



મેળો વ્યવહાર કોડ ઓફ
ડીએમઆઈ ફાઇનાન્સ ખાનગી મર્યાદિત

1. પ્રસ્તાવના:

ડીએમઆઈ નાણાકીય ખાનગી મર્યાદિત (આગળ સંદર્ભિત થી તરીકે ' **આ કંપની** ' અથવા ' **ડીએમઆઈ** ') છે એ ડિપોઝિટ વગર ભારતીય રિઝર્વ બેંક ('RBI') માં યોગ્ય રીતે નોંધાયેલ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની (ND-NBFC) ને ધ્યાનમાં લેતા. ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - નોંધણી, મુક્તિ અને સ્કેલ આધારિત નિયમન માટે માળખું) દિશાનિર્દેશો, 2025 અનુસાર કંપનીને મધ્યમ સ્તરની NBFC (NBFC-ML) તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે. , તરીકે સુધારેલ થી સમય થી સમય. આ કંપની છે મુખ્યત્વે રોકાયેલું માં આ ઉધાર આપવું વ્યવસાય.

માં અનુસાર ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) દિશાનિર્દેશો, 2025 ("**RBC દિશાનિર્દેશો**") ના પ્રકરણ III સાથે , નોન-બેંકિંગ ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવતી નાણાકીય કંપનીઓ ("**NBFCs**") એ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા અપનાવવી જરૂરી છે. ('એફપીસી') નિર્ધારિત માં આ આરબીઆઈ માસ્ટર દિશાઓ. ડીએમઆઈ, હોવું એ એનબીએફસી હોવું ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ, ઘડ્યું છે અને દત્તક લીધેલ આ એફપીસી માટે આ ઉધાર આપવું માં વ્યવસાય અનુસાર સાથે જણાવ્યું હતું કે દિશાઓ

2. હેતુ અને તેની ઉપયોગિતા:

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

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

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

3. વ્યાખ્યાઓ:

- "**વાર્ષિક ટકાવારી દર**" એ ઉધાર લેનારને વાર્ષિક કેડિટ ખર્ચ છે જેમાં વ્યાજ દર અને કેડિટ સુવિધા સાથે સંકળાયેલા અન્ય તમામ શુલ્કનો સમાવેશ થાય છે.
- "**અધિકૃત પ્રતિનિધિ**" અર્થ એ વ્યક્તિ અન્ય કરતાં એક એડવોકેટ યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને RBI લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહીમાં ફરિયાદોનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે લેખિતમાં અધિકૃત.
- "**બોર્ડ**" એટલે કંપની અધિનિયમ, 2013 હેઠળ રચાયેલ કંપનીનું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ.
- "**ફરિયાદ**" નો અર્થ કંપની તરફથી સેવામાં ખામીનો આરોપ લગાવતી લેખિતમાં અથવા અન્ય રીતે કરવામાં આવેલી કોઈપણ રજૂઆત, રાહત માંગતી હોય કે ન હોય;
- "**ગ્રાહક**" એટલે એવી વ્યક્તિ જે NBFC દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાનો ઉપયોગ કરે છે, અથવા તેના માટે અરજદાર છે;
- " **સેવામાં ઉણપ**" એટલે કોઈપણ સેવામાં ખામી અથવા અપૂર્ણતા, જે NBFC ને કાયદાકીય રીતે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવાની જરૂર હોય છે, જે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાન પહોંચાડી શકે છે અથવા ન પણ કરી શકે.
- "**ડિરેક્ટર**" નો અર્થ વ્યક્તિગત ડિરેક્ટર અથવા કંપનીના બોર્ડના કોઈપણ ડિરેક્ટર થાય છે.
- "**FPC**" નો અર્થ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ થાય છે.
- "**આંતરિક લોકપાલ**" એટલે DMA દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલ આંતરિક લોકપાલ, જે DMA ની સંબંધિત ગ્રાહક સેવા ટીમ દ્વારા આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણપણે નકારી કાઢવામાં આવેલી ફરિયાદોની સમીક્ષા કરવા માટે સ્વતંત્ર સત્તા તરીકે નિયુક્ત કરવામાં આવે છે.

- j) "ક્રી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ" અથવા "KFS" નો અર્થ લોન કરારના મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન, સરળ અને સમજવામાં સરળ ભાષામાં, ઉધાર લેનારને પ્રમાણિત ફોર્મેટમાં પૂરું પાડવામાં આવે છે.
- k) "લોકપાલ/" નાયબ લોકપાલ" અર્થ કોઈપણ વ્યક્તિ નિયુક્ત દ્વારા આ અનામત બેંક તરીકે યોજના હેઠળ.
- l) "યોજના" નો અર્થ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા 12 નવેમ્બર, 2021 ના રોજ જારી કરાયેલ રિઝર્વ બેંક-સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 , જે સમયાંતરે સુધારેલ છે. અથવા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા 16 જાન્યુઆરી, 2026 ના રોજ જારી કરાયેલ રિઝર્વ બેંક-સંકલિત લોકપાલ યોજના (RB-10S), 2026 જે લાગુ પડે છે.

4. DMI ના બધા લોન ઉત્પાદનો પર લાગુ પડતા ધોરણો:

(i) અરજીઓ માટે લોન અને તેમના પ્રક્રિયા:

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

(ii) લોન મૂલ્યાંકન શરતો અને શરતો:

- કંપની આંતરિક નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ અનુસાર ઉધાર લેનારાઓની અરજીઓનું ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન કરશે.
- ડીએમઆઈ કરશે તપાસ કરવી આ માહિતી સબમિટ કર્યું દ્વારા આ ગ્રાહક અને, જો કોઈપણ વધારાનું જો લોન અરજીનો ઝડપી નિકાલ થાય તે માટે ડેટા જરૂરી હોય, તો તે તાત્કાલિક તે જ માંગશે.
- ડીએમઆઈ પ્રસ્તાવિત લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતો સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં લેખિતમાં), મંજૂરી પત્ર અથવા ટર્મ શીટ અથવા કેએફએસ સાથે લેખિત સંદેશાવ્યવહારના અન્ય કોઈપણ સ્વરૂપ દ્વારા જણાવશે અને તેમાં શામેલ હશે:
 - આ રકમ ના લોન મંજૂર સાથે સાથે આ શરતો અને શરતો સહિત વાર્ષિક વ્યાજ દર;

- ડિફોલ્ટ વ્યાજ / દંડની વિગતો (દર મહિને / વાર્ષિક ટકાવારીમાં વ્યક્ત) તરીકે આ કેસ મે હોવું અને બીજા બધા ખર્ચ ચૂકવવાપાત્ર દ્વારા આ ગ્રાહકો માં સંબંધ થી તેમનું લોન ખાતું અને તેની અરજી કરવાની પદ્ધતિ;
- લોન કરારમાં લોનની મોડી ચુકવણી માટે દંડની રકમનો સ્પષ્ટપણે ઘાટા અક્ષરોમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે;
- ગ્રાહક લોન મેળવવાનો ઇરાદો ધરાવે છે, તો તેણે મંજૂરીના નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરવી પડશે, જેમાં લેખિતમાં અથવા કોઈ હકારાત્મક કાર્યવાહી દ્વારા, જેમાં લોન મંજૂરી અને વિતરણની પ્રક્રિયામાં આગળ વધવાનો વિકલ્પ પસંદ કરવાનો સમાવેશ થાય છે .
- ડીએમઆઈ લોન કરારની એક નકલ અંગ્રેજી અથવા સ્થાનિક ભાષામાં આપશે, જે ઉધાર લેનાર સમજી શકે છે. સાથે નકલ ના બધા સંબંધિત ઘેરાબંધી અવતરણ કરેલ માં આ લોન કરાર થી બધા આ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે ઉધાર લેનારાઓ અને ગ્રાહક દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરવામાં આવશે.
- કી હકીકત નિવેદન
 - કંપની, RBI નિયમો હેઠળ પૂરા પાડવામાં આવેલા પ્રમાણિત ફોર્મેટ મુજબ, લોન કરાર અમલમાં મૂકતા પહેલા તમામ સંબંધિત દેવાદારોને એક KFS પ્રદાન કરશે. KFS ઉધાર લેનારાઓને સમજાતી ભાષામાં આપવામાં આવશે.
 - KFS ની સામગ્રી ઉધાર લેનારને સમજાવવામાં આવશે અને એક સ્વીકૃતિ મેળવવામાં આવશે કે તે/તેણીએ તે સમજી લીધું છે.
 - KFS ને એક અનન્ય દરખાસ્ત નંબર આપવામાં આવશે અને સાત દિવસ કે તેથી વધુ મુદત ધરાવતી લોન માટે તેની માન્યતા અવધિ ઓછામાં ઓછી ત્રણ કાર્યકારી દિવસની હશે, અને સાત દિવસથી ઓછી મુદત ધરાવતી લોન માટે એક કાર્યકારી દિવસની માન્યતા અવધિ હશે. જો માન્યતા અવધિ દરમિયાન ઉધાર લેનાર દ્વારા સંમતિ આપવામાં આવે તો, ઉધાર લેનાર KFS માં દર્શાવેલ લોનની શરતોથી બંધાયેલ રહેશે.
 - KFS માં APR ની ગણતરી શીટ અને લોનની મુદત ઉપર લોનનું ઋણમુક્તિ સમયપત્રક શામેલ હશે. APR માં કંપની દ્વારા લાદવામાં આવતા તમામ શુલ્કનો સમાવેશ થશે.
 - લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ તબક્કે, લોન લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ વિના, KFS માં ઉલ્લેખિત ન હોય તેવી કોઈપણ ફી, ચાર્જ વગેરે NBFC દ્વારા વસૂલ કરી શકાતી નથી.
 - કંપની દ્વારા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી વાસ્તવિક ધોરણે વસૂલવામાં આવતા ચાર્જ, જેમ કે વીમા ચાર્જ, કાનૂની ચાર્જ વગેરે, પણ APR નો ભાગ બનશે અને તે અલગથી જાહેર કરવામાં આવશે. બધા કિસ્સાઓમાં જ્યાં પણ કંપની આવા ચાર્જ વસૂલવામાં સામેલ હોય, ત્યાં દરેક ચુકવણી માટે રસીદો અને સંબંધિત દસ્તાવેજો વાજબી સમયની અંદર ઉધાર લેનારાને પૂરા પાડવામાં આવશે.
 - લોન કરારના ભાગ રૂપે KFS પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
- દંડ શુલ્ક
 - NBFC ની કેડિટ પોલિસીમાં વ્યાખ્યાયિત લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે 'દંડ ચાર્જ', જેમાં ઉધાર લેનાર દ્વારા ચુકવણીમાં ડિફોલ્ટનો સમાવેશ થાય છે, તે 'દંડ વ્યાજ'ના સ્વરૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે એડવાન્સિસ પર વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. દંડ ચાર્જનું કોઈ મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં એટલે કે, આવા ચાર્જ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
 - લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/મુખ્ય હકીકત નિવેદનમાં DMA દ્વારા ગ્રાહકોને મુદતવીતી/દંડની રકમ અને કારણો સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. DMA એ તેની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને શુલ્ક પરની નીતિમાં દંડ/દંડની રકમ પણ પ્રદર્શિત કરી છે.
 - દંડની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાને અનુરૂપ હોવી જોઈએ, કોઈ ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના.
 - 'વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને' મંજૂર કરાયેલી લોનના

કિસ્સામાં દંડ, નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને લાગુ પડતા દંડ કરતાં વધુ નહીં હોય.

- જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને લોનના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે દંડનીય શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડનીય શુલ્ક વસૂલવાના કોઈપણ ઉદાહરણ અને તેનું કારણ ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે.

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

- DMA, વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે અંગ્રેજીમાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં સૂચના આપશે. આ શુલ્ક ઉધાર લેનારાઓના સરળ સંદર્ભ માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ રહેશે.
- વ્યાજ દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ અસરકારક રહેશે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ કરવામાં આવશે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ / વેગ આપવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવા પહેલાં, DMA ગ્રાહકોને લોન કરાર સાથે સુસંગત સૂચના આપશે.
- ડીએમઆઈ કરશે મુક્તિબધા સિક્યોરિટીઝ ચાલુ ચુકવણી ના બધા બાકી રકમ અથવા ચાલુ અનુભૂતિ ના આ લોનની બાકી રકમ, ઉધાર લેનાર સામે DMA પાસે રહેલા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન. જો સેટ ઓફનો આવો અધિકાર વાપરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનાર સૂચના આપવામાં આવે વિશે આ સમાન સાથે સંપૂર્ણ વિશે આ બાકી રહેલું દાવાઓ અને આ શરતો હેઠળ જે DMA સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.

(iv) લેણાંની વસૂલાત

- કંપનીએ લોન વસૂલાત માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય આચારસંહિતા અમલમાં મૂકી છે જેનું લોન વસૂલાત દરમિયાન હંમેશા પાલન કરવામાં આવશે.
- અમારી કલેક્શન આચારસંહિતા સૌજન્ય, ન્યાયી વર્તન અને સમજાવટ પર બનેલી છે. અમે ગ્રાહકનો વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવામાં માનીએ છીએ.
- કંપનીએ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ સ્ટ્રેસ એસેટ્સ મેનેજમેન્ટ પોલિસી લાગુ કરી છે જે કંપનીને ચુકવણીમાં મુશ્કેલીઓને કારણે સ્ટ્રેસ એસેટ્સનું નિરાકરણ કરવાનો વિકલ્પ આપે છે.

(v) સામાન્ય:

- ડીએમઆઈ ઇચ્છા નથી દખલ કરવી માં આ બાબતો ના આ ઉધાર લેનાર સિવાય માટે આ હેતુઓ પૂરી પાડવામાં આવેલ માં લોન કરારની શરતો અને નિયમો (જ્યાં સુધી ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય).
- માં કેસ ના રસીદ ના વિનંતી થી આ ઉધાર લેનાર માટે ટ્રાન્સફર ના લોન ખાતું, આ સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે, વાંધો થી ડીએમઆઈ, જો કોઈપણ, જોઈએ હોવું પહોંચાડ્યું અંદર ૨૧ દિવસો થી આ વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખ. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.
- લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, NBFC બિનજરૂરી હેરાનગતિનો આશરો વેશે નહીં, જેમ કે ઉધાર લેનારાઓને સતત વિચિત્ર સમયે હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીઓના કર્મચારીઓ તરફથી અસંસ્કારી વર્તનનો પણ સમાવેશ થાય છે, તેથી NBFC એ ખાતરી કરવી જોઈએ કે કર્મચારીઓ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતી તાલીમ પામેલા છે.

(vi) સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર ફરીથી સેટ કરવો

- હાલમાં, ડીએમઆઈ કરે છે નથી મંજૂરી લોન ખાતે તરતું દર વ્યક્તિગત લોન પરંતુ જો ડીએમઆઈ યોજનાઓ થી ભવિષ્યમાં પણ આવું જ કરવા માટે, DMA અન્ય બાબતોની સાથે, નીચેની માર્ગદર્શિકા અપનાવશે.
 - મુ આ સમય ના મંજૂરી ના ઇએમઆઈ આધારિત તરતું દર વ્યક્તિગત લોન, ડીએમઆઈ લાગી શકે છે માં પર્યાપ્ત હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે તેની ખાતરી કરવા માટે ઉધાર લેનારાઓની ચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેવી માટે વિસ્તરણ ના મુદત અને/અથવા વધારો માં ઇએમઆઈ, માં આ દૃશ્ય ના શક્ય લોનની મુદત દરમિયાન બાહ્ય બેન્યુમાર્ક દરમાં વધારો.
 - મંજૂરી સમયે, DMA લોન પર બેન્યુમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે જણાવશે જેના કારણે EMA અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMA/મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે.
 - વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, DMA દેવાદારોને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડશે. આ નીતિ, અન્ય બાબતોની સાથે, લોનના સમયગાળા દરમિયાન ઉધાર લેનારને કેટલી વાર સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે પણ સ્પષ્ટ કરશે.
 - આ ઉધાર લેનાર કરશે પણ હોવું આપેલ આ પસંદગી થી પસંદ કરો માટે:
 - a) વૃદ્ધિ માં ઇએમઆઈ અથવા વિસ્તરણ ના મુદત અથવા માટે એ સંયોજન ના બંને વિકલ્પો; અને,
 - b) થી પ્રીપે, ક્યાં તો માં ભાગ અથવા માં સંપૂર્ણ, ખાતે કોઈપણ બિંદુ દરમિયાન આ મુદત ના આ લોન.
 - ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રીપેમેન્ટ દંડ હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.
 - ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગથી સંબંધિત લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટમાં બદલવા માટેના તમામ લાગુ પડતા ચાર્જ અને અન્ય કોઈપણ સેવા ચાર્જ/વહીવટી ખર્ચ મંજૂરી પત્રમાં અને સમયાંતરે DMA દ્વારા આવા ચાર્જ/ખર્ચના સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે. લાગુ પડતા ચાર્જ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા હશે અને NBFCની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
 - DMA એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.
 - DMA દરેક ક્વાર્ટરના અંતે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને એક સ્ટેટમેન્ટ શેર કરશે/સુલભ બનાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMA રકમ, બાકી EMA ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નો સમાવેશ થશે. DMA ખાતરી કરશે કે ઉધાર લેનારા દ્વારા નિવેદનો સરળ અને સરળતાથી સમજી શકાય તેવા હોય.

(vii) લોન પર પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ

- બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વ્યાજ દર નીતિ સાથે પૂર્વ ચુકવણી અથવા આંશિક ચુકવણી ચાર્જ વાંચવામાં આવશે. DMA કરશે નથી ચાર્જ જમી શુલ્ક/ પૂર્વ ચુકવણી દંડ ચાલુ કોઈપણ તરતું દર વ્યવસાય સિવાયના હેતુ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી મુદતી લોન.
- તરતા માટે દર વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓ અને સૂક્ષ્મ અને નાના ઉદ્યોગો (MSEs) ને વ્યવસાયિક હેતુ માટે 01 જાન્યુઆરી, 2026 ના રોજ અથવા તે પછી મંજૂર કરાયેલ અથવા નવીકરણ કરાયેલ ટર્મ લોન માટે, કંપની ₹50 લાખ સુધીની મંજૂર રકમ/મર્યાદાવાળી લોન પર કોઈપણ પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક વસૂલશે નહીં.
- ઉપરોક્ત જોગવાઈઓ પૂર્વ-ચુકવણી (આંશિક અથવા સંપૂર્ણ) માટે ઉપયોગમાં લેવાતા ભંડોળના સ્ત્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના અને કોઈપણ લઘુત્તમ લોક-ઇન સમયગાળા વિના લાગુ પડશે.
- બેવડા અથવા ખાસ દરો (એટલે કે, ફિક્સ્ડ અને ફ્લોટિંગ દરોનું સંયોજન) ધરાવતી લોનના કિસ્સામાં, પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જિસની લાગુ પડવાની ક્ષમતા પ્રી-પેમેન્ટ સમયે લોન ફ્લોટિંગ દર પર છે કે નહીં તેના

આધારે નક્કી કરવામાં આવશે.

- અન્ય કિસ્સાઓમાં, જો કોઈ હોય તો, પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વ્યાજ દર નીતિ અનુસાર રહેશે. જો કે, ટર્મ લોનના કિસ્સામાં, પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ, પ્રીપેઇડ રકમ પર આધારિત રહેશે.
- રોકડ કેડિટ/ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધાઓના કિસ્સામાં, નિયત તારીખ પહેલાં સુવિધા બંધ કરવા પર પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ મંજૂર મર્યાદાથી વધુ ન હોય તેવી રકમ પર વસૂલવામાં આવશે અને જો ઉધાર લેનાર લોન કરારમાં નિર્ધારિત સમયગાળા પહેલાં સુવિધા રિન્યૂ ન કરવાના તેના/તેણીના/તેના ઇરાદા વિશે NBFC ને જાણ કરે તો કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ ચાર્જ લાગુ થશે નહીં, જો સુવિધા નિયત તારીખે બંધ થઈ જાય.
- જ્યાં NBFC ના કહેવા પર પૂર્વ-ચુકવણી કરવામાં આવે છે ત્યાં કંપની કોઈપણ ચાર્જ વસૂલ કરશે નહીં.
- પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક લાગુ પડવાની શક્યતા મંજૂરી પત્ર, લોન કરાર અને KFS માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. અહીં ઉલ્લેખિત મુજબ જાહેર ન કરાયેલ કોઈપણ પૂર્વ-ચુકવણી શુલ્ક NBFC દ્વારા વસૂલવામાં આવશે નહીં.
- કંપની NBFC દ્વારા અગાઉ માફ કરાયેલી લોનની પૂર્વ ચુકવણી સમયે કોઈપણ ચાર્જ/ફી પાછલી અસરથી વસૂલશે નહીં.

(viii) જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન

- માં કેસ ના સુરક્ષિત ઉધાર આપવું, ડીએમઆઈ કરશે મુક્તિ બધા આ મૂળ ગતિશીલ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો અને દૂર કરો ખર્ચ નોંધાયેલ સાથે કોઈપણ રજિસ્ટ્રી અંદર એ સમયગાળો ના ૩૦ દિવસો લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી.
 - લોન લેનારને તેની પસંદગી મુજબ, મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો તે આઉટલેટ/શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે જ્યાં લોન ખાતું સેવામાં હતું અથવા DMA ની કોઈપણ અન્ય ઓફિસમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે ત્યાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
 - મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખે અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
 - એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારોના મૃત્યુના આકસ્મિક કિસ્સામાં, કંપની પાસે મૂળ જંગમ / સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા હશે. આવી પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર અન્ય સમાન નીતિઓ સાથે પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે અને
 - લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી ૩૦ દિવસની અંદર મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો DMA ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જો વિલંબ DMA ને કારણે થાય છે, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે INR 5,000 ના દરે ઉધાર લેનારને વળતર આપશે.
 - મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકસાન/નુકસાન થવાના કિસ્સામાં, કાં તો આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, DMA ઉધાર લેનારને સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને વળતર ચુકવવા ઉપરાંત સંકળાયેલ ખર્ચ પણ ઉઠાવશે. જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, DMA ને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે ૩૦ દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ ૬૦ દિવસ પછી).
- (ix) શારીરિક / દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ: કંપની અપંગતાના આધારે શારીરિક / દૃષ્ટિહીન અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરતી નથી અને આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડે છે. વધુમાં, કંપની અપંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરે છે.
- (x) **ડિરેક્ટર મંડળની જવાબદારી:** DMA એ, તેના ડિરેક્ટર મંડળની મંજૂરીથી, ઉલ્લેખિત વિગતો મુજબ સંસ્થામાં ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ("GRM") નક્કી કરી છે. માં આ આગળ ફકરો. આવા એ મિકેનિઝમ

ખાતરી કરે છે કે બધા વિવાદો ઉદ્ભવતું બહાર ના નિર્ણયો ના કંપનીના અધિકારીઓ છે સાંભળ્યું અને નિકાલ કર્યો ખાતે ઓછામાં ઓછું ખાતે આગામી ઉચ્ચ સ્તર. આ બોર્ડ ના ડિરેક્ટર્સ કરશે વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા આ પાલન ના આ એફપીસી અને આ GRM ની કામગીરી. આ સંદર્ભમાં એક સંકલિત અહેવાલ દર વર્ષે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.

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

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

(xiii) **કોડ સાથે આદર થી દર રસ :**

- RBIના મુખ્ય નિર્દેશો અનુસાર, DMAની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ વ્યાજ દર નીતિ પહેલાથી જ અમલમાં છે, જેમાં વ્યાજ દરો, પ્રોસેસિંગ ચાર્જ અને અન્ય ચાર્જ નક્કી કરવા માટે આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે. કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ વ્યાજ દર મોડેલ ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લે છે અને તેના દ્વારા આપવામાં આવતી લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરે છે.
- DMA, અરજી ફોર્મ અને મંજૂરી પત્રમાં, તેના દેવાદારોને RBI ના લાગુ દિશાનિર્દેશો અને DMA ની વ્યાજ દર નીતિ અનુસાર અપનાવવામાં આવેલા વિવિધ શ્રેણીઓના દેવાદારોને અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના જોખમના ક્રમાંકન માટેના અભિગમ અને તર્કના આધારે ગણતરી કરવા માટેના વ્યાજ દર જાહેર કરશે.
- વ્યાજ દરો અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ DMA ની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને જ્યારે પણ વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર થશે ત્યારે તેને અપડેટ કરવામાં આવશે.
- DMA દ્વારા વસૂલવામાં આવતો વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ગ્રાહકને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ કરી શકાય.
- વ્યાજ વસૂલવાની તારીખ ગ્રાહકને ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી રહેશે, લોન મંજૂર થયાની તારીખથી અથવા લોન કરારના અમલની તારીખથી નહીં.

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

(i) **ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ/એપ્સ ("DLA") દ્વારા DMA દ્વારા મેળવેલ લોન માટેના ધોરણો**

જ્યાં પણ ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ ઉધાર લેનારાઓને સ્ત્રોત આપવા અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે એજન્ટ તરીકે કાર્યરત હોય, ત્યાં કંપની:

- a. આ પ્લેટફોર્મના નામ તેની વેબસાઇટ પર દર્શાવો
- b. ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે પ્લેટફોર્મ કંપનીનું નામ જાહેર કરે તેની ખાતરી કરો.
- c. મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરાર પર હસ્તાક્ષર કરતા પહેલા ઉધાર લેનારાઓને મંજૂરી સંદેશ જારી કરો.
- d. લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે લોન લેનારાઓને લોન કરારની નકલો અને બધા સંદર્ભિત દસ્તાવેજો પ્રદાન કરો.
- e. સંકળાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મની અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ જાળવો.
- f. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગે જાગૃતિ ફેલાવો
- g. ખાતરી કરો કે રોકાયેલા ધિરાણ સેવા પ્રદાતાઓ (LSPs) લોન ઓફરો પારદર્શક અને ન્યાયી રીતે રજૂ કરશે, નિષ્પક્ષ સરખામણી અને ઉધાર લેનારાઓ સાથે સમાન વર્તન સુનિશ્ચિત કરશે.

6. વધારાનું ધોરણો માટે વાહન ફાઇનાન્સિંગ :

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

(i) ડીએમઆઈ પાસે ઉધાર લેનાર સાથેના લોન કરારમાં એક ઇન-બિલ્ટ રિ-પેમેન્ટ કલમ હશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય તેવું છે.

(ii) ડીએમઆઈ ઇચ્છા ખાતરી કરવી પારદર્શિતા માં આ શરતો અને શરતો ના આ લોન કરાર સંબંધિત:

- (a) સૂચના સમયગાળો પહેલાં લેવું કબજો;
- (b) સંજોગો હેઠળ જે સૂચના સમયગાળો ઇચ્છા હોવું માફ કરાયેલ;
- (c) પ્રક્રિયા માટે લેવું કબજો ના સુરક્ષા/ વાહન;
- (d) અ જોગવાઈ સંબંધિત અંતિમ તક થી હોવું આપેલ થી આ ઉધાર લેનાર માટે ચુકવણી ના લોન મિલકત/વાહનના વેચાણ/હરાજી પહેલાં;
- (e) આ પ્રક્રિયા માટે આપવું કબજો મેળવવો ના આ વાહન/ વાહન; અને
- (f) પ્રક્રિયા માટે વેચાણ/હરાજી ના આ મિલકત/ વાહન.

નિયમો અને શરતોની નકલ ઉધાર લેનારને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. કંપની લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ જોડાણોની એક નકલ લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે બધા ઉધાર લેનારાઓને પૂરી પાડશે, જે આવા કરારો/લોન કરારોનો મુખ્ય ઘટક છે.

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

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

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

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

9. લોન સુવિધાઓ પ્રતિ શારીરિક/દૃષ્ટિક રીતે પડકારજનક:

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

10. સમીક્ષા ઓફ આ એફપીસી:

આ એફપીસી કરશે હોવું સુધારેલ અથવા સુધારેલું સાથે મંજૂરી ના આ બોર્ડ. આ એફપીસી કરશે હોવું સમીક્ષા કરેલ દ્વારા બોર્ડ ૧૩ નવેમ્બર, ૨૦૨૫ ના રોજ BOD દ્વારા મંજૂર કરાયેલ નીતિ જોખમ વર્ગીકરણ પરના માળખા અનુસાર. પરિણામી પર કોઈપણ સુધારાઓ માં આરબીઆઈ માસ્ટર દિશાઓ અથવા કોઈપણ બદલો આ સ્થિતિ ના આ કંપની, જરૂરી ફેરફારો માં આ એફપીસી કરશે હોવું સમાવિષ્ટ અને મંજૂર બોર્ડ દ્વારા.

આ FPC માં સમાવિષ્ટ કંઈપણ હોવા છતાં, કોઈપણ કિસ્સામાં વિરોધાભાસ ની જોગવાઈનો આ FPC કોઈપણ

હાલના કાયદાઓ, નિયમો, નિયમનો, કાયદાઓ સાથે અથવા તેમાં ફેરફાર અથવા કાયદો નવા લાગુ કાયદાના સંદર્ભમાં, આવા કાયદા, કાયદા, નિયમો, નિયમન અથવા અધિનિયમ હેઠળની જોગવાઈઓ આ FPC પર પ્રવર્તશે.

ફરિયાદ રીડેસલ મિકેનિઝમ

1. પરિચય

ડીએમઆઈ નાણાકીય ખાનગી મર્યાદિત (આગળ સંદર્ભિત તરીકે આ "કંપની" અથવા "ડીએમઆઈ") છે નોંધાયેલ તરીકે એ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપનીઓ - નોંધણી, મુક્તિ અને સ્કેલ આધારિત નિયમન માટે માળખું) દિશાનિર્દેશો, 2025 (સમય સમય પર સુધારેલા) ("RBC દિશાનિર્દેશ") અનુસાર, ડિપોઝિટ સ્વીકારતી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની ('NBFC') અને NBFC તરીકે વર્ગીકૃત - મધ્યમ સ્તર.

RBC નિર્દેશના પ્રકરણ II અનુસાર, DMA એ આ પદ્ધતિ ઘડી છે, જેને હવે પછી "ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ" તરીકે ઓળખવામાં આવશે.

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

2. લાગુ પડવાની ક્ષમતા

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

3. ઉદ્દેશ્ય ના મિકેનિઝમ

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

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

4. મુખ્ય પરિમાણો

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

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

બેંક-સંકલિત લોકપાલ યોજના હેઠળ ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી ("CMS") પોર્ટલ દ્વારા ફરિયાદ સબમિટ કરી શકે છે.

5. ઝાંખી ના ગ્રાહક સેવા

ગ્રાહક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ છે વર્ગીકૃત તરીકે હેઠળ:

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

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

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

(1) **ગ્રાહક ફરિયાદો નોંધાવવા માટેની ચેનલો:** ગ્રાહકો નીચેની ચેનલો દ્વારા તેમની ફરિયાદો/પ્રશ્નો/પૂછપરછ નોંધાવી શકે છે:

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

(2) **એસ્કેલેશન્સ અંદર આ કંપની:**

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

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

(૩) જો ગ્રાહક પ્રાપ્ત થયેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં DMA તરફથી ગ્રાહકને કોઈ જવાબ ન મળે, તો તે/તેણી RBI CMS પોર્ટલ - 1 પર તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. <https://cms.rbi.org.in>

તમારું ફરિયાદ ફોર્મ (ફોર્મેટ) નીચે આપેલા સરનામે મોકલો:

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

ફરિયાદ કેવી રીતે લખવી અને ફરિયાદની સ્થિતિ જાણવા માટે CRPC ટોલ-ફ્રી હેલ્પલાઇન ૧૪૪૪૮ પર કોલ કરો.

7. ડિસ્પ્લે ના આ નીતિ

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

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

www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/ પર ક્લિક કરીને બહુવિધ સેવા ચેનલો દ્વારા અમારો સંપર્ક કરી શકે છે. માં કેસ ગ્રાહકો છે નથી સંતુષ્ટ ની સાથે ઠરાવ પૂરી પાડવામાં આવેલ દ્વારા અમારા ગ્રાહક કાળજી કારોબારી, આ વિગતો ના આ આચાર્ય નોડલ અધિકારી છે નીચે આપેલ છે :

a) આચાર્ય નોડલ અધિકારી ના આ કંપની:

આ આચાર્ય નોડલ અધિકારી ના આ કંપની મે હોવું સંપર્ક કર્યો પર:

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

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

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

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

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

પગલું ૩. ફાઇલ ફરિયાદ સાથે લોકપાલ:

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

9. પ્રક્રિયા સુધારાઓ

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

10. સમીક્ષા ના આ જીઆરએમ

૧૩ નવેમ્બર, ૨૦૨૫ ના રોજ BOD દ્વારા મંજૂર કરાયેલ નીતિ જોખમ વર્ગીકરણ પરના માળખા અનુસાર બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ આ નીતિની સમીક્ષા કરશે. જો, નીતિમાં ફેરફારની જરૂર હોય તેવા કોઈપણ નિયમનકારી ફેરફારો હોય, તો નીતિની સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને તે મુજબ સુધારો કરવામાં આવશે.

આ નીતિ હેઠળ આવરી લેવામાં ન આવતી કોઈપણ અન્ય શરતો/પ્રક્રિયાઓ SBR ફ્રેમવર્ક અને RBI દ્વારા જારી કરાયેલ સંબંધિત માર્ગદર્શિકા/પરિપત્રો અનુસાર વાંચવામાં આવશે.