



उचित प्रथाएँ कोड का
डीएमआई वित्त निजी सीमित

सारांश का नीति:

नीति नाम	उचित आचरण संहिता
तारीख का अनुमोदन का पहला संस्करण	अप्रैल 19, 2011
दौरा का समीक्षा	वार्षिक
तैयार द्वारा	अनुपालन विभाग
समीक्षित द्वारा	संचालन और ग्राहक सफलता
मालिक / संपर्क	अनुपालन विभाग
अनुशंसित द्वारा	जोखिम प्रबंधन समिति
स्वीकृति प्रदान करने वाले	तख्ता का निदेशक

तारीख समीक्षा का	तारीख का अगला समीक्षा	टिप्पणियाँ/टिप्पणियाँ/परिवर्तन
सितम्बर 3, 2021	पर या पहले सितम्बर 2022	वार्षिक समीक्षा और परिवर्तन का विभिन्न अनुभाग.
अगस्त 12, 2022	पर या पहले अगस्त 2023	वार्षिक समीक्षा।
नवंबर 14, 2022	पर या पहले नवंबर 2023	कंपनी के विनियामक प्रावधानों/कानूनों और व्यवसाय के साथ सामान्य सरेखण।
मई 22, 2023	पर या पहले मई 2024	चैनल के लिए दर्ज की ग्राहक शिकायतों में संशोधन किया गया है।
नवंबर 3, 2023	पर या पहले नवंबर 2024	कंपनी के विनियामक प्रावधानों/कानूनों और व्यवसाय के साथ सामान्य सरेखण।
मई 16, 2024	पर या पहले मई 2025	वार्षिक समीक्षा।
नवंबर 1, 2024	पर या पहले नवंबर 2025	विनियामक प्रावधानों/कानूनों के साथ सामान्य सरेखण और व्यापार रिजर्व बैंक से प्राप्त निर्देशों के आलोक में कंपनी का किनारा का भारत ('आरबीआई') खबरदार इसका आदेश दिनांकित अक्टूबर 17, 2024.

1. प्रस्तावना:

डीएमआई वित्त निजी सीमित (इसके बाद निर्दिष्ट को जैसा ' **द कंपनी** ' या ' **डीएमआई** ') है ए गैर-जमा भारतीय रिज़र्व बैंक ('आरबीआई') के साथ विधिवत पंजीकृत गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी-एनडी) लेना। कंपनी को भारतीय रिज़र्व बैंक ('आरबीआई') के **मास्टर निर्देश के अनुसार मिडिल लेयर एनबीएफसी (एनबीएफसी-एमएल) के रूप में वर्गीकृत किया गया है।** (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – पैमाना आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 ("आरबीआई मास्टर निर्देश"), जैसा संशोधन से समय को समय। कंपनी है प्रमुख रूप से काम में लगा हुआ में उधार व्यापार।

में अनुसार साथ अध्याय सातवीं (गोरा आचरण कोड) का भारतीय रिज़र्व बैंक मालिक दिशा-निर्देश, गैर-बैंकिंग ग्राहक इंटरफ़ेस वाली वित्तीय कंपनियों (" **एनबीएफसी** ") को निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों को अपनाना आवश्यक है ('एफपीसी') निर्धारित में भारतीय रिज़र्व बैंक मालिक दिशा-निर्देश। डीएमआई, प्राणी ए एनबीएफसी होना ग्राहक इंटरफ़ेस, तैयार किया गया है और अपनाया यह पांचवें वेतन आयोग के लिए उधार व्यापार में अनुसार साथ अध्याय सातवीं (गोरा एफपीसी आरबीआई के मास्टर निर्देशों के 'डिजिटल लेंडिंग पर दिशानिर्देश' (" **डिजिटल लेंडिंग दिशानिर्देश** ") दिनांक 02 सितंबर, 2022 के माध्यम से आरबीआई द्वारा निर्धारित विभिन्न प्रकटीकरण आवश्यकताओं को शामिल करना चाहता है, जो कंपनी के उधार व्यवसाय पर लागू है।

2. उद्देश्य और इसकी प्रयोज्यता:

डीएमआई ने अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार प्राप्त करने के प्रयास के साथ कार्यान्वयन के लिए एफपीसी को अपनाया है। इस एफपीसी का उद्देश्य ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन किए जाने वाले न्यूनतम मानकों को निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना है। इसके अलावा, एफपीसी पारदर्शिता बढ़ाने का भी प्रयास करता है ताकि ग्राहकों को कंपनी द्वारा पेश किए जा रहे उत्पादों/सेवाओं के बारे में बेहतर समझ हो सके।

यह पांचवें वेतन आयोग करेगा आवेदन करना आर-पार सभी पहलू का कंपनी का उधार व्यापार संचालन शामिल डिजिटल ऋण, विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सेवा, संग्रह गतिविधियाँ आदि। एफपीसी के लिए डीएमआई की प्रतिबद्धता कर्मचारी उत्तरदायित्व, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन, डिजाइन की गई प्रथाओं को स्थापित करने के लिए जिम्मेदार हैं को सुनिश्चित करना वह इसका संचालन प्रतिबिंबित होना ए मज़बूत प्रतिबद्धता को पांचवें वेतन आयोग और वह सभी कर्मचारियों को एफ.पी.सी. के बारे में जानकारी है।

3. परिभाषाएँ:

- "**वार्षिक प्रतिशत दर**" उधारकर्ता के लिए ऋण की वार्षिक लागत है जिसमें ब्याज दर और ऋण सुविधा से जुड़े सभी अन्य शुल्क शामिल हैं
- "**अधिकृत प्रतिनिधि**" मतलब ए व्यक्ति अन्य बजाय एक वकील विधिवत नियुक्त और लोकपाल के समक्ष कार्यवाही में शिकायतकर्ता का प्रतिनिधित्व करने के लिए लिखित रूप से अधिकृत किया गया है।
- "**तख़्ता**" मतलब तख़्ता का निदेशक का कंपनी।
- "**शिकायत**" मतलब कोई प्रतिनिधित्व बनाया में लिखना या के माध्यम से अन्य मोड कंपनी की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाना, और/या योजना के तहत राहत की मांग करना;
- "**कंपनी**" मतलब डीएमआई वित्त निजी सीमित.
- "**निदेशक**" मतलब व्यक्ति निदेशक या कोई का निदेशक पर तख़्ता का कंपनी।
- "**एफपीसी**" मतलब गोरा आचरण कोड.
- "**आंतरिक लोकपाल**" का तात्पर्य डीएमआई द्वारा एक स्वतंत्र प्राधिकरण के रूप में नियुक्त आंतरिक लोकपाल से है, जो उन शिकायतों की समीक्षा करता है जिन्हें डीएमआई की संबंधित ग्राहक सेवा टीम द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से खारिज कर दिया गया था।
- "**चाबी तथ्य कथन**" या "**केएफएस**" का अर्थ है ए कथन का मुख्य तथ्य ए ऋण समझौता, में सरल यह उधारकर्ता को मानकीकृत प्रारूप में सरल एवं समझने में आसान भाषा में उपलब्ध कराया जाता है।
- "**लोकपाल/ डिष्टी लोकपाल**" मतलब कोई व्यक्ति नियुक्त द्वारा संरक्षित किनारा जैसा इस योजना के तहत

- k) "योजना" का तात्पर्य भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिनांक 12 नवंबर, 2021 को जारी रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 से है, जिसे समय-समय पर संशोधित किया गया है।

4.

5. **मानदंड उपयुक्त को सभी ऋण उत्पादों का डीएमआई:**

(i) **अनुप्रयोग के लिए ऋण और उनका प्रसंस्करण:**

- (a) सभी ऋण उत्पादों का कंपनी करेगा होना जैसा प्रति ऋण नीति अपनाया द्वारा कंपनी।
- (b) डीएमआई द्वारा ग्राहक के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- (c) जैसा प्रक्रिया का हिस्सा होने और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, डीएमआई आवेदन स्तर पर प्रसंस्करण शुल्क/प्रभार सहित सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करेगा, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं होगा, यदि कोई भी, नॉन रिफंडेबल फीस में मामला का अस्वीकार का ऋण प्रस्ताव, पूर्व भुगतान विकल्प आदि, जो प्रभाव दिलचस्पी का ग्राहक इसलिए वह ए सार्थक तुलना साथ निबंधन और स्थितियाँ की पेशकश की द्वारा अन्य एनबीएफसी कर सकना होना बनाया और सूचित फ़ैसला कर सकना होना लिया ग्राहक द्वारा।
- (d) कंपनी करेगा उपलब्ध करवाना पावती के लिए रसीद का ऋण अनुप्रयोग साथ में साथ वह समय-सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा। इसके अलावा, ऋण आवेदन का निपटारा 60 दिनों तक की समय-अवधि या ग्राहक के साथ पारस्परिक रूप से सहमत समय के भीतर किया जाएगा।
- (e) कंपनी ऋण आवेदन के चरण में, आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले सभी आवश्यक दस्तावेजों को इंगित करेगी।
- (f) अपनी पसंद के ऋण उत्पाद का चयन करने पर ग्राहक को उसकी पसंद के ऋण उत्पाद के बारे में प्रासंगिक जानकारी दी जाएगी।
- (g) ग्राहक को उसके आवेदन की स्थिति के बारे में आवश्यकतानुसार सूचित किया जाएगा। ऋण आवेदन स्वीकार करते समय कंपनी पूरी ऋण प्रक्रिया के बारे में बताएगी। और तब तक का सफ़र ऋण की स्वीकृति और संवितरण। ग्राहक भी करेगा सूचित रहें के बारे में समयसीमा अंदर कौन पूरा ऋण प्रक्रिया इच्छा होना पुरा होना में व्यवसाय का सामान्य क्रम।

(ii) **ऋण मूल्यांकन शर्तें और स्थितियाँ:**

- (a) डीएमआई करेगा ताकना जानकारी प्रस्तुत द्वारा ग्राहक और, अगर कोई अतिरिक्त यदि डेटा की आवश्यकता है, तो उसे ऋण आवेदन के शीघ्र निपटान के लिए तुरंत इसकी मांग करनी होगी।
- (b) डीएमआई प्रस्तावित ऋण की मुख्य शर्तों और नियमों को स्थानीय भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, स्वीकृति पत्र या टर्म शीट या लिखित संचार के किसी अन्य रूप में लिखित रूप में बताएगा और इसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:
- मात्रा का ऋण स्वीकृत साथ में साथ शर्तें और स्थितियाँ शामिल वार्षिक ब्याज दर ;
 - चूक ब्याज / दंडात्मक शुल्क का विवरण (प्रतिशत में प्रति माह / वर्ष में व्यक्त) जैसा मामला मई होना) और प्रभार देय द्वारा ग्राहकों में रिश्ता को उनका ऋण खाता और उसके आवेदन की विधि;
 - ऋण की देरी से चुकौती के लिए दंडात्मक शुल्क का उल्लेख ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से मोटे अक्षरों में किया जाएगा;
 - यदि ग्राहक लिखित रूप में या किसी सकारात्मक कार्रवाई के माध्यम से ऋण प्राप्त करना चाहता है, तो उसे मंजूरी के नियमों और शर्तों को स्वीकार करना आवश्यक होगा, जिसमें ऋण स्वीकृति और संवितरण की प्रक्रिया को आगे बढ़ाने का विकल्प चुनना भी शामिल है।
- (c) डीएमआई ऋण समझौते की एक प्रति अंग्रेजी में प्रस्तुत करेगा जिसे उधारकर्ता समझ सके। साथ कॉपी का सभी उपयुक्त बाड़ों उद्धरित में ऋण समझौता को सभी ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा और ग्राहक द्वारा विधिवत अनुमोदित किया जाएगा। डीएमआई अपनी वेबसाइट पर प्रमुख स्थानीय भाषाओं में मानक ऋण समझौता भी उपलब्ध कराएगा।

(d) चाबी तथ्य कथन

- कंपनी सभी संभावित उधारकर्ताओं को मानकीकृत प्रारूप के अनुसार ऋण अनुबंध निष्पादित करने से पहले सूचित दृष्टिकोण लेने में मदद करने के लिए केएफएस प्रदान करेगी। प्रदान किया अंतर्गत विनियम. केएफएस करेगा होना प्रदान किया को उधारकर्ताओं को उधारकर्ता द्वारा पसंद की गई भाषा में ऋण दिया जाएगा।
- केएफएस की विषय-वस्तु उधारकर्ता को समझाई जाएगी तथा यह पावती प्राप्त की जाएगी कि उसने उसे समझ लिया है।
- केएफएस करेगा होना प्रदान किया साथ ए अद्वितीय प्रस्ताव संख्या और करेगा पास होना ए वैधता अवधि का पर कम से कम तीन कार्यरत दिन के लिए ऋण होना तत्त्व का सात दिन या अधिक, तथा सात दिनों से कम अवधि वाले ऋणों के लिए वैधता अवधि एक कार्य दिवस होगी। उधार लेने वाला करेगा होना अवश्यंभावी द्वारा शर्तों का ऋण बताए गए में केएफएस, यदि वैधता अवधि के दौरान उधारकर्ता द्वारा सहमति दी जाती है।
- केएफएस में एपीआर की गणना शीट और परिशोधन अनुसूची शामिल होगी ऋण ऊपर ऋण टेनर. अप्रैल इच्छा शामिल करना सभी प्रभार उगाहना द्वारा कंपनी।
- तृतीय पक्ष सेवा प्रदाताओं की ओर से कंपनी द्वारा उधारकर्ताओं से वसूले गए शुल्क वास्तविक आधार पर, जैसे कि बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि भी एपीआर का हिस्सा होंगे और उन्हें अलग से बताया जाएगा। सभी मामलों में जहां भी आरई ऐसे शुल्कों की वसूली में शामिल है, रसीदें और संबंधित दस्तावेज उधारकर्ता को प्रत्येक भुगतान के लिए उचित समय के भीतर प्रदान किए जाएंगे।

(e) दंड प्रभार

- ए अलग नीति पर दिलचस्पी और दंड प्रभार है गया अपनाया और अनुमत द्वारा तख्ता का डीएमआई और है गया रखा गया पर डीएमआई वेबसाइट।
- मात्रा और कारण अतिदेय/दण्डात्मक प्रभारों के लिए डीएमआई द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों व शर्तों/मुख्य तथ्य विवरण में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। डीएमआई ने भी प्रदर्शित दंडात्मक आरोप इस पर वेबसाइट अंतर्गत ब्याज दरें और सेवा शुल्क।
- दंडात्मक प्रभारों की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- उधारकर्ता से वसूले गए अतिदेय/दण्डात्मक प्रभारों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात् ऐसे अतिदेय/दण्डात्मक प्रभारों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा।
- 'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।
- जब भी ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में उधारकर्ता को सूचित किया जाना चाहिए।

(iii) अदायगी का ऋण और परिवर्तन में शर्तें और स्थितियाँ:

- (a) डीएमआई संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के संबंध में अंग्रेजी में या स्थानीय भाषा में, जैसा कि ग्राहक समझता है, सूचना देगा।
- (b) ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी होंगे। इस संबंध में ऋण समझौते में उपयुक्त शर्त शामिल की जाएगी।
- (c) निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए। समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस बुलाने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियाँ मांगने का निर्णय लेने से पहले, डीएमआई ऋण समझौते के अनुरूप ग्राहकों को नोटिस देगा।

- (d) डीएमआई करेगा मुक्त करना सभी प्रतिभूति पर चुकौती का सभी देय राशि या पर वसूली का असाधारण ऋण की राशि किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन है जो डीएमआई के पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को सूचना दी जाए के बारे में वही साथ भरा हुआ के बारे में शेष दावा और स्थितियाँ अंतर्गत डीएमआई को प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का अधिकार है।
- (e) स्वीकृति/सुविधाओं/ऋण/अधिदेश/प्रस्तावों के संबंध में ग्राहक के साथ सभी संचार जैसे स्वीकृतियाँ (संशोधन या परिशिष्ट सहित) लिखित रूप में होंगे तथा न्यूनतम दस वर्षों की अवधि के लिए संरक्षित किए जाएंगे।

(iv) सामान्य:

- (a) में मामला का सुरक्षित उधार, डीएमआई करेगा मुक्त करना सभी मूल चल / अचल संपत्ति के दस्तावेज़ और निकालना प्रभार दर्ज कराई साथ कोई रजिस्ट्री अंदर ए अवधि का 30 दिन ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद।
- (b) /अचल संपत्ति लेने का विकल्प दिया जाएगा दस्तावेज़ दोनों में से एक से आउटलेट/शाखा कहाँ ऋण खाता था सर्विस्ड या कोई अन्य कार्यालय का डीएमआई कहाँ दस्तावेज़ हैं अपनी पसंद के अनुसार उपलब्ध।
- (c) इस समय और जगह का वापस करना का मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में इसका उल्लेख किया जाएगा।
- (d) मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के भीतर संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल होने की स्थिति में, डीएमआई उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगा। यदि देरी डीएमआई के कारण हुई है, तो वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए 5,000 रुपये की दर से मुआवजा देगा।
- (e) मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, डीएमआई उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करेगा और उपरोक्त खंड (डी) में बताए अनुसार क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगा। हालांकि, ऐसे मामलों में, डीएमआई को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के दंड की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।
- (f) उपरोक्त खंड (डी) या (ई) में प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार कोई भी मुआवजा पाने के लिए उधारकर्ता के अधिकारों पर कोई प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना है।
- (g) डीएमआई इच्छा नहीं हस्तक्षेप में कार्य का उधार लेने वाला के अलावा के लिए प्रयोजनों प्रदान किया में ऋण समझौते की शर्तें और नियम (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।
- (h) में मामला का रसीद का अनुरोध से उधार लेने वाला के लिए स्थानांतरण का ऋण खाता, सहमति या अन्यथा अर्थात्, आपत्ति से डीएमआई, अगर कोई भी, चाहिए होना अवगत कराया अंदर 21 दिन से अनुरोध प्राप्ति की तिथि। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- (i) यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची 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 ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से जाकर याद दिलाना और /या यदि कोई हो तो सुरक्षा वापस लेना शामिल होगा। चूक के मामले में, डीएमआई मामले को वसूली एजेंट को संदर्भित कर सकता है और ग्राहक को वसूली कार्यवाही शुरू होने की सूचना देगा। डीएमआई यह सुनिश्चित करेगा कि वसूली की उसकी प्रक्रिया में ग्राहक को परेशान न किया जाए। उचित निर्देश होगा द्वारा उपलब्ध कराया गया डीएमआई से इसका कर्मचारी ग्राहकों के प्रश्नों और शिकायतों को सौहार्दपूर्ण ढंग से निपटाने के लिए।

- (j) सभी फीस/शुल्क/ब्याज कंपनी द्वारा अपनाई गई ब्याज दर नीति और ऋण पर लागू नियमों और शर्तों के अनुसार लिया जाएगा।
- (k) डीएमआई का प्रयास होगा कि संवितरण के बाद का पर्यवेक्षण रचनात्मक हो तथा ग्राहक को होने वाली वास्तविक कठिनाइयों पर उचित विचार किया जाए।
- (l) डीएमआई वित्तीय कठिनाई के वास्तविक मामलों पर उचित रूप से विचार करेगा। ग्राहक को ऐसी किसी भी समस्या की पहचान करनी चाहिए और जितनी जल्दी हो सके डीएमआई को सूचित करना चाहिए।
- (m) सभी निजी जानकारी का ग्राहक चाहेंगे होना गोपनीय और चाहेंगे नहीं होना जब तक ग्राहक लिखित रूप में सहमत न हो, तब तक किसी तीसरे पक्ष को प्रकट नहीं किया जा सकता। 'तीसरे पक्ष' शब्द में सभी कानून प्रवर्तन एजेंसियाँ, क्रेडिट सूचना ब्यूरो, RBI, अन्य बैंक और वित्तीय संस्थान और कोई अन्य राज्य, केंद्रीय या अन्य नियामक निकाय शामिल नहीं हैं। इसके अलावा, DMI निम्नलिखित परिस्थितियों में भी ग्राहक की जानकारी प्रकट कर सकता है:
- अगर डीएमआई है मजबूर द्वारा कानून।
 - अगर यह है में जनता दिलचस्पी को प्रकट करना जानकारी।
 - अगर दिलचस्पी का डीएमआई को ज़रूरत होना प्रकटीकरण।
- (n) वर्तमान में, डीएमआई करता है नहीं प्रतिबंध ऋण पर अस्थायी दर निजी ऋण लेकिन अगर डीएमआई की योजना को भविष्य में भी ऐसा ही करने के लिए, डीएमआई अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित दिशानिर्देश अपनाएगा।
- पर समय का प्रतिबंध का ईएमआई आधारित अस्थायी दर निजी ऋण, डीएमआई इच्छा लेना में उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है के लिए बढ़ाव का तत्त्व और/या बढ़ोतरी में ईएमआई, में परिदृश्य का संभव ऋण की अवधि के दौरान बाह्य बेंचमार्क दर में वृद्धि।
 - पर समय का प्रतिबंध, डीएमआई करेगा स्पष्ट रूप से बातचीत करना को उधारकर्ताओं के बारे में संभावित प्रभाव का बेंचमार्क में बदलाव ब्याज दर पर ऋण अग्रणी में परिवर्तन करने के लिए ईएमआई और/या अवधि या दोनों। बाद में, कोई बढ़ोतरी में ईएमआई/ तत्त्व या दोनों पर खाता का उपरोक्त सूचना उचित माध्यम से उधारकर्ता को तत्काल सूचित की जाएगी।
 - पर समय का रीसेट का दिलचस्पी दरें, डीएमआई इच्छा उपलब्ध करवाना विकल्प को उधारकर्ताओं को पर स्विच को ए तय दर जैसा प्रति तख्ता अनुमत नीति। नीति, इंटर आलिया, इच्छा भी ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति होगी, इसकी संख्या निर्दिष्ट करें।
 - उधार लेने वाला करेगा भी होना दिया गया पसंद को चुनना के लिए:
 - a) वृद्धि में ईएमआई या बढ़ाव का तत्त्व या के लिए ए संयोजन का दोनों विकल्प; और,
 - b) को पूर्व भुगतान, दोनों में से एक में भाग या में भरा हुआ, पर कोई बिंदु दौरान तत्त्व का ऋण।
 उगाही का पुरोबंध शुल्क/ पूर्व भुगतान दंड करेगा होना विषय को वर्तमान निर्देश।
 - सभी उपयुक्त प्रभार के लिए स्विचन का ऋण से अस्थायी को तय दर और कोई अन्य उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागतों का स्पष्ट रूप से अनुमोदन पत्र में खुलासा किया जाएगा तथा डीएमआई द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों में संशोधन के समय भी इसका खुलासा किया जाएगा।
 - डीएमआई करेगा सुनिश्चित करना वह बढ़ाव का तत्त्व में मामला का अस्थायी दर ऋण करता है नहीं नकारात्मक परिशोधन का परिणाम।
 - डीएमआई उचित माध्यमों से उधारकर्ताओं के साथ एक बयान साझा करेगा/उपलब्ध कराएगा पर अंत का प्रत्येक तिमाही कौन करेगा पर न्यूनतम, एक एक करके बताना अब तक वसूला गया मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)। डीएमआई यह सुनिश्चित करेगा कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझे जा सकें।
 - डीएमआई करेगा नहीं शुल्क पुरोबंध शुल्क/ पूर्व भुगतान दंड पर कोई अस्थायी दर व्यवसाय के अलावा

अन्य उद्देश्य के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सावधि ऋण ।

- (v) **निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:** डीएमआई ने अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से, उल्लिखित विवरण के अनुसार संगठन के भीतर शिकायत निवारण तंत्र (" **जीआरएम** ") **स्थापित किया है** में अगला अनुच्छेद. ऐसा ए तंत्र सुनिश्चित वह सभी विवादों उत्पन्न होने वाला बाहर का फैसले का कंपनी की पदाधिकारियों हैं सुना और निपटारा कर दिया गया पर कम से कम पर अगले उच्चतर स्तर पर। तख्ता का निदेशक करेगा प्रतिवर्ष समीक्षा अनुपालन का पांचवें वेतन आयोग और जीआरएम के कामकाज के बारे में एक समेकित रिपोर्ट हर साल बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।
- (vi) **शिकायत निवारण तंत्र ("जीआरएम"):** कंपनी अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से, करेगा गोद लेना नीति पर शिकायत निवारण तंत्र (" **जीआरएम** ") कौन है ' **अनुलग्नक ए के रूप में संलग्न है। आरबीआई मास्टर** निर्देशों के अनुसार कंपनी के उपरोक्त जीआरएम कंपनी द्वारा नियोजित किसी भी आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दों से भी निपटेंगे।
- (vii) **भाषा और तरीका का संचार एफपीसी:** डीएमआई, में अनुसार साथ दिशा-निर्देश पर एफपीसी और आरबीआई मास्टर निर्देशों के अनुसार, एफपीसी को अंग्रेजी भाषा और स्थानीय भाषाओं में लागू किया जाएगा ।

(viii) कोड साथ आदर को दर ब्याज की :

- (a) RBI के मास्टर निर्देशों के अनुसार, DMI की बोर्ड द्वारा अनुमोदित ब्याज दर नीति पहले से ही लागू है, जिसमें ब्याज दरें, प्रोसेसिंग शुल्क और अन्य शुल्क निर्धारित करने में आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का उल्लेख है। कंपनी द्वारा अपनाया गया ब्याज दर मॉडल फंड की लागत , मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखता है और इसके द्वारा दिए गए ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करता है।
- (b) डीएमआई अपने आवेदन पत्र और स्वीकृति पत्र में अपने उधारकर्ताओं को ब्याज दर का खुलासा करेगा को होना गणना आधार दृष्टिकोण के लिए ग्रेडेशन का जोखिम और औचित्य के लिए आरबीआई के लागू निर्देशों और डीएमआई की ब्याज दर नीति के अनुसार उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलना।
- (c) दरें का ब्याज और दृष्टिकोण ग्रेडेशन के लिए का जोखिम करेगा भी होना बनाया उपलब्ध पर डीएमआई की वेबसाइट.
- (d) डीएमआई द्वारा ली जाने वाली ब्याज दर वार्षिक होगी , ताकि ग्राहक को खाते पर ली जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी मिल सके।

(ix) लोकपाल योजना:

कंपनी 'रिजर्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' (" **लोकपाल योजना** ") का अनुपालन सुनिश्चित करेगी। लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं और प्रमुख नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण एफपीसी के **अनुलग्नक बी में दिया गया है**। वही साथ में ए कॉपी का लोकपाल योजना हैं भी उपलब्ध पर वेबसाइट का कंपनी <https://www.dmifinance.in> पर ।

(x) आंतरिक लोकपाल ("आईओ"):

कंपनी ने आरबीआई मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023, दिनांक 29 दिसंबर, 2023 के अनुसार अपने आंतरिक लोकपाल की विधिवत नियुक्ति की है।

जांच अधिकारी केवल उन्हीं शिकायतों पर कार्रवाई करेगा जिनकी कंपनी द्वारा पहले ही जांच की जा चुकी है। पास होना गया आंशिक रूप में या पूर्ण अस्वीकार कर दिया द्वारा कंपनी। में अन्य शब्द, आईओ करेगा नहीं ग्राहकों या आम जनता से सीधे प्राप्त शिकायतों को संभालें। हालाँकि, निम्न प्रकार के का शिकायतें होना बाहर कार्यक्षेत्र आईओ के दायरे में होगा और नहीं आईओ द्वारा नियंत्रित किया जाएगा:

- (a) शिकायतों संबंधित को धोखाधड़ी , गबन वगैरह।, के अलावा वे इस कारण हुई से कंपनी की ओर से सेवा में कमी, यदि कोई हो ;

- (b) शिकायतें/संदर्भ संबंधित को (ए) आंतरिक प्रशासन, (बी) इंसान संसाधन, (सी) कर्मचारियों का वेतन और परिलब्धियां ;
- (c) संदर्भ में प्रकृति का सुझाव और व्यावसायिक फैसले का कंपनी;
- (d) शिकायतों को न पास होना गया फैसला किया द्वारा या हैं पहले से लंबित में अन्य एक के लिए ऐसा जैसे उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, अदालतें आदि।

कंपनी के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से अस्वीकृत की गई शिकायतों को शिकायत प्राप्ति की तारीख से तीन सप्ताह की अवधि के भीतर जांच अधिकारी को भेज दिया जाएगा।

आईओ और कंपनी करेगा सुनिश्चित करना वह अंतिम फैसला है भेजी को शिकायतकर्ता 30 दिन से तारीख का रसीद का शिकायत द्वारा कंपनी। में मामला का शिकायतें कि हैं पूरी तरह या आंशिक रूप में अस्वीकार कर दिया यहां तक की बाद परीक्षा द्वारा आईओ, कंपनी करेगा उत्तर के भाग के रूप में शिकायतकर्ता को यह सलाह देना आवश्यक है कि वह निवारण के लिए RBI लोकपाल से संपर्क कर सकता है (यदि शिकायत RBI लोकपाल तंत्र के अंतर्गत आती है) तथा साथ ही पूरी जानकारी भी देनी चाहिए। सलाह में ग्राहक शिकायतों को ऑनलाइन दर्ज करने के लिए RBI के पोर्टल (www.cms.rbi.org.in) का लिंक शामिल होना चाहिए।

6. डिजिटल ऋण या डिजिटल ऋण के माध्यम से प्राप्त ऋण के लिए अतिरिक्त मानदंड प्लेटफॉर्म:

- (i) डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म/एप्स ("डीएलए") पर डीएमआई द्वारा प्राप्त ऋण के मानदंड - यदि डीएमआई स्रोत उधारकर्ताओं और/या को वापस पाना देय राशि ऊपर डिजिटल उधार प्लेटफॉर्म (निरपेक्ष का चाहे वे अपने स्वयं के डिजिटल ऋण मंच के माध्यम से या आउटसोर्स ऋण मंच के माध्यम से ऋण दें), डीएमआई का पालन करना होगा इस एफपीसी के प्रावधानों का अक्षरशः और भावना से तथा जिस तरह से यह उसके व्यवसाय पर लागू हो सकता है, पालन करना होगा। इसके अलावा, कंपनी डिजिटल ऋण के संबंध में निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी:
 - (a) नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
 - (b) एजेंट के रूप में नियुक्त डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों को ग्राहक के समक्ष उस कंपनी का नाम पहले ही बताने का निर्देश दिया जाएगा, जिसकी ओर से वे ग्राहक के साथ बातचीत कर रहे हैं।
 - (c) कंपनी द्वारा उपयोग किए जाने वाले डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों पर प्रभावी निगरानी और निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।
 - (d) शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।
- (ii) मानदंड को होना पालन किया द्वारा डीएमआई के साथ आदर को डिजिटल उधार - कंपनी करेगा अनुपालन करना आरबीआई द्वारा जारी दिनांक 02, 2022 के डिजिटल ऋण संबंधी दिशानिर्देशों के प्रावधानों के साथ (समय-समय पर संशोधित या प्रतिस्थापित) जहां तक लागू हो।

7. अतिरिक्त मानदंड के लिए सोना ऋण व्यापार, अगर लागू:

डीएमआई वर्तमान में व्यक्तियों को सोने के आभूषणों के बदले ऋण नहीं देता है, लेकिन यदि वह भविष्य में ऐसा करने की योजना बनाता है, तो डीएमआई, अन्य बातों के साथ-साथ, इस एफपीसी में उल्लिखित अन्य लागू दिशानिर्देशों के अतिरिक्त निम्नलिखित दिशानिर्देशों को भी अपनाएगा:

- (i) डीएमआई करेगा रखना में जगह तख्ता अनुमत नीति के लिए उधार खिलाफ सोना वह चाहिए इंटर आलिया, निम्नलिखित को कवर करें:
 - (a) ऋण देने से पहले ग्राहक के संबंध में पर्याप्त जांच-पड़ताल की जाएगी ;
 - (b) उचित क्रिया प्रक्रिया के लिए आभूषण प्राप्त हुआ;
 - (c) आंतरिक प्रणाली को संतुष्ट स्वामित्व का सोना आभूषण;
 - (d) आभूषणों को सुरक्षित रखने के लिए पर्याप्त व्यवस्था, व्यवस्था की निरंतर समीक्षा, प्रशिक्षण संबंधित कर्मचारी और आवधिक निरीक्षण द्वारा आंतरिक लेखा परीक्षकों यह सुनिश्चित करना कि प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन किया जाए। ऐसे ऋण उन शाखाओं द्वारा नहीं दिए जाएंगे जिनके पास आभूषणों के भंडारण के लिए उचित सुविधा नहीं है ;

- (e) आभूषण स्वीकृत जैसा संपार्श्विक चाहिए होना उचित रूप से बीमाकृत;
 - (f) पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया बिना टकराव का दिलचस्पी यदि भुगतान न करने की स्थिति में पर्याप्त पूर्व सूचना को उधार लेने वाला;
 - (g) नीलामी को होना की घोषणा की को जनता द्वारा मुद्दा का विज्ञापनों में पर कम से कम दो समाचार पत्र, एक स्थानीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्र;
 - (h) डीएमआई स्वयं इच्छा नहीं हिस्सा लेना में नीलामी;
 - (i) सोना गिरवी इच्छा होना नीलाम केवल के माध्यम से नीलामी अनुमत द्वारा तख्ता;
 - (j) नीति इस प्रकार होगी: भी ढकना प्रणाली और प्रक्रियाओं डाल दिया जाना धोखाधड़ी से निपटने के लिए स्थान जिसमें जुटाव, निष्पादन और अनुमोदन के कर्तव्यों का पृथक्करण शामिल है
- (ii) ऋण समझौता करेगा भी खुलासा विवरण के बारे में नीलामी प्रक्रिया।
- (iii) प्रलेखन आर-पार सभी शाखाओं करेगा होना मानकीकृत.
- (iv) डीएमआई किसी भी प्रकार का भ्रामक विज्ञापन जारी नहीं करेगा, जैसे कि ऋण की उपलब्धता का दावा करना। यह 2-3 मिनट का मामला है।
- (v) डीएमआई इच्छा प्राप्त ए कॉपी का कड़ाही कार्ड का उधार लेने वाला के लिए लेनदेन ऊपर 5,00,000 रुपये .

8. अतिरिक्त मानदंड के लिए वाहन वित्तपोषण, अगर लागू:

डीएमआई वाहनों के वित्तपोषण के संबंध में, प्रत्यक्ष रूप से या अपने मध्यस्थों के माध्यम से, आरबीआई मास्टर निर्देशों में निर्धारित निम्नलिखित पहलुओं का अनुपालन सुनिश्चित करेगा:

- (i) डीएमआई के पास उधारकर्ता के साथ ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनः कब्जा खंड होगा जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य है।
- (ii) डीएमआई इच्छा सुनिश्चित करना पारदर्शिता में शर्तें और स्थितियाँ का ऋण समझौता के बारे में:
 - (a) सूचना अवधि पहले लेना कब्जा;
 - (b) परिस्थितियाँ अंतर्गत कौन सूचना अवधि इच्छा होना माफ किया गया;
 - (c) प्रक्रिया के लिए लेना कब्जा का सुरक्षा/ वाहन;
 - (d) ए प्रावधान के बारे में अंतिम मौका को होना दिया गया को उधार लेने वाला के लिए चुकौती का ऋण संपत्ति/ वाहन की बिक्री/नीलामी से पहले;
 - (e) प्रक्रिया के लिए दे रही है जब्त का वाहन/ वाहन; और
 - (f) प्रक्रिया के लिए बिक्री/नीलामी का संपत्ति/ वाहन।

9. एनबीएफसी- कुटीर वित्त संस्थान (एनबीएफसी-एमएफआई) और माइक्रोफाइनेंस ऋण:

डीएमआई करता है नहीं परिकल्पना करना भार उठाते बाहर एनबीएफसी-एमएफआई गतिविधियाँ इसलिए ऐसा दिशा निर्देशों हैं नहीं पर लागू कंपनी। कंपनी ऑफर ऋण को व्यक्तियों किसका कुल परिवार आय है ₹25,000/- प्रति माह से अधिक। इसलिए, 14 मार्च, 2022 के मास्टर निर्देश- भारतीय रिज़र्व 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।

10. कोड का आचरण जारी किए गए द्वारा डिजिटल ऋणदाताओं का संगठन का भारत (डीएलएआई):

कंपनी करेगा अनुपालन करना साथ प्रावधानों का कोड का आचरण जारी किए गए द्वारा डिजिटल ऋणदाता का संगठन का भारत (डीएलएआई) पर सितम्बर 23, 2023 का कौन कंपनी है ए सदस्य.

11. ऋण सुविधाएँ को शारीरिक/दृश्यात्मक रूप से चुनौती:

डीएमआई शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों और सुविधाओं को विकलांगता के

आधार पर प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगा। डीएमआई की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी।

12. समीक्षा का एफपीसी :

पांचवें वेतन आयोग करेगा होना संशोधन या संशोधित साथ अनुमोदन का तख्ता। पांचवें वेतन आयोग करेगा होना की समीक्षा द्वारा

तख्ता पर एक वार्षिक आधार. फलस्वरूप ऊपर कोई संशोधन में भारतीय रिजर्व बैंक मालिक दिशा-निर्देश या कोई में परिवर्तन पद का कंपनी, ज़रूरी परिवर्तन में यह पांचवें वेतन आयोग करेगा होना इनकारपोरेट और अनुमत बोर्ड द्वारा।

इस एफ.पी.सी. में निहित किसी भी बात के बावजूद, किसी भी मामले में विरोधाभास के प्रावधान के इस एफपीसी को किसी भी मौजूदा विधान, नियम, विनियम, कानून या उसका संशोधन या अधिनियमन किसी नए लागू कानून के लागू होने पर, ऐसे कानून, विधान, नियम, विनियमन या अधिनियम के अंतर्गत प्रावधान इस एफपीसी पर लागू होंगे।

अनुलग्नक- ए

शिकायत निवारण तंत्र

1. परिचय

डीएमआई वित्त निजी सीमित (इसके बाद निर्दिष्ट जैसा "कंपनी" या "डीएमआई") है दर्ज कराई जैसा ए जमाराशि स्वीकार न करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ("एनबीएफसी") और भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के साथ एनबीएफसी पंजीकरण प्रमाणपत्र संख्या एन-14.03176 के मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 (समय-समय पर संशोधित) ("मास्टर निर्देश") के अनुसार एनबीएफसी - मध्य परत के रूप में वर्गीकृत।

निष्पक्ष आचरण संहिता पर मास्टर निर्देश के अध्याय VII के अनुसार, डीएमआई ने इस तंत्र को तैयार किया है, जिसे आगे "शिकायत निवारण तंत्र" के रूप में संदर्भित किया जाएगा।

हमारी शिकायत निवारण प्रणाली यह सुनिश्चित करने के लिए डिज़ाइन की गई है कि सभी ग्राहक शिकायतों और चिंताओं का तुरंत और प्रभावी ढंग से समाधान किया जाए। हम अपने ग्राहकों को निर्दिष्ट चैनलों के माध्यम से शिकायतें दर्ज करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं, और हम प्रतिबद्ध हैं समाधान करने के लिए समस्याएँ इसके अंदर निर्दिष्ट निर्धारित समय - सीमा। हमारा समर्पित शिकायत निवारण टीम प्रत्येक शिकायत की गहन जांच करेगी और शिकायतकर्ता को फीडबैक प्रदान करेगी। हमारा उद्देश्य पारदर्शिता और विश्वास को बढ़ावा देना है, यह सुनिश्चित करना कि हमारे ग्राहक हमारे साथ बातचीत में सुने और मूल्यवान महसूस करें।

2. प्रयोज्यता

यह तंत्र इसपर लागू होता है को सभी ग्राहक, हितधारकों, और कर्मचारी का गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी)। इसमें कंपनी द्वारा दी जाने वाली सभी सेवाएँ और उत्पाद शामिल हैं, जिनमें ऋण, निवेश, और ग्राहक सहायता। यह तंत्र है अभिप्रेत के लिए उपयोग में सभी ग्राहक बातचीत, इसमें आमने-सामने बातचीत, टेलीफोन पर बातचीत और इलेक्ट्रॉनिक पत्राचार शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, यह को कोई तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता काम में लगा हुआ द्वारा एनबीएफसी में देते सेवा को ग्राहकों. सभी इसमें शामिल पक्षों को प्रभावी संचार और शिकायतों के समाधान को सुनिश्चित करने के लिए तंत्र से परिचित होने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

3. उद्देश्य का यांत्रिकी

- (i) सभी ग्राहकों हैं हमेशा इलाज अच्छी तरह से और बिना पक्षपात।
- (ii) सभी समस्याएँ उठाया द्वारा ग्राहकों हैं निपटा साथ शिष्टाचार और हल किया पर समय।
- (iii) ग्राहकों हैं पूरी तरह से अवगत कराया का उनका अधिकार ताकि वे कर सकते हैं चुनना के लिए विकल्प यदि वे हमारी प्रतिक्रिया या उनकी शिकायत के समाधान से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं, तो वे उपाय कर सकते हैं

डीएमआई के सभी ग्राहकों पर लागू है और डीएमआई के ध्यान में लाए गए सभी मामले इसका मान्यता प्राप्त पत्र-व्यवहार और इंटरैक्शन चैनल। यह इससे बाहर रखा गया मामलों कौन हैं न्यायालयीन विचाराधीन।

4. मुख्य पैरामीटर

अगले हैं कुछ का चाबी पैरामीटर का शिकायत निवारण तंत्र ("जीआरएम") अपनाया द्वारा कंपनी:

- (i) संकल्प का ग्राहक शिकायतें/ विवाद/ केरियों अंदर ए निर्धारित समय चौखटा।
- (ii) यह सुनिश्चित करना कि सभी शिकायतें/विवाद/प्रश्न ग्राहकों की कम से कम शिकायतों की सुनवाई की जाती है और उनका निपटारा किया जाता है अगले उच्चतर स्तर पर.
- (iii) कंपनी शिकायत/शिकायत को तुरंत उठाएगी और 30 दिनों की अवधि के भीतर मामले को तेजी से हल करेगी। यदि शिकायत/शिकायत का 30 दिनों की अवधि के भीतर समाधान नहीं होता है, तो उधारकर्ता रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना के तहत शिकायत प्रबंधन प्रणाली ("सीएमएस") पोर्टल के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है। सभी संचार करेगा होना में मातृभाषा भाषा/ भाषा समझा द्वारा उधार लेने वाला।

5. अवलोकन का ग्राहक सेवा

ग्राहक बातचीत हैं वर्गीकृत किया जैसा अंतर्गत:

- i. प्रश्नों (क्यू) - ग्राहक आवश्यकताएँ जो कर सकना होना उपस्थित हुए को और बंद किया हुआ तुरन्त, बिना किसी अतिरिक्त प्रसंस्करण की आवश्यकता के।
- ii. अनुरोध (आर) - ग्राहक आवश्यकताएँ कौन ज़रूरत आगे प्रसंस्करण और हैं नहीं में शिकायत की प्रकृति.
- iii. शिकायतों (सी) – शिकायतों चाहिए होना उठाया में अगले परिदृश्य :
 - a. गैर-बंद का अनुरोध अंदर वादा निर्धारित समय - सीमा (टीएटी);
 - b. कमी में वादा कार्रवाई और सेवा प्रदान किया को ग्राहकों में लिखना;
 - c. उल्लंघन का मान गया शर्तें और स्थितियाँ का ऋण अनुबंध;
 - d. गैर-प्रकटीकरण का सामग्री शर्तें जैसा आवश्यक अंतर्गत गोरा आचरण कोड;
 - e. कार्रवाई और व्यवहार का कंपनी कर्मचारी और साथी इस कारण हुई में गलत वित्तीय हानि जहां ग्राहकों ने घटना के तथ्यों का हवाला दिया हो।

6. चैनल, वृद्धि मैट्रिक्स और समयसीमा के लिए शिकायत निवारण डीएमआई के भीतर

डीएमआई विभिन्न व्यावसायिक खंडों में काम करता है जैसे उपभोग ऋण, व्यक्तिगत ऋण और एमएसएमई ऋण जिसमें सावधि ऋण और उच्च निवल मूल्य वाले व्यक्ति (एचएनआई) को दिए जाने वाले शेयरों के विरुद्ध ऋण शामिल हैं। खंड और प्रश्न/पूछताछ चाहेंगे अलग होना इसलिए कंपनी है फैसला किया को पास होना प्रत्येक व्यवसाय खंड के लिए अलग-अलग एस्केलेशन मैट्रिक्स और समयसीमा।

- (1) **ग्राहक शिकायत दर्ज करने के चैनल: उपभोक्ता/खुदरा ऋण/ई-केवाईसी (यूआईडीएआई):** उपभोक्ता/खुदरा ऋण के लिए (जिसमें उपभोग ऋण, इलेक्ट्रिक वाहन ऋण, प्रतिभूतियों पर ऋण, व्यक्तिगत ऋण और एमएसएमई ऋण जिसमें सावधि ऋण और शेयरों पर ऋण शामिल हैं) और व्यक्तियों को ऋण (जिसमें सावधि ऋण और बंधक ऋण शामिल हैं) शेयर) और ई-केवाईसी (यूआईडीएआई केयूए) प्रक्रिया के तहत, ग्राहक निम्नलिखित चैनलों के माध्यम से अपनी शिकायतें/प्रश्न/पूछताछ दर्ज कर सकते हैं:

- (a) **आवाज समर्थन** - ग्राहक कॉल कर सकते हैं पर हम उपभोक्ता क्रेडिट ग्राहक देखभाल पर **08064-807-777 पर सोमवार से शनिवार तक सुबह 9:00 बजे से शाम 8:00 बजे तक संपर्क करें।**
- (b) **ईमेल सहायता** - कृपया हमें customercare@dmifinance.in पर लिखें (कृपया ईमेल में अपना ऋण खाता संख्या और संपर्क नंबर अवश्य लिखें)। ग्राहक को ईमेल प्राप्त होगा। एक स्वचालित पावती

तुरंत और इच्छा प्राप्त करें ए प्रतिक्रिया से टीम **अंदर 3 व्यापार दिन** लेकिन वहाँ चाहेंगे होना उदाहरण जिसमें टीम मई यहां तक की प्रतिक्रिया देने में अधिक समय लगना।

(2) एस्केलेशन अंदर कंपनी:

- (a) **स्तर 1:** ए ग्राहक कर सकना आगे बढ़ाएं मामला Grievance@dmifinance.in पर भेजें में यदि वह प्रश्न/अनुरोध पर प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या उसे ग्राहक सेवा टीम से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है। प्रश्न/विवाद/शिकायत के आधार पर, ग्राहक को कंपनी के साथ पंजीकृत ईमेल आईडी पर **5 व्यावसायिक दिनों के भीतर एक लिखित उत्तर/समाधान भेजा जाएगा।**
- (b) **स्तर 2:** ए ग्राहक नहीं संतुष्ट साथ प्रतिक्रिया प्राप्त या नहीं है प्राप्त करें कोई प्रतिक्रिया से स्तर 1, कर सकना आगे आगे बढ़ाएं मामला/ सवाल/ शिकायत को नीचे :

नाम का शिकायत निवारण अधिकारी	श्री। आशीष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष अध्यक्ष - ग्राहक सफलता अभिव्यक्त करना इमारत, तीसरी मंजिल, 9-10, बहादुर शाह जफर मार्ग, नई दिल्ली- 110002
संपर्क नंबर।	011-41204444
ईमेल पता	head.services@dmifinance.in

शिकायत निवारण तंत्र रिजर्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अनुसार शासित होगा, जिसे मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (आंतरिक) के साथ पढ़ा जाएगा। लोकपाल के लिए विनियमित संस्थाएं दिशा-निर्देश, 2023.द शिकायत हैंडलिंग इच्छा भी आरबीआई द्वारा निर्धारित निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अंतर्गत प्रासंगिक दिशानिर्देशों को ध्यान में रखें।

- (3) यदि ग्राहक प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है या यदि ग्राहक को निर्धारित समय सीमा के भीतर डीएमआई से कोई जवाब नहीं मिलता है, तो वह आरबीआई सीएमएस पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है या अपना शिकायत फॉर्म (प्रारूप) नीचे दिए गए पते पर भेज सकता है:

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल,
क्षेत्र 17, चंडीगढ़ – 160017 टोल फ्री
नंबर – 14448

7. प्रदर्शन का नीति

ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी ने सभी कार्यालय परिसरों में नीति को प्रमुखता से प्रदर्शित किया है। का कंपनी। ग्राहकों कर सकना भी पहुँच नीति पर वेबसाइट का कंपनी <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> लिंक के माध्यम से।

8. प्रक्रिया के लिए फाइलिंग ए शिकायत साथ प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> पर क्लिक करके कई सेवा चैनलों के माध्यम से हम तक पहुँच सकते हैं। में मामला ग्राहकों हैं नहीं संतुष्ट साथ संकल्प प्रदान किया द्वारा हमारा ग्राहक देखभाल कार्यकारिणी, विवरण का प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर हैं नीचे दिया गया :

a) प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर का कंपनी:

प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर का कंपनी मई होना व्यक्ति से संपर्क किया पर:

नाम का प्रधान नोडल अधिकारी	आशीष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष अध्यक्ष - ग्राहक सफलता अभिव्यक्त करना इमारत, 3 ^{रा} ज़मीन, 9-10, बहादुर शाह जफर मार्ग, नया दिल्ली-110002
संपर्क संख्या	011-41204444
मेल पता	शिकायत@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

b) प्रक्रिया के लिए फाइलिंग ए शिकायत साथ प्रधानाचार्य नोडल अधिकारी:

कदम 1. लिखा हुआ शिकायत को विनियमित इकाई पर अंत का 30 दिन.

कदम 2. अगर शिकायत है अस्वीकार कर दिया पूर्ण या आंशिक रूप में द्वारा विनियमित इकाई और ग्राहक अवशेष

असंतुष्ट साथ प्रतिक्रिया या नहीं जवाब है प्राप्त से विनियमित इकाई अगर ग्राहक है किसी अन्य मंच से संपर्क नहीं किया गया।

कदम 3. फ़ाइल शिकायत साथ लोकपाल:

- ऑनलाइन पर मुख्यमंत्रियों पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) या
- ईमेल पर सीआरपीसी@आरबीआई.ओआरजी.इन; या
- शारीरिक रूप से को केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), संरक्षित किनारा का भारत, 4 मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160 017. संपर्क केंद्र साथ टोल फ्री नंबर – 14448 (समय - सुबह 9:30 से शाम 5:15 तक)

9. प्रक्रिया सुधार

आधारित पर निष्कर्ष और मान्यकरण का शिकायतों संभाला द्वारा आंतरिक लोकपाल, ए अच्छी तरह जड़ कारण विश्लेषण है संचालित पर शीर्ष श्रेणियों का शिकायतों को पहचान करना कोई महत्वपूर्ण अंतराल और खामियों में मौजूदा प्रक्रियाओं के लिए। इस विश्लेषण से प्राप्त अंतर्दृष्टि और प्रतिक्रिया को व्यवस्थित रूप से सभी संबंधित टीमों के साथ साझा किया जाता है। यह सहयोगात्मक दृष्टिकोण सुनिश्चित करता है कि हमारी सेवा की गुणवत्ता को बढ़ाने और भविष्य में इसी तरह के मुद्दों की पुनरावृत्ति को कम करने के लिए सुधारात्मक कार्रवाई प्रभावी ढंग से लागू की जाती है।

10. समीक्षा का जीआरएम

तख़्ता का निदेशक करेगा समीक्षा यह नीति पर कम से कम पर वार्षिक आधार. में मामला, वहाँ हैं कोई विनियामक नीति में संशोधन की आवश्यकता वाले परिवर्तनों के संबंध में, नीति की समीक्षा की जाएगी और तदनुसार संशोधन किया जाएगा।

कोई अन्य शर्तें/ प्रक्रिया जो हो सकता है नहीं सम्मिलित हुआ अंतर्गत यह नीति होना पढ़ना जैसा प्रति एसबीआर फ्रेमवर्क और आरबीआई द्वारा जारी संबंधित दिशानिर्देश / परिपत्र।

मुख्य विशेषताएँ का लोकपाल योजना और दत्तक ग्रहण का वही द्वारा डीएमआई

बड़ा कर दिया है शर्तें इस्तेमाल किया गया में यह अनुलग्नक बी लेकिन नहीं परिभाषित में यह पांचवें वेतन आयोग करेगा पास होना अर्थ उत्तरदायी को उन्हें रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 में शामिल किया गया है।

(A) प्रक्रिया के लिए निवारण का शिकायतें अंतर्गत योजना

(1) शिकायत का आधार - डीएमआई के किसी कार्य या चूक से व्यथित कोई भी ग्राहक, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी आई है, लोकपाल योजना (जिसे " योजना " भी कहा जाता है) के तहत व्यक्तिगत रूप से या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है।

(2) मैदान के लिए गैर-रखरखाव का ए शिकायत

(a) नहीं शिकायत के लिए कमी में सेवा करेगा झूठ अंतर्गत योजना में मामले इसमें शामिल हैं:

- (i) व्यावसायिक निर्णय/वाणिज्यिक फ़ैसला का डीएमआई;
- (ii) ए विवाद बीच में ए विक्रेता और डीएमआई संबंधित को एक आउटसोर्सिंग अनुबंध;
- (iii) ए शिकायत नहीं संबोधित को लोकपाल सीधे;
- (iv) सामान्य शिकायतें खिलाफ़ प्रबंध या कार्यकारी अधिकारियों का डीएमआई;
- (v) ए विवाद में कौन कार्रवाई है शुरू किया द्वारा डीएमआई में अनुपालन साथ आदेश का एक वैधानिक या कानून प्रवर्तन प्राधिकरण;
- (vi) ए सेवा नहीं अंदर विनियामक परिधि का आरबीआई;
- (vii) ए विवाद बीच में विनियमित संस्थाएं;
- (viii) ए विवाद को शामिल कर्मचारी नियोक्ता संबंध का डीएमआई;
- (ix) ऐसा विवाद जिसके लिए क्रेडिट सूचना नियम की धारा 18 में उपाय प्रदान किया गया है सेवाएं (विनियमन) अधिनियम, 2005;
- (x) विवाद संबंधित को ग्राहकों का विनियमित इकाइयां, नहीं शामिल में योजना।

(b) ए शिकायत अंतर्गत योजना करेगा नहीं झूठ जब तक

- (i) शिकायतकर्ता ने योजना के अंतर्गत शिकायत करने से पहले डीएमआई को लिखित शिकायत की थी और-
 - (a) शिकायत को डीएमआई द्वारा पूर्णतः या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया है, और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या डी.एम.आई. को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को कोई उत्तर नहीं मिला; तथा
 - (b) शिकायत है बनाया को लोकपाल अंदर एक वर्ष बाद शिकायतकर्ता को डी.एम.आई. से शिकायत का उत्तर प्राप्त हो गया है या, यदि कोई उत्तर प्राप्त न हो तो शिकायत की तिथि से एक वर्ष और 30 दिन के भीतर शिकायत दर्ज कराई जानी चाहिए।
- (ii) शिकायत है नहीं में आदर का वही कारण का कार्रवाई कौन पहले से-
 - (a) लोकपाल के समक्ष लंबित या लोकपाल द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया गया या निपटाया गया, चाहे उससे प्राप्त हुआ हो या नहीं शिकायतकर्ता या एक या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या संबंधित पक्षों में से एक या एक से अधिक;
 - (b) लंबित पहले कोई अदालत, ट्रिब्यूनल या पंच या कोई अन्य मंच या प्राधिकरण द्वारा; या किसी न्यायालय, न्यायाधिकरण या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण द्वारा गुण-दोष के आधार पर निपटाया या निपटाया गया हो, चाहे वह उसी शिकायतकर्ता से प्राप्त हुआ हो या नहीं या संबंधित शिकायतकर्ताओं/पक्षों में से एक या अधिक से प्राप्त हुआ हो;

- (iii) शिकायत है नहीं अपमानजनक या तुच्छ या अफ़सोसनाक में प्रकृति;
- (iv) शिकायत को कंपनी था बनाया पहले समाप्ति का अवधि सीमा का निर्धारित अंतर्गत परिसीमन कार्य, 1963, के लिए ऐसा दावे;
- (v) शिकायतकर्ता योजना के खंड 11 में निर्दिष्ट पूर्ण जानकारी प्रदान करता है ;
- (vi) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या अधिवक्ता के अलावा किसी अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जा सकती है , जब तक कि अधिवक्ता स्वयं पीड़ित व्यक्ति न हो।

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

स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2)(बी)(iii) के प्रयोजनों के लिए, निम्नलिखित के संबंध में शिकायत वही कारण का कार्यवाही करता है नहीं शामिल करना आपराधिक कार्यवाही लंबित या पहले तय किया गया ए अदालत या न्यायाधिकरण या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच।

(3) प्रक्रिया के लिए दाखिल शिकायतें:

- (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 ई-मेल CRPC@rbi.org.in पर अथवा भौतिक माध्यम से केन्द्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केन्द्र (सीआरपीसी), भारतीय रिज़र्व बैंक, चतुर्थ तल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017 पर भी प्रस्तुत की जा सकती है।
- (c) शिकायत, अगर प्रस्तुत में भौतिक रूप, करेगा होना विधिवत पर हस्ताक्षर किए द्वारा शिकायतकर्ता या प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में **अनुलग्नक-सी** में निर्दिष्ट प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी और इसमें ऐसी जानकारी शामिल होगी जो रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट की जा सकती है।
- (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, जिसका हिंदी, अंग्रेजी और आठ क्षेत्रीय भाषाओं में संचालन किया जा रहा है और समय के साथ इसे अन्य भारतीय भाषाओं में भी शामिल किया जाएगा। संपर्क केंद्र आरबीआई के वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करेगा और शिकायतकर्ताओं को शिकायत दर्ज करने में मार्गदर्शन करेगा।

(B) संकल्प और पुरस्कार/ अस्वीकृति अंतर्गत योजना

(1) संकल्प का शिकायतें:

- (a) लोकपाल/उप लोकपाल शिकायतकर्ता और कंपनी के बीच समझौता या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायत का निपटारा कराने का प्रयास करेगा।
- (b) कार्यवाही पहले लोकपाल करेगा होना सारांश में प्रकृति और करेगा नहीं होना द्वारा बाध्य कोई नियम का प्रमाण। लोकपाल मई परीक्षण करना दोनों में से एक दल को शिकायत और अपना बयान दर्ज करें।
- (c) कंपनी, शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायत में किए गए कथनों के उत्तर में अपना लिखित संस्करण, जिन दस्तावेजों पर भरोसा किया गया है उनकी प्रतियां संलग्न करते हुए, 15 दिनों के भीतर समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत करेगी।
बशर्ते कि लोकपाल, कंपनी के लिखित अनुरोध पर, अपनी संतुष्टि के लिए, लिखित संस्करण और दस्तावेज दाखिल करने के लिए उचित समझे जाने वाले अतिरिक्त समय की अनुमति दे सकता है।
- (d) में मामला कंपनी को छोड़ देता है या विफल रहता है को फ़ाइल इसका लिखा हुआ संस्करण और दस्तावेज़ अंदर जैसा कि प्रावधान है, लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या पुरस्कार जारी कर सकता है। अपील का कोई अधिकार नहीं होगा।

निर्धारित समय के भीतर मांगी गई सूचना का जवाब न देने या उपलब्ध न कराने के कारण जारी किए गए अवार्ड के संबंध में कंपनी को नोटिस जारी किया गया है।

- (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, प्रस्तुत किए जाएं। को अन्य दल और ऐसे अनुसरण करें प्रक्रिया और उपलब्ध करवाना अतिरिक्त समय जैसा मई उचित माना जाएगा।
- (f) में मामला शिकायत है नहीं हल किया के माध्यम से सुविधा, ऐसा कार्रवाई जैसा मई होना उचित समझा जाए, जिसमें एक बैठक भी शामिल है शिकायतकर्ता का साथ अधिकारियों कंपनी की ओर से शिकायत के समाधान के लिए सुलह या मध्यस्थता की पहल की जा सकती है।
- (g) शिकायतकर्ता पक्ष लोकपाल/उप लोकपाल के साथ सद्भावपूर्वक सहयोग करेंगे। जैसा मामला मई होना, में संकल्प का विवाद और अनुपालन करना साथ निर्धारित समय के भीतर कोई भी साक्ष्य और अन्य संबंधित दस्तावेज प्रस्तुत करने का निर्देश।
- (h) यदि पक्षकारों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समाधान हो जाता है, तो उसे होना दर्ज और पर हस्ताक्षर किए द्वारा दोनों पार्टियाँ और उसके बाद, तथ्य का समझौता शायद दर्ज, जोड़ना इस के सिवा शर्तों का समझौता, रास्ते पर लानेवाला पार्टियाँ को अनुपालन करना निर्धारित समय के भीतर शर्तों के साथ।
- (i) शिकायत चाहेंगे होना मानना को होना हल किया कब:
 - (i) यह है गया बसे द्वारा कंपनी साथ शिकायतकर्ता ऊपर हस्तक्षेप का लोकपाल; या
 - (ii) शिकायतकर्ता है मान गया में लिखना या अन्यथा (कौन मई होना रिकॉर्ड किया गया) वह शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
 - (iii) शिकायतकर्ता है वापस लिया गया शिकायत स्वेच्छा से।

(2) पुरस्कार द्वारा लोकपाल :

- (a) जब तक शिकायत है अस्वीकार कर दिया, लोकपाल करेगा उत्तीर्ण एक पुरस्कार में आयोजन का:
 - (i) गैर प्रस्तुत का दस्तावेज/सूचना जैसा प्रति योजना; या
 - (ii) मामला नहीं उपार्जन हल किया अंतर्गत योजना आधारित पर अभिलेख रखा गया, और दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर प्रदान करने के पश्चात।
- (b) लोकपाल करेगा भी लेना में खाता, में जोड़ना, सिद्धांतों का बैंकिंग कानून तर्कसंगत निर्णय पारित करने से पहले, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए नियमों, निर्देशों, अनुदेशों और दिशा-निर्देशों तथा ऐसे अन्य कारकों पर विचार किया जाएगा, जो प्रासंगिक हों।
- (c) पंचाट में, अन्य बातों के साथ-साथ, कंपनी को उसके दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए निर्देश, यदि कोई हो, और इसके अतिरिक्त या अन्यथा, शिकायतकर्ता को हुई किसी हानि के लिए मुआवजे के रूप में कंपनी द्वारा शिकायतकर्ता को 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 को हुए परिणामी नुकसान या ₹20 लाख (जो भी कम हो) से अधिक हो। लोकपाल द्वारा दिया जाने वाला मुआवजा विवाद में शामिल राशि को छोड़कर होगा।
- (e) लोकपाल शिकायतकर्ता के समय की हानि, हुए खर्च, उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए शिकायतकर्ता को 1 लाख रुपये से अधिक का मुआवजा भी दे सकता है।
- (f) ए कॉपी का पुरस्कार करेगा होना भेजा को शिकायतकर्ता और कंपनी।

- (g) पुरस्कार उत्तीर्ण समाप्त हो जाएगा और का नहीं प्रभाव तब तक नहीं जब तक शिकायतकर्ता ने एक पत्र प्रस्तुत किया स्वीकार का पुरस्कार में भरा हुआ और अंतिम समझौता का दावा को कंपनी, पुरस्कार की प्रति प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर।

प्रदान किया वह नहीं ऐसा स्वीकार मई होना सुसज्जित द्वारा शिकायतकर्ता अगर वह है दायर एक अपील।

- (h) कंपनी को पंचाट का अनुपालन करना होगा तथा शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर लोकपाल को अनुपालन की सूचना देनी होगी, जब तक कि उसने कोई अपील प्रस्तुत न की हो।

(3) अस्वीकार का ए शिकायत:

- (a) डिग्री लोकपाल या लोकपाल मई अस्वीकार करना ए शिकायत पर कोई अवस्था अगर ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत में कहा गया है:
- (i) है गैर पोषणीय अंतर्गत योजना; या
- (ii) है में प्रकृति का प्रसाद सुझाव या चाह रहा है मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण।
- (b) लोकपाल मई अस्वीकार करना ए शिकायत पर कोई अवस्था अगर:
- (i) में उसका राय वहाँ है नहीं कमी में सेवा; या
- (ii) मुआवजा ढूँढा गया के लिए अहम नुकसान है आगे शक्ति का लोकपाल को खंड 8(2) में निर्दिष्ट अनुसार मुआवजा देने के लिए कहा जाएगा; या
- (iii) शिकायत है नहीं अपनाई द्वारा शिकायतकर्ता साथ उचित परिश्रम; या
- (iv) शिकायत है बिना कोई पर्याप्त कारण; या
- (v) शिकायत आवश्यक है सोच-विचार का विस्तार में बताना वृत्तचित्र और मौखिक प्रमाण और इससे पहले की कार्यवाही लोकपाल न्यायनिर्णयन के लिए उपयुक्त नहीं हैं ऐसी शिकायत का; या
- (vi) लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

(c) निवेदन पहले अपील अधिकार:

- (1) वहाँ करेगा नहीं होना कोई सही का निवेदन को कंपनी के लिए एक पुरस्कार जारी किए गए के लिए गैर प्रस्तुत योजना के अंतर्गत दस्तावेजों/सूचनाओं का वितरण।
- (2) कंपनी मई, अगर पीड़ित द्वारा एक पुरस्कार या बंद का ए शिकायत अंतर्गत योजनाएँ, 30 के अंदर दिन का तारीख का रसीद का संचार का पुरस्कार या बंद का शिकायत, पसंद करना अपील प्रार्थिकारी के समक्ष अपील।
- (a) बशर्ते कि कंपनी द्वारा अपील के मामले में, अपील दायर करने की 30 दिनों की अवधि उस तारीख से शुरू होगी जिस दिन कंपनी को शिकायतकर्ता द्वारा निर्णय की स्वीकृति का पत्र प्राप्त होगा:
- (b) बशर्ते कि कंपनी द्वारा अपील केवल अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में कार्यकारी निदेशक/समान रैंक के अधिकारी की पूर्व मंजूरी से ही दायर की जा सकेगी।
- (c) प्रदान किया वह अपील अधिकार मई, अगर वह है संतुष्ट वह कंपनी था पर्याप्त कारण के लिए नहीं निर्माण निवेदन अंदर समय, मई अनुमति दें ए आगे अवधि नहीं 30 दिन से अधिक.
- (3) शिकायतकर्ता मई, पीड़ित द्वारा एक पुरस्कार) या अस्वीकार का ए शिकायत, अंदर 30 दिन का तारीख का रसीद का पुरस्कार या अस्वीकार का शिकायत, पसंद करना एक निवेदन पहले अपील प्रार्थिकारी, अर्थात् प्रभारी कार्यकारी निदेशक का के विभाग आरबीआई प्रशासन योजना .

बशर्ते कि अपील 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 अनधिक की अतिरिक्त अवधि की अनुमति दे सकता है।

- (4) अपील प्राधिकरण का सचिवालय करेगा ताकना और प्रक्रिया निवेदन।
- (5) अपील अधिकार मई, बाद दे रही है पार्टियाँ ए उचित अवसर का प्राणी सुना:
- (a) नकार देना निवेदन; या
- (b) अनुमति दें निवेदन और तय करना अलग पुरस्कार या आदेश का लोकपाल; या
- (c) जेल वापसी मामला को लोकपाल के लिए ताजा निपटान में अनुसार साथ ऐसा अपीलीय प्राधिकारी द्वारा आवश्यक या उचित समझे जाने वाले निर्देश; या
- (d) संशोधित आदेश का लोकपाल या पुरस्कार और उत्तीर्ण ऐसा दिशा-निर्देश जैसा मई लोकपाल के आदेश या इस प्रकार संशोधित पंचाट को प्रभावी करने के लिए आवश्यक हो; या
- (e) उत्तीर्ण कोई अन्य आदेश जैसा यह मई उचित समझें .
- (6) आदेश का अपील अधिकार करेगा पास होना वही प्रभाव जैसा पुरस्कार उत्तीर्ण लोकपाल द्वारा या योजना के अंतर्गत शिकायत को अस्वीकार करने वाले आदेश द्वारा, जैसा भी मामला हो।
- (7) **प्रदर्शन का जानकारी:**
- a) डीएमआई ग्राहकों के लाभ के लिए शाखाओं/व्यवसाय के स्थानों पर नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर तथा ईमेल पते) तथा लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा, जिनसे ग्राहक संपर्क कर सकते हैं।
- b) डीएमआई द्वारा आरबीआई मास्टर निर्देश के अनुसार योजना की मुख्य विशेषताओं को (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषा में) सभी कार्यालयों और शाखाओं में इस प्रकार प्रदर्शित किया जाएगा कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को सूचना आसानी से प्राप्त हो सके।
- c) सभी ऊपर विवरण प्रदान किया में बिंदु (ए) और (बी) साथ में साथ ए कॉपी का योजना चाहिए कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा।

(D) प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर ("पीएनओ"):

डीएमआई है नियुक्त प्रधानाचार्य नोडल अफ़सर के लिए प्रतिनिधित्व पहले और प्रस्तुत जानकारी डीएमआई के खिलाफ दर्ज शिकायतों के संबंध में आरबीआई लोकपाल को पीएनओ का विवरण इस प्रकार है:

नाम का प्रधान नोडल अधिकारी	श्री। आशीष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष अध्यक्ष - ग्राहक सफलता अभिव्यक्त करना इमारत, तीसरी मंजिल, 9-10, बहादुर शाह जफर मार्ग, नया दिल्ली- 110002
संपर्क नंबर।	011-41204444
ईमेल पता	शिकायत@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

अनुलग्नक - सी

रूप का शिकायत (को होना दर्ज) साथ एनबीएफसी लोकपाल [खण्ड 11(2) का योजना] (को होना भरा हुआ ऊपर द्वारा शिकायतकर्ता)

को:

लोकपाल महोदया/महोदय,

उप: शिकायत विरुद्ध _____ (स्थान का शाखा या कार्यालय) का डीएमआई वित्त निजी सीमित

विवरण का शिकायत हैं जैसा अंतर्गत:

1) नाम का शिकायतकर्ता :

2) आयु (साल):

3) लिंग:

4) भरा हुआ पता का शिकायतकर्ता-

नथी करना कोड-

फ़ोन नहीं। (अगर उपलब्ध)-

ईमेल (अगर उपलब्ध)-

मोबाइल संख्या-

5) शिकायत खिलाफ़ (नाम और भरा हुआ पता का शाखा या कार्यालय का डीएमआई वित्त प्रा. लिमिटेड) -

नथी करना कोड-

6) प्रकृति का संबंध/खाता संख्या (अगर कोई भी) साथ डीएमआई वित्त प्रा. लिमिटेड

7) लेन-देन तारीख और विवरण, अगर हो तो

a) तारीख का शिकायत पहले से बनाया द्वारा शिकायतकर्ता को कंपनी:

(कृपया जोड़ देना ए कॉपी का शिकायत)

b) चाहे कोई अनुस्मारक था भेजा द्वारा शिकायतकर्ता?: हां नहीं

(कृपया जोड़ देना ए कॉपी का अनुस्मारक)

8) कृपया सही का निशान लगाना उपयुक्त डिब्बा (हां नहीं)- चाहे आपकी शिकायत:

(i)	है न्यायालयीन विचाराधीन मध्यस्थता?	हाँ	नहीं
(ii)	है बनाया के माध्यम से एक वकील, के अलावा कब वकील है असंतुष्ट पक्ष?	हाँ	नहीं
(iii)	क्या इस मामले पर पहले ही लोकपाल के साथ विचार किया जा चुका है या यह मामला उसी आधार पर प्रक्रियाधीन है ?	हाँ	नहीं
(चतुर्थ)	है में प्रकृति का सामान्य शिकायत/शिकायतें खिलाफ़ प्रबंध या कार्यकारी अधिकारियों कंपनी का क्या नाम है?	हाँ	नहीं
(वी)	है पर खाता का ए विवाद बीच में विनियमित संस्थाएं?	हाँ	नहीं
(छठी)	शामिल नियोक्ता-कर्मचारी संबंध?	हाँ	नहीं

9) विषय मामला का शिकायत :

10) विवरण का शिकायत: (यदि अंतरिक्ष है नहीं पर्याप्त, कृपया जोड़ देना ए अलग चादर)

- 11) चाहे कोई जवाब है गया प्राप्त से कंपनी अंदर ए अवधि का 30 दिन का रसीद शिकायत का उत्तर क्या है? हां/नहीं (यदि हां, तो कृपया उत्तर की प्रति संलग्न करें)
- 12) राहत ढूँढा गया से लोकपाल (कृपया जोड़ देना ए कॉपी का वृत्तचित्र सबूत, अगर कोई भी, में आपके दावे का समर्थन)
- 13) प्रकृति और क्षेत्र का मुद्रा नुकसान, अगर कोई भी, दावा किया द्वारा शिकायतकर्ता द्वारा रास्ता का मुआवज़ा (कृपया संदर्भ देना को खंड 15 (4) और 15 (5) का योजना)
- 14) सूची का दस्तावेज़ संलग्न करना:
- 15) घोषणा:
- (i) मैं/ हम, शिकायतकर्ता/शिकायतकर्ता इस के साथ साथ घोषणा करें कि:
- a) जानकारी सुसज्जित ऊपर है सत्य और सही; और
- b) मैंने/हमने ऊपर वर्णित किसी भी तथ्य को छिपाया या गलत ढंग से प्रस्तुत नहीं किया है, तथा इसके साथ प्रस्तुत दस्तावेज़।
- (ii) शिकायत है दायर पहले समाप्ति का अवधि का एक वर्ष माना में अनुसार साथ योजना की धारा 10(2) के प्रावधानों का पालन किया जाएगा।

आपका विश्वासी,

(हस्ताक्षर का शिकायतकर्ता/ प्राधिकृत प्रतिनिधि)

प्राधिकार

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

मैं/हम श्री/ श्रीमती को निम्नलिखित _____ पद पर नामित करते हैं: मेरा/हमारा अधिकृत प्रतिनिधि किसका संपर्क विवरण नीचे दिए गए हैं:

भरा हुआ पता:

नथी करना कोड:

फ़ोन नं.:

ईमेल:

मोबाइल संख्या:

(हस्ताक्षर का शिकायतकर्ता)
