

# धारा मोटर फाइनेंस लिमिटेड

## कोड नीति

के लिए 2024-25

### परिचय

संरक्षित किनारा का भारत (आरबीआई) जारी किए गए दिशा निर्देशों मेले पर आचरण कोड के लिए गैर-बैंकिंग वित्त कम्पनियाँ (एनबीएफसी) मास्टर डायरेक्शन डीएनबीआर . पी.डी. 008/03 . 10. 119 / 2016-17 (जब भी संशोधित किया जाएगा) जो व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार मानकों को निर्धारित करता है और सर्वोत्तम कॉर्पोरेट अभ्यास के एक भाग के रूप में कार्य करता है। आधारित पर यह, धारा मोटर फाइनेंस लिमिटेड ("कंपनी") ने इस नीति को निष्पक्ष व्यवहार के रूप में तैयार किया कोड ("एफपीसी") .

यह है, और कंपनी की नीति ऋण देने की होगी सभी योग्य आवेदकों को बिना किसी भेदभाव के उत्पाद उपलब्ध कराए जाएंगे नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति या शारीरिक विकलांगता के आधार पर। ग्राहकों के साथ लगातार और निष्पक्ष व्यवहार किया जाएगा। कंपनी के कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। कंपनी अपने ग्राहकों को FPC के बारे में कंपनी की वेबसाइट [www.dharamotorfinance.com](http://www.dharamotorfinance.com) पर भी जानकारी देगी।

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शुल्क/फीस के बारे में ग्राहक को उचित जानकारी दी जाए। नियम एवं शर्तें संबंधित को सुविधा इच्छा होना अवगत करा को संभावित ग्राहक। कंपनी प्रतिबद्ध है कि ऋण देने के निर्णयों से उत्पन्न विवादों को कंपनी की शिकायत निवारण प्रणाली द्वारा उचित रूप से हल किया जाएगा।

कंपनी का गोरा उधार प्रथाओं होगा आवेदन करना आर-पार सभी पहलू इसके संचालन सहित विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण और सेवा और संग्रह गतिविधियाँ। कंपनी की प्रतिबद्धता एफ.पी.सी. का प्रदर्शन किया जाएगा कर्मचारी के संदर्भ में जवाबदेही, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और तकनीकी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंध टीम है के लिए डिजाइन की गई प्रथाओं को स्थापित करने के लिए जिम्मेदार यह सुनिश्चित करें कि परिचालन कंपनी के प्रतिबिंबित मजबूत प्रतिबद्धता को उचित उधार और वह सब कर्मचारी हैं के बारे में पता वह प्रतिबद्धता। कंपनी है उपलब्ध कराने के लिए प्रतिबद्ध अपने ग्राहकों को उच्चतम गुणवत्ता की सेवा प्रदान करना। आरबीआई के निर्देशों का पालन किया जाएगा होना द्वारा स्थापित कंपनी बोर्ड के अनुमोदन से।

यह एफपीसी लागू होता है को सभी श्रेणियाँ का उत्पादों और सेवा की पेशकश की से कंपनी (वर्तमान में प्रस्तावित या जिसे भविष्य में पेश किया जा सकता है)।

एफ.पी.सी. है उपरोक्त पर लागू, चाहे कोई भी हो जो उसी है पर उपलब्ध शाखा, ऊपर फोन पर, इंटरनेट या किसी अन्य विधि से कंपनी वर्तमान में हो सकता है का उपयोग करते हुए या भविष्य में किसी तिथि पर प्रस्तुत किया जा सकता है।

## 1. चाबी वचन

### 1) ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

(a) ऋण आवेदन प्रपत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन प्रपत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का संकेत दिया जाएगा। ऋण आवेदन प्रपत्र और ग्राहक को जारी किए गए स्वीकृति पत्र में जोखिमों के वर्गीकरण के दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने के औचित्य का खुलासा किया जाएगा और इसे कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा, तो जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

(b) कंपनी एक योजना तैयार करेंगे पावती देने की प्रणाली रसीद के लिए सभी ऋण आवेदनों में से। अधिमानतः, समय सीमा जिसके भीतर ऋण अनुप्रयोग इच्छा निपटारा किया जाएगा ऐसा भी बताए गए में पावती .

(c) ऋण आवेदन पत्र स्पष्ट रूप से बताएं वह जानकारी जो कंपनी को ग्राहक से एकत्रित करने की आवश्यकता होती है पूरा केवाईसी मानदंड शामिल सीकेवाईसी आवश्यकता और को का अनुपालन करें कानूनी और नियामक आवश्यकताएं। कंपनी मई अनुरोध के लिए अतिरिक्त जानकारी के बारे में ग्राहक और उसका/उसका परिवार को निर्माण ए डेटाबेस; लेकिन यह जानकारी है को होना सुसज्जित द्वारा ग्राहक केवल अगर वह/ वह इच्छाओं को करना इसलिए।

(d) सभी संचार तक उधारकर्ता होगा में स्थानीय भाषा या कोई भाषा जैसा उधारकर्ता द्वारा समझा गया।

## 2) ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

कंपनी करेगी में संप्रेषित करना लिखना उधारकर्ता को द्वारा का मतलब स्वीकृति पत्र या अन्यथा, की राशि ऋण स्वीकृत साथ में साथ शर्तें और स्थितियाँ शामिल वार्षिक का मूल्य दिलचस्पी और विधि इसके आवेदन की स्वीकृति बनाए रखें इन नियमों और शर्तों के उधारकर्ता के रिकॉर्ड पर . वार्षिकीकृत ब्याज दर है को सूचित किया गया ऋण लेने वाले इसलिए वह उधारकर्ता है खाते पर लगने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी होना ।

कंपनी को दंडात्मक कार्रवाई का उल्लेख करना होगा देर से भुगतान के लिए लगाया गया ब्याज मोटे अक्षरों में ऋण समझौता। ऋण स्वीकृति पत्र और सभी उधारकर्ता को संचार किया जाएगा स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में ।

कंपनी ऋण की स्वीकृति या संवितरण के समय उधारकर्ता द्वारा हस्ताक्षरित ऋण समझौते की प्रति प्रस्तुत करेगी। ऋण समझौता उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होना चाहिए और इसमें ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति शामिल होनी चाहिए, जो ऐसे अनुबंधों/ऋण का हिस्सा बनते हैं। समझौते.

### 3) अदायगी

(ए) कंपनी ऋणकर्ता को स्थानीय भाषा या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचना देगी, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन शामिल है। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

(ख) समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेजी से शुरू करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

### 4) गोपनीयता

(जे

(अल जब तक कि प्राधिकरण द्वारा अधिकृत न किया जाए उधारकर्ता, कंपनी इच्छा सभी का इलाज करें व्यक्तिगत जानकारी निजी रूप में और गोपनीय है।

(बीएल जब तक अधिकार दिया गया से उधार लेने वाला, कंपनी इच्छा प्रकट न करें लेनदेन का विवरण को सहित कोई अन्य इकाई के अलावा अन्य अगले अपवाद स्वरूप मामले :

- अगर कंपनी है को उपलब्ध करवाना जानकारी द्वारा वैधानिक या विनियामक कानून
- अगर वहाँ है ए कर्तव्य को जनता को प्रकट करना यह जानकारी
- अगर कंपनी का दिलचस्पी आवश्यक है को उपलब्ध करवाना यह जानकारी (उदाहरण, धोखा रोकथाम) को बैंकों / वित्तीय संस्थाएं/ समूह और संबंध करना कम्पनियां.
- कंपनी इच्छा नहीं उपयोग यह कारण के लिए दे रही है जानकारी के बारे में उधारकर्ताओं किसी को भी अन्यथा विपणन प्रयोजनों के लिए.

### 5) सामान्य

(a) कंपनी हस्तक्षेप से दूर रहेगी ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में (जब तक कि नई जानकारी, जो पहले से प्रकट नहीं की गई हो) उधारकर्ता को यह बात ध्यान में आ गई है कि महाजन)।

(b) अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा अर्थात कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, 21 दिन के भीतर बता दी जाएगी। अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 15 दिन के भीतर स्थानांतरण किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

- (c) में मामला का की वसूली ऋण, कंपनी करेगी अनुचित उपाय न अपनाएं उत्पीड़न अर्थात् लगातार परेशान करना उधारकर्ताओं पर विषम घंटे, उपयोग का माँसपेशियाँ शक्ति के लिए वसूली का ऋण, वगैरह। कंपनी यह सुनिश्चित किया जाएगा कि कर्मचारी पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित उधारकर्ताओं से निपटना में एक उचित तरीके से .
- (d) कंपनी किसी भी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत अवधि ऋण में किसी भी अतिरिक्त दर पर फौजदारी शुल्क/पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगी, चाहे वह ऋणी के साथ हो या उसके बिना।

## 6) जिम्मेदारी का तख्ता का निदेशक

(a) कंपनी का निदेशक मंडल संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई हो और उनका निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर हो।

(b) तख्ता का निदेशकों को भी के लिए प्रदान नियत कालीन समीक्षा के अनुपालन के पांचवें वेतन आयोग और विभिन्न स्थानों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली प्रबंधन के स्तर . समेकित रिपोर्ट का ऐसा समीक्षाएँ होना को प्रस्तुत तख्ता पर नियमित अंतराल, जैसे मई होना निर्धारित द्वारा यह।

## 7) संरक्षित किनारा -एकीकृत लोकपाल योजना 2021

रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना 2021 के अंतर्गत नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति - दिनांक 12 नवंबर, 2021:

कंपनी ने एक प्रमुख नोडल अधिकारी नियुक्त किया है जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए जिम्मेदार होगा और प्रस्तुत पर जानकारी हेतु कंपनी में का सम्मान शिकायतें दर्ज की गईं खिलाफ कंपनी ने प्रिंसिपल की सहायता के लिए अन्य नोडल अधिकारी नियुक्त किए हैं। परिचालन दक्षता के लिए नोडल अधिकारी:

कंपनी अपने ग्राहकों के लाभ के लिए शाखाओं/स्थानों पर जहां कारोबार किया जाता है, प्रमुख नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन /मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी) के साथ-साथ लोकपाल के शिकायत दर्ज करने वाले पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) का विवरण प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी। की प्रमुख विशेषताएं योजना इस प्रकार होगी होना अंग्रेजी, हिंदी और अन्य भाषाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित क्षेत्रीय भाषा में सभी इसका कार्यालय, शाखाओं और स्थानों कहाँ व्यापार है लेन-देन में ऐसा एक ऐसा तरीका जिससे कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को पर्याप्त जानकारी मिल सके यह योजना।

कंपनी को सुनिश्चित करें कि इसकी एक प्रति योजना है सभी में उपलब्ध इसकी शाखाएँ होना प्रदान किया ग्राहक के अनुरोध पर संदर्भ के लिए।

योजना की मुख्य विशेषताएं, योजना की प्रति तथा प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित और अद्यतन किया जाएगा ।

## 8) विनियमन का अत्यधिक दिलचस्पी आरोप लगाया

बोर्ड ऑफ के निदेशक कंपनी एक को अपनाएगी ब्याज दर नमूना ले रहा मैं खाता प्रासंगिक कारक ऐसा जैसा लागत का धन, अंतर और जोखिम अधिमूल्य और ठानना दर का दिलचस्पी होना ऋण और अग्रिम के लिए प्रभारित . ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण का दृष्टिकोण तथा ब्याज वसूलने का औचित्य अलग दर का दिलचस्पी को अलग श्रेणियाँ का उधारकर्ताओं करेगा होना खुलासा को उधार लेने वाला या आवेदन में ग्राहक रूप और भेजी स्पष्ट रूप से मैं प्रतिबंध पत्र। तख्ता का निदेशक का कंपनी करेगा बिछाना बाहर उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं में निर्धारण दिलचस्पी दरें और प्रसंस्करण और अन्य शुल्क .

## 9) जब्ती का वाहनों वित्त पोषण द्वारा कंपनी

कंपनी ने शामिल पुनः कब्जे खंड अनुबंध/ ऋण समझौता साथ उधार लेने वाला जो कानूनी रूप से लागू होना चाहिए। अनुबंध/ऋण समझौते की शर्तों और नियमों की पारदर्शिता करेगा भी रोकना प्रावधानों के बारे में:

- i. सूचना अवधि पहले कब्जा करना ;
- ii. परिस्थितियाँ अंतर्गत कौन नोटिस की अवधि कर सकना होना माफ किया गया;
- iii. प्रक्रिया के लिए ले रहा कब्जा का सुरक्षा/परिसंपत्ति;

चतुर्थ. ए प्रावधान अंतिम के संबंध में मौका को होना दिया गया को उधार लेने वाला के लिए चुकोती ऋण का से पहले बिक्री/नीलामी का कानूनी सहारा के माध्यम से संपत्ति;

- v. प्रक्रिया के लिए दे रही है जब्त को उधार लेने वाला; और
- vi. प्रक्रिया के लिए बिक्री करना/ नीलामी का संपत्ति।

ए कॉपी का ऐसा शर्तें और शर्तें होंगी होना बनाया को उपलब्ध उधार लेने वाला।

कंपनी सभी बकाया राशि के भुगतान या बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों/परिसंपत्तियों को जारी करना का ऋण विषय किसी को वैध सही या ग्रहणाधिकार के लिए कोई अन्य दावा कंपनी शायद पास होना उधारकर्ता के खिलाफ. अगर ऐसा सही का तय करना बंद है होना व्यायाम किया , उधारकर्ता होगा होना दिया गया सूचना के बारे में जो उसी पूर्ण रूप से ब्यौरा शेष के बारे में दावा और जिन परिस्थितियों में कंपनी है अधिकारी प्रतिभूतियों को तब तक बनाए रखना प्रासंगिक दावे का निपटारा/भुगतान कर दिया गया है।

10) कंपनी ऋण की चुकोती की सटीक देय तिथियां, चुकोती की आवृत्ति स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट करेगी, टूटना बीच में प्रधानाचार्य और दिलचस्पी, उदाहरण का एसएमए/एनपीए वर्गीकरण खजूर , वगैरह। में ऋण समझौता और उधारकर्ता को होना आगाह की वहीं समय का ऋण मंजूरी के समय तथा मंजूरी में बाद में होने वाले परिवर्तनों के समय भी, यदि कोई हो , शर्तें/ऋण समझौता तक भरा हुआ ऋण की चुकोती। में के मामले ऋण स्थगन वाली सुविधाएं पर इसका भुगतान प्रधानाचार्य और/या दिलचस्पी, पुनर्भुगतान प्रारंभ करने की सटीक तिथि भी होना निर्दिष्ट में ऋण समझौते.

## 11) उपभोक्ता शिक्षा

कंपनी उपभोक्ता शिक्षा साहित्य रखेगी। अपनी वेबसाइटों पर उदाहरणों के साथ अवधारणाओं को समझाते हुए तारीख का

अतिदेय , एसएमए और एनपीए वर्गीकरण और उन्नयन, साथ विशिष्ट संदर्भ को दिन के अंत की प्रक्रिया के साथ बढ़ाने का एक दृष्टिकोण लोगों में जागरूकता उधारकर्ताओं. कंपनी को भी अपने यहां उपभोक्ता शिक्षा से संबंधित साहित्य प्रदर्शित करें शाखाओं द्वारा का मतलब पोस्टर और/या अन्य उपयुक्त मीडिया। इसके अलावा, कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि उसके फ्रंट-लाइन अधिकारी उधारकर्ताओं को इन सभी अवधारणाओं के बारे में शिक्षित करें, स्वीकृति/वितरण/नवीनीकरण के समय उनके द्वारा लिए गए ऋण ऋण की .

## 12 ) आगे सहायता

### शिकायतों

में मामला का कोई शिकायत /दुःखद वेंस , आवेदक/उधारकर्ता इच्छा पास होना को सूचित करना में लिखना संबंधित शाखा।  
शाखा अधिकारियों ने करेगा तुरंत ले लो ऊपर निवारण हेतु मामला।

### शिकायतें निवारण तंत्र

सभी विवाद में रिश्ता को उत्पादों और सेवाएं सुना जाएगा और उतारू बंद 30 दिनों के भीतर प्राप्त की तारीख से पूर्ण का संबंधित विवरण शिकायत का.

### शिकायत रेड्रेस साल - संपर्क विवरण

यदि शिकायतों का, ग्राहक मई संपर्क शिकायत निवारण अफसर में कोई का निम्नलिखित तरीके:

का नाम शिकायत निवारण अधिकारी: श्री विनीत कुमार ईमेल आईडी:

विनीत.कुमार@धरमोटर.कॉम

ग्राहक मई भेजना एक लिखित संचार ऑफिस तक का कंपनी पर अगले पता:

### शिकायत निवारण अफसर

ओहारा मोटर वित्त लिमिटेड, ओहारा

कॉम्प्लेक्स, सिविल लाइन्स -01 बिजनोर,

उत्तर प्रदेश - 246701

में मामला ग्राहक नहीं है से संतुष्ट शिकायत निवारण का निर्णय अधिकारी कंपनी, या यदि शिकायत/ विवाद है नहीं निवारण अंदर ए अवधि का एक महीना, वह मई दृष्टिकोण अधिकारी शुल्क का क्षेत्रीय कार्यालय का के विभाग पर्यवेक्षण (एनबीएफसी) का भारतीय रिजर्व बैंक पर पता दिया गया नीचे:

सामान्य प्रबंधक  
पर्यवेक्षण विभाग (एनबीएफसी) कानपुर

क्षेत्रीय कार्यालय

एमजी सड़क  
कानपुर, उत्तर प्रदेश - 28001  
ईमेल: [dnbskanpur@rbi.org.in](mailto:dnbskanpur@rbi.org.in)

में मामला ग्राहक है नहीं संतुष्ट साथ फ़ैसला का शिकायत निवारण अधिकारी कंपनी, या यदि शिकायत/ विवाद का समाधान नहीं हुआ इसके अंदर एक महीने की अवधि के लिए, वह दृष्टिकोण अधिकारी ने कहा शुल्क का क्षेत्रीय कार्यालय का विभाग का पर्यवेक्षण (एनबीएफसी) का भारतीय रिजर्व बैंक पर पता दिया गया नीचे:

सामान्य प्रबंधक

विभाग का पर्यवेक्षण (एनबीएफसी) कानपुर

क्षेत्रीय कार्यालय

एमजी सड़क

कानपुर , उत्तर प्रदेश - 28001 ईमेल :

[dnbskanpur@rbi.org.in](mailto:dnbskanpur@rbi.org.in)

## आंतरिक लोकपाल (10)

कंपनी करेगा एक आंतरिक नियुक्त करें लोकपाल (10) में अनुसरण को भारतीय रिजर्व बैंक परिपत्र पर नियुक्ति - अंतर्राष्ट्रीय गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा 15 नवंबर, 2021 को लोकपाल (10) नियुक्त किया गया। आंतरिक लोकपाल (10) एक आंतरिक स्वतंत्र होगा सभी से निपटने वाला व्यक्ति ग्राहकों की शिकायतें जो अस्वीकार कर दिया द्वारा कंपनी, उनको छोड़कर स्पष्ट रूप से बाहर का आईओ पूर्व दर्शन।

भूमिका और जिम्मेदारियां की 10 हैं उल्लिखित नीचे:

1. 10 करेगा सौदा केवल साथ शिकायतों वह पास होना पहले से ही किया गया जांच की द्वारा कंपनी लेकिन आंशिक रूप से या पूर्णतः अस्वीकार कर दिया गया है ।
2. 10 करेगा नहीं सँभालना शिकायतों प्राप्त सीधे से ग्राहकों या सदस्यों का जनता।
3. अगले प्रकार का शिकायतों करेगा नहीं होना संभाला द्वारा 10:
  - a. धोखाधड़ी से संबंधित शिकायतें , गबन वगैरह।, सिवाय उनके जो परिणामित हुए सेवा में कमी , यदि कोई हो , से कंपनी।

- b. शिकायतें/संदर्भ संबंधित (i) आंतरिक प्रशासन, (ii) इंसान संसाधन, (iii) वेतन कर्मचारियों के वेतन एवं भत्ते ।
- c. संदर्भ में प्रकृति का सुझाव और व्यावसायिक फैसले का कंपनी।
- d. शिकायतों कौन पास होना गया फैसला किया द्वारा या हैं पहले से लंबित में अन्य मंच ऐसा उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के रूप में , न्यायालयों, वगैरह।
4. 10 करेगा शिकायतों की जांच के आधार पर उपलब्ध रिकॉर्ड कंपनी, जिसमें शामिल हैं कोई भी दस्तावेज़ प्रस्तुत द्वारा शिकायतकर्ता, और टिप्पणियाँ/स्पष्टीकरण सुसज्जित द्वारा कंपनी को विशिष्ट क्वेरियों का 10. 10 मई तलाश अतिरिक्त जानकारी से शिकायतकर्ता को कंपनी के माध्यम से ।
5. 10 बैठकें हो सकती हैं संबंधित के साथ कंपनी के पदाधिकारी/विभाग और कंपनी के पास उपलब्ध कोई भी रिकॉर्ड/दस्तावेज मांगें जो शिकायत/निर्णय की जांच के लिए आवश्यक हो ।

कंपनी करेगा अनुसरण करना शिकायत निवारण तंत्र और एस्क एलेट सभी "पूरी तरह या आंशिक रूप में अस्वीकृत शिकायत " को 21 के भीतर 10 तक रसीद की तारीख से दिन शिकायत ।

में मामला 10 का समर्थन करता है का निर्णय कंपनी आंशिक रूप से अस्वीकार करना अस्वीकार करें शिकायत , जवाब ग्राहक को स्पष्ट रूप से यह तथ्य बताना चाहिए कि ईसीओएमपी में गया 10 द्वारा जांच की गई और , उत्तर में बताए गए कारणों से , न्यायालय का निर्णय कंपनी है गया बरकरार रखा .

में मामला 10 को खारिज कर देता है का निर्णय वह कंपनी को अस्वीकार/आंशिक रूप से अस्वीकार करें शिकायत, का निर्णय 10 करेगा होना बंधन पर कंपनी , के सिवा सब में मामलों कहाँ कंपनी ने प्राप्त किया आईओ के निर्णय से असहमति होने पर कार्यकारी निदेशक/ प्रबंध निदेशक /मुख्य कार्यकारी अधिकारी से अनुमोदन प्राप्त किया जा सकता है , जैसा भी लागू हो ।

में ऐसा मामले, जवाब को शिकायतकर्ता को स्पष्ट रूप से बताएं तथ्य वह शिकायत थी द्वारा जांच की गई 10 और फैसला की कंपनी था द्वारा खारिज 10 में के पक्ष में शिकायतकर्ता; हालाँकि, कंपनी, अनुमोदन के साथ कार्यकारी निदेशक/प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यकारी अधिकारी का अधिकारी , निर्णय से असहमत हैं की 10 ऐसे सभी मामलों की बाद में कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा त्रैमासिक आधार पर समीक्षा की जाएगी ।

में का मामला शिकायतें हैं कि एक पुनः पूर्ण y या आंशिक रूप से भी अस्वीकृत बाद द्वारा परीक्षा 10, कंपनी को अनिवार्य रूप से सलाह देनी होगी चींटी में एक कॉम्प्लिकेशन का हिस्सा जवाब वह आरबीआई से संपर्क कर सकता है शिकायत निवारण के लिए लोकपाल को पत्र लिखें ( यदि शिकायत आरबीआई लोकपाल तंत्र के अंतर्गत आती है) तथा साथ में संपूर्ण विवरण। सलाह में निम्नलिखित बातें शामिल होनी चाहिए ग्राहक शिकायत ऑनलाइन दर्ज करने के लिए रिजर्व बैंक के पोर्टल ([cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in)) का लिंक ।

यदि शिकायत है हल नहीं किया गया अंदर 30 दिन या ग्राहक है नहीं संतुष्ट साथ कंपनी का ग्राहक को जवाब है नहीं जवाब मिला से कंपनी, शिकायत कर सकना होना दर्ज कराई दोनों में से एक ऑनलाइन पोर्टल के माध्यम से <https://cms.rbi.org.in> या के माध्यम से इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक तरीका (विधिवत हस्ताक्षरित) केंद्रीकृत रसीद और प्रक्रिया

गायन केंद्र पर नीचे पता अंतर्गत आरबीआई : एकीकृत लोकपाल योजना 2021:

### 13) प्रतिक्रिया और सुझाव

ग्राहकों हैं का अनुरोध किया को उपलब्ध करवाना प्रतिक्रिया और सुझाव पर सेवा का कंपनी को मदद में सुधार सेवाएं दी गई।

## 14) निगरानी

कंपनी है नियुक्त ए शिकायत निवारण अफसर को सुनिश्चित करना अनुपालन का कोड.

कंपनी का आंतरिक लेखा परीक्षा प्रक्रियाओं सुनिश्चित करना अनुपालन साथ कोड.

शिकायत निवारण तंत्र सहित एफपीसी के अनुपालन की समीक्षा प्रबंधन द्वारा नियमित रूप से किया जाएगा और एक समेकित रिपोर्ट समय-समय पर निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी ।

## 15) अधिक जानकारी के बारे में कोड -

कोड साथ में साथ दिलचस्पी दर नीति इच्छा होना उपलब्ध पर वेबसाइट का कंपनी [www.dharamotorfinance.com](http://www.dharamotorfinance.com) और बनाई गई प्रतियां उपलब्ध पर अनुरोध।

निदेशक मंडल की ओर से

गजेन्द्र सिंह  
प्रबंध निदेशक

घनश्याम सिंह चौहान  
निदेशक