डी एम आइ फाइनेंस

डी एम आइ फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
की
उचित व्यवहार संहिता

पॉलिसी का सारांश

पॉलिसी का नाम	उचित व्यवहार संहिता
प्रथम संस्करण स्वीकृत होने की तारीख	19 अप्रैल, 2011
समीक्षा की अवधि	वार्षिक
निर्माणकर्ता	अनुपालन विभाग
जांचकर्ता	संचलान एवं ग्राहक सफलता
स्वामी/संपर्क	अनुपालन विभाग
स्वीकृति प्रदान करने वाले	निदेशक मंडल
स्वीकृतिकर्ता	निदेशक मण्डल

समीक्षा की तारीख	अगली समीक्षा की तारीख	टिप्पणियां/राय/बदलाव
3 सितंबर, 2021	**सितंबर 2022 में या उससे पहले**	विभिन्न खंडों की वार्षिक समीक्षा और संशोधन।
12 अगस्त, 2022	**अगस्त 2023 में या उससे पहले**	वार्षिक समीक्षा
14 नवंबर, 2022	**नवंबर 2023 में या उससे पहले**	कंपनी के नियामक प्रावधानों/कानूनों और व्यवसाय के साथ सामान्य संरेखण
22 मई, 2023	**मई 2024 में या उससे पहले**	ग्राहक शिकायतों को दर्ज करने के लिए माध्यमों में संशोधन किया गया है।
3 नवंबर, 2023	**नवंबर 2024 में या उससे पहले**	कंपनी के नियामक प्रावधानों/कानूनों और व्यवसायों के साथ सामान्य संरेखण
16 मई, 2024	**मई 2025 में या उससे पहले**	वार्षिक समीक्षा
1 नवंबर, 2024	**नवंबर 2025 में या उससे पहले**	रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (आरबीआई) के 17 अक्टूबर 2024 को निर्देशित निर्देशों के अनुसार कंपनी के नियामक प्रावधानों/कानूनों और व्यवसायों के साथ सामान्य संरेखण

1. प्रस्तावना:

उचित व्यवहार संहिता ("FPC") को डीएमआई (DMI) फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("DMI" या "कंपनी") द्वारा समय-समय पर संशोधित भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") ("RBI मास्टर निदेश") द्वारा जारी मास्टर डायरेक्शन – भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी -स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 के अनुसार तैयार किया गया है।
भारतीय रिज़र्व बैंक मास्टर निदेशों के अध्याय VII (उचित व्यवहार संहिता) के अनुसार, ग्राहक इंटरफेस रखने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों ("**NBFCs**") को आरबीआई मास्टर निदेशों में निर्धारित उचित व्यवहार संहिता ('FPC') संबंधी दिशानिर्देशों को अपनाना आवश्यक है। डीएमआई (DMI) ने, ग्राहक इंटरफेस वाला एनबीएफसी होने के नाते, उधार देने वाले व्यवसाय के लिए इस एफपीसी को अपनाया है। एफपीसी, आरबीआई द्वारा 02 सितंबर, 2022 को अपने 'डिजिटल लेंडिंग दिशानिर्देश' ("**Digital Lending Guidelines**") के माध्यम से निर्धारित विभिन्न प्रकटीकरण आवश्यकताओं को शामिल करना चाहता है, जैसा कि कंपनी के उधार व्यवसाय पर लागू होता है।

2. उद्देश्य और इसकी उपयोगिता:

डीएमआई (DMI) ने अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष और पारदर्शी प्रथाओं को हासिल करने की कोशिशों के साथ अमल में लाने के लिए एफपीसी को अपनाया है। यह एफपीसी ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन किए जाने वाले न्यूनतम मानकों को निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष नियमिताओं को बढ़ावा देने का इरादा रखता है। इसके अलावा, एफपीसी (FPC) में पारदर्शिता बढ़ाने की भी कोशिश की गई है ताकि ग्राहकों को कंपनी द्वारा पेश किए जा रहे उत्पादों/सेवाओं की बेहतर समझ हो सके।

यह एफपीसी (FPC) कंपनी के उधार व्यवसाय संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होगी जिसमें डिजिटल उधार, विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रोसेसिंग, सर्विसिंग, कलेक्शन आदि गतिविधियां शामिल हैं। एफपीसी (FPC) के लिए DMI की प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी।

कंपनी का निदेशक मंडल और प्रबंधन, यह सुनिश्चित करने के लिए निर्मित की गई नियमिताओं को स्थापित करने के लिए जिम्मेदार है कि इसके संचालन एफपीसी (FPC) के प्रति मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं और सभी कर्मचारी एफपीसी (FPC) के बारे में जानते हैं।

3. परिभाषाएं

- a) **"प्राधिकृत प्रतिनिधि"** से मतलब है प्राधिकृत अधिवक्ता के अलावा कोई और व्यक्ति, विधिवत नियुक्त और लिखित रूप में लोकपाल के समक्ष कार्यवाहियों में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए
- b) **"बोर्ड"** का अर्थ है कंपनी का निदेशक मंडल।
- c) **"शिकायत"** का अर्थ है कंपनी की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाने के लिए लिखित रूप में या अन्य तरीकों से किया गया कोई भी अभ्यावेदन, और/या योजना के तहत राहत मांगना;
- d) **"कंपनी"** का अर्थ है DMI फायनेंस प्राइवेट लिमिटेड।
- e) **"निदेशक"** से मतलब है एक व्यक्तिगत निदेशक या कंपनी के बोर्ड का कोई भी निदेशक ।
- f) **"एफपीसी (FPC)"** का अर्थ है–उचित व्यवहार संहिता।
- g) **"लोकपाल/उपलोकपाल"** का मतलब है योजना के अंतर्गत रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त कोई अधिकारित व्यक्ति।
- h) **"आरबीआई (RBI)"** का अर्थ है भारतीय रिजर्व बैंक।
- i) **"स्कीम"** का अर्थ है भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिनांक 12 नवंबर, 2021 को जारी रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021, जिसे कि समय-समय पर संशोधित किया गया है।

4. डीएमआई (**DMI) के सभी ऋण उत्पादों पर लागू मानदंड:**

(i) ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया:

(a) कंपनी के सभी ऋण उत्पाद कंपनी द्वारा अपनाई गई ऋण नीति के अनुसार होंगे।

(b) डीएमआई (DMI) द्वारा ग्राहक के साथ सभी संचार अंग्रेजी में किए जाएंगे क्योंकि यह आमतौर पर डीएमआई (DMI) के सभी ग्राहकों की सामान्य भाषा है। यदि कोई ग्राहक स्पष्ट रूप से किसी अन्य भाषा में संचार का अनुरोध करता है, तो डीएमआई (DMI) इस प्राथमिकता को स्वीकार करेगा, और उस क्लाइंट के साथ बाद के सभी संचार अनुरोधित भाषा में होंगे।

(c) प्रक्रिया के भाग के रूप में और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, आवेदन चरण में डीएमआई (DMI) सभी आवश्यक सूचना उपलब्ध कराएगा जिसमें ऋण प्रस्ताव की अस्वीकृति के मामले में प्रोसेसिंग फीस/प्रभार, यदि कोई हो, न लौटाया जाने वाला शुल्क, समय-पूर्व भुगतान विकल्प आदि शामिल हैं, जो ग्राहक के हित को प्रभावित करते हैं ताकि अन्य एनबीफसी (**NBFC)** द्वारा प्रस्तावित निबंधन एवं शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।

(d) कंपनी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती प्रदान करेगी, उस समय-सीमा के साथ जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा। इसके अलावा, ऋण आवेदन का निपटान 60 दिनों तक की समयावधि के भीतर या ग्राहक के साथ पारस्परिक रूप से सहमत होने के समय के भीतर किया जाएगा।

(e) कंपनी, ऋण आवेदन चरण में, आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले सभी आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख करेगी।

(f) पसंद का प्रयोग करने पर, ग्राहक को उसकी पसंद के ऋण उत्पाद के बारे में प्रासंगिक जानकारी दी जाएगी।

(g) जब भी आवश्यक होगा, ग्राहक को उसके आवेदन की स्थिति के बारे में सूचित किया जाएगा। कंपनी, ऋण आवेदन स्वीकार करते समय ऋण की मंजूरी और प्रदानता यानि संवितरण तक की पूरी ऋण प्रक्रिया और कार्यवाही की जानकारी देगी। ग्राहक को उस समय-सीमा के बारे में भी सूचित किया जाएगा जिसके भीतर व्यवसाय के सामान्य क्रम में पूरी ऋण प्रक्रिया पूरी की जाएगी।

(ii) <u>ऋण मूल्यांकन नियम और शर्तें:</u>

(a) डीएमआई (DMI) ग्राहक द्वारा प्रस्तुत सूचना की जांच करेगा और यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी तो वह ऋण आवेदन के शीघ्र निपटान को आसान बनाने के लिए शीघ्र ही इसकी मांग करेगा।

(b) डीएमआई (DMI) लिखित रूप में प्रस्तावित ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों को सूचित करेगा (अंग्रेजी में, क्योंकि यह डीएमआई (DMI) के सभी ग्राहकों की सामान्य भाषा है), स्वीकृति पत्र या टर्म शीट या लिखित संचार के किसी अन्य रूप के माध्यम से और इसमें शामिल होंगे:

- ब्याज की वार्षिक दर सहित नियमों और शर्तों के साथ ऋण की राशि;
- चूक गए ब्याज(डिफ़ाल्ट इंटरेस्ट)/अतिदेय प्रभारों (ओव्रड्यू) (जो भी मामला हो, प्रति माह/वार्षिक प्रतिशत में व्यक्त) और ग्राहकों द्वारा उनके ऋण खाते के संबंध में देय प्रभारों और उसके आवेदन की विधि;
- ऋण के देर से पुनर्भुगतान के लिए अतिदेय शुल्क स्पष्ट रूप से ऋण समझौते में बोल्ड में उल्लेख किया जाएगा;
- डीएमआई (DMI) द्वारा उधारकर्ता से प्रभारित अतिदेय प्रभारों (ओवरड्यू) का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा अर्थात ऐसे अतिदेय प्रभारों पर आगे कोई ब्याज नहीं लिया जाएगा।
- ग्राहक को मंजूरी के नियमों और शर्तों की स्वीकृति प्रदान करने की आवश्यकता होगी यदि वह ऋण प्राप्त करना चाहता है।

(c) अतिदेय (ओव्रड्यू) शुल्कों की मात्रा और कारण डीएमआई (DMI) द्वारा ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों/मुख्य तथ्य कथन(KFS-की फ़ैक्ट स्टेटमेंट) में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे, इसके अलावा ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत कंपनी की वेबसाइटों पर भी प्रदर्शित किए जाएंगे।

(d) यदि डीएमआई (DMI) आवेदक को ऋण उपलब्ध नहीं करा सकता है, तो वह ऋण की अस्वीकृति का कारण बताने की कोशिश करेगा।

(e) डीएमआई (DMI) ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति, जिसे उधारकर्ता अंग्रेजी में समझता है, तथा ऋण समझौते में उल्लेख किए गए सभी प्रासंगिक अनुलग्नकों यानि की जुड़े हुए दस्तावेजों की प्रति उपलब्ध कराएगा तथा इन्हे ग्राहक द्वारा विधिवत् अनुमोदित किया जाएगा और डीएमआई (DMI) के प्राधिकृत अधिकारियों द्वारा इन पर वापस दस्तखत (काउंटर साइन) किए जाएंगे।

(iii) ऋण का वितरण तथा नियम एवं शर्तों में परिवर्तन:

(a) डीएमआई (DMI) ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली अंग्रेजी में सूचना देगा, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों एवं शर्तों में किया गया कोई भी परिवर्तन शामिल है।

(b) ब्याज दरों और प्रभारों में परिवर्तन केवल भविष्य मे संभावित प्रभाव से ही किए जाएंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को लागू होने वाले ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।

(c) समझौते के तहत, भुगतान वापस लेने/तेज करने या प्रदर्शित करने का का निर्णय समझौते के अनुरूप होगा। समझौते के तहत भुगतान वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, डीएमआई (DMI) ग्राहकों को ऋण समझोते के अनुरूप नोटिस देगा।

(d) डीएमआई (DMI) बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, बशर्ते कि डीएमआई (DMI) के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी, जिनके तहत डीएमआई (DMI) प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

(e) स्वीकृति/सुविधाओं/ऋण/अधिदेश/प्रस्तावों के संबंध में ग्राहक के साथ सभी संचार जैसे स्वीकृतियां (संशोधन या परिशिष्ट सहित) लिखित रूप में होंगी तथा न्यूनतम दस वर्षों की अवधि के लिए संरक्षित रहेंगी।

(**iv) सामान्य:**

(a) सुरक्षित ऋण के मामले में, डीएमआई (DMI) ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान के पश्चात 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगा तथा किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत प्रभारों को हटा देगा।

(b) उधारकर्ता को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस आउटलेट/शाखा से एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा, जहां ऋण खाते की सेवा ली गई थी या डीएमआई (DMI) के किसी अन्य कार्यालय से, जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, वह ऐसा अपनी पसंद के अनुसार कर सकता है।

(c) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा तथा स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि को या उसके पश्चात जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।

(d) डीएमआई (DMI) ऋण समझौते की शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई जानकारी संज्ञान में नहीं आती)।

(e) ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति देने वाले व्यक्ति को अन्यथा, यानी डीएमआई (DMI) से आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर अवगत कराया जाना चाहिए। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

(f) यदि ग्राहक पुनर्भुगतान के लिए तय किए गए शेड्यूल का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से दौरा करके और/या गिरवी, यदि कुछ हो तो, को वापस लेने के द्वारा ग्राहक को याद दिलाना शामिल होगा। डिफ़ॉल्ट के मामले में, डीएमआई (DMI) मामले को वसूली एजेंट को दे सकता है और ग्राहक को वसूली कार्यवाही शुरू होने की सूचना देगा। डीएमआई (DMI) यह सुनिश्चित करेगा कि वसूली की उसकी प्रक्रिया में ग्राहक को परेशान न किया जाए। ग्राहकों के प्रश्नों और शिकायतों को सौहार्दपूर्ण तरीके से निपटाने के लिए डीएमआई (DMI) द्वारा अपने कर्मचारियों को उचित निर्देश दिए जाएंगे।

(g) डीएमआई (DMI) व्यवसाय के अलावा किसी अन्य उद्देश्य के लिए गए ऋण के व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर चार्ज/प्री-पेमेंट पेनाल्टी नहीं लगाएगा।

(h) सभी शुल्क/चार्ज/ब्याज कंपनी द्वारा अपनाई गई ब्याज दर पॉलिसी या लोन पर लागू नियमों और शर्तों के अनुसार लगाए जाएंगे।

(i) डीएमआई (DMI) प्रयास करेगा कि संवितरण के बाद पर्यवेक्षण रचनात्मक हो और ग्राहक को होने वाली वास्तविक कठिनाइयों पर उचित विचार किया जाए।

(j) डीएमआई (DMI) वित्तीय कठिनाई के वास्तविक मामलों पर उचित रूप से विचार करेगा। ग्राहक को ऐसी किसी भी समस्या की पहचान करनी चाहिए और डीएमआई (DMI) को जल्द से जल्द बताना चाहिए।

(k) ग्राहक की सभी व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय होगी और किसी तीसरे पक्ष को तब तक नहीं बताई जाएगी जब तक कि ग्राहक लिखित रूप में सहमत न हो। 'तृतीय पक्ष' शब्द में सभी कानून प्रवर्तन एजेंसियां, क्रेडिट सूचना ब्यूरो, आरबीआई, अन्य बैंक और वित्तीय संस्थान तथा कोई भी अन्य राज्य, केंद्रीय या अन्य नियामक निकाय शामिल नहीं हैं। इसके अलावा, डीएमआई (DMI) निम्नलिखित परिस्थितियों में भी ग्राहक की जानकारी प्रकट कर सकता है:

- यदि डीएमआई (DMI) को कानून द्वारा बाध्य किया जाता है।
- यदि सूचना का खुलासा करना जनहित में है।
- यदि डीएमआई (DMI) के हित में खुलासा करना ज़रूरी है।

(l) वर्तमान में, डीएमआई (DMI) फ्लोटिंग रेट पर निजी ऋण (पर्सनल लोन) स्वीकृत नहीं करता है, लेकिन यदि डीएमआई (DMI) भविष्य में ऐसा करने की योजना बनाता है, तो डीएमआई (DMI) अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित दिशानिर्देशों को अपनाएगा।

- ईएमआई (EMI) आधारित अपूर्व निर्धारित दर (फ्लोटिंग रेट) के निजी ऋण (पर्सनल लोन) की मंजूरी के समय, डीएमआई (DMI) उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण की अवधि के दौरान बाहरी बेंचमार्क दर में संभावित वृद्धि के परिदृश्य में, अवधि बढ़ाने और/या ईएमआई (EMI) में वृद्धि के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है।
- मंजूरी के समय, डीएमआई (DMI) उधारकर्ताओं को ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगा जिससे ईएमआई (EMI) और/या अवधि या दोनों में बदलाव हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई (EMI)/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दरों को रीसेट करने के समय, डीएमआई (DMI) उधारकर्ताओं को बोर्ड द्वारा अनुमोदित पॉलिसी के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगा। पॉलिसी में अन्य बातों के साथ-साथ यह भी निर्दिष्ट किया जाएगा कि ऋणदाता को ऋण की अवधि के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति होगी।
- उधारकर्ता को यह विकल्प भी दिया जाएगा कि वह निम्न में से कोई एक चुन सके:
  a) ईएमआई (EMI) में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों का संयोजन; और, b) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करना।

  फोरक्लोजर शुल्क/ प्रीपेमेंट पेनाल्टी मौजूदा निर्देशों के अधीन तय किए जाएंगे।

- ऋण को फ्लोटिंग से फिक्स्ड दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित कोई अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागतों को मंजूरी पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा और साथ ही समय-समय पर डीएमआई (DMI) द्वारा ऐसे शुल्कों/लागतों में संशोधन के समय भी इसका खुलासा किया जाएगा।
- डीएमआई (DMI) प्रत्येक तिमाही के अंत में उधारकर्ताओं को उचित माध्यम से एक विवरण साझा करेगा/उपलब्ध कराएगा, जिसमें कम से कम आज तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई (EMI) राशि, शेष ईएमआई (EMI) की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (APR) का उल्लेख होगा। डीएमआई (DMI) यह सुनिश्चित करेगा कि विवरण सरल हों तथा उधारकर्ता उन्हें आसानी से समझ सके।

(v) **निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:** डीएमआई (DMI) ने अपने निदेशक मंडल की मंजूरी से अगले पैराग्राफ में वर्णित विवरण के अनुसार संगठन के भीतर ग्रेविएंस रिड्रेसल मेकेनिज्म ("**GRM**- शिकायत निवारण तंत्र") निर्धारित किया है। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए। निदेशक मंडल एफपीसी (FPC) का पालन किया जा रहा है या नहीं और जीआरएम (GRM**)** के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगा। इस संबंध में एक समेकित रिपोर्ट हर साल बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

(**vi)** **शिकायत निवारण तंत्र** ("GRM"): कंपनी अपने निदेशक मंडल की मंजूरी से शिकायत निवारण तंत्र ("**GRM**") को अपनाएगी जो **'**अनुलग्नक-A' के रूप में संलग्न है। आरबीआई (RBI) मास्टर निर्देशों के तहत निर्धारित 'FPC पर दिशानिर्देश' और 'एनबीएफसी द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में जोखिम प्रबंधन और आचार संहिता पर निर्देश' के अनुसार, कंपनी का उपरोक्त जीआरएम (GRM**)** कंपनी द्वारा नियुक्त किसी भी आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दों से भी निपटेगा।

(**vii)** एफपीसी (**FPC) की भाषा और संचार का तरीका:** डीएमआई (DMI), एफपीसी (FPC) पर दिशा-निर्देशों और आरबीआई (RBI) मास्टर निर्देशों के अनुसार, अंग्रेजी भाषा में एफपीसी (FPC) लागू करेगा। कंपनी एफपीसी (FPC) को क्षेत्रीय/स्थानीय भाषाओं में भी उपलब्ध कराएगी, ताकि स्थानीय भाषा में एफपीसी (FPC) के लिए अनुरोध करने वाले ग्राहकों को इसका लाभ मिल सके।

(**viii)** **ब्याज दर के संबंध में कोड:**

(a) आरबीआई (RBI) मास्टर निर्देशों के अनुसार, डीएमआई (DMI) के बोर्ड द्वारा अनुमोदित ब्याज दर पॉलिसी पहले से ही लागू है, जिसमें ब्याज दरें, प्रोसेसिंग फी और अन्य शुल्क निर्धारित करने में आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का उल्लेख है। कंपनी द्वारा अपनाए गए ब्याज दर मॉडल में फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा जाता है और इसके द्वारा दिए जाने वाले ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित की जाती है।

(b) डीएमआई (DMI) अपने आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में अपने उधारकर्ताओं को ब्याज दर, जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य की जानकारी देगा करेगा।

(c) ब्याज दरें और जोखिम के वर्गीकरण का तरीका भी डीएमआई (DMI) की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

(d) डीएमआई (DMI) द्वारा ली जाने वाली ब्याज दर, वार्षिक दर होगी ताकि ग्राहक को खाते पर ली जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता चल सके।

(ix) **लोकपाल योजना:**

कंपनी 'रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' ("**ओम्बडसमेन स्कीम**") का अनुपालन सुनिश्चित करेगी। लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताओं के साथ प्रमुख नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण एफपीसी (FPC) के अनुलग्नक बी में दिया गया है। लोकपाल योजना की एक ऐसी ही प्रति कंपनी की वेबसाइट https://www.dmifinance.in पर भी उपलब्ध है।

(x) **आंतरिक लोकपाल ("इंटरनल ओम्बडसमेन-IO"):**

कंपनी ने आरबीआई (RBI) की अधिसूचना, 'गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति' दिनांक 15 नवंबर, 2021, के अनुसार के अनुसार अपने आंतरिक लोकपाल की विधिवत नियुक्ति की है।
आंतरिक लोकपाल केवल उन शिकायतों से निपटेगा जिनकी कंपनी द्वारा पहले ही जांच की जा चुकी है लेकिन जिन्हे कंपनी द्वारा आंशिक रूप से या पूरी तरह से खारिज कर दिया गया है। दूसरे शब्दों में, आंतरिक लोकपाल ग्राहकों या जनता के सदस्यों से सीधे प्राप्त शिकायतों को नहीं संभालेगा। हालाँकि, निम्नलिखित प्रकार की शिकायतें आंतरिक लोकपाल के दायरे से बाहर होंगी और आंतरिक लोकपाल द्वारा नहीं संभाली जाएँगी:

(a) धोखाधड़ी, गबन आदि से संबंधित शिकायतें, सिवाय उन शिकायतों के जो कंपनी की ओर से सेवा में कमी, यदि कोई हो, के कारण हुई हों;

(b) (a) आंतरिक प्रशासन, (b) मानव संसाधन, (c) कर्मचारियों के वेतन और पारिश्रमिक से संबंधित शिकायतें/संदर्भ;
(c) कंपनी के सुझावों और वाणिज्यिक निर्णयों की प्रकृति से संबंधित शिकायतें;
(d) ऐसी शिकायतें जो उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, न्यायालय आदि जैसे अन्य निकायों द्वारा तय की गई हों अथवा पहले से वहां लंबित हों।

कंपनी के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से अस्वीकृत की गई शिकायतों को शिकायत प्राप्त होने की तिथि से तीन सप्ताह की अवधि के भीतर जांच अधिकारी को भेजा जाएगा।
जांच अधिकारी और कंपनी को यह सुनिश्चित करना होगा कि कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर अंतिम निर्णय शिकायतकर्ता को सूचित किया जाए। जांच अधिकारी द्वारा जांच के बाद भी पूर्ण या आंशिक रूप से अस्वीकृत की गई शिकायतों के मामले में, कंपनी को उत्तर के भाग के रूप में शिकायतकर्ता को यह सलाह देनी होगी कि वह निवारण के लिए लोकपाल से संपर्क कर सकता है (यदि शिकायत आरबीआई (RBI) लोकपाल तंत्र के अंतर्गत आती है) और साथ ही संपूर्ण विवरण भी देना होगा। सलाह में ग्राहक शिकायतों की ऑनलाइन फाइलिंग के लिए आरबीआई (RBI) के पोर्टल (www.cms.rbi.org.in) का लिंक भी शामिल होना चाहिए।

5. **<u>डिजिटल ऋण या डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्राप्त ऋण के लिए अतिरिक्त मानदंड:</u>**

(i) **<u>डिजिटल लैंडिंग प्लेटफॉर्म/ऐप्स (“DLA”) के माध्यम से डीएमआई (DMI) द्वारा प्राप्त ऋण के लिए मानदंड-</u>** यदि डीएमआई (DMI) उधारकर्ताओं को स्रोत करता है और/या डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के माध्यम से बकाया वसूल करता है (चाहे उन्होंने अपने स्वयं के डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के माध्यम से ऋण दिया हो या आउटसोर्स ऋण प्लेटफॉर्म के माध्यम से), डीएमआई (DMI) इस एफपीसी (FPC) का अक्षरशः और भावना से तथा उस तरीके से पालन करेगा, जो उसके व्यवसाय के लिए लागू हो। इसके अलावा, कंपनी निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी:
(a) एजेंट के रूप में लगे डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर दिखाए जाएंगे।
(b) एजेंट के रूप में लगे डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म को ग्राहक के समक्ष उस कंपनी का नाम प्रकट करने का निर्देश दिया जाएगा, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।

(c) स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के लागू होने से पहले, उधारकर्ता को कंपनी के लेटर हेड पर स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
(d) ऋण समझौते की एक प्रति, ऋण समझौते में उल्लेख किए गए सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति के साथ, ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को प्रदान की जाएगी।
(e) कंपनी द्वारा नियोजित डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।
(f) शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

(ii) <u>डिजिटल लैंडिंग के संबंध में डीएमआई (DMI) द्वारा अपनाए जाने वाले मानदंड</u>- कंपनी आरबीआई (RBI) द्वारा जारी डिजिटल लैंडिंग पर दिनांक 02, 2022 के दिशानिर्देशों के प्रावधानों का (समय-समय पर संशोधित) लागू सीमा तक अनुपालन करेगी।

6. गोल्ड **<u>लोन व्यवसाय के लिए अतिरिक्त मानदंड, यदि लागू हो:</u>**
डीएमआई (DMI) वर्तमान में व्यक्तियों को स्वर्ण आभूषणों के बदले लोन नहीं देता है, लेकिन यदि वह भविष्य में ऐसा करने की योजना बनाता है, तो डीएमआई (DMI) अन्य बातों के साथ-साथ, इस एफपीसी (FPC) में उल्लिखित अन्य लागू दिशानिर्देशों के अतिरिक्त निम्नलिखित दिशानिर्देशों को अपनाएगा:
(i) डीएमआई (DMI) सोने के बदले ऋण देने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति लागू करेगा, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल होने चाहिए:
(a) आरबीआई (RBI) द्वारा निर्धारित KYC निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम;
(b) प्राप्त आभूषणों के लिए उचित परख प्रक्रिया;
(c) सोने के आभूषणों के स्वामित्व को संतुष्ट करने के लिए आंतरिक प्रणाली;

(d) आभूषणों को सुरक्षित रखने के लिए पर्याप्त प्रणाली, प्रणालियों की निरंतर समीक्षा, संबंधित कर्मचारियों को प्रशिक्षण और प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा आवधिक निरीक्षण;

(e) गिरवी के रूप में स्वीकार किए जाने वाले आभूषणों का उचित बीमा होना चाहिए;

(f) उधारकर्ता को पर्याप्त पूर्व सूचना के साथ पुनर्भुगतान न करने की स्थिति में हितों के टकराव के बिना पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया की जाएगी;

(g) नीलामी की घोषणा कम से कम दो समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी करके जनता के समक्ष की जाएगी, एक स्थानीय भाषा में तथा दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र में;

(h) गिरवी रखे गए सोने की नीलामी केवल बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीलामकर्ताओं के माध्यम से की जाएगी;

(i) पॉलिसी में धोखाधड़ी से निपटने के लिए लागू की जाने वाली प्रणालियों और प्रक्रियाओं को भी शामिल किया जाएगा, जिसमें संगठन, निष्पादन और अनुमोदन के कर्तव्यों को अलग किया जाना शामिल है।

(ii) ऋण समझौते में नीलामी प्रक्रिया के बारे में भी विवरण दिया जाएगा।

(iii) सभी शाखाओं में दस्तावेज़ीकरण का एक मानक तय किया जाएगा।

(iv) डीएमआई (DMI) 2-3 मिनट में ऋण की उपलब्धता का दावा करने जैसे भ्रामक विज्ञापन जारी नहीं करेगा।

7. **<u>व्हीकल फायनेंसिंग के लिए अतिरिक्त मानदंड, यदि लागू हो:</u>**

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

(i) डीएमआई (DMI) के पास उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः कब्जे का खंड होगा जो कानूनी रूप से लागू होना चाहिए।

(ii) डीएमआई (DMI) निम्नलिखित के संबंध में ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा:

(a) कब्जा करने पहले नोटिस अवधि;

(b)वे परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस अवधि माफ की जाएगी;

(c) गिरवी संपत्ति या वाहन पर कब्जा करने की प्रक्रिया;

(d) संपत्ति/वाहन की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण की अदायगी के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के बारे में प्रावधान;

(e) वाहन/वाहन का कब्जा वापस लेने की प्रक्रिया; और

(f) संपत्ति/वाहन की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

8. **<u>एनबीएफसी-माइक्रोफाइनेंस इंस्टीट्यूशन (NBFC-MFI) और माइक्रोफाइनेंस ऋण:</u>**

डीएमआई (DMI) एनबीफसी-एमएफआई (NBFC-MFI) गतिविधियों को अंजाम देने की परिकल्पना नहीं करता है, इसलिए ऐसे दिशानिर्देश कंपनी पर लागू नहीं होते हैं। कंपनी उन व्यक्तियों को ऋण प्रदान करती है जिनकी सकल घरेलू आय ₹25,000/- प्रति माह से अधिक है। इसलिए, 14 मार्च, 2022 के मास्टर डायरेक्शन-भारतीय रिजर्व बैंक (माइक्रोफाइनेंस ऋणों के लिए विनियामक ढांचा) निर्देश, 2022 ("माइक्रोफाइनेंस ऋणों पर मास्टर निर्देश") में निर्दिष्ट माइक्रो फाइनेंस ऋणों से संबंधित प्रावधान कंपनी पर लागू नहीं होते हैं।

जब भी डीएमआई (DMI) ऐसे व्यक्तियों को असुरक्षित ऋण देने की योजना बनाएगी जिनकी सकल घरेलू आय ₹25,000/- प्रति माह से कम है, डीएमआई (DMI) सूक्ष्म वित्तीय ऋण पर मास्टर निर्देशों का पालन करेगा।

9. **<u>डिजिटल लेंडर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (DLAI) द्वारा जारी आचार संहिता:</u>**

कंपनी को 23 सितंबर, 2023 को डिजिटल लेंडर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (DLAI) द्वारा जारी आचार संहिता के प्रावधानों का पालन करना होगा, जिसकी कंपनी सदस्य है।

10. <u>एफपीसी (FPC) की समीक्षा:</u>

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

इस एफपीसी (FPC) में निहित किसी भी बात के बावजूद, इस एफपीसी (FPC) के प्रावधान के किसी भी मौजूदा विधान, नियम, विनियम, कानून या उसके संशोधन या नए लागू कानून के अधिनियमन के साथ किसी भी विरोधाभास के मामले में, ऐसे कानून, विधान, नियम, विनियमन या अधिनियमन के तहत प्रावधान इस एफपीसी (FPC) पर लागू होंगे।

अनुलग्नक-A

शिकायत निवारण तंत्र

(A) मुख्य मापदंड:

कंपनी द्वारा अपनाए गए शिकायत निवारण तंत्र ("GRM") के कुछ मुख्य मापदंड निम्नलिखित हैं:

(i) निर्धारित समय सीमा के भीतर ग्राहकों की शिकायतों/विवादों/प्रश्नों का समाधान।

(ii) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों की सभी शिकायतों/विवादों/प्रश्नों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए।

(iii) कंपनी शिकायत को तुरंत उठाएगी और मामले को तेजी से हल करेगी। यदि मामले का समाधान निर्धारित समय अवधि के भीतर नहीं होता है या यदि इसे हल करना संभव नहीं है, तो ग्राहक को जल्द से जल्द उचित रूप से सूचित किया जाएगा।

जीआरएम (GRM) के संबंध में सभी संचार लिखित रूप से होंगे।

(**B**) डीएमआई (**DMI) के भीतर शिकायत निवारण के लिए चैनल, एस्केलेशन मैट्रिक्स और समय-सीमाएं:**

डीएमआई (DMI) विभिन्न व्यावसायिक खंडों में काम करता है, जैसे कंज्यूमर लोन/पर्सनल लोन (उपभोग ऋण, इलेक्ट्रिक व्हीकल लोन, प्रतिभूतियों के विरुद्ध लोन, पर्सनल लोन और एमएसएमई (MSME) ऋण जिसमें सावधि ऋण और हाई नेटवर्थ इंडीविजुअल (HNI) को दिए जाने वाले शेयरों के विरुद्ध लोन शामिल हैं) और कॉर्पोरेट लोन (रियल एस्टेट और गैर-रियल एस्टेट)। चूंकि ग्राहक खंड और प्रश्न/पूछताछ अलग-अलग होंगे, इसलिए कंपनी ने प्रत्येक व्यावसायिक खंड के लिए अलग-अलग सुचारु व्यवस्था और समयसीमा रखने का निर्णय लिया है।

(1) ग्राहक शिकायत दर्ज करने के लिए चैनल: कंज्यूमर लोन/रिटेल लोन/ ई-केवाईसी (यूआईडीएआई): कंज्यूमर लोन/रिटेल लोन (जिसमें उपभोग ऋण, इलेक्ट्रिक व्हीकल लोन, प्रतिभूतियों पर ऋण, व्यक्तिगत ऋण और एमएसएमई (MSME) ऋण शामिल हैं, जिसमें सावधि ऋण और शेयरों पर ऋण शामिल हैं) और ई-केवाईसी (यूआईडीएआई केयूए) प्रक्रिया के लिए, ग्राहक निम्नलिखित चैनलों के माध्यम से अपनी शिकायतें/प्रश्न/पूछताछ दर्ज कर सकते हैं:

(a) मौखिक **सपोर्ट**- ग्राहक हमें सोमवार से शनिवार तक **सुबह 9:00** बजे से **रात 8:00** बजे के बीच **08064-807-777** पर उपभोक्ता ऋण ग्राहक सेवा पर कॉल कर सकते हैं।

(b) ईमेल सपोर्ट- कृपया हमें customercare@dmifinance.in पर लिखें **(कृपया ईमेल में अपना लोन एकाउंट नंबर और संपर्क नंबर अवश्य लिखें)**। ग्राहक को तुरंत एक स्वचलित पावती प्राप्त होगी और **3 व्यावसायिक दिनों के भीतर** टीम से प्रतिक्रिया प्राप्त होगी, लेकिन किन्ही कारणों से टीम को प्रतिक्रिया/प्रत्युत्तर देने में अधिक समय लग सकता है।

(2) कंपनी के भीतर शिकायत का आगे बढ़ना:

(a) **स्तर 1**: यदि कोई ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या ग्राहक सेवा टीम से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं करता है, तो वह मामले को grievance@dmifinance.in पर आगे बढ़ा सकता है। प्रश्न/विवाद/शिकायत के आधार पर, ग्राहक को कंपनी के साथ उसके पंजीकृत ईमेल आईडी पर **5 व्यावसायिक दिनों** के भीतर लिखित उत्तर/समाधान भेजा जाएगा।

(b) स्तर 2: कोई ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या स्तर 1 से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं करता है, तो वह मामले/प्रश्न/शिकायत को नीचे दिए गए पते पर आगे बढ़ा सकता है:

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

(3) कॉर्पोरेट ऋण:

डीएमआई (DMI) ने एक समर्पित ई-मेल पता स्थापित किया है, जो कि dmi@dmifinance.in है, जहाँ कॉर्पोरेट ग्राहक अपनी ग्रीवियेंस, कंप्लेंट्स और सुझाव प्रस्तुत कर सकते हैं। उक्त शिकायतों/प्रश्नों का समाधान शिकायत प्राप्त होने की तिथि से **15 व्यावसायिक दिनों** की अवधि के भीतर किया जाएगा।

(C) GRM का प्रदर्शन:

ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी ने कंपनी के सभी कार्यालय परिसरों में जीआरएम (GRM) को प्रमुखता से प्रदर्शित किया है। ग्राहक कंपनी की वेबसाइट पर https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html लिंक के माध्यम से भी जीआरएम तक पहुँच सकते हैं।

अनुलग्नक-B

<u>लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं तथा डीएमआई (DMI) द्वारा इसे अपनाना</u>

(A) योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया

(1) <u>शिकायत के आधार</u>- कंपनी की किसी लापरवाही के कारण सेवा में कमी से पीड़ित कोई भी ग्राहक लोकपाल योजना (जिसे "**स्कीम**"की परिभाषा में देखा जा सकता है) के तहत व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।

(2) <u>शिकायत के गैर-रख-रखाव के लिए आधार</u>

(a) इस योजना के अंतर्गत निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की कोई शिकायत नहीं दर्ज नहीं होगी:

(i) किसी कंपनी का वाणिज्यिक फैसला/वाणिज्यिक निर्णय;

(ii) आउटसोर्सिंग अनुबंध से संबंधित विक्रेता और कंपनी के बीच विवाद;

(iii) लोकपाल को सीधे संबोधित न की गई शिकायत;

(iv) कंपनी के प्रबंधन या कार्यकारी के खिलाफ सामान्य शिकायत;

(v) ऐसा विवाद जिसमें कंपनी द्वारा किसी वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में कार्रवाई शुरू की जाती है;

(vi) ऐसी सेवा जो आरबीआई (RBI) के विनियामक दायरे में नहीं आती;

(vii) विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद;

(viii) कंपनी के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।

(b) योजना के तहत शिकायत तब तक मान्य नहीं होगी जब तक कि,

(i) शिकायतकर्ता ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले कंपनी को लिखित शिकायत नहीं की हो और-

(a) शिकायत को कंपनी द्वारा पूर्णतः या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया हो और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट न हो; या शिकायतकर्ता को कंपनी द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो; और

(b) शिकायतकर्ता को कंपनी से शिकायत का उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर लोकपाल को शिकायत की गई हो या, जहां कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो, शिकायत की तिथि से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर।

(ii) शिकायत उसी कारण के संबंध में नहीं है जो पहले से ही-

(a) लोकपाल के समक्ष लंबित है या लोकपाल द्वारा जिस पर गुण-दोष के आधार पर निपटारा या समझौता किया गया है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं या संबंधित पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो;

(b) किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित है; या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा जिसका गुण-दोष के आधार पर निपटारा किया गया है, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता या संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो;

(iii) शिकायत अपमानजनक या तुच्छ या परेशान करने वाली प्रकृति की नहीं है;

(iv) कंपनी को शिकायत ऐसे दावों के लिए सीमा अधिनियम, 1963 के तहत निर्धारित सीमा अवधि की समाप्ति से पहले की गई थी;

(v) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूर्ण जानकारी प्रदान करता हो;

(vi) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी अन्य अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज की जाती है, जब तक कि अधिवक्ता पीड़ित व्यक्ति न हो।

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

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

(3) <u>शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:</u>

(a) शिकायत इस उद्देश्य के लिए बनाए गए पोर्टल (https://cms.rbi.org.in) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।

(b) शिकायत इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से ईमेल CRPC@rbi.org.in पर या भौतिक रूप में सेंट्रलाइज्ड रिसीप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर(CRPC), भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160 017 पर भी प्रस्तुत की जा सकती है।

(c) यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाने चाहिए। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में **अनुलग्नक-C** में निर्दिष्ट प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी और उसमें रिजर्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की गई जानकारी शामिल होगी।

(d) इसके अतिरिक्त, टोल-फ्री नंबर-14448 (सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक) के साथ एक संपर्क केंद्र भी शुरू किया जा रहा है, जो हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में सेवाएं देगा और समय के साथ इसे अन्य भारतीय भाषाओं में भी शामिल किया जाएगा। संपर्क केंद्र आरबीआई (RBI) के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ताओं का मार्गदर्शन करेगा।

(B) योजना के तहत संकल्प/निर्णय और अस्वीकृति

(1) <u>शिकायतों का समाधान:</u>

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

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

(c) कंपनी, शिकायत प्राप्त होने पर, समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष 15 दिनों के भीतर, शिकायत में दिए गए कथनों के उत्तर में अपना लिखित संस्करण दाखिल करेगी, जिसमें उन दस्तावेजों की प्रतियां संलग्न होंगी जिन पर भरोसा किया गया है।

बशर्ते कि लोकपाल, कंपनी के लिखित अनुरोध पर, लोकपाल की संतुष्टि के लिए, लिखित संस्करण और दस्तावेज दाखिल करने के लिए उचित समझे जाने वाले अतिरिक्त समय की अनुमति, दे सकता हो।

(d) यदि कंपनी निर्धारित समय के भीतर अपना लिखित संस्करण और दस्तावेज दाखिल करने में चूक जाती है या असफल हो जाती है, तो लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या पंचाट जारी कर सकता है। निर्धारित समय के भीतर मांगी गई सूचना का जवाब न देने या प्रस्तुत न करने के कारण जारी पंचाट के संबंध में कंपनी को अपील का अधिकार नहीं होगा।

(e) लोकपाल/उप लोकपाल यह सुनिश्चित करेंगे कि एक पक्ष द्वारा दायर लिखित संस्करण या उत्तर या दस्तावेज, शिकायत से संबंधित और प्रासंगिक सीमा तक, दूसरे पक्ष को प्रस्तुत किए जाएं और ऐसी प्रक्रिया का पालन करें तथा उचित समझे जाने वाले अतिरिक्त समय प्रदान करें।

(f) यदि शिकायत का समाधान सुविधा के माध्यम से नहीं किया जाता है, तो शिकायत के समाधान के लिए कंपनी के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की बैठक सहित उचित समझी जाने वाली कार्रवाई की जा सकती है, ताकि सुलह या मध्यस्थता द्वारा शिकायत का समाधान किया जा सके।

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

(h) यदि शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समाधान पक्षों के बीच हो जाता है, तो उसे दोनों पक्षों द्वारा रिकॉर्ड किया जाएगा और उस पर हस्ताक्षर किए जाएंगे और उसके बाद, निपटान के तथ्य को रिकॉर्ड किया जा सकता है, निपटान की शर्तों को संलग्न करते हुए, पक्षों को निर्धारित समय के भीतर शर्तों का पालन करने का निर्देश दिया जा सकता है।

(i) शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:
   (i) लोकपाल के हस्तक्षेप पर कंपनी द्वारा शिकायतकर्ता के साथ इसका समाधान कर दिया गया हो; अथवा
   (ii) शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या किसी दूसरी तरह से (जिसे रिकॉर्ड किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की हो कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
   (iii) शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली हो।

(2) <u>लोकपाल द्वारा निर्णय</u>:

(a) जब तक शिकायत खारिज नहीं हो जाती, लोकपाल निम्नलिखित स्तिथियों में निर्णय पारित करेगा:
   (i) योजना के अनुसार दस्तावेज/सूचना प्रस्तुत न करना; या
   (ii) प्रस्तुत अभिलेखों के आधार पर योजना के अंतर्गत मामले का समाधान न होना, तथा दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर प्रदान न करना।

(b) लोकपाल, उचित निर्णय पारित करने से पहले बैंकिंग कानून और व्यवहार के सिद्धांतों, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेशों,निर्देशों और दिशा-निर्देशों तथा अन्य प्रासंगिक कारकों को भी ध्यान में रखेगा।

(c) निर्णय में, अन्य बातों के साथ-साथ, कंपनी को उसके दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए निर्देश, यदि कोई हो, तथा इसके अतिरिक्त या अन्यथा, कंपनी द्वारा शिकायतकर्ता को शिकायतकर्ता द्वारा उठाए गए किसी नुकसान के लिए मुआवजे के रूप में भुगतान की जाने वाली राशि, यदि कोई हो, शामिल होगी।

(d) लोकपाल के पास मुआवजे के रूप में भुगतान का निर्देश देने वाला कोई निर्णय पारित करने का अधिकार नहीं होगा, जो कि शिकायतकर्ता द्वारा झेली गई परिणामी हानि या 20 लाख रुपये, जो भी कम हो, से अधिक हो। लोकपाल द्वारा दिया जाने वाला मुआवजा विवाद में शामिल राशि से अलग होगा।

(e) लोकपाल शिकायतकर्ता को 1 लाख रुपये से अधिक का मुआवजा भी दे सकता है, जिसमें शिकायतकर्ता के समय की हानि, खर्च, उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखा जाएगा।

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

(g) पारित किया गया निर्णय तब तक समाप्त हो जाएगा और उसका कोई प्रभाव नहीं होगा जब तक कि शिकायतकर्ता, निर्णय की प्रति प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर कंपनी को दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान में निर्णय की स्वीकृति का पत्र प्रस्तुत नहीं करता। बशर्ते कि यदि शिकायतकर्ता ने अपील दायर की है तो वह ऐसी कोई स्वीकृति प्रस्तुत नहीं कर सकता।

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

(3) <u>शिकायत की अस्वीकृति:</u>

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

(i) योजना के तहत गैर-रखरखाव योग्य है; या

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

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

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

(ii) परिणामी हानि के लिए मांगा गया मुआवजा, धारा 8(2) में बताए अनुसार मुआवजा देने के लिए लोकपाल की शक्ति से बाहर है; या

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

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

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

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

(C) अपील प्राधिकरण के समक्ष अपील:

(1) योजना के तहत दस्तावेज/सूचना प्रस्तुत न करने के लिए जारी किए गए किसी निर्णय के लिए कंपनी के पास अपील का कोई अधिकार नहीं होगा।

(2) यदि कंपनी किसी निर्णय या योजना के तहत किसी शिकायत के बंद होने से व्यथित है, तो वह निर्णय या शिकायत के बंद होने की सूचना प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपील प्राधिकरण के समक्ष अपील कर सकती है।

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

(b) आगे यह भी प्रावधान है कि कंपनी द्वारा अपील केवल अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में कार्यकारी निदेशक/समान रैंक के अधिकारी की पूर्व स्वीकृति से ही दायर की जा सकती है।

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

(3) शिकायतकर्ता, किसी निर्णय या शिकायत की अस्वीकृति से व्यथित होकर, निर्णय की प्राप्ति या शिकायत की अस्वीकृति की तारीख से 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकरण अर्थात योजना का प्रशासन करने वाले आरबीआई विभाग के प्रभारी कार्यकारी निदेशक के समक्ष अपील कर सकता है। बशर्ते कि अपीलीय प्राधिकारी, यदि वह इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिन से अधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकता है।

(4) अपील प्राधिकरण का सचिवालय अपील की जांच करेगा और उस पर कार्रवाई करेगा।

(5) अपील प्राधिकरण, पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर देने के पश्चात:

(a) अपील को खारिज कर सकता है; या

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

(c) मामले को नए सिरे से निपटाने के लिए लोकपाल को ऐसे निर्देशों के अनुसार वापस भेज सकता है जिन्हें अपील प्राधिकरण आवश्यक या उचित समझे; या

(d) लोकपाल या पुरस्कार के आदेश को संशोधित कर सकता है और ऐसे निर्देश पारित कर सकता है जो लोकपाल के आदेश या संशोधित पुरस्कार को प्रभावी बनाने के लिए आवश्यक हो; या

(e) कोई अन्य आदेश पारित कर सकता है जैसा वह उचित समझे।

(6) अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का वही प्रभाव होगा जो लोकपाल द्वारा पारित निर्णय या योजना के अंतर्गत शिकायत को खारिज करने के आदेश का होता है।

(7) सूचना का प्रदर्शन:

a) कंपनी ग्राहकों के लाभ के लिए, उन शाखाओं/स्थानों पर जहां व्यवसाय किया जाता है, नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल पते) और लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी, जिनसे ग्राहक संपर्क कर सकते हैं।

b) कंपनी आरबीआई मास्टर निर्देश में दिए गए अनुसार योजना की मुख्य विशेषताओं (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) को सभी कार्यालयों और शाखाओं में इस तरह से प्रदर्शित करेगी कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति की सूचना तक आसानी से पहुंच हो।

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

(D) प्रिंसिपल नोडल ऑफीसर ("PNO"):

डीएमआई (DMI) ने डीएमआई (DMI) के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में आरबीआई लोकपाल के समक्ष प्रतिनिधित्व और सूचना प्रस्तुत करने के लिए प्रिंसिपल नोडल अधिकारी नियुक्त किया है। पीएनओ का विवरण इस प्रकार है:

प्रिंसिपल नोडल अधिकारी का नाम	श्री आशीष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष-ग्राहक सफलता एक्सप्रेस बिल्डिंग, तीसरी मंजिल, 9-10, बहादुर शाह जफर मार्ग, नई दिल्ली-110002
संपर्क नंबर	011-41204444
ईमेल	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

अनुलग्नक-C

एनबीएफसी लोकपाल के पास शिकायत का प्रारूप
[योजना का खंड 11(2)]
(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाना है)

सेवा में:
लोकपाल

महोदया/महोदय,

विषय: डीएमआई (DMI) फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड---------------- (शाखा या कार्यालय का स्थान) के विरुद्ध शिकायत

शिकायत का विवरण इस प्रकार है:

1) शिकायतकर्ता का नाम:
2) आयु (वर्ष):
3) लिंग:
4) शिकायतकर्ता का पूरा पता-
पिन कोड ईमेल (यदि उपलब्ध हो तो)
फोन नंबर (यदि उपलब्ध हो तो) मोबाइल नंबर
5) ------------- के खिलाफ शिकायत (DMI फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड की शाखा या कार्यालय का नाम और पूरा पता) -
पिन कोड-
6) डीएमआई (DMI) फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के साथ संबंध/खाता संख्या (यदि कोई हो) की प्रकृति
7) लेन-देन की तिथि और विवरण, यदि उपलब्ध हो
a) शिकायतकर्ता द्वारा कंपनी को पहले से की गई शिकायत की तिथि:
(कृपया शिकायत की एक प्रति संलग्न करें)
b) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई रिमांइडर भेजा गया था?: हाँ/नहीं
(कृपया रिमांइडर की एक प्रति संलग्न करें)
8) कृपया संबंधित बॉक्स (हाँ/नहीं) पर टिक करें - क्या आपकी शिकायत:

(i)	क्या मामला न्यायालय में विचाराधीन/मध्यस्थता 1 के अंतर्गत है?	हां	नहीं
(ii)	क्या यह मामला अधिवक्ता के माध्यम से बनाया गया, सिवाय तब जब अधिवक्ता ही पीड़ित पक्ष हो?	हां	नहीं
(iii)	क्या लोकपाल के साथ इसी आधार पर पहले ही मामला निपटाया जा चुका है या प्रक्रियाधीन है?	हां	नहीं
(iv)	क्या यह शिकायत कंपनी के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायत/शिकायतों की प्रकृति की है?	हां	नहीं
(v)	क्या यह विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद का कारण है?	हां	नहीं
(vi)	क्या इसमें नियोक्ता-कर्मचारी संबंध शामिल है?	हां	नहीं

9) शिकायत का विषय:
10) शिकायत का विवरण: (यदि स्थान पर्याप्त न हो तो कृपया अलग से पत्रक संलग्न करें)

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

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

13) मुआवजे के रूप में शिकायतकर्ता द्वारा दावा की गई मौद्रिक हानि की प्रकृति और सीमा (कृपया योजना के खंड 15(4) और 15(5) का संदर्भ लेकर बताएं)

14) संलग्न दस्तावेजों की सूची:

15) घोषणा:

(i) मैं/हम, शिकायतकर्ता घोषणा करते हैं कि:

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

b) मैंने/हमने ऊपर बताए गए किसी भी तथ्य को छिपाया या गलत तरीके से प्रस्तुत नहीं किया है और न ही इसके साथ प्रस्तुत दस्तावेजों में इसका उल्लेख किया है।

(ii) शिकायत योजना के 10(2) के प्रावधानों के अनुसार एक वर्ष की अवधि समाप्त होने से पहले दायर की गई है।

भवदीय

(शिकायतकर्ता/अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

प्राधिकरण

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

मैं/हम यहां श्री/श्रीमती को नामित करते हैं

-- मेरे/हमारे अधिकृत प्रतिनिधि जिनका संपर्क विवरण नीचे दिया गया है:

पूरा पता:

पिन कोड ईमेल

फोन नंबर मोबाइल नंबर

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

******