

मेळा पद्धती कोड ऑफ
डीएमआय वित्त खाजगी मर्यादित

1. प्रस्तावना:

डीएमआय अर्थव्यवस्था खाजगी मर्यादित (यापुढे संदर्भित ते म्हणून 'द कंपनी' किंवा 'डीएमआय') आहे अ नॉन-डिपॉझिट रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ('आरबीआय') मध्ये रीतसर नोंदणीकृत नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी (एनबीएफसी-एनडी) घेणे. मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("आरबीआय") नुसार कंपनीला मिडल लेयर एनबीएफसी (एनबीएफसी-एमएल) म्हणून वर्गीकृत केले आहे. (बँकिंग नसलेले वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित नियमन) दिशानिर्देश, २०२३ ("आरबीआय मास्टर दिशानिर्देश"), म्हणून सुधारित पासून वेळ ते वेळ. द कंपनी आहे प्रामुख्याने गुंतलेले मध्ये द कर्ज देणे व्यवसाय.

मध्ये अनुरूप सह प्रकरण सातवा (गोरा पद्धती कोड) च्या द आरबीआय मास्टर दिशानिर्देश, बँकिंग नसलेले ग्राहकांशी संवाद साधणाऱ्या वित्तीय कंपन्यांना (" एनबीएफसी ") फेअर प्रॅक्टिसेस कोडवरील मार्गदर्शक तत्वे स्वीकारणे आवश्यक आहे. ('एफपीसी') विहित केलेले मध्ये द आरबीआय मास्टर दिशानिर्देश. डीएमआय, असणे अ एनबीएफसी असणे ग्राहक इंटरफेस, सूत्रबद्ध केले आहे आणि दत्तक घेतलेले हे एफपीसी साठी द कर्ज देणे व्यवसाय अनुरूप सह एफपीसीमध्ये आरबीआयने ८ मे २०२५ रोजीच्या 'डिजिटल कर्ज देण्याच्या दिशानिर्देश' (" डिजिटल कर्ज देण्याच्या मार्गदर्शक तत्वे ") आणि कंपनीच्या कर्ज देण्याच्या व्यवसायाला लागू असलेल्या इतर दिशानिर्देश/मार्गदर्शक तत्वांद्वारे विहित केलेल्या विविध प्रकटीकरण आवश्यकतांचा समावेश करण्याचा प्रयत्न केला जातो.

2. उद्देश आणि त्याची उपयुक्तता:

ग्राहकांशी/कर्जदारांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धती साध्य करण्याच्या प्रयत्नातून डीएमआयने अंमलबजावणीसाठी एफपीसी स्वीकारला आहे. ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळले जाणारे किमान मानके निश्चित करून चांगल्या आणि निष्पक्ष पद्धतींना प्रोत्साहन देण्याचा या एफपीसीचा हेतू आहे. शिवाय, एफपीसी पारदर्शकता वाढवण्याचा देखील प्रयत्न करते जेणेकरून ग्राहकांना कंपनीकडून ऑफर केल्या जाणाऱ्या उत्पादनांची/सेवांची चांगली समज होऊ शकेल.

हे एफपीसी करेल लागू करा ओलांडून सर्व पैलू च्या द कंपनीचे कर्ज देणे व्यवसाय ऑपरेशन्स यासह डिजिटल कर्ज देणे, विपणन, कर्जाची उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा, संकलन क्रियाकलाप इ. कर्मचारी जबाबदारी, देखरेख आणि लेखापरीक्षण कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानाच्या बाबतीत डीएमआयची एफपीसीशी असलेली वचनबद्धता प्रदर्शित केली जाईल.

कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन डिझाइन केलेल्या पद्धती स्थापित करण्यासाठी जबाबदार आहेत ते खात्री करणे ते त्याचे ऑपरेशन्स प्रतिबिंबित करणे अ मजबूत वचनबद्धता ते द एफपीसी आणि ते सर्व कर्मचाऱ्यांना FPC ची माहिती आहे.

3. व्याख्या:

- "**वार्षिक टक्केवारी दर**" म्हणजे कर्जदाराला मिळणारा वार्षिक कर्ज खर्च ज्यामध्ये व्याजदर आणि क्रेडिट सुविधेशी संबंधित इतर सर्व शुल्क समाविष्ट असतात.
- "**अधिकृत प्रतिनिधी**" म्हणजे अ व्यक्ती इतर पेक्षा एक वकील योग्यरित्या नियुक्त केलेले आणि लोकपालसमोरील कार्यवाहीत तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लेखी अधिकृत.
- "**बोर्ड**" म्हणजे बोर्ड च्या संचालक च्या कंपनी.
- "**तक्रार**" म्हणजे कोणताही प्रतिनिधित्व बनवले मध्ये लेखन किंवा माध्यमातून इतर मोड्स कंपनीकडून सेवेत कमतरता असल्याचा आरोप करणे आणि/किंवा योजनेअंतर्गत मदत मागणे;
- "**कंपनी**" म्हणजे डीएमआय अर्थव्यवस्था खाजगी मर्यादित.
- "**दिग्दर्शक**" म्हणजे वैयक्तिक संचालक किंवा कोणताही च्या द संचालक चालू द बोर्ड च्या कंपनी.
- "**एफपीसी**" म्हणजे गोरा पद्धती कोड.
- "**अंतर्गत लोकपाल**" म्हणजे डीएमआयने नियुक्त केलेला अंतर्गत लोकपाल, जो डीएमआयच्या संबंधित ग्राहक सेवा पथकाने अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारलेल्या तक्रारींची पुनरावलोकन करण्यासाठी स्वतंत्र प्राधिकरण म्हणून नियुक्त केला जातो.
- "**चावी तथ्य विधान**" किंवा "**केएफएस**" म्हणजे अ विधान च्या ची प्रमुख तथ्ये अ कर्ज करार, मध्ये सोपे आणि समजण्यास सोपी भाषा, कर्जदाराला प्रमाणित स्वरूपात प्रदान केली जाते.

- j) " लोकपाल/" उप लोकपाल" म्हणजे कोणताही व्यक्ती नियुक्त केलेले द्वारे द राखीव ठेवा बँक म्हणून योजनेअंतर्गत.
- k) "योजना" म्हणजे रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१, जी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने १२ नोव्हेंबर २०२१ रोजी जारी केली आहे, ज्यामध्ये वेळोवेळी सुधारणा केल्या आहेत.

4. नियम लागू ला सर्व कर्ज उत्पादने ऑफ डीएमआय:

(i) अर्ज साठी कर्जे आणि त्यांचे प्रक्रिया:

- सर्व कर्ज उत्पादने च्या द कंपनी करेल असणे म्हणून प्रति द कर्ज धोरण दत्तक घेतलेले द्वारे द कंपनी.
- डीएमआय कडून ग्राहकांना होणारे सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील.
- म्हणून प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून आणि पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, अर्जाच्या टप्प्यावर, डीएमआय सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करेल ज्यामध्ये प्रक्रिया शुल्क/शुल्क समाविष्ट आहे परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही, जर कोणताही, परत न करण्यायोग्य शुल्क मध्ये केस च्या नकार च्या कर्ज प्रस्ताव, पूर्व-भरणा पर्याय इत्यादी, जे परिणाम द व्याज च्या द ग्राहक तर ते अ अर्धपूर्ण तुलना सह द अटी आणि परिस्थिती ऑफर केलेले द्वारे इतर एनबीएफसी करू शकतो असणे बनवले आणि माहिती दिलेली निर्णय करू शकतो असणे घेतले ग्राहकाकडून.
- द कंपनी करेल प्रदान करणे पोचपावती साठी पावती च्या कर्ज अनुप्रयोग बाजूने सह कर्ज अर्ज कोणत्या कालावधीत निकाली काढले जातील. शिवाय, कर्ज अर्ज ६० दिवसांपर्यंतच्या कालावधीत किंवा ग्राहकाशी परस्पर सहमती दर्शविलेल्या वेळेत निकाली काढला जाईल.
- कर्ज अर्जाच्या टप्प्यावर, कंपनी अर्जासोबत सादर करावयाची सर्व कागदपत्रे दर्शवेल. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) च्या 'तुमच्या ग्राहकांना जाणून घ्या' (KYC मानदंड) चे पालन करण्यासाठी कंपनी सर्व आवश्यक कागदपत्रे गोळा करेल. आवश्यक असल्यास अतिरिक्त माहिती मागवली जाईल.
- निवड केल्यावर, ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या कर्ज उत्पादनाबद्दल संबंधित माहिती दिली जाईल.
- ग्राहकाला त्याच्या अर्जाच्या स्थितीबद्दल, जेव्हा आणि जेव्हा गरज असेल तेव्हा माहिती दिली जाईल. कर्ज अर्ज स्वीकारताना कंपनी संपूर्ण कर्ज प्रक्रिया स्पष्ट करेल. आणि पर्यंतचा प्रवास द कर्ज मंजूर करणे आणि वाटप करणे. ग्राहक तसेच माहिती असणे बद्दल द टाइमलाइन आत कोणते द संपूर्ण कर्ज प्रक्रिया इच्छा असणे पूर्ण झाले मध्ये व्यवसायाचा सामान्य मार्ग.

(ii) कर्ज मूल्यांकन अटी आणि अटी:

- डीएमआय करेल बारकाईने तपासणे द माहिती सादर केले द्वारे द ग्राहक आणि, जर कोणतेही अतिरिक्त जर डेटा आवश्यक असेल तर कर्ज अर्जाचा जलद निपटारा करण्यासाठी ते त्वरित तो मागवेल.
- डीएमआय प्रस्तावित कर्जाच्या प्रमुख अटी आणि शर्ती स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत लेखी स्वरूपात (मंजुरी पत्र किंवा टर्म शीट किंवा केएफएस सोबत लेखी संवादाच्या इतर कोणत्याही स्वरूपात) कळवेल आणि त्यात हे समाविष्ट असेल:
 - द रक्कम च्या कर्ज मंजूर बाजूने सह द अटी आणि परिस्थिती यासह वार्षिक व्याजदर;
 - डिफॉल्ट व्याज / दंड आकाराचे तपशील (दरमहा / वार्षिक टक्केवारीत व्यक्त केलेले) म्हणून द केस मे असणे) आणि द शुल्क देय द्वारे द ग्राहक मध्ये संबंध ते त्यांचे कर्ज खाते आणि ते अर्ज करण्याची पद्धत;
 - कर्जाच्या उशिरा परतफेडीसाठी दंड आकार कर्ज करारात ठळक अक्षरात स्पष्टपणे नमूद केला जाईल;
 - वितरणाची प्रक्रिया पुढे नेण्याचा पर्याय समाविष्ट आहे, मंजुरीच्या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती प्रदान करणे आवश्यक असेल .
- डीएमआय कर्ज कराराची प्रत इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत देईल, जी कर्जदाराला समजेल. सह प्रत च्या सर्व संबंधित संलग्नक उद्धृत केलेले मध्ये द कर्ज करार ते सर्व द कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना

कर्जदारांना माहिती द्यावी लागेल आणि ग्राहकाकडून योग्यरित्या मंजूर केली जाईल. डीएमआय त्यांच्या वेबसाइटवर प्रमुख स्थानिक भाषांमध्ये मानक कर्ज करार देखील प्रदान करेल.

(d) की तथ्य विधान

- कंपनी सर्व संभाव्य कर्जदारांना कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण दृष्टिकोन घेण्यास मदत करण्यासाठी, प्रमाणित नमुन्यानुसार, एक केएफएस प्रदान करेल. प्रदान केलेले अंतर्गत आरबीआय नियम. द केएफएस करेल असणे प्रदान केलेले ते द कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कर्जदारांना.
- कर्जदाराला KFS मधील मजकूर समजावून सांगितला जाईल आणि त्याला/तिला तो समजला आहे याची पोचपावती घेतली जाईल.
- द केएफएस करेल असणे प्रदान केलेले सह अ अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक आणि करेल आहे अ वैधता कालावधी च्या येथे कमीत कमी तीन काम करत आहे दिवस साठी कर्ज असणे कालावधी च्या सात दिवस किंवा अधिक, आणि सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जासाठी एका कामकाजाच्या दिवसाची वैधता कालावधी. द कर्जदार करेल असणे बांधलेले द्वारे द अटी च्या द कर्ज सूचित केले मध्ये द केएफएस, जर कर्जदाराने वैधता कालावधी दरम्यान मान्य केले असेल.
- केएफएसमध्ये एपीआरची गणना पत्रक आणि कर्जमाफी वेळापत्रक समाविष्ट असेल द कर्ज वर द कर्ज कालावधी एप्रिल इच्छा समाविष्ट करा सर्व शुल्क आकारले द्वारे द कंपनी.
- तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने कंपनीने कर्जदारांकडून वसूल केलेले शुल्क प्रत्यक्ष आधारावर, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी देखील APR चा भाग असतील आणि ते स्वतंत्रपणे उघड केले जातील. अशा शुल्कांच्या वसुलीत कंपनी सहभागी असेल अशा सर्व प्रकरणांमध्ये, कर्जदाराला प्रत्येक देयकासाठी पावत्या आणि संबंधित कागदपत्रे वाजवी वेळेत प्रदान केली जातील.
- कर्ज कराराचा भाग म्हणून KFS देखील प्रदर्शित केले जाईल.

(e) दंडात्मक शुल्क

- अ वेगळे करणे धोरण चालू व्याजदर आणि शुल्क आहे झाले दत्तक घेतलेले आणि मंजूर द्वारे द बोर्ड च्या डीएमआय आणि आहे झाले ठेवलेले चालू डीएमआय वेबसाइट.
- कर्जदाराने कर्ज कराराच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास 'दंडात्मक शुल्क' 'दंडात्मक व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाही जे कर्ज कर्जावरील व्याजदरात जोडले जाते. दंडात्मक शुल्काचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच अशा शुल्कांवर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील व्याज एकत्रित करण्याच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही.
- प्रमाण आणि कारणे कर्ज करारात आणि सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्तीमध्ये/मुख्य तथ्य विधानात डीएमआय ग्राहकांना थकीत/दंडात्मक शुल्काची माहिती स्पष्टपणे सांगेल. डीएमआयकडे आहे देखील प्रदर्शित केले द दंडात्मक शुल्क त्यावर वेबसाइट अंतर्गत व्याजदर आणि सेवा शुल्क.
- दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्वाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास त्याशी सुसंगत असले पाहिजे, विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता.
- डीएमआयने कर्जदाराला आकारलेल्या थकीत/दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच, अशा थकीत/दंडात्मक शुल्कावर पुढील व्याज मोजले जाणार नाही.
- 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल वैयक्तिक कर्जदारांना लागू असलेल्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त नसावे.
- कर्जदारांना कर्जाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात तेव्हा दंडात्मक शुल्क कळवले जाईल. शिवाय, दंडात्मक शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्याचे कारण कर्जदाराला कळवले जाईल.

(iii) वितरण च्या कर्ज आणि बदल मध्ये अटी आणि अटी:

- (a) वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी आणि शर्तींमध्ये कोणत्याही बदलाबाबत डीएमआय इंग्रजीत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा स्थानिक भाषेत सूचना देईल.
- (b) व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य वेळेनुसारच प्रभावी होतील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.
- (c) करारांतर्गत देयक परत मागवण्याचा / गती देण्याचा निर्णय किंवा कामगिरी कर्ज कराराच्या अनुषंगाने असेल. करारांतर्गत देयक परत मागवण्याचा / गती देण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त सिव्युरिटीज मिळविण्यापूर्वी, डीएमआय कर्ज कराराच्या अनुषंगाने ग्राहकांना सूचना देईल.
- (d) डीएमआय करेल सोडणे सर्व रोखे चालू परतफेड च्या सर्व देणी किंवा चालू साकार होणे च्या द उत्कृष्ट कर्जदाराविरुद्ध डीएमआयचा इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणताही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकार असल्यास कर्जाची रक्कम. जर अशा सेट ऑफचा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदार सूचना द्यावी बदल द समान सह पूर्ण बदल द उर्वरित दावे आणि द परिस्थिती अंतर्गत संबंधित दाव्याची पूर्तता/भरणा होईपर्यंत कोणत्या डीएमआयला सिव्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार आहे.
- (e) मंजुरी / सुविधा / कर्ज / आदेश / प्रस्ताव यांच्या संदर्भात ग्राहकाशी केलेले सर्व संवाद जसे की स्वीकृती (दुरुस्ती किंवा परिशिष्टांसह) लिखित स्वरूपात असतील आणि किमान दहा वर्षांच्या कालावधीसाठी जतन केले जातील.

(iv) देणी वसूल करणे

- (a) आम्ही संकलनासाठी आमच्या आचारसंहितेचे पालन करू.
- (b) आमची कलेक्शन्सची आचारसंहिता सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवण्यावर आधारित आहे. आम्ही ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यावर विश्वास ठेवतो.
- (c) तुमच्यासमोर येणाऱ्या खऱ्या अडचणींचा योग्य विचार करून आम्ही वसुली करण्याचा विचार करू. असभ्य वर्तनाशी संबंधित तक्रारींसाठी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची कंपनी खात्री करेल.
- (d) थकीत रकमेच्या वसुलीच्या बाबतीत, कर्मचारी कोणत्याही प्रकारची धमकी किंवा छळ करणार नाहीत, मग ते तोंडी किंवा शारीरिक असो. तसेच, ते धमकी देणारे आणि/किंवा निनावी कॉल करणार नाहीत किंवा मोबाईल/सोशल मीडियावर अनुचित संदेश पाठवणार नाहीत किंवा कर्जदाराला सतत कॉल करणार नाहीत. शिवाय, आमचे प्रतिनिधी कर्जदारांच्या कुटुंबातील सदस्य, पंच आणि मित्रांच्या गोपनीयतेत सार्वजनिकरित्या अपमानित करण्याच्या किंवा हस्तक्षेप करण्याच्या उद्देशाने कृती करणार नाहीत.
- (e) कर्ज थकबाकीच्या बाबतीत, जेव्हा वसुलीसाठी वसुली एजंट नियुक्त केला जातो किंवा आधीच नियुक्त केलेल्या वसुली एजंटमध्ये बदल होतो, तेव्हा वसुलीसाठी कर्जदाराशी संपर्क साधण्यासाठी अधिकृत अशा वसुली एजंटची माहिती कर्जदाराला ईमेल/एसएमएसद्वारे कळवली जाईल आणि त्यानंतरच वसुली एजंट कर्जदाराशी संपर्क साधेल.
- (f) ग्राहकांच्या व्यवसायाच्या किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीनुसार अन्यथा आवश्यक नसल्यास, आमचे प्रतिनिधी कर्जदारांशी फक्त सकाळी ८ ते संध्याकाळी ७ दरम्यान संपर्क साधतील. तसेच, ते कोणतेही खोटे आणि दिशाभूल करणारे निवेदन इत्यादी करण्याचा अवलंब करणार नाहीत.

(v) सामान्य:

- (a) मध्ये केस च्या सुरक्षित कर्ज देणे, डीएमआय करेल सोडणे सर्व द मूळ जंगम / स्थावर मालमतेची कागदपत्रे आणि काढून टाका शुल्क नोंदणीकृत सह कोणताही नोंदणी आत अ कालावधी च्या ३० दिवस कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर.
- (b) कर्जदाराला मूळ जंगम/स्थावर मालमत्ता गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल. कागदपत्रे एकतर पासून द आउटलेट/शाखा कुठे द कर्ज खाते होते सेवा दिलेली किंवा इतर कोणतेही कार्यालय च्या द डीएमआय

कुठे कागदपत्रे आहेत तिच्या/तिच्या पसंतीनुसार उपलब्ध.

- (c) द टाइमलाइन आणि ठिकाण च्या परत येणे च्या मूळ जंगम/अचल मालमत्ता कागदपत्रे प्रभावी तारखेला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.
- (d) कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत संबंधित रजिस्ट्रीकडे मूळ स्थावर/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करण्यात विलंब झाल्यास किंवा शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, डीएमआय कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर विलंब डीएमआयमुळे झाला असेल तर, ते कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ५,००० रुपये दराने भरपाई देईल.
- (e) मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्ण नुकसान/नुकसान झाल्यास, डीएमआय कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि वरील कलम (ड) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च सहन करेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी डीएमआयला ३० दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि त्यानंतर (म्हणजे, एकूण ६० दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंब कालावधी दंड मोजला जाईल.
- (f) वरील कलम (ड) किंवा (ई) मध्ये दिलेली भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायदानुसार भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांना बाधा आणत नाही.
- (g) डीएमआय इच्छा नाही हस्तक्षेप करणे मध्ये द व्यवहार च्या द कर्जदार वगळता साठी द उद्देश प्रदान केलेले मध्ये कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्ती (जोपर्यंत कर्जदाराने आधी उघड केलेली माहिती लक्षात आली नाही).
- (h) मध्ये केस च्या पावती च्या विनंती पासून द कर्जदार साठी हस्तांतरण च्या कर्ज खाते, द संमती किंवा अन्यथा म्हणजे, आक्षेप पासून डीएमआय, जर कोणताही, पाहिजे असणे पोहोचवले आत २१ दिवस पासून द विनंती मिळाल्याची तारीख. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- (i) जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर थकबाकी वसूल करण्यासाठी देशाच्या कायदानुसार एक परिभाषित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेत ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा जर काही असेल तर सुरक्षा परत मिळवून आठवण करून देणे समाविष्ट असेल. जर काही चूक झाली तर, डीएमआय केस रिकव्हरी एजंटकडे पाठवू शकते आणि ग्राहकांना सुरू होणाऱ्या वसुली कार्यवाहीची माहिती देईल. डीएमआय खात्री करेल की त्याच्या वसुलीच्या प्रक्रियेत ग्राहकाचा छळ होणार नाही. योग्य सूचना असेल द्वारे प्रदान केलेले डीएमआय ते त्याचे कर्मचारी ग्राहकांच्या शंका आणि तक्रारी सौहार्दपूर्णपणे हाताळल्याबद्दल.
- (j) सर्व शुल्क / शुल्क / व्याज कंपनीने स्वीकारलेल्या व्याजदर धोरणानुसार आणि कर्जाला लागू असलेल्या अटी आणि शर्तीनुसार आकारले जाईल.
- (k) वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण रचनात्मक असेल आणि ग्राहकांना येणाऱ्या खऱ्या अडचणींचा योग्य विचार केला जाईल यासाठी डीएमआय प्रयत्न करेल.
- (l) डीएमआय आर्थिक अडचणीच्या खऱ्या प्रकरणांचा योग्य विचार करेल. ग्राहकाने अशी कोणतीही समस्या ओळखावी आणि डीएमआयला शक्य तितक्या लवकर कळवावे.
- (m) सर्व वैयक्तिक माहिती च्या द ग्राहक होईल असणे गोपनीय आणि होईल नाही असणे ग्राहकाने लेखी स्वरूपात सहमती दिल्याशिवाय कोणत्याही तृतीय पक्षाला उघड करणे. 'तृतीय पक्ष' या शब्दात सर्व कायदा अंमलबजावणी संस्था, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्युरो, आरबीआय, इतर बँका आणि वित्तीय संस्था आणि इतर कोणत्याही राज्य, केंद्रीय किंवा इतर नियामक संस्थेचा समावेश नाही. शिवाय, डीएमआय खालील परिस्थितीत देखील ग्राहकांची माहिती उघड करू शकते:
 - जर डीएमआय आहे सक्ती केलेले द्वारे कायदा.
 - जर ते आहे मध्ये द सार्वजनिक व्याज ते उघड करणे द माहिती.
 - जर द व्याज च्या डीएमआय ते आवश्यक आहे प्रकटीकरण.

- (n) सध्या, डीएमआय करतो नाही मंजूरी कर्ज येथे तरंगणारा दर वैयक्तिक कर्जे पण जर डीएमआय योजना ते भविष्यातही असेच केल्यास, डीएमआय इतर गोष्टींबरोबरच खालील मार्गदर्शक तत्वे स्वीकारेल.
- येथे द वेळ च्या मंजूरी च्या ईएमआय आधारित तरंगणारा दर वैयक्तिक कर्ज, डीएमआय इच्छा घेणे मध्ये कर्जदारांच्या परतफेडीच्या क्षमतेचा विचार करून पुरेसे भांडवल/मार्जिन उपलब्ध आहे याची खात्री करा. साठी वाढवणे च्या कालावधी आणि/किंवा वाढवा मध्ये ईएमआय, मध्ये द परिस्थिती च्या शक्य कर्जाच्या कालावधीत बाह्य बेंचमार्क दरात वाढ.
 - येथे द वेळ च्या मंजूरी, डीएमआय करेल स्पष्टपणे संवाद साधा ते द कर्जदार बदल द संभाव्य परिणाम च्या बेंचमार्कमध्ये बदल व्याजदर चालू कर्जाची आघाडी मध्ये बदल करण्यासाठी ईएमआय आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्ही. त्यानंतर, कोणताही वाढवा मध्ये द ईएमआय/ कालावधी किंवा दोन्ही चालू खाते च्या द वरील बाबी कर्जदाराला योग्य माध्यमांद्वारे तात्काळ कळवल्या जातील.
 - येथे द वेळ च्या रीसेट करा च्या व्याज दर, डीएमआय इच्छा प्रदान करणे द पर्याय ते द कर्जदार ते स्विक ऑन ते अ निश्चित दर म्हणून प्रति द बोर्ड मंजूर धोरण. द धोरण, अंतर इतर, इच्छा तसेच कर्जाच्या कालावधीत कर्जदाराला किती वेळा बदलण्याची परवानगी दिली जाईल ते निर्दिष्ट करा.
 - द कर्जदार करेल तसेच असणे दिलेले द निवड ते निवड करणे साठी:
 - a) सुधारणा मध्ये ईएमआय किंवा वाढवणे च्या कालावधी किंवा साठी अ संयोजन च्या दोन्ही पर्याय; आणि,
 - b) ते प्रीपे, एकतर मध्ये भाग किंवा मध्ये पूर्ण, येथे कोणताही बिंदू दरम्यान द कालावधी च्या द कर्ज.
 - लेव्ही च्या जप्ती शुल्क/ प्रीपेमेंट दंड करेल असणे विषय ते अस्तित्वात असलेला सूचना.
 - सर्व लागू शुल्क साठी स्विकिंग च्या कर्जे पासून तरंगणारा ते निश्चित दर आणि कोणताही इतर वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजूरी पत्रात आणि डीएमआयकडून वेळोवेळी अशा शुल्क/खर्चाच्या सुधारणांच्या वेळी पारदर्शकपणे उघड केले जातील.
 - डीएमआय करेल खात्री करणे ते द वाढवणे च्या द कालावधी मध्ये केस च्या तरंगणारा दर कर्ज करतो नाही परिणामी नकारात्मक कर्जमाफी होते.
 - डीएमआय योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदारांना एक निवेदन शेअर करेल/सुलभ करेल येथे द शेवट च्या प्रत्येक तिमाही कोणते करेल येथे द किमान, मोजणे द कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी मुद्दल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, ईएमआय रक्कम, शिल्लक असलेल्या ईएमआयची संख्या आणि वार्षिक व्याजदर/वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर). डीएमआयने हे सुनिश्चित करावे की कर्जदाराला स्टेटमेंट सोपे आणि सहज समजतील.
 - डीएमआय करेल नाही शुल्क जप्ती शुल्क/ पूर्व-भरणा दंड चालू कोणताही तरंगणारा दर व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेले मुदत कर्ज.
- (vi) **संचालक मंडळाची जबाबदारी:** डीएमआयने, त्यांच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, संस्थेमध्ये नमूद केलेल्या तपशीलांनुसार तक्रार निवारण यंत्रणा (" **जीआरएम** ") **स्थापित केली आहे.** मध्ये द पुढे परिच्छेद. अशा अ यंत्रणा खात्री देते ते सर्व वाद उद्भवणारा बाहेर च्या निर्णय च्या कंपनीचे पदाधिकारी आहेत एकले आणि विल्हेवाट लावली येथे कमीत कमी येथे पुढील उच्च पातळी. द बोर्ड च्या संचालक करेल दरवर्षी पुनरावलोकन द अनुपालन च्या द एफपीसी आणि द जीआरएमचे कामकाज. या संदर्भात एक एकत्रित अहवाल दरवर्षी मंडळाला सादर केला जाईल.
- (vii) **तक्रार निवारण यंत्रणा ("GRM"):** कंपनी, तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, करेल दत्तक घेणे द धोरण चालू तक्रार निवारण यंत्रणा (" **GRM** ") कोणते आहे ' **परिशिष्ट अ** ' म्हणून येथे जोडलेले आहे. आरबीआयच्या मास्टर निर्देशांनुसार, कंपनीचा उपरोक्त जीआरएम कंपनीने नियुक्त केलेल्या कोणत्याही आउटसोर्स केलेल्या एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या देखील हाताळेल.
- (viii) **भाषा आणि मोड च्या संवाद साधणे द एफपीसी:** डीएमआय, मध्ये अनुरूप सह द मार्गदर्शक तत्वे चालू एफपीसी आणि आरबीआयच्या मास्टर डायरेक्टिव्हजनुसार, इंग्रजी भाषेत आणि स्थानिक भाषांमध्ये एफपीसी लागू केले जाईल .

(ix) **कोड सह आदर ते दर आवडीचे :**

- (a) आरबीआयच्या मास्टर निर्देशानुसार, डीएमआयची बोर्डांनी मंजूर केलेली व्याजदर धोरण आधीच अस्तित्वात आहे, ज्यामध्ये व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रियांचा उल्लेख आहे. कंपनीने स्वीकारलेले व्याजदर मॉडेल निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करते आणि त्याद्वारे वाढवलेल्या कर्जासाठी आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारण्यात येणारा व्याजदर निश्चित करते.
- (b) अर्ज फॉर्म आणि मंजूरी पत्रात, डीएमआय त्यांच्या कर्जदारांना व्याजदर जाहीर करेल. ते असणे गणना केलेले आधार द दृष्टिकोन साठी श्रेणीकरण च्या धोका आणि तर्क साठी लागू असलेल्या आरबीआय निर्देशानुसार आणि डीएमआयच्या व्याजदर धोरणानुसार स्वीकारल्या जाणाऱ्या कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या श्रेणींना वेगवेगळे व्याजदर आकारणे.
- (c) द दर च्या व्याज आणि दृष्टिकोन श्रेणीकरणासाठी च्या धोका करेल तसेच असणे बनवले उपलब्ध चालू डीएमआयची वेबसाइट.
- (d) डीएमआय द्वारे आकारला जाणारा व्याजदर वार्षिक दर असेल जेणेकरून ग्राहकांना खात्यावर आकारले जाणारे नेमके दर माहित असतील.
- (e) व्याज आकारणी ही ग्राहकाला प्रत्यक्ष निधी वाटपाच्या तारखेपासून असेल, कर्ज मंजूर झाल्याच्या तारखेपासून किंवा कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीच्या तारखेपासून नाही.
- (f) महिन्याभरात कर्ज वाटप किंवा परतफेड झाल्यास, संपूर्ण महिन्यासाठी नव्हे तर फक्त कर्ज थकित असलेल्या कालावधीसाठी व्याज आकारले जाईल.
- (g) जर एक किंवा अधिक हप्ते आगाऊ वसूल केले गेले तर, संपूर्ण कर्जाची रक्कम व्याज आकारणीसाठी मोजली जाणार नाही.

(x) **लोकपाल योजना:**

कंपनी 'रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१' (" **लोकपाल योजना** ") चे पालन करत आहे याची खात्री करेल. लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये आणि प्रधान नोडल अधिकाऱ्याचे संपर्क तपशील FPC च्या **परिशिष्ट B मध्ये दिले आहेत** . तेच बाजूने अ प्रत च्या द लोकपाल योजना आहेत तसेच उपलब्ध चालू द वेबसाइट च्या द कंपनी <https://www.dmifinance.in> वर उपलब्ध आहे .

(xi) **अंतर्गत लोकपाल ("आयओ"):**

कंपनीने आरबीआयच्या मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नियमन केलेल्या संस्थांसाठी अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, २०२३, दिनांक २९ डिसेंबर २०२३ नुसार त्यांचे अंतर्गत लोकपाल रीतसर नियुक्त केले आहेत.

आयओ फक्त त्या तक्रारींवरच काम करेल ज्या कंपनीने आधीच तपासल्या आहेत परंतु आहे झाले अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारले द्वारे द कंपनी. मध्ये इतर शब्द, द आयओ करेल नाही ग्राहकांकडून किंवा जनतेकडून थेट प्राप्त झालेल्या तक्रारी हाताळणे. तथापि, खालील प्रकार च्या तक्रारी असणे बाहेर कार्यक्षेत्र आयओ च्या कार्यक्षेत्र आणि करेल नाही।० द्वारे हाताळले जाईल:

- (a) तक्रारी संबंधित ते फसवणूक, गैरवापर इत्यादी, वगळता त्या परिणामी पासून कंपनीकडून सेवेत कमतरता असल्यास;
- (b) तक्रारी/संदर्भ संबंधित ते (अ) अंतर्गत प्रशासन, (ब) मानव संसाधने, (क) कर्मचाऱ्यांचे वेतन आणि पगार;
- (c) संदर्भ मध्ये द निसर्ग च्या सूचना आणि व्यावसायिक निर्णय च्या द कंपनी. तथापि, 'व्यावसायिक निर्णय' अंतर्गत येणाऱ्या प्रकरणांमध्ये सेवा कमतरता अंतर्गत लोकपालासाठी वैध तक्रारी असतील;
- (d) तक्रारी कोणते आहे झाले ठरवले द्वारे किंवा आहेत आधीच प्रलंबित मध्ये इतर मंच असे ग्राहक वाद निवारण आयोग, न्यायालये इ.

- (e) क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी (नियमन) कायदा, २००५ च्या कलम १८ अंतर्गत कोणत्या उपाययोजनांची तरतूद करण्यात आली आहे ते विवाद.

कंपनीच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारल्या गेलेल्या तक्रारी तक्रार मिळाल्यापासून २० दिवसांच्या आत आयओकडे स्वयंचलितपणे पाठवल्या जातील.

द आयओ आणि द कंपनी करेल खात्री करणे ते द अंतिम निर्णय आहे संवाद साधला ते द तक्रारदार ३० दिवस पासून द तारीख च्या पावती च्या द तक्रार द्वारे द कंपनी. मध्ये केस च्या तक्रारी की आहेत पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारले सम नंतर तपासणी द्वारे द आयओ, द कंपनी करेल तक्रारदाराला उत्तराच्या भाग म्हणून आवश्यकतेने सल्ला द्यावा की तो/ती संपूर्ण तपशीलांसह निवारणासाठी आरबीआय लोकपालकडे जाऊ शकतो (जर तक्रार आरबीआय लोकपाल यंत्रणेअंतर्गत येत असेल तर). सल्ल्यामध्ये ग्राहकांच्या तक्रारी ऑनलाइन दाखल करण्यासाठी आरबीआयच्या पोर्टलची (www.cms.rbi.org.in) लिंक आणि आरबीआयच्या केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्राचा प्रत्यक्ष पत्ता समाविष्ट असावा.

तथापि, ज्या प्रकरणांमध्ये आयओ तक्रार नाकारण्याचा किंवा अंशतः नाकारण्याचा कंपनीचा निर्णय रद्द करतो, तेव्हा कंपनी आयओच्या निर्णयाशी असहमत असू शकते, केवळ कार्यकारी संचालक / व्यवस्थापकीय संचालक / मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांच्या मान्यतेने. अशा प्रकरणांमध्ये, तक्रारदाराला दिलेल्या उत्तरात स्पष्टपणे नमूद केले पाहिजे की तक्रार आयओने तपासली होती आणि कंपनीचा निर्णय तक्रारदाराच्या बाजूने रद्द करण्यात आला होता; तथापि, सक्षम प्राधिकरणाच्या मान्यतेने कंपनीने आयओच्या निर्णयाशी असहमत आहे. अशा निर्णयाची माहिती आयओने कंपनीला प्रकरणावरील निर्णय कळविल्यापासून ७ दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कळवली पाहिजे.

5. डिजिटल कर्ज किंवा डिजिटल कर्जाद्वारे घेतलेल्या कर्जासाठी अतिरिक्त निकष प्लॅटफॉर्म:

- (i) **डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म/अॅप्स ("डीएलए") द्वारे डीएमआयने घेतलेल्या कर्जासाठीचे निकष** - जर, डीएमआय डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मने सोर्स केले तर कर्जदार आणि/किंवा ते पुनर्प्राप्त करणे देणी (काहीही असो) च्या ते त्यांच्या स्वतःच्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज देत असले किंवा आउटसोर्स केलेल्या कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे), डीएमआय पालन करेल या एफपीसीच्या तरतुदीनुसार आणि त्यांच्या व्यवसायाला लागू असलेल्या पद्धतीने. पुढे, कंपनी डिजिटल कर्ज देण्याच्या बाबतीत खालील सूचनांचे पालन करेल:
- (a) एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.
 - (b) एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकांना, ज्या कंपनीच्या वतीने ते ग्राहकांशी संवाद साधत आहेत त्यांचे नाव आधीच सांगण्याचे निर्देश दिले जातील.
 - (c) कंपनीने वापरलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
 - (d) तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.
 - (e) कर्ज मंजुरीनंतर लगेचच परंतु कर्ज करारावर स्वाक्षरी करण्यापूर्वी कर्जदारांना मंजुरी पत्र जारी करा.
 - (f) कर्ज करार/व्यवहार पूर्ण झाल्यावर नोंदणीकृत आणि सत्यापित ईमेल/एसएमएसवर कर्जदाराकडे डिजिटल स्वाक्षरी केलेले कागदपत्रे (कंपनीच्या लेटर हेडवर) म्हणजेच, केएफएस, कर्ज उत्पादनाचा सारांश, मंजुरी पत्र, अटी आणि शर्ती, खाते विवरणपत्रे, कंपनी/लेंडिंग सर्व्हिस प्रोव्हायडर (एलएसपी) च्या गोपनीयता धोरणे, इत्यादी आपोआप येतील याची खात्री करा.
- (ii) **नियम ते असणे अनुसरण केले द्वारे डीएमआय सह आदर ते डिजिटल कर्ज देणे** - द कंपनी करेल पालन करणे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (डिजिटल लेंडिंग) निर्देश, २०२५ च्या तरतुदींसह लागू असलेल्या मर्यादित दिनांक ८ मे २०२५ (वेळोवेळी सुधारित किंवा बदलल्याप्रमाणे).

6. अतिरिक्त नियम साठी सोने कर्ज व्यवसाय, जर लागू:

सध्या, डीएमआय व्यक्तींना सोन्याच्या दागिन्यांच्या बदल्यात कर्ज देत नाही, परंतु जर भविष्यात ते असेच करण्याची

योजना आखत असेल, तर डीएमआय, इतर गोष्टींबरोबरच, या एफपीसीमध्ये नमूद केलेल्या इतर लागू मार्गदर्शक तत्वांव्यतिरिक्त खालील मार्गदर्शक तत्वे स्वीकारेल:

- (i) डीएमआय करेल ठेवणे मध्ये ठिकाण बोर्ड मंजूर धोरण साठी कर्ज देणे विरुद्ध सोने ते पाहिजे अंतर इतर, खालील गोष्टी कळर करा :
 - (a) आरबीआयने ठरवून दिलेल्या केवायसी निर्देशांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी पुरेशी पावले उचलणे आणि कोणतेही कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकावर पुरेसे योग्य तपासणी केली जात आहे याची खात्री करणे;
 - (b) योग्य तपासणी प्रक्रिया साठी द दागिने मिळाले;
 - (c) अंतर्गत प्रणाली ते समाधान करणे मालकी हक्क च्या द सोने दागिने;
 - (d) दागिने सुरक्षित ठिकाणी ठेवण्यासाठी पुरेशा व्यवस्था, त्यांचा सतत आढावा घेणे, प्रशिक्षण देणे काळजीत असलेला कर्मचारी आणि नियतकालिक तपासणी द्वारे अंतर्गत लेखापरीक्षक प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन केले जाईल याची खात्री करणे. दागिन्यांच्या साठवणुकीसाठी योग्य सुविधा नसलेल्या शाखांकडून असे कर्ज दिले जाणार नाही;
 - (e) द दागिने स्वीकारले म्हणून तारण पाहिजे असणे योग्यरित्या विमा उतरवलेला;
 - (f) पारदर्शक लिलाव प्रक्रिया शिवाय संघर्ष च्या व्याज जर परतफेड न केल्याबद्दल पुरेसे पूर्वीचे सूचना ते द कर्जदार;
 - (g) द लिलाव ते असणे जाहीर केले ते द सार्वजनिक द्वारे समस्या च्या जाहिराती मध्ये येथे कमीत कमी दोन वर्तमानपत्रे, एक स्थानिक भाषेत आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्रात;
 - (h) डीएमआय स्वतः इच्छा नाही सहभागी होणे मध्ये लिलाव ;
 - (i) सोने वचन दिलेले इच्छा असणे लिलाव केला फक्त माध्यमातून लिलाव करणारे मंजूर द्वारे द बोर्ड;
 - (j) धोरण करेल तसेच कळर प्रणाली आणि कार्यपद्धती आत ठेवावे फसवणुकीला सामोरे जाण्यासाठी जागा ज्यामध्ये जमवाजमव, अंमलबजावणी आणि मंजुरी या कर्तव्यांचे पृथक्करण समाविष्ट आहे.
- (ii) द कर्ज करार करेल तसेच उघड करणे तपशील संबंधित लिलाव प्रक्रिया.
- (iii) द कागदपत्रे ओलांडून सर्व फांद्या करेल असणे प्रमाणित.
- (iv) डीएमआय कर्ज उपलब्ध असल्याचा दावा करण्यासारख्या दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती जारी करणार नाही. २-३ मिनिटांचा प्रश्न.

7. अतिरिक्त नियम साठी वाहन वित्तपुरवठा, जर लागू:

वाहनांच्या वित्तपुरवठ्याबाबत, थेट किंवा त्यांच्या मध्यस्थांमार्फत, आरबीआयच्या मास्टर डायरेक्टर्समध्ये नमूद केलेल्या खालील बाबींचे पालन डीएमआय सुनिश्चित करेल:

- (i) कर्जदारासोबतच्या कर्ज करारात डीएमआयचा एक इन-बिल्ट रि-पॉझिशन कलम असेल जो कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य आहे.
- (ii) डीएमआय इच्छा खात्री करणे पारदर्शकता मध्ये द अटी आणि परिस्थिती च्या द कर्ज करार संबंधित:
 - (a) सूचना कालावधी आधी घेणे ताबा;
 - (b) परिस्थिती अंतर्गत कोणते सूचना कालावधी इच्छा असणे माफ केले;
 - (c) प्रक्रिया साठी घेणे ताबा च्या सुरक्षा/ वाहन;
 - (d) अंतरतूद संबंधित अंतिम संधी ते असणे दिलेले ते द कर्जदार साठी परतफेड च्या कर्ज मालमत्ता/वाहन विक्री/लिलावापूर्वी;
 - (e) द प्रक्रिया साठी देणे ताब्यात घेणे च्या द वाहन/ वाहन; आणि
 - (f) प्रक्रिया साठी विक्री/लिलाव च्या द मालमत्ता/ वाहन.

8. एनबीएफसी- सूक्ष्म वित्त संस्था (एनबीएफसी-एमएफआय) आणि मायक्रोफायनान्स कर्ज:

डीएमआय करतो नाही कल्पना करणे वाहन नेणे बाहेर एनबीएफसी-एमएफआय उपक्रम म्हणून असे मार्गदर्शक तत्वे आहेत नाही लागू द कंपनी. द कंपनी ऑफर कर्जे ते व्यक्ती कोणाचे स्थूल घरगुती उत्पन्न आहे दरमहा

₹२५,०००/- पेक्षा जास्त. म्हणून, १४ मार्च २०२२ रोजीच्या मास्टर डायरेक्शन- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (रेग्युलेटरी फ्रेमवर्क फॉर मायक्रोफायनान्स लोन्स) डायरेक्शन्स, २०२२ ("मायक्रोफायनान्स लोन्सवरील मास्टर डायरेक्शन्स") मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या मायक्रोफायनान्स लोन्सशी संबंधित तरतुदी कंपनीला लागू नाहीत.

9. कोड ऑफ आचरण जारी केले द्वारे डिजिटल कर्जदारांचे असोसिएशन ऑफ भारत (डीएलएआय):

द कंपनी करेल पालन करणे सह द तरतुदी च्या द कोड च्या आचरण जारी केलेले द्वारे डिजिटल कर्ज देणाऱ्याचे असोसिएशन च्या भारत (डीएलएआय) चालू सप्टेंबर २३, २०२३ च्या कोणते द कंपनी आहे अ सदस्य.

10. कर्ज सुविधा ला शारीरिक/दृश्यदृष्ट्या आव्हानात्मक:

अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक/दृष्टीहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देण्यात डीएमआय भेदभाव करणार नाही. डीएमआयच्या सर्व शाखा/प्रतिनिधी अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्व शक्य मदत करतील.

11. पुनरावलोकन ऑफ द एफपीसी :

द एफपीसी करेल असणे सुधारित किंवा सुधारित सह मान्यता च्या द बोर्ड. द एफपीसी करेल असणे पुनरावलोकन केलेले द्वारे द

बोर्ड चालू एक वार्षिक आधार. परिणामी यावर कोणताही सुधारणा मध्ये आरबीआय मास्टर दिशानिर्देश किंवा कोणताही बदलणे द स्थिती च्या द कंपनी, आवश्यक बदल मध्ये हे एफपीसी करेल असणे समाविष्ट आणि मंजूर मंडळाकडून.

या एफपीसीमध्ये काहीही असले तरी, कोणत्याही बाबतीत विरोधाभास च्या तरतुदीचा या एफपीसीमध्ये कोणत्याही विद्यमान कायदे, नियम, नियम, कायदे किंवा त्यात सुधारणा किंवा कायदा नवीन लागू कायद्याच्या बाबतीत, अशा कायद्यातील, कायदे, नियम, नियमन किंवा अधिनियमातील तरतुदी या FPC वर प्रबल असतील.

तक्रार रिड्रेसल यंत्रणा

1. परिचय

डीएमआय अर्थव्यवस्था खाजगी मर्यादित (यापुढे संदर्भित म्हणून द "कंपनी" किंवा "डीएमआय") आहे नोंदणीकृत म्हणून अ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, २०२३ (वेळोवेळी सुधारित) ("मास्टर डायरेक्शन") नुसार ठेवी स्वीकारणारी नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी ("एनबीएफसी") आणि एनबीएफसी - मध्यम स्तर म्हणून वर्गीकृत, एनबीएफसी नोंदणी प्रमाणपत्र क्रमांक एन-१४.०३१७६ द्वारे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) सोबत.

निष्पक्ष व्यवहार संहितेच्या मास्टर डायरेक्शनच्या प्रकरण सातव्या नुसार, डीएमआयने ही यंत्रणा तयार केली आहे, ज्याला यापुढे "तक्रार निवारण यंत्रणा" म्हणून संबोधले जाईल.

आमची तक्रार निवारण यंत्रणा ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी आणि चिंता त्वरित आणि प्रभावीपणे सोडवल्या जातील याची खात्री करण्यासाठी डिझाइन केलेली आहे. आम्ही आमच्या ग्राहकांना नियुक्त केलेल्या माध्यमांद्वारे तक्रारी मांडण्यास प्रोत्साहित करतो आणि आम्ही वचनबद्ध आहोत निराकरण करण्यासाठी मुद्दे आत निर्दिष्ट केलेले कालावधी. आमचे समर्पित तक्रार तक्रार निवारण पथक प्रत्येक तक्रारीची सखोल चौकशी करेल आणि तक्रारदाराला अभिप्राय देईल. पारदर्शकता आणि विश्वास वाढवणे हे आमचे उद्दिष्ट आहे, जेणेकरून आमच्या क्लायंटना आमच्याशी संवाद साधताना त्यांचे ऐकले जाईल आणि त्यांचे मूल्यमापन केले जाईल.

2. लागू

हे यंत्रणा लागू होते ते सर्व ग्राहक, भागधारक, आणि कर्मचारी च्या द बँकिंग नसलेले आर्थिक कंपनी (एनबीएफसी). यामध्ये कंपनीने देऊ केलेल्या सर्व सेवा आणि उत्पादनांचा समावेश आहे, ज्यामध्ये कर्जे, गुंतवणूक, आणि ग्राहक आधार. हे यंत्रणा आहे हेतू असलेला साठी वापर मध्ये सर्व ग्राहक परस्परसंवाद, समोरासमोर संवाद, टेलिफोनिक संभाषणे आणि इलेक्ट्रॉनिक पत्रव्यवहार यांचा समावेश आहे. याव्यतिरिक्त, ते लागू होते ते कोणताही तृतीय-पक्ष सेवा पुरवठादार गुंतलेले द्वारे द एनबीएफसी मध्ये पोहोचवणे सेवा ते ग्राहक. सर्व संबंधित पक्षांना प्रभावी संवाद आणि तक्रारींचे निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी यंत्रणेशी परिचित होण्यास प्रोत्साहित केले जाते.

3. उद्दिष्ट च्या यंत्रणा

- (i) सर्व ग्राहक आहेत नेहमी उपचार केलेले योग्यरित्या आणि शिवाय पक्षपात.
- (ii) सर्व मुद्दे वाढवलेले द्वारे ग्राहक आहेत व्यवहार केला सह सौजन्य आणि निराकरण केले चालू वेळ.
- (iii) ग्राहक आहेत पूर्णपणे जाणीव करून दिली च्या त्यांचे अधिकार जेणेकरून ते करू शकतात निवड करणे साठी पर्यायी आमच्या प्रतिसादाने किंवा त्यांच्या तक्रारीच्या निराकरणाने ते पूर्णपणे समाधानी नसल्यास, उपाययोजना

ही यंत्रणा डीएमआयच्या सर्व ग्राहकांना आणि डीएमआयच्या निदर्शनास आणलेल्या सर्व बाबींना लागू आहे त्याचे ओळखले पत्रव्यवहार आणि परस्परसंवाद चॅनेल. हे वगळते द प्रकरणे कोणते आहेत न्यायप्रविष्ट .

4. मुख्य पॅरामीटर्स

खालील आहेत काही च्या द की पॅरामीटर्स च्या द तक्रार निवारण यंत्रणा ("जीआरएम ") दत्तक घेतलेले द्वारे द कंपनी:

- (i) ठराव च्या ग्राहक तक्रारी/ वाद/ प्रश्न आत अ विहित केलेले वेळ फ्रेम.
- (ii) सर्व तक्रारी/वाद/प्रश्नांची खात्री करणे किमान ग्राहकांचे म्हणणे ऐकले जाते आणि त्यांचे निराकरण केले जाते पुढील उच्च पातळीवर.
- (iii) कंपनी तक्रार/तक्रार त्वरित घेईल आणि ३० दिवसांच्या कालावधीत प्रकरणांचे त्वरित निराकरण करेल. जर

तक्रार/तक्रार ३० दिवसांच्या कालावधीत सोडवली गेली नाही, तर कर्जदार रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजनेअंतर्गत तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली ("CMS") पोर्टलद्वारे तक्रार सादर करू शकतो.

सर्व संप्रेषण करेल असणे मध्ये स्थानिक भाषा भाषा/ भाषा समजले द्वारे द कर्जदार.

5. आढावा च्या ग्राहक सेवा

ग्राहक परस्परसंवाद आहेत वर्गीकृत म्हणून अंतर्गत:

- प्रश्न (प्रश्न) - ग्राहक आवश्यकता ज्या करू शकतो असणे उपस्थित राहिले आणि बंद पुढील प्रक्रियेची आवश्यकता न पडता, ताबडतोब.
- विनंत्या (आर) - ग्राहक आवश्यकता कोणते गरज पुढे प्रक्रिया करणे आणि आहेत नाही मध्ये तक्रारीचे स्वरूप.
- तक्रारी (क) - तक्रारी पाहिजे असणे वाढवलेले मध्ये द खालील परिस्थिती :
 - बंद न होणे च्या विनंती आत वचन दिले कालावधी (टॅट);
 - कमतरता मध्ये वचन दिले कृती आणि सेवा प्रदान केलेले ते द ग्राहक मध्ये लेखन;
 - उल्लंघन च्या सहमत अटी आणि परिस्थिती च्या द कर्ज करार;
 - उघड न करणे च्या साहित्य अटी म्हणून आवश्यक अंतर्गत द गोरा पद्धती कोड;
 - कृती आणि वर्तन च्या द कंपनी कर्मचारी आणि जोडीदार परिणामी मध्ये ग्राहकांनी घटनेची तथ्ये उद्धृत केली आहेत अशा ठिकाणी चुकीचे आर्थिक नुकसान.

6. चॅनेल, वाढ मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन साठी तक्रार निवारण डीएमआय मध्ये

डीएमआय विविध व्यवसाय विभागांमध्ये कार्यरत आहे जसे की उपभोग कर्जे, वैयक्तिक कर्जे आणि एमएसएमई कर्जे ज्यामध्ये उच्च निव्वळ वर्ध व्यक्ती (एचएनआय) ला देण्यात येणारे मुदत कर्जे आणि शेअर्सवर कर्ज यांचा समावेश आहे. ग्राहक असल्याने विभाग आणि प्रश्न/चौकशी होईल बदलणे म्हणून द कंपनी आहे ठरवले ते आहे प्रत्येक व्यवसाय विभागासाठी स्वतंत्र एस्केलेशन मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन.

- (1) **ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदवण्याचे मार्ग: ग्राहक/किरकोळ कर्ज/ई-केवायसी (UIDAI):** ग्राहक/किरकोळ कर्जासाठी (ज्यामध्ये उपभोग कर्ज, इलेक्ट्रिक वाहन कर्ज, सिक्युरिटीजवरील कर्ज, वैयक्तिक कर्ज आणि एमएसएमई कर्ज समाविष्ट आहेत ज्यात मुदत कर्जे आणि शेअर्सवरील कर्ज समाविष्ट आहेत) आणि व्यक्तींना कर्ज (ज्यामध्ये मुदत कर्जे आणि कर्ज विरुद्ध कर्ज समाविष्ट आहे) शेअर्स आणि ई-केवायसी (यूआयडीएआय केयूए) प्रक्रियेद्वारे, ग्राहक त्यांच्या तक्रारी/शंका/चौकशी खालील माध्यमांद्वारे नोंदवू शकतात:

- व्हॉइस सपोर्ट** - द ग्राहक कॉल करू शकतो आम्हाला येथे ग्राहक आणि एमएसएमई ग्राहक काळजी सोमवार ते शनिवार सकाळी ९ : ०० ते रात्री ८:०० वाजेपर्यंत ०८०६४-८०७- ७७७७ वर .
- ईमेल सपोर्ट** - कृपया आम्हाला customercare@dmifinance.in वर लिहा (कृपया ईमेलमध्ये तुमचा कर्ज खाते क्रमांक आणि संपर्क क्रमांक नमूद करा). ग्राहकाला मिळेल एक स्वयंचलित पोचपावती लगेच आणि इच्छा प्राप्त करणे अ प्रतिसाद पासून संघ आत ३ व्यवसाय दिवस पण तिथे होईल असणे उदाहरणे ज्यामध्ये द संघ मे सम उत्तर देण्यासाठी/उत्तर देण्यासाठी जास्त वेळ लागतो.

(2) वाढ आत द कंपनी:

- पातळी १:** अ ग्राहक करू शकतो वाढवणे द पदार्थ grievance@dmifinance.in वर मध्ये जर तो/ती चौकशी/विनंतीवर मिळालेल्या प्रतिसादाने समाधानी नसेल किंवा ग्राहक सेवा टीमकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही तर, चौकशी/वाद/तक्रारीनुसार, कंपनीकडे नोंदणीकृत त्याच्या/तिच्या ईमेल आयडीवर ५ व्यावसायिक दिवसांच्या आत ग्राहकाला लेखी उत्तर/निराकरण पाठवले जाईल.
- पातळी २:** अ ग्राहक नाही समाधानी सह द प्रतिसाद मिळाले किंवा नाही प्राप्त करणे कोणताही प्रतिसाद पासून पातळी १, करू शकतो पुढे वाढवणे द पदार्थ/ केरी/ तक्रार ते खालील :

नाव च्या तक्रार निवारण अधिकारी	श्री. आशिष सरीन वरिष्ठ व्हाइस अध्यक्ष - ग्राहक यश एक्सप्रेस इमारत, तिसरा मजला, ९-१०, बहादूर शाह जफर मार्ग, नवी दिल्ली- ११०००२
संपर्क क्रमांक.	०११-४१२०४४४४
ईमेल पत्ता	head.services@dmifinance.in वर संपर्क साधा.

तक्रार निवारण यंत्रणा रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ नुसार नियंत्रित केली जाईल जी मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (अंतर्गत) सोबत एकत्रितपणे वाचली जाईल. लोकपाल साठी नियमन केलेले (संस्था) दिशानिर्देश, २०२३. द तक्रार हाताळणी इच्छा तसेच आरबीआयने विहित केलेल्या फेअर प्रॅक्टिसेस कोड अंतर्गत संबंधित मार्गदर्शक तत्वे विचारात घ्या.

- (3) जर ग्राहकाला मिळालेल्या निराकरणाबद्दल समाधान नसेल किंवा जर ग्राहकाला निर्धारित वेळेत डीएमआयकडून काही कळले नाही, तर तो/ती आरबीआय सीएमएस पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> वर त्यांची तक्रार दाखल करू शकते किंवा तुमचा तक्रार फॉर्म (स्वरूप) खाली दिलेल्या पत्त्यावर पाठवू शकते:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया करत आहे केंद्र, रिझर्व्ह
बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला,
क्षेत्र १७, चंदीगड - १६००१७ टोल फ्री
क्रमांक - १४४४८

7. प्रदर्शन च्या द धोरण

ग्राहकांच्या हितासाठी, कंपनीने सर्व कार्यालयीन परिसरात पॉलिसी ठळकपणे प्रदर्शित केली आहे. च्या द कंपनी. द ग्राहक करू शकतो तसेच प्रवेश द धोरण चालू द वेबसाइट च्या द कंपनी <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> या लिंकद्वारे .

8. प्रक्रिया साठी दाखल करणे अ तक्रार सह द प्राचार्य नोडल अधिकारी

www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/ वर क्लिक करून अनेक सेवा चॅनेलद्वारे आमच्याशी संपर्क साधू शकतात. मध्ये केस ग्राहक आहेत नाही समाधानी सह ठराव प्रदान केलेले द्वारे आमचे ग्राहक काळजी कार्यकारी, द तपशील च्या द प्राचार्य नोडल अधिकारी आहेत खाली दिले आहे :

a) प्राचार्य नोडल अधिकारी च्या द कंपनी:

द प्राचार्य नोडल अधिकारी च्या द कंपनी मे असणे संपर्क साधला येथे:

नाव च्या प्रधान नोडल अधिकारी	आशिष सरीन वरिष्ठ व्हाइस अध्यक्ष - ग्राहक यश एक्सप्रेस इमारत, तिसरा मजला, ९-१०, बहादूर शाह जफर मार्ग, नवीन दिल्ली- ११०००२
संपर्क करा क्रमांक	०११-४१२०४४४४
ईमेल पत्ता	grievance@dmifinance.in वर ईमेल करा head.services@dmifinance.in वर संपर्क साधा.

b) प्रक्रिया साठी दाखल करणे अ तक्रार सह द प्राचार्य नोडल अधिकारी:

पाऊल १. लिहिलेले तक्रार ते नियमन केलेले अस्तित्व येथे द शेवट च्या ३० दिवस.

पाऊल २. जर द तक्रार आहे नाकारले पूर्णपणे किंवा अंशतः द्वारे नियमन केलेले अस्तित्व आणि ग्राहक राहणे असमाधानी सह प्रतिसाद किंवा नाही उत्तर द्या आहे मिळाले पासून नियमन केलेले अस्तित्व जर ग्राहक आहे इतर कोणत्याही मंचाशी संपर्क साधला नाही.

पाऊल ३. फाईल तक्रार सह लोकपाल:

- ऑनलाइन चालू सीएमएस पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) किंवा
- ईमेल येथे CRPC@rbi.org.in ; किंवा
- शारीरिकदृष्ट्या ते केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया करत आहे केंद्र (सीआरपीसी), राखीव ठेवा बँक च्या भारत, चौथा मजला, सेक्टर १७, चंदीगड-१६० ०१७. संपर्क केंद्र सह टोल फ्री क्रमांक - १४४४८ (वेळ - सकाळी ९:३० ते सायंकाळी ५:१५).

९. प्रक्रिया सुधारणा

आधारित चालू द निष्कर्ष आणि प्रमाणीकरण च्या तक्रारी हाताळले द्वारे द अंतर्गत लोकपाल, अ कसून मूळ कारण विश्लेषण आहे आयोजित चालू द वरचा भाग श्रेणी च्या तक्रारी ते ओळखणे कोणताही लक्षणीय अंतर आणि चुकणे मध्ये विद्यमान प्रक्रिया. या विश्लेषणातून गोळा केलेले अंतर्दृष्टी आणि अभिप्राय सर्व संबंधित संघांसोबत पद्धतशीरपणे सामायिक केले जातात. हा सहयोगी दृष्टिकोन सुनिश्चित करतो की आमच्या सेवेची गुणवत्ता वाढविण्यासाठी आणि भविष्यात अशाच प्रकारच्या समस्यांची पुनरावृत्ती कमी करण्यासाठी सुधारात्मक कृती प्रभावीपणे अंमलात आणल्या जातात.

१०. पुनरावलोकन च्या द जीआरएम

द बोर्ड च्या संचालक करेल पुनरावलोकन हे धोरण येथे कमीत कमी चालू वार्षिक आधार. मध्ये केस, तिथे आहेत कोणताही नियामक धोरणात बदल आवश्यक असल्यास, धोरणाचे पुनरावलोकन केले जाईल आणि त्यानुसार सुधारणा केल्या जातील.

कोणताही इतर अटी/ प्रक्रिया जे कदाचित नाही झाकलेले असणे अंतर्गत हे धोरण असणे वाचा म्हणून प्रति द आरबीआयने जारी केलेले एसबीआर फ्रेमवर्क आणि संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वे / परिपत्रके.

सेलिंट वैशिष्ट्ये ऑफ द लोकपाल योजना आणि दत्तक घेणे ऑफ द समान द्वारे डीएमआय

कॅपिटल केलेले अटी वापरलेले मध्ये हे परिशिष्ट ब पण नाही परिभाषित मध्ये हे एफपीसी करेल आहे द अर्थ श्रेय दिलेले ते त्यांना रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ मध्ये.

(A) प्रक्रिया साठी रिड्रेसल ऑफ तक्रारी अंतर्गत द योजना

(1) **तक्रारीचे कारण** - डीएमआयच्या कृतीमुळे किंवा चुकीमुळे सेवेत कमतरता निर्माण झाल्यामुळे पीडित झालेला कोणताही ग्राहक लोकपाल योजनेअंतर्गत (ज्याला " **योजना** " असेही म्हणतात) वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

(2) मैदाने साठी देखभालीची कमतरता च्या अ तक्रार

(a) नाही तक्रार साठी कमतरता मध्ये सेवा करेल खोटे बोलणे अंतर्गत द योजना मध्ये महत्वाचे यामध्ये समाविष्ट आहे:

- (i) व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय च्या डीएमआय;
- (ii) अ वाद घालणे दरम्यान अ विक्रेता आणि डीएमआय संबंधित ते एक आउटसोर्सिंग करार;
- (iii) अ तक्रार नाही संबोधित ते द लोकपाल थेट;
- (iv) सामान्य तक्रारी विरुद्ध व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी अधिकारी डीएमआयचे ;
- (v) अ वाद घालणे मध्ये कोणते कृती आहे सुरुवात केली द्वारे डीएमआय मध्ये अनुपालन सह द ऑर्डर च्या वैधानिक किंवा कायदा अंमलबजावणी करणारा अधिकारी;
- (vi) अ सेवा नाही आत द नियामक कार्यक्षेत्र च्या द आरबीआय;
- (vii) अ वाद घालणे दरम्यान नियमन केलेले अस्तित्वे;
- (viii) अ वाद घालणे समावेश असलेले द कर्मचारी-नियोक्ता नातेसंबंध डीएमआयचे ;
- (ix) क्रेडिट माहितीच्या कलम १८ मध्ये कोणत्या उपायासाठी तरतूद करण्यात आली आहे असा वाद सेवा (नियमन) कायदा, २००५;
- (x) वाद घालणे संबंधित ते ग्राहक च्या नियमन केलेले संस्था नाही समाविष्ट मध्ये द योजना.

(b) अ तक्रार अंतर्गत द योजना करेल नाही खोटे बोलणे जोपर्यंत

- (i) तक्रारदाराने योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, डीएमआयकडे लेखी तक्रार केली होती आणि-
 - (a) तक्रार डीएमआयने पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नव्हता; किंवा डीएमआयला तक्रार मिळाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नाही; आणि
 - (b) द तक्रार आहे बनवले ते द लोकपाल आत एक वर्ष नंतर द तक्रारदाराला DMA कडून तक्रारीचे उत्तर मिळाले आहे किंवा, जर कोणतेही उत्तर मिळाले नाही तर तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि ३० दिवसांच्या आत.
- (ii) द तक्रार आहे नाही मध्ये आदर च्या द समान कारण च्या कृती कोणते आधीच आहे-
 - (a) लोकपालाकडे प्रलंबित असलेले किंवा लोकपालाकडून मिळालेले असो वा नसो, गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेले किंवा हाताळलेले तक्रारदार किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसह, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक;
 - (b) प्रलंबित आधी कोणताही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा कोणताही इतर मंच किंवा अधिकार; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाने गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेले किंवा हाताळलेले, ते त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एका किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसह मिळालेले असोत किंवा नसोत;

- (iii) द तक्रार आहे नाही गैरवर्तन करणारा किंवा क्षुल्लक किंवा त्रासदायक मध्ये निसर्ग;
- (iv) द तक्रार ते द कंपनी होते बनवले आधी द कालबाह्यता च्या द कालावधी मर्यादा विहित केलेले अंतर्गत द मर्यादा कृती, १९६३, साठी असे दावे;
- (v) तक्रारदार योजनेच्या कलम ११ मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे संपूर्ण माहिती प्रदान करतो ;
- (vi) तक्रार तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाव्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे दाखल केली आहे, जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसेल.

स्पष्टीकरण १: उप-कलम (२)(अ) च्या उद्देशांसाठी, 'लेखी तक्रार' मध्ये इतर मार्गांनी केलेल्या तक्रारींचा समावेश असेल जिथे तक्रारदाराने तक्रार केल्याचा पुरावा सादर करू शकतो.

स्पष्टीकरण २: उप-कलम (२)(ब)(ii) च्या उद्देशाने, तेच कारण च्या कृती करतो नाही समाविष्ट करा गुन्हेगार कार्यवाही प्रलंबित किंवा आधी ठरवले अ न्यायालय किंवा फौजदारी गुन्हात सुरू झालेला कोणताही पोलिस तपास किंवा न्यायाधिकरण.

(3) प्रक्रिया साठी दाखल करणे तक्रारी:

- (a) तक्रार या उद्देशाने तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे (<https://cms.rbi.org.in>) ऑनलाइन दाखल करता येईल.
- (b) तक्रार इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने CRPC@rbi.org.in या ईमेल पत्त्यावर किंवा प्रत्यक्ष पद्धतीने सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, चौथा मजला, सेक्टर १७, चंदीगड-१६० ०१७ येथे देखील सबमिट केली जाऊ शकते.
- (c) द तक्रार, जर सादर केले मध्ये शारीरिक फॉर्म, करेल असणे योग्यरित्या स्वाक्षरी केलेले द्वारे द तक्रारदार किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक स्वरूपात **परिशिष्ट-क मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या स्वरूपात सादर केली जाईल** आणि ज्यामध्ये भारतीय रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेल्या माहितीचा समावेश असेल.
- (d) याव्यतिरिक्त, १४४४८ (सकाळी ९:३० ते सायंकाळी ५:१५) या टोल-फ्री क्रमांकासह एक संपर्क केंद्र देखील हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये सुरू केले जात आहे आणि कालांतराने इतर भारतीय भाषांमध्ये देखील ते विस्तारित केले जाईल. संपर्क केंद्र आरबीआयच्या पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल माहिती/स्पष्टीकरण प्रदान करेल आणि तक्रारदारांना तक्रार दाखल करण्यासाठी मार्गदर्शन करेल.

(B) ठराव आणि पुरस्कार/ नकार अंतर्गत द योजना

(1) ठराव च्या तक्रारी:

- (a) लोकपाल/उप लोकपाल तक्रारदार आणि कंपनी यांच्यात सुलभीकरण किंवा समेट किंवा मध्यस्थीद्वारे कराराद्वारे तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी प्रयत्न करतील.
- (b) द कार्यवाही आधी द लोकपाल करेल असणे सारांश मध्ये निसर्ग आणि करेल नाही असणे बांधील कोणताही नियम च्या पुरावा. द लोकपाल मे तपासणी करणे एकतर पार्टी ते द तक्रार आणि त्यांचे म्हणणे नोंदवा.
- (c) तक्रार मिळाल्यानंतर, कंपनी तक्रारीतील युक्तिवादांना उत्तर म्हणून १५ दिवसांच्या आत लोकपालाकडे निराकरणासाठी कागदपत्रांच्या प्रतीसह लेखी उत्तर सादर करेल.
परंतु, कंपनीच्या लेखी विनंतीनुसार, लोकपालाच्या समाधानासाठी, लोकपाल त्याची लेखी आवृत्ती आणि कागदपत्रे दाखल करण्यासाठी योग्य वाटेल तितका अधिक वेळ देऊ शकतो.
- (d) मध्ये केस द कंपनी वगळतो किंवा अपयशी ठरते ते फाईल त्याचे लिहिलेले आवृत्ती आणि कागदपत्रे आत द दिलेल्या वेळेनुसार, लोकपाल रेकॉर्डवर उपलब्ध असलेल्या पुराव्याच्या आधारे एकतर्फी कारवाई करू शकतो आणि योग्य आदेश देऊ शकतो किंवा निवाडा देऊ शकतो. अपील करण्याचा कोणताही अधिकार राहणार नाही.

दिलेल्या वेळेत प्रतिसाद न दिल्यामुळे किंवा मागितलेल्या माहितीची पूर्तता न केल्यामुळे जारी केलेल्या निवाड्याच्या संदर्भात कंपनीला.

- (e) लोकपाल/उप लोकपाल हे सुनिश्चित करतील की एका पक्षाने दाखल केलेले लेखी स्वरूप किंवा उत्तर किंवा कागदपत्रे, तक्रारीशी संबंधित आणि संबंधित मर्यादित, सादर केली आहेत. ते इतर पार्टी आणि असे अनुसरण करा प्रक्रिया आणि प्रदान करणे अतिरिक्त वेळ म्हणून मे योग्य मानले जाईल.
- (f) मध्ये केस द तक्रार आहे नाही निराकरण केले माध्यमातून सुविधा, असे कृती म्हणून मे असणे योग्य मानले, बैठकीसह तक्रारदाराचे सह अधिकारी कंपनीकडून, तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी सामंजस्य किंवा मध्यस्थी सुरू केली जाऊ शकते.
- (g) तक्रारीतील पक्षकारांनी लोकपाल/उप लोकपाल यांना सद्भावनेने सहकार्य करावे, म्हणून द केस मे असणे, मध्ये ठराव च्या द वाद घालणे आणि पालन करणे सह द निर्धारित वेळेत कोणतेही पुरावे आणि इतर संबंधित कागदपत्रे सादर करण्याचे निर्देश.
- (h) जर पक्षांमध्ये तक्रारीचा कोणताही सौहार्दपूर्ण तोडगा निघाला, तर तो असणे रेकॉर्ड केलेले आणि स्वाक्षरी केलेले द्वारे दोन्ही द पाठ्या आणि त्यानंतर, द वस्तुस्थिती च्या तोडगा असू शकते रेकॉर्ड केलेले, जोडणे त्याकडे द अटी च्या तोडगा, दिग्दर्शन द पाठ्या ते पालन करणे निर्धारित वेळेत अटीसह.
- (i) द तक्रार होईल असणे मानले ते असणे निराकरण केले कधी:
 - (i) ते आहे झाले स्थायिक द्वारे द कंपनी सह द तक्रारदार यावर द हस्तक्षेप च्या लोकपाल; किंवा
 - (ii) द तक्रारदार आहे सहमत मध्ये लेखन किंवा अन्यथा (जे मे असणे रेकॉर्ड केलेले) ते तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे; किंवा
 - (iii) द तक्रारदार आहे मागे घेतले द तक्रार स्वेच्छेने.

(2) पुरस्कार द्वारे लोकपाल :

- (a) जोपर्यंत द तक्रार आहे नाकारलेले, द लोकपाल करेल पास एक पुरस्कार मध्ये द कार्यक्रम यापैकी:
 - (i) फर्निचर नसलेले च्या कागदपत्रे/माहिती म्हणून प्रति द योजना; किंवा
 - (ii) द पदार्थ नाही मिळवणे निराकरण केले अंतर्गत द योजना आधारित चालू नोंदी ठेवलेले, आणि दोन्ही पक्षांना ऐकण्याची वाजवी संधी दिल्यानंतर.
- (b) द लोकपाल करेल तसेच घेणे मध्ये खाते, मध्ये या व्यतिरिक्त, द तत्वे च्या बँकिंग कायदा आणि तर्कशुद्ध निर्णय देण्यापूर्वी, आरबीआयने वेळोवेळी जारी केलेले सराव, निर्देश, सूचना आणि मार्गदर्शक तत्वे आणि संबंधित इतर घटकांचे पुनरावलोकन करणे.
- (c) या निवाड्यात, इतर गोष्टींबरोबरच, कंपनीला तिच्या जबाबदाऱ्यांच्या विशिष्ट कामगिरीसाठी निर्देश, जर काही असतील तर, आणि त्याव्यतिरिक्त किंवा अन्यथा, तक्रारदाराला झालेल्या कोणत्याही नुकसानाची भरपाई म्हणून कंपनीने तक्रारदाराला द्यावयाची रक्कम, जर काही असेल तर, समाविष्ट असेल.
- (d) तक्रारदाराला झालेल्या परिणामी नुकसानापेक्षा जास्त किंवा ₹२० लाख यापैकी जे कमी असेल त्यापेक्षा जास्त रक्कम भरपाई म्हणून देण्याचा निर्णय लोकपालाला देण्याचा अधिकार राहणार नाही. लोकपाल वादात समाविष्ट असलेल्या रकमेव्यतिरिक्त देऊ शकणारी भरपाई देऊ शकेल.
- (e) तक्रारदाराचा वेळ, झालेला खर्च, तक्रारदाराला झालेला छळ आणि मानसिक त्रास लक्षात घेऊन लोकपाल तक्रारदाराला ₹१ लाखांपेक्षा जास्त नसलेली भरपाई देखील देऊ शकतो.
- (f) अ प्रत च्या द पुरस्कार करेल असणे पाठवले ते द तक्रारदार आणि कंपनी .

- (g) पुरस्कार उत्तीर्ण संपेल आणि होईल च्या नाही परिणाम जोपर्यंत तक्रारदाराने एक पत्र सादर केले की स्वीकृती च्या द पुरस्कार मध्ये पूर्ण आणि अंतिम तोडगा च्या द दावा करणे ते द कंपनी, पुरस्काराची प्रत मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत.
- प्रदान केले ते नाही असे स्वीकृती मे असणे सुसज्ज द्वारे द तक्रारदार जर तो आहे दाखल केलेले एक अपील.*
- (h) कंपनीने निवाड्याचे पालन करावे आणि तक्रारदाराकडून स्वीकृती पत्र मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत लोकपालाला त्याची पूर्तता कळवावी, जर तिने अपील केले नसेल तर.

(3) नकार च्या अ तक्रार:

- (a) द उप लोकपाल किंवा द लोकपाल मे नाकारणे अ तक्रार येथे कोणताही टप्पा जर असे दिसते की तक्रारीत असे म्हटले आहे:
- (i) आहे देखभाल न करता येणारे अंतर्गत द योजना; किंवा
 - (ii) आहे मध्ये द निसर्ग च्या अर्पण करणे सूचना किंवा शोधत आहे मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण.
- (b) द लोकपाल मे नाकारणे अ तक्रार येथे कोणताही टप्पा जर:
- (i) मध्ये त्याचे मत तिथे आहे नाही कमतरता मध्ये सेवा; किंवा
 - (ii) द भरपाई शोधलेले साठी द परिणामात्मक नुकसान आहे पलीकडे द पॉवर च्या कलम ८(२) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्यासाठी लोकपाल; किंवा
 - (iii) द तक्रार आहे नाही पाठलाग केला द्वारे द तक्रारदार सह वाजवी परिश्रम; किंवा
 - (iv) द तक्रार आहे शिवाय कोणताही पुरेसे कारण; किंवा
 - (v) द तक्रार आवश्यक आहे विचार च्या विस्तृतपणे सांगणे माहितीपट आणि तोंडी पुरावा आणि त्यापूर्वीची कार्यवाही लोकपाल निर्णयासाठी योग्य नाहीत अशा तक्रारीबद्दल; किंवा
 - (vi) लोकपालाच्या मते तक्रारदाराचे कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा नुकसान झालेले नाही किंवा गैरसोय झालेली नाही.

(c) अपील आधी द अपील करा प्राधिकरण:

- (1) तिथे करेल नाही असणे कोणताही बरोबर च्या अपील ते द कंपनी साठी एक पुरस्कार जारी केलेले साठी फर्निचर नसलेले योजनेअंतर्गत कागदपत्रे/माहिती.
- (2) द कंपनी मे, जर दुःखी द्वारे एक पुरस्कार किंवा बंद करणे च्या अ तक्रार अंतर्गत द योजना, ३० च्या आत दिवस च्या द तारीख च्या पावती च्या संवाद च्या पुरस्कार किंवा बंद करणे च्या द तक्रार, पसंत करणे अपील प्राधिकरणासमोर अपील.
- (a) परंतु, कंपनीने अपील केल्यास, अपील दाखल करण्यासाठी ३० दिवसांचा कालावधी तक्रारदाराकडून कंपनीला निवाड्याच्या स्वीकृतीचे पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून सुरू होईल:
 - (b) परंतु पुढे असे की, कंपनी केवळ अध्यक्ष किंवा व्यवस्थापकीय संचालक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी किंवा त्यांच्या अनुपस्थितीत, कार्यकारी संचालक/समान दर्जाच्या अधिकाऱ्याच्या पूर्व मंजूरीनेच अपील दाखल करू शकते.
 - (c) प्रदान केले ते द अपील अधिकार मे, जर तो आहे समाधानी ते द कंपनी होते पुरेसे कारण साठी नाही बनवणे द अपील आत द वेळ, मे परवानगी देणे अ पुढे कालावधी नाही ३० दिवसांपेक्षा जास्त.
- (3) द तक्रारदार मे, दुःखी द्वारे एक पुरस्कार किंवा नकार च्या अ तक्रार, आत ३० दिवस च्या तारीख च्या पावती च्या द पुरस्कार किंवा नकार च्या द तक्रार, पसंत करणे एक अपील आधी द अपीलीय अधिकारी, उदा . प्रभारी कार्यकारी संचालक च्या द विभाग द आरबीआय प्रशासन करत आहे योजना .

परंतु, जर अपीलपीय अधिकारी, तक्रारदाराकडे वेळेत अपील न करण्याचे पुरेसे कारण होते याची खात्री पटली तर, तो ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसलेला कालावधी देऊ शकतो.

- (4) द अपील प्राधिकरणाचे सचिवालय करेल बारकाईने तपासणे आणि प्रक्रिया द अपील.
- (5) द अपील अधिकार मे, नंतर देणे द पाठ्या अ वाजवी संधी च्या असणे ऐकले:
- डिसमिस करा द अपील; किंवा
 - परवानगी देणे द अपील आणि सेट बाजूला द पुरस्कार किंवा ऑर्डर करा च्या द लोकपाल; किंवा
 - रिमांड द पदार्थ ते द लोकपाल साठी ताजे विल्हेवाट लावणे मध्ये अनुरूप सह असे अपीलपीय अधिकारी आवश्यक किंवा योग्य वाटतील असे निर्देश; किंवा
 - बदल करणे द ऑर्डर करा च्या द लोकपाल किंवा पुरस्कार आणि पास असे दिशानिर्देश म्हणून मे अशा प्रकारे सुधारित केलेल्या लोकपालाच्या आदेशाची किंवा निवाड्याची अंमलबजावणी करणे आवश्यक असेल; किंवा
 - पास कोणताही इतर ऑर्डर करा म्हणून ते मे योग्य वाटेल.
- (6) द ऑर्डर करा च्या द अपील अधिकार करेल आहे द समान परिणाम म्हणून द पुरस्कार उत्तीर्ण लोकपाल किंवा योजनेअंतर्गत तक्रार नाकारण्याचा आदेश, जसे असेल तसे.
- (7) **प्रदर्शन च्या माहिती:**
- ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, डीएमआयने ज्या शाखांमध्ये/ज्या ठिकाणी व्यवसाय केला जातो त्या ठिकाणी, नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाईल नंबर तसेच ईमेल पत्ते) आणि ग्राहक ज्या लोकपालाशी संपर्क साधू शकतो त्याचे नाव आणि संपर्क तपशील ठळकपणे प्रदर्शित केले पाहिजेत.
 - आरबीआयच्या मास्टर डायरेक्टरीमध्ये दिलेल्या योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषेत) डीएमआय सर्व कार्यालये आणि शाखांमध्ये अशा प्रकारे प्रदर्शित करेल की कार्यालय किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला माहिती सहज उपलब्ध होईल.
 - सर्व द वर तपशील प्रदान केलेले मध्ये बिंदू (अ) आणि (ब) बाजूने सह अ प्रत च्या द योजना पाहिजे कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील ठळकपणे प्रदर्शित केले जावेत.

(D) प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी ("पीएनओ"):

डीएमआय आहे नियुक्त केलेले द प्राचार्य नोडल अधिकारी साठी प्रतिनिधित्व आधी आणि फर्निचरिंग माहिती डीएमआय विरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींबाबत आरबीआय लोकपालकडे. पीएनओचे तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

नाव च्या प्रधान नोडल अधिकारी	श्री. आशिष सरीन वरिष्ठ व्हाइस अध्यक्ष - ग्राहक यश एक्सप्रेस इमारत, तिसरा मजला, ९-१०, बहादूर शाह जफर मार्ग, नवीन दिल्ली-११०००२
संपर्क क्रमांक.	०११-४१२०४४४४
ईमेल पत्ता	grievance@dmifinance.in वर ईमेल करा head.services@dmifinance.in वर संपर्क साधा.

परिशिष्ट- क

**फॉर्म ऑफ तक्रार (ते बीई (लॉज्ड) सह द एनबीएफसी लोकपाल
[कलम ११(२) च्या द योजना]
(ते बीई भरले उत्तर प्रदेश द्वारे द तक्रारदार)**

ते:

द लोकपाल मॅडम/सर,

उप: तक्रार विरुद्ध _____ (जागा) च्या शाखा किंवा कार्यालय) च्या डीएमआय अर्थव्यवस्था खाजगी मर्यादित

तपशील च्या द तक्रार आहेत म्हणून अंतर्गत:

1) नाव च्या तक्रारदार :

2) वय (वर्षे):

3) लिंग:

4) पूर्ण पत्ता च्या तक्रारदार-

पिन करा कोड-

फोन नाही. (जर उपलब्ध)-

ईमेल (जर उपलब्ध)-

मोबाईल क्रमांक-

5) तक्रार विरुद्ध (नाव आणि पूर्ण पत्ता च्या द शाखा किंवा कार्यालय च्या डीएमआय अर्थव्यवस्था प्रा. लि.) -

पिन करा कोड-

6) निसर्ग च्या नातेसंबंध/खाते क्रमांक (जर कोणताही) सह डीएमआय अर्थव्यवस्था प्रा. लि.

7) व्यवहार तारीख आणि तपशील, उपलब्ध असल्यास

a) तारीख च्या तक्रार आधीच बनवले द्वारे द तक्रारदार ते द कंपनी:

(कृपया वेढणे अ प्रत च्या तक्रार)

b) असो कोणताही स्मरणपत्र होते पाठवले द्वारे द तक्रारदार?: हो/नाही

(कृपया वेढणे अ प्रत च्या आठवण करून देणारा)

8) कृपया टिक द संबंधित बॉक्स (होय/नाही)- असो तुमची तक्रार:

(मी)	आहे न्यायालयीन/न्यायालयीन मध्यस्थी ?	होय	नाही
(ii)	आहे बनवले माध्यमातून एक वकील, वगळता कधी द वकिली करणे आहे द पीडित पक्ष?	होय	नाही
(३)	लोकपालाकडे त्याच आधारावर आधीच कारवाई झाली आहे किंवा प्रक्रिया सुरू आहे ?	होय	नाही
(iv)	आहे मध्ये द निसर्ग च्या सामान्य तक्रार/तक्रार विरुद्ध व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी अधिकारी कंपनीचे?	होय	नाही
(v)	आहे चालू खाते च्या अ वाद घालणे दरम्यान नियमन केलेले संस्था?	होय	नाही
(स हा)	समाविष्ट आहे मालक-कर्मचारी नाते?	होय	नाही

9) विषय पदार्थ च्या द तक्रार:

10) तपशील च्या द तक्रार: (जर जागा आहे नाही पुरेसे, कृपया वेढणे अ वेगळे पत्रक)

- 11) असो कोणताही उत्तर द्या आहे झाले मिळाले पासून कंपनी आत अ कालावधी च्या ३० दिवस च्या पावती त्यांच्याकडून तक्रार कशी आली? हो/नाही (जर हो असेल तर कृपया उत्तराची प्रत जोडा)
- 12) आराम शोधलेले पासून द लोकपाल (कृपया वेढणे अ प्रत च्या माहितीपट पुरावा, जर कोणताही, मध्ये तुमच्या दाव्याला पाठिंबा)
- 13) निसर्ग आणि व्याप्ती च्या आर्थिक नुकसान, जर कोणताही, दावा केला द्वारे द तक्रारदार द्वारे मार्ग च्या भरपाई (कृपया संदर्भ देणे ते कलमे १५ (४) आणि १५ (५) च्या द योजना)
- 14) यादी च्या कागदपत्रे संलग्न:
- 15) घोषणा:
- (i) मी/ आम्ही, द तक्रारदार/त्यांनी येथे घोषित करा की:
- a) द माहिती सुसज्ज वर आहे खरे आणि बरोबर; आणि
- b) मी/आम्ही वर नमूद केलेली कोणतीही वस्तुस्थिती लपवलेली नाही किंवा चुकीची माहिती दिलेली नाही आणि, यासोबत सादर केलेले कागदपत्रे.
- (ii) द तक्रार आहे दाखल केलेले आधी कालबाह्यता च्या कालावधी च्या एक वर्ष मोजले मध्ये अनुरूप सह योजनेच्या १०(२) च्या तरतुदी.

तुमचा विश्वासू,

(स्वाक्षरी च्या तक्रारदार/अधिकृत प्रतिनिधी)

अधिकृतता

जर तक्रारदाराला तिच्या वतीने उपस्थित राहून बाजू मांडण्यासाठी प्रतिनिधीला अधिकृत करायचे असेल तर लोकपालसमोर, खालील घोषणापत्र सादर करावे:

मी/आम्ही याद्वारे श्री/श्रीमती _____ यांना नामनिर्देशित करतो माझे/आमचे अधिकृत प्रतिनिधी कोणाचे संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

पूर्ण पत्ता::

पिन करा कोड:

फोन क्रमांक:

ईमेल:

मोबाईल क्रमांक:

(स्वाक्षरी च्या तक्रारदार)
