

डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड
यांचा
फेअर प्रॅक्टीस कोड (न्याय्य सराव संहिता)

पॉलिसी चा सारांश :

पॉलिसीचे नाव	फेअर प्रॅक्टीस कोड
पहिल्या आवृत्तीच्या मंजूरीची तारीख	19 एप्रिल 2011
पुनरावलोकन करण्याचा अवधी	वार्षिक
मालक / संपर्क	अनुपालन विभाग
मान्यता प्राधिकारी	संचालक मंडळ

पुनरावलोकनाची तारीख	पुनरावलोकनाची पुढील तारीख	टिप्पण्या/ शेरा / बदल
3 सप्टेंबर, 2021	सप्टेंबर 2022 रोजी किंवा त्यापूर्वी	विविध विभागांचे वार्षिक पुनरावलोकन आणि सुधारणा.
12 ऑगस्ट, 2022	ऑगस्ट 2023 रोजी किंवा त्यापूर्वी	वार्षिक समीक्षा.
14 नोव्हेंबर 2022	नोव्हेंबर 2023 रोजी किंवा त्यापूर्वी	कंपनीच्या नियामक तरतुदी/कायदे आणि व्यवसाय यांच्याशी सामान्य संरेखन.
22 मे 2023	मे 2024 रोजी किंवा त्यापूर्वी	ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदविण्याच्या चॅनेलमध्ये सुधारणा करण्यात आल्या आहेत.
3 नोव्हेंबर, 2023	नोव्हेंबर 2024 रोजी किंवा त्यापूर्वी	ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदविण्याच्या चॅनेलमध्ये सुधारणा करण्यात आल्या आहेत.
16 मे 2024	मे 2025 रोजी किंवा त्यापूर्वी	वार्षिक समीक्षा

1. प्रस्तावना:

DMI फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (“DMI” किंवा “कंपनी”) ची न्याय्य आचारसंहिता (“FPC”) भारतीय रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल बेस्ट रेग्युलेशन) ने जारी केलेल्या मास्टर डायरेक्शन- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया डायरेक्शन्स (“RBI”) (“RBI मास्टर डायरेक्शन्स), 2023 नुसार वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार तयार केली गेली आहे.

RBI मास्टर डायरेक्शनच्या अध्याय VII (फेअर प्रॅक्टिस कोड) नुसार, ग्राहक इंटरफेस असलेल्या नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांनी (“NBFCs”) RBI मास्टर डायरेक्शन्स मध्ये विहित केलेल्या फेअर प्रॅक्टिस कोड (‘FPC’) वरील मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारणे आवश्यक आहे. डीएमआय, ग्राहक इंटरफेस असलेली NBFC असल्याने, कर्ज व्यवसायासाठी हे FPC स्वीकारले आहे. FPC 02 सप्टेंबर 2022 रोजी (“डिजिटल लेंडिंग मार्गदर्शक तत्त्वे”) कंपनीच्या कर्ज व्यवसायासाठी लागू असलेल्या ‘डिजिटल कर्जावरील मार्गदर्शक तत्त्वे’ द्वारे RBI द्वारे विहित केलेल्या विविध प्रकटीकरण आवश्यकतांचा समावेश करण्याचा देखील मानस आहे.

2. उद्देश आणि त्याची उपयुक्तता:

ग्राहक आणि कर्जदारांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष आणि पारदर्शक प्रक्रिया साध्य करण्याच्या प्रयत्नात, DMI ने अंमलबजावणीसाठी FPC निवडले आहे. या FPC चे उद्दिष्ट, ग्राहकांशी संवाद साधताना किमान आवश्यकतांची पूर्तता करून, नैतिक आणि न्याय्य व्यवसाय व्यवहाराला प्रोत्साहन देणे हा आहे. याव्यतिरिक्त, FPC चे उद्दिष्ट पारदर्शकता सुधारण्याचे देखील आहे जेणेकरून ग्राहकांना कंपनी ने ऑफर केलेल्या उत्पादनांची/सेवांची अधिक चांगली माहिती मिळू शकेल.

हे FPC डिजिटल कर्ज देणे, विपणन, कर्जाची उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा, संकलन क्रियाकलाप इत्यादींसह कंपनीच्या कर्ज व्यवसायातील सर्व बाबींना लागू होईल. कर्मचारी उत्तरदायित्व, देखरेख आणि ऑडिट कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानाच्या संदर्भात DMI ची FPC शी बांधिलकी दर्शविली जाईल

कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन हे कार्यपद्धती स्थापित करण्यासाठी जबाबदार आहेत जे सुनिश्चित करतात की तिचे कार्य FPC ची मजबूत वचनबद्धता प्रतिबिंबित करते आणि सर्व कर्मचारी FPC बद्दल जागरूक आहेत.

3. परिभाषा:

- “अधिकृत प्रतिनिधी” म्हणजे लोकपालासमोरच्या कार्यवाहीमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लिखित स्वरूपात नियुक्त केलेल्या आणि अधिकृत केलेल्या वकिलाशिवाय इतर व्यक्ती.
- “बोर्ड” म्हणजे कंपनीचे संचालक मंडळ.
- “तक्रार” म्हणजे सेवेतील कमतरता आणि/किंवा योजनेंतर्गत सवलत मिळविण्यासाठी कंपनीने लेखी किंवा अन्यथा केलेले कोणतेही प्रतिनिधित्व;
- “कंपनी” म्हणजे डीएमआय (DMI) फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड
- “संचालक” म्हणजे वैयक्तिक संचालक किंवा कंपनीच्या बोर्डावरील संचालक
- “एफपीसी (FPC)” म्हणजे फेअर प्रॅक्टिस कोड
- “लोकपाल/उप लोकपाल” म्हणजे रिझर्व्ह बँकेने या योजनेंतर्गत नियुक्त केलेली कोणतीही व्यक्ती.
- “आरबीआय (RBI)” म्हणजे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया
- “योजना” म्हणजे 12 नोव्हेंबर 2021 रोजी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने जारी केलेली रिझर्व्ह बँक –

एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021, ज्यात वेळोवेळी सुधारणा करण्यात आल्या आहेत.

4. DMI च्या सर्व कर्ज उत्पादनांना लागू होणारे निकष:

(i) कर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेसाठी अर्ज:

- (a) कंपनीची सर्व कर्ज उत्पादने कंपनीने स्वीकारलेल्या कर्ज धोरणानुसार असतील
- (b) DMI द्वारे ग्राहकाशी केलेले सर्व संप्रेषण इंग्रजीत असेल कारण ते सामान्यतः DMI च्या सर्व ग्राहकांना समजते. जर एखाद्या ग्राहकाने दुसऱ्या भाषेत संप्रेषणाची स्पष्टपणे विनंती केली तर, DMI हे प्राधान्य मान्य करेल आणि त्या ग्राहकाशी पुढील सर्व संप्रेषणे विनंती केलेल्या भाषेत असतील.
- (c) कर्ज प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून आणि पारदर्शकता म्हणून, DMI अर्जाच्या टप्प्यावर सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करेल, ज्यामध्ये प्रक्रिया शुल्क/फीस, जर असेल तर, कर्ज प्रस्ताव नाकारल्यास परत न करण्यायोग्य शुल्क, प्री-पेमेंट पर्याय इ. ज्याचा ग्राहकाच्या हितावर परिणाम होतो, जेणेकरून ग्राहकांना इतर NBFC द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्तीशी तुलना करता येईल आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
- (d) ज्या कालावधीत कर्ज अर्ज निकाली काढले जातील त्या कालावधीसह कर्ज अर्जाची पावती कंपनी देईल. पुढे, कर्जाचा अर्ज 60 दिवसांच्या कालावधीत किंवा ग्राहकाशी परस्पर सहमतीनुसार निकाली काढला जाईल.
- (e) कंपनी, कर्ज अर्जाच्या टप्प्यावर, अर्जासोबत सबमिट करणे आवश्यक असलेली सर्व कागदपत्रे सूचित करेल.
- (f) पर्याय निवडल्यावर, ग्राहकाला त्याच्या आवडीच्या कर्ज उत्पादनाविषयी संबंधित माहिती दिली जाईल
- (g) ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अर्जाच्या स्थितीबद्दल, आवश्यकतेनुसार माहिती देण्यात येईल. कर्जाचा अर्ज स्वीकारताना कंपनी तुम्हाला संपूर्ण कर्ज प्रक्रिया आणि कर्ज मंजूरी आणि वितरण होईपर्यंतची सर्व माहिती देईल. सामान्य व्यवसायात कर्जाची संपूर्ण प्रक्रिया कोणत्या टाइमलाइनमध्ये पूर्ण केली जाईल याबद्दल देखील ग्राहकाला माहिती दिली जाईल. सामान्य व्यवसायात कर्जाची संपूर्ण प्रक्रिया कोणत्या कालमर्यादित पूर्ण केली जाईल याचीही माहिती ग्राहकाला दिली जाईल

(ii) कर्जाचे मूल्यांकन अटी व शर्ती:

- (a) डीएमआय ग्राहकाने सबमिट केलेल्या माहितीची छाननी करेल आणि, जर काही अतिरिक्त डेटा आवश्यक असेल तर, कर्जाच्या अर्जाचा त्वरित निपटारा करण्यासाठी ते तत्परतेने ते शोधेल.
- (b) DMI प्रस्तावित कर्जाच्या मुख्य अटी व शर्ती लिखित स्वरूपात (सर्व DMI ग्राहकांना समजल्याप्रमाणे इंग्रजीत), मंजूरी पत्र किंवा टर्म शीट किंवा इतर कोणत्याही स्वरूपाच्या लिखित संप्रेषणाद्वारे कळवेल आणि त्यात खालील गोष्टींचा समावेश असेल:
 - वार्षिक व्याजदरासह अटी व शर्तीसह मंजूर कर्जाची रक्कम
 - डीफॉल्ट व्याज/देय शुल्काचा तपशील (प्रत्येक महिना/वर्षाच्या टक्केवारीत, जसे असेल तसे व्यक्त केले जाते) आणि ग्राहकांना त्यांच्या कर्ज खाते आणि त्यांच्या अर्जाच्या पद्धतीच्या संबंधात देय शुल्क
 - कर्जाच्या उशिरा परतफेडीसाठी थकीत शुल्क कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरात स्पष्टपणे नमूद केले जाईल)
 - DMI द्वारे कर्जदाराकडून वसूल केलेल्या थकीत शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण होणार

नाही, म्हणजेच अशा थकीत शुल्कांवर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही.

- जर ग्राहकाला कर्ज घ्यायचे असेल तर त्याला मंजुरीच्या अटी व शर्ती मान्य कराव्या लागतात

- (c) थकीत शुल्काची रक्कम आणि कारण DMI द्वारे कर्ज करारामध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे कळवले जाईल आणि सर्वात महत्वाचे अटी आणि शर्ती/की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS), तसेच व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जाईल.
- (d) जर डीएमआय अर्जदाराला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ते नाकारण्याचे कारण सांगण्याचा प्रयत्न करेल
- (e) कर्जाच्या मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्जदाराला कर्जाच्या करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संबंधित संलग्नकांच्या प्रतीसह कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची प्रत डीएमआय इंग्रजीत देईल आणि ज्याला ग्राहकाने रीतसर मान्यता दिली असेल आणि डीएमआयच्या अधिकृत अधिकाऱ्यांनी त्यावर प्रतिस्वाक्षरी केली असेल.

(iii) कर्जाचे वाटप आणि अटी आणि शर्तीमध्ये बदल:

- (a) वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाबाबत ग्राहकाच्या समजुतीनुसार DMI इंग्रजीमध्ये सूचना देईल.
- (b) व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य प्रभावाने लागू केले जातील. या संदर्भात योग्य अट, लागू असेल, कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- (c) पेमेंट मागे घेण्याचा/त्वरित करण्याचा किंवा करारांतर्गत अंमलबजावणीला गती देण्याचा निर्णय कर्ज करारानुसार असेल. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट्स काढण्याचा/त्वरित करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अंमलबजावणीला गती देण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीजसाठी कॉल करण्यापूर्वी, DMI कर्जाच्या करारानुसार ग्राहकांना सूचना देईल.
- (d) कर्जदाराच्या विरुद्ध इतर कोणत्याही दाव्यासाठी DMI कडे कोणतेही वैध अधिकार किंवा धारणाधिकार असल्यास, सर्व देय परतफेड किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या पुनर्प्राप्तीवर DMI सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरला जायचा असेल, तर कर्जदाराला थकबाकीच्या दाव्यांचे संपूर्ण तपशील आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/देय होईपर्यंत डीएमआय कोणत्या अटीनुसार सिक्युरिटीज राखून ठेवण्यास पात्र आहे याची माहिती दिली जाईल.
- (e) मंजूरी/सुविधा/कर्ज/आदेश/प्रस्ताव जसे की मंजूरी (दुरुस्ती किंवा परिशिष्टांसह) संदर्भात ग्राहकांशी सर्व संप्रेषणे लिखित स्वरूपात असतील आणि किमान दहा वर्षांच्या कालावधीसाठी संरक्षित केली जातील.

(iv) सर्वसाधारण:

- (a) सुरक्षित कर्जाच्या बाबतीत, डीएमआय सर्व मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे जारी करेल आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कोणत्याही नोंदणीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाकेल.
- (b) कर्जदाराला त्याच्या आवडीनुसार मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे मिळविण्याचा पर्याय दिला जाईल, एकतर कर्ज खाते सव्हिस केलेल्या आउटलेट/शाखेतून किंवा DMI च्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून, जिथे कागदपत्रे उपलब्ध आहेत.
- (c) मूळ जंगम/अचल मालमत्तेची कागदपत्रे परत करण्याची अंतिम मुदत आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जाईल.

(d) कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय (कर्ज देणाऱ्याने आधीच उघड केलेली माहिती विचारात घेतल्याशिवाय) डीएमआय कर्जदात्याच्या कामात हस्तक्षेप करणार नाही.

- (e) कर्जदाराकडून कर्ज खाते, संमती किंवा अन्यथा हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, आक्षेप, असल्यास, DMI ला विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवावे. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार होईल.
- (f) जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही तर, थकित रकमेच्या वसुलीसाठी देशाच्या कायदानुसार विहित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा त्याला वैयक्तिकरित्या भेट देऊन आठवण करून देणे आणि/किंवा सुरक्षा, असल्यास, काढून घेणे समाविष्ट असेल. डिफॉल्टच्या बाबतीत, DMI केस रिकव्हरी एजंटकडे पाठवू शकते आणि ग्राहकाला सुरू केलेल्या पुनर्प्राप्ती कार्यवाहीची माहिती देऊ शकते. डीएमआय हे सुनिश्चित करेल की त्याच्या रिकव्हरी च्या प्रक्रियेत ग्राहकाला त्रास होणार नाही. ग्राहकांच्या शंका आणि तक्रारी सौहार्दपूर्णपणे हाताळण्यासाठी DMI कडून त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना योग्य सूचना दिल्या जातील.
- (g) व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर डीएमआय फोरक्लोजर शुल्क/प्रीपेमेंट दंड आकारणार नाही.
- (h) सर्व शुल्क/शुल्क/व्याज कंपनीने स्वीकारलेल्या व्याजदर धोरणानुसार आणि कर्जाला लागू असलेल्या अटी व शर्तीनुसार वसूल केले जातील.
- (i) डीएमआय हे सुनिश्चित करण्याचा प्रयत्न करेल की वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण रचनात्मक आहे आणि ग्राहकांना येणाऱ्या वास्तविक अडचणींचा योग्य विचार केला जाईल.
- (j) डीएमआय आर्थिक अडचणीच्या वास्तविक प्रकरणांचा योग्य म्हणून विचार करेल. ग्राहकाने अशा कोणत्याही समस्या ओळखल्या पाहिजेत आणि शक्य तितक्या लवकर DMI ला सूचित केले पाहिजे
- (k) सर्व ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती गोपनीय ठेवली जाईल आणि जोपर्यंत ग्राहक यास लेखी सहमती देत नाही तोपर्यंत ती कोणत्याही तृतीय पक्षाला उघड केली जाणार नाही. 'तृतीय पक्ष' या शब्दामध्ये सर्व कायद्याची अंमलबजावणी संस्था, क्रेडिट माहिती ब्युरो, RBI, इतर बँका आणि वित्तीय संस्था आणि इतर कोणतीही राज्य, केंद्र किंवा इतर नियामक संस्था समाविष्ट नाही. याव्यतिरिक्त, DMI खालील परिस्थितीत ग्राहक माहिती देखील उघड करू शकते
- जर डीएमआयला कायदाने सक्ती केली असेल
 - ती माहिती उघड करणे जनहिताचे असल्यास
 - जर डीएमआयच्या हितासाठी प्रकटीकरण आवश्यक असेल
- (l) सध्या, डीएमआय फ्लोटिंग दरांवर वैयक्तिक कर्ज मंजूर करत नाही, परंतु भविष्यात डीएमआयने असे करण्याची योजना आखल्यास, डीएमआय इतर गोष्टींसह खालील मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारेल
- डीएमआय आधारित फ्लोटिंग रेट वैयक्तिक कर्ज मंजूर करताना, कर्जाच्या कालावधीत बाह्य बेंचमार्क दरात संभाव्य वाढीच्या परिस्थितीत, मुदत वाढवण्यासाठी आणि/किंवा EMI मध्ये वाढ करण्यासाठी पुरेशी हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध आहे याची खात्री करण्यासाठी DMI कर्जदारांची परतफेड क्षमता विचारात घेईल.
 - मंजुरीच्या वेळी, DMI कर्जदारांना कर्जावरील बेंचमार्क व्याजदरातील बदलांच्या संभाव्य परिणामांबद्दल स्पष्टपणे सूचित करेल, ज्यामुळे EMI आणि/किंवा कार्यकाळ किंवा दोन्हीमध्ये बदल होऊ शकतात. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे EMI/कालावधीत किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास योग्य चॅनेलद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवले जाईल.
 - व्याजदरांच्या पुनर्निर्धारणाच्या वेळी, DMI कर्जदारांना बोर्डने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विक करण्याचा पर्याय प्रदान करेल. पॉलिसी, इतर गोष्टींसह, कर्जदाराला कर्जाच्या कालावधीत किती वेळा स्विक करण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील निर्दिष्ट करेल. 9

- कर्जदाराला खालीलपैकी कोणताही एक पर्याय निवडण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल.
 - a) EMI मध्ये वाढ किंवा कार्यकाळात वाढ किंवा दोन्ही पर्यायांचे संयोजन; आणि

b) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही वेळी आंशिक किंवा पूर्ण पूर्वपेमेंट

फोरक्लोजर चार्जेस/प्रीपेमेंट दंड आकारणे सध्याच्या सूचनांच्या अधीन असेल.

- कर्जे फ्लोटिंगवरून निश्चित दरावर स्विक करण्यासाठी सर्व लागू शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजूरी पत्रात पारदर्शकपणे उघड केले जातील आणि असे शुल्क/खर्च वेळोवेळी DMI द्वारे सुधारित केले जातील. याचाही खुलासा सुधारणेच्या वेळी केला जाईल.
- DMI प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी कर्जदारांना योग्य चॅनेलद्वारे स्टेटमेंट शेअर करेल /उपलब्ध करून देईल. किमान मुद्दल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, EMI रक्कम, उर्वरित EMI ची संख्या आणि संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी कर्जाचा (एपीआर) उल्लेख त्यामध्ये केला जाईल. डीएमआय हे सुनिश्चित करेल की स्टेटमेंट सोपे असेल आणि कर्जदाराला सहज समजेल.

(v) संचालक मंडळाची जबाबदारी: DMI ने त्याच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने पुढील परिच्छेदामध्ये तपशीलवार दिलेल्या संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा ("GRM") निर्धारित केली आहे. अशा प्रणालीमुळे कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील याची खात्री होते. FPC संचालक मंडळ अनुपालन आणि GRM च्या कामकाजाचा वार्षिक आढावा घेईल. या संदर्भातील एकत्रित अहवाल दरवर्षी मंडळाला सादर केला जाईल.

(vi) तक्रार निवारण यंत्रणा ("GRM"): कंपनी तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने तक्रार निवारण यंत्रणा ("GRM") स्वीकारेल जी 'परिशिष्ट-A' म्हणून संलग्न आहे. RBI मास्टर इंस्ट्रक्शन्स अंतर्गत विहित केलेल्या 'FPC वरील मार्गदर्शक तत्त्वे' आणि 'NBFCs द्वारे वित्तीय सेवांच्या आउटसोर्सिंगमधील जोखीम व्यवस्थापन आणि आचारसंहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे' नुसार, कंपनीचे वरील GRM कंपनीद्वारे नियोजित कोणत्याही आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या देखील हाताळतील.

(vii) भाषा आणि FPC संप्रेषण करण्याची पद्धत: FPC वरील मार्गदर्शक तत्त्वे आणि RBI मास्टर सूचनांनुसार DMI इंग्रजी भाषेत FPC लागू करेल. जे ग्राहक स्थानिक भाषेत FPC साठी विनंती करतात त्यांच्यासाठी कंपनी प्रादेशिक/स्थानिक भाषांमध्ये FPC उपलब्ध करून देईल.

(viii) व्याजदराशी संबंधित कोड:

- (a) RBI मास्टर डायरेक्शन नुसार, DMI चे बोर्डाने मंजूर केलेले व्याजदर धोरण आधीच अस्तित्वात आहे, जे व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क ठरवण्यासाठी अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडते. कंपनीने अवलंबलेले व्याज दर मॉडेल निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेते आणि त्याद्वारे दिलेले कर्ज आणि आगाऊ व्याजदर ठरवते.
- (b) डीएमआय त्याच्या कर्जदारांना व्याजदर, जोखीम वर्गीकरणासाठीचा त्याचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क त्याच्या अर्जात आणि मंजूरी पत्रात उघड करेल.
- (c) व्याज दर आणि जोखीम वर्गीकरण पद्धत देखील DMI वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिली जाईल.
- (d) DMI द्वारे आकारले जाणारे व्याज दर वार्षिक केले जातील, जेणेकरून ग्राहकाला खात्यावर

आकारलेल्या अचूक दरांची माहिती मिळू शकेल.

(ix) लोकपाल योजना:

कंपनी 'रिझर्व्ह बँक - इंटीग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम, २०२१' ("लोकपाल योजना") चे पालन सुनिश्चित करेल. लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये आणि मुख्य नोडल ऑफिसरचे संपर्क तपशील FPC च्या परिशिष्ट B मध्ये दिले आहेत. लोकपाल योजनेच्या प्रतीसह ही माहिती कंपनीच्या <https://www.dmifinance.in> या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध आहे.

(x) अंतर्गत लोकपाल ("IO"):

कंपनीने 15 नोव्हेंबर 2021 रोजी 'नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांद्वारे अंतर्गत लोकपालाची नियुक्ती' यावरील RBI अधिसूचनेनुसार आपल्या अंतर्गत लोकपालची रीतसर नियुक्ती केली आहे.

IO फक्त त्याच तक्रारी हाताळेल ज्यांची कंपनीने यापूर्वीच चौकशी केली आहे परंतु कंपनीने अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारली आहे. दुसऱ्या शब्दांत, IO थेट ग्राहक किंवा सार्वजनिक सदस्यांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी हाताळणार नाही. तथापि, खालील प्रकारच्या तक्रारी IO च्या अधिकारक्षेत्राबाहेर असतील आणि IO द्वारे हाताळल्या जाणार नाहीत:

- फसवणूक, गैरवापर इ.शी संबंधित तक्रारी, कंपनीच्या सेवेतील कमतरतेमुळे आलेल्या तक्रारी वगळता, जर असेल तर.
- तक्रारी/संदर्भ (a) अंतर्गत प्रशासन, (b) मानव संसाधन, (c) कर्मचाऱ्यांचे पगार आणि मानधन.
- कंपनीच्या सूचना आणि व्यावसायिक निर्णयांच्या स्वरूपातील संदर्भ
- ज्या तक्रारी ग्राहक विवाद निवारण आयोग, न्यायालय इत्यादी इतर मंचांवर सोडवल्या गेल्या आहेत किंवा ज्या आधीच प्रलंबित आहेत.

कंपनीच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारलेल्या तक्रारी तक्रार प्राप्त झाल्यापासून तीन आठवड्यांच्या कालावधीत IO कडे पाठवल्या जातील.

चौकशी अधिकारी आणि कंपनी खात्री करतील की कंपनीकडून तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला अंतिम निर्णय कळवला जाईल. चौकशी अधिकाऱ्याच्या चौकशीनंतरही पूर्णतः किंवा अंशतः नाकारल्या गेलेल्या तक्रारींच्या बाबतीत, कंपनी उत्तराचा एक भाग म्हणून तक्रारकर्त्याला सल्ला देईल की तो निवारणासाठी आरबीआय लोकपालकडे जाऊ शकतो (जर तक्रार आरबीआयकडे दाखल केली असेल तर लोकपाल प्रणाली अंतर्गत) आणि संपूर्ण माहिती देखील द्यावी लागेल. ग्राहकांच्या तक्रारी ऑनलाइन दाखल करण्यासाठी सल्लागारात RBI पोर्टलची लिंक (www.cms.rbi.org.in) असावी.

5. डिजिटल कर्ज किंवा डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे घेतलेल्या कर्जासाठी अतिरिक्त निकष

(i) डीएमआयने डिजिटल लोन प्लॅटफॉर्म/अॅप्स ("DLA") वर मिळवलेल्या कर्जाचे निकष: DMI स्त्रोत कर्जदार आणि/किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर थकबाकी गोळा करत असल्यास (मग ते त्यांच्या स्वतःच्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे किंवा आउटसोर्स केलेल्या कर्ज प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज देत असतील), DMI या FPC चे अक्षरशः आणि त्याच्या व्यवसायाला लागू असलेल्या पद्धतीने पालन करेल. पुढे, कंपनी खालील सूचनांचे पालन करेल.

- एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर जाहीर केली जातील
- एजंट म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाला ज्या कंपनीच्या वतीने ते

त्याच्याशी संवाद साधत आहेत त्या कंपनीचे नाव अगोदर उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.

- (c) मंजूरीनंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला कंपनीच्या लेटर हेडवर मंजूरी पत्र दिले जाईल.
 - (d) कर्जाच्या कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारामध्ये नमूद केलेले सर्व संलग्नक कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना उपलब्ध करून दिले जातील.
 - (e) कंपनीद्वारे नियोजित डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि तपासणी सुनिश्चित केली जाईल
 - (f) तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील
- (ii) **डिजिटल कर्ज देण्याबाबत डीएमआयद्वारे पाळले जाणारे नियम** - कंपनी 02, 2022 रोजी (वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार) आरबीआयने जारी केलेल्या डिजिटल कर्जावरील मार्गदर्शक तत्वांच्या तरतुदींचे पालन करेल.

6. सोन्याच्या कर्जाच्या व्यवसायासाठी अतिरिक्त निकष, लागू असल्यास:

डीएमआय सध्या सोन्याच्या दागिन्यांसाठी व्यक्तींना कर्ज देत नाही, परंतु भविष्यात असे करण्याची योजना आखल्यास, डीएमआय या FPC मध्ये नमूद केलेल्या इतर लागू मार्गदर्शक तत्वांव्यतिरिक्त खालील मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारेल:

- (i) सोन्यावरील कर्ज देण्यासाठी DMI बोर्डांनी मंजूर केलेले धोरण लागू करेल, ज्यामध्ये पुढील गोष्टींचा समावेश असेल:
 - (a) आरबीआयने विहित केलेल्या केवायसी निर्देशांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी पुरेशी पावले
 - (b) प्राप्त दागिन्यांची योग्य तपासणी प्रक्रिया
 - (c) सोन्याच्या दागिन्यांची मालकी पूर्ण करण्यासाठी अंतर्गत प्रणाली
 - (d) दागिन्यांच्या सुरक्षिततेसाठी पुरेशा व्यवस्थेमध्ये व्यवस्थेचा सतत आढावा घेणे, संबंधित कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे आणि प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन केले जात आहे याची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत लेखा परीक्षकांकडून वेळोवेळी तपासणी करणे समाविष्ट आहे.
 - (e) संपार्श्विक म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचा योग्य विमा केला गेला पाहिजे
 - (f) कर्जदाराला पुरेशी पूर्वसूचना देऊन परतफेड न केल्यास हितसंबंधांच्या संघर्षाशिवाय पारदर्शक लिलाव प्रक्रिया
 - (g) या लिलावाची घोषणा किमान दोन वृत्तपत्रांमध्ये जाहिरात देऊन, एक स्थानिक भाषेतील आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्रात प्रसिद्ध करून जाहीर करण्यात येईल.
 - (h) तारण ठेवलेल्या सोन्याचा लिलाव बोर्डांनी मंजूर केलेल्या लिलावकर्त्यांमार्फतच केला जाईल.
 - (i) या धोरणात फसवणुकीचा मुकाबला करण्यासाठी अवलंबल्या जाणाऱ्या प्रणाली आणि कार्यपद्धतींचाही समावेश असेल, ज्यामध्ये एकत्रीकरण, अंमलबजावणी आणि मंजूरीची कर्तव्ये वेगळे करणे समाविष्ट आहे.
- (ii) लिलाव प्रक्रियेबाबत तपशीलही कर्ज करारात दिला जाईल.
- (iii) दस्तऐवजीकरण सर्व शाखांमध्ये प्रमाणित केले जाईल
- (iv) डीएमआयने 2-3 मिनिटांत कर्ज उपलब्ध असल्याचा दावा करण्यासारख्या दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती देऊ नयेत.

7. वाहन वित्तपुरवठ्यासाठी अतिरिक्त निकष, लागू असल्यास

DMI सध्या वाहनांच्या वित्तपुरवठ्यात गुंतलेले नाही. तथापि, भविष्यात, ती थेट किंवा त्याच्या मध्यस्थांमार्फत वाहनांचे वित्तपुरवठा करण्यात गुंतू शकते आणि अशा परिस्थितीत, कंपनी RBI मास्टर सूचनांमध्ये विहित केलेल्या खालील बाबींचे पालन सुनिश्चित करेल.

- (i) कर्जदारासह कर्ज करारामध्ये डीएमआयमध्ये अंगभूत रीपजेशन क्लॉज असेल जो कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य असणे आवश्यक आहे
- (ii) DMI कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये पारदर्शकता सुनिश्चित करेल.
 - (a) ताबा घेण्यापूर्वी नोटीस कालावधी
 - (b) ज्या परिस्थितीत नोटिस कालावधी माफ केला जाईल
 - (c) सुरक्षा/वाहन ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया
 - (d) मालमत्तेची/वाहनाची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परतफेड करण्याची शेवटची संधी देण्याची तरतूद
 - (e) वाहन/वाहनाचा ताबा देण्याची प्रक्रिया; आणि
 - (f) मालमत्तेची/वाहनाची विक्री/लिलाव प्रक्रिया

8. मायक्रो फायनान्स संस्था (NBFC-MFI) आणि मायक्रोफायनान्स कर्ज:

DMI NBFC-MFI उपक्रम राबविण्याची कल्पना करत नाही, म्हणून अशी मार्गदर्शक तत्त्वे कंपनीला लागू होत नाहीत. कंपनी अशा व्यक्तींना कर्ज देते ज्यांचे एकूण घरगुती उत्पन्न दरमहा ₹25,000/- पेक्षा जास्त आहे. त्यामुळे, 14 मार्च 2022 ("मायक्रोफायनान्स लोनवरील मास्टर डायरेक्शन") निर्देश, 2022 च्या मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (मायक्रोफायनान्स लोनसाठी नियामक फ्रेमवर्क) निर्देशांमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या मायक्रोफायनान्स कर्जाशी संबंधित तरतुदी कंपनीला लागू नाहीत.

ज्या व्यक्तींचे एकूण घरगुती उत्पन्न 25,000/- प्रति महिना पेक्षा कमी आहे अशा व्यक्तींना असुरक्षित कर्ज देण्याची योजना जेव्हा DMI करते, तेव्हा DMI ला मायक्रोफायनान्स कर्जावरील मुख्य सूचनांचे पालन करावे लागेल.

9. डिजिटल लेंडर्स असोसिएशन ऑफ इंडिया (DLAI) ने जारी केलेली आचारसंहिता:

कंपनी 23 सप्टेंबर 2023 रोजी डिजिटल लेंडर्स असोसिएशन ऑफ इंडिया (DLAI) ने जारी केलेल्या आचारसंहितेच्या तरतुदींचे पालन करेल, ज्याची कंपनी सदस्य आहे.

10. एफपीसीचे पुनरावलोकन:

बोर्डाच्या मान्यतेने एफपीसीमध्ये सुधारणा किंवा बदल केले जातील. FPC चे बोर्डाकडून वार्षिक आधारावर पुनरावलोकन केले जाईल. RBI मास्टर डायरेक्शन मधील कोणत्याही सुधारणा किंवा कंपनीच्या स्थितीतील कोणत्याही बदलाच्या परिणामी, आवश्यक बदल या FPC मध्ये समाविष्ट केले जातील आणि मंडळाद्वारे मंजूर केले जातील.

या FPC मध्ये समाविष्ट असलेल्या कोणत्याही गोष्टी असल्या तरी , या FPC च्या तरतुदीचा कोणत्याही विद्यमान कायदे, नियम, विनियम, कायदे किंवा त्यात बदल किंवा नवीन लागू कायदा लागू केल्यास, अशा कायद्यातील तरतुदी, कायदे, नियम, नियमन किंवा अधिनियम या FPC वर प्रचलित असतील. .

तक्रार निवारण यंत्रणा

(A) मुख्य मापदंड:

कंपनीने स्वीकारलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेचे ("GRM") काही प्रमुख मापदंड खालीलप्रमाणे आहेत:

- (i) विहित मुदतीत ग्राहकांच्या तक्रारी/विवाद/प्रश्नांचे निराकरण.
- (ii) ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी/विवाद/प्रश्न किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करणे.
- (iii) कंपनी तक्रारीवर तात्काळ कारवाई करेल आणि या प्रकरणाचे त्वरीत निराकरण करेल. विहित कालावधीत प्रकरणाचे निराकरण न झाल्यास किंवा निराकरण करणे शक्य नसल्यास, ग्राहकाला शक्य तितक्या लवकर सूचित केले जाईल.

जीआरएम (GRM) शी संबंधित सर्व संप्रेषणे लिखित स्वरूपात असतील

(B) DMI मध्ये तक्रार निवारणासाठी चॅनेल, एस्केलेशन मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन

डीएमआय विविध व्यवसाय विभागांमध्ये जसे की ग्राहक/वैयक्तिक कर्ज (उपभोग कर्ज, इलेक्ट्रिक वाहन कर्ज, सिक्युरिटीजवरील कर्ज, वैयक्तिक कर्ज आणि MSME कर्जासह मुदत कर्ज आणि उच्च निव्वळ मूल्य असलेल्या व्यक्तींना (एचएनआय) ऑफर केलेल्या शेअर्सवरील कर्ज) आणि कॉर्पोरेट कर्ज (रिअल इस्टेट आणि नॉन-रिअल) इस्टेट) कार्यरत आहे. ग्राहक विभाग आणि प्रश्न/चौकशी भिन्न असल्याने, कंपनीने प्रत्येक व्यवसाय विभागासाठी स्वतंत्र वाढ मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन ठेवण्याचा निर्णय घेतला आहे.

(1) ग्राहक तक्रार दाखल करण्यासाठी चॅनेल: ग्राहक/किरकोळ कर्ज/ई-केवायसी (UIDAI):

ग्राहक/किरकोळ कर्ज (उपभोग कर्ज, इलेक्ट्रिक वाहन कर्ज, सिक्युरिटीजवरील कर्ज, वैयक्तिक कर्ज आणि MSME कर्जासह मुदत कर्ज आणि शेअर्सवरील कर्जासह) आणि वैयक्तिक कर्ज (मुदतीचे कर्ज आणि शेअर्सवरील कर्जासह) आणि (UIDAI) साठी ई-केवायसी KUA) प्रक्रिया, ग्राहक त्यांच्या तक्रारी/प्रश्न/चौकशी खालील चॅनेलद्वारे नोंदवू शकतात:

- (a) **व्हॉईस सपोर्ट-** ग्राहक आम्हाला सोमवार ते शनिवार सकाळी 9:00 ते रात्री 8:00 दरम्यान कंझ्युमर क्रेडिट कस्टमर केअरवर 08064-807-777 वर कॉल करू शकतात.
- (b) **ईमेल सपोर्ट-** कृपया आम्हाला customercare@dmifinance.in वर लिहा (**ईमेलमध्ये तुमचा कर्ज खाते क्रमांक आणि संपर्क क्रमांक समाविष्ट करा**). ग्राहकाला त्वरित स्वयंचलित पावती आणि **3 व्यावसायिक दिवसांच्या आत** टीम कडून प्रतिसाद प्राप्त होईल, परंतु अशी काही प्रकरणे असू शकतात ज्यात टीमला प्रतिसाद देण्यासाठी जास्त वेळ लागू शकतो.

(2) कंपनी अंतर्गत एस्केलेशन:

- (a) **स्तर 1:** ग्राहक मिळालेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसल्यास किंवा ग्राहक सेवा टीमकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, तो त्याची तक्रार Grievance@dmifinance.in वर पाठवू शकतो. प्रश्न/विवाद/तक्रारीच्या आधारे, 5 व्यावसायिक दिवसांच्या आत कंपनीकडे नोंदणीकृत ईमेल आयडीवर ग्राहकाला लेखी उत्तर/उपाय पाठवले जाईल.

- (b) **स्तर 2:** जर ग्राहक प्राप्त झालेल्या प्रतिसादाने समाधानी नसेल किंवा त्याला स्तर 1 कडून

कोणताही प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर तो/ती खालील पत्यावर प्रकरण/प्रश्न/तक्रार करू शकतो:

तक्रार निवारण अधिकारी (ग्राहक कर्ज) यांचे नाव	श्री आशिष सरीन सिनियर व्हाइस प्रेसिडेंट - कस्टमर सक्सेस एक्सप्रेस बिल्डिंग, तिसरा मजला, 9-10, बहादूर शाह जफर मार्ग, नवी दिल्ली- 110002
संपर्क क्र.	011-41204444
ईमेल आयडी	head.services@dmifinance.in

(3) कॉर्पोरेट कर्ज:

DMI ने dmi@dmifinance.in हा एक समर्पित ई-मेल पत्ता सेट केला आहे जिथे कॉर्पोरेट ग्राहक त्यांच्या तक्रारी, तक्रारी आणि सूचना सबमिट करू शकतात. या तक्रारी/प्रश्नांचे निराकरण तक्रार मिळाल्यापासून 15 व्यावसायिक दिवसांच्या कालावधीत केले जाईल.

(c) जीआरएम (GRM) चा डिस्प्ले

ग्राहकाच्या फायद्याकरिता, कंपनीने प्रामुख्याने जीआरएम(GRM) कंपनी कार्यालयाच्या परिसरात ठळकपणे प्रदर्शित केले आहे. ग्राहक कंपनीच्या वेबसाइटवर दिलेल्या लिंक च्या माध्यमातून <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> जीआरएम(GRM) एक्सेस करू शकतात.

लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये आणि DMI द्वारे तिचा अवलंब

(A) योजनेंतर्गत तक्रारींचे निवारण करण्याची प्रक्रिया

(1) तक्रारीचा आधार /कारणे कंपनीच्या कोणत्याही कृतीमुळे किंवा वगळल्यामुळे सेवेतील कमतरतेमुळे त्रस्त झालेला कोणताही ग्राहक लोकपाल योजनेंतर्गत (ज्याला "योजना" असेही संबोधले जाते) वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार नोंदवू शकतो.

(2) तक्रार न स्वीकारण्याचे कारण

(a) सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार या योजनेंतर्गत संबंधित बाबींमध्ये असू नये:

- (i) व्यावसायिक निर्णय/कंपनीचा व्यावसायिक निर्णय;
- (ii) आउटसोर्सिंग कॉन्ट्रॅक्टशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील विवाद;
- (iii) लोकपालला थेट संबोधित केलेली नाही अशी तक्रार;
- (iv) कंपनीचे व्यवस्थापन किंवा कार्यकारी अधिकारी यांच्या विरुद्ध सामान्य तक्रारी;
- (v) वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कंपनीने कारवाई सुरू केली आहे असा वाद;
- (vi) आरबीआयच्या नियामक कार्यक्षेत्रात नसलेली सेवा;
- (vii) विनियमित संस्थांमधील वाद;
- (viii) कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाशी संबंधित विवाद.

(b) योजनेतील तक्रार तोपर्यंत मान्य राहणार नाही जर

- (i) या योजनेंतर्गत तक्रार दाखल करण्यापूर्वी तक्रारदाराने कंपनीकडे लेखी तक्रार केली असेल तर.
 - (a) तक्रार कंपनीने संपूर्ण किंवा अंशतः नाकारली होती आणि तक्रारदार प्रतिसादाने समाधानी नाही; किंवा तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत तक्रारकर्त्याला कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही तर; आणि
 - (b) तक्रारकर्त्याला कंपनीकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यापासून एक वर्षाच्या आत किंवा जेथे कोणतेही उत्तर मिळाले नाही तेथे तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत तक्रार लोकपालकडे केली जाणे आवश्यक आहे.
- (ii) - तक्रार सध्याच्या कारवाईच्या समान कारणाशी संबंधित नाही
 - (a) एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्यांसह, किंवा एक किंवा अधिक सहभागी पक्षांकडून समान तक्रारी प्राप्त झाल्या आहेत, आणि एकतर लोकपालसमोर प्रलंबित आहेत किंवा लोकपालाने योग्यतेनुसार निकाली काढल्या आहेत किंवा हाताळल्या आहेत
 - (b) कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे गुणवत्तेवर निर्णय घेतला गेला आहे किंवा निकाली काढण्यात आला आहे, मग तो त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक संबंधित तक्रारदार/पक्षांकडून प्राप्त झाला असेल किंवा नसेल;
- (iii) तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही
- (iv) अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादा कालावधी संपण्यापूर्वी कंपनीकडे तक्रार करण्यात आली होती;

- (v) तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो
- (vi) तक्रारदार थेट किंवा वकिलाशिवाय नियुक्त प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करतो, जोपर्यंत वकिलाने अन्याय झालेल्या पक्षाचे प्रतिनिधित्व केले नाही.

स्पष्टीकरण 1: उप-कलम (2)(a) च्या हेतूसाठी, 'लिखित तक्रारी' मध्ये इतर मार्गांनी केलेल्या तक्रारींचा समावेश असेल जेथे तक्रारकर्त्याद्वारे केलेल्या तक्रारीचा पुरावा सादर केला जाऊ शकतो.

स्पष्टीकरण 2: उप-कलम (2)(b)(ii) च्या हेतूने, कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकारणासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय दिलेली फौजदारी कार्यवाही, किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरू केलेल्या पोलिस तपासाचा समावेश नसतो.

(3) तक्रारी दाखल करण्याची पद्धत:

- (a) या उद्देशासाठी तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे (<https://cms.rbi.org.in>) तक्रार ऑनलाइन नोंदविली जाऊ शकते.
- (b) तक्रार इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने CRPC@rbi.org.in या ईमेलद्वारे किंवा सेंट्रलाइज्ड रिसीए अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC), भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ-160 017 येथे देखील सादर केली जाऊ शकते.
- (c) तक्रार प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असल्यास, त्यावर तक्रारदार किंवा अधिकृत प्रतिनिधीने रीतसर स्वाक्षरी केलेली असावी. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक स्वरूपात **परिशिष्ट-c** मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या नमुन्यात सादर केली जाईल आणि त्यात रिझर्व्ह बँकेने निर्दिष्ट केलेली माहिती असेल.
- (d) याव्यतिरिक्त, टोल-फ्री क्रमांक - 14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15) असलेले संपर्क केंद्र हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये देखील सुरू केले जात आहे आणि कालांतराने ते इतर भारतीय भाषांमध्ये समाविष्ट केले जाईल तसेच संपर्क केंद्र आरबीआयच्या वैकल्पिक तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल माहिती/स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार दाखल करण्यासाठी तक्रारदारांना मार्गदर्शन करेल.

(B) योजनेंतर्गत ठराव आणि पुरस्कार/अस्वीकरण

(1) तक्रारींचे निवारण:

- (a) लोकपाल/उप लोकपाल तक्रारदार आणि कंपनी यांच्यात सुविधा किंवा सामंजस्य किंवा मध्यस्थीद्वारे समझोता करून तक्रार निकाली काढण्याचा प्रयत्न करेल.
- (b) लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असेल आणि ती पुराव्याच्या कोणत्याही नियमांना बांधील नसतील. लोकपाल तक्रारीच्या कोणत्याही पक्षाची चौकशी करू शकतो आणि त्यांचे म्हणणे नोंदवू शकतो
- (c) तक्रार मिळाल्यावर, कंपनीने तक्रारीत केलेल्या प्रतिवादांना प्रतिसाद म्हणून, त्यावर अवलंबून असलेल्या कागदपत्रांच्या प्रती संलग्न करून, 15 दिवसांच्या आत निराकरणासाठी लोकपालसमोर त्याची लिखित आवृत्ती सादर केली जाईल.
- परंतु कंपनीच्या लिखित विनंतीवर आणि लोकपालाच्या समाधानासाठी कंपनीला त्याची लिखित आवृत्ती आणि समर्थन दस्तऐवज दाखल करण्यासाठी लोकपाल योग्य वाटेल तो कालावधी वाढवू शकतो.
- (d) कंपनीने चूक केली किंवा निर्धारित वेळेत तिची लिखित आवृत्ती आणि कागदपत्रे दाखल करण्यात अपयशी ठरल्यास, लोकपाल तत्परतेने पुढे जाऊ शकतो आणि योग्य आदेश देऊ

शकतो किंवा रेकॉर्डवर उपलब्ध पुराव्याच्या आधारे अधिनिर्णय जारी करू शकतो. विहित वेळेत प्रतिसाद न मिळाल्यामुळे किंवा विनंती केलेली माहिती न दिल्याने जारी केलेल्या निर्णयाबाबत कंपनीला अपील करण्याचा कोणताही अधिकार राहणार नाही.

- (e) लोकपाल/उप लोकपाल हे सुनिश्चित करतील की एका पक्षाने दाखल केलेली लेखी आवृत्ती किंवा उत्तर किंवा दस्तऐवज, तक्रारीशी संबंधित आणि संबंधित मर्यादित, दुसऱ्या पक्षाला उपलब्ध करून दिले जातील आणि अशा प्रक्रियेचे पालन केले जाईल आणि योग्य असेल तो अतिरिक्त वेळ दिला जाईल. .
- (f) सुविधेद्वारे तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, सामंजस्याने किंवा लवादाद्वारे तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी तक्रारदाराची कंपनीच्या अधिकाऱ्यांसोबत बैठक घेण्यासह योग्य वाटेल अशी कारवाई सुरू केली जाऊ शकते.
- (g) तक्रारीचे पक्षकार लोकपाल/उप लोकपाल यांना, यथास्थिती, विवादाचे निराकरण करण्यासाठी सद्भावनेने सहकार्य करतील आणि विहित वेळेत कोणतेही पुरावे आणि इतर संबंधित कागदपत्रे सादर करण्याच्या निर्देशाचे पालन करतील.
- (h) जर पक्षकारांमध्ये तक्रारीचे सौहार्दपूर्ण निराकरण झाले, तर ते दोन्ही पक्षांनी रेकॉर्ड केले जाईल आणि त्यावर स्वाक्षरी केली जाईल आणि त्यानंतर, सेटलमेंटची वस्तुस्थिती नोंदविली जाईल, आणि कराराच्या अटी संलग्न केल्या जाऊ शकतात आणि पक्षांना निर्धारित वेळेत अटीचे पालन करण्याचे निर्देश दिले जाऊ शकतात.
- (i) तक्रारीचे निराकरण झाले असे मानले जाईल जेव्हा:
- (i) लोकपालच्या हस्तक्षेपानंतर कंपनीने तक्रारदारासह तो निकाली काढला तेव्हा ; किंवा
- (ii) तक्रारकर्त्याने लिखित स्वरूपात किंवा अन्यथा (जे रेकॉर्ड केले जाऊ शकते) मान्य केले आहे की तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे तेव्हा ; किंवा
- (iii) तक्रारदाराने तक्रार स्वेच्छेने मागे घेतली असेल तेव्हा.

(2) लोकपाला द्वारे अधिनिर्णय:

- (a) जोपर्यंत तक्रार नाकारली जात नाही, तोपर्यंत लोकपाल अधिनिर्णय पारित करेल:
- (i) योजनेनुसार कागदपत्रे/माहिती न देणे; किंवा
- (ii) सादर केलेल्या नोंदींच्या आधारे योजनेंतर्गत प्रकरणाचे निराकरण न झाल्यानंतर आणि दोन्ही पक्षांना सुनावणीची वाजवी संधी दिली जाते.
- (b) याव्यतिरिक्त, लोकपालाने तर्कसंगत निर्णय घेण्यापूर्वी बँकिंग कायद्याची तत्वे आणि सराव, रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी जारी केलेले निर्देश, सूचना आणि मार्गदर्शक तत्वे आणि इतर संबंधित घटक देखील विचारात घेतले पाहिजेत.
- (c) या अधिनिर्णया मध्ये, इतर गोष्टींबरोबरच, कंपनीला तिच्या कर्तव्याच्या विशिष्ट कामगिरीसाठी कोणत्याही सूचना आणि, जर असेल तर, कंपनीने तक्रारकर्त्याला झालेल्या कोणत्याही नुकसानीची भरपाई म्हणून द्यावी लागणारी रक्कम यांचा समावेश असेल.
- (d) तक्रारदाराला झालेल्या परिणामी नुकसानीपेक्षा जास्त रक्कम किंवा 20 लाख रुपये यापैकी जी रक्कम कमी असेल ती भरपाई म्हणून भरपाई देण्याचे निर्देश देणारा कोणताही निर्णय घेण्याचा अधिकार लोकपालाला नसेल. लोकपालाने दिलेली भरपाई ही वादात गुंतलेल्या रकमेपेक्षा वेगळी असेल.
- (e) तक्रारदाराचा वेळ, खर्च, छळ आणि मानसिक त्रास लक्षात घेऊन लोकपाल तक्रारकर्त्याला ₹ 1 लाखांपेक्षा जास्त नसलेली भरपाई देऊ शकतो.
- (f) अधिनिर्णयाची प्रत तक्रारदार आणि कंपनीला पाठविली जाईल

(g) पारित झालेला अधिनिर्णय संपुष्टात येईल आणि जोपर्यंत तक्रारदाराने पुरस्काराची प्रत मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत कंपनीला दाव्याचा पूर्ण आणि अंतिम निपटारा करून पुरस्काराच्या स्वीकृतीचे पत्र सादर केले नाही तोपर्यंत त्याचा कोणताही परिणाम होणार नाही.

परंतु, तक्रारदाराने अपील दाखल केले असल्यास, अशी कोणतीही मान्यता त्याला देता येणार नाही.

(h) कंपनी निर्णयाचे पालन करेल आणि तक्रारदाराकडून स्वीकृती पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत लोकपालला अनुपालनाचा अहवाल देईल, जोपर्यंत त्याने अपील केले नाही.

(3) तक्रार नाकारणे:

(a) उप लोकपाल किंवा लोकपाल तक्रार केल्याचे दिसून आल्यास कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतात:

(i) योजनेअंतर्गत देखभाल करण्यायोग्य नाही; किंवा

(ii) सूचना देणे किंवा मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मागणे या स्वरूपाचे आहे

(b) लोकपाल तक्रार कोणत्याही टप्प्यावर फेटाळू शकतो जर:

(i) त्यांच्या मते सेवेत कोणतीही कमतरता राहिलेली नसेल तेव्हा ; किंवा

(ii) परिणामी नुकसानीसाठी मागितलेली भरपाई कलम 8(2) मध्ये नमूद केल्यानुसार भरपाई देण्याच्या लोकपालच्या अधिकाराबाहेर असेल तेव्हा; किंवा

(iii) तक्रारदाराकडून तक्रारीवर योग्य तत्परतेने कारवाई केली जात नसेल तेव्हा; किंवा

(iv) तक्रार कोणत्याही कारणाशिवाय असल्यास; किंवा

(v) तक्रारीसाठी तपशीलवार कागदोपत्री आणि मौखिक पुरावे विचारात घेणे आवश्यक आहे आणि अशा तक्रारीचा निर्णय घेण्यासाठी लोकपालसमोरील कार्यवाही योग्य नसेल तर; किंवा

(vi) लोकपालच्या मते, तक्रारदाराचे कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा हानी किंवा गैरसोय झालेली नसेल तर.

(c) अपील प्राधिकरणासमोर अपील करा:

(1) योजनेअंतर्गत कागदपत्रे/माहिती सादर न केल्यामुळे जारी केलेल्या निर्णयाविरुद्ध कंपनीला अपील करण्याचा कोणताही अधिकार राहणार नाही.

(2) योजनेंतर्गत कोणत्याही निर्णयामुळे किंवा तक्रार बंद केल्यामुळे कंपनी नाराज असल्यास, ती अपील प्राधिकरणाकडे निर्णय किंवा तक्रार बंद झाल्याची सूचना मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत अपील करू शकते.

(a) परंतु, कंपनीने अपील केल्यास, अपील दाखल करण्यासाठी 30 दिवसांचा कालावधी तक्रारदाराकडून निर्णय स्वीकारल्याचे पत्र कंपनीला मिळालेल्या तारखेपासून सुरू होईल.

(b) परंतु कंपनीचे अध्यक्ष किंवा व्यवस्थापकीय संचालक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी किंवा त्यांच्या अनुपस्थितीत तत्सम दर्जाचे कार्यकारी संचालक/अधिकारी यांच्या पूर्व परवानगीनेच कंपनीकडून अपील दाखल केले जाऊ शकते.

(c) परंतु अपील अधिकारी, कंपनीने वेळेत अपील करण्यास प्राधान्य न देण्याचे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असल्यास, पुढील कालावधी 30 दिवसांपेक्षा जास्त नसावा.

(3) तक्रारदार, निर्णयामुळे किंवा तक्रार नाकारल्यामुळे नाराज झाल्याने, निर्णय मिळाल्यापासून किंवा तक्रार नाकारल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत अपील प्राधिकरणाकडे, म्हणजे राखीव विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाकडे अपील केले जाऊ शकते.

परंतु अपीलीय अधिकाऱ्याला, तक्रारदाराने वेळेत अपील करण्यास प्राधान्य न देण्याचे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असल्यास, आणखी तीस दिवसांपेक्षा जास्त कालावधी देऊ शकेल.

- (4) अपील प्राधिकरणाचे सचिवालय अपीलाची छाननी आणि प्रक्रिया करेल.
- (5) अपीलीय अधिकारी पक्षकारांना सुनावणीची वाजवी संधी दिल्यानंतर,:
- अपील फेटाळणे; किंवा
 - अपील करण्यास परवानगी द्या आणि लोकपालचा अधिनिर्णय किंवा आदेश बाजूला ठेवा; किंवा
 - अपीलीय अधिकाऱ्यांना आवश्यक किंवा योग्य वाटेल अशा निर्देशानुसार प्रकरण नव्याने निकाली काढण्यासाठी लोकपालकडे पाठवणे; किंवा
 - लोकपालच्या आदेशात किंवा निवाड्यात बदल करणे आणि लोकपालच्या आदेशाला किंवा पुरस्काराला लागू करण्यासाठी आवश्यक असे निर्देश पास करणे; किंवा
 - योग्य वाटेल तसा इतर कोणताही आदेश पास करा
- (6) अपील प्राधिकरणाच्या आदेशाचा प्रभाव लोकपालाने घेतलेल्या निर्णयाप्रमाणेच असेल किंवा योजनेंतर्गत तक्रार फेटाळण्याच्या आदेशाप्रमाणेच असेल.
- (7) **माहिती प्रदर्शित करणे:**
- कंपनी, ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, व्यवसायाच्या शाखा/ठिकाणी, नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि ईमेल पत्ते) आणि लोकपालचे नाव आणि संपर्क तपशील ठळकपणे प्रदर्शित करेल, ज्यांच्याशी ग्राहक संपर्क करू शकतात.
 - कंपनी या योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषेत) सर्व कार्यालयांमध्ये आणि शाखांमध्ये RBI मास्टर डायरेक्शनमध्ये दर्शविल्याप्रमाणे अशा प्रकारे प्रदर्शित करेल की कार्यालयात किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला माहिती सहज उपलब्ध होईल.
 - पॉइंट (a) आणि (b) मध्ये दिलेले वरील सर्व तपशील कंपनीच्या वेबसाइटवर योजनेच्या प्रतीसह ठळकपणे प्रदर्शित केले जावेत.

(D) मुख्य नोडल अधिकारी ("PNO"):

DMI विरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात RBI लोकपालचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि माहिती देण्यासाठी DMI ने प्रधान नोडल ऑफिसरची नियुक्ती केली आहे. पीएनओचा तपशील खालीलप्रमाणे आहे

मुख्य नोडल अधिकारी यांचे नाव	श्री आशिष सरीन सिनियर व्हाइस प्रेसिडेंट - कस्टमर सक्सेस एक्सप्रेस बिल्डिंग, तिसरा मजला, 9-10, बहादूर शाह जफर मार्ग, नवी दिल्ली- 110002
संपर्क क्र.	011-41204444
ईमेल आयडी	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

NBFC लोकपालकडे तक्रारीचा (दाखल करावयाचे) फॉर्म
[योजनेचा कलम 11(2)]
(तक्रारदाराने भरावे)

प्रति:
लोकपाल

मॅडम/सर,

विषय: DMI फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड च्या ____ (शाखेचे किंवा कार्यालयाचे ठिकाण) विरुद्ध तक्रार

तक्रारीचा तपशील पुढीलप्रमाणे आहे:

- 1) तक्रारदाराचे नाव:
- 2) वय (वर्षा मध्ये):
- 3) लिंग :
- 4) तक्रारदाराचा संपूर्ण पत्ता -

पिन कोड-

ईमेल (उपलब्ध असल्यास)-

फोन नंबर (उपलब्ध असल्यास)-

मोबाईल नंबर -

- 5) विरुद्ध तक्रार (डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडच्या शाखेचे किंवा कार्यालयाचे नाव आणि संपूर्ण पत्ता)-

पिन कोड -

- 6) डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडशी संबंध/खाते क्रमांकाचे स्वरूप (असल्यास)..

- 7) उपलब्ध असल्यास, व्यवहाराची तारीख आणि तपशील

a) तक्रारदाराने आधीच कंपनीकडे केलेल्या तक्रारीची तारीख:

(कृपया तक्रारीची एक प्रत जोडावी)

b) तक्रारदाराने काही रिमायंडर पाठवले होते का?: होय/नाही

(कृपया रिमायंडरची प्रत संलग्न करा)

- 8) कृपया संबंधित बॉक्सवर खूण करा (होय/नाही) - तुमची तक्रार आहे

(i)	न्यायप्रविष्ट/लवाद ¹ अंतर्गत आहे?	होय	नाही
(ii)	वकील हा पीडित पक्ष असल्याखेरीज वकिलामार्फत खटला चालवला जाईल का?	होय	नाही
(iii)	हे प्रकरण लोकपालकडे आधीच हाताळले गेले आहे की त्याच आधारावर प्रक्रिया सुरू आहे?	होय	नाही
(iv)	तक्रारीचे स्वरूप कंपनीच्या व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरुद्ध सर्वसाधारण तक्रारीसारखे आहे का?	होय	नाही
(v)	हे नियमन केलेल्या संस्थांमधील विवादांमुळे आहे का?	होय	नाही
(vi)	यात नियोक्ता-कर्मचारी संबंध समाविष्ट आहेत का?	होय	नाही

9) तक्रारीचा विषय

10) तक्रारीचा तपशील: (जर जागा पुरेशी नसेल, तर कृपया एक स्वतंत्र पत्रक जोडावे)

- 11) तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कंपनीकडून काही प्रतिसाद मिळाला आहे का? होय/नाही (होय असल्यास, कृपया उत्तराची प्रत संलग्न करा)
- 12) लोकपालकडून दिलासा मागितला (कृपया तुमच्या दाव्याच्या समर्थनार्थ कागदोपत्री पुराव्याची प्रत जोडावी)
- 13) तक्रारकर्त्याने नुकसानभरपाईच्या मार्गाने दावा केलेला आर्थिक नुकसानीचे स्वरूप आणि प्रमाण, जर असेल तर (कृपया योजनेच्या कलम 15 (4) आणि 15 (5) चा संदर्भ घ्या)
- 14) संलग्न दस्तऐवजांची सूची:
- 15) घोषणा:
- (i) मी/आम्ही, तक्रारकर्ते/येथे घोषित करतो:
- a) वर दिलेली माहिती खरी आणि बरोबर आहे; आणि
- b) मी/आम्ही वर नमूद केलेली कोणतीही वस्तुस्थिती आणि यासोबत सादर केलेल्या कागदपत्रांमध्ये लपवून ठेवलेले नाही किंवा चुकीचे चित्रण केलेले नाही.
- (ii) योजनेच्या कलम 10(2) च्या तरतुदीनुसार एक वर्षाचा कालावधी संपण्यापूर्वी तक्रार दाखल करणे आवश्यक आहे.

आपला विश्वासू,

(तक्रारदार/अधिकृत प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

अधिकृतता

जर तक्रारदार एखाद्या प्रतिनिधीला लोकपालसमोर हजर राहून त्याच्या/तिच्या वतीने सबमिशन करण्यास अधिकृत करू इच्छित असेल, तर खालील घोषणा सादर करणे आवश्यक आहे:

मी/आम्ही _____ याद्वारे श्री/श्रीमती _____ माझे/आमचे अधिकृत प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करतो ज्यांचे संपर्क तपशील खाली दिले आहेत:

संपूर्ण पत्ता:

पिन कोड:

फोन नंबर:

ईमेल:

मोबाईल नंबर:

(तक्रारदाराची स्वाक्षरी)
