



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

નીતિની ટૂંકી વિગતો:

પોલિસી નું નામ	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ
પ્રથમ સંસ્કરણ ને મંજૂરી મળ્યાની તારીખ	એપ્રિલ 19, 2011
સમીક્ષાનો સમયગાળો	વાર્ષિક
દ્વારા નેવાર કરેલ	અનુપાલન વિભાગ
દ્વારા સમીક્ષા કરેલ છે	ઓપરેશન્સ અને ગ્રાહકની સફળતા
માલિક / સંપર્ક	અનુપાલન વિભાગ
મંજૂર કરનાર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
દ્વારા ભલામણ થયેલ	જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ

સમીક્ષાની તારીખ	આગામી સમીક્ષાની તારીખ	ટિપ્પણી/નોંધ/ફેરફાર
સપ્ટેમ્બર 3, 2021	સપ્ટેમ્બર 2022 સુધીમાં કે એ પહેલા	જુદા જુદા વિભાગોની વાર્ષિક સમીક્ષા અને ફેરફારો.
ઓગસ્ટ 12, 2022	ઓગસ્ટ 2023 સુધીમાં કે એ પહેલા	વાર્ષિક સમીક્ષા.
નવેમ્બર 14, 2022	નવેમ્બર 2023 સુધીમાં કે એ પહેલા	કાયદાકીય જોગવાઈઓ સાથે સામાન્ય સુસંગતતા / કંપનીના કાયદા અને વ્યવસાયો.
મે 22, 2023	મે 2024 સુધીમાં કે એ પહેલા	ગ્રાહક ફરિયાદોની નોંધણી કરવા માટેની શૃંખલામાં ફેરફાર કરવામાં આવેલ છે.
નવેમ્બર 3, 2023	નવેમ્બર 2024 સુધીમાં કે એ પહેલા	ગ્રાહક ફરિયાદોની નોંધણી કરવા માટેની શૃંખલામાં ફેરફાર કરવામાં આવેલ છે.
મે 16, 2024	મે 2025 સુધીમાં કે એ પહેલા	વાર્ષિક સમીક્ષા.
નવેમ્બર 01, 2024	નવેમ્બર 2025 સુધીમાં કે એ પહેલા	નિયમનકારી સાથે સામાન્ય ગોઠવણી કંપનીની જોગવાઈઓ/કાયદાઓ અને વ્યવસાય તરફથી મળેલી સૂચનાઓના પ્રકાશમાં રિઝર્વ બેંક ઈન્ડિયા ('આર.બી.આઈ') એ તેના આદેશ દ્વારા તારીખ 17 ઓક્ટોબર, 2024.

1. આમુખ:

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ("એફ.પી.સી") ડી.એમ.આઇ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("ડીએમઆઇ" અથવા "કંપની") દ્વારા ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) નિર્દેશો, 2023 અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે, જે ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("આર.બી.આઈ") ("આરબીઆઈ માસ્ટર દિશા નિર્દેશો") દ્વારા જારી કરવામાં આવે છે, જેમાં સમયાંતરે સુધારો કરવામાં આવે છે.

આરબીઆઈના માસ્ટર નિર્દેશોના પ્રકરણ VII (ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ) અનુસાર, ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવતી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ ("એન.બી.એફ.સી") એ આરબીઆઈના માસ્ટર દિશાનિર્દેશોમાં સૂચિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (' એફપીસી') પર માર્ગદર્શિકાને અપનાવવી જરૂરી છે. ડીએમઆઈ, ગ્રાહક ઇન્ટરફેસ ધરાવતી એનબીએફસી હોવાને કારણે, ધિરાણ વ્યવસાય માટે આ એફપીસીને અપનાવી છે. એફપીસી 02 સપ્ટેમ્બર, 2022 ના રોજ તેના 'ડિજિટલ ધિરાણ પર માર્ગદર્શિકા' ("ડિજિટલ ધિરાણ માર્ગદર્શિકા") દ્વારા આરબીઆઈ દ્વારા સૂચવવામાં આવેલી વિવિધ ડિસ્ક્લોઝર આવશ્યકતાઓને પણ સામેલ કરવા માંગે છે, જે કંપનીના ધિરાણ વ્યવસાયને લાગુ પડે છે.

2. હેતુ અને તેની ઉપયોગીતા:

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

આ એફપીસી ડિજિટલ લેન્ડિંગ, માર્કેટિંગ, લોન ઓરિએન્ટેશન, પ્રોસેસિંગ, સેવાઓ, હપ્તાની રકમ એટ્રીકરણની પ્રવૃત્તિઓ વગેરે સહિત કંપનીના લેન્ડિંગ બિઝનેસ ઓપરેશન્સના તમામ પાસાઓને લાગુ પડશે. એફપીસી પ્રત્યેની ડીએમઆઈની પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીઓની જવાબદેહિતા, મોનીટરિંગ અને ઓડિટીંગ પ્રોગ્રામ, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં પ્રદર્શિત થશે.

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

3. વ્યાખ્યાઓ:

- "અધિકૃત પ્રતિનિધિ" એટલે લોકપાલ સમક્ષ લેખિતમાં ફરિયાદ રજૂ કરવા માટે ફરિયાદી દ્વારા યોગ્ય રીતે નિયુક્ત અને અધિકૃત કરેલ એડવોકેટ સિવાયની અન્ય કોઈ વ્યક્તિ.
- "બોર્ડ" એટલે કંપનીનું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ.
- "ફરિયાદ" એટલે કંપનીના પક્ષે સેવામાં રહેલ કોઈ ઉણપ અંગે આક્ષેપ કરતી અને / અથવા કોઈ સ્કીમ હેઠળ રાહત માગવા સંદર્ભે કરવામાં આવતી લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઈ રીતે કરવામાં આવતી રજૂઆત;
- "કંપની" એટલે ડીએમઆઈ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ.
- "ડિરેક્ટર" એટલે વ્યક્તિગત ડિરેક્ટર અથવા કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સના કોઈ ડિરેક્ટર.
- "એફપીસી" એટલે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ.
- "ઓમ્બુડ્સમેન / ડેપ્યુટી ઓમ્બુડ્સમેન" એટલે રીઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા આવી કોઈ સ્કીમ હેઠળ નિયુક્ત કરવામાં આવેલ કોઈ વ્યક્તિ.
- "આરબીઆઈ" એટલે રીઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા.

- i) “યોજના” એટલે રીઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા તા. 12 નવેમ્બર 2021 ના રોજ ઈશ્યુ કરવામાં આવેલ અને એમાં વખતો વખત કરવામાં આવતા ફેરફાર મુજબ રીઝર્વ બેન્ક – ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન યોજના, 2021.

4. ડીએમઆઈની તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સને લાગુ પડતા ધારાધોરણો:

(i) લોન માટેની અરજી અને તેના પરની પ્રક્રિયા:

- (a) કંપનીની તમામ લોન પ્રોડક્ટ્સ કંપનીએ અપનાવેલ લોન પોલિસી અનુસાર રહેશે.
- (b) ડી.એમ.આઈ દ્વારા ગ્રાહકને તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજીમાં થવો જોઈએ કારણ કે તે સામાન્ય રીતે ડીએમઆઈના તમામ ગ્રાહકો દ્વારા સમજવામાં આવે છે. જો ગ્રાહક અન્ય ભાષામાં સંદેશાવ્યવહારની સ્પષ્ટપણે વિનંતી કરે છે, તો ડીએમઆઈ આ પસંદગીને સ્વીકારશે, અને તે ક્લાયન્ટ સાથેના તમામ અનુગામી સંદેશાવ્યવહાર વિનંતી કરેલી ભાષામાં હશે.
- (c) પ્રક્રિયાના એક ભાગ તરીકે અને પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, ડીએમઆઈ એ અરજી કરવાના તબક્કે, ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી માહિતી જેવી કે પ્રોસેસીંગ ફી / ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય તો, લોન અરજીના અસ્વીકારના સંજોગોમાં નોન-રિફંડેબલ ફી, પૂર્વ-ચૂકવણીના વિકલ્પો વગેરે સહિત, અને એ સિવાય ગ્રાહક માટે જરૂરી જણાય એવી તમામ માહિતી ગ્રાહકને પૂરી પાડવાની રહેશે જેથી કરીને ગ્રાહક અન્ય એનબીએફસી કંપનીઓ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા નિયમો અને શરતો સાથે તેની યથાર્થ સરખામણી કરી શકે અને માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકે.
- (d) કંપનીએ લોન અરજી પ્રાપ્ત થયા બદલ કેટલા સમયની અંદર અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે તેની સમયમર્યાદા સાથે એકનોલેજમેન્ટ (પ્રાપ્તિ રસીદ) આપવાનું રહેશે. વધુમાં, લોન અરજીનો નિકાલ 60 દિવસ અથવા ગ્રાહક સાથે થયેલ પરસ્પર સમજૂતિ મુજબના સમયગાળાની અંદર કરવાનો રહેશે.
- (e) કંપનીએ અરજી કરવાના તબક્કે અરજીપત્રક સાથે રજૂ કરવાના જરૂરી તમામ દસ્તાવેજો નિર્દેશિત કરવાના રહેશે.
- (f) પસંદગી કરતી વખતે ગ્રાહકને તેની/તેણીની પસંદગીની લોન પ્રોડક્ટ વિશે સંબંધિત માહિતી આપવાની રહેશે.
- (g) ગ્રાહકને જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે તેની/તેણીની અરજીની સ્થિતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે. કંપની, લોન અરજી સ્વીકારતી વખતે, લોનની મંજૂરી અને વિતરણ સુધીની સંપૂર્ણ લોન પ્રક્રિયા અને મુસાફરી વિશે સમજાવશે. ગ્રાહકને તે સમયરેખાઓ વિશે પણ માહિતગાર કરવામાં આવશે કે જેમાં વ્યવસાયના સામાન્ય અભ્યાસક્રમમાં લોનની સંપૂર્ણ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવામાં આવશે. ગ્રાહકને જ્યારે પણ જરૂર પડે ત્યારે તેની/તેણીની અરજીની સ્થિતિ વિશે જાણ કરવામાં આવશે. કંપની લોનની અરજી સ્વીકારતી વખતે લોનની મંજૂરી અને વિતરણ સુધી સંકળાયેલી પ્રક્રિયાઓ સમજાવશે અને સમયમર્યાદાની જાણ કરવામાં આવશે, જેમાં તમામ પ્રક્રિયાઓ સામાન્ય રીતે પૂર્ણ થશે.

(ii) લોન મંજૂરીની શરતો અને નિયમો:

- (a) ડીએમઆઈ ગ્રાહક દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલ માહિતીની ચકાસણી કરશે અને લોન અરજીનો ઝડપથી નિકાલ કરવામાં સહાયતા મળે એ માટે જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર જણાય તો તરત જ તે મેળવી લેશે.
- (b) સૂચિત લોનની મહત્વપૂર્ણ શરતો અને નિયમો ડીએમઆઈ મંજૂરી પત્ર અથવા ટર્મ શીટ લેખિતમાં અથવા લેખિત સંદેશાવ્યવહારની અન્ય કોઈ રીતે (અંગ્રેજીમાં કારણ કે ડીએમઆઈના તમામ ગ્રાહકો તે સમજી શકે છે) જણાવશે અને તેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થશે:
- વાર્ષિક વ્યાજના દર સહિત શરતો અને નિયમો સાથે મંજૂર થયેલ લોનની રકમ;

- દંડનીય વ્યાજ / ઓવરડ્યુ ચાર્જિસ (લાગુ પડે તે મુજબ પ્રતિ માસ/વાર્ષિક ટકાવારીમાં દર્શાવવી) અને ગ્રાહકના લોન ખાતાના સંદર્ભમાં તેમના દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર ચાર્જિસની વિગતો અને તે ચૂકવવા માટેની પધ્ધતિ કે રીત:
- લોનની વિલંબિત ચૂકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ માટેના દંડનીય ઓવરડ્યુ ચાર્જિસનો ઉલ્લેખ લોન કરારમાં સ્પષ્ટપણે કરવામાં આવશે):
- ડી.એમ.આઈ દ્વારા ઋણલેનારને વસૂલવામાં આવતા દંડનીય બાકી ચાર્જિસનું કોઈ કેપિટલાઈઝેશન થઈ શકશે નહીં, એટલે કે, આવા દંડનીય બાકી ચાર્જિસ પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં.
- જો ગ્રાહક લોન મેળવવા ઈચ્છુક હોય તો તેણે/તેણીએ મંજૂરીની શરતો અને નિયમો અંગે સ્વીકૃતિ પત્ર આપવાનો રહેશે.

(c) દંડાત્મક બાકી ચાર્જિસનું પ્રમાણ અને કારણ ડીએમઆઈ દ્વારા ગ્રાહકોને લોન કરાર અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ)માં સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે, કારણ કે એનબીએફસીની વેબસાઈટ પર તેને વ્યાજદર અને સર્વિસ ચાર્જિસ હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. જો ડીએમઆઈ અરજદારને લોન આપી શકતી નથી તો એ માટે તેણે અસ્વીકારના કારણો જણાવવા પ્રયત્ન કરવાનો રહેશે.

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

(iii) લોનની ચૂકવણી અને શરતો અને નિયમોમાં ફેરફાર:

- (a) ચૂકવણીનો સમય, વ્યાજનો દર, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચૂકવણી ચાર્જિસ વગેરે સહિત શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફાર અંગે ગ્રાહક સમજી શકે એ રીતે અંગ્રેજી ભાષામાં જાણ (નોટિસ) કરવાની રહેશે.
- (b) વ્યાજના દર અને ચાર્જિસમાં ફેરફારો ફક્ત ભવિષ્યની તારીખથી જ અમલમાં મૂકવાના રહેશે. આ અંગેની યોગ્ય શરત લાગુ પડતા લોન એગ્રીમેન્ટમાં સામેલ કરવાની રહેશે.
- (c) ચૂકવણી પાછી ખેંચવા / વધારવા અથવા એગ્રીમેન્ટ હેઠળના પર્ફોર્મન્સ અંગેનો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટને સુસંગત રહેશે. ચૂકવણી પાછી ખેંચવા / વધારવા અથવા એગ્રીમેન્ટ હેઠળના પર્ફોર્મન્સ અથવા વધારાની જામીનગીરી મેળવવા અંગેનો નિર્ણય લેતા પહેલાં, ડીએમઆઈ એ લોન એગ્રીમેન્ટને સુસંગત રહી ગ્રાહકને જાણ (નોટિસ) કરવાની રહેશે.
- (d) પુનઃચૂકવણી તમામ બાકી રકમની ચૂકવણી થયેથી અથવા ડીએમઆઈ એ ગ્રાહક વિરુદ્ધ કરેલ કોઈપણ દાવા માટે કાયદેસર લેવાની થતી રકમ અથવા બોજની રકમને આધિન લોનની રકમની ચૂકવવાની બાકી તમામ રકમ ઉપાર્જન થયેથી ડીએમઆઈ એ તમામ જામીનગીરીઓ છૂટી કરવાની રહેશે. જો આવો કોઈ સામો દાવો માંડવાનો હોય તો, આ અંગે બાકીના દાવાઓ અને કઈ શરત હેઠળ ડીએમઆઈ જ્યાં સુધી દાવાની સંપૂર્ણ પતાવટ/ચૂકવણી ન થઈ જાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓ પોતાની પાસે રાખવા હકકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ગ્રાહકને નોટિસ આપવાની રહેશે.
- (e) મંજૂરી / ફેસિલિટીઝ / લોન / મેન્ડેટ / દરખાસ્તો સંદર્ભમાં સ્વીકાર અંગેનો તમામ સંદેશા-વ્યવહાર લેખિતમાં કરવાનો રહેશે અને ઓછામાં ઓછા દસ વર્ષ સુધી આ સંદેશા-વ્યવહારની વિગતો જાળવી રાખવાની રહેશે.

(iv) સામાન્ય:

- (a) સુરક્ષિત ધિરાણના કિસ્સામાં ડી.એમ.આઈ તમામ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકત દસ્તાવેજો જાહેર કરશે અને લોન ખાતાની સંપૂર્ણ પુનઃચુકવણી/પતાવટ બાદ 30 દિવસની અંદર કોઈ પણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જિસને દૂર કરશે.
- (b) ધિરાણ લેનારને મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જે આઉટલેટ/શાખામાં લોન ખાતાની સેવા આપવામાં આવી હોય અથવા ડીએમઆઈની અન્ય કોઈ પણ ઓફિસમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ હોય ત્યાંથી તેની/તેની પસંદગી મુજબ એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.
- (c) અસલ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ અસરકારક તારીખ પર અથવા તે પછી જારી કરાયેલા લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.
- (d) ડીએમઆઈ લોન એગ્રીમેન્ટમાં આપવામાં આવેલ શરતો અને નિયમોના હેતુઓ સિવાય ગ્રાહકને લગતી બાબતોમાં દરમિયાન કરશે નહીં, (સિવાય કે ગ્રાહકે પહેલા જણાવેલ ન હોય એવી કોઈ માહિતી ધ્યાનમાં આવે).

- (e) ગ્રાહક તરફથી લોન ખાતાના હસ્તાંતરણ અંગે વિનંતી મળવાના સંજોગોમાં, સંમતિ અથવા ડીએમઆઈને અન્યથા કોઈ વાંધો હોય તો તે અંગેની જાણ ગ્રાહકને આવી વિનંતી મળ્યાના 21 દિવસની અંદર કરવાની રહેશે. આવું હસ્તાંતરણ કાયદાને અનુરૂપ પારદર્શક કરારીય શરતો અનુસાર રહેશે.
- (f) જો ગ્રાહક પુનઃચૂકવણીના સમયપત્રકનું પાલન કરતા નથી, તો બાકી નીકળતી રકમ ચૂકવવા માટે ઋણ / ધિરાણના કાયદા અન્વયે નિર્ધારિત પ્રક્રિયા હાથ ધરવાની રહેશે. આ પ્રક્રિયામાં નોટિસ મોકલીને અથવા રૂબરૂ મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ જમીનગીરી હોય તો એનો પુનઃકબજો લઈને ગ્રાહકને યાદ દેવડાવવું વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. જો ગ્રાહક રકમ ભરવામાં કસૂર કરે છે એવા સંજોગોમાં, ડીએમઆઈ આ કેસ રિકવરી એજન્ટને રિક્કર કરશે અને શરૂ કરવામાં આવી રહેલ રિકવરીની કાર્યવાહી અંગે ગ્રાહકને જાણ કરશે. ડીએમઆઈ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેની રિકવરીની પ્રક્રિયાથી ગ્રાહકને કોઈપણ જાતની પરેશાની કે હેરાનગતિ થવી જોઈએ નહીં. ગ્રાહકને કોઈ પ્રશ્નો અથવા ફરિયાદો હોય તો વિનમ્રપણે તેનું નિવારણ કરવા માટે ડીએમઆઈ એ તેના કર્મચારીઓને યોગ્ય સૂચનાઓ આપવાની રહેશે.
- (g) ધંધાકીય સિવાયના અન્ય કોઈ હેતુ માટે તરલ વ્યાજના દરે વ્યક્તિગત ગ્રાહકને મંજૂર કરવામાં આવેલ કોઈ મુદતી લોન પર ડીએમઆઈ ફોરકલોઝર ચાર્જિસ / પૂર્વ-ચૂકવણી દંડ વસૂલી શકશે નહીં.
- (h) તમામ પ્રકારની ફી / ચાર્જિસ / વ્યાજ વગેરે કંપનીએ અપનાવેલ વ્યાજ દરની નીતિ અનુસાર અને લોનને લાગુ પડતી શરતો અને નિયમો અનુસાર વસૂલવાના રહેશે.
- (i) ડીએમઆઈ એવા પ્રયત્ન કરશે કે ચૂકવણી પછીનું સુપરવિઝન સકારાત્મક હોય અને ગ્રાહકને સામનો કરવો પડતો હોય એવી કોઈપણ વ્યાજબી મુશ્કેલીઓ પર ગંભીરતાથી વિચારી એનું નિવારણ કરવામાં આવે.
- (j) આર્થિક મુશ્કેલીના સાચા કેસો અંગે ડીએમઆઈએ વિચારણા કરવાની રહેશે. ગ્રાહકે આવી સમસ્યાને ઓળખી શક્ય એટલા જલ્દી ડીએમઆઈને જાણ કરવી જોઈએ.
- (k) ગ્રાહકની તમામ અંગત માહિતી ગુપ્ત રહેશે અને ગ્રાહકની લેખિત સંમતિ વિના કોઈપણ ત્રાહિત પક્ષ સમક્ષ એ પ્રગટ કરવામાં આવશે નહીં. “ત્રાહિત પક્ષ” શબ્દમાં કાયદાનું અમલીકરણ કરતી સંસ્થાઓ, ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન બ્યૂરો, આરબીઆઈ, અન્ય બેન્કો તેમજ નાણાકીય સંસ્થાઓ અને રાજ્ય, કેન્દ્ર સરકારની કે અન્ય કોઈ કાયદાકીય સંસ્થાઓ સમાવેશ થતો નથી. વધુમાં, ડીએમઆઈ નીચેના સંજોગોમાં ગ્રાહકની માહિતીનું પ્રગટીકરણ કરી શકશે:
- જો ડીએમઆઈને કાયદાકીય રીતે એમ કરવાની ફરજ પડતી હોય.
 - જો માહિતીનું પ્રગટીકરણ કરવું જાહેર હિતમાં હોય.
 - જો ડીએમઆઈના હિતમાં પ્રગટીકરણ કરવું આવશ્યક હોય.
- (l) હાલમાં, ડી.એમ.આઈ ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોન પર લોન મંજૂર કરતું નથી, પરંતુ જો ડીએમઆઈ ભવિષ્યમાં પણ આવું કરવાની યોજના ધરાવે છે, તો ડીએમઆઈ અન્ય બાબતોની સાથે સાથે નીચેની માર્ગદર્શિકાઓ પણ અપનાવશે.
- ઇ.એમ.આઈ આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પર્સનલ લોન્સને મંજૂરી આપતી વખતે ડીએમઆઈ લોનની પુનઃચૂકવણીની ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેશે, જેથી લોનની અવધિ દરમિયાન બાહ્ય બેન્યુમાર્ક દરમાં સંભવિત વધારાની સ્થિતિમાં સમયગાળો લંબાવવા અને/અથવા ઇએમઆઈમાં વધારા માટે પર્યાપ્ત હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે તેની ખાતરી કરી શકાય.
 - મંજૂરીના સમયે, ડી.એમ.આઈ લોન પર બેન્યુમાર્ક વ્યાજના દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે ઋણ લેનારાઓને સ્પષ્ટપણે જણાવવું પડશે, જે ઇએમઆઈ અને/અથવા અવધિ અથવા બંનેમાં ફેરફારો તરફ દોરી જશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્તને કારણે ઇએમઆઈ/અવધિ અથવા બંનેમાં કોઈ પણ પ્રકારનો વધારો થાય તો તેની જાણ યોગ્ય ચેનલ્સ મારફતે તાત્કાલિક ઋણલેનારને

કરવામાં આવશે.

- વ્યાજના દરને રીસેટ કરતી વખતે, ડી.એમ.આઈ ધિરાણ લેનારાઓ ને બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ અનુસાર નિયત દરે સ્વિચ ઓન કરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડશે. નીતિમાં, અન્ય બાબતો ઉપરાંત, લોનના સમયગાળા દરમિયાન ઋણલેનારને કેટલી વખત સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તે પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે.
- ઋણલેનારને નીચેનાની પસંદગી કરવાનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે:
 - a) ઈએમઆઈમાં વધારો અથવા અવધિની લંબાઈ અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે; અને
 - b) લોનના સમયગાળા દરમિયાન કોઈ પણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વચુકવણી માટે.

ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ અથવા પ્રિપેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલવી એ હાલની સૂચનાઓને આધિન રહેશે.

- લોનને ફ્લોટિંગમાંથી ફિક્સ્ડ રેટમાં ફેરવવા માટેના તમામ લાગુ પડતા ચાર્જિસ અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગને આનુષંગિક અન્ય કોઈ સર્વિસ ચાર્જિસ/વહીવટી ખર્ચ મંજૂરપત્રમાં પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે અને તે પણ સમયાંતરે ડીએમઆઈ દ્વારા આવા ચાર્જિસ/ખર્ચમાં સુધારો કરતી વેળાએ.
- ડી.એમ.આઈ યોગ્ય ચેનલ્સ મારફતે ઋણલેનારાઓ માટે એક નિવેદન વહેંચશે/સુલભ બનાવશે, જે દરેક ત્રિમાસિક ગાળાના અંતે ઓછામાં ઓછું, અત્યાર સુધીમાં વસૂલવામાં આવેલા મુદ્દલ અને વ્યાજની ગણતરી કરશે, ઈએમઆઈની રકમ, બાકી રહેલા ઈએમઆઈની સંખ્યા અને વ્યાજના વાર્ષિક દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર)ની ગણતરી કરશે. ડીએમઆઈ સુનિશ્ચિત કરશે કે નિવેદનો સરળ છે અને ઋણ લેનારા દ્વારા સરળતાથી સમજી શકાય છે.

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

(vi) **ગ્રીવન્સ રીડ્રેસલ મિકેનિઝમ (“જીઆરએમ”):** કંપનીએ તેના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરીથી ગ્રીવન્સ રીડ્રેસલ મિકેનિઝમ (“જીઆરએમ”) અમલમાં મૂકવાનું રહેશે, જે આ સાથેના **પરિશિષ્ટ – A** માં સામેલ છે. “એક્ઝીક્યુટિવ અંગેની ગાઈડલાઈન્સ અને આરબીઆઈ માસ્ટર ડિરેક્ટશન્સ અંતર્ગત સૂચવવામાં આવેલ એનબીએસસીના ‘નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સિંગમાં જોખમોનું સંચાલન અને આચાર સંહિતા અંગેના નિર્દેશો’ અનુસાર, કંપની દ્વારા રોકવામાં આવેલ આઉટસોર્સ માટેની એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત સમસ્યાનું સમાધાન ઉપરોક્ત જીઆરએમ પણ કરશે.

(vii) **એક્ઝીક્યુટિવની ભાષા અને સંદેશા-વ્યવહારની પદ્ધતિ:** એક્ઝીક્યુટિવ અંગેની ગાઈડલાઈન્સ અને આરબીઆઈ માસ્ટર્સ ડિરેક્ટશન્સ અનુસાર, ડીએમઆઈ અંગ્રેજી ભાષામાં એક્ઝીક્યુટિવ અમલી બનાવશે. સ્થાનિક ભાષામાં એક્ઝીક્યુટિવ માટે વિનંતી

કરતા ગ્રાહકો માટે કંપનીએ સ્થાનિક ભાષામાં પણ એફપીસી ઉપલબ્ધ કરાવવાની રહેશે.

(viii) વ્યાજ દરના સંદર્ભમાં નિયમસંહિતા:

- (a) આરબીઆઈ માસ્ટર ડિરેક્શન્સ અનુસાર, બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયેલ ડીએમઆઈની વ્યાજ દર નીતિ પહેલાથી જ અમલમાં છે, જેમાં વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટેના આંતરિક સિધ્ધાંતો અને કાર્યરીતિ, પ્રોસેસીંગ ચાર્જિસ અને અન્ય ચાર્જિસ વગેરે દર્શાવવામાં આવેલ છે. કંપની દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ વ્યાજ દરના પ્રારૂપમાં નાણાનું ખર્ચ, માર્જિન, રિસ્ક પ્રીમિયમ વગેરેને ધ્યાનમાં લઈ લોન અને તેના પર વધારવામાં આવતી રકમના એડવાન્સ માટે વસૂલવાના વ્યાજનો દર નક્કી કરવામાં આવે છે.
- (b) ડીએમઆઈ એ લોન અરજી અને મંજૂરી પત્રમાં તેના ગ્રાહકો સમક્ષ વ્યાજનો દર, જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને જુદા જુદા વર્ગના ગ્રાહકો માટે જુદા જુદા વ્યાજના દરો વસૂલવા પાછળના તાર્કિક કારણો પ્રગટ કરવાના રહેશે.
- (c) વ્યાજનો દર અને જોખમોના વર્ગીકરણનો અભિગમ ડીએમઆઈની વેબસાઈટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવાના રહેશે.
- (d) ડીએમઆઈ દ્વારા વસૂલવાના વ્યાજનો દર વાર્ષિક દર રહેશે જેથી કરીને ગ્રાહકોને તેમના ખાતામાંથી ઉધારવામાં આવતા ચોક્કસ વ્યાજ દર વિશે જાણકારી મળી શકે.

(ix) ઓમ્બુડ્સમેન યોજના:

કંપની 'રીઝર્વ બેન્ક - ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમ, 2021 ("ઓમ્બુડ્સમેન યોજના") નું અનુપાલન સુનિશ્ચિત કરશે. ઓમ્બુડ્સમેન યોજનાની મહત્વપૂર્ણ લાક્ષણિકતાઓ અને પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો એફપીસીના **પરિશિષ્ટ - B** માં આપવામાં આવેલ છે. ઓમ્બુડ્સમેન સ્કીમની નકલ સાથે આ વિગતો કંપનીની વેબસાઈટ <https://www.dmifinance.in> પર પણ ઉપલબ્ધ છે.

(x) આંતરિક ઓમ્બુડ્સમેન ("આઈઓ"):

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

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

- છેતરપિંડી, નાણાંની ઉચાપત વગેરે સંબંધિત ફરિયાદો, સિવાય કે કંપની પક્ષે સેવામાં જો કોઈ ખામી રહી ગઈ હોય તો તેને પરિણામે તે ઉદભવેલ હોય;
- (a) આંતરિક વહીવટ, (b) માનવ સંસાધન, (c) કર્મચારીઓના પગાર અને અન્ય ચૂકવણીઓ સંબંધિત ફરિયાદો / સંદર્ભો;
- સૂચનો સ્વરૂપના સંદર્ભો અને કંપનીના વાણિજ્યિક નિર્ણયો;
- એવી ફરિયાદો જેનો નિર્ણય ગ્રાહક તકરાર નિવારણ પંચ, અદાલતો વગેરે જેવી અન્ય સંસ્થાઓ દ્વારા થઈ ગયો હોય અથવા અનિર્ણિત હોય.

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

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

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

- ડીએમઆઈ દ્વારા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ / એપ પરથી ("DLAs") આપવામાં આવતી લોન માટેના ધારાધોરણો -** ડીએમઆઈ લોન લેનારને ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી લોન આપે છે અને/અથવા બાકી નીકળતી રકમ વસૂલે છે એવા સંજોગોમાં (પછી ભલે તેઓ તેમના પોતાના ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી અથવા આઉટસોર્સ કરેલ અન્ય કોઈ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી લોન આપતા હોય), ડીએમઆઈને આ એફપીસી અક્ષરશઃ લાગું પડશે અને એ રીતે તેના બિઝનેસને પણ લાગું પડી શકશે. વધુમાં, કંપનીએ નીચેની સૂચનઓનું પાલન કરવાનું રહેશે:
 - એજન્ટ તરીકે રાખેલ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મનું નામ કંપનીની વેબસાઈટ પર દર્શાવવાનું રહેશે.
 - એજન્ટ તરીકે રાખવામાં આવેલ ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને તેઓ જે કંપની વતી તેમની સાથે વ્યવહાર કરે છે તે કંપનીનું નામ ગ્રાહક સમક્ષ પ્રગટ કરવા માટેના નિર્દેશો આપવાના રહેશે.
 - મંજૂરી પછી તરત પણ લોન એગ્રીમેન્ટ અમલમાં આવે એ પહેલા, કંપનીના લેટર હેડ પર મંજૂરી પત્ર લોન લેનાર ગ્રાહકને ઈસ્યુ કરવાનો રહેશે.
 - લોન એગ્રીમેન્ટમાં દર્શાવ્યા મુજબના તમામ બિડાણોની નકલ સાથે લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ લોન

મંજૂરી/ચૂકવણી સમયે ગ્રાહકને આપવાની રહેશે.

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

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

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

6. ગોલ્ડ લોન બિઝનેસ માટેના વધારાના ધારાધોરણો, જો લાગુ પડતા હોય તો:

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

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

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

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

(c) સોનાના ઘરેણાની માલિકીને સંતોષવા માટે આંતરિક વ્યવસ્થા;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. વાહન ધિરાણ માટે વધારાના ધારાધોરણો, જો લાગુ પડતું હોય:

ડીએમઆઈ હાલમાં વાહન માટે નાણાંનું ધિરાણ કરવાની કામગીરીમાં રોકાયેલ નથી. જો કે ભવિષ્યમાં તે તેના મધ્યસ્થીઓ દ્વારા વાહન માટે ધિરાણના વ્યવસાયમાં જોડાઈ શકે છે, આવી પરિસ્થિતિમાં, કંપની આરબીઆઈ માસ્ટર ડિરેક્શન્સમાં સૂચવેલ નીચેની બાબતોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે:

- (i) ડીએમઆઈ પાસે ગ્રાહક સાથે કરવામાં આવેલ લોન એગ્રીમેન્ટની અંદર પુનઃકબજા માટે એક એવી કલમ રહેશે જે અનિવાર્યપણે કાયદાકીય રીતે અમલમાં મૂકી શકાય એવી હોય.
- (ii) ડીએમઆઈ લોન એગ્રીમેન્ટની શરતો અને નિયમોમાં નીચેની બાબતે પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરશે:
 - (a) કબજામાં લેવા માટેનો નોટિસ પીરિયડ;
 - (b) એવા સંજોગો જે અંતર્ગત નોટિસ પીરિયડ માફ કરવામાં આવતો હોય;
 - (c) જમીનગીરી / વાહન કબજામાં લેવા માટેની પ્રક્રિયા;
 - (d) મિલકત / વાહનનું વેચાણ / લીલામી કરતા પહેલા ગ્રાહકને લોનની પુનઃચૂકવણી કરવા માટે આપવામાં આવતી આખરી તક અંગેની જોગવાઈ;
 - (e) મિલકત / વાહનનો પુનઃકબજો આપવા માટેની પ્રક્રિયા; અને
 - (f) મિલકત / વાહનના વેચાણ / લીલામી માટેની પ્રક્રિયા.

8. એનબીએફસી – માઈક્રો ફાઈનાન્સ ઈસ્ટિટ્યુશન્સ (એનબીએફસી-એમએફઆઈ) અને માઈક્રોફાઈનાન્સ લોન:

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

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

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

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

10. એફપીસીની સમીક્ષા:

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

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

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર

(A) મહત્વપૂર્ણ માપદંડો:

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

- (i) સૂચવવામાં આવેલ સમય મર્યાદાની અંદર ગ્રાહકની ફરિયાદ / તકરાર / વિવાદ / પ્રશ્નનું નિવારણ.
- (ii) ગ્રાહકની દરેક ફરિયાદ / તકરાર / વિવાદ / પ્રશ્ન સાંભળી આગળના ઉચ્ચ સ્તરે તેનો નિકાલ કરવામાં આવે એ સુનિશ્ચિત કરવું.
- (iii) કંપનીએ ફરિયાદ સત્વરે હાથ પર લેવાની રહેશે અને બને એટલી જલ્દી તેનું નિવારણ કરવાનું રહેશે. જો સૂચવેલ સમય મર્યાદાની અંદર સમસ્યાનું સમાધાન થતું નથી અથવા તો તેનું નિવારણ કરવું શક્ય નથી એવા સંજોગોમાં શક્ય એટલી વહેલી તકે ગ્રાહકને તે અંગે જાણ કરવાની રહેશે.

જીઆરએમના સંદર્ભમાં તમામ સંદેશા-વ્યવહાર લેખિતમાં રહેશે.

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

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

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

- (a) **વોઈસ સપોર્ટ:** ગ્રાહક સોમવારથી શનિવાર સવારે 9:00 થી સાંજના 8:00 વાગ્યાની વચ્ચે અમને કોલ કરી કસ્ટમર કેર 08064-807- 777 પર કોલ કરી શકે છે.
- (b) **ઈ-મેલ સપોર્ટ:** કૃપા કરી અમને customercare@dmifinance.in પર ઈમેલ કરો. (કૃપા કરી ઈમેલમાં તમારો લોન એકાઉન્ટ નંબર અને તમારો સંપર્ક નંબર દર્શાવો). ગ્રાહકને તરત જ એક ઓટોમેટિક સ્વીકૃતિપત્ર મળી જશે અને 3 કામકાજ દિવસની અંદર સંબંધિત ટીમ તરફથી તેમને પ્રત્યુત્તર પાઠવવામાં આવશે. જો કે ઘણીવાર ટીમને પ્રત્યુત્તર આપવામાં વધુ સમય લાગી શકે છે.

(2) કંપનીની અંદર એસ્કેલેશન:

- (a) **લેવલ 1:** ગ્રાહક તેને મળેલ પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ટ નથી અથવા કસ્ટમર કેર તરફથી તેને કોઈ પ્રતિભાવ મળતો નથી એવા સંજોગોમાં તે / તેણી એ બાબતે grievance@dmifinance.in પર ઈમેલ કરી શકે છે. પ્રશ્ન / વિવાદ / ફરિયાદના આધારે ગ્રાહકને કંપની તરફથી 5 કામકાજના દિવસની અંદર તેના / તેણીના રજિસ્ટર્ડ ઈમેલ આઈડી પર પ્રત્યુત્તર / સમાધાન મોકલી આપવામાં આવશે.
- (b) **લેવલ 2:** જો ગ્રાહકને લેવલ 1 પરથી મળેલ પ્રતિભાવથી સંતોષ નથી અથવા તો કોઈ પ્રતિભાવ મળતો નથી એવા સંજોગોમાં તેની સમસ્યા / પ્રશ્ન / ફરિયાદ નીચેના અધિકારી પાસે જશે:

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

(3) કોર્પોરેટ લોન:

ડીએમઆઈ એ કોર્પોરેટ લોન માટે એક વિશેષ ઈ-મેલ આઈડી રાખ્યું છે, એટલે કે dmi@dmifinance.in જેના પર કોર્પોરેટ કસ્ટમર તેમની ફરિયાદ, વાંધાઓ, સૂચનો વગેરે મોકલી શકે છે. ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી 15 કામકાજ દિવસની અંદર આ ફરિયાદ / પ્રશ્નનું સમાધાન કરવામાં આવશે.

(C) જીઆરએમનું ડિસ્પ્લે:

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

પરિશિષ્ટ-B

ઓમ્બુડ્સમેન યોજનાની મહત્વપૂર્ણ લાક્ષણિકતાઓ અને ડીએમઆઈ દ્વારા તેનો અમલ

(A) આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા

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

(2) ફરિયાદ ટકી ન શકવા માટેના કારણો

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

- (i) વાણિજ્યિક ચુકાદો / કંપનીનો વાણિજ્યિક નિર્ણય;
- (ii) કંપની અને વેપારી વચ્ચે આઉટસોર્સિંગ કરાર સંબંધિત વિવાદ;
- (iii) ઓમ્બુડ્સમેનને સીધી રીતે સંબોધાયેલ ન હોય એવી ફરિયાદ;
- (iv) સંચાલન મંડળ અથવા કંપનીના એક્ઝિક્યુટિવ સામેની સામાન્ય ફરિયાદ;
- (v) એવો વિવાદ જેમાં વૈધાનિક અથવા કાયદાનું અમલીકરણ કરતા પ્રાધિકરણના આદેશના અનુપાલન અનુસાર કંપની દ્વારા કોઈ પગલું લેવામાં આવે છે;
- (vi) આરબીઆઈના કાનૂની કાર્યક્ષેત્રની અંદર આવતી ન હોય એવી એવી સેવા;
- (vii) નિયમનકારી એકમો વચ્ચે વિવાદ;
- (viii) કંપનીના કર્મચારી-નોકરીદાતાનો સંબંધ સામેલ હોય એવો વિવાદ;

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

- (i) આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા ફરિયાદીએ કંપનીને લેખિતમાં ફરિયાદ કરેલ હોય અને –
 - (a) કંપની દ્વારા ફરિયાદીની ફરિયાદ સંપૂર્ણ રીતે કે આંશિક રીતે નકારવામાં આવી હોય, અને ફરિયાદી પ્રત્યુત્તરથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા કંપનીને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ પ્રત્યુત્તર મળેલ ન હોય; અને
 - (b) ફરિયાદીને કંપની તરફથી ફરિયાદનો પ્રત્યુત્તર મળી ગયા પછી એક વર્ષની અંદર; અથવા જ્યાં કોઈ પ્રત્યુત્તર મળેલ નથી એવા સંજોગોમાં ફરિયાદની તારીખથી 30 દિવસની અંદર ઓમ્બુડ્સમેનને ફરિયાદ કરવામાં આવેલ હોય.
- (ii) ફરિયાદ કાર્યવાહીના એ જ કારણના સંદર્ભમાં ન હોય જે પહેલાથી જ –
 - (a) ઓમ્બુડ્સમેન સમક્ષ અનિર્ણિત છે અથવા ઓમ્બુડ્સમેન દ્વારા પતાવટ થઈ ગઈ છે અથવા ગુણદોષના આધારે સમજૂતિ થઈ છે, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા તો એક કે વધારે ફરિયાદી પાસેથી મળેલ હોય, અથવા એક કે વધારે પક્ષોને સંબંધિત હોય;
 - (b) કોઈપણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ કે અન્ય કોઈ ફોરમ કે સત્તામંડળ સમક્ષ અનિર્ણિત છે; અથવા કોઈ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ, લવાઈ કે અન્ય કોઈ ફોરમ કે સત્તામંડળ પતાવટ થઈ ગઈ છે અથવા ગુણદોષને આધારે સમજૂતિ થઈ છે, પછી ભલે તે એ જ ફરિયાદ પાસેથી મળેલ હોય અથવા તો એક કે વધારે ફરિયાદીઓ/પક્ષો સાથે સંબંધિત હોય.
- (iii) ફરિયાદ અપમાનકારક, ક્ષુલ્લક અથવા કોઈને પરેશાન કરવા માટે નથી;
- (iv) લિમિટેશન અધિનિયમ, 1963 હેઠળ સૂચવેલ સમયગાળાની મર્યાદા સમાપ્ત થાય એ પહેલા ફરિયાદીએ કંપનીને ફરિયાદ કરેલ હોય;

- (v) આ યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ સંપૂર્ણ માહિતી ફરિયાદી પૂરી પાડે છે;
- (vi) ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા એડવોકેટ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી હોય, સિવાય કે એડવોકેટ પોતે જ ભોગ બનનાર વ્યક્તિ હોય.

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

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

(3) ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેની કાર્યવાહી:

- (a) આ હેતુ માટે બનાવવામાં આવેલ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) દ્વારા ઓનલાઈન ફરિયાદ દાખલ કરી શકાશે.
- (b) ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી CRPC@rbi.org.in ઈમેલ દ્વારા અથવા ભૌતિક માધ્યમથી પત્ર દ્વારા સેન્ટ્રલાઈઝડ રીસિપ્ટ અને પ્રોસેસીંગ સેન્ટર (CRPC), રીઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017 ને પત્ર લખીને પણ દાખલ કરી શકાશે.
- (c) જો ફરિયાદ ભૌતિક સ્વરૂપે રજૂ કરવામાં આવે છે, તો એમાં ફરિયાદી અથવા તેમના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી થયેલ હોવી જોઈએ. પરિશિષ્ટ - C ના સૂચવેલ નમૂનામાં અને રીઝર્વ બેન્ક દ્વારા નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબની માહિતીનો સમાવેશ કરીને ભૌતિક સ્વરૂપે અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી ફરિયાદ રજૂ કરવાની રહેશે.
- (d) આ ઉપરાંત, ટોલ ફ્રી નંબર - 14448 (સવારે 9:30 થી સાંજના 5:15) સાથે હિન્દી, અંગ્રેજી અને બીજી આઠ પ્રાદેશિક ભાષામાં કાર્યરત એક સંપર્ક કેન્દ્ર પણ શરૂ કરેલ છે જેમાં આગામી સમયગાળામાં બીજી અન્ય ભારતીય ભાષાઓને આવરી લેવા તેનો વિસ્તાર વધારવામાં આવશે. આ સંપર્ક કેન્દ્ર આરબીઆઈના વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર વિશે માહિતી / સમજણ પ્રદાન કરશે અને ફરિયાદીને ફરિયાદ દાખલ કરાવવામાં માર્ગદર્શન આપશે.

(B) આ યોજના હેઠળ સમાધાન અને વળતર / અસ્વીકૃતિ

(1) ફરિયાદનું સમાધાન:

- (a) ઓમ્બુડ્સમેન / ડેપ્યુટી ઓમ્બુડ્સમેન સમજાવટ અથવા સમાધાન અથવા મધ્યસ્થીની મદદથી ફરિયાદી અને કંપની વચ્ચે સમજૂતિ દ્વારા ફરિયાદની પતાવટને પ્રોત્સાહન આપવા પ્રયત્ન કરશે.
- (b) ઓમ્બુડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી સંક્ષિપ્ત સ્વરૂપની રહેશે અને તે કોઈ પુરાવાના નિયમથી બાધ્ય રહેશે નહીં. ઓમ્બુડ્સમેન ફરિયાદના કોઈપણ પક્ષને તપાસી શકશે અને તેમના નિવેદનો રેકોર્ડ કરી શકશે.
- (c) ફરિયાદ મળ્યા પછી કંપની સમાધાન માટે ઓમ્બુડ્સમેન સમક્ષ 15 દિવસની અંદર ફરિયાદની સાથે બિડવામાં આવેલ સમર્થનકારી નિવેદનના પ્રત્યુત્તરમાં પોતાનું લેખિત નિવેદન જે દસ્તાવેજોને આધાર બનાવી ફરિયાદ કરવામાં આવેલ છે તેને બિડાણમાં સામેલ કરીને તેને ફાઈલ કરશે.
પરંતુ, ઓમ્બુડ્સમેન પોતાને સંતોષ થાય એ રીતની કંપનીની લેખિત વિનંતી પર લેખિત નિવેદન અને દસ્તાવેજો ફાઈલ કરવા માટે પોતાને યોગ્ય જાણાય એટલો મુદત વધારો આપી શકશે.
- (d) આપવામાં આવેલ સમયમર્યાદાની અંદર કંપની પોતાનું લેખિત નિવેદન અને દસ્તાવેજો રજૂ કરવામાં ચૂક કરે અથવા નિષ્ફળ જાય એવા સંજોગોમાં ઓમ્બુડ્સમેન રેકોર્ડ્સ પર ઉપલબ્ધ પુરાવાઓને આધારે એક તરફી કાર્યવાહી હાથ ધરી ઉચિત આદેશ પસાર કરી શકે છે અથવા તો વળતરનો આદેશ આપી શકે છે. નિર્ધારિત સમયમર્યાદાની અંદર પ્રત્યુત્તર નહિ આપવાથી કે માહિતી પૂરી નહિ પાડવાના કારણથી ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ વળતરના આદેશ સંદર્ભે અપીલ કરવાનો કોઈ અધિકાર કંપનીને રહેશે નહીં.

- (e) ઓમ્બુડ્સમેન / ડેપ્યુટી ઓમ્બુડ્સમેન એ સુનિશ્ચિત કરશે કે એક પક્ષ દ્વારા ફરિયાદના સંદર્ભમાં ફાઈલ કરવામાં આવતા ફરિયાદને લગતા લેખિત નિવેદન અથવા પ્રત્યુત્તર અથવા દસ્તાવેજો અન્ય પક્ષને જરૂર હોય એટલા પ્રમાણમાં પૂરા પાડવામાં આવે અને એ પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવે તેમને ઉચિત જણાય એટલો વધારાનો સમય આપવામાં આવે.
- (f) જો સમજાવટ દ્વારા ફરિયાદનું સમાધાન થતું નથી એવા સંજોગોમાં સમાધાન, અથવા મધ્યસ્થી કરાવીને ફરિયાદના નિવારણ માટે કંપનીના અધિકારી સાથે ફરિયાદીની મીટિંગ કરાવવી સહિતના આવા કૃત્યો ઉચિત ગણી શકાશે.
- (g) ફરિયાદના પક્ષકારોએ તકરાક કે વિવાદના સમાધાન માટે સદભાવપૂર્વક ઓમ્બુડ્સમેન / ડેપ્યુટી ઓમ્બુડ્સમેન, જે લાગુ પડતું હોય તેમને સહકાર આપવાનો રહેશે અને કોઈપણ પુરાવા અને અન્ય સંબંધિત દસ્તાવેજો નિર્ધારિત સમય મર્યાદાની અંદર રજૂ કરવા માટેના નિર્દેશોનું પાલન કરવાનું રહેશે.
- (h) જો બંને પક્ષકારો વચ્ચે તેમને સાતુકૂળ હોય એ રીતની કોઈ સમાધાન સુધી પહોંચવામાં આવે છે, તો એ અંગેની નોંધ કરી એમાં બંને પક્ષકારોની સહી લેવામાં આવશે અને ત્યારબાદ હકીકતલક્ષી નિવેદનો રેકોર્ડ કરવામાં આવશે, અને તેની સાથે સમાધાનની શરતો જોડી અને નિર્ધારિત સમયની અંદર શરતોનું પાલન કરવા પક્ષકારોને નિર્દેશ આપવામાં આવશે.
- (i) નીચેના સંજોગોમાં ફરિયાદનું સમાધાન થઈ ગયેલ માનવામાં આવશે:
- (i) ઓમ્બુડ્સમેનની દરમિયાનગીરીથી કંપની દ્વારા ફરિયાદી સાથે સમાધાન કરવામાં આવેલ હોય; અથવા
- (ii) ફરિયાદી લેખિતમાં અથવા અન્ય કોઈ રીતે (જેને રેકોર્ડ કરી શકાય) સંમત થાય છે કે ફરિયાદના સમાધાનની રીત અને એની સીમા સંતોષકારક છે; અથવા
- (iii) ફરિયાદી પોતાની મરજીથી ફરિયાદ પાછી ખેંચી લે છે.

(2) ઓમ્બુડ્સમેન દ્વારા વળતર:

- (a) ઓમ્બુડ્સમેન નીચેના સંજોગોમાં વળતરનો આદેશ કરશે, સિવાય કે ફરિયાદને નકારવામાં આવેલ હોય:
- (i) યોજના અનુસાર દસ્તાવેજો/માહિતી પૂરી પાડેલ ન હોય; અથવા
- (ii) રજૂ કરવામાં આવેલ રેકોર્ડ્સને આધારે અને બંને પક્ષોને સાંભળવા માટે પૂરતી તક આપ્યા પછી આ યોજના હેઠળ સમસ્યાનું સમાધાન થયેલ ન હોય.
- (b) ઉપરાંત, વ્યાજબી વળતરનો આદેશ પસાર કરતા પહેલા ઓમ્બુડ્સમેન બેન્કિંગ કાયદાના સિદ્ધાંતો, પ્રેક્ટિસ, નિર્દેશો અને આરબીઆઈ દ્વારા વખતો વખત ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ ગાઈડલાઈન્સ અને સંબંધિત હોય એવા અન્ય પરિબળોને પણ ધ્યાનમાં લેશે.
- (c) વળતરના આદેશમાં વળતરની સાથે સાથે કંપનીને તેની જવાબદારીના ચોક્કસ કાર્યો માટેના નિર્દેશ આપવાના થતા હોય તો તે અને તે ઉપરાંત અથવા અન્યથા ફરિયાદી દ્વારા કોઈ નુકસાન સહન કરવામાં આવેલ હોય તો એ માટે કંપનીના દ્વારા વળતર સ્વરૂપે ચૂકવવાની કોઈ રકમ થતી હોય તો તેનો પણ સમાવેશ થશે.
- (d) ઓમ્બુડ્સમેનને એવો કોઈ આદેશ પસાર કરી ચૂકવવા માટે નિર્દેશ આપવાની સત્તા રહેશે નહિ જેમાં વળતર સ્વરૂપે ચૂકવવાની રકમ અથવા ₹20 લાખ, પૈકી જે રકમ ઓછી હોય તે રકમ ફરિયાદીને થયેલ નુકસાનની રકમ કરતા વધારે હોય. ઓમ્બુડ્સમેન દ્વારા આદેશ કરવામાં આવેલ વળતરની રકમમાં વિવાદમાં સામેલ રકમનો સમાવેશ થશે નહીં.
- (e) ઓમ્બુડ્સમેન ફરિયાદીને થયેલ સમયનું નુકસાન, ભોગવવો પડેલ ખર્ચ અને ફરિયાદી દ્વારા સહન કરવામાં આવેલ પરેશાની અને માનસિક યાતના વગેરેને ધ્યાનમાં લઈ ₹ 1.00 લાખથી વધુ નહિ એટલી રકમના વળતરનો આદેશ કરી શકશે.
- (f) વળતરના આદેશની એક એક નકલ ફરિયાદી અને કંપનીને મોકલી આપવામાં આવશે.

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

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

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

(3) ફરિયાદનો અસ્વીકાર/નામંજૂર:

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

(i) આ યોજના હેઠળ ટકવાપાત્ર નથી; અથવા

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

(b) ઓમ્બુડ્સમેન કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદ નામંજૂર કરી શકે છે જો:

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

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

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

(iv) કોઈ પર્યાપ્ત કારણ વિનાની ફરિયાદ છે; અથવા

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

(vi) ઓમ્બુડ્સમેનના મતે ફરિયાદીને કોઈ આર્થિક ખોટ કે નુકસાન, અથવા પ્રતિકૂળતા થઈ નથી.

(c) એપેલેટ પ્રાધિકરણ સમક્ષ અપીલ:

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

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

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

(b) વધુમાં એ શરતે કે, કંપની દ્વારા ફાઈલ કરવામાં આવેલ અપીલ ચેરમેન અથવા મેનેજિંગ ડિરેક્ટર / ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર અથવા, તેમની ગેરહાજરીમાં એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર / તેમની સમક્ષ ઓફિસરની પૂર્વ મંજૂરી સાથે દાખલ કરવામાં આવી હોય.

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

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

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

- (4) એપેલેટ પ્રાધિકરણનું સેક્રેટરીએટ અપીલની ચકાસણી કરશે અને આગળની કાર્યવાહી હાથ ધરશે.
- (5) પક્ષકારોને સાંભળવાની વ્યાજબી તક આપ્યા પછી એપેલેટ પ્રાધિકરણ:
- (a) અપીલ ડિસમિસ કરી શકે છે; અથવા
- (b) અપીલ પર આગળ કાર્યવાહી કરવાની પરવાનગી આપી વળતરના આદેશ અથવા ઓમ્બુડ્સમેનના હુકમને અમાન્ય ઠેરવી શકે છે; અથવા
- (c) એપેલેટ પ્રાધિકરણને જરૂરી અથવા યોગ્ય લાગે એવી વિચારણા સાથેના નિર્દેશો અનુસાર નવેસરથી ફરિયાદનો નિકાલ કરવા વધુ તપાસ અર્થે ઓમ્બુડ્સમેનને મોકલી શકે છે; અથવા
- (d) ઓમ્બુડ્સમેનના હુકમ અથવા વળતરના આદેશમાં ફેરફાર કરી શકે છે અને એ રીતે સુધારેલ વળતર આદેશ અથવા હુકમને અમલમાં મૂકવા તેમને જરૂરી લાગે એવા નિર્દેશો પસાર કરી શકે છે; અથવા
- (e) તેમને યોગ્ય લાગે તેવા અન્ય કોઈ હુકમ પસાર કરી શકે છે.
- (6) એપેલેટ પ્રાધિકરણના હુકમનો એ રીતે જ અમલ થશે જે રીતે ઓમ્બુડ્સમેન દ્વારા પસાર કરવામાં આવેલ વળતર આદેશનો અથવા આ યોજના હેઠળ ફરિયાદ નકારવાના આદેશનો થશે, જે પ્રમાણે લાગું પડતું હોય.
- (7) **માહિતીનું નિદર્શન (ડિસ્પ્લે):**
- a) ગ્રાહકોના ફાયદા માટે કંપની જ્યાં તેમના ધંધાના વ્યવહારો થાય છે એવી શાખા પર/ સ્થળે બંધાને દેખાય એવી જગ્યાએ નોડલ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો (ટેલીફોન / મોબાઇલ નંબર તેમજ ઈમેલ એડ્રેસ પણ) અને ઓમ્બુડ્સમેનની સંપર્ક વિગતો નિદર્શિત (ડિસ્પ્લે) કરશે, જેમનો ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરી શકાશે.
- b) કંપનીએ આરબીઆઈ માસ્ટર ડિરેકશન્સમાં આપવામાં આવેલ આ યોજનાની મહત્વપૂર્ણ લાક્ષણિકતાઓ તેની તમામ ઓફિસો અને શાખાઓમાં એવી રીતે નિદર્શિત કરવાની રહેશે જેથી કરીને ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાતે આવતી વ્યક્તિઓને એ માહિતી આસાનીથી પ્રાપ્ય બને.
- c) ઉપરોક્ત બિંદુઓ (a) અને (b) માં આપવામાં આવેલ તમામ વિગતો તેમજ તેની સાથે યોજનાની નકલ કંપનીની વેબસાઈટ પર પણ બંધાને આસાનીથી દેખાય એવી જગ્યાએ ડિસ્પ્લે કરવાની રહેશે.

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

ડીએમઆઈ વિરુદ્ધ ફાઇલ કરવામાં આવેલ ફરિયાદોના સંદર્ભે આરબીઆઈ ઓમ્બુડ્સમેન સમક્ષ રજૂઆત માટે અને માહિતી પૂરી પાડવા અર્થે ડીએમઆઈએ પ્રિન્સિપાલ નોડલ અધિકારીની નિમાણુંક કરેલ છે. પીએનઓની વિગતો નીચે મુજબ છે:

પ્રિન્સિપાલ નોડલ અધિકારીનું નામ	શ્રી આશિષ સરિન સિનિયર વાઈસ પ્રેસિડેન્ટ - કસ્ટમર સક્સેસ એક્સપ્રેસ બિલ્ડિંગ, 3જો માળ, 9-10, બહાદુર શાહ ઝંકર માર્ગ, નવી દિલ્હી - 110002
સંપર્ક નંબર	011-41204444
ઈમેલ એડ્રેસ	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

પરિશિષ્ટ - C

એનબીએફસી ઓમ્બુસમેનને (દાખલ કરવાની) ફરિયાદ માટેનું અરજીપત્રક
[યોજનાની કલમ 11(2)]
(ફરિયાદી દ્વારા ભરવાની વિગતો)

પ્રતિ:
ઓમ્બુસમેન

મહોદયા/મહોદય,

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

ફરિયાદની વિગતો નીચે મુજબ છે:

- 1) ફરિયાદીનું નામ:
- 2) ઉંમર (વર્ષ):
- 3) લિંગ:
- 4) ફરિયાદીનું પૂરેપૂરું સરનામું -

પિન કોડ -

ઈમેલ એડ્રેસ (જો હોય તો) -

ફોન નં. (જો હોય તો) -

મોબાઈલ નંબર -

- 5) વિરુદ્ધ ફરિયાદ (ડીએમઆઈ ફાઈનાન્સ પ્રાઈવેટ લિમિટેડની ઓફિસ અથવા શાખાનું નામ અને પૂરેપૂરું સરનામું)
પિન કોડ -
- 6) સંબંધનો પ્રકાર / ડીએમઆઈ ફાઈનાન્સ પ્રા.લિ. માં એકાઉન્ટ નંબર (જો હોય તો)
- 7) વ્યવહારની તારીખ અને વિગતો, જો હોય તો
 - a) ફરિયાદી દ્વારા કંપનીને પહેલા કોઈ ફરિયાદ કરી હોય તો તેની તારીખ:
(કૃપા કરી ફરિયાદની એક નકલ આ સાથે સામેલ કરો)
 - b) શું ફરિયાદી દ્વારા કોઈ રિમાઈન્ડર મોકલવામાં આવ્યું હતું?: હા / ના
(કૃપા કરી રિમાઈન્ડરની એક નકલ આ સાથે સામેલ કરો)
- 8) કૃપા કરી લાગું પડતા ખાનામાં ટિકની નિશાની કરો - જો તમારી ફરિયાદ:

(i)	વિચારાધિન / લવાદ1 હેઠળ છે?	હા	ના
(ii)	શું તે એડવોકેટ મારફત કરવામાં આવી છે, સિવાય કે જ્યારે એડવોકેટ પોતે જ પીડિત પક્ષકાર હોય	હા	ના
(iii)	પર પહેલાથી કોઈ કાર્યવાહી થયેલ છે અથવા એ જ કારણસર ઓમ્બુસમેન સમક્ષ પ્રક્રિયા હેઠળ છે?	હા	ના
(iv)	કંપનીના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ વિરુદ્ધ સામાન્ય પ્રકારની ફરિયાદ/દો છે?	હા	ના
(v)	શું તે નિયમનકારી એકમો વચ્ચેના વિવાદને કારણે છે?	હા	ના
(vi)	શું એમાં કર્મચારી - નોકરીદાતાનો સંબંધ સામેલ છે?	હા	ના

9) ફરિયાદની વિષય વસ્તુ:

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

- 11) કંપનીને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર તેમના તરફથી કોઈ પ્રત્યુત્તર મળે છે કે કેમ? હા/ના (જો હા, તો કૃપા કરી પ્રત્યુત્તરની એક નકલ આ સાથે સામેલ કરો)
- 12) ઓમ્બુડ્સમેન તરફથી મળેલ રાહત (જો કોઈ રાહત મળી હોય તો તમારા દાવાના સમર્થનમાં દસ્તાવેજી પુરાવાની એક નકલ આ સાથે સામેલ કરો)
- 13) ફરિયાદી દ્વારા વળતર સ્વરૂપે કોઈ રકમ મળ્યાનો દાવો કરવામાં આવ્યો હોય તો, નાણાકીય નુકસાનનો પ્રકાર અને માત્રા (કૃપા કરી આ યોજનાની કલમ 15 (4) અને 15 (5) જુઓ)
- 14) આ સાથે સામેલ કરેલ દસ્તાવેજોની યાદી:
- 15) કબૂલાતનામું / એકરારનામું:
- (i) હું / અમે, ફરિયાદી/ઓ અહીં એકરાર કરું/કરીએ છીએ કે:
- a) ઉપર પૂરી પાડવામાં આવેલ માહિતી સાચી અને ખરી છે; અને
- b) હું / અમે ઉપર જણાવેલ અને આ સાથે રજૂ કરેલ દસ્તાવેજોમાં કોઈપણ હકીકતને છુપાવેલ નથી અથવા ખોટી રીતે રજૂ કરેલ નથી.
- (ii) આ યોજનાની કલમ 10(2) અનુસાર ગણતરી કરવામાં આવેલ એક વર્ષની અવધિ સમાપ્ત થાય એ પહેલા ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવે છે.

આપનો/ની વિશ્વાસુ,

(ફરિયાદી / અધિકૃત પ્રતિનિધિની સહી)

મુખત્યારનામું

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

હું / અમે શ્રી / શ્રીમતિ

ને મારા / અમારા અધિકૃત પ્રતિનિધિ તરીકે નામાંકિત કરું/કરીએ છું/છીએ

જેમની સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:

પૂરું સરનામું:

પિન કોડ:

ઈમેલ:

ફોન નંબર:

મોબાઈલ નંબર:

(ફરિયાદીની સહી)
