

DMI ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড
এর
ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড

নীতির সারসংক্ষেপ:

পলিসির নাম	ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড
প্রথম সংস্করণের অনুমোদনের তারিখ	19শে এপ্রিল, 2011
পর্যালোচনার পর্যায়ক্রমিকতা	বার্ষিক
মালিক / যোগাযোগ	কমপ্লায়েন্স ডিপার্টমেন্ট
অনুমোদনকারী	বোর্ড অব ডিরেক্টরস

পর্যালোচনা তারিখ	পরবর্তী পর্যালোচনার তারিখ	মতামত/মন্তব্য/পরিবর্তন
3 রা সেপ্টেম্বর, 2021	2022 সালের সেপ্টেম্বর বা তার আগে	বিভিন্ন বিভাগের বার্ষিক পর্যালোচনা এবং সংশোধন।
12 ই অগাস্ট, 2022	2023 সালের আগস্ট বা তার আগে	বার্ষিক পর্যালোচনা।
14 ই নভেম্বর, 2022	2023 সালের নভেম্বরে বা তার আগে	রেগুলেটরি বিধান/ আইন এবং কোম্পানির ব্যবসায়ের সাথে সাধারণ সারিবদ্ধতা।
22 শে মে, 2023	2024 সালের মে মাসে বা তার আগে	গ্রাহক অভিযোগ নিবন্ধনের জন্য চ্যানেল সংশোধন করা হয়েছে।
3 রা নভেম্বর, 2023	2023 সালের নভেম্বরে বা তার আগে	গ্রাহক অভিযোগ নিবন্ধনের জন্য চ্যানেল সংশোধন করা হয়েছে।
16 ই মে, 2024	2025 সালের মে মাসে বা তার আগে	বার্ষিক পর্যালোচনা।

1. প্রস্তাবনা:

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ("FPC") সময়ে সময়ে সংশোধিত হিসাবে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক ("RBI") ("RBI মাস্টার ডাইরেকশনস") দ্বারা জারি করা, মাস্টার ডাইরেকশন – রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেল ভিত্তিক রেগুলেশন) নির্দেশিকা, 2023 অনুসারে DMI ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড ("DMI" বা "কোম্পানি") দ্বারা প্রস্তুত করা হয়েছে।

RBI মাস্টার ডাইরেকশনের সপ্তম অধ্যায় (ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড) অনুসারে, নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি ("NBFC") যাদের গ্রাহক ইন্টারফেস রয়েছে তাদের RBI মাস্টার ডাইরেকশনে নির্ধারিত ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ('FPC') সম্পর্কিত নির্দেশিকাগুলি গ্রহণ করতে হবে। DMI, একটি NBFC হওয়ার এবং এর গ্রাহক ইন্টারফেস থাকার কারণে, ঋণ ব্যবসার জন্য এই FPC গ্রহণ করেছে। এছাড়াও FPC 2022 সালের 02রা সেপ্টেম্বর তারিখে কোম্পানির ঋণ ব্যবসার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হিসাবে RBI দ্বারা নির্ধারিত বিভিন্ন প্রকাশের প্রয়োজনীয়তাগুলিকে তার 'ডিজিটাল ঋণের নির্দেশিকা' ("ডিজিটাল ঋণের নির্দেশিকা") এর মাধ্যমে অন্তর্ভুক্ত করার চেষ্টা করে।

2. উদ্দেশ্য এবং এর প্রযোজ্যতা:

DMI তার গ্রাহক/ ঋণদাতাদের সাথে আচরণ করার সময় ন্যায্য এবং স্বচ্ছ অনুশীলন অর্জনের প্রয়াস সহ বাস্তবায়নের জন্য FPC গ্রহণ করেছে। এই FPC গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার সময় ন্যূনতম মানদণ্ড নির্ধারণ করে ভাল এবং ন্যায্য অনুশীলনগুলি প্রচার করতে চায়। এছাড়াও, FPC স্বচ্ছতা বৃদ্ধি করতে চায় যাতে গ্রাহকরা কোম্পানির দেওয়া পণ্য/ পরিষেবাদি সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে পারে।

এই FPC ডিজিটাল ঋণদান, বিপণন, ঋণের উত্স, প্রক্রিয়াকরণ, সার্ভিসিং, সংগ্রহ কার্যক্রম ইত্যাদি সহ কোম্পানির ঋণ ব্যবসা পরিচালনার সমস্ত দিক জুড়ে প্রযোজ্য হবে। কর্মচারীদের জবাবদিহিতা, পর্যবেক্ষণ এবং অডিটিং প্রোগ্রাম, প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তির ক্ষেত্রে FPC-র প্রতি DMI -এর প্রতিশ্রুতি প্রদর্শিত হবে।

কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস এবং ম্যানেজমেন্ট এর কার্যকলাপ FPC -র প্রতি দৃঢ় প্রতিশ্রুতি প্রতিফলিত করে এবং সমস্ত কর্মচারীর FPC সম্পর্কে সচেতনতা নিশ্চিত করার জন্য পরিকল্পিত অনুশীলন প্রতিষ্ঠার জন্য দায়বদ্ধ।

3. বিবরণ

- "অনুমোদিত প্রতিনিধি" অর্থ একজন আইনজীবী ব্যতীত অপর একজন ব্যক্তি যিনি যথাযথভাবে নিযুক্ত এবং ওষুডসম্যানের সামনে মামলায় অভিযোগকারীর প্রতিনিধিত্ব করার জন্য লিখিতভাবে অনুমোদিত।
- "বোর্ড" অর্থ কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস।
- "অভিযোগ" অর্থ লিখিতভাবে বা অন্যান্য উপায়ে কোন প্রতিনিধিত্ব যা কোম্পানির দিক থেকে পরিষেবায় ঘাটতির অভিযোগ করে এবং/ অথবা স্কিমের অধীনে প্রতিকার চায়;
- "কোম্পানি" অর্থ DMI ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেড।
- "ডাইরেক্টর" অর্থ কোম্পানির বোর্ডে স্বতন্ত্র ডাইরেক্টর বা কোনও ডাইরেক্টর যিনি কোম্পানীর বোর্ডে আছেন।
- "FPC" মানে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড।
- "ওষুডসম্যান/ ডেপুটি ওষুডসম্যান" অর্থ এই প্রকল্পের অধীনে রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক নিযুক্ত যে কোনও ব্যক্তি।
- "RBI" অর্থ রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া।
- "স্কিম" অর্থ রিজার্ভ ব্যাংক- ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম, 2021 যা ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক কর্তৃক 12ই নভেম্বর, 2021 তারিখে জারি করা হয়েছে সময়ে সময়ে সংশোধিত হিসাবে।

4. DMI-এর সমস্ত ঋণ পণ্যগুলিতে প্রযোজ্য নিয়ম:

(i) ঋণের জন্য আবেদন এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণ

- (a) কোম্পানির সমস্ত ঋণ পণ্য কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত ঋণ নীতি অনুযায়ী হবে।
- (b) DMI দ্বারা গ্রাহকের সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজিতে হবে কারণ এটি সাধারণত DMI-এর সমস্ত গ্রাহক বুঝতে পারেন। যদি কোনও গ্রাহক স্পষ্টভাবে অন্য ভাষায় যোগাযোগের অনুরোধ করেন তবে DMI এই পছন্দটি স্বীকার করবে এবং সেই ক্লায়েন্টের সাথে পরবর্তী সমস্ত যোগাযোগ অনুরোধ করা ভাষায় হবে।
- (c) প্রক্রিয়ার অংশ হিসাবে এবং স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য, DMI, আবেদন পর্যায়ে, ঋণ প্রস্তাব প্রত্যাখ্যানের ক্ষেত্রে ফি/ চার্জ প্রক্রিয়াকরণ, যদি থাকে, অ-ফেরতযোগ্য ফি ইত্যাদি সহ তবে এর মধ্যে সীমিত নয়, সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করবে, যা গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করে যাতে অন্যান্য NBFC দ্বারা প্রদত্ত শর্তাদি এবং শর্তগুলির সাথে অর্থবহ তুলনা করা যায় এবং গ্রাহক অবহিত সিদ্ধান্ত নিতে পারেন।
- (d) কোম্পানি ঋণ আবেদন নিষ্পত্তি করার সময়সীমার সাথে ঋণ আবেদন প্রাপ্তির জন্য স্বীকৃতি প্রদান করবে। অধিকন্তু, ঋণের আবেদনটি 60 দিন পর্যন্ত সময়সীমার মধ্যে বা গ্রাহকের সাথে পারস্পরিক সম্মত সময়ের মধ্যে নিষ্পত্তি করা হবে।
- (e) কোম্পানি, ঋণ আবেদন পর্যায়ে, আবেদনপত্রের সাথে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় সমস্ত নথি সম্বন্ধে জানাবে।
- (f) পছন্দ করার সময়, গ্রাহককে পছন্দের লোন প্রোডাক্ট সম্পর্কে প্রাসঙ্গিক তথ্য দেওয়া হবে।
- (g) গ্রাহককে যখন যেমন প্রয়োজন হবে তার আবেদনের স্থিতি অবহিত করা হবে। কোম্পানি, ঋণের আবেদন গ্রহণ করার সময় ঋণের অনুমোদন এবং বিতরণ পর্যন্ত পুরো ঋণ প্রক্রিয়া এবং যাত্রাপথ ব্যাখ্যা করবে। গ্রাহককে সেই সময়সীমাগুলি সম্পর্কেও অবহিত করা হবে যার মধ্যে ব্যবসার সাধারণ গতিতে সম্পূর্ণ ঋণ প্রক্রিয়া সম্পন্ন হবে।

(ii) শর্তাবলী:

- (a) DMI গ্রাহকের জমা দেওয়া তথ্য যাচাই করবে এবং যদি কোনও অতিরিক্ত ডেটার প্রয়োজন হয় তবে এটি ঋণ আবেদনের দ্রুত নিষ্পত্তি সহজতর করার জন্য অবিলম্বে সেটি সন্ধান করবে।
- (b) DMI লিখিতভাবে প্রস্তাবিত ঋণের মূল শর্তাবলী (যেমনটি DMIয়ের সমস্ত গ্রাহক বুঝতে পারেন), অনুমোদন পত্র বা টার্ম শীট বা লিখিত যোগাযোগের অন্য কোনও ফর্মের মাধ্যমে জানাবে এবং এতে অন্তর্ভুক্ত থাকবে:
 - বার্ষিক সুদের হার সহ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ;
 - ডিফল্ট সুদ / ওভারডিউ চার্জের বিবরণ (মাসিক/বার্ষিক শতাংশ হিসাবে প্রকাশ করা যেতে পারে) এবং তাদের ঋণ অ্যাকাউন্ট এবং এর প্রয়োগের পদ্ধতির সাথে সম্পর্কিত গ্রাহকদের দ্বারা প্রদেয় চার্জ;
 - বিলম্বিত ঋণ পরিশোধের জন্য ওভারডিউ চার্জ ঋণ চুক্তিতে স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে);
 - ঋণগ্রহীতার কাছে DMI কর্তৃক চার্জ করা ওভারডিউ চার্জের কোনও মূলধনীকরণ হবে না অর্থাৎ, এই ধরনের ওভারডিউ চার্জের উপর আর কোনও সুদ গণনা করা হবে না।
 - গ্রাহক যদি ঋণটি গ্রহণ করতে ইচ্ছুক হন তবে তাকে অনুমোদনের শর্তাদি গ্রহণ করতে হবে।

- (c) বিলম্বিত চার্জের পরিমাণ এবং কারণ সুদের হার এবং পরিষেবা চার্জের অধীনে কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রদর্শিত হওয়া ছাড়াও ঋণ চুক্তিতে এবং সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ শর্তাদি এবং শর্তাদি/কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) -এ গ্রাহকদের কাছে DMI দ্বারা স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা হবে।
- (d) যদি DMI আবেদনকারীকে ঋণ প্রদান করতে না পারে, তবে এটি প্রত্যাখ্যানের কারণ(গুলি) জানানোর চেষ্টা করবে।
- (e) DMI ঋণের অনুমোদন/বিতরণের সময় ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত প্রাসঙ্গিক এনক্লোজারের অনুলিপি সহ ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝার মতো ইংরেজিতে ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি সরবরাহ করবে এবং গ্রাহক কর্তৃক যথাযথভাবে অনুমোদিত হবে এবং DMI -এর অনুমোদিত কর্মকর্তাদের দ্বারা স্বাক্ষরিত হবে।

(iii) ঋণ বিতরণ এবং শর্তাবলী পরিবর্তন:

- (a) DMI বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেইমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীতে যে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে গ্রাহকের বোঝার মত ইংরেজিতে বিজ্ঞপ্তি দেবে।
- (b) সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি কেবল সম্ভাব্যভাবে কার্যকর করা হবে। প্রযোজ্য হিসাবে, এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- (c) চুক্তির অধীনে পেমেন্ট বা পারফরম্যান্স প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে। চুক্তির অধীনে পেমেন্ট বা পারফরম্যান্স প্রত্যাহার/ ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে বা অতিরিক্ত সিকিউরিটি চাওয়ার আগে, DMI ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতি রেখে গ্রাহকদের নোটিশ দেবে।
- (d) DMI সমস্ত বকেয়া পরিশোধ হলে বা বা অন্য কোনও দাবির জন্য ঋণের বকেয়া পরিমাণ আদায় করা হলে ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে DMI-এর যে কোনও বৈধ অধিকারের সাপেক্ষে সমস্ত সিকিউরিটিজ মুক্ত করবে। সেট অফের এই অধিকার প্রয়োগ করা হলে ঋণগ্রহীতাকে এটির বিষয়ে এবং তার সাথে অবশিষ্ট দাবির সম্পূর্ণ বিশদ এবং শর্তাবলী যার অধীনে প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/ পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত DMI সিকিউরিটিজ বজায় রাখার অধিকারী সেই বিষয়ে বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে।
- (e) অনুমোদন/সুবিধা/ঋণ/ম্যান্ডেট/ প্রস্তাবের ক্ষেত্রে গ্রাহকের সাথে গ্রহণযোগ্যতার (সংশোধন বা সংযোজন সহ) মতো সমস্ত যোগাযোগ লিখিতভাবে হবে এবং সর্বনিম্ন দশ বছরের জন্য সংরক্ষণ করা হবে।

(iv) সাধারণ

- (a) সুরক্ষিত ঋণের ক্ষেত্রে, DMI সমস্ত মূল অস্থাবর / অস্থাবর সম্পত্তি নথি প্রকাশ করবে এবং ঋণ অ্যাকাউন্টের সম্পূর্ণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির 30 দিনের মধ্যে যেকোনও রেজিস্ট্রিতে নিবন্ধিত চার্জগুলি সরিয়ে ফেলবে।
- (b) ঋণগ্রহীতাকে তার পছন্দ অনুযায়ী আউটলেট/শাখা থেকে যেখানে ঋণ অ্যাকাউন্টটি পরিষেবা দেওয়া হয়েছিল বা DMIয়ের অন্য কোনও অফিস যেখানে ডকুমেন্টগুলি পাওয়া যায় সেখান থেকে মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথি সংগ্রহের বিকল্প দেওয়া হবে।
- (c) মূল অস্থাবর/স্থাবর সম্পত্তির নথির সময়রেখা এবং প্রত্যাবর্তনের স্থান কার্যকর তারিখে বা তার পরে জারি করা ঋণ অনুমোদনের চিঠিতে উল্লেখ করা হবে।
- (d) ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত DMI ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না (যদি না এমন কোন তথ্য পাওয়া যায় যা ঋণগ্রহীতা আগে প্রকাশ করেননি)।

- (e) ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর করার জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে, সম্মতি বা অন্যথায়, অর্থাৎ DMI থেকে আপত্তি, যদি থাকে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে জানাতে হবে। এই ধরনের স্থানান্তর আইনের সাথে সঙ্গতিপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।
- (f) গ্রাহক পরিশোধের সময়সূচী মেনে না চললে, বকেয়া আদায়ের জন্য জমির আইন অনুযায়ী একটি নির্ধারিত প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে। প্রক্রিয়াটিতে গ্রাহককে নোটিশ পাঠিয়ে বা ব্যক্তিগত ভিজিট করে এবং/ অথবা সিকিউরিটি, যদি থাকে, পুনরায় জমা দেওয়ার মাধ্যমে মনে করিয়ে দেওয়া হবে। ডিফল্টের ক্ষেত্রে, DMI বিষয়টি রিকভারি এজেন্টের কাছে পাঠাতে পারে এবং গ্রাহককে রিকভারির প্রক্রিয়া শুরু হওয়ার বিষয়ে অবহিত করবে। DMI নিশ্চিত করবে যে তার রিকভারি প্রক্রিয়ায় গ্রাহকের হয়রানি জড়িত নয়। গ্রাহকের প্রশ্ন এবং অভিযোগগুলি আন্তরিকভাবে পরিচালনার জন্য DMI তার কর্মীদের যথাযথ নির্দেশাবলী দেবে।
- (g) DMI ব্যবসা ব্যতীত অন্য উদ্দেশ্যে স্বতন্ত্র ঋণদাতাদের জন্য অনুমোদিত কোনও ফ্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের উপর ফোরক্লোজার চার্জ/ প্রাক-পেমেন্ট জরিমানা চার্জ করবে না।
- (h) সমস্ত ফি / চার্জ / সুদ কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত সুদের হার নীতি অনুসারে এবং ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য শর্তাবলী অনুযায়ী চার্জ করা হবে।
- (i) DMI চেষ্টা করবে যে বিতরণ-পরবর্তী তত্ত্বাবধান গঠনমূলক হবে এবং গ্রাহক যে প্রকৃত সমস্যার মুখোমুখি হতে পারেন তা যথাযথ বিবেচনা করা হবে।
- (j) DMI আর্থিক অসুবিধার প্রকৃত ক্ষেত্রগুলি যথাযথভাবে বিবেচনা করবে। গ্রাহককে এই ধরনের কোনও সমস্যা সনাক্ত করতে হবে এবং যত তাড়াতাড়ি সম্ভব DMI-কে জানাতে হবে।
- (k) গ্রাহকের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য গোপন রাখা হবে এবং গ্রাহকের সম্মতি না থাকলে তা কোনো তৃতীয় পক্ষের কাছে প্রকাশ করা হবে না। 'তৃতীয় পক্ষ' শব্দটি সমস্ত আইন প্রয়োগকারী সংস্থা, ক্রেডিট ইনফরমেশন ব্যুরো, RBI, অন্যান্য ব্যাংক এবং আর্থিক প্রতিষ্ঠান এবং অন্য কোনও রাজ্য, কেন্দ্রীয় বা অন্যান্য নিয়ন্ত্রক সংস্থা বাদ দেয়। এছাড়াও, DMI নিম্নলিখিত পরিস্থিতিতে গ্রাহকের তথ্য প্রকাশ করতে পারে:
- DMI যদি আইনত বাধ্য হয়
 - জনস্বার্থে তথ্য প্রকাশ করতে হলে
 - যদি DMI -এর স্বার্থে প্রকাশের প্রয়োজন হয়
- (l) বর্তমানে, DMI ফ্লোটিং রেট ব্যক্তিগত ঋণে ঋণ অনুমোদন করে না তবে যদি DMI ভবিষ্যতেও এটি করার পরিকল্পনা করে তবে DMI নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি গ্রহণ করবে।
- EMI ভিত্তিক ফ্লোটিং রেটের ব্যক্তিগত ঋণ অনুমোদনের সময়, ঋণের মেয়াদের সময় বহিরাগত বেঞ্চমার্ক হারের সম্ভাব্য বৃদ্ধির দৃশ্যপটে, মেয়াদ সম্প্রসারণ এবং/অথবা EMI বৃদ্ধির জন্য যাতে পর্যাপ্ত হেডরুম/মার্জিন পাওয়া যায় তা নিশ্চিত করার জন্য DMI ঋণগ্রহীতাদের ঋণ পরিশোধের ক্ষমতা বিবেচনা করবে।
 - অনুমোদনের সময়, DMI ঋণের উপর বেঞ্চমার্ক সুদের হারের পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাদের কাছে স্পষ্টভাবে অবহিত করবে যার ফলে EMI এবং/অথবা মেয়াদ বা উভয়ই পরিবর্তন হয়। পরবর্তীকালে, উপরোক্ত কারণে EMI/মেয়াদ বা উভয় বৃদ্ধি অবিলম্বে উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে।
 - সুদের হার পুনরায় সেট করার সময়, DMI বোর্ড অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী ঋণগ্রহীতাদের একটি নির্দিষ্ট হারে সুইচ করার বিকল্প প্রদান করবে। এই নীতিতে, ঋণগ্রহীতাকে ঋণের মেয়াদে কতবার সুইচ করার অনুমতি দেওয়া হবে তাও উল্লেখ করা হবে।
 - এছাড়াও ঋণগ্রহীতাকে বেছে নেওয়ার বিকল্প দেওয়া হবে:
 - a) EMI-তে বৃদ্ধি বা মেয়াদ বাড়ানো বা উভয় বিকল্পের সংমিশ্রণের জন্য; এবং,

b) ঋণের মেয়াদের যে কোনও সময়ে আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রিপে করা।

ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা বিদ্যমান নির্দেশাবলী সাপেক্ষে হবে।

- ফ্লোটিং থেকে ফিক্সড রেট এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলির অনুশীলনের সাথে সম্পর্কিত অন্য কোনও পরিষেবা চার্জ/ প্রশাসনিক খরচগুলি ঋণের পরিবর্তনের জন্য সমস্ত প্রযোজ্য চার্জগুলি অনুমোদন পত্রে এবং সময়ে সময়ে DMI দ্বারা এই ধরনের চার্জ/ খরচ পুনর্বিবেচনার সময় স্বচ্ছভাবে প্রকাশ করা হবে।
- DMI ঋণগ্রহীতাদের জন্য উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে, প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে একটি স্টেটমেন্ট শেয়ার/অ্যাক্সেসযোগ্য করবে যা কমপক্ষে, আজ পর্যন্ত পুনরুদ্ধার করা মূল এবং সুদের পরিমাণ, EMI পরিমাণ, অবশিষ্ট EMI এবং বার্ষিক সুদের হার/বার্ষিক শতকরা হার (APR) গণনা করবে। DMI নিশ্চিত করবে যে স্টেটমেন্টগুলি ঋণগ্রহীতা সহজে বুঝতে পারে।

(v) **বোর্ড অফ ডাইরেক্টরস -এর দায়িত্ব:** DMI, তার বোর্ড অফ ডাইরেক্টরস -এর অনুমোদনের সাথে, পরবর্তী অনুচ্ছেদে উল্লিখিত বিশদ অনুযায়ী প্রতিষ্ঠানের মধ্যে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা("GRM") স্থাপন করেছে। এই ধরনের একটি প্রক্রিয়া নিশ্চিত করে যে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সিদ্ধান্ত থেকে যে সমস্ত বিরোধগুলি সৃষ্ট হয়েছে তা কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়। বোর্ড অফ ডাইরেক্টরস প্রতি বছর FPC এবং GRM এর কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে। প্রতি বছর এই বিষয়ে একটি সুসংহত প্রতিবেদন বোর্ডে জমা দিতে হবে।

(vi) **অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ("GRM"):** কোম্পানি, তার বোর্ড অফ ডাইরেক্টরস -এর অনুমোদনের সাথে, অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ("GRM") গ্রহণ করবে যা এখানে 'সংযুক্তি-A' হিসাবে এনক্লোজ করা রয়েছে। RBI মাস্টার ডিরেকশনের অধীনে নির্ধারিত 'FPC সম্পর্কিত নির্দেশিকা' এবং 'NBFC দ্বারা আর্থিক পরিষেবাদির আউটসোর্সিংয়ে ঝুঁকি পরিচালনার নির্দেশিকা এবং আচরণবিধি' অনুসারে, কোম্পানির পূর্বোক্ত GRM কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত যে কোনও আউটসোর্সড এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত পরিষেবাদি সম্পর্কিত সমস্যাগুলিও মোকাবেলা করবে।

(vii) **FPC যোগাযোগের ভাষা এবং পদ্ধতি:** FPC এবং RBI মাস্টার নির্দেশাবলী সম্পর্কিত নির্দেশিকা অনুসারে DMI ইংরেজি ভাষায় FPC স্থাপন করবে। কোম্পানি স্থানীয় ভাষায় FPC অনুরোধকারী গ্রাহকদের জন্য আঞ্চলিক/ স্থানীয় ভাষায় FPC উপলব্ধ করবে।

(viii) **সুদের হারের সাথে সম্পর্কিত কোড:**

- (a) RBI মাস্টার নির্দেশাবলী অনুসারে, DMI -এর বোর্ড অনুমোদিত সুদের হার নীতি ইতিমধ্যে কার্যকর রয়েছে, সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ চার্জ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি উল্লেখ করে। কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত সুদের হারের মডেলটি তহবিলের খরচ, মার্জিন এবং ঝুঁকি প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলি বিবেচনা করে এবং এটির দ্বারা বর্ধিত ঋণ এবং অগ্রিমের জন্য যে সুদের হার চার্জ করতে হবে তা নির্ধারণ করে।
- (b) DMI, আবেদন ফর্ম এবং অনুমোদনের চিঠিতে, তার ঋণগ্রহীতাদের সুদের হার, ঝুঁকি গ্রেডেশনের পদ্ধতি এবং বিভিন্ন শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের বিভিন্ন সুদের হার চার্জ করার যুক্তি প্রকাশ করবে।
- (c) ঝুঁকি গ্রেডেশনের জন্য সুদের হার এবং পদ্ধতিও DMI এর ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে।
- (d) DMI দ্বারা চার্জ করা সুদের হার বার্ষিক হারে করা হবে যাতে গ্রাহককে অ্যাকাউন্টে যে সঠিক হারগুলি চার্জ করা হবে সে সম্পর্কে সচেতন করা যায়।

(ix) **ওষুডসম্যান স্কিম:**

কোম্পানি 'রিজার্ভ ব্যাংক-ইন্টিগ্রেটেড ওষুডসম্যান স্কিম, 2021' ("ওষুডসম্যান স্কিম") এর সাথে সম্মতি নিশ্চিত করবে। ওষুডসম্যান স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্য এবং প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের যোগাযোগের বিবরণ FPC এর **পরিশিষ্ট B** হিসাবে প্রদান করা হয়। ওষুডসম্যান স্কিমের একটি অনুলিপি কোম্পানির ওয়েবসাইট <https://www.dmifinance.in> -এও পাওয়া যায়।

(x) **অভ্যন্তরীণ ওষুডসম্যান ("IO"):**

কোম্পানি 'নন-ব্যাংকিং আর্থিক সংস্থাগুলির দ্বারা অভ্যন্তরীণ ওষুডসম্যান নিয়োগ' -এর উপর 15ই নভেম্বর, 2021 তারিখের RBI বিজ্ঞপ্তি অনুসারে যথাযথভাবে তার অভ্যন্তরীণ ওষুডসম্যান নিয়োগ করেছে।

IO কেবলমাত্র সেই অভিযোগগুলিই মোকাবেলা করবে যা ইতিমধ্যে কোম্পানি দ্বারা পরীক্ষা করা হয়েছে কিন্তু আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে কোম্পানি দ্বারা প্রত্যাখ্যাত হয়েছে। অন্য কথায়, IO সরাসরি গ্রাহক বা জনসাধারণের সদস্যদের কাছ থেকে প্রাপ্ত অভিযোগগুলি পরিচালনা করবে না। যাইহোক, নিম্নলিখিত ধরনের অভিযোগগুলি IO-এর আওতার বাইরে থাকবে এবং IO দ্বারা পরিচালনা করা হবে না:

- কোম্পানির দিক থেকে পরিষেবার অভাবের কারণ ব্যতীত জালিয়াতি, অপব্যবহার ইত্যাদি সম্পর্কিত অভিযোগ, যদি থাকে;
- (a) অভ্যন্তরীণ প্রশাসন, (b) মানবসম্পদ, (c) কর্মীদের বেতন এবং মজুরি সম্পর্কিত অভিযোগ/রেফারেন্স;
- কোম্পানির পরামর্শ এবং বাণিজ্যিক সিদ্ধান্তের প্রকৃতির উল্লেখ;
- যে অভিযোগগুলি ভোক্তা বিরোধ নিষ্পত্তি কমিশন, আদালত ইত্যাদির মতো অন্যান্য ফোরামে সিদ্ধান্ত নেওয়া হয়েছে বা ইতিমধ্যে মূলতুবি রয়েছে।

কোম্পানির অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া দ্বারা আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রত্যাখ্যান করা অভিযোগগুলি অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে তিন সপ্তাহের মধ্যে IO-তে পাঠানো হবে।

IO এবং কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে কোম্পানির অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে চূড়ান্ত সিদ্ধান্ত অভিযোগকারীকে জানানো হবে। IO দ্বারা পরীক্ষার পরেও সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা অভিযোগের ক্ষেত্রে, কোম্পানি অবশ্যই অভিযোগকারীকে পরামর্শ দেবে যে তিনি প্রতিকারের জন্য RBI ওষুডসম্যান -এর সাথে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ যোগাযোগ করতে পারেন (যদি অভিযোগটি RBI ওষুডসম্যান প্রক্রিয়ার অধীনে পড়ে)। পরামর্শ গ্রাহক অভিযোগের অনলাইন ফাইলিংয়ের জন্য RBI-এর পোর্টালের লিঙ্ক (www.cms.rbi.org.in) অন্তর্ভুক্ত করা উচিত।

5. **ডিজিটাল ঋণদান বা একটি ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে প্রাপ্ত ঋণের জন্য অতিরিক্ত নিয়মাবলী:**

(i) **ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্ম/ অ্যাপের ("DLAs") উপর DMI দ্বারা সোর্স করা ঋণের জন্য নিয়ম** - যদি, DMI ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণগ্রহীতা সোর্স করে এবং/ অথবা বকেয়া পুনরুদ্ধারের জন্য (তারা তাদের নিজস্ব ডিজিটাল ঋণদান প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে বা একটি আউটসোর্সড ঋণদান প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে ঋণ দেয় কিনা তা নির্বিশেষে), DMI এই FPC আক্ষরিক এবং অন্তর্নিহিত অর্থে এবং যে ভাবে এটি তার ব্যবসার জন্য প্রযোজ্য হতে পারে সেভাবে মেনে চলবে। উপরন্তু, কোম্পানি নিম্নলিখিত নির্দেশাবলী অনুসরণ করবে:

- এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলির নাম কোম্পানির ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।
- এজেন্ট হিসাবে নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের কাছে কোম্পানির নাম যার পক্ষে তারা তার সাথে যোগাযোগ করছে তা অগ্রিম প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া হবে।

- (c) অনুমোদনের পরে অবিলম্বে কিন্তু ঋণ চুক্তি কার্যকর করার আগে, অনুমোদন পত্রটি ঋণগ্রহীতাকে কোম্পানির লেটারহেড-এ জারি করা হবে।
 - (d) ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত এনক্লোজার-এর একটি অনুলিপি সহ ঋণ চুক্তির একটি অনুলিপি ঋণ অনুমোদন/বিতরণের সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে সরবরাহ করা হবে।
 - (e) কোম্পানির দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকর তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ নিশ্চিত করা হবে।
 - (f) অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়া সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টির জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা করা হবে।
- (ii) **ডিজিটাল ঋণের ক্ষেত্রে DMI অনুসরণ করার নিয়ম - RBI দ্বারা জারি করা** 02, 2022 তারিখের ডিজিটাল ঋণের নির্দেশিকা (সময়ে সময়ে সংশোধিত হিসাবে) প্রযোজ্য সীমা পর্যন্ত কোম্পানি মেনে চলবে।

6. গোল্ড লোন ব্যবসার জন্য অতিরিক্ত নিয়ম, যদি প্রযোজ্য হয়:

DMI, বর্তমানে, ব্যক্তিদের সোনার গহনার বিরুদ্ধে ঋণ দেয় না তবে ভবিষ্যতে যদি এটি করার পরিকল্পনা করে তবে এই FPCতে উল্লিখিত অন্যান্য প্রযোজ্য নির্দেশিকা ছাড়াও DMI নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি গ্রহণ করবে:

- (i) DMI সোনার বিরুদ্ধে ঋণ দেওয়ার জন্য বোর্ড অনুমোদিত নীতি স্থাপন করবে যার মধ্যে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত থাকা উচিত:
 - (a) RBI দ্বারা নির্ধারিত KYC নির্দেশাবলীর সাথে সম্মতি নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত পদক্ষেপ;
 - (b) প্রাপ্ত গহনাগুলির জন্য যথাযথ মূল্যায়ন পদ্ধতি;
 - (c) সোনার গহনার মালিকানা সম্বন্ধে সন্তুষ্ট হওয়ার জন্য অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা;
 - (d) নিরাপদ হেফাজতে গহনা সংরক্ষণ, চলমান ভিত্তিতে সিস্টেম পর্যালোচনা, সংশ্লিষ্ট কর্মীদের প্রশিক্ষণ এবং অভ্যন্তরীণ অডিটরদের দ্বারা পর্যায়ক্রমিক পরিদর্শন নিশ্চিত করার জন্য পর্যাপ্ত ব্যবস্থা;
 - (e) জামানত হিসাবে গৃহীত গহনাগুলি যথাযথভাবে বীমা করা উচিত;
 - (f) পরিশোধ না করার ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্ত পূর্ব নোটিশ সহ স্বার্থের দ্বন্দ্ব ছাড়াই স্বচ্ছ নিলাম পদ্ধতি।
 - (g) কমপক্ষে দুটি সংবাদপত্রের বিজ্ঞাপনের মাধ্যমে জনসাধারণের কাছে নিলাম ঘোষণা করা হবে, একটি স্থানীয় ভাষায় এবং অন্যটি জাতীয় দৈনিক পত্রিকায়;
 - (h) বন্ধকী সোনা শুধুমাত্র বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত নিলামকারীদের মধ্যে নিলাম করা হবে;
 - (i) নীতিটিতে জালিয়াতি মোকাবেলা করার জন্য ব্যবস্থা এবং পদ্ধতিগুলিও অন্তর্ভুক্ত করা হবে, যার মধ্যে রয়েছে মোবাইলাইজেশন, কার্যকর করা এবং অনুমোদনের দায়িত্ব পৃথক করা
- (ii) ঋণ চুক্তি নিলাম পদ্ধতি সম্পর্কিত বিবরণও প্রকাশ করবে।
- (iii) সমস্ত শাখা জুড়ে ডকুমেন্টেশন মানসম্মত হবে।
- (iv) DMI 2-3 মিনিটের মধ্যে ঋণের প্রাপ্যতা দাবি করার মতো বিভ্রান্তিকর বিজ্ঞাপন জারি করবে না।

7. যানবাহন অর্থাৎয়ের জন্য অতিরিক্ত নিয়ম, যদি প্রযোজ্য হয়:

DMI, বর্তমানে, যানবাহনের অর্থাৎয়ে নিযুক্ত নয়। যাইহোক, ভবিষ্যতে, এটি সরাসরি বা এর মধ্যস্থতাকারীদের মাধ্যমে যানবাহনের অর্থাৎয়ে জড়িত হতে পারে এবং এমন পরিস্থিতিতে, কোম্পানি RBI মাস্টার নির্দেশাবলীতে নির্ধারিত নিম্নলিখিত দিকগুলির সাথে সম্মতি নিশ্চিত করবে:

- (i) ঋণগ্রহীতার সাথে ঋণ চুক্তিতে DMI-এর একটি বিল্ট-ইন পুনরায় দখল ধারা থাকবে যা আইনত প্রয়োগযোগ্য হতে হবে।
- (ii) DMI এই বিষয়ে ঋণ চুক্তির শর্তাবলী সম্পর্কে স্বচ্ছতা নিশ্চিত করবে:
 - (a) দখল নেওয়ার আগে নোটিশের সময়কাল;
 - (b) এমন পরিস্থিতি যার অধীনে নোটিশের মেয়াদ মওকুফ করা হবে;
 - (c) সিকিউরিটি/ যানবাহন দখল করার পদ্ধতি;
 - (d) সম্পত্তি/গাড়ির বিক্রয়/নিলামের আগে ঋণ পরিশোধের জন্য ঋণগ্রহীতাকে চূড়ান্ত সুযোগ দেওয়ার বিধান;
 - (e) গাড়ি/ যানবাহনের পুনরায় অধিকার দেওয়ার পদ্ধতি; এবং
 - (f) সম্পত্তি/যানবাহন বিক্রয়/নিলামের পদ্ধতি।

8. NBFC- মাইক্রো ফাইন্যান্স প্রতিষ্ঠান (NBFC-MFI) এবং মাইক্রো ফাইন্যান্স ঋণ:

DMI NBFC-MFI কার্যক্রম পরিচালনা করার পরিকল্পনা করে না তাই এই ধরনের নির্দেশিকা কোম্পানির জন্য প্রযোজ্য নয়। কোম্পানি এমন ব্যক্তিদের ঋণ প্রদান করে যাদের মোট পারিবারিক আয় প্রতি মাসে ₹25,000/- এর চেয়ে বেশি। সুতরাং, 14ই মার্চ, 2022 তারিখের মাস্টার ডাইরেকশন- রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (রেগুলেটরি ফ্রেমওয়ার্ক ফর মাইক্রো ফাইন্যান্স লোনস) নির্দেশিকা, 2022, ("মাইক্রোফাইন্যান্স লোনের উপর মাস্টার ডাইরেকশনস"), -এ নির্দিষ্ট মাইক্রো ফাইন্যান্স ঋণ সম্পর্কিত বিধান কোম্পানির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য নয়।

যখনই DMI যাদের মোট পরিবারের আয় ₹25,000/- এর চেয়ে কম তাদের অসুরক্ষিত ঋণ দেওয়ার পরিকল্পনা করবে, তখন DMI মাইক্রো ফাইন্যান্স ঋণের মাস্টার ডাইরেকশনস মেনে চলবে।

9. ডিজিটাল লেন্ডার্স অ্যাসোসিয়েশন অফ ইন্ডিয়া (DLAI) দ্বারা জারি করা আচরণবিধি:

কোম্পানি 23শে সেপ্টেম্বর, 2023 তারিখে ডিজিটাল লেন্ডার্স অ্যাসোসিয়েশন অফ ইন্ডিয়া (DLAI) দ্বারা জারি করা আচরণবিধির বিধানগুলি মেনে চলবে, যার মধ্যে কোম্পানি একজন সদস্য।

10. FPC -র পর্যালোচনা:

বোর্ডের অনুমোদনক্রমে FPC সংশোধন বা পরিবর্তন করা হবে। FPC বোর্ড দ্বারা বার্ষিক ভিত্তিতে পর্যালোচনা করা হবে। RBI মাস্টার ডিরেকশনের কোনও সংশোধনী বা কোম্পানির অবস্থানের কোনও পরিবর্তনের ফলস্বরূপ, এই FPC-তে প্রয়োজনীয় পরিবর্তনগুলি বোর্ড দ্বারা অন্তর্ভুক্ত এবং অনুমোদিত হবে।

এই FPCতে থাকা কোনও কিছু সত্ত্বেও, বিদ্যমান আইন, বিধি, প্রবিধান, আইন বা তার সংশোধন বা একটি নতুন প্রযোজ্য আইনের প্রয়োগের সাথে এই FPCর বিধানের কোনও দ্বন্দ্বের ক্ষেত্রে, সেই আইন, বিধি, প্রবিধান বা আইনের অধীনে বিধানগুলি এই FPCর উপর প্রাধান্য পাবে।

অভিযোগ প্রতিকারের প্রক্রিয়া

(A) প্রধান প্যারামিটারগুলি

কোম্পানি কর্তৃক গৃহীত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার ("GRM") কিছু মূল প্যারামিটার নিম্নরূপ:

- একটি নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে গ্রাহকের অভিযোগ/ বিরোধ/ প্রশ্নের সমাধান।
- গ্রাহকদের সমস্ত অভিযোগ/ বিরোধ/ প্রশ্নগুলি কমপক্ষে পরবর্তী উচ্চ স্তরে শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হয়েছে তা নিশ্চিত করা।
- কোম্পানি অবিলম্বে অভিযোগ গ্রহণ করবে এবং দ্রুত বিষয়টি সমাধান করবে। যদি নির্ধারিত সময়ের মধ্যে বিষয়টি সমাধান না হয় বা যদি এটি সমাধান করা সম্ভব না হয়, তবে গ্রাহককে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব যথাযথভাবে অবহিত করা হবে।

GRM সম্পর্কিত সমস্ত যোগাযোগ লিখিত হবে।

(B) DMI-এর মধ্যে অভিযোগ প্রতিকারের জন্য চ্যানেল, উচ্চ স্তরে অভিযোগ পাঠানোর ম্যাট্রিক্স এবং সময়সীমা:

DMI বিভিন্ন ব্যবসায়িক বিভাগে কাজ করে যেমন **ভোক্তা/ ব্যক্তিগত ঋণ** (ব্যবহারের ঋণ, বৈদ্যুতিক যানবাহন ঋণ, সিকিউরিটিজ-এর বিরুদ্ধে ঋণ, ব্যক্তিগত ঋণ এবং MSME ঋণ যার মধ্যে রয়েছে মেয়াদী ঋণ, উচ্চ নিট মূল্য সম্পন্ন ব্যক্তিকে (HNI) দেওয়া শেয়ারের বিরুদ্ধে ঋণ এবং **কর্পোরেট ঋণ** (রিয়েল এস্টেট এবং নন-রিয়েল এস্টেট)। যেহেতু গ্রাহকের সেগমেন্ট এবং প্রশ্ন/জিজ্ঞাস্য আলাদা হবে তাই কোম্পানি প্রতিটি ব্যবসায়িক সেগমেন্টের জন্য পৃথক উচ্চ স্তরে অভিযোগ পাঠানোর ম্যাট্রিক্স এবং সময়রেখা রাখার সিদ্ধান্ত নিয়েছে।

(1) **গ্রাহক অভিযোগ নিবন্ধনের জন্য চ্যানেল: গ্রাহক/খুচরা ঋণ/e-KYC (UIDAI):** ভোক্তা/খুচরা ঋণের জন্য (যার মধ্যে রয়েছে ব্যবহারের ঋণ, বৈদ্যুতিক যানবাহন ঋণ, সিকিউরিটিজ-এর বিরুদ্ধে ঋণ, ব্যক্তিগত ঋণ এবং মেয়াদী ঋণ এবং শেয়ারের বিরুদ্ধে ঋণ সহ MSME ঋণ) এবং ব্যক্তিগত ঋণের জন্য (যার মধ্যে শেয়ারের বিরুদ্ধে ঋণ এবং মেয়াদী ঋণ অন্তর্ভুক্ত) এবং e-KYC (UIDAI KUA) প্রক্রিয়া, গ্রাহকরা নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির মাধ্যমে তাদের অভিযোগ/ প্রশ্ন/ অনুসন্ধান নিবন্ধন করতে পারেন:

- ভয়েস সাপোর্ট-** গ্রাহক সোমবার থেকে শনিবার **সকাল 9:00 টা থেকে রাত 8:00 টা** পর্যন্ত 08064-807- 777 নম্বরে কনজিউমার ক্রেডিট কাস্টমার কেয়ারে আমাদের কল করতে পারেন।
- ইমেল সহায়তা-** দয়া করে আমাদের customercare@dmifinance.in এ লিখুন (**ইমেলটিতে আপনার লোন অ্যাকাউন্ট নম্বর এবং যোগাযোগের নম্বর উল্লেখ করতে ভুলবেন না**)। গ্রাহক অবিলম্বে একটি স্বয়ংক্রিয় স্বীকৃতি পাবেন এবং **3 কার্যদিবসের মধ্যে** টিমের কাছ থেকে একটি প্রতিক্রিয়া পাবেন তবে এমন হতে পারে যেখানে টিমটি প্রতিক্রিয়া জানাতে/উত্তর দিতে আরও বেশি সময় নিতে পারে।

(2) **কোম্পানির মধ্যে অভিযোগ উচ্চ স্তরে পাঠানো:**

- লেভেল 1:** কোনও গ্রাহক যদি প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হন বা কাস্টমার কেয়ার টিমের কাছ থেকে কোনও প্রতিক্রিয়া না পান তবে তিনি বিষয়টি grievance@dmifinance.in এ বাড়িয়ে দিতে পারেন। প্রশ্ন/বিরোধ/অভিযোগের উপর নির্ভর করে, কোম্পানির সাথে তার নিবন্ধিত ইমেল আইডিতে **5 কার্যদিবসের মধ্যে** গ্রাহকের কাছ থেকে একটি লিখিত উত্তর/রেজোলিউশন পাঠানো হবে।
- লেভেল 2:** প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়ায় সন্তুষ্ট না হওয়া বা লেভেল 1 থেকে কোনো প্রতিক্রিয়া না পাওয়া একজন গ্রাহক বিষয়টি/ প্রশ্ন/ অভিযোগকে নিচে আরও উচ্চ স্তরে বাড়িয়ে দিতে পারেন:

অভিযোগের প্রতিকার কর্মকর্তার নাম (কনজিউমার লোন)	মিঃ আশিস সারিন সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট – কনজিউমার সার্ভিস এক্সপ্রেস বিল্ডিং, 3 ^{য়} তলা, 9-10, বাহাদুর শাহ জাফর মার্গ, নয়াদিল্লি- 110002
যোগাযোগের নম্বর	011-41204444
ইমেল ঠিকানা	head.services@dmifinance.in

(3) কর্পোরেট ঋণ:

DMI একটি নিবেদিত ই-মেইল ঠিকানা অর্থাৎ dmi@dmifinance.in স্থাপন করেছে যেখানে কর্পোরেট গ্রাহকরা তাদের ক্ষেত্র, অভিযোগ এবং পরামর্শ জমা দিতে পারেন। উল্লিখিত অভিযোগ/ প্রশ্ন অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে **15 কার্যদিবসের** মধ্যে সমাধান করা হবে।

(C) GRM এর প্রদর্শন:

গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, কোম্পানি কোম্পানির সমস্ত অফিস প্রাঙ্গণে GRMকে বিশিষ্টভাবে প্রদর্শন করেছে। গ্রাহকরা <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> লিঙ্কের মাধ্যমে কোম্পানির ওয়েবসাইটে GRM অ্যাক্সেস করতে পারেন।

ওষুডসম্যান স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্য এবং DMI দ্বারা তা গ্রহণ

(A) এই প্রকল্পের অধীনে অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি

- (1) **অভিযোগের ভিত্তি** - পরিষেবার অভাবের ফলে কোম্পানির কোনও ক্রিয়া বা বাদ দেওয়া দ্বারা ক্ষুব্ধ যে কোনও গ্রাহক ব্যক্তিগতভাবে বা অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে ওষুডসম্যান স্কিমের ("স্কিম" নামেও পরিচিত) অধীনে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
- (2) **অভিযোগ বজায় না থাকার ভিত্তি:**
 - (a) পরিষেবায় ঘাটতির জন্য কোনও অভিযোগ এই স্কিমের অধীনে থাকবে না যার মধ্যে অন্তর্ভুক্ত:
 - (i) একটি কোম্পানির বাণিজ্যিক বিচার/ বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত;
 - (ii) বিক্রেতা এবং কোম্পানির মধ্যে আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত কোনও বিরোধ;
 - (iii) যে অভিযোগে সরাসরি ওষুডসম্যানকে সম্বোধন করা হয়নি;
 - (iv) একটি কোম্পানির ম্যানেজমেন্ট বা এক্সিকিউটিভদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ;
 - (v) বিধিবদ্ধ বা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ অনুসারে কোম্পানি দ্বারা ব্যবস্থা গ্রহণ করা হয়েছে এমন কোনও বিরোধ;
 - (vi) রিজার্ভ ব্যাঙ্কের রেগুলেটরি পরিধির মধ্যে নেই এমন কোনও পরিষেবা;
 - (vii) একাধিক নিয়ন্ত্রিত সংস্থার মধ্যে কোনও বিরোধ; এবং
 - (viii) কোম্পানির কর্মচারী-নিয়োগকর্তা সম্পর্কের সাথে জড়িত একটি বিরোধ।
 - (b) এই স্কিমের অধীনে একটি অভিযোগ থাকবে না যদি না
 - (i) অভিযোগকারী অভিযোগ করার আগে স্কিমের অধীনে কোম্পানির কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করেছে এবং-
 - (a) অভিযোগটি সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে কোম্পানি দ্বারা প্রত্যাহ্যান করা হয়েছিল এবং অভিযোগকারী উত্তরে সন্তুষ্ট নন; বা কোম্পানি অভিযোগ পাওয়ার 30 দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনও উত্তর পাননি; এবং
 - (b) অভিযোগকারী কোম্পানির কাছ থেকে অভিযোগের উত্তর পাওয়ার এক বছরের মধ্যে বা যেখানে কোন উত্তর পাওয়া যায়নি, অভিযোগের তারিখ থেকে এক বছর এবং 30 দিনের মধ্যে পরে ওষুডসম্যানের কাছে অভিযোগ করা হয়।
 - (ii) অভিযোগটি একই কারণ সংক্রান্ত নয় যা ইতিমধ্যে-
 - (a) ওষুডসম্যানের কাছে বকেয়া আছে বা ওষুডসম্যান দ্বারা যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা ডীল করা হয়েছে, তা একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে বা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে, বা এক বা একাধিক সংশ্লিষ্ট পক্ষের সাথে প্রাপ্ত হোক বা না হোক;
 - (b) কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষের কাছে বিচারাধীন; বা, যে কোনও আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিসকারী বা অন্য কোনও ফোরাম বা কর্তৃপক্ষ দ্বারা যোগ্যতার ভিত্তিতে নিষ্পত্তি বা ডীল করা হয়েছে, তা একই অভিযোগকারী বা সংশ্লিষ্ট এক বা একাধিক অভিযোগকারী/পক্ষের কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক বা না হোক;
 - (iii) অভিযোগটি অবমাননাকর বা অসার বা উদ্বেগজনক প্রকৃতির নয়;
 - (iv) এই ধরনের দাবির জন্য লিমিটেশন আইন, 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সীমাবদ্ধ মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে কোম্পানির কাছে অভিযোগ করা হয়েছিল;

- (v) অভিযোগকারী স্কিমের ধারা 11-এ উল্লিখিত সম্পূর্ণ তথ্য সরবরাহ করে;
- (vi) অভিযোগকারী ব্যক্তিগতভাবে বা অ্যাডভোকেট ব্যতীত অন্য কোনও অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে অভিযোগ দায়ের করেন যদি না অ্যাডভোকেট নিজেই ক্ষুদ্র ব্যক্তি হন।

ব্যাখ্যা 1: উপ-ধারা (2)(a) এর উদ্দেশ্যে, 'লিখিত অভিযোগ' এর মধ্যে অন্যান্য উপায়ে করা অভিযোগগুলি অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেখানে অভিযোগকারী অভিযোগ করার প্রমাণ উপস্থাপন করতে পারেন।

ব্যাখ্যা 2: উপ-ধারা (2) (b)(ii) এর উদ্দেশ্যে, ক্রিয়ার একই কারণ সম্পর্কিত অভিযোগের মধ্যে আদালত বা ট্রাইব্যুনালের সামনে মূলতুবি থাকা বা সিদ্ধান্ত নেওয়া বা ফৌজদারি অপরাধে শুরু হওয়া কোনও পুলিশ তদন্ত অন্তর্ভুক্ত নয়।

(3) অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতি:

- (a) অভিযোগটি এই উদ্দেশ্যে ডিজাইন করা পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে (<https://cms.rbi.org.in>)।
- (b) এছাড়া অভিযোগটি ইলেক্ট্রনিক মোডে ইমেলের মাধ্যমে CRPC@rbi.org.in বা শারীরিক মোডে সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC), রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, 4^{র্থ} তল, সেক্টর 17, চণ্ডীগড়-160 017 এ জমা দেওয়া যেতে পারে।
- (c) অভিযোগটি শারীরিক মোডে জমা দেওয়া হলে অভিযোগকারী বা অনুমোদিত প্রতিনিধি যথাযথভাবে স্বাক্ষর করবেন। অভিযোগটি ইলেক্ট্রনিক বা শারীরিক মোডে **সংযুক্তি-সি** তে নির্দিষ্ট ফরম্যাট-এ জমা দিতে হবে এবং যার মধ্যে রিজার্ভ ব্যাংক দ্বারা নির্দিষ্ট তথ্য থাকবে।
- (d) উপরন্তু, একটি টোল-ফ্রি নম্বর সহ একটি যোগাযোগ কেন্দ্র – 14448 (9:30 am থেকে 5:15 pm) – হিন্দি, ইংরেজি এবং আটটি আঞ্চলিক ভাষায়ও চালু করা হচ্ছে এবং যথাসময়ে অন্যান্য ভারতীয় ভাষাগুলিকে কভার করার জন্য প্রসারিত করা হবে। যোগাযোগ কেন্দ্র RBI এর বিকল্প অভিযোগ প্রতিকার প্রক্রিয়া সম্পর্কে তথ্য/স্পষ্টতা প্রদান করবে এবং অভিযোগ দায়েরের ক্ষেত্রে অভিযোগকারীদের গাইড করবে।

(B) স্কিমের অধীনে সমাধান এবং রায় প্রদান/ প্রত্য্যখ্যান

(1) অভিযোগের সমাধান:

- (a) ওষুডসম্যান/ডেপুটি ওষুডসম্যান সহজতর বা মিটমাট বা মধ্যস্থতা করার মাধ্যমে অভিযোগকারী এবং কোম্পানির মধ্যে সম্মতির দ্বারা একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি করার চেষ্টা করবে।
- (b) ওষুডসম্যানের সামনে কার্যক্রমগুলি সংক্ষিপ্ত প্রকৃতির হবে এবং প্রমাণের কোনও নিয়ম দ্বারা আবদ্ধ হবে না। ওষুডসম্যান অভিযোগের যে কোনও পক্ষকে সওয়াল করতে পারে এবং তাদের বিবৃতি রেকর্ড করতে পারে।
- (c) অভিযোগ প্রাপ্তির পরে, কোম্পানি 15 দিনের মধ্যে ওষুডসম্যান এর কাছে সমাধানের জন্য নির্ভর করা নথির অনুলিপি এনক্লোজ করে অভিযোগের বিবৃতির জবাবে তার লিখিত সংস্করণ দাখিল করবে।

তবে শর্ত থাকে যে, ওষুডসম্যান, ওষুডসম্যান -এর সন্তুষ্টির জন্য লিখিতভাবে কোম্পানির অনুরোধে, তার লিখিত সংস্করণ এবং নথি দাখিল করার জন্য উপযুক্ত বলে মনে করা যেতে পারে এমন অতিরিক্ত সময় দিতে পারে।

- (d) যদি কোম্পানি প্রদত্ত সময়ের মধ্যে তার লিখিত সংস্করণ এবং নথি জমা না দেয় বা ব্যর্থ হয়, তাহলে রেকর্ডে উপলব্ধ প্রমাণের উপর ভিত্তি করে ওষুডসম্যান ex-parte (একতরফা) অগ্রসর হতে পারে এবং যথাযথ আদেশ বা একটি রায় প্রদান করতে পারে। নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে কোন প্রতিক্রিয়া না থাকলে বা যে তথ্য চাওয়া হয়েছে তা না জমা দিলে বিধানের পরিপ্রেক্ষিতে কোম্পানির আপিলের কোন অধিকার থাকবে না।

- (e) ওষুডসম্যান/ ডেপুটি ওষুডসম্যান নিশ্চিত করবে যে এক পক্ষের লিখিত সংস্করণ বা উত্তর বা নথিপত্র, যতটা প্রাসঙ্গিক এবং অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত, তা অন্য পক্ষকে সরবরাহ করা হয় এবং সেই পদ্ধতি অনুসরণ করা হয় এবং উপযুক্ত বলে মনে করা হলে অতিরিক্ত সময় প্রদান করা হয়।
- (f) যদি অভিযোগটি সহজতর করার মাধ্যমে সমাধান না করা হয়, তবে কোম্পানির কর্মকর্তাদের সাথে অভিযোগকারীর মিটিং সহ সমঝোতা বা মধ্যস্থতার মাধ্যমে অভিযোগের সমাধানের জন্য যথাযথ বলে বিবেচিত এমন পদক্ষেপ গ্রহণ করা শুরু করা যেতে পারে।
- (g) অভিযোগের পক্ষগুলি বিরোধের সমাধানে ওষুডসম্যান/ ডেপুটি ওষুডসম্যানের সাথে সং বিশ্বাসে সহযোগিতা করবে এবং নির্ধারিত সময়ের মধ্যে যে কোনও প্রমাণ এবং অন্যান্য সম্পর্কিত নথি তৈরির দিকনির্দেশনা মেনে চলবে।
- (h) যদি পক্ষগুলির মধ্যে অভিযোগের কোনও বন্ধুত্বপূর্ণ নিষ্পত্তি হয়, তবে উভয় পক্ষই এটি রেকর্ড এবং স্বাক্ষর করবে এবং তারপরে, নিষ্পত্তির শর্তাদি সংযুক্ত করে নিষ্পত্তির ঘটনা রেকর্ড করা যেতে পারে, যা পক্ষগুলিকে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে শর্তাদি মেনে চলার নির্দেশ দেয়।
- (i) অভিযোগটি সমাধান করা হয়েছে বলে মনে করা হবে যখন:
 - (i) এটি ওষুডসম্যানের হস্তক্ষেপে অভিযোগকারীর সাথে কোম্পানি দ্বারা নিষ্পত্তি করা হয়েছে; অথবা
 - (ii) অভিযোগকারী লিখিতভাবে বা অন্যথায় (যা রেকর্ড করা যেতে পারে) সম্মত হয়েছে যে অভিযোগ সমাধানের পদ্ধতি এবং পরিমাণ সন্তোষজনক; অথবা
 - (iii) অভিযোগকারী স্বেচ্ছায় অভিযোগ প্রত্যাহার করেছেন।

(2) ওষুডসম্যান দ্বারা রায় প্রদান:

- (a) অভিযোগ প্রত্যাখ্যান না করা হলে, ওষুডসম্যান নিম্নলিখিত ক্ষেত্রে একটি রায় দেবে:
 - (i) স্কিম অনুযায়ী নথিপত্র/তথ্য না জমা দেওয়া; অথবা
 - (ii) রেকর্ডের উপর ভিত্তি করে এবং উভয় পক্ষকে শুনানির যুক্তিসঙ্গত সুযোগ দেওয়ার পরে স্কিমের অধীনে বিষয়টি সমাধান করা হয়নি।
- (b) এছাড়াও ওষুডসম্যান, একটি যুক্তিসঙ্গত রায় দেওয়ার আগে, সময়ে সময়ে RBI দ্বারা জারি করা ব্যাংকিং আইন ও অনুলীলনের নীতি, নির্দেশাবলী, এবং নির্দেশিকা এবং প্রাসঙ্গিক হতে পারে এমন অন্যান্য বিষয়গুলিও বিবেচনা করবে।
- (c) এই বিধানে, অন্যান্য বিষয়ের মধ্যে, কোম্পানিকে তার দায়বদ্ধতার নির্দিষ্ট কার্য সম্পাদনের জন্য এবং বা অন্যথায়, অভিযোগকারীর দ্বারা ক্ষতিগ্রস্ত হওয়া যে কোনও ক্ষতির জন্য ক্ষতিপূরণের মাধ্যমে কোম্পানি কর্তৃক অভিযোগকারীকে প্রদান করা পরিমাণ, যদি থাকে তবে তার দিকনির্দেশনা থাকবে।
- (d) ওষুডসম্যানের ক্ষতিপূরণের মাধ্যমে পেমেন্ট নির্দেশ করার জন্য একটি রায় দেওয়ার ক্ষমতা থাকবে না, যার পরিমাণ অভিযোগকারীর ফলস্বরূপ ক্ষতি বা 20 লক্ষ টাকা যেটা কম তার চেয়ে বেশি। ওষুডসম্যান কর্তৃক প্রদত্ত ক্ষতিপূরণ বিতর্কের সাথে জড়িত পরিমাণের থেকে স্বতন্ত্র হবে।
- (e) এছাড়াও ওষুডসম্যান অভিযোগকারীর সময়ের ক্ষতি, অভিযোগকারীর ব্যয়, হয়রানি এবং মানসিক যন্ত্রণা বিবেচনা করে অভিযোগকারীকে ক্ষতিপূরণ প্রদান করতে পারে যা 1 লক্ষ টাকার বেশী নয়।
- (f) বিধানের একটি অনুলিপি অভিযোগকারী এবং কোম্পানিকে পাঠানো হবে।

- (g) গৃহীত রায়টি মেয়াদোত্তীর্ণ হবে এবং কার্যকর হবে না যদি না অভিযোগকারী কোম্পানির কাছে দাবির সম্পূর্ণ এবং চূড়ান্ত নিষ্পত্তি হিসাবে বিধানের স্বীকৃতির একটি চিঠি বিধানের অনুলিপি প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে জমা দেয়।

তবে শর্ত থাকে যে অভিযোগকারী যদি আপিল দায়ের করেন তবে এই জাতীয় কোনও স্বীকৃতি প্রদান করতে হবে না।

- (h) কোম্পানি প্রদত্ত রায় মেনে চলবে এবং অভিযোগকারীর কাছ থেকে স্বীকৃতির চিঠি প্রাপ্তির তারিখ থেকে 30 দিনের মধ্যে ওষুডসম্যান এর কাছে সম্মতি মেনে চলার বিষয়ে জানাবে, যদি না এটি একটি আপিল পছন্দ করে।

(3) অভিযোগ প্রত্যাহ্যান:

- (a) ডেপুটি ওষুডসম্যান বা ওষুডসম্যান যে কোনও পর্যায়ে অভিযোগ প্রত্যাহ্যান করতে পারেন যদি দেখা যায় যে অভিযোগটি করা হয়েছে:
- তা স্কিমের অধীনে বজায় রাখা যায় না; অথবা
 - এটির পরামর্শ দেওয়ার বা নির্দেশিকা বা ব্যাখ্যা চাওয়ার প্রকৃতি বা
- (b) ওষুডসম্যান যে কোনও পর্যায়ে অভিযোগ প্রত্যাহ্যান করতে পারে যদি:
- তার মতে পরিষেবায় কোন ঘাটতি নেই; অথবা
 - ফলস্বরূপ ক্ষতির জন্য চাওয়া ক্ষতিপূরণটি, ক্ষতিপূরণ প্রদানের জন্য ওষুডসম্যানের ক্ষমতার বাইরে; অথবা
 - অভিযোগকারী যুক্তিসঙ্গত অধ্যবসায় নিয়ে অভিযোগটি অনুসরণ করেন না; অথবা
 - কোনও পর্যাপ্ত কারণ ছাড়াই অভিযোগ করা হয়েছে; অথবা
 - অভিযোগের জন্য বিশদ নথি সম্পর্কিত এবং মৌখিক প্রমাণ বিবেচনা করা প্রয়োজন এবং ওষুডসম্যানের কাছে প্রদত্ত কার্যধারা এই ধরনের অভিযোগের রায় দেওয়ার পক্ষে উপযুক্ত নয়; অথবা
 - ওষুডসম্যানের মতে অভিযোগকারীর কোনও আর্থিক ক্ষয় বা ক্ষতি বা অসুবিধা হয়নি।

(c) আপিল কর্তৃপক্ষের সামনে আপিল:

- স্কিমের অধীনে নথি/ তথ্য না আনার জন্য জারি করা একটি রায়ের জন্য কোম্পানির কাছে আপিলের কোনও অধিকার থাকবে না।
- যদি স্কিমের অধীনে কোনও রায় বা অভিযোগ ক্লোজার হওয়ার কারণে কোম্পানি ক্ষুব্ধ হয়, রায় প্রদান বা অভিযোগ ক্লোজার -এর তারিখের 30 দিনের মধ্যে, আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে একটি আপিল প্রদান পছন্দ করতে পারে।
 - তবে শর্ত থাকে যে কোম্পানির আপিলের ক্ষেত্রে, আপিল দায়েরের জন্য 30 দিনের সময়সীমা সেই তারিখ থেকে শুরু হবে যখন কোম্পানি অভিযোগকারীর কাছ থেকে রায় স্বীকৃতির চিঠি পাবে:
 - শুধুমাত্র চেয়ারম্যান বা ম্যানেজিং ডিরেক্টর/চিফ এক্সিকিউটিভ অফিসার বা, তাদের অনুপস্থিতিতে, নির্বাহী পরিচালক/সমান পদমর্যাদার অফিসারের পূর্ববর্তী অনুমোদনের সাথে একটি কোম্পানি দ্বারা আপিল দায়ের করা যেতে পারে।
 - তবে শর্ত থাকে যে, আপিল কর্তৃপক্ষ, যদি সন্তুষ্ট হন যে সময়সীমার মধ্যে আপিল না করার জন্য কোম্পানির পর্যাপ্ত কারণ ছিল, তাহলে আরও 30 দিনের অতিরিক্ত সময়ের অনুমতি দিতে পারে।
- অভিযোগকারী, একটি রায় প্রদানের জন্য বা অভিযোগ প্রত্যাহ্যান হওয়ার জন্য ক্ষুব্ধ হলে রায় প্রাপ্তির তারিখের বা অভিযোগ প্রত্যাহ্যানের তারিখের 30 দিনের মধ্যে, আপিল কর্তৃপক্ষের কাছে অর্থাৎ RBI বিভাগের ভারপ্রাপ্ত নির্বাহী পরিচালক যিনি স্কিমটি পরিচালনা করছেন, একটি আপিল করা পছন্দ করতে পারে।

তবে শর্ত থাকে যে আপিল কর্তৃপক্ষ, যদি সন্তুষ্ট হন যে সময়সীমার মধ্যে আপিল না করার জন্য অভিযোগকারীর পর্যাপ্ত কারণ ছিল, তবে আরও 30 দিনের অতিরিক্ত সময়ের অনুমতি দিতে পারে।

- (4) আপিল কর্তৃপক্ষের সচিবালয় আপিলটি যাচাই ও প্রক্রিয়া করবে।
- (5) পক্ষগুলিকে শুনানির যুক্তিসঙ্গত সুযোগ দেওয়ার পরে আপিল কর্তৃপক্ষ:
- (a) আপিল খারিজ করতে পারে; অথবা
- (b) আপিলের অনুমতি দিতে পারে এবং ওষুডসম্যান -এর রায় বা আদেশকে খারিজ করতে পারে; অথবা
- (c) আপিল কর্তৃপক্ষের বিবেচনায় প্রয়োজনীয় বা যথাযথ এমন নির্দেশনা সহ নতুন করে নিষ্পত্তির জন্য বিষয়টি ওষুডসম্যানের কাছে প্রেরণ করতে পারে; অথবা
- (d) ওষুডসম্যান -এর আদেশ বা রায় পরিবর্তন করতে পারে এবং পরিবর্তিত ওষুডসম্যান -এর আদেশ বা রায় কার্যকর করার জন্য প্রয়োজনীয় নির্দেশাবলী প্রদান করতে পারে; অথবা
- (e) উপযুক্ত বলে মনে হতে পারে এমন অন্য কোনও আদেশ দিতে পারে।
- (6) আপিল কর্তৃপক্ষের আদেশটি ওষুডসম্যান কর্তৃক প্রদত্ত রায় বা স্কিমের অধীনে অভিযোগ প্রত্যাহ্যান করার আদেশের মতো একই প্রভাব ফেলবে, যেমনটি হতে পারে।
- (7) **তথ্য প্রদর্শন:**
- a) গ্রাহকদের সুবিধার জন্য, কোম্পানি শাখা/ স্থানে যেখানে ব্যবসা করা হয়, নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/ মোবাইল নম্বর এবং ইমেল ঠিকানা) এবং ওষুডসম্যানের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ, যার সাথে গ্রাহক যোগাযোগ করতে পারেন তা স্পষ্ট ভাবে প্রদর্শন করবে।
- b) কোম্পানি RBI মাস্টার ডাইরেকশনে প্রদত্ত স্কিমের মূল বৈশিষ্ট্যগুলি (ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায়) এমনভাবে প্রদর্শন করবে যাতে অফিসে বা শাখায় আসা কোনও ব্যক্তির তথ্য সহজে অ্যাক্সেস থাকে।
- c) (a) এবং (b) পয়েন্টে উল্লিখিত সমস্ত বিবরণ এবং স্কিমের একটি অনুলিপি কোম্পানির ওয়েবসাইটে স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হওয়া উচিত।

(D) **প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার ("PNO"):**

DMI এর বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে RBI ওষুডসম্যানকে উপস্থাপনের জন্য এবং তথ্য সরবরাহের জন্য DMI প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ করেছে। PNO -র বিবরণ নিম্নরূপ:

প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম	মিঃ আশিস সারিন সিনিয়র ভাইস প্রেসিডেন্ট – কাস্টমার সার্ভিস এক্সপ্রেস বিল্ডিং, 3 ^{য়} তলা, 9-10, বাহাদুর শাহ জাফর মার্গ, নয়াদিল্লি- 110002
যোগাযোগের নম্বর	011-41204444
ইমেল ঠিকানা	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

পরিশিষ্ট c

NBFC ওম্বুডসম্যানের কাছে অভিযোগের ফর্ম (দায়ের করা হবে)
[স্কিমের ধারা 11/2]
(অভিযোগকারীর দ্বারা পূরণ করা হবে)

প্রাপক:
ওম্বুডসম্যান

ম্যাডাম/স্যার,

বিষয়: DMI ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেডের___ (শাখা বা অফিসের স্থান) বিরুদ্ধে অভিযোগ

অভিযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:

- 1) অভিযোগকারীর নাম:
- 2) বয়স (বছরে):
- 3) লিঙ্গ:
- 4) অভিযোগকারীর সম্পূর্ণ ঠিকানা-

পিন কোড-

ইমেল (যদি থাকে)-

ফোন নম্বর (যদি থাকে)-

মোবাইল নম্বর-

- 5) অভিযোগ (DMI ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেডের শাখা বা অফিসের নাম এবং সম্পূর্ণ ঠিকানা) -

পিন কোড

- 6) DMI ফাইন্যান্স প্রাইভেট লিমিটেডের সাথে সম্পর্ক/অ্যাকাউন্ট নম্বরের প্রকৃতি (যদি থাকে)

- 7) লেনদেনের তারিখ এবং বিবরণ, যদি থাকে

- a) অভিযোগকারীর দ্বারা কোম্পানির কাছে ইতিমধ্যেই করা অভিযোগের তারিখ:

(অনুগ্রহ করে অভিযোগের একটি অনুলিপি সংযুক্ত করুন)

- b) অভিযোগকারী দ্বারা কোনও রিমাইন্ডার পাঠানো হয়েছে কিনা?: হ্যাঁ/না

(অনুগ্রহ করে রিমাইন্ডারটির একটি অনুলিপি সংযুক্ত করুন)

- 8) অনুগ্রহ করে প্রাসঙ্গিক বাক্সে (হ্যাঁ/না) টিক দিন - আপনার অভিযোগ কি:

(i)	বিচার/সালিশের অধীনে 1?	হ্যাঁ	না
(ii)	একজন উকিলের মাধ্যমে করা, যদি না উকিল অসন্তুষ্ট পক্ষ হয়?	হ্যাঁ	না
(iii)	ইতিমধ্যে ওম্বুডসম্যান -এর সাথে একই ভিত্তিতে মোকাবেলা করা হয়েছে বা প্রক্রিয়াধীন আছে?	হ্যাঁ	না
(iv)	কোম্পানির ব্যবস্থাপনা বা নির্বাহীদের বিরুদ্ধে সাধারণ অভিযোগ/অভিযোগের প্রকৃতিতে আছে?	হ্যাঁ	না
(v)	নিয়ন্ত্রিত সংস্থাগুলির মধ্যে বিরোধের কারণে?	হ্যাঁ	না
(vi)	নিয়োগকর্তা-কর্মচারী সম্পর্ক জড়িত?	হ্যাঁ	না

- 9) অভিযোগের বিষয়:

- 10) অভিযোগের বিবরণ: (যদি জায়গা যথেষ্ট না হয় তবে দয়া করে একটি পৃথক শীট সংযুক্ত করুন)

- 11) অভিযোগ প্রাপ্তির 30 দিনের মধ্যে কোম্পানির কাছ থেকে কোনও উত্তর পাওয়া গেছে কিনা?
হ্যাঁ/না (যদি হ্যাঁ হয়, অনুগ্রহ করে উত্তরের একটি অনুলিপি সংযুক্ত করুন)
- 12) ওষুডসম্যানের কাছ থেকে বিচার চাওয়া হয়েছে (অনুগ্রহ করে আপনার দাবির সমর্থনে নথি সম্পর্কিত প্রমাণের একটি অনুলিপি সংযুক্ত করুন, যদি থাকে)
- 13) ক্ষতিপূরণের মাধ্যমে অভিযোগকারী কর্তৃক দাবি করা আর্থিক ক্ষতির প্রকৃতি এবং পরিমাণ, যদি থাকে
(অনুগ্রহ করে স্কিমের ধারা 15 (4) এবং 15 (5) পড়ুন)
- 14) নথির তালিকা
- 15) ঘোষণা:
- (i) আমি/ আমরা, এখানে অভিযোগকারী/গণ ঘোষণা করছি যে:
- a) উপরে উপস্থাপিত তথ্য সত্য এবং সঠিক; এবং
- b) আমি/ আমরা উপরে বর্ণিত এবং এর সাথে জমা দেওয়া নথিতে কোনও তথ্য গোপন বা ভুলভাবে উপস্থাপন করি নি।
- (ii) স্কিমের 10(2) এর বিধান অনুসারে গণনা করা এক বছরের মেয়াদ শেষ হওয়ার আগে অভিযোগ দায়ের করা হয়েছে।

আপনার বিশ্বস্ত,

(অভিযোগকারী/অনুমোদিত প্রতিনিধির স্বাক্ষর)

অনুমোদন

যদি অভিযোগকারী একজন প্রতিনিধিকে উপস্থিত হওয়ার এবং তার পক্ষ থেকে ওষুডসম্যানের কাছে জমা দেওয়ার অনুমতি দিতে চায়, তাহলে নিম্নলিখিত ঘোষণা জমা দিতে হবে:

আমি/আমরা এতদ্বারা শ্রী/শ্রীমতীকে আমার/আমাদের অনুমোদিত প্রতিনিধি _____ হিসাবে মনোনীত করি যার যোগাযোগের বিবরণ নিম্নরূপ:
পুরো ঠিকানা:

পিন কোড:

ফোন নম্বর:

ইমেইল:

মোবাইল নম্বর:

(অভিযোগকারীর স্বাক্ষর)
