 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 સૂચવાયેલ માં આ કેએફએસ, જો માન્યતા સમયગાળા દરમિયાન ઉધાર લેનાર દ્વારા સંમતિ આપવામાં આવે.
- KFS માં APR ની ગણતરી શીટ અને ઋણમુક્તિ સમયપત્રક શામેલ હશે આ લોન ઉપર આ લોન ટેનર એપ્રિલ ઇચ્છા સમાવેશ થાય છે બધા ખર્ચ વસૂલવામાં આવ્યું દ્વારા આ કંપની.
- તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી કંપની દ્વારા ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વસૂલવામાં આવેલા ચાર્જિસ વાસ્તવિક ધોરણે, જેમ કે વીમા શુલ્ક, કાનૂની ચાર્જિસ વગેરે પણ APR નો ભાગ બનશે અને અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. કંપની આવા ચાર્જિસ વસૂલવામાં સામેલ હોય તેવા તમામ કિસ્સાઓમાં, દરેક ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો વાજબી સમયની અંદર પૂરા પાડવામાં આવશે.
- લોન કરારના ભાગ રૂપે KFS પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

(e) દંડ શુલ્ક

- અ અલગ નીતિ યાલુ વ્યાજ દર અને ખર્ચ ધરાવે છે રહ્યું દત્તક લીધેલ અને મંજૂર દ્વારા આ બોર્ડ ના ડીએમઆઈ અને ધરાવે છે રહ્યું મૂકવામાં આવ્યું યાલુ ડીએમઆઈ વેબસાઇટ.
- લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ ઉધાર લેનાર દ્વારા 'દંડ' ચાર્જ 'દંડ વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- જથ્થો અને કારણો લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/મુખ્ય હકીકત નિવેદનમાં ગ્રાહકોને મુદતવીતી/દંડકીય ચાર્જ માટે DMI દ્વારા સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. DMI પાસે છે પણ પ્રદર્શિત આ દંડાત્મક આરોપો તેના પર વેબસાઇટ હેઠળ વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક.
- દંડની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાને અનુરૂપ હોવી જોઈએ, કોઈ ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના.
- ડીએમઆઈ દ્વારા ઉધાર લેનાર પાસેથી વસૂલવામાં આવતા મુદતવીતી/દંડકીય ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા મુદતવીતી/દંડકીય ચાર્જ પર કોઈ વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.
- 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ, નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને લાગુ પડતા દંડ કરતાં વધુ નહીં હોય.
- જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને લોનના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે દંડનીય શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડનીય શુલ્ક વસૂલવાના કોઈપણ ઉદાહરણ અને તેનું કારણ ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે.

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

- (a) વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે DMA અંગ્રેજીમાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં સૂચના આપશે.
- (b) વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ અસરકારક રહેશે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ કરવામાં આવશે.
- (c) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવા પહેલાં, DMA ગ્રાહકોને લોન કરાર સાથે સુસંગત સૂચના આપશે.
- (d) ડીએમઆઈ કરશે મુક્તિ બધા સિક્યોરિટીઝ ચાલુ ચુકવણી ના બધા બાકી રકમ અથવા ચાલુ અનુભૂતિ ના આ ઉત્કૃષ્ટ લોનની રકમ, ઉધાર લેનાર સામે DMA પાસે રહેલા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન. જો સેટ-ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનાર સૂચના આપવામાં આવે વિશે આ સમાન સાથે સંપૂર્ણ વિશે આ બાકી રહેલું દાવાઓ અને આ શરતો હેઠળ જે DMA સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.
- (e) મંજૂરી / સુવિધાઓ / લોન / આદેશ / દરખાસ્તોના સંબંધમાં ગ્રાહક સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર જેમ કે સ્વીકૃતિઓ (સુધારાઓ અથવા ઉમેરણો સહિત) લેખિતમાં રહેશે અને ઓછામાં ઓછા દસ વર્ષ માટે સાચવવામાં આવશે.

(iv) લેણાંની વસૂલાત

- (a) અમે સંગ્રહ માટે અમારી આચારસંહિતાનું પાલન કરીશું.
- (b) અમારી કલેક્શન આચારસંહિતા સૌજન્ય, ન્યાયી વર્તન અને સમજાવટ પર બનેલી છે. અમે ગ્રાહકનો વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવામાં માનીએ છીએ.
- (c) તમને પડતી વાસ્તવિક મુશ્કેલીઓ માટે યોગ્ય વિચારણા કર્યા પછી અમે વસૂલાતનો વિચાર કરીશું. કંપની ખાતરી કરશે કે કર્મચારીઓ ગ્રાહકો સાથે અસંસ્કારી વર્તન સંબંધિત ફરિયાદો માટે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ પામેલા હોય.
- (d) બાકી રકમની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, સ્ટાફ કોઈપણ પ્રકારની ધમકી કે પજવણીનો આશરો લેશે નહીં, ભલે તે મૌખિક કે શારીરિક હોય. ઉપરાંત, તેઓ ધમકીભર્યા અને/અથવા અનામી કોલ કરવાનો અથવા મોબાઇલ/સોશિયલ મીડિયા પર અયોગ્ય સંદેશા મોકલવાનો અથવા ઉધાર લેનારને સતત ફોન કરવાનો આશરો લેશે નહીં. વધુમાં, અમારા પ્રતિનિધિઓ જાહેરમાં અપમાનિત કરવાના અથવા દેવાદારના પરિવારના સભ્યો, રેફરી અને મિત્રોની ગોપનીયતામાં દખલ કરવાના હેતુથી કૃત્યો કરશે નહીં.
- (e) લોન ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, જ્યારે વસૂલાત એજન્ટને વસૂલાત માટે સોંપવામાં આવે છે અથવા પહેલાથી જ સોંપાયેલ વસૂલાત એજન્ટમાં કોઈ ફેરફાર થાય છે, ત્યારે વસૂલાત માટે ઉધાર લેનારનો સંપર્ક કરવા માટે અધિકૃત આવા વસૂલાત એજન્ટની વિગતો ઉધાર લેનારને ઇમેઇલ/એસએમએસ દ્વારા જણાવવામાં આવશે, તે પહેલાં વસૂલાત એજન્ટ વસૂલાત માટે ઉધાર લેનારનો સંપર્ક કરે.
- (f) અમારા પ્રતિનિધિઓ ફક્ત 0800 કલાકથી 1900 કલાકની વચ્ચે જ ઉધાર લેનારોનો સંપર્ક કરશે, સિવાય કે ગ્રાહકના વ્યવસાય અથવા વ્યવસાયના ખાસ સંજોગો અન્યથા જરૂરી હોય. ઉપરાંત, તેઓ કોઈપણ ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી રજૂઆતો વગેરેનો આશરો લેશે નહીં.

(v) સામાન્ય:

- (a) માં કેસ ના સુરક્ષિત ઉધાર આપવું, ડીએમઆઈ કરશે મુક્તિ બધા આ મૂળ ગતિશીલ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો અને દૂર કરો ખર્ચ નોંધાયેલ સાથે કોઈપણ રજિસ્ટ્રી અંદર એ સમયગાળો ના 30 દિવસો લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી.
- (b) ઉધાર લેનારને મૂળ સ્થાવર/જંગમ મિલકત એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે. દસ્તાવેજો ક્યાં તો થી આ આઉટલેટ/શાખા ક્યાં આ લોન ખાતું હતી સેવા આપેલ અથવા અન્ય કોઈ ઓફિસ ના આ ડીએમઆઈ ક્યાં દસ્તાવેજો છે તેણીની પસંદગી મુજબ ઉપલબ્ધ.
- (c) આ સમયરેખા અને સ્થળ ના પરત ના મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં ઉલ્લેખિત રહેશે.
- (d) લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસની અંદર મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો DMA ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જો વિલંબ DMA ને કારણે થાય છે, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે INR 5,000 ના દરે ઉધાર લેનારને વળતર આપશે.
- (e) મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નુકસાન/નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, DMA ઉધાર લેનારને સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત કલમ (d) માં દર્શાવેલ વળતર ચુકવવા ઉપરાંત સંકળાયેલ ખર્ચ પણ ભોગવશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, DMA ને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસ પછી).
- (f) ઉપરોક્ત કલમ (d) અથવા (e) માં આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ કોઈપણ વળતર મેળવવાના ઉધાર લેનારના અધિકારોને પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના છે.
- (g) ડીએમઆઈ ઇચ્છા નથી દખલ કરવી માં આ બાબતો ના આ ઉધાર લેનાર સિવાય માટે આ હેતુઓ પૂરી પાડવામાં આવેલ માં લોન કરારની શરતો અને નિયમો (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય).
- (h) માં કેસ ના રસીદ ના વિનંતી થી આ ઉધાર લેનાર માટે ટ્રાન્સફર ના લોન ખાતું, આ સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે, વાંધો થી ડીએમઆઈ, જો કોઈપણ, જોઈએ હોવું પહોંચાડ્યું અંદર ૨૧ દિવસો થી આ વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખ. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.
- (i) જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ હોય તો સુરક્ષા જપ્ત કરીને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થશે. ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, DMA કેસને વસૂલાત એજન્ટને મોકલી શકે છે અને ગ્રાહકને વસૂલાતની કાર્યવાહી શરૂ થવાની જાણ કરશે. DMA ખાતરી કરશે કે તેની વસૂલાતની પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને હેરાનગતિનો સમાવેશ થતો નથી. યોગ્ય સૂચનાઓ હશે દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ ડીએમઆઈ થી તેનું સ્ટાફ ગ્રાહકોના પ્રશ્નો અને ફરિયાદોને સૌહાર્દપૂર્ણ રીતે સંભાળવા માટે.
- (j) બધી ફી / ચાર્જ / વ્યાજ કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી વ્યાજ દર નીતિ અને લોન પર લાગુ પડતા નિયમો અને શરતો અનુસાર વસૂલવામાં આવશે.
- (k) ડીએમઆઈ પ્રયાસ કરશે કે વિતરણ પછીની દેખરેખ રચનાત્મક હોય અને ગ્રાહકને જે વાસ્તવિક મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો પડી શકે છે તેનો યોગ્ય વિચાર કરવામાં આવે.
- (l) DMA નાણાકીય મુશ્કેલીના વાસ્તવિક કેસોને યોગ્ય રીતે ધ્યાનમાં લેશે. ગ્રાહકે આવી કોઈપણ સમસ્યા ઓળખવી જોઈએ અને DMA ને શક્ય તેટલી વહેલી તકે જાણ કરવી જોઈએ.
- (m) બધા વ્યક્તિગત માહિતી ના આ ગ્રાહક કરશે હોવું ગુપ્ત અને કરશે નથી હોવું ગ્રાહક દ્વારા લેખિતમાં સંમતિ આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી કોઈપણ તૃતીય પક્ષને જાહેર કરવામાં આવશે. 'તૃતીય પક્ષ' શબ્દમાં બધી કાયદા અમલીકરણ એજન્સીઓ, કેડિટ ઇન્ફર્મેશન બ્યુરો, આરબીઆઈ, અન્ય બેંકો

અને નાણાકીય સંસ્થાઓ અને કોઈપણ અન્ય રાજ્ય, કેન્દ્ર અથવા અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાનો સમાવેશ થતો નથી. વધુમાં, ડીએમઆઈ નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં પણ ગ્રાહકની માહિતી જાહેર કરી શકે છે:

- જો ડીએમઆઈ છે ફરજ પાડવી દ્વારા કાયદો.
- જો તે છે માં આ જાહેર રસ થી ખુલાસો કરવો આ માહિતી.
- જો આ વ્યાજ ના ડીએમઆઈ થી જરૂર કરવી જાહેરાત.

(n) હાલમાં, ડીએમઆઈ કરે છે નથી મંજૂરી લોન ખાતે તરતું દર વ્યક્તિગત લોન પરંતુ જો ડીએમઆઈ યોજનાઓ થી ભવિષ્યમાં પણ આવું જ કરવા માટે, DMA અન્ય બાબતોની સાથે, નીચેની માર્ગદર્શિકા અપનાવશે.

- મુ આ સમય ના મંજૂરી ના ઇએમઆઈ આધારિત તરતું દર વ્યક્તિગત લોન, ડીએમઆઈ ઇચ્છા લો માં પર્યાપ્ત હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે તેની ખાતરી કરવા માટે ઉધાર લેનારાઓની ચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેવી માટે વિસ્તરણ ના મુદત અને/અથવા વધારો માં ઇએમઆઈ, માં આ દૃશ્ય ના શક્ય લોનની મુદત દરમિયાન બાહ્ય બેન્ચમાર્ક દરમાં વધારો.
- મુ આ સમય ના મંજૂરી, ડીએમઆઈ કરશે સ્પષ્ટપણે વાતચીત કરવી થી આ ઉધાર લેનારાઓ વિશે આ શક્ય અસર ના બેન્ચમાર્કમાં ફેરફાર વ્યાજ દર ચાલુ લોન લીડિંગ માં ફેરફાર કરવા માટે EMI અને/અથવા ટેનર અથવા બંને. ત્યારબાદ, કોઈપણ વધારો માં આ ઇએમઆઈ/ મુદત અથવા બંને ચાલુ ખાતું ના આ ઉપરોક્ત યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારને તાત્કાલિક જાણ કરવામાં આવશે.
- મુ આ સમય ના રીસેટ ના વ્યાજ દરો, ડીએમઆઈ ઇચ્છા પૂરું પાડવું આ વિકલ્પ થી આ ઉધાર લેનારાઓ થી સ્વયં ઓવર થી એ નિશ્ચિત દર તરીકે પ્રતિ આ બોર્ડ મંજૂર નીતિ. આ નીતિ, વચ્ચે બીજી બાબતો, ઇચ્છા પણ લોનની મુદત દરમિયાન ઉધાર લેનારને કેટલી વાર સ્વયં કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે સ્પષ્ટ કરો.
- આ ઉધાર લેનાર કરશે પણ હોવું આપેલ આ પસંદગી થી પસંદ કરો માટે:
 - a) વૃદ્ધિ માં ઇએમઆઈ અથવા વિસ્તરણ ના મુદત અથવા માટે એ સંયોજન ના બંને વિકલ્પો; અને,
 - b) થી પ્રીપે, ક્યાં તો માં ભાગ અથવા માં સંપૂર્ણ, ખાતે કોઈપણ બિંદુ દરમિયાન આ મુદત ના આ લોન.
- લેવી ના જમી શુલ્ક/ પૂર્વચુકવણી દંડ કરશે હોવું વિષય થી અસ્તિત્વમાં છે સૂચનાઓ.
 - બધા લાગુ પડતું ખર્ચ માટે સ્વિચિંગ ના લોન થી તરતું થી નિશ્ચિત દર અને કોઈપણ અન્ય ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગ સાથે સંકળાયેલા સેવા શુલ્ક/વહીવટી ખર્ચ મંજૂરી પત્રમાં અને સમયાંતરે DMA દ્વારા આવા શુલ્ક/ખર્ચના સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
 - ડીએમઆઈ કરશે ખાતરી કરવી કે આ વિસ્તરણ ના આ મુદત માં કેસ ના તરતું દર લોન કરે છે નથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિમાં પરિણમે છે.
 - DMA યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને એક નિવેદન શેર કરશે/સુલભ બનાવશે ખાતે આ અંત ના દરેક ક્વાર્ટર જે કરશે ખાતે આ ન્યૂનતમ, ગણતરી કરવી આ લોનની સમગ્ર મુદત માટે મુદ્દલ અને અત્યાર સુધી વસૂલવામાં આવેલ વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી રહેલા EMI ની સંખ્યા અને વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR). DMA એ ખાતરી કરશે કે નિવેદનો ઉધાર લેનાર દ્વારા સરળ અને સરળતાથી સમજી શકાય તેવા હોય.
 - ડીએમઆઈ કરશે નથી ચાર્જ જમી શુલ્ક/ પૂર્વ ચુકવણી દંડ ચાલુ કોઈપણ તરતું દર વ્યવસાય સિવાયના હેતુ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી મુદતી લોન.

(vi) **ડિરેક્ટર બોર્ડની જવાબદારી:** DMA એ, તેના ડિરેક્ટર બોર્ડની મંજૂરી સાથે, ઉલ્લેખિત વિગતો મુજબ, સંસ્થામાં ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (" GRM ") સ્થાપિત કરી છે. માં આ આગળ ફરો. આવા એ મિકેનિઝમ ખાતરી કરે છે કે બધા વિવાદો ઉદ્ભવતું બહાર ના નિર્ણયો ના કંપનીના અધિકારીઓ છે સાંભળ્યું અને નિકાલ કર્યો ખાતે ઓછામાં ઓછું ખાતે આગામી ઉચ્ચ સ્તર. આ બોર્ડ ના ડિરેક્ટર્સ કરશે વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા આ પાલન ના આ એફપીસી અને આ GRM ની કામગીરી. આ સંદર્ભમાં એક સંકલિત અહેવાલ દર વર્ષે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.

(vii) **ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ("GRM"):** કંપની, તેના ડિરેક્ટર બોર્ડની મંજૂરીથી, કરશે દત્તક લેવું આ નીતિ યાલુ ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ (" GRM ") જે છે આ સાથે ' **પરિશિષ્ટ-A' તરીકે જોડાયેલ છે.** RBI માસ્ટર નિર્દેશો અનુસાર, કંપનીનો ઉપરોક્ત GRM કંપની દ્વારા રોકાયેલ કોઈપણ આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત મુદ્દાઓ સાથે પણ વ્યવહાર કરશે.

(viii) **ભાષા અને મોડ ના વાતચીત આ એફપીસી:** ડીએમઆઈ, માં અનુસાર સાથે આ માર્ગદર્શિકા યાલુ FPC અને RBI માસ્ટર દિશાનિર્દેશો, FPC ને અંગ્રેજી ભાષા અને સ્થાનિક ભાષાઓમાં લાગુ કરશે .

(ix) **કોડ સાથે આદર થી દર રસ :**

- (a) RBIના મુખ્ય નિર્દેશો અનુસાર, DMA ની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વ્યાજ દર નીતિ પહેલાથી જ અમલમાં છે, જેમાં વ્યાજ દરો, પ્રોસેસિંગ ચાર્જ અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવા માટે આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે. કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ વ્યાજ દર મોડેલ ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લે છે અને તેના દ્વારા આપવામાં આવતી લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરે છે.
- (b) DMA, અરજી ફોર્મ અને મંજૂરી પત્રમાં, તેના દેવાદારોને વ્યાજ દર જાહેર કરશે થી હોવું ગણતરી કરેલ આધાર આ અભિગમ માટે ક્રમાંકન ના જોખમ અને તર્ક માટે લાગુ RBI દિશાનિર્દેશો અને DMA ની વ્યાજ દર નીતિ અનુસાર અપનાવવામાં આવેલા વિવિધ શ્રેણીના દેવાદારો પાસેથી અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવામાં આવે છે.
- (c) આ દરો ના વ્યાજ અને અભિગમ ગ્રેડેશન માટે ના જોખમ કરશે પણ હોવું બનાવેલ ઉપલબ્ધ યાલુ DMA ની વેબસાઇટ.
- (d) DMA દ્વારા વસૂલવામાં આવતો વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ગ્રાહકને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ કરી શકાય.
- (e) વ્યાજ વસૂલવાની તારીખ ગ્રાહકને ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી રહેશે, લોન મંજૂર થયાની તારીખથી અથવા લોન કરારના અમલની તારીખથી નહીં.
- (f) મહિના દરમિયાન લોનનું વિતરણ અથવા ચુકવણી કરવાના કિસ્સામાં, વ્યાજ ફક્ત તે સમયગાળા માટે જ વસૂલવામાં આવશે જે માટે લોન બાકી હતી, આખા મહિના માટે નહીં.
- (g) જો એક કે તેથી વધુ હતા અગાઉથી લેવામાં આવે, તો સંપૂર્ણ લોન રકમ વ્યાજ વસૂલવા માટે ગણવામાં આવશે નહીં.

(x) **લોકપાલ યોજના:**

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

(xi) **આંતરિક લોકપાલ ("IO"):**

કંપનીએ RBI માસ્ટર ડાયરેક્ટર - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નિયમનકારી સંસ્થાઓ માટે આંતરિક લોકપાલ) નિર્દેશો, 2023, તારીખ 29 ડિસેમ્બર, 2023 અનુસાર તેના આંતરિક લોકપાલની યોગ્ય રીતે નિમણૂક કરી છે.

IO ફક્ત તે ફરિયાદોનો જ સામનો કરશે જેની કંપની દ્વારા પહેલાથી જ તપાસ કરવામાં આવી છે પરંતુ હોય રહ્યું આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણપણે નકાર્યું દ્વારા આ કંપની. માં અન્ય શબ્દો, આ આઇઓ કરશે નથી ગ્રાહકો અથવા જાહેર જનતા પાસેથી સીધી મળેલી ફરિયાદોનું સંચાલન કરો. જોકે, નીચેના પ્રકારો ના ફરિયાદો હોવું બહાર કાર્યક્ષેત્ર IO ના કાર્યક્ષેત્ર અને કરશે નથી IO દ્વારા સંભાળવામાં આવશે:

- ફરિયાદો સંબંધિત થી છેતરપિંડી, ગેરઉપયોગ વગેરે, સિવાય તે પરિણામી થી કંપની તરફથી સેવામાં ખામી, જો કોઈ હોય તો;
- ફરિયાદો/સંદર્ભો સંબંધિત થી (એ) આંતરિક વહીવટ, (ખ) માનવ સંસાધનો, (ગ) કર્મચારીઓના પગાર અને ભથ્થાં;
- સંદર્ભ માં આ પ્રકૃતિ ના સૂચનો અને વાણિજ્યિક નિર્ણયો ના આ કંપની. જોકે, 'વાણિજ્યિક નિર્ણયો' હેઠળ આવતા કેસોમાં સેવાની ખામીઓ આંતરિક લોકપાલ માટે માન્ય ફરિયાદો ગણાશે;
- ફરિયાદો જે હોય રહ્યું નક્કી કર્યું દ્વારા અથવા છે પહેલેથી જ બાકી માં અન્ય મંચ આવા ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કમિશન, અદાલતો, વગેરે.
- કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (નિયમન) અધિનિયમ, 2005 ની કલમ 18 હેઠળ કયા ઉકેલની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે તે વિવાદો.

કંપનીના આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર દ્વારા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારવામાં આવેલી ફરિયાદો ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 20 દિવસની અંદર 10 ને આપમેળે મોકલવામાં આવશે.

આ આઇઓ અને આ કંપની કરશે ખાતરી કરવી કે આ અંતિમ નિર્ણય છે વાતચીત કરી થી આ ફરિયાદી 30 દિવસો થી આ તારીખ ના રસીદ ના આ ફરિયાદ દ્વારા આ કંપની. માં કેસ ના ફરિયાદો કે છે સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકાર્યું સમ પછી પરીક્ષા દ્વારા આ આઇઓ, આ કંપની કરશે ફરિયાદીને જવાબના ભાગ રૂપે સલાહ આપવી જરૂરી છે કે તે/તેણી સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નિવારણ માટે RBI લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે (જો ફરિયાદ RBI લોકપાલ પદ્ધતિ હેઠળ આવે છે). સલાહમાં ગ્રાહક ફરિયાદોની ઓનલાઇન ફાઇલિંગ માટે RBI ના પોર્ટલ (www.cms.rbi.org.in) ની લિંક અને RBI ના સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટરનું ભૌતિક સરનામું શામેલ હોવું જોઈએ.

જોકે, એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં 10 ફરિયાદને નકારવાના અથવા આંશિક રીતે નકારવાના કંપનીના નિર્ણયને રદ કરે છે, તો કંપની ફક્ત એકિઝક્યુટિવ ડિરેક્ટર / મેનેજિંગ ડિરેક્ટર / ચીફ એકિઝક્યુટિવ ઓફિસરની મંજૂરીથી જ 10 ના નિર્ણય સાથે અસંમત થઈ શકે છે. આવા કિસ્સાઓમાં, ફરિયાદીને આપેલા જવાબમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવું જોઈએ કે ફરિયાદની તપાસ 10 દ્વારા કરવામાં આવી હતી અને કંપનીનો નિર્ણય ફરિયાદીની તરફેણમાં રદ કરવામાં આવ્યો હતો; જોકે, સક્ષમ અધિકારીની મંજૂરીથી કંપની, 10 ના નિર્ણય સાથે અસંમત છે. આ નિર્ણય ફરિયાદીને કેસ પર 10 ના નિર્ણયની જાણ કંપનીને કર્યાના 7 દિવસની અંદર કરવામાં આવશે.

5. ડિજિટલ ધિરાણ અથવા ડિજિટલ ધિરાણ દ્વારા મેળવેલા લોન માટેના વધારાના ધોરણો પ્લેટફોર્મ:

- ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ/એપ્સ ("DLA") દ્વારા DMI દ્વારા મેળવેલ લોન માટેના ધોરણો - જો, DMI ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ દ્વારા સ્રોત ઉધાર લેનારાઓ અને/ અથવા થી પુનઃપ્રાપ્ત કરો બાકી રકમ (અનુલક્ષીને ના ભલે તેઓ પોતાના ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા ધિરાણ આપે કે આઉટસોર્સ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા), DMI એ પાલન કરશે આ FPC ની જોગવાઈઓ દ્વારા અક્ષરશઃ અને ભાવનાપૂર્વક અને તે રીતે જે રીતે તે તેના વ્યવસાયને લાગુ પડે છે. વધુમાં, કંપની ડિજિટલ ધિરાણના સંદર્ભમાં નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરશે:
 - એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
 - એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને તે કંપનીનું નામ અગાઉથી જાહેર કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે જેના વતી તેઓ ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.
 - કંપની દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
 - ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.
 - મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરાર પર હસ્તાક્ષર કરતા પહેલા ઉધાર લેનારાઓને મંજૂરી સંદેશ જારી કરો.
 - ખાતરી કરો કે ડિજિટલ સહી કરેલા દસ્તાવેજો (કંપનીના લેટર હેડ પર) જેમ કે, KFS, લોન પ્રોડક્ટનો

સારાંશ, મંજૂરી પત્ર, નિયમો અને શરતો, એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ, કંપની / ધિરાણ સેવા પ્રદાતા (LSP) ની ગોપનીયતા નીતિઓ, ઉધાર લેનારાઓના ડેટાના સંગ્રહ અને ઉપયોગના સંદર્ભમાં, વગેરે લોન કરાર/વ્યવહારોના અમલ પછી રજિસ્ટર્ડ અને ચકાસાયેલ ઇમેઇલ/SMS પર ઉધાર લેનારને આપમેળે વહેતા થશે.

- (ii) **ધોરણો થી હોવું અનુસર્યા દ્વારા ડીએમઆઈ સાથે આદર થી ડિજિટલ ઉધાર** - આ કંપની કરશે પાલન કરવું રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (ડિજિટલ લેન્ડિંગ) દિશાનિર્દેશો, 2025 ની જોગવાઈઓ સાથે લાગુ પડતી હદ સુધી, તારીખ ૮ મે, ૨૦૨૫ (સમય સમય પર સુધારેલા અથવા બદલાયેલા).

6. **વધારાનું ધોરણો માટે સોનું લોન વ્યવસાય, જો લાગુ:**

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

- (i) ડીએમઆઈ કરશે મૂકવું માં સ્થળ બોર્ડ મંજૂર નીતિ માટે ઉધાર આપવું સામે સોનું કે જોઈએ વચ્ચે બીજી બાબતો, નીચેનાને આવરી લે :
- RBI દ્વારા નિર્ધારિત KYC દિશાનિર્દેશોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતા પગલાં લેવા અને કોઈપણ લોન આપતા પહેલા ગ્રાહક પર પૂરતી યોગ્ય તપાસ કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવી;
 - યોગ્ય પરીક્ષણ પ્રક્રિયા માટે આ ઘરેણાં પ્રાપ્ત;
 - આંતરિક સિસ્ટમો થી સંતોષ આપવો માલિકી ના આ સોનું ઝવેરાત;
 - ઘરેણાંને સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં સંગ્રહિત કરવા માટે પૂરતી સિસ્ટમો, સતત સિસ્ટમોની સમીક્ષા કરવી, તાલીમ આપવી ચિત્રિત સ્ટાફ અને સમયાંતરે નિરીક્ષણ દ્વારા આંતરિક ઓડિટર્સ પ્રક્રિયાઓનું કડક પાલન થાય તેની ખાતરી કરવા માટે. આવી લોન એવી શાખાઓ દ્વારા આપવામાં આવશે નહીં જેમની પાસે ઝવેરાતના સંગ્રહ માટે યોગ્ય સુવિધા નથી;
 - આ ઘરેણાં સ્વીકાર્યું તરીકે જામીનગીરી જોઈએ હોવું યોગ્ય રીતે વીમો લીધેલ;
 - પારદર્શક હરાજી પ્રક્રિયા વગર સંઘર્ષ ના વ્યાજ કિસ્સામાં ચુકવણી ન કરવાના કિસ્સામાં પૂરતું પૂર્વ સૂચના થી આ ઉધાર લેનાર;
 - 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;
 - ડીએમઆઈ પોતે ઇચ્છા નથી ભાગ લેવો માં હરાજી ;
 - સોનું પ્રતિજ્ઞા લીધી ઇચ્છા હોવું હરાજી કરી ફક્ત દ્વારા હરાજી કરનારાઓ મંજૂર દ્વારા આ બોર્ડ;
 - આ નીતિ પણ આવરણ સિસ્ટમો અને કાર્યવાહી મૂકવામાં આવે ગતિશીલતા, અમલ અને મંજૂરીની ફરજોના વિભાજન સહિત છેતરપિંડીનો સામનો કરવા માટેનું સ્થળ
- (ii) આ લોન કરાર કરશે પણ ખુલાસો કરવો વિગતો સંબંધિત હરાજી પ્રક્રિયા.
- (iii) આ દસ્તાવેજીકરણ આરપાર બધા શાખાઓ કરશે હોવું પ્રમાણિત.
- (iv) DMA લોનની ઉપલબ્ધતાનો દાવો કરવા જેવી ભ્રામક જાહેરાતો જારી કરશે નહીં ૨-૩ મિનિટની વાત.

7. **વધારાનું ધોરણો માટે વાહન ફાઇનાન્સિંગ, જો લાગુ:**

ડીએમઆઈ વાહનોના ધિરાણના સંદર્ભમાં, સીધા અથવા તેના મધ્યસ્થી દ્વારા, આરબીઆઈ માસ્ટર દિશાનિર્દેશોમાં નિર્ધારિત નીચેના પાસાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે:

- ડીએમઆઈ પાસે ઉધાર લેનાર સાથેના લોન કરારમાં એક ઇન-બિલ્ટ રિ-પેમેન્ટ કલમ હશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય તેવું છે.
- ડીએમઆઈ ઇચ્છા ખાતરી કરવી પારદર્શિતા માં આ શરતો અને શરતો ના આ લોન કરાર સંબંધિત:
 - સૂચના સમયગાળો પહેલાં લેવું કબજો;
 - સંજોગો હેઠળ જે સૂચના સમયગાળો ઇચ્છા હોવું માફ કરાયેલ;

- (c) પ્રક્રિયા માટે લેવું કબજો ના સુરક્ષા/ વાહન;
- (d) અ જોગવાઈ સંબંધિત અંતિમ તક થી હોવું આપેલ થી આ ઉધાર લેનાર માટે ચુકવણી ના લોન મિલકત/વાહનના વેચાણ/હરાજી પહેલાં;
- (e) આ પ્રક્રિયા માટે આપવું કબજો મેળવવો ના આ વાહન/ વાહન; અને
- (f) પ્રક્રિયા માટે વેચાણ/હરાજી ના આ મિલકત/ વાહન.

8. એનબીએફસી- માઇક્રો ફાઇનાન્સ સંસ્થાઓ (એનબીએફસી-એમએફઆઈ) અને માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન:

ડીએમઆઈ કરે છે નથી કલ્પના કરવી વહન બહાર એનબીએફસી-એમએફઆઈ પ્રવૃત્તિઓ તેથી આવા માર્ગદર્શિકા છે નથી લાગુ પડે છે આ કંપની. આ કંપની ઓફરો લોન થી વ્યક્તિઓ કોનું ગ્રોસ ઘરગથ્થુ આવક છે દર મહિને ₹25,000/- થી વધુ. તેથી, 14 માર્ચ, 2022 ના માસ્ટર ડાયરેક્શન- રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (રેગ્યુલેટરી ફ્રેમવર્ક ફોર માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન) ડાયરેક્શન, 2022 ("માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ ઓન માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન") માં ઉલ્લેખિત માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન સંબંધિત જોગવાઈઓ કંપની પર લાગુ પડતી નથી.

9. કોડ ઓફ આયરણ જારી કરાયેલ દ્વારા ડિજિટલ ધિરાણકર્તાઓનું એસોસિએશન ઓફ ભારત (ડીએલએઆઈ):

આ કંપની કરશે પાલન કરવું સાથે આ જોગવાઈઓ ના આ કોડ ના આયરણ જારી કરાયેલ દ્વારા ડિજિટલ ધિરાણકર્તાનું એસોસિએશન ના ભારત (ડીએલએઆઈ) ચાલુ સપ્ટેમ્બર ૨૩, ૨૦૨૩ ના જે આ કંપની છે એ સભ્ય.

10. લોન સુવિધાઓ પ્રતિ શારીરિક/દૃષ્ટિક રીતે પડકારજનક:

શારીરિક/દૃષ્ટિકીન અરજદારોને અપંગતાના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં DMA ભેદભાવ રાખશે નહીં. DMA ની બધી શાખાઓ/પ્રતિનિધિઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડશે.

11. સમીક્ષા ઓફ આ એફપીસી :

આ એફપીસી કરશે હોવું સુધારેલ અથવા સુધારેલું સાથે મંજૂરી ના આ બોર્ડ. આ એફપીસી કરશે હોવું સમીક્ષા કરેલ દ્વારા આ

બોર્ડ ચાલુ એક વાર્ષિક આધાર. પરિણામી પર કોઈપણ સુધારાઓ માં આરબીઆઈ માસ્ટર દિશાઓ અથવા કોઈપણ બદલો આ સ્થિતિ ના આ કંપની, જરૂરી ફેરફારો માં આ એફપીસી કરશે હોવું સમાવિષ્ટ અને મંજૂર બોર્ડ દ્વારા.

આ FPC માં સમાવિષ્ટ કંઈપણ હોવા છતાં, કોઈપણ કિસ્સામાં વિરોધાભાસ ની જોગવાઈનો આ FPC કોઈપણ હાલના કાયદાઓ, નિયમો, નિયમનો, કાયદાઓ સાથે અથવા તેમાં ફેરફાર અથવા કાયદો નવા લાગુ કાયદાના સંદર્ભમાં, આવા કાયદા, કાયદા, નિયમો, નિયમન અથવા અધિનિયમ હેઠળની જોગવાઈઓ આ FPC પર પ્રવર્તશે.

ફરિયાદ રીડ્રેસલ મિકેનિઝમ

1. પરિચય

ડીએમઆઈ નાણાકીય ખાનગી મર્યાદિત (આગળ સંદર્ભિત તરીકે આ "કંપની" અથવા "ડીએમઆઈ") છે નોંધાયેલ તરીકે એ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) દિશાનિર્દેશો, 2023 (સમય સમય પર સુધારેલા) ("માસ્ટર દિશાનિર્દેશ") અનુસાર, NBFC નોંધણી નંબર N-14.03176 દ્વારા, નોન-ડિપોઝિટ સ્વીકારતી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની ("NBFC") અને NBFC - મધ્યમ સ્તર તરીકે વર્ગીકૃત.

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માસ્ટર ડાયરેક્શનના પ્રકરણ VII અનુસાર, DMA એ આ મિકેનિઝમ ઘડ્યું છે, જેને હવે પછી "ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ" તરીકે ઓળખવામાં આવશે.

અમારી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે રચાયેલ છે કે ગ્રાહકોની બધી ફરિયાદો અને ચિંતાઓનો તાત્કાલિક અને અસરકારક રીતે ઉકેલ આવે. અમે અમારા ગ્રાહકોને નિયુક્ત ચેનલો દ્વારા ફરિયાદો ઉઠાવવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ, અને અમે પ્રતિબદ્ધ છીએ ઉકેલવા માટે મુદ્દાઓ અંદર ઉલ્લેખિત સમયમર્યાદા. અમારા સમર્પિત ફરિયાદ નિવારણ ટીમ દરેક ફરિયાદની સંપૂર્ણ તપાસ કરશે અને ફરિયાદીને પ્રતિસાદ આપશે. અમારું લક્ષ્ય પારદર્શિતા અને વિશ્વાસને પ્રોત્સાહન આપવાનું છે, જેથી અમારા ગ્રાહકો અમારી સાથેની તેમની વાતચીતમાં સાંભળવામાં આવે અને મૂલ્યવાન અનુભવાય.

2. લાગુ પડવાની ક્ષમતા

આ મિકેનિઝમ લાગુ પડે છે થી બધા ગ્રાહકો, હિસ્સેદારો, અને કર્મચારીઓ ના આ નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની (NBFC). તેમાં કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી બધી સેવાઓ અને ઉત્પાદનોનો સમાવેશ થાય છે, જેમાં લોન, રોકાણો, અને ગ્રાહક આધાર. આ મિકેનિઝમ છે હેતુપૂર્વક માટે ઉપયોગ માં બધા ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ, જેમાં રૂબરૂ વાતચીત, ટેલિફોનિક વાતચીત અને ઇલેક્ટ્રોનિક પત્રવ્યવહારનો સમાવેશ થાય છે. વધુમાં, તે લાગુ પડે છે થી કોઈપણ તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ રોકાયેલું દ્વારા આ એનબીએફસી માં પહોંચાડવું સેવાઓ થી ગ્રાહકો. બધા સંબંધિત પક્ષોને અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર અને ફરિયાદોના નિરાકરણની ખાતરી કરવા માટે મિકેનિઝમથી પરિચિત થવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે.

3. ઉદ્દેશ્ય ના મિકેનિઝમ

- (i) બધા ગ્રાહકો છે હંમેશા સારવાર કરાયેલ વાજબી રીતે અને વગર પક્ષપાત.
- (ii) બધા મુદ્દાઓ ઉછેરેલું દ્વારા ગ્રાહકો છે વ્યવહાર કરવો સાથે સૌજન્ય અને ઉકેલાયેલ ચાલુ સમય.
- (iii) ગ્રાહકો છે સંપૂર્ણપણે વાકેફ કરાવ્યું ના તેમના અધિકારો જેથી તેઓ કરી શકે છે પસંદ કરો માટે વૈકલ્પિક જો તેઓ અમારી પ્રતિક્રિયા અથવા તેમની ફરિયાદના નિરાકરણથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો, ઉપાયો

આ પદ્ધતિ DMA ના બધા ગ્રાહકોને અને DMA ના ધ્યાન પર લાવવામાં આવેલી બધી બાબતોને લાગુ પડે છે તેનું ઓળખાયેલ પત્રવ્યવહાર અને ક્રિયાપ્રતિક્રિયા ચેનલો. આ બાકાત રાખે છે આ કેસ જે છે ન્યાયાધીશ .

4. મુખ્ય પરિમાણો

અનુસરણ છે કેટલાક ના આ ચાવી પરિમાણો ના આ ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ (" જીઆરએમ ") દત્તક લીધેલ દ્વારા આ કંપની:

- (i) ઠરાવ ના ગ્રાહક ફરિયાદો/ વિવાદો/ પ્રશ્નો અંદર એ નિર્ધારિત સમય ફ્રેમ.
- (ii) ખાતરી કરવી કે બધી ફરિયાદો/વિવાદો/પ્રશ્નો ગ્રાહકોની સંખ્યા સાંભળવામાં આવે છે અને ઓછામાં ઓછા નિકાલ કરવામાં આવે છે આગામી ઉચ્ચ સ્તરે.
- (iii) કંપની ફરિયાદ/ફરિયાદનો તાત્કાલિક નિકાલ કરશે અને 30 દિવસના સમયગાળામાં બાબતોનો ઝડપથી

નિરાકરણ લાવશે. જો ફરિયાદ/ફરિયાદનો 30 દિવસના સમયગાળામાં ઉકેલ ન આવે, તો ઉધાર લેનાર રિઝર્વ બેંક-સંકલિત લોકપાલ યોજના હેઠળ ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી ("CMS") પોર્ટલ દ્વારા ફરિયાદ સબમિટ કરી શકે છે. બધા સંદેશાવ્યવહાર કરશે હોવું માં સ્થાનિક ભાષા ભાષા/ ભાષા સમજાયું દ્વારા આ ઉધાર લેનાર.

5. ઝાંખી ના ગ્રાહક સેવા

ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ છે વર્ગીકૃત તરીકે હેઠળ:

- પ્રશ્નો (પ્ર) - ગ્રાહક જરૂરિયાતો જે કરી શકો છો હોવું હાજરી આપી થી અને બંધ તાત્કાલિક, વધુ પ્રક્રિયાની જરૂર વગર.
- વિનંતીઓ (આર) - ગ્રાહક જરૂરિયાતો જે જરૂર આગળ પ્રક્રિયા અને છે નથી માં ફરિયાદનો સ્વભાવ.
- ફરિયાદો (સી) - ફરિયાદો જોઈએ હોવું ઉછેરેલું માં આ નીચેના દૃશ્યો :
 - બંધ ન થવું ના વિનંતી અંદર વચન આપ્યું સમયમર્યાદા (ટીએટી);
 - ઉણપ માં વચન આપ્યું ક્રિયા અને સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવેલ થી આ ગ્રાહકો માં લેખન;
 - ભંગ ના સંમત શરતો અને શરતો ના આ લોન કરાર;
 - જાહેર ન કરવું ના સામગ્રી શરતો તરીકે જરૂરી હેઠળ આ મેળો વ્યવહાર કોડ;
 - ક્રિયા અને વર્તન ના આ કંપની કર્મચારી અને ભાગીદાર પરિણામી માં ગ્રાહકોએ ઘટનાના તથ્યો ટાંક્યા હોય ત્યાં ખોટી રીતે નાણાકીય નુકસાન.

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

DMA વિવિધ વ્યવસાયિક ક્ષેત્રોમાં કાર્યરત છે જેમ કે કન્ઝમ્પ્શન લોન, પર્સનલ લોન અને MSME લોન જેમાં ટર્મ લોન અને હાઇ નેટ-વર્થ ઇન્ડિવિજુઅલ (HNI) ને ઓફર કરવામાં આવતી શેર સામે લોનનો સમાવેશ થાય છે. કારણ કે ગ્રાહક સેગમેન્ટ અને પ્રશ્નો/પૂછપરછો કરશે બદલાવ કરવો તેથી આ કંપની ધરાવે છે નક્કી કર્યું થી હોય દરેક વ્યવસાય સેગમેન્ટ માટે અલગ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને સમયરેખા.

(1) ગ્રાહક ફરિયાદો નોંધાવવા માટેના માધ્યમો: ગ્રાહક/છૂટક લોન/e-KYC (UIDAI): ગ્રાહક/છૂટક લોન માટે (જેમાં કન્ઝમ્પ્શન લોન, ઇલેક્ટ્રિક વાહન લોન, સિક્યોરિટીઝ સામે લોન, વ્યક્તિગત લોન અને MSME લોનનો સમાવેશ થાય છે જેમાં ટર્મ લોન અને શેર સામે લોનનો સમાવેશ થાય છે) અને વ્યક્તિને લોન (જેમાં ટર્મ લોન અને લોન અગેસ્ટનો સમાવેશ થાય છે) શેર) અને ઇ-કેવાયસી (UIDAI KUA) પ્રક્રિયા હેઠળ, ગ્રાહકો નીચેની ચેનલો દ્વારા તેમની ફરિયાદો/પ્રશ્નો/પૂછપરછ નોંધાવી શકે છે:

- વોઇસ સપોર્ટ** - આ ગ્રાહક ફોન કરી શકે છે અમને ગ્રાહક અને MSME ગ્રાહક કાળજી સોમવારથી શનિવાર સુધી સવારે 9:00 થી રાત્રે 8:00 વાગ્યા સુધી 08064-807- 777 પર .
- ઇમેઇલ સપોર્ટ** - કૃપા કરીને અમને customercare@dmifinance.in પર લખો (કૃપા કરીને ઇમેઇલમાં તમારા લોન એકાઉન્ટ નંબર અને સંપર્ક નંબરનો ઉલ્લેખ કરવાની ખાતરી કરો). ગ્રાહકને પ્રાપ્ત થશે એક સ્વયંસંચાલિત સ્વીકૃતિ તરત જ અને ઇચ્છા પ્રાપ્ત કરો એ પ્રતિભાવ થી ટીમ અંદર 3 વ્યવસાય દિવસો પરંતુ ત્યાં કરશે હોવું ઉદાહરણો જેમાં આ ટીમ મે સમ જવાબ/જવાબ આપવામાં વધુ સમય લાગે છે.

(2) એસ્કેલેશન્સ અંદર આ કંપની:

- સ્તર 1:** અ ગ્રાહક કરી શકો છો વધારો આ બાબત grievance@dmifinance.in પર માં જો તે પ્રશ્ન/વિનંતી પર મળેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ગ્રાહક સંભાળ ટીમ તરફથી કોઈ પ્રતિભાવ ન મળે તો, પ્રશ્ન/વિવાદ/ફરિયાદના આધારે, ગ્રાહકને કંપનીમાં તેના/તેણીના નોંધાયેલા ઇમેઇલ આઈડી પર 5 કાર્યકારી દિવસોમાં લેખિત જવાબ/નિરાકરણ મોકલવામાં આવશે.
- સ્તર 2:** અ ગ્રાહક નથી સંતુષ્ટ સાથે આ પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત થયું અથવા નથી પ્રાપ્ત કરો કોઈપણ પ્રતિભાવ થી સ્તર ૧, કરી શકો છો આગળ વધારો આ બાબત/ ક્વેરી/ ફરિયાદ થી નીચે મુજબ:

નામ ના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી	શ્રીમાન. આશિષ સરીન વરિષ્ઠ વાઇસ રાઇપતિ - ગ્રાહક સફળતા એક્સપ્રેસ મકાન, ત્રીજો માળ, ૯-૧૦, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી- ૧૧૦૦૦૨
સંપર્ક નંબર.	૦૧૧-૪૧૨૦૪૪૪૪
ઇમેઇલ સરનામું	head.services@dmifinance.in પર જાઓ.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 અનુસાર સંચાલિત કરવામાં આવશે જે માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આંતરિક) સાથે મળીને વાંચવામાં આવશે. લોકપાલ માટે નિયમન કરેલ સંસ્થાઓ દિશાઓ, ૨૦૨૩. ધ ફરિયાદ હેન્ડલિંગ ઇચ્છા પણ RBI દ્વારા નિર્ધારિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ હેઠળ સંબંધિત માર્ગદર્શિકા ધ્યાનમાં લો.

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

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા સેન્ટર, રિઝર્વ બેંક ઓફ
ઇન્ડિયા, ચોથો માળ,
સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ-૧૬૦૦૧૭ ટોલ ફ્રી
નંબર-૧૪૪૪૮

7. ડિસ્પ્લે ના આ નીતિ

ગ્રાહકોના લાભ માટે, કંપનીએ તમામ ઓફિસ પરિસરમાં પોલિસીને મુખ્ય રીતે પ્રદર્શિત કરી છે. ના આ કંપની. આ ગ્રાહકો કરી શકો છો પણ એક્સેસ આ નીતિ ચાલુ આ વેબસાઇટ ના આ કંપની <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> લિંક દ્વારા .

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

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 ની સાથે ઠરાવ પૂરી પાડવામાં આવેલ દ્વારા અમારા ગ્રાહક કાળજી કારોબારી, 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 મે હોવું સંપર્ક કર્યો પર:

નામ ના પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર	આશિષ સરીન વરિષ્ઠ વાઇસ રાઇપતિ - ગ્રાહક સફળતા એક્સપ્રેસ મકાન, ત્રીજો ફ્લોર, ૯-૧૦, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવું દિલ્હી- ૧૧૦૦૦૨
સંપર્ક કરો નંબર	૦૧૧-૪૧૨૦૪૪૪૪
ઇમેઇલ સરનામું	grievance@dmifinance.in પર જાઓ head.services@dmifinance.in પર જાઓ.

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

પગલું ૧. લખેલું ફરિયાદ થી નિયમન કરેલ એન્ટિટી ખાતે આ અંત ના ૩૦ દિવસો.

પગલું 2. જો આ ફરિયાદ છે નકાર્યું સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે દ્વારા નિયમન કરેલ એન્ટિટી અને ગ્રાહક રહેવું

અસંતુષ્ટ સાથે પ્રતિભાવ અથવા ના જવાબ આપો છે પ્રાપ્ત થયું થી નિયમન કરેલ એન્ટિટી જો ગ્રાહક ધરાવે છે બીજા કોઈ ફોરમનો સંપર્ક કર્યો નથી.

પગલું 3. ફાઇલ ફરિયાદ સાથે લોકપાલ:

- ઓનલાઇન ચાલુ સીએમએસ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) અથવા
- ઇમેઇલ ખાતે CRPC@rbi.org.in ; અથવા
- શારીરિક રીતે થી કેન્દ્રીયકૃત રસીદ & પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (સીઆરપીસી), અનામત બેંક ના ભારત, ચોથું ફ્લોર, સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ-૧૬૦ ૦૧૭. સંપર્ક કેન્દ્ર સાથે ટોલ ફ્રી નંબર - ૧૪૪૪૮ (સમય - સવારે ૯:૩૦ થી સાંજે ૫:૧૫ સુધી).

9. પ્રક્રિયા સુધારાઓ

આધારિત ચાલુ આ તારણો અને માન્યતા ના ફરિયાદો સંભાળેલું દ્વારા આ આંતરિક લોકપાલ, એ સંપૂર્ણ મૂળ કારણ વિશ્લેષણ છે હાથ ધર્યું ચાલુ આ ટોચ શ્રેણીઓ ના ફરિયાદો થી ઓળખો કોઈપણ નોંધપાત્ર ગાબડા અને વિરામ માં હાલની પ્રક્રિયાઓ. આ વિશ્લેષણમાંથી એકત્રિત કરવામાં આવેલી આંતરદૃષ્ટિ અને પ્રતિસાદ બધી સંબંધિત ટીમો સાથે વ્યવસ્થિત રીતે શેર કરવામાં આવે છે. આ સહયોગી અભિગમ ખાતરી કરે છે કે સુધારાત્મક પગલાં અસરકારક રીતે લાગુ કરવામાં આવે જેથી અમારી સેવાની ગુણવત્તામાં વધારો થાય અને ભવિષ્યમાં સમાન સમસ્યાઓનું પુનરાવર્તન ઓછું થાય.

10. સમીક્ષા ના આ જીઆરએમ

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

કોઈપણ અન્ય શરતો/ પ્રક્રિયા જે કદાચ નથી ઢંકાયેલું રહેવું હેઠળ આ નીતિ હોવું વાંચો તરીકે પ્રતિ આ RBI દ્વારા જારી કરાયેલ SBR ફ્રેમવર્ક અને સંબંધિત માર્ગદર્શિકા / પરિપત્રો.

મજબૂત વિશેષતા ઓફ આ લોકપાલ યોજના અને દત્તક લેવું ઓફ આ સમાન દ્વારા ડીએમઆઈ

મોટા અક્ષરોમાં લખેલું શરતો વપરાયેલ માં આ જોડાણ ૬ પરંતુ નથી વ્યાખ્યાયિત માં આ એફપીસી કરશે હોય આ અર્થ શ્રેય આપેલ થી તેમને રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 માં.

(A) પ્રક્રિયા માટે રીડ્રેસલ ઓફ ફરિયાદો હેઠળ આ યોજના

(1) **ફરિયાદોના કારણો** - DMA ના કોઈ કૃત્ય અથવા અવગણનાથી પીડિત કોઈપણ ગ્રાહક સેવામાં ખામી સર્જાય છે, તે લોકપાલ યોજના (જેને " યોજના " તરીકે પણ ઓળખવામાં આવે છે) હેઠળ વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે .

(2) મેદાનો માટે બિન-જાળવણીક્ષમતા ના એ ફરિયાદ

(a) ના ફરિયાદ માટે ઉણપ માં સેવા કરશે જૂઠું બોલવું હેઠળ આ યોજના માં બાબતો સંડોવતા:

- (i) વાણિજ્યિક યુકાદો/વાણિજ્યિક નિર્ણય ના ડીએમઆઈ;
- (ii) એ વિવાદ વચ્ચે એ વિકેતા અને ડીએમઆઈ સંબંધિત થી એક આઉટસોર્સિંગ કરાર;
- (iii) એ ફરિયાદ નથી સંબોધિત થી આ લોકપાલ સીધા;
- (iv) સામાન્ય ફરિયાદો સામે મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ ડીએમઆઈ ;
- (v) એ વિવાદ માં જે ક્રિયા છે શરૂ કર્યું દ્વારા ડીએમઆઈ માં પાલન સાથે આ ઓર્ડર ના વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તા;
- (vi) એ સેવા નથી અંદર આ નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્ર ના આ આરબીઆઈ;
- (vii) એ વિવાદ વચ્ચે નિયમન કરેલ સંસ્થાઓ;
- (viii) એ વિવાદ સંડોવતું આ કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધ ડીએમઆઈ ;
- (ix) કેડિટ માહિતીની કલમ 18 માં કયા ઉપાય માટે પ્રદાન કરવામાં આવ્યો છે તે વિવાદ સેવાઓ (નિયમન) અધિનિયમ, 2005;
- (x) વિવાદ સંબંધિત થી ગ્રાહકો ના નિયમન કરેલ સંસ્થાઓ નથી સમાવેશ થાય છે માં આ યોજના.

(b) અ ફરિયાદ હેઠળ આ યોજના કરશે નથી જૂઠું બોલવું સિવાય કે

- (i) ફરિયાદીએ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, DMA ને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને-
 - (a) DMA દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા DMA ને ફરિયાદ મળ્યાના 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, જો કોઈ જવાબ ન મળે તો, ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર.
- (ii) આ ફરિયાદ છે નથી માં આદર ના આ સમાન કારણ ના ક્રિયા જે પહેલેથી જ છે-
 - (a) લોકપાલ સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા લોકપાલ દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે સમાધાન અથવા કાર્યવાહી કરવામાં આવે, પછી ભલે તે પાસેથી પ્રાપ્ત થાય કે ન થાય ફરિયાદી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે, અથવા સંબંધિત પક્ષોમાંથી એક અથવા વધુ;
 - (b) બાકી પહેલાં કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા સત્તા; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ફોરમ અથવા સત્તા દ્વારા ગુણવત્તાના આધારે સમાધાન અથવા કાર્યવાહી, ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા સંબંધિત એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ/પક્ષો સાથે પ્રાપ્ત થઈ હોય કે ન હોય;

- (iii) આ ફરિયાદ છે નથી અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ત્રાસદાયક માં પ્રકૃતિ;
- (iv) આ ફરિયાદ થી આ કંપની હતી બનાવેલ પહેલાં આ સમાપ્તિ તારીખ ના આ સમયગાળો મર્યાદા નિર્ધારિત હેઠળ આ મર્યાદા કાર્ય, ૧૯૬૩, માટે આવા દાવાઓ;
- (v) ફરિયાદી યોજનાના કલમ ૧૧ માં ઉલ્લેખિત સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે છે ;
- (vi) ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા દાખલ કરવામાં આવે છે, સિવાય કે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય.

સમજૂતી ૧: પેટા-કલમ (ર)(એ) ના હેતુઓ માટે, 'લેખિત ફરિયાદ' માં અન્ય માધ્યમો દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થશે જ્યાં ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ કર્યા હોવાનો પુરાવો રજૂ કરી શકાય છે.

સમજૂતી ૨: પેટા-કલમ (ર)(બી)(iii) ના હેતુઓ માટે, એ જ કારણ ના ક્રિયા કરે છે નથી સમાવેશ થાય છે ગુનેગાર કાર્યવાહી બાકી અથવા પહેલાં નક્કી કર્યું એ કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલ કોઈપણ પોલીસ તપાસ.

(૩) પ્રક્રિયા માટે ફાઇલિંગ ફરિયાદો:

- (a) (<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા ફરિયાદ ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે .
- (b) ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા CRPC@rbi.org.in પર ઇમેઇલ દ્વારા અથવા ભૌતિક સ્વરૂપમાં સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ-૧૬૦ ૦૧૭ પર પણ સબમિટ કરી શકાય છે.
- (c) આ ફરિયાદ, જો સબમિટ કર્યું માં ભૌતિક સ્વરૂપ, કરશે હોવું યોગ્ય રીતે સહી કરેલ દ્વારા આ ફરિયાદી અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે સબમિટ કરવામાં આવશે, જે **પરિશિષ્ટ-૮ માં ઉલ્લેખિત ફોર્મટમાં હશે** અને જેમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા ઉલ્લેખિત માહિતી હશે.
- (d) વધુમાં, ટોલ-ફ્રી નંબર - ૧૪૪૪૮ (સવારે ૯:૩૦ થી સાંજે ૫:૧૫) - સાથેનું સંપર્ક કેન્દ્ર પણ શરૂઆતમાં હિન્દી, અંગ્રેજી અને આઠ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં કાર્યરત કરવામાં આવી રહ્યું છે અને સમય જતાં અન્ય ભારતીય ભાષાઓને આવરી લેવા માટે તેનો વિસ્તાર કરવામાં આવશે. સંપર્ક કેન્દ્ર આરબીઆઈની વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગે માહિતી/સ્પષ્ટતાઓ પ્રદાન કરશે અને ફરિયાદ નોંધાવવામાં ફરિયાદીઓને માર્ગદર્શન આપશે.

(B) ઠરાવ અને પુરસ્કાર/ અસ્વીકાર હેઠળ આ યોજના

(૧) ઠરાવ ના ફરિયાદો:

- (a) લોકપાલ/ડેપ્યુટી લોકપાલ ફરિયાદી અને કંપની વચ્ચે સુવિધા, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા કરાર દ્વારા ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરશે.
- (b) આ કાર્યવાહી પહેલાં આ લોકપાલ કરશે હોવું સારાંશ માં પ્રકૃતિ અને કરશે નથી હોવું બંધાયેલ કોઈપણ નિયમો ના પુરાવા. આ લોકપાલ મે તપાસ કરવી ક્યાં તો પાર્ટી થી આ ફરિયાદ અને તેમનું નિવેદન નોંધો.
- (c) ફરિયાદ મળ્યા પછી, કંપની ફરિયાદમાં આપેલા દાવાઓના જવાબમાં ૧૫ દિવસની અંદર લોકપાલ સમક્ષ નિરાકરણ માટે તેના લેખિત સંસ્કરણ, જેના પર આધાર રાખતા દસ્તાવેજોની નકલો જોડશે, રજૂ કરશે.
પરંતુ ઓમ્બ્ડ્સમેન, કંપનીની લેખિત વિનંતી પર, ઓમ્બ્ડ્સમેનની સંતોષ માટે, તેના લેખિત સંસ્કરણ અને દસ્તાવેજો ફાઇલ કરવા માટે યોગ્ય ગણાય તેટલો વધુ સમય આપી શકે છે.
- (d) માં કેસ આ કંપની અવગણવું અથવા નિષ્ફળ જાય છે થી ફાઇલ તેનું લખેલું આવૃત્તિ અને દસ્તાવેજો અંદર આ જોગવાઈ મુજબ સમય, લોકપાલ રેકૉર્ડ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાના આધારે એકપક્ષીય કાર્યવાહી કરી શકે છે અને યોગ્ય આદેશ પસાર કરી શકે છે અથવા ચુકાદો આપી શકે છે. અપીલનો કોઈ અધિકાર રહેશે નહીં

નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં માંગવામાં આવેલી માહિતીનો જવાબ ન આપવા અથવા પૂરી ન પાડવાના કારણે જારી કરાયેલા એવોર્ડના સંદર્ભમાં કંપનીને.

- (e) લોકપાલ/ડેપ્યુટી લોકપાલ ખાતરી કરશે કે ફરિયાદને લગતી અને સંબંધિત હદ સુધી, એક પક્ષ દ્વારા દાખલ કરાયેલ લેખિત સંસ્કરણ અથવા જવાબ અથવા દસ્તાવેજો પૂરા પાડવામાં આવે. થી અન્ય પાર્ટી અને આ પ્રમાણે અનુસરો પ્રક્રિયા અને પૂરું પાડવું વધારાનું સમય તરીકે મે યોગ્ય ગણાશે.
- (f) માં કેસ આ ફરિયાદ છે નથી ઉકેલાયેલ દ્વારા સુવિધા, આવા ક્રિયા તરીકે મે હોવું યોગ્ય ગણવામાં આવે, જેમાં મીટિંગનો સમાવેશ થાય છે ફરિયાદીનું ની સાથે અધિકારીઓ કંપની દ્વારા, સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદના નિરાકરણ માટે કાર્યવાહી શરૂ કરી શકાય છે.
- (g) ફરિયાદના પક્ષકારોએ લોકપાલ/ડેપ્યુટી લોકપાલ સાથે સદ્ભાવનાથી સહકાર આપવો જોઈએ, તરીકે આ કેસ મે હોવું, માં ઠરાવ ના આ વિવાદ અને પાલન કરવું સાથે આ નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં કોઈપણ પુરાવા અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજો રજૂ કરવા માટે નિર્દેશ.
- (h) જો પક્ષકારો વચ્ચે ફરિયાદનું કોઈ સૌહાર્દપૂર્ણ સમાધાન થાય, તો તે જ હોવું રેકૉર્ડ કરેલ અને સહી કરેલ દ્વારા બંને આ પક્ષો અને ત્યારબાદ, આ હકીકત ના સમાધાન હોઈ શકે છે રેકૉર્ડ કરેલ, જોડાણ તેના માટે આ શરતો ના સમાધાન, દિગ્દર્શન આ પક્ષો થી પાલન કરવું નિર્ધારિત સમયની અંદર શરતો સાથે.
- (i) આ ફરિયાદ કરશે હોવું માનવામાં આવે છે થી હોવું ઉકેલાયેલ ક્યારે:
 - (i) તે ધરાવે છે રહ્યું સમાધાન દ્વારા આ કંપની સાથે આ ફરિયાદી પર આ હસ્તક્ષેપ ના લોકપાલ; અથવા
 - (ii) આ ફરિયાદી ધરાવે છે સંમત માં લેખન અથવા અન્યથા (જે મે હોવું રેકૉર્ડ કરેલ) કે ફરિયાદના નિરાકરણની રીત અને હદ સંતોષકારક છે; અથવા
 - (iii) આ ફરિયાદી ધરાવે છે પાછું ખેંચી લીધું આ ફરિયાદ સ્વેચ્છાએ.

(2) એવોર્ડ દ્વારા લોકપાલ :

- (a) સિવાય કે આ ફરિયાદ છે નકારેલ, આ લોકપાલ કરશે પાસ એક એવોર્ડ માં આ ઘટના ના:
 - (i) ફર્નિયર સિવાયનું ના દસ્તાવેજો/માહિતી તરીકે પ્રતિ આ યોજના; અથવા
 - (ii) આ બાબત નથી મેળવવું ઉકેલાયેલ હેઠળ આ યોજના આધારિત ચાલુ રેકૉર્ડ્સ મૂકવામાં આવ્યું, અને બંને પક્ષોને સાંભળવાની વાજબી તક આપ્યા પછી.
- (b) આ લોકપાલ કરશે પણ લો માં ખાતું, માં વધુમાં, આ સિદ્ધાંતો ના બેકિંગ કાયદો અને તર્કસંગત યુકાદો પસાર કરતા પહેલા, RBA દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલા વ્યવહારો, દિશાનિર્દેશો, સૂચનાઓ અને માર્ગદર્શિકા અને સંબંધિત અન્ય પરિબળોનું પાલન કરવું.
- (c) આ એવોર્ડમાં, અન્ય બાબતોની સાથે, કંપનીને તેની જવાબદારીઓના ચોક્કસ પ્રદર્શન માટે નિર્દેશ, જો કોઈ હોય તો, અને વધુમાં અથવા અન્યથા, ફરિયાદીને થયેલા કોઈપણ નુકસાન માટે વળતર તરીકે કંપની દ્વારા ફરિયાદીને ચૂકવવાની રકમ, જો કોઈ હોય તો, શામેલ હશે.
- (d) લોકપાલ પાસે વળતર તરીકે ચૂકવણીનો આદેશ પસાર કરવાની સત્તા રહેશે નહીં, જે રકમ ફરિયાદીને થયેલા પરિણામી નુકસાન કરતાં વધુ હોય અથવા ₹20 લાખ જે પણ ઓછી હોય તે હોય. લોકપાલ દ્વારા જે વળતર આપી શકાય છે તેમાં વિવાદમાં સામેલ રકમનો સમાવેશ થતો નથી.
- (e) લોકપાલ ફરિયાદીના સમયના નુકસાન, થયેલા ખર્ચ, ફરિયાદીને થયેલી હેરાનગતિ અને માનસિક વેદનાને ધ્યાનમાં રાખીને ફરિયાદીને ₹1 લાખથી વધુ ન હોય તેવું વળતર પણ આપી શકે છે.
- (f) અ નકલ ના આ એવોર્ડ કરશે હોવું મોકલ્યું થી આ ફરિયાદી અને કંપની .

- (g) એવોર્ડ પાસ સમાપ્ત થશે અને થશે ના ના અસર સિવાય કે ફરિયાદી એક પત્ર રજૂ કરે છે કે સ્વીકૃતિ ના આ એવોર્ડ માં સંપૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાન ના આ દાવો થી આ કંપની, એવોર્ડની નકલ મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર.

પૂરી પાડવામાં આવેલ કે ના આવા સ્વીકૃતિ મે હોવું સજજ દ્વારા આ ફરિયાદી જો તે ધરાવે છે ફાઇલ કરેલ એક અપીલ.

- (h) કંપનીએ ચુકાદાનું પાલન કરવું પડશે અને ફરિયાદી તરફથી સ્વીકૃતિ પત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર લોકપાલને પાલનની જાણ કરવી પડશે, સિવાય કે તેણે અપીલ કરી હોય.

(3) અસ્વીકાર ના એ ફરિયાદ:

- (a) આ નાયબ લોકપાલ અથવા આ લોકપાલ મે નકારવું એ ફરિયાદ ખાતે કોઈપણ સ્ટેજ જો એવું લાગે છે કે ફરિયાદમાં આ મુજબ હતું:
- (i) છે જાળવણી ન કરી શકાય તેવું હેઠળ આ યોજના; અથવા
 - (ii) છે માં આ પ્રકૃતિ ના ઓફર સૂચનો અથવા શોધવું માર્ગદર્શન અથવા સમજૂતી.
- (b) આ લોકપાલ મે નકારવું એ ફરિયાદ ખાતે કોઈપણ સ્ટેજ જો:
- (i) માં તેનું અભિપ્રાય ત્યાં છે ના ઉણપ માં સેવા; અથવા
 - (ii) આ વળતર શોધાયેલ માટે આ પરિણામી નુકસાન છે આગળ આ શક્તિ ના કલમ 8(2) માં દર્શાવેલ વળતર આપવા માટે લોકપાલ; અથવા
 - (iii) આ ફરિયાદ છે નથી પીછો કર્યો દ્વારા આ ફરિયાદી સાથે વાજબી ખંત; અથવા
 - (iv) આ ફરિયાદ છે વગર કોઈપણ પૂરતું કારણ; અથવા
 - (v) આ ફરિયાદ જરૂરી છે વિચારણા ના વિસ્તૃત રીતે લખવું દસ્તાવેજી અને મૌખિક પુરાવા અને પહેલાંની કાર્યવાહી લોકપાલ નિર્ણય લેવા માટે યોગ્ય નથી આવી ફરિયાદ; અથવા
 - (vi) લોકપાલના મતે ફરિયાદીને કોઈ નાણાકીય નુકસાન કે અસુવિધા થઈ નથી.

(c) અપીલ પહેલાં આ અપીલ સત્તા:

- (1) ત્યાં કરશે નથી હોવું કોઈપણ ખર્ચ ના અપીલ થી આ કંપની માટે એક એવોર્ડ જારી કરાયેલ માટે ફર્નિયર સિવાયનું યોજના હેઠળ દસ્તાવેજો/માહિતીની નોંધણી.
- (2) આ કંપની મે, જો દુઃખી દ્વારા એક એવોર્ડ અથવા બંધ ના એ ફરિયાદ હેઠળ આ યોજનાઓ, 30 ની અંદર દિવસો ના આ તારીખ ના રસીદ ના વાતચીત ના એવોર્ડ અથવા બંધ ના આ ફરિયાદ, પસંદ કરવું અપીલ અધિકારી સમક્ષ અપીલ.
- (a) પરંતુ કંપની દ્વારા અપીલના કિસ્સામાં, અપીલ દાખલ કરવા માટે 30 દિવસનો સમયગાળો તે તારીખથી શરૂ થશે જ્યારે કંપની ફરિયાદી દ્વારા એવોર્ડ સ્વીકૃતિ પત્ર મેળવે છે:
 - (b) વધુમાં, કંપની દ્વારા ફક્ત ચેરમેન અથવા મેનેજિંગ ડિરેક્ટર/ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર અથવા તેમની ગેરહાજરીમાં, સમાન કક્ષાના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર/અધિકારીની પૂર્વ મંજૂરીથી જ અપીલ દાખલ કરી શકાય છે.
 - (c) પૂરી પાડવામાં આવેલ કે આ અપીલ સત્તા મે, જો તે છે સંતુષ્ટ કે આ કંપની હતી પૂરતું કારણ માટે નથી બનાવવું આ અપીલ અંદર આ સમય, મે પરવાનગી આપો એ આગળ સમયગાળો નથી 30 દિવસથી વધુ.
- (3) આ ફરિયાદી મે, દુઃખી દ્વારા એક એવોર્ડ અથવા અસ્વીકાર ના એ ફરિયાદ, અંદર 30 દિવસો ના તારીખ ના રસીદ ના આ એવોર્ડ અથવા અસ્વીકાર ના આ ફરિયાદ, પસંદ કરવું એક અપીલ પહેલાં આ અપીલ અધિકારી, એટલે કે ઇન્યાર્જ એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર ના આ વિભાગ આ આરબીઆઈ વહીવટી યોજના .

પરંતુ અપીલ અધિકારી, જો તેમને ખાતરી થાય કે ફરિયાદી પાસે સમયમર્યાદામાં અપીલ ન કરવા માટે પૂરતું કારણ હતું, તો તેઓ 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવો વધુ સમયગાળો આપી શકે છે.

- (4) આ અપીલ સત્તાવાળાઓનું સચિવાલય કરશે તપાસ કરવી અને પ્રક્રિયા આ અપીલ.
- (5) આ અપીલ સત્તા મે, પછી આપવું આ પક્ષો એ વાજબી તક ના હોવું સાંભળ્યું:
- (a) કાઢી નાખો આ અપીલ; અથવા
 - (b) પરવાનગી આપો આ અપીલ અને સેટ બાજુ પર આ એવોર્ડ અથવા ઓર્ડર ના આ લોકપાલ; અથવા
 - (c) રિમાન્ડ આ બાબત થી આ લોકપાલ માટે તાજું નિકાલ માં અનુસાર સાથે આવા અપીલ અધિકારી જરૂરી અથવા યોગ્ય ગણી શકે તેવા નિર્દેશો; અથવા
 - (d) ફેરફાર કરો આ ઓર્ડર ના આ લોકપાલ અથવા એવોર્ડ અને પાસ આવા દિશાઓ તરીકે મે લોકપાલના આદેશ અથવા આ રીતે સુધારેલા ચુકાદાને અમલમાં મૂકવા માટે જરૂરી હોય; અથવા
 - (e) પાસ કોઈપણ અન્ય ઓર્ડર તરીકે તે મે યોગ્ય ગણો .
- (6) આ ઓર્ડર ના આ અપીલ સત્તા કરશે હોય આ સમાન અસર તરીકે આ એવોર્ડ પાસ લોકપાલ દ્વારા અથવા યોજના હેઠળ ફરિયાદ નકારવાના આદેશ દ્વારા, જે પણ કેસ હોય.
- (7) **ડિસ્પ્લે ના માહિતી:**
- a) ગ્રાહકોના લાભ માટે, DMA એ શાખાઓ/સ્થળો પર જ્યાં વ્યવસાય કરવામાં આવે છે, નોડલ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઇમેઇલ સરનામાં) અને ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાય તેવા લોકપાલનું નામ અને સંપર્ક વિગતો સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરશે.
 - b) ડીએમઆઈ, આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શનમાં આપેલા મુજબ, યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષામાં) બધી ઓફિસો અને શાખાઓમાં એવી રીતે પ્રદર્શિત કરશે કે ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિને માહિતી સરળતાથી મળી શકે.
 - c) બધા આ ઉપર વિગતો પૂરી પાડવામાં આવેલ માં બિંદુ (એ) અને (બ) સાથે સાથે એ નકલ ના આ યોજના જોઈએ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

(D) પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારી ("પીએનઓ"):

ડીએમઆઈ ધરાવે છે નિયુક્ત આ આચાર્ય નોડલ અધિકારી માટે પ્રતિનિધિત્વ પહેલાં અને ફર્નિયર માહિતી DMA સામે દાખલ થયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં RBI લોકપાલને. PNO ની વિગતો નીચે મુજબ છે:

નામ ના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર	શ્રીમાન. આશિષ સરીન વરિષ્ઠ વાઇસ રાષ્ટ્રપતિ - ગ્રાહક સફળતા એક્સપ્રેસ મકાન, ત્રીજો માળ, ૯-૧૦, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવું દિલ્હી- ૧૧૦૦૦૨
સંપર્ક નંબર.	૦૧૧-૪૧૨૦૪૪૪૪
ઇમેઇલ સરનામું	grievance@dmifinance.in પર જાઓ head.services@dmifinance.in પર જાઓ.

**ફોર્મ ઓફ ફરિયાદ (પ્રતિ બીઇ (સ્થાયી) સાથે આ એનબીએફસી લોકપાલ
[કલમ ૧૧(૨) ના આ યોજના]
(પ્રતિ બીઇ ભરેલું યુપી દ્વારા આ ફરિયાદી)**

પ્રતિ:

આ લોકપાલ મેડમ/સાહેબ,

પેટા: ફરિયાદ (સ્થળ) ની સામે_____ ના શાખા અથવા ઓફિસ) ના ડીએમઆઇ નાણાકીય ખાનગી મર્યાદિત

વિગતો ના આ ફરિયાદ છે તરીકે હેઠળ:

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

પિન કોડ-

ફોન ના. (જો ઉપલબ્ધ)-

ઇમેઇલ (જો ઉપલબ્ધ)-

મોબાઇલ નંબર-

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

પિન કોડ-

- 6) કુદરત ના સંબંધ/ખાતું નંબર (જો કોઈપણ) સાથે ડીએમઆઇ નાણાકીય પ્રા. લિ.

- 7) વ્યવહાર તારીખ અને વિગતો, જો ઉપલબ્ધ હોય તો

a) તારીખ ના ફરિયાદ પહેલેથી જ બનાવેલ દ્વારા આ ફરિયાદી થી આ કંપની:

(કૃપા કરીને ઘેરી લેવું એ નકલ ના ફરિયાદ)

b) શું કોઈપણ રીમાઇન્ડર હતી મોકલ્યું દ્વારા આ ફરિયાદી?: હા/ના

(કૃપા કરીને ઘેરી લેવું એ નકલ ના રીમાઇન્ડર)

- 8) કૃપા કરીને ટિક આ સંબંધિત બોક્સ (હા/ના)- શું તમારી ફરિયાદ:

(i)	છે ન્યાયાધીશ/અધીન મધ્યસ્થી?	હા	ના
(ii)	છે બનાવેલ દ્વારા એક હિમાયતી, સિવાય ક્યારે આ હિમાયત કરવી છે આ પીડિત પક્ષ?	હા	ના
(iii)	સાથે આ જ આધાર પર કાર્યવાહી થઈ ચૂકી છે અથવા પ્રક્રિયા હેઠળ છે ?	હા	ના
(iv)	છે માં આ પ્રકૃતિ ના સામાન્ય ફરિયાદ/ફરિયાદો સામે મેનેજમેન્ટ અથવા અધિકારીઓ કંપનીના?	હા	ના
(v)	છે ચાલુ ખાતું ના એ વિવાદ વચ્ચે નિયમન કરેલ સંસ્થાઓ?	હા	ના
(vi)	સમાવેશ થાય છે નોકરીદાતા-કર્મચારી સંબંધ?	હા	ના

- 9) વિષય બાબત ના આ ફરિયાદ:

- 10) વિગતો ના આ ફરિયાદ: (જો જગ્યા છે નથી પૂરતું, કૃપા કરીને ઘેરી લેવું એ અલગ શીટ)

- 11) શું કોઈપણ જવાબ આપો ધરાવે છે રહ્યું પ્રાપ્ત થયું થી કંપની અંદર એ સમયગાળો ના ૩૦ દિવસો ના રસીદ તેના દ્વારા ફરિયાદ શું છે? હા/ના (જો હા, તો કૃપા કરીને જવાબની નકલ જોડો)
- 12) રાહત શોધાયેલ થી આ લોકપાલ (કૃપા કરીને ઘેરી લેવું એ નકલ ના દસ્તાવેજ સાબિતી, જો કોઈપણ, માં તમારા દાવાને ટેકો આપો)
- 13) કુદરત અને હદ ના નાણાકીય નુકસાન, જો કોઈપણ, દાવો કર્યો દ્વારા આ ફરિયાદી દ્વારા રસ્તો ના વળતર (કૃપા કરીને સંદર્ભ આપો થી કલમો ૧૫(૪) & ૧૫(૫) ના આ યોજના)

14) યાદી ના દસ્તાવેજો બંધ:

15) જાહેરાત:

- (i) હું/અમે, આ ફરિયાદી/ફરિયાદીઓ અહીં જાહેર કરો કે:
- a) આ માહિતી સજ્જ ઉપર છે સાચું અને સાચું; અને
- b) મેં/અમે ઉપર જણાવેલ કોઈપણ હકીકત છુપાવી નથી કે ખોટી રીતે રજૂ કરી નથી અને, આ સાથે સબમિટ કરેલા દસ્તાવેજો.
- (ii) આ ફરિયાદ છે ફાઇલ કરેલ પહેલાં સમાપ્તિ તારીખ ના સમયગાળો ના એક વર્ષ ગણેલું માં અનુસાર સાથે યોજનાના 10(2) ની જોગવાઈઓ.

આપનો વિશ્વાસુ,

(સહી) ના ફરિયાદી/અધિકૃત પ્રતિનિધિ)

અધિકૃતતા

જો ફરિયાદી પોતાના પ્રતિનિધિને હાજર રહેવા અને પોતાના વતી રજૂઆત કરવા માટે અધિકૃત કરવા માંગે છે લોકપાલ સમક્ષ, નીચે મુજબનું નિવેદન રજૂ કરવું જોઈએ:

હું/અમે આથી શ્રી/શ્રીમતી _____ને નામાંકિત કરીએ છીએ મારું/આપણું અધિકૃત પ્રતિનિધિ કોનું સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:
પૂર્ણ સરનામું::

પિન કોડ:

ફોન નંબર:

ઇમેઇલ:

મોબાઇલ નંબર:

(સહી) ના ફરિયાદી)
