



उचित सराव कोड ऑफ
DMI वित्त खाजगी मर्यादित

सारांश ऑफ धोरण:

| | |
|--|------------------------|
| धोरण नाव | उचित सराव संहिता |
| तारीख च्या अनुमोदन च्या पहिली आवृत्ती | एप्रिल १९, 2011 |
| नियतकालिकता च्या पुनरावलोकन करा | वार्षिक |
| तयार केले द्वारे | अनुपालन विभाग |
| पुनरावलोकन केले द्वारे | ऑपरेशन्स आणि ग्राहक यश |
| मालक / संपर्क करा | अनुपालन विभाग |
| शिफारस केली द्वारे | धोका व्यवस्थापन समिती |
| अनुमोदक | बोर्ड च्या संचालक |

| तारीख पुनरावलोकनाचे | तारीख च्या पुढे पुनरावलोकन करा | टिप्पण्या/टिप्पण्या/बदल |
|----------------------------|---------------------------------------|--|
| सप्टेंबर ३, 2021 | चालू किंवा आधी सप्टेंबर 2022 | वार्षिक पुनरावलोकन करा आणि सुधारणा च्या विविध विभाग. |
| ऑगस्ट १२, 2022 | चालू किंवा आधी ऑगस्ट २०२३ | वार्षिक पुनरावलोकन करा. |
| नोव्हेंबर 14, 2022 | चालू किंवा आधी नोव्हेंबर 2023 | नियामक तरतुदी/कायदे आणि कंपनीच्या व्यवसायासह सामान्य संरेखन. |
| मे 22, 2023 | चालू किंवा आधी मे 2024 | चॅनेल साठी नोंदणी करत आहे ग्राहक तक्रारींमध्ये सुधारणा करण्यात आली आहे. |
| नोव्हेंबर ३, 2023 | चालू किंवा आधी नोव्हेंबर 2024 | नियामक तरतुदी/कायदे आणि कंपनीच्या व्यवसायासह सामान्य संरेखन. |
| मे १६, 2024 | चालू किंवा आधी मे 2025 | वार्षिक पुनरावलोकन करा. |
| नोव्हेंबर १, 2024 | चालू किंवा आधी नोव्हेंबर 2025 | नियामक तरतुदी/कायद्यांसह सामान्य संरेखन आणि व्यवसाय रिझर्व्हकडून मिळालेल्या निर्देशांच्या प्रकाशात कंपनीचे बँक च्या भारत ('RBI') व्हिडिओ त्याचे ऑर्डर दिनांक ऑक्टोबर १७, २०२४. |

1. प्रस्तावना:

DMI वित्त खाजगी मर्यादित (यापुढे संदर्भित करण्यासाठी म्हणून 'द कंपनी' किंवा 'DMI') आहे a नॉन-डिपॉझिट नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी (NBFC-ND) घेणे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ('RBI') मध्ये रीतसर नोंदणीकृत आहे. कंपनीचे मास्टर डायरेक्शन – रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया ("RBI") नुसार मिडल लेयर NBFC (NBFC-ML) म्हणून वर्गीकरण केले आहे. (नॉन-बँकिंग आर्थिक कंपनी – स्केल आधारित नियमन) दिशानिर्देश, 2023 ("RBI मास्टर डायरेक्शन"), म्हणून सुधारित पासून वेळ करण्यासाठी वेळ द कंपनी आहे प्रामुख्याने व्यस्त मध्ये द कर्ज देणे व्यवसाय

मध्ये त्यानुसार सह धडा VII (गोरा सराव कोड) च्या द RBI मास्टर दिशानिर्देश, नॉन-बँकिंग ग्राहक इंटरफेस असलेल्या वित्तीय कंपनी ("NBFCs") यांना न्याय्य व्यवहार संहितेवरील मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारणे आवश्यक आहे. ('FPC') विहित मध्ये द RBI मास्टर दिशानिर्देश. DMI, असणे a NBFC असणे ग्राहक इंटरफेस, सूत्रबद्ध केले आहे आणि दत्तक हे FPC साठी द कर्ज देणे मध्ये व्यवसाय त्यानुसार सह धडा VII (गोरा RBI मास्टर डायरेक्शनसचा सराव कोड). FPC कंपनीच्या कर्ज व्यवसायाला लागू असलेल्या दिनांक 02 सप्टेंबर 2022 रोजीच्या 'डिजिटल कर्जावरील मार्गदर्शक तत्त्वे' ("डिजिटल लेंडिंग मार्गदर्शक तत्त्वे") द्वारे RBI ने विहित केलेल्या विविध प्रकटीकरण आवश्यकता अंतर्भूत करण्याचाही प्रयत्न करते.

2. उद्देश आणि त्याची उपयुक्तता:

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

या FPC करेल लागू करा ओलांडून सर्व पैलू च्या द कंपनीचे कर्ज देणे व्यवसाय ऑपरेशन्स समावेश डिजिटल कर्ज, विपणन, कर्जाची उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा, संकलन क्रियाकलाप इ. एफपीसीसाठी डीएमआयची वचनबद्धता कर्मचारी उत्तरदायित्व, देखरेख आणि ऑडिटिंग कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानाच्या संदर्भात प्रदर्शित केली जाईल.

कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन डिझाइन केलेल्या पद्धती स्थापित करण्यासाठी जबाबदार आहेत करण्यासाठी खात्री करा ते त्याचे ऑपरेशन्स प्रतिबिंबित करा a मजबूत वचनबद्धता करण्यासाठी द FPC आणि ते सर्व कर्मचाऱ्यांना FPC ची माहिती आहे.

3. व्याख्या:

- "वार्षिक टक्केवारी दर" म्हणजे कर्जदाराला मिळणारा क्रेडिटचा वार्षिक खर्च ज्यामध्ये व्याजदर आणि क्रेडिट सुविधेशी संबंधित इतर सर्व शुल्क समाविष्ट असतात.
- "अधिकृत प्रतिनिधी" म्हणजे a व्यक्ती इतर पेक्षा एक अॅड विधिवत नियुक्त केले आणि लोकपालसमोरच्या कार्यवाहीमध्ये तक्रारदाराचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी लेखी अधिकृत.
- "बोर्ड" म्हणजे बोर्ड च्या संचालक च्या कंपनी
- "तक्रार" म्हणजे कोणतेही प्रतिनिधित्व केले मध्ये लेखन किंवा माध्यमातून इतर मोड कंपनीच्या सेवेत कमतरता असल्याचा आरोप करणे, आणि/किंवा योजनेतर्गत सवलत मिळवणे;
- "कंपनी" म्हणजे DMI वित्त खाजगी मर्यादित.
- "दिग्दर्शक" म्हणजे वैयक्तिक दिग्दर्शक किंवा कोणतेही च्या द संचालक वर द बोर्ड च्या कंपनी
- "FPC" म्हणजे गोरा सराव कोड.
- "अंतर्गत लोकपाल" म्हणजे DMI च्या संबंधित ग्राहक सेवा संघाने अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारलेल्या तक्रारींचे पुनरावलोकन करण्यासाठी स्वतंत्र प्राधिकरण म्हणून DMI द्वारे नियुक्त केलेला अंतर्गत लोकपाल.
- "की वस्तुस्थिती विधान" किंवा "KFS" म्हणजे a विधान च्या च्या मुख्य तथ्ये a कर्ज करार, मध्ये साधे आणि समजण्यास सोपी भाषा, कर्जदाराला प्रमाणित स्वरूपात प्रदान केली जाते.
- "लोकपाल/ उप लोकपाल" म्हणजे कोणतेही व्यक्ती नियुक्त केले द्वारे द राखीव बँक म्हणून जसे योजने

अंतर्गत.

- k) **“योजना”** म्हणजे रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने 12 नोव्हेंबर 2021 रोजी वेळोवेळी सुधारित केली आहे.

4. नॉर्स लागू TO सर्व कर्ज उत्पादने ऑफ DMI:

(i) अर्ज साठी कर्ज आणि त्यांचे प्रक्रिया करत आहे:

- (a) सर्व कर्ज उत्पादने च्या द कंपनी करेल असणे म्हणून प्रति द कर्ज धोरण दत्तक द्वारे द कंपनी.
- (b) DMI द्वारे ग्राहकांशी सर्व संप्रेषण स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल त्या भाषेत असावे.
- (c) म्हणून प्रक्रियेचा एक भाग आणि पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, डीएमआय, अर्जाच्या टप्प्यावर, प्रक्रिया शुल्क/शुल्क यासह सर्व आवश्यक माहिती प्रदान करेल, जर, कोणतेही, परत न करण्यायोग्य फी मध्ये केस च्या नकार च्या कर्ज प्रस्ताव, प्री-पेमेंट पर्याय इ., जे प्रभाव द व्याज च्या द ग्राहक त्यामुळे ते a अर्थपूर्ण तुलना सह द अटी आणि परिस्थिती देऊ केले द्वारे इतर NBFCs करू शकता असणे केले आणि माहिती दिली निर्णय करू शकता असणे घेतले ग्राहकाद्वारे.
- (d) द कंपनी करेल प्रदान करा पोचपावती साठी पावती च्या कर्ज अनुप्रयोग बाजूने सह ज्या कालावधीत कर्ज अर्ज निकाली काढले जातील. पुढे, कर्ज अर्जाचा निपटारा 60 दिवसांपर्यंतच्या कालावधीत किंवा ग्राहकाशी परस्पर सहमतीनुसार केला जाईल.
- (e) कंपनी, कर्ज अर्जाच्या टप्प्यावर, अर्जासोबत सादर 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. कर्जाचा अर्ज स्वीकारताना कंपनी संपूर्ण कर्ज प्रक्रिया स्पष्ट करेल आणि प्रवास द कर्ज मंजूर आणि वितरण. ग्राहक देखील करेल माहिती द्या बद्दल द टाइमलाइन आत जे द संपूर्ण कर्ज प्रक्रिया इच्छा असणे पूर्ण मध्ये व्यवसायाचा सामान्य अभ्यासक्रम.

(ii) कर्ज मूल्यांकन अटी आणि अटी:

- (a) DMI करेल छाननी करणे द माहिती सादर केले द्वारे द ग्राहक आणि, जर कोणतेही अतिरिक्त डेटा आवश्यक आहे, तो कर्ज अर्जाचा जलद निपटारा सुलभ करण्यासाठी त्वरीत शोधेल .
- (b) डीएमआय प्रस्तावित कर्जाच्या प्रमुख अटी व शर्ती स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल त्या भाषेत लिखित स्वरूपात, मंजूरी पत्र किंवा टर्म शीट किंवा इतर कोणत्याही स्वरूपाच्या लिखित संप्रेषणाद्वारे सूचित करेल आणि त्यात हे समाविष्ट असेल:
 - द रक्कम च्या कर्ज मंजूर बाजूने सह द अटी आणि परिस्थिती समावेश वार्षिक व्याज दर;
 - डीफॉल्ट व्याज / दंडात्मक शुल्काचे तपशील (प्रति महिना/वार्षिक टक्केवारीत व्यक्त केले जातात म्हणून द केस मे असणे) आणि द शुल्क देय द्वारे द ग्राहक मध्ये संबंध करण्यासाठी त्यांचे कर्ज खाते आणि त्यांच्या अर्जाची पद्धत;
 - कर्जाच्या उशीरा परतफेडीसाठी दंडात्मक शुल्क कर्ज करारामध्ये स्पष्टपणे ठळकपणे नमूद केले जाईल;
 - कर्ज मंजूरी आणि वितरण प्रक्रियेसह पुढे जाण्याचा पर्याय निवडण्यासह, लिखित स्वरूपात किंवा काही होकारार्थी कृतीद्वारे, जर ग्राहकाने कर्जाचा लाभ घ्यायचा असेल तर त्याला मंजूरीच्या अटी आणि शर्तीची स्वीकृती प्रदान करणे आवश्यक आहे .
- (c) DMI कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची प्रत इंग्रजीत देईल सह कॉपी च्या सर्व संबंधित संलग्न उद्धृत मध्ये द कर्ज करार करण्यासाठी सर्व द कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्जदार आणि ग्राहकाने रीतसर मंजूर केले पाहिजे. DMI त्याच्या वेबसाइटवर मुख्य स्थानिक भाषांमध्ये मानक कर्ज करार देखील प्रदान करेल.

(d) की तथ्य विधान

- कंपनी सर्व संभाव्य कर्जदारांना एक KFS प्रदान करेल जेणेकरून त्यांना कर्जाचा करार अंमलात आणण्यापूर्वी एक माहितीपूर्ण दृष्टिकोन घेण्यात मदत होईल, प्रमाणित स्वरूपानुसार प्रदान केले अंतर्गत द नियम द KFS करेल असणे प्रदान केले करण्यासाठी द कर्जदाराच्या पसंतीच्या भाषेत कर्जदार.
- KFS ची सामग्री कर्जदाराला समजावून सांगितली जाईल आणि त्याला/तिला ते समजले असल्याची पोचपावती प्राप्त केली जाईल.
- द KFS करेल असणे प्रदान केले सह a अद्वितीय प्रस्ताव संख्या आणि करेल आहे a वैधता कालावधी च्या येथे किमान तीन कार्यरत दिवस साठी कर्ज असणे मुदत च्या सात दिवस किंवा अधिक, आणि सात दिवसांपेक्षा कमी कालावधीच्या कर्जासाठी एका कामकाजाच्या दिवसाची वैधता कालावधी. द कर्जदार करेल असणे बद्ध द्वारे द अटी च्या द कर्ज सूचित केले मध्ये द केएफएस, वैधता कालावधी दरम्यान कर्जदाराने मान्य केल्यास.
- KFS मध्ये APR ची गणना शीट आणि च्या परिशोधन वेळापत्रकाचा समावेश असेल द कर्ज प्रती द कर्ज मुदत APR इच्छा समाविष्ट करा सर्व शुल्क आकारले द्वारे द कंपनी.
- तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने कंपनीने कर्जदारांकडून वसूल केलेले शुल्क वास्तविक आधारावर, जसे की विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इ. देखील APR चा भाग बनतील आणि स्वतंत्रपणे उघड केले जातील. असे शुल्क वसूल करण्यात आरईचा सहभाग असेल अशा सर्व प्रकरणांमध्ये, प्रत्येक पेमेंटसाठी कर्जदाराला वाजवी वेळेत पावत्या आणि संबंधित कागदपत्रे प्रदान केली जातील.

(e) दंडनीय चार्जेस

- ए वेगळे धोरण वर व्याज आणि दंडनीय शुल्क आहे होते दत्तक आणि मंजूर द्वारे द बोर्ड च्या DMI आणि आहे होते ठेवले वर DMI च्या वेबसाइट.
- प्रमाण आणि कारणे थकीत/दंडात्मक शुल्कासाठी DMI द्वारे कर्ज करार आणि सर्वात महत्त्वाच्या अटी आणि शर्ती/मुख्य तथ्य विधानामध्ये ग्राहकांना स्पष्टपणे प्रकट केले जाईल. DMI आहे देखील प्रदर्शित द दंडात्मक शुल्क त्यावर वेबसाइट अंतर्गत व्याज दर आणि सेवा शुल्क.
- दंडात्मक शुल्काचे प्रमाण वाजवी आणि विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीमध्ये भेदभाव न करता कर्ज कराराच्या भौतिक अटी व शर्तीचे पालन न करण्याशी सुसंगत असेल.
- DMI द्वारे कर्जदाराकडून आकारले जाणारे थकीत/दंडात्मक शुल्कांचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही, म्हणजे अशा थकीत/दंडात्मक शुल्कांवर पुढील व्याजाची गणना केली जाणार नाही.
- वैयक्तिक कर्जदारांना, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कर्जाच्या बाबतीत दंडात्मक शुल्क, अटी आणि शर्तीचे समान पालन न केल्याबद्दल गैर-वैयक्तिक कर्जदारांना लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्कापेक्षा जास्त असू शकत नाही.
- जेव्हा जेव्हा कर्जाच्या अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्याबद्दल स्मरणपत्रे कर्जदारांना पाठविली जातात, तेव्हा दंडात्मक शुल्काची माहिती दिली जाईल. पुढे, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्यामुळे कारण कर्जदाराला कळवले जाईल.

(iii) वितरण च्या कर्ज आणि बदल मध्ये अटी आणि अटी:

- (a) वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इत्यादींसह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाबाबत ग्राहकाला समजल्याप्रमाणे डीएमआय इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत सूचना देईल.
- (b) व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ संभाव्य परिणामकारकपणे केले जातील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- (c) कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत मागवण्याचा / वेगवान करण्याचा निर्णय कर्ज कराराच्या सुसंगत असेल. कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा परफॉर्मन्स रिकॉल करण्याचा / वेगवान करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्यापूर्वी, DMI ग्राहकांना कर्ज कराराच्या अनुषंगाने नोटीस देईल.

- (d) DMI करेल सोडणे सर्व सिव्युरिटीज वर परतफेड च्या सर्व देय किंवा वर प्राप्ती च्या द थकबाकी कर्जाची रक्कम कोणत्याही वैध अधिकाराच्या अधीन आहे किंवा इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकार डीएमआयने कर्जदारावर असू शकतो. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराने नोटीस देण्यात यावी बद्दल द समान सह पूर्ण बद्दल द बाकी दावे आणि द परिस्थिती अंतर्गत संबंधित दाव्याचा निकाल लागेपर्यंत / पैसे भरेपर्यंत सिव्युरिटीज राखून ठेवण्याचा DMI ला अधिकार आहे.
- (e) मंजूरी/सुविधा/कर्ज/आदेश/प्रस्ताव यांच्या संबंधातील सर्व संप्रेषण जसे की स्वीकृती (दुरुस्ती किंवा परिशिष्टांसह) लिखित स्वरूपात असतील आणि किमान दहा वर्षांच्या कालावधीसाठी संरक्षित केली जातील.

(iv) सामान्य:

- (a) मध्ये केस च्या सुरक्षित कर्ज देणे, DMI करेल सोडणे सर्व द मूळ जंगम / अचल मालमत्तेची कागदपत्रे आणि काढा शुल्क नोंदणीकृत सह कोणतेही नोंदणी आत a कालावधी च्या 30 दिवस कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट केल्यानंतर.
- (b) कर्जदाराला मूळ जंगम/अचल मालमत्ता गोळा करण्याचा पर्याय दिला जाईल कागदपत्रे एकतर पासून द आउटलेट/शाखा कुठे द कर्ज खाते होते सर्व्हिस केलेले किंवा इतर कोणतेही कार्यालय च्या द DMI कुठे कागदपत्रे आहेत तिच्या/त्याच्या आवडीनुसार उपलब्ध.
- (c) द टाइमलाइन आणि जागा च्या परत च्या मूळ जंगम/अचल मालमत्ता कागदपत्रे प्रभावी तारखेला किंवा नंतर जारी केलेल्या कर्ज मंजूरी पत्रांमध्ये नमूद केले पाहिजे.
- (d) मूळ जंगम/अचल मालमत्तेचे दस्तऐवज जारी करण्यात विलंब झाल्यास किंवा कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/सेटलमेंट झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत संबंधित रजिस्ट्रीमध्ये शुल्क समाधान फॉर्म दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, DMI अशा विलंबाची कारणे कर्जदाराला कळवेल. जर विलंब DMI ला कारणीभूत असेल, तर ते प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी INR 5,000 च्या दराने कर्जदाराला भरपाई देईल.
- (e) मूळ जंगम/अचल मालमत्तेच्या दस्तऐवजांचे नुकसान/नुकसान झाल्यास, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण, DMI कर्जदाराला चल/अचल मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि नुकसान भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च उचलेल. वरील खंड (d) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी DMI कडे 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि विलंब कालावधीचा दंड त्यानंतर (म्हणजे एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर) मोजला जाईल.
- (f) उपरोक्त खंड (d) किंवा (e) मध्ये प्रदान केलेली भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायदानुसार कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांवर पूर्वग्रह न ठेवता आहे.
- (g) DMI इच्छा नाही हस्तक्षेप मध्ये द घडामोडी च्या द कर्जदार वगळता साठी द उद्देश प्रदान केले मध्ये कर्ज कराराच्या अटी व शर्ती (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही तोपर्यंत).
- (h) मध्ये केस च्या पावती च्या विनंती पासून द कर्जदार साठी हस्तांतरण च्या कर्ज खाते द संमती किंवा अन्यथा म्हणजे, आक्षेप पासून DMI, जर कोणतेही, पाहिजे असणे पोहोचवले आत २१ दिवस पासून द विनंती प्राप्त झाल्याची तारीख. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.
- (i) जर ग्राहकाने परतफेडीचे वेळापत्रक पाळले नाही, तर देयके वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायदानुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले 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, DMI केस रिकव्हरी एजंटकडे पाठवू शकते आणि ग्राहकाला रिकव्हरी कार्यवाही सुरू केल्याची माहिती देईल. डीएमआय खात्री करेल की त्याच्या पुनर्प्राप्तीच्या प्रक्रियेत ग्राहकांना त्रास होणार नाही. योग्य सूचना असेल द्वारे प्रदान केले DMI ते त्याचे कर्मचारी ग्राहकांच्या शंका आणि तक्रारी सौजन्याने हाताळण्यासाठी.

- (j) सर्व फी / शुल्क / व्याज कंपनीने स्वीकारलेल्या व्याजदर धोरणानुसार आणि कर्जाला लागू असलेल्या अटी व शर्तीनुसार आकारले जाईल.
- (k) डीएमआय प्रयत्न करेल की वितरणानंतरचे पर्यवेक्षण रचनात्मक असावे आणि ग्राहकाला ज्या वास्तविक अडचणींचा सामना करावा लागतो त्याचा योग्य विचार केला जाईल.
- (l) डीएमआय आर्थिक अडचणीच्या वास्तविक प्रकरणांचा योग्य विचार करेल. ग्राहकाने अशी कोणतीही समस्या ओळखली पाहिजे आणि शक्य तितक्या लवकर DMI ला कळवावे.
- (m) सर्व वैयक्तिक माहिती च्या द ग्राहक होईल असणे गोपनीय आणि होईल नाही असणे ग्राहकाने लेखी सहमती दिल्याशिवाय कोणत्याही तृतीय पक्षाला उघड. 'तृतीय पक्ष' हा शब्द सर्व कायद्याची अंमलबजावणी करणाऱ्या एजन्सी, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन ब्युरो, RBI, इतर बँका आणि वित्तीय संस्था आणि इतर कोणतीही राज्य, केंद्र किंवा इतर नियामक संस्था वगळतो. पुढे, DMI खालील परिस्थितीत ग्राहक माहिती देखील प्रकट करू शकते:
- जर DMI आहे सक्ती द्वारे कायदा
 - जर ते आहे मध्ये द सार्वजनिक व्याज करण्यासाठी प्रकट करणे द माहिती
 - जर द व्याज च्या DMI करण्यासाठी आवश्यक प्रकटीकरण
- (n) सध्या, DMI करतो नाही मंजूरी कर्ज येथे फ्लोटिंग दर वैयक्तिक कर्ज पण जर DMI योजना करण्यासाठी भविष्यात असेच करा, DMI इतर गोष्टींबरोबरच खालील मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारेल.
- येथे द वेळ च्या मंजूरी च्या ईएमआय आधारित फ्लोटिंग दर वैयक्तिक कर्ज, DMI इच्छा घेणे मध्ये पुरेसा हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध असल्याची खात्री करण्यासाठी कर्जदारांच्या परतफेडीच्या क्षमतेचा हिशेब घ्या साठी वाढवणे च्या मुदत आणि/किंवा वाढ मध्ये EMI, मध्ये द परिस्थिती च्या शक्य कर्जाच्या कालावधी दरम्यान बाह्य बँचमार्क दरात वाढ.
 - येथे द वेळ च्या मंजूरी, DMI करेल स्पष्टपणे संवाद साधणे करण्यासाठी द कर्जदार बदल द संभाव्य प्रभाव च्या बँचमार्कमध्ये बदल व्याज दर वर कर्ज अग्रगण्य मध्ये बदल करण्यासाठी EMI आणि/किंवा टेनर किंवा दोन्ही त्यानंतर, कोणतेही वाढ मध्ये द EMI/ मुदत किंवा दोन्ही वर खाते च्या द उपरोक्त योग्य चॅनेलद्वारे कर्जदारास त्वरित कळवले जाईल.
 - येथे द वेळ च्या रीसेट च्या व्याज दर, DMI इच्छा प्रदान करा द पर्याय करण्यासाठी द कर्जदार करण्यासाठी वर स्विच करा करण्यासाठी a निश्चित दर म्हणून प्रति द बोर्ड मंजूर धोरण द धोरण, आंतर आलिया इच्छा तसेच कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कर्जदाराला किती वेळा स्विच करण्याची परवानगी दिली जाईल ते निर्दिष्ट करा.
 - द कर्जदार करेल तसेच असणे दिले द निवड करण्यासाठी निवड साठी:
 - a) सुधारणा मध्ये ईएमआय किंवा वाढवणे च्या मुदत किंवा साठी a संयोजन च्या दोन्ही पर्याय; आणि,
 - b) करण्यासाठी प्रीपे, एकतर मध्ये भाग किंवा मध्ये पूर्ण, येथे कोणतेही बिंदू दरम्यान द मुदत च्या द कर्ज
- लेव्ही च्या बंद करणे शुल्क/ प्रीपेमेंट दंड करेल असणे विषय करण्यासाठी विद्यमान सूचना
- सर्व लागू शुल्क साठी स्विचिंग च्या कर्ज पासून फ्लोटिंग करण्यासाठी निश्चित दर आणि कोणतेही इतर उपरोक्त पर्यायांच्या वापराशी संबंधित सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च हे मंजूरी पत्रात आणि DMI द्वारे वेळोवेळी अशा शुल्क/खर्चाच्या पुनरावृत्तीच्या वेळी पारदर्शकपणे प्रकट केले जातील.
 - DMI करेल खात्री करा ते द वाढवणे च्या द मुदत मध्ये केस च्या फ्लोटिंग दर कर्ज करतो नाही नकारात्मक परिशोधन परिणाम.
 - डीएमआय कर्जदारांना, योग्य चॅनेलद्वारे, स्टेटमेंट सामायिक करेल/ उपलब्ध करून देईल येथे द शेवट च्या प्रत्येक तिमाही जे करेल येथे द किमान, मोजणे द आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, EMI रक्कम, बाकी EMI ची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर). डीएमआय हे सुनिश्चित करेल की स्टेटमेंट सोपी आणि कर्जदाराला सहज समजतील.
 - DMI करेल नाही शुल्क बंद करणे शुल्क/ प्री-पेमेंट दंड वर कोणतेही फ्लोटिंग दर व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर मुदत कर्ज.

- (v) **संचालक मंडळाची जबाबदारी:** DMI ने, तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, नमूद केलेल्या तपशिलांनुसार संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा (" GRM ") **स्थापित केली आहे.** मध्ये द पुढील परिच्छेद अशा a यंत्रणा खात्री देते ते सर्व विवाद उद्भवणारे बाहेर च्या निर्णय च्या कंपनीचे पदाधिकारी आहेत ऐकले आणि विल्हेवाट लावली येथे किमान येथे पुढील उच्च पातळी. द बोर्ड च्या संचालक करेल वार्षिक पुनरावलोकन द अनुपालन च्या द FPC आणि द GRM चे कार्य. या संदर्भातील एकत्रित अहवाल दरवर्षी मंडळाला सादर केला जाईल.
- (vi) **तक्रार निवारण यंत्रणा ("GRM"):** कंपनी, तिच्या संचालक मंडळाच्या मान्यतेने, करेल दत्तक घेणे द धोरण वर तक्रार निवारण यंत्रणा (" GRM ") जे आहे यासोबत ' **परिशिष्ट-अ' म्हणून संलग्न.** आरबीआय मास्टर निर्देशांनुसार कंपनीचे उपरोक्त GRM कंपनीद्वारे गुंतलेल्या कोणत्याही आउटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांना सामोरे जातील.

(vii) **भाषा आणि मोड च्या संवाद साधत आहे द FPC:** DMI, मध्ये त्यानुसार सह द मार्गदर्शक तत्त्वे वर FPC आणि RBI मास्टर डायरेक्शन्स, FPC इंग्रजी भाषेत आणि स्थानिक भाषांमध्ये ठेवतील .

(viii) कोड सह आदर करण्यासाठी रेट करा स्वारस्य :

- (a) RBI मास्टर निर्देशांनुसार, DMI चे बोर्डाने मंजूर केलेले व्याजदर धोरण आधीच अस्तित्वात आहे, ज्यामध्ये व्याज दर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रियांचा उल्लेख आहे. कंपनीने अवलंबलेले व्याज दर मॉडेल निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारखे संबंधित घटक विचारात घेते आणि त्याद्वारे वाढवलेली कर्जे आणि अॅडव्हान्ससाठी आकारले जाणारे व्याज दर निर्धारित करते.
- (b) DMI, अर्ज आणि मंजूरी पत्रामध्ये, त्याच्या कर्जदारांना व्याजदर जाहीर करेल करण्यासाठी असणे गणना केली आधार द दृष्टीकोन साठी श्रेणीकरण च्या धोका आणि तर्क साठी लागू असलेल्या आरबीआय निर्देशांनुसार आणि डीएमआयच्या व्याजदर धोरणानुसार दत्तक घेतलेल्या कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी भिन्न व्याजदर आकारणे.
- (c) द दर च्या व्याज आणि दृष्टीकोन श्रेणीकरणासाठी च्या धोका करेल तसेच असणे केले उपलब्ध वर DMI ची वेबसाइट.
- (d) खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची ग्राहकाला जाणीव करून देण्यासाठी DMI द्वारे आकारला जाणारा व्याज दर वार्षिक दर असेल.

(ix) लोकपाल योजना:

कंपनी 'रिझर्व्ह बँक- इंटिग्रेटेड ओम्बड्समन स्कीम, 2021' (" **लोकपाल योजना** ") चे पालन सुनिश्चित करेल. लोकपाल योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये आणि प्रिसिपल नोडल ऑफिसरचे संपर्क तपशील एफपीसीच्या **परिशिष्ट ब म्हणून प्रदान केले आहेत.** समान बाजूने a कॉपी च्या द लोकपाल योजना आहेत तसेच उपलब्ध वर द वेबसाइट च्या द <https://www.dmifinance.in> वर कंपनी .

(x) अंतर्गत लोकपाल ("IO"):

कंपनीने RBI मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नियंत्रित संस्थांसाठी अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, 2023, दिनांक 29 डिसेंबर 2023 नुसार आपल्या अंतर्गत लोकपालची रीतसर नियुक्ती केली आहे.

IO फक्त त्या तक्रारी हाताळेल ज्यांची कंपनीने आधीच तपासणी केली आहे आहे होते अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारले द्वारे द कंपनी. मध्ये इतर शब्द द आयओ करेल नाही ग्राहक किंवा लोकांकडून थेट प्राप्त झालेल्या तक्रारी हाताळा. तथापि, खालील प्रकार च्या तक्रारी करतील असणे बाहेर कार्यक्षेत्र IO च्या अधिकार आणि करू नाही IO द्वारे हाताळले जाईल:

- (a) तक्रारी संबंधित करण्यासाठी फसवणूक, गैरवापर इ., वगळता त्या परिणामी पासून कंपनीच्या सेवेतील कमतरता, जर असेल तर;
- (b) तक्रारी/संदर्भ संबंधित करण्यासाठी (अ) अंतर्गत प्रशासन, (ब) मानव संसाधने, (c) कर्मचाऱ्यांचे वेतन आणि वेतन;

- (c) संदर्भ मध्ये द निसर्ग च्या सूचना आणि व्यावसायिक निर्णय च्या द कंपनी;
- (d) तक्रारी जे आहे होते ठरवले द्वारे किंवा आहेत आधीच प्रलंबित मध्ये इतर मंच अशा ग्राहक विवाद निवारण आयोग, न्यायालये इ.

कंपनीच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारल्या गेलेल्या तक्रारी तक्रार प्राप्त झाल्यापासून तीन आठवड्यांच्या कालावधीत 10 कडे वाढवल्या जातील.

द आयओ आणि द कंपनी करेल खात्री करा ते द अंतिम निर्णय आहे संवाद साधला करण्यासाठी द तक्रारदार आत 30 दिवस पासून द तारीख च्या पावती च्या द तक्रार द्वारे द कंपनी. मध्ये केस च्या त्या तक्रारी आहेत पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारले अगदी नंतर परीक्षा द्वारे द IO, द कंपनी करेल उत्तराचा एक भाग म्हणून तक्रारदाराला अपरिहार्यपणे सल्ला द्या की तो/ती पूर्ण तपशिलांसह (जर तक्रार आरबीआय लोकपाल यंत्रणेच्या अंतर्गत येत असेल तर) निवारणासाठी आरबीआय लोकपालकडे जाऊ शकतो. ग्राहकांच्या तक्रारी ऑनलाइन दाखल करण्यासाठी सल्ल्यामध्ये RBI च्या पोर्टलची लिंक (www.cms.rbi.org.in) समाविष्ट करावी.

5. डिजिटल कर्जासाठी अतिरिक्त नियम किंवा डिजिटल कर्जावर सोर्स केलेले कर्ज प्लॅटफॉर्म:

- (i) **डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म/अॅप्स ("DLAs") वर DMI द्वारे स्त्रोत केलेल्या कर्जासाठीचे नियम** - बाबतीत, DMI स्त्रोत कर्जदार आणि/ किंवा करण्यासाठी पुनर्प्राप्त देय प्रती डिजिटल कर्ज देणे प्लॅटफॉर्म (पर्वा न करता च्या ते त्यांच्या स्वतःच्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे किंवा आउटसोर्स लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज देत असले तरीही, DMI पालन करेल या FPC च्या तरतुदीनुसार अक्षरशः आणि ज्या पद्धतीने ते त्याच्या व्यवसायाला लागू होऊ शकते. पुढे, कंपनी डिजिटल कर्जाच्या संदर्भात खालील सूचनांचे पालन करेल:
 - (a) एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.
 - (b) एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकासमोर, ज्या कंपनीच्या वतीने ते ग्राहकाशी संवाद साधत आहेत त्या कंपनीचे नाव उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील .
 - (c) कंपनीद्वारे गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
 - (d) तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.
- (ii) **मानदंड करण्यासाठी असणे अनुसरण केले द्वारे सह DMI आदर करण्यासाठी डिजिटल कर्ज देणे** - द कंपनी करेल पालन RBI द्वारे जारी केलेल्या (वेळोवेळी सुधारित किंवा बदलल्याप्रमाणे) 02, 2022 रोजी डिजिटल लेंडिंगवरील मार्गदर्शक तत्वांच्या तरतुदींसह लागू मर्यादितपर्यंत.

6. अतिरिक्त नॉट्स साठी सोने कर्ज व्यवसाय, जर लागू:

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

- (i) DMI करेल टाकणे मध्ये जागा बोर्ड मंजूर धोरण साठी कर्ज देणे विरुद्ध सोने ते पाहिजे आंतर आलिया खालील कव्हर करा:
 - (a) आरबीआयने निर्धारित केलेल्या केवायसी निर्देशांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी पुरेशी पावले आणि कोणतेही कर्ज देण्यापूर्वी ग्राहकावर पुरेशी योग्य काळजी घेतली जाईल याची खात्री करणे;
 - (b) योग्य परखणे प्रक्रिया साठी द दागिने प्राप्त;
 - (c) अंतर्गत प्रणाली करण्यासाठी संतुष्ट करणे मालकी च्या द सोने दागिने;
 - (d) दागिने सुरक्षित कोठडीत ठेवण्यासाठी पुरेशी यंत्रणा, प्रणालींचा सतत आढावा घेणे, प्रशिक्षण संबंधित कर्मचारी आणि नियतकालिक तपासणी द्वारे अंतर्गत ऑडिटर्स प्रक्रियांचे काटेकोरपणे पालन केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी. दागिन्यांच्या साठवणुकीसाठी योग्य सुविधा नसलेल्या शाखांद्वारे अशी कर्जे वाढवली जाणार नाहीत;
 - (e) द दागिने स्वीकारले म्हणून संपादित पाहिजे असणे योग्यरित्या विमा

- (f) पारदर्शक लिलाव प्रक्रिया शिवाय संघर्ष च्या व्याज बाबतीत सह परतफेड न केल्याने पुरेसे आधी सूचना करण्यासाठी द कर्जदार
- (g) द लिलाव करण्यासाठी असणे जाहीर केले करण्यासाठी द सार्वजनिक द्वारे समस्या च्या जाहिराती मध्ये येथे किमान दोन वर्तमानपत्रे, एक स्थानिक भाषेत आणि दुसरे राष्ट्रीय दैनिक;
- (h) DMI स्वतः इच्छा नाही सहभागी होणे मध्ये लिलाव ;
- (i) सोने वचन दिले इच्छा असणे लिलाव फक्त माध्यमातून लिलाव करणारे मंजूर द्वारे द बोर्ड;
- (j) धोरण करेल तसेच कव्हर प्रणाली आणि करण्यासाठी प्रक्रिया मध्ये टाकणे जमवाजमव, अंमलबजावणी आणि मंजूरीची कर्तव्ये वेगळे करणे यासह फसवणूक हाताळण्याचे ठिकाण
- (ii) द कर्ज करार करेल तसेच उघड करणे तपशील संबंधित लिलाव प्रक्रिया
- (iii) द दस्तऐवजीकरण ओलांडून सर्व शाखा करेल असणे प्रमाणित
- (iv) डीएमआय अ मध्ये कर्जाच्या उपलब्धतेचा दावा करण्यासारख्या दिशाभूल करणाऱ्या जाहिराती जारी करणार नाही 2-3 मिनिटांचा मुद्दा.
- (v) DMI इच्छा मिळवणे a कॉपी च्या द पॅन कार्ड च्या द कर्जदार साठी व्यवहार वर INR 5,00,000.

7. अतिरिक्त नॉर्म्स साठी वाहन वित्तपुरवठा, जर लागू:

DMI ने थेट किंवा त्याच्या मध्यस्थांद्वारे वाहनांच्या वित्तपुरवठा संदर्भात RBI मास्टर निर्देशांमध्ये विहित केलेल्या खालील बाबींचे पालन सुनिश्चित केले जाईल:

- (i) कर्जदारासह कर्ज करारामध्ये डीएमआयमध्ये अंगभूत री-पझेसन क्लॉज असेल जे कायदेशीररित्या अंमलात आणण्यायोग्य आहे.
- (ii) DMI इच्छा खात्री करा पारदर्शकता मध्ये द अटी आणि परिस्थिती च्या द कर्ज करार संबंधित:
 - (a) लक्ष द्या कालावधी आधी घेणे ताबा;
 - (b) परिस्थिती अंतर्गत जे सूचना कालावधी इच्छा असणे माफ
 - (c) कार्यपद्धती साठी घेणे ताबा च्या सुरक्षा/ वाहन;
 - (d) ए तरतूद संबंधित अंतिम संधी करण्यासाठी असणे दिले करण्यासाठी द कर्जदार साठी परतफेड च्या कर्ज मालमत्तेची/वाहनाची विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी;
 - (e) द प्रक्रिया साठी देणे ताब्यात घेणे च्या द वाहन/ वाहन; आणि
 - (f) कार्यपद्धती साठी विक्री/लिलाव च्या द मालमत्ता/ वाहन

8. NBFC- मायक्रो वित्त संस्था (NBFC-MFI) आणि मायक्रोफायनान्स कर्ज:

DMI करतो नाही कल्पना करणे वाहन नेणे बाहेर NBFC-MFI उपक्रम म्हणून अशा मार्गदर्शक तत्त्वे आहेत नाही वर लागू द कंपनी. द कंपनी ऑफर कर्ज करण्यासाठी व्यक्ती ज्याचे स्थूल घरगुती उत्पान्न आहे दरमहा ₹25,000/- पेक्षा जास्त. म्हणून, 14 मार्च 2022 ("मायक्रोफायनान्स लोनवरील मास्टर डायरेक्शन्स") च्या मास्टर डायरेक्शन- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (मायक्रोफायनान्स लोनसाठी नियामक फ्रेमवर्क) निर्देश, 2022 मध्ये निर्दिष्ट केल्यानुसार सूक्ष्म वित्त कर्जाशी संबंधित तरतुदी लागू होत नाहीत. कंपनी.

9. कोड ऑफ आचरण जारी केले वाय डिजिटल कर्जदार असोसिएशन ऑफ भारत (डीएलएआय):

द कंपनी करेल पालन सह द तरतुदी च्या द कोड च्या आचार जारी केले द्वारे डिजिटल सावकाराचे असोसिएशन च्या भारत (DLAI) वर सप्टेंबर २३, 2023 च्या जे द कंपनी आहे a सदस्य.

10. कर्ज सुविधा TO शारीरिक/दृश्यदृष्ट्या आव्हान दिलेले:

DMI अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधांचा विस्तार करण्यात भेदभाव करणार नाही. डीएमआयच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यवसाय सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी शक्य ते सर्व सहकार्य करतील.

11. पुनरावलोकन करा ऑफ द FPC :

द FPC करेल असणे सुधारित किंवा सुधारित सह मान्यता च्या द बोर्ड. द FPC करेल असणे पुनरावलोकन केले द्वारे द बोर्ड वर एक वार्षिक आधार परिणामी वर कोणतेही सुधारणा मध्ये RBI मास्तर दिशानिर्देश किंवा कोणतेही मध्ये बदल द स्थिती च्या द कंपनी, आवश्यक बदल मध्ये हे FPC करेल असणे अंतर्भूत आणि मंजूर मंडळाद्वारे.

या FPC मध्ये काहीही असले तरी, कोणत्याही बाबतीत विरोधाभास च्या तरतुदीचे हे FPC कोणत्याही विद्यमान कायदे, नियम, विनियम, कायदे किंवा त्यात सुधारणा किंवा कायदा नवीन लागू कायदानुसार, अशा कायद्यातील तरतुदी, कायदे, नियम, नियमन किंवा अधिनियम या FPC वर प्रचलित असतील.

तक्रार निवारण यंत्रणा

1. परिचय

DMI वित्त खाजगी मर्यादित (यापुढे संदर्भित म्हणून द "कंपनी" किंवा "DMI") आहे नोंदणीकृत म्हणून a नॉन-डिपॉझिट स्वीकारणारी नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी ('NBFC') आणि एनबीएफसी म्हणून वर्गीकृत - मुख्य निर्देशानुसार मध्यम स्तर - भारतीय रिझर्व्ह बँक (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी -स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 (पासून सुधारित केल्यानुसार वेळोवेळी) ("मास्टर डायरेक्शन") रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) सह NBFC नोंदणी क्रमांक N-14.03176 प्रमाणपत्राद्वारे.

निष्पक्ष व्यवहार संहितेच्या मास्टर डायरेक्शनच्या अध्याय VII नुसार, डीएमआयने ही यंत्रणा तयार केली आहे, ज्याला यापुढे "तक्रार निवारण यंत्रणा" म्हणून संबोधले जाईल.

आमची तक्रार निवारण यंत्रणा सर्व ग्राहकांच्या तक्रारी आणि समस्यांचे त्वरित आणि प्रभावीपणे निराकरण केले जातील याची खात्री करण्यासाठी डिझाइन केलेले आहे. आम्ही आमच्या ग्राहकांना नियुक्त चॅनेलद्वारे तक्रारी मांडण्यासाठी प्रोत्साहित करतो आणि आम्ही वचनबद्ध आहोत निराकरण करण्यासाठी समस्या a च्या आत निर्दिष्ट कालमर्यादा आमचे समर्पित तक्रार निवारण पथक प्रत्येक तक्रारीची सखोल चौकशी करेल आणि तक्रारदाराला अभिप्राय देईल. पारदर्शकता आणि विश्वास वाढवण्याचे आमचे उद्दिष्ट आहे, हे सुनिश्चित करून की आमच्या क्लायंटना त्यांच्या आमच्याशी संवाद साधताना त्यांचे ऐकले जाते आणि त्यांना मूल्य दिले जाते.

2. लागू

या यंत्रणा लागू होते करण्यासाठी सर्व ग्राहक, भागधारक, आणि कर्मचारी च्या द नॉन-बँकिंग आर्थिक कंपनी (NBFC). यामध्ये कंपनीने ऑफर केलेल्या सर्व सेवा आणि उत्पादनांचा समावेश आहे, ज्यामध्ये कर्ज, गुंतवणूक, यांचा समावेश आहे परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही. आणि ग्राहक समर्थन या यंत्रणा आहे हेतू साठी वापर मध्ये सर्व ग्राहक संवाद, समोरासमोर संप्रेषण, टेलिफोनिक संभाषणे आणि इलेक्ट्रॉनिक पत्रव्यवहार यांचा समावेश आहे. याव्यतिरिक्त, ते लागू होते करण्यासाठी कोणतेही तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाता व्यस्त द्वारे द NBFC मध्ये वितरण सेवा करण्यासाठी ग्राहक सर्व सहभागी पक्षांना प्रभावी संवाद आणि तक्रारींचे निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी यंत्रणेशी परिचित होण्यासाठी प्रोत्साहित केले जाते.

3. वस्तुनिष्ठ च्या यंत्रणा

- (i) सर्व ग्राहक आहेत नेहमी उपचार केले प्रामाणिकपणे आणि शिवाय पक्षपात
- (ii) सर्व समस्या उठवले द्वारे ग्राहक आहेत व्यवहार सह सौजन्य आणि निराकरण केले वर वेळ
- (iii) ग्राहक आहेत पूर्णपणे जाणीव करून दिली च्या त्यांचे अधिकार जेणेकरून ते करू शकतात निवड साठी पर्यायी जर ते आमच्या प्रतिसादाने किंवा त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यावर पूर्णपणे समाधानी नसतील तर उपाय

ही यंत्रणा DMI च्या सर्व ग्राहकांना लागू आहे आणि DMI च्या निदर्शनास आणलेल्या सर्व बाबी त्याचे ओळखले पत्रव्यवहार आणि परस्परसंवाद चॅनेल या वगळते द प्रकरणे जे आहेत उपन्यायालय .

4. मुख्य पॅरामीटर्स

खालील आहेत काही च्या द की पॅरामीटर्स च्या द तक्रार निवारण यंत्रणा (" GRM ") दत्तक द्वारे द कंपनी:

- (i) ठराव च्या ग्राहक तक्रारी/ वाद/ प्रश्न आत a विहित वेळ फ्रेम
- (ii) सर्व तक्रारी/विवाद/प्रश्न याची खात्री करणे किमान ग्राहकांचे ऐकले जाते आणि त्यांची विल्हेवाट लावली जाते पुढील उच्च स्तरावर.
- (iii) कंपनी तक्रार/तक्रार त्वरीत घेईल आणि 30 दिवसांच्या कालावधीत प्रकरणांचे त्वरित निराकरण करेल. ३० दिवसांच्या कालावधीत अनुपालन/तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, कर्जदार रिझर्व्ह बँक-एकात्मिक लोकपाल योजनेअंतर्गत

तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली ("CMS") पोर्टलद्वारे तक्रार सादर करू शकतो.

सर्व संप्रेषणे करेल असणे मध्ये स्थानिक भाषा भाषा/ भाषा समजले द्वारे द कर्जदार

5. विहंगावलोकन च्या ग्राहक सेवा

ग्राहक परस्परसंवाद आहेत वर्गीकृत म्हणून अंतर्गत:

- i. प्रश्न (प्र) - ग्राहक आवश्यकता जे करू शकता असणे उपस्थित ते आणि बंद ताबडतोब, पुढील प्रक्रिया न करता.
- ii. विनंत्या (आर) - ग्राहक आवश्यकता जे गरज पुढे प्रक्रिया करत आहे आणि आहेत नाही मध्ये तक्रारीचे स्वरूप.
- iii. तक्रारी (C) - तक्रारी पाहिजे असणे उठवले मध्ये द खालील परिस्थिती :
 - a. बंद न होणे च्या विनंती आत वचन दिले कालमर्यादा (TAT);
 - b. कमतरता मध्ये वचन दिले क्रिया आणि सेवा प्रदान केले करण्यासाठी द ग्राहक मध्ये लेखन;
 - c. भंग च्या सहमत अटी आणि परिस्थिती च्या द कर्ज करार
 - d. प्रकट न करणे च्या साहित्य अटी म्हणून आवश्यक अंतर्गत द गोरा सराव कोड;
 - e. कृती आणि वर्तन च्या द कंपनी कर्मचारी आणि भागीदार परिणामी मध्ये चुकीचे आर्थिक नुकसान जेथे ग्राहकांनी घटनेचे तथ्य उद्धृत केले आहे.

6. चॅनेल, वाढवणे मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन साठी तक्रार निवारण DMI मध्ये

DMI विविध व्यवसाय विभागांमध्ये कार्यरत आहे जसे की उपभोग कर्ज, वैयक्तिक कर्ज आणि MSME कर्जे यासह मुदत कर्ज आणि उच्च नेट-वर्थ वैयक्तिक (HNI) ला ऑफर केलेल्या शेअर्सवर कर्ज. ग्राहक पासून विभाग आणि शंका/चौकशी होईल बदलते म्हणून द कंपनी आहे ठरवले करण्यासाठी आहे प्रत्येक व्यवसाय विभागासाठी स्वतंत्र एस्केलेशन मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन.

(1) **ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी चॅनेल: ग्राहक/किरकोळ कर्ज/ई-केवायसी (UIDAI):** ग्राहक/किरकोळ कर्जासाठी (ज्यात उपभोग कर्ज, इलेक्ट्रिक वाहन कर्ज, सिक्युरिटीजवरील कर्ज, वैयक्तिक कर्ज आणि MSME कर्जासह मुदत कर्ज आणि शेअर्सवरील कर्जाचा समावेश आहे) आणि साठी व्यक्तीला कर्ज (ज्यात मुदत कर्ज आणि कर्जावरील कर्ज समाविष्ट आहे शेअर्स) आणि ई-केवायसी (UIDAI KUA) प्रक्रिया, ग्राहक त्यांच्या तक्रारी/प्रश्न/चौकशी खालील चॅनेलद्वारे नोंदवू शकतात:

- (a) **व्हॉइस सपोर्ट** - द ग्राहक कॉल करू शकतात आम्हाला येथे ग्राहक क्रेडिट ग्राहक काळजी सोमवार ते शनिवार सकाळी 9:00 ते रात्री 8:00 दरम्यान 08064-807- 777 वर .
- (b) **ईमेल समर्थन** - कृपया आम्हाला customer@dmifinance.in वर लिहा (कृपया ईमेलमध्ये तुमचा कर्ज खाते क्रमांक आणि संपर्क क्रमांक नमूद करण्याचे सुनिश्चित करा). ग्राहकाला मिळेल एक स्वयंचलित पोचपावती लगेच आणि इच्छा प्राप्त a प्रतिसाद पासून संघ आत 3 व्यवसाय दिवस पण तेथे होईल असणे उदाहरणे ज्यामध्ये द संघ मे अगदी प्रतिसाद/उत्तर देण्यासाठी जास्त वेळ घ्या.

(2) **वाढ आत द कंपनी:**

- (a) **पातळी 1:** ए ग्राहक करू शकता वाढवणे द बाब grievance@dmifinance.in वर मध्ये जर तो/ती केरी/विनंतीवर मिळालेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसेल किंवा त्याला कस्टमर केअर टीमकडून कोणताही प्रतिसाद मिळत नसेल. प्रश्न/विवाद/तक्रारीच्या आधारावर, ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या नोंदणीकृत ईमेल आयडीवर 5 व्यावसायिक दिवसांत लेखी उत्तर/निराकरण पाठवले जाईल.
- (b) **पातळी 2:** ए ग्राहक नाही समाधानी सह द प्रतिसाद प्राप्त किंवा नाही प्राप्त कोणतेही प्रतिसाद पासून पातळी 1, करू शकता पुढे वाढवणे द बाब/ प्रश्न/ तक्रार करण्यासाठी खालील :

| | |
|---------------------------------------|---|
| नाव च्या तक्रार निवारण अधिकारी | श्री. आशिष सरीन ज्येष्ठ वाइस राष्ट्रपती - ग्राहक यश एक्सप्रेस इमारत, 3 ^{रा} मजला, ९-१०, बहादूर शहा जफर मार्ग, नवी दिल्ली- 110002 |
| संपर्क क्र. | 011-41204444 |
| ईमेल पत्ता | head.services@dmifinance.in |

तक्रार हाताळणी यंत्रणा रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 नुसार मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (अंतर्गत लोकपाल साठी नियमन केलेले संस्था) दिशानिर्देश, 2023.द तक्रार हाताळणी इच्छा तसेच RBI द्वारे विहित केलेल्या उचित व्यवहार संहिते अंतर्गत संबंधित मार्गदर्शक तत्वे विचारात घ्या.

- (3) प्राप्त झालेल्या रिझोल्यूशनवर ग्राहक समाधानी नसल्यास किंवा विहित कालमर्यादित ग्राहकाने DMI कडून ऐकले नाही, तर तो/ती RBI CMS पोर्टलवर आपली तक्रार नोंदवू शकतो - <https://cms.rbi.org.in> किंवा पाठवा तुमचा तक्रार फॉर्म (स्वरूप) खाली नमूद केलेल्या पत्त्यावर:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया करत आहे केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह बँक, चौथा मजला,
सेक्टर १७, चंदीगड - 160017 टोल फ्री क्रमांक - 14448

7. डिस्प्ले च्या द धोरण

ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, कंपनीने सर्व कार्यालय परिसरात धोरण ठळकपणे प्रदर्शित केले आहे. च्या द कंपनी. द ग्राहक करू शकता तसेच प्रवेश द धोरण वर द वेबसाइट च्या द कंपनी <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> या लिंकद्वारे .

8. प्रक्रिया साठी दाखल करणे a तक्रार सह द प्राचार्य नोडल अधिकारी

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> वर क्लिक करून एकाधिक सेवा चॅनेलद्वारे आमच्यापर्यंत पोहोचू शकतात. मध्ये केस ग्राहक आहेत नाही समाधानी सह ठराव प्रदान केले द्वारे आमचे ग्राहक काळजी कार्यकारी, द तपशील च्या द प्राचार्य नोडल अधिकारी आहेत खाली दिले आहे :

a) प्राचार्य नोडल अधिकारी च्या द कंपनी:

द प्राचार्य नोडल अधिकारी च्या द कंपनी मे असणे संपर्क साधला येथे:

| | |
|------------------------------|--|
| नाव च्या प्रधान नोडल अधिकारी | आशिष सरीन ज्येष्ठ वाइस राष्ट्रपती - ग्राहक यश एक्सप्रेस इमारत, 3 ^{रा} मजला, ९-१०, बहादूर शहा जफर मार्ग, नवीन दिल्ली- 110002 |
| संपर्क करा क्रमांक | 011-41204444 |
| ईमेल पत्ता | grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in |

b) प्रक्रिया साठी दाखल करणे a तक्रार सह द प्राचार्य नोडल अधिकारी:

पायरी १. लिहिले तक्रार करण्यासाठी नियमन केलेले अस्तित्व येथे द शेवट च्या 30 दिवस

पायरी 2. जर द तक्रार आहे नाकारले पूर्णपणे किंवा अंशतः द्वारे नियमन केलेले अस्तित्व आणि ग्राहक राहणे

असमाधानी सह प्रतिसाद किंवा नाही उत्तर आहे प्राप्त पासून नियमन केलेले अस्तित्व जर ग्राहक आहे इतर कोणत्याही मंचाशी संपर्क साधला नाही.

पायरी 3. फाईल तक्रार सह लोकपाल:

- ऑनलाइन वर CMS पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) किंवा
- ईमेल येथे CRPC@rbi.org.in ; किंवा
- शारीरिकदृष्ट्या करण्यासाठी केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया करत आहे केंद्र (CRPC), राखीव बँक च्या भारत, 4 था मजला, सेक्टर १७, चंदीगड-160 017. संपर्क केंद्र सह टोल फ्री क्रमांक - १४४४८ (वेळ - सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15).

9. प्रक्रिया सुधारणा

आधारित वर द निष्कर्ष आणि प्रमाणीकरण च्या तक्रारी हाताळले द्वारे द अंतर्गत लोकपाल, a कसून रूट कारण विश्लेषण आहे आयोजित वर द शीर्ष श्रेणी च्या तक्रारी करण्यासाठी ओळखणे कोणतेही लक्षणीय अंतर आणि लॅप्स मध्ये विद्यमान प्रक्रिया. या विश्लेषणातून गोळा केलेले अंतर्दृष्टी आणि अभिप्राय सर्व संबंधित संघांसह पद्धतशीरपणे सामायिक केले जातात. हा सहयोगी दृष्टीकोन आमच्या सेवेची गुणवत्ता वाढवण्यासाठी आणि भविष्यात अशाच प्रकारच्या समस्यांची पुनरावृत्ती कमी करण्यासाठी सुधारात्मक कृती प्रभावीपणे अंमलात आणल्या गेल्याची खात्री करतो.

10. पुनरावलोकन करा च्या द जीआरएम

द बोर्ड च्या संचालक करेल पुनरावलोकन हे धोरण येथे किमान वर वार्षिक आधार मध्ये केस तेथे आहेत कोणतेही नियामक धोरणामध्ये बदल आवश्यक असलेले बदल, धोरणाचे पुनरावलोकन केले जाईल आणि त्यानुसार सुधारणा केली जाईल.

कोणतीही इतर अटी/ प्रक्रिया जे शकते नाही झाकलेले असणे अंतर्गत हे धोरण असेल असणे वाचा म्हणून प्रति द SBR फ्रेमवर्क आणि संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वे / RBI ने जारी केलेली परिपत्रके.

परिशिष्ट बी

ठळक वैशिष्ट्ये ऑफ द लोकपाल योजना आणि दत्तक घेणे ऑफ द समान वाय DMI

भांडवल केले अटी वापरले मध्ये हे परिशिष्ट बी पण नाही परिभाषित मध्ये हे FPC करेल आहे द अर्थ वर्णित करण्यासाठी त्यांना रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 मध्ये.

(A) प्रक्रिया साठी निवारण ऑफ तक्रारी अंतर्गत द योजना

(1) **तक्रारीचे कारण** - DMI च्या कृतीमुळे किंवा सेवेत कमतरता आल्याने त्रस्त झालेला कोणताही ग्राहक लोकपाल योजनेअंतर्गत (ज्याला " **योजना** " असेही संबोधले जाते) वैयक्तिकरित्या किंवा अधिकृत प्रतिनिधीमार्फत तक्रार दाखल करू शकतो.

(2) **मैदाने साठी नॉन-मेटेनेबिलिटी च्या a तक्रार**

(a) नाही तक्रार साठी कमतरता मध्ये सेवा करेल खोटे बोलणे अंतर्गत द योजना मध्ये महत्त्वाचे समावेश:

- (i) व्यावसायिक निर्णय/व्यावसायिक निर्णय च्या डीएमआय;
- (ii) a वाद दरम्यान a विक्रेता आणि DMI संबंधित करण्यासाठी एक आउटसोर्सिंग करार
- (iii) a तक्रार नाही संबंधित केले करण्यासाठी द लोकपाल थेट;
- (iv) सामान्य तक्रारी विरुद्ध व्यवस्थापन किंवा अधिकारी DMI च्या ;
- (v) a वाद मध्ये जे क्रिया आहे आरंभ केला द्वारे DMI मध्ये अनुपालन सह द ऑर्डर च्या वैधानिक किंवा कायद्याची अंमलबजावणी करणारे प्राधिकरण;
- (vi) a सेवा नाही आत द नियामक कार्यक्षेत्र च्या द आरबीआय;
- (vii) a वाद दरम्यान नियमन केलेले संस्था;
- (viii) a वाद गुंतलेले द कर्मचारी-नियोक्ता संबंध DMI च्या ;
- (ix) क्रेडिट माहितीच्या कलम 18 मध्ये कोणत्या विवादासाठी उपाय प्रदान केला आहे सेवा (नियमन) अधिनियम, 2005;
- (x) वाद संबंधित करण्यासाठी ग्राहक च्या नियमन केलेले संस्था नाही समाविष्ट मध्ये द योजना.

(b) ए तक्रार अंतर्गत द योजना करेल नाही खोटे बोलणे जोपर्यंत

- (i) तक्रारदाराने, योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, DMI कडे लेखी तक्रार केली होती आणि-
 - (a) तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः डीएमआयने नाकारली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही; किंवा DMI ला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नाही; आणि
 - (b) द तक्रार आहे केले करण्यासाठी द लोकपाल आत एक वर्ष नंतर द तक्रारदाराला DMI कडून तक्रारीचे उत्तर मिळाले आहे किंवा, तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत कोणतेही उत्तर मिळाले नाही.
- (ii) द तक्रार आहे नाही मध्ये आदर च्या द समान कारण च्या क्रिया जे आधीच आहे-
 - (a) लोकपालसमोर प्रलंबित किंवा गुणवत्तेवर लोकपालाने निकाली काढली किंवा व्यवहार केला, मग ते मिळाले किंवा नाही तक्रारदार किंवा एक किंवा अधिक तक्रारदारांसह किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक;
 - (b) प्रलंबित आधी कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा कोणतेही इतर मंच किंवा अधिकार; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्याकडून/पक्षांकडून मिळालेले असोत किंवा नसले तरीही गुणवत्तेनुसार निकाली काढलेले किंवा हाताळलेले;

- (iii) द तक्रार आहे नाही अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक मध्ये निसर्ग;
- (iv) द तक्रार करण्यासाठी द कंपनी होते केले आधी द कालबाह्य च्या द कालावधी मयदिचे विहित अंतर्गत द मर्यादा कायदा, १९६३, साठी अशा दावे
- (v) तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;
- (vi) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा अधिवक्ता व्यतिरीक्त अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसतो.

स्पष्टीकरण 1: उपखंड (2)(अ) च्या हेतूसाठी, 'लेखी तक्रार' मध्ये इतर पद्धतींद्वारे केलेल्या तक्रारींचा समावेश असेल जेथे तक्रारदाराने तक्रार केल्याचा पुरावा सादर केला जाऊ शकतो.

स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2)(b)(ii) च्या हेतूसाठी, संबंधित तक्रार समान कारण च्या क्रिया करतो नाही समाविष्ट करा गुन्हेगार कार्यवाही प्रलंबित किंवा आधी ठरवले a कोर्ट किंवा न्यायाधिकरण किंवा फौजदारी गुन्ह्यामध्ये सुरू झालेला कोणताही पोलिस तपास.

(3) कार्यपद्धती साठी दाखल करणे तक्रारी:

- (a) या उद्देशासाठी तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे (<https://cms.rbi.org.in>) तक्रार ऑनलाइन नोंदविली जाऊ शकते.
- (b) इलेक्ट्रॉनिक मोडद्वारे CRPC@rbi.org.in वर ईमेलद्वारे किंवा फिजिकल मोडमध्ये सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC), भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4^थ मजला, सेक्टर 17, चंडीगढ-160 017 येथे तक्रार देखील सबमिट केली जाऊ शकते.
- (c) द तक्रार जर सादर केले मध्ये शारीरिक फॉर्म करेल असणे विधिवत स्वाक्षरी केली द्वारे द तक्रारदार किंवा अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे . तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडमध्ये **अॅन्क्चर-सी मध्ये नमूद केलेल्या फॉर्ममध्ये सादर केली जाईल** आणि रिझर्व्ह बँकेने विनिर्दिष्ट केलेली माहिती असेल.
- (d) याव्यतिरिक्त, टोल-फ्री क्रमांकासह संपर्क केंद्र – 14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15) – देखील हिंदी, इंग्रजी आणि आठ प्रादेशिक भाषांमध्ये कार्यान्वित केले जात आहे आणि इतर भारतीय भाषांचा समावेश करण्यासाठी त्याचा विस्तार केला जाईल. योग्य वेळी. संपर्क केंद्र आरबीआयच्या वैकल्पिक तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत माहिती/स्पष्टीकरण देईल आणि तक्रार दाखल करताना तक्रारदारांना मार्गदर्शन करेल.

(B) ठराव आणि पुरस्कार/ नकार अंतर्गत द योजना

(1) ठराव च्या तक्रारी:

- (a) लोकपाल/उप लोकपाल तक्रारदार आणि कंपनी यांच्यात सुविधा किंवा सामंजस्य किंवा मध्यस्थीद्वारे कराराद्वारे तक्रारीच्या निपटाराला प्रोत्साहन देण्याचा प्रयत्न करेल.
- (b) द कार्यवाही आधी द लोकपाल करेल असणे सारांश मध्ये निसर्ग आणि करेल नाही असणे द्वारे बद्ध कोणतेही नियम च्या पुरावा द लोकपाल मे तपासणे एकतर पार्टी करण्यासाठी द तक्रार आणि त्यांचे म्हणणे नोंदवा.
- (c) कंपनी, तक्रार मिळाल्यावर, तक्रारीतील प्रतिवादांना उत्तर म्हणून त्याची लिखित आवृत्ती दाखल करेल आणि त्यावर अवलंबून असलेल्या कागदपत्रांच्या प्रती, निराकरणासाठी लोकपालसमोर 15 दिवसांच्या आत दाखल करेल.
परंतु, लोकपाल, कंपनीच्या लिखित विनंतीनुसार, लोकपालच्या समाधानासाठी, त्याची लिखित आवृत्ती आणि कागदपत्रे दाखल करण्यासाठी योग्य वाटेल असा पुढील वेळ देऊ शकेल.
- (d) मध्ये केस द कंपनी वगळतो किंवा अपयशी करण्यासाठी फाइल त्याचे लिहिलेले आवृत्ती आणि कागदपत्रे आत द प्रदान केलेल्या वेळेनुसार, लोकपाल रेकॉर्डवर उपलब्ध पुराव्याच्या आधारे पुढे जाऊ शकतो आणि योग्य आदेश पारित करू शकतो किंवा पुरस्कार जारी करू शकतो . अपील करण्याचा अधिकार असणार नाही

विहित वेळेत प्रतिसाद न दिल्याने किंवा माहिती न दिल्याने जारी केलेल्या पुरस्काराच्या संदर्भात कंपनीला.

- (e) लोकपाल/उप लोकपाल हे सुनिश्चित करतील की एका पक्षाने लिखित आवृत्ती किंवा उत्तर किंवा दस्तऐवज, संबंधित आणि तक्रारीशी संबंधित मर्यादित सादर केले आहेत. करण्यासाठी इतर पार्टी आणि असे अनुसरण करा प्रक्रिया आणि प्रदान करा अतिरिक्त वेळ म्हणून योग्य मानले जाईल.
- (f) मध्ये केस द तक्रार आहे नाही निराकरण केले माध्यमातून सुविधा, अशा क्रिया म्हणून मे असणे बैठकीसह योग्य मानले जाते तक्रारकर्त्यांचे सह अधिकारी कंपनीच्या, सामंजस्याने किंवा मध्यस्थीने तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी सुरुवात केली जाऊ शकते.
- (g) तक्रारीचे पक्षकार लोकपाल/उप लोकपाल यांना सद्भावनेने सहकार्य करतील, म्हणून द केस मे असणे मध्ये ठराव च्या द वाद आणि पालन सह द कोणतेही पुरावे आणि इतर संबंधित कागदपत्रे विहित वेळेत सादर करण्याचे निर्देश.
- (h) जर पक्षकारांमध्ये तक्रारीचा कोणताही सौहार्दपूर्ण तोडगा निघाला असेल, तर तो होईल असणे रेकॉर्ड केले आणि स्वाक्षरी केली द्वारे दोन्ही द पक्ष आणि त्यानंतर, द वस्तुस्थिती च्या सेटलमेंट असू शकते रेकॉर्ड केलेले, संलग्न करणे त्यावर द अटी च्या सेटलमेंट, दिग्दर्शन द पक्ष करण्यासाठी पालन निर्धारित वेळेत अटीसह.
- (i) द तक्रार होईल असणे मानले करण्यासाठी असणे निराकरण केले जेव्हा:
 - (i) ते आहे होते स्थायिक द्वारे द कंपनी सह द तक्रारदार वर द हस्तक्षेप च्या लोकपाल; किंवा
 - (ii) द तक्रारदार आहे सहमत मध्ये लेखन किंवा अन्यथा (जे मे असणे रेकॉर्ड केलेले) ते तक्रारीचे निराकरण करण्याची पद्धत आणि व्याप्ती समाधानकारक आहे; किंवा
 - (iii) द तक्रारदार आहे मागे घेतले द तक्रार स्वेच्छेने

(2) पुरस्कार द्वारे लोकपाल :

- (a) जोपर्यंत द तक्रार आहे नाकारले, द लोकपाल करेल पास एक पुरस्कार मध्ये द कार्यक्रम पैकी:
 - (i) नॉन-फर्निशिंग च्या कागदपत्रे/माहिती म्हणून प्रति द योजना; किंवा
 - (ii) द बाब नाही मिळवणे निराकरण केले अंतर्गत द योजना आधारित वर नोंदी ठेवले, आणि दोन्ही पक्षांचे म्हणणे ऐकून घेण्याची वाजवी संधी दिल्यानंतर.
- (b) द लोकपाल करेल तसेच घेणे मध्ये खाते मध्ये व्यतिरिक्त द तत्त्वे च्या बँकिंग कायदा आणि तर्कसंगत पुरस्कार पारित करण्यापूर्वी RBI द्वारे वेळोवेळी जारी केलेले सराव, निर्देश, सूचना आणि मार्गदर्शक तत्त्वे आणि इतर घटक जे संबंधित असतील.
- (c) या पुरस्कारामध्ये, इतर गोष्टींबरोबरच, कंपनीला तिच्या जबाबदाऱ्यांच्या विशिष्ट कामगिरीसाठी दिशानिर्देश, जर असेल तर, आणि त्याव्यतिरिक्त किंवा त्याव्यतिरिक्त, कंपनीने तक्रारकर्त्याला नुकसानभरपाईच्या मार्गाने दिलेली रक्कम, जर असेल तर. तक्रारदाराचे कोणतेही नुकसान.
- (d) तक्रारदाराला झालेल्या परिणामी नुकसानीपेक्षा जास्त रक्कम किंवा ₹20 लाख यापैकी जी रक्कम कमी असेल त्यापेक्षा जास्त रक्कम भरपाईच्या मार्गाने निर्देशित करणारा पुरस्कार पारित करण्याचा अधिकार लोकपालाला नसेल. लोकपाल द्वारे दिलेली भरपाई विवादात समाविष्ट असलेल्या रकमेशिवाय असेल.
- (e) तक्रारदाराचा वेळ, झालेला खर्च, छळवणूक आणि तक्रारकर्त्याला होणारा मानसिक त्रास लक्षात घेऊन लोकपाल तक्रारकर्त्याला ₹1 लाखापेक्षा जास्त नसलेली भरपाई देऊ शकतो.
- (f) ए कॉपी च्या द पुरस्कार करेल असणे पाठवले करण्यासाठी द तक्रारदार आणि कंपनी

- (g) पुरस्कार उत्तीर्ण संपेल आणि असेल च्या नाही परिणाम होईपर्यंत तक्रारदार एक पत्र सादर करतो स्वीकृती च्या द पुरस्कार मध्ये पूर्ण आणि अंतिम सेटलमेंट च्या द दावा करण्यासाठी द कंपनी, पुरस्काराची प्रत मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत.
पुरविले ते नाही अशा स्वीकृती मे असणे सुसज्ज द्वारे द तक्रारदार जर तो आहे दाखल एक अपील.
- (h) तक्रारदाराकडून स्वीकृती पत्र मिळाल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत कंपनीने अपील करण्यास प्राधान्य दिल्याशिवाय, कंपनीने पुरस्काराचे पालन केले पाहिजे आणि लोकपालचे घनिष्ठ पालन केले पाहिजे.

(3) नकार च्या a तक्रार:

- (a) द उप लोकपाल किंवा द लोकपाल मे नाकारणे a तक्रार येथे कोणतेही स्टेज जर असे दिसते की तक्रार केली आहे:
- (i) आहे राखण्यायोग्य नाही अंतर्गत द योजना; किंवा
- (ii) आहे मध्ये द निसर्ग च्या अर्पण सूचना किंवा शोधत आहे मार्गदर्शन किंवा स्पष्टीकरण
- (b) द लोकपाल मे नाकारणे a तक्रार येथे कोणतेही स्टेज जर:
- (i) मध्ये त्याचे मत तेथे आहे नाही कमतरता मध्ये सेवा; किंवा
- (ii) द भरपाई शोधले साठी द परिणामी नुकसान आहे पलीकडे द शक्ती च्या खंड 8(2) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्यासाठी लोकपाल; किंवा
- (iii) द तक्रार आहे नाही पाठपुरावा केला द्वारे द तक्रारदार सह वाजवी परिश्रम किंवा
- (iv) द तक्रार आहे शिवाय कोणतेही पुरेसे कारण किंवा
- (v) द तक्रार आवश्यक आहे विचार च्या विस्तृत माहितीपट आणि तोंडी पुरावा आणि त्यापूर्वीची कार्यवाही लोकपाल निर्णयासाठी योग्य नाहीत अशा तक्रारीची; किंवा
- (vi) लोकपालच्या मते तक्रारकर्त्याला कोणतेही आर्थिक नुकसान किंवा नुकसान किंवा गैरसोय झालेली नाही.

(c) अपील करा आधी द अपील प्राधिकरण:

- (1) तिकडे करेल नाही असणे कोणतेही बरोबर च्या आवाहन करण्यासाठी द कंपनी साठी एक पुरस्कार जारी केले साठी नॉन-फर्निशिंग योजनेअंतर्गत कागदपत्रे/माहिती.
- (2) द कंपनी कदाचित जर व्यथित द्वारे एक पुरस्कार किंवा बंद च्या a तक्रार अंतर्गत द योजना, 30 च्या आत दिवस च्या द तारीख च्या पावती च्या संवाद च्या पुरस्कार किंवा बंद च्या द तक्रार प्राधान्य अपील प्राधिकरणासमोर अपील.
- (a) परंतु कंपनीच्या अपीलाच्या बाबतीत, अपील दाखल करण्यासाठी ३० दिवसांचा कालावधी कंपनीला तक्रारदाराकडून पुरस्कार स्वीकारण्याचे पत्र प्राप्त झाल्यापासून सुरू होईल:
- (b) परंतु पुढे असे की कंपनीचे अध्यक्ष किंवा व्यवस्थापकीय संचालक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी किंवा त्यांच्या अनुपस्थितीत, कार्यकारी संचालक/अधिकारी यांच्या पूर्वीच्या मंजूरीनेच अपील दाखल केले जाऊ शकते.
- (c) पुरविले ते द अपील प्राधिकरण कदाचित जर तो आहे समाधानी ते द कंपनी होते पुरेसे कारण साठी नाही बनवणे द आवाहन आत द वेळ मे परवानगी द्या a पुढे कालावधी नाही 30 दिवसांपेक्षा जास्त.
- (3) द तक्रारदार कदाचित व्यथित द्वारे एक पुरस्कार) किंवा नकार च्या a तक्रार आत 30 दिवस च्या तारीख च्या पावती च्या द पुरस्कार किंवा नकार च्या द तक्रार प्राधान्य एक आवाहन आधी द अपील अधिकारी, उदा. द प्रभारी कार्यकारी संचालक च्या द च्या विभाग द RBI प्रशासन योजना .

परंतु अपीलीय अधिकारी, तक्रारदाराने वेळेत अपील न करण्यामागे पुरेसे कारण असल्याचे समाधानी असल्यास, 30 दिवसांपेक्षा जास्त नसलेल्या पुढील कालावधीची परवानगी देऊ शकेल.

- (4) द अपील प्राधिकरणाचे सचिवालय करेल छाननी करणे आणि प्रक्रिया द आवाहन.
- (5) द अपील प्राधिकरण कदाचित नंतर देणे द पक्ष a वाजवी संधी च्या असणे ऐकले:
- (a) डिसमिस करणे द आवाहन किंवा
- (b) परवानगी द्या द आवाहन आणि सेट बाजूला द पुरस्कार किंवा ऑर्डर च्या द लोकपाल; किंवा
- (c) रिमांड द बाब करण्यासाठी द लोकपाल साठी ताजे विल्हेवाट मध्ये त्यानुसार सह अशा अपीलीय अधिकारी आवश्यक किंवा योग्य वाटतील असे निर्देश; किंवा
- (d) सुधारित करा द ऑर्डर च्या द लोकपाल किंवा पुरस्कार आणि पास अशा दिशानिर्देश म्हणून मे लोकपाल किंवा पुरस्काराच्या आदेशाची अंमलबजावणी करणे आवश्यक आहे; किंवा
- (e) पास कोणतेही इतर ऑर्डर म्हणून ते मे योग्य वाटते .
- (6) द ऑर्डर च्या द अपील प्राधिकरण करेल आहे द समान परिणाम म्हणून द पुरस्कार उत्तीर्ण लोकपाल द्वारे किंवा योजने अंतर्गत तक्रार नाकारण्याचा आदेश, जसे की परिस्थिती असेल.
- (7) **डिस्प्ले च्या माहिती:**
- a) DMI ने ग्राहकांच्या फायद्यासाठी ठळकपणे, ज्या शाखा/ठिकाणी व्यवसाय व्यवहार केला जातो तेथे, नोडल ऑफिसरचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर तसेच ईमेल पत्ते) आणि लोकपालचे नाव आणि संपर्क तपशील ठळकपणे प्रदर्शित करेल. , ज्यांच्याशी ग्राहक संपर्क साधू शकतात.
- b) DMI सर्व कार्यालये आणि शाखांमध्ये RBI मास्टर डायरेक्शनमध्ये प्रदान केल्याप्रमाणे योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषेत) प्रदर्शित करेल जेणेकरून कार्यालय किंवा शाखेत भेट देणाऱ्या व्यक्तीला माहिती सहज उपलब्ध होईल. .
- c) सर्व द वर तपशील प्रदान केले मध्ये बिंदू (अ) आणि (ब) बाजूने सह a कॉपी च्या द योजना पाहिजे कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील ठळकपणे प्रदर्शित केले जातील.

(D) प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी ("PNO"):

DMI आहे नियुक्त केले द प्राचार्य नोडल अधिकारी साठी प्रतिनिधित्व आधी आणि फर्निशिंग माहिती DMI विरुद्ध दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात RBI लोकपालकडे. PNO चे तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:

| | |
|-------------------------------------|--|
| नाव च्या प्रधान नोडल अधिकारी | श्री. आशिष सरीन ज्येष्ठ वाइस राष्ट्रपती - ग्राहक यश एक्सप्रेस इमारत, 3 ^{रा} मजला, ९-१०, बहादूर शहा जफर मार्ग, नवीन दिल्ली-110002 |
| संपर्क क्र. | 011-41204444 |
| ईमेल पत्ता | grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in |

परिशिष्ट- सी

फॉर्म ऑफ तक्रार (TO बी.ई दाखल) सह द NBFC लोकपाल
[कलम 11(2) च्या द योजना]
(TO बी.ई भरले यूपी वाय द तक्रारदार)

प्रति:

द लोकपाल मॅडम/सर,

उप: तक्रार विरुद्ध _____ (स्थान च्या शाखा किंवा कार्यालय) च्या DMI वित्त खाजगी मर्यादित

तपशील च्या द तक्रार आहेत म्हणून अंतर्गत:

1) नाव च्या तक्रारदार :

2) वय (वर्षे):

3) लिंग:

4) पूर्ण पत्ता च्या तक्रारदार-

पिन कोड-

फोन नाही. (जर उपलब्ध) -

ईमेल (जर उपलब्ध)

मोबाइल क्रमांक-

5) तक्रार विरुद्ध (नाव आणि पूर्ण पत्ता च्या द शाखा किंवा कार्यालय च्या DMI वित्त प्रा. लि.) -

पिन कोड-

6) निसर्ग च्या संबंध/खाते संख्या (जर कोणतेही) सह DMI वित्त प्रा. लि.

7) व्यवहार तारीख आणि तपशील, उपलब्ध असल्यास

a) तारीख च्या तक्रार आधीच केले द्वारे द तक्रारदार करण्यासाठी द कंपनी:
(कृपया बंद करणे a कॉपी च्या तक्रार)

b) की नाही कोणतेही स्मरणपत्र होते पाठवले द्वारे द तक्रारदार?: होय/नाही
(कृपया बंद करणे a कॉपी च्या स्मरणपत्र)

8) कृपया टिक द संबंधित बॉक्स (होय/नाही)- की नाही तुमची तक्रार:

| | | | |
|-------|---|-----|------|
| (i) | आहे उप-न्याय / अंतर्गत लवाद1? | होय | नाही |
| (ii) | आहे केले माध्यमातून एक वकील, वगळता जेव्हा द वकील आहे द नाराज पक्ष? | होय | नाही |
| (iii) | बरोबर त्याच जमिनीवर आधीच हाताळले गेले आहे किंवा प्रक्रिया चालू आहे ? | होय | नाही |
| (iv) | आहे मध्ये द निसर्ग च्या सामान्य तक्रार/से विरुद्ध व्यवस्थापन किंवा अधिकारी कंपनीचे? | होय | नाही |
| (v) | आहे वर खाते च्या a वाद दरम्यान नियमन केलेले संस्था? | होय | नाही |
| (vi) | समाविष्ट आहे नियोक्ता-कर्मचारी संबंध? | होय | नाही |

9) विषय बाब च्या द तक्रार:

10) तपशील च्या द तक्रार: (जर जागा आहे नाही पुरेसे कृपया बंद करणे a स्वतंत्र पत्रक)

- 11) की नाही कोणतेही उत्तर आहे होते प्राप्त पासून कंपनी आत a कालावधी च्या 30 दिवस च्या पावती त्याच्या तक्रारीचे? होय/नाही (असल्यास, कृपया उत्तराची प्रत संलग्न करा)
- 12) आराम शोधले पासून द लोकपाल (कृपया बंद करणे a कॉपी च्या माहितीपट पुरावा जर कोणतेही, मध्ये तुमच्या दाव्याचे समर्थन)
- 13) निसर्ग आणि विस्तार च्या आर्थिक नुकसान जर कोणतेही, दावा केला द्वारे द तक्रारदार द्वारे मार्ग च्या भरपाई (कृपया पहा करण्यासाठी कलमे १५ (४) आणि १५ (५) च्या द योजना)
- 14) यादी च्या कागदपत्रे संलग्न:
- 15) घोषणा:
 - (i) मी/ आम्ही, द तक्रारदार/चे येथे घोषित करा की:
 - a) द माहिती सुसज्ज वर आहे खरे आणि योग्य; आणि
 - b) मी/आम्ही वर नमूद केलेली कोणतीही वस्तुस्थिती लपवून ठेवली नाही किंवा चुकीचे चित्रण केलेले नाही यासोबत सादर केलेली कागदपत्रे.
 - (ii) द तक्रार आहे दाखल आधी कालबाह्य च्या कालावधी च्या एक वर्ष मोजले मध्ये त्यानुसार सह योजनेच्या 10(2) च्या तरतुदी.

तुमचा विश्वासू,

(स्वाक्षरी च्या तक्रारदार/ अधिकृत प्रतिनिधी)

अधिकृतता

जर तक्रारदार एखाद्या प्रतिनिधीला तिच्या/त्याच्या वतीने हजर राहण्यास आणि सबमिशन करण्यास अधिकृत करू इच्छित असेल लोकपालसमोर, खालील घोषणा सादर करणे आवश्यक आहे:

मी/आम्ही याद्वारे श्री/ श्रीमती _____ यांना नामनिर्देशित करतो माझे/आमचे अधिकृत प्रतिनिधी ज्याचे संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत:
पूर्ण पत्ता:

पिन कोड:

फोन क्रमांक:

ईमेल:

मोबाईल क्रमांक:

(स्वाक्षरी च्या तक्रारदार)
