ડીએમઆઈ ફાઈનાન્સ

ડીએમઆઈ ફાઈનાન્સ પ્રાઈવેટ લિમિટેડ
ની
ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા)

નીતિની ટૂંકી વિગતો:

નીતિનું નામ	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ
પ્રથમ સંસ્કરણને મંજૂરી મળ્યાની તારીખ	એપ્રિલ 19, 2011
સમીક્ષાનો સમયગાળો	વાર્ષિક
માલિક / સંપર્ક	અનુપાલન વિભાગ
મંજૂર કરનાર	બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ

સમીક્ષાની તારીખ	આગામી સમીક્ષાની તારીખ	ટિપ્પણી/નોંધ/ફેરફાર
સપ્ટેમ્બર 3, 2021	સપ્ટેમ્બર 2022 સુધીમાં કે એ પહેલા	જુદા જુદા વિભાગોની વાર્ષિક સમીક્ષા અને ફેરફારો.
ઓગષ્ટ 12, 2022	ઓગષ્ટ 2023 સુધીમાં કે એ પહેલા	વાર્ષિક સમીક્ષા.
નવેમ્બર 14, 2022	નવેમ્બર 2023 સુધીમાં કે એ પહેલા	કાયદાકીય જોગવાઈઓ સાથે સામાન્ય સુસંગતતા / કંપનીના કાયદા અને વ્યવસાયો.
મે 22, 2023	મે 2024 સુધીમાં કે એ પહેલા	ગ્રાહક ફરિયાદોની નોંધણી કરવા માટેની શૃંખલામાં ફેરફાર કરવામાં આવેલ છે.
નવેમ્બર 3, 2023	નવેમ્બર 2024 સુધીમાં કે એ પહેલા	ગ્રાહક ફરિયાદોની નોંધણી કરવા માટેની શૃંખલામાં ફેરફાર કરવામાં આવેલ છે.
મે 16, 2024	મે 2025 સુધીમાં કે એ પહેલા	વાર્ષિક સમીક્ષા.

1. આમુખ:

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("એફપીસી") ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("આરબીઆઈ") ("આરબીઆઈ માસ્ટર ડિરેક્શન્સ") દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલ માસ્ટર ડાયરેક્શન્સ (નોન-બેન્કિંગ ફાઈનાન્સિયલ કંપની – સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023 અને તેમાં વખતો વખતના ફેરફાર અન્વયેડીએમઆઇ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("ડીએમઆઇ" અથવા "કંપની") દ્વારા ઘડવામાં આવેલ છે.

આરબીઆઈ માસ્ટર ડિરેકશન્સના પ્રકરણ 7 અનુસાર (ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ) અનુસાર ગ્રાહક ઈન્ટરફેસ ધરાવતી નોન-બેન્કિંગ ફાઈનાન્સિયલ કંપનીઓએ આરબીઆઈ માસ્ટર ડિરેક્શન્સ દ્વારા સૂચવવામાં આવેલ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ('એફપીસી') અંગેની ગાઈડલાઈન્સને અપનાવવી આવશ્યક છે. ગ્રાહક ઈન્ટરફેસ ધરાવતી એનબીએફસી હોવાના લીધે ડીએમઆઇ એ લેન્ડિંગ બિઝનેસ માટે આ એફપીસી અપનાવેલ છે. આરબીઆઈ દ્વારા તેની તા. 02 સપ્ટેમ્બર 2022 ના રોજની 'ડિજિટલ લેન્ડિંગ અંગેની ગાઈડલાઈન્સ' (**"ડિજિટલ લેન્ડિંગ અંગેની ગાઈડલાઈન્સ"**) માં સૂચવવામાં આવ્યા મુજબ લેન્ડિંગ બિઝનેસ કંપનીઓને લાગું પડતું હોય તે મુજબ એફપીસીમાં જુદા જુદા પ્રકારના પ્રગટીકરણને પણ તેની અંદર સામેલ કરવાનું આવશ્યક બનાવવામાં આવેલ છે.

2. હેતુ અને તેની ઉપયોગીતા:

ડીએમઆઈ એ તેના ગ્રાહકો / લોન લેનારાઓ સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઉચિત અને પારદર્શક વ્યવહારો કરી શકે એ માટે પ્રયત્નશીલ રહેવા એફપીસીના અમલીકરણને અપનાવેલ છે. આ એફપીસીનો હેતુ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ન્યૂનતમ ધોરણો સ્થાપિત કરીને સદભાવપૂર્વકના અને ઉચિત વ્યવ્હારોને પ્રોત્સાહન આપવાનો છે. ઉપરાંત, એફપીસીમાં પારદર્શકતા વધારવા પર પણ ભાર આપવામાં આવે છે જેથી કરીને કંપની દ્વારા ઑફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદો/સેવાઓ વિશે ગ્રાહકોને વધુ સારી સમજણ મળી શકે.

આ એફપીસી ડિજિટલ લેન્ડિંગ, માર્કેટીંગ, લોન ઓરિએન્ટેશન, પ્રોસેસીંગ, સેવાઓ, હપ્તાની રકમ એત્રીકરણની પ્રવૃત્તિઓ વગેરે સહિત કંપનીના લેન્ડિંગ બિઝનેસ ઓપરેશન્સના તમામ પાસાઓને લાગું પડશે. એફપીસી પ્રત્યેની ડીએમઆઈની પ્રતિબધ્ધ્તા કર્મચારીઓની જવાબદેહિતા, મોનીટરિંગ અને ઑડિટીંગ પ્રોગ્રામ, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં પ્રદર્શિત થશે.

કંપનીનું બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ અને સંચાલન મંડળ તેના ઓપરેશન્સમાં એફપીસી પ્રત્યેની મજબૂત પ્રતિબધ્ધ્તા જોવા મળે તેમજ તમામ કર્મચારીઓ આ એફપીસીથી માહિતગાર બને એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે નક્કી કરવામાં આવેલ વ્યવહાર-પ્રણાલિઓને સ્થાપિત કરવા માટે જવાબદાર છે.

3. વ્યાખ્યાઓ:

a) **"અધિકૃત પ્રતિનિધિ"** એટલે લોકપાલ સમક્ષ લેખિતમાં ફરિયાદ રજૂ કરવા માટે ફરિયાદી દ્વારા યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને અધિકૃટ કરેલ એડવોકેટ સિવાયની અન્ય કોઈ વ્યક્તિ.

b) **"બોર્ડ"** એટલે કંપનીનું બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ.

c) **"ફરિયાદ"** એટલે કંપનીના પક્ષે સેવામાં રહેલ કોઈ ઉણપ અંગે આક્ષેપ કરતી અને / અથવા કોઈ સ્કીમ હેઠળ રાહત માગવા સંદર્ભે કરવામાં આવતી લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઈ રીતે કરવામાં આવતી રજૂઆત;

d) **"કંપની"** એટલે ડીએમઆઇ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ.

e) **"ડિરેક્ટર"** એટલે વ્યક્તિગત ડિરેક્ટર અથવા કંપનીના બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સના કોઈ ડિરેક્ટર.

f) "એફપીસી" એટલે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ.

g) **"ઓમ્બ્ડ્સમેન / ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન"** એટલે રીઝર્વ બેન્ક ઑફ ઇન્ડિયા દ્વારા આવી કોઈ સ્કીમ હેઠળ નિયુક્ત કરવામાં આવેલ કોઈ વ્યક્તિ.

h) **"આરબીઆઈ"** એટલે રીઝર્વ બેન્ક ઑફ ઈન્ડિયા.

i) **"યોજના"** એટલે રીઝર્વ બેન્ક ઑફ ઈન્ડિયા દ્વારા તા. 12 નવેમ્બર 2021 ના રોજ ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ અને એમાં વખતો વખત કરવામાં આવતા ફેરફાર મુજબ રીઝર્વ બેન્ક – ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન યોજના, 2021.

4. ડીએમઆઈની તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સને લાગું પડતા ધારાધોરણો:

(i) લોન માટેની અરજી અને તેના પરની પ્રક્રિયા:

(a) કંપનીની તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સ કંપનીએ અપનાવેલ લોન પોલિસી અનુસાર રહેશે.

(b) ડીએમઆઇ દ્વારા ગ્રાહક સાથે કરવામાં આવતો તમામ સંદેશા-વ્યવહાર અંગ્રેજીમાં રહેશે કારણ કે તે ડીએમઆઇના ગ્રાહકો સામાન્ય રીતે સમજી શકે છે. જો કોઇ ગ્રાહક સ્પષ્ટ રીતે બીજી કોઇ ભાષામાં સંદેશા-વ્યવહાર કરવા માટે વિનંતી કરે છે તો કંપનીએ તેમની પસંદગીનો સ્વીકાર કરવાનો રહેશે, અને ત્યારબાદ ગ્રાહક સાથેના તમામ સંદેશા-વ્યવહાર તેમણે વિનંતી કરેલ ભાષામાં કરવાના રહેશે.

(c) પ્રક્રિયાના એક ભાગ તરીકે અને પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ડીએમઆઇ એ અરજી કરવાના તબક્કે, ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી માહિતી જેવી કે પ્રોસેસીંગ ફી / ચાર્જિસ, જો કોઇ હોય તો, લોન અરજીના અસ્વીકારના સંજોગોમાં નોન-રિફંડેબલ ફી, પૂર્વ-ચૂકવણીના વિકલ્પો વગેરે સહિત, અને એ સિવાય ગ્રાહક માટે જરૂરી જણાય એવી તમામ માહિતી ગ્રાહકને પૂરી પાડવાની રહેશે જેથી કરીને ગ્રાહક અન્ય એનબીએફસી કંપનીઓ દ્વારા ઑફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે તેની યથાર્થ સરખામણી કરી શકે અને માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકે.

(d) કંપનીએ લોન અરજી પ્રાપ્ત થયા બદલ કેટલા સમયની અંદર અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે તેની સમયમર્યાદા સાથે એકનોલેજમેન્ટ (પ્રાપ્તિ રસીદ) આપવાનું રહેશે. વધુમાં, લોન અરજીનો નિકાલ 60 દિવસ અથવા ગ્રાહક સાથે થયેલ પરસ્પર સમજૂતિ મુજબના સમયગાળાની અંદર કરવાનો રહેશે.

(e) કંપનીએ અરજી કરવાના તબક્કે અરજીપત્રક સાથે રજૂ કરવાના જરૂરી તમામ દસ્તાવેજો નિર્દેશિત કરવાના રહેશે.

(f) પસંદગી કરતી વખતે ગ્રાહકને તેની/તેણીની પસંદગીની લોન પ્રોડકટ વિશે સંબંધિત માહિતી આપવાની રહેશે.

(g) જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે ગ્રાહકને તેની/તેણીની અરજીની સ્થિતિ વિશે જાણકારી આપવાની રહેશે. લોન અરજીનો સ્વીકાર કરતી વખતે કંપનીએ સમગ્ર લોન પ્રક્રિયા અને કેટલા સમય સુધીમાં મંજૂરી મળશે અને લોનની રકમની ચૂકવણી કરવામાં આવશે તેની સમજ આપવાની રહેશે. કામકાજના સામાન્ય કાર્યદિવસોમાં સમગ્ર લોન પ્રક્રિયા કેટલી સમયમર્યાદાની અંદર પૂર્ણ થશે એ વિશે ગ્રાહકને માહિતી આપવાની રહેશે.

(ii) લોન મંજૂરીની શરતો અને નિયમો:

(a) ડીએમઆઇ ગ્રાહક દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલ માહિતીની ચકાસણી કરશે અને લોન અરજીનો ઝડપથી નિકાલ કરવામાં સહાયતા મળે એ માટે જો કોઇ વધારાની માહિતીની જરૂર જણાય તો તરત જ તે મેળવી લેશે.

(b) સૂચિત લોનની મહત્ત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો ડીએમઆઇ મંજૂરી પત્ર અથવા ટર્મ શીટ લેખિતમાં અથવા લેખિત સંદેશા-વ્યવહારની અન્ય કોઈ રીતે (અંગ્રેજીમાં કારણ કે ડીએમઆઇના તમામ ગ્રાહકો તે સમજી શકે છે) જણાવશે અને તેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થશે:

- વાર્ષિક વ્યાજના દર સહિત શરતો અને નિયમો સાથે મંજૂર થયેલ લોનની રકમ;
- દંડનીય વ્યાજ / ઓવરડ્યૂ ચાર્જિસ (લાગુ પડે તે મુજબ પ્રતિ માસ/વાર્ષિક ટકાવારીમાં દર્શાવવી) અને ગ્રાહકના લોન ખાતાના સંદર્ભમાં તેમના દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર ચાર્જિસની વિગતો અને તે ચૂકવવા માટેની પધ્ધતિ કે રીત;
- લોનની વિલંબિત ચૂકવણી માટે ઓવરડ્યૂ ચાર્જિસની રકમ લોન એગ્રીમેન્ટમાં બોલ્ડ (ધાટા) અક્ષરોમાં દર્શાવવી.
- ડીએમઆઇ દ્વારા ગ્રાહકને ઓવરડ્યૂ ચાર્જિસ માટે કોઇ કેપિટલાઇઝેશન ચાર્જિસ લગાવવાના રહેશે નહીં, એટલે કે ઓવરડ્યૂ ચાર્જિસ પર બીજા વધારાના કોઇ વ્યાજની ગણતરી કરી શકાશે નહીં.
- જો ગ્રાહક લોન મેળવવા ઇચ્છુક હોય તો તેણે/તેણીએ મંજૂરીની શરતો અને નિયમો અંગે સ્વીકૃતિ પત્ર આપવાનો રહેશે.

(c) ડીએમઆઈ એ લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઓવરડ્યૂ ચાર્જિસની રકમ અને તે માટેના કારણો અને સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ હોય એવી શરતો અને નિયમો / મહત્ત્વપૂર્ણ હકીકતલક્ષી નિવેદન (KFS) સ્પષ્ટપણે દર્શાવવાના રહેશે, ઉપરાંત તેને કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજના દરો અને સેવા ચાર્જિસના શીર્ષક હેઠળ પણ દર્શાવવાના રહેશે.

(d) જો ડીએમઆઈ અરજદારને લોન આપી શકતી નથી તો એ માટે તેણે અસ્વીકારના કારણો જણાવવા પ્રયત્ન કરવાનો રહેશે.

(e) લોન મંજૂરી / ચૂકવણી વખતે ડીએમઆઈ એ તમામ લોનધારકોને લોન એગ્રીમેન્ટમાં દર્શાવેલ સંબંધિત તમામ બિડાણોની નકલ સહિત લોનધારક સમજી શકે એ રીતે અંગ્રેજીમાં લોન એગ્રીમેન્ટની નકલ આપવાની રહેશે અને ગ્રાહક દ્વારા તેનો યોગ્ય રીતે સ્વીકાર કરવાનો રહેશે અને ડીએમઆઈના અધિકૃત અધિકારીએ તે માટે પ્રતિ સહી કરવાની રહેશે.

(iii) <u>લોનની ચૂકવણી અને શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર:</u>

(a) ચૂકવણીનો સમય, વ્યાજનો દર, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચૂકવણી ચાર્જિસ વગેરે સહિત શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે ગ્રાહક સમજી શકે એ રીતે અંગ્રેજી ભાષામાં જાણ (નોટિસ) કરવાની રહેશે.

(b) વ્યાજના દર અને ચાર્જિસમાં ફેરફારો ફક્ત ભવિષ્યની તારીખથી જ અમલમાં મૂકવાના રહેશે. આ અંગેની યોગ્ય શરત લાગું પડતા લોન એગ્રીમેન્ટમાં સામેલ કરવાની રહેશે.

(c) ચૂકવણી પાછી ખેંચવા / વધારવા અથવા એગ્રીમેન્ટ હેઠળના પર્ફોર્મન્સ અંગેનો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટને સુસંગત રહેશે. ચૂકવણી પાછી ખેંચવા / વધારવા અથવા એગ્રીમેન્ટ હેઠળના પર્ફોર્મન્સ અથવા વધારાની જામીનગીરી મેળવવા અંગેનો નિર્ણય લેતા પહેલા, ડીએમઆઈ એ લોન એગ્રીમેન્ટને સુસંગત રહી ગ્રાહકને જાણ (નોટિસ) કરવાની રહેશે.

(d) પુનઃચૂકવણી તમામ બાકી રકમની ચૂકવણી થયેથી અથવા ડીએમઆઈ એ ગ્રાહક વિરુદ્ધ કરેલ કોઈપણ દાવા માટે કાયદેસર લેવાની થતી રકમ અથવા બોજાની રકમને આધિન લોનની રકમની ચૂકવવાની બાકી તમામ રકમ ઉપાર્જન થયેથી ડીએમઆઈ એ તમામ જામીનગીરીઓ છૂટી કરવાની રહેશે. જો આવો કોઈ સામો દાવો માંડવાનો હોય તો, આ અંગે બાકીના દાવાઓ અને કઈ શરત હેઠળ ડીએમઆઈ જ્યાં સુધી દાવાની સંપૂર્ણ પતાવટ/ચૂકવણી ન થઈ જાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓ પોતાની પાસે રાખવા હક્કદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ગ્રાહકને નોટિસ આપવાની રહેશે.

(e) મંજૂરી / ફેસિલિટીઝ / લોન / મેન્ડેટ / દરખાસ્તો સંદર્ભમાં સ્વીકાર અંગેનો તમામ સંદેશા-વ્યવહાર લેખિતમાં કરવાનો રહેશે અને ઓછામાં ઓછા દસ વર્ષ સુધી આ સંદેશા-વ્યવહારની વિગતો જાળવી રાખવાની રહેશે.

(iv) <u>સામાન્ય:</u>

(a) જામીનગીરીવાળા ધિરાણના કેસમાં, લોન ખાતામાં સંપૂર્ણ રકમની ચૂકવણી / પતાવટ થયાના 30 દિવસની અંદર ડીએમઆઈ એ તમામ મૂળ અસ્થાયી / સ્થાયી મિલકત દસ્તાવેજો મુક્ત કરવાના રહેશે અને રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલ તમામ ચાર્જિસ દૂર કરવાના રહેશે.

(b) ગ્રાહકને તેની/તેણીની પસંદગી મુજબ સ્થાયી / અસ્થાયી મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો ગ્રાહકનું જ્યાં લોન ખાતું ચાલે છે એ આઉટલેટ/શાખા પરથી અથવા ડીએમઆઈની અન્ય કોઇ ઑફિસ કે જ્યાં આ દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે ત્યાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવાનો રહેશે.

(c) લોન અમલીકરણની તારીખે કે એ પછી ઇસ્યુ કરવામાં આવેલ લોન મંજૂરી પત્રમાં સ્થાયી / અસ્થાયી મિલકતના અસલ દસ્તાવેજો પરત કરવાનો સમય અને સ્થળ દર્શાવવાના રહેશે.

(d) ડીએમઆઇ લોન એગ્રીમેન્ટમાં આપવામાં આવેલ શરતો અને નિયમોના હેતુઓ સિવાય ગ્રાહકને લગતી બાબતોમાં દરમિયાન કરશે નહીં, (સિવાય કે ગ્રાહકે પહેલા જણાવેલ ન હોય એવી કોઇ માહિતી ધ્યાનમાં આવે).

(e) ગ્રાહક તરફથી લોન ખાતાના હસ્તાંતરણ અંગે વિનંતી મળવાના સંજોગોમાં, સંમતિ અથવા ડીએમઆઇને અન્યથા કોઇ વાંધો હોય તો તે અંગેની જાણ ગ્રાહકને આવી વિનંતી મળ્યાના 21 દિવસની અંદર કરવાની રહેશે. આવું હસ્તાંતરણ કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક કરારીય શરતો અનુસાર રહેશે.

(f) જો ગ્રાહક પુન:ચૂકવણીના સમયપત્રકનું પાલન કરતા નથી, તો બાકી નીકળતી રકમ ચૂકવવા માટે ઋણ / ધિરાણના કાયદા અન્વયે નિર્ધારિત પ્રક્રિયા હાથ ધરવાની રહેશે. આ પ્રક્રિયામાં નોટિસ મોકલીને અથવા રૂબરૂ મુલાકાત લઇને અને/અથવા જો કોઈ જામીનગીરી હોય તો એનો પુન:કબજો લઇને ગ્રાહકને યાદ દેવડાવવું વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. જો ગ્રાહક રકમ ભરવામાં કસૂર કરે છે એવા સંજોગોમાં, ડીએમઆઈ આ કેસ રિકવરી એજન્ટને રિફર કરશે અને શરૂ કરવામાં આવી રહેલ રિકવરીની કાર્યવાહી અંગે ગ્રાહકને જાણ કરશે. ડીએમઆઈ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેની રિકવરીની પ્રક્રિયાથી ગ્રાહકને કોઈપણ જાતની પરેશાની કે હેરાનગતિ થવી જોઇએ નહીં. ગ્રાહકને કોઇ પ્રશ્નો અથવા ફરિયાદો હોય તો વિનમ્રપણે તેનું નિવારણ કરવા માટે ડીએમઆઈ એ તેના કર્મચારીઓને યોગ્ય સૂચનાઓ આપવાની રહેશે.

(g) ધંધાકીય સિવાયના અન્ય કોઈ હેતુ માટે તરલ વ્યાજના દરે વ્યક્તિગત ગ્રાહકને મંજૂર કરવામાં આવેલ કોઈ મુદતી લોન પર ડીએમઆઈ ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ / પૂર્વ-ચૂકવણી દંડ વસૂલી શકશે નહીં.

(h) તમામ પ્રકારની ફી / ચાર્જિસ / વ્યાજ વગેરે કંપનીએ અપનાવેલ વ્યાજ દરની નીતિ અનુસાર અને લોનને લાગું પડતી શરતો અને નિયમો અનુસાર વસૂલવાના રહેશે.

(i) ડીએમઆઈ એવા પ્રયત્ન કરશે કે ચૂકવણી પછીનું સુપરવિઝન સકારાત્મક હોય અને ગ્રાહકને સામનો કરવો પડતો હોય એવી કોઇપણ વ્યાજબી મુશ્કેલીઓ પર ગંભીરતાથી વિચારી એનું નિવારણ કરવામાં આવે.

(j) આર્થિક મુશ્કેલીના સાચા કેસો અંગે ડીએમઆઈએ વિચારણા કરવાની રહેશે. ગ્રાહકે આવી સમસ્યાને ઓળખી શક્ય એટલા જલ્દી ડીએમઆઇને જાણ કરવી જોઇએ.

(k) ગ્રાહકની તમામ અંગત માહિતી ગુપ્ત રહેશે અને ગ્રાહકની લેખિત સંમતિ વિના કોઈપણ ત્રાહિત પક્ષ સમક્ષ એ પ્રગટ કરવામાં આવશે નહીં. "ત્રાહિત પક્ષ" શબ્દમાં કાયદાનું અમલીકરણ કરતી સંસ્થાઓ, ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન બ્યૂરો, આરબીઆઇ, અન્ય બેન્કો તેમજ નાણાકીય સંસ્થાનો અને રાજ્ય, કેન્દ્ર સરકારની કે અન્ય કોઇ કાયદાકીય સંસ્થાનો સમાવેશ થતો નથી. વધુમાં, ડીએમઆઇ નીચેના સંજોગોમાં ગ્રાહકની માહિતીનું પ્રગટીકરણ કરી શકશે:

- જો ડીએમઆઇને કાયદાકીય રીતે એમ કરવાની ફરજ પડતી હોય.
- જો માહિતીનું પ્રગટીકરણ કરવું જાહેર હિતમાં હોય.
- જો ડીએમઆઇના હિતમાં પ્રગટીકરણ કરવું આવશ્યક હોય.

(l) હાલમાં ડીએમઆઈ તરલ વ્યાજના દરે વ્યક્તિગત લોન મંજૂર કરતી નથી, પરંતું જો ભવિષ્યમાં એમ કરવાનું ડીએમઆઈનું આયોજન હોય તો એમ કરી શકશે અને એમ કરવા માટે નીચેની ગાઇડલાઇન્સનું પાલન કરશે.

- ઇએમઆઈ આધારિત તરલ વ્યાજ દરે વ્યક્તિગત લોન મંજૂર કરતી વખતે લોનની મુદત

દરમિયાન બાહ્ય બેન્ચમાર્ક દરમાં સંભવિત વધારાની પરિસ્થિતિમાં ઇએમઆઈમાં ફેરફાર કરવા અને/અથવા મુદત લંબાવવા માટે ઉપલબ્ધ પર્યાપ્ત ગાળો/માર્જિન સુનિશ્ચિત કરવા માટે ડીએમઆઈ ગ્રાહકની લોન પરત કરવાની ક્ષમતા ધ્યાનમાં લેશે.

- મંજૂર કરતી વખતે ડીએમઆઈ એ લોન પર બાહ્ય બેન્ચમાર્ક દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસરથી ઇએમઆઈ અને/અથવા મુદત અથવા બંને પર થનાર ફેરફાર વિશે ગ્રાહકને સ્પષ્ટપણે જાણ કરવાની રહેશે. ત્યારબાદ, ઉપરની પરિસ્થિતિને કારણે ઇએમઆઈ / મુદત અથવા બંનેમાં વધારા અંગેની જાણ ગ્રાહકને તાત્કાલિકપણે સંદેશા-વ્યવહારના ઉચિત માધ્યમથી કરવાની રહેશે.

- વ્યાજ દર પુન:નિર્ધારિત કરતી વખતે બોર્ડની મંજૂર થયેલ નીતિ અનુસાર ડીએમઆઈ ગ્રાહકને ફિક્સ વ્યાજ દર પર સ્વિચ થવાનો વિકલ્પ આપવાનો રહેશે. સાથે સાથે નીતિમાં પણ એ બાબત સ્પષ્ટપણે નિર્દિષ્ટ કરવાની રહેશે કે લોનની મુદત દરમિયાન ગ્રાહકને કેટલી વખત સ્વિચ થવાની છૂટ આપવામાં આવશે.

- લોન લેનારને નીચેની પસંદગી કે વિકલ્પ આપવામાં આવશે:

  a) ઇએમઆઈમાં વધારો અથવા લોનની મુદતમાં વધારો અથવા બંને વિકલ્પોનું મિશ્રણ; અને

b) લોનની મુદત દરમિયાન કોઇપણ સમયે લોનની પૂરેપૂરી રકમની અથવા આંશિક રકમની પૂર્વચૂકવણી.

ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ / પૂર્વચૂકવણી દંડની વસૂલાત જે તે સમયના પ્રવર્તમાન નિર્દેશોને આધિન રહેશે.

- તરલ વ્યાજ દરથી ફિક્સ વ્યાજ દરમાં સ્વિચ થતી વખતે લાગું પડતા તમામ ચાર્જિસ અને અન્ય કોઈ સર્વિસ ચાર્જિસ / ઉપરનો વિકલ્પ લાગું પાડવા માટે થતો વહીવટી ખર્ચ વગેરે સ્પષ્ટપણે અને પારદર્શક રીતે મંજૂરી પત્રમાં તેમજ ડીએમઆઇ દ્વારા વખતો વખત આવા ચાર્જિસ / ડીએમઆઇના ખર્ચમાં ફેરફારો સ્પષ્ટપણે અને પારદર્શક રીતે પ્રગટ કરવાના રહેશે.

- દર ત્રણ મહિનાને અંતે ડીએમઆઇ એક નિવેદનપત્ર ગ્રાહક સાથે શેર કરશે / ઉચિત ચેનલ મારફત ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ કરાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછી આટલી વિગતો દશાવેલ હોવી જોઇએ: મુદ્દલની રકમ અને અત્યાર સુધીમાં ભરપાઇ થયેલ વ્યાજની ગણતરી, ઇએમઆઈની રકમ, કેટલા ઇએમઆઇ હજી બાકી છે તે, વાર્ષિક વ્યાજનો દર / લોનની સમગ્ર મુદત માટે વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR). ડીએમઆઈ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે આ નિવેદનપત્ર સરળ અને ગ્રાહક આસાનીથી સમજી શકે એવું હોય.

(v) **<u>બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી:</u>** ડીએમઆઇ બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરીથી આગળના ફકરામાં દર્શાવેલ વિગતો અનુસાર કંપનીની અંદર એક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર (ગ્રીવન્સ રીડ્રેસલ મિકેનિઝમ) ("**જીઆરએમ**") બનાવશે. આવું વ્યવસ્થાતંત્ર એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે કંપનીના કર્મીઓ દ્વારા લેવાતા નિર્ણયોમાંથી ઉદભવતા તમામ વિવાદો કે તકરારો સાંભળવામાં આવે છે અને અને આગળના ઉચ્ચ-સ્તરે તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે. બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ જીઆરએમની કાર્યવાહી અને એફપીસીના અનુપાલનની વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે. આ અંગેનો સંકલિત અહેવાલ દર વર્ષે બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ કરવાનો રહેશે.

(vi) **<u>ગ્રીવન્સ રીડ્રેસલ મિકેનિઝમ ("જીઆરએમ"):</u>** કંપનીએ તેના બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરીથી ગ્રીવન્સ રીડ્રેસલ મિકેનિઝમ ("**જીઆરએમ**") અમલમાં મૂકવાનું રહેશે, જે આ સાથેના ***પરિશિષ્ટ – A*** માં સામેલ છે. "એફપીસી અંગેની ગાઈડલાઈન્સ અને આરબીઆઇ માસ્ટર ડિરેક્શન્સ અંતર્ગત સૂચવવામાં આવેલ એનબીએફસીના 'નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સીંગમાં જોખમોનું સંચાલન અને આચાર સંહિતા અંગેના નિર્દેશો' અનુસાર, કંપની દ્વારા રોકવામાં આવેલ આઉટસોર્સ માટેની એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત સમસ્યાનું સમાધાન ઉપરોક્ત જીઆરએમ પણ કરશે.

(vii) **<u>એફપીસીની ભાષા અને સંદેશા-વ્યવહારની પદ્ધતિ:</u>** એફપીસી અંગેની ગાઈડલાઈન્સ અને આરબીઆઇ માસ્ટર્સ ડિરેક્શન્સ અનુસાર, ડીએમઆઇ અંગ્રેજી ભાષામાં એફપીસી અમલી બનાવશે. સ્થાનિક ભાષામાં એફપીસી માટે વિનંતી કરતા ગ્રાહકો માટે કંપનીએ સ્થાનિક ભાષામાં પણ એફપીસી ઉપલબ્ધ કરાવવાની રહેશે.

(viii) **<u>વ્યાજ દરના સંદર્ભમાં નિયમસંહિતા:</u>**

(a) આરબીઆઇ માસ્ટર ડિરેક્શન્સ અનુસાર, બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયેલ ડીએમઆઈની વ્યાજ દર નીતિ પહેલાથી જ અમલમાં છે, જેમાં વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટેના આંતરિક સિધ્ધાંતો અને કાર્યરીતિ, પ્રોસેસીંગ ચાર્જિસ અને અન્ય ચાર્જિસ વગેરે દર્શાવવામાં આવેલ છે. કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ વ્યાજ દરના પ્રારૂપમાં નાણાનું ખર્ચ, માર્જિન, રિસ્ક પ્રીમિયમ વગેરેને ધ્યાનમાં લઈ લોન અને તેના પર વધારવામાં આવતી રકમના એડવાન્સ માટે વસૂલવાના વ્યાજનો દર નક્કી કરવામાં આવે છે.

(b) ડીએમઆઇ એ લોન અરજી અને મંજૂરી પત્રમાં તેના ગ્રાહકો સમક્ષ વ્યાજનો દર, જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને જુદા જુદા વર્ગના ગ્રાહકો માટે જુદા જુદા વ્યાજના દરો વસૂલવા પાછળના તાર્કિક કારણો પ્રગટ કરવાના રહેશે.

(c) વ્યાજનો દર અને જોખમોના વર્ગીકરણનો અભિગમ ડીએમઆઈની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવાના રહેશે.

(d) ડીએમઆઇ દ્વારા વસૂલવાના વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર રહેશે જેથી કરીને ગ્રાહકોને તેમના ખાતામાંથી ઉધારવામાં આવતા ચોક્કસ વ્યાજ દર વિશે જાણકારી મળી શકે.

(ix) ઓમ્બડ્સમેન યોજના:

કંપની 'રીઝર્વ બેન્ક - ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021 (**"ઓમ્બડ્સમેન યોજના"**) નું અનુપાલન સુનિશ્ચિત કરશે. ઓમ્બડ્સમેન યોજનાની મહત્ત્વપૂર્ણ લાક્ષણિકતાઓ અને પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઑફિસરની સંપર્ક વિગતો એફપીસીના ***પરિશિષ્ટ – B*** માં આપવામાં આવેલ છે. ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમની નકલ સાથે આ વિગતો કંપનીની વેબસાઈટ https://www.dmifinance.inપર પણ ઉપલબ્ધ છે.

(x) આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન ("આઈઓ"):

આરબીઆઈના તા. 15 નવેમ્બર 2021ની 'નોન-બેન્કિંગ ફાઈનાન્સિયલ કંપની દ્વારા આંતરિક ઓમ્બડ્સમેનની નિયુક્તિ' અંગેની અધિસૂચના અન્વયે કંપનીએ વિધિસર રીતે તેના આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન નિયુક્ત કરેલ છે.

આઈઓ માત્ર એવી ફરિયાદો પર જ કામ કરશે જેની કંપની દ્વારા પહેલાથી તપાસ થઈ ગઈ છે અને કંપનીએ તેને સંપૂર્ણપણે કે આંશિક રીતે નકારી કાઢેલ છે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો ઓઆઈ ગ્રાહકો અથવા જાહેર જનતા પાસેથી આવતી સીધી આવતી ફરિયાદોનું નિવારણ કરશે નહીં. જો કે, નીચેના પ્રકારની ફરિયાદો ઓઆઈના કાર્યક્ષેત્ર બહારની રહેશે અને તેનું નિવારણ ઓઆઈ દ્વારા કરવામાં આવશે નહીં:

(a) છેતરપિંડી, નાણાંની ઉચાપત વગેરે સંબંધિત ફરિયાદો, સિવાય કે કંપની પક્ષે સેવામાં જો કોઈ ખામી રહી ગઈ હોય તો તેને પરિણામે તે ઉદ્ભવેલ હોય;

(b) (a) આંતરિક વહીવટ, (b) માનવ સંસાધન, (c) કર્મચારીઓના પગાર અને અન્ય ચૂકવણીઓ સંબંધિત ફરિયાદો / સંદર્ભો;

(c) સૂચનો સ્વરૂપના સંદર્ભો અને કંપનીના વાણિજ્યિક નિર્ણયો;

(d) એવી ફરિયાદો જેનો નિર્ણય ગ્રાહક તકરાર નિવારણ પંચ, અદાલતો વગેરે જેવી અન્ય સંસ્થાઓ દ્વારા થઈ ગયો હોય અથવા અનિર્ણિત હોય.

કંપનીના આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર દ્વારા આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારવામાં આવેલ હોય એવી ફરિયાદો ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી ત્રણ સપ્તાહની અંદર ઓઆઈ સમક્ષ લઈ જવાની રહેશે.

ઓઆઈ અને કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર કંપની દ્વારા અંતિમ નિર્ણયની જાણ ફરિયાદીને કરવામાં આવે. ઓઆઈ દ્વારા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે ફરિયાદ નકારવાના સંજોગોમાં કંપની પ્રત્યુત્તરના ભાગ રૂપે આવશ્યક રીતે ફરિયાદીને સલાહ આપશે કે તે/તેણી ફરિયાદના નિવારણ માટે (જો એ ફરિયાદ આરબીઆઈ લોકપાલ વ્યવસ્થાતંત્ર હેઠળ આવતી હોય) સંપૂર્ણ વિગતો સાથે આરબીઆઈ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે. આ સલાહમાં ગ્રાહક ફરિયાદના ઓનલાઈન ફાઈલિંગ માટે આરબીઆઈના પોર્ટલ (www.cms.rbi.org.in)ની લિન્કનો સામેલ હોવી જોઈએ.

5. ડિજિટલ લેન્ડિંગ અથવા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી આપવામાં આવતી લોન માટે વધારાના ધારાધોરણો:

(i) **<u>ડીએમઆઈ દ્વારા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ / એપ પરથી ("DLAs") આપવામાં આવતી લોન માટેના ધારાધોરણો</u>** - ડીએમઆઈ લોન લેનારને ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી લોન આપે છે અને/અથવા બાકી નીકળતી રકમ વસૂલે છે એવા સંજોગોમાં (પછી ભલે તેઓ તેમના પોતાના ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી અથવા આઉટસોર્સ કરેલ અન્ય કોઈ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી લોન આપતા હોય), ડીએમઆઈને આ એફપીસી અક્ષરશ: લાગું પડશે અને એ રીતે તેના બિઝનેસને પણ લાગું પડી શકશે. વધુમાં, કંપનીએ નીચેની સૂચનઓનું પાલન કરવાનું રહેશે:

(a) એજન્ટ તરીકે રાખેલ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મનું નામ કંપનીની વેબસાઈટ પર દર્શાવવાનું રહેશે.

(b) એજન્ટ તરીકે રાખવામાં આવેલ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને તેઓ જે કંપની વતી તેમની સાથે વ્યવહાર કરે છે તે કંપનીનું નામ ગ્રાહક સમક્ષ પ્રગટ કરવા માટેના નિર્દેશો આપવાના રહેશે.

(c) મંજૂરી પછી તરત પણ લોન એગ્રીમેન્ટ અમલમાં આવે એ પહેલા, કંપનીના લેટર હેડ પર મંજૂરી પત્ર લોન લેનાર ગ્રાહકને ઈસ્યુ કરવાનો રહેશે.

(d) લોન એગ્રીમેન્ટમાં દર્શાવ્યા મુજબના તમામ બિડાણોની નકલ સાથે લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ લોન મંજૂરી/ચૂકવણી સમયે ગ્રાહકને આપવાની રહેશે.

(e) કંપની દ્વારા રોકવામાં આવેલ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને મોનિટરીંગ સુનિશ્ચિત કરવાના રહેશે.

(f) ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર વિશે જાગરૂકતા કેળવવા પર્યાપ્ત પ્રયાસો કરવાના રહેશે.

(ii) **<u>ડિજિટલ લેન્ડિંગના સંદર્ભે ડીએમઆઇ એ અનુસરવાના ધારાધોરણો</u>**: - આરબીઆઈ દ્વારા તા. 02, 2022 ના રોજ ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ (અને વખતો વખત ફેરફાર કર્યા મુજબ) ડિજિટલ લેન્ડિંગ અંગેની ગાઈડલાઈન્સની જોગવાઈઓનું પાલન જેટલા અંશે લાગું પડતું હોય એટલા અંશે કરવાનું રહેશે.

6. <u>ગોલ્ડ લોન બિઝનેસ માટેના વધારાના ધારાધોરણો, જો લાગું પડતા હોય તો:</u>

ડીએમઆઇ હાલમાં વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને સોનાના ઘરેણા સામે લોન આપતી નથી, પણ જો ભવિષ્યમાં તે અંગેનું આયોજન કરે છે, તો ડીએમઆઇ એ આ એફપીસીમાં દર્શાવેલ લાગું પડતી અન્ય ગાઈડલાઇંસ ઉપરાંત નીચેની ગાઈડલાઈન્સ અપનાવવાની રહેશે:

(i) ડીએમઆઇ સોના સામે નાણાં ધિરવા બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલ પોલિસી અમલમાં મૂકશે, જેમાં અન્ય વિગતોની સાથે નીચેની બાબતો આવરી લેવાની રહેશે:

(a) આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં KYC નિર્દેશોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા પર્યાપ્ત પગલાં;

(b) પ્રાપ્ત થયેલ દાગીના માટે યોગ્ય શુદ્ધિકરણ પરીક્ષણ પ્રક્રિયા;

(c) સોનાના ઘરેણાની માલિકીને સંતોષવા માટે આંતરિક વ્યવસ્થા;

(d) સલામત કસ્ટડીમાં ઘરેણા સાચવીને રાખવા માટે પર્યાપ્ત વ્યવસ્થા, નિરંતર પણે એની સમીક્ષા કરવા અંગેની વ્યવસ્થા, કર્મચારીઓને પ્રશિક્ષણ અને પ્રક્રિયાઓનું ચુસ્ત રીતે પાલન કરવામાં આવે છે એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે આંતરિક અન્વેષકો દ્વારા સમયાંતરે તપાસ;

(e) જામીનગીરી તરીકે સ્વીકારવામાં આવતા ઘરેણાનો યોગ્ય રીતે વીમો લીધેલ હોવો જોઈએ;

(f) ગ્રાહકને પહેલાથી નોટિસ આપવા છતાં પુન:ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ રહે એવા સંજોગોમાં હિતોનો ટકરાવ ન થાય એ રીતે પારદર્શક લીલામી પ્રક્રિયા;

(g) એક સ્થાનિક ભાષાના અને એક રાષ્ટ્રિય દૈનિક અખબાર એમ ઓછામાં ઓછા બે અખબારપત્રોમાં જાહેરાત પ્રસિદ્ધ કરીને જાહેર જનતા સમક્ષ લીલામીની ઘોષણા કરવી;

(h) જામીન તરીકે રાખેલ સોનાની લીલામી ફક્ત બોર્ડ દ્વારા માન્યતાપ્રાપ્ત લીલામી સંચાલકો મારફતે જ કરવી;

(i) આ પોલિસીમાં ગતિશીલતા, અમલીકરણ અને માન્યતાથી ફરજોને અલગ રાખવા સહિતના છેતરપિંડીના બનાવોનું નિવારણ કરવા માટે અમલમાં મૂકવાની વ્યવસ્થા અને કાર્યરીતિને પણ આવરી લેવાની રહેશે.

(ii) લોન એગ્રીમેન્ટમાં લીલામીની પ્રક્રિયા વિશેની વિગતો પણ દર્શાવવાની રહેશે.

(iii) તમામ શાખાઓમાં દસ્તાવેજીકરણની પ્રક્રિયા એકસમાન અને પ્રમાણભૂત રહેશે.

(iv) માત્ર 2-3 મિનિટની અંદર લોન ઉપલબ્ધ કરાવવા જેવી ગેરમાર્ગે દોરતી જાહેરાતો ડીએમઆઇ એ પ્રસિધ્ધ કરવી નહીં.

7. <u>વાહન ધિરાણ માટે વધારાના ધારાધોરણો, જો લાગું પડતું હોય:</u>

ડીએમઆઇ હાલમાં વાહન માટે નાણાનું ધિરાણ કરવાની કામગીરીમાં રોકાયેલ નથી. જો કે ભવિષ્યમાં તે તેના મધ્યસ્થીઓ દ્વારા વાહન માટે ધિરાણના વ્યવસાયમાં જોડાઇ શકે છે, આવી પરિસ્થિતિમાં, કંપની આરબીઆઇ માસ્ટર ડિરેકશન્સમાં સૂચવેલ નીચેની બાબતોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે:

(i) ડીએમઆઈ પાસે ગ્રાહક સાથે કરવામાં આવેલ લોન એગ્રીમેન્ટની અંદર પુન:કબજા માટે એક એવી કલમ રહેશે જે અનિવાર્યપણે કાયદાકીય રીતે અમલમાં મૂકી શકાય એવી હોય.

(ii) ડીએમઆઈ લોન એગ્રીમેન્ટની શરતો અને નિયમોમાં નીચેની બાબતે પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરશે:

- **(a)** કબજામાં લેવા માટેનો નોટિસ પીરિયડ;
- **(b)** એવા સંજોગો જે અંતર્ગત નોટિસ પીરિયડ માફ કરવામાં આવતો હોય;
- **(c)** જામીનગીરી / વાહન કબજામાં લેવા માટેની પ્રક્રિયા;
- **(d)** મિલકત / વાહનનું વેચાણ / લીલામી કરતા પહેલા ગ્રાહકને લોનની પુન:ચૂકવણી કરવા માટે આપવામાં આવતી આખરી તક અંગેની જોગવાઈ;
- **(e)** મિલકત / વાહનનો પુન:કબજો આપવા માટેની પ્રક્રિયા; અને
- **(f)** મિલકત / વાહનના વેચાણ / લીલામી માટેની પ્રક્રિયા.

8. <u>એનબીએફસી – માઈક્રો ફાઈનાન્સ ઈસ્ટિટ્યુશન્સ (એનેબીએફસી-એમએફઆઈ) અને માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન:</u>

ડીએમઆઈ એનેબીએફસી-એમએફઆઈની પ્રવૃત્તિઓ કરવા અંગે વિચાર કરતી નથી તેથી આવી ગાઈડલાઈન્સ કંપનીને લાગું પડતી નથી. કંપની એવી વ્યક્તિઓને લોન આપે છે જેમના પરિવારની પ્રતિ માસ કુલ આવક ₹ 25000/- કરતા વધારે છે. તેથી, માસ્ટર ડિરેકશન - રીઝર્વ બેન્ક ઑફ ઈન્ડિયા (રેગ્યુલેટરી ફ્રેમવર્ક ફોર માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન્સ) ડિરેકશન્સ, 2022, તા. 14 માર્ચ, 2022 (**"માસ્ટર ડિરેકશન્સ ઓન માઈક્રો ફાઈનાન્સ લોન્સ"**) માં નિર્દિષ્ટ માઈક્રો ફાઈનાન્સ લોનને સંબંધિત જોગવાઈઓ કંપનીને લાગું પડતી નથી.

જ્યારે ડીએમઆઈ એવી વ્યક્તિઓને જામીનગીરી વિનાની લોન આપવાનું વિચારશે જેમની પ્રતિ માસ પારિવારીક આવક ₹25,000/- કરતાં ઓછી છે ત્યારે ડીએમઆઈને માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન અંગેના માસ્ટર્સ ડિરેક્શન્સ લાગુ પડશે.

9. ડિજિટલ લેન્ડર્સ એસોસિએશન ઑફ ઈન્ડિયા ("ડીએલએઆઈ") દ્વારા ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ આચાર સંહિતા:

કંપની જેની સભ્ય છે તે ડિજિટલ લેન્ડર્સ એસોસિએશન ઑફ ઈન્ડિયા ("ડીએલએઆઈ") દ્વારા તા. 23 સપ્ટેમ્બર 2023 ના રોજ ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ આચાર સંહિતાનું પાલન કંપનીએ કરવાનું રહેશે.

10. <u>એફપીસીની સમીક્ષા:</u>

બોર્ડની મંજૂરીથી એફપીસીમાં સુધારા-વધારા કે ફેરફાર કરવામાં આવશે. બોર્ડ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે એફપીસીની સમીક્ષા કરવામાં આવશે. આરબીઆઈ માસ્ટર ડિરેકશન્સમાં કોઈ ફેરફાર થાય અથવા તો કંપનીની પોઝિશનમાં કોઈ બદલાવ આવે કે તરત જ એફપીસીમાં તદ અનુસારના જરૂરી ફેરફારો સામેલ કરી તે અંગે બોર્ડની મંજૂરી મેળવવાની રહેશે.

એફપીસીમાં સામેલ કરવામાં આવેલ હોય તેમ છતાં, આ એફપીસીની કોઈપણ જોગવાઈ પ્રવર્તમાન વિધાયન, નિયમો, નિયમનો, કાયદા કે તેના ફેરફાર અથવા તો લાગું પડતા નવા અમલી કાયદાથી વિરોધાભાસી હોય એવા સંજોગોમાં આવા કાયદા, વિધાયન, નિયમો, નિયમનો અથવા એ અંગેનું

અમલીકરણ આખરી ગણવામાં આવશે.

પરિશિષ્ટ-A

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર

(A) મહત્ત્વપૂર્ણ માપદંડો:

કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્રના કેટલાક મહત્ત્વપૂર્ણ માપદંડો નીચે મુજબ છે:

(i) સૂચવવામાં આવેલ સમય મર્યાદાની અંદર ગ્રાહકની ફરિયાદ / તકરાર / વિવાદ / પ્રશ્નનું નિવારણ.

(ii) ગ્રાહકની દરેક ફરિયાદ / તકરાર / વિવાદ / પ્રશ્ન સાંભળી આગળના ઉચ્ચ સ્તરે તેનો નિકાલ કરવામાં આવે એ સુનિશ્ચિત કરવું.

(iii) કંપનીએ ફરિયાદ સત્વરે હાથ પર લેવાની રહેશે અને બને એટલી જલ્દી તેનું નિવારણ કરવાનું રહેશે. જો સૂચવેલ સમય મર્યાદાની અંદર સમસ્યાનું સમાધાન થતું નથી અથવા તો તેનું નિવારણ કરવું શક્ય નથી એવા સંજોગોમાં શક્ય એટલી વહેલી તકે ગ્રાહકને તે અંગે જાણ કરવાની રહેશે.

જીઆરએમના સંદર્ભમાં તમામ સંદેશા-વ્યવહાર લેખિતમાં રહેશે.

(B) ડીએમઆઈમાં ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર માટેની ચેનલ, એસ્કેલેસન મેટ્રિક્સ અને સમયસીમા:

ડીએમઆઈ જુદા જુદા બિઝનેસ સેગમેન્ટમાં તેનો બિઝનેસ ચલાવે છે જેમ કે ગ્રાહક / વ્યક્તિગત લોન (ઉપભોક્તા લોન, ઇલેક્ટ્રિક વાહન માટે લોન, જામીનગીરી સામે લોન, પર્સનલ લોન અને ટર્મ લોન તેમજ બહુ મોટા પ્રમાણમાં સંપત્તિ ધરાવતી વ્યક્તિઓને આપવામાં આવતી શેર સામે લોન સહિત એમએસએમઇ લોન) અને કોર્પોરેટ લોન (રીયલ એસ્ટેટ અને નોન-રીયલ એસ્ટેટ). કેમ કે અલગ અલગ ગ્રાહક સેગમેન્ટના પ્રશ્નો/ પૂછપરછ અલગ અલગ હોય છે તેથી કંપનીએ દરેક બિઝનેસ સેગમેન્ટ માટે અલગ અલગ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને સમયસીમા નક્કી કરેલ છે.

(1) **ગ્રાહકની ફરિયાદ નોંધાવવા માટેની ચેનલ: ઉપભોક્તા / રિટેઈલ લોન /ઇ-કેવાયસી (યુઆઈડીએઆઈ):** ઉપભોક્તા / રિટેઈલ લોન (જેમાં ઉપભોક્તા લોન, ઇલેક્ટ્રિક વાહન માટેની લોન, જામીનગીરી સામે લોન, પર્સનલ લોન અને બહુ મોટા પ્રમાણમાં સંપત્તિ ધરાવતી વ્યક્તિઓને આપવામાં આવતી શેર સામે લોન સહિત એમએસએમઇ લોનનો સમાવેશ થાય છે) અને વ્યક્તિગત લોન (જેમાં ટર્મ લોન અને શેર સામે લોનનો સમાવેશ થાય છે) અને ઇ-કેવાયસી (યુઆઈડીએઆઈ કેયુએ) પ્રક્રિયા માટે, ગ્રાહક તેમની ફરિયાદ / પ્રશ્ન / પૂછપરછ નીચેની રીતે રજિસ્ટર કરાવી શકે છે:

(a) **વોઈસ સપોર્ટ:** ગ્રાહક સોમવારથી શનિવાર **સવારે 9:00 થી સાંજના 8:00** વાગ્યાની વચ્ચે અમને ક્રેડિટ કસ્ટમર કેર **08064-807- 777** પર કૉલ કરી શકે છે.

(b) **ઇ-મેલ સપોર્ટ:** કૃપા કરી અમને customercare@dmifinance.in ***પર ઇમેલ કરો. (કૃપા કરી ઇમેલમાં તમારો લોન એકાઉન્ટ નંબર અને તમારો સંપર્ક નંબર દર્શાવો).*** ગ્રાહકને તરત જ એક ઓટોમેટિક સ્વીકૃતિપત્ર મળી જશે અને **3 કામકાજી દિવસ**ની અંદર સંબંધિત ટીમ તરફથી તેમને પ્રત્યુત્તર પાઠવવામાં આવશે. જો કે ઘણીવાર ટીમને પ્રત્યુત્તર આપવામાં વધુ સમય લાગી શકે છે.

(2) **કંપનીની અંદર એસ્કેલેસન:**

(a) **<u>લેવલ 1:</u>** ગ્રાહક તેને મળેલ પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ટ નથી અથવા કસ્ટમર કેર તરફથી તેને કોઈ પ્રતિભાવ મળતો નથી એવા સંજોગોમાં તે / તેણી એ બાબતે grievance@dmifinance.inપર ઇમેલ કરી શકે છે. પ્રશ્ન / વિવાદ / ફરિયાદના આધારે ગ્રાહકને કંપની તરફથી **5 કામકાજના દિવસ**ની અંદર તેના / તેણીના રજિસ્ટર્ડ ઇમેલ આઈડી પર પ્રત્યુત્તર / સમાધાન મોકલી આપવામાં આવશે.

(b) **<u>લેવલ 2:</u>** જો ગ્રાહકને લેવલ 1 પરથી મળેલ પ્રતિભાવથી સંતોષ નથી અથવા તો કોઈ પ્રતિભાવ મળતો નથી એવા સંજોગોમાં તેની સમસ્યા / પ્રશ્ન / ફરિયાદ નીચેના અધિકારી પાસે જશે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ (ઉપભોક્તા લોન)	શ્રી આશિષ સરિન સિનિયર વાઈસ પ્રેસિડેન્ટ – કસ્ટમર સક્સેસ એક્સપ્રેસ બિલ્ડિંગ, 3જો માળ, 9-10 બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી – 110002
સંપર્ક નં.	011-41204444
ઇમેલ એડ્રેસ	head.services@dmifinance.in

(3) કોર્પોરેટ લોન:

ડીએમઆઇ એ કોર્પોરેટ લોન માટે એક વિશેષ ઇ-મેલ આઇડી રાખ્યું છે, એટલે કે dmi@dmifinance.inજેના પર કોર્પોરેટ કસ્ટમર તેમની ફરિયાદ, વાંધાઓ, સૂચનો વગેરે મોકલી શકે છે. ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી **15 કામકાજી દિવસ**ની અંદર આ ફરિયાદ / પ્રશ્નનું સમાધાન કરવામાં આવશે.

(C) જીઆરએમનું ડિસ્પ્લે:

For the benefit of the customers, the Company has displayed the GRM prominently, in all the office premises of the Company. ગ્રાહકોના લાભ માટે કંપની બધાને આસાનીથી દેખાય એ રીતે કંપનીના તમામ ઑફિસ પરિસરની અંદર જીઆરએમ ડિસપ્લે કરે છે ગ્રાહક આ લિંક https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.htmદ્વારા કંપનીની વેબસાઇટ પરથી પણ જીઆરએમની પ્રાપ્યતા મેળવી શકે છે.

પરિશિષ્ટ-B

ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજનાની મહત્ત્વપૂર્ણ લાક્ષણિકતાઓ અને ડીએમઆઇ દ્વારા તેનો અમલ

(A) આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા

(1) **ફરિયાદનું કારણ** - કંપનીના કોઈ કૃત્ય કે ચૂકના પરિણામે સેવામાં થયેલ ઉણપનો ભોગ બન્યો હોય એવો કોઈપણ ગ્રાહક ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના (જેને "યોજના" તરીકે પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવે છે)ને વ્યક્તિગત રીતે અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

(2) **ફરિયાદ ટકી ન શકવા માટેના કારણો**

(a) નીચેની બાબતોમાં સેવામાં ઉણપ માટે આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરી શકાય નહીં:

(i) વાણિજ્યિક ચુકાદો / કંપનીનો વાણિજ્યિક નિર્ણય;

(ii) કંપની અને વેપારી વચ્ચે આઉટસોર્સીંગ કરાર સંબંધિત વિવાદ;

(iii) ઓમ્બ્ડ્સમેનને સીધી રીતે સંબોધાયેલ ન હોય એવી ફરિયાદ;

(iv) સંચાલન મંડળ અથવા કંપનીના એક્ઝિક્યુટિવ સામેની સામાન્ય ફરિયાદ;

(v) એવો વિવાદ જેમાં વૈધાનિક અથવા કાયદાનું અમલીકરણ કરતા પ્રાધિકરણના આદેશના અનુપાલન અનુસાર કંપની દ્વારા કોઈ પગલું લેવામાં આવે છે;

(vi) આરબીઆઇના કાનૂની કાર્યક્ષેત્રની અંદર આવતી ન હોય એવી એવી સેવા;

(vii) નિયમનકારી એકમો વચ્ચે વિવાદ;

(viii) કંપનીના કર્મચારી-નોકરીદાતાનો સંબંધ સામેલ હોય એવો વિવાદ; .

(b) આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ ત્યાં સુધી નહિ આવે જ્યાં સુધી

(i) આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા ફરિયાદીએ કંપનીને લેખિતમાં ફરિયાદ કરેલ હોય અને –

(a) કંપની દ્વારા ફરિયાદીની ફરિયાદ સંપૂર્ણ રીતે કે આંશિક રીતે નકારવામાં આવી હોય, અને ફરિયાદી પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા કંપનીને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ પ્રત્યુત્તર મળેલ ન હોય; અને

(b) ફરિયાદીને કંપની તરફથી ફરિયાદનો પ્રત્યુત્તર મળી ગયા પછી એક વર્ષની અંદર; અથવા જ્યાં કોઈ પ્રત્યુત્તર મળેલ નથી એવા સંજોગોમાં ફરિયાદની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરિયાદ કરવામાં આવેલ હોય.

(ii) ફરિયાદ કાર્યવાહીના એ જ કારણના સંદર્ભમાં ન હોય જે પહેલાથી જ –

(a) ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ અનિર્ણિત છે અથવા ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા પતાવટ થઇ ગઇ છે અથવા ગુણદોષના આધારે સમજૂતિ થઇ છે, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા તો એક કે વધારે ફરિયાદી પાસેથી મળેલ હોય, અથવા એક કે વધારે પક્ષોને સંબંધિત હોય;

(b) કોઈપણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ કે અન્ય કોઈ ફોરમ કે સત્તામંડળ સમક્ષ અનિર્ણિત છે; અથવા કોઈ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ, લવાદ કે અન્ય કોઈ ફોરમ કે સત્તામંડળ પતાવટ થઈ

ગઈ છે અથવા ગુણદોષને આધારે સમજૂતિ થઈ છે, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદ પાસેથી મળેલ હોય અથવા તો એક કે વધારે ફરિયાદીઓ/પક્ષો સાથે સંબંધિત હોય.

(iii) ફરિયાદ અપમાનકારક, ક્ષુલ્લ્ક અથવા કોઈને પરેશાન કરવા માટે નથી;

(iv) લિમિટેશન અધિનિયમ, 1963 હેઠળ સૂચવેલ સમયગાળાની મર્યાદા સમાપ્ત થાય એ પહેલા ફરિયાદીએ કંપનીને ફરિયાદ કરેલ હોય;

(v) આ યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ સંપૂર્ણ માહિતી ફરિયાદી પૂરી પાડે છે;

(vi) ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા એડવોકેટ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી હોય, સિવાય કે એડવોકેટ પોતે જ ભોગ બનનાર વ્યક્તિ હોય.

ખુલાસો 1: *પેટા - કલમ (2)(a) ના હેતુ માટે, 'લેખિત ફરિયાદ'માં ફરિયાદી દ્વારા પુરાવો રજૂ કરવામાં આવી શકતી હોય એવા અન્ય માધ્યમો દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલ ફરિયાદનો સમાવેશ થશે.*

ખુલાસો 2: *પેટા - કલમ (2)(b)(ii) ના હેતુ માટે, એકસમાન કૃત્યના કારણ માટેની ફરિયાદમાં કાનૂની કાર્યવાહી અથવા અદાલત કે ટ્રિબ્યુનલ અથવા અપરાધિક ગુનામાં શરૂ કરવામાં આવેલ અન્ય કોઈ પોલીસ તમામ સમક્ષ અનિર્ણિત હોય કે નિર્ણય થયેલ હોય તેનો સમાવેશ થતો નથી.*

(3) <u>ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેની કાર્યવાહી:</u>

(a) આ હેતુ માટે બનાવવામાં આવેલ પોર્ટલ (https://cms.rbi.org.in) દ્વારા ઓનલાઈન ફરિયાદ દાખલ કરી શકાશે.

(b) ઇલેક્ટ્રોનિ માધ્યમથી CRPC@rbi.org.inઇમેલ દ્વારા અથવા ભૌતિક માધ્યમથી પત્ર દ્વારા સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રીસિપ્ટ અને પ્રોસેસીંગ સેન્ટર (CRPC), રીઝર્વ બેન્ક ઑફ ઇન્ડિયા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017 ને પત્ર લખીને પણ દાખલ કરી શકાશે.

(c) જો ફરિયાદ ભૌતિક સ્વરૂપે રજૂ કરવામાં આવે છે, તો એમાં ફરિયાદી અથવા તેમના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી થયેલ હોવી જોઈએ. પરિશિષ્ટ - C ના સૂચવેલ નમૂનામાં અને રીઝર્વ બેન્ક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબની માહિતીનો સમાવેશ કરીને ભૌતિક સ્વરૂપે અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી ફરિયાદ રજૂ કરવાની રહેશે.

(d) આ ઉપરાંત, ટોલ ફ્રી નંબર – 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજના 5:15) સાથે હિન્દી, અંગ્રેજી અને બીજી આઠ પ્રાદેશિક ભાષામાં કાર્યરત એક સંપર્ક કેન્દ્ર પણ શરૂ કરેલ છે જેમાં આગામી સમયગાળામાં બીજી અન્ય ભારતીય ભાષાઓને આવરી લેવા તેનો વિસ્તાર વધારવામાં આવશે. આ સંપર્ક કેન્દ્ર આરબીઆઈના વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર વિશે માહિતી / સમજણ પ્રદાન કરશે અને ફરિયાદીને ફરિયાદ દાખલ કરાવવામાં માર્ગદર્શન આપશે.

(B) આ યોજના હેઠળ સમાધાન અને વળતર / અસ્વીકૃતિ

(1) <u>ફરિયાદનું સમાધાન:</u>

(a) ઓમ્બ્ડ્સમેન / ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન સમજાવટ અથવા સમાધાન અથવા મધ્યસ્થીની મદદથી ફરિયાદી અને કંપની વચ્ચે સમજૂતિ દ્વારા ફરિયાદની પતાવટને પ્રોત્સાહન આપવા પ્રયત્ન કરશે.

(b) ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત સ્વરૂપની રહેશે અને તે કોઈ પુરાવાના નિયમથી બાધ્ય રહેશે નહીં. ઓમ્બ્ડ્સમેન ફરિયાદના કોઈપણ પક્ષને તપાસી શકશે અને તેમના નિવેદનો રેકોર્ડ કરી શકશે.

(c) ફરિયાદ મળ્યા પછી કંપની સમાધાન માટે ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ 15 દિવસની અંદર ફરિયાદની

સાથે બિડવામાં આવેલ સમર્થનકારી નિવેદનના પ્રત્યુત્તરમાં પોતાનું લેખિત નિવેદન જે દસ્તાવેજોને આધાર બનાવી ફરિયાદ કરવામાં આવેલ છે તેને બિડાણમાં સામેલ કરીને તેને ફાઈલ કરશે.

પરંતું, ઓમ્બ્ડ્સમેન પોતાને સંતોષ થાય એ રીતની કંપનીની લેખિત વિનંતી પર લેખિત નિવેદન અને દસ્તાવેજો ફાઈલ કરવા માટે પોતાને યોગ્ય જણાય એટલો મુદત વધારો આપી શકશે.

(d) આપવામાં આવેલ સમયમર્યાદાની અંદર કંપની પોતાનું લેખિત નિવેદન અને દસ્તાવેજો રજૂ કરવામાં ચૂક કરે અથવા નિષ્ફળ જાય એવા સંજોગોમાં ઓમ્બ્ડ્સમેન રેકોર્ડ્સ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાઓને આધારે એક તરફી કાર્યવાહી હાથ ધરી ઉચિત આદેશ પસાર કરી શકે છે અથવા તો વળતરનો આદેશ આપી શકે છે. નિર્ધારિત સમયમર્યાદાની અંદર પ્રત્યુત્તર નહિ આપવાથી કે માહિતી પૂરી નહિ પાડવાના કારણથી ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ વળતરના આદેશ સંદર્ભે અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર કંપનીને રહેશે નહીં.

(e) ઓમ્બ્ડ્સમેન / ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન એ સુનિશ્ચિત કરશે કે એક પક્ષ દ્વારા ફરિયાદના સંદર્ભમાં ફાઇલ કરવામાં આવતા ફરિયાદને લગતા લેખિત નિવેદન અથવા પ્રત્યુત્તર અથવા દસ્તાવેજો અન્ય પક્ષને જરૂર હોય એટલા પ્રમાણમાં પૂરા પાડવામાં આવે અને એ પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવે તેમને ઉચિત જણાય એટલો વધારાનો સમય આપવામાં આવે.

(f) જો સમજાવટ દ્વારા ફરિયાદનું સમાધાન થતું નથી એવા સંજોગોમાં સમાધાન, અથવા મધ્યસ્થી કરાવીને ફરિયાદના નિવારણ માટે કંપનીના અધિકારી સાથે ફરિયાદીની મીટિંગ કરાવવી સહિતના આવા કૃત્યો ઉચિત ગણી શકાશે.

(g) ફરિયાદના પક્ષકારોએ તકરાક કે વિવાદના સમાધાન માટે સદભાવપૂર્વક ઓમ્બ્ડ્સમેન / ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન, જે લાગું પડતું હોય તેમને સહકાર આપવાનો રહેશે અને કોઇપણ પુરાવા અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજો નિર્ધારિત સમય મર્યાદાની અંદર રજૂ કરવા માટેના નિર્દેશોનું પાલન કરવાનું રહેશે.

(h) જો બંને પક્ષકારો વચ્ચે તેમને સાનુકૂળ હોય એ રીતની કોઈ સમાધાન સુધી પહોંચવામાં આવે છે, તો એ અંગેની નોંધ કરી એમાં બંને પક્ષકારોની સહી લેવામાં આવશે અને ત્યારબાદ હકીકતલક્ષી નિવેદનો રેકોર્ડ કરવામાં આવશે, અને તેની સાથે સમાધાનની શરતો જોડી અને નિર્ધારિત સમયની અંદર શરતોનું પાલન કરવા પક્ષકારોને નિર્દેશ આપવામાં આવશે.

(i) નીચેના સંજોગોમાં ફરિયાદનું સમાધાન થઇ ગયેલ માનવામાં આવશે:

   (i) ઓમ્બ્ડ્સમેનની દરમિયાનગીરીથી કંપની દ્વારા ફરિયાદી સાથે સમાધાન કરવામાં આવેલ હોય; અથવા

   (ii) ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઇ રીતે (જેને રેકોર્ડ કરી શકાય) સંમત થાય છે કે ફરિયાદના સમાધાનની રીત અને એની સીમા સંતોષકારક છે; અથવા

   (iii) ફરિયાદી પોતાની મરજીથી ફરિયાદ પાછી ખેંચી લે છે.

(2) <u>ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા વળતર:</u>

(a) ઓમ્બ્ડ્સમેન નીચેના સંજોગોમાં વળતરનો આદેશ કરશે, સિવાય કે ફરિયાદને નકારવામાં આવેલ હોય:

   (i) યોજના અનુસાર દસ્તાવેજો/માહિતી પૂરી પાડેલ ન હોય; અથવા

   (ii) રજૂ કરવામાં આવેલ રેકોર્ડ્સને આધારે અને બંને પક્ષોને સાંભળવા માટે પૂરતી તક આપ્યા પછી આ યોજના હેઠળ સમસ્યાનું સમાધાન થયેલ ન હોય.

(b) ઉપરાંત, વ્યાજબી વળતરનો આદેશ પસાર કરતા પહેલા ઓમ્બ્ડ્સમેન બેન્કિંગ કાયદાના સિદ્ધાંતો, પ્રેક્ટિસ, નિર્દેશો અને આરબીઆઇ દ્વારા વખતો વખત ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ ગાઇડલાઇન્સ અને સંબંધિત હોય એવા અન્ય પરિબળોને પણ ધ્યાનમાં લેશે.

(c) વળતરના આદેશમાં વળતરની સાથે સાથે કંપનીને તેની જવાબદારીના ચોક્કસ કાર્યો માટેના નિર્દેશ આપવાના થતા હોય તો તે અને તે ઉપરાંત અથવા અન્યથા ફરિયાદી દ્વારા કોઇ નુકસાન સહન કરવામાં આવેલ હોય તો એ માટે કંપનીના દ્વારા વળતર સ્વરૂપે ચૂકવવાની કોઈ રકમ થતી હોય તો તેનો પણ સમાવેશ થશે.

(d) ઓમ્બ્ડ્સમેનને એવો કોઇ આદેશ પસાર કરી ચૂકવવા માટે નિર્દેશ આપવાની સત્તા રહેશે નહિ

જેમાં વળતર સ્વરૂપે ચૂકવવાની રકમ અથવા ₹20 લાખ, પૈકી જે રકમ ઓછી હોય તે રકમ ફરિયાદીને થયેલ નુકસાનની રકમ કરતા વધારે હોય. ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા આદેશ કરવામાં આવેલ વળતરની રકમમાં વિવાદમાં સામેલ રકમનો સમાવેશ થશે નહીં.

(e) ઓમ્બ્ડ્સમેન ફરિયાદીને થયેલ સમયનું નુકસાન, ભોગવવો પડેલ ખર્ચ અને ફરિયાદી દ્વારા સહન કરવામાં આવેલ પરેશાની અને માનસિક યાતના વગેરેને ધ્યાનમાં લઈ ₹ 1.00 લાખથી વધુ નહિ એટલી રકમના વળતરનો આદેશ કરી શકશે.

(f) વળતરના આદેશની એક એક નકલ ફરિયાદી અને કંપનીને મોકલી આપવામાં આવશે.

(g) ફરિયાદી જ્યાં સુધી વળતરના આદેશની નકલ મળ્યાના 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર કંપનીને લેખિતમાં પત્ર આપી જાણ કરતો નથી કે તેને દાવાનું સંપૂર્ણ અને આખરી સમાધાન સ્વીકાર્ય છે ત્યાં સુધી વળતરનો આદેશ રદબાતલ ગણાશે અને અમલી બનશે નહીં.

પરંતું, જો ફરિયાદીએ અપીલ દાખલ કરેલ છે તો તેણે આવી સ્વીકૃતિ આપવાની જરૂર રહેશે નહીં.

(h) ફરિયાદી પાસેથી સ્વીકૃતિ પત્ર મળ્યાની તારીખથી 30 દિવસની અંદર કંપનીએ વળતર આદેશનું પાલન કરવાનું રહેશે અને તેના પાલન અંગેની જાણ ઓમ્બ્ડ્સમેનને કરવાની રહેશે.

(3) <u>ફરિયાદનો અસ્વીકાર/નામંજૂર:</u>

(a) ઓમ્બ્ડ્સમેન / ડેપ્યુટી ઓમ્બ્ડ્સમેન કોઇપણ તબક્કે ફરિયાદ નામંજૂર કરી શકે છે જો તેમને લાગે કે કરવામાં આવેલ ફરિયાદ:

(i) આ યોજના હેઠળ ટકવાપાત્ર નથી; અથવા

(ii) સૂચનો આપતી અથવા માર્ગદર્શન કે સ્પષ્ટતા માગતી હોય એવા સ્વરૂપની છે.

(b) ઓમ્બ્ડ્સમેન કોઇપણ તબક્કે ફરિયાદ નામંજૂર કરી શકે છે જો:

(i) તેમના મતે સેવામાં કોઇ ખામી જણાતી નથી; અથવા

(ii) પરિણામ સ્વરૂપ નુકસાનીના બદલામાં માગવામાં આવેલ વળતર કલમ 8(2)માં સૂચવેલ વળતરનો આદેશ આપવો ઓમ્બ્ડ્સમેનની સત્તા બહારની વાત છે; અથવા

(iii) ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ અંગે દાદ મેળવવા જરૂરી નિષ્ઠાપૂર્વકના પ્રયત્નો કરવામાં આવતા નથી; અથવા

(iv) કોઇ પર્યાપ્ત કારણ વિનાની ફરિયાદ છે: અથવા

(v) ફરિયાદ માટે વિસ્તૃત દસ્તાવેજી અને મૌખિક પુરાવા (સાક્ષ્ય) પર વિચાર કરવાની આવશ્યકતા છે અને ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી આ પ્રકારની ફરિયાદ અંગે નિર્ણય લેવા માટે ઉચિત નથી; અથવા

(vi) ઓમ્બ્ડ્સમેનના મતે ફરિયાદીને કોઇ આર્થિક ખોટ કે નુકસાન, અથવા પ્રતિકૂળતા થઇ નથી.

(C) એપેલેટ પ્રાધિકરણ સમક્ષ અપીલ:

(1) આ યોજના હેઠળ દસ્તાવેજો/માહિતી નહિ પૂરી પાડવા માટે ઇસ્યુ કરવામાં આવેલ વળતરના આદેશ સામે અપીલ કરવાનો કોઇ અધિકાર કંપનીને રહેશે નહીં.

(2) કંપની, જો આ યોજના હેઠળ કોઇ વળતર આદેશ અથવા ફરિયાદ બંધ થવાને લીધે પીડિત છે, તો વળતરના આદેશની સૂચના પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર એપેલેટ પ્રાધિકરણ સમક્ષ અપીલ કરી શકે છે.

(a) એ શરતે કે, કંપની દ્વારા અપીલના સંજોગોમાં, 30 દિવસનો સમયગાળો ફરિયાદી દ્વારા વળતર આદેશનો સ્વીકૃતિ પત્ર કંપનીને જે તારીખે પ્રાપ્ત થાય છે એ તારીખથી શરૂ થશે:

(b) વધુમાં એ શરતે કે, કંપની દ્વારા ફાઇલ કરવામાં આવેલ અપીલ ચેરમેન અથવા મેનેજીંગ ડિરેક્ટર /

ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઑફિસર અથવા, તેમની ગેરહાજરીમાં એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર / તેમની સમકક્ષ ઑફિસરની પૂર્વ મંજૂરી સાથે દાખલ કરવામાં આવી હોય.

(c) એ શરતે કે, એપેલેટ પ્રાધિકરણને જો સંતોષ થાય છે કે સમય મર્યાદાની અંદર અપીલ દાખલ નહિ કરી શકવા માટે કંપની પાસે પર્યાપ્ત કારણ હતા, તો તેઓ 30 દિવસથી વધુ ન હોય એટલો સમયગાળો લંબાવી શકશે.

(3) ફરિયાદી વળતરના આદેશથી પીડિત હોય અથવા ફરિયાદ નકારવામાં આવી હોય એવા સંજોગોમાં વળતરનો આદેશ મળ્યાની અથવા ફરિયાદ નકારવામાં આવી હોય એ તારીખથી 30 દિવસની અંદર એપેલેટ પ્રાધિકરણ એટલે કે આરબીઆઈમાં આ યોજનાનું કામ સંભાળતા વિભાગના એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર ઈન-ચાર્જને અપીલ કરવાનું પસંદ કરી શકે છે.

એ શરતે કે એપેલેટ પ્રાધિકરણને જો સંતોષ થાય છે કે સમય મર્યાદાની અંદર અપીલ દાખલ નહિ કરી શકવા માટે ફરિયાદી પાસે પર્યાપ્ત કારણ હતા, તો તેઓ 30 દિવસથી વધુ ન હોય એટલો સમયગાળો લંબાવી શકશે.

(4) એપેલેટ પ્રાધિકરણનું સેક્રેટરીએટ અપીલની ચકાસણી કરશે અને આગળની કાર્યવાહી હાથ ધરશે.

(5) પક્ષકારોને સાંભળવાની વ્યાજબી તક આપ્યા પછી એપેલેટ પ્રાધિકરણ:

(a) અપીલ ડિસમિસ કરી શકે છે: અથવા

(b) અપીલ પર આગળ કાર્યવાહી કરવાની પરવાનગી આપી વળતરના આદેશ અથવા ઓમ્બ્ડ્સમેનના હુકમને અમાન્ય ઠેરવી શકે છે; અથવા

(c) એપેલેટ પ્રાધિકરણને જરૂરી અથવા યોગ્ય લાગે એવી વિચારણા સાથેના નિર્દેશો અનુસાર નવેસરથી ફરિયાદનો નિકાલ કરવા વધુ તપાસ અર્થે ઓમ્બ્ડ્સમેનને મોકલી શકે છે; અથવા

(d) ઓમ્બ્ડ્સમેનના હુક્મ અથવા વળતરના આદેશમાં ફેરફાર કરી શકે છે અને એ રીતે સુધારેલ વળતર આદેશ અથવા હુકમને અમલમાં મૂકવા તેમને જરૂરી લાગે એવા નિર્દેશો પસાર કરી શકે છે; અથવા

(e) તેમને યોગ્ય લાગે તેવા અન્ય કોઇ હુકમ પસાર કરી શકે છે.

(6) એપેલેટ પ્રાધિકરણના હુકમનો એ રીતે જ અમલ થશે જે રીતે ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલ વળતર આદેશનો અથવા આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નકારવાના આદેશનો થશે, જે પ્રમાણે લાગું પડતું હોય.

(7) <u>માહિતીનું નિદર્શન (ડિસ્પ્લે):</u>

a) ગ્રાહકોના ફાયદા માટે કંપની જ્યાં તેમના ધંધાના વ્યવહારો થાય છે એવી શાખા પર/ સ્થળે બધાને દેખાય એવી જગ્યાએ નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો (ટેલીફોન / મોબાઇલ નંબર તેમજ ઇમેલ એડ્રેસ પણ) અને ઓમ્બ્ડ્સમેનની સંપર્ક વિગતો નિદર્શિત (ડિસ્પ્લે) કરશે, જેમનો ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાશે.

b) કંપનીએ આરબીઆઇ માસ્ટર ડિરેકશન્સમાં આપવામાં આવેલ આ યોજનાની મહત્ત્વપૂર્ણ લાક્ષણિકતાઓ તેની તમામ ઑફિસો અને શાખાઓમાં એવી રીતે નિદર્શિત કરવાની રહેશે જેથી કરીને ઑફિસ અથવા શાખાની મુલાકાતે આવતી વ્યક્તિઓને એ માહિતી આસાનીથી પ્રાપ્ય બને.

c) ઉપરોક્ત બિંદુઓ (a) અને (b) માં આપવામાં આવેલ તમામ વિગતો તેમજ તેની સાથે યોજનાની નકલ કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ બધાને આસાનીથી દેખાય એવી જગ્યાએ ડિસ્પ્લે કરવાની રહેશે.

(D) પ્રિન્સિપાલ નોડલ અધિકારી ("પીએનઓ"):

ડીએમઆઇ વિરુદ્ધ ફાઇલ કરવામાં આવેલ ફરિયાદોના સંદર્ભે આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ રજૂઆત માટે અને માહિતી પૂરી પાડવા અર્થે ડીએમઆઇએ પ્રિન્સિપાલ નોડલ અધિકારીની નિમણૂંક કરેલ છે. પીએનઓની વિગતો નીચે મુજબ છે:

પ્રિન્સિપાલ નોડલ અધિકારીનું નામ	શ્રી આશિષ સરિન સિનિયર વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ - કસ્ટમર સક્સેસ એક્સપ્રેસ બિલ્ડિંગ, 3જો માળ, 9-10, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી - 110002
સંપર્ક નંબર	011-41204444

ઈમેલ એડ્રેસ	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

પરિશિષ્ટ - C

એનબીએફસી ઓમ્બ્ડ્સમેનને (દાખલ કરવાની) ફરિયાદ માટેનું અરજીપત્રક

[યોજનાની કલમ 11(2)]

(ફરિયાદી દ્વારા ભરવાની વિગતો)

પ્રતિ:

ઓમ્બ્ડ્સમેન

મહોદયા/મહોદય

,

વિષય: ડીએમઆઈ ફાઈનાન્સ પ્રાઈવેટ લિમિટેડની (શાખાનું સ્થળ અથવા ઑફિસ) વિરુદ્ધ ફરિયાદ

ફરિયાદની વિગતો નીચે મુજબ છે:

1) ફરિયાદીનું નામ:

2) ઉંમર (વર્ષ):

3) લિંગ:

4) ફરિયાદીનું પૂરેપૂરુ સરનામું -

પિન કોડ - ઇમેલ એડ્રેસ (જો હોય તો) -

ફોન નં. (જો હોય તો) - મોબાઈલ નંબર -

5) વિરુદ્ધ ફરિયાદ (ડીએમઆઈ ફાઈનાન્સ પ્રાઈવેટ લિમિટેડની ઑફિસ અથવા શાખાનું નામ અને પૂરેપૂરું સરનામું)

પિન કોડ -

6) સંબંધનો પ્રકાર / ડીએમઆઈ ફાઇનાન્સ પ્રા.લિ. માં એકાઉન્ટ નંબર (જો હોય તો)

7) વ્યવહારની તારીખ અને વિગતો, જો હોય તો

a) ફરિયાદી દ્વારા કંપનીને પહેલા કોઇ ફરિયાદ કરી હોય તો તેની તારીખ:
(કૃપા કરી ફરિયાદની એક નકલ આ સાથે સામેલ કરો)

b) શું ફરિયાદી દ્વારા કોઇ રિમાઈન્ડર મોકલવામાં આવ્યું હતું?: હા / ના
(કૃપા કરી રિમાઈન્ડરની એક નકલ આ સાથે સામેલ કરો)

8) કૃપા કરી લાગું પડતા ખાનામાં ટિકની નિશાની કરો - જો તમારી ફરિયાદ:

(i)	વિચારાધિન / લવાદ1 હેઠળ છે?	હા	ના
(ii)	શું તે એડવોકેટ મારફત કરવામાં આવી છે, સિવાય કે જ્યારે એડ્વોકેટ પોતે જ	હા	ના

	પીડિત પક્ષકાર હોય		
(iii)	પર પહેલાથી કોઈ કાર્યવાહી થયેલ છે અથવા એ જ કારણસર ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ પ્રક્રિયા હેઠળ છે?	હા	ના
(iv)	કંપનીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ વિરુદ્ધ સામાન્ય પ્રકારની ફરિયાદ/દો છે?	હા	ના
(v)	શું તે નિયમનકારી એકમો વચ્ચેના વિવાદને કારણે છે?	હા	ના
(vi)	શું એમાં કર્મચારી - નોકરીદાતાનો સંબંધ સામેલ છે?	હા	ના

9) ફરિયાદની વિષય વસ્તુ:

10) ફરિયાદની વિગતો: *(જો આ માટે પૂરતી જગ્યા નથી, તો કૃપા કરી અલગ પત્રક આ સાથે સામેલ કરો)*

11) કંપનીને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર તેમના તરફથી કોઇ પ્રત્યુત્તર મળે છે કે કેમ? હા/ના *(જો હા, તો કૃપા કરી પ્રત્યુત્તરની એક નકલ આ સાથે સામેલ કરો)*

12) ઓમ્બ્ડ્સમેન તરફથી મળેલ રાહત *(જો કોઈ રાહત મળી હોય તો તમારા દાવાના સમર્થનમાં દસ્તાવેજી પુરાવાની એક નકલ આ સાથે સામેલ કરો)*

13) ફરિયાદી દ્વારા વળતર સ્વરૂપે કોઈ રકમ મળ્યાનો દાવો કરવામાં આવ્યો હોય તો, નાણાકીય નુકસાનનો પ્રકાર અને માત્રા

(કૃપા કરી આ યોજનાની કલમ 15 (4) અને 15 (5) જુઓ)

14) આ સાથે સામેલ કરેલ દસ્તાવેજોની યાદી:

15) કબૂલાતનામું / એકરારનામું:

(i) હું / અમે, ફરિયાદી/ઓ અહીં એકરાર કરું/કરીએ છીએ કે:

a) ઉપર પૂરી પાડવામાં આવેલ માહિતી સાચી અને ખરી છે; અને

b) હું / અમે ઉપર જણાવેલ અને આ સાથે રજૂ કરેલ દસ્તાવેજોમાં કોઈપણ હકીકતને છુપાવેલ નથી અથવા ખોટી રીતે રજૂ કરેલ નથી.

(ii) આ યોજનાની કલમ 10(2) અનુસાર ગણતરી કરવામાં આવેલ એક વર્ષની અવધિ સમાપ્ત થાય એ પહેલા ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવે છે.

આપનો/ની વિશ્વાસુ,

(ફરિયાદી / અધિકૃત પ્રતિનિધિની સહી)

મુખત્યારનામું

જો ફરિયાદી તેના/તેણીના વતી કોઈ પ્રતિનિધિને ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ ઉપસ્થિત થવા અને રજૂઆત કરવા માટે અધિકૃત કરવા ઈચ્છે છે, તો નીચેનું કબૂલાતનામું/એકરારનામું રજૂ કરવાનું રહેશે:

હું / અમે શ્રી / શ્રીમતિ   ને મારા / અમારા અધિકૃત પ્રતિનિધિ તરીકે નામાંકિત કરું/કરીએ છું/છીએ જેમની સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

પૂરું સરનામું:

પિન કોડ: ઇમેલ:

ફોન નંબર: મોબાઈલ નંબર:

(ફરિયાદીની સહી)

******