

निष्पक्ष प्रथाएँ कोड
डीएमआई वित्त निजी सीमित

1. प्रस्तावना:

डीएमआई वित्त निजी सीमित (इसके बाद निर्दिष्ट को जैसा ' **द कंपनी** ' या ' **डीएमआई** ') है ए गैर-जमा भारतीय रिज़र्व बैंक ('आरबीआई') के साथ विधिवत पंजीकृत एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी-एनडी) लेना। कंपनी को भारतीय रिज़र्व बैंक ('आरबीआई') के मास्टर निर्देश के अनुसार मिडिल लेयर एनबीएफसी (एनबीएफसी-एमएल) के रूप में वर्गीकृत किया गया है। (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – पैमाना आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 ("आरबीआई मास्टर निर्देश"), जैसा संशोधन से समय को समय। कंपनी है प्रमुख रूप से काम में लगा हुआ में उधार व्यापार।

में अनुसार साथ अध्याय सातवीं (गोरा आचरण कोड) का भारतीय रिज़र्व बैंक मालिक दिशा-निर्देश, गैर-बैंकिंग ग्राहक इंटरफ़ेस वाली वित्तीय कंपनियों (" **एनबीएफसी** ") को उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों को अपनाना आवश्यक है ('एफपीसी') निर्धारित में भारतीय रिज़र्व बैंक मालिक दिशा-निर्देश. डीएमआई, प्राणी ए एनबीएफसी होना ग्राहक इंटरफ़ेस, तैयार किया गया है और अपनाया यह पांचवें वेतन आयोग के लिए उधार व्यापार में अनुसार साथ उक्त निर्देशों का पालन किया जाएगा। एफपीसी आरबीआई द्वारा 8 मई, 2025 को जारी 'डिजिटल ऋण दिशा-निर्देश' (" **डिजिटल ऋण दिशानिर्देश** ") और कंपनी के ऋण व्यवसाय पर लागू ऐसे अन्य निर्देशों/दिशा-निर्देशों के माध्यम से निर्धारित विभिन्न प्रकटीकरण आवश्यकताओं को भी शामिल करना चाहता है।

2. उद्देश्य और इसकी प्रयोज्यता:

डीएमआई ने अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार अपनाने के प्रयास में एफपीसी को कार्यान्वयन हेतु अपनाया है। इस एफपीसी का उद्देश्य ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन किए जाने वाले न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना है। इसके अलावा, एफपीसी पारदर्शिता बढ़ाने का भी प्रयास करता है ताकि ग्राहकों को कंपनी द्वारा प्रदान किए जा रहे उत्पादों/सेवाओं की बेहतर समझ हो सके।

यह पांचवें वेतन आयोग करेगा आवेदन करना आर-पार सभी पहलू का कंपनी का उधार व्यापार संचालन शामिल डिजिटल ऋण, विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सेवा, संग्रह गतिविधियाँ आदि। एफपीसी के प्रति डीएमआई की प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन, डिज़ाइन की गई प्रथाओं को स्थापित करने के लिए जिम्मेदार हैं को सुनिश्चित करना वह इसका संचालन प्रतिबिंबित होना ए मज़बूत प्रतिबद्धता को पांचवें वेतन आयोग और वह सभी कर्मचारियों को एफ.पी.सी. के बारे में जानकारी है।

3. परिभाषाएँ:

- "वार्षिक प्रतिशत दर"** उधारकर्ता के लिए ऋण की वार्षिक लागत है जिसमें ब्याज दर और ऋण सुविधा से जुड़े सभी अन्य शुल्क शामिल हैं
- "अधिकृत प्रतिनिधि"** मतलब ए व्यक्ति अन्य बजाय एक वकील विधिवत नियुक्त और लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए लिखित रूप से अधिकृत किया गया है।
- "तख़्ता"** मतलब तख़्ता का निदेशक का कंपनी।
- "शिकायत"** मतलब कोई प्रतिनिधित्व बनाया में लिखना या के माध्यम से अन्य मोड कंपनी की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाना, और/या योजना के तहत राहत की मांग करना;
- "कंपनी"** मतलब डीएमआई वित्त निजी सीमित.
- "निदेशक"** मतलब व्यक्ति निदेशक या कोई का निदेशक पर तख़्ता का कंपनी।
- "एफपीसी"** मतलब गोरा आचरण कोड.
- "आंतरिक लोकपाल"** का अर्थ डीएमआई द्वारा एक स्वतंत्र प्राधिकारी के रूप में नियुक्त आंतरिक लोकपाल है, जो उन शिकायतों की समीक्षा करता है जिन्हें डीएमआई की संबंधित ग्राहक सेवा टीम द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से अस्वीकार कर दिया गया था।
- "चाबी तथ्य कथन" या "केएफएस"** का अर्थ है ए कथन का के प्रमुख तथ्य ए ऋण समझौता, में सरल उधारकर्ता को मानकीकृत प्रारूप में सरल एवं समझने में आसान भाषा में जानकारी प्रदान की जाती है।

- j) “लोकपाल/ डिप्टी लोकपाल” मतलब कोई व्यक्ति नियुक्त द्वारा संरक्षित किनारा जैसा इस योजना के तहत।
- k) “योजना” का तात्पर्य भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिनांक 12 नवंबर, 2021 को जारी रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 से है, जिसे समय-समय पर संशोधित किया गया है।

4. मानदंड उपयुक्त को सभी ऋण उत्पादों का डीएमआई:

(i) अनुप्रयोग के लिए ऋण और उनका प्रसंस्करण:

- (a) सभी ऋण उत्पादों का कंपनी करेगा होना जैसा प्रति ऋण नीति अपनाया द्वारा कंपनी।
- (b) डीएमआई द्वारा ग्राहक को सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- (c) जैसा प्रक्रिया का हिस्सा और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, डीएमआई आवेदन स्तर पर, प्रसंस्करण शुल्क/प्रभार सहित सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करेगा, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं होगा, यदि कोई भी, नॉन रिफंडेबल फीस में मामला का अस्वीकार का ऋण प्रस्ताव, पूर्व भुगतान विकल्प आदि, जो प्रभाव दिलचस्पी का ग्राहक इसलिए वह ए सार्थक तुलना साथ निबंधन और स्थितियाँ की पेशकश की द्वारा अन्य एनबीएफसी कर सकना होना बनाया और सूचित फ़ैसला कर सकना होना लिया ग्राहक द्वारा।
- (d) कंपनी करेगा उपलब्ध करवाना पावती के लिए रसीद का ऋण अनुप्रयोगों साथ में साथ वह समय-सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा। इसके अलावा, ऋण आवेदन का निपटारा 60 दिनों तक की समय-सीमा या ग्राहक के साथ आपसी सहमति से तय समय-सीमा के भीतर किया जाएगा।
- (e) कंपनी, ऋण आवेदन के चरण में, आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले सभी आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख करेगी। कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के अपने ग्राहक को जानें मानदंडों (KYC मानदंडों) का पालन करने के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज एकत्र करेगी। आवश्यकता पड़ने पर अतिरिक्त जानकारी मांगी जाएगी।
- (f) अपनी पसंद के ऋण उत्पाद के बारे में ग्राहक को प्रासंगिक जानकारी दी जाएगी।
- (g) आवश्यकतानुसार, ग्राहक को उसके आवेदन की स्थिति के बारे में सूचित किया जाएगा। ऋण आवेदन स्वीकार करते समय, कंपनी पूरी ऋण प्रक्रिया के बारे में बताएगी। और तब तक का सफ़र ऋण की स्वीकृति और वितरण। ग्राहक भी करेगा सूचित रहें के बारे में समयसीमा अंदर कौन पूरा ऋण प्रक्रिया इच्छा होना पुरा होना में व्यवसाय का सामान्य क्रम।

(ii) ऋण मूल्यांकन शर्तें और स्थितियाँ:

- (a) डीएमआई करेगा ताकना जानकारी प्रस्तुत द्वारा ग्राहक और, अगर कोई अतिरिक्त यदि डेटा की आवश्यकता है, तो उसे ऋण आवेदन के शीघ्र निपटान के लिए तुरंत डेटा मांगा जाएगा।
- (b) डीएमआई प्रस्तावित ऋण की मुख्य शर्तों को स्थानीय भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में, स्वीकृति पत्र या टर्म शीट या केएफएस के साथ लिखित संचार के किसी अन्य रूप में बताएगा और इसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:
 - मात्रा का ऋण स्वीकृत साथ में साथ शर्तें और स्थितियाँ शामिल वार्षिक ब्याज दर;
 - डिफ़ॉल्ट ब्याज / दंडात्मक शुल्क का विवरण (प्रतिशत में प्रति माह / वर्ष में व्यक्त) जैसा मामला मई होना) और प्रभार देय द्वारा ग्राहकों में रिश्ता को उनका ऋण खाता और उसके आवेदन की विधि;
 - ऋण की देरी से अदायगी के लिए दंडात्मक शुल्क का उल्लेख ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से मोटे अक्षरों में किया जाएगा;
 - यदि ग्राहक ऋण प्राप्त करना चाहता है तो उसे लिखित रूप में या कुछ सकारात्मक कार्रवाई के माध्यम से स्वीकृति प्रदान करनी होगी, जिसमें ऋण स्वीकृति और संचित की प्रक्रिया को आगे बढ़ाने का विकल्प चुनना भी शामिल है।
- (c) डीएमआई ऋण समझौते की एक प्रति अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में, जैसा कि उधारकर्ता समझता है, प्रस्तुत करेगा। साथ कॉपी का सभी उपयुक्त बाड़ों उद्धरित में ऋण समझौता को सभी ऋण की

स्वीकृति/वितरण के समय उधारकर्ताओं से संपर्क किया जाएगा और ग्राहक द्वारा विधिवत अनुमोदित किया जाएगा। डीएमआई अपनी वेबसाइट पर प्रमुख स्थानीय भाषाओं में मानक ऋण समझौता भी उपलब्ध कराएगा।

(d) चाबी तथ्य कथन

- कंपनी सभी संभावित उधारकर्ताओं को मानकीकृत प्रारूप के अनुसार ऋण अनुबंध निष्पादित करने से पहले सूचित दृष्टिकोण लेने में मदद करने के लिए केएफएस प्रदान करेगी। प्रदान किया अंतर्गत आरबीआई के नियमों के अनुसार। केएफएस करेगा होना प्रदान किया को उधारकर्ताओं को उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ऋण दिया जाएगा।
- केएफएस की विषय-वस्तु उधारकर्ता को समझाई जाएगी तथा यह पावती प्राप्त की जाएगी कि उसने उसे समझ लिया है।
- केएफएस करेगा होना प्रदान किया साथ ए अद्वितीय प्रस्ताव संख्या और करेगा पास होना ए वैधता अवधि का पर कम से कम तीन कार्यरत दिन के लिए ऋण होना तत्त्व का सात दिन या अधिक, तथा सात दिन से कम अवधि वाले ऋणों के लिए वैधता अवधि एक कार्य दिवस की होगी। उधार लेने वाला करेगा होना अवश्यंभावी द्वारा शर्तों का ऋण बताए गए में केएफएस, यदि वैधता अवधि के दौरान उधारकर्ता द्वारा सहमति दी जाती है।
- केएफएस में एपीआर की गणना शीट और परिशोधन अनुसूची शामिल होगी ऋण ऊपर ऋण टेनर. अप्रैल इच्छा शामिल करना सभी प्रभार उगाहना द्वारा कंपनी।
- तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं की ओर से कंपनी द्वारा उधारकर्ताओं से वसूले गए शुल्क वास्तविक आधार पर, जैसे बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि भी वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का हिस्सा होंगे और उनका खुलासा अलग से किया जाएगा। ऐसे सभी मामलों में जहाँ कंपनी ऐसे शुल्कों की वसूली में शामिल है, उधारकर्ता को प्रत्येक भुगतान के लिए रसीदें और संबंधित दस्तावेज उचित समय के भीतर उपलब्ध कराए जाएँगे।
- केएफएस को ऋण समझौते के भाग के रूप में भी प्रदर्शित किया जाएगा।

(e) दंड प्रभार

- ए अलग नीति पर ब्याज दर और प्रभार है गया अपनाया और अनुमत द्वारा तख्ता का डीएमआई और है गया रखा गया पर डीएमआई का वेबसाइट।
- उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की मूल शर्तों का पालन न करने पर 'दंडात्मक शुल्क' 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो अग्रिमों पर ली जाने वाली ब्याज दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालाँकि, इससे ऋण खाते में ब्याज चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी।
- मात्रा और कारण अतिदेय/दण्डात्मक प्रभारों के लिए डीएमआई द्वारा ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। डीएमआई ने भी प्रदर्शित दंडात्मक आरोप इसके वेबसाइट अंतर्गत ब्याज दरें और सेवा शुल्क।
- दंडात्मक प्रभारों की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की भौतिक शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- डीएमआई द्वारा उधारकर्ता से लिए गए अतिदेय/दण्डात्मक प्रभारों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे अतिदेय/दण्डात्मक प्रभारों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी।
- 'व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
- जब भी ऋण की शर्तों का पालन न करने के बारे में उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाएँगे, तो दंडात्मक शुल्क के बारे में उन्हें सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

(iii) अदायगी का ऋण और परिवर्तन में शर्तें और स्थितियाँ:

- (a) डीएमआई, संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के संबंध में अंग्रेजी में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में सूचना देगा।
- (b) ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही लागू होंगे। इस संबंध में ऋण समझौते में उपयुक्त शर्तें शामिल की जाएंगी।
- (c) समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/तेज़ करने या निष्पादन का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा। समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/तेज़ करने या निष्पादन का निर्णय लेने या अतिरिक्त प्रतिभूतियाँ प्राप्त करने से पहले, डीएमआई ऋण समझौते के अनुरूप ग्राहकों को सूचना देगा।
- (d) डीएमआई करेगा मुक्त करना सभी प्रतिभूति पर चुकौती का सभी देय राशि या पर वसूली का असाधारण ऋण की राशि, डीएमआई के उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है। यदि ऐसे सेट-ऑफ अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता सूचना दी जाए के बारे में वही साथ भरा हुआ के बारे में शेष दावा और स्थितियाँ अंतर्गत डीएमआई को संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का अधिकार है।
- (e) स्वीकृति/सुविधाओं/ऋण/अधिदेश/प्रस्तावों के संबंध में ग्राहक के साथ सभी संचार जैसे स्वीकृतियाँ (संशोधन या परिशिष्ट सहित) लिखित रूप में होंगी तथा न्यूनतम दस वर्षों की अवधि के लिए संरक्षित की जाएंगी।

(iv) बकाया राशि का संग्रह

- (a) हम संग्रह के लिए अपनी आचार संहिता का पालन करेंगे।
- (b) हमारी संग्रह आचार संहिता शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय-विनय पर आधारित है। हम ग्राहकों का विश्वास और दीर्घकालिक संबंध बढ़ाने में विश्वास करते हैं।
- (c) हम आपके सामने आने वाली वास्तविक कठिनाइयों पर उचित विचार करने के बाद ही वसूली पर विचार करेंगे। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ अशिष्ट व्यवहार से संबंधित शिकायतों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया हो।
- (d) देय राशि की वसूली के मामले में, कर्मचारी किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न, चाहे वह मौखिक हो या शारीरिक, का सहारा नहीं लेंगे। साथ ही, वे धमकी भरे और/या गुमनाम कॉल नहीं करेंगे, मोबाइल/सोशल मीडिया पर अनुचित संदेश नहीं भेजेंगे, या उधारकर्ता को लगातार कॉल नहीं करेंगे। इसके अलावा, हमारे प्रतिनिधि सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की निजता में दखल देने के इरादे से कोई कार्रवाई नहीं करेंगे।
- (e) ऋण चूक के मामले में, जब वसूली के लिए वसूली एजेंट नियुक्त किया जाता है या पहले से नियुक्त वसूली एजेंट में कोई परिवर्तन होता है, तो वसूली के लिए उधारकर्ता से संपर्क करने के लिए अधिकृत ऐसे वसूली एजेंट का विवरण, वसूली एजेंट द्वारा उधारकर्ता से वसूली के लिए संपर्क करने से पहले, उधारकर्ता को ईमेल/एसएमएस के माध्यम से सूचित किया जाएगा।
- (f) हमारे प्रतिनिधि उधारकर्ताओं से केवल सुबह 8:00 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच ही संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण ऐसा करना आवश्यक न हो। साथ ही, वे कोई भी गलत या भ्रामक जानकारी आदि नहीं देंगे।

(v) सामान्य:

- (a) में मामला का सुरक्षित उधार, डीएमआई करेगा मुक्त करना सभी मूल चल / अचल संपत्ति के दस्तावेज़ और निकालना प्रभार दर्ज कराई साथ कोई रजिस्ट्री अंदर ए अवधि का 30 दिन ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद।
- (b) उधारकर्ता को मूल चल/अचल संपत्ति लेने का विकल्प दिया जाएगा दस्तावेज़ दोनों में से एक से आउटलेट/शाखा कहाँ ऋण खाता था सर्विस्ड या कोई अन्य कार्यालय का डीएमआई कहाँ दस्तावेज़ हैं

उसकी पसंद के अनुसार उपलब्ध है।

- (c) इस समय और जगह का वापस करना का मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में इसका उल्लेख किया जाएगा।
- (d) मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने में देरी होने या ऋण खाते की पूरी चुकौती/निपटान के 30 दिनों के भीतर संबंधित रजिस्ट्री में शुल्क संतुष्टि फ़ॉर्म दाखिल न करने की स्थिति में, डीएमआई उधारकर्ता को इस देरी के कारणों से अवगत कराएगा। यदि देरी डीएमआई के कारण हुई है, तो वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए 5,000 रुपये की दर से क्षतिपूर्ति करेगा।
- (e) मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, डीएमआई उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करेगा और उपरोक्त खंड (घ) में उल्लिखित क्षतिपूर्ति के भुगतान के अलावा, संबंधित लागतों को वहन करेगा। हालाँकि, ऐसे मामलों में, डीएमआई को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय मिलेगा और विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना उसके बाद (अर्थात्, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) की जाएगी।
- (f) उपरोक्त खंड (डी) या (ई) में प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार कोई भी मुआवजा पाने के लिए उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना है।
- (g) डीएमआई इच्छा नहीं हस्तक्षेप में कार्य का उधार लेने वाला के अलावा के लिए प्रयोजनों प्रदान किया में ऋण समझौते की शर्तें और नियम (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।
- (h) में मामला का रसीद का अनुरोध से उधार लेने वाला के लिए स्थानांतरण का ऋण खाता, सहमति या अन्यथा अर्थात्, आपत्ति से डीएमआई, अगर कोई भी, चाहिए होना संप्रेषित अंदर 21 दिन से अनुरोध प्राप्ति की तिथि से पहले स्थानांतरण किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- (i) यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया अपनाई जाएगी। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से जाकर याद दिलाना और/या यदि कोई हो, तो सुरक्षा राशि वापस लेना शामिल होगा। चूक की स्थिति में, डीएमआई मामले को वसूली एजेंट को भेज सकता है और ग्राहक को वसूली कार्यवाही शुरू होने की सूचना देगा। डीएमआई यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी वसूली प्रक्रिया में ग्राहक को परेशान न किया जाए। उपयुक्त निर्देश होगा द्वारा उपलब्ध कराया गया डीएमआई से इसका कर्मचारी ग्राहकों के प्रश्नों और शिकायतों का सौहार्दपूर्ण ढंग से निपटान करने के लिए।
- (j) सभी फीस / शुल्क / ब्याज कंपनी द्वारा अपनाई गई ब्याज दर नीति और ऋण पर लागू नियमों और शर्तों के अनुसार लिया जाएगा।
- (k) डीएमआई यह प्रयास करेगा कि संवितरण के बाद पर्यवेक्षण रचनात्मक हो तथा ग्राहक को होने वाली वास्तविक कठिनाइयों पर उचित विचार किया जाए।
- (l) डीएमआई वित्तीय कठिनाई के वास्तविक मामलों पर उचित रूप से विचार करेगा। ग्राहक को ऐसी किसी भी समस्या की पहचान करनी चाहिए और यथाशीघ्र डीएमआई को सूचित करना चाहिए।
- (m) सभी निजी जानकारी का ग्राहक चाहेंगे होना गोपनीय और चाहेंगे नहीं होना ग्राहक द्वारा लिखित रूप में सहमति दिए जाने तक किसी भी तृतीय पक्ष को प्रकट नहीं किया जा सकता। 'तृतीय पक्ष' शब्द में सभी कानून प्रवर्तन एजेंसियाँ, क्रेडिट सूचना ब्यूरो, भारतीय रिज़र्व बैंक, अन्य बैंक और वित्तीय संस्थान तथा कोई भी अन्य राज्य, केंद्रीय या अन्य नियामक संस्था शामिल नहीं है। इसके अलावा, डीएमआई निम्नलिखित परिस्थितियों में भी ग्राहक की जानकारी प्रकट कर सकता है:
 - अगर डीएमआई है मजबूर द्वारा कानून।
 - अगर यह है में जनता दिलचस्पी को प्रकट करना जानकारी।
 - अगर दिलचस्पी का डीएमआई को ज़रूरत होना प्रकटीकरण.
- (n) वर्तमान में, डीएमआई करता है नहीं प्रतिबंध ऋण पर अस्थायी दर निजी ऋण लेकिन अगर डीएमआई

की योजना को भविष्य में भी ऐसा ही करने के लिए, डीएमआई अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित दिशा-निर्देशों को अपनाएगा।

- पर समय का प्रतिबंध का ईएमआई आधारित अस्थायी दर निजी ऋण, डीएमआई इच्छा लेना में उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है के लिए बढ़ाव का तत्त्व और/या बढ़ोतरी में ईएमआई, में परिदृश्य का संभव ऋण की अवधि के दौरान बाह्य बेंचमार्क दर में वृद्धि।
- पर समय का प्रतिबंध, डीएमआई करेगा स्पष्ट रूप से बातचीत करना को उधारकर्ताओं के बारे में संभावित प्रभाव का बेंचमार्क में बदलाव ब्याज दर पर ऋण अग्रणी में परिवर्तन करने के लिए ईएमआई और/या अवधि या दोनों। बाद में, कोई बढ़ोतरी में ईएमआई/ तत्त्व या दोनों पर खाता का उपरोक्त सूचना उधारकर्ता को उचित माध्यम से तत्काल सूचित की जाएगी।
- पर समय का रीसेट का दिलचस्पी करें, डीएमआई इच्छा उपलब्ध करवाना विकल्प को उधारकर्ताओं को पर स्विच को ए तय दर जैसा प्रति तख्ता अनुमत नीति। नीति, इंटर आलिया, इच्छा भी ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति होगी, यह निर्दिष्ट करें।
- उधार लेने वाला करेगा भी होना दिया गया पसंद को चुनना के लिए:
 - a) वृद्धि में ईएमआई या बढ़ाव का तत्त्व या के लिए ए संयोजन का दोनों विकल्प; और,
 - b) को पूर्व भुगतान, दोनों में से एक में भाग या में भरा हुआ, पर कोई बिंदु दौरान तत्त्व का ऋण।
- उगाही का पुरोबंध शुल्क/ पूर्व भुगतान दंड करेगा होना विषय को वर्तमान निर्देश।
 - सभी उपयुक्त प्रभार के लिए स्विचन का ऋण से अस्थायी को तय दर और कोई अन्य उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागतों का खुलासा स्वीकृति पत्र में पारदर्शी रूप से किया जाएगा तथा डीएमआई द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों में संशोधन के समय भी इसका खुलासा किया जाएगा।
 - डीएमआई करेगा सुनिश्चित करना वह बढ़ाव का तत्त्व में मामला का अस्थायी दर ऋण करता है नहीं परिणामस्वरूप नकारात्मक परिशोधन होता है।
 - डीएमआई उचित माध्यमों से उधारकर्ताओं के साथ एक बयान साझा/सुलभ कराएगा पर अंत का प्रत्येक तिमाही कौन करेगा पर न्यूनतम, एक एक करके बताना अब तक वसूला गया मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)। डीएमआई यह सुनिश्चित करेगा कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता को आसानी से समझ में आ जाएँ।
 - डीएमआई करेगा नहीं शुल्क पुरोबंध शुल्क/ पूर्व भुगतान दंड पर कोई अस्थायी दर व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सावधि ऋण।

(vi) **निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:** डीएमआई ने अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से, उल्लिखित विवरण के अनुसार संगठन के भीतर शिकायत निवारण तंत्र (" **जीआरएम** ") **स्थापित किया है** में अगला अनुच्छेद. ऐसा ए तंत्र सुनिश्चित वह सभी विवादों उत्पन्न होने वाला बाहर का फैसले का कंपनी की पदाधिकारियों हैं सुना और निपटारा कर दिया गया पर कम से कम पर अगले उच्च स्तर पर. तख्ता का निदेशक करेगा प्रतिवर्ष समीक्षा अनुपालन का पांचवें वेतन आयोग और जीआरएम के कामकाज के संबंध में एक समेकित रिपोर्ट हर साल बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

(vii) **शिकायत निवारण तंत्र ("जीआरएम"):** कंपनी अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से, करेगा गोद लेना नीति पर शिकायत निवारण तंत्र (" **जीआरएम** ") कौन है इसके साथ संलग्न ' **अनुलग्नक-ए** '। आरबीआई मास्टर निर्देशों के अनुसार, कंपनी का उपरोक्त जीआरएम कंपनी द्वारा नियोजित किसी भी आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दों से भी निपटेगा।

(viii) **भाषा और तरीका का संचार एफपीसी:** डीएमआई, में अनुसार साथ दिशा-निर्देश पर एफपीसी और आरबीआई मास्टर निर्देशों के अनुसार, एफपीसी को अंग्रेजी भाषा और स्थानीय भाषाओं में लागू किया जाएगा।

(ix) **कोड साथ आदर को दर ब्याज की :**

- (a) आरबीआई के मास्टर निर्देशों के अनुसार, डीएमआई की बोर्ड-अनुमोदित ब्याज दर नीति पहले से ही लागू है, जिसमें ब्याज दरें, प्रसंस्करण शुल्क और अन्य शुल्क निर्धारित करने के आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का उल्लेख है। कंपनी द्वारा अपनाया गया ब्याज दर मॉडल, निधियों की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखता है और इसके द्वारा दिए गए ऋणों और अग्रिमों पर ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करता है।
- (b) डीएमआई, आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में, अपने उधारकर्ताओं को ब्याज दर का खुलासा करेगा को होना गणना आधार दृष्टिकोण के लिए ग्रेडेशन का जोखिम और औचित्य के लिए आरबीआई के लागू निर्देशों और डीएमआई की ब्याज दर नीति के अनुसार उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलना।
- (c) दरें का ब्याज और दृष्टिकोण ग्रेडेशन के लिए का जोखिम करेगा भी होना बनाया उपलब्ध पर डीएमआई की वेबसाइट.
- (d) डीएमआई द्वारा ली जाने वाली ब्याज दर वार्षिक होगी, ताकि ग्राहक को खाते पर ली जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी मिल सके।
- (e) ब्याज की वसूली ग्राहक को धनराशि के वास्तविक वितरण की तिथि से की जाएगी, न कि ऋण की स्वीकृति की तिथि या ऋण समझौते के निष्पादन की तिथि से।
- (f) माह के दौरान ऋण के वितरण या पुनर्भुगतान के मामले में, ब्याज केवल उस अवधि के लिए लिया जाएगा जिसके लिए ऋण बकाया था, न कि पूरे माह के लिए।
- (g) यदि एक या अधिक किश्तें अग्रिम रूप से ली जाती हैं, तो ब्याज लगाने के लिए पूरी ऋण राशि की गणना नहीं की जाएगी।

(x) लोकपाल योजना:

कंपनी 'रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' (" **लोकपाल योजना** ") का अनुपालन सुनिश्चित करेगी। लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएँ और प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण एफपीसी के **अनुलग्नक बी में दिया गया है। वही** साथ में ए कॉपी का लोकपाल योजना है भी उपलब्ध पर वेबसाइट का कंपनी <https://www.dmifinance.in> पर।

(xi) आंतरिक लोकपाल ("आईओ"):

कंपनी ने आरबीआई मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023, दिनांक 29 दिसंबर, 2023 के अनुसार अपने आंतरिक लोकपाल की विधिवत नियुक्ति की है।

जांच अधिकारी केवल उन्हीं शिकायतों पर कार्रवाई करेगा जिनकी कंपनी द्वारा पहले ही जांच की जा चुकी है, लेकिन पास होना गया आंशिक रूप में या पूर्ण अस्वीकार कर दिया द्वारा कंपनी। में अन्य शब्द, आईओ करेगा नहीं ग्राहकों या आम जनता से सीधे प्राप्त शिकायतों का निपटारा करें। हालाँकि, निम्नलिखित प्रकार का शिकायतें होना बाहर दायरे आईओ के दायरे में होगा और नहीं आईओ द्वारा नियंत्रित किया जाएगा:

- (a) शिकायतों संबंधित को धोखाधड़ी, गबन वगैरह।, के अलावा वे इस कारण हुई से कंपनी की ओर से सेवा में कमी, यदि कोई हो;
- (b) शिकायतें/संदर्भ संबंधित को (ए) आंतरिक प्रशासन, (बी) इंसान संसाधन, (सी) कर्मचारियों का वेतन और परिलब्धियां;
- (c) संदर्भ में प्रकृति का सुझाव और व्यावसायिक फैसले का कंपनी। हालाँकि, 'व्यावसायिक निर्णयों' के अंतर्गत आने वाले मामलों में सेवा संबंधी कमियाँ आंतरिक लोकपाल के लिए वैध शिकायतें होंगी;
- (d) शिकायतों कौन पास होना गया फैसला किया द्वारा या हैं पहले से लंबित में अन्य एक के लिए ऐसा जैसे उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, न्यायालय आदि।
- (e) वे विवाद जिनके लिए क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 18 के अंतर्गत उपाय प्रदान किया गया है।

कंपनी के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से अस्वीकृत की गई शिकायतों को शिकायत प्राप्ति की तारीख से 20 दिनों की अवधि के भीतर स्वतः ही जांच अधिकारी को भेज दिया जाएगा।

आईओ और कंपनी करेगा सुनिश्चित करना वह अंतिम फैसला है भेजी को शिकायतकर्ता 30 दिन से तारीख का रसीद का शिकायत द्वारा कंपनी। में मामला का शिकायतें कि हैं पूरी तरह या आंशिक रूप में अस्वीकार कर दिया यहां तक की बाद परीक्षा द्वारा आईओ, कंपनी करेगा शिकायतकर्ता को उत्तर के भाग के रूप में यह सलाह देना अनिवार्य है कि वह निवारण के लिए आरबीआई लोकपाल से संपर्क कर सकता है (यदि शिकायत आरबीआई लोकपाल तंत्र के अंतर्गत आती है), साथ ही संपूर्ण विवरण भी। सलाह में ग्राहक शिकायतों को ऑनलाइन दर्ज करने के लिए आरबीआई के पोर्टल (www.cms.rbi.org.in) का लिंक और आरबीआई के केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र का भौतिक पता शामिल होना चाहिए।

हालाँकि, ऐसे मामलों में जहाँ जाँच अधिकारी कंपनी के शिकायत को अस्वीकार या आंशिक रूप से अस्वीकार करने के निर्णय को रद्द कर देता है, कंपनी केवल कार्यकारी निदेशक/प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी की स्वीकृति से ही जाँच अधिकारी के निर्णय से असहमत हो सकती है। ऐसे मामलों में, शिकायतकर्ता को दिए जाने वाले उत्तर में यह स्पष्ट रूप से बताया जाएगा कि जाँच अधिकारी द्वारा शिकायत की जाँच की गई थी और कंपनी के निर्णय को शिकायतकर्ता के पक्ष में रद्द कर दिया गया था; हालाँकि, कंपनी, सक्षम प्राधिकारी की स्वीकृति से, जाँच अधिकारी के निर्णय से असहमत है। मामले पर जाँच अधिकारी द्वारा कंपनी को दिए गए निर्णय की सूचना शिकायतकर्ता को 7 दिनों के भीतर दी जाएगी।

5. डिजिटल ऋण या डिजिटल ऋण के माध्यम से प्राप्त ऋणों के लिए अतिरिक्त मानदंड प्लेटफॉर्म:

- (i) डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म/एप्स ("डीएलए") के माध्यम से डीएमआई द्वारा प्राप्त ऋणों के लिए मानदंड - यदि डीएमआई डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म से ऋण प्राप्त करता है उधारकर्ताओं और/या को वापस पाना देय राशि (निरपेक्ष का चाहे वे अपने स्वयं के डिजिटल ऋण मंच के माध्यम से या आउटसोर्स ऋण मंच के माध्यम से ऋण दें), डीएमआई का पालन करना होगा इस वित्तीय वर्ष संहिता के प्रावधानों का अक्षरशः और उसी रूप में पालन किया जाएगा जिस रूप में यह उसके व्यवसाय पर लागू हो सकता है। इसके अलावा, कंपनी डिजिटल ऋण के संबंध में निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी:
- (a) एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
 - (b) एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को ग्राहक के समक्ष उस कंपनी का नाम पहले ही बताने का निर्देश दिया जाएगा, जिसकी ओर से वे ग्राहक के साथ बातचीत कर रहे हैं।
 - (c) कंपनी द्वारा नियोजित डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।
 - (d) शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।
 - (e) स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते पर हस्ताक्षर करने से पहले उधारकर्ताओं को स्वीकृति सूचना जारी करें।
 - (f) सुनिश्चित करें कि डिजिटल हस्ताक्षरित दस्तावेज (कंपनी के लेटर हेड पर) जैसे केएफएस, ऋण उत्पाद का सारांश, स्वीकृति पत्र, नियम और शर्तें, खाता विवरण, उधारकर्ताओं के डेटा के भंडारण और उपयोग के संबंध में कंपनी / ऋण सेवा प्रदाता (एलएसपी) की गोपनीयता नीतियां, आदि ऋण अनुबंध / लेनदेन के निष्पादन पर पंजीकृत और सत्यापित ईमेल / एसएमएस पर स्वचालित रूप से उधारकर्ता को प्रवाहित होंगे।
- (ii) मानदंड को होना पालन किया द्वारा डीएमआई के साथ आदर को डिजिटल उधार - कंपनी करेगा अनुपालन करना भारतीय रिज़र्व बैंक (डिजिटल ऋण) निर्देश, 2025 के प्रावधानों के साथ दिनांक 8 मई, 2025 (समय-समय पर संशोधित या प्रतिस्थापित) के अनुसार लागू होगा।

6. अतिरिक्त मानदंड के लिए सोना ऋण व्यापार, अगर लागू:

डीएमआई वर्तमान में व्यक्तियों को सोने के आभूषणों के बदले ऋण नहीं देता है, लेकिन यदि वह भविष्य में ऐसा करने की योजना बनाता है, तो डीएमआई, अन्य बातों के साथ-साथ, इस एफपीसी में उल्लिखित अन्य लागू

दिशानिर्देशों के अतिरिक्त निम्नलिखित दिशानिर्देशों को भी अपनाएगा:

- (i) डीएमआई करेगा रखना में जगह तख्ता अनुमत नीति के लिए उधार खिलाफ़ सोना वह चाहिए इंटर आलिया, निम्नलिखित को कवर करें :
 - (a) आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएं तथा किसी भी ऋण को विस्तारित करने से पहले ग्राहक पर पर्याप्त उचित जांच सुनिश्चित की जाए;
 - (b) उचित क्रिया प्रक्रिया के लिए आभूषण प्राप्त हुआ;
 - (c) आंतरिक प्रणाली को संतुष्ट स्वामित्व का सोना आभूषण;
 - (d) आभूषणों को सुरक्षित रखने के लिए पर्याप्त व्यवस्था, व्यवस्था की निरंतर समीक्षा, प्रशिक्षण संबंधित कर्मचारी और आवधिक निरीक्षण द्वारा आंतरिक लेखा परीक्षकों यह सुनिश्चित करना कि प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन किया जाए। ऐसी शाखाएँ जिनके पास आभूषणों के भंडारण की उचित सुविधा नहीं है, ऐसे ऋण प्रदान नहीं किए जाएंगे;
 - (e) आभूषण स्वीकृत जैसा संपार्श्विक चाहिए होना उचित रूप से बीमाकृत;
 - (f) पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया बिना टकराव का दिलचस्पी यदि भुगतान न करने के मामले में पर्याप्त पूर्व सूचना को उधार लेने वाला;
 - (g) नीलामी को होना की घोषणा की को जनता द्वारा मुद्दा का विज्ञापनों में पर कम से कम दो समाचार पत्र, एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र;
 - (h) डीएमआई स्वयं इच्छा नहीं हिस्सा लेना में नीलामी ;
 - (i) सोना गिरवी इच्छा होना नीलाम केवल के माध्यम से नीलामी अनुमत द्वारा तख्ता;
 - (j) नीति भी ढकना प्रणाली और प्रक्रियाओं डाला जाना धोखाधड़ी से निपटने के लिए स्थान, जिसमें जुटाव, निष्पादन और अनुमोदन के कर्तव्यों का पृथक्करण शामिल है
- (ii) ऋण समझौता करेगा भी खुलासा विवरण के बारे में नीलामी प्रक्रिया।
- (iii) प्रलेखन आर-पार सभी शाखाओं करेगा होना मानकीकृत.
- (iv) डीएमआई किसी भी प्रकार का भ्रामक विज्ञापन जारी नहीं करेगा, जैसे कि ऋण की उपलब्धता का दावा करना। यह 2-3 मिनट का मामला है।

7. अतिरिक्त मानदंड के लिए वाहन वित्तपोषण, अगर लागू:

डीएमआई वाहनों के वित्तपोषण के संबंध में, सीधे या अपने मध्यस्थों के माध्यम से, आरबीआई मास्टर निर्देशों में निर्धारित निम्नलिखित पहलुओं का अनुपालन सुनिश्चित करेगा:

- (i) डीएमआई के पास उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः कब्ज़ा खंड होगा जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य है।
- (ii) डीएमआई इच्छा सुनिश्चित करना पारदर्शिता में शर्तें और स्थितियाँ का ऋण समझौता के बारे में:
 - (a) सूचना अवधि पहले लेना कब्ज़ा;
 - (b) परिस्थितियाँ अंतर्गत कौन सूचना अवधि इच्छा होना माफ कर दिया गया;
 - (c) प्रक्रिया के लिए लेना कब्ज़ा का सुरक्षा/ वाहन;
 - (d) ए प्रावधान के बारे में अंतिम मौका को होना दिया गया को उधार लेने वाला के लिए चुकौती का ऋण संपत्ति/वाहन की बिक्री/नीलामी से पहले;
 - (e) प्रक्रिया के लिए दे रही है जब्त का वाहन/ वाहन; और
 - (f) प्रक्रिया के लिए बिक्री/नीलामी का संपत्ति/ वाहन।

8. एनबीएफसी- कुटीर वित्त संस्थान (एनबीएफसी-एमएफआई) और माइक्रोफाइनांस ऋण:

डीएमआई करता है नहीं परिकल्पना करना भार उठाते बाहर एनबीएफसी-एमएफआई गतिविधियाँ इसलिए ऐसा दिशा निर्देशों हैं नहीं लागू कंपनी। कंपनी ऑफर ऋण को व्यक्तियों किसका कुल परिवार आय है ₹25,000/- प्रति माह से अधिक। इसलिए, 14 मार्च, 2022 के मास्टर निर्देश- भारतीय रिज़र्व बैंक (सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए नियामक

ढाँचा) निर्देश, 2022 ("सूक्ष्म वित्त ऋणों पर मास्टर निर्देश") में निर्दिष्ट सूक्ष्म वित्त ऋणों से संबंधित प्रावधान कंपनी पर लागू नहीं होते हैं।

9. कोड का आचरण जारी किए गए द्वारा डिजिटल ऋणदाताओं का संगठन का भारत (डीएलएआई):

कंपनी करेगा अनुपालन करना साथ प्रावधानों का कोड का आचरण जारी किए गए द्वारा डिजिटल ऋणदाता का संगठन का भारत (डीएलएआई) पर सितम्बर 23, 2023 का कौन कंपनी है ए सदस्य.

10. ऋण सुविधाएँ को शारीरिक/दृश्य रूप से चुनौती:

डीएमआई शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएँ प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। डीएमआई की सभी शाखाएँ/प्रतिनिधि ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगे।

11. समीक्षा का एफपीसी :

पांचवें वेतन आयोग करेगा होना संशोधन या संशोधित साथ अनुमोदन का तख्ता। पांचवें वेतन आयोग करेगा होना की समीक्षा द्वारा

तख्ता पर एक वार्षिक आधार. फलस्वरूप ऊपर कोई संशोधन में भारतीय रिजर्व बैंक मालिक दिशा-निर्देश या कोई में परिवर्तन पद का कंपनी, ज़रूरी परिवर्तन में यह पांचवें वेतन आयोग करेगा होना इनकॉर्पोरेट और अनुमत बोर्ड द्वारा।

इस एफपीसी में निहित किसी भी बात के बावजूद, किसी भी मामले में विरोधाभास के प्रावधान के यह एफपीसी किसी भी मौजूदा विधान, नियम, विनियम, कानून या उसका संशोधन या अधिनियमन किसी नए लागू कानून के तहत, ऐसे कानून, विधान, नियम, विनियमन या अधिनियम के तहत प्रावधान इस एफपीसी पर लागू होंगे।

शिकायत निवारण तंत्र

1. परिचय

डीएमआई वित्त निजी सीमित (इसके बाद निर्दिष्ट जैसा "कंपनी" या "डीएमआई") है दर्ज कराई जैसा ए जमा न स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ("एनबीएफसी") और भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के साथ मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 (समय-समय पर संशोधित) ("मास्टर निर्देश") के अनुसार एनबीएफसी - मध्य परत के रूप में वर्गीकृत, एनबीएफसी पंजीकरण प्रमाणपत्र संख्या एन-14.03176 के माध्यम से।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर मास्टर निर्देश के अध्याय VII के अनुसार, डीएमआई ने इस तंत्र को तैयार किया है, जिसे आगे "शिकायत निवारण तंत्र" के रूप में संदर्भित किया जाएगा।

हमारी शिकायत निवारण प्रणाली यह सुनिश्चित करने के लिए डिज़ाइन की गई है कि सभी ग्राहक शिकायतों और चिंताओं का शीघ्र और प्रभावी ढंग से समाधान किया जाए। हम अपने ग्राहकों को निर्दिष्ट माध्यमों से शिकायत दर्ज कराने के लिए प्रोत्साहित करते हैं, और हम प्रतिबद्ध हैं समाधान करने के लिए समस्याएँ इसके अंदर निर्दिष्ट निर्धारित समय - सीमा। हमारा समर्पित शिकायत हमारी निवारण टीम प्रत्येक शिकायत की गहन जाँच करेगी और शिकायतकर्ता को प्रतिक्रिया प्रदान करेगी। हमारा उद्देश्य पारदर्शिता और विश्वास को बढ़ावा देना है, यह सुनिश्चित करते हुए कि हमारे ग्राहक हमारे साथ बातचीत में अपनी बात सुने और मूल्यवान महसूस करें।

2. प्रयोज्यता

यह तंत्र इसपर लागू होता है को सभी ग्राहक, हितधारकों, और कर्मचारी का गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी)। इसमें कंपनी द्वारा दी जाने वाली सभी सेवाएँ और उत्पाद शामिल हैं, जिनमें ऋण, निवेश, और ग्राहक सहायता। यह तंत्र है अभिप्रेत के लिए उपयोग में सभी ग्राहक बातचीत, इसमें आमने-सामने बातचीत, टेलीफ़ोन पर बातचीत और इलेक्ट्रॉनिक पत्राचार शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, यह को कोई तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता काम में लगा हुआ द्वारा एनबीएफसी में देते सेवा को ग्राहकों। सभी इसमें शामिल पक्षों को प्रभावी संचार और शिकायतों के समाधान को सुनिश्चित करने के लिए तंत्र से परिचित होने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

3. उद्देश्य का यांत्रिकी

- (i) सभी ग्राहकों हैं हमेशा इलाज अच्छी तरह से और बिना पक्षपात।
- (ii) सभी समस्याएँ उठाया द्वारा ग्राहकों हैं निपटा साथ शिष्टाचार और हल किया पर समय।
- (iii) ग्राहकों हैं पूरी तरह से जागरूक किया गया का उनका अधिकार ताकि वे कर सकते हैं चुनना के लिए विकल्प यदि वे हमारी प्रतिक्रिया या उनकी शिकायत के समाधान से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं, तो उनके पास क्या उपाय हैं?

यह तंत्र डीएमआई के सभी ग्राहकों पर लागू होता है और डीएमआई के ध्यान में लाए गए सभी मामले इसका मान्यता प्राप्त पत्र-व्यवहार और इंटरैक्शन चैनल। यह इससे बाहर रखा गया मामलों कौन हैं न्यायालयीन विचाराधीन।

4. मुख्य पैरामीटर

अगले हैं कुछ का चाबी पैरामीटर का शिकायत निवारण तंत्र ("जीआरएम") अपनाया द्वारा कंपनी:

- (i) संकल्प का ग्राहक शिकायतों/ विवाद/ केरियों अंदर ए निर्धारित समय चौखटा।
- (ii) यह सुनिश्चित करना कि सभी शिकायतों/विवादों/प्रश्नों का निपटारा कम से कम ग्राहकों की सुनवाई की जाती है और उनका निपटारा किया जाता है अगले उच्च स्तर पर.
- (iii) कंपनी शिकायत/परिवाद पर तुरंत कार्रवाई करेगी और 30 दिनों की अवधि के भीतर मामले का शीघ्र समाधान करेगी। यदि शिकायत/परिवाद का 30 दिनों की अवधि के भीतर समाधान नहीं होता है, तो उधारकर्ता रिज़र्व बैंक-एकीकृत

लोकपाल योजना के अंतर्गत शिकायत प्रबंधन प्रणाली ("सीएमएस") पोर्टल के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।

सभी संचार करेगा होना में मातृभाषा भाषा/ भाषा समझा द्वारा उधार लेने वाला।

5. अवलोकन का ग्राहक सेवा

ग्राहक बातचीत हैं वर्गीकृत किया जैसा अंतर्गत:

- i. प्रश्नों (क्यू) - ग्राहक आवश्यकताएं जो कर सकना होना उपस्थित हुए को और बंद किया हुआ तत्काल, बिना किसी अतिरिक्त प्रसंस्करण की आवश्यकता के।
- ii. अनुरोध (आर) - ग्राहक आवश्यकताएं कौन ज़रूरत आगे प्रसंस्करण और हैं नहीं में शिकायत की प्रकृति.
- iii. शिकायतों (सी) – शिकायतों चाहिए होना उठाया में अगले परिदृश्य :
 - a. गैर-बंद का अनुरोध अंदर वादा निर्धारित समय - सीमा (टीएटी);
 - b. कमी में वादा कार्रवाई और सेवा प्रदान किया को ग्राहकों में लिखना;
 - c. उल्लंघन का मान गया शर्तें और स्थितियाँ का ऋण अनुबंध;
 - d. गैर-प्रकटीकरण का सामग्री शर्तें जैसा आवश्यक अंतर्गत गोरा आचरण कोड;
 - e. कार्रवाई और व्यवहार का कंपनी कर्मचारी और साथी इस कारण हुई में गलत वित्तीय हानि जहां ग्राहकों ने घटना के तथ्यों का हवाला दिया है।

6. चैनल, वृद्धि मैट्रिक्स और समयसीमा के लिए शिकायत निवारण डीएमआई के भीतर

डीएमआई विभिन्न व्यावसायिक क्षेत्रों में काम करता है, जैसे उपभोग ऋण, व्यक्तिगत ऋण और एमएसएमई ऋण, जिनमें सावधि ऋण और उच्च निवल मूल्य वाले व्यक्तियों (एचएनआई) को दिए जाने वाले शेयरों पर ऋण शामिल हैं। चूंकि ग्राहक खंड और प्रश्न/पूछताछ चाहेंगे अलग होना इसलिए कंपनी है फैसला किया को पास होना प्रत्येक व्यवसाय खंड के लिए अलग-अलग वृद्धि मैट्रिक्स और समयसीमा।

- (1) **ग्राहक शिकायत दर्ज करने के चैनल: उपभोक्ता/खुदरा ऋण/ई-केवाईसी (यूआईडीआई):** उपभोक्ता/खुदरा ऋण के लिए (जिसमें उपभोग ऋण, इलेक्ट्रिक वाहन ऋण, प्रतिभूतियों पर ऋण, व्यक्तिगत ऋण और एमएसएमई ऋण जिसमें सावधि ऋण और शेयरों पर ऋण शामिल हैं) और व्यक्तिगत ऋण (जिसमें सावधि ऋण और बंधक ऋण शामिल हैं) शेयर) और ई-केवाईसी (यूआईडीआई केयूए) प्रक्रिया के तहत, ग्राहक निम्नलिखित माध्यमों से अपनी शिकायतें/प्रश्न/पूछताछ दर्ज करा सकते हैं:

- (a) **आवाज समर्थन** - ग्राहक कॉल कर सकते हैं पर हम उपभोक्ता और एमएसएमई ग्राहक देखभाल सोमवार से शनिवार तक **सुबह 9:00 बजे से शाम 8:00 बजे** के बीच **08064-807-777** पर कॉल करें।
- (b) **ईमेल सहायता** - कृपया हमें customercare@dmifinance.in पर लिखें **(कृपया ईमेल में अपना ऋण खाता संख्या और संपर्क नंबर अवश्य लिखें)**। ग्राहक को ईमेल प्राप्त होगा। एक स्वचालित पावती तुरंत और इच्छा प्राप्त करें ए प्रतिक्रिया से टीम **अंदर 3 व्यापार दिन** लेकिन वहाँ चाहेंगे होना उदाहरण जिसमें टीम मई यहां तक की जवाब देने में अधिक समय लगना।

(2) एस्केलेशन अंदर कंपनी:

- (a) **स्तर 1:** ए ग्राहक कर सकना आगे बढ़ाएं मामला grievance@dmifinance.in पर में यदि वह प्रश्न/अनुरोध पर प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या ग्राहक सेवा टीम से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो ग्राहक को प्रश्न/विवाद/शिकायत के आधार पर, कंपनी के साथ पंजीकृत उसकी ईमेल आईडी पर **5 कार्यदिवसों के भीतर लिखित उत्तर/समाधान भेजा जाएगा।**
- (b) **स्तर 2:** ए ग्राहक नहीं संतुष्ट साथ प्रतिक्रिया प्राप्त या नहीं है प्राप्त करें कोई प्रतिक्रिया से स्तर 1, कर सकना आगे आगे बढ़ाएं मामला/ सवाल/ शिकायत को नीचे :

नाम का शिकायत निवारण अधिकारी	श्री। आशीष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष अध्यक्ष - ग्राहक सफलता अभिव्यक्त करना इमारत, तीसरी मंजिल, 9-10, बहादुर शाह जफर मार्ग, नई दिल्ली- 110002
संपर्क नंबर।	011-41204444
ईमेल पता	head.services@dmifinance.in

शिकायत निवारण तंत्र भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अनुसार शासित होगा, जिसे भारतीय रिज़र्व बैंक (आंतरिक) के मास्टर निर्देश के साथ पढ़ा जाएगा। लोकपाल के लिए विनियमित संस्थाएँ दिशा-निर्देश, 2023. शिकायत हैंडलिंग इच्छा भी आरबीआई द्वारा निर्धारित निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अंतर्गत प्रासंगिक दिशानिर्देशों को ध्यान में रखें।

- (3) यदि ग्राहक प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि ग्राहक को निर्धारित समय-सीमा के भीतर डीएमआई से कोई जवाब नहीं मिलता है, तो वह आरबीआई सीएमएस पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> पर अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है या अपना शिकायत प्रपत्र (प्रारूप) नीचे दिए गए पते पर भेज सकता है:

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल,
क्षेत्र 17, चंडीगढ़ – 160017 टोल फ्री
नंबर – 14448

7. प्रदर्शन का नीति

ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी ने सभी कार्यालय परिसरों में नीति को प्रमुखता से प्रदर्शित किया है। का कंपनी। ग्राहकों कर सकना भी पहुँच नीति पर वेबसाइट का कंपनी लिंक <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> के माध्यम से।

8. प्रक्रिया के लिए फाइलिंग ए शिकायत साथ प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> पर क्लिक करके कई सेवा चैनलों के माध्यम से हम तक पहुँच सकते हैं। मैं मामला ग्राहकों हैं नहीं संतुष्ट साथ संकल्प प्रदान किया द्वारा हमारा ग्राहक देखभाल कार्यकारिणी, विवरण का प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर हैं नीचे दिया गया :

a) प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर का कंपनी:

प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर का कंपनी मई होना व्यक्ति से संपर्क किया पर:

नाम का प्रधान नोडल अधिकारी	आशीष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष अध्यक्ष - ग्राहक सफलता अभिव्यक्त करना इमारत, तीसरा ज़मीन, 9-10, बहादुर शाह जफर मार्ग, नया दिल्ली- 110002
संपर्क संख्या	011-41204444
मेल पता	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

b) प्रक्रिया के लिए फाइलिंग ए शिकायत साथ प्रधानाचार्य नोडल अधिकारी:

कदम 1. लिखा हुआ शिकायत को विनियमित इकाई पर अंत का 30 दिन.

कदम 2. अगर शिकायत है अस्वीकार कर दिया पूर्ण या आंशिक रूप में द्वारा विनियमित इकाई और ग्राहक अवशेष असंतुष्ट साथ प्रतिक्रिया या नहीं जवाब है प्राप्त से विनियमित इकाई अगर ग्राहक है किसी अन्य मंच से संपर्क नहीं किया गया।

कदम 3. फ़ाइल शिकायत साथ लोकपाल:

- ऑनलाइन पर मुख्यमंत्रियों पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) या
- ईमेल पर सीआरपीसी@आरबीआई.ओआरजी.इन ; या
- शारीरिक रूप से को केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), संरक्षित किनारा का भारत, 4 मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160 017. संपर्क केंद्र साथ टोल फ्री नंबर – 14448 (समय - सुबह 9:30 से शाम 5:15 बजे तक)

9. प्रक्रिया सुधार

आधारित पर निष्कर्ष और मान्यकरण का शिकायतों संभाला द्वारा आंतरिक लोकपाल, ए अच्छी तरह जड़ कारण विश्लेषण है संचालित पर शीर्ष श्रेणियों का शिकायतों को पहचान करना कोई महत्वपूर्ण अंतराल और खामियों में मौजूदा प्रक्रियाओं के लिए। इस विश्लेषण से प्राप्त अंतर्दृष्टि और प्रतिक्रिया को सभी संबंधित टीमों के साथ व्यवस्थित रूप से साझा किया जाता है। यह सहयोगात्मक दृष्टिकोण सुनिश्चित करता है कि हमारी सेवा गुणवत्ता में सुधार लाने और भविष्य में ऐसी समस्याओं की पुनरावृत्ति को कम करने के लिए सुधारात्मक कार्रवाई प्रभावी ढंग से लागू की जाए।

10. समीक्षा का जीआरएम

तख़्ता का निदेशक करेगा समीक्षा यह नीति पर कम से कम पर वार्षिक आधार. में मामला, वहाँ हैं कोई नियामक नीति में संशोधन की आवश्यकता वाले परिवर्तनों के संबंध में, नीति की समीक्षा की जाएगी और तदनुसार संशोधन किया जाएगा।

कोई अन्य शर्तें/ प्रक्रिया जो हो सकता है नहीं सम्मिलित हुआ अंतर्गत यह नीति होना पढ़ना जैसा प्रति एसबीआर फ्रेमवर्क और आरबीआई द्वारा जारी संबंधित दिशानिर्देश/परिपत्र।

मुख्य विशेषताएँ का लोकपाल योजना और दत्तक ग्रहण का वही द्वारा डीएमआई

बड़ा कर दिया है शर्तें इस्तेमाल किया गया में यह अनुलग्नक बी लेकिन नहीं परिभाषित में यह पांचवें वेतन आयोग करेगा पास होना अर्थ उत्तरदायी को उन्हें रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 में शामिल किया गया है।

(A) प्रक्रिया के लिए निवारण का शिकायतें अंतर्गत योजना

(1) **शिकायत का आधार - डीएमआई के किसी कार्य या चूक के कारण सेवा में कमी होने से व्यथित कोई भी ग्राहक लोकपाल योजना (जिसे " योजना " भी कहा जाता है) के तहत व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।**

(2) मैदान के लिए गैर-रखरखाव का ए शिकायत

(a) नहीं शिकायत के लिए कमी में सेवा करेगा झूठ अंतर्गत योजना में मामले इसमें शामिल हैं:

- (i) व्यावसायिक निर्णय/वाणिज्यिक फैसला का डीएमआई;
- (ii) ए विवाद बीच में ए विक्रेता और डीएमआई संबंधित को एक आउटसोर्सिंग अनुबंध;
- (iii) ए शिकायत नहीं संबोधित को लोकपाल सीधे;
- (iv) सामान्य शिकायतें खिलाफ़ प्रबंध या कार्यकारी अधिकारियों डीएमआई का ;
- (v) ए विवाद में कौन कार्रवाई है शुरू किया द्वारा डीएमआई में अनुपालन साथ आदेश का एक वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण;
- (vi) ए सेवा नहीं अंदर नियामक परिधि का आरबीआई;
- (vii) ए विवाद बीच में विनियमित संस्थाएं;
- (viii) ए विवाद को शामिल कर्मचारी नियोक्ता संबंध डीएमआई का ;
- (ix) ऐसा विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना अधिनियम की धारा 18 में उपाय प्रदान किया गया है सेवा (विनियमन) अधिनियम, 2005;
- (x) विवाद संबंधित को ग्राहकों का विनियमित इकाइयां, नहीं शामिल में योजना।

(b) ए शिकायत अंतर्गत योजना करेगा नहीं झूठ जब तक

- (i) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले डीएमआई को लिखित शिकायत की थी और-
 - (a) शिकायत को डीएमआई द्वारा पूर्णतः या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया है, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या डीएमआई को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को कोई जवाब नहीं मिला; और
 - (b) शिकायत है बनाया को लोकपाल अंदर एक वर्ष बाद शिकायतकर्ता को डीएमआई से शिकायत का उत्तर प्राप्त हो गया है या, यदि कोई उत्तर प्राप्त न हो तो शिकायत की तिथि से एक वर्ष और 30 दिन के भीतर जवाब दाखिल करना होगा।
- (ii) शिकायत है नहीं में आदर का वही कारण का कार्रवाई कौन पहले से-
 - (a) लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया या निपटाया गया, चाहे वह लोकपाल से प्राप्त हुआ हो या नहीं शिकायतकर्ता या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक;
 - (b) लंबित पहले कोई अदालत, ट्रिब्यूनल या पंच या कोई अन्य मंच या प्राधिकरण; या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया हो या निपटाया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो;

- (iii) शिकायत है नहीं अपमानजनक या तुच्छ या अफ़सोसनाक में प्रकृति;
- (iv) शिकायत को कंपनी था बनाया पहले समाप्ति का अवधि सीमा का निर्धारित अंतर्गत परिसीमन कार्य, 1963, के लिए ऐसा दावे;
- (v) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूर्ण जानकारी प्रदान करता है;
- (vi) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-खण्ड (2)(क) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य तरीकों से की गई शिकायतें शामिल होंगी, जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का सबूत प्रस्तुत किया जा सकता है।

स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2)(बी)(iii) के प्रयोजनों के लिए, के संबंध में एक शिकायत वही कारण का कार्रवाई करता है नहीं शामिल करना आपराधिक कार्यवाही लंबित या पहले तय किया गया ए अदालत या न्यायाधिकरण या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच।

(3) प्रक्रिया के लिए दाखिल शिकायतें:

- (a) शिकायत इस उद्देश्य के लिए बनाए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।
- (b) शिकायत इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से CRPC@rbi.org.in पर ईमेल के माध्यम से अथवा भौतिक माध्यम से केन्द्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केन्द्र (सीआरपीसी), भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017 पर भी प्रस्तुत की जा सकती है।
- (c) शिकायत, अगर प्रस्तुत में भौतिक रूप, करेगा होना विधिवत पर हस्ताक्षर किए द्वारा शिकायतकर्ता या प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में **अनुलग्नक-सी में निर्दिष्ट प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी** और इसमें भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट जानकारी शामिल होगी।
- (d) इसके अतिरिक्त, एक टोल-फ्री नंबर 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) वाला एक संपर्क केंद्र भी हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में शुरू किया जा रहा है और समय के साथ इसे अन्य भारतीय भाषाओं में भी शामिल किया जाएगा। यह संपर्क केंद्र आरबीआई की वैकल्पिक शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायतकर्ताओं को शिकायत दर्ज करने में मार्गदर्शन प्रदान करेगा।

(B) संकल्प और पुरस्कार/ अस्वीकृति अंतर्गत योजना

(1) संकल्प का शिकायतें:

- (a) लोकपाल/उप लोकपाल शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच समझौता या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायत के निपटारे को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा।
- (b) कार्यवाही पहले लोकपाल करेगा होना सारांश में प्रकृति और करेगा नहीं होना से बंधा हुआ कोई नियम का प्रमाण। लोकपाल मई परीक्षण करना दोनों में से एक दल को शिकायत और अपना बयान दर्ज करें।
- (c) कंपनी, शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायत में दिए गए कथनों के उत्तर में अपना लिखित संस्करण, तथा उसके साथ जिन दस्तावेजों पर भरोसा किया गया है उनकी प्रतियां संलग्न करते हुए, 15 दिनों के भीतर समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत करेगी।
बशर्ते कि लोकपाल, कंपनी के लिखित अनुरोध पर, अपनी संतुष्टि के लिए, लिखित संस्करण और दस्तावेज दाखिल करने के लिए उचित समझे जाने वाले अतिरिक्त समय की अनुमति दे सकता है।
- (d) में मामला कंपनी को छोड़ देता है या विफल रहता है को फ़ाइल इसका लिखा हुआ संस्करण और दस्तावेज अंदर प्रावधान के अनुसार, लोकपाल अभिलेख पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या पंचाट जारी कर सकता है। अपील का कोई अधिकार नहीं होगा।

निर्धारित समय के भीतर मांगी गई सूचना का जवाब न देने या उपलब्ध न कराने के कारण जारी किए गए अवार्ड के संबंध में कंपनी को नोटिस जारी किया गया है।

- (e) लोकपाल/उप लोकपाल यह सुनिश्चित करेंगे कि एक पक्ष द्वारा लिखित संस्करण या उत्तर या दायर दस्तावेज, शिकायत से संबंधित और प्रासंगिक सीमा तक, प्रस्तुत किए जाएं। को अन्य दल और ऐसे अनुसरण करें प्रक्रिया और उपलब्ध करवाना अतिरिक्त समय जैसा मई उचित माना जाएगा।
- (f) में मामला शिकायत है नहीं हल किया के माध्यम से सुविधा, ऐसा कार्यवाई जैसा मई होना उचित समझा जाए, जिसमें एक बैठक भी शामिल है शिकायतकर्ता का साथ अधिकारियों कंपनी की ओर से शिकायत के समाधान के लिए सुलह या मध्यस्थता की पहल की जा सकती है।
- (g) शिकायत के पक्षकारों को लोकपाल/उप लोकपाल के साथ सद्भावपूर्वक सहयोग करना होगा। जैसा मामला मई होना, में संकल्प का विवाद और अनुपालन करना साथ निर्धारित समय के भीतर कोई भी साक्ष्य और अन्य संबंधित दस्तावेज प्रस्तुत करने का निर्देश।
- (h) यदि पक्षकारों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समाधान हो जाता है, तो उसे होना दर्ज और पर हस्ताक्षर किए द्वारा दोनों पार्टियों और उसके बाद, तथ्य का बस्ती शायद दर्ज, संलग्न करना इस के सिवा शर्तों का समझौता, रास्ते पर लानेवाला पार्टियों को अनुपालन करना निर्धारित समय के भीतर शर्तों के साथ।
- (i) शिकायत चाहेंगे होना मानना को होना हल किया कब:
 - (i) यह है गया बसे हुए द्वारा कंपनी साथ शिकायतकर्ता ऊपर हस्तक्षेप का लोकपाल; या
 - (ii) शिकायतकर्ता है मान गया में लिखना या अन्यथा (कौन मई होना रिकॉर्ड किया गया) वह शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
 - (iii) शिकायतकर्ता है वापस लिया गया शिकायत स्वेच्छा से।

(2) पुरस्कार द्वारा लोकपाल :

- (a) जब तक शिकायत है अस्वीकार कर दिया, लोकपाल करेगा उत्तीर्ण एक पुरस्कार में आयोजन का:
 - (i) गैर प्रस्तुत का दस्तावेज/सूचना जैसा प्रति योजना; या
 - (ii) मामला नहीं उपार्जन हल किया अंतर्गत योजना आधारित पर अभिलेख रखा गया, और दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर प्रदान करने के पश्चात्।
- (b) लोकपाल करेगा भी लेना में खाता, में जोड़ना, सिद्धांतों का बैंकिंग कानून तर्कसंगत निर्णय पारित करने से पहले, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए निर्देशों, अनुदेशों और दिशानिर्देशों तथा ऐसे अन्य कारकों पर विचार किया जाएगा जो प्रासंगिक हों।
- (c) इस पंचाट में, अन्य बातों के साथ-साथ, कंपनी को उसके दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए निर्देश, यदि कोई हो, तथा इसके अतिरिक्त या अन्यथा, शिकायतकर्ता को हुई किसी हानि के लिए मुआवजे के रूप में कंपनी द्वारा शिकायतकर्ता को भुगतान की जाने वाली राशि, यदि कोई हो, शामिल होगी।
- (d) लोकपाल को मुआवजे के रूप में भुगतान का निर्देश देने वाला कोई निर्णय पारित करने का अधिकार नहीं होगा, जो शिकायतकर्ता को हुई परिणामी हानि या ₹20 लाख, जो भी कम हो, से अधिक हो। लोकपाल द्वारा दिया जाने वाला मुआवजा विवाद में शामिल राशि को छोड़कर होगा।
- (e) लोकपाल शिकायतकर्ता के समय की हानि, व्यय, उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए शिकायतकर्ता को ₹1 लाख से अधिक का मुआवजा भी दे सकता है।
- (f) ए कॉपी का पुरस्कार करेगा होना भेजा को शिकायतकर्ता और कंपनी।

- (g) पुरस्कार उत्तीर्ण समाप्त हो जाएगा और का नहीं प्रभाव तब तक नहीं जब तक शिकायतकर्ता ने एक पत्र प्रस्तुत किया स्वीकार का पुरस्कार में भरा हुआ और अंतिम बस्ती का दावा को कंपनी, पुरस्कार की प्रति प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों की अवधि के भीतर।

प्रदान किया वह नहीं ऐसा स्वीकार मई होना सुसज्जित द्वारा शिकायतकर्ता अगर वह है दायर एक अपील

- (h) कंपनी को पंचाट का अनुपालन करना होगा तथा शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर लोकपाल को अनुपालन की सूचना देनी होगी, जब तक कि उसने कोई अपील प्रस्तुत न की हो।

(3) अस्वीकार का ए शिकायत:

- (a) डिप्टी लोकपाल या लोकपाल मई अस्वीकार करना ए शिकायत पर कोई अवस्था अगर ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत में कहा गया है:
- (i) है गैर पोषणीय अंतर्गत योजना; या
 - (ii) है में प्रकृति का प्रसाद सुझाव या चाह रहा है मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण।
- (b) लोकपाल मई अस्वीकार करना ए शिकायत पर कोई अवस्था अगर:
- (i) में उसका राय वहाँ है नहीं कमी में सेवा; या
 - (ii) मुआवज़ा ढूँढा गया के लिए अहम नुकसान है आगे शक्ति का लोकपाल को खंड 8(2) में निर्दिष्ट अनुसार मुआवज़ा देने के लिए; या
 - (iii) शिकायत है नहीं अपनाई द्वारा शिकायतकर्ता साथ उचित परिश्रम; या
 - (iv) शिकायत है बिना कोई पर्याप्त कारण; या
 - (v) शिकायत आवश्यक है सोच-विचार का विस्तार में बताना वृत्तचित्र और मौखिक प्रमाण और इससे पहले की कार्यवाही लोकपाल न्यायनिर्णयन के लिए उपयुक्त नहीं हैं ऐसी शिकायत का; या
 - (vi) लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

(c) निवेदन पहले अपील अधिकार:

- (1) वहाँ करेगा नहीं होना कोई सही का निवेदन को कंपनी के लिए एक पुरस्कार जारी किए गए के लिए गैर प्रस्तुत योजना के अंतर्गत दस्तावेजों/सूचनाओं का वितरण।
- (2) कंपनी मई, अगर पीड़ित द्वारा एक पुरस्कार या बंद का ए शिकायत अंतर्गत योजनाएँ, 30 के भीतर दिन का तारीख का रसीद का संचार का पुरस्कार या बंद का शिकायत, पसंद करना अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील।
- (a) बशर्ते कि कंपनी द्वारा अपील के मामले में, अपील दायर करने के लिए 30 दिनों की अवधि उस तारीख से शुरू होगी जिस दिन कंपनी को शिकायतकर्ता द्वारा निर्णय की स्वीकृति का पत्र प्राप्त होगा:
 - (b) बशर्ते कि कंपनी द्वारा अपील केवल अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में कार्यकारी निदेशक/समान रैंक के अधिकारी की पूर्व स्वीकृति से ही दायर की जा सकेगी।
 - (c) प्रदान किया वह अपील अधिकार मई, अगर वह है संतुष्ट वह कंपनी था पर्याप्त कारण के लिए नहीं निर्माण निवेदन अंदर समय, मई अनुमति दें ए आगे अवधि नहीं 30 दिन से अधिक.
- (3) शिकायतकर्ता मई, पीड़ित द्वारा एक पुरस्कार या अस्वीकार का ए शिकायत, अंदर 30 दिन का तारीख का रसीद का पुरस्कार या अस्वीकार का शिकायत, पसंद करना एक निवेदन पहले अपीलीय प्राधिकारी, अर्थात् प्रभारी कार्यकारी निदेशक का के विभाग आरबीआई प्रशासन योजना .

बशर्ते कि अपीलीय प्राधिकारी, यदि वह इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिन से अनधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकता है।

- (4) अपील प्राधिकरण का सचिवालय करेगा ताकना और प्रक्रिया निवेदन।
- (5) अपील अधिकार मई, बाद दे रही है पार्टियों ए उचित अवसर का प्राणी सुना:
- नकार देना निवेदन; या
 - अनुमति दें निवेदन और तय करना अलग पुरस्कार या आदेश का लोकपाल; या
 - जेल वापसी मामला को लोकपाल के लिए ताजा निपटान में अनुसार साथ ऐसा अपीलीय प्राधिकारी द्वारा आवश्यक या उचित समझे जाने वाले निर्देश; या
 - संशोधित आदेश का लोकपाल या पुरस्कार और उत्तीर्ण ऐसा दिशा-निर्देश जैसा मई लोकपाल के आदेश या इस प्रकार संशोधित पंचाट को प्रभावी करने के लिए आवश्यक हो; या
 - उत्तीर्ण कोई अन्य आदेश जैसा यह मई उचित समझें .
- (6) आदेश का अपील अधिकार करेगा पास होना वही प्रभाव जैसा पुरस्कार उत्तीर्ण लोकपाल द्वारा या योजना के तहत शिकायत को खारिज करने वाले आदेश द्वारा, जैसा भी मामला हो।
- (7) **प्रदर्शन का जानकारी:**
- डीएमआई ग्राहकों के लाभ के लिए, शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यापार किया जाता है, नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पते) और लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा, जिनसे ग्राहक संपर्क कर सकते हैं।
 - डीएमआई सभी कार्यालयों और शाखाओं में आरबीआई मास्टर निर्देश में दिए गए अनुसार योजना की मुख्य विशेषताओं (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) को इस तरह प्रदर्शित करेगा कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को जानकारी तक आसानी से पहुंच हो।
 - सभी ऊपर विवरण प्रदान किया में बिंदु (ए) और (बी) साथ में साथ ए कॉपी का योजना चाहिए कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

(D) प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर ("पीएनओ"):

डीएमआई है नियुक्त प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर के लिए प्रतिनिधित्व पहले और प्रस्तुत जानकारी डीएमआई के विरुद्ध दर्ज शिकायतों के संबंध में आरबीआई लोकपाल को सूचित किया जाता है। पीएनओ का विवरण इस प्रकार है:

नाम का प्रधान नोडल अधिकारी	श्री। आशीष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष अध्यक्ष - ग्राहक सफलता अभिव्यक्त करना इमारत, तीसरी मंजिल, 9-10, बहादुर शाह जफर मार्ग, नया दिल्ली- 110002
संपर्क नंबर।	011-41204444
ईमेल पता	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

**रूप का शिकायत (को होना दर्ज) साथ एनबीएफसी लोकपाल
[खंड 11(2) का योजना]
(को होना भरा हुआ ऊपर द्वारा शिकायतकर्ता)**

को:

लोकपाल महोदया/महोदय,

उप: शिकायत विरुद्ध _____ (स्थान का शाखा या कार्यालय) का डीएमआई वित्त निजी सीमित

विवरण का शिकायत हैं जैसा अंतर्गत:

1) नाम का शिकायतकर्ता :

2) आयु (साल):

3) लिंग:

4) भरा हुआ पता का शिकायतकर्ता-

नथी करना कोड-

फ़ोन नहीं। (अगर उपलब्ध)-

ईमेल (अगर उपलब्ध)-

मोबाइल संख्या-

5) शिकायत खिलाफ़ (नाम और भरा हुआ पता का शाखा या कार्यालय का डीएमआई वित्त प्रा. लिमिटेड) -

नथी करना कोड-

6) प्रकृति का संबंध/खाता संख्या (अगर कोई भी) साथ डीएमआई वित्त प्रा. लिमिटेड

7) लेन-देन तारीख और विवरण, अगर हो तो

a) तारीख का शिकायत पहले से बनाया द्वारा शिकायतकर्ता को कंपनी:

(कृपया जोड़ देना ए कॉपी का शिकायत)

b) चाहे कोई अनुस्मारक था भेजा द्वारा शिकायतकर्ता? हां नहीं

(कृपया जोड़ देना ए कॉपी का अनुस्मारक)

8) कृपया सही का निशान लगाना उपयुक्त डिब्बा (हां नहीं)- चाहे आपकी शिकायत:

(i)	है न्यायालय में विचाराधीन मध्यस्थता?	हाँ	नहीं
(ii)	है बनाया के माध्यम से एक वकील, के अलावा कब वकील है असंतुष्ट पक्ष?	हाँ	नहीं
(iii)	क्या इस मामले को पहले ही लोकपाल के साथ निपटाया जा चुका है या उसी आधार पर प्रक्रियाधीन है ?	हाँ	नहीं
(iv)	है में प्रकृति का सामान्य शिकायत/शिकायतें खिलाफ़ प्रबंध या कार्यकारी अधिकारियों कंपनी का?	हाँ	नहीं
(v)	है पर खाता का ए विवाद बीच में विनियमित संस्थाएं?	हाँ	नहीं
(छ ठी)	शामिल नियोक्ता-कर्मचारी संबंध?	हाँ	नहीं

9) विषय मामला का शिकायत:

10) विवरण का शिकायत: (यदि अंतरिक्ष है नहीं पर्याप्त, कृपया जोड़ देना ए अलग चादर)

- 11) चाहे कोई जवाब है गया प्राप्त से कंपनी अंदर ए अवधि का 30 दिन का रसीद शिकायत का उत्तर क्या है?
हाँ/नहीं (यदि हाँ, तो कृपया उत्तर की एक प्रति संलग्न करें)
- 12) राहत ढूँढा गया से लोकपाल (कृपया जोड़ देना ए कॉपी का वृत्तचित्र सबूत, अगर कोई भी, मैं आपके दावे के समर्थन में)
- 13) प्रकृति और क्षेत्र का मुद्रा नुकसान, अगर कोई भी, दावा किया द्वारा शिकायतकर्ता द्वारा रास्ता का मुआवज़ा
(कृपया संदर्भ देना को खंड 15 (4) और 15 (5) का योजना)
- 14) सूची का दस्तावेज़ संलग्न करना:
- 15) घोषणा:
- (i) मैं/ हम, शिकायतकर्ता/शिकायतकर्ताओं इस के साथ साथ घोषणा करें कि:
- a) जानकारी सुसज्जित ऊपर है सत्य और सही; और
- b) मैंने/हमने ऊपर बताए गए किसी भी तथ्य को छिपाया या गलत ढंग से प्रस्तुत नहीं किया है और, इसके साथ प्रस्तुत दस्तावेज़।
- (ii) शिकायत है दायर पहले समाप्ति का अवधि का एक वर्ष माना में अनुसार साथ योजना की धारा 10(2) के प्रावधानों के अनुसार।

आपका विश्वासी,

(हस्ताक्षर का शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि)

प्राधिकार

यदि शिकायतकर्ता अपनी ओर से किसी प्रतिनिधि को उपस्थित होकर अपना पक्ष रखने के लिए अधिकृत करना चाहता है लोकपाल के समक्ष निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए:

मैं/हम एतद्वारा श्री/श्रीमती को नामित करता/करती हूँ/ _____ करते हैं मेरा/हमारा अधिकृत प्रतिनिधि किसका संपर्क विवरण नीचे दिए गए हैं:

भरा हुआ पता:

नत्थी करना कोड:

फ़ोन मोबाइल नं.

ईमेल:

संख्या:

(हस्ताक्षर का शिकायतकर्ता)
