

منصفانہ مشقیں 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 ریزرو بینک آف انڈیا) غیر بینکنگ مالیاتی (کے ساتھ رجسٹرڈ کرنا 'RBI' کو ریزرو بینک آف انڈیا (ND-NBFC) کمپنی NBFC کمپنیاں - رجسٹریشن، چھوٹ اور فریم ورک برائے اسکیل بسڈ ریگولیشن (کی ہدایات، 2025 کے مطابق درمیانی تہہ کے طور پر درجہ بندی کیا گیا ہے۔ ، کے طور پر ترمیم شدہ سے وقت کو وقت دی کمپنی ہے بنیادی طور پر مصروف (NBFC-ML) میں دی قرض دینا کاروبار

، کے ساتھ) غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیاں - ذمہ دار کاروباری طرز عمل (کی ہدایات III میں کے مطابق ریزرو بینک آف انڈیا کے باب کو منصفانہ طرز عمل کے ضابطے ("NBFCs") نان بینکنگ کسٹمر انٹرفیس رکھنے والی مالیاتی کمپنیاں ، ("ہدایات RBC") 2025 این پی ایف سی ہونا a ہونا DMI مشروع میں دی آر پی آئی ماسٹر ہدایات ('FPC') سے متعلق رہنما خطوط اپنانے کی ضرورت ہے۔ گاہک انٹرفیس وضع کیا ہے اور اپنایا یہ ایف پی سی کے لیے دی قرض دینا میں کاروبار کے مطابق کے ساتھ ہدایات نے کہا

## 2. مقصد اور اس کا اطلاق:

نے اپنے صارفین/قرض لینے والوں کے ساتھ معاملات کرتے ہوئے منصفانہ اور شفاف طریقوں کو حاصل کرنے کی کوشش کے DMI کو اپنایا ہے۔ یہ ایف پی سی کم از کم معیارات طے کر کے اچھے اور منصفانہ طرز عمل کو فروغ دینے کا FPC ساتھ نفاذ کے لیے 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 قرض، 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) محتسب کے سامنے کارروائی RBI شخص دوسرے سے ایک وکیل مناسب طریقے سے مقرر اور a مجاز نمائندہ" مطلب" میں شکایت کنندہ کی نمائندگی کرنے کے لیے تحریری طور پر مجاز ہے۔
- (c) بورڈ "کا مطلب کمپنی کا بورڈ آف ڈائریکٹرز ہے جیسا کہ کمپنیز ایکٹ، 2013 کے تحت تشکیل دیا گیا ہے۔"
- (d) شکایت "کا مطلب تحریری طور پر یا دیگر طریقوں سے کی گئی کوئی بھی نمائندگی ہے جس میں کمپنی کی طرف سے سروس" میں کمی کا الزام لگایا گیا ہے، اس پر ریلیف حاصل کرنے کے ساتھ یا اس کے بغیر؛
- (e) کی طرف سے فراہم کردہ سروس استعمال کرتا ہے، یا اس کے لیے درخواست NBFC کسٹمر "کا مطلب ہے وہ شخص جو" دہندہ ہے۔
- (f) کو قانونی طور پر یا دوسری NBFC کا مطلب ہے کسی بھی خدمت میں ایک کوتاہی یا ناکافی، جسے "کمی خدمت میں صورت میں فراہم کرنے کی ضرورت ہے، جس کے نتیجے میں کسٹمر کو مالی نقصان یا نقصان ہو سکتا ہے یا نہیں
- (g) ڈائریکٹر "کا مطلب ہے انفرادی ڈائریکٹر یا کمپنی کے بورڈ میں سے کوئی بھی ڈائریکٹر۔"
- (h) کا مطلب ہے منصفانہ طرز عمل کوڈ۔ "FPC"
- (i) کی طرف سے ایک خود مختار اتھارٹی کے طور پر مقرر DMI اندرونی محتسب "کا مطلب ہے داخلی محتسب جس کو" کی متعلقہ کسٹمر سروس ٹیم نے جزوی یا مکمل طور پر مسترد DMI کیا گیا ہے تاکہ ان شکایات کا جائزہ لیا جا سکے جنہیں کر دیا تھا۔
- (j) کا مطلب ہے قرض کے معاہدے کے کلیدی حقائق کا بیان، آسان اور سمجھنے میں آسان "KFS" کلیدی حقائق کا بیان "یا" زبان میں، جو قرض لینے والے کو معیاری شکل میں فراہم کیا جاتا ہے۔
- (k) محتسب نائب محتسب" مطلب کوئی بھی شخص مقرر کی طرف سے دی ریزرو بینک کے طور پر جیسے کہ اسکیم کے تحت۔
- (l) اسکیم "کا مطلب ہے ریزرو بینک- انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم، 2021 جو کہ ریزرو بینک آف انڈیا کی طرف سے 12" (RB- نومبر 2021 کو جاری کی گئی ہے، جس میں وقتاً فوقتاً ترمیم کی گئی ہے۔ یا ریزرو بینک- انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم جو کہ 16 جنوری 2026 کو ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعہ جاری کیا گیا جیسا کہ قابل اطلاق ہو 2026، (IOS)

## 4. ڈی ایم آئی کے تمام لون پروڈکٹس پر لاگو ہونے والے اصول

## (i) ایبلی کیشنز کے لیے قرضے اور ان کا پروسیسنگ

- تمام قرض مصنوعات کی دی کمپنی کرے گا ہونا کے طور پر فی دی قرض پالیسی اور پروڈکٹ نوٹس اپنایا کی طرف سے دی کمپنی
- ڈی ایم آئی کے ذریعے قرض لینے والے کے ساتھ تمام مواصلات مقامی زبان میں ہوں گے یا ایسی زبان میں ہوں گے جیسا کہ قرض لینے والے کی سمجھ میں آتا ہے۔ کمپنی اس اثر کے لیے گاہک سے ڈیکلریشن/انڈرٹیکنگ حاصل کرے گی۔
- 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 تو کہ کر سکتے ہیں ہونا بنایا NBFCs معنی خیز موازنہ کے ساتھ دی شرائط اور حالات پیشکش کی طرف سے دوسرے a اور مطلع فیصلہ کر سکتے ہیں ہونا لیا قرض لینے والے کی طرف سے
- دی کمپنی کرے گا فراہم کریں اعتراف کے لیے رسید کی قرض ایبلی کیشنز ساتھ کے ساتھ وقت کا فریم جس کے اندر قرض کی درخواستیں نمٹائی جائیں گی۔ مزید، قرض کی درخواست کو 60 دن تک کی مدت میں نمٹا دیا جائے گا۔
- کمپنی، قرض کی درخواست کے مرحلے پر، درخواست فارم کے ساتھ جمع کرنے کے لیے درکار تمام دستاویزات 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۔
- انتخاب کے استعمال پر، صارف کو اس کی پسند کے قرض کی مصنوعات کے بارے میں متعلقہ معلومات فراہم کی جائیں گی۔
- صارف کو اس کی درخواست کی حیثیت کے بارے میں مطلع کیا جائے گا، جیسا کہ اور جب ضرورت ہو گی۔ گاہک بھی کرے گا مطلع کیا جائے کے بارے میں دی ٹائم لائنز کے اندر جو دی پوری قرض عمل مرضی ہونا مکمل میں کاروبار کا عام کورس

## (ii) قرض تشخیص شرائط اور شرائط

- کمپنی داخلی پالیسیوں اور طریقہ کار کے مطابق قرض لینے والے کی درخواستوں کا کریڈٹ اسیسمنٹ کرے گی۔
- 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۔
- ڈی ایم آئی مجوزہ قرض کی کلیدی شرائط و ضوابط کو مقامی زبان میں تحریری طور پر یا صارف کی سمجھ میں آنے کے ساتھ تحریری مواصلت کی کسی بھی دوسری شکل کے ذریعے بیان KFS والی زبان میں، منظوری لیٹر یا ٹرم شیٹ یا 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 دیگر تمام 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۔
- 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 کے وقت قرض دہندگان اور گاہک کی طرف سے مناسب طور پر منظوری دی جائے گی۔
- جوابی حقائق کا بیان
- فراہم کرے گی تاکہ وہ قرض کے معاہدے کو انجام دینے سے پہلے KFS کمپنی تمام ممکنہ قرض دہندگان کو ایک کے ضوابط کے تحت فراہم کردہ معیاری RBI ایک باخبر نقطہ نظر حاصل کرنے میں مدد کرے، جیسا کہ قرض لینے والوں کو اس زبان میں فراہم کی جائے گی جو قرض لینے والے کے سمجھ میں آتی ہے۔ KFS فارمیٹ ہے۔
- کے مشمولات قرض لینے والے کو سمجھائے جائیں گے اور ایک اعتراف حاصل کیا جائے گا کہ وہ ایسے سمجھ KFS گیا ہے۔
- کو ایک منفرد پروپوزل نمبر فراہم کیا جائے گا اور سات دن یا اس سے زیادہ مدت کے قرضوں کے لیے کم از KFS

کم تین کام کے دنوں کی میعاد ہوگی، اور سات دن سے کم مدت والے قرضوں کے لیے ایک کام کے دن کی میعاد میں بتائے گئے قرض کی شرائط کا پابند ہو گا، اگر مستعار مدت کے دوران قرض لینے KFS ہوگی۔ قرض لینے والا والے کی طرف سے رضامندی ہو۔

- APR کی ایک کمپیوٹیشن شیٹ اور قرض کی مدت پر قرض کی معافی کا شیڈول شامل ہوگا۔ APR میں KFS میں کمپنی کی طرف سے لگائے گئے تمام چارجز شامل ہوں گے۔
- میں ذکر نہیں ہے، قرض لینے والے کی واضح رضامندی کے بغیر، قرض KFS کوئی بھی فیس، چارجز، وغیرہ جن کا ذریعہ قرض لینے والے سے وصول نہیں کیا جا سکتا ہے۔ NBFCs کی مدت کے دوران کسی بھی مرحلے پر
- تیسری پارٹی کے خدمات فراہم کرنے والوں کی جانب سے کمپنی کی طرف سے حقیقی بنیادوں پر قرض دہندگان کا حصہ ہوں گے اور انہیں APR سے وصول کیے گئے چارجز، جیسے انشورنس چارجز، قانونی چارجز وغیرہ، بھی، الگ سے ظاہر 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

#### تجزیری چارجز

- کی کریڈٹ پالیسی کے مطابق قرض کے معاہدے کی مادی شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کے لیے 'تجزیری NBFC چارجز' بشمول قرض لینے والے کی طرف سے ادائیگی میں ڈیفالٹ 'تجزیری سود' کی صورت میں نہیں لگایا جائے گا جو ایڈوانس پر وصول کی جائے والی شرح سود میں شامل کیا جاتا ہے۔ تجزیری 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۔
- ڈی ایم آئی کی طرف سے قرض کے معاہدے اور انتہائی اہم شرائط و ضوابط/کلیدی حقیقت بیان میں واجب الادا/تجزیری چارجز کی مقدار اور وجوہات واضح طور پر ظاہر کی جائیں گی۔ ڈی ایم آئی نے شرح سود اور چارجز پر اپنی پالیسی میں جرمانہ/زائد المیعاد چارجز بھی اپنی ویب سائٹ پر ظاہر کیے ہیں۔
- تجزیری 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۔
- انفرادی قرض دہندگان کو، کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے منظور کیے گئے قرضوں کی صورت میں تجزیری 'چارجز، شرائط و ضوابط کی اسی طرح کی عدم تعمیل کے لیے غیر انفرادی قرض دہندگان پر لاگو ہونے والے تجزیری چارجز سے زیادہ نہیں ہوں گے۔
- جب بھی قرض لینے والوں کو شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کی یاددہانی بھیجی جاتی ہے، تو تجزیری چارجز مطلع کیے جائیں گے۔ مزید برآں، تجزیری چارجز لگانے کی کوئی بھی مثال اور اس وجہ سے قرض لینے والے کو بتا دیا جائے گا۔

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

- ڈی ایم آئی انگریزی میں 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 تبدیلی کے بارے میں۔ یہ چارجز قرض دہندگان کے آسان حوالہ کے لیے کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہوں گے۔
- 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۔
- 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۔
- ڈی ایم آئی کرے گا رہائی تمام سیکیورٹیز پر ادائیگی کی تمام واجبات یا پر احساس کی دی قرض کی بقایا رقم کسی بھی جائز حق سے مشروط ہے یا قرض لینے والے کے خلاف ڈی ایم آئی کے پاس کسی دوسرے دعوے کے لیے لیا جا سکتا ہے۔ اگر سیٹ آف کے اس طرح کے حق کو استعمال کرنا ہے تو، قرض لینے والا کرے گا۔ نوٹس دیا جائے کے بارے متعلقہ دعوے کے DMI میں دی ایک ہی کے ساتھ مکمل کے بارے میں دی باقی دعوے اور دی حالات کے تحت جو حل/ادائیگی تک سیکیورٹیز کو برقرار رکھنے کا حقدار ہے۔

#### (iv) واجبات کی وصولی

- کمپنی نے وصولی کے لیے بورڈ سے منظور شدہ ضابطہ اخلاق نافذ کیا ہے جس کی پابندی قرضوں کی وصولی کے دوران ہر وقت کی جائے گی۔
- 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۔

- کمپنی نے اپنی جگہ بورڈ سے اسٹریٹس ایسٹس مینجمنٹ پالیسی کی منظوری دے دی ہے جو ادائیگی میں مشکلات کی وجہ سے کمپنی کو دباؤ والے اثاثوں کے حل کا اختیار دیتی ہے۔

#### (v) عمومی:

- 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)۔
- 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۔
- غیر ضروری ہراساں کرنے کا سہارا نہیں لے گا مثلاً طاق اوقات میں NBFC قرضوں کی وصولی کے معاملے میں، ایک قرض لینے والوں کو مسلسل پریشان کرنا، قرضوں کی وصولی کے لیے پٹھوں کی طاقت کا استعمال کرنا وغیرہ۔ چونکہ اس بات کو یقینی بنائے NBFC صارفین کی شکایات میں کمپنیوں کے عملے کی طرف سے بدتمیزی بھی شامل ہے، ایک گا کہ عملہ کسٹمر کے ساتھ مناسب طریقے سے نمٹنے کے لیے مناسب تربیت فراہم کرے۔

#### (vi) پر مبنی ذاتی قرضوں پر فلوٹنگ سود کی شرح کو دوبارہ ترتیب دینا (EMI) مساوی ماہانہ اقساط

- 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 لے سکتے ہیں اس بات کو EMI پر دی وقت کی منظوری کی میں، EMI یقینی بنانے کے لیے کہ مناسب سپیڈ روم/مارجن دستیاب ہو۔ کے لیے لمبائی کی مدت اور/یا اضافہ میں دی منظر نامہ کی ممکن قرض کی مدت کے دوران بیرونی بینج مارک کی شرح میں اضافہ۔
- قرض لینے والوں کو واضح طور پر قرض پر بینج مارک سود کی شرح میں تبدیلی کے DMI، منظوری کے وقت اور/یا مدت یا دونوں میں تبدیلیاں آئیں گی۔ اس کے بعد EMI ممکنہ اثرات کے بارے میں بتائے گا جس سے ٹینر یا دونوں میں کوئی اضافہ مناسب چینلز کے ذریعے قرض لینے والے کو فوری/EMI مندرجہ بالا کی وجہ سے طور پر مطلع کیا جائے گا۔
- قرض لینے والوں کو بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق ایک DMI، شرح سود کو دوبارہ ترتیب دینے کے وقت مقررہ شرح پر جانے کا اختیار فراہم کرے گا۔ پالیسی، دیگر چیزوں کے ساتھ، یہ بھی بتائے گی 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 فورکلوزر چارجز/قبل از ادائیگی جرمانے کی وصولی موجودہ ہدایات کے تابع ہوگی۔
- قرضوں کو فلوٹنگ سے فکسڈ ریٹ میں تبدیل کرنے کے لیے تمام قابل اطلاق چارجز اور مندرجہ بالا اختیارات کے استعمال سے متعلقہ دیگر سروس چارجز/انتظامی اخراجات کو منظوری کے خط میں شفاف طریقے سے ظاہر کے ذریعے ایسے چارجز/اخراجات پر نظر ثانی کے وقت بھی۔ قابل اطلاق چارجز DMI کیا جائے گا اور وقتاً فوقتاً کی ویب سائٹ پر دکھائے جائیں گے۔ NBFC بورڈ کے ذریعے منظور شدہ ہوں گے اور
- ڈی ایم آئی اس بات کو یقینی بنائے گا کہ فلوٹنگ ریٹ لون کی صورت میں مدت کو بڑھانا منفی معافی کا نتیجہ نہیں بنتا ہے۔
- ڈی ایم آئی ہر سہ ماہی کے اختتام پر ایک بیان کو مناسب چینلز کے ذریعے، قرض لینے والوں کے لیے شیئر/قابل کی تعداد اور قرض EMIs کی رقم، باقی EMI، رسائی بنائے گا جو کم از کم، اصل اور آج تک وصول کیے گئے سود کا شمار کرے گا۔ ڈی ایم آئی اس بات کو (APR) کی پوری مدت کے لیے سالانہ شرح سود/سالانہ فیصدی شرح یقینی بنائے گا کہ بیانات آسان ہوں اور قرض لینے والے آسانی سے سمجھ سکیں۔

#### (vii) قرضوں پر قبل از ادائیگی چارجز

- قبل از ادائیگی یا جزوی ادائیگی کے چارجز بورڈ کے ذریعے منظور شدہ شرح سود کی پالیسی کے ساتھ پڑھ جائیں گے۔ ڈی ایم آئی کرے گا 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۔
- کو کاروباری مقصد کے لیے 01 (MSEs) تیرنے کے لیے شرح انفرادی قرض دہندگان اور مائیکرو اور شمال انٹریپرائزز

جنوری 2026 کو یا اس کے بعد منظور شدہ مدتی قرضوں کی منظوری یا تجدید، کمپنی 50 لاکھ تک کی منظور شدہ رقم/ حد کے ساتھ قرضوں پر کوئی قبل از ادائیگی چارجز نہیں لگائے گی۔

- مندرجہ بالا دفعات پہلے سے ادائیگی (جزوی یا مکمل) کے لیے استعمال ہونے والے فنڈز کے ذرائع سے قطع نظر اور کسی کم از کم لاک ان مدت کے بغیر لاگو ہوں گی۔
- دوپہری یا خصوصی شرحوں والے قرضوں کی صورت میں (یعنی مقررہ اور تیرتی شرحوں کا مجموعہ)، قبل از ادائیگی چارجز کا اطلاق اس بنیاد پر کیا جائے گا کہ آیا قبل از ادائیگی کے وقت قرض فلوٹنگ ریٹ پر ہے۔
- دیگر معاملات میں، قبل از ادائیگی چارجز، اگر کوئی ہیں، سود کی شرح پر بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق ہوں گے۔ تاہم، مدتی قرضوں کی صورت میں، قبل از ادائیگی چارجز، پہلے سے ادا کی جانے والی رقم پر مبنی ہوں گے۔
- کیش کریڈٹ/اور ڈرافٹ سہولیات کی صورت میں، مقررہ تاریخ سے پہلے سہولت کی بندش پر قبل از ادائیگی کے کو NBFC چارجز اس رقم پر عائد کیے جائیں گے جو منظور شدہ حد سے زیادہ نہ ہو اور اگر قرض لینے والا اپنے مطلع کرتا ہے کہ اس سہولت سے پہلے اس سہولت کی تجدید نہ کرنے کا ارادہ ہے۔ مقررہ تاریخ پر بند ہو جاتا ہے۔
- کی مثال پر کی گئی ہو۔ NBFC کمپنی کوئی چارجز نہیں لگائے گی جہاں پہلے سے ادائیگی
- میں واضح طور پر کیا جائے گا۔ این بی KFS قبل از ادائیگی چارجز کا اطلاق منظوری لیٹر اور قرض کے معاہدے اور ایف سی کی طرف سے کوئی بھی قبل از ادائیگی چارجز وصول نہیں کیے جائیں گے جن کا یہاں وضاحت کے مطابق انکشاف نہیں کیا گیا ہے۔
- کے ذریعے NBFC کمپنی قرضوں کی قبل از ادائیگی کے وقت سابقہ طور پر کوئی چارجز/فیس نہیں لگائے گی، جو پہلے معاف کر دیے گئے تھے۔

#### (viii) اجراء منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کا

- 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 a دستاویزات اور ہٹا دیں چارجز رجسٹرڈ کے ساتھ کوئی بھی رجسٹری کے اندر مکمل ادائیگی/ تصفیہ کے بعد۔
- قرض لینے والے کو یہ اختیار دیا جائے گا کہ وہ اصل منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات یا تو اس آؤٹ کے کسی دوسرے دفتر سے جہاں دستاویزات DMI لیٹ/برانچ سے جمع کرے جہاں لون اکاؤنٹ سروس کیا گیا ہو یا دستیاب ہوں، اس کی ترجیح کے مطابق۔
- اصل منقولہ / غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی واپسی کی ٹائم لائن اور جگہ کا ذکر مؤثر تاریخ کو یا اس کے بعد جاری کردہ قرض کی منظوری کے خطوط میں کیا جائے گا۔
- واحد قرض لینے والے یا مشترکہ قرض لینے والوں کے انتقال کی ہنگامی صورت میں، کمپنی کے پاس قانونی وارثوں کو اصل منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی واپسی کے لیے ایک اچھی طرح سے طے شدہ طریقہ کار ہوگا۔ اس طرح کا طریقہ کار کمپنی کی ویب سائٹ پر اسی طرح کی دیگر پالیسیوں کے ساتھ دکھایا گیا ہے۔
- 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
- اصل منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کو نقصان/نقصان پہنچانے کی صورت میں، یا تو جزوی یا مکمل منقولہ/ غیر منقولہ جائیداد کے دستاویزات کی نقل/تصدیق شدہ کاپیاں حاصل کرنے میں قرض لینے DMI، طور پر والے کی مدد کرے گا اور معاوضے کی ادائیگی کے علاوہ متعلقہ اخراجات بھی برداشت کرے گا۔ تاہم، ایسے 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۔

(ix) جسمانی طور پر / بصارت سے محروم افراد کو قرض کی سہولیات: کمپنی معذوری کی بنیاد پر جسمانی طور پر /ضعف کے شکار درخواست دہندگان کو قرض کی سہولیات سمیت مصنوعات اور سہولیات فراہم کرنے میں امتیازی سلوک نہیں کرتی ہے اور ایسے افراد کو مختلف کاروباری سہولیات سے فائدہ اٹھانے کے لیے ہر ممکن مدد فراہم کرتی ہے۔ مزید یہ کہ کمپنی معذور افراد کی شکایات کے ازالے کو یقینی بناتی ہے۔

(x) **بورڈ آف ڈائریکٹرز کی ذمہ داری:** ڈی ایم آئی نے اپنے بورڈ آف ڈائریکٹرز کی منظوری کے ساتھ تنظیم کے اندر درج کردہ میکانزم یقینی a مرتب کیا ہے۔ میں دی اگلا پیراگراف ایسے ("GRM") تفصیلات کے مطابق شکایات کے ازالے کا طریقہ کار بناتا ہے کہ تمام تنازعات پیدا ہونے والا باہر کی فیصلے کی کمپنی کی کارکنان ہیں سنا اور تصرف پر کم از کم ہر اگلی اعلیٰ کا کام اس سلسلے میں GRM سطح. دی بورڈ کی ڈائریکٹرز کرے گا سالانہ جائزہ لیں دی تعمیل کی دی ایف پی سی اور دی

ایک جامع رپورٹ ہر سال بورڈ کو پیش کی جائے گی۔

(xi) 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۔ کمپنی کا مذکورہ '**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 کردہ خدمات سے متعلق مسائل کو GRM بھی نمٹائے گا۔

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

(xiii): کوڈ کے ساتھ احترام کو شرح دلچسپی

- آر بی آئی کی ماسٹر ڈائریکشنز کے مطابق، بورڈ نے ڈی ایم آئی کی منظور شدہ شرح 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 اپنا 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۔
- ڈی ایم آئی، درخواست فارم اور منظوری کے خط میں، اپنے قرض دہندگان کو شرح سود کا انکشاف کرے گا جس ہدایات اور ڈی ایم آئی کی شرح سود کی پالیسی کے مطابق اختیار RBI کا حساب لگایا جائے گا جس کی بنیاد پر لاگو کیے گئے قرض دہندگان کے مختلف زمروں سے مختلف شرح سود وصول کرنے کے لیے خطرے کی درجہ بندی اور منطق کی بنیاد پر کی جائے گی۔
- کی ویب سائٹ پر دستیاب کرائے جائیں گے DMI سود کی شرحیں اور خطرے کی درجہ بندی کے لیے نقطہ نظر بھی اور جب بھی شرح سود میں کوئی تبدیلی ہوتی ہے اسے اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔
- 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۔
- 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۔

5. ڈیجیٹل قرض یا ڈیجیٹل قرض دینے والے پلیٹ فارم پر حاصل کیے گئے قرضوں کے لیے اضافی اصول

(i) کے ذریعہ حاصل کردہ قرضوں کے لئے "DLAs" ڈی ایم آئی کے ذریعہ ڈیجیٹل قرض دینے والے پلیٹ فارم/ ایپس (معیارات)

جہاں بھی ڈیجیٹل قرض دینے والے پلیٹ فارمز بطور ایجنٹ ماخذ قرض دہندگان اور/ یا واجبات کی وصولی کے لیے مصروف ہیں، کمپنی:

- a. ان پلیٹ فارمز کے نام اس کی ویب سائٹ پر دکھائیں۔
- b. صارفین کے ساتھ بات چیت کرتے وقت پلیٹ فارم کمپنی کے نام کو ظاہر کرنے کو یقینی بنائیں
- c. منظوری کے فوراً بعد لیکن قرض کے معاہدے پر دستخط کرنے سے پہلے قرض دہندگان کو منظوری کا پیغام جاری کریں۔
- d. قرض لینے والوں کو قرض کے معاہدے کی کاپیاں اور قرض کی منظوری/تقسیم کے وقت تمام حوالہ شدہ دستاویزات فراہم کریں
- e. مصروف ڈیجیٹل قرض دینے والے پلیٹ فارمز کی موثر نگرانی اور نگرانی کو برقرار رکھیں
- f. شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے بارے میں آگاہی کو فروغ دیں۔
- g. قرض کی پیشکش شفاف (LSPs) اس بات کو یقینی بنائیں کہ منسلک قرض دینے والے خدمات فراہم کرنے والے اور منصفانہ طور پر پیش کریں گے، غیر جانبدارانہ موازنہ اور قرض لینے والوں کے ساتھ مساوی سلوک کو یقینی بنائیں گے۔

6. کے لیے گاڑی فنڈسنگ NORMS اضافی

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

شرائط و ضوابط کی کاپی قرض لینے والے کو دستیاب کرائی جائے گی۔ کمپنی قرض کے معاہدے کی ایک کاپی کے ساتھ قرض کے معاہدے میں نقل کردہ تمام انکلوزرز میں سے ہر ایک کی نقل تمام قرض دہندگان کو قرضوں کی منظوری/ تقسیم کے وقت فراہم کرے گی، جو اس طرح کے معاہدوں/ قرض کے معاہدوں کا ایک اہم جزو ہے۔

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

سرگرمیاں لہذا اس طرح ہدایات ہیں نہیں پر لاگو دی کمپنی دی NBFC-MFI ڈی ایم آئی کرتا ہے نہیں تصور کرنا لے جانے والے باہر 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 ڈائریکشن- 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

#### 8. (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

#### 9. 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 کی تمام شاخیں/نمائندے ایسے افراد کو مختلف کاروباری DMI مصنوعات اور سہولیات کی توسیع میں امتیاز نہیں کرے گا۔ سہولیات سے فائدہ اٹھانے کے لیے ہر ممکن مدد فراہم کریں گے۔

#### 10. 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 کے ذریعے منظور شدہ پالیسی کے خطرے کی درجہ بندی کے فریم ورک کے مطابق۔ نتیجہ BOD طرف سے بورڈ 13 نومبر 2025 کو پر کوئی بھی ترامیم میں آر پی 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 a ہے رجسٹرڈ کے طور پر ("DMI" اس کے بعد حوالہ دیا کے طور پر دی "کمپنی" یا) ڈی ایم آئی فنانس نجی محدود درمیانی پرت کے طور پر درجہ بندی - NBFC اور ریزرو بینک آف انڈیا کے مطابق ایک ('NBFC') کرنے والی نان بینکنگ فنانشل کمپنی کی گئی ہے (نان بینکنگ مالیاتی کمپنیاں - رجسٹریشن، استثنیٰ اور فریم ورک برائے سکیل بیسڈ ریگولیشن (ہدایات، 2025 کے ساتھ (RBI) ایم بی سی کے وقت کے مطابق (ریزرو بینک آف انڈیا

کے مطابق، ڈی ایم آئی نے یہ طریقہ کار وضع کیا ہے، جسے اس کے بعد "شکایات کے ازالے کا طریقہ II آر بی سی ڈائریکشن کے باب 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 صرف 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 (NBFC) یہ میکانزم لاگو ہوتا ہے کو تمام گاہکوں، اسٹیک ہولڈرز، اور ملازمین کی دی نان بینکنگ مالیاتی کمپنی طرف 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 آئین 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 بی 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 میں ڈیل کے ساتھ بشکریہ اور حل پر وقت
- (iii) گاہکوں میں 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 DMI کے تمام صارفین پر لاگو ہوتا ہے اور تمام معاملات DMI یہ طریقہ کار اور تعامل چینلز یہ شامل نہیں دی مقدمات جو ہیں ماتحت عدالت

### 4. کلیدی پیرامیٹرز

- : اپنایا کی طرف سے کمپنی ("GRM") پیروی کرنا ہیں کچھ کی دی کلید پیرامیٹرز کی دی شکایت ازالہ میکانزم
- (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 تعمیل/شکایت کا ازالہ نہیں کیا جاتا ہے، تو قرض لینے والا ریزرو بینک-انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم کے پورٹل کے ذریعے شکایت جمع کرا سکتا ہے - ("CMS") تحت کمپلینٹ مینجمنٹ سسٹم

## 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) لے (ٹی)؛
  - b. کمی میں وعدہ کیا کارروائی یا خدمات فراہم کی کو دی گاہکوں
  - c. خلاف ورزی کی اتفاق کیا شرائط اور حالات کی دی قرض معاہدہ
  - d. غیر انکشاف کی مواد شرائط کے طور پر کی ضرورت ہے 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۔
  - f. کمپنی کی صوابدید کے مطابق کسی دوسرے منظرنامے کی صورت میں۔

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

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

(1) گاہک کی شکایات کے اندراج کے لیے چینلز: صارفین اپنی شکایات / سوالات / استفسارات درج ذیل چینلز کے ذریعے درج کر سکتے ہیں:

(a) وائس سپورٹ - دی کسٹمر کال کر سکتے ہیں۔ ہم پر گاہک دیکھ بھال 777-807-08064 پر پیر سے ہفتہ صبح 9:00 بجے سے شام 8:00 بجے تک -

(b) یر لکھیں ابراہ کرم ای میل میں [customer@dmifinance.i](mailto:customer@dmifinance.i) ای میل سپورٹ - براہ کرم ہمیں اپنا لون اکاؤنٹ نمبر اور رابطہ نمبر بتانا یقینی بنائیں۔ گاہک وصول کرے گا۔ ایک خودکار جواب سے ٹیم کے اندر 3 کاروبار دن لیکن وہاں کرے گا ہونا a اعتراف فوری طور پر اور مرضی وصول کریں مثالیں جس میں دی ٹیم ہو سکتا ہے یہاں تک کہ جواب دینے / جواب دینے میں زیادہ وقت لگائیں۔

## (2) اضافہ کے اندر دی کمپنی

(a) پر میں اگر وہ [grievance@dmifinance.in](mailto: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>

**(3)** RBI سے کوئی بات نہیں سنی، تو وہ DMI اگر گاہک موصولہ قرارداد سے مطمئن نہیں ہے یا اگر گاہک نے مقررہ وقت کے اندر <https://cms.rbi.org.in> پورٹل - 1 پر اپنی شکایت درج کرا سکتا ہے۔ CMS

اپنا شکایت فارم (فارمیٹ) درج ذیل پتے پر بھیجیں

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

ٹول فری ہیلپ لائن 14448 پر کال کریں۔ CRPC شکایت کرنے کا طریقہ جاننے کے لیے

#### 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 چیف کسٹمر تجربہ آفیسر 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 ریگولیشنڈ ہستی پر دی اختتام کی 30 دن  
قدم 2۔ اگر دی شکایت ہے مسترد کر دیا مکمل طور پر یا جزوی طور پر کی طرف سے ریگولیشنڈ ہستی اور گاہک باقی

غیر مطمئن کے ساتھ جواب یا نہیں جواب ہے موصول سے ریگولیٹڈ 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 ٹریڈرز بینک کی بھارت، 4، (CRPC) جسمانی طور پر کو مرکزیت 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 a، پر مبنی پر دی نتائج اور توثیق کی شکایات سنبھالا کی طرف سے دی اندرونی محتسب سے 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 لیں کی دی

نے 13 نومبر BOD بورڈ آف ڈائریکٹرز اس پالیسی کا جائزہ پالیسی کے خطرے کی درجہ بندی کے فریم ورک کے مطابق کرے گا جیسا کہ کو منظور کیا تھا۔ اگر پالیسی میں ترمیم کی ضرورت ہوتی ہے تو، پالیسی کا جائزہ لیا جائے گا اور اس کے مطابق ترمیم کی جائے گی۔ 2025

کوئی بھی دوسری شرائط/ طریقہ کار جس کا اس پالیسی کے تحت احاطہ نہیں کیا جا سکتا ہے اسے ایس بی آر فریم ورک اور آر بی آئی کے جاری کردہ متعلقہ رہنما خطوط/ سرکلر کے مطابق پڑھا جائے گا۔