



ڈی ایم آئی فنانس

منصفانہ مشقین کوڈ آف  
ڈی ایم آئی فنانس پرائیویٹ لمیٹڈ

## 1. تمہید:

نان ڈپازٹ غیر بینکنگ مالیاتی a ہے 'DMI' اس کے بعد حوالہ دیا کو کے طور پر 'کی کمپنی' (یا ڈی ایم آئی فنانس نجی محدود کمپنی کو ماسٹر ڈائریکشن - ریزرو بینک آف انڈیا کے ساتھ رجسٹرڈ کرنا 'RBI') کو ریزرو بینک آف انڈیا (NBFC-ND) کمپنی کے طور پر درجہ بندی کیا گیا ہے۔) نان بینکنگ مالیاتی کمپنی - پیمانہ پر NBFC (NBFC-ML) کے مطابق مڈل لیئر ("RBI") کے طور پر ترمیم شدہ سے وقت کو وقت دی کمپنی ہے بنیادی طور پر ، ("ماسٹر ڈائریکشن RBI") مبنی ضابطہ (ہدایات، 2023 مصروف میں دی قرض دینا کاروبار

(منصفانہ مشقیں کوڈ) کی دی آر بی آئی ماسٹر ہدایات، نان بینکنگ کسٹمر انٹرفیس رکھنے والی مالیاتی VII میں کے مطابق کے ساتھ باب مشروع میں دی آر ('FPC') کو منصفانہ طرز عمل کے ضابطے سے متعلق رہنما خطوط اپنانے کی ضرورت ہے۔ ("NBFCs") کمپنیاں این بی ایف سی ہونا گاہک انٹرفیس وضع کیا ہے اور اپنا یا یہ ایف پی سی کے لیے دی قرض دینا میں a ہونا DMI بی آئی ماسٹر ہدایات کاروبار کے مطابق کے ساتھ ہدایات نے کہا. ایف پی سی 8 مئی 2025 کو اپنی 'ڈیجیٹل قرض دینے کی ہدایات' ("ڈیجیٹل قرض دینے RBI، کی رہنما خطوط") اور اس طرح کی دیگر ہدایات/رہنمائی خطوط جو کہ کمپنی کے قرض دینے کے کاروبار پر لاگو ہوتے ہیں کے ذریعہ تجویز کردہ انکشاف کی مختلف ضروریات کو بھی شامل کرنے کی کوشش کرتا ہے۔

## 2. مقصد اور اس کا اطلاق:

نے اپنے صارفین/قرض لینے والوں کے ساتھ معاملات کرنے ہوئے منصفانہ اور شفاف طریقوں کو حاصل کرنے کی کوشش DMI کو اپنایا ہے۔ یہ ایف پی سی کم از کم معیارات طے کر کے اچھے اور منصفانہ طرز عمل کو فروغ دینے FPC کے ساتھ نفاذ کے لیے کا ارادہ رکھتا ہے جن کی پیروی صارفین کے ساتھ معاملہ کرتے وقت ہونی چاہیے۔ مزید یہ کہ ایف پی سی شفافیت کو بڑھانے کی بھی کوشش کرتا ہے تاکہ صارفین کمپنی کی طرف سے پیش کی جانے والی مصنوعات/سروسز کے بارے میں بہتر سمجھ سکیں۔

یہ ایف پی سی کرے گا لاگو کریں اس پار تمام پہلوؤں کی دی کمپنی کی قرض دینا کاروبار آپریشنز بشمول ڈیجیٹل قرضے مارکیٹنگ، قرض کی ابتدا، پروسیسنگ، سروسنگ، جمع کرنے کی سرگرمیاں وغیرہ۔ ایف پی سی کے ساتھ ڈی ایم آئی کی وابستگی کا مظاہرہ ملازمین کے احتساب، نگرانی اور آڈیٹنگ پروگرام، تربیت اور ٹیکنالوجی کے لحاظ سے کیا جائے گا۔

کمپنی کا بورڈ آف ڈائریکٹرز اور انتظامیہ ڈیزائن کردہ طریقوں کو قائم کرنے کے ذمہ دار ہیں۔ کو یقینی بنائیں کہ اس کا آپریشنز سے واقف ہیں۔ FPC مضبوط عزم کو دی ایف پی سی اور کہ تمام ملازمین a عکاسی

## 3. تعریفیں:

- a) سالانہ فیصدی شرح "قرض لینے والے کو کریڈٹ کی سالانہ لاگت ہے جس میں سود کی شرح اور کریڈٹ کی سہولت" سے وابستہ دیگر تمام چارجز شامل ہیں۔
- b) شخص دوسرے سے ایک وکیل مناسب طریقے سے مقرر اور محتسب کے سامنے کارروائی a مجاز نمائندہ" مطلب " میں شکایت کنندہ کی نمائندگی کرنے کے لیے تحریری طور پر مجاز ہے۔
- c) بورڈ" مطلب بورڈ کی ڈائریکٹرز کی کمپنی"
- d) شکایت" مطلب کوئی بھی نمائندگی بنایا میں تحریر یا کے ذریعے دوسرے طریقوں کمپنی کی جانب سے سروس میں" کمی کا الزام لگانا، اور/یا اسکیم کے تحت ریلیف حاصل کرنا؛
- e) کمپنی" مطلب ڈی ایم آئی فنانس نجی محدود"
- f) ڈائریکٹر" مطلب انفرادی ڈائریکٹر یا کوئی بھی کی دی ڈائریکٹرز پر دی بورڈ کی کمپنی"
- g) مطلب میلہ مشقیں کوڈ "FPC"
- h) کی طرف سے ایک آزاد اتھارٹی کے طور پر مقرر کیا گیا ہے DMI اندرونی محتسب "کا مطلب ہے داخلی محتسب جس کو " کی متعلقہ کسٹمر سروس ٹیم کی طرف سے جزوی یا مکمل طور پر مسترد کر دی گئی شکایات کا جائزہ لے۔ DMI جو کہ
- i) قرض معاہدہ میں سادہ اور زبان کو سمجھنے میں a بیان کی کے اہم حقائق a کا مطلب ہے۔ "KFS" چابی حقیقت بیان" یا" آسان، قرض لینے والے کو معیاری شکل میں فراہم کی جاتی ہے۔
- j) محتسب نائب محتسب" مطلب کوئی بھی شخص مقرر کی طرف سے دی ریزرو بینک کے طور پر جیسے کہ اسکیم کے تحت۔
- k) اسکیم" کا مطلب ہے ریزرو بینک۔ انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم، 2021 جو کہ ریزرو بینک آف انڈیا کی طرف سے 12 نومبر 2021 کو جاری کی گئی ہے، جس میں وقتاً فوقتاً ترمیم کی گئی ہے۔

(i) ایپلی کیشنز کے لیے قرضے اور ان کا پروسیسنگ

- (a) تمام قرض مصنوعات کی دی کمپنی کرے گا ہونا کے طور پر فی دی قرضہ پالیسی اپنایا کی طرف سے دی کمپنی
- (b) کے ذریعے گاہک کے ساتھ تمام مواصلات مقامی زبان میں ہوں گے یا قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی زبان DMI میں۔
- (c) درخواست کے مرحلے پر، تمام ضروری معلومات، DMI، جیسا کہ عمل کا حصہ اور شفافیت کو یقینی بنانے کے لیے فراہم کرے گا جس میں پروسیسنگ فیس/ چارجز شامل ہیں، لیکن ان تک محدود نہیں، اگر کوئی بھی ناقابل واپسی فیس میں کیس کی مسترد کی قرض تجویز، قبل از ادائیگی اختیارات وغیرہ، جو اثرات دی دلچسپی کی دی گاہک کر سکتے ہیں NBFCs معنی خیز موازنہ کے ساتھ دی شرائط اور حالات پیشکش کی کی طرف سے دوسرے a تو کہ ہونا بنایا اور مطلع فیصلہ کر سکتے ہیں ہونا لیا گاہک کی طرف سے
- (d) دی کمپنی کرے گا فراہم کریں اعتراف کے لیے رسید کی قرض ایپلی کیشنز ساتھ کے ساتھ وقت کا فریم جس کے اندر قرض کی درخواستیں نمٹائی جائیں گی۔ مزید، قرض کی درخواست کو 60 دن تک یا اس وقت کے اندر نمٹا دیا جائے گا جس پر گاہک کے ساتھ باہمی اتفاق ہو۔
- (e) کمپنی، قرض کی درخواست کے مرحلے پر، درخواست فارم کے ساتھ جمع کرنے کے لیے درکار تمام دستاویزات کی کی (KYC Norms) Know Your Customer Norms کے (RBI) نشاندہی کرے گی۔ کمپنی ریزرو بینک آف انڈیا تکمیل کرنے کے لیے تمام ضروری دستاویزات جمع کرے گی۔ اگر ضرورت ہو تو اضافی معلومات کی درخواست کی جائے گی۔
- (f) انتخاب کے استعمال پر، صارف کو اس کی پسند کے قرض کی مصنوعات کے بارے میں متعلقہ معلومات فراہم کی جائیں گی۔
- (g) ، صارف کو اس کی درخواست کی حیثیت کے بارے میں مطلع کیا جائے گا، جیسا کہ اور جب ضرورت ہو گی۔ کمپنی قرض کی درخواست قبول کرتے وقت قرض کے پورے عمل کی وضاحت کرے گی۔ اور سفر تک دی قرض کی منظوری اور تقسیم گاہک بھی کرے گا مطلع کیا جائے گا کے بارے میں دی ٹائم لائنز کے اندر جو دی پوری قرض عمل مرضی ہونا مکمل میں کاروبار کا عام کورس

(ii) قرضہ تشخیص شرائط اور شرائط

- (a) ڈی ایم آئی کرے گا چھان بین دی معلومات جمع کرایا کی طرف سے دی گاہک اور، اگر کوئی اضافی اعداد و شمار کی ضرورت ہے، یہ قرض کی درخواست کو تیزی سے نمٹانے کی سہولت کے لیے فوری طور پر تلاش کرے گا۔
- (b) ڈی ایم آئی مجوزہ قرض کی کلیدی شرائط و ضوابط کو مقامی زبان میں تحریری طور پر یا صارف کی سمجھ میں کے ساتھ تحریری مواصلت کی کسی بھی دوسری شکل کے ذریعے KFS آنے والی زبان میں، منظوری لیٹر یا ٹرم شیٹ یا بیان کرے گا اور اس میں یہ شامل ہوں گے
- دی رقم کی قرض منظور شدہ ساتھ کے ساتھ دی شرائط اور حالات بشمول سود کی سالانہ شرح؛
  - پہلے سے طے شدہ سود /تعزیری چارجز کی تفصیلات (فی ماہ/سالانہ فیصد میں ظاہر کیا گیا ہے۔ کے طور پر دی کیس ہو سکتا ہے (ہو) اور دی چارجز قابل ادائیگی کی طرف سے دی گاہکوں میں رشتہ کو ان کا لون اکاؤنٹ اور اس کی درخواست کا طریقہ؛
  - قرض کی دیر سے ادائیگی پر تعزیری چارجز کا ذکر قرض کے معاہدے میں واضح طور پر کیا جائے گا۔
  - صارف کو منظوری کی شرائط و ضوابط کی منظوری فراہم کرنے کی ضرورت ہوگی اگر وہ تحریری طور پر یا کسی مثبت کارروائی کے ذریعے قرض حاصل کرنے کا ارادہ رکھتا ہے، بشمول قرض کی منظوری اور تقسیم کے عمل کے ساتھ آگے بڑھنے کا انتخاب کرنا۔
- (c) ڈی ایم آئی قرض کے معاہدے کی ایک کاپی انگریزی یا مقامی زبان میں پیش کرے گا، جیسا کہ قرض لینے والا سمجھتا ہے۔ کے ساتھ کاپی کی تمام متعلقہ ملفوظات حوالہ دیا میں دی قرض معاہدہ کو تمام دی قرض کی منظوری/تقسیم کلیدی مقامی زبانوں DMI کے وقت قرض دہندگان اور گاہک کی طرف سے مناسب طور پر منظوری دی جائے گی۔ میں اپنی ویب سائٹ پر معیاری قرض کا معاہدہ بھی فراہم کرے گا۔

(d) چابی حقائق کا بیان

- فراہم کرے گی تاکہ وہ معیاری فارمیٹ کے مطابق قرض KFS کمپنی تمام ممکنہ قرض دہندگان کو ایک کے معاہدے پر عمل کرنے سے پہلے ایک باخبر نقطہ نظر حاصل کرنے میں ان کی مدد کرے فراہم کی کے تحت آر بی آئی کے ضوابط دی کے ایف ایس کرے گا ہونا فراہم کی کو دی قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی زبان میں قرض لینے والے۔

- کے مشمولات قرض لینے والے کو سمجھائے جائیں گے اور ایک اعتراف حاصل کیا جائے گا کہ وہ اسے KFS سمجھ گیا ہے۔
- درستگی کی مدت a منفرد تجویز نمبر اور کرے گا ہے a دی کے ایف ایس کرے گا ہونا فراہم کی کے ساتھ کی پر کم از کم تین کام کرنا دن کے لیے قرضے ہونا مدت کی سات دن یا زیادہ، اور سات دن سے کم مدت والے قرضوں کے لیے ایک کام کے دن کی مدت۔ دی قرض لینے والا کرے گا ہونا پابند کی طرف سے دی شرائط اگر میثاق مدت کے دوران قرض لینے والے کی طرف سے اتفاق کیا گیا، KFS کی دی قرض اشارہ کیا میں دی ہو۔
- کی ایک کمپیوٹیشن شیٹ اور اس کے معافی کا شیڈول شامل ہوگا۔ دی قرض ختم دی APR میں KFS قرض مدت اپریل مرضی شامل تمام چارجز عائد کی طرف سے دی کمپنی
- تیسری پارٹی کے خدمات فراہم کرنے والوں کی جانب سے کمپنی کے ذریعے قرض لینے والوں سے وصول کیے کا حصہ ہوں APR کیے چارجز ایک حقیقی بنیاد پر، جیسے انشورنس چارجز، قانونی چارجز وغیرہ بھی گے اور ان کا الگ سے انکشاف کیا جائے گا۔ تمام معاملات میں جہاں بھی کمپنی اس طرح کے چارجز کی وصولی میں ملوث ہے، ہر ادائیگی کے لیے قرض لینے والے کو رسیدیں اور متعلقہ دستاویزات مناسب وقت کے اندر فراہم کی جائیں گی۔
- کو قرض کے معاہدے کے حصے کے طور پر بھی دکھایا جائے گا۔ KFS

#### (e) تعزیری چارجز

- اے الگ پالیسی پر سود کی شرح اور چارجز بے ربا اپنایا اور منظور شدہ کی طرف سے دی بورڈ کی ڈی ایم آئی اور بے ربا رکھا پر ڈی ایم آئی ویب سائٹ
- قرض لینے والے کے ذریعہ قرض کے معاہدے کی مادی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے لئے 'تعزیری چارجز' تعزیری سود کی شکل میں نہیں لگائے جائیں گے جو ایڈوانس پر وصول کی جانے والی شرح سود میں شامل کیا جاتا ہے۔ تعزیری چارجز کا کوئی بڑا حصہ نہیں ہوگا یعنی ایسے چارجز پر مزید سود کا حساب نہیں لیا جائے گا۔ تاہم، اس سے قرض کے کھاتے میں سود کے مرکب کے معمول کے طریقہ کار پر کوئی اثر نہیں پڑے گا۔
- / کے ذریعے قرض کے معاہدے اور اہم ترین شرائط و ضوابط DMI مقدار اور وجوہات زائد المیعاد/ تعزیری چارجز کے پاس ہے۔ بھی دکھایا DMI کلیدی حقیقت بیان میں صارفین کے سامنے واضح طور پر ظاہر کیے جائیں گے۔ دی تعزیری الزامات اس پر ویب سائٹ کے تحت سود کی شرح اور سروس چارجز۔
- تعزیری چارجز کی مقدار معقول اور قرض کے معاہدے کی مادی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے مطابق ہوگی بغیر کسی خاص قرض/مصنوعات کے زمرے میں امتیازی سلوک کے۔
- ڈی ایم آئی کی طرف سے قرض لینے والے سے وصول کیے جانے والے زائد المیعاد/ تعزیری چارجز کا کوئی سرمایہ نہیں ہوگا، یعنی ایسے زائد المیعاد/ تعزیری چارجز پر مزید سود کا حساب نہیں لیا جائے گا۔
- انفرادی قرض دہندگان کو، کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے منظور کیے گئے قرضوں کی صورت میں تعزیری چارجز، شرائط و ضوابط کی اسی طرح کی عدم تعمیل کے لیے غیر انفرادی قرض دہندگان پر لاگو ہونے والے تعزیری چارجز سے زیادہ نہیں ہوں گے۔
- جب بھی قرض لینے والوں کو شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کی یاد دہانی بھیجی جاتی ہے، تو تعزیری چارجز مطلع کیے جائیں گے۔ مزید برآں، تعزیری چارجز لگانے کی کوئی بھی مثال اور اس وجہ سے قرض لینے والے کو بتا دیا جائے گا۔

#### (iii) تقسیم کی قرضہ اور تبدیلیاں میں شرائط اور شرائط

- (a) ڈی ایم آئی انگریزی یا مقامی زبان میں نوٹس دے گا جیسا کہ گاہک کی سمجھ میں آنے والی شرائط و ضوابط بشمول تقسیم کے شیڈول، شرح سود، سروس چارجز، قبل از ادائیگی چارجز وغیرہ میں کسی بھی تبدیلی کے بارے میں۔
- (b) شرح سود اور چارجز میں تبدیلیاں صرف ممکنہ طور پر مؤثر کی جائیں گی۔ اس سلسلے میں ایک مناسب شرط قرض کے معاہدے میں شامل کی جائے گی۔
- (c) معاہدے کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کو واپس بلانے / تیز کرنے کا فیصلہ قرض کے معاہدے کے مطابق ہوگا۔ معاہدے قرض DMI، کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کو واپس بلانے/تیز کرنے یا اضافی سیکیورٹیز کی تلاش کا فیصلہ کرنے سے پہلے کے معاہدے کے مطابق صارفین کو نوٹس دے گا۔
- (d) ڈی ایم آئی کرے گا رہائی تمام سیکیورٹیز پر ادائیگی کی تمام واجبات یا پر احساس کی دی بقایا ہو DMI قرض کی رقم کسی بھی جائز حق سے مشروط ہے یا کسی دوسرے دعوے کے لیے قرضہ لینے والے کے خلاف سکتا ہے۔ اگر سیٹ آف کے اس طرح کے حق کو استعمال کرنا ہے تو، قرض لینے والا کرے گا۔ نوٹس دیا جائے کے

متعلقہ دعوے DMI بارے میں دی ایک ہی کے ساتھ مکمل کے بارے میں دی باقی دعوے اور دی حالات کے تحت جو کے حل/ادائیگی تک سیکیورٹیز کو برقرار رکھنے کا حقدار ہے۔

(e) منظوری /سہولیات /قرض /مینڈیٹ /تجاویز کے سلسلے میں کسٹمر کے ساتھ قبولیت جیسے تمام مواصلات (ترمیم یا ضمیمہ سمیت) تحریری طور پر ہوں گے اور کم از کم دس سال کی مدت کے لئے محفوظ ہوں گے۔

#### (iv) واجبات کی وصولی

- (a) ہم جمع کرنے کے لیے اپنے ضابطہ اخلاق پر عمل کریں گے۔
- (b) ہمارا مجموعہ ضابطہ اخلاق شائستگی، منصفانہ سلوک اور قائل کرنے پر بنایا گیا ہے۔ ہم گاہک کے اعتماد اور طویل مدتی تعلقات کو فروغ دینے میں یقین رکھتے ہیں۔
- (c) ہم اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ آپ کو درپیش حقیقی مشکلات پر غور کرنے کے بعد جمع کرنے پر غور کیا جائے۔ کمپنی اس بات کو یقینی بنائے گی کہ عملہ مناسب طریقے سے صارفین کے ساتھ بدتمیزی سے متعلق شکایات سے نمٹنے کے لیے تربیت یافتہ ہے۔
- (d) واجب الادا رقم کی وصولی کے معاملے میں، عملہ زبانی یا جسمانی طور پر کسی بھی قسم کی دھمکی یا ہراساں کرنے کا سہارا نہیں لے گا۔ نیز، وہ دھمکی آمیز اور/یا گمنام کالیں کرنے یا موبائل/سوشل میڈیا پر نامناسب پیغامات بھیجنے یا قرض لینے والے کو مسلسل کال کرنے کا سہارا نہیں لیں گے۔ اس کے علاوہ، ہمارے نمائندے عوامی طور پر ذلیل کرنے یا قرض دہندگان کے خاندان کے ارکان، ریفریز اور دوستوں کی رازداری میں مداخلت کرنے کے لیے اقدامات کا سہارا نہیں لیں گے۔
- (e) قرض کے ڈیفالٹ کی صورت میں، جب ریکوری ایجنٹ کو ریکوری کے لیے تفویض کیا جاتا ہے یا ریکوری ایجنٹ میں کوئی تبدیلی پہلے سے ہی تفویض کی جاتی ہے، تو ریکوری ایجنٹ کی وصولی کے لیے قرض لینے والے سے رابطہ کرنے سے ذریعے قرض لینے والے کو بتائی جائیں گی۔ SMS /پہلے اس طرح کے ریکوری ایجنٹ کی تفصیلات ای میل
- (f) ہمارے نمائندے قرض لینے والوں سے صرف 0800 بجے سے 1900 بجے کے درمیان رابطہ کریں گے، الا یہ کہ گاہک کے کاروبار یا پیشے کے خاص حالات میں دوسری صورت کا تقاضا ہو۔ نیز، وہ کسی قسم کی جھوٹی اور گمراہ کن نمائندگیوں وغیرہ کا سہارا نہیں لیں گے۔

#### (v) عمومی

- (a) میں کیس کی محفوظ قرض دینا، ڈی ایم آئی کرے گا رہائی تمام دی اصل حرکت پذیر / غیر منقولہ جائیداد کی مدت کی 30 دن قرض کے اکاؤنٹ کی دستاویزات اور ہٹا دیں چارجز رجسٹرڈ کے ساتھ کوئی بھی رجسٹری کے اندر مکمل ادائیگی/تصفیہ کے بعد۔
- (b) قرض لینے والے کو اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد جمع کرنے کا اختیار دیا جائے گا۔ دستاویزات یا تو سے دی، دکان/شاخ کہاں دی قرض اکاؤنٹ تھا خدمت کی یا کوئی اور؟ دفتر کی دی ڈی ایم آئی کہاں دستاویزات ہیں دستیاب اس کی پسند کے مطابق۔
- (c) دی ٹائم لائن اور جگہ کی واپسی کی اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد دستاویزات مؤثر تاریخ کو یا اس کے بعد جاری کردہ قرض کی منظوری کے خطوط میں ذکر کیا جائے گا۔
- (d) اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات جاری کرنے میں تاخیر کی صورت میں یا قرض اکاؤنٹ کی مکمل ادائیگی/تصفیہ کے بعد 30 دنوں کے اندر متعلقہ رجسٹری میں چارج اطمینان کا فارم فائل کرنے میں ناکام ہونے کی سے DMI قرض لینے والے کو اس طرح کی تاخیر کی وجوہات بتائے گا۔ ایسی صورت میں جہاں تاخیر DMI، صورت میں کی شرح سے قرض لینے والے کو معاوضہ دے گا۔ INR 5,000 منسوب ہے، یہ ہر دن تاخیر کے لیے
- (e) DMI، اصل منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کے نقصان/نقصان کی صورت میں، جزوی یا مکمل طور پر قرض لینے والے کو منقولہ/غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی نقل/تصدیق شدہ کاپیاں حاصل کرنے میں مدد میں اشارہ کیا گیا ہے۔ تاہم، ایسے (d) کرے گا اور اس سے متعلقہ اخراجات برداشت کرے گا، جیسا کہ اوپر شق معاملات میں، اس طریقہ کار کو مکمل کرنے کے لیے ڈی ایم آئی کو 30 دن کا اضافی وقت دستیاب ہوگا اور اس کے بعد (یعنی کل 60 دن کی مدت کے بعد) تاخیری مدت کے جرمانے کا حساب لگایا جائے گا۔
- (f) میں فراہم کردہ معاوضہ کسی بھی قابل اطلاق قانون کے مطابق کوئی بھی معاوضہ (e) یا (d) مندرجہ بالا شق حاصل کرنے کے قرض لینے والے کے حقوق کے ساتھ تعصب کے بغیر ہے۔
- (g) ڈی ایم آئی مرضی نہیں مداخلت میں دی معاملات کی دی قرض لینے والا سوائے کے لیے دی مقاصد فراہم کی میں قرض کے معاہدے کی شرائط و ضوابط) جب تک کہ معلومات، قرض لینے والے کی طرف سے پہلے ظاہر نہ کی گئی ہو، نوٹس نہ لیا گیا ہو۔)

- (h) میں کیس کی رسید کی درخواست سے دی قرض لینے والا کے لیے منتقلی کی قرض اکاؤنٹ، دی رضامندی یا دوسری اگر کوئی بھی چاہئے ہونا پہنچایا کے اندر 21 دن سے دی درخواست کی وصولی کی DMI صورت میں یعنی اعتراض سے تاریخ اس طرح کی منتقلی قانون کے مطابق شفاف معاہدے کی شرائط کے مطابق ہوگی۔
- (i) اگر صارف واپسی کے شیڈول پر عمل نہیں کرتا ہے تو، واجبات کی وصولی کے لیے زمین کے قوانین کے مطابق ایک طے شدہ عمل کی پیروی کی جائے گی۔ اس عمل میں گاہک کو نوٹس بھیج کر یا ذاتی وزٹ کر کے اور/یا سیکورٹی کو دوبارہ حاصل کرنا، اگر کوئی ہو تو یاد دہانی شامل ہوگی۔ ڈیفالٹ ہونے کی صورت میں، ڈی ایم آئی کیس کو ریکوری یقینی بنانے کے لیے DMI ایجنٹ کے پاس بھیج سکتا ہے اور کسٹمر کو ریکوری کی کارروائی شروع ہونے کی اطلاع دے گا۔ کہ اس کی وصولی کے عمل میں گاہک کو ہراساں کرنا شامل نہیں ہے۔ مناسب ہدایات ہو جائے گا کی طرف سے فراہم کی ڈی ایم آئی کو اس کا عملہ کسٹمر کے سوالات اور شکایات کو خوش اسلوبی سے حل کرنے کے لیے۔
- (j) تمام فیس / چارجز / سود کمپنی کی طرف سے اپنائی گئی شرح سود کی پالیسی کے مطابق اور قرض پر لاگو شرائط و ضوابط کے مطابق وصول کیا جائے گا۔
- (k) کوشش کرے گا کہ ادائیگی کے بعد کی نگرانی تعمیری ہو اور حقیقی مشکلات جن کا صارف کو سامنا ہو DMI سکتا ہے ان پر مناسب غور کیا جائے۔
- (l) مالی مشکلات کے حقیقی معاملات پر مناسب طریقے سے غور کرے گا۔ صارف کو ایسی کسی بھی پریشانی کی DMI کو جلد از جلد بتانا چاہیے۔ DMI نشاندہی کرنی چاہیے اور
- (m) تمام ذاتی معلومات کی دی گاہک کرے گا ہونا خفیہ اور کرے گا نہیں ہونا کسی تیسرے فریق کو ظاہر کیا جاتا ہے جب تک کہ صارف تحریری طور پر راضی نہ ہو۔ 'تیسرے فریق' کی اصطلاح میں تمام قانون نافذ کرنے والی دیگر بینک اور مالیاتی ادارے اور کوئی دوسری ریاست، مرکزی یا دیگر، RBI، ایجنسیاں، کریڈٹ انفارمیشن بیورو مندرجہ ذیل حالات میں بھی کسٹمر کی معلومات کو ظاہر کر سکتا DMI، ریگولیٹری باڈی شامل نہیں ہے۔ مزید ہے:
- اگر ڈی ایم آئی ہے مجبور کی طرف سے قانون
  - اگر یہ ہے میں دی عوامی دلچسپی کو ظاہر کرنا دی معلومات
  - اگر دی دلچسپی کی ڈی ایم آئی کو کی ضرورت ہے انکشاف
- (n) فی الحال، ڈی ایم آئی کرتا ہے نہیں منظوری قرض پر تیرتا ہوا شرح ذاتی قرضے لیکن اگر ڈی ایم آئی منصوبے کو دوسری باتوں کے ساتھ، درج ذیل ہدایات کو اپنائے گا۔ DMI، مستقبل میں بھی ایسا ہی کریں
- کی بنیاد پر تیرتا ہوا شرح ذاتی قرضے، ڈی ایم آئی مرضی لے لو میں اس بات کو یقینی EMI پر دی وقت کی منظوری کی میں دی منظر، EMI بنانے کے لیے کہ مناسب ہیڈ روم/مارجن دستیاب ہو۔ کے لیے لمبائی کی مدت اور/یا اضافہ میں نامہ کی ممکن قرض کی مدت کے دوران بیرونی بینچ مارک کی شرح میں اضافہ۔
  - پر دی وقت کی منظوری، ڈی ایم آئی کرے گا واضح طور پر بات چیت کو دی قرض لینے والے کے بارے میں دی ممکنہ اور/یا ٹینر یا دونوں اس کے EMI اثر کی بینچ مارک میں تبدیلی سود کی شرح پر قرض کی قیادت میں تبدیلیوں کے لیے مدت یا دونوں پر اکاؤنٹ کی دی مندرجہ بالا مناسب چینلز کے ذریعے فوری طور EMI/ بعد، کوئی بھی اضافہ میں دی پر قرض لینے والے کو مطلع کیا جائے گا۔
  - پر دی وقت کی دوبارہ ترتیب دیں کی دلچسپی نرخ، ڈی ایم آئی مرضی فراہم کریں دی اختیار کو دی قرض لینے والے کو طے شدہ شرح کے طور پر فی دی بورڈ منظور شدہ پالیسی دی پالیسی، انٹر عالیہ مرضی بھی اس بات a پر سوئچ کو کی وضاحت کریں کہ قرض لینے والے کو قرض کی مدت کے دوران کتنی بار سوئچ کرنے کی اجازت دی جائے گی۔
  - دی قرض لینے والا کرے گا بھی ہونا دیا دی انتخاب کو آپٹ کے لیے
- (a) مجموعہ کی دونوں اختیارات؛ اور a یا لمبائی کی مدت یا کے لیے EMI اضافہ میں
- (b) کو قبل از ادائیگی، یا تو میں حصہ یا میں مکمل، پر کوئی بھی نقطہ دوران دی مدت کی دی قرض
- لیوی کی پیش بندی چارجز/ قبل از ادائیگی جرمانہ کرے گا ہونا موضوع کو موجود ہدایات
  - تمام قابل اطلاق چارجز کے لیے سوئچنگ کی قرضے سے تیرتا ہوا کو طے شدہ شرح اور کوئی بھی دوسرے مندرجہ بالا کے DMI اختیارات کے استعمال سے متعلقہ سروس چارجز/انتظامی اخراجات کو منظوری کے خط میں اور وقتاً فوقتاً ذریعے ایسے چارجز/قیمتوں پر نظرثانی کے وقت بھی ظاہر کیا جائے گا۔
  - ڈی ایم آئی کرے گا یقینی بنائیں کہ دی لمبائی کی مدت میں کیس کی تیرتا ہوا شرح قرض کرتا ہے نہیں منفی معافی کے نتیجے میں
  - مناسب چینلز کے ذریعے، ایک بیان کا اشتراک کرے گا/ قرض لینے والوں کے لیے قابل رسائی بنائے گا۔ پر دی اختتام DMI کی EMI، کی ہر ایک سہ ماہی جو کرے گا پر دی کم از کم شمار کرنا دی پرنسپل اور آج تک وصول شدہ سود - ڈی ایم (APR) کی تعداد اور قرض کی پوری مدت کے لیے سالانہ شرح سود/سالانہ فیصدی شرح EMIs رقم، باقی

آئی اس بات کو یقینی بنائے گا کہ بیانات آسان ہوں اور قرض لینے والے آسانی سے سمجھ سکیں۔

▪ ڈی ایم آئی کرے گا کہ نہیں چارج پیش بندی چارجز/ قبل از ادائیگی سزائیں پر کوئی بھی تیرتا ہوا شرح کاروبار کے علاوہ کسی اور مقصد کے لیے انفرادی قرض دہندگان کو منظور کیے گئے مدتی قرضے۔

(vi) نے اپنے بورڈ آف ڈائریکٹرز کی منظوری کے ساتھ تنظیم کے اندر شکایت کے ازالے DMI: بورڈ آف ڈائریکٹرز کی ذمہ داری میکانزم یقینی بنانا ہے a ترتیب دیا ہے جیسا کہ ذکر کیا گیا ہے۔ میں دی اگلا پیراگراف ایسے ("GRM") کا طریقہ کار کہ تمام تنازعات پیدا ہونے والا باہر کی فیصلے کی کمپنی کی کارکنان ہیں سنا اور تصرف پر کم از کم پر اگلی اعلیٰ سطح دی کا کام اس سلسلے میں ایک جامع GRM بورڈ کی ڈائریکٹرز کرے گا سالانہ جائزہ لیں دی تعمیل کی دی ایف پی سی اور دی رپورٹ ہر سال بورڈ کو پیش کی جائے گی۔

(vii) کمپنی، اپنے بورڈ آف ڈائریکٹرز کی منظوری کے ساتھ، کرے گا اپنا دی پالیسی: ("GRM") شکایات کے ازالے کا طریقہ کار کے ساتھ منسلک ہے۔ آر پی آئی کی ماسٹر 'Anexure-A' جو ہے اس کے ساتھ ("GRM") پر شکایت ازالہ میکانزم کمپنی کی طرف سے مصروف کسی بھی آؤٹ سورس ایجنسی کے ذریعہ فراہم GRM ہدایات کے مطابق کمپنی کا مذکورہ کردہ خدمات سے متعلق مسائل سے بھی نمٹتا ہے۔

(viii) میں کے مطابق کے ساتھ دی رہنما اصول پر ایف پی سی اور آر پی آئی کے DMI: FPC زبان اور موڈ کی بات چیت کرنا دی ماسٹر ڈائریکشنز، ایف پی سی کو انگریزی زبان اور مقامی زبانوں میں لاگو کریں گے۔

#### (ix) : کوڈ کے ساتھ احترام کو شرح دلچسپی

(a) آر پی آئی کی ماسٹر ڈائریکشنز کے مطابق، بورڈ نے ڈی ایم آئی کی منظور شدہ سود کی پالیسی پہلے سے ہی موجود ہے، جس میں شرح سود، پروسیسنگ چارجز اور دیگر چارجز کا تعین کرنے کے اندرونی اصولوں اور طریقہ کار کا ذکر کیا گیا ہے۔ کمپنی کی طرف سے اپنایا گیا شرح سود کا ماڈل متعلقہ عوامل کو مدنظر رکھتا ہے جیسے فنڈز کی لاگت، مارجن اور رسک پریمیم اور اس کی طرف سے بڑھائے گئے قرضوں اور ایڈوانسز کے لیے وصول کیے جانے والے سود کی شرح کا تعین کرتا ہے۔

(b) درخواست فارم اور منظوری کے خط میں، اپنے قرض لینے والوں کو شرح سود کا انکشاف کرے گا۔ کو ہونا، DMI کی ہدایات اور RBI حساب کیا بنیاد دی نقطہ نظر کے لیے درجہ بندی کی خطرہ اور عقلیت کے لیے قابل اطلاق شرح سود کی پالیسی کے مطابق اختیار کردہ قرض لینے والوں کے مختلف زمروں سے مختلف شرح وصول کرنا۔

(c) کی ویب DMI دی شرحیں کی دلچسپی اور نقطہ نظر درجہ بندی کے لیے کی خطرہ کرے گا بھی ہونا بنایا دستیاب پر سائٹ۔

(d) کی طرف سے وصول کی جانے والی شرح سود سالانہ شرح ہوگی تاکہ صارف کو صحیح شرحوں سے آگاہ کیا جا DMI سکے جو اکاؤنٹ سے وصول کیے جائیں گے۔

(e) سود کی وصولی کسٹمر کو فنڈز کی اصل تقسیم کی تاریخ سے ہوگی نہ کہ قرض کی منظوری کی تاریخ یا قرض کے معاہدے پر عمل درآمد کی تاریخ سے۔

(f) کے دوران قرضوں کی تقسیم یا ادائیگی کی صورت میں، سود صرف اس مدت کے لیے لیا جائے گا جس کے لیے قرض بقایا تھا نہ کہ پورے مہینے کے لیے۔

(g) ایک یا زیادہ قسطیں پیشگی جمع ہونے کی صورت میں، قرض کی پوری رقم سود کی وصولی کے لیے شمار نہیں کی جائے گی۔

#### (x) : محتسب اسکیم

کمپنی 'ریزرو بینک- انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم، 2021' ("محتسب اسکیم") کی تعمیل کو یقینی بنائے گی۔ محتسب کے طور پر فراہم کی B کے ضمیمہ FPC اسکیم کی نمایاں خصوصیات اور پرنسپل نوڈل آفیسر کے رابطے کی تفصیلات کا پی ڈی محتسب اسکیم ہیں بھی دستیاب پر دی ویب سائٹ کی دی کمپنی a گئی ہیں۔ وہی ساتھ <https://www.dmifinance.in> پر۔

#### (xi) ("IO") اندرونی محتسب

کمپنی نے 29 دسمبر 2023 کو آر پی آئی کے ماسٹر ڈائریکشن - ریزرو بینک آف انڈیا (انٹرنل اومبڈسمین فار ریگولیشنز اینڈ اینڈیز) کی ہدایات، 2023 کے مطابق اپنے اندرونی محتسب کا تقرر کیا ہے۔

صرف ان شکایات سے نمٹے گا جن کی جانچ کمپنی پہلے ہی کر چکی ہے۔ یہ ربا جزوی طور پر یا مکمل طور پر مسترد کر IO دیا کی طرف سے دی کمپنی میں دوسرے الفاظ دی آئی او کرے گا نہیں صارفین یا عوام کے ارکان سے براہ راست موصول

کے دائرہ کار IO ہونے والی شکایات کو ہینڈل کریں۔ تاہم، مندرجہ ذیل اقسام کی شکایات کریں گے ہونا باہر دائرہ کار کے ذریعہ سنبھالا جائے گا IO اور کرے گا۔ نہیں

- (a) شکایات متعلقہ کو دھوکہ دہی، غلط استعمال وغیرہ، سوائے وہ نتیجے میں سے کمپنی کی طرف سے سروس میں کمی اگر کوئی ہے؛
- (b) عملے کی تنخواہ اور مراعات؛ (c) اندرونی انتظامیہ، (ب) انسان وسائل (a) شکایات/حوالہ جات متعلق کو
- (c) حوالہ جات میں دی فطرت کی تجاویز اور تجارتی فیصلے کی دی کمپنی تاہم، 'تجارتی فیصلوں' کے تحت آنے والے معاملات میں سروس کی کمی اندرونی محتسب کے لیے درست شکایات ہوں گی۔
- (d) شکایات جو بے ربا فیصلہ کیا کی طرف سے یا ہیں پہلے ہی زیر التواء میں دوسرے فورم اس طرح بطور صارف تنازعات ازالہ کمیشن، عدالتیں، وغیرہ۔
- (e) وہ تنازعات جن کے لیے کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز (ریگولیشن (ایکٹ، 2005 کے سیکشن 18 کے تحت حل فراہم کیا گیا ہے۔

وہ شکایات جو کمپنی کے داخلی شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے ذریعے جزوی یا مکمل طور پر مسترد کر دی گئی ہیں کو بھیج دی جائیں گی۔ IO شکایت کی وصولی کی تاریخ سے 20 دنوں کے اندر اندر خود بخود

دی آئی او اور دی کمپنی کرے گا یقینی بنائیں کہ دی حتمی فیصلہ بے بات چیت کی کو دی اندر اندر شکایت کنندہ 30 دن سے دی تاریخ کی رسید کی دی شکایت کی طرف سے دی کمپنی میں کیس کی شکایت ہے کہ ہیں مکمل طور پر یا جزوی طور پر مسترد کر دیا یہاں تک کہ کے بعد امتحان کی طرف سے دی آئی او، دی کمپنی کرے گا لازمی طور پر جواب کے حصے کے طور پر شکایت کنندہ کو مشورہ دیں کہ وہ مکمل تفصیلات کے ساتھ آر بی آئی محتسب سے رجوع کر سکتا ہے (اگر شکایت آر بی آئی محتسب کے طریقہ کار کے تحت آتی ہے۔) مشورے میں صارفین کی شکایات کی آن لائن فائلنگ کے لیے کے سنٹرلائزڈ رسید اور پروسیسنگ سینٹر کا جسمانی پتہ شامل RBI کا لنک اور (www.cms.rbi.org.in) کے پورٹل RBI ہونا چاہیے۔

کمپنی کے شکایت کو مسترد کرنے یا جزوی طور پر مسترد کرنے کے فیصلے کو مسترد IO تاہم، ایسے معاملات میں جہاں کے فیصلے سے اختلاف IO کرتا ہے، کمپنی صرف ایگزیکٹو ڈائریکٹر/منیجنگ ڈائریکٹر/چیف ایگزیکٹو آفیسر کی منظوری سے کر سکتی ہے۔ ایسے معاملات میں، شکایت کنندہ کا جواب واضح طور پر اس حقیقت کو بیان کرے گا کہ شکایت کی نے کی تھی اور کمپنی کا فیصلہ شکایت کنندہ کے حق میں مسترد کر دیا گیا تھا۔ تاہم، کمپنی، مجاز اتھارٹی کی IO جانچ کے فیصلے سے متفق نہیں ہے۔ اس طرح کے فیصلے سے شکایت کنندہ کو 7 دنوں کے اندر اندر کمپنی کو IO، منظوری سے کے فیصلے سے آگاہ کیا جائے گا۔ IO کیس پر

## 5. ڈیجیٹل قرضے یا ڈیجیٹل قرضے پر حاصل کردہ قرضوں کے لیے اضافی اصول پالیسی فارم

- (i) **کے ذریعہ حاصل کردہ قرضوں کے لئے ("DLAs") ڈی ایم آئی کے ذریعہ ڈیجیٹل قرض دینے والے پالیسی فارم/ ایبیس** ( ڈیجیٹل قرض دینے والا پالیسی فارم ذریعہ سے قرض لینے والے اور/ یا کو وصولی واجبات DMI، معیارات - اس صورت میں قطع نظر کی چاہیے وہ اپنے ڈیجیٹل قرض دینے کے پالیسی فارم کے ذریعے قرض دیں یا آؤٹ سوریس قرض دینے والے پالیسی فارم کے اس کی پابندی کرے گا اس ایف پی سی کی دفعات کے مطابق اور اس طریقے سے جو اس کے کاروبار پر لاگو ہو DMI، ذریعہ سکتی ہے۔ مزید، کمپنی ڈیجیٹل قرضے کے سلسلے میں درج ذیل ہدایات پر عمل کرے گی
  - (a) ایجنٹ کے طور پر مصروف ڈیجیٹل قرض دینے والے پالیسی فارمز کے نام کمپنی کی ویب سائٹ پر ظاہر کیے جائیں گے۔
  - (b) ایجنٹ کے طور پر مصروف ڈیجیٹل قرض دینے والے پالیسی فارمز کو ہدایت کی جائے گی کہ وہ گاہک کے سامنے اس کمپنی کا نام ظاہر کریں جس کی جانب سے وہ صارف کے ساتھ بات چیت کر رہے ہیں۔
  - (c) کمپنی کی طرف سے منسلک ڈیجیٹل قرض دینے والے پالیسی فارمز پر موثر نگرانی اور نگرانی کو یقینی بنایا جائے گا۔
  - (d) شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے بارے میں بیداری پیدا کرنے کے لیے مناسب کوششیں کی جائیں گی۔
  - (e) منظوری کے فوراً بعد لیکن قرض کے معاہدے پر دستخط کرنے سے پہلے قرض دہندگان کو منظوری کا پیغام جاری کریں۔
  - (f) قرض، KFS، اس بات کو یقینی بنائیں کہ ڈیجیٹل طور پر دستخط شدہ دستاویزات (کمپنی کے لیٹر ہیڈ پر) جیسے کی مصنوعات کا خلاصہ، منظوری کا خط، شرائط و ضوابط، اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹس، قرض لینے والوں کے ڈیٹا کو ذخیرہ کی رازداری کی پالیسیاں (LSP) کرنے اور استعمال کرنے کے سلسلے میں کمپنی / قرض دینے والے سروس پرووائیڈر وغیرہ خود بخود قرض لینے والے کے ای میل/ای میل پر رجسٹرڈ قرض لینے والے کے پاس پہنچ جائیں گی۔ لین دین

- (ii) **معیارات کو ہونا پیروی کی طرف سے ڈی ایم آئی کے ساتھ احترام کو ڈیجیٹل قرض دینا** - دی کمپنی کرے گا تعمیل ریزرو بینک آف انڈیا (ڈیجیٹل قرضہ (کی ہدایات، 2025 کی دفعات کے ساتھ مورخہ 8 مئی 2025) جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم یا تبدیل کیا جاتا ہے (قابل اطلاق حد تک۔

## 6. کے لیے سونا قرض کاروبار، اگر قابل اطلاق NORMS اضافی

دوسری باتوں کے، DMI زیورات کے عوض افراد کو قرض نہیں دیتا ہے لیکن اگر وہ مستقبل میں ایسا کرنے کا ارادہ رکھتا ہے، تو میں مذکور دیگر قابل اطلاق رہنما خطوط کے علاوہ، درج ذیل رہنما خطوط کو اپنائے گا FPC ساتھ، اس

(i) ڈی ایم آئی کرے گا ڈال میں جگہ بورڈ منظور شدہ پالیسی کے لیے قرض دینا کے خلاف سونا کہ چاہئے انٹر عالیہ مندرجہ ذیل کا احاطہ کریں

(a) ہدایات کی تعمیل کو یقینی بنانے کے لیے مناسب اقدامات اور یہ یقینی بنانے کے لیے کہ KYC کی طرف سے مقرر کردہ RBI کسی بھی قرض کی توسیع سے پہلے گاہک پر مناسب احتیاط برتی جائے؛

(b) مناسب پرکھ طریقہ کار کے لیے دی زیورات موصول

(c) اندرونی نظام کو مطمئن کرنا ملکیت کی دی سونا زیورات

(d) زیورات کو محفوظ تحویل میں رکھنے کے لیے مناسب نظام، نظام کا مسلسل جائزہ لینا، تربیت متعلقہ عملہ اور متواتر معائنہ کی طرف سے اندرونی آڈیٹرز اس بات کو یقینی بنانے کے لیے کہ طریقہ کار پر سختی سے عمل کیا جائے۔ ایسے قرضوں کو ان برانچوں کے ذریعے نہیں بڑھایا جائے گا جن کے پاس زیورات کو ذخیرہ کرنے کی مناسب سہولت نہیں ہے۔

(e) دی زیورات قبول کر لیا کے طور پر ضمنی چاہئے ہونا مناسب طریقے سے بیمہ شدہ

(f) شفاف نیلامی کا طریقہ کار بغیر تنازعہ کی دلچسپی صورت میں کے ساتھ عدم ادائیگی کی کافی پہلے نوٹس کو دی قرض لینے والا

(g) ، دی نیلامی کو ہونا اعلان کیا کو دی عوامی کی طرف سے مسئلہ کی اشتہارات میں پر کم از کم دو اخبار ایک مقامی زبان میں اور دوسرا قومی روزنامہ میں؛

(h) ڈی ایم آئی خود مرضی نہیں حصہ لینا میں دی نیلامی

(i) سونا عہد کیا مرضی ہونا نیلامی صرف کے ذریعے نیلامی کرنے والے منظور شدہ کی طرف سے دی بورڈ؛

(j) پالیسی کرے گی۔ بھی احاطہ نظام اور طریقہ کار ڈال دیا جائے دھوکہ دہی سے نمٹنے کی جگہ بشمول متحرک ہونے، عمل درآمد اور منظوری کے فرائض کی علیحدگی

(ii) دی قرض معاہدہ کرے گا بھی ظاہر کرنا تفصیلات کے بارے میں نیلامی طریقہ کار

(iii) دی دستاویزات اس پار تمام شاخیں کرے گا ہونا معیاری

(iv) میں قرضوں کی دستیابی کا دعویٰ کرنا 2-3 منٹ کا معاملہ a گمراہ کن اشتہارات جاری نہیں کرے گا جیسے DMI

## 7. کے لیے گاڑی فنانشنگ، اگر قابل اطلاق NORMS اضافی

کے ماسٹر ڈائریکشنز میں درج ذیل پہلوؤں کی تعمیل کو یقینی بنائے گا، براہ راست یا RBI گاڑیوں کی مالی اعانت کے سلسلے میں DMI اس کے بیچوانوں کے ذریعے

(i) قرض لینے والے کے ساتھ قرض کے معاہدے میں ڈی ایم آئی کے پاس دوبارہ قبضے کی ایک شق ہوگی جو قانونی طور پر قابل عمل ہے۔

(ii) ڈی ایم آئی مرضی یقینی بنائیں شفافیت میں دی شرائط اور حالات کی دی قرض معاہدہ کے بارے میں

(a) نوٹس مدت پہلے لینا قبضہ

(b) حالات کے تحت جو نوٹس مدت مرضی ہونا معاف کر دیا

(c) طریقہ کار کے لیے لینا قبضہ کی سیکورٹی/ گاڑی

(d) اے رزق کے بارے میں حتمی موقع کو ہونا دیا کو دی قرض لینے والا کے لیے ادائیگی کی قرض جائیداد/ گاڑی کی فروخت/ نیلامی سے پہلے؛

(e) دی طریقہ کار کے لیے دینا دوبارہ قبضہ کی دی گاڑی/ گاڑی اور

(f) طریقہ کار کے لیے فروخت/ نیلامی کی دی جائیداد/ گاڑی

## 8. اور مائیکرو فنانس قرض (NBFC-MFI) مائیکرو فنانس ادارے - NBFC

سرگرمیاں لہذا اس طرح ہدایات ہیں نہیں پر لاگو دی کمپنی NBFC-MFI ڈی ایم آئی کرتا ہے نہیں تصور کرنا لے جانے والے باہر دی کمپنی پیشکش قرضے کو افراد جس کا مجموعی گھریلو آمدنی ہے 25,000/- فی مہینہ سے زیادہ۔ لہذا، مائیکرو فنانس قرضوں سے متعلق دفعات جیسا کہ ماسٹر ڈائریکشنز- ریزرو بینک آف انڈیا (مائیکرو فنانس لون کے لیے ریگولیٹری فریم ورک (ڈائریکشنز مورخہ 14 مارچ 2022)) "مائیکرو فنانس لون پر ماسٹر ڈائریکشنز" میں بیان کیا گیا ہے، کمپنی پر لاگو نہیں ہوتا ہے۔ 2022

**9. (DLAI) ڈیجیٹل قرض دینے والے ایسوسی ایشن آف انڈیا BY کوڈ آف کنڈکٹ جاری**

دی کمپنی کرے گا تعمیل کے ساتھ دی دفعات کی دی کوڈ کی طرز عمل جاری کی طرف سے ڈیجیٹل قرض دینے والے کا ممبر۔ a پر ستمبر 23، 2023 کی جو دی کمپنی ہے (DLAI) ایسوسی ایشن کی انڈیا

**10. جسمانی طور پر /بصری طور پر چیلنج کیا گیا TO قرض سہولتیں**

ڈی ایم آئی معذوری کی بنیاد پر جسمانی طور پر /بصارت سے محروم درخواست دہندگان کو قرض کی سہولیات سمیت مصنوعات کی تمام شاخیں/نمائندے ایسے افراد کو مختلف کاروباری سہولیات سے فائدہ DMI اور سہولیات کی توسیع میں امتیاز نہیں کرے گا۔ اٹھانے کے لیے ہر ممکن مدد فراہم کریں گے۔

**11. The FPC جائزہ لیں۔ آف**

دی ایف پی سی کرے گا ہونا ترمیم شدہ یا ترمیم شدہ کے ساتھ منظوری کی دی بورڈ دی ایف پی سی کرے گا ہونا جائزہ لیا کی طرف سے دی  
،بورڈ پر ایک سالانہ بنیاد نتیجہ پر کوئی بھی ترمیم میں آر بی آئی ماسٹر ہدایات یا کوئی بھی میں تبدیلی دی پوزیشن کی دی کمپنی، ضروری تبدیلیاں میں یہ ایف پی سی کرے گا ہونا شامل اور منظور شدہ بورڈ کی طرف سے  
اس ایف پی سی میں موجود کسی بھی چیز کے باوجود، کسی بھی صورت میں تضاد کی فراہمی کے یہ ایف پی سی کسی بھی موجودہ قانون سازی، قواعد، ضوابط، قوانین یا اس میں ترمیم یا نفاذ ایک نئے قابل اطلاق قانون کے تحت، ایسے قانون، قانون سازی، قواعد، ضابطہ یا نفاذ کے تحت دفعات اس ایف پی سی پر غالب ہوں گی۔

## شکایت ازالہ میکانزم

### 1. تعارف

نان ڈپازٹ قبول کرنے a بے رجسٹرڈ کے طور پر ("DMI" اس کے بعد حوالہ دیا کے طور پر دی "کمپنی" یا) ڈی ایم آئی فنانس نجی محدود کے طور پر درجہ بندی کی گئی ہے۔ ماسٹر ڈائریکشن کے مطابق درمیانی پرت - ریزرو NBFC اور ('NBFC') والی نان بینکنگ فنانشل کمپنی بینک آف انڈیا (نان بینکنگ فنانشل کمپنی - اسکیل بیسڈ ریگولیشن (ڈائریکشنز، 2023) جیسا کہ وقتاً فوقتاً انڈیا کے بینک کے ساتھ ترمیم سرٹیفکیٹ کے ذریعہ - NBFC کے N-14.03176 کی گئی ہے (رجسٹریشن نمبر

نے یہ طریقہ کار وضع کیا ہے، جسے اس کے بعد "شکایات DMI، کے مطابق VII منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کے ماسٹر ڈائریکشن کے باب کے ازالے کا طریقہ کار" کہا جاتا ہے۔

ہمارا شکایات کے ازالے کا طریقہ کار اس بات کو یقینی بنانے کے لیے بنایا گیا ہے کہ صارفین کی تمام شکایات اور خدشات کو فوری اور مؤثر طریقے سے حل کیا جائے۔ ہم اپنے صارفین کو نامزد چینلز کے ذریعے شکایات اٹھانے کی ترغیب دیتے ہیں، اور ہم عہد کرتے ہیں حل کرنے کے لئے مسائل ایک کے اندر مخصوص ٹائم فریم ہماری وقف شکایت ازالہ ٹیم ہر شکایت کی مکمل چھان بین کرے گی اور شکایت کنندہ کو رائے فراہم کرے گی۔ ہمارا مقصد شفافیت اور اعتماد کو فروغ دینا ہے، اس بات کو یقینی بنانا کہ ہمارے کلائنٹس ہمارے ساتھ بات چیت میں سنا اور قابل قدر محسوس کریں۔

### 2. قابل اطلاق

- اس میں کمپنی کی طرف (NBFC) یہ میکانزم لاگو ہوتا ہے کو تمام گاہکوں، اسٹیک ہولڈرز، اور ملازمین کی دی نان بینکنگ مالیاتی کمپنی سے پیش کردہ تمام خدمات اور مصنوعات شامل ہیں، بشمول قرض، سرمایہ کاری، اور گاہک حمایت یہ میکانزم ہے ارادہ کیا کے لیے استعمال کریں میں تمام گاہک تعاملات بشمول آمنے سامنے مواصلات، ٹیلی فونک گفتگو، اور الیکٹرانک خط و کتابت۔ اس کے علاوہ، یہ لاگو ہوتا ہے کو کوئی بھی تیسری پارٹی سروس فراہم کرنے والے مصروف کی طرف سے دی این پی ایف سی میں پہنچانا خدمات کو گاہکوں تمام اس میں شامل فریقین کی حوصلہ افزائی کی جاتی ہے کہ وہ اپنے آپ کو طریقہ کار سے واقف کرائیں تاکہ مؤثر مواصلت اور شکایات کے حل کو یقینی بنایا جا سکے۔

### 3. مقصد کی میکانزم

- (i) تمام گاہکوں میں ہمیشہ علاج کیا منصفانہ اور بغیر تعصب
- (ii) تمام مسائل اٹھایا کی طرف سے گاہکوں ہیں ڈیل کے ساتھ بشکریہ اور حل پر وقت
- (iii) گاہکوں ہیں مکمل طور پر آگاہ کیا کی ان کا حقوق تاکہ وہ کر سکتے ہیں آپٹ کے لیے متبادل علاج، اگر وہ ہمارے جواب یا اپنی شکایت کے حل سے پوری طرح مطمئن نہیں ہیں۔

کے نوٹس میں لائے گئے اس کا تسلیم کیا خط و کتابت اور تعامل چینلز یہ DMI کے تمام صارفین پر لاگو ہوتا ہے اور تمام معاملات DMI شامل نہیں دی مقدمات جو ہیں ماتحت عدالت

### 4. کلیدی پیرامیٹرز

اپنایا کی طرف سے دی ("GRM") پیروی کرنا ہیں کچھ کی دی کلید پیرامیٹرز کی دی شکایت ازالہ میکانزم کمپنی:

- (i) مشروع وقت فریم a قرارداد کی گاہک شکایات/ تنازعات/ سوالات کے اندر
- (ii) اس بات کو یقینی بنانا کہ تمام شکایات/ تنازعات/ سوالات کم از کم صارفین کی بات سنی اور نمٹا دی جاتی ہے۔ اگلے اعلیٰ سطح پر۔
- (iii) کمپنی شکایت/شکایت کو فوری طور پر اٹھائے گی اور 30 دنوں کی مدت کے اندر معاملات کو تیزی سے حل کرے گی۔ اگر 30 دن کی مدت کے اندر عمل/شکایت کا ازالہ نہیں کیا جاتا ہے، تو قرض لینے والا ریزرو بینک-انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم کے تحت پورٹل کے ذریعے شکایت جمع کرا سکتا ہے - ("CMS") کمپلینٹ مینجمنٹ سسٹم

تمام مواصلا ت کرے گا ہونا میں مقامی زبان/ زبان سمجھ گیا کی طرف سے دی قرض لینے والا

## 5. جائزہ کی گاہک سروس

گاہک تعاملات ہیں درجہ بندی کے طور پر کے تحت

- i. سوالات (س) - گاہک ضروریات جو کر سکتے ہیں ہونا شرکت کی کو اور بند فوری طور پر، مزید پروسیسنگ کی ضرورت کے بغیر
  - ii. درخواستیں (ر) - گاہک ضروریات جو ضرورت مزید پروسیسنگ اور ہیں نہیں میں شکایت کی نوعیت
  - iii. شکایات (سی) - شکایات چاہئے ہونا اٹھایا میں دی مندرجہ ذیل منظرنامے
- a. غیر بندش کی درخواست کے اندر وعدہ کیا ٹائم فریم (ٹی اے ٹی)؛
  - b. کمی میں وعدہ کیا کارروائی اور خدمات فراہم کی کو دی گاہکوں میں تحریر
  - c. خلاف ورزی کی اتفاق کیا شرائط اور حالات کی دی قرض معاہدہ
  - d. غیر انکشاف کی مواد شرائط کے طور پر مطلوبہ کے تحت دی میلہ مشقیں کوڈ
  - e. ایکشن اور سلوک کی دی کمپنی ملازم اور ساتھی نتیجے میں میں غلط مالی نقصان جہاں صارفین نے واقعہ کے حقائق کا حوالہ دیا ہے۔

## 6. کے اندر DMI چینلز، اضافہ میٹرکس اور ٹائم لائنز کے لیے شکایت ازالہ

لونز بشمول ٹرم لون اور لون ان شیئرز MSME مختلف کاروباری حصوں میں کام کرتا ہے یعنی کنزیمپشن لون، پرسنل لونز، اور DMI کو پیش کیے جاتے ہیں۔ گاہک کے بعد سے طبقہ اور سوالات / استفسارات کرے گا مختلف (HNI) کے خلاف جو ہائی نیٹ-ورثہ انفرادی لہذا دی کمپنی ہے فیصلہ کیا کو ہے ہر کاروباری طبقے کے لیے الگ الگ ایسکلیشن میٹرکس اور ٹائم لائنز۔

### (1) صارفین کی شکایات کے اندراج کے لیے چینلز: کنزیومر / ریٹیل لونز / ای - کے وائی سی (یو آئی ڈی اے آئی): (کنزیومر / ریٹیل

لون کے لیے) جس میں کنزیمپشن لون، الیکٹریک و بیبل لون، سیکیورٹیز کے خلاف لون، پرسنل لونز اور ایم ایس ایم ای لونز e-KYC شامل ہیں جن میں ٹرم لون اور حصص کے لیے قرض اور قرض کے لیے قرض شامل ہیں (حصص کے خلاف قرض) اور کے عمل میں، صارفین اپنی شکایات/ سوالات/ استفسارات درج ذیل چینلز کے ذریعے درج کر سکتے ہیں (UIDAI KUA)

(a) کسٹمر کیئر پر 777-807-08064 پر پیر سے ہفتہ صبح 9:00 MSME وائس سپورٹ- گاہک ہمیں کنزیومر اور بچے سے شام 8:00 بجے تک کال کر سکتا ہے۔

(b) پر لکھیں (براہ کرم ای میل میں اپنا لون اکاؤنٹ dmifinance@customercare ای میل سپورٹ- براہ کرم ہمیں نمبر اور رابطہ نمبر بتانا یقینی بنائیں)۔ گاہک کو فوری طور پر ایک خودکار اعتراف موصول ہوگا اور ٹیم کی جانب سے 3 کاروباری دنوں کے اندر جواب موصول ہوگا لیکن ایسی صورتیں ہوں گی جہاں ٹیم کو جواب دینے/ جواب دینے میں زیادہ وقت بھی لگ سکتا ہے۔

### (2) اضافہ کے اندر دی کمپنی

(a) پر میں اگر وہ grievance@dmifinance.in سطح 1: اے گاہک کر سکتے ہیں بڑھانا دی معاملہ استفسار/درخواست پر موصول ہونے والے جواب سے مطمئن نہیں ہے یا اسے کسٹمر کیئر ٹیم سے کوئی جواب موصول نہیں ہوتا ہے۔ استفسار/تنازعہ/شکایت پر منحصر ہے، گاہک کو کمپنی کے ساتھ رجسٹرڈ ای میل آئی ڈی پر 5 کاروباری دنوں کے اندر ایک تحریری جواب/قرارداد بھیجا جائے گا۔

(b) سطح 2: اے گاہک نہیں مطمئن کے ساتھ دی جواب موصول یا نہیں کرتا وصول کریں کوئی بھی جواب سے سطح 1، کر سکتے ہیں مزید بڑھانا دی معاملہ/ استفسار/ شکایت کو ذیل میں

نام کی شکایات کا ازالہ آفیسر	مسٹر آشیش سارین سینئر نائب صدر - گاہک کامیابی -ایکسپریس عمارت، تیسری منزل، 9-10، بہادر شاہ ظفر مارگ، نئی دہلی 110002
رابطہ نمبر	011-41204444
ای میل پتہ	<a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

شکایت سے نمٹنے کا طریقہ کار ریزرو بینک - مربوط محتسب اسکیم 2021 کے مطابق چلایا جائے گا جو ماسٹر ڈائریکشن کے ساتھ پڑھا گیا ہے - ریزرو بینک آف انڈیا (اندرونی محتسب کے لیے ریگولیٹڈ ادارے) ہدایات، 2023 شکایت ہینڈلنگ مرضی بھی آر پی آئی کے ذریعہ تجویز کردہ منصفانہ طرز عمل کوڈ کے تحت متعلقہ رہنما خطوط کو مدنظر رکھیں -

**(3)** سے کوئی بات نہیں آتی ہے، تو وہ DMI اگر گاہک موصولہ قرارداد سے مطمئن نہیں ہے یا اگر گاہک کو مقررہ ٹائم لائنز کے اندر پر اپنی شکایت درج کر سکتا ہے یا اپنا شکایت فارم (فارمیٹ (درج ذیل پتے پر <https://cms.rbi.org.in> - پورٹل RBI CMS بھیج سکتا ہے:

سنٹرلائزڈ رسید اور پروسیسنگ مرکز، ریزرو بینک آف انڈیا،  
چوتھی منزل  
سیکٹر 17، چندی گڑھ - 160017 ٹول  
فری نمبر - 14448

### 7. ڈسپلے کی دی پالیسی

صارفین کے فائدے کے لیے، کمپنی نے تمام دفتری احاطے میں پالیسی کو نمایاں طور پر ظاہر کیا ہے۔ کی دی کمپنی دی گاہکوں کر سکتے ہیں بھی رسائی دی پالیسی پر دی ویب سائٹ کی دی کمپنی لنک کے ذریعے <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> -

### 8. شکایت کے ساتھ دی پرنسپل نوڈل افسر a عمل کے لیے فائلنگ

پر کلک کر کے متعدد سروس چینلز کے ذریعے ہم تک <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> پہنچ سکتے ہیں۔ میں کیس گاہکوں ہیں مطمئن کے ساتھ قرارداد فراہم کی کی طرف سے ہمارے گاہک دیکھ بھال ایگزیکٹو، دی : تفصیلات کی دی پرنسپل نوڈل افسر ہیں ذیل میں دیا گیا

#### **(a) پرنسپل نوڈل افسر کی دی کمپنی**

دی پرنسپل نوڈل افسر کی دی کمپنی ہو سکتا ہے ہونا رابطہ کیا پر

نام کی پرنسپل نوڈل آفیسر	آشیش سارین سینئر نائب صدر - گاہک کامیابی فرش، 9-10، بہادر شاہ ظفر مارگ، نیا دہلی 110002 ایکسپریس عمارت، 3
رابطہ کریں۔ نمبر	<a href="tel:011-41204444">011-41204444</a>
ای میل ایڈریس	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

#### **(b) شکایت کے ساتھ دی پرنسپل نوڈل افسر a عمل کے لیے فائلنگ**

قدم 1- لکھا شکایت کو ریگولیٹڈ ہستی پر دی اختتام کی 30 دن

قدم 2. اگر دی شکایت بے مسترد کر دیا مکمل طور پر یا جزوی طور پر کی طرف سے ریگولیٹڈ ہستی اور گاہک باقی

غیر مطمئن کے ساتھ جواب یا نہیں جواب ہے موصول سے ریگولیشنڈ ہستی اگر گاہک ہے کسی اور فورم سے رجوع نہیں کیا۔

قدم 3. فائل شکایت کے ساتھ محتسب

- یا (<https://cms.rbi.org.in>) آن لائن پر سی ایم ایس پورٹل
- یا: [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) ای میل پر
- فلور، سیکٹر 17، چندی thریزرو بینک کی بھارت، 4، (CRPC) جسمانی طور پر کو سنٹرلائڈ رسید اور پروسیسنگ مرکز گڑھ-017 160. رابطہ مرکز کے ساتھ ٹول فری نمبر - 14448) وقت - صبح 9:30 سے شام 5:15 بجے تک۔

### 9. عمل بہتری

مکمل جڑ وجہ تجزیہ ہے منعقد کیا پر دی سب سے a، پر مبنی پر دی نتائج اور توثیق کی شکایات سنبھالا کی طرف سے دی اندرونی محتسب اوپر زمرے کی شکایات کو شناخت کوئی بھی اہم خلا اور خرابیاں میں موجودہ عمل. اس تجزیے سے حاصل ہونے والی بصیرتیں اور تاثرات منظم طریقے سے تمام متعلقہ ٹیموں کے ساتھ شیئر کیے جاتے ہیں۔ یہ باہمی تعاون اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ ہماری سروس کے معیار کو بڑھانے اور مستقبل میں اسی طرح کے مسائل کی تکرار کو کم کرنے کے لیے اصلاحی اقدامات کو مؤثر طریقے سے نافذ کیا جائے۔

### 10. GRM جائزہ لین کی دی

دی بورڈ کی ڈائریکٹرز کرے گا جائزہ لین یہ پالیسی پر کم از کم پر سالانہ بنیاد میں کیس، وہاں ہیں کوئی بھی ریگولیٹری تبدیلیاں جن کے لیے پالیسی میں ترمیم کی ضرورت ہوتی ہے، پالیسی کا جائزہ لیا جائے گا اور اس کے مطابق ترمیم کی جائے گی۔

کوئی بھی دیگر شرائط / طریقہ کار جو ہو سکتا ہے نہیں احاطہ کیا جائے کے تحت یہ پالیسی کرے گا ہونا پڑھیں کے طور پر فی دی ایس بی آر فریم ورک اور متعلقہ رہنما خطوط / سرکر آر بی آئی کے ذریعہ جاری کیے گئے ہیں۔

ڈی ایم آئی BY ایک بی The محتسب سکیم اور اپنا آف The نمایاں خصوصیات آف

کیپٹلائزڈ شرائط استعمال کیا جاتا ہے میں یہ ملحقہ بی لیکن نہیں تعریف میں یہ ایف پی سی کرے گا ہے دی معنی منسوب کو انہیں ریزرو بینک - مربوط محتسب اسکیم، 2021 میں۔

(A) سکیم The طریقہ کار کے لیے ازالہ آف شکایات انڈر

(1) کے ایکٹ یا کوتاہی سے پریشان کوئی بھی صارف ذاتی طور پر DMI شکایات کی بنیادیں - سروس میں کمی کے نتیجے میں یا کسی مجاز نمائندے کے ذریعے محتسب سکیم (جسے "اسکیم" بھی کہا جاتا ہے) کے تحت شکایت درج کرا سکتا ہے۔

(2) شکایت a گراؤنڈز کے لیے نان مینٹینبلٹی کی

(a) نہیں شکایت کے لیے کمی میں سروس کرے گا جھوٹ کے تحت دی سکیم میں معاملات شامل

(i) تجارتی فیصلہ/تجارتی فیصلہ کی ڈی ایم آئی

(ii) فروش اور ڈی ایم آئی متعلق کو ایک آؤٹ سورسنگ معاہدہ a تنازعہ کے درمیان a

(iii) شکایت نہیں خطاب کیا کو دی محتسب براہ راست؛ a

(iv) جنرل شکایات کے خلاف انتظام یا ایگزیکٹوز کی ڈی ایم آئی

(v) تنازعہ میں جو کارروائی ہے شروع کیا کی طرف سے ڈی ایم آئی میں تعمیل کے ساتھ دی احکامات a کی ایک قانونی یا قانون نافذ کرنے والی اتھارٹی؛

(vi) سروس نہیں کے اندر دی ریگولیٹری دائرہ کی دی آر پی آئی؛ a

(vii) تنازعہ کے درمیان ریگولیٹڈ ادارے؛ a

(viii) تنازعہ شامل دی ملازم آجر رشتہ کی ڈی ایم آئی a

(ix) ایک تنازعہ جس کا حل کریڈٹ انفارمیشن کے سیکشن 18 میں دیا گیا ہے۔ سروسز (ریگولیشن (ایکٹ، 2005؛

(x) تنازعہ متعلقہ کو گاہکوں کی ریگولیٹڈ اداروں نہیں شامل میں دی سکیم

(b) اے شکایت کے تحت دی سکیم کرے گا نہیں جھوٹ جب تک

(i) - کو تحریری شکایت کی تھی اور DMI، شکایت کنندہ نے، اسکیم کے تحت شکایت کرنے سے پہلے

(a) نے مسترد کر دیا تھا، اور شکایت کنندہ جواب سے مطمئن DMI شکایت کو مکمل یا جزوی طور پر نہیں ہے۔ یا ڈی ایم آئی کو شکایت موصول ہونے کے بعد 30 دنوں کے اندر شکایت کنندہ کو کوئی جواب نہیں ملا تھا۔ اور

(b) سے شکایت DMI دی شکایت ہے بنایا کو دی محتسب کے اندر ایک سال کے بعد دی شکایت کنندہ کو کا جواب موصول ہوا ہے یا، جہاں شکایت کی تاریخ سے ایک سال اور 30 دن کے اندر کوئی جواب موصول نہیں ہوتا ہے۔

(ii) - دی شکایت ہے نہیں میں احترام کی دی ایک ہی وجہ کی کارروائی جو پہلے ہی ہے

(a) ، ایک محتسب کے سامنے زیر التوا ہے یا کسی محتسب کے ذریعہ قابلیت پر تصفیہ یا معاملہ کیا گیا ہے خواہ اس سے موصول ہو یا نہ ہو۔ شکایت کنندہ یا ایک یا زیادہ شکایت کنندگان کے ساتھ، یا ایک یا زیادہ متعلقہ فریق ؛

(b) زیر التواء پہلے کوئی بھی عدالت، ٹریبونل یا ثالث یا کوئی بھی دوسرے فورم یا اتھارٹی؛ یا، کسی بھی عدالت، ٹریبونل یا ثالث یا کسی دوسرے فورم یا اتھارٹی کے ذریعے میرٹ پر طے شدہ یا نمٹا جائے، چاہے ایک ہی شکایت کنندہ سے موصول ہوا ہو یا ایک یا زیادہ شکایت کنندگان/ فریقین کے ساتھ ؛

(iii) دی شکایت ہے نہیں بدسلوکی یا فضول یا پریشان کن میں فطرت؛

(iv) دی شکایت کو دی کمپنی تھا بنایا پہلے دی میعاد ختم کی دی مدت حد کی

مشروع کے تحت دی حد بندی ایکٹ، 1963، کے لیے اس طرح دعوے

(v) شکایت کنندہ مکمل معلومات فراہم کرتا ہے جیسا کہ اسکیم کی شق 11 میں بیان کیا گیا ہے۔

(vi) شکایت کنندہ کی طرف سے ذاتی طور پر یا وکیل کے علاوہ کسی مجاز نمائندے کے ذریعے درج کروائی جاتی ہے جب تک کہ وکیل متاثرہ شخص نہ ہو۔

کے مقاصد کے لیے، 'تحریری شکایت' میں دوسرے طریقوں سے کی گئی شکایات شامل (a) وضاحت 1: ذیلی شق (2) ہوں گی جہاں شکایت کنندہ کے ذریعے شکایت کرنے کا ثبوت پیش کیا جا سکتا ہے۔

کے مقاصد کے لیے، کارروائی کے اسی سبب کے سلسلے میں شکایت میں عدالت یا (ii) (b) وضاحت 2: ذیلی شق (2) ٹریبونل کے سامنے زیر التواء یا فیصلہ شدہ مجرمانہ کارروائی یا کسی مجرمانہ جرم میں شروع کی گئی پولیس تفتیش شامل نہیں ہے۔

### (3) طریقہ کار کے لیے فائلنگ شکایات

- (a) کے ذریعے آن لائن درج کی جا سکتی ہے۔ ( <https://cms.rbi.org.in> ) شکایت اس مقصد کے لیے بنائے گئے پورٹل
- (b) پر ای میل کے ذریعے یا فزیکل موڈ میں سنٹرلائزڈ رسیپٹ اینڈ [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) شکایت الیکٹرانک موڈ کے ذریعے ریزرو بینک آف انڈیا، 4<sup>ویں</sup> منزل، سیکٹر 17، چندی گڑھ-160 017 پر بھی جمع، (CRPC) پروسیسنگ سینٹر کرائی جا سکتی ہے۔
- (c) دی شکایت، اگر جسمانی شکل میں جمع کرایا جائے تو شکایت کنندہ یا مجاز نمائندے کے ذریعہ دستخط شدہ ہوں میں بیان کردہ فارمیٹ میں جمع کیا جائے گا اور اس میں C- کے شکایت کو الیکٹرونک یا فزیکل موڈ میں ضمیمہ ایسی معلومات ہوں گی جو ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعہ بیان کی گئی ہیں۔
- (d) مزید برآں، ٹول فری نمبر کے ساتھ ایک رابطہ مرکز - 14448 (صبح 9:30 تا شام 5:15 بجے) بھی ہندی، انگریزی اور آٹھ علاقائی زبانوں میں شروع کیا جا رہا ہے اور اسے وقت کے ساتھ دیگر ہندوستانی زبانوں کا احاطہ کرنے کے متبادل شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے بارے میں معلومات/وضاحت RBI کے لیے بڑھایا جائے گا۔ رابطہ مرکز فراہم کرے گا اور شکایت درج کرائے میں شکایت کنندگان کی رہنمائی کرے گا۔

### (B) اسکیم The قرارداد اور ایوارڈ/ مسترد انڈر

#### (1) قرارداد کی شکایات

- (a) محتسب/نائب محتسب سہولت یا مصالحت یا ثالثی کے ذریعے شکایت کنندہ اور کمپنی کے درمیان معاہدے کے ذریعے شکایت کے تصفیہ کو فروغ دینے کی کوشش کرے گا۔
- (b) دی کارروائی پہلے دی محتسب کرے گا ہونا خلاصہ میں فطرت اور کرے گا نہیں ہونا کی طرف سے پابند کوئی بھی قواعد کی ثبوت دی محتسب ہو سکتا ہے جانچ پڑتال یا تو پارٹی کو دی شکایت اور ان کا بیان ریکارڈ کروائیں۔
- (c) کمپنی، شکایت کی وصولی پر، شکایت کے جوابات کے جواب میں اپنا تحریری ورژن درج کرے گی جس میں ان دستاویزات کی کاپیاں شامل ہوں گی جن پر انحصار کیا گیا ہے، حل کے لیے محتسب کے سامنے 15 دنوں کے اندر۔ بشرطیکہ محتسب، محتسب کے اطمینان کے لیے کمپنی کی تحریری درخواست پر، اس کے تحریری ورژن اور دستاویزات کو فائل کرنے کے لیے مزید وقت دے سکتا ہے۔
- (d) میں کیس دی کمپنی چھوڑ دیتا ہے یا ناکام کو فائل اس کا لکھا ہوا ورژن اور دستاویزات کے اندر دی وقت کے مطابق محتسب ریکارڈ پر دستیاب شواہد کی بنیاد پر آگے بڑھ سکتا ہے اور مناسب آرڈر پاس کر سکتا ہے یا ایوارڈ جاری کر سکتا ہے۔ اپیل کا کوئی حق نہیں ہوگا۔

مقررہ وقت کے اندر جواب نہ دینے یا معلومات فراہم نہ کرنے کی وجہ سے جاری کردہ ایوارڈ کے سلسلے میں کمپنی کو۔

(e) محتسب/نائب محتسب اس بات کو یقینی بنائے گا کہ ایک فریق کی طرف سے دائر کردہ تحریری ورژن یا جواب یا دستاویزات، شکایت سے متعلقہ اور متعلقہ حد تک پیش کیے گئے ہیں۔ کو دوسرے پارٹی اور اس طرح کی پیروی کریں۔ طریقہ کار اور فراہم کریں اضافی وقت کے طور پر ہو سکتا ہے مناسب سمجھا جائے

(f) میں کیس دی شکایت ہے نہیں حل کے ذریعے سہولت کاری، اس طرح کارروائی کے طور پر ہو سکتا ہے ہونا ایک میٹنگ سمیت مناسب سمجھا جاتا ہے۔ شکایت کنندہ کا کے ساتھ حکام کمپنی کی طرف سے شکایت کے حل کے لیے مصالحت یا ثالثی شروع کی جا سکتی ہے۔

(g) شکایت کے فریقین محتسب/نائب محتسب کے ساتھ نیک نیتی سے تعاون کریں گے، کے طور پر دی کیس ہو سکتا ہے ہونا میں قرارداد کی دی تنازعہ اور تعمیل کے ساتھ دی کسی بھی ثبوت اور دیگر متعلقہ دستاویزات کو مقررہ وقت کے اندر پیش کرنے کی ہدایت۔

(h) اگر فریقین کے درمیان شکایت کا کوئی خوش اسلوبی سے تصفیہ ہو جائے تو وہی ہوگا۔ ہونا ریکارڈ شدہ اور دستخط شدہ کی طرف سے دونوں دی پارٹیاں اور اس کے بعد، دی حقیقت کی تصفیہ ہو سکتا ہے ریکارڈ شدہ، ملحق کرنا اس پر دی شرائط کی تصفیہ، ہدایت کاری دی پارٹیاں کو تعمیل مقررہ وقت کے اندر شرائط کے ساتھ۔

(i) دی شکایت کرے گا ہونا سمجھا کو ہونا حل جب

(i) یہ ہے رہا آباد کی طرف سے دی کمپنی کے ساتھ دی شکایت کنندہ پر دی مداخلت کی محتسب؛ یا

(ii) دی شکایت کنندہ ہے اتفاق کیا میں تحریر یا دوسری صورت میں (جو ہو سکتا ہے ہونا ریکارڈ شدہ) کہ شکایت کے حل کا طریقہ اور حد تسلی بخش ہے؛ یا

(iii) دی شکایت کنندہ ہے واپس لے لیا دی شکایت رضاکارانہ طور پر

## (2) ایوارڈ کی طرف سے محتسب

(a) جب تک دی شکایت ہے مسترد کر دیا، دی محتسب کرے گا پاس ایک ایوارڈ میں دی واقعہ میں سے

(i) غیر فرنشنگ کی دستاویزات/معلومات کے طور پر فی دی سکیم یا

(ii) دی معاملہ نہیں حاصل کرنا حل کے تحت دی سکیم کی بنیاد پر پر ریکارڈز رکھا، اور دونوں فریقوں کو سننے کا معقول موقع فراہم کرنے کے بعد۔

(b) دی محتسب کرے گا بھی لے لو میں اکاؤنٹ، میں اس کے علاوہ دی اصول کی بینکنگ قانون اور معقول ایوارڈ پاس کی طرف سے وقتاً فوقتاً جاری کردہ ہدایات، ہدایات اور رہنما خطوط اور اس طرح کے دیگر عوامل RBI کرنے سے پہلے جو متعلقہ ہو سکتے ہیں۔

(c) اس ایوارڈ میں، دوسری باتوں کے ساتھ ساتھ، کمپنی کو اپنی ذمہ داریوں کی مخصوص کارکردگی کے لیے ہدایت، اگر کوئی ہو، اور اس کے علاوہ یا اس کے علاوہ، کمپنی کی طرف سے شکایت کنندہ کو ہونے والے کسی نقصان کے معاوضے کے طور پر، اگر کوئی ہے، ادا کی جائے گی۔

(d) محتسب کو یہ اختیار نہیں ہوگا کہ وہ معاوضے کے ذریعے ادائیگی کی ہدایت کرنے والا ایوارڈ پاس کرے، ایسی رقم جو شکایت کنندہ کے نتیجے میں ہونے والے نقصان سے زیادہ ہو یا 20 لاکھ جو بھی کم ہو۔ معاوضہ جو محتسب کی طرف سے دیا جا سکتا ہے وہ تنازعہ میں شامل رقم کے علاوہ ہو گا۔

(e) محتسب شکایت کنندہ کے وقت کے ضائع ہونے، ہونے والے اخراجات، ہراساں کیے جانے اور شکایت کنندہ کو ہونے والی ذہنی اذیت کو مدنظر رکھتے ہوئے شکایت کنندہ کو 1 لاکھ سے زیادہ کا معاوضہ بھی دے سکتا ہے۔

(f) اے کاپی کی دی ایوارڈ کرے گا ہونا بھیجا کو دی شکایت کنندہ اور کمپنی

- (g) ایوارڈ ختم ہوجائے گا اور اس کا کوئی اثر نہیں ہوگا جب تک کہ شکایت کنندہ ایوارڈ کی کاپی کی وصولی کی تاریخ سے 30 دنوں کے اندر، کمپنی کو دعوے کی مکمل اور حتمی تصفیہ میں ایوارڈ کی منظوری کا خط پیش نہ کرے۔ بشرطیکہ شکایت کنندہ کے ذریعہ ایسی کوئی قبولیت پیش نہ کی جائے اگر اس نے اپیل دائر کی ہو۔
- (h) کمپنی کو شکایت کنندہ کی طرف سے قبولیت کا خط موصول ہونے کی تاریخ سے 30 دنوں کے اندر ایوارڈ اور محتسب کو مباشرت کی تعمیل کرے گی، الا یہ کہ اس نے اپیل کو ترجیح دی ہو۔

### (3) شکایت a رد کرنا کی

- (a) شکایت پر کوئی بھی مرحلہ اگر ایسا لگتا ہے کہ a دی نائیب محتسب یا دی محتسب ہو سکتا ہے مسترد: شکایت کی گئی ہے
- (i) یہ ناقابل برقرار کے تحت دی سکیم یا
- (ii) یہ میں دی فطرت کی پیشکش تجاویز یا تلاش کرنا رہنمائی یا وضاحت
- (b) شکایت پر کوئی بھی مرحلہ اگر a دی محتسب ہو سکتا ہے مسترد
- (i) میں اس کا رائے وہاں ہے نہیں کمی میں سروس یا
- (ii) دی معاوضہ تلاش کیا کے لیے دی نتیجہ خیز نقصان ہے اس سے آگے دی طاقت کی محتسب کو معاوضہ دینے کے لیے جیسا کہ شق 2(8) میں اشارہ کیا گیا ہے؛ یا
- (iii) دی شکایت ہے نہیں تعاقب کیا کی طرف سے دی شکایت کنندہ کے ساتھ معقول تندی یا
- (iv) دی شکایت ہے بغیر کوئی بھی کافی وجہ یا
- (v) دی شکایت کی ضرورت ہے غور کی تفصیل سے دستاویزی فلم اور زبانی ثبوت اور اس سے پہلے کی کارروائی محتسب فیصلے کے لیے موزوں نہیں ہیں۔ ایسی شکایت کی؛ یا
- (vi) محتسب کی رائے میں شکایت کنندہ کو کوئی مالی نقصان یا نقصان یا تکلیف نہیں ہوئی ہے۔

### (C) اپیل اتھارٹی The اپیل پہلے

- (1) وہاں کرے گا نہیں ہونا کوئی بھی صحیح کی اپیل کو دی کمپنی کے لیے ایک ایوارڈ جاری کے لیے غیر فرنشننگ سکیم کے تحت دستاویزات/ معلومات کا۔
- (2) شکایت کے تحت دی سکیمیں، 30 کے اندر دن کی a دی کمپنی ہو سکتا ہے اگر پریشان کی طرف سے ایک ایوارڈ یا بندش کی دی تاریخ کی رسید کی مواصلات کی ایوارڈ یا بندش کی دی شکایت، ترجیح دیتے ہیں اپیل اتھارٹی کے سامنے اپیل۔
- (a) بشرطیکہ کمپنی کی جانب سے اپیل کی صورت میں، اپیل دائر کرنے کے لیے 30 دن کی مدت اس تاریخ سے شروع ہوگی جس دن کمپنی کو شکایت کنندہ کے ذریعہ ایوارڈ کی منظوری کا خط موصول ہوا
- (b) مزید یہ کہ کمپنی کی طرف سے اپیل صرف چیئرمین یا مینیجنگ ڈائریکٹر/چیف ایگزیکٹو آفیسر یا ان کی غیر موجودگی میں ایگزیکٹو ڈائریکٹر/مساوی عہدے کے اہلکار کی سابقہ منظوری کے ساتھ دائر کی جا سکتی ہے۔
- (c) فراہم کی کہ دی اپیل اتھارٹی ہو سکتا ہے اگر وہ ہے مطمئن کہ دی کمپنی تھا کافی وجہ کے لیے نہیں بنانا دی اپیل کے مزید مدت نہیں 30 دن سے زیادہ a اندر دی وقت، ہو سکتا ہے اجازت دیں
- (3) شکایت، کے اندر 30 دن کی تاریخ کی رسید a دی شکایت کنندہ ہو سکتا ہے پریشان کی طرف سے ایک ایوارڈ یا مسترد کی کی دی ایوارڈ یا مسترد کی دی شکایت، ترجیح دیتے ہیں ایک اپیل پہلے دی اپیل اتھارٹی، یعنی دی ایگزیکٹو ڈائریکٹر انچارج کی دی کا شعبہ دی آر بی آئی کا انتظام سکیم

بشرطیکہ اپیل اتھارٹی، اگر وہ مطمئن ہو کہ شکایت کنندہ کے پاس وقت کے اندر اپیل نہ کرنے کے لیے کافی وجہ تھی، تو وہ مزید مدت کی اجازت دے سکتی ہے جو 30 دن سے زیادہ نہ ہو۔

(4) دی اپیل اتھارٹی کی سیکرٹریٹ کرے گا چھان بین اور عمل دی اپیل۔

(5) معقول موقع کی ہونا سنا a دی اپیل اتھارٹی ہو سکتا ہے کے بعد دینا دی پارٹیاں

(a) برطرف دی اپیل یا

(b) اجازت دیں دی اپیل اور سیٹ ایک طرف دی ایوارڈ یا حکم کی دی محتسب; یا

(c) ریمانڈ دی معاملہ کو دی محتسب کے لیے تازہ تصرف میں کے مطابق کے ساتھ اس طرح ہدایات جیسا کہ اپیلیٹ اتھارٹی ضروری یا مناسب سمجھ سکتی ہے۔ یا

(d) ترمیم کریں دی حکم کی دی محتسب یا ایوارڈ اور پاس اس طرح ہدایات کے طور پر ہو سکتا ہے محتسب کے حکم کو نافذ کرنے کے لیے ضروری ہے یا اس طرح ترمیم شدہ ایوارڈ؛ یا

(e) . پاس کوئی بھی دوسرے حکم کے طور پر یہ ہو سکتا ہے مناسب سمجھیں

(6) دی حکم کی دی اپیل اتھارٹی کرے گا ہے دی ایک ہی اثر کے طور پر دی ایوارڈ گزر گیا محتسب کی طرف سے یا اسکیم کے تحت شکایت کو مسترد کرنے کا حکم، جیسا کہ معاملہ ہو سکتا ہے۔

#### (7) ڈسپلے کی معلومات

(a) نمایاں طور پر صارفین کے فائدے کے لیے، ان شاخوں/جگہوں پر جہاں کاروبار کا لین دین ہوتا ہے، نوڈل آفیسر DMI کا نام اور رابطہ کی تفصیلات (ٹیلیفون/موبائل نمبر اور ای میل پتے) اور محتسب کے نام اور رابطے کی تفصیلات، جن سے گاہک رابطہ کر سکتا ہے۔

(b) کے ماسٹر ڈائریکشن میں RBI اسکیم کی نمایاں خصوصیات (انگریزی، ہندی اور ورناکولر زبان میں) جیسا کہ DMI فراہم کیا گیا ہے، تمام دفاتر اور برانچوں میں اس طرح ظاہر کرے گا کہ دفتر یا برانچ جانے والے شخص کو معلومات تک آسانی سے رسائی حاصل ہو۔

(c) کاپی کی دی اسکیم چاہئے کمپنی کی ویب سائٹ a اور (b) ساتھ کے ساتھ (a) تمام دی اوپر تفصیلات فراہم کی میں نقطہ پر بھی نمایاں طور پر دکھایا جائے گا۔

#### (D) ("PNO") پرنسپل نوڈل افسر

ڈی ایم آئی ہے مقرر دی پرنسپل نوڈل افسر کے لیے نمائندگی پہلے اور فرنشننگ معلومات ڈی ایم آئی کے خلاف درج شکایات کے کی تفصیلات درج ذیل ہیں PNO سلسلے میں آر بی آئی محتسب کو۔

نام کی پرنسپل نوڈل آفیسر	مسٹر آشیش سارین سینئر نائب صدر - گاہک کامیابی ایکسپریس عمارت، تیسری منزل، 9-10، بہادر شاہ ظفر مارگ، نیا دہلی 110002
رابطہ نمبر	011-41204444
ای میل پتہ	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

این بی ایف سی محتسب The کے ساتھ (بی ای لاجڈ TO) فارم آف شکایت  
[شق 11)2 کی دی سکیم]  
(شکایت کنندہ BY The بی ای بھرا ہوا یوپی TO)

کو:

دی محتسب میڈم/سر،  
ذیلی: شکایت کے خلاف (\_\_\_\_\_ ) جگہ کی شاخ یا دفتر (کی ڈی ایم آئی فنانس نجی محدود

تفصیلات کی دی شکایت ہیں کے طور پر کے تحت

- 1) نام کی شکایت کنندہ
- 2) (عمر) سال)
- 3) جنس:
- 4) - مکمل پتہ کی شکایت کنندہ
- 5) - شکایت کے خلاف) نام اور مکمل پتہ کی دی شاخ یا دفتر کی ڈی ایم آئی فنانس پرائیویٹ لمیٹڈ)  
- پین کوڈ  
- فون نمبر (اگر دستیاب)  
- ای میل (اگر دستیاب)  
- موبائل نمبر
- 6) فطرت کی رشتہ/اکاؤنٹ نمبر (اگر کوئی بھی) کے ساتھ ڈی ایم آئی فنانس پرائیویٹ لمیٹڈ
- 7) لین دین تاریخ اور تفصیلات، اگر دستیاب ہو
- a) تاریخ کی شکایت پہلے ہی بنایا کی طرف سے دی شکایت کنندہ کو دی کمپنی  
(کاپی کی شکایت a براہ کرم بند کرنا)
- b) چاپے کوئی بھی یاد دہانی تھا بھیجا کی طرف سے دی شکایت کنندہ؟: ہاں/نہیں  
(کاپی کی یاد دہانی a براہ کرم بند کرنا)
- 8) مہربانی فرمائیں ٹک دی متعلقہ باکس (ہاں/نہیں)۔ چاپے آپ کی شکایت

(میں )	ہے زیر سماعت/ زیر سماعت ثالثی 1؟	جی ہاں	نہیں
(ii)	پے بنایا کے ذریعے ایک وکیل، سوائے جب دی وکیل پے دی ناراض پارٹی؟	جی ہاں	نہیں
(iii)	کے ساتھ اسی بنیاد پر پہلے ہی نمٹا گیا ہے یا زیر عمل ہے؟	جی ہاں	نہیں
(iv)	کے خلاف انتظام یا ایگزیکٹوز کمپنی کے؟ s/پے میں دی فطرت کی جنرل شکایت	جی ہاں	نہیں
(v)	تنازعہ کے درمیان ریگولیشن اداروں؟ a پے پر اکاؤنٹ کی	جی ہاں	نہیں
(vi)	شامل ہے آجر ملازم رشتہ؟	جی ہاں	نہیں

9) موضوع معاملہ کی دی شکایت

10) (علیحدہ شیٹ a اگر جگہ پے نہیں کافی، براہ مہربانی بند کرنا): تفصیلات کی دی شکایت

