



ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ  
ઓફ  
ડીએમઆઇ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ

**પોલિસીનો સારાંશ:**

પોલિસીનું નામ	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ
જારી થયાની અને લાગુ પડવાની તારીખ	એપ્રિલ 19, 2011
સમીક્ષાનો સમયગાળો	વાર્ષિક
માલિક / સંપર્ક	અનુપાલન વિભાગ
મંજૂરકર્તા	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

સમીક્ષાની તારીખ	આગામી સમીક્ષાની તારીખ	ટિપ્પણી/ નોંધ/ ફેરફાર
સપ્ટેમ્બર 3, 2021	સપ્ટેમ્બર 2022 અથવા તે પહેલા	વિવિધ વિભાગોની વાર્ષિક સમીક્ષા અને ફેરફાર
ઓગસ્ટ, 12, 2022	ઓગસ્ટ 2023 ના રોજ અથવા તે પહેલાં	વાર્ષિક સમીક્ષા
નવેમ્બર 14, 2022	નવેમ્બર 2023 અથવા તે પહેલા	કંપનીની નિયમનકારી જોગવાઈઓ/ કાયદા અને વ્યાપાર સાથે સામાન્ય જોડાણ.
શકે છે 22, 2023	શકે છે 2024 અથવા તે પહેલા	ગ્રાહક ફરિયાદો નોંધવા માટેની ચેનલોમાં સુધારો કરવામાં આવ્યો છે

## 1. આમુખ:

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("એફપીસી")ની રચના ડીએમઆઈ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("ડીએમઆઈ" અથવા "કંપની") દ્વારા ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ) દ્વારા નિર્ધારિત કરાયેલી 'ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પરની માર્ગદર્શિકાઓ' ("એફપીસી અંગેની માર્ગદર્શિકાઓ")ના અનુસરણમાં 'નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - પદ્ધતિસર મહત્વની નોન-ડિપોઝિટ લેતી કંપની અને ડિપોઝિટ લેતી કંપની (રિઝર્વ બેંક)ના નિર્દેશો, 2016' ("આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ") અને તેમાં વખતોવખત કરાયેલા સુધારા હેઠળ કરવામાં આવી છે. આરબીઆઈ સ્ટર ડાયરેક્શન્સમાં નિર્ધારિત એફપીસી અંગેની માર્ગદર્શિકાઓના અનુસરણમાં, કંપનીએ, એક નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની ("એનબીએફસી") તરીકે ધિરાણના વ્યાપારના આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડને સ્વીકાર્યો છે. એફપીસી હેઠળ આરબીઆઈ દ્વારા તેની "માર્ગદર્શિકાઓ" હેઠળ નિર્ધારિત વિવિધ ઘોષણાની આવશ્યકતાઓને પણ સ્થાપિત કરવી જરૂરી બને છે. "ડિજિટલ ધિરાણ" ("ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકાઓ") કે જે 02 સપ્ટેમ્બર, 2022ની તારીખ ધરાવે છે તે પણ કંપનીના ધિરાણ વ્યાપારને લાગુ પડે છે.

## 2. હેતુ અને તેની અમલપાત્રતા:

ડીએમઆઈએ તેના ગ્રાહકો-ઋણલેનારા સાથે કામ કરતી વેળાએ વાજબી અને પારદર્શી પ્રણાલિને હાંસલ કરવાની પોતાની કટિબદ્ધતા સાથે અમલીકરણ માટે એફપીસીને અપનાવી છે. એફપીસીનો ઉદ્દેશ પોતાના ગ્રાહકો સાથેના કામકાજ દરમિયાન અનુસરવા માટેના લઘુત્તમ માપદંડોને નિર્ધારિત કરીને સારી અને વાજબી પ્રણાલિને પ્રોત્સાહિત કરવાનો છે. તદ્દુપરાંત, એફપીસી અંતર્ગત પારદર્શિતા વધારવાની ખેવના છે જેથી ગ્રાહકોને કંપની દ્વારા ઓફર કરાતી પ્રોડક્ટ્સ/ સેવાઓ વિશે વધુ સારી સમજ આવી શકે.

આ એફપીસી ડિજિટલ ધિરાણ, માર્કેટિંગ, લોન ઓરિજિનેશન, પ્રોસેસિંગ-સર્વિસિંગ કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ સહિત કંપનીના ધિરાણના વ્યાપારી કામકાજના તમામ પાસાને લાગુ પડશે. એફપીસી પ્રત્યે ડીએમઆઈની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીઓની જવાબદારી, મોનિટરિંગ અને ઓડિટિંગ પ્રોગ્રામ્સ, તાલીમ અને તકનીકીની દ્રષ્ટિએ દર્શાવવામાં આવશે.

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટ તેની કામગીરી વાજબી ધિરાણ માટે એફપીસી પ્રત્યેની મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે અને તમામ કર્મચારીઓ એફપીસીથી વાકેફ હોય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે રચાયેલી પદ્ધતિઓ સ્થાપિત કરવા માટે જવાબદાર છે.

## 3. વ્યાખ્યાઓ

- "અધિકૃત પ્રતિનિધિ" એટલે અધિકૃત એડવોકેટ સિવાય યોગ્ય રીતે નિયુક્ત વ્યક્તિ જેની પાસે લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહીમાં ફરિયાદીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે લેખિતમાં અધિકૃતતા હોય.

- b. "બોર્ડ" એટલે કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ.
- c. "ફરિયાદ" એટલે લેખિતમાં અથવા અન્ય માધ્યમો દ્વારા કરવામાં આવેલી કોઈપણ રજૂઆત કે જેમાં કંપની તરફથી સેવામાં ખામીનો આક્ષેપ કરાયો હોય, અને/ અથવા આ યોજના હેઠળ રાહતની માગણી કરાઈ હોય.
- d. "કંપની" એટલે ડીએમઆઈ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ
- e. "ડિરેક્ટર્સ" એટલે કંપનીના બોર્ડમાંના કોઈ પણ વ્યક્તિગત ડિરેક્ટર અથવા ડિરેક્ટર્સ.
- f. "એફપીસી" એટલે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ;
- g. "લોકપાલ/ ઉપ લોકપાલ" એટલે યોજના હેઠળ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલી કોઈપણ વ્યક્તિ.
- h. "આરબીઆઈ" એટલે ભારતીય રિઝર્વ બેંક.
- i. "સ્કીમ"નો અર્થ છે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા 12 નવેમ્બર, 2021ના રોજ જારી કરાયેલી રિઝર્વ બેંક-ઈન્ટિગ્રેટેડ લોકપાલ સ્કીમ, 2021 અને તેમાં સમયાંતરે કરાયેલા સુધારા.

#### 4. ડીએમઆઈની તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સ માટે લાગુ પડતા નિયમો

##### i. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

- કંપની દ્વારા સ્વીકારાયેલી લોન પોલિસી મુજબ કંપનીની તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સ હશે.-
- ડીએમઆઈ દ્વારા ગ્રાહકને તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં હશે કારણ કે તે ડીએમઆઈના તમામ ગ્રાહકો દ્વારા સમજવામાં આવે છે.
- લોન પ્રક્રિયાના ભાગરૂપે, અન્ય બાબતો સાથે મળીને પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા, ડીએમઆઈ, અરજીના તબક્કે જ કોઈ ફી/ચાર્જિસ જરૂરી હશે તો તે પૂરતી મર્યાદિત ન રહે તેમ તેના સહિતની તમામ જરૂરી માહિતી પૂરી પાડશે, જેમાં લોન દરખાસ્તના અસ્વીકાર, પ્રિ-પેમેન્ટના વિકલ્પ વગેરેના સંજોગોમાં નોન-રિફંડેબલ કે અન્ય ફીનો સમાવેશ થશે કે જેની ગ્રાહકના હિતો પર અસર પડતી હશે જેથી અન્ય એનબીએફસી દ્વારા ઓફર કરાતા નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ તુલના થઈ શકે અને ગ્રાહક માહિતગાર થઈને નિર્ણય લઈ શકે.
- કંપની તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે અનુમોદન પ્રદાન કરશે અને કેટલી સમયમર્યાદામાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તેની પણ જાણ કરશે. વધુમાં, લોનઅરજીનો આ સમયમર્યાદામાં નિકાલ કરવામાં આવશે:- ગ્રાહક સાથે પરસ્પર સંમત થયા મુજબના કોઈ સમયમાં અથવા 60 દિવસ સુધીના સમગાળામાં.
- લોન અરજીના તબક્કે અરજી ફોર્મમાં તેની સાથે જમા કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોનો કંપની ઉલ્લેખ કરશે.
- પસંદગી પર, ગ્રાહકને તેની પસંદગીની લોન પ્રોડક્ટ વિશે સંબંધિત માહિતી આપવામાં આવશે.
- ગ્રાહકને જરૂરિયાત મુજબ તેની અરજીની સ્થિતિ વિશે જાણ કરાશે. લોનની અરજી સ્વીકારતી વેળાએ કંપની, લોનની મંજૂરી અને વિતરણ સુધીની તમામ પ્રક્રિયાઓ વિશે સમજાવશે અને તેને સમયમર્યાદાની જાણ કરશે જેની અંદર તમામ પ્રક્રિયાઓ સામાન્ય રીતે પૂર્ણ કરવામાં આવશે.

##### ii. લોન મૂલ્યાંકનના નિયમો અને શરતો

- ડીએમઆઈ ગ્રાહક દ્વારા સબમિટ કરેલી માહિતીની ચકાસણી કરશે અને લોનના ઝડપી નિકાલની સુવિધા માટે, કોઈ વધારાના ડેટાની જરૂર પડશે તો સુયોગ્ય રીતે તેની માંગ કરશે.

- ડીએમઆઈ લેખિતમાં લોનના ચાવીરૂપ નિયમો અને શરતો (અંગ્રેજીમાં જણાવશે કારણ કે તે ડીએમઆઈના તમામ ગ્રાહકોને સમજાય છે), મંજૂરી પત્ર અથવા ટર્મ શીટ અથવા લેખિત સંદેશાવ્યવહારના અન્ય કોઈ પણ સ્વરૂપમાં પાઠવશે અને તેમાં નીચેની બાબતનો સમાવેશ થાય છે:

- વાર્ષિક વ્યાજદર સહિતની શરતો અને નિયમો સાથે મંજૂર કરેલી લોનની રકમ,
- ડિફોલ્ટ વ્યાજ / દંડાત્મક વ્યાજ દરોની વિગતો (કેસ મુજબ દર મહિને / વાર્ષિક ટકાવારીમાં વ્યક્ત કરવામાં આવે છે) અને ગ્રાહકો દ્વારા તેમના લોન ખાતા અને અરજી કરવાની પદ્ધતિના સંદર્ભમાં ચૂકવવાપાત્ર ચાર્જ
- લોન કરારમાં લોનની મોડી ચૂકવણી માટે લેવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજનો ઉલ્લેખ બોલ્ડમાં કરવામાં આવશે)
- ગ્રાહકે લોનની પ્રાપ્તિ કરવી હશે તો તેમણે નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ પૂરી પાડવી જરૂરી રહેશે
- ડીએમઆઈ અરજદારને લોન પૂરી પાડી ન શકે તો અરજી નકારાવા માટેના કારણો પૂરા પાડવાની તેમની ખેવના રહેવી જોઈએ.
- ડીએમઆઈ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ લોન લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ સંબંધિત એન્ક્લોઝરની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ અંગ્રેજીમાં રજૂ કરશે અને ગ્રાહક દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂરી આપવામાં આવશે અને ડીએમઆઈના અધિકૃત અધિકારીઓ દ્વારા પ્રતિહસ્તાક્ષર કરવામાં આવશે.

iii. લોનનું વિતરણ:

(એ) ડીએમઆઈ અંગ્રેજીમાં નોટિસ આપશે જે ગ્રાહક દ્વારા વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા ચાર્જ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ વગેરે સહિતની શરતો અને શરતોમાં કોઈ ફેરફાર અંગે ગ્રાહક દ્વારા સમજવામાં આવશે.

(બી) વ્યાજદર અને ચાર્જમાં ફેરફારો સંભવિત રીતે અસર કરશે. આ અંગેની યોગ્ય શરત ને લાગુ પડે તે રીતે લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

(સી) કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/ ઝડપી કરવાનો નિર્ણય લોનકરાર સાથે સુસંગત રહેશે. કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવા/ વેગ આપવાનો અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનો નિર્ણય લેતા પહેલા, ડીએમઆઈ ગ્રાહકોને અંગ્રેજીમાં લોન કરારસાથે સુસંગત તાકિદ આપશે જે ગ્રાહક દ્વારા સમજવામાં આવી શકે છે.

(ડી) ડીએમઆઈ તમામ બાકી રકમની ચૂકવણી પર અથવા લોન લેનાર સામે ડીએમઆઈના અન્ય કોઈ દાવા માટે કોઈ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન લોનની બાકી રકમને સાકાર કરવા પર તમામ સિક્યોરિટીઝ જાહેર કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાનો નિકાલ ન થાય/ ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી ડીએમઆઈ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે શરતો વિશે લોન લેનારને તે વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે

(ઈ) મંજૂરી/ સુવિધાઓ/ લોન/ મેન્ડેટ / દરખાસ્તોના સંદર્ભમાં ગ્રાહક સાથે સ્વીકૃતિ (સુધારા અથવા એડન્ડમ સહિત) જેવા તમામ સંદેશાવ્યવહાર લેખિતમાં અને ઓછામાં ઓછા દસ વર્ષના સમયગાળા માટે સાચવવામાં આવશે.

iv. સામાન્ય

(એ) ડીએમઆઈ લોન કરારની શરતો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય લોન લેનારની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં (જ્યાં સુધી લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવેલી માહિતી ધ્યાનમાં લેવામાં ન આવે).

(બી) લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટે લોન લેનારની વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે ડીએમઆઈ તરફથી વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવો જોઈએ. આવી બદલી કાયદાના સુસંગત તાપારિક કરારની શરતો મુજબ હશે.

(સી) જો ગ્રાહક પરત ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન નહીં કરે તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે જમીનના કાયદા અનુસાર વ્યાખ્યાયિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં નોટિસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતો કરીને અને/ અથવા સુરક્ષાનો પુનઃકબજો કરીને, જો કોઈ હોય તો ગ્રાહકને યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થશે. ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, ડીએમઆઈ કેસને રિકવરી એજન્ટને સંદર્ભિત કરી શકે છે અને ગ્રાહકને શરૂ કરવામાં આવી રહેલી રિકવરી કાર્યવાહીની જાણ કરશે. ડીએમઆઈ ખાતરી કરશે કે તેની રિકવરી પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકની સત્તામણી સામેલ ન થાય. ગ્રાહકોના પ્રશ્નો અને ફરિયાદોને સૌહાર્દપૂર્ણ રીતે સંભાળવા માટે ડીએમઆઈ દ્વારા તેના સ્ટાફને યોગ્ય સૂચનાઓ આપવામાં આવશે.

(ડી) ડીએમઆઈ વ્યવસાય સિવાયના હેતુ માટે વ્યક્તિગત ઋણલેનારાઓ પાસેથી તેમને મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/ પ્રિ-પેમેન્ટ ઇંડ વસૂલશે નહીં.

(ઈ) લોનના નિયમો અને શરતો અનુસાર કંપની દ્વારા સ્વીકૃત વ્યાજદર નીતિ અનુસાર તમામ ફી/ ચાર્જિસ/ વ્યાજને ચાર્જ કરાશે.

(એફ) ડીએમઆઈની કટિબદ્ધતા રહેશે કે વિતરણ બાદ દેખરેખ રચનાત્મક છે અને ગ્રાહકને જે વાસ્તવિક મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો પડી શકે છે તેને ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે.

(જી) ડીએમઆઈ નાણાકીય મુશ્કેલીના કેસોની વાસ્તવિકતાને યોગ્ય રીતે ધ્યાનમાં લેશે. ગ્રાહકે આવી કોઈ પણ સમસ્યાને ઓળખવી જોઈએ અને ડીએમઆઈને શક્ય તેટલી વહેલી તકે જણાવવી જોઈએ.

(એચ) ગ્રાહકની તમામ વ્યક્તિગત માહિતી ગોપનીય હશે અને જ્યાં સુધી ગ્રાહક લેખિતમાં સંમત ન થાય ત્યાં સુધી તેને કોઈ ત્રીજા પક્ષને જાહેર કરવામાં આવશે નહીં. 'થર્ડ પાર્ટી' શબ્દમાં તમામ કાયદા અમલીકરણ એજન્સીઓ, ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન બ્યુરો, આરબીઆઈ, અન્ય બેંકો અને નાણાકીય સંસ્થાઓ અને અન્ય કોઈ રાજ્ય, કેન્દ્રીય અથવા અન્ય નિયમનકારી સંસ્થાને બાકાત રાખવામાં આવી છે. તદ્દુપરાંત ડીએમઆઈ ગ્રાહકની જાણકારી નીચેના સંજોગોમાં પણ જાહેર કરી શકે છે:

- જો ડીએમઆઈ કાયદા દ્વારા મજબૂર છે
- જો માહિતી જાહેર કરવી જાહેર હિતમાં હોય તો
- જો ડીએમઆઈના હિતને જાહેર કરવાની જરૂર હોય તો.

v. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી: ડીએમઆઈએ બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સની મંજૂરી સાથે, આગામી ફકરામાં ઉલ્લેખિત વિગતો મુજબ સંસ્થાની (“જીઆરએમ”) હેઠળ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા નક્કી કરી છે. આવી પદ્ધતિ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે કંપનીના હોદ્દાઓના નિર્ણયોથી ઉદભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સંભાળવામાં આવે છે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે. બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ વાર્ષિક ધોરણે એક્ઝીક્યુટીવ અનુપાલન અને જીઆરએમની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે. દર વર્ષે આ સંબંધે બોર્ડને એકીકૃત અહેવાલ સુપરત કરવામાં આવશે.

vi. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર (જીઆરએમ): કંપનીએ તેના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સની મંજૂરી સાથે, તકરાર નિવારણ તંત્રને ("જીઆરએમ") સ્વીકારશે જેને અહીં પરિશિષ્ટ-A તરીકે જોડાયેલું છે.

- એફપીસી અંગેની માર્ગદર્શિકાના અનુસરણમાં અને જોખમોના સંચાલન અંગેના નિર્દેશો તેમજ એનબીએફસી દ્વારા નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સિંગમાં આચારસંહિતાને નીચે આરબીઆઈના માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ હેઠળ નિર્ધારિત કરાયેલી છે.

ઉપરોક્ત કંપનાના જીઆરએમ દ્વારા કંપનીએ રોકેલી કોઈ પણ આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પડતી સેવા સંબંધિત મુદ્દાઓ સાથે પણ કામ પાર પાડશે.

vii. એફપીસીને સંદેશાવ્યવહાર કરવાની ભાષા અને પદ્ધતિ: એફપીસી અંગેની માર્ગદર્શિકાઓ તેમજ આરબીઆઈના માસ્ટર ડાયરેક્શન્સના અનુસરણમાં ડીએમઆઈએ એફપીસીને અંગ્રેજી ભાષામાં સ્થાપિત કરવાની રહેશે. કંપની દ્વારા એફપીસીને ગ્રાહકો માટે પ્રાદેશિક /પ્રાંતીય ભાષાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ કરાવવાની રહેશે જો ગ્રાહક દ્વારા પ્રાંતીય ભાષામાં એફપીસી માટે વિનંતી કરવામાં આવે.

viii. વ્યાજ દરો અંગે સંહિતા:

(એ) આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શન્સને અનુસરતાં બોર્ડે ડીએમઆઈના વ્યાજદરની નીતિ મંજૂર કરેલી છે, જે અગાઉથી અસ્તિત્વમાં છે, જેમાં આંતરિક સિદ્ધાંતો તેમજ વ્યાજદરો, પ્રોસેસિંગ ફી તથા અન્ય ચાર્જિસના નિર્ધારણમાંની પ્રક્રિયાઓનો ઉલ્લેખ છે. કંપનીએ સ્વીકારેલા વ્યાજદરના મોડેલમાં ભંડોળની પડતર, માર્જિન અને જોખમ પ્રિમિયમ જેવા સંલગ્ન પરિબલોને ધ્યાને લેવાયા છે અને પછી તેના દ્વારા અપાતી લોન અને ઉપાડ પર વસૂલાતા વ્યાજનો દર નિર્ધારિત કરાય છે.

(બી) ડીએમઆઈ લોન લેનારને અરજી ફોર્મ અને મંજૂરીપત્રમાં, તેના લોન લેનારોની વિવિધ કેટેગરીને તેના ઋણલેનારના વ્યાજદર, જોખમના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમ તેમજ વિવિધ પ્રકારના વ્યાજદર વસૂલવાના જોખમ અને તર્ક જાહેર કરશે.

(સી) જોખમના ગ્રેડેશન માટેના વ્યાજ અને અભિગમના દરો પણ ડીએમઆઈની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

(ડી) ડીએમઆઈ દ્વારા વસૂલાતો વ્યાજનો દર વાર્ષિકીકૃત રહેશે જેથી ગ્રાહકને ખાતા પર વસૂલવામાં આવતા ચોક્કસ દરો વિશે જાગૃત કરી શકાય.

ix. લોકપાલ યોજના:

કંપની 'ભારતીય રિઝર્વ બેંક- એકીકૃત લોકપાલ યોજના 2021 ("લોકપાલ યોજના")નું અનુસરણ સુનિશ્ચિત કરશે. લોકપાલ યોજનાના મુખ્ય લક્ષણો તથા પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો એફપીસીના પરિશિષ્ટ બીમાં પૂરી પડાયા મુજબની રહેશે. લોકપાલ યોજનાની નકલ સહિતની વિગતોને કંપનીની વેબસાઇટ <https://www.dmifinance.in> પર પણ ઉપલબ્ધ છે.

x. આંતરિક લોકપાલ ("આઈઓ"):

કંપનીએ આરબીઆઈના 15 નવેમ્બર, 2021ના જાહેરનામાં મુજબ તેના આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક કરી દીધી છે. જે 'નોન-બેલેન્સિંગ ફાયનાન્સિયલ કંપનીઓ દ્વારા આંતરિક લોકપાલની નિમણૂક અંગે છે.

આઈઓએ તો કંપની દ્વારા અગાઉ ચકાસાયેલી ફરિયાદો સાથે જ કામ પાડવાનું છે પરંતુ તેને કંપની આંશિક કે સંપૂર્ણપણે ફગાવી ચૂકી છે. બીજા શબ્દોમાં આઈઓ ગ્રાહકો અથવા જાહેર લોકો પાસેથી સીધેસીધી પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોનું સંચાલન નહીં કરે. જો કે, નીચેના પ્રકારની ફરિયાદો આઈઓના અધિકારક્ષેત્રની બહાર રહેશે અને તેનું સંચાલન આઈઓ નહીં કરે:

- (એ) ઠગાઈ, અયોગ્ય વ્યવહાર વગેરેને લગતી ફરિયાદ, સિવાય કે જે કંપની તરફથી સેવામાં કોઈ ખામીને લીધે થઈ હોય;
- (બી) ફરિયાદો/ સંદર્ભો જે (એ) આંતરિક વહીવટ, (બી) માનવ સંસાધન (સી) સ્ટાફની ચૂકવણી અને પુરસ્કારને લગતી હોય;
- (સી) એવા સંદર્ભો કે જે કંપનીના વ્યાપારી નિર્ણયો તેમજ સૂચનોના પ્રકારના હોય;
- (ડી) એવી ફરિયાદો કે જેનો અગાઉ નિર્ણય લેવાઈ ચૂક્યો હોય અથવા ગ્રાહક તકરાર નિવારણ પંચ, અદાલત, વગેરે જેવા અન્ય સ્થળે તે પડતર હોય

ફરિયાદો કે જેને કંપનીની આંતરિક તકરાર નિવારણ પ્રણાલિ દ્વારા આંશિક કે સંપૂર્ણપણે ફગાવી દેવાઈ હોય તેને ફરિયાદની પ્રાપ્તિની તારીખથી ત્રણ સપ્તાહની અવધિમાં આઈઓ સુધી પહોંચાડવામાં આવશે. આઈઓ અને કંપની સુનિશ્ચિત કરશે કે અંતિમ નિર્ણયની કંપની દ્વારા ફરિયાદની પ્રાપ્તિની તારીખથી 30 દિવસમાં ફરિયાદીને અંતિમ નિર્ણયની જાણ કરી દેવામાં આવે. આઈઓની ચકાસણી બાદ પણ સંપૂર્ણ અથવા આંશિકપણે ફગાવાયેલી ફરિયાદ બાબતે કંપની જરૂરી રીતે ફરિયાદીને પ્રત્યુત્તરના ભાગરૂપે સલાહ આપશે કે (ફરિયાદ આરબીઆઈ લોકપાલ તંત્ર હેઠળ આવતી હોય તો) તે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે આરબીઆઈ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે. આ સલાહમાં આરબીઆઈ પોર્ટલની ([www.cms.rbi.org.in](http://www.cms.rbi.org.in)) ગ્રાહક ફરિયાદો ઓનલાઈન ફાઈલ કરવા માટેની લિંક પણ સામેલ હશે.

5. ડિજિટલ ધિરાણ અથવા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પરથી સ્ત્રોત કરાયેલી લોન માટેના વધારાના નિયમો:

- (i) ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ/ એપ્સ (“DLAs”) પર ડીએમઆઈ દ્વારા સ્ત્રોત કરાયેલી લોન માટેના નિયમો- ડીએમઆઈ દ્વારા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર ઋણલેનારા મેળવે છે અને/ અથવા લેણાંને વસૂલે છે (પછી તે પોતાના ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા ધિરાણ કરતા હોય અથવા તો કોઈ આઈટસોર્સ કરેલા ધિરાણ પ્લેટફોર્મ તેની સાથે નિસ્બત ન રહે તેમ), તો ડીએમઆઈ આ એફપીસીનું ખરા અર્થ અને ભાવના સાથે પાલન કરવા બંધાયેલા રહેશે, અને તે તેના વ્યાપારને લાગુ પડી શકે છે. તદ્દુપરાંત કંપની નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરશે:
  - (a) એજન્ટ તરીકે જોડાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામોને કંપનીની વેબસાઈટ પર જાહેર કરવાના રહેશે.
  - (b) એજન્ટ તરીકે જોડાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહક, કંપનીના નામ અગાઉથી જાહેર કરવા નિર્દેશ કરાશે કે જેમના વતી તેઓ તેમની સાથે વ્યવહાર કરી રહ્યા છે.
  - (c) મંજૂરી બાદ તુરત પરંતુ લોનકરારના અમલીકરણ પહેલાં, આ મંજૂરીપત્ર કંપનીના લેટરહેડ પર ઋણલેનારને જારી કરવાનો રહેશે.
  - (d) લોનકરારમાં ક્વોટ કરાયેલા તમામ એન્ક્લોઝર્સમાંના દરેકની નકલ સાથે લોનકરારની એક નકલ ઋણલેનારને લોનની મંજૂરી/ વિતરણના સમયે આપવાની રહેશે.
  - (e) કંપની દ્વારા જોડાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક નિરીક્ષણ અને નજર રાખતા રહેવું પડશે.
  - (f) તકરાર નિવારણ પ્રણાલિ વિશે જાગૃતિની રચના પરત્વે પર્યાપ્ત પ્રયાસો કરતા રહેવાનું રહેશે.



(ii) ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધે ડીએમઆઈએ અનુસરવાના નિયમો – કંપનીએ આરબીઆઈ દ્વારા 02, 2022ની તારીખે ડિજિટલ ધિરાણ અંગે જારી કરેલી માર્ગદર્શિકાઓની જોગવાઈઓ (તથા તેમાં સમયાંતરે કરાયેલા સુધારા)નું અમલપાત્રતાની મર્યાદા સુધી પાલન કરવાનું રહેશે.

6. ગોલ્ડ લોન વ્યાપારને લગતા વધારાના નિયમો, લાગુ પડે તો:

ડીએમઆઈ, હાલ વ્યક્તિઓને સોનાના દાગીના સામે ધિરાણ નથી કરતી, પરંતુ તે ભવિષ્યમાં આમ કરવાની યોજના બનાવે, તો ડીએમઆઈએ, પુનરાવર્તી અસરથી આ એફપીસીમાં ઉલ્લેખિત અન્ય લાગુ પડતી માર્ગદર્શિકાઓ ઉપરાંત નીચેની માર્ગદર્શિકાઓનું અનુસરણ કરવાનું રહેશે:

(i) ડીએમઆઈએ સોના સામે ધિરાણ માટે બોર્ડ મંજૂર કરેલી નીતિ અમલમાં મૂકવી પડશે જે પુનરાવર્તી અસરથી, નીચેની બાબતને આવરી લે:

(a) આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત કરાયેલા કેવાયસી નિર્દેશો સાથે અનુસરણ સુનિશ્ચિત કરવા પર્યાપ્ત પગલાં;

(b) પ્રાપ્ત થયેલા દાગીના માટે યોગ્ય એસેચિંગ પ્રક્રિયા;

(c) સોનાના દાગીનાના માલિકીપણાને સંતુષ્ટ કરવા આંતરિક પ્રણાલિ;

(d) સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં દાગીનાના સંગ્રહ માટે પર્યાપ્ત પ્રણાલિ, પ્રવર્તમાન ધોરણે સમીક્ષાની પ્રણાલિ, સંલગ્ન સ્ટાફને તાલીમ અને આંતરિક ઓડિટર્સ દ્વારા સમયાંતરે નિરીક્ષણ જેથી સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે પ્રક્રિયાઓનું યુસ્તપણે પાલન કરાય છે;

(e) જામીન તરીકે સ્વીકારાયેલા દાગીનાનો યોગ્ય વીમો ઉતારવો;

(f) ઋણલેનાર દ્વારા બિન-પરત ચૂકવણીના સંજોગોમાં તેને પર્યાપ્ત આગોતરી નોટિસ મોકલવા સાથે હિતોનો ટકરાવ વિના હરાજીની પારદર્શી પ્રક્રિયા;

(g) જાહેર જનતા સમક્ષ હરાજીની ઘોષણા ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેરાત પ્રસિદ્ધ કરાવીને કરાશે, જેમાંનું એક પ્રાદેશિક ભાષાનું અને બીજું રાષ્ટ્રીય દૈનિક અખબાર હશે;

(h) ગીરો મૂકાયેલા સોનાની હરાજી માત્ર બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલા હરાજીકર્તા દ્વારા કરવામાં આવશે;

(i) આ પોલિસી હેઠળ એવી પ્રણાલિ અને પ્રક્રિયાઓને પણ ગોઠવાશે કે જે ઠગાઈ સાથે કામ પાર પાડવા માટે હશે જેમાં એકત્રીકરણ, અમલીકરણ અને મંજૂરીની ફરજોને ભિન્ન તારવવાનું પણ સામેલ હશે

(ii) લોનકરારમાં હરાજી પ્રક્રિયા સંબંધિત વિગતો પણ જાહેર કરાશે.

(iii) તમામ બ્રાન્ચમાં દસ્તાવેજીકરણ એકસમાન રહેશે.

(iv) માત્ર 2-3 મિનિટમાં લોન મેળવી લેવા જેવા દાવા કરીને ડીએમઆઈ ગેરમાર્ગે દોરનારી જાહેરાતો પ્રસિદ્ધ કરશે નહીં.

7. વાહન ફાઈનાન્સ માટે વધારાના નિયમો, લાગુ પડે તો:

ડીએમઆઈ સીધું વાહન નાણાં પ્રદાન કરતું નથી પરંતુ તેના વચેટિયાઓ મારફતે તે કરી શકે છે તેથી આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ દ્વારા સૂચવવામાં આવેલા નીચેના મુદ્દાઓનું પાલન કરવામાં આવશે:

(i) ડીએમઆઈ પાસે લોન લેનાર સાથેલોન કરારમાં ઇન-બિલ્ટ રિ-પએશન કલોઝ હશે જે કાયદાકીય રીતે લાગુ થવી આવશ્યક છે.

(ii) ડીએમઆઈ લોન કરારની શરતો અને શરતોમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરશે:

- (a) કબજો લેતા પહેલાનો નોટિસનો સમયગાળો;
- (b) સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસ નો સમયગાળો માફ કરવામાં આવશે
- (c) સુરક્ષાનો કબજો લેવા માટેની પ્રક્રિયા
- (d) મિલકતના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે લોન લેનારને અંતિમ તક આપવા અંગેની જોગવાઈ
- (e) વાહનનો પુનઃકબજો આપવાની પ્રક્રિયા
- (f) મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા

8. એનબીએફસી-માઈક્રો ફાઈનાન્સ ઈન્સ્ટિટ્યૂશન્સ (એનબીએફસી-એમએફઆઈ) અને માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન:

ડીએમઆઈ એનબીએફસી-એમએફઆઈ પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરવાનું પરિદૃશ્ય નથી ધરાવતી અને માટે આવી માર્ગદર્શિકાઓ કંપનીને લાગુ નથી પડતી. કંપની મહિને રૂ. 25,000/- કરતા વધુ કુલ ધરેલું આવક ધરાવનારી વ્યક્તિઓને જ લોન ઓફર કરે છે. આ માટે, માઈક્રોફાઈનાન્સ લોનને લગતી જોગવાઈઓ કે જેનો માસ્ટર ડાયરેક્શન- ભારતીય રિઝર્વ બેંક (માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન માટે નિયમનકારી માળખું) ડાયરેક્શન્સ, 2022માં ઉલ્લેખ છે જેને 14 માર્ચ, 2022ના રોજ જારી કરાયેલા હતા (“માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ ઓન માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન્સ”) કંપનીને લાગુ નથી પડતા.

9.

જ્યારે અને જે સમયે ડીએમઆઈ, મહિને રૂ. 25,000/- કરતા ઓછી કુલ ધરેલું આવક ધરાવનારી વ્યક્તિઓને અનસિક્યોર્ડ લોન ઓફર કરવાની યોજના બનાવશે, ત્યારે ડીએમઆઈ માઈક્રોફાઈનાન્સ લોનનું અનુસરણ કરશે.

10. એફપીસીની સમીક્ષા:

એફપીસીમાં બોર્ડની મંજૂરીથી સુધારો અથવા ફેરફાર કરવામાં આવશે. એફપીસીની બોર્ડ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે સમીક્ષા કરવામાં આવશે. આરબીઆઈ માસ્ટર ડાયરેક્શન્સમાં કોઈપણ સુધારા અથવા કંપનીની સ્થિતિમાં કોઈપણ ફેરફારના પરિણામે, આ એફપીસીમાં જરૂરી ફેરફારોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે અને બોર્ડ દ્વારા તે મંજૂર કરવામાં આવશે.

આ એફપીસીમાં કંઈપણ સમાવિષ્ટ હોવા છતાં, આ એફપીસીની જોગવાઈના કોઈપણ હાલના કાયદા, નિયમો, વિનિયમો, કાયદાઓ અથવા તેમાં ફેરફાર અથવા નવા લાગુ કાયદાના અમલ સાથે કોઈપણ વિરોધાભાસના કિસ્સામાં, આવા કાયદા હેઠળની જોગવાઈઓ, કાયદા, નિયમો, નિયમન અથવા અધિનિયમ આ એફપીસી પર પ્રવર્તિત રહેશે.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા(એ) મુખ્ય પરિમાણો

તકરાર નિવારણ તંત્રના (“જીઆરએમ”)ના કેટલાક મુખ્ય માપદંડો નીચે મુજબ છે જેને કંપનીએ સ્વીકારેલું છે:

- (i) નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ગ્રાહકની ફરિયાદો/વિવાદો/પ્રશ્નોનું નિરાકરણ.
- (ii) ગ્રાહકોની તમામ ફરિયાદો/વિવાદો/પ્રશ્નો ની સુનાવણી કરવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે તેનો નિકાલ કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવી.
- (iii) કંપની ફરિયાદને ત્વરિત ઉકેલવાની કટિબદ્ધતા સાથે આ બાબતને ઝડપથી ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરશે. જો નિયત સમયગાળામાં આ બાબતનો ઉકેલ ન આવે અથવા ઉકેલ લાવવા માટે સક્ષમ ન હોય તો ગ્રાહકને વહેલી તકે યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવશે.

જીઆરએમના સંદર્ભમાં તમામ સંદેશાવ્યવહાર લેખિતમાં હશે.

(બી) ડીએમઆઈમાં તકરાર નિવારણ માટે ચેનલ, એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને સમયરેખાઓ:

ડીએમઆઈ કન્ઝ્યુમર/રિટેલ લોન (કન્ઝમ્પશન લોન, ઇલેક્ટ્રિકલ વ્હીકલ લોન, જામીનગીરી સામે લોન, પર્સનલ લોન અને એમએસએમઇ લોન) કે જેમાં ટર્મ લોન અને હાઈ નેટ-વર્થ વ્યક્તિને (એચએનઆઈ) ઓફર કરાતી શેર સામેની લોન અને કોર્પોરેટ લોન (રિયલ એસ્ટેટ અને નોન-રિયલ એસ્ટેટ) એમ વિવિધ બિઝનેસ સેગમેન્ટમાં કાર્યરત છે. ગ્રાહક સેગમેન્ટ અને પ્રશ્નો/પૂછપરછ બદલાશે તેથી કંપનીએ દરેક વ્યવસાયિક સેગમેન્ટ માટે અલગ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને સમયરેખાઓ રાખવાનું નક્કી કર્યું છે.

1. ગ્રાહકની તકરારોની નોંધણી માટેની ચેનલો: કન્ઝ્યુમર/રિટેલલોન/e-KYC (UIDAI):

કન્ઝ્યુમર/રિટેલ લોન (કે જેમાં કન્ઝમ્પશન લોન, ઇલેક્ટ્રિક વ્હીકલ લોન, જામીનગીરી સામે લોન, પર્સનલ લોન અને એમએસએમઇ લોન સામેલ છે) ટર્મ લોન અને શેર સામેની લોન સહિત) અને વ્યક્તિઓને લોન માટે (જેમાં ટર્મ લોન અને શેર સામેની લોન સામેલ છે) અને e-KYC (UIDAI KUA) પ્રક્રિયા, તેમાં ગ્રાહકો પાસે તેમની ફરિયાદો/ પૂછા/ પૂછપરછને નીચે જણાવેલી ચેનલો દ્વારા નોંધાવી શકે છે:

- a. વોઇસ સપોર્ટ- ગ્રાહક સોમવારથી શનિવાર સુધી સવારે 9:00 થી રાત્રે 8:00વાગ્યા ની વચ્ચે 08064-807-777 પર કન્ઝ્યુમર કેડિટ કસ્ટમર કેર પર અમને કોલ કરી શકે છે.
- b. ઇમેઇલ સપોર્ટ- કૃપા કરીને અમને [customercare@dmifinance.in](mailto:customercare@dmifinance.in) પર લખો (કૃપા કરીને ઇમેઇલમાં તમારા લોન એકાઉન્ટ નંબર અને સંપર્ક નંબરનો ઉલ્લેખ કરવાની ખાતરી કરો). ગ્રાહકને તાત્કાલિક સ્વચાલિત સ્વીકૃતિ મળશે અને 3 વ્યવસાયિક દિવસની અંદર ટીમ તરફથી પ્રતિસાદ મળશે પરંતુ એવા દાખલા હશે જેમાં ટીમને જવાબ/જવાબ આપવામાં વધુ સમય લાગી શકે છે.

/

(2) કંપનીમાં એસ્કલેશન:

સ્તર 1: ગ્રાહક કેર ટીમના પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહક આ બાબતને [grievance@dmifinance.in](mailto:grievance@dmifinance.in) સુધી વધારી શકે છે. ક્વેરી/ વિવાદ/ ફરિયાદના આધારે, કંપની સાથેના તેના નોંધાયેલા ઇમેઇલ આઇડી પર 105 વ્યવસાયિક દિવસની અંદર ગ્રાહકને લેખિત જવાબ/ ઠરાવ મોકલવામાં આવશે.

સ્તર 2: ગ્રાહક લેવલ 1 પરના પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ નથી, તે બાબત/ક્વેરી/ફરિયાદને નીચે ની તરફ વધુ વધારી શકે છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ (ગ્રાહક લોન)	શ્રી આશિષ સરિન સિનિયર વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ- કસ્ટમર સક્સેસ એક્સપ્રેસ બિલ્ડીંગ, 3જો માળ, 9-10, બહાદુરશાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી- 110002
સંપર્ક નં.	011-41204444
ઇમેઇલ એડ્રેસ	<a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

(3) કોર્પોરેટ લોન:

ડીએમઆઈએ એક સમર્પિત ઇ-મેઇલ સરનામું એટલે કે [dmi@dmifinance.in](mailto:dmi@dmifinance.in) સ્થાપ્યું છે જ્યાં કોર્પોરેટ ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો, ફરિયાદો અને સૂચનો રજૂ કરી શકે છે. ઉક્ત ફરિયાદો/પ્રશ્ન ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 15 વ્યવસાયિક દિવસોના સમયગાળામાં ઉકેલી દેવામાં આવશે.

(ડી) જીઆરએમનું પ્રદર્શન:

ગ્રાહકોના લાભ માટે કંપનીએ કંપનીના તમામ ઓફિસ પરિસરમાં જીઆરએમનું મુખ્ય પ્રદર્શન કર્યું છે. ગ્રાહકો લિંક દ્વારા કંપનીની વેબસાઇટ પર જીઆરએમ નો ઉપયોગ પણ કરી શકે છે <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html>

લોકપાલ યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતા તેમજ ડીએમઆઈ દ્વારા તેની સ્વીકૃતિ

(એ) ફરિયાદોના નિવારણ માટેની યોજના અંતર્ગત પ્રક્રિયા:

**ફરિયાદોના આધારો:** કંપની દ્વારા કોઈ પણ કાર્યવાહી કરવા કે ન કરવાને લીધે સેવામાં ખામીથી ખિન્ન કોઈ પણ ગ્રાહક ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે લોકપાલ યોજના હેઠળ (જેને આના તરીકે સંદર્ભિત કરાશે):

- (1) “સ્કીમ”) વ્યક્તિગત અથવા પોતાના અધિકૃત વ્યક્તિ દ્વારા
- (2) ફરિયાદની બિન-જાણવણીપાત્રતાના આધારે
  - (a) નીચેની બાબતો સામેલ હશે તો સેવામાં ઉણપની કોઈ ફરિયાદ નથી બનતી:
    - (i) કંપનીનું કોમર્શિયલ આકલન/કોમર્શિયલ નિર્ણય;
    - (ii) આઉટસોર્સિંગ કરાર અંગે કંપની અને વેન્ડર વચ્ચેની તકરાર;
    - (iii) સીધો લોકપાલને સંદર્ભિત કરાઈ ન હોય તેવી તકરાર;
    - (iv) કંપનીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ સામેની સામાન્ય તકરારો
    - (v) એવી તકરાર કે જેમાં કંપનીએ વૈધાનિક અથવા કાયદાના અમલના સત્તાવાળાઓના નિર્દેશના અનુપાલનથી કોઈ કાર્યવાહી કરી હોય,
    - (vi) આરબીઆઈના નિયમનકારી અધિકારક્ષેત્રમાં ન હોય તેવી સેવા
    - (vii) નિયમનકારી એકમો વચ્ચેની તકરાર
    - (viii) કંપનીના કર્મચારી-માલિક સંબંધને સમાવતી કોઈ તકરાર.
  - (b) આ સ્કી હેઠળ ફરિયાદ નથી બનતી સિવાયકે
    - (i) ફરિયાદીએ આ સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલાં કંપનીને લેખિતમાં ફરિયાદ આપી હોય અને-
      - (a) ફરિયાદને કંપનીએ સંપૂર્ણ કે આંશિક પણે ફગાવી હોય અને જવાબથી ફરિયાદી સંતુષ્ટ ન હોય, અથવા કંપનીને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસમાં ફરિયાદીને જવાબ ન મળ્યો હોય; અને
      - (b) કંપનીનો જવાબ મળ્યાના એક વર્ષ બાદ ફરિયાદી દ્વારા લોકપાલને ફરિયાદ કરાય અને તેમાં ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસમાં કોઈ જવાબ મળ્યો ન હોય.
    - (ii) ફરિયાદ એવા પગલાંના સંબંધમાં નથી કે જે અગાઉથી -
      - (a) લોકપાલ સમક્ષ પડતર છે અથવા તેનું સમાધાન થયેલું છે અથવા મેરિટ પર લોકપાલ નિવેડો લાવ્યા છે, પછી તે એ જ ફરિયાદી પાસેથી મળેલી હોય અથવા એક કરતા વધુ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક કરતા વધુ સંલગ્ન પક્ષકારો પાસેથી;

- (iii) કોઈ પણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈ મંચ અથવા સત્તાવાળાઓ સમક્ષ પડતર હોય, અથવા કોઈ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા લવાદ અથવા અન્ય કોઈ મંચ અથવા સત્તાવાળાઓ દ્વારા તેનો નિવેડો લવાયેલો હોય, પછી તે એ જ ફરિયાદી પાસેથી મળેલી હોય અથવા એક કરતા વધુ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક કરતા વધુ સંવગ્ન પક્ષકારો પાસેથી;ફરિયાદી સ્વભાવે ઉગ્ર અથવા આક્રમક અથવા ખિજાયેલા ન હોય;
- (iv) કંપનીને ફરિયાદ આવા દાવા માટેની લિમિટેશન એક્ટ, 1963 હેઠળની નિર્ધારિત સમયમર્યાદા પૂર્ણ થાય તે પહેલાં કરાયેલી હોય;
- (v) ફરિયાદી આ સ્કીમના ક્લોઝ 11માં નિર્ધારિત કરાયા મુજબ સંપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડે;
- (vi) ફરિયાદ અંગત રીતે અથવા અધિકૃત વ્યક્તિ દ્વારા કરાઈ હોય સિવાય કે કોઈ વકીલ દ્વારા પછી તે વકીલ ભોગ બનનાર હોય તો અલગ વાત છે.

*સ્પષ્ટીકરણ 1: પેટા-કલમ (2)(એ) પ્રક્રિયા માટે, 'લેખિત ફરિયાદ'માં અન્ય માધ્યમે કરાયેલી ફરિયાદ સામેલ હોવી જોઈએ કે જ્યાં ફરિયાદ કર્યા માટેનો પૂરાવો ફરિયાદી દ્વારા રજૂ કરાયો હોય.*

*સ્પષ્ટીકરણ 2: પેટા-કલમ (2)(બી) (iii) માટે, એક જ કાર્યવાહીની માગના સંદર્ભમાં ફરિયાદમાં કોઈ ફોજદારી ગુનામાં આરંભાયેલી કોઈ પણ પોલીસ તપાસ અથવા કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ પડતર અથવા ફેંસલો આવી ચૂકેલી ફોજદારી કાર્યવાહી સામેલ થતી નથી.*

### (3) ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા:

- (a) આ ઉદ્દેશ માટે તૈયાર પોર્ટલ દ્વારા ફરિયાદ ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે (<https://cms.rbi.org.in>).
- (b) ફરિયાદને ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા પણ [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) પર ઈમેઇલ કરીને અથવા સેન્ટ્રલાઈઝ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી), ભારતીય રિઝર્વ બેંક, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંડિગઢ- 160 017 પર ટપાલ દ્વારા પણ પ્રસ્તુત કરી શકાય છે.
- (c) ફરિયાદને ટપાલથી મોકલવામાં આવે તો તેની પર ફરિયાદી અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિના યોગ્ય હસ્તાક્ષર હોવા જોઈએ. ફરિયાદને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ટપાલ માધ્યમથી પરિશિષ્ટ-૮ માં નિર્ધારિત ફોર્મટમાં રજૂ કરવી અને તેમાં રિઝર્વ બેંકે નિર્ધારિત કર્યા મુજબની માહિતી હોવી જરૂરી છે.
- (d) તદુપરાંત, ટોલ ફ્રી નંબર 14448 (સવારે 9:30થી સાંજે 5:15) ધરાવતા સંપર્ક કેન્દ્રને પણ હિન્દી, અંગ્રેજી અને આઠ પ્રાદેશિક ભાષામાં કાર્યરત કરાયું છે જેને હવે યોગ્ય સમયમાં અન્ય ભારતીય ભાષાઓમાં પણ શરૂ કરાશે. આ સંપર્ક કેન્દ્ર આરબીઆઈના વૈકલ્પિક તકરાર નિવારણ તંત્ર સંબંધે માહિતી/ સ્પષ્ટીકરણ પૂરા પાડશે અને ફરિયાદની નોંધણીમાં ફરિયાદીને માર્ગદર્શન આપશે.

### (B) સ્કીમ હેઠળ ઉકેલ અને ચુકાદો / નકારાવું

#### (1) ફરિયાદોનો ઉકેલ:

##### a) લોકપાલ

- (a) /નાયબ લોકપાલ સુલેહ અથવા મધ્યસ્થી પૂરી પાડીને કંપની અને ફરિયાદી વચ્ચે સમજૂતિ સાધીને ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપશે.

- (b) લોકપાલ સમક્ષની કાર્યવાહી સારાંશ પ્રકારની રહેશે અને તે કોઈ પણ પૂરાવાના નિયમથી બંધનકર્તા નહીં રહે. લોકપાલ ફરિયાદના કોઈ પણ પક્ષકારની તપાસ કરીને તેમના નિવેદનની નોંધણી કરી શકે છે.
- (c) કંપનીને આવી ફરિયાદ મળે ત્યારે તેણે ઉકેલ માટે લોકપાલ સમક્ષ 15 દિવસમાં ફરિયાદના સંદર્ભમાં લેખિતમાં જવાબ ફાઈલ કરવાનો રહેશે તેની સાથે સંલગ્ન દસ્તાવેજોની નકલોને બીડવાની રહેશે.  
*કંપની તરફથી લેખિતમાં વિનંતી મળ્યે લોકપાલ પોતાની સંતુષ્ટિ અનુસાર, લેખિત આવૃત્તિ ફાઈલ કરવા અને દસ્તાવેજો રજૂ કરવા કંપનીને પોતાને યોગ્ય લાગે તેટલો વધુ સમય આપી શકે છે.*
- (d) કંપની પૂરી પડાયેલી સમયમર્યાદામાં લેખિતમાં જવાબ અને દસ્તાવેજો ફાઈલ કરવાનું ટાળે છે અથવા નિષ્ફળ જાય છે તો લોકપાલ રેકર્ડ પર ઉપલબ્ધ પૂરાવાના આધારે એકતરફી કાર્યવાહી કરીને આદેશ જારી કરી શકે છે. જવાબ ન આપવાને અથવા તો નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં માગેલી માહિતી પૂરી ન પાડવાને કારણે કોઈ ચુકાદો અપાશે તો કંપની પાસે તેની સામે અપીલનો અધિકાર નહીં રહે.
- (e) લોકપાલ/ નાયબ લોકપાલે સુનિશ્ચિત કરવું કે એક પક્ષકાર દ્વારા ફરિયાદને લગતા સંદર્ભની મર્યાદામાં લેખિતમાં જવાબ અથવા પ્રત્યુત્તર સાથે દસ્તાવેજો ફાઈલ કરાય છે અને તે આવી પ્રક્રિયાને અનુસરવા બીજા પક્ષકારને અપાય છે અને યોગ્ય લાગે તેટલો વધારાનો સમય પૂરો પાડે છે.
- (f) સુલેહ દ્વારા ફરિયાદનો નિવેડો ન આવે, તો કંપનીના અધિકારીઓ સાથે ફરિયાદી સાથે મિટિંગ કરવા સહિતનાં જે-તે યોગ્ય પગલાં ભરીને સુલેહ અથવા મધ્યસ્થી દ્વારા ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવા માટેની કાર્યવાહી કરી શકાય છે.
- (g) ફરિયાદના પક્ષકારો લોકપાલ/ નાયબ લોકપાલને પૂરતો સહકાર આપશે, અને જે પણ સંજોગો હોય તે મુજબ તકરારનો નિવેડો લાવવામાં આવશે અને પૂરાવા રજૂ કરવાની દિશામાં અનુસરણ કરશે અને નિર્ધારિત સમયમાં સંલગ્ન દસ્તાવેજો રજૂ કરશે.
- (h) પક્ષકારો વચ્ચે ફરિયાદનો સુલેહભર્યો ઉકેલ આવી જાય, તો તેની બંને પક્ષકારો નોંધણી કરાવશે અને તેની પર સહી કરશે અને સમાધાનની નોંધણી કરીને સમાધાનની શરતોનું પરિશિષ્ટ તૈયાર કરીને નિર્ધારિત સમયમાં શરતોના પાલન માટે પક્ષકારોને નિર્દેશ કરશે.
- (i) ફરિયાદ ઉકેલાઈ ગયેલી જણાશે જ્યારે:
- તેનું કંપની દ્વારા લોકપાલના હસ્તક્ષેપ દ્વારા ફરિયાદી સાથે મળી સમાધાન કરાય; અથવા
  - ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્યત્ર સંમત થાય (જેની નોંધણી કરાઈ શકે છે) કે તકરારનો ઉકેલ અને મર્યાદા સંતોષકારક રહ્યા છે; અથવા
  - ફરિયાદીએ સ્વૈચ્છિક રીતે ફરિયાદ પાછી ખેંચી છે.

**(2) લોકપાલનો ચુકાદો:**

- (a) ફરિયાદ ફગાવી ન દેવાય ત્યાં સુધી લોકપાલે આ સંજોગોમાં ચુકાદો આપવાનો રહેશે:
- સ્કીમ અનુસાર દસ્તાવેજો/ માહિતી રજૂ ન કરવા; અથવા
  - રજૂ કરાયેલા રેકર્ડના આધારે તેમજ બંને પક્ષકારોને સાંભળવાની પૂરતી તક આપવા છતાં સ્કીમ હેઠળ મામલો ઉકેલાય નહીં.

- (b) લોકપાલ વાજબી ચુકાદો આપતા પહેલાં બેઝિંગ કાયદા અને પ્રણાલિના સિદ્ધાંતો, નિર્દેશો, સૂચનાઓ તેમજ આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે જારી કરીયેલા માર્ગદર્શિકો સહિતના અન્ય સંલગ્ન પરિબલોને પણ ધ્યાને લેશે.
- (c) આ ચુકાદામાં સંબંધિત નિર્દેશ કોઈ હશે તો તે પણ સામેલ થશે, જે કંપનીને તેની ફરજો સંબંધે ચોક્કસ કામગીરી માટે અપેલા હોય, અને તે ઉપરાંત અથવા અન્યત્ર કોઈ રકમ કંપની દ્વારા ફરિયાદીને તેને થયેલા નુકસાનના વળતરપેટે ચૂકવવાની થતી હશે તો તે પણ સામેલ હશે.
- (d) લોકપાલ પાસે ફરિયાદીને થયેલા પરિણામલક્ષી નુકસાન અથવા રૂ. 20 લાખ, બેમાંથી જે ઓછી હોય તેના કરતા વધુ રકમના વળતરની ચૂકવણીનો આદેશ જારી કરવાની સત્તા નથી. વળતરનો ચુકાદો લોકપાલ દ્વારા તકરારની સામેલ રકમ સહિત જારી કરાશે.
- (e) લોકપાલ દ્વારા ફરિયાદીના સમય, તેને થયેલા ખર્ચ, સત્તામણી તથા માનસિક પીડાને ધ્યાનમાં રાખીને તેને મહત્તમ રૂ. 1 લાખનું વળતર ચૂકવવાનો પણ આદેશ કરી શકે છે.
- (f) આ ચુકાદાની એક નકલ ફરિયાદીને અને બીજી કંપનીને મોકલાશે.
- (g) આ ચુકાદો ફોગ થઈ જશે અને તેની કોઈ અસર નહીં થાય જો ફરિયાદી આવા ચુકાદાની પ્રાપ્તિના 30 દિવસમાં તેની સંપૂર્ણ સ્વીકૃતિ જારી કરવા સાથે કંપની સાથે અંતિમ સમાધાન માટેની કાર્યવાહી નહીં આદરે.  
ફરિયાદીએ અપીલ ફાઈલ કરી હશે તો આવી કોઈ સ્વીકૃતિ રજૂ નહીં કરાય તે શરતે.
- (h) કંપનીએ ફરિયાદી તરફથી સ્વીકૃતિપત્રની પ્રાપ્તિની તારીખથી 30 દિવસમાં લોકપાલ સમક્ષ અનુસરણ આરંભી દેવાનું રહેશે સિવાય કે તેણે અપીલ કરી હોય.

**(3) ફરિયાદને ફગાવી દેવી:**

- (a) નાયબ લોકપાલ અથવા લોકપાલ નીચેની વિગતો જણાવે ફરિયાદને કોઈ પણ તબક્કે ફગાવી શકે છે:
- સ્કીમ હેઠળ સ્વીકાર્યતા ધરાવતી ન હોય; અથવા
  - સૂચન કરનારી અથવા માર્ગદર્શન કે ખુલાસો માગનારી હોય.
- (b) લોકપાલ ફરિયાદને કોઈ પણ તબક્કે ફગાવી શકે છે જો:
- તેના મતે સેવામાં કોઈ ખામી ન હોય; અથવા
  - પરિણામસ્વરૂપી નુકસાન માટે મંગાવેલું વળતર લોકપાલની સત્તા કરતા વધુ હોય કે જેનો નિયમ 8(2)માં ઉલ્લેખ કરાયો છે; અથવા
  - ફરિયાદને ફરિયાદી દ્વારા સુયોગ્ય કાર્યવાહી દ્વારા રજૂ કરાયેલી ન હોય; અથવા
  - ફરિયાદમાં પર્યાપ્ત કારણ ન હોય; અથવા
  - ફરિયાદમાં લોકપાલ સમક્ષ કાર્યવાહી માટે વિગતસર દસ્તાવેજી અને મૌખિક પૂરાવાની વિચારણાની જરૂર લગાય અને તેના અંગે ચુકાદો આપવો યોગ્ય લાગતો ન હોય; અથવા
  - લોકપાલના મતે ફરિયાદીને કોઈ નાણાકીય નુકસાન કે હાનિ, કે અસુવિધા થઈ ન હોય.



(A) એપેલેટ સત્તાવાળા સમક્ષ અપીલ:

- (1) આ સ્કીમ હેઠળ દસ્તાવેજો/માહિતી રજૂ ન કરવા બદલ ચુકાદો જારી કરવા સામે અપીલ કરવાનો કંપનીને કોઈ અધિકાર નહીં રહે.
- (2) કંપનીને કોઈ ચુકાદાથી અથવા સ્કીમ હેઠળની ફરિયાદ બંધ થવાથી પોતાની સાથે ખોટું થયાનું લાગે, તો તે ચુકાદો અથવા ફરિયાદ બંધ થયાના સંદેશાવ્યવહાર થયાની તારીખથી 30 દિવસમાં એપેલેટ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.
  - (a) કંપની દ્વારા અપીલ કરાયે, અપીલ ફાઈલ કરવાના 30 દિવસની શરૂઆત કંપનીને ફરિયાદી દ્વારા ચુકાદાની સ્વીકૃતિનો પત્ર મળી જાય તે દિવસથી થઈ જશે.
  - (b) એવી પણ શરત રહેશે કે કંપની દ્વારા માત્ર ચેરમેન અથવા મેનેજિંગ ડાયરેક્ટર/ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસરની અગાઉની મંજૂરી સાથે જ અપીલ ફાઈલ કરાશે, અને તેમની ગેરહાજરીમાં ડાયરેક્ટર/સમાન રેન્કના અધિકારી આ મંજૂરી આપશે.
  - (c) એવી પણ શરત રહેશે કે એપીલેટ ઓથોરિટીને સંતોષ થાય કે કંપની પાસે નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં અપીલ ન કરવા માટે પૂરતા કારણ હતા, તો તે મહત્તમ 30 દિવસનો વધુ સમયગાળો આપી શકે છે.
- (3) ફરિયાદી પણ ચુકાદાથી ખિન્ન થઈ શકે છે) અથવા ફરિયાદને ફગાવાય, તો તે પણ આવા ચુકાદા અથવા ફરિયાદ ફગાવાયાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર એપેલેટ સત્તાવાળા સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે જે આ સ્કીમનું સંચાલન કરતા આરબીઆઈના વિભાગના એક્ઝિક્યુટિવ ડાયરેક્ટર ઈન-ચાર્જના માધ્યમે થશે.

એવી પણ શરત રહેશે કે એપીલેટ ઓથોરિટીને સંતોષ થાય કે ફરિયાદી પાસે નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં અપીલ ન કરવા માટે પૂરતા કારણ હતા, તો તે મહત્તમ 30 દિવસનો વધુ સમયગાળો આપી શકે છે.
- (4) એપેલેટ ઓથોરિટીના સચિવાલય દ્વારા અપીલની ચકાસણી અને પ્રોસેસ કરાશે.
- (5) એપેલેટ ઓથોરિટી પક્ષકારોને સાંભળવાની વાજબી તક પૂરી પાડ્યા બાદ:
  - (a) અપીલ ફગાવી શકે છે; અથવા
  - (b) અપીલને અનુમતિ આપીને લોકપાલના ચુકાદા કે નિર્દેશને કોરાણે કરી શકે છે; અથવા
  - (c) નવેસરથી નિકાલ માટે આ મામલો ફરી લોકપાલને સોંપી શકે છે જે નિર્દેશના અનુસરણમાં એપેલેટ ઓથોરિટીને જરૂરી કે યોગ્ય લાગે તેમ કાર્યવાહી થશે; અથવા
  - (d) લોકપાલના આદેશ અથવા ચુકાદાને સુધારીને લોકપાલના સુધારેલા ચુકાદા કે આદેશને અમલી બનાવવા જરૂરી નિર્દેશો જારી કરી શકે છે; અથવા
  - (e) તેને યોગ્ય લાગે તેમ આદેશ આપી શકે છે.
- (6) એપેલેટ ઓથોરિટીનો ચુકાદો પણ લોકપાલના ચુકાદા અથવા સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદને રદ કરવાના આદેશ જેવી જ અસર ધરાવશે.
- (7) માહિતીનું પ્રદર્શન:
  - a) કંપનીએ ગ્રાહકોના લાભ માટે, જે શાખાઓ/સ્થળોએ વ્યવસાયનો વ્યવહાર કરવામાં આવે છે ત્યાં, નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર તેમજ ઈમેઇલ સરનામું) પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ. તથા ગ્રાહકો જેનો સંપર્ક કરી શકે તે લોકપાલની સંપર્ક માટેની વિગતો પ્રદર્શિત કરવી જોઈએ.

- b) કંપની તમામ ઓફિસો અને શાખાઓમાં આરબીઆઈના મુખી નિર્દેશોમાં આપેલી યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષામાં) એવી રીતે પ્રદર્શિત કરશે કે ઓફિસ અથવા બ્રાન્ચની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ સરળતાથી તેને જોઈ શકે.
- c) પોઈન્ટ (a) અને (b) માં આપેલ ઉપરોક્ત તમામ વિગતો સાથે યોજનાની નકલ પણ કંપનીની વેબસાઈટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવી જોઈએ.
- d) મુખ્ય નોડલ ઓફિસર (“પીએનઓ”):

ડીએમઆઈ સામે નોંધાયેલી ફરિયાદના સંબંધમાં આરબીઆઈ લોકપાલને માહિતી રજૂ કરવા અને તેની સમક્ષ રજૂઆત માટે મુખ્ય નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક ડીએમઆઈએ કરી છે. પીએનઓની મુખ્ય વિગતો આ મુજબ છે:

મુખ્ય નોડલ ઓફિસરનું નામ	શ્રી આશિષ સરિન સિનિયર વાઈસ પ્રેસિડેન્ટ- કસ્ટમર સક્સેસ એક્સપ્રેસ બિલ્ડિંગ, ૩જો માળ, ૯-૧૦, બહાદુરશાહ ઝંકર માર્ગ, નવી દિલ્હી- ૧૧૦૦૦૨
સંપર્ક નં.	૦૧૧-૪૧૨૦૪૪૪૪
ઈમેઈલ એડ્રેસ	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

એનબીએફસી લોકપાલ સાથે ફરિયાદનું સ્વરૂપ (નોંધાવવામાટે)  
[સ્ક્રીમનો નિયમ 11(2)]  
(ફરિયાદી દ્વારા ભરવામાં આવશે)

પ્રતિ:  
લોકપાલ

મેડમ/સર,

વિષય: ડીએમઆઈ ફાઈનાન્સ પ્રાઇવેલ લિમિટેડની (શાખાનું સ્થળ) ઓફિસમાં) \_\_\_\_\_ સામે ફરિયાદ

ફરિયાદની વિગતો નીચે મુજબ છે:

1. ફરિયાદીનું નામ-
2. ઉંમર (વર્ષમાં)-
3. જાતિ
4. ફરિયાદીનું સંપૂર્ણ સરનામું-

પિનકોડ-

ફોનનં/ (ઉપલબ્ધ હોય તો)

ઈમેઇલ (ઉપલબ્ધ હોય તો)

મોબાઇલ નંબર-

5. ડીએમઆઈ ફાઈનાન્સ પ્રા. લિ.ની ઓફિસ અથવા (શાખાનું નામ અને સંપૂર્ણ સરનામું અને એનબીએફસી) સામે ફરિયાદ -  
પિનકોડ-
6. ડીએમઆઈ ફાઈનાન્સ પ્રા. લિ. સાથે  
(સંબંધ/ ખાતાનંબરનો પ્રકાર) (કોઈ હોય તો)
7. વ્યવહારની વિગતો અને તારીખ, ઉપલબ્ધ હોય તો  
(a) ફરિયાદી દ્વારા કંપનીને પહેલેથી જ રજૂ કરવાની તારીખ  
(કૃપા કરીને ફરિયાદની નકલ જોડો)  
(b) ફરિયાદી દ્વારા કોઈ યાદ અપાવવામાં આવ્યું હતું કે કેમ? હા/ના  
(કૃપા કરીને રિમાઇન્ડરની નકલ જોડો)

8. કૃપા કરીને લાગુ પડતા ખાનાંમાં ખરું કરો (હા/ના)- શું તમારી ફરિયાદ છે:

(i)	શું તે સબ-જ્યુડાઇસ /આર્બિટ્રેશન 1 હેઠળ છે?	હા	ના
(ii)	શું તેને કોઈ વકીલ દ્વારા કરાઈ છે, સિવાય કે વકીલ પોતે ખિન્ન પક્ષકાર હોય?	હા	ના
(iii)	શું તેની પર કામ થઈ ચૂક્યું છે અથવા પ્રોસેસમાં છે લોકપાલ પાસે?	હા	ના
(iv)	શું તે સામાન્ય ફરિયાદ / કે મેનેજમેન્ટ કે કંપનીના એક્ઝિક્યુટિવ સામેની ફરિયાદ છે?	હા	ના
(v)	શું તે નિયમનકારી એકમની તકરારને લીધે છે?	હા	ના
(vi)	શું તેમાં માલિક-કર્મચારી સંબંધની વાત છે?	હા	ના

9. ફરિયાદનો વિષય -

10. ફરિયાદની વિગતો:

(જો જગ્યા પૂરતી ન હોય, તો કૃપા કરીને અલગ શીટને બંધ કરો)

11. કંપની તરફથી કોઈ જવાબ તેને ફરિયાદ મળ્યા પછીના 30 દિવસના સમયગાળામાં મળ્યો છે કે કેમ? હા/ ના (જો હા, તો કૃપા કરીને જવાબની નકલ બીડાણ કરો)

12. લોકપાલ પાસેથી રાહત માંગવામાં આવી- (કૃપા કરીને તમારા દાવાના સમર્થનમાં દસ્તાવેજી પુરાવાની નકલ, જો કોઈ હોય તો)

13. નાણાકીય નુકસાનના સ્વરૂપ અને હદ, જો કોઈ હોય તો, વળતર દ્વારા ફરિયાદી દ્વારા દાવો કરવામાં આવે છે (કૃપા કરીને યોજનાની કલમ 15 (4) અને 15 (5)નો સંદર્ભ લો)

14. જોડેલા દસ્તાવેજોની યાદી:

(કૃપા કરીને બધા દસ્તાવેજોની નકલ જોડો)

15. ઘોષણા:

i. હું/ અમે, ફરિયાદી/અહીં જાહેર કરે છે કે:

a) ઉપર પૂરી પડાયેલી માહિતી ખરી અને સાચી છે; અને

b) મેં/ અમે ઉપરોક્ત કોલમમાં અને તેની સાથે રજૂ કરેલા દસ્તાવેજોમાં જણાવેલી કોઈ હકીકત છુપાવી નથી અથવા ખોટી રીતે રજૂ કરી નથી.

(i) યોજનાની જોગવાઈના અનુસરણમાં માન્યતાના એક વર્ષની અંદર આ ફરિયાદ ફાઈલ કરી દેવાઈ છે.

આપનો વિશ્વાસુ,

(ફરિયાદી/ અધિકૃત પ્રતિનિધિની સહી)

અધિકૃતતા

જો ફરિયાદી લોકપાલ સમક્ષ હાજર રહેવા અને તેમના વતી રજૂઆતો કરવા માટે તેમના પ્રતિનિધિને નામાંકિત કરવા માંગે છે, તો નીચેની ઘોષણા રજૂ કરવી જોઈએ.)

હું/અમે મારા/અમારા પ્રતિનિધિ તરીકે શ્રી/ શ્રીમતી \_\_\_\_\_ ને નોમિનેટ કરીએ છીએ અધિકૃત પ્રતિનિધિ તરીકે જેમની સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે.

સંપૂર્ણ સરનામું:

પિન કોડ:

ઈમેઈલ:

ફોન નં.:

મોબાઈલ નંબર:

(ફરિયાદીના હસ્તાક્ષર)

\*\*\*\*\*