

ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ (ڈی ایم آئی فائنانس)

ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ فائنانس پرائیویٹ لمیٹڈ کا منصفانہ
طریقہ کار

پالیسی کا خلاصہ

پالیسی کا نام	منصفانہ عمل کا ضابطہ
پہلے نسخہ کی منظوری کی تاریخ	19 اپریل، 2011
جائزہ کا دورانیہ	سالانہ
مالک/رابطہ	انطباقی محکمہ
منظور کرنے والا	بورڈ آف ڈائریکٹرز

جائزہ کی تاریخ	اگلے جائزہ کی تاریخ	تبصرے / رائے / تبدیلیاں
3 ستمبر، 2021	ستمبر 2022 یا اس سے پہلے	سالانہ جائزہ اور مختلف حصوں کی ترمیم
12 اگست، 2022	اگست 2023 یا اس سے پہلے	سالانہ جائزہ
14 نومبر، 2022	نومبر 2023 یا اس سے پہلے	انضباطی پرداختوں/ قوانین اور کمپنی کے کاروبار کے عمومی ہم آہنگی
22 مئی، 2023	مئی 2024 یا اس سے پہلے	صارفین کی شکایات درج کرنے کے لیے راستے میں ترمیم کی گئی ہے۔
03 نومبر، 2023	نومبر 2024 یا اس سے پہلے	صارفین کی شکایات درج کرنے کے ذرائع میں ترمیم کی گئی ہے۔
16 مئی، 2024	مئی 2025 یا اس سے پہلے	سالانہ جائزہ

1- تمہید:

منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ فنانانس پرائیویٹ لمیٹڈ کی طرف سے جاری کیا گیا ہے، جو ماسٹر ڈائریکشن آر بی آئی کے طریقہ کار {غیر بینکنگ مالی ادارہ - مقیاس کے بنیادی تنظیمات} ماسٹر ڈائریکشنز 2023 کے مطابق ہے، جیسا کہ اس کے اندر وقتاً فوقتاً ترمیم ہوتی رہتی ہے۔

"ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کے ماسٹر ڈائریکشنز کے باب VII (منصفانہ عمل کا کوڈ) کے مطابق، گاہک انٹرفیس رکھنے والے غیر بینکنگ مالی ادارے کو مجبور کیا گیا ہے کہ وہ RBI کے ماسٹر ڈائریکشنز میں مندرج منصوبہ کو منظور کریں۔ ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ، جو کہ گاہک انٹرفیس رکھنے والا غیر بینکنگ مالی ادارہ ہے، نے کاروبار کے قرضہ کے لیے اس منصفانہ عمل کا کوڈ منظور کیا ہے۔ منصفانہ عمل کا کوڈ بھی اس کمپنی کے قرضہ کاروبار کے لیے قابل اطلاق ہونے والے ریزرو بینک آف انڈیا کی 'ڈیجیٹل لینڈنگ گائیڈ لائنز' ("Digital Lending Guidelines") کی مختلف اظہار کی ضروریات کو شامل کرنے کی کوشش کرتا ہے، جو کہ 2 ستمبر 2022 کو جاری کی گئی ہیں۔

2- مقصد اور اس کی مطابقت:

ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ نے اپنے صارفین/قرض دہندگان کے ساتھ منصفانہ اور شفاف طریقوں کو اپنانے کی کوشش میں ایف پی سی (منصفانہ عمل کا کوڈ) کو اپنانے کا فیصلہ کیا ہے۔ یہ منصفانہ عمل کا کوڈ اچھے اور منصفانہ طریقوں کو فروغ دینے کا ارادہ رکھتا ہے، اور صارفین کے ساتھ معاملہ کرتے وقت کم از کم معیارات کو مقرر کرتا ہے جن پر عمل کیا جانا چاہیے۔ مزید برآں، منصفانہ عمل کا کوڈ شفافیت کو بڑھانے کی کوشش کرتا ہے تاکہ صارفین کمپنی کی طرف سے پیش کردہ مصنوعات/خدمات کو بہتر طور پر سمجھ سکیں۔

یہ منصفانہ عمل کا کوڈ کمپنی کے قرضے کے کاروباری عمل کے تمام پہلوؤں پر لاگو ہو گا جس میں ڈیجیٹل قرضہ، مارکیٹنگ، قرض کی ابتدا، پراسیسنگ، سروسنگ، وصولی کی سرگرمیاں وغیرہ شامل ہیں۔ ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کا منصفانہ عمل کا کوڈ کے ساتھ عزم ملازمین کی جوابدہی، نگرانی اور آڈٹ کے پروگرام، تربیت اور ٹیکنالوجی کے لحاظ سے ظاہر ہو گا۔

کمپنی کے بورڈ آف ڈائریکٹرز اور انتظامیہ اس بات کے ذمہ دار ہیں کہ ایسے طریقے قائم کریں جو یہ یقینی بنائیں کہ اس کی کارروائیاں منصفانہ عمل کا کوڈ کے ساتھ مضبوط وابستگی کو ظاہر کریں اور یہ کہ تمام ملازمین منصفانہ عمل کا کوڈ سے آگاہ ہوں۔

3 تعریفات:

- (الف) "با اختیار نمائندہ" سے مراد وہ شخص ہے جو ایک وکیل کے علاوہ ہو اور جسے تحریری طور پر مقرر اور اختیار دیا گیا ہو کہ وہ محتسب کے سامنے کارروائی میں شکایت کنندہ کی نمائندگی کرے۔
- (ب) "بورڈ" سے مراد کمپنی کا بورڈ آف ڈائریکٹرز ہے۔
- (ج) "شکایت" سے مراد کوئی بھی ایسی نمائندگی ہے جو تحریری طور پر یا دیگر طریقوں سے کی گئی ہو، جو کمپنی کی طرف سے سروس میں کمی کا الزام لگاتی ہو، اور/یا اسکیم کے تحت ریلیف طلب کرتی ہو۔
- (ح) "کمپنی" سے مراد ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ فنانانس پرائیویٹ لمیٹڈ ہے۔
- (خ) "ڈائریکٹر" سے مراد فردی ڈائریکٹر یا کمپنی کے بورڈ کے کسی بھی ڈائریکٹر کے ہیں۔
- (د) "ایف پی سی" کا مطلب منصفانہ طریقے کا کوڈ ہے۔
- (ذ) "محتسب / نائب محتسب" سے مراد وہ شخص ہے جسے ریزرو بینک نے اسکیم کے تحت محتسب یا نائب محتسب کے طور پر مقرر کیا ہو۔
- (ر) "آر بی آئی" کا مطلب بھارتیہ ریزرو بینک ہے۔
- (ز) "اسکیم" کا مطلب بھارتیہ ریزرو بینک کی طرف سے جاری کی گئی ریزرو بینک - مربوط محتسب اسکیم، 2021 ہے، جو نومبر 12، 2021 کو جاری کی گئی تھی، اور وقتاً فوقتاً اس میں ترمیم کی گئی ہے۔

4. ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کے تمام قرض کی مصنوعات پر لاگو قواعد:

- (i) **قرضے کے لئے درخواستیں اور ان کے نفاذ:**
- (الف) کمپنی کے تمام قرض کی مصنوعات، کمپنی کے اپنے قرض پالیسی کے مطابق ہوں گے۔
- (ب) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کے ذریعہ صارفین کی تمام اطلاعات انگریزی میں ہوں گی، کیونکہ یہ تمام صارفین کے لیے عام طور پر سمجھی جاتی ہے۔ اگر کوئی صارف صریحاً کسی دوسری زبان میں مواصلات کی درخواست کرے، تو ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ اس ترجیح کو تسلیم کرے گی، اور اس صارف کے ساتھ تمام آگے کی مواصلات مطلوبہ زبان میں ہوں گی۔
- (ج) عمل کے حصے کے طور پر اور شفافیت یقینی بنانے کے لیے، ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ درخواست کے مرحلہ میں، تمام ضروری معلومات فراہم کرے گی، جو کہ شامل ہیں لیکن ان میں محدود نہیں، جیسے پروسیسنگ فیس/ چارجز، اگر کوئی ہو، وصول نہ ہونے والی فیس جب قرض کی پیشکش مسترد ہو، پیش زراعتی اختیارات وغیرہ، جو کہ گاہک کے مفادات کو متاثر کرتے ہیں، تاکہ دوسرے غیر بینکاری مالیاتی کمپنی کی شرائط اور ضوابط کے ساتھ معنی خیز موازنہ کیا جا سکے اور گاہک ایک مستند فیصلہ کر سکے۔
- (ح) کمپنی قرضہ کی درخواستوں کو وصول کرنے کی تصدیق فراہم کرے گی، اور اس وقت کی مدت کے ساتھ کہ درخواستوں کو کتنے وقت میں طے کیا جائے گا۔ علاوہ ازیں، قرضہ کی درخواست کو 60 دن یا گاہک کے ساتھ متفق شدہ وقت کے اندر حل کیا جائے گا۔
- (خ) کمپنی، قرضہ کی درخواست کے مرحلے میں، درخواست فارم کے ساتھ جمع کرنے کے لیے ضروری تمام دستاویزات کو ظاہر کرے گی۔
- (د) اپنے انتخاب کا استعمال کرنے پر، گاہک کو اپنے انتخاب کے قرض کی مصنوعات کے بارے میں متعلقہ معلومات فراہم کی جائے گی۔
- (ذ) گاہک کو اپنی درخواست کی حالت کے بارے میں، جب ضرورت ہو، آگاہ کیا جائے گا۔ کمپنی، قرضہ کی درخواست قبول کرتے وقت، قرضہ کے مکمل عمل کو سمجھانے گی، اور قرضے کی منظوری اور اس کی ادائیگی تک کا سفر بیان کرے گی۔ گاہک کو عمومی کاروبار کے دوران قرضہ کے عمل کو مکمل کرنے میں کتنا وقت درکار ہے اس بارے میں بھی آگاہ کیا جائے گا۔

(ii) **قرضہ کے اندراج کے شرائط و ضوابط:**

- (الف) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ گاہک کی طرف سے جمع کروائی گئی معلومات کا جائزہ لے گی اور اگر کوئی اضافی معلومات درکار ہوں، تو قرضہ کی درخواست کے فوری حل کے لیے یہ معلومات فوراً طلب کرے گی۔
- (ب) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ مجوزہ قرضے کے اہم شرائط و ضوابط کو تحریری طور پر (انگریزی میں، جو کہ ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کے تمام گاہکوں کی سمجھ میں آتی ہے) منظوری کا خط، شرائط نامہ یا کسی اور تحریری مواصلاتی شکل کے ذریعے پہنچائے گی اور یہ مندرجہ ذیل شامل ہوں گے:
- منظور شدہ قرض کی رقم، اس کے ساتھ شرائط و ضوابط بشمول سالانہ شرح سود۔
 - پہلے سے طے شدہ سود / بقایا چارجز (ماہانہ/سالانہ شرح فیصد میں بیان کردہ، جیسا کہ معاملہ ہو) کی تفصیلات اور گاہکوں کے قرض کھاتا سے متعلق واجب الادا چارجز اور ان کے اطلاق کا طریقہ۔
 - قرض کی تاخیر سے ادائیگی پر بقایا چارجز کو قرض معاہدے میں واضح طور پر بولڈ [موٹے میں] میں ذکر کیا جائے گا۔
 - ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کی جانب سے قرض دہندہ پر عائد کردہ بقایا چارجز کا سرمایہ کاری نہیں ہوگی، یعنی ان بقایا چارجز پر مزید سود شمار نہیں کیا جائے گا۔
 - اگر گاہک قرضہ حاصل کرنے کا ارادہ رکھتا ہو تو اسے منظوری کے شرائط و ضوابط کو قبول کرنے کی ضرورت ہوگی۔

- (ت) قرض کے معاہدے اور اہم ترین شرائط و ضوابط/کلیدی حقائق کے بیان (KFS) میں صارفین کو ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کی جانب سے واجب الادا چارجز کی مقدار اور وجہ واضح طور پر بیان کی جائے گی، اس کے علاوہ کمپنی کی ویب سائٹ پر سود کی شرح اور سروس چارجز کے تحت بھی دکھائی جائے گی۔
- (ج) اگر ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ درخواست گزار کو قرض فراہم نہیں کر سکتا، تو اسے مسترد کرنے کی وجہ (وجوہات) بیان کرنے کی کوشش کرے گا۔
- (ح) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ قرض کی منظوری/ادائیگی کے وقت قرض دہندہ کو قرض کے معاہدے کی ایک کاپی انگریزی میں فراہم کرے گا جو قرض دہندہ کے سمجھ میں آتی ہو گی، اس کے ساتھ ساتھ معاہدے میں مذکور تمام متعلقہ دستاویزات کی نقول بھی دی جائیں گی۔ یہ کاپی صارف سے باقاعدہ منظور شدہ اور ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کے مجاز حکام کے دستخط شدہ ہو گی۔

(iii) قرض کی ادائیگی اور شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں:

- (الف) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ صارف کو شرائط و ضوابط میں کسی بھی تبدیلی کے بارے میں، بشمول ادائیگی کے شیڈول، سود کی شرح، سروس چارجز، پیشگی ادائیگی کے چارجز وغیرہ، انگریزی میں اطلاع دے گا جو صارف کی سمجھ میں آتی ہو۔
- (ب) سود کی شرح اور چارجز میں تبدیلیاں صرف مستقبل میں مؤثر ہوں گی۔ اس حوالے سے ایک مناسب شرط کو قرض کے معاہدے میں شامل کیا جائے گا، جیسا کہ قابل اطلاق ہے۔
- (ت) معاہدے کے تحت ادائیگی یا عمل کو واپس لینے یا تیز کرنے کے فیصلے کو قرض کے معاہدے کے مطابق کیا جائے گا۔ معاہدے کے تحت ادائیگی یا عمل کو واپس لینے یا تیز کرنے کے فیصلے سے پہلے یا اضافی ضمانتیں درخواست کرنے سے پہلے، ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ صارفین کو قرض کے معاہدے کے مطابق اطلاع دے گا۔
- (ج) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ صارفین کے تمام وصولیات یا قرض کی باقی رقم کے لوٹانے پر تمام ضمانتیں جاری کرے گا، مگر کسی دوسرے دعویٰ کے لیے ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کے پاس قانونی حق یا حقدار ہو۔ اگر ایسا حق واجب کیا جائے، تو صارف کو اس کے بارے میں اطلاع دی جائے گی، اور باقی دعویٰ کے بارے میں مکمل معلومات اور شرائط کے ساتھ کہا جائے گا کہ ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کو ضمانتیں رکھنے کا حق ہے جب تک متعلقہ دعویٰ حل/ادا نہ ہو جائے۔
- (ح) قرض کی منظوری، سہولت، قرض، حکم یا پیشکش کے حوالے سے صارف کے ساتھ تمام مواصلات جیسے قبولیتیں (ترمیمات یا اضافی حصے شامل ہیں) کی تمام بات چیت تحریری شکل میں ہوگی اور کم از کم دس سالوں کے لیے محفوظ رکھی جائیں گی۔

(iv) عمومی باتیں:

- (الف) محفوظ قرض دینے کی صورت میں، ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ قرض کے حساب کے مکمل ادائیگی/تصفیہ کے بعد 30 دن کے اندر تمام اصل متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات جاری کرے گا اور کسی بھی رجسٹری میں رجسٹر شدہ چارجز کو ہٹا دے گا۔
- (ب) قرض دینے والے کو اصل متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات کو جمع کرنے کا اختیار دیا جائے گا، یا تو وہ وہی آؤٹ لیٹ/برانچ سے جہاں قرض کا حساب پیش کیا گیا تھا یا کسی دوسرے ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کے دفتر سے جہاں دستاویزات دستیاب ہیں، یا اس کی پسند کے مطابق۔
- (ت) قرض کی منظوری کے خطوط جاری کرنے کے بعد، اصل متحرک/غیر متحرک جائیداد کے دستاویزات کے واپسی کی مدت اور جگہ ذکر کی جائے گی۔
- (ج) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ قرض کے معاہدے کے شرائط اور ضوابط میں موجود مقاصد کے علاوہ، قرض دینے والے کے معاملات میں دخل نہیں کرے گا (مگر اس صورت میں جب قرض دینے والے کی طرف سے پہلے غیر اظہار شدہ معلومات کو نوٹس کیا گیا ہو)۔

(ح) قرض دینے والے کی طرف سے قرض کھانا کے منتقلی کے درخواست موصول ہونے کی صورت میں، ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کی رضاکاری یا اس کے بغیر، یعنی اگر کوئی مخالفت ہو، درخواست کے موصول ہونے کی تاریخ سے 21 دنوں کے اندر اطلاع دی جانی چاہیے۔ اس طرح کی منتقلی قانون کے مطابق شفاف عقدی شرائط کے مطابق ہوگی۔

(خ) اگر صارف ادائیگی کے متعینہ مدت کا پاس نہ کرے، تو ملک کے قوانین کے مطابق محدود عمل کیا جائے گا جو باقی رقم وصول کرنے کے لیے ہوگا۔ اس عمل میں صارف کو نوٹس بھیج کر یا آمدنی کے ذریعے یاد دہانی شامل ہوگی، اور/یا سیکورٹی کی وصولی، اگر کوئی ہو، شامل ہوسکتی ہے۔ اگر دیفالٹ ہو جائے، تو ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ وصول کے لیے کیس کو وصولی عملہ کے پاس بھیج سکتا ہے، اور صارف کو وصولی کے اقدامات کی ابتدائی اطلاع دے گا۔ ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ یہ یقینی بنائے گا کہ اس کا وصولی کے عمل میں صارف کو تنگی نہیں دے گی۔ ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ اپنے عملہ کو صارف کے سوالات اور شکایات کو خوش اسلوبی سے حل کرنے کے لیے مناسب ہدایات فراہم کرے گا۔

[د] ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ انفرادی قرض دینے والوں کے لیے منظور کردہ متحرک شرح قرض کے لئے، تجارت کے علاوہ کسی بھی دیگر مقاصد کے لئے پیشگی ادائیگی جرمانے نہیں لگائے گا۔

(ذ) تمام فیس/چارجز/سود کمپنی کی اختیاری سود سرگرمی پالیسی اور قرض کے لاگو شرائط و ضوابط کے مطابق ہوں گے۔

[ر] ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کو یہ کوشش کرنی چاہیے کہ قرض کی ادائیگی کے بعد کی نگرانی مثبت ہو اور صارف کے سامنے آنے والے حقیقی مشکلات کو مناسب توجہ دی جائے۔

[ز] ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ حقیقی مالی پریشانی کے معاملات کو مناسب طریقے سے مد نظر رکھے گا۔ صارف کو ایسی کوئی مشکل کا حل ڈھونڈنا چاہیے اور جلد سے جلد ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کو اطلاع دینی چاہیے۔

(س) صارف کی تمام شخصی معلومات خفیہ رکھی جائیں گی اور کسی بھی تیسری پارٹی کو ان کی فاضلہ اطلاع نہیں دی جائے گی مگر اگر صارف نے تحریری شکل میں اس سے متفق ہو۔ 'تیسری پارٹی' تمام قانونی ادارے، کریڈٹ اطلاعات بیورو، آر بی آئی، دیگر بینک اور مالی ادارے اور کسی بھی دوسرے انضباطی ادارے، ریاستی، وفاقی یا دیگر سرکاری ایجنسی کو شامل نہیں ہوتا ہے۔ علاوہ ازیں، ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ صارف کی معلومات درج ذیل صورتوں میں بھی ظاہر کر سکتا ہے:

- اگر ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کو قانون کی جانب سے مجبور کیا جائے۔
- اگر معلومات کو ظاہر کرنا عوامی مفاد میں ہو۔
- اگر ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کے مفاد میں افشا کرنے کی ضرورت ہو۔

(ش) حالیہ وقت میں، ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ متحرک شرح کے شخصی قرضوں کی منظوری نہیں دیتا، مگر اگر ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ مستقبل میں اس طرح کی منظوری دینے کا ارادہ رکھتا ہو، تو ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ مندرجہ ذیل رہنمائیوں کو اپنائے گا۔

- قرض کے ای ایم آئی پر مبنی متحرک شرح شخصی قرضے کی منظوری کے وقت، ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ قرض دینے والوں کی ادائیگی کو مد نظر رکھے گا تاکہ قرض کی مدت میں ممکنہ بیرونی بیچ مارک ریٹ میں اضافے کی صورت میں مناسب مدت بڑھانے یا ای ایم آئی میں اضافہ کے لیے کافی مارجن دستیاب ہو۔
- منظوری کے وقت، ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ قرض دینے والوں کو صاف طور پر اطلاع دے گا کہ قرض پر معیاری سود شرح میں تبدیلی کے ممکن اثرات سے ای ایم آئی اور/یا مدت میں تبدیلیاں ہوسکتی ہیں۔ اس کے بعد، ان تبدیلیوں کی صورت میں ای ایم آئی یا مدت میں کسی بھی اضافے کو فوراً صارف کو مناسب طریقے سے اطلاع دی جائے گی۔
- سود شرحوں کو دوبارہ ترتیب دینے کے وقت، ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ قرض دینے والوں کو بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق مستحکم شرح پر سوچ کرنے کا اختیار فراہم کرے گا۔ اس پالیسی میں، ان کی تفصیل بھی شامل ہوگی کہ قرض کی مدت میں قرض دینے والے کو کتنی بار سوچ کرنے کی اجازت ہوگی۔
- قرض دینے والے کو درج ذیل اختیارات میں سے انتخاب کرنے کی بھی سہولت دی جائے گی:

(الف) ای ایم آئی میں اضافہ کرنے، مدت میں توسیع کرنے، یا دونوں اختیارات کے ایک مجموعے کے لیے۔

(ب) قرض کی مدت میں کسی بھی وقت کچھ حصہ یا پورے قرض کی پیشگی ادائیگی کرنے کا اختیار۔

قرض کی پیشگی ادائیگی یا پوری قرض کی ادائیگی کے جرمانے کا لاگو ہونا موجودہ ہدایات کے تابع ہوں گے۔

- تمام قابل اطلاق چارجز جو قرض کو متحرک سے مستحکم شرح پر سوئچ کرنے کے لیے اور اس کے علاوہ مندرجہ بالا اختیارات استعمال کرنے کے دوران کسی بھی دیگر خدمات کے چارجز یا انتظامی اخراجات، منظم طور پر منظوری کے خط میں صاف طور پر ظاہر کیے جائیں گے اور ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کے ذریعہ ان چارجز یا اخراجات کی ترمیم کے وقت بھی دوبارہ ظاہر کیے جائیں گے۔
- ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ ہر تین مہینے کے آخر میں قرض دینے والوں کے لیے مناسب طریقے سے ایک بیان شیئر / دستیاب کرے گا، جس میں کم از کم قرض کی مدت کے لئے ادائیگی شدہ اصل اور سود، ای ایم آئی کی رقم، باقی ای ایم آئیوں کی تعداد اور قرض کی مجموعی مدت کے لئے سالانہ بنائی گئی شرح سود / سالانہ فیصد کی معلومات ہوں گی۔ ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ یہ یقینی بنائے گا کہ بیانات صارف کے لیے سادہ اور آسانی سے سمجھنے والے ہوں۔

(v) **بورڈ آف ڈائریکٹرز کی ذمہ داری:** ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ نے، بورڈ آف ڈائریکٹرز کی منظوری کے ساتھ، تنظیم کے اندر شکایات کے ازالے کے طریقہ کار ("جی آر ایم") کی وضاحت کی ہے جو اگلے پیراگراف میں بیان کی گئی ہے۔ اس طرح کا طریقہ کار اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ کمپنی کے عہدیداروں کے فیصلوں سے پیدا ہونے والے تمام تنازعات سنبھالنے اور کم از کم اعلیٰ سطح پر نمٹائے جائیں۔ بورڈ آف ڈائریکٹرز ہر سال منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ کی تعمیل اور جی آر ایم کے کام کاج کا جائزہ لے گا۔ اس سلسلے میں ایک جامع رپورٹ ہر سال بورڈ کو پیش کی جائے گی۔

(vi) **شکایات کے ازالے کا طریقہ کار ("جی آر ایم"):** کمپنی، بورڈ آف ڈائریکٹرز کی منظوری کے ساتھ، شکایات کے ازالے کے طریقہ کار ("جی آر ایم") کو اختیار کرے گی جو کہ 'ضمیمہ-اے' کے طور پر منسلک ہے۔ 'منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ پر رہنما خطوط' اور 'آر بی آئی ماسٹر ڈائریکشنز کے تحت غیر بینکاری مالیاتی کمپنی کی طرف سے مالیاتی خدمات کی آؤٹ سورسنگ میں خطرات کے انتظام اور ضابطہ اخلاق کے ہدایات' کے مطابق، کمپنی کا مذکورہ شکایات کے ازالے کے طریقہ کار ان مسائل سے بھی نمٹے گا جو کمپنی کی طرف سے مشغول کسی بھی آؤٹ سورس ایجنسی کی فراہم کردہ خدمات سے متعلق ہیں۔

(vii) **منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ کی زبان اور طریقہ ابلاغ:** ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ، منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ پر رہنما خطوط اور آر بی آئی ماسٹر ڈائریکشنز کے مطابق، منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ کو انگریزی زبان میں ترتیب دے گا۔ کمپنی منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ کو علاقائی/مقامی زبانوں میں بھی دستیاب کرے گی تاکہ یہ گاہک مقامی زبان میں منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ کی درخواست کریں۔

(viii) **شرح سود کے متعلق ضابطہ:**

(الف) آر بی آئی ماسٹر ڈائریکشنز کے تحت، ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کی بورڈ سے منظور شدہ شرح سود کی پالیسی پہلے سے موجود ہے، جو شرح سود، پروسیسنگ چارجز اور دیگر چارجز کے تعین میں داخلی اصولوں اور طریقہ کار کو بیان کرتی ہے۔ کمپنی کے اختیار کردہ شرح سود کے ماڈل میں متعلقہ عوامل جیسے فنڈز کی لاگت، مارجن اور رسک پریمیم کو مدنظر رکھتے ہوئے اس شرح سود کا تعین کیا جاتا ہے جو اس کے فراہم کردہ قرضوں اور پیشگی ادائیگیوں کے لیے وصول کی جائے گی۔

(ب) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ درخواست فارم اور منظوری کے خط میں اپنے قرض دہندگان کو شرح سود، خطرے کے درجات کے لیے طریقہ کار اور مختلف اقسام کے قرض دہندگان سے مختلف شرح وصول کرنے کی منطق کو ظاہر کرے گا۔

(ج) شرح سود اور خطرے کے درجات کے لیے طریقہ کار ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہوگا۔

(د) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کی جانب سے وصول کی جانے والی شرح سود سالانہ شرح ہوگی تاکہ گاہک کو ان صحیح شرحوں سے آگاہ کیا جا سکے جو اکاؤنٹ پر وصول کی جائیں گی۔

(ix) محتسب اسکیم:

کمپنی 'ریزرو بینک-متحدہ محتسب اسکیم، 2021' ("محتسب اسکیم") کی تعمیل کو یقینی بنائے گی۔ محتسب اسکیم کی نمایاں خصوصیات اور پرنسپل نوڈل آفیسر کے رابطے کی تفصیلات منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ کے ضمیمہ بی میں فراہم کی گئی ہیں۔ یہ تفصیلات اور محتسب اسکیم کی ایک کاپی کمپنی کی ویب سائٹ <https://www.dmifinance.in> پر بھی دستیاب ہیں۔

(x) داخلی محتسب ("آئی او"):

کمپنی نے 'غیر بینکنگ مالیاتی کمپنیوں کے ذریعہ داخلی محتسب کی تقرری' پر آر بی آئی کے 15 نومبر 2021 کے اعلانات کے مطابق اپنے داخلی محتسب کی تقرری کر دی ہے۔

داخلی محتسب صرف ان شکایات کے ساتھ معاملات کرے گا جو پہلے سے ہی کمپنی نے جانچ کر لیں ہیں مگر جن کو کمپنی نے جملہ یا جزوی طور پر مسترد کر دیا ہے۔ دوسرے الفاظ میں، داخلی محتسب صرف ان شکایات کو ہینڈل کرے گا جو کہ سیدھے طور پر گاہک یا عوام کے اراکین سے وصول ہونی ہوں۔ تاہم، مندرجہ ذیل قسم کی شکایات داخلی محتسب کی پیمائش سے باہر ہوں گی اور داخلی محتسب انہیں ہینڈل نہیں کرے گا:

(الف) کمپنی کی طرف سے خدمت میں کمی کے نتیجے میں ہونے والے، براہ راست گاہک یا عوام کے اراکین سے وابستہ، فراڈ، غلط استعمال وغیرہ کی شکایات۔

(ب) {الف} کمپنی کے اندرونی انتظام، (ب) انسانی وسائل، اور (ج) عملہ کی تنخواہ اور معاونت سے متعلق شکایات یا حوالے۔

(ت) کمپنی کے تجارتی فیصلوں اور تجاویز کی نوعیت کے حوالے سے۔

(ج) ان شکایات کی جو پہلے ہی دوسرے تنظیموں جیسے صارف اختلافات کے ازالے کمیشن، عدالتیں وغیرہ میں فیصلہ ہو چکا ہے یا پہلے سے ہی ملتوی ہے۔

کمپنی کے اندرونی شکایت کے انتظام کے وصول میں جملہ یا جزوی طور پر مسترد شدہ شکایات کو شکایت وصول ہونے کی تاریخ سے تین ہفتوں کے اندر داخلی محتسب کے پاس منتقل کیا جائے گا۔

داخلی محتسب اور کمپنی یہ یقینی بنائیں گے کہ شکایت وصول ہونے کی تاریخ سے 30 دن کے اندر شکایت کو مدعی تک پہنچایا جائے۔ جب بھی داخلی محتسب کے جانچ کے بعد شکایات کو مکمل یا جزوی طور پر مسترد کیا جائے، تو کمپنی ضرور مدعی کو جواب میں یہ بتائے کہ وہ ریزرو بینک محتسب کے پاس رجوع کر سکتے ہیں (اگر شکایت ریزرو بینک کے محتسب طریقہ کار میں آتی ہے)، اور اس کے مکمل تفصیلات شامل ہونی چاہئیں۔ یہ مشورہ ریزرو بینک کے پورٹل (www.cms.rbi.org.in) کا لنک بھی شامل ہونا چاہئے جہاں صارف شکایات کو آن لائن درج کر سکتے ہیں۔

5. ڈیجیٹل قرضے یا ڈیجیٹل قرض دینے والے پلیٹ فارم پر حاصل کیے گئے قرضوں کے لیے اضافی اصول:

(i) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کے ذریعہ ڈیجیٹل ادائیگی پلیٹ فارم یا ایپس ("ڈی ایل اے") کے ذریعہ حاصل قرضوں کے لیے اصول۔ اگر ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ قرض دینے والے کو مختص کرتا ہے یا وصول کرتا ہے (چاہے وہ خود اپنے ڈیجیٹل ادائیگی پلیٹ فارم کے ذریعے ہو یا کسی دوسرے اؤٹسورس کی گئی ادائیگی پلیٹ فارم کے ذریعے)، ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ اس فارم پولیسی کو حرف و روح میں اور اس طرح کے طریقے سے جس طرح وہ اپنے کاروبار کے لئے قابل اطلاق ہوسکتی ہے، اس کی پابندی کرے گا۔ علاوہ ازیں، کمپنی کو مندرجہ ذیل ہدایات کو بھی ماننی چاہیے:

(الف) کمپنی کی ویب سائٹ پر وکلا کے طور پر مشغول ڈیجیٹل ادائیگی پلیٹ فارموں کے نام ظاہر کیے جائیں گے۔

(ب) وکلا کے طور پر مشغول ڈیجیٹل ادائیگی پلیٹ فارم کو ہدایت دی جائے گی کہ وہ صارف کو فوراً کمپنی کے نام کو ظاہر کریں، جس کے نام پر وہ ان کے ساتھ تعامل کر رہے ہیں۔

- (ت) قرض کے منظوری کے بعد لیکن قرض کے معاہدے کے نفاذ سے پہلے، قرض دہندہ کو کمپنی کے لیٹریچر پر منظوری کا خط جاری کیا جائے گا۔
- (ج) قرض کی منظوری/ ادائیگی کے وقت، قرض کے معاہدے کی ایک کاپی اور اس معاہدے میں حوالہ کی گئی تمام مندرجات کی ایک کاپی تمام قرض دہندگان کو فراہم کی جائے گی۔
- (ح) کمپنی کے ذریعے مشغول ڈیجیٹل ادائیگی پلیٹ فارموں پر موثر نگرانی اور نگرانی یقینی بنائی جائے گی۔
- (خ) شکایات کے ازالے کے طریقے کے بارے میں آگاہی پیدا کرنے کیلئے کافی اقدامات کیے جائیں گے۔
- (ii) ڈیجیٹل ادائیگی کے حوالے سے ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کو۔ ان دستاویزات کے پابند ہونے چاہیے جو 'ریزرو بینک آف انڈیا' کی طرف سے جاری 02، 2022 کو ڈیجیٹل ادائیگی پر رہنمائیوں کے مطابق جاری کی گئی ہیں (جیسے کہ وقت کے ساتھ ترمیم ہوتی ہے)۔

6. سونے کے قرضے کے کاروبار کے لیے اضافی اصول، اگر لاگو ہوں:

ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ فی الحال افراد کے ذریعہ سونے کے زیورات کے خلاف قرضہ نہیں دیتا ہے، لیکن اگر اس کا مستقبل میں انتظام کرنے کا ارادہ ہو تو، تو ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کو اس فارم پولیسی کے علاوہ مندرجہ ذیل ہدایات کو بھی اپنانا ہوگا جو اس منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ میں ذکر ہیں:

- (i) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کو سونے کے زیورات کے خلاف قرض دینے کے لیے بورڈ منظور شدہ پالیسی کو قائم کرنا چاہیے، جس میں مندرجہ ذیل بھی شامل ہونا چاہیے:
- (الف) ریزرو بینک آف انڈیا کی جانب سے مقرر کیے گئے کے وائی سی ہدایات کی پابندی کی یقینی بنانے کے لیے کافی اقدامات۔
- (ب) موصولہ زیورات کے لیے مناسب آزمائشی طریقہ کار۔
- (ت) سونے کے زیورات کی ملکیت کو ثابت کرنے کے لیے اندرونی نظامات۔
- (ج) زیورات کو محفوظ رکھنے کے لیے مناسب نظامات، نظامات کو مسلسل جائزہ دینے کے لیے، متعلقہ عملہ کو تربیت دینے کے لیے، اور اندرونی محاسبین کی طرف سے دورانیہ وار جائزہ، یہ یقینی بنانے کے لیے کہ طریقہ کار کی سختی سے پیروی کی جا رہی ہے۔
- (ح) قبول شدہ زیورات کو مناسب طریقے سے بیمہ کیا جانا چاہیے۔
- (خ) قرض واپسی نہ ہونے کی صورت میں شفاف نیلامی کی طریقہ کار بغیر کسی مصلحتی تناؤ کے، قرض دار کو مناسب پیشگوئی کے ساتھ۔
- (د) نیلامی کی فروخت کو عوامی طور پر اعلان کیا جائے گا، کم از کم دو اخبارات میں، ایک علاقائی زبان میں اور دوسرا قومی روزنامہ میں۔
- (ذ) سونے کے ربن میں دیے گئے قرضے کو صرف اس نیلامی کی فروخت کے ذریعے فروخت کیا جائے گا جو بورڈ کی منظوری حاصل کر چکا ہو۔
- (میں) پالیسی میں یہ بھی شامل ہوگا کہ فراڈ کے ساتھ نمٹنے کے لیے موصولہ نظامات اور طریقے بھی قائم کیے جائیں گے، جن میں متحرک کرنا، انجام اور منظوری کے فرائض کی الگی شامل ہوگی۔
- (ii) قرض کی معاہدہ میں از مبنی طریقہ کار کے بارے میں تفصیلات بھی ظاہر کی جائیں گی۔
- (iii) تمام شاخوں میں دستاویزات کو معیاری بنایا جائے گا۔
- (iv) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ اس طرح کے غلط اشتہارات جاری نہیں کرے گا جیسے کہ 2-3 منٹوں میں قرضے دستیاب ہونے کا دعویٰ۔

7. گاڑیوں کی مالی اعانت کے لیے اضافی اصول، اگر قابل اطلاق ہوں:

ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ، فی الحال، گاڑیوں کی مالی اعانت میں مشغول نہیں ہے۔ لیکن مستقبل میں، یہ گاڑیوں کی مالی اعانت میں سیدھے طور پر یا اپنے ثالثی کے ذریعے مشغول ہوسکتا ہے، اور اس طرح کی صورتحال میں، کمپنی کو مندرجہ ذیل پہلوؤں کی پابندی کو یقینی بنانی چاہئے جو ریزرو بینک آف انڈیا کے ماسٹر ڈائریکشنز میں مقرر کی گئی ہیں:

(i) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کو قرض دار کے ساتھ معاہدہ میں دوبارہ قبضہ شامل ہوگا، جو قانونی طور پر قابل انفعال ہونا چاہئے۔

(ii) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ قرض معاہدے کی شرائط و ضوابط میں شفافیت کو یقینی بنائے گا، جو مندرجہ ذیل امور سے متعلق ہوگی:

- (الف) قبضہ لینے سے پہلے نوٹس کی مدت۔
- (ب) وہ حالات جن میں نوٹس کی مدت کو معاف کیا جائے گا۔
- (ت) سیکیورٹی/گاڑی کا قبضہ لینے کا طریقہ کار۔
- (ج) قرض دار کو جائیداد/گاڑی کی فروخت/نیلامی سے پہلے قرض کی ادائیگی کا آخری موقع دینے کا بندوبست۔
- (ح) گاڑی کا قبضہ واپس دینے کا طریقہ کار؛ اور
- (خ) جائیداد/گاڑی کی فروخت/نیلامی کا طریقہ کار۔

8. غیر بینکاری مالیاتی کمپنی - مائیکرو فنانانس ادارے (این بی ایف سی- ایم ایف آئی) اور مائیکرو فنانانس قرضے:

ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ نے غیر بینکاری مالیاتی کمپنی - منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ (NBFC-MFI) کی سرگرمیوں کی منصوبہ بندی نہیں کی ہے، لہذا ان ہدایات کا کمپنی پر لاگو نہیں ہوگا۔ کمپنی افراد کو قرضے فراہم کرتی ہے جن کی مجموعی گھریلو آمدنی ماہانہ 25,000 روپے سے زیادہ ہے۔ لہذا، ریزرو بینک آف انڈیا کے ماسٹر ڈائریکشنز - مائیکرو فنانانس قرضوں کے لئے (2022 کی ماسٹر ڈائریکشنز - مارچ 14، 2022 کو جاری) میں مائیکرو فنانانس قرضوں سے متعلق مفادات کا کمپنی پر لاگو نہیں ہوگا۔

جب بھی ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ، منصوبہ بندی کرے افراد کو غیر تحصیلی قرضے فراہم کیے جائیں جن کی مجموعی گھریلو آمدنی ماہانہ 25,000 سے کم ہے، تو ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کو ریزرو بینک آف انڈیا کے ماسٹر ڈائریکشنز - مائیکرو فنانانس قرضوں کے مطابق عمل کرنا ہوگا۔

9. بھارتی ڈیجیٹل قرض دینے والے انجمن (DLAI) کی جاری کردہ اخلاقی کوڈ:

کمپنی بھارتی ڈیجیٹل قرض دینے والے انجمن (DLAI) کی جانب سے جاری کردہ اخلاقی کوڈ کے پرچم پر عمل کرے گی، جس کی تاریخ ستمبر 23، 2023 ہے، اور جس میں کمپنی کے اراکین شامل ہیں۔

10. منصفانہ طریقہ کار کے کوڈ کا جائزہ:

منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ کو بورڈ کی منظوری کے ساتھ ترمیم یا تبدیل کیا جائے گا۔ اس منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ کا بورڈ ہر سال جائزہ لے گا۔ ریزرو بینک آف انڈیا کے ماسٹر ڈائریکشنز میں کسی بھی ترمیمات یا کمپنی کی حالت کی کسی بھی تبدیلی کے بعد، اس منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ میں ضروری تبدیلیاں کی جائیں گی اور انہیں بورڈ کی منظوری سے منظور کیا جائے گا۔

اگرچہ اس منصفانہ طریقہ کار کے کوڈ میں کچھ بھی موجود ہو، لیکن اگر اس منصفانہ طریقہ کار کا کوڈ کے کسی بھی مفاد میں کوئی متنازع کسی موجودہ قوانین، اصول، ضوابط، قوانین یا ان کی ترمیم یا کوئی نئے قابل اطلاق قانون کے ساتھ ہو، تو اس قانون، قانون سازی، اصول، ضابطہ یا ایسے قانون، قانون سازی، اصول، ضابطہ یا قانون کے مفادات اس منصفانہ طریقہ کار کے کوڈ سے زیادہ اہمیت رکھیں گے۔

شکایت حل کرنے کا طریقہ کار

(الف) اہم معیارات

کمپنی کے اپنائے گئے شکایت حل کرنے کے طریقہ کار (GRM) کے کچھ اہم معیارات مندرجہ ذیل ہیں:

(i) خریدار کی شکایات/تنازعات/سوالات کے حل کو مخصوص وقت کے اندر حل کرنا۔

(ii) یقینی بنانا کہ تمام خریدار کی شکایات/تنازعات/سوالات کم از کم اعلیٰ سطح پر سنے اور حل کیے جاتے ہیں۔

(iii) کمپنی فوراً شکایت کو حل کرے گی اور مسئلہ کو جلد حل کرے گی۔ اگر مسئلہ مخصوص وقت کے اندر حل نہ ہو یا اسے حل کرنا ممکن نہ ہو، تو خریدار کو جلد سے جلد مناسب طریقے سے آگاہ کیا جائے گا۔

شکایت حل کرنے کے طریقہ کار کے متعلق تمام رابطے تحریری طور پر ہوں گے۔

(ب) ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کے اندر شکایات کے ازالے کے ذرائع، اسکیلیشن میٹرکس اور ٹائم لائنز:

ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ مختلف کاروباری شعبوں میں کام کرتا ہے، جن میں صارفین/شخصی قرضے شامل ہیں (مصرفی قرضے، الیکٹریک گاڑیوں کے قرضے، سیکیورٹیز کے خلاف قرضے، ذاتی قرضے، اور ایم ایس ایم ای قرضے بشمول مدتی قرضے اور حصص کے خلاف قرضے جو زیادہ مالیت والے فرد (HNI) کو دیے جاتے ہیں) اور کارپوریٹ قرضے (ریئل اسٹیٹ اور غیر ریئل اسٹیٹ)۔ چونکہ کسٹمر سیگمنٹ اور سوالات/تحقیقات مختلف ہوں گی، اس لیے کمپنی نے ہر کاروباری شعبے کے لیے الگ اسکیلیشن میٹرکس اور ٹائم لائنز مقرر کرنے کا فیصلہ کیا ہے۔

(1) **صارفین/ ریٹیل قرضوں/ ای-کے وائی سی (یو آئی ڈی اے آئی) کے لیے صرافتی شکایات درج کرنے کے ذرائع:**

صارفین/ ریٹیل قرضوں کے لیے (جس میں مصرفی قرضے، الیکٹریک گاڑی کے قرضے، سیکیورٹیز کے خلاف قرضے، ذاتی قرضے، اور ایم ایس ایم ای قرضے بشمول مدتی قرضے اور حصص کے خلاف قرضے شامل ہیں) اور شخصی قرضوں (جس میں مدتی قرضے اور حصص کے خلاف قرضے شامل ہیں) اور ای-کے وائی سی (یو آئی ڈی اے آئی کے انتظامی کارروائی) کے پروسیس کے لیے، صارفین درج ذیل چینلز کے ذریعے اپنی شکایات/سوالات/تحقیقات درج کر سکتے ہیں:

(الف) **وائس سپورٹ/ صوتی مدد۔** گاہک ہمیں کنزیومر کریڈٹ کسٹمر کیئر نمبر 777-807-08064 پر پیر سے ہفتہ صبح 9:00 بجے سے شام 8:00 بجے کے درمیان کال کر سکتا ہے۔

(ب) **ای میل سپورٹ۔** براہ کرم ہمیں customercare@dmifinance.in پر ای میل لکھیں (براہ کرم یقینی بنائیں کہ آپ کے قرضے کا اکاؤنٹ نمبر اور رابطہ نمبر ای میل میں ذکر کریں)۔ صارف فوری طور پر ایک خود کار تسلیمی پیغام حاصل کریں گے اور ٹیم سے 3 کاروباری دنوں کے اندر جواب حاصل کریں گے، لیکن کبھی کبھار ٹیم جواب دینے/رد کرنے میں زیادہ وقت بھی لے سکتی ہے۔

(2) کمپنی کے اندر اسکیلیشن:

(الف) **سطح 1:** اگر کسی صارف کو اپنے پاس آئے ہوئے جواب سے راضی نہ ہو یا کسی بھی وجہ سے کسٹمر کیئر ٹیم سے کوئی جواب نہ ملے، تو وہ مسئلہ grievance@dmifinance.in پر اسکیلیٹ کر سکتا ہے۔ سوال/تنازع/شکایت کے معاملے پر منحصر ہے، ایک لکھے گئے جواب/حل کو صارف کی رجسٹرڈ ای میل پتہ کے ذریعے کمپنی کے 5 کاروباری دنوں کے اندر بھیجا جائے گا۔

(ب) **سطح 2:** اگر کسی صارف کو سطح 1 سے اپنے پاس آئے جواب سے راضی نہ ہو یا کسی بھی وجہ سے کوئی جواب نہ ملے، تو وہ مسئلہ/سوال/شکایت مندرجہ ذیل پر پتے پر کر سکتا ہے:

شکایات کے ازالے کے افسر کا نام (صارفین کے قرضے)	جناب آشیش سرین سینئر نائب صدر - کسٹمر سکسز ایکسپریس بلڈنگ، تیسری منزل، 9-10، بہادر شاہ ظفر مارگ، نئی دہلی- 110002
رابطہ نمبر.	011-41204444
ای میل پتہ	head.services@dmifinance.in

(3) کا رپورٹ قرضے:

ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ نے ایک مخصوص ای میل ایڈریس قائم کیا ہے یعنی dmi@dmifinance.in جہاں کارپوریٹ صارفین اپنی شکایات، اور تجاویز پیش کر سکتے ہیں۔ مذکورہ شکایات/ استفسار کو شکایت کی وصولی کی تاریخ سے 15 کاروباری دنوں کے اندر حل کیا جائے گا۔

(ت) شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کا مظاہرہ:

صارفین کے فائدے کے لیے، کمپنی نے کمپنی کے تمام دفتری احاطے میں شکایات کے ازالے کا طریقہ کار نمایاں طور پر آویزاں کیا ہے۔ صارفین کمپنی کی ویب سائٹ <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> لنک کے ذریعے شکایت کے ازالے کے طریقہ کار تک بھی رسائی حاصل کر سکتے ہیں۔

محتسب اسکیم کی نمایاں خصوصیات اور ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کے ذریعہ اسی کو اپنانا

(الف) سکیم کے تحت شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

(1) شکایات کے آدھار - کوئی بھی صارف جو کمپنی کے کسی ایکٹ یا کوتاہی سے پریشان ہے جس کے نتیجے میں سروس میں کمی واقع ہوئی ہے وہ محتسب اسکیم (جسے "اسکیم" بھی کہا جاتا ہے) کے تحت ذاتی طور پر یا کسی مجاز نمائندے کے ذریعے شکایت درج کرا سکتا ہے۔

(2) شکایت کی عدم دیکھ بھال کی بنیادیں۔

(الف) اسکیم کے تحت خدمت میں کمی کے لیے کوئی شکایت درج نہیں ہوگی درج ذیل معاملات میں:

- (i) کمپنی کی تجارتی فیصلے یا تجارتی فیصلے کے لیے کوئی شکایت۔
- (ii) ایک دکاندار اور کمپنی کے درمیان آؤٹ سورسنگ معاہدہ سے متعلق تنازعہ۔
- (iii) ایسی شکایت جس کا براہ راست محتسب کو جواب نہ دیا گیا ہو۔
- (iv) کمپنی کے انتظامیہ یا ایگزیکٹوز کے خلاف عام شکایات۔
- (v) ایک تنازعہ جس میں قانونی یا قانون نافذ کرنے والی اتھارٹی کے احکامات کی تعمیل میں کمپنی کی طرف سے کارروائی شروع کی گئی ہے۔
- (vi) ایسی خدمت جو ریزرو بینک آف انڈیا کے تنظیمی دائرے میں نہ ہو۔
- (vii) باضابطہ اداروں کے درمیان جھگڑا۔
- (viii) کمپنی کے ملازم - منتظم تعلقات سے متعلق ایک تنازعہ۔

(ب) اس اسکیم کے تحت شکایت درج نہیں ہوگی جب تک

(i) شکایت کنندہ نے، اسکیم کے تحت شکایت کرنے سے پہلے، کمپنی کو تحریری شکایت دی ہو اور۔

(الف) شکایت کو کمپنی نے مکمل یا جزوی طور پر مسترد کر دیا تھا، اور شکایت کنندہ جواب سے مطمئن نہیں ہے؛ یا شکایت کنندہ کو کمپنی سے شکایت موصول ہونے کے 30 دنوں کے اندر کوئی جواب نہیں ملا تھا۔ اور

(ب) شکایت کنندہ کی جانب سے شکایت کا جواب موصول ہونے کے ایک سال کے اندر محتسب کو شکایت کی گئی ہو، یا اگر کوئی جواب موصول نہ ہو تو شکایت کی تاریخ سے ایک سال اور 30 دن کے اندر محتسب کو شکایت کی جاتی ہے۔

(ii) شکایت ایک اسی علت پر نہیں ہوگی جس پر پہلے سے موجودہ شکایت درج ہے۔

(الف) جب تک کہ یہ شکایت محتسب کے پاس پیش نہ ہو، یا اس پر فیصلہ کیا جائے، یا اس پر عدالت دینے کا عمل شروع ہو، چاہے یہ شکایت ایک ہی شکایت کنندہ سے ہو یا ایک سے زیادہ شکایت کنندگان سے یا دیگر اضافی افراد سے۔

(ب) جب تک کہ یہ شکایت کسی عدالت، محکمہ، متفقہ یا کسی دوسرے تنظیم یا اختیار کے سامنے پیش نہ ہو، یا اس پر فیصلہ کیا جائے، یا اس پر عدالت دینے کا عمل شروع ہو، چاہے یہ شکایت ایک ہی شکایت کنندہ سے ہو یا ایک سے زیادہ شکایت کنندگان یا دیگر اضافی افراد سے۔

(iii) شکایت بدسلوکی پر مبنی یا غیر سنجیدہ یا پریشان کن نہیں ہے۔

(iv) کمپنی سے شکایت اس طرح کے دعووں کے لیے لمیٹیشن ایکٹ 1963 کے تحت مقرر کردہ حد کی مدت ختم ہونے سے پہلے کی گئی تھی۔

(v) شکایت کنندہ مکمل معلومات فراہم کرتا ہے جیسا کہ اسکیم کی شق 11 میں بیان کیا گیا ہے۔

(vi) شکایت کنندہ کی طرف سے ذاتی طور پر یا وکیل کے علاوہ کسی مجاز نمائندے کے ذریعے درج کروائی جاتی ہے جب تک کہ وکیل متاثرہ شخص نہ ہو۔

وضاحت 1: ذیلی شق (2)(الف) کے مقاصد کے لیے، 'تحریری شکایت' میں دوسرے طریقوں سے کی گئی شکایات شامل ہوں گی جہاں شکایت کنندہ کے ذریعے شکایت کرنے کا ثبوت پیش کیا جا سکتا ہے۔

وضاحت 2: ذیلی شق (2) [ب] (ii) کے مقاصد کے لیے، اسی سبب عمل کی متعلق شکایت میں فوجداری کارروائیاں شامل نہیں ہیں جو کسی عدالت یا ٹریبونل کے سامنے زیر التواء یا فیصلہ شدہ ہوں یا کسی فوجداری جرم کی تفتیش کے لیے پولیس کی جانب سے شروع کی گئی ہوں۔

(3) شکایات درج کرنے کا طریقہ کار:

(الف) شکایت کو مخصوص مقصد کے لیے ڈیزائن کیے گئے پورٹل (<https://cms.rbi.org.in>) کے ذریعے آن لائن درج کیا جا سکتا ہے۔

(ب) شکایت کو الیکٹرانک موڈ کے ذریعے بھی ای میل CRPC@rbi.org.in پر یا جسمانی موڈ میں سینٹرلائزڈ رسپو اور پروسیسنگ سینٹر (CRPC)، ریزرو بینک آف انڈیا، چھٹے منزل، سیکٹر 17، چندیگرہ-160017 پر بھی جمع کیا جا سکتا ہے۔

(ت) شکایت، اگر جسمانی شکل میں جمع کروائی جائے، تو شکایت کنندہ یا مجاز نمائندے کے ذریعہ دستخط شدہ ہوں گے۔ شکایت کو الیکٹرونک یا فزیکل موڈ میں ضمیمہ-ت میں بیان کردہ فارمیٹ میں جمع کرایا جائے گا اور اس میں ایسی معلومات ہوں گی جو ریزرو بینک کے ذریعہ بیان کی گئی ہوں۔

(ج) علاوہ ازیں، ایک رابطہ سینٹر بھی عمل میں لایا گیا ہے جس کا ٹول فری نمبر 14448 ہے (صبح 9:30 بجے سے شام 5:15 بجے تک)۔ یہ نمبر ہندی، انگریزی اور آغاز میں اٹھ علاقائی زبانوں میں دستیاب ہوگا اور بعد میں دوسری بھارتی زبانوں کو بھی شامل کیا جائے گا۔ رابطہ سینٹر شکایت کنندگان کو ریزرو بینک کے متبادل شکایت کے حل نظام کے بارے میں معلومات/وضاحت فراہم کرے گا اور شکایت درج کرنے میں رہنمائی بھی فراہم کرے گا۔

(ب) سکیم کے تحت قرارداد اور ایوارڈ/مسترد

(1) شکایات کا حل:

(الف) محتسب/نائب محتسب سہولت یا مفاہمت یا ثالثی کے ذریعے شکایت کنندہ اور کمپنی کے درمیان معاہدے کے ذریعے شکایت کے تصفیہ کو فروغ دینے کی کوشش کرے گا۔

(ب) محتسب کی کارروائی مختصر نوعیت کی ہو گی اور ثبوت کے کسی اصول کی پابندی نہیں ہو گی۔ محتسب کسی بھی فریق کی شکایت کا جائزہ لے سکتا ہے اور ان کا بیان ریکارڈ کر سکتا ہے۔

(ت) کمپنی شکایت موصول ہونے پر، محتسب کے سامنے 15 دن کے اندر شکایت میں کیے گئے الزامات کے جواب میں اپنا تحریری بیان اور اس کے ساتھ منسلک دستاویزات کی نقول فراہم کرے گی جن پر انحصار کیا گیا ہو، تاکہ شکایت کا حل کیا جا سکے۔

بشرطیکہ محتسب، کمپنی کی تحریری درخواست پر، اپنی تسلی کے بعد، مزید وقت دے سکتا ہے جو مناسب سمجھا جائے تاکہ کمپنی اپنا تحریری بیان اور دستاویزات داخل کر سکے۔

(ج) اگر کمپنی مقررہ وقت کے اندر اپنا تحریری بیان اور دستاویزات داخل کرنے میں ناکام رہتی ہے یا اسے چھوڑ دیتی ہے، تو محتسب دستیاب شواہد کی بنیاد پر یکطرفہ کارروائی کر سکتا ہے اور مناسب حکم جاری کر سکتا ہے یا انعام دے سکتا ہے۔ عدم جواب یا مقررہ وقت کے اندر مطلوبہ معلومات فراہم نہ کرنے پر جاری کیے گئے انعام کے بارے میں کمپنی کو اپیل کا حق نہیں ہوگا۔

(ح) محتسب/نائب محتسب اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ ایک فریق کے ذریعہ درج کردہ تحریری بیان یا جواب یا دستاویزات، جو شکایت سے متعلق اور موزوں ہوں، دوسرے فریق کو فراہم کیے جائیں اور اس عمل کی پیروی کریں اور مناسب سمجھے جانے پر اضافی وقت فراہم کریں۔

(خ) سہولت کے ساتھ شکایت حل نہ ہونے کی صورت میں، ایسی کارروائی جو مناسب سمجھی جائے، بشمول شکایت کنندہ کی کمپنی کے عہدیداروں کے ساتھ ملاقات، مفاہمت یا ثالثی کے ذریعے شکایت کے حل کے لیے شروع کی جاسکتی ہے۔

(د) شکایت کردہ پارٹی کو محتسب/نائب محتسب کے ساتھ اچھی نیت سے معاونت کرنی چاہیے تاکہ تنازعہ کا حل ہوسکے اور مقررہ وقت کے اندر کسی بھی ثبوت یا دیگر متعلقہ دستاویزات کی پیشکش کے ہدایات پر عمل کریں۔

(ذ) اگر فریقین کے درمیان شکایت کا کوئی خوش اسلوبی سے تصفیہ ہوتا ہے، تو اسے دونوں فریقوں کے ذریعہ ریکارڈ اور دستخط کیا جائے گا اور اس کے بعد، تصفیہ کی حقیقت کو ریکارڈ کیا جائے گا، تصفیہ کی شرائط کے ساتھ منسلک کرتے ہوئے، فریقین کو ہدایت دی جائے گی کہ مقررہ وقت کے اندر شرائط کی تعمیل کریں۔

(ر) شکایت کو حل کیا جائے گا جب:

- (i) کمپنی کی طرف سے شکایت کنندہ کے ساتھ محتسب کی مداخلت پر اس کا تصفیہ کیا گیا ہے۔ یا۔
- (ii) شکایت کنندہ نے تحریری طور پر یا دوسری صورت میں (جو ریکارڈ کیا جا سکتا ہے) سے اتفاق کیا ہے کہ شکایت کے حل کا طریقہ اور حد تسلی بخش ہے؛ یا
- (iii) شکایت کنندہ نے رضاکارانہ طور پر شکایت واپس لے لی ہے۔

(2) محتسب کی طرف سے ایوارڈ:

(الف) شکایت کو مسترد نہ کرنے کی صورت میں، محتسب درج ذیل حالات میں ایک فیصلہ جاری کرے گا:

- (i) اسکیم کے مطابق دستاویزات/معلومات فراہم نہ کرنا؛ یا
- (ii) فریقین کو سنانے کا مناسب موقع فراہم کرنے کے بعد، ریکارڈز کی بنیاد پر اسکیم کے تحت معاملہ حل نہ ہونا۔

(ب) محتسب ایک معقول فیصلہ جاری کرنے سے قبل، بینکاری قانون اور نفاذ کے اصولوں، آر بی آئی کی جانب سے وقتاً فوقتاً جاری کردہ ہدایات، احکامات اور رہنمائی خطوط، اور دیگر متعلقہ عوامل کو بھی مد نظر رکھے گا۔

(ت) فیصلے میں، دیگر باتوں کے علاوہ، کمپنی کو اپنی ذمہ داریوں کی مخصوص کارکردگی کے لیے دی گئی ہدایات شامل ہوں گی، اور اس کے علاوہ، اگر کوئی ہے، تو وہ رقم جو کمپنی کو شکایت کنندہ کو نقصان کی صورت میں بطور معاوضہ ادا کرنی ہوگی۔

(ج) محتسب کو یہ اختیار نہیں ہوگا کہ وہ معاوضے کے ذریعے ادائیگی کی ہدایت کرتے ہوئے ایوارڈ پاس کرے، ایک ایسی رقم جو شکایت کنندہ کے نقصان سے زیادہ ہو یا ₹ 20 لاکھ جو بھی کم ہو۔ معاوضہ جو محتسب کی طرف سے دیا جا سکتا ہے وہ تنازعہ میں شامل رقم کے علاوہ ہو گا۔

(ح) محتسب شکایت کنندہ کے وقت کے ضیاع، اٹھنے والے اخراجات، ہراساں کیے جانے اور شکایت کنندہ کو ہونے والی ذہنی اذیت کو مدنظر رکھتے ہوئے شکایت کنندہ کو 1 لاکھ سے زیادہ کا معاوضہ بھی دے سکتا ہے۔

(خ) ایوارڈ کی ایک کاپی شکایت کنندہ اور کمپنی کو بھیجی جائے گی۔

(د) منظور شدہ ایوارڈ ختم ہو جائے گا اور اس کا کوئی اثر نہیں ہوگا جب تک کہ شکایت کنندہ کاپی کی وصولی کی تاریخ سے 30 دن کی مدت کے اندر، کمپنی کو دعوے کے مکمل اور حتمی تصفیے میں ایوارڈ کی منظوری کا خط پیش نہ کرے۔
بشرطیکہ شکایت کنندہ کے ذریعہ ایسی کوئی قبولیت پیش نہ کی جائے اگر اس نے اپیل دائر کی ہو۔

(ذ) کمپنی کو فیصلے کی تعمیل کرنی ہوگی اور شکایت کنندہ کے خط کی رسید کی تاریخ سے 30 دن کے اندر محتسب کو تعمیل کے بارے میں اطلاع دینی ہوگی، اگر اس نے اپیل کی ہو تو۔

(3) شکایت کا رد:

(الف) نائب محتسب یا محتسب کسی بھی مرحلے پر شکایت کو رد کر سکتے ہیں اگر یہ ظاہر ہو کہ شکایت درج کی گئی ہے:

- (i) اسکیم کے تحت قابل مداخلت نہ ہو۔ یا۔
- (ii) تجاویز پیش کرنے یا رہنمائی یا وضاحت طلب کرنے کی نوعیت میں ہے۔

(ب) محتسب کسی بھی مرحلے پر شکایت کو مسترد کر سکتا ہے اگر:

- (i) اس کی رائے میں خدمت میں کوئی کمی نہیں ہے۔ یا۔
- (ii) متعلقہ نقصان کے لیے طلب کیا گیا معاوضہ محتسب کے اختیار سے باہر ہے کہ وہ معاوضہ دے سکے جیسا کہ شق 8(2) میں اشارہ کیا گیا ہے؛ یا

(iii) شکایت کنندہ کی طرف سے مناسب احتیاط کے ساتھ شکایت کی پیروی نہیں کی گئی ہے۔ یا

(iv) شکایت کسی مناسب وجہ کے بغیر ہے؛ یا

(v) شکایت میں وسیع دستاویزی اور زبانی شواہد پر غور کرنے کی ضرورت ہے اور محتسب کے سامنے کارروائی ایسی شکایت کے فیصلے کے لیے مناسب نہیں ہے۔ یا

(vi) محتسب کے خیال میں شکایت کنندہ کو کوئی مالی نقصان یا کوئی بھی نقصان نہیں ہوا ہے، یا اسے کسی بھی اذیت کا سامنا نہیں کرنا پڑا۔

(ت) اپیل اتھارٹی کے سامنے درخواست:

- (1) اسکیم کے تحت دستاویزات/معلومات پیش نہ کرنے پر جاری کردہ ایوارڈ کے لیے کمپنی کو اپیل کا کوئی حق نہیں ہوگا۔
- (2) کمپنی اگر کسی ایوارڈ یا شکایت کے بند ہونے سے متاثر ہو، تو اسکیم کے تحت، ایوارڈ یا شکایت کے بند ہونے کی تاریخ سے 30 دن کے اندر اپیل اتھارٹی کے سامنے ایک اعتراض درج کر سکتی ہے۔
- (الف) بشرطیکہ کمپنی کی جانب سے اپیل کی صورت میں، اپیل دائر کرنے کے لیے 30 دن کی مدت اس تاریخ سے شروع ہوگی جس دن کمپنی کو شکایت کنندہ کے ذریعہ ایوارڈ کی منظوری کا خط موصول ہوا:
- (ب) مزید یہ کہ کمپنی کی طرف سے اپیل صرف چیئرمین یا منیجنگ ڈائریکٹر/ چیف ایگزیکٹو آفیسر کی سابقہ منظوری کے ساتھ دائر کی جا سکتی ہے، یا، ان کی غیر موجودگی میں، ایگزیکٹو ڈائریکٹر/ برابر کے عہدے کے اہلکار۔
- (ت) بشرطیکہ اپیل اتھارٹی، اگر وہ مطمئن ہو کہ کمپنی کے پاس وقت کے اندر اپیل نہ کرنے کے لیے کافی وجہ تھی، تو وہ مزید مدت کی اجازت دے سکتی ہے جو 30 دن سے زیادہ نہ ہو۔

(3) شکایت کرنے والے، اگر کسی ایوارڈ یا شکایت کے رد کے بعد متاثر ہوں، تو ایوارڈ یا شکایت کے رد کو موصول کرنے کی تاریخ سے 30 دن کے اندر اعلیٰ اختیارات کے سامنے اعتراض کر سکتے ہیں، مثلاً اسکیم کو نافذ کرنے والے ریزرو بینک آف انڈیا کے ان چارج میں سے کسی کے پاس۔

بشرطیکہ اپیل اتھارٹی، اگر وہ مطمئن ہو کہ شکایت کنندہ کے پاس وقت کے اندر اپیل نہ کرنے کے لیے کافی وجہ تھی، تو وہ مزید مدت کی اجازت دے سکتی ہے جو 30 دن سے زیادہ نہ ہو۔

(4) اپیل اتھارٹی کا سیکریٹری اس کی جانچ کرے گا اور اپیل پر کارروائی کرے گا۔

(5) اپیل اتھارٹی، فریقین کو سننے کا معقول موقع دینے کے بعد مندرجہ ذیل اقدامات اٹھا سکتا ہے:

(الف) اعتراض کو رد کرے، یا۔

(ب) اپیل کی اجازت دیں اور محتسب کے ایوارڈ یا آرڈر کو ایک طرف رکھیں؛ یا

(ت) اس معاملے کو نئے سرے سے نمٹانے کے لیے محتسب کو ریمانڈ دیں ان ہدایات کے مطابق جو اپیل اتھارٹی ضروری یا مناسب سمجھے۔ یا

(ج) محتسب یا ایوارڈ کے حکم میں ترمیم کریں اور ایسی ہدایات پاس کریں جو محتسب کے حکم کو نافذ کرنے کے لیے ضروری ہو یا اس طرح ترمیم شدہ ایوارڈ؛ یا۔

(ح) کوئی دوسرا حکم جاری کرے جیسا کہ یہ مناسب سمجھے۔

(6) اپیل اتھارٹی کے حکم کا وہی اثر ہوگا جو محتسب کے ذریعہ منظور کیا گیا ہے یا اسکیم کے تحت شکایت کو مسترد کرنے کا حکم، جیسا کہ معاملہ ہوگا۔

(7) معلومات کا ظاہر کرنا:

(الف) کمپنی صارفین کی سہولت کے لیے شاخوں/ کاروبار کی جگہوں پر نودل افسر کا نام اور رابطہ تفصیلات (ٹیلیفون/ موبائل نمبر اور ای میل پتے) اور محتسب کا نام اور رابطہ تفصیلات نمایاں طور پر ظاہر کرے گی، جن سے صارف رابطہ کر سکتا ہے۔

(ب) کمپنی اسکیم کی اہم خصوصیات (انگریزی، ہندی، اور مقامی زبان میں) جیسا کہ آر بی آئی ماسٹر ڈائریکشن میں فراہم کی گئی ہیں، تمام دفاتر اور برانچوں میں اس طرح سے نمایاں کرے گی کہ دفتر یا برانچ میں آنے والے شخص کو آسانی سے معلومات حاصل ہو سکے۔

(ت) اوپر دی گئی تمام تفصیلات جو نقطہ (الف) اور (ب) میں فراہم کی گئی ہیں، اسکیم کی ایک کاپی کے ساتھ، کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی نمایاں طور پر ظاہر کی جائیں گی۔

(ج) پرنسپل نوڈل آفیسر:

ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ نے پرنسپل نوڈل آفیسر کو ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ کے خلاف دائر کی گئی شکایات کے سلسلے میں آر بی آئی محتسب کے سامنے نمائندگی اور معلومات فراہم کرنے کے لیے مقرر کیا ہے۔ پرنسپل نوڈل آفیسر کی تفصیلات درج ذیل ہیں:

پرنسپل نوڈل آفیسر کا نام	جناب آشیش سرین سینئر نائب صدر - کسٹمر سکسز ایکسپریس بلڈنگ، تیسری منزل، 9-10، بہادر شاہ ظفر مارگ، نئی دہلی- 110002
رابطہ نمبر	011-41204444
ای میل ایڈریس	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

ضمیمہ - ت

غیر بینکنگ مالیاتی کمپنی محتسب کے ساتھ شکایت کا فارم (درج کیا جائیگا ہے)
[اسکیم کی شق 11(2)]
(شکایت کنندہ کے ذریعہ بھرا جائے گا)

کو:

محتسب میڈم/سر،

موضوع: ڈائریکٹوریٹ برائے مارکیٹنگ اور معائنہ فائننس پرائیویٹ لمیٹڈ کی (برانچ یا دفتر کی جگہ) کے خلاف شکایت

شکایت کی تفصیلات درج ذیل ہیں:

(1) شکایت کنندہ کا نام:

(2) عمر (سال):

(3) جنس:

(4) شکایت کنندہ کا مکمل پتہ۔

پن کوڈ۔ ای میل (اگر دستیاب ہو)
فون نمبر (اگر دستیاب ہو) - موبائل نمبر۔

(5) کے خلاف شکایت (ڈی ایم آئی فائننس پرائیویٹ لمیٹڈ کے شاخ یا دفتر کے نام اور مکمل پتہ)
پن کوڈ۔

(6) ڈی ایم آئی فائننس پرائیویٹ لمیٹڈ کے ساتھ تعلق/کھانا نمبر کی قسم (اگر کوئی ہو)

(7) لین دین کی تاریخ اور تفصیلات، اگر دستیاب ہو۔

(الف) شکایت کنندہ کی طرف سے کمپنی سے پہلے ہی کی گئی شکایت کی تاریخ:

(براہ کرم شکایت کی ایک کاپی منسلک کریں)

(ب) کیا شکایت کنندہ کی طرف سے کوئی یاد دہانی بھیجا گیا تھا؟: ہاں/نہیں

(براہ کرم یاد دہانی کی ایک کاپی منسلک کریں)

(8) براہ کرم متعلقہ باکس پر نشان لگائیں (ہاں/نہیں) - آیا آپ کی شکایت:

(i)	کیا زیر سماعت/ثالثی کے تحت ہے؟	ہاں	نہیں
(ii)	ایک وکیل کے ذریعے کیا جاتا ہے، سوائے اس کے کہ جب وکیل متاثرہ فریق ہو۔	ہاں	نہیں
(iii)	محتسب کے ساتھ اسی بنیاد پر پہلے ہی نمٹایا گیا ہے یا زیر عمل ہے؟	ہاں	نہیں
(iv)	کیا کمپنی کی انتظامیہ یا حاکم کے خلاف عام شکایت/شکایتیں ہیں؟	ہاں	نہیں
(v)	کیا منظم اداروں کے درمیان تنازعہ کی وجہ سے ہے؟	ہاں	نہیں
(vi)	ملازم اور آجر کے درمیان تعلقات پر مبنی ہے؟	ہاں	نہیں

(9) شکایت کا موضوع:

(10) شکایت کی تفصیلات: (اگر جگہ کافی نہیں ہے، تو براہ کرم ایک علیحدہ شیٹ منسلک کریں)

11) کیا کمپنی کی طرف سے شکایت موصول ہونے کے 30 دنوں کے اندر اندر کوئی جواب موصول ہوا ہے؟ ہاں/نہیں (اگر ہاں، تو براہ کرم جواب کی ایک کاپی منسلک کریں)

12) محتسب سے مانگی گئی ریلیف (براہ کرم اپنے دعوے کی حمایت میں دستاویزی ثبوت کی ایک کاپی منسلک کریں، اگر کوئی ہو)

13) شکایت کرنے والے کی طرف سے بطور معاوضہ دعویٰ کردہ مالی نقصان کی نوعیت اور حد (اگر کوئی ہو) (براہ کرم اسکیم کی شقیں 15 (4) اور 15 (5) کا حوالہ دیں)

14) منسلک دستاویزات کی فہرست:

15) اعلان:

(i) میں/ہم، شکایت کنندہ/بہاں اعلان کرتا ہوں کہ:

الف) اوپر دی گئی معلومات درست اور صحیح ہیں؛ اور

ب) میں نے اوپر بیان کردہ کسی حقیقت کو چھپایا یا غلط بیان نہیں کیا اس کے ساتھ جمع کرائی گئی دستاویزات میں۔

(ii) شکایت ایک سال کی مدت کے ختم ہونے سے پہلے درج کی گئی ہے، جیسا کہ اسکیم کے 10(2) کے بیانات کے مطابق شمار کیا جاتا ہے۔

آپ کا خادم/فرمان بردار

(شکایت کنندہ/مجاز نمائندے کے دستخط)

مختار نامہ/اجازت نامہ

اگر شکایت کنندہ کسی نمائندے کو اپنی طرف سے محتسب کے سامنے پیش ہونے اور جمع کرانے کا اختیار دینا چاہتا ہے، تو درج ذیل اعلامیہ جمع کرانا چاہیے:

میں/ہم اس کے ذریعے محترم/محترمہ کو میرے/ہمارے مجاز نمائندے کے طور پر نامزد کرتے ہیں جن کے رابطے کی تفصیلات درج ذیل ہیں:
مکمل پتہ:

پن کوڈ: ای میل
فون نمبر: موبائیل نمبر

(شکایت کنندہ کے دستخط)
