



डीएमआय फायनान्स

डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडचा योग्य आचारसंहिता

धोरणाचा सारांश:

धोरणाचे नाव	वाजवी आचरण संहिता
पहिल्या आवृत्तीच्या मंजूरीची तारीख	१९ एप्रिल २०११
पुनरावलोकनाचा कालावधी	वार्षिक
यांनी तयार केलेले	अनुपालन विभाग
द्वारे पुनरावलोकन केलेले	कार्यप्रणाली आणि ग्राहक यश
मालक / संपर्क	अनुपालन विभाग
यांनी शिफारस केली आहे	जोखीम व्यवस्थापन समिती
अनुमोदक	संचालक मंडळ

पुनरावलोकनाची तारीख	पुढील पुनरावलोकनाची तारीख	टिप्पण्या/शेरा/बदल
३ सप्टेंबर २०२१	सप्टेंबर २०२२ रोजी किंवा त्यापूर्वी	विविध विभागांचे वार्षिक पुनरावलोकन आणि फेरबदल.
१२ ऑगस्ट २०२२	ऑगस्ट २०२३ रोजी किंवा त्यापूर्वी	वार्षिक पुनरावलोकन.
१४ नोव्हेंबर २०२२	नोव्हेंबर २०२३ रोजी किंवा त्यापूर्वी	नियामक तरतुदी/कायदे आणि कंपनीच्या व्यवसायासह सामान्य संरेखन.
२२ मे २०२३	मे २०२४ रोजी किंवा त्यापूर्वी	ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदविण्याच्या चॅनेलमध्ये सुधारणा करण्यात आली आहे.
३ नोव्हेंबर २०२३	नोव्हेंबर २०२४ रोजी किंवा त्यापूर्वी	ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदविण्याच्या चॅनेलमध्ये सुधारणा करण्यात आली आहे.
१६ मे २०२४	मे २०२५ रोजी किंवा त्यापूर्वी	वार्षिक पुनरावलोकन.
१ नोव्हेंबर २०२४	नोव्हेंबर २०२५ रोजी किंवा त्यापूर्वी	नियामक तरतुदी/कायदे आणि कंपनीच्या व्यवसायाशी सामान्य संरेखन रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ('आरबीआई') कडून त्याच्या आदेशाद्वारे प्राप्त झालेल्या सूचनांच्या प्रकाशात दिनांक १७ ऑक्टोबर २०२४.

1. प्रस्तावना:

न्याय्य आचारसंहिता ("एफपीसी") डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("डीएमआय" किंवा "कंपनी") द्वारे भारताच्या रिझर्व्ह बँकेच्या मास्टर दिशानिर्देश - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) २०२३ च्या अनुषंगाने तयार करण्यात आले आहे, जे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("आरबीआय") द्वारे जारी केले गेले आहेत ("आरबीआय मास्टर दिशानिर्देश"), जे वेळोवेळी सुधारित केले जातात.

आरबीआय मास्टर दिशानिर्देशांच्या अध्याय VII (न्याय्य आचारसंहिता) नुसार, ग्राहकांशी संवाद साधणाऱ्या नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपन्यांना ("एनबीएफसी") आरबीआयच्या मास्टर दिशानिर्देशांमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या न्याय्य आचारसंहितेवरील मार्गदर्शक तत्वे स्वीकारणे आवश्यक आहे. ग्राहकांशी संवाद साधणारी एनबीएफसी असल्याने, डीएमआय ने आपल्या कर्ज व्यवसायासाठी ही एफपीसी स्वीकारली आहे. एफपीसी मध्ये कंपनीच्या कर्ज व्यवसायावर लागू असलेल्या आरबीआयच्या 'डिजिटल कर्जावरील मार्गदर्शक तत्वे' ("डिजिटल लेंडिंग मार्गदर्शक तत्वे") दिनांक ०२ सप्टेंबर २०२२ रोजी जारी केलेले विविध खुलासा आवश्यकता समाविष्ट करण्याचा प्रयत्न केला आहे.

2. उद्देश आणि त्याची उपयुक्तता:

डीएमआयने आपल्या ग्राहक/कर्जदारांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष आणि पारदर्शक पद्धती साध्य करण्याच्या प्रयत्नासह अंमलबजावणीसाठी एफपीसी स्वीकारले आहे. या एफपीसी चा ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना चालना देण्याचा मानस आहे. पुढे, एफपीसी पारदर्शकता वाढवण्याचाही प्रयत्न करते जेणेकरून ग्राहकांना कंपनीद्वारे ऑफर केल्या जाणाऱ्या उत्पादने/सेवांची अधिक चांगली माहिती मिळू शकेल.

हे एफपीसी डिजिटल कर्ज देणे, विपणन, कर्जाची उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा, संकलन क्रियाकलाप इत्यादींसह कंपनीच्या कर्ज व्यवसाय ऑपरेशन्सच्या सर्व पैलूंवर लागू होईल. एफपीसी ची डीएमआय ची बांधिलकी कर्मचारी उत्तरदायित्व, देखरेख आणि लेखापरीक्षण कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानाच्या संदर्भात प्रदर्शित केली जाईल..

कंपनीच्या संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापनाची जबाबदारी आहे की त्यांनी अशी पद्धती स्थापित कराव्यात ज्या त्यांच्या कार्यपद्धतींमध्ये मजबूत वचनबद्धता दर्शवतील आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना त्या वचनबद्धतेची माहिती असेल.

3. व्याख्या:

- "अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे लोकपालासमोरच्या कार्यवाहीमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी विधिवत नियुक्त केलेल्या आणि लेखी स्वरूपात अधिकृत केलेल्या वकिलाशिवाय इतर व्यक्ती.
- "बोर्ड" म्हणजे कंपनीचे संचालक मंडळ.
- "तक्रार" म्हणजे कंपनीच्या सेवेत कमतरता असल्याचा आरोप करणारे लेखी किंवा इतर पद्धतींद्वारे केलेले कोणतेही प्रतिनिधित्व आणि/किंवा योजनेंतर्गत दिलासा मागणे;
- "कंपनी" म्हणजे डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड.
- "संचालक" म्हणजे वैयक्तिक संचालक किंवा कंपनीच्या मंडळावरील संचालकांपैकी कोणतेही संचालक.
- "एफपीसी" म्हणजे वाजवी व्यवहार संहिता.
- "लोकपाल/उप लोकपाल" म्हणजे रिझर्व्ह बँकेने या योजनेंतर्गत नियुक्त केलेली कोणतीही व्यक्ती.
- "आरबीआय" म्हणजे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया.
- "योजना" म्हणजे रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने १२ नोव्हेंबर २०२१ रोजी वेळोवेळी सुधारित केली आहे.

4. डीएमआय च्या सर्व कर्ज उत्पादनांना लागू होणारे नियम:

(i) कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया:

- (a) कंपनीची सर्व कर्ज उत्पादने कंपनीने स्वीकारलेल्या कर्ज धोरणानुसार असतील.
- (b) डीएमआय द्वारे ग्राहकांशी केलेले सर्व संप्रेषण इंग्रजीत असावे कारण ते सामान्यतः डीएमआय च्या सर्व ग्राहकांना समजते. जर एखाद्या ग्राहकाने दुसऱ्या भाषेत संप्रेषणाची स्पष्टपणे विनंती केली तर, डीएमआय हे प्राधान्य मान्य करेल आणि त्या क्लायंटशी पुढील सर्व संवाद विनंती केलेल्या भाषेत असतील.
- (c) डीएमआय, अर्जाच्या टप्प्यावर, सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करेल, ज्यामध्ये प्रक्रिया शुल्क/चुकता, कर्ज प्रस्तावाच्या नाकारण्याच्या बाबतीत न परताव्याचे शुल्क, पूर्व-भरणा पर्याय इत्यादी समाविष्ट आहेत, जे ग्राहकांच्या हितावर परिणाम करतात. यामुळे इतर एनबीएफसी द्वारे प्रदान केलेल्या अटी आणि शर्तीच्या तुलनेत अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि ग्राहकाने माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल..
- (d) कंपनी कर्ज अर्जाच्या पावतीची पावती देईल ज्या कालावधीत कर्ज अर्ज निकाली काढले जातील. पुढे, कर्ज अर्जाचा निपटारा ६० दिवसांच्या कालावधीत किंवा ग्राहकाशी परस्पर सहमतीनुसार केला जाईल.
- (e) कंपनी, कर्ज अर्जाच्या टप्प्यावर, अर्जासोबत सबमिट करणे आवश्यक असलेली सर्व कागदपत्रे सूचित करेल.
- (f) निवडीचा वापर केल्यावर, ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या आवडीच्या कर्ज उत्पादनाविषयी संबंधित माहिती दिली जाईल.
- (g) ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अर्जाच्या स्थितीबद्दल, आवश्यकतेनुसार माहिती दिली जाईल. कंपनी, कर्जाचा अर्ज स्वीकारताना कर्जाची संपूर्ण प्रक्रिया आणि कर्ज मंजूरी आणि वितरण होईपर्यंतचा प्रवास स्पष्ट करेल. सामान्य व्यवसायात कर्जाची संपूर्ण प्रक्रिया कोणत्या टाइमलाइनमध्ये पूर्ण केली जाईल याबद्दल देखील ग्राहकाला सूचित केले जाईल.

(ii) कर्ज मूल्यांकन अटी आणि नियम:

- (a) डीएमआय ग्राहकाने सबमिट केलेल्या माहितीची छाननी करेल आणि, जर काही अतिरिक्त डेटा आवश्यक असेल, तर कर्ज अर्जाचा त्वरित निपटारा करण्यासाठी ते तत्परतेने त्याचा शोध घेईल.
- (b) डीएमआय प्रस्तावित कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती लिखित स्वरूपात (इंग्रजीमध्ये जसे की ते डीएमआयच्या सर्व ग्राहकांना समजते), मंजूरी पत्राद्वारे किंवा टर्म शीट किंवा इतर कोणत्याही प्रकारचे लिखित संप्रेषण आणि त्यात हे समाविष्ट असावे:
 - वार्षिक व्याजदरासह अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम;
 - डीफॉल्ट व्याज / थकीत शुल्काचा तपशील (प्रकरणात दर महिन्याला/वार्षिक टक्केवारीत व्यक्त केला जातो) आणि ग्राहकांना त्यांच्या कर्ज खाते आणि त्यांच्या अर्जाच्या पद्धतीच्या संबंधात देय शुल्क;
 - कर्जाच्या उशिरा परतफेडीसाठी थकीत शुल्क कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे ठळकपणे नमूद केले जाईल);
 - डीएमआय द्वारे कर्जदाराकडून आकारलेल्या अतिदेय शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजेच अशा थकीत शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही.
 - जर ग्राहकाला कर्ज घ्यायचे असेल तर त्याला मंजूरीच्या अटी व शर्तीची स्वीकृती प्रदान करणे

आवश्यक आहे.

- (c) थकीत शुल्काचे प्रमाण आणि कारण डीएमआय द्वारे कर्ज करारामध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे उघड केले जाईल आणि व्याज दर आणि सेवा शुल्क अंतर्गत कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्याव्यतिरिक्त, सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती/की वस्तुस्थितीचे विधान (केएफएस).
- (d) जर डीएमआय अर्जदाराला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर ते नाकारण्याचे कारण सांगण्याचा प्रयत्न करेल.
- (e) डीएमआयने कर्जाच्या मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्जाच्या कराराची इंग्रजीत एक प्रती, जी कर्जदाराने समजून घेतलेली आहे, तसेच कर्ज करारात उल्लेख केलेल्या सर्व संबंधित संलग्नकांची प्रती कर्जदारांना प्रदान करावी लागेल. यास ग्राहकाने मान्यता दिली पाहिजे आणि डीएमआयच्या अधिकृत अधिकाऱ्यांनी सही केलेली असावी.

(iii) कर्जाचे वितरण आणि अटी आणि शर्तीमध्ये बदल:

- (a) वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाबाबत ग्राहकाला समजल्याप्रमाणे डीएमआय इंग्रजीमध्ये सूचना देईल.
- (b) व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ संभाव्य परिणामकारकपणे केले जातील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल, जसे लागू होते.
- (c) कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा / गतिमान करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल करण्याचा / वेगवान करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्यापूर्वी, डीएमआय ग्राहकांना कर्ज कराराच्या अनुषंगाने नोटीस देईल.
- (d) डीएमआय सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराविरुद्ध डीएमआयच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकाराच्या अधीन राहून सर्व सिक्युरिटीज जारी करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण सूचना दिली जाईल आणि संबंधित दाव्याचा निकाल लागेपर्यंत / पैसे देईपर्यंत डीएमआयला सिक्युरिटीज राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे.
- (e) सर्व संप्रेषण जसे की स्वीकृती (दुरुस्ती किंवा परिशिष्ट) मंजूर/सुविधा/कर्ज/आदेश/प्रस्ताव यांच्या संबंधात ग्राहकासोबत लिखित स्वरूपात असेल आणि किमान दहा वर्षांच्या कालावधीसाठी जतन केले जाईल.

(iv) सामान्य:

- (a) सुरक्षित कर्ज देण्याच्या बाबतीत, डीएमआय सर्व मूळ जंगम/अचल मालमतेची कागदपत्रे आणि कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या कालावधीत कोणत्याही नोंदणीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क काढून टाका.
- (b) कर्जदाराला मूळ जंगम/अचल मालमतेची कागदपत्रे एकतर आउटलेट/शाखेतून गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल जेथे कर्ज खाते सर्व्हिस केले गेले होते किंवा डीएमआयचे इतर कोणतेही कार्यालय जिथे तिच्या/त्याच्या पसंतीनुसार कागदपत्रे उपलब्ध आहेत.
- (c) मूळ जंगम/जंगम मालमतेच्या कागदपत्रांच्या परताव्याची वेळ आणि ठिकाण प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले जावे.
- (d) डीएमआय कर्जाच्या कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्देशांव्यतिरिक्त कर्जदाराला बाबीत हस्तक्षेप करणार नाही (जोपर्यंत कर्जदाराने पूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतलेली नाही).
- (e) कर्ज खाते हस्तांतरित करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा, उदा. डीएमआय कडून आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत

कळवावे. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.

- (f) जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देयके वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायद्यानुसार परिभाषित प्रक्रिया अवलंबली जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा सुरक्षितता परत मिळवून, जर असेल तर त्याची आठवण करून देणे समाविष्ट असेल. डिफॉल्टच्या बाबतीत, डीएमआय केस रिकव्हरी एजंटकडे पाठवू शकते आणि ग्राहकाला रिकव्हरी कार्यवाही सुरू केल्याची माहिती देईल. डीएमआय खात्री करेल की त्याच्या पुनर्प्राप्तीच्या प्रक्रियेत ग्राहकाला त्रास होणार नाही. ग्राहकांच्या शंका आणि तक्रारी सौहार्दपूर्णपणे हाताळण्यासाठी डीएमआय कडून त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना योग्य सूचना दिल्या जातील.
- (g) डीएमआय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर उद्देशांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट मुदतीच्या कर्जावर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारणार नाही.
- (h) सर्व शुल्क / शुल्क / व्याज कंपनीने स्वीकारलेल्या व्याजदर धोरणानुसार आणि कर्जाला लागू असलेल्या अटी व शर्तीनुसार आकारले जाईल.

- (i) डीएमआय प्रयत्न करेल की वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण रचनात्मक आहे आणि ग्राहकाला ज्या वास्तविक अडचणींचा सामना करावा लागू शकतो त्यांचा योग्य विचार केला जाईल. डीएमआय आर्थिक अडचणीच्या वास्तविक प्रकरणांचा योग्य विचार करेल. ग्राहकाने अशी कोणतीही समस्या ओळखली पाहिजे आणि शक्य तितक्या लवकर डीएमआय ला कळवावे.
- (j) ग्राहकाची सर्व वैयक्तिक माहिती गोपनीय असेल आणि ग्राहकाने लेखी सहमती दिल्याशिवाय ती कोणत्याही तृतीय पक्षाला उघड केली जाणार नाही. 'तृतीय पक्ष' हा शब्द सर्व कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या एजन्सी, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्युरो, आरबीआय, इतर बँका आणि वित्तीय संस्था आणि इतर कोणतीही राज्य, केंद्र किंवा इतर नियामक संस्था वगळतो. पुढे, डीएमआय खालील परिस्थितीत ग्राहक माहिती देखील प्रकट करू शकते:
- जर डीएमआय कायद्याने सक्ती केली असेल.
 - माहिती उघड करणे जनहिताचे असेल तर.
 - डीएमआय च्या स्वारस्यासाठी प्रकटीकरण आवश्यक असल्यास.
- (k) सध्या, डीएमआय फ्लोटिंग रेटने वैयक्तिक कर्ज मंजूर करत नाही परंतु भविष्यात डीएमआयने असेच करण्याची योजना आखल्यास, डीएमआय इतर गोष्टींसह, खालील मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारेल.
- ईएमआय आधारित फ्लोटिंग रेट वैयक्तिक कर्ज मंजूर करताना, मुदत वाढवण्यासाठी आणि/किंवा EMI मध्ये वाढ करण्यासाठी पुरेसा हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध आहे याची खात्री करण्यासाठी डीएमआय कर्जदारांची परतफेड क्षमता विचारात घेईल, कर्जाच्या कालावधी दरम्यान बाह्य बँचमार्क दरात संभाव्य वाढीच्या परिस्थितीमध्ये.
 - मंजूरीच्या वेळी, डीएमआय कर्जदारांना बँचमार्क व्याजदरातील बदलाच्या संभाव्य परिणामाबद्दल स्पष्टपणे कळवेल ज्यामुळे ईएमआय आणि/किंवा मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये बदल होईल. त्यानंतर, वरील कारणामुळे ईएमआय/ मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास योग्य चॅनेलद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवले जाईल.
 - व्याजदर पुनर्संचयित करताना, डीएमआय कर्जदारांना बोर्डांने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विच करण्याचा पर्याय प्रदान करेल. पॉलिसी, इतर गोष्टींसह, कर्जदाराला कर्जाच्या कालावधी दरम्यान किती वेळा स्विच करण्याची परवानगी दिली जाईल हे देखील निर्दिष्ट करेल.
 - कर्जदाराला खालील पर्याय निवडण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल:
 - a) ईएमआय मध्ये वाढ करणे किंवा मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी; आणि,
 - b) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, प्रीपे करण्यासाठी.
- फोरक्लोजर चार्जेस / प्रीपेमेंट दंड आकारणे सध्याच्या निर्देशांच्या अधीन असेल.
- कर्जे फ्लोटिंग ते निश्चित दरावर स्विच करण्यासाठी सर्व लागू शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजूरी पत्रात पारदर्शकपणे उघड केले जातील आणि तसेच डीएमआय द्वारे वेळोवेळी अशा शुल्क/खर्चाच्या पुनरावृत्तीच्या वेळी.
 - डीएमआय योग्य चॅनेलद्वारे, कर्जदारांना सामायिक करेल/ प्रवेशयोग्य करेल, प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी एक स्टेटमेंट जे किमान, मुददल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, ईएमआय रक्कम, बाकी ईएमआयची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर). डीएमआय हे सुनिश्चित करेल की स्टेटमेंट सोपी आणि कर्जदाराला सहज समजतील.

- (v) संचालक मंडळाची जबाबदारी: डीएमआय ने, त्याच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, पुढील परिच्छेदामध्ये नमूद केलेल्या तपशिलानुसार संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा ("झीआरएम") स्थापित केली आहे. अशी यंत्रणा कंपनीच्या कार्यकर्त्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकून आणि निकाली काढले जातील याची खात्री करते. संचालक मंडळ दरवर्षी एफपीसी च्या अनुपालनाचे आणि झीआरएम च्या कामकाजाचे पुनरावलोकन करेल. या संदर्भातील एकत्रित अहवाल दरवर्षी मंडळाला सादर केला जाईल.
- (vi) तक्रार निवारण यंत्रणा ("झीआरएम"): कंपनी, तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, तक्रार निवारण यंत्रणा (झीआरएम) स्वीकारेल, जी येथे 'अनुबंध-A' म्हणून संलग्न आहे. RBI मास्टर दिशानिर्देशानुसार 'एफपीसीवरील मार्गदर्शक तत्त्वे' आणि 'एनबीएफसीद्वारे वित्तीय सेवांच्या आऊटसोर्सिंगमध्ये जोखमीचे व्यवस्थापन आणि आचारसंहिताबाबतच्या निर्देशांच्या अनुषंगाने, कंपनीची वरील झीआरएम कंपनीने नियुक्त केलेल्या कोणत्याही आऊटसोर्स केलेल्या एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांवर देखील लक्ष देईल.
- (vii) भाषा आणि एफपीसी संप्रेषण करण्याची पद्धत: डीएमआय, एफपीसी आणि आरबीआई मास्टर निर्देशांवरील मार्गदर्शक तत्वांनुसार, एफपीसी इंग्रजी भाषेत स्थापित करेल. जे ग्राहक एफपीसी साठी स्थानिक भाषेत विनंती करतात त्यांच्यासाठी कंपनी प्रादेशिक/ स्थानिक भाषांमध्ये एफपीसी उपलब्ध करून देईल.
- (viii) व्याजदराच्या संदर्भात कोड:
- (a) आरबीआयच्या मुख्य निर्देशानुसार, बोर्डाने डीएमआयचे स्वीकृत व्याजदर धोरण आधीच अस्तित्वात आहे, ज्यामध्ये अंतर्गत तत्वांचा उल्लेख आहे आणि व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी प्रक्रिया. कंपनीने अवलंबलेले व्याज दर मॉडेल निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारखे संबंधित घटक विचारात घेते आणि कर्जासाठी आणि त्याद्वारे वाढवलेल्या अग्रिमांसाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करा.
- (b) डीएमआय, अर्ज आणि मंजूरी पत्रांमध्ये, त्याच्या कर्जदारांना व्याजदर, जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी भिन्न व्याजदर आकारण्याचे तर्क.
- (c) व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणासाठी दृष्टीकोन देखील डीएमआय च्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.
- (d) खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची ग्राहकाला जाणीव करून देण्यासाठी डीएमआय द्वारे आकारला जाणारा व्याज दर वार्षिक दर असेल.

(ix) लोकपाल योजना:

कंपनी 'रिझर्व्ह बँक- इंटीग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम, २०२१' ("लोकपाल योजना") चे पालन सुनिश्चित करेल. लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये आणि प्रिंसिपल नोडल ऑफिसरचे संपर्क तपशील एफपीसीच्या परिशिष्ट ब म्हणून प्रदान केले आहेत. लोकपाल योजनेची प्रत कंपनीच्या <https://www.dmifinance.in> या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध आहे.

(x) अंतर्गत लोकपाल ("आयओ"):

कंपनीने १५ नोव्हेंबर २०२१ रोजी आरबीआयच्या अधिसूचनेनुसार, 'नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांद्वारे अंतर्गत लोकपालाची नियुक्ती' यावर रीतसर आपल्या अंतर्गत लोकपालाची नियुक्ती केली आहे.

आयओ फक्त अशा तक्रारी हाताळेल ज्यांची कंपनीने आधीच तपासणी केली आहे परंतु कंपनीने अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारली आहे. दुसऱ्या शब्दांत, आयओ थेट ग्राहकांकडून किंवा जनतेच्या सदस्यांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी हाताळणार नाही. तथापि, खालील प्रकारच्या तक्रारी आयओ च्या कार्यक्षेत्राबाहेर असतील आणि आयओ द्वारे हाताळल्या जाणार नाहीतः

- फसवणूक, गैरवापर इत्यादींशी संबंधित तक्रारी, सेवेतील कमतरतेमुळे उद्भवलेल्या तक्रारी वगळता, जर असेल तर, कंपनीकडून;
- तक्रारी/संदर्भ (अ) अंतर्गत प्रशासन, (ब) मानवी संसाधने, (सी) कर्मचाऱ्यांचे वेतन आणि मानधन;
- कंपनीच्या सूचना आणि व्यावसायिक निर्णयांच्या स्वरूपातील संदर्भ;
- ग्राहक विवाद निवारण आयोग, न्यायालये इत्यादीसारख्या इतर मंचांद्वारे निर्णय घेतलेल्या किंवा आधीच प्रलंबित असलेल्या तक्रारी.

ज्या तक्रारी अंशतः किंवा कंपनीच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे पूर्णपणे नाकारलेली तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून तीन आठवड्यांच्या कालावधीत आयओ कडे वाढविली जाईल.

आयओ आणि कंपनी यांनी सुनिश्चित करावे की अंतिम निर्णय तक्रारदारास कंपनीकडे तक्रार प्राप्त झाल्याच्या ३० दिवसांच्या आत कळवला जाईल. जर तक्रारी पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारल्या गेल्या तरी आयओच्या तपासानंतर, कंपनीने तक्रारदारास उत्तरात आवश्यकपणे सूचित करावे की तो/ती आरबीआय ऑंबुड्समनकडे तक्रार निवारणासाठी जाऊ शकतो/शकते (जर तक्रार आरबीआय ऑंबुड्समन यंत्रणेखाली येत असेल) आणि याबाबत संपूर्ण माहिती द्यावी. या सल्ल्यात आरबीआयच्या पोर्टलचा लिंक (www.cms.rbi.org.in) समाविष्ट करावा, ज्याद्वारे ग्राहक तक्रारी ऑनलाइन दाखल करू शकतात.

5. डिजिटल कर्ज किंवा डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर मिळवलेल्या कर्जासाठी अतिरिक्त नियम:

- डिजिटल कर्ज देणारी प्लॅटफॉर्म/अॅप्स ("डीएलए") द्वारे कर्ज घेतलेल्या नियम - जर डीएमआय कर्जदारांची माहिती संकलित करते आणि/किंवा डिजिटल कर्ज देणारी प्लॅटफॉर्मवर कर्ज वसूल करते (त्यांनी त्यांच्या स्वतःच्या डिजिटल कर्ज देणारी प्लॅटफॉर्मवर किंवा आउटसोर्स केलेल्या कर्ज देण्याच्या प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज दिले तरीही), तर डीएमआयने या वित्तीय आचारसंहितेचे पालन करणे आवश्यक आहे, त्याच्या व्यवसायावर लागू होईल अशा पद्धतीने. याशिवाय, कंपनीने खालील सूचना पाळाव्यातः
 - एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.
 - एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाला, ज्या कंपनीच्या वतीने ते त्याच्याशी संवाद साधत आहेत, त्या कंपनीचे नाव आधीच उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.

- (c) मंजूरीनंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला कंपनीच्या लेटर हेडवर मंजूरी पत्र जारी केले जाईल.
 - (d) कर्जाच्या करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतसह कर्ज कराराची एक प्रत सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी दिली जाईल.
 - (e) कंपनीद्वारे गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
 - (f) तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.
- (ii) डिजिटल कर्ज देण्याच्या संदर्भात डीएमआयने पाळले जाणारे नियम- कंपनी आरबीआई द्वारे जारी केलेल्या डिजिटल कर्जावरील ०२, २०२२ रोजीच्या मार्गदर्शक तत्वांचे (वेळोवेळी सुधारणा केल्यानुसार) लागू मर्यादेपर्यंत पालन करेल.

6. गोल्ड लोन व्यवसायासाठी अतिरिक्त नियम, लागू असल्यास:

डीएमआय, सध्या, सोन्याच्या दागिन्यांसाठी व्यक्तींना कर्ज देत नाही परंतु भविष्यात असे करण्याची योजना असल्यास, डीएमआय इतर गोष्टींबरोबरच, या एफपीसी मध्ये नमूद केलेल्या इतर लागू मार्गदर्शक तत्वांव्यतिरिक्त खालील मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारा:

- (i) सोन्यासाठी कर्ज देण्यासाठी डीएमआय बोर्डाने मंजूर केलेले धोरण लागू करेल ज्यात इतर गोष्टींबरोबरच खालील गोष्टींचा समावेश असावा:
 - (a) आरबीआई द्वारे निर्धारित केवायसी निर्देशांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी पुरेशी पावले;
 - (b) मिळालेल्या दागिन्यांसाठी योग्य तपासणी प्रक्रिया;
 - (c) सोन्याच्या दागिन्यांची मालकी पूर्ण करण्यासाठी अंतर्गत प्रणाली;
 - (d) दागिने सुरक्षित कोठडीत ठेवण्यासाठी पुरेशी यंत्रणा, प्रणालींचा सतत आढावा घेणे, संबंधित कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण देणे आणि प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन केले जात असल्याची खात्री करण्यासाठी अंतर्गत लेखापरीक्षकांद्वारे वेळोवेळी तपासणी करणे;
 - (e) संपार्श्विक म्हणून स्वीकारलेल्या दागिन्यांचा योग्य विमा उतरवला गेला पाहिजे;
 - (f) कर्जदाराला पुरेशी पूर्वसूचना देऊन परतफेड न केल्यास हितसंबंधांच्या संघर्षाशिवाय पारदर्शक लिलाव प्रक्रिया;
 - (g) लिलावाची घोषणा किमान दोन वृत्तपत्रात जाहिराती देऊन, एक स्थानिक भाषेत आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक वृत्तपत्रात देऊन;
 - (h) तारण ठेवलेल्या सोन्याचा लिलाव बोर्डाने मंजूर केलेल्या लिलावकर्त्यांमार्फतच केला जाईल;
 - (i) या धोरणामध्ये फसवणुकीचा सामना करण्यासाठी लागू करण्यात येणाऱ्या प्रणाली आणि कार्यपद्धती यांचाही समावेश असेल, ज्यामध्ये एकत्रीकरण, अंमलबजावणी आणि मंजूरीची कर्तव्ये वेगळे करणे समाविष्ट आहे.
- (ii) कर्जाच्या करारामध्ये लिलाव प्रक्रियेबाबत तपशील देखील उघड केला जाईल.
- (iii) सर्व शाखांमधील दस्तऐवज प्रमाणित केले जातील.
- (iv) डीएमआय २-३ मिनिटांत कर्जाच्या उपलब्धतेचा दावा करण्यासारख्या दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती देणार नाही.

7. वाहन वित्तपुरवठा करण्यासाठी अतिरिक्त नियम, लागू असल्यास:

डीएमआय, सध्या, वाहनांच्या वित्तपुरवठ्यात गुंतलेले नाही. तथापि, भविष्यात, ते थेट किंवा थेट वाहनांच्या वित्तपुरवठ्यात गुंतले जाऊ शकते तिच्या मध्यस्थांद्वारे आणि अशा परिस्थितीत, कंपनी RBI मास्टर निर्देशांमध्ये विहित केलेल्या खालील बाबींचे पालन सुनिश्चित करेल:

- (i) कर्जदाराशी केलेल्या कर्ज करारामध्ये डीएमआय कडे अंगभूत री-पॉझेशन क्लॉज असेल जो कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य असणे आवश्यक आहे.
- (ii) डीएमआय कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये पारदर्शकता सुनिश्चित करेल:
- (a) ताब्यात घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी;
 - (b) ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाईल;
 - (c) सुरक्षा/वाहन ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया;
 - (d) मालमतेची/वाहनाची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला कर्जाची परतफेड करण्याची अंतिम संधी देण्याची तरतूद;
 - (e) वाहन/वाहनाचा ताबा देण्याची प्रक्रिया; आणि
 - (f) मालमतेची/वाहनाची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया.

8. एनबीएफसी - मायक्रो फायनान्स संस्थाएं (एनबीएफसी-एमएफआय) आणि मायक्रोफायनान्स कर्ज:

डीएमआय एनबीएफसी-एमएफआय क्रियाकलाप चालवण्याचा विचार करत नाही, त्यामुळे अशा मार्गदर्शक तत्वांचा कंपनीवर लागू होत नाही. कंपनी त्या व्यक्तींना कर्ज देते ज्यांचा एकूण घरगुती उत्पन्न ₹२५,०००/- पेक्षा अधिक आहे. त्यामुळे १४ मार्च २०२२ रोजी जारी केलेल्या भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या "मास्टर डायरेक्शन - मायक्रोफायनान्स कर्जासाठी नियामक चौकट" अंतर्गत मायक्रोफायनान्स कर्जाशी संबंधित तरतुदी कंपनीवर लागू होत नाहीत:

डीएमआय ज्या व्यक्तींचे सकल घरगुती उत्पन्न दरमहा ₹२५,०००/- पेक्षा कमी आहे अशा व्यक्तींना असुरक्षित कर्ज देण्याची योजना असताना, डीएमआय मायक्रोफायनान्स कर्जावरील मुख्य निर्देशांचे पालन करेल.

9. डिजिटल लेंडर्स असोसिएशन ऑफ इंडिया (डीएलएआय) द्वारे जारी केलेली आचारसंहिता:

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

10. एफपीसी चे पुनरावलोकन:

बोर्डाच्या मान्यतेने एफपीसी मध्ये सुधारणा किंवा सुधारणा केली जाईल. एफपीसी चे बोर्डाकडून वार्षिक आधारावर पुनरावलोकन केले जाईल. आरबीआई मास्टर डायरेक्शन्समधील कोणत्याही सुधारणा किंवा कंपनीच्या स्थितीत कोणत्याही बदलाच्या परिणामी, या एफपीसी मध्ये आवश्यक बदल समाविष्ट केले जातील आणि मंडळाद्वारे मंजूर केले जातील.

या एफपीसीमध्ये काहीही असले तरीही, या एफपीसीच्या तरतुदीचा कोणत्याही विद्यमान कायदे, नियम, नियम, कायदे किंवा कायद्यांशी कोणताही विरोधाभास असल्यास त्यात सुधारणा किंवा नवीन लागू कायद्याची अंमलबजावणी, अशा कायद्यातील तरतुदी, कायदे, नियम, नियमन किंवा अधिनियमन या एफपीसी वर प्रचलित असतील.

तक्रार निवारण यंत्रणा

(A) मुख्य पॅरामीटर्स:

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

- (i) ग्राहकांच्या तक्रारी/विवाद/प्रश्नांचे विहित मुदतीत निराकरण.
- (ii) ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी/विवाद/प्रश्न किमान पुढील उच्च स्तरावर एकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करणे.
- (iii) कंपनी तत्परतेने तक्रारीची दखल घेईल आणि प्रकरणाचे त्वरित निराकरण करेल. विहित कालावधीत प्रकरणाचे निराकरण न झाल्यास किंवा त्याचे निराकरण करणे शक्य नसल्यास, ग्राहकाला लवकरात लवकर योग्यरित्या सूचित केले जाईल.

जीआरएमशी संबंधित सर्व संप्रेषण लिखित स्वरूपात असेल.

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

डीएमआय ग्राहक/वैयक्तिक कर्जे (उपभोग कर्जे, इलेक्ट्रिक वाहन कर्जे, सिक्युरिटीजवरील कर्जे, वैयक्तिक कर्जे आणि एमएसएमई कर्जासह मुदत कर्जे आणि उच्च निव्वळ-वर्थ व्यक्ती (एचएनआय)) आणि कॉर्पोरेट कर्जे (रिअल इस्टेट आणि नॉन-रिअल इस्टेट) यांना ऑफर केलेल्या शेअर्सवरील कर्जे. ग्राहक विभाग आणि प्रश्न/चौकशी भिन्न असल्याने कंपनीने प्रत्येक व्यवसाय विभागासाठी स्वतंत्र वाढ मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन ठेवण्याचा निर्णय घेतला आहे.

(1) ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी चॅनेल: ग्राहक/किरकोळ कर्जे/ई-केवायसी (युआयडीएअआय): ग्राहक/किरकोळ कर्जासाठी (ज्यात उपभोग कर्जे, इलेक्ट्रिक वाहन कर्जे, सिक्युरिटीजवरील कर्जे, वैयक्तिक कर्जे आणि एमएसएमई कर्जे यामध्ये मुदत कर्जे आणि शेअर्सवरील कर्जे) आणि वैयक्तिक कर्जासाठी (ज्यात मुदत कर्जे आणि शेअर्सवरील कर्जे समाविष्ट आहे) आणि ई-केवायसी (युआयडीएअआय केयुए) प्रक्रिया, ग्राहक त्यांच्या तक्रारी/प्रश्न/चौकशी खालील चॅनेलद्वारे नोंदवू शकतात:

- (a) व्हाईस सपोर्ट- ग्राहक आम्हाला सोमवार ते शनिवार सकाळी ९:०० ते रात्री ८:०० दरम्यान ०८०६४-८०७-७७७ वर कॅड्युमर क्रेडिट कस्टमर केअरवर कॉल करू शकतात.
- (b) ईमेल समर्थन- कृपया आम्हाला customercare@dmifinance.in वर लिहा (कृपया ईमेलमध्ये तुमचा कर्ज खाते क्रमांक आणि संपर्क क्रमांक नमूद करण्याचे सुनिश्चित करा). ग्राहकाला त्वरित स्वयंचलित पावती मिळेल आणि संघाकडून ३ व्यावसायिक दिवसात प्रतिसाद मिळेल परंतु अशी काही उदाहरणे असतील ज्यात संघाला प्रतिसाद/उत्तर देण्यासाठी जास्त वेळ लागू शकतो.

(2) कंपनीमधील वाढ:

- (a) स्तर १: एखादा ग्राहक प्राप्त झालेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसल्यास किंवा ग्राहक सेवा टीमकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास ग्राहक हे प्रकरण grievance@dmifinance.in वर पाठवू शकतो. प्रश्न/विवाद/तक्रारीच्या आधारावर, ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या नोंदणीकृत ईमेल आयडीवर ५ व्यावसायिक दिवसांत लेखी उत्तर/निराकरण पाठवले जाईल.
- (b) स्तर २: मिळालेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसलेला किंवा लेव्हल १ वरून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्याने ग्राहक पुढील बाबी/क्वेरी/तक्रार पुढे वाढवू शकतो:

तक्रार अधिकाऱ्याचे (ग्राहक कर्ज)	निवारण नाव	श्री आशिष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष - ग्राहक यशस्वी एक्सप्रेस बिल्डिंग, तिसरा मजला, 9-10, बहादूर शाह जफर मार्ग, नवी दिल्ली- ११०००२
संपर्क क्र.		०११-४१२०४४४४
ईमेल पत्ता		head.services@dmifinance.in

(3) कॉर्पोरेट कर्ज:

डीएमआय ने एक समर्पित ई-मेल पत्ता सेट केला आहे, dmi@dmifinance.in जेथे कॉर्पोरेट ग्राहक त्यांच्या तक्रारी, तक्रारी आणि सूचना सबमिट करू शकतात. तक्रारी प्राप्त झाल्यापासून १५ व्यावसायिक दिवसांच्या आत या तक्रारी/प्रश्नांचे निराकरण केले जाईल.

(C) जीआरएम चे प्रदर्शन:

ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, कंपनीने कंपनीच्या सर्व कार्यालय परिसरात जीआरएम ठळकपणे प्रदर्शित केले आहे. ग्राहक <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> या लिंकद्वारे कंपनीच्या वेबसाइटवर जीआरएम देखील पाहू शकतात.

लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये आणि डीएमआय द्वारे ते स्वीकारणे

(A) योजनेंतर्गत तक्रारींचे निवारण करण्याची प्रक्रिया

(1) तक्रारींचे कारण- सेवेत कमतरता आल्याने कंपनीच्या कृत्यामुळे किंवा वगळल्यामुळे त्रस्त झालेला कोणताही ग्राहक लोकपाल योजनेअंतर्गत (ज्याला "योजना" असेही संबोधले जाते) वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे.

(2) तक्रारीची देखभाल न करण्याच्या कारणास्तव

(a) सेवेतील कमतरतेची कोणतीही तक्रार या योजनेंतर्गत खालील बाबींमध्ये असणार नाही:

- (i) कंपनीचा व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय;
- (ii) आउटसोर्सिंग कराराशी संबंधित विक्रेता आणि कंपनी यांच्यातील विवाद;
- (iii) लोकपालला थेट संबोधित न केलेली तक्रार;
- (iv) कंपनीचे व्यवस्थापन किंवा अधिकारी यांच्या विरुद्ध सर्वसाधारण तक्रारी;
- (v) वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या प्राधिकरणाच्या आदेशांचे पालन करून कंपनीने कारवाई सुरु केलेली विवाद;
- (vi) आरबीआई च्या नियामक कक्षेत नसलेली सेवा;
- (vii) नियमन केलेल्या संस्थांमधील वाद;
- (viii) कंपनीच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधाशी संबंधित विवाद.

(b) योजनेंतर्गत तक्रार खोटी असल्याशिवाय राहणार नाही

(i) तक्रारदाराने, योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, कंपनीकडे लेखी तक्रार केली होती आणि-

- (a) कंपनीने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही; किंवा कंपनीला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नाही; आणि
- (b) तक्रारदाराला कंपनीकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली जाते किंवा, तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळाले नाही.

(ii) तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीच आहे-

- (a) लोकपालासमोर प्रलंबित किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढणे किंवा व्यवहार करणे, लोकपालाने, असो किंवा एकाच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्याकडून किंवा एक किंवा अधिक संबंधित पक्षांकडून प्राप्त झालेले नाही;
- (b) कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरणाद्वारे किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढण्यात आलेले किंवा हाताळले गेले लवाद किंवा इतर कोणतेही मंच किंवा प्राधिकरण, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांकडून प्राप्त झाले किंवा नसले तरीही;

(iii) तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक नाही;

(iv) अशा दाव्यांसाठी कंपनीकडे तक्रार मर्यादा कायदा, 1983 अंतर्गत विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वी केली होती;

- (v) तक्रारदार योजनेच्या कलम ११ मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;
- (vi) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा अधिवक्ता व्यतिरिक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसतो.

स्पष्टीकरण १: उपखंड (२)(अ) च्या हेतूसाठी, 'लेखी तक्रार' मध्ये इतर पद्धतींद्वारे केलेल्या तक्रारीचा समावेश असेल जेथे तक्रारदाराने तक्रार केल्याचा पुरावा सादर केला जाऊ शकतो.

स्पष्टीकरण २: उप-खंड (२)(b)(iii) च्या हेतूसाठी, कारवाईच्या समान कारणासंदर्भातील तक्रारीमध्ये प्रलंबित फौजदारी कार्यवाही समाविष्ट नाही किंवा न्यायालय किंवा न्यायाधिकरण किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरु झालेल्या कोणत्याही पोलीस तपासासमोर निर्णय.

(3) तक्रारी दाखल करण्याची प्रक्रिया:

- (a) या उद्देशासाठी तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे (<https://cms.rbi.org.in>) तक्रार ऑनलाइन नोंदविली जाऊ शकते.
- (b) तक्रार इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने CRPC@rbi.org.in वर ईमेलद्वारे किंवा सबमिट केली जाऊ शकते सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, ४था मजला, सेक्टर १७, चंडीगढ-१६० ०१७ येथे भौतिक मोडमध्ये.
- (c) तक्रार, प्रत्यक्ष स्वरूपात सादर केली असल्यास, तक्रारदाराने किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे रीतसर स्वाक्षरी केली जाईल. तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडमध्ये अनेकचर-सी मध्ये नमूद केलेल्या फॉर्मटमध्ये सादर केली जाईल आणि रिझर्व्ह बँकेने नमूद केलेली माहिती असेल.
- (d) तसेच, एक संपर्क केंद्र चालू करण्यात येत आहे ज्यासाठी टोल-फ्री नंबर १४४४८ (सकाळी ९:३० ते संध्याकाळी ५:१५) उपलब्ध असेल. हे केंद्र हिंदी, इंग्रजी आणि सुरुवातीला आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये कार्यरत असेल आणि नंतर इतर भारतीय भाषांना समाविष्ट करण्यासाठी विस्तारले जाईल. संपर्क केंद्र आरबीआई च्या पर्यायी तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल माहिती/स्पष्टीकरणे प्रदान करेल आणि तक्रारदारांना तक्रार दाखल करण्यात मार्गदर्शन करेल.

(B) योजनेअंतर्गत ठराव आणि पुरस्कार/अस्वीकार

(1) तक्रारीचे निराकरण:

- (a) लोकपाल/उप लोकपाल तक्रारदार आणि कंपनी यांच्यात सुविधा किंवा सामंजस्य किंवा मध्यस्थीद्वारे कराराद्वारे तक्रारीच्या निपटाराला प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न करेल.
- (b) लोकपालसमोरील कार्यवाही सारांश स्वरूपाची असेल आणि ती पुराव्याच्या कोणत्याही नियमांना बांधील नसावी. लोकपाल तक्रारीतील कोणत्याही पक्षाची तपासणी करू शकतो आणि त्यांचे म्हणणे नोंदवू शकतो.
- (c) कंपनी, तक्रार मिळाल्यावर, तक्रारीतील प्रतिवादांना उत्तर म्हणून त्याची लिखित आवृत्ती दाखल करेल आणि त्यावर अवलंबून असलेल्या कागदपत्रांच्या प्रती संलग्न करेल, १५ दिवसांच्या आत लोकपालसमोर ठराव करण्यासाठी.
परंतु, लोकपाल, कंपनीच्या लिखित विनंतीनुसार, लोकपालच्या समाधानासाठी, त्याची लिखित आवृत्ती आणि कागदपत्रे दाखल करण्यासाठी योग्य वाटेल असा पुढील वेळ देऊ शकेल.
- (d) कंपनीने वगळल्यास किंवा त्याची लिखित आवृत्ती दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास आणि प्रदान केलेल्या वेळेत कागदपत्रे, लोकपाल रेकॉर्डवर उपलब्ध पुराव्याच्या आधारे एकतरफा पुढे जाऊ शकतो आणि योग्य आदेश पारित करू शकतो किंवा पुरस्कार जारी करू शकतो. अपील करण्याचा अधिकार असणार नाही
- (e) विहित वेळेत प्रतिसाद न दिल्याने किंवा माहिती न दिल्याने जारी केलेल्या पुरस्काराच्या संदर्भात कंपनीला.
- (f) लोकपाल/उप लोकपाल याची लेखी आवृत्ती किंवा एका पक्षाने दाखल केलेले उत्तर किंवा दस्तऐवज, संबंधित मर्यादेपर्यंत आणि तक्रारीशी संबंधित, दुसऱ्या पक्षाला सादर केले जातात आणि अशा प्रक्रियेचे अनुसरण करा आणि योग्य वाटेल म्हणून अतिरिक्त वेळ द्या.

- (g) सुविधेद्वारे तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, योग्य वाटेल अशी कारवाई, सामंजस्याने किंवा मध्यस्थीने तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी कंपनीच्या अधिकाऱ्यांसह तक्रारदाराची बैठक समाविष्ट आहे.
- (h) तक्रारीचे पक्षकार लोकपाल/उप लोकपाल यांना सद्भावनेने सहकार्य करतील, यथास्थिती, विवादाचे निराकरण करण्यासाठी आणि विहित वेळेत कोणतेही पुरावे आणि इतर संबंधित कागदपत्रे सादर करण्याच्या निर्देशांचे पालन करा.
- (i) पक्षकारांमध्ये तक्रारीचा कोणताही सौहार्दपूर्ण तोडगा निघाल्यास, ती दोन्ही पक्षांनी नोंदवली आणि त्यावर स्वाक्षरी केली जाईल आणि त्यानंतर, सेटलमेंटची वस्तुस्थिती नोंदवली जाऊ शकते, त्यात सेटलमेंटच्या अटी जोडून, पक्षांना विहित वेळेत अटीचे पालन करण्याचे निर्देश दिले जाऊ शकतात.
- (j) तक्रारीचे निराकरण केले जाईल असे मानले जाईल जेव्हा:
 - (i) लोकपालच्या हस्तक्षेपानंतर कंपनीने तक्रारदारासह तो निकाली काढला आहे; किंवा
 - (ii) तक्रारकर्त्याने लिखित स्वरूपात किंवा अन्यथा (जे रेकॉर्ड केले जाऊ शकते) मान्य केले आहे की तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे; किंवा
 - (iii) तक्रारदाराने स्वेच्छेने तक्रार मागे घेतली आहे.

(2) लोकपाल द्वारे पुरस्कार:

- (a) जोपर्यंत तक्रार नाकारली जात नाही तोपर्यंत, लोकपाल खालील प्रकरणांमध्ये पुरस्कार देईल:
 - (i) योजनेनुसार कागदपत्रे/माहिती न देणे; किंवा
 - (ii) ठेवलेल्या नोंदींच्या आधारे आणि दोन्ही पक्षांचे म्हणणे ऐकून घेण्याची वाजवी संधी देऊनही योजनेअंतर्गत प्रकरणाचे निराकरण होत नाही.
- (b) लोकपाल याशिवाय, बँकिंग कायद्याची तत्वे देखील विचारात घेईल आणि रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी जारी केलेले सराव, निर्देश, सूचना आणि मार्गदर्शक तत्वे आणि तर्कसंगत पुरस्कार पारित करण्यापूर्वी संबंधित इतर घटक.
- (c) या पुरस्कारामध्ये, इतर गोष्टींबरोबरच, कंपनीला तिच्या जबाबदाऱ्यांच्या विशिष्ट कामगिरीसाठी आणि किंवा त्याव्यतिरिक्त, दिशानिर्देश असेल अन्यथा, तक्रारदाराला झालेल्या नुकसानीची भरपाई म्हणून कंपनीने तक्रारदाराला दिलेली रक्कम, जर असेल तर.
- (d) लोकपालला नुकसान भरपाईच्या मार्गाने देयक निर्देशित करणारा पुरस्कार पारित करण्याचा अधिकार नसेल, तक्रारदाराला झालेल्या परिणामी नुकसानापेक्षा जास्त रक्कम किंवा ₹२० लाख यापेकी जे कमी असेल. लोकपाल द्वारे दिलेली भरपाई विवादात समाविष्ट असलेल्या रकमेशिवाय असेल.
- (e) लोकपाल तक्रारदाराला ₹ १ लाखांपेक्षा जास्त नसलेली भरपाई देखील देऊ शकतो, तक्रारकर्त्याचा वेळ वाया गेलेला लक्षात घेऊन, तक्रारदाराला झालेला खर्च, छळ आणि मानसिक त्रास.
- (f) पुरस्काराची एक प्रत तक्रारदार आणि कंपनीला पाठवली जाईल.

- (g) पारित झालेला पुरस्कार संपुष्टात येईल आणि जोपर्यंत तक्रारदाराने पुरस्काराच्या स्वीकृतीचे संपूर्ण पत्र सादर केले नाही तोपर्यंत त्याचा कोणताही परिणाम होणार नाही. पुरस्काराची प्रत मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत कंपनीला दाव्याचा अंतिम निपटारा.
परंतु, तक्रारदाराने अपील दाखल केले असल्यास अशी कोणतीही स्वीकृती दिली जाऊ शकत नाही.
- (h) कंपनी पुरस्काराचे पालन करेल आणि तक्रारदाराकडून स्वीकृती पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत लोकपालचे घनिष्ठ पालन, जर त्याने अपीलला प्राधान्य दिले नाही.

(3) तक्रार नाकारणे:

- (a) उप लोकपाल किंवा लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतात जर असे दिसून आले की:
- योजनेंतर्गत देखभाल करण्यायोग्य नाही; किंवा
 - सूचना देण्याच्या किंवा मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण मिळविण्याच्या स्वभावात आहे.
- (b) लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतो जर:
- त्याच्या मते सेवेत कोणतीही कमतरता नाही; किंवा
 - परिणामी नुकसानीसाठी मागितलेली भरपाई खंड ८(२) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याच्या लोकपालच्या अधिकाराबाहेर आहे; किंवा
 - तक्रारदाराने वाजवी तत्परतेने तक्रारीचा पाठपुरावा केला नाही; किंवा
 - तक्रार कोणत्याही पुरेशा कारणाशिवाय आहे; किंवा
 - तक्रारीसाठी विस्तृत कागदोपत्री आणि मौखिक पुरावे विचारात घेणे आवश्यक आहे आणि अशा तक्रारीच्या निर्णयासाठी लोकपालसमोरची कार्यवाही योग्य नाही; किंवा
 - लोकपालच्या मते तक्रारकर्त्याला कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा नुकसान किंवा गैरसोय झालेली नाही.

(C) अपील प्राधिकरणासमोर अपील करा:

- योजनेंतर्गत कागदपत्रे/माहिती न दिल्याबद्दल जारी केलेल्या पुरस्कारासाठी कंपनीला अपील करण्याचा कोणताही अधिकार असणार नाही.
- कंपनी, एखाद्या पुरस्कारामुळे किंवा योजनेच्या अंतर्गत तक्रार बंद केल्यामुळे नाराज झाल्यास, निवाडा मिळाल्याच्या किंवा तक्रार बंद झाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत, अपील प्राधिकरणासमोर अपील करण्यास प्राधान्य द्या.
 - जर कंपनीच्या अपीलच्या बाबतीत विचार केला तर, अपील दाखल करण्यासाठी 30 दिवसांची कालावधी त्या तारखेपासून सुरु होईल ज्या तारखेला कंपनीला तक्रारदाराने पुरस्काराच्या स्वीकृतीचे पत्र प्राप्त होते:
 - परंतु पुढे असे की कंपनीद्वारे केवळ अध्यक्षांच्या पूर्वीच्या मंजूरीने किंवा अपील दाखल केले जाऊ शकते व्यवस्थापकीय संचालक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी किंवा त्यांच्या अनुपस्थितीत, कार्यकारी संचालक/अधिकारी समान दर्जाचे.
 - परंतु अपील अधिकारी, कंपनीने वेळेत अपील न करण्यामागे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असल्यास, 30 दिवसांपेक्षा जास्त नसलेल्या पुढील कालावधीची परवानगी देऊ शकेल.
- तक्रारदार, पुरस्कारामुळे नाराज) किंवा तक्रार नाकारणे, पुरस्कार मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत किंवा तक्रार नाकारणे, अपील प्राधिकरणासमोर अपील करण्यास प्राधान्य द्या, उदा. योजनेचे व्यवस्थापन करणाऱ्या RBI च्या विभागाचे प्रभारी कार्यकारी संचालक.

परंतु अपीलीय अधिकारी, तक्रारदाराने वेळेत अपील न करण्यामागे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असल्यास, ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसलेल्या पुढील कालावधीची परवानगी देऊ शकेल.

- (4) अपील प्राधिकरणाचे सचिवालय अपीलाची छाननी करेल आणि त्यावर प्रक्रिया करेल.
- (5) पक्षकारांना सुनावणीची वाजवी संधी दिल्यानंतर अपीलीय अधिकारी:
 - (a) अपील फेटाळणे; किंवा
 - (b) अपीलला परवानगी द्या आणि लोकपालचा पुरस्कार किंवा आदेश बाजूला ठेवा; किंवा
 - (c) अपीलीय अधिकारी आवश्यक किंवा योग्य वाटतील अशा निर्देशानुसार प्रकरण नव्याने निकाली काढण्यासाठी लोकपालकडे पाठवा; किंवा
 - (d) लोकपाल किंवा पुरस्काराच्या आदेशात बदल करणे आणि लोकपाल किंवा पुरस्काराच्या आदेशाला लागू करण्यासाठी आवश्यक असे निर्देश पास करणे; किंवा
 - (e) योग्य वाटेल तसा इतर कोणताही आदेश पास करा.
- (6) अपील प्राधिकरणाच्या आदेशाचा परिणाम लोकपालाने पारित केलेल्या निवाड्याप्रमाणे किंवा योजनेअंतर्गत तक्रार नाकारण्याच्या आदेशाप्रमाणेच असेल, जशी परिस्थिती असेल.
- (7) माहितीचे प्रदर्शन:
 - a) कंपनीने ग्राहकांच्या फायद्यासाठी ठळकपणे, ज्या शाखा/ठिकाणी व्यवसाय व्यवहार केला आहे, तेथे प्रदर्शित केला जाईल, नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाईल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ते) आणि लोकपालचे नाव आणि संपर्क तपशील, ज्यांच्याशी ग्राहक संपर्क साधू शकतात.
 - b) कंपनी योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये प्रदर्शित करेल (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषा) आरबीआय मास्टर डायरेक्शनमध्ये प्रदान केल्यानुसार, सर्व कार्यालये आणि शाखांमध्ये अशा प्रकारे की कार्यालयात किंवा शाखेला भेट देणाऱ्या व्यक्तीला माहिती सहज उपलब्ध होईल.
 - c) बिंदू (a) आणि (b) मध्ये प्रदान केलेले वरील सर्व तपशील योजनेच्या प्रतीसह कंपनीच्या वेबसाइटवर ठळकपणे प्रदर्शित केले जावेत.

(D) प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर ("पीएनओ"):

डीएमआय ने डीएमआय विरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारीबाबत आरबीआई लोकपालसमोर प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि माहिती देण्यासाठी प्रधान नोडल ऑफिसरची नियुक्ती केली आहे. पीएनओ चे तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरचे नाव	श्री आशिष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष - ग्राहक यशस्वी एक्सप्रेस बिल्डिंग, तिसरा मजला, ९-१०, बहादूर शाह जफर मार्ग, नवी दिल्ली- ११०००२
संपर्क क्र.	०११-४१२०४४४४
ईमेल पत्ता	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

परिशिष्ट- सी

एनबीएफसी लोकपाल कडे तक्रारीचा फॉर्म
(दाखल केला जाणार आहे)
[योजनेचे कलम ११(२)]
(तक्रारदाराने भरावे)

प्रति:

लोकपाल

मॅडम/सर,

उप: डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेडच्या (शाखा किंवा कार्यालयाचे ठिकाण) विरुद्ध तक्रार

तक्रारीचा तपशील खालीलप्रमाणे आहे.

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

पिन कोड- ईमेल (उपलब्ध असल्यास)-

फोन नंबर (उपलब्ध असल्यास)- मोबाईल नंबर-

- 5) विरुद्ध तक्रार (डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड. च्या शाखेचे किंवा कार्यालयाचे नाव आणि पूर्ण पत्ता) -

पिन कोड-

- 6) डीएमआय फायनान्स प्रा. सह संबंध/खाते क्रमांकाचे स्वरूप (असल्यास) लि.

- 7) व्यवहाराची तारीख आणि तपशील उपलब्ध असल्यास

a) तक्रारदाराने कंपनीकडे आधीच केलेल्या तक्रारीची तारीख:

(कृपया तक्रारीची प्रत जोडावी)

b) तक्रारदाराने कोणतेही स्मरणपत्र पाठवले होते का?: होय/नाही

(कृपया स्मरणपत्राची एक प्रत संलग्न करा)

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

(i)	न्यायप्रविष्ट/लवादाखाली आहे?	Yes	No
(ii)	वकिलामार्फत केले जाते, वकील हा पीडित पक्ष असताना वगळता?	Yes	No
(iii)	लोकपाल बरोबर त्याच जमिनीवर आधीच हाताळले गेले आहे किंवा प्रक्रिया चालू आहे?	Yes	No
(iv)	कंपनीचे व्यवस्थापन किंवा अधिकारी यांच्याविरुद्ध सर्वसाधारण तक्रारी/चे स्वरूप आहे का?	Yes	No
(v)	नियमन केलेल्या संस्थांमधील वादामुळे आहे का?	Yes	No
(vi)	नियोक्ता-कर्मचारी संबंध समाविष्ट आहेत?	Yes	No

9) तक्रारीचा विषय:

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

- 11) कंपनीकडून तक्रार मिळाल्यापासून ३० दिवसांच्या आत कंपनीकडून कोणतेही उत्तर आले आहे का? होय/नाही (असल्यास, कृपया उत्तराची प्रत संलग्न करा)
- 12) लोकपालकडून मदत मागितली (कृपया तुमच्या दाव्याच्या समर्थनार्थ कागदोपत्री पुराव्याची एक प्रत, जर असेल तर संलग्न करा)
तक्रारदाराने नुकसानभरपाईच्या मार्गाने दावा केलेला आर्थिक नुकसानीचे स्वरूप आणि प्रमाण, जर असेल तर (कृपया योजनेच्या कलम १५ (४) आणि १५ (५) चा संदर्भ घ्या)
- 13) संलग्न कागदपत्रांची यादी:
- 14) घोषणा:**
- (i) मी/आम्ही, तक्रारदार/येथे घोषित करतो की:
- a) वर दिलेली माहिती खरी आणि बरोबर आहे; आणि
- b) मी/आम्ही वर नमूद केलेली कोणतीही वस्तुस्थिती लपवून किंवा चुकीची मांडलेली नाही आणि, यासोबत सादर केलेल्या कागदपत्रांमध्ये.
- (ii) योजनेच्या १०(२) च्या तरतुदीनुसार एक वर्षाचा कालावधी संपण्यापूर्वी तक्रार दाखल केली जाते.

तुमचा विश्वासू,

(तक्रारदार/अधिकृत प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

अधिकृतता

तक्रारकर्त्याला एखाद्या प्रतिनिधीला तिच्या/त्याच्या वतीने लोकपालसमोर हजर राहण्यास आणि सबमिशन करण्यास अधिकृत करायचे असल्यास, खालील घोषणा सादर करणे आवश्यक आहे:

मी/आम्ही श्री/श्रीमती यांना माझे/आमचे अधिकृत प्रतिनिधी म्हणून नामनिर्देशित करतो ज्यांचे संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

पूर्ण पत्ता:

पिन कोड:

ईमेल:

फोन नंबर:

मोबाईल नंबर:

(तक्रारदाराची स्वाक्षरी)
