



**DMI फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
की
उचित व्यवहार संहिता**

नीति का सारांश:

| | |
|-------------------------------------|---------------------|
| नीति का नाम | उचित व्यवहार संहिता |
| जारी करने और प्रभाव में आने की तिथि | 19 अप्रैल, 2011 |
| समीक्षा की अवधि | वार्षिक |
| स्वामित्व/संपर्क | अनुपालन विभाग |
| अनुमोदक | निदेशक मंडल |

| समीक्षा की तारीख | अगली समीक्षा की तारीख | टिप्पणियाँ/राय/बदलाव |
|------------------|--------------------------|---|
| सितम्बर 3, 2022 | सितंबर 2022 या उससे पहले | विभिन्न अनुभागों की वार्षिक समीक्षा और संशोधन। |
| अगस्त 12, 2022 | अगस्त 2023 या उससे पहले | वार्षिक समीक्षा । |
| नवंबर 14, 2022 | नवंबर 2023 या उससे पहले | विनियामक प्रावधानों/कानूनों और कंपनी के व्यवसाय के साथ सामान्य व्यवस्था । |
| मई 22, 2023 | मई 2024 या उससे पहले | ग्राहक शिकायतें दर्ज करने के चैनलों में संशोधन किया गया है। |

1. प्रस्तावना:

DMI फायनेंस प्रायवेट लिमिटेड (DMI या कंपनी) की उचित आचार संहिता (FPC) का निर्माण भारतीय रिजर्व बैंक(आरबीआई) द्वारा प्रस्तावित 'फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशानिर्देश' ("FPC पर दिशानिर्देश") के -गैरबैंकिंग वित्तीय कंपनी- **व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण जमाराशि न स्वीकार करने वाली कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिजर्व बैंक) निदेश 2016** ("आरबीआई मास्टर निदेश") (समय-समय पर संशोधित) के अनुसार किया गया है। भारतीय रिजर्व बैंक के मास्टर निदेशों में निर्धारित FPC पर दिशानिर्देशों के अनुसार, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां ("एनबीएफसी") होने के नाते, कंपनी ने इन उचित व्यवहार संहिता को अपनाया है। अन्य बातों के अलावा, इन दिशानिर्देशों में ऋण के नियमों एवं शर्तों के पर्याप्त प्रकटीकरण के विषय में सामान्य सिद्धान्त और एक गैर बलपूर्वक वसूली का तरीका अपनाया शामिल है। भारतीय रिजर्व बैंक के मास्टर निदेशों में निर्धारित FPC पर दिशानिर्देशों के अनुसार, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां ("एनबीएफसी") होने के नाते, कंपनी ने इन उचित व्यवहार संहिता ऋण व्यवसाय को अपनाया है। FPC कंपनी के ऋण कारोबार के लिए लागू 02 सितंबर, 2022 के अपने 'डिजिटल लेंडिंग' ("डिजिटल लेंडिंग दिशानिर्देश") द्वारा आरबीआई द्वारा निर्धारित विभिन्न प्रकटीकरण आवश्यकताओं को भी शामिल करना चाहता है।

2. उद्देश्य और उपयुक्तता:

DMI ने अपने ऋण लेने वाले ग्राहकों के साथ व्यवहार करते हुए निष्पक्ष और पारदर्शी प्रथाओं को प्राप्त करने के प्रयास के साथ कार्यान्वयन के लिए FPC को अपनाया है। FPC अपने ग्राहकों के साथ व्यापार करते समय पालन किए जाने वाले न्यूनतम मानकों को निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना चाहता है। इसके अलावा, FPC पारदर्शिता बढ़ाना चाहता है ताकि ग्राहकों को कंपनी द्वारा पेश किए जा रहे उत्पादों/सेवाओं की बेहतर समझ हो सके। यह FPC कंपनी के ऋण देने वाले व्यवसाय संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होगी, जिसमें डिजिटल ऋण, विपणन, ऋण की उत्पत्ति, प्रसंस्करण, संग्रह गतिविधियाँ आदि शामिल हैं। उचित व्यवहार संहिता के प्रति के लिए DMI की प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और लेखा परीक्षण संबंधी कार्यक्रमों, प्रशिक्षण तथा प्रौद्योगिकी के रूप में प्रदर्शित होंगी। कंपनी का निदेशक मंडल और प्रबंधन उन पद्धतियों को लागू करने के लिए उत्तरदायी है, जिसे यह सुनिश्चित करने के लिए तैयार किया गया है कि इसके परिचालनों से उचित नीति के प्रति कड़ी प्रतिबद्धता परिलक्षित हो एवं सभी कर्मचारी उससे परिचित हों।

3. परिभाषाएँ:

- a. "अधिकृत प्रतिनिधि" का अर्थ है अधिवक्ता को छोड़कर कोई व्यक्ति, जिसे लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए विधिवत रूप से नियुक्त और लिखित रूप में अधिकृत किया गया है।
- b. "बोर्ड" का अर्थ है कंपनी के निदेशक मंडल।
- c. "शिकायत" का अर्थ लिखित रूप में या कंपनी की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए और/या योजना के तहत राहत की मांग करते हुए किसी अन्य तरीके से किया गया प्रतिनिधित्व है।
- d. "कंपनी" का अर्थ DMI फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड।
- e. "निदेशक" का अर्थ है व्यक्तिगत निदेशक या कंपनी के बोर्ड में निदेशकों में से कोई निदेशक।
- f. "FPC" का अर्थ है उचित व्यवहार संहिता।
- g. "लोकपाल/उप लोकपाल" का अर्थ है रिजर्व बैंक द्वारा इस योजना के तहत नियुक्त कोई भी व्यक्ति।
- h. "आरबीआई" का अर्थ है भारतीय रिजर्व बैंक।
- i. "योजना" का अर्थ है भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दिनांक 12 नवंबर 2021 को जारी की गई रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021, जिसे समय-समय पर संशोधित किया गया है।

4. DMI के सभी ऋण उत्पादों पर लागू मानदंड:

i. ऋण के लिए आवेदन एवं उनकी प्रक्रिया:

- a - कंपनी के सभी ऋण उत्पाद कंपनी द्वारा अपनाई गई ऋण नीति के अनुसार होंगे।
- b - DMI द्वारा ग्राहक से सभी संचार **अंग्रेजी** में किए जाएंगे क्योंकि यह DMI के सभी ग्राहकों को समझ में आती है।
- c - प्रक्रिया के भाग के रूप में, अन्य बातों के साथ-साथ पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, DMI, आवेदन स्तर पर सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करेगा, जिसमें प्रसंस्करण के लिए देय आवश्यक शुल्क/प्रभार, यदि कोई हो, सहित लेकिन इन तक ही सीमित नहीं है, ऋण प्रस्ताव, पूर्व-भुगतान विकल्प आदि की अस्वीकृति के मामले में गैर-वापसी योग्य शुल्क, जो ग्राहक के हित को प्रभावित करता है, शामिल है ताकि ग्राहक अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना कर सके और उचित निर्णय ले सके।
- d - कंपनी समय सीमा के साथ सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती प्रदान करेगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा। इसके अलावा, ऋण आवेदन का निपटान 60 दिनों की समयावधि के भीतर या ग्राहक के साथ पारस्परिक रूप से सहमत समय के भीतर किया जाएगा।
- e - कंपनी, ऋण आवेदन पत्र चरण में, आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को इंगित करेगी।
- f - विकल्प का चुनाव करने पर, ग्राहक को उसकी पसंद वाले ऋण उत्पाद के विषय में उचित जानकारी दी जाएगी।
- g - आवश्यकता पड़ने पर ग्राहक को उसके आवेदन की स्थिति के बारे में सूचित किया जाएगा। कंपनी, ऋण आवेदन स्वीकार करते समय, ऋण की मंजूरी और संवितरण तक शामिल प्रक्रियाओं की व्याख्या करेगी और समय सीमा के बारे में सूचित करेगी जिसके भीतर सभी प्रक्रियाएं सामान्य रूप से पूरी हो जाएंगी।

ii. ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें:

- a- DMI ग्राहक द्वारा प्रस्तुत की गई जानकारी की जांच करेगा और, यदि कोई अतिरिक्त डेटा आवश्यक है, तो वह ऋण आवेदन के शीघ्र निपटान की सुविधा के लिए तुरंत इसकी मांग करेगा।।
- b - DMI लिखित रूप में प्रस्तावित ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों से स्वीकृति पत्र या टर्म शीट या लिखित संचार के किसी अन्य रूप के माध्यम से अवगत कराएगा (अंग्रेजी में जैसा कि DMI के सभी ग्राहक इसे समझते हैं), और इसमें शामिल होंगे :
- नियम और शर्तों के साथ ब्याज की वार्षिक दर के साथ स्वीकृत ऋण की राशि।
 - अपने ऋण खाते एवं आवेदन की विधि के संबंध में ग्राहकों द्वारा देय डिफॉल्ट ब्याज/ दंडात्मक ब्याज दरों (यथास्थिति प्रति माह/वर्ष के रूप में व्यक्त) एवं शुल्क का विवरण ।
 - ऋण के पुनर्भुगतान में देर होने पर दंडात्मक ब्याज का ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में उल्लेख किया जाएगा
 - ग्राहक को नियम और शर्तों की स्वीकृति प्रदान करने की आवश्यकता होगी यदि वह ऋण लेने का इरादा रखता/रखती है

c - यदि DMI आवेदक को ऋण प्रदान नहीं कर सकता है, तो यह अस्वीकृति के कारण बताने का प्रयास करेगा

d - DMI सभी ऋणकर्ताओं को अंग्रेजी भाषा में, जो ऋणकर्ता को समझ में आती है, ऋण अनुबंध की एक प्रति और उसके साथ ऋण अनुबंध में उल्लिखित सभी प्रासंगिक संलग्नकों की प्रति ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय मुहैया कराएगा जिसे ग्राहक द्वारा विधिवत स्वीकृत एवं DMI के अधिकृत अधिकारियों द्वारा प्रति हस्ताक्षरित किया जाएगा।

iii. ऋण का संवितरण:

- a) - DMI नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव और साथ ही संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान (प्री पेमेंट) शुल्क आदि के संबंध में अंग्रेजी में नोटिस देगा जो ग्राहक को समझ में आती है ।
- b) - ब्याज दरों तथा शुल्कों में बदलाव भविष्यलक्षी प्रभाव से लागू होंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण, जो भी लागू हो, अनुबंध में शामिल की जाएगी ।
- c) --अनुबंध के अंतर्गत भुगतान या कार्य-निष्पादन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुसार होगा । अनुबंध के अंतर्गत भुगतान या कार्य-निष्पादन को वापस लेने / तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, DMI ग्राहकों को अंग्रेजी में ऋण अनुबंध के अनुसार नोटिस देगा ।
- d) -DMI सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान या किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली के बाद सभी प्रतिभूतियाँ विमुक्त करेगा, जिस पर DMI का ऋणकर्ता के विरुद्ध दावा हो सकता है । यदि समंजन के अधिकार का उपयोग किया जाना है, तो ऋणकर्ता को उन शेष दावों और शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसके संबंध में नोटिस दिया जाएगा, जिसके अंतर्गत DMI के पास प्रतिभूतियों को तब तक अपने पास रखने का अधिकार है जब तक कि प्रासंगिक दावे का निपटारा/भुगतान नहीं किया जाता है।
- e) -ग्राहक के साथ ऋण स्वीकृति/सुविधाओं/ऋण/मेंडेट/प्रस्तावों के संबंध में स्वीकृति (संशोधन या परिशिष्ट सहित) जैसे सभी संचार लिखित रूप में होंगे और उन्हें दस वर्षों की न्यूनतम अवधि के लिए संरक्षित रखा जाएगा।

iv. सामान्य:

a - DMI ऋण अनुबंध के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों (जब तक कि ऋणकर्ता द्वारा पूर्व में सूचित नहीं की गई जानकारी पर ध्यान नहीं दिया गया हो) को छोड़कर ऋणकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं दिया गया हो।

b - ऋणकर्ता से ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने पर, सहमति या अन्यथा, अर्थात DMI से आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाना चाहिए। इस तरह के हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंधात्मक शर्तों के अनुसार होंगे।

c- -यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए इस देश के कानून के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात कर और/ या प्रतिभूति का पुनराधिकार कर, यदि कोई हो, याद दिलाना शामिल होगा। डिफॉल्ट (भुगतान में चूक) के मामले में, DMI रिकवरी एजेंट को मामला संदर्भित कर सकता है और वसूली की कार्यवाही शुरू होने के बारे में ग्राहक को सूचित

करेगा। DMI यह सुनिश्चित करेगा कि इसकी वसूली की प्रक्रिया में ग्राहक का उत्पीड़न शामिल नहीं होगा। ग्राहक के प्रश्नों और शिकायतों का सौहार्दपूर्ण ढंग से निवारण करने के लिए DMI द्वारा अपने कर्मचारियों को उचित निर्देश दिए जाएंगे।

d -- DMI तत्काल प्रभाव से, व्यक्तिगत ऋणकर्ताओं को स्वीकृत किसी फ्लोटिंग रेट वाले सावधिक लोनो पर कोई फोर क्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड नहीं लगाएगा।

e - सभी शुल्क / प्रभार / ब्याज कंपनी द्वारा अपनाई गई ब्याज दर नीति के अनुसार और ऋण पर लागू नियमों और शर्तों के अनुसार लगाए जाएंगे।

f- DMI यह प्रयास करेगा कि संवितरण के बाद पर्यवेक्षण रचनात्मक हो और वास्तविक कठिनाइयों का ग्राहक को सामना करना पड़ सकता है, इन बातों पर भी उचित विचार किया जाए।

g - DMI वित्तीय कठिनाई वाले वास्तविक मामलों पर उचित रूप से विचार करेगा। ग्राहक को समस्याओं की पहचान करनी चाहिए और ऐसी समस्या के बारे में DMI को बता देना चाहिए।

h -ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय होगी और लिखित रूप में ग्राहक द्वारा सहमति नहीं दिए जाने पर उसे किसी भी तीसरे पक्ष को प्रकट नहीं किया जाएगा। 'तीसरा पक्ष' शब्द में सभी कानून प्रवर्तन एजेंसियाँ, क्रेडिट सूचना ब्यूरो, RBI, अन्य बैंक और वित्तीय संस्थाएँ और किसी भी अन्य राज्य के, केंद्र के या अन्य नियामक निकाय शामिल हैं। इसके अलावा, DMI निम्नलिखित परिस्थितियों में भी ग्राहक सूचना प्रकट कर सकता है:

- यदि DMI कानून द्वारा बाध्य हो
- यदि जानकारी प्रकट करना सार्वजनिक हित में हो।
- यदि प्रकट करना DMI के हित में हो।

v. निदेशक मंडल का उत्तरदायित्व:

DMI ने अपने निदेशक मंडल की स्वीकृति अगले अनुच्छेद में उल्लिखित विवरण के अनुसार संगठन के भीतर शिकायत निवारण प्रणाली निर्धारित की है। इस तरह की प्रणाली यह सुनिश्चित करती है कि DMI के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्चतर स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए। DMI के निदेशक मंडल वार्षिक रूप से उचित व्यवहार संहिता (FPC) के अनुपालन और GRM के कामकाज की समीक्षा करेंगे। इस संदर्भ में एक समेकित रिपोर्ट हर वर्ष बोर्ड को सौंपी जाएगी।

vi. शिकायत निवारण प्रणाली (GRM): कंपनी, अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से शिकायत निवारण तंत्र ("जीआरएम") को अपनाएगी, जो यहां 'अनुलग्नक-ए' के रूप में संलग्न है।

FPC पर दिशानिर्देशों के अनुसार 'और' एनबीएफसी द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता पर दिशा-निर्देश आरबीआई मास्टर दिशा-निर्देशों के तहत निर्धारित है। कंपनी के पूर्वोक्त जीआरएम कंपनी द्वारा नियुक्त किसी आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों से भी निपटेंगे।

vii. **FPC को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका:** DMI, FPC और भारतीय रिजर्व बैंक के मास्टर निर्देशों के दिशानिर्देशों के अनुसार अंग्रेजी भाषा में FPC स्थापित करेगा। कंपनी स्थानीय भाषा में FPC के लिए अनुरोध करने वाले ग्राहकों के लिए FPC को क्षेत्रीय/स्थानीय भाषाओं में भी उपलब्ध कराएगी

viii. **ब्याज दर के संबंध में कोड:**

- a) आरबीआई के मास्टर निर्देशों के अनुसार, DMI की बोर्ड द्वारा अनुमोदित ब्याज दर नीति पहले से ही मौजूद है, जिसमें ब्याज दरों के निर्धारण में आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का उल्लेख है।
प्रसंस्करण शुल्क और अन्य शुल्क: कंपनी द्वारा अपनाया गया ब्याज दर मॉडल प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखता है और इसके द्वारा दिए गए ऋणों और अग्रिमों के लिए ब्याज की दर निर्धारित करता है।
- b) DMI, आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में, ऋणकर्ता को उसके ऋणकर्ताओं की ब्याज दर, जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और ऋणकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर चार्ज करने के औचित्य के बारे में बताएगी।
- c) ब्याज की दरें और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण DMI की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा।
- d) DMI द्वारा प्रभारित की जाने वाली ब्याज की दर वार्षिक दर होगी ताकि ग्राहक को सटीक दरों से अवगत कराया जा सके जो खाते से वसूल की जाएगी।

ix. **लोकपाल योजना:**

कंपनी 'रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' ("लोकपाल योजना") का अनुपालन सुनिश्चित करेगी। लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं और प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण FPC के अनुबंध बी के रूप में प्रदान किया गया है। लोकपाल योजना की एक प्रति के साथ यह कंपनी की वेबसाइट <https://www.dmifinance.in> पर भी उपलब्ध है।

x. **आंतरिक लोकपाल ("आईओ"):**

कंपनी ने 'गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति' पर आरबीआई की 15 नवंबर, 2021 की अधिसूचना के अनुसार अपने आंतरिक लोकपाल की विधिवत नियुक्ति की है।

आईओ केवल उन शिकायतों से निपटेगा जिनकी कंपनी द्वारा पहले ही जांच की जा चुकी है लेकिन कंपनी द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से खारिज कर दी गई है। दूसरे शब्दों में, आईओ सीधे ग्राहकों या जनता के सदस्यों से प्राप्त शिकायतों को नहीं संभालेगा। हालांकि, निम्न प्रकार की शिकायतें IO के दायरे से बाहर होंगी और IO द्वारा नियंत्रित नहीं की जाएंगी:

- a. कंपनी की ओर से सेवा में कमी, यदि कोई हो, को छोड़कर धोखाधड़ी, गबन आदि से संबंधित शिकायतें;
- b. (अ) आंतरिक प्रशासन, (ब) मानव संसाधन, (स) कर्मचारियों के वेतन और परिलब्धियों से संबंधित शिकायतें / संदर्भ;
- c. कंपनी के सुझावों और वाणिज्यिक निर्णयों की प्रकृति के संदर्भ में ;
- d. ऐसी शिकायतें जो उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, अदालतों आदि जैसे अन्य मंचों द्वारा तय की गई हैं या पहले से ही लंबित हैं

कंपनी के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से खारिज की गई शिकायतों को शिकायत प्राप्त होने की तारीख से तीन सप्ताह की अवधि के भीतर आईओ को आगे बढ़ाया जाएगा।

आईओ और कंपनी यह सुनिश्चित करेंगे कि कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय सूचित किया जाए। आईओ द्वारा जांच के बाद भी पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज की गई शिकायतों के मामले में, कंपनी उत्तर के भाग के रूप में शिकायतकर्ता को आवश्यक रूप से सूचित करेगा कि वह निवारण के लिए आरबीआई लोकपाल से पूरे विवरण के साथ संपर्क कर सकता है (यदि शिकायत आरबीआई लोकपाल तंत्र के अंतर्गत आती है)। सलाह में ग्राहकों की शिकायतों को ऑनलाइन दर्ज करने के लिए आरबीआई के पोर्टल (www.cms.rbi.org.in) का लिंक शामिल होना चाहिए।

5. डिजिटल ऋण देने या डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म पर प्राप्त ऋण के लिए अतिरिक्त मानदंड:

(i) डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म/ऐप्स ("डीएलए") पर DMI द्वारा प्राप्त किए गए ऋणों के लिए मानक- मामले में, DMI स्रोत ऋणकर्ताओं और/या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर बकाया राशि वसूल करने के लिए (भले ही वे अपने स्वयं के डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से या इसके माध्यम से उधार देते हों) एक आउटसोर्स ऋण देने वाला मंच), DMI इस FPC का अक्षरशः पालन करेगा और यह उसके व्यवसाय के लिए लागू हो सकता है। इसके अलावा, कंपनी निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी:

- a) एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
- b) एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों को ग्राहक के सामने उस कंपनी का नाम प्रकट करने के लिए निर्देशित किया जाएगा जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
- c) मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, कंपनी के लेटर हेड पर ऋणकर्ता को स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
- d) ऋण समझौते की एक प्रति ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ सभी ऋणकर्ताओं को ऋण की मंजूरी/वितरण के समय प्रस्तुत की जाएगी।
- e) कंपनी द्वारा लगाए गए डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- f) शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

(ii) डिजिटल लेंडिंग के संबंध में DMI द्वारा पालन किए जाने वाले मानदंड- कंपनी आरबीआई द्वारा जारी दिनांक 02, 2022 के डिजिटल लेंडिंग पर दिशानिर्देशों के प्रावधानों का पालन करेगी (समय-समय पर संशोधित) लागू सीमा तक।

6. स्वर्ण ऋण व्यवसाय के लिए अतिरिक्त मानदंड, यदि लागू हो:

DMI, वर्तमान में, व्यक्तियों को सोने के आभूषणों के बदले उधार नहीं देता है, लेकिन यदि भविष्य में भी ऐसा करने की योजना है, तो DMI, अन्य बातों के साथ-साथ, इस FPC में उल्लिखित अन्य लागू दिशानिर्देशों के अतिरिक्त निम्नलिखित दिशानिर्देशों को अपनाएगा:

(i) DMI सोने के एवज में उधार देने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति लागू करेगा जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल होंगे:

- a) आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम;
- b) प्राप्त आभूषणों के लिए उचित परख प्रक्रिया;
- c) सोने के आभूषणों के स्वामित्व को संतुष्ट करने के लिए आंतरिक प्रणाली;
- d) गहनों को सुरक्षित अभिरक्षा में रखने के लिए पर्याप्त प्रणाली, निरंतर आधार पर प्रणालियों की समीक्षा, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण और आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा आवधिक निरीक्षण यह सुनिश्चित करने के लिए कि प्रक्रियाओं का कड़ाई से पालन किया जाता है;
- e) सुरक्षा के रूप में स्वीकार किए गए आभूषणों का उचित बीमा होना चाहिए;
- f) ऋण लेनेवाले को पर्याप्त पूर्व सूचना के साथ पुनर्भुगतान न होने के मामले में हितों के टकराव के बिना पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया
- g) कम से कम दो समाचार पत्रों, एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में विज्ञापन जारी करके नीलामी की घोषणा जनता के लिए की जाएगी;
- h) गिरवी रखे गए सोने की नीलामी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामियों के माध्यम से ही की जाएगी;
- i) नीति में मोबिलाइजेशन, निष्पादन और अनुमोदन के कर्तव्यों को अलग करने सहित धोखाधड़ी से निपटने के लिए स्थापित की जाने वाली प्रणालियों और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा।

- (ii) ऋण समझौते में नीलामी प्रक्रिया के बारे में विवरण का भी खुलासा होगा।
- (iii) सभी शाखाओं में प्रलेखन मानकीकृत किया जाएगा।
- (iv) DMI 2-3 मिनट के भीतर ऋण की उपलब्धता का दावा करने जैसे भ्रामक विज्ञापन जारी नहीं करेगा

7. वाहन वित्तपोषण के लिए अतिरिक्त मानदंड, यदि लागू हो:

DMI, वर्तमान में, वाहनों के वित्तपोषण में संलग्न नहीं है। हालांकि, भविष्य में, यह सीधे या अपने बिचौलियों के माध्यम से वाहनों के वित्तपोषण में संलग्न हो सकता है और ऐसे परिदृश्य में, कंपनी आरबीआई के मास्टर निर्देशों में निर्धारित निम्नलिखित पहलुओं का अनुपालन सुनिश्चित करेगी:

- (i) DMI के पास ऋणकर्ता के साथ ऋण समझौते में एक अंतर्निर्मित पुनराधिकार खंड होगा जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होना चाहिए।
- (ii) DMI निम्नलिखित के संबंध में ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा:
 - a) अधिकार में लेने के पहले सूचना अवधि
 - b) ऐसी परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत सूचना अवधि में छूट दी जा सकती है
 - c) जमानत /वाहन को वापस अधिकार में लेने की प्रक्रिया
 - d) संपत्ति/वाहन की बिक्री/नीलामी के पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उसे अंतिम अवसर देने के संबंध में प्रावधान
 - e) वाहन/और वाहन का पुनराधिकार देने की प्रक्रिया
 - f) संपत्ति /वाहन की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया

8. एनबीएफसी-माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशंस (एनबीएफसी-एमएफआई) और माइक्रोफाइनेंस लोन:

DMI एनबीएफसी-एमएफआई गतिविधियों को अंजाम देने की परिकल्पना नहीं करता है इसलिए ऐसे दिशानिर्देश कंपनी पर लागू नहीं होते हैं। कंपनी उन व्यक्तियों को ऋण प्रदान करती है जिनकी सकल घरेलू आय प्रति माह ₹25,000/- से अधिक है। इसलिए, 14 मार्च, 2022 के मास्टर निदेश- भारतीय रिज़र्व बैंक (सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए विनियामक ढांचा) निर्देश, 2022 ("सूक्ष्म वित्त ऋणों पर मास्टर निर्देश") में निर्दिष्ट सूक्ष्म वित्त ऋणों से संबंधित प्रावधान इन कंपनी पर लागू नहीं होते हैं।

9- जब भी DMI उन व्यक्तियों को असुरक्षित ऋण देने की योजना बनाता है जिनकी सकल घरेलू आय ₹25,000/- प्रति माह से कम है, DMI माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर मास्टर दिशा-निर्देशों का पालन करेगा।

10 FPC की समीक्षा:

FPC को बोर्ड के अनुमोदन से परिवर्तित या संशोधित किया जाएगा । बोर्ड द्वारा FPC की वार्षिक आधार पर समीक्षा की जाएगी । आरबीआई मास्टर निर्देशों में किसी भी संशोधन या कंपनी की स्थिति में किसी भी बदलाव के परिणाम स्वरूप, इस FPC में आवश्यक परिवर्तन बोर्ड द्वारा शामिल और अनुमोदित किए जाएंगे।

इस FPC में किसी भी बात के होते हुए भी, इस FPC के प्रावधान के किसी भी मौजूदा कानून, नियमों, विनियमों, कानूनों या उसके संशोधन या नए लागू कानून के अधिनियमन के किसी भी विरोधाभास के मामले में, ऐसे कानून, कानून, नियम, विनियम के तहत प्रावधान या अधिनियमन इस FPC पर प्रबल होगा।

शिकायत निवारण प्रणाली

❖ A- प्रमुख मानदंड

-कंपनी द्वारा अपनाए गए शिकायत निवारण तंत्र ("जीआरएम") के कुछ प्रमुख मानदंड निम्नलिखित हैं:

1. निर्धारित समय सीमा के भीतर ग्राहकों की शिकायतों/विवादों/प्रश्नों का समाधान।
2. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों की सभी शिकायतों/विवादों/प्रश्नों को कम से कम अगले उच्चतर स्तर पर सुना जाए और उसका समाधान किया जाए।।
3. कंपनी तुरंत शिकायत लेगी और मामले को शीघ्रता से हल करेगी। यदि मामला निर्धारित समय अवधि के भीतर हल नहीं किया जाता है या यदि इसे हल करना संभव नहीं है, तो ग्राहक को उचित अवसर पर जल्द से जल्द सूचित किया जाएगा।।

GRM के संबंध में सभी पत्र-व्यवहार लिखित रूप में होंगे।

❖ B -संस्था के शीर्ष स्तर तक शिकायत बढ़ाने की व्यवस्था (एस्कलेशन मैट्रिक्स) चैनल और समयावधि

DMI विभिन्न व्यावसायिक क्षेत्रों में संचालित होता है, जैसे उपभोक्ता/व्यक्तिगत ऋण (उपभोग ऋण, इलेक्ट्रिक वाहन ऋण, प्रतिभूतियों पर ऋण, व्यक्तिगत ऋण और एमएसएमई ऋण) जिसमें सावधि ऋण और उच्च नेट-वर्थ इंडिविजुअल (एचएनआई) को दिए गए शेयरों के बदले ऋण और कॉर्पोरेट ऋण शामिल हैं। (रियल एस्टेट और गैर-रियल एस्टेट)। चूंकि ग्राहक खंड और प्रश्न/पूछताछ अलग-अलग होंगे इसलिए कंपनी ने प्रत्येक व्यवसाय खंड के लिए अलग-अलग एस्केलेशन मैट्रिक्स और समय-सीमा तय की है।

1- . ग्राहक शिकायत दर्ज करने के लिए चैनल: उपभोक्ता/खुदरा ऋण/ ई-केवाईसी (यूआईडीएआई)

उपभोक्ता/खुदरा ऋणों के लिए (जिसमें उपभोग ऋण, इलेक्ट्रिक वाहन ऋण, प्रतिभूतियों पर ऋण, व्यक्तिगत ऋण और एमएसएमई ऋण शामिल हैं), सावधि ऋण और शेयरों पर ऋण सहित) और व्यक्तिगत ऋण के लिए (जिसमें सावधि ऋण और शेयरों पर ऋण शामिल हैं) और ई-केवाईसी (यूआईडीएआई कुआ) प्रक्रिया, ग्राहक अपनी शिकायतें/प्रश्न/पूछताछ इसके माध्यम से दर्ज कर सकते हैं

- a. **voice सपोर्ट** -ग्राहक हमें सोमवार से शनिवार तक उपभोक्ता क्रेडिट कस्टमर केयर पर **08064-807-777** पर प्रातः 9:00 से संध्या 8:00 बजे तक कॉल कर सकते हैं।
- b. **ई-मेल सपोर्ट** -कृपया customercare@dmifinance.in पर लिखें(कृपया ईमेल में अपना ऋण खाता सं. और संपर्क नंबर का उल्लेख करना न भूलें)। ग्राहक को तुरंत एक स्वचालित स्वीकृति प्राप्त होगी और 3 व्यावसायिक दिनों के भीतर टीम से प्रतिक्रिया मिलेगी, लेकिन ऐसे उदाहरण भी होंगे जिनमें टीम को प्रतिक्रिया/उत्तर देने में अधिक समय लग सकता है।

(2) कंपनी के भीतर वृद्धि:

लेवल 1: कस्टमर केयर टीम के उत्तर से संतुष्ट नहीं होने की स्थिति में ग्राहक मामले को grievance@dmifinance.in में बढ़ा सकता है। प्रश्न/विवाद/ शिकायत के आधार पर, कंपनी के पास ग्राहक के पंजीकृत ईमेल आईडी पर **105 व्यावसायिक दिनों** के भीतर एक लिखित उत्तर/प्रस्ताव भेजा जाएगा।

लेवल 2: एक ग्राहक **लेवल 1** पर प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं होने पर मामला/प्रश्न/शिकायत को निम्नलिखित को बढ़ा सकता है:

| | |
|--|--|
| शिकायत निवारण अधिकारी का नाम (उपभोक्ता ऋण) | श्री आशीष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष - ग्राहक सफलता एक्सप्रेस बिल्डिंग, तीसरी मंजिल, 9-10, बहादुर शाह जफर मार्ग, नई दिल्ली- 110002 |
| संपर्क नंबर | 011-41204444 |
| ईमेल पता | head.services@dmifinance.in |

(3) कॉर्पोरेट ऋण

DMI ने एक समर्पित ई-मेल पता अर्थात् dmi@dmifinance.in स्थापित किया है, जहाँ कॉर्पोरेट ग्राहक अपनी परिवाद, शिकायतें और सुझाव प्रस्तुत कर सकते हैं। उक्त शिकायतों/प्रश्नों को शिकायत प्राप्त होने की तारीख से **15 व्यावसायिक दिनों** की अवधि के भीतर हल किया जाएगा।

D- GRM का प्रदर्शन

ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी ने GRM को कंपनी के सभी कार्यालय परिसरों में प्रमुखता से प्रदर्शित किया है। ग्राहक वेबसाइट लिंक <http://www.dmifinance.in/investor-greivance-reederessal.html> के माध्यम से GRM को कंपनी की वेबसाइट पर भी देख सकते हैं।

लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं और DMI द्वारा इसे अपनाना

A- योजना के तहत शिकायतों के निवारण के लिए प्रक्रिया:

शिकायत के आधार - कोई भी ग्राहक कंपनी के किसी कार्य या चूक से व्यथित है जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, वह व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से अपने अधिकृत लोकपाल योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

(2) शिकायत के कायम न रहने के आधार

(a) शामिल मामलों में सेवा में कमी के लिए कोई शिकायत इस नाम वाली योजना के तहत नहीं होगी:

- (i) कंपनी का वाणिज्यिक फैसला /वाणिज्यिक निर्णय;
- (ii) आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और कंपनी के बीच विवाद;
- (iii) लोकपाल को सीधे संबोधित न की गई शिकायत;
- (iv) कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के खिलाफ सामान्य शिकायतें;
- (v) एक विवाद जिसमें एक कंपनी द्वारा वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;
- (vi) ऐसी सेवा जो आरबीआई के नियामक दायरे में नहीं है;
- (vii) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद;
- (viii) कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद। .

(b) योजना के तहत एक शिकायत झूठ नहीं होगी जब तक कि

- (i) शिकायतकर्ता ने, योजना के तहत शिकायत करने से पहले, कंपनी को एक लिखित शिकायत की थी और-
 - a- कंपनी द्वारा शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया था, और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है; या कंपनी को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को कोई जवाब नहीं मिला था; और
 - b- शिकायतकर्ता को कंपनी से शिकायत का जवाब मिलने के एक साल के भीतर लोकपाल को शिकायत की गई थी या जहां , शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला था ।
- (ii) शिकायत, कार्रवाई के उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही है
 - a- एक लोकपाल के समक्ष लंबित या एक लोकपाल द्वारा गुणों के आधार पर निपटारा या समझौता , चाहे एक ही शिकायतकर्ता से या एक या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ हो या नहीं;
 - b- किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच या प्राधिकरण के समक्ष लंबित; या, किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा योग्यता के आधार पर निपटारा या निपटारा गया, चाहे एक ही शिकायतकर्ता से या संबंधित एक या अधिक शिकायतकर्ताओं/पक्षों के साथ प्राप्त हुआ हो या नहीं

- (iii) - शिकायत प्रकृति में अपमानजनक या तुच्छ या तंग करने वाली नहीं है;
- (iv) इस तरह के दावों के लिए कंपनी को शिकायत सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा की अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी;
- (v) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट अनुसार पूरी जानकारी प्रदान करता है;
- (vi) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की गई हो , जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

स्पष्टीकरण 1: उप-धारा (2) (ए) के प्रयोजनों के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य तरीकों से की गई शिकायतें शामिल होंगी, जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का सबूत पेश किया जा सकता है।

स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2) (बी) (ii) के प्रयोजनों के लिए, कार्रवाई के समान कारण के संबंध में एक शिकायत में न्यायालय या न्यायाधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या एक में शुरू की गई आपराधिक दोष की कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

(3) शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

- (a) शिकायत इस उद्देश्य के लिए तैयार किए गए पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।
- (b) शिकायत इलेक्ट्रॉनिक मोड के माध्यम से CRPC@rbi.org.in पर ईमेल के माध्यम से या भौतिक मोड में केंद्रीय रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC), भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160 017 को भी प्रस्तुत की जा सकती है। .
- (c) शिकायत, यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे। शिकायत को अनुबंध-सी में निर्दिष्ट प्रारूप में इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में प्रस्तुत किए गए रिकॉर्ड पर लिया जाएगा और ऐसी जानकारी शामिल होगी जो रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।
- (d) इसके अतिरिक्त, एक टोल-फ्री नंबर - 14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे) के साथ एक संपर्क केंद्र भी शुरू में हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में संचालित किया जा रहा है और इसे कवर करने के लिए इसका विस्तार किया जाएगा। अन्य भारतीय भाषाओं में नियत समय में। संपर्क केंद्र आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा।

B - योजना के अंतर्गत प्रस्ताव और विचार करने की / अस्वीकृति

(1) शिकायतों का समाधान:

a) लोकपाल

a-उप लोकपाल सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा।

(b) लोकपाल के समक्ष कार्यवाही सार रूप में होगी और साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी। लोकपाल शिकायत के किसी भी पक्ष की जांच कर सकता है और उनका बयान दर्ज कर सकता है।

(c) कंपनी, शिकायत प्राप्त होने पर, समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष 15 दिनों के भीतर, शिकायत में निहित दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न करते हुए, शिकायत में निहित कथनों के उत्तर में अपना लिखित संस्करण दाखिल करेगी। बशर्ते कि लोकपाल, कंपनी के अनुरोध पर, लोकपाल की संतुष्टि के लिए लिखित रूप में, इसके लिखित उत्तर और दस्तावेजों को दाखिल करने के लिए ऐसा और समय दे सकता है, जैसा कि उचित समझा जा सकता है।

(d) यदि कंपनी प्रदान किए गए समय के भीतर अपने लिखित उत्तर को दर्ज करने और दस्तावेजों को अग्रेषित करने में विफल रहती है या विफल रहती है, तो लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकतरफा आगे बढ़ सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या एक निर्णय जारी कर सकता है। निर्धारित समय के भीतर जवाब न देने या मांगी गई जानकारी प्रस्तुत न करने के कारण जारी किए गए निर्णय के संबंध में कंपनी को अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा।

(e) लोकपाल/उप लोकपाल यह सुनिश्चित करेगा कि लिखित संस्करण या उत्तर या एक पक्ष द्वारा दायर किए गए दस्तावेज, उसके लिए प्रासंगिक और शिकायत से संबंधित, दूसरे पक्ष को प्रस्तुत किए जाते हैं और ऐसी प्रक्रिया का पालन करते हैं और अतिरिक्त समय प्रदान करते हैं जैसा कि उचित माना जा सकता है .

(f) यदि इस व्यवस्था के माध्यम से शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो समाधान या मध्यस्थता द्वारा शिकायत के समाधान के लिए कंपनी के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की बैठक सहित उचित कार्रवाई की जा सकती है।

(g) शिकायत के पक्ष विवाद के समाधान में, जैसा भी मामला हो, लोकपाल/उप लोकपाल के साथ नेकनीयती से सहयोग करेंगे और निर्धारित समय के भीतर किसी भी साक्ष्य और अन्य संबंधित दस्तावेजों को प्रस्तुत करने के निर्देश का पालन करेंगे।

(h) यदि पक्षकारों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समाधान हो जाता है, तो इसे दर्ज किया जाएगा और दोनों पक्षों द्वारा हस्ताक्षर किए जाएंगे और उसके बाद, निपटान के तथ्य को दर्ज किया जा सकता है, निपटान की शर्तों के साथ, पार्टियों को निर्देशित किया जा सकता है कि वे निर्धारित समय में शर्तों का पालन करें।

(i) शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:

- I. लोकपाल के हस्तक्षेप पर कंपनी द्वारा शिकायतकर्ता के साथ इसका निपटारा कर दिया गया है; या
- II. शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जो दर्ज किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
- III. शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

2. लोकपाल द्वारा फैसला :

(a) जब तक शिकायत को खारिज नहीं किया जाता है, तब तक लोकपाल एक फैसला पारित करेगा:

(i) योजना के अनुसार दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करना; या

(ii) रखे गए रिकॉर्ड के आधार पर और दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर देने के बाद योजना के तहत मामला हल नहीं हो रहा है।

b) लोकपाल, इसके अलावा, बैंकिंग कानून के सिद्धांतों और व्यवहार , दिशा निर्देशों , निर्देशों और आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी किए गए दिशानिर्देशों और ऐसे अन्य कारकों को भी ध्यान में रखेगा, जो उचित निर्णय पारित करने से पहले प्रासंगिक हो सकते हैं।

(c) निर्णय में, अन्य बातों के साथ-साथ, कंपनी को अपने दायित्वों के विशिष्ट प्रदर्शन के लिए निर्देश, यदि कोई हो, और इसके अतिरिक्त या अन्यथा, कंपनी द्वारा शिकायतकर्ता को भुगतान की जाने वाली राशि, यदि कोई हो, शिकायतकर्ता को हुए किसी भी नुकसान के लिए मुआवजे की राशि शामिल होगी। ।

(d) लोकपाल के पास मुआवजे के माध्यम से भुगतान निर्देशित करने के लिए एक निर्णय पारित करने की शक्ति नहीं होगी, एक राशि जो शिकायतकर्ता को हुई परिणामी हानि से अधिक है या ₹20 लाख जो भी कम हो। लोकपाल द्वारा दिया जाने वाला मुआवजा विवाद में शामिल राशि से अलग होगा।

(e) शिकायतकर्ता के समय की हानि, किए गए खर्च, उत्पीड़न और शिकायतकर्ता को हुई मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए, लोकपाल शिकायतकर्ता को ₹1 लाख से अधिक का मुआवजा भी दे सकता है।

(f) निर्णय की एक प्रति शिकायतकर्ता और कंपनी को भेजी जाएगी।

(g) दिया गया अधिनिर्णय बेकार हो जाएगा और तब तक कोई प्रभाव नहीं होगा जब तक कि शिकायतकर्ता प्रति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर कंपनी को दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान के लिए निर्णय की स्वीकृति का पत्र प्रस्तुत नहीं करता है। बशर्ते शिकायतकर्ता द्वारा ऐसी कोई स्वीकृति प्रस्तुत नहीं की जा सकती है यदि उसने अपील दायर की है।

(h) कंपनी अधिनिर्णय का अनुपालन करेगी और शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर लोकपाल को अनुपालन की सूचना देगी, जब तक कि उसने अपील नहीं की हो।

(3) शिकायत की अस्वीकृति:

(a) उप लोकपाल या लोकपाल किसी शिकायत को किसी भी स्तर पर अस्वीकार कर सकते हैं यदि ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत की गई है:

(i) योजना के तहत अनुरक्षणीय नहीं है; या

(ii) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति का है।

(b) लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि:

(i) उनकी राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या

(ii) परिणामी नुकसान के लिए मांगा गया मुआवजा खंड 8(2) में बताए अनुसार मुआवजा देने के लिए लोकपाल की शक्ति से परे है; या

(iii) शिकायतकर्ता द्वारा उचित परिश्रम के साथ शिकायत का पालन नहीं किया जाता है; या

(iv) शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के है; या

(v) शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और लोकपाल के समक्ष कार्यवाही ऐसी शिकायत के न्यायनिर्णयन के लिए उपयुक्त नहीं है; या

(vi) लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

(C) अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील:

(1) योजना के तहत दस्तावेजों/सूचनाओं को प्रस्तुत न करने के लिए जारी किए गए निर्णय के लिए कंपनी को अपील करने का कोई अधिकार नहीं होगा।

(2) कंपनी, यदि निर्णय के संचार की प्राप्ति या शिकायत के बंद होने की तारीख के 30 दिनों के भीतर योजनाओं के तहत किसी निर्णय या किसी शिकायत को बंद करने से असंतुष्ट है, तो अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील करना पसंद कर सकती है।

(a) बशर्ते कि कंपनी द्वारा अपील के मामले में, अपील दायर करने के लिए 30 दिनों की अवधि उस तारीख से शुरू होगी जिस दिन कंपनी को शिकायतकर्ता द्वारा निर्णय की स्वीकृति का पत्र प्राप्त होता है:

(b) आगे बशर्ते कि कंपनी द्वारा केवल अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में कार्यकारी निदेशक/समान रैंक के अधिकारी की पूर्व मंजूरी के साथ ही अपील दायर की जा सकती है।

(c) बशर्ते कि अपीलीय प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट है कि कंपनी के पास समय के भीतर अपील न करने के पर्याप्त कारण थे, तो वह 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति दे सकता है।

(3) शिकायतकर्ता, एक निर्णय से व्यथित हो सकता है या एक शिकायत की अस्वीकृति, फैसले की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख के 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है, अर्थात् योजना का प्रशासन करने वाले भारतीय रिजर्व बैंक के विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक के समक्ष।

बशर्ते कि अपील प्राधिकारी, यदि वह इस बात से संतुष्ट है कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति दे सकता है।

(4) अपील प्राधिकरण का सचिवालय अपील की जांच और प्रक्रिया करेगा।

(5) अपीलीय प्राधिकारी पक्षकारों को सुनवाई का उचित अवसर देने के बाद:

(a) अपील खारिज; या

(b) अपील की अनुमति दे सकता है और लोकपाल के पुरस्कार या आदेश को रद्द कर सकता है ; या

(c) मामले को नए सिरे से निपटारे के लिए लोकपाल को भेज सकता है। ऐसे निर्देशों के अनुसार अपीलीय प्राधिकारी आवश्यक या उचित समझ सकते हैं; या

(d) लोकपाल या फैसले के आदेश को संशोधित कर सकते हैं और ऐसे निर्देश पारित कर सकते हैं जो लोकपाल या फैसले के आदेश को प्रभावी करने के लिए आवश्यक हो सकते हैं; या

(e) कोई अन्य आदेश पारित कर सकते हैं जैसा वह उचित समझें।

(6) अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का वही प्रभाव होगा जो लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय या योजना के तहत शिकायत को खारिज करने वाले आदेश का होता है, जैसा भी मामला हो।

7. सूचना का प्रदर्शन:

- a. कंपनी ग्राहकों के लाभ के लिए नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पते भी) और लोकपाल से संपर्क का विवरण उन शाखाओं/स्थानों पर प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी जहां कारोबार किया जाता है, जिससे ग्राहक इनसे संपर्क कर सकता है।

b -कंपनी सभी कार्यालयों और शाखाओं में आरबीआई मास्टर निर्देश में प्रदान की गई योजना की मुख्य विशेषताओं को (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) इस तरह से प्रदर्शित करेगी कि कार्यालय या शाखा में आनेवाले व्यक्ति की इस जानकारी तक आसानी से पहुंच हो।

c- योजना की एक प्रति के साथ बिंदु (अ) और (ब) में दिए गए उपरोक्त सभी विवरण भी कंपनी की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाने चाहिए ।

(d) प्रधान नोडल अधिकारी ("पीएनओ"):

DMI ने **DMI** के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक के लोकपाल के समक्ष प्रतिनिधित्व और सूचना प्रस्तुत करने के लिए प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त किया है। पीएनओ का विवरण इस प्रकार है:

| | |
|---|--|
| शिकायत निवारण अधिकारी का नाम (उपभोक्ता ऋण) | श्री आशीष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष - ग्राहक सफलता एक्सप्रेस बिल्डिंग, तीसरी मंजिल, 9-10, बहादुर शाह जफर मार्ग, नई दिल्ली- 110002 |
| संपर्क नंबर | 011-41204444 |
| ईमेल पता | grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in |

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी लोकपाल को शिकायत (जिसे दर्ज किया जाएगा) का फॉर्म
(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाएगा)

सेवा में:
लोकपाल

आदरणीय महोदय/महोदया

विषय: DMI फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड _____ (स्थान, शाखा का नाम) के विरुद्ध शिकायत

शिकायत का विवरण निम्नांकित है:

1. शिकायतकर्ता का नाम -
2. आयु
3. लिंग
4. शिकायतकर्ता का पूरा पता -

पिन कोड -

दूरभाष सं./फैक्स सं. - (यदि उपलब्ध हो)-

ईमेल - (यदि उपलब्ध हो)-

5. DMI फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (शाखा एवं नाम और पूरा पता) के विरुद्ध शिकायत-
6. DMI फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के संबंध की प्रकृति / खाता संख्या, यदि हो
7. लेन-देन की तारीख और विवरण, यदि उपलब्ध हो
a -शिकायतकर्ता द्वारा कंपनी को पहले ही की गई शिकायत की तारीख:
(कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें)

(ख) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक भेजा गया था? हाँ/नहीं
(कृपया अनुस्मारक की एक प्रति संलग्न करें)

8 - कृपया संबंधित बॉक्स पर टिक करें (हां/नहीं) - क्या आपकी शिकायत:

| | | | |
|-------|--|-----|------|
| (i) | विचाराधीन/मध्यस्थता के अधीन है? | हां | नहीं |
| (ii) | एक अधिवक्ता के माध्यम से किया जाता है, सिवाय इसके कि जब अधिवक्ता पीड़ित पक्ष हो | हां | नहीं |
| (iii) | लोकपाल के साथ पहले से ही निपटारा जा चुका है या उसी आधार पर प्रक्रियाधीन है | हां | नहीं |
| (iv) | कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायत/शिकायतों की प्रकृति की है | हां | नहीं |
| (v) | विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद के कारण है | हां | नहीं |
| (vi) | विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद के कारण है | हां | नहीं |

9. शिकायतकी विषयवस्तु -

10. शिकायत का विवरण:

(यदि स्थान पर्याप्त न हो, तो कृपया एक अलग शीट संलग्न करें)

11. क्या शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर कंपनी से कोई उत्तर प्राप्त हुआ है? हां/नहीं (यदि हां, तो कृपया उत्तर की एक प्रति संलग्न करें)

(यदि हाँ, तो कृपया उत्तर की एक प्रति संलग्न करें)

12 -लोकपाल से मांगी गई राहत (कृपया अपने दावे के समर्थन में दस्तावेजी प्रमाण की एक प्रति संलग्न करें, यदि कोई हो)

13 - मुआवजे के रूप में शिकायतकर्ता द्वारा दावा किया गया मौद्रिक नुकसान, यदि कोई हो, की सीमा (कृपया योजना के खंड 15 (4) और 15 (5) देखें)

14- संलग्न दस्तावेजों की सूची:

15-घोषणा:

i. मैं / हम, शिकायतकर्ता / घोषणा करता हूँ/करते हैं कि:

a -ऊपर दी गई जानकारी सत्य और सही है;और

b- मैंने/ हमने यहाँ उपरोक्त प्रस्तुत दस्तावेजों में सूचित किए गए किसी भी तथ्य को छुपाया या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है ।

i. शिकायत योजना के प्रावधानों के अनुसार संगणित एक वर्ष की अवधि समाप्त होने से पहले दर्ज की गयी है ।

भवदीय,

(शिकायतकर्ता / अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

अधिकरण -

यदि शिकायतकर्ता किसी प्रतिनिधि को लोकपाल के समक्ष उपस्थित होने और उसकी ओर से प्रस्तुत करने के लिए अधिकृत करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए।)

यदि शिकायतकर्ता किसी प्रतिनिधि को लोकपाल के समक्ष उपस्थित होने और उसकी ओर से प्रस्तुत करने के लिए अधिकृत करना चाहता है, तो निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत की जानी चाहिए।)

मैं/हम श्री/श्रीमती _____ को मेरे/हमारे अधिकृत प्रतिनिधि के रूप में नामित करते हैं जिनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है

पूरा पता:

पिन कोड:

ईमेल:

फोन नंबर:

मोबाइल नंबर:

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)