



योग्य पद्धती कोड ऑफ  
डीएमआय वित्त खाजगी  
मर्यादित

### 1. प्रस्तावना:

डीएमआय वित्त खाजगी मर्यादित (यापुढे संदर्भित करण्यासाठी म्हणून ' **द कंपनी** किंवा ' **डीएमआय** ') आहे अ ठेव नसलेले भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे ('आरबीआय') विधिवत नोंदणीकृत असलेल्या बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनीचा (एनडी-एनबीएफसी) विचार करता. भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - नोंदणी, सूट आणि प्रमाण-आधारित नियमनासाठी चौकट) निर्देश, २०२५ नुसार कंपनीचे वर्गीकरण मिडल लेयर एनबीएफसी (एनबीएफसी-एमएल) म्हणून केले आहे. , म्हणून सुधारित पासून वेळ करण्यासाठी वेळ. कंपनी आहे प्रामुख्याने व्यस्त मध्ये कर्ज देणे व्यवसाय.

मध्ये त्यानुसार भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी - जबाबदार व्यवसाय आचरण) निर्देश, २०२५ ("**आरबीसी निर्देश**") च्या प्रकरण III सह , गैर-बँकिंग ग्राहकांशी थेट संबंध असलेल्या वित्तीय कंपन्यांना ("**एनबीएफसी** ") योग्य व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारणे आवश्यक आहे. ('एफपीसी') विहित मध्ये आरबीआय मास्टर दिशा-निर्देश. डीएमआय, असणे अ एनबीएफसी असणे ग्राहक इंटरफेस, तयार केले आहे आणि दत्तक घेतले हे एफपीसी साठी कर्ज देणे व्यवसायात त्यानुसार सोबत सांगितलेल्या दिशा

### 2. उद्देश आणि त्याची उपयोग्यता:

डीएमआयने आपल्या ग्राहकांशी/कर्जदारांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धती साध्य करण्याच्या प्रयत्नातून एफपीसी (FPC) अंमलबजावणीसाठी स्वीकारली आहे. ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळलेच पाहिजेत असे किमान मापदंड निश्चित करून, चांगल्या आणि निष्पक्ष पद्धतींना प्रोत्साहन देणे हा या एफपीसीचा उद्देश आहे. याव्यतिरिक्त, एफपीसी पारदर्शकता वाढवण्याचाही प्रयत्न करते, जेणेकरून ग्राहकांना कंपनीद्वारे देऊ केल्या जाणाऱ्या उत्पादनांची/सेवांची अधिक चांगली समज येऊ शकेल.

हे एफपीसी शाल अर्ज करा ओलांडून सर्व पैलू च्या कंपनीच्या कर्ज देणे व्यवसाय ऑपरेशन्स समावेश डिजिटल कर्जपुरवठा, विपणन, कर्ज निर्मिती, प्रक्रिया, सेवा, वसुलीची कामे इत्यादी. कर्मचारी उत्तरदायित्व, देखरेख आणि लेखापरीक्षण कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञान यांद्वारे DMA ची FPC प्रति असलेली वचनबद्धता दिसून येईल.

कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन हे तयार केलेल्या कार्यपद्धती स्थापित करण्यासाठी जबाबदार आहेत. करण्यासाठी खात्री करा ते त्याचे ऑपरेशन्स प्रतिबिंबित करा अ मजबूत वचनबद्धता करण्यासाठी एफपीसी आणि ते सर्व कर्मचाऱ्यांना एफपीसीबद्दल माहिती आहे.

### 3. व्याख्या:

- "**वार्षिक टक्केवारी दर**" म्हणजे कर्जदारासाठी कर्जाचा वार्षिक खर्च, ज्यामध्ये व्याज दर आणि कर्ज सुविधेशी संबंधित इतर सर्व शुल्कांचा समावेश असतो.
- "**अधिकृत प्रतिनिधी**" म्हणजे अ व्यक्ती इतर पेक्षा एक वकील योग्य रीतीने नियुक्त केले आणि आरबीआय लोकपाल यांच्यापुढील कार्यवाहीत तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लेखी स्वरूपात अधिकृत केलेले.
- "**मंडळ**" म्हणजे कंपनी कायदा, २०१३ अन्वये गठीत केलेले कंपनीचे संचालक मंडळ.
- "**तक्रार**" म्हणजे कंपनीच्या वतीने सेवेतील त्रुटी असल्याचा आरोप करणारे, त्यावर दिलासा मागितलेला असो वा नसो, लेखी स्वरूपात किंवा इतर माध्यमांद्वारे केलेले कोणतेही निवेदन;
- "**ग्राहक**" म्हणजे एनबीएफसीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवेचा वापर करणारी किंवा त्या सेवेसाठी अर्ज करणारी व्यक्ती;
- "**सेवेतील कमतरता**" म्हणजे एनबीएफसीने वैधानिकरित्या किंवा अन्य प्रकारे प्रदान करणे आवश्यक असलेल्या कोणत्याही सेवेतील उणीव किंवा अपुरेपणा, ज्यामुळे ग्राहकाला आर्थिक नुकसान किंवा हानी होऊ शकते किंवा नाही.
- "**संचालक**" म्हणजे वैयक्तिक संचालक किंवा कंपनीच्या संचालक मंडळावरील कोणताही संचालक.
- "**एफपीसी**" म्हणजे निष्पक्ष व्यवहार संहिता.
- "**अंतर्गत लोकपाल**" म्हणजे DMA च्या संबंधित ग्राहक सेवा टीमने अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारलेल्या तक्रारींचे पुनरावलोकन करण्यासाठी DMA द्वारे एक स्वतंत्र प्राधिकरण म्हणून नियुक्त केलेला अंतर्गत लोकपाल.
- "**मुख्य तथ्य विवरण**" किंवा "**केएफएस**" म्हणजे कर्ज करारातील मुख्य तथ्यांचे विवरण, जे सोप्या आणि सहज समजेल अशा भाषेत असून कर्जदाराला प्रमाणित स्वरूपात दिले जाते.

- k) **लोकपाल/ उप लोकपाल** म्हणजे कोणतेही व्यक्ती नियुक्त केले द्वारे राखीव बँक म्हणून योजनेअंतर्गत अशा प्रकारे.
- l) **“योजना” म्हणजे** भारतीय रिझर्व्ह बँकेने दिनांक १२ नोव्हेंबर २०२१ रोजी जारी केलेली, वेळोवेळी सुधारित केलेली रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१. किंवा भारतीय रिझर्व्ह बँकेने दिनांक १६ जानेवारी २०२६ रोजी जारी केलेली, लागू असेल त्याप्रमाणे रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना (आरबी-आयओएस), २०२६.

#### 4. डीएमआयच्या सर्व कर्ज उत्पादनांना लागू होणारे नियम:

##### (i) अर्ज साठी कर्ज आणि त्यांचे प्रक्रिया:

- सर्व कर्ज उत्पादने च्या कंपनी शाल व्हा म्हणून प्रति कर्ज धोरण आणि उत्पादन नोंदी दत्तक घेतले द्वारे कंपनी.
- डीएमआयतर्फे कर्जदाराशी होणारा सर्व संवाद हा स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल. कंपनी त्यासंबंधी ग्राहकाकडून घोषणापत्र/हमीपत्र घेईल.
- म्हणून प्रक्रियेचा भाग म्हणून आणि पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, DMI, अर्जाच्या टप्प्यावर, प्रक्रिया शुल्क/आकारांसहित (परंतु इतकेच मर्यादित नाही) सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करेल, जर कोणतेही, परतावा न मिळणारे शुल्क मध्ये प्रकरण च्या नकार च्या कर्ज प्रस्ताव, आगाऊ पेमेंट पर्याय इत्यादी, जे परिणाम व्याज च्या ग्राहक तर ते अर्थपूर्ण तुलना सोबत अटी आणि परिस्थिती देऊ केले द्वारे इतर एनबीएफसी कॅन व्हा बनवले आणि माहिती दिली निर्णय कॅन व्हा घेतले कर्जदाराकडून.
- कंपनी शाल प्रदान करा पोचपावती साठी पावती च्या कर्ज अर्ज सोबत सोबत कर्ज अर्जावर निर्णय देण्याचा कालावधी. तसेच, कर्ज अर्जावर ६० दिवसांपर्यंतच्या कालावधीत निर्णय दिला जाईल.
- कंपनी, कर्ज अर्जाच्या टप्प्यावर, अर्जासोबत सादर करावयाची सर्व आवश्यक कागदपत्रे सूचित करेल. भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या (RBI) 'नो युवर कस्टमर' (KYC) नियमांचे पालन करण्यासाठी कंपनी सर्व आवश्यक कागदपत्रे गोळा करेल. गरज भासल्यास अतिरिक्त माहितीची विनंती केली जाईल.
- पर्याय निवडल्यावर, ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या कर्ज उत्पादनाविषयी संबंधित माहिती दिली जाईल.
- ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अर्जाच्या स्थितीबद्दल, आवश्यकतेनुसार माहिती दिली जाईल. देखील माहिती दिली जाईल बद्दल वेळापत्रक आत जे संपूर्ण कर्ज प्रक्रिया इच्छा व्हा पूर्ण झाले मध्ये व्यवसायाचा सामान्य व्यवहार.

##### (ii) कर्ज मूल्यांकन अटी आणि अटी:

- कंपनी आपल्या अंतर्गत धोरणे आणि कार्यपद्धतीनुसार कर्जदारांच्या अर्जांचे पत मूल्यांकन करेल.
- डीएमआय शाल बारकाईने तपासणे माहिती सादर केले द्वारे ग्राहक आणि, जर कोणताही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, कर्ज अर्जाचा जलद निपटारा करण्यासाठी ती त्वरित मिळवली जाईल.
- डीएमआय प्रस्तावित कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती, केएफएस सोबत मंजुरी पत्र, टर्म शीट किंवा इतर कोणत्याही लेखी माध्यमाद्वारे, स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत लेखी स्वरूपात कळवेल आणि त्यामध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल:
  - रक्कम च्या कर्ज मंजूर केले सोबत सोबत अटी आणि परिस्थिती समावेश वार्षिक व्याज दर;
  - विलंब व्याज / दंड शुल्काचा तपशील (प्रति महिना / प्रति वर्ष टक्केवारीमध्ये दर्शविलेला) म्हणून प्रकरण मे व्हा) आणि इतर सर्व शुल्क देय द्वारे ग्राहक मध्ये संबंध करण्यासाठी त्यांचे कर्ज खाते आणि ते वापरण्याची पद्धत;
  - कर्जाची परतफेड उशिरा केल्यास लागणारे दंडात्मक शुल्क कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात स्पष्टपणे नमूद केलेले असेल;

- वितरणाच्या प्रक्रियेत पुढे जाण्याचा पर्याय निवडण्यासारखा काही सकारात्मक कृतीद्वारे, मंजुरीच्या अटी व शर्तीची स्वीकृती देणे आवश्यक असेल .
- डीएमआय कर्जदाराला समजेल अशा इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत कर्ज कराराची एक प्रत सोबत देईल. सोबत प्रत च्या सर्व संबंधित संलग्नक उद्धृत केले मध्ये कर्ज करार करण्यासाठी सर्व कर्ज मंजूर करताना/वितरित करताना कर्जदारांकडून त्याला रीतसर मान्यता मिळणे आवश्यक आहे .
- मुख्य तथ्य विधान
  - कंपनी, आरबीआयच्या नियमांनुसार प्रदान केलेल्या प्रमाणित नमुन्याप्रमाणे, सर्व संभाव्य कर्जदारांना कर्ज करार करण्यापूर्वी माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी केएफएस (KFS) प्रदान करेल. केएफएस कर्जदारांना समजणाऱ्या भाषेत प्रदान केले जाईल.
  - केएफएसमधील तपशील कर्जदाराला समजावून सांगितला जाईल आणि त्याला/तिला तो समजला असल्याची पोचपावती घेतली जाईल.
  - केएफएसला एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक दिला जाईल आणि सात दिवस किंवा त्याहून अधिक मुदतीच्या कर्जासाठी त्याचा वैधता कालावधी किमान तीन कामकाजाचे दिवस, आणि सात दिवसांपेक्षा कमी मुदतीच्या कर्जासाठी एक कामकाजाचा दिवस असेल. वैधता कालावधी दरम्यान कर्जदाराने सहमती दर्शवल्यास, तो केएफएसमध्ये नमूद केलेल्या कर्जाच्या अटींनी बांधील असेल.
  - केएफएसमध्ये एपीआरचे गणना पत्रक आणि कर्जाच्या कालावधीनुसार कर्जाच्या परतफेडीचे वेळापत्रक समाविष्ट असेल. एपीआरमध्ये कंपनीने आकारलेल्या सर्व शुल्कांचा समावेश असेल.
  - केएफएसमध्ये नमूद नसलेले कोणतेही शुल्क, आकारणी इत्यादी, एनबीएफसीद्वारे कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय, कर्जाच्या मुदतीदरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर कर्जदाराकडून आकारले जाऊ शकत नाहीत.
  - कंपनीने तृतीय-पक्ष सेवा पुरवठादारांच्या वतीने कर्जदारांकडून प्रत्यक्ष दराने वसूल केलेले शुल्क, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी, हे देखील वार्षिक टक्केवारी दराचा (APR) भाग असतील आणि त्यांची स्वतंत्रपणे माहिती दिली जाईल. ज्या सर्व प्रकरणांमध्ये कंपनी असे शुल्क वसूल करण्यामध्ये सहभागी असेल, त्या प्रत्येक पेमेंटसाठी पावत्या आणि संबंधित कागदपत्रे वाजवी वेळेत कर्जदाराला प्रदान केली जातील.
  - कर्ज कराराचा भाग म्हणून केएफएस (KFS) देखील प्रदर्शित केला जाईल.
- दंडात्मक शुल्क
  - एनबीएफसीच्या पतधोरणानुसार परिभाषित केलेल्या कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल, ज्यामध्ये कर्जदाराने परतफेडीत चूक करणे समाविष्ट आहे, 'दंडात्मक शुल्क' हे कर्जावर आकारल्या जाणाऱ्या व्याजदरात जोडल्या जाणाऱ्या 'दंडात्मक व्याजा'च्या स्वरूपात आकारले जाणार नाही. दंडात्मक शुल्कांचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा शुल्कांवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, याचा कर्ज खात्यातील व्याज चक्रवाढीच्या सामान्य प्रक्रियेवर परिणाम होणार नाही.
  - विलंब शुल्क/दंड शुल्काची रक्कम आणि कारणे डीएमआयद्वारे ग्राहकांना कर्ज करारामध्ये आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती/मुख्य तथ्य विवरणामध्ये स्पष्टपणे उघड केली जातील. डीएमआयने आपल्या व्याजदर आणि शुल्कावरील धोरणामध्ये आपल्या वेबसाइटवर दंड/विलंब शुल्क देखील प्रदर्शित केले आहे.
  - दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी आणि कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तीचे पालन न करण्याच्या प्रमाणात असावी, तसेच ती कोणत्याही विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव करणारी नसावी.
  - 'व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना' मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क, अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असणार नाही.
  - जेव्हा कर्जदारांना कर्जाच्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे पाठवली जातात, तेव्हा दंडात्मक शुल्काची माहिती दिली जाईल. याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क आकारल्याची कोणतीही घटना आणि त्यामागील कारण कर्जदाराला कळवले जाईल.

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

- डीएमआय, वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, पूर्व-पेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाबाबत इंग्रजीमध्ये किंवा ग्राहकाला समजेल अशा स्थानिक भाषेत सूचना देईल. कर्जदारांच्या सोयीसाठी ही शुल्क कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध असतील.
- व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ भविष्यलक्षी पद्धतीनेच लागू केले जातील. या संदर्भात एक योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- करारांतर्गत देयके किंवा कामगिरी परत मागवण्याचा / गती देण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल. करारांतर्गत देयके किंवा कामगिरी परत मागवण्याचा / गती देण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त सुरक्षा मागण्यापूर्वी, डीएमआय कर्ज कराराशी सुसंगतपणे ग्राहकांना सूचना देईल.
- डीएमआय शाल प्रकाशन सर्व सिव्युरिटीज वर परतफेड च्या सर्व देयके किंवा वर जाणीव च्या कर्जदारांविरुद्ध DMI ला असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी, कर्जाची थकबाकी रक्कम कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असेल. जर असा समायोजनाचा हक्क वापरायचा असेल, तर कर्जदाराने... सूचना दिली जाईल बदल सारखेच सोबत पूर्ण बदल उर्वरित दावे आणि परिस्थिती खाली जोपर्यंत संबंधित दावा निकाली निघत नाही/त्याची रक्कम दिली जात नाही, तोपर्यंत DMI ला प्रतिभूती राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे.

**(iv) थकबाकीची वसुली**

- कंपनीने वसुलीसाठी संचालक मंडळाने मंजूर केलेली आचारसंहिता तयार केली आहे, जिचे कर्ज वसुलीच्या संपूर्ण प्रक्रियेदरम्यान पालन करणे बंधनकारक आहे.
- आमची वसुली आचारसंहिता सौजन्य, निष्पक्ष वागणूक आणि मनधरणीवर आधारित आहे. आम्ही ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध जोपासण्यावर विश्वास ठेवतो.
- कंपनीकडे संचालक मंडळाने मंजूर केलेले तणावग्रस्त मालमत्ता व्यवस्थापन धोरण आहे, जे कंपनीला परतफेडीतील अडचणींमुळे तणावग्रस्त झालेल्या मालमत्तांचे निराकरण करण्याचा पर्याय देते.

**(v) सर्वसाधारण:**

- डीएमआय इच्छा नाही हस्तक्षेप करणे मध्ये प्रकरणे च्या कर्जदार वगळता साठी उद्देश प्रदान केले मध्ये कर्ज कराराच्या अटी व शर्ती (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड न केलेली माहिती लक्षात आलेली नाही).
- मध्ये प्रकरणे च्या पावती च्या विनंती पासून कर्जदार साठी हस्तांतरण च्या कर्ज खाते, संमती किंवा अन्यथा म्हणजे, आक्षेप पासून डीएमआय, जर कोणतेही, पाहिजे व्हा पोहोचवले आत २१ दिवस पासून विनंती प्राप्त झाल्याची तारीख. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.
- कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, एनबीएफसीने अवाजवी छळाचा अवलंब करू नये, जसे की कर्जदारांना गैरसोयीच्या वेळी सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या उद्धट वागणुकीचाही समावेश असल्याने, एनबीएफसीने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की, ग्राहकांशी योग्य रीतीने वागण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले गेले आहे.

**(vi) समान मासिक हप्त्यांवर (EMI) आधारित वैयक्तिक कर्जावरील बदलत्या व्याजदराचे पुनर्नियोजन**

- सध्या, डीएमआय करतो नाही मंजुरी कर्ज येथे तरंगत दर वैयक्तिक कर्ज पण जर डीएमआय योजना करण्यासाठी भविष्यातही असेच करण्यासाठी, डीएमआय इतर गोष्टींबरोबरच खालील मार्गदर्शक तत्वांचा अवलंब करेल.
  - येथे वेळ च्या मंजुरी च्या ईएमआय आधारित तरंगत दर वैयक्तिक कर्ज, डीएमआय लागू शकतो आत पुरेशी सवलत/मार्जिन उपलब्ध राहिल याची खात्री करण्यासाठी कर्जदारांच्या परतफेड क्षमतेचा विचार करा. साठी लांबी वाढवणे च्या टेनर आणि/किंवा वाढ मध्ये ईएमआय, मध्ये परिस्थिती च्या शक्य कर्जाच्या कालावधीत बाह्य बेंचमार्क दरात वाढ.

- मंजुरीच्या वेळी, बेंचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे कर्जाच्या ईएमआय आणि/किंवा कालावधीत किंवा दोन्हीमध्ये होणाऱ्या संभाव्य परिणामाबद्दल डीएमआय कर्जदारांना स्पष्टपणे कळवेल. त्यानंतर, उपरोक्त कारणामुळे ईएमआय/कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये होणारी कोणतीही वाढ योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदाराला तात्काळ कळवली जाईल.
- व्याजदरांच्या पुनर्निश्चितीच्या वेळी, डीएमआय संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार कर्जदारांना निश्चित दरावर स्विच करण्याचा पर्याय उपलब्ध करून देईल. या धोरणामध्ये, इतर गोष्टींबरोबरच, कर्जाच्या कालावधीत कर्जदाराला किती वेळा स्विच करण्याची परवानगी दिली जाईल, हे देखील नमूद केले जाईल.
- कर्जदार शाल तसेच व्हा दिले निवड करण्यासाठी निवड साठी:
  - a) सुधारणा मध्ये ईएमआय किंवा लांबी वाढवणे च्या टेनर किंवा साठी अ संयोजन च्या दोन्ही पर्याय; आणि,
  - b) करण्यासाठी आगाऊ भरणे, एकतर मध्ये भाग किंवा मध्ये पूर्ण, येथे कोणतेही मुद्दा दरम्यान टेनर च्या कर्ज.
- गहाणखत जप्ती शुल्क/पूर्व-भरणा दंडाची आकारणी प्रचलित निर्देशांच्या अधीन असेल.
- फ्लोटिंग दरावरून फिक्स्ड दरावर कर्ज बदलण्यासाठी लागणारे सर्व लागू शुल्क आणि उपरोक्त पर्यायांचा वापर करण्याशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च, मंजुरी पत्रात आणि DMI द्वारे वेळोवेळी अशा शुल्कांमध्ये/खर्चांमध्ये सुधारणा करताना पारदर्शकपणे उघड केले जातील. लागू शुल्क मंडळाने मंजूर केल्यानुसार असतील आणि ते NBFC च्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जातील.
- डीएमआय हे सुनिश्चित करेल की फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत कर्जाचा कालावधी वाढवल्याने नकारात्मक कर्जफेड होणार नाही.
- डीएमआय प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी, योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदारांना एक विवरणपत्र उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये किमान, आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ईएमआयची रक्कम, शिल्लक राहिलेल्या ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठीचा वार्षिक व्याजदर/वार्षिक टक्केवारी दर (APR) यांचा तपशील असेल. डीएमआय हे सुनिश्चित करेल की ही विवरणपत्रे सोपी आणि कर्जदाराला सहज समजण्यासारखी असतील.

#### (vii) कर्जावरील पूर्व-पेमेंट शुल्क

- पूर्व-भरणा किंवा आंशिक भरणा शुल्क हे मंडळाने मंजूर केलेल्या व्याजदर धोरणासोबत वाचले जावे. डीएमआय शाल नाही शुल्क जप्ती शुल्क/ आगाऊ पेमेंट दंड वर कोणतेही तरंगत दर व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेले मुदत कर्ज.
- तरंगण्यासाठी दर वैयक्तिक कर्जदार आणि सूक्ष्म व लघु उद्योगांना (MSEs) व्यावसायिक उद्देशासाठी 01 जानेवारी 2026 रोजी किंवा त्यानंतर मंजूर किंवा नूतनीकरण केलेल्या मुदत कर्जावर, ₹50 लाख पर्यंत मंजूर रक्कम/मर्यादा असलेल्या कर्जावर कंपनी कोणतेही पूर्व-पेमेंट शुल्क आकारणार नाही.
- पूर्व-पेमेंटसाठी (आंशिक किंवा पूर्ण) वापरलेल्या निधीचा स्रोत कोणताही असो, आणि कोणत्याही किमान लॉक-इन कालावधीशिवाय, वरील तरतुदी लागू होतील.
- दुहेरी किंवा विशेष दरांच्या (म्हणजे, स्थिर आणि बदलत्या दरांचे संयोजन) कर्जाच्या बाबतीत, पूर्व-परतफेडीच्या वेळी कर्ज बदलत्या दरावर आहे की नाही यावर आधारित पूर्व-परतफेडीच्या शुल्काची लागूता निश्चित केली जाईल.
- इतर प्रकरणांमध्ये, पूर्व-परतफेडीचे शुल्क (असल्यास) हे मंडळाने मंजूर केलेल्या व्याजदर धोरणानुसार असेल. तथापि, मुदत कर्जाच्या बाबतीत, पूर्व-परतफेडीचे शुल्क हे परतफेड केल्या जाणाऱ्या रकमेवर आधारित असेल.
- कॅश क्रेडिट/ओव्हरड्राफ्ट सुविधांच्या बाबतीत, देय तारखेपूर्वी सुविधा बंद केल्यास, मंजूर मर्यादपेक्षा जास्त नसलेल्या रकमेवर पूर्व-पेमेंट शुल्क आकारले जाईल आणि जर कर्जदाराने कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या कालावधीपूर्वी सुविधा नूतनीकरण न करण्याचा आपला इरादा NBFC ला कळवला, तर

कोणतेही पूर्व-पेमेंट शुल्क लागू होणार नाही, मात्र अट अशी आहे की, सुविधा देय तारखेला बंद झाली पाहिजे.

- जेव्हा एनबीएफसीच्या सांगण्यावरून पूर्व-पेमेंट केले जाते, तेव्हा कंपनी कोणतेही शुल्क आकारणार नाही.
- पूर्व-पेमेंट शुल्काची लागूता मंजुरी पत्र, कर्ज करार आणि केएफएस (KFS) मध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जाईल. येथे नमूद केल्याप्रमाणे उघड न केलेले कोणतेही पूर्व-पेमेंट शुल्क एनबीएफसीद्वारे आकारले जाणार नाही.
- एनबीएफसीने पूर्वी माफ केलेले कोणतेही शुल्क / फी, कर्जाची मुदतपूर्व परतफेड करताना कंपनी पूर्वलक्षी प्रभावाने आकारणार नाही.

#### (viii) जंगम / स्थावर मालमत्तेच्या हस्तांतरणाचे दस्तऐवज

- मध्ये प्रकरण च्या सुरक्षित कर्ज देणे, डीएमआय शाल प्रकाशन सर्व मूळ हलवता येण्याजोगे / अचल मालमत्तेची कागदपत्रे आणि काढून टाका शुल्क नोंदणीकृत सोबत कोणतेही नोंदणी आत अ कालावधी च्या ३० दिवस कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यावर.
  - कर्जदाराला त्याच्या/तिच्या पसंतीनुसार, मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे एकतर ज्या आउटलेट/शाखेतून कर्ज खात्याची सेवा दिली जात होती, तिथून किंवा डीएमआयच्या (DMI) इतर कोणत्याही कार्यालयातून, जिथे ती कागदपत्रे उपलब्ध असतील, तिथून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल.
  - प्रभावी तारखेला किंवा त्यानंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये, जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या मूळ कागदपत्रांच्या परतीची कालमर्यादा आणि ठिकाण नमूद केले जाईल.
  - एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या निधनाच्या आकस्मिक घटनेत, कंपनीकडे जंगम / स्थावर मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी एक सुनियोजित कार्यपद्धती असेल. अशी कार्यपद्धती कंपनीच्या वेबसाइटवर इतर तत्सम धोरणांसह प्रदर्शित केली आहे.
  - कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/तडजोड झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत जंगम/स्थावर मालमत्तेची मूळ कागदपत्रे देण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित नोंदणी कार्यालयात बोजा पूर्तता अर्ज दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, डीएमआय कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर हा विलंब डीएमआयच्या चुकीमुळे झाला असेल, तर डीएमआय कर्जदाराला विलंबाच्या प्रत्येक दिवसासाठी ५,००० रुपये दराने नुकसान भरपाई देईल.
  - जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या मूळ कागदपत्रांचे अंशतः किंवा पूर्णतः नुकसान झाल्यास, DMI कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या दुय्यम/प्रमाणित प्रती मिळवण्यासाठी मदत करेल आणि नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त, संबंधित खर्चही उचलेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी DMI ला ३० दिवसांचा अतिरिक्त वेळ मिळेल आणि त्यानंतर (म्हणजे, एकूण ६० दिवसांच्या कालावधीनंतर) विलंब कालावधीचा दंड आकारला जाईल.
- (ix) शारीरिकदृष्ट्या / दृष्टिबाधित व्यक्तींना कर्ज सुविधा: कंपनी, अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिकदृष्ट्या / दृष्टिबाधित अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देताना कोणताही भेदभाव करत नाही आणि अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधा मिळवण्यासाठी सर्वतोपरी मदत करते. याव्यतिरिक्त, कंपनी अपंग व्यक्तींच्या तक्रारींचे निवारण सुनिश्चित करते.
- (x) **संचालक मंडळाची जबाबदारी:** डीएमआयने, आपल्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, नमूद केलेल्या तपशिलानुसार संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा ("जीआरएम") स्थापित केली आहे. मध्ये पुढील परिच्छेद. अशा अ यंत्रणा सुनिश्चित करते ते सर्व वाद उद्भवणारे बाहेर च्या निर्णय च्या कंपनीच्या पदाधिकारी आहेत ऐकले आणि विल्हेवाट लावली येथे कमीतकमी येथे पुढील उच्च पातळी. मंडळ च्या संचालक शाल वार्षिक पुनरावलोकन अनुपालन च्या एफपीसी आणि जीआरएमच्या कामकाजाबाबत. या संदर्भात एक एकत्रित अहवाल दरवर्षी मंडळाला सादर केला जाईल.

- (xi) **तक्रार निवारण यंत्रणा ("जीआरएम"):** कंपनी, तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, शाल स्वीकारा धोरण

वर तक्रार निवारण यंत्रणा (" जीआरएम ") जे आहे सोबत ' परिशिष्ट-अ म्हणून जोडलेले आहे. कंपनीचे उपरोक्त जीआरएम, कंपनीने नियुक्त केलेल्या कोणत्याही बाह्य एजन्सीद्वारे पुरविल्या जाणाऱ्या सेवांशी संबंधित बाबी देखील हाताळतील.

(xii) **भाषा आणि मोड च्या संवाद साधणे एफपीसी:** डीएमआय, मध्ये त्यानुसार सोबत मार्गदर्शक तत्त्वे वर एफपीसी आणि आरबीआय मास्टर डायरेक्शन्सनुसार, एफपीसी इंग्रजी भाषेत आणि प्रमुख प्रादेशिक भाषांमध्ये लागू केली जाईल.

(xiii) **कोड सोबत आदर करण्यासाठी दर स्वारस्यपूर्ण :**

- आरबीआयच्या मास्टर डायरेक्शन्सनुसार, डीएमआयचे संचालक मंडळाने मंजूर केलेले व्याजदर धोरण आधीच अस्तित्वात आहे, ज्यामध्ये व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठीची अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती नमूद आहेत. कंपनीने स्वीकारलेल्या व्याजदर मॉडेलमध्ये निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार केला जातो आणि त्याद्वारे कंपनीकडून देण्यात येणाऱ्या कर्जावर आणि आगाऊ रकमांवर आकारला जाणारा व्याजदर निश्चित केला जातो.
- डीएमआय, अर्जामध्ये आणि मंजुरी पत्रामध्ये, लागू असलेल्या आरबीआयच्या निर्देशानुसार आणि डीएमआयच्या व्याजदर धोरणानुसार अवलंबलेल्या जोखमीच्या श्रेणींसाठीच्या दृष्टिकोनाच्या आधारावर गणना केला जाणारा व्याजदर आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींकडून वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील तर्क आपल्या कर्जदारांना जाहीर करेल.
- व्याजदर आणि जोखमीच्या वर्गीकरणाची पद्धत देखील डीएमआयच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल आणि व्याजदरात बदल झाल्यावर ती अद्ययावत केली जाईल.
- खात्यावर आकारल्या जाणाऱ्या अचूक दरांची ग्राहकाला जाणीव करून देण्यासाठी, DMI द्वारे आकारला जाणारा व्याजदर हा वार्षिक दर असेल.
- व्याजाची आकारणी ग्राहकाला निधीच्या प्रत्यक्ष वितरणाच्या तारखेपासून केली जाईल, कर्ज मंजूर झाल्याच्या तारखेपासून किंवा कर्ज करारावर स्वाक्षरी केल्याच्या तारखेपासून नाही.

5. **डिजिटल कर्जपुरवठ्यासाठी किंवा डिजिटल कर्जपुरवठा प्लॅटफॉर्मवरून मिळवलेल्या कर्जासाठीचे अतिरिक्त नियम :**

(i) **डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म/अॅप्स ("डीएलए") द्वारे डीएमआयकडून मिळणाऱ्या कर्जासाठीचे नियम**

जेथे डिजिटल कर्ज देणारे प्लॅटफॉर्म कर्जदार शोधण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी एजंट म्हणून नियुक्त केले जातात, तेथे कंपनी खालीलप्रमाणे कार्यवाही करेल:

- a. या प्लॅटफॉर्मची नावे त्यांच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करा
- b. ग्राहकांशी संवाद साधताना प्लॅटफॉर्म कंपनीचे नाव उघड करतील याची खात्री करा.
- c. मंजुरी मिळाल्यानंतर लगेचच, परंतु कर्ज करारावर स्वाक्षरी करण्यापूर्वी, कर्जदारांना मंजुरीचे पत्र पाठवा.
- d. कर्ज मंजूर करताना/वितरित करताना कर्जदारांना कर्ज कराराच्या आणि सर्व संदर्भित कागदपत्रांच्या प्रती द्या.
- e. कार्यरत डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि नियंत्रण ठेवा.
- f. तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता वाढवा
- g. हे सुनिश्चित करा की नियुक्त केलेले कर्ज सेवा प्रदाते (LSPs) कर्जाचे प्रस्ताव पारदर्शकपणे आणि निष्पक्षपणे सादर करतील, जेणेकरून निःपक्षपाती तुलना होईल आणि कर्जदारांना समान वागणूक मिळेल.

6. **अतिरिक्त नियम साठी वाहन वित्तपुरवठा :**

डीएमआयने, वाहनांच्या वित्तपुरवठ्याच्या संदर्भात, प्रत्यक्षपणे किंवा आपल्या मध्यस्थांमार्फत, आरबीआयच्या मास्टर डायरेक्शन्समध्ये विहित केलेल्या खालील बाबींचे पालन सुनिश्चित करावे:

- (i) डीएमआयकडे कर्जदारासोबतच्या कर्ज करारामध्ये एक अंतर्भूत पुनर्ताबा कलम असेल, जे कायदेशीररित्या अंमलबजावणीयोग्य आहे.
- (ii) डीएमआय इच्छा खात्री करा पारदर्शकता मध्ये अटी आणि परिस्थिती च्या कर्ज करार या संदर्भात:
  - (a) सूचना कालावधी आधी घेत आहे ताबा;
  - (b) परिस्थिती खाली जे सूचना कालावधी इच्छा व्हा माफ केले;
  - (c) प्रक्रिया साठी घेत आहे ताबा च्या सुरक्षा/ वाहन;
  - (d) ए तरतूद बाबत अंतिम संधी करण्यासाठी व्हा दिले करण्यासाठी कर्जदार साठी परतफेड च्या कर्ज मालमत्तेच्या/वाहनाच्या विक्री/लिलावापूर्वी;
  - (e) प्रक्रिया साठी देणे जप्ती च्या वाहन/ वाहन; आणि
  - (f) प्रक्रिया साठी विक्री/लिलाव च्या मालमत्ता/ वाहन.

अटी व शर्तीची प्रत कर्जदाराला उपलब्ध करून दिली जाईल. कंपनी कर्ज मंजूर करताना/वितरित करताना सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराची एक प्रत, तसेच कर्ज करारामध्ये नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांची प्रत्येकी एक प्रत देईल, जे अशा करारांचा/कर्ज करारनाम्यांचा एक प्रमुख घटक आहे.

#### 7. एनबीएफसी- मायक्रो वित्त संस्था (एनबीएफसी-एमएफआय) आणि सूक्ष्म वित्त कर्ज:

डीएमआय करतो नाही कल्पना करणे घेऊन जाणे बाहेर एनबीएफसी-एमएफआय क्रियाकलाप म्हणून अशा मार्गदर्शक तत्त्वे आहेत नाही लागू कंपनी. कंपनी ऑफर्स कर्ज करण्यासाठी व्यक्ती ज्यांचे एकूण घरगुती उत्पन्न आहे मासिक ₹25,000/- पेक्षा जास्त. त्यामुळे, मास्टर डायरेक्शन- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी नियामक चौकट) निर्देश, 2022 दिनांक 14 मार्च 2022 ("मायक्रोफायनान्स कर्जावरील मास्टर निर्देश") मध्ये नमूद केल्यानुसार मायक्रोफायनान्स कर्जाशी संबंधित तरतुदी कंपनीला लागू नाहीत.

#### 8. कोड च्या आचरण जारी केले द्वारे डिजिटल कर्जदारांचे संघटना च्या भारत (डीएलएआय):

कंपनी शाल पालन करा सोबत तरतुदी च्या कोड च्या आचरण जारी केले द्वारे डिजिटल कर्जदारांचे संघटना च्या भारत (डीएलएआय) वर सप्टेंबर २३, २०२३ च्या जे कंपनी आहे अ सदस्य.

#### 9. कर्ज सुविधा ला शारीरिक/दृष्ट्येष्ट्या आव्हान दिले:

डीएमआय शारीरिक/दृष्ट्येष्ट्या अर्जदारांना अपंगत्वाच्या कारणास्तव कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देताना भेदभाव करणार नाही. डीएमआयच्या सर्व शाखा/प्रतिनिधींनी अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधा मिळवण्यासाठी सर्वतोपरी साहाय्य करावे.

#### 10. पुनरावलोकन च्या एफपीसी:

एफपीसी शाल व्हा सुधारित किंवा सुधारित सोबत मंजूरी च्या मंडळ. एफपीसी शाल व्हा पुनरावलोकन केले द्वारे मंडळ १३ नोव्हेंबर २०२५ रोजी संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणात्मक जोखमीच्या वर्गीकरणाच्या आराखड्यानुसार. परिणामी वर कोणतेही दुरुस्त्या मध्ये आरबीआय मास्टर दिशा किंवा कोणतेही बदल स्थान च्या कंपनी, आवश्यक बदल मध्ये हे एफपीसी शाल व्हा समाविष्ट केले आणि मंजूर केले मंडळाद्वारे.

या एफपीसीमध्ये काहीही अंतर्भूत असले तरी, कोणत्याही बाबतीत विरोधाभास तरतुदीच्या या एफपीसीची कोणत्याही विद्यमान कायदे, नियम, विनियम, कायदे किंवा त्यात बदल किंवा अधिनियम नवीन लागू होणाऱ्या कायद्याच्या बाबतीत, अशा कायद्यातील, अधिनियमातील, नियमांतील, विनियमांतील किंवा अधिनियमातील तरतुदी या एफपीसीवर प्रभावी ठरतील.

## तक्रार निवारण यंत्रणा

### 1. प्रस्तावना

डीएमआय वित्त खाजगी मर्यादित (यापुढे संदर्भित म्हणून "कंपनी" किंवा "डीएमआय") आहे नोंदणीकृत म्हणून अ भारतीय रिझर्व्ह बँकेकडे (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या - नोंदणी, सूट आणि प्रमाण-आधारित नियमनासाठी चौकट) निर्देश, २०२५ (वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार) ("आरबीसी निर्देश") नुसार, ठेवी स्वीकारणारी नसलेली बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपनी ('एनबीएफसी') आणि एनबीएफसी - मध्यम स्तर म्हणून वर्गीकृत.

आरबीसी निर्देशाच्या प्रकरण ॥ नुसार, डीएमआयने ही यंत्रणा तयार केली आहे, जिचा उल्लेख यापुढे "तक्रार निवारण यंत्रणा" म्हणून केला जाईल.

आमची तक्रार निवारण यंत्रणा ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी आणि समस्यांचे त्वरित व प्रभावीपणे निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी तयार केली आहे. आम्ही आमच्या ग्राहकांना केवळ विहित माध्यमांद्वारेच तक्रारी मांडण्यास प्रोत्साहित करतो. आम्ही वचनबद्ध आहोत निराकरण करण्यासाठी समस्या एकाच्या आत निर्दिष्ट केले कालावधी. आमचे समर्पित तक्रार निवारण पथक प्रत्येक तक्रारीची सखोल चौकशी करून तक्रारदाराला अभिप्राय देईल. पारदर्शकता आणि विश्वास वाढवणे हे आमचे ध्येय आहे, जेणेकरून आमच्या ग्राहकांना आमच्याशी संवाद साधताना त्यांचे म्हणणे ऐकले जात आहे आणि त्यांना महत्त्व दिले जात आहे, असे वाटेल.

### 2. लागूता

हे यंत्रणा लागू होते करण्यासाठी सर्व ग्राहक, हितधारक, आणि कर्मचारी च्या गैर-बँकिंग आर्थिक कंपनी (एनबीएफसी). यामध्ये कंपनीद्वारे दिल्या जाणाऱ्या सर्व सेवा आणि उत्पादनांचा समावेश आहे, ज्यामध्ये कर्ज, गुंतवणूक यांचा समावेश होतो, परंतु ते एवढ्यापुरतेच मर्यादित नाही. आणि ग्राहक समर्थन. हे यंत्रणा आहे हेतू साठी वापर मध्ये सर्व ग्राहक संवाद, यात समोरासमोराचा संवाद, दूरध्वनीवरील संभाषणे आणि इलेक्ट्रॉनिक पत्रव्यवहार यांचा समावेश आहे. याव्यतिरिक्त, ते लागू होते करण्यासाठी कोणतेही तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाते व्यस्त द्वारे एनबीएफसी मध्ये पोहोचवणे सेवा करण्यासाठी ग्राहक. सर्व प्रभावी संवाद आणि तक्रारींचे निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी, संबंधित पक्षांना या यंत्रणेची परिचित होण्यासाठी प्रोत्साहित केले जाते.

### 3. उद्दिष्ट च्या यंत्रणा

- सर्व ग्राहक आहेत नेहमी उपचार केले बऱ्यापैकी आणि शिवाय पूर्वग्रह.
- सर्व समस्या वाढवले द्वारे ग्राहक आहेत व्यवहार केला सोबत सौजन्य आणि निराकरण केले वर वेळ.
- ग्राहक आहेत पूर्णपणे जाणीव करून दिली च्या त्यांचे अधिकार जेणेकरून ते करू शकतात निवड साठी पर्यायी जर ते आमच्या प्रतिसादाने किंवा त्यांच्या तक्रारीच्या निराकरणाने पूर्णपणे समाधानी नसतील तर, त्यांना उपलब्ध असलेले उपाय.

ही यंत्रणा DMI च्या सर्व ग्राहकांना आणि DMI च्या निदर्शनास आणलेल्या सर्व बाबींना लागू आहे. त्याचे ओळखले पत्रव्यवहार आणि संवाद चॅनेल. हे वगळते प्रकरणे जे आहेत न्यायप्रविष्ट .

### 4. मुख्य मापदंड

खालील आहेत काही च्या मुख्य पॅरामीटर्स च्या तक्रार निवारण यंत्रणा (" जीआरएम ") दत्तक घेतले द्वारे कंपनी :

- ठराव च्या ग्राहक तक्रारी/ विवाद/ प्रश्न आत अ विहित वेळ चौकट.
- सर्व तक्रारी/ विवाद/ प्रश्नांचे निराकरण सुनिश्चित करणे किमान ग्राहकांचे म्हणणे ऐकून घेतले जाते आणि त्यांच्या समस्यांचे निराकरण केले जाते. पुढच्या उच्च स्तरावर.
- कंपनी तक्रार/गा-न्हाणे त्वरित विचारात घेईल आणि ३० दिवसांच्या कालावधीत प्रकरणांचे जलदगतीने निराकरण करेल. जर ३० दिवसांच्या कालावधीत तक्रार/गा-न्हाण्याचे निराकरण झाले नाही, तर कर्जदार रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजनेअंतर्गत तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली ("CMS") पोर्टलद्वारे तक्रार सादर करू शकतो.

## 5. आढावा च्या ग्राहक सेवा

ग्राहक संवाद आहेत वर्गीकृत म्हणून खालील:

- i. प्रश्न (प्रश्न) - ग्राहक आवश्यकता ज्या कॅन व्हा उपस्थित होते आणि बंद केले कोणत्याही पुढील प्रक्रियेची आवश्यकता न भासता, तात्काळ.
- ii. विनंत्या (आर) - ग्राहक आवश्यकता जे गरज पुढे प्रक्रिया आणि आहेत नाही मध्ये तक्रारीचे स्वरूप.
- iii. तक्रारी (सी) – तक्रारी पाहिजे व्हा वाढवले मध्ये खालील परिस्थिती :

  - a. बंद न करणे च्या विनंती आत वचन दिले कालावधी (टीएटी);
  - b. कमतरता मध्ये वचन दिले कृती किंवा सेवा प्रदान केले करण्यासाठी ग्राहक ;
  - c. उल्लंघन च्या सहमत अटी आणि परिस्थिती च्या कर्ज करार;
  - d. माहिती उघड न करणे च्या साहित्य अटी म्हणून आवश्यक खाली योग्य पद्धती कोड;
  - e. कृती आणि वर्तन च्या कंपनी कर्मचारी आणि भागीदार परिणामी मध्ये ग्राहकांनी घटनेची वस्तुस्थिती मांडल्यामुळे झालेले अयोग्य आर्थिक नुकसान.
  - f. इतर कोणत्याही परिस्थितीत कंपनीच्या विवेकबुद्धीनुसार.

## 6. चॅनेल, वाढ मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन साठी तक्रार निवारण डीएमआयच्या आत

डीएमआय विविध व्यवसाय विभागांमध्ये कार्यरत आहे, जसे की उपभोग कर्ज, वैयक्तिक कर्ज आणि एमएसएमई कर्ज, ज्यामध्ये उच्च निव्वळ संपत्ती असलेल्या व्यक्तींना (HNI) दिले जाणारे मुदत कर्ज आणि शेअर्सवरील कर्ज यांचा समावेश आहे. ग्राहक खंड आणि प्रश्न/चौकशी होईल बदल म्हणून कंपनी आहे ठरवले करण्यासाठी आहे प्रत्येक व्यवसाय विभागासाठी स्वतंत्र एस्केलेशन मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन.

(1) **ग्राहक तक्रारी नोंदवण्याचे मार्ग:** ग्राहक खालील मार्गांद्वारे त्यांच्या तक्रारी/ प्रश्न/ चौकशी नोंदवू शकतात:

- (a) **व्हॉइस सपोर्ट** - ग्राहक कॉल करू शकतात आमच्याकडे ग्राहक काळजी सोमवार ते शनिवार सकाळी ९:०० ते रात्री ८:०० च्या दरम्यान 08064-807-777 वर संपर्क साधा.
- (b) **ईमेल सपोर्ट** - कृपया आम्हाला [customercare@dmifinance.in](mailto:customercare@dmifinance.in) वर लिहा (*कृपया ईमेलमध्ये तुमचा कर्ज खाते क्रमांक आणि संपर्क क्रमांक नमूद करण्याचे सुनिश्चित करा*). ग्राहकाला प्राप्त होईल एक स्वयंचलित पोचपावती लगेच आणि इच्छा प्राप्त करा अ प्रतिसाद पासून संघ आत ३ व्यवसाय दिवस पण तिथे होईल व्हा उदाहरणे ज्यामध्ये संघ मे अगदी प्रतिसाद देण्यास जास्त वेळ लागतो.

(2) **वाढ आत कंपनी:**

- (a) **पातळी १:** ए ग्राहक कॅन वाढणे बाब [grievance@dmifinance.in](mailto:grievance@dmifinance.in) वर पाठवा मध्ये जर तो/ती चौकशी/विनंतीवर मिळालेल्या प्रतिसादाने समाधानी नसेल किंवा ग्राहक सेवा टीमकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही तर. चौकशी/विवाद/तक्रारीनुसार, ग्राहकाला ५ कामकाजाच्या दिवसांच्या आत कंपनीकडे नोंदणी केलेल्या त्याच्या/तिच्या ईमेल आयडीवर लेखी उत्तर/निराकरण पाठवले जाईल.
- (b) **पातळी २:** ए ग्राहक नाही समाधानी सोबत प्रतिसाद प्राप्त झाले किंवा नाही प्राप्त करा कोणतेही प्रतिसाद पासून पातळी १, कॅन पुढे वाढणे बाब/ प्रश्न/ तक्रार करण्यासाठी खालीलप्रमाणे :

नाव च्या तक्रार निवारण अधिकारी	श्री. आशिष सारिन वरिष्ठ उप अध्यक्ष - ग्राहक यश व्यक्त करा इमारत, तिसरा मजला, ९-१०, बहादूर शाह झफर मार्ग, नवी दिल्ली- ११०००२
संपर्क क्रमांक	०११-४१२०४४४४
ईमेल पत्ता	<a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

- (3) मिळालेल्या निराकरणाने ग्राहक समाधानी नसल्यास किंवा विहित मुदतीत DMI कडून प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक आपली तक्रार RBI CMS पोर्टल – 1. <https://cms.rbi.org.in> वर नोंदवू शकतात.

आपला तक्रार अर्ज (नमुना) खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर पाठवा:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह  
बँक, चौथा मजला,  
क्षेत्र १७, चंदीगड – १६००१७ टोल फ्री  
क्रमांक – १४४४८

तक्रार कशी दाखल करावी आणि दाखल केलेल्या तक्रारीची स्थिती जाणून घेण्यासाठी सीआरपीसीच्या टोल-फ्री हेल्पलाइन १४४४८ वर कॉल करा.

## 7. प्रदर्शन च्या धोरण

ग्राहकांच्या सोयीसाठी, कंपनीने कार्यालयाच्या सर्व आवारात हे धोरण ठळकपणे प्रदर्शित केले आहे. च्या कंपनी. ग्राहक कॅन तसेच प्रवेश धोरण वर वेबसाइट च्या कंपनी <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> या लिंकद्वारे

## 8. प्रक्रिया साठी फाइलिंग अ तक्रार सोबत प्राचार्य नोडल अधिकारी

कोणत्याही प्रश्नांसाठी किंवा समस्यांसाठी ग्राहक <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> वर क्लिक करून विविध सेवा माध्यमांद्वारे आमच्याशी संपर्क साधू शकतात . मध्ये प्रकरण ग्राहक आहेत नाही समाधानी सोबत ठराव प्रदान केले द्वारे आमच्या ग्राहक काळजी कार्यकारी, तपशील च्या प्राचार्य नोडल अधिकारी आहेत खालीलप्रमाणे दिले आहे :

### a) प्राचार्य नोडल अधिकारी च्या कंपनी:

प्राचार्य नोडल अधिकारी च्या कंपनी मे व्हा संपर्क साधला येथे:

नाव च्या मुख्य नोडल अधिकारी	आशिष सारिन मुख्य ग्राहक अनुभव अधिकारी व्यक्त करा इमारत, तिसरा फरशी, ९-१०, बहादूर शाह झफर मार्ग, नवी दिल्ली- ११०००२
संपर्क क्रमांक	<a href="tel:011-41204444">०११-४१२०४४४४</a>
ईमेल पत्ता	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

### b) प्रक्रिया साठी फाइलिंग अ तक्रार सोबत प्राचार्य नोडल अधिकारी:

पायरी १. लिहिलेले तक्रार करण्यासाठी नियंत्रित अस्तित्व येथे शेवट च्या ३० दिवस.

पायरी २. जर तक्रार आहे नाकारले पूर्णपणे किंवा अंशतः द्वारे नियंत्रित अस्तित्व आणि ग्राहक राहणे असमाधानी सोबत प्रतिसाद किंवा नाही उत्तर आहे प्राप्त झाले पासून नियंत्रित अस्तित्व जर ग्राहक आहे इतर कोणत्याही मंचाशी संपर्क साधला नाही.

पायरी ३. फाईल तक्रार सोबत लोकपाल:

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

## 9. प्रक्रिया सुधारणा

आधारित वर निष्कर्ष आणि प्रमाणीकरण च्या तक्रारी हाताळले द्वारे अंतर्गत लोकपाल, अ सखोल मूळ कारण विश्लेषण आहे आयोजित केले वर शीर्ष श्रेणी च्या तक्रारी करण्यासाठी ओळखणे कोणतेही महत्त्वपूर्ण अंतर आणि चुका मध्ये विद्यमान प्रक्रिया. या विश्लेषणातून मिळालेली माहिती आणि अभिप्राय सर्व संबंधित संघांसोबत पद्धतशीरपणे सामायिक केले जातात. हा सहयोगी दृष्टिकोन सुनिश्चित करतो की आमच्या सेवेची गुणवत्ता वाढवण्यासाठी आणि भविष्यात अशाच समस्यांची पुनरावृत्ती कमी करण्यासाठी सुधारणात्मक उपाययोजना प्रभावीपणे अंमलात आणल्या जातील.

## 10. पुनरावलोकन च्या जीआरएम

संचालक मंडळ, १३ नोव्हेंबर २०२५ रोजी संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणात्मक जोखमींच्या वर्गीकरणाच्या आराखड्यानुसार या धोरणाचे पुनरावलोकन करेल. जर धोरणामध्ये बदल करण्याची आवश्यकता असलेले कोणतेही नियामक बदल झाले, तर धोरणाचे पुनरावलोकन करून त्यानुसार त्यात सुधारणा केली जाईल.

या धोरणांतर्गत समाविष्ट नसलेल्या इतर कोणत्याही अटी/कार्यपद्धती आरबीआयने जारी केलेल्या एसबीआर फ्रेमवर्क आणि संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वे/परिपत्रकांनुसार वाचल्या जातील.