



DMI FINANCE

డీఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

పాలసీ సారాంశం:

పాలసీ పేరు	ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్
జారీ, ప్రభావిత తేదీ	ఏప్రిల్ 19, 2011
సమీక్ష వ్యవధి	వార్షిక
ఓనర్/కాంటాక్ట్	కంప్లయన్స్ విభాగం
ఆనొదించేవారు	బోర్డు డైరెక్టర్లు

సమీక్ష తేదీ	తదుపరి సమీక్ష తేదీ	వ్యాఖ్యలు/రిమార్కులు/మార్పులు
సెప్టెంబర్ 3, 2021	సెప్టెంబర్ 2022న లేదా అంత కంటే ముందు	వార్షిక సమీక్ష, కొన్ని సెక్షన్లలో మార్పులు
ఆగస్టు 12, 2022	ఆగస్టు 2023న లేదా అంతకు ముందు	వార్షిక సమీక్ష
నవంబర్ 14, 2022	నవంబర్ 2023 లేదా అంత కంటే ముందు	సాధారణంగా నియంత్రణ నిబంధనలు/చట్టాలు అలాగే కంపెనీ వ్యాపారానికి అనుగుణంగా ఉండటం.
మే 22, 2023	మే 2024 లేదా అంత కంటే ముందు	కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి ఛానెల్లు సవరించబడ్డాయి.

1. ముందుమాట:

'నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - వ్యవస్థాగతంగా ముఖ్యమైన డిపాజిట్లు స్వీకరించని కంపెనీలు మరియు డిపాజిట్ స్వీకరించే కంపెనీలు (రిజర్వ్ బ్యాంక్) ఆదేశాలు, 2016' ("ఆర్బీఐ మార్గదర్శకాలు"), (కాలానుగుణంగా చేసే సవరణలకు లోబడి), కింద రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("ఆర్బీఐ") నిర్దేశించిన 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మార్గదర్శకాలు' ("ఎఫ్పీసీ మార్గదర్శకాలు") కు అనుగుణంగా డీఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("డీఎంఐ" లేదా "కంపెనీ") ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ("ఎఫ్పీసీ") ను రూపొందించింది. నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల ("ఎస్బీఎఫ్సీలు") కోవకు చెందినందున, ఆర్బీఐ మార్గదర్శకాలులోని ఎఫ్పీసీ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా రుణ వ్యాపారానికి సంబంధించి కంపెనీ ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను పాటిస్తోంది. కంపెనీ రుణ వ్యాపారానికి వర్తించేలా 2022 సెప్టెంబర్ 02 తేదీన ఆర్బీఐ జారీ చేసిన 'డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలు' ("డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలు")లో నిర్దేశించిన విధంగా ఎఫ్పీసీ ప్రకారం వివిధ వివరాలను కూడా వెల్లడించాల్సి ఉంటుంది.

2. ప్రయోజనం అలాగే దాని వర్తింపు:

కస్టమర్లు, రుణగ్రహీతలతో కంపెనీ వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన అలాగే పారదర్శక విధానాలను అనుసరించాలనే ప్రయత్నంలో భాగంగా ఎఫ్పీసీ అమలును డీఎంఐ పాటిస్తోంది. తన కస్టమర్లతో వ్యాపారం నిర్వహించేటప్పుడు పాటించాల్సిన కనీస ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం ద్వారా ఉత్తమమైన అలాగే న్యాయమైన విధానాలను ప్రోత్సహించాలనేది ఎఫ్పీసీ ఉద్దేశం. అదేవిధంగా, కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు/సర్వీసులపై కస్టమర్లకు మరింత మెరుగైన అవగాహన ఉండేలా పారదర్శకతను పెంపొందించడం కూడా ఎఫ్పీసీ ఉద్దేశం.

డిజిటల్ రుణాలు, మార్కెటింగ్, లోన్ ఆరిజినేషన్, ప్రాసెసింగ్, కలెక్షన్ కార్యకలాపాల సర్వీసింగ్ మొదలైన వాటితో సహా కంపెనీ రుణ వ్యాపార కార్యకలాపాలకు సంబంధించిన అన్ని అంశాలకు ఈ ఎఫ్పీసీ వర్తిస్తుంది. ఎఫ్పీసీకి డీఎంఐ కట్టుబడి ఉండటాన్ని ఉద్యోగి జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ ప్రోగ్రాంలు, శిక్షణ మరియు టెక్నాలజీ వంటి అంశాలు కనబరుస్తాయి.

ఎఫ్పీసీ పట్ల కంపెనీకి ఉన్న బలమైన నిబద్ధత ప్రతిఫలించేలా, దాని కోసం తగిన విధానాలు రూపొందించడం, ఉద్యోగులందరిలో ఎఫ్పీసీపై అవగాహన ఉండేలా కంపెనీ బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు, మేనేజ్మెంట్ బాధ్యత తీసుకుంటుంది.

3. నిర్వచనాలు:

a. "అధీకృత ప్రతినిధి" అంటే ఈ పథకం కింద అంబుడ్స్మన్ ముందు తనకు ప్రాతినిధ్యం వహించేందుకు ఫిర్యాదుదారు తన తరపున రాతపూర్వకంగా నియమించే ప్రతినిధి, అయితే సదరు వ్యక్తి న్యాయవాది అయి ఉండకూడదు.

- b. “బోర్డు” అంటే కంపెనీకి చెందిన బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు
- c. “ఫిర్యాదు” అంటే కంపెనీపరంగా సేవా లోపం జరిగిందని ఆరోపిస్తూ, మరియు/లేదా స్కీము కింద పరిహారం కోరుతూ లిఖితపూర్వకంగా గానీ లేదా ఇతర విధానాల్లో గాని దాఖలు చేసే ఏదైనా విజ్ఞాపన.
- d. “కంపెనీ” అంటే డీఎంఐ పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్
- e. “డైరెక్టరు” అంటే వ్యక్తిగతంగా డైరెక్టరు లేదా కంపెనీ బోర్డులో ఉండే ఏ డైరెక్టరు అయినా.
- f. “ఎఫ్పీసీ” అంటే ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్.
- g. “అంబుడ్స్మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్” అంటే స్కీమ్ కింద రిజర్వ్ బ్యాంక్ చేత నియమితులయ్యే ఎవరైనా వ్యక్తి
- h. “ఆర్బీఐ” అంటే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా.
- i. “స్కీమ్” అంటే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నవంబర్ 12, 2021న జారీ చేసిన ది రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021, అలాగే కాలానుగుణంగా దానికి చేసిన సవరణలు.

4. డీఎంఐ అందించే అన్ని రుణ ఉత్పత్తులకు వర్తించే నిబంధనలు:

i. లోన్ల కోసం దరఖాస్తులు, వాటి ప్రాసెసింగ్:

(a) కంపెనీ పాటించే రుణ విధానానికి అనుగుణంగానే కంపెనీకి చెందిన రుణ ఉత్పత్తులన్నీ ఉండాలి.

(b) డీఎంఐ తన ఖాతాదారులతో జరిపే ఉత్తరప్రత్యూరాలన్నీ ఇంగ్లీష్లో ఉంటాయి, అది డీఎంఐకి చెందిన కస్టమర్లందరికీ అర్థమవుతుంది.

(c) ప్రక్రియలో భాగంగా, పారదర్శకతను పాటించేందుకు, దరఖాస్తు దశలో ప్రాసెసింగ్ కోసం ఏమైనా చెల్లించాల్సి ఉంటే ఆ పీజు/చార్జీలు, ఒకవేళ రుణ దరఖాస్తు తిరస్కరించబడితే నాన్-రిఫండబుల్ పీజులు ఏవైనా ఉంటే వాటి గురించి, ముందస్తు చెల్లింపు ఆప్షన్లతో సహా కస్టమర్ల ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే అంశాలకు సంబంధించిన వివరాలను డీఎంఐ అందిస్తుంది, ఇతర ఎన్బీఎఫ్సీల నియమ నిబంధనలతో సరిపోల్చుకునే వెసులుబాటు కల్పించి తద్వారా కస్టమర్ అవగాహనతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకునేందుకు వీలు కల్పిస్తుంది.

(d) అందుకున్న రుణ దరఖాస్తులన్నింటికీ కంపెనీ వాటిని అందుకున్నట్టుగా రసీదు అందిస్తుంది, అలాగే ఆ రుణ దరఖాస్తులను ఎప్పటిలోపు పరిష్కరిస్తారో ఆ సమయం కూడా సమాచారం ఇస్తుంది. అంతే కాదు, 60 రోజుల వరకు కాల వ్యవధిలోగా లేదా కస్టమర్ అలాగే సంస్థ పరస్పరం అంగీకరించిన వ్యవధిలోగా రుణ దరఖాస్తు పరిష్కరించబడుతుంది.

- (e) రుణానికి దరఖాస్తు చేసుకునే దశలోనే, దరఖాస్తు పత్రంతో పాటు సమర్పించాల్సిన పత్రాల వివరాలన్నీ కంపెనీ సూచించాలి.
- (f) ఎంపిక చేసుకున్న తర్వాత కస్టమర్ ఎంచుకున్న రుణ ఉత్పత్తికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని కస్టమర్ కు అందజేయడం జరుగుతుంది.
- (g) అతను/ఆమెకు సందర్భాన్ని బట్టి కస్టమర్ దరఖాస్తు స్థితి తెలియజేయబడుతుంది. రుణ దరఖాస్తును అంగీకరించే సమయంలో రుణాన్ని మంజూరు చేయడం మరియు అది అందజేసేంత వరకు ఇమిడి ఉండే ప్రక్రియను కస్టమర్ కు కంపెనీ వివరించడం జరుగుతుంది, సాధారణంగా ఆ ప్రక్రియ పూర్తయ్యేందుకు ఎంత సమయం పడుతుందో అది తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

ii. రుణ మదింపునకు సంబంధించిన నియమ, నిబంధనలు:

- (a) కస్టమర్ సమర్పించిన సమాచారాన్ని డీఎంఐ పరిశీలిస్తుంది, రుణ దరఖాస్తును మరింత వేగంగా పరిష్కరించేందుకు సహాయపడే అదనపు సమాచారం ఏదైనా కావాలంటే వెంటనే ఆ విషయం తెలియజేస్తుంది.
- (b) ప్రతిపాదిత రుణానికి సంబంధించిన కీలక నియమ నిబంధనలను శాంక్షన్ లెటర్ లేదా టర్మ్ షీట్ లేదా ఇంకేదైనా రూపంలో లిఖితపూర్వకంగా ప్రతిపాదిత ఉత్పత్తికి సంబంధించిన ముఖ్యమైన విషయాలను కస్టమర్లందరికీ అర్థమవుతుంది కాబట్టి ఇంగ్లీష్ లో డీఎంఐ తెలియజేస్తుంది. ఇందులో ఇవి ఉంటాయి:

- మంజూరు చేసిన రుణ మొత్తంతో పాటు నియమ నిబంధనలు సహా వార్షిక వడ్డీ రేటు వివరాలు, డిఫాల్ట్ వడ్డీ/పీనల్ వడ్డీ రేట్లు (కేసును బట్టి ఇది నెల/వార్షిక శాతాల్లో ఉంటాయి), లోన్ ఖాతాకు సంబంధించి కస్టమర్లు చెల్లించాల్సిన ఛార్జీలు, వాటికి సంబంధించి వర్తించే విధానం
- లోన్ తిరిగి చెల్లింపులో జాప్యం జరిగితే విధించే పీనల్ వడ్డీని రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో పేర్కొనడం జరుగుతుంది; కస్టమర్లు రుణాన్ని తీసుకునే ఉద్దేశ్యంతో ఉన్న పక్షంలో అతను/ఆమె రుణ మంజూరు నియమ నిబంధనలను తన అంగీకారాన్ని తెలియజేయాల్సి ఉంటుంది.
- రుణం ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీ రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో పేర్కొనబడుతుంది);
- కస్టమర్ అతను/ఆమె రుణాన్ని పొందాలనుకుంటే, నిబంధనలు మరియు షరతుల మంజూరుకు అంగీకారాన్ని అందించాలి.

- (c) ఒకవేళ దరఖాస్తుదారుకు డీఎంఐ గాని రుణాన్ని అందించలేకపోతే, అది తిరస్కరణకు గల కారణం(లు)ను తెలియజేస్తుంది.
- (d) రుణగ్రహీతకు అర్థమవుతుంది కాబట్టి లోన్ అగ్రిమెంట్ కాపీ ఒకదానిని డీఎంఐ అందజేస్తుంది, దానితో పాటు లోన్ అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొన్న అన్ని సంబంధించిన పత్రాలను రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ మంజూరు/పంపిణీ సమయంలో అందజేస్తుంది, అట్టి దానిని కస్టమర్ తప్పనిసరిగా ఆమోదించాల్సి ఉంటుంది, దానిపై డీఎంఐకి చెందిన అధికృత అధికారులు సంతకం చేయాల్సి ఉంటుంది.

(iii) రుణ పంపిణీ:

- (a) నియమ నిబంధనలు సహా పంపిణీ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటిల్లో చోటుచేసుకునే మార్పులకు సంబంధించి కస్టమర్ కు అర్థమవుతుంది కాబట్టి వాటికి సంబంధించిన నోటీసును డీఎంఐ ఇంగ్లీష్ లో పంపుతుంది.

- (b) వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీల్లో మార్పులు తదుపరి కాలం నుంచి వర్తిస్తాయి.వర్తించే దానిని బట్టి ఇలాంటి అనుకూలమైన షరతును రుణ ఒప్పందంలో చొప్పించడం జరుగుతుంది.
- (c) ఈ ఒప్పందం ప్రకారం వెనక్కి తీసుకోవడం/చెల్లింపు లేదా పనితీరును వేగవంతం చేయడమన్నది రుణ ఒప్పందానికి లోబడి ఉంటుంది. ఈ ఒప్పందం ప్రకారం వెనక్కి తీసుకోవడం/చెల్లింపు లేదా పనితీరును వేగవంతం చేయడమన్నది లేదా అదనపు సెక్యూరిటీని కోరినప్పుడు, దానికి సంబంధించిన సమాచారాన్ని రుణ ఒప్పందానికి లోబడి కస్టమర్లకు నోటీసు ద్వారా డీఎంఐ తెలియజేస్తుంది.
- (d) రుణానికి సంబంధించిన బకాయిలన్నీ చెల్లించడం లేదా చెల్లించాల్సిన మొత్తాన్ని రాబట్టుకున్న తర్వాత, రుణగ్రహీత నుంచి చట్టబద్ధంగా డీఎంఐకి రావాల్సిన అప్పు లేదా క్లెయిమ్లకు లోబడి సెక్యూరిటీని డీఎంఐ విడుదల చేస్తుంది. అట్టి రైట్ ఆఫ్ సెట్ ఆఫ్ ను అమలు చేయాల్సి వచ్చిన పక్షంలో అట్టి దానికి సంబంధించిన రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయిములు, అట్టి క్లెయిమ్ సెటిల్/చెల్లింపు చేసేంత వరకు అవి డీఎంఐ దగ్గర ఎందుకు ఉంటాయో తెలియజేస్తూ నోటీసు ఇవ్వడం జరుగుతుంది.
- (e) కస్టమర్ తో మంజూరు/సదుపాయాలు/రుణం/ఆదేశాలు/ప్రతిపాదనలు, అంగీకారం సహా అన్ని ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు (అవసరాలు లేదా చేరికలు సహా)అన్ని కూడా లిఖితపూర్వకంగా ఉంటాయి అవన్నీ కూడా కనీసం 10 సంవత్సరాల వరకు పదిలపరచబడతాయి.

(iv) సాధారణం:

- (a) రుణ ఒప్పందంలోని నియమ నిబంధనలు (గతంలో రుణగ్రహీత ఇచ్చిన సమాచారంలో ఏదైనా వెల్లడించలేదని గుర్తిస్తే తప్ప) మినహా రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన వ్యవహారాల్లో డీఎంఐ జోక్యం చేసుకోదు.
- (b) లోన్ ఖాతాను బదిలీ చేయాలనే విజ్ఞప్తిని రుణగ్రహీత నుంచి అందుకున్న తర్వాత, అట్టి దానికి సంబంధించిన అంగీకారం లేదా డీఎంఐకి అభ్యంతరం ఏమైనా ఉంటే అట్టి విషయాన్ని విజ్ఞప్తి అందుకున్న నాటి నుంచి 21 రోజుల్లోపు రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి. అట్టి బదిలీ అనేది చట్టానికి లోబడి పారదర్శకమైన కాంట్రాక్టు నిబంధనల ప్రకారం జరగాలి.
- (c) తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ ను కస్టమర్ పాటించనట్లు అయితే, బకాయిలు వసూలు కోసం దేశంలోని చట్టాలకు అనుగుణంగా ఒక నిర్దేశిత ప్రక్రియను అనుసరించడం జరుగుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు నోటీసు పంపించడం లేదా వ్యక్తిగతంగా కలవడం మరియు/లేదా సెక్యూరిటీగా ఏమైనా ఉంటే వాటిని స్వాధీనం చేసుకోవడం వంటివి ఉంటాయి. ఒకవేళ డీఫాల్ట్ అయితే, అట్టి కేసును రికవరీ ఏజెంట్ కు డీఎంఐకి పంపిస్తుంది, రికవరీ ప్రక్రియ చేపట్టినట్లు కస్టమర్ కు డీఎంఐ తెలియజేస్తుంది. రికవరీ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు వేధింపులు ఉండకుండా డీఎంఐ చూస్తుంది. కస్టమర్ల సందేహాలు, ఫిర్యాదులను సామర్థ్యంగా చూడాలని సిబ్బందికి డీఎంఐ తగిన ఆదేశాలు జారీ చేస్తుంది.
- (d) స్టోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణ నిబంధనల కింద వ్యాపారం కాకుండా ఇతర అవసరాలకు తీసుకున్న వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు ఎటువంటి ముందుస్తు ముగింపు ఛార్జీలు/ముందుస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను డీఎంఐ విధించదు.
- (e) కంపెనీ పాటించే వడ్డీ రేటు విధానం మరియు రుణానికి వర్తించే నియమ, నిబంధనల ప్రకారం అన్ని ఫీజులు/ఛార్జీలు/వడ్డీ విధించబడతాయి.
- (f) పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణ అన్నది నిర్మాణాత్మకంగా ఉండేందుకు మరియు కస్టమర్ కు ఎదురయ్యే వాస్తవిక సమస్యలను తగు విధంగా పరిగణనలోకి తీసుకునేందుకు డీఎంఐ ప్రయత్నిస్తుంది.

(g) ఆర్థిక ఇబ్బందులకు సంబంధించిన వాస్తవిక కేసులను డీఎంఐ పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. అలాంటి సమస్య ఏదైనా ఉంటే కస్టమర్ గుర్తించి డీఎంఐకి ఆ విషయం వీలైనంత తొందరగా తెలియజేయాలి.

(h) కస్టమర్ కు సంబంధించిన వ్యక్తిగత సమాచారం గోప్యంగా ఉంచబడుతుంది, కస్టమర్ లిఖితపూర్వకంగా కోరితే తప్ప థర్డ్ పార్టీకి వెల్లడించడం జరగదు. థర్డ్ పార్టీ నుంచి చట్టాన్ని అమలు చేసే సంస్థలు, క్రెడిట్ సమాచార బ్యూరో, ఆర్ బీఐ, ఇతర బ్యాంకులు, ఆర్థిక సంస్థలు, కేంద్ర, రాష్ట్రానికి చెందిన ఇతర నియంత్రణ సంస్థలకు మినహాయింపు ఉంటుంది. అంతే కాకుండా, ఈ దిగువ పేర్కొన్న సందర్భాల్లో కస్టమర్ సమాచారాన్ని డీఎంఐ వెల్లడించే అవకాశముంది.

- చట్టప్రకారం డీఎంఐ చేయాల్సి వచ్చినప్పుడు
- ప్రజాప్రయోజనార్థం అట్టి సమాచారాన్ని వెల్లడించడం
- డీఎంఐ ప్రయోజనాల రీత్యా వెల్లడించడం

(v) **బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత:** దిగువ పేరాగ్రాఫ్ లో పొందుపరిచిన వివరాల ప్రకారంతన బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ఆమోదం మేరకు, సంస్థలో అంతర్గతంగా ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని (జీఆర్ఎం) డీఎంఐ రూపొందించింది. కంపెనీ ఉద్యోగుల నిర్ణయం కారణంగా తలెత్తే వివాదాలపై కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో విచారణ జరిగి, పరిష్కరించబడేలా ఈ యంత్రాంగం వ్యవహరిస్తుంది ఎఫ్పీసీ పాటిస్తున్న విధానం, జీఆర్ఎం పనితీరును బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ప్రతీ సంవత్సరం సమీక్షిస్తారు. దీనికి సంబంధించి ఒక సమగ్ర నివేదికను ప్రతీ సంవత్సరం బోర్డుకు సమర్పించడం జరుగుతుంది.

(vi) **ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం (జీఆర్ఎం):** తమ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ఆమోదం మేరకు, 'అనుబంధం-4'లో పొందుపరచబడిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ("జీఆర్ఎం") కంపెనీ పాటిస్తుంది.

- ఎఫ్పీసీపై మార్గదర్శకాలు మరియు ఆర్ బీఐ మాస్టర్ ఆడేశాల్లో నిర్దేశించిన 'ఎన్ బీఎఫ్ సీలు ఆర్థిక సేవలను అవుట్ సోర్సింగ్ చేయడంలో పాటించాల్సిన నైతిక నియమావళి మరియు రిస్కుల నిర్వహణ ఆడేశాల'కు అనుగుణంగా, పైన పేర్కొన్న కంపెనీ జీఆర్ఎం కూడా, కంపెనీ నియమించుకున్న ఏదైనా అవుట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ అందించే సర్వీసులకు సంబంధించిన అంశాలపట్ల వ్యవహరిస్తుంది.

(vii) **ఎఫ్పీసీ భాష, కమ్యూనికేషన్ మాధ్యమం:** ఎఫ్పీసీపై మార్గదర్శకాలు అలాగే ఆర్ బీఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ కి అనుగుణంగా ఎఫ్పీసీని డీఎంఐ ఇంగ్లీష్ భాషలో రూపొందిస్తుంది. వ్యవహారిక భాషలో ఎఫ్పీసీ కావాలని అభ్యర్థించే కస్టమర్ల కోసం ఎఫ్పీసీని ప్రాంతీయ/వ్యవహారిక భాషల్లో కూడా కంపెనీ అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

(viii) **వడ్డీరేటుకు సంబంధించిన నియమావళి**

(a) వడ్డీ రేటు, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు ఇంకా ఇతరతా ఛార్జీలను నిర్ణయించేందుకు అంతర్గత సూత్రాలు అలాగే ప్రక్రియలను సూచించేలా ఆర్ బీఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ ప్రకారం, బోర్డు ఆమోదించిన విధంగా డీఎంఐ వడ్డీ రేటు విధానం ఇప్పటికే అమల్లో ఉంది. కంపెనీ పాటించే వడ్డీ రేటు విధానమనేది నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ అలాగే రిస్కు ప్రీమియం మొదలైన సంబంధిత అంశాలన్నీ పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది మరియు తాను ఇచ్చే రుణాలు ఇంకా అడ్వాన్స్ లపై విధించే వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.

- (b) రుణగ్రహీతల వడ్డీ రేటును, వివిధ కేటగిరీలకు చెందిన రుణగ్రహీతల నుంచి వేర్వేరు తీరుగా వడ్డీ రేట్లు వసూలు చేయడం వెనుకకున్న రిస్క్ గ్రేడ్షన్ ను, హేతుబద్ధతను దరఖాస్తు ఫారమ్ లోనూ, శాంక్షన్ లెటర్ లోనూ స్పష్టంగా డీఎంఐ వెల్లడిస్తుంది.
- (c) వడ్డీరేట్లు, రిస్క్ కు సంబంధించిన గ్రేడ్షన్ విధానాన్ని కూడా డీఎంఐ తన వెబ్ సైట్ లో పొందుపరిచింది.
- (d) డీఎంఐ వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు వార్షిక లెక్కన ఉంటుంది, తద్వారా కస్టమర్ అకౌంట్ కు సరిగ్గా ఎంత పడుతుందో కస్టమర్ కు తెలుస్తుంది.

(ix) **అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్:**

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021 ("అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్")ను కంపెనీ పాటిస్తుంది. అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ లోని ప్రత్యేక అంశాలు మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కాంటాక్ట్ వివరాలు ఎఫ్ పీ సీలోని **అనుబంధం B**లో ఇవ్వబడ్డాయి. అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ తో పాటు ఇవన్నీ కంపెనీ వెబ్ సైట్ <https://www.dmifinance.in> లో కూడా అందుబాటులో ఉంటాయి.

(x) **అంతర్గత అంబుడ్స్ మన్ ("ఐవో"):**

'నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు అంతర్గత అంబుడ్స్ మన్ ను నియమించుకోవడం'పై 2021 నవంబర్ 15న ఆర్ బీఐ ఇచ్చిన నోటిఫికేషన్ ప్రకారం కంపెనీ అంతర్గత అంబుడ్స్ మన్ ను నియమించింది.

కంపెనీ చేత అప్పటికే పరిశీలించబడినప్పటికీ కంపెనీ పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించిన ఫిర్యాదులను మాత్రమే ఐవో పరిశీలిస్తారు. మరో మాటలో చెప్పాలంటే కస్టమర్లు లేదా పబ్లిక్ మెంబర్ల నుండి నేరుగా వచ్చే ఫిర్యాదులను ఐవో పరిశీలించరు. అయితే, ఈ కింది తరహా ఫిర్యాదులు ఐవో యొక్క పరిధిలోకి రావు మరియు ఐవో చేత పరిశీలించబడవు:

- (a) కంపెనీపరంగా సర్వీసు లోపాల కారణంగా తలెత్తినవైతే తప్ప మోసాలు, అవకతవకలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు;
- (b) (a) అంతర్గత అడ్మినిస్ట్రేషన్, (b) మానవ వనరులు, (c) సిబ్బంది పే మరియు ఎమాల్ గుమ్మంలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు / రెఫరెన్సులు;
- (c) సిఫార్సుల స్వభావం గలవి మరియు కంపెనీ తీసుకునే వాణిజ్య నిర్ణయాలపై రెఫరెన్సులు;
- (d) అప్పటికే నిర్ణయం తీసుకోబడిన ఫిర్యాదులు లేదా వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కార కమిషన్, న్యాయస్థానాలు వంటి వేదికల్లో పెండింగ్ లో ఉన్న ఫిర్యాదులు;

కంపెనీ యొక్క అంతర్గత ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించిన ఫిర్యాదులను, ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి మూడు వారాల వ్యవధిలోగా ఐవోకు పంపబడుతుంది.

కంపెనీకి ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా తుది నిర్ణయ సమాచారం ఫిర్యాదుదారుకి చేరేలా ఐవో మరియు కంపెనీ చర్యలు తీసుకోవాలి. ఒకవేళ పరిశీలించిన తర్వాత కూడా ఐవో గనుక ఫిర్యాదులను పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించిన పక్షంలో, పరిష్కారం కోసం పూర్తి వివరాలతో ఆర్ బీఐ అంబుడ్స్ మన్ ను (ఒకవేళ ఫిర్యాదు గానీ ఆర్ బీఐ అంబుడ్స్ మన్ యంత్రాంగం పరిధిలోకి వస్తే) సంప్రదించాలని అతను/ఆమెకు పంపే జవాబులో కంపెనీ తప్పనిసరిగా సూచించాలి. ఆన్ లైన్ లోనే కస్టమర్ ఫిర్యాదులను ఫైల్ చేసేందుకు వీలుగా సూచనలో ఆర్ బీఐ పోర్టల్ (www.cms.rbi.org.in)కి లింకును కూడా చేర్చాలి.

5. డిజిటల్ రుణాల ప్లాట్‌ఫామ్‌పై డిజిటల్ రుణ వితరణ లేదా రుణాలను తీసుకోవడానికి సంబంధించి అదనపు నిబంధనలు:

- (i) **డిజిటల్ రుణాల ప్లాట్‌ఫామ్ / యాప్స్ (డీఎల్ఏలు) ద్వారా డీఎంఐ సోర్స్ చేసిన రుణాలకు సంబంధించి నిబంధనలు -**
 ఒకవేళ డిజిటల్ రుణాల ప్లాట్‌ఫామ్ ద్వారా డీఎంఐ రుణగ్రహీతలకు సోర్స్ చేసినా మరియు / లేదా బకాయిలు రికవర్ చేసినా (తమ సొంత డిజిటల్ రుణాల ప్లాట్‌ఫామ్ ద్వారా కావచ్చు లేదా ఇతరత్రా అవుట్‌సోర్స్ చేసిన రుణాల ప్లాట్‌ఫామ్ ద్వారా కావచ్చు ఏ విధంగా రుణాలిచ్చినా), తన వ్యాపారానికి వర్తించే విధంగా ఈ ఎఫ్‌పీసీని డీఎంఐ తూచా తప్పకుండా పాటిస్తుంది. అలాగే, ఈ కింది సూచనలను కూడా కంపెనీ పాటిస్తుంది:
- (a) ఏజెంట్లుగా నియమించుకున్న డిజిటల్ రుణ ప్లాట్‌ఫామ్‌ల పేర్లను కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో పేర్కొనబడతాయి.
- (b) కస్టమర్‌తో మాట్లాడేటప్పుడు తాము ఏ కంపెనీ తరపున మాట్లాడుతున్నామనేది ముందుగానే అతనికి వెల్లడించాల్సి ఉంటుంది ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ రుణాల ప్లాట్‌ఫామ్‌లు ఆదేశించబడతాయి.
- (c) మంజూరు చేసిన వెంటనే, కానీ రుణ ఒప్పందాన్ని కుదుర్చుకోవడాని కన్నా ముందుగా, కంపెనీ లెటర్‌హెడ్‌పై శాంక్షన్ లెటర్‌ను రుణగ్రహీతకు జారీ చేయాల్సి ఉంటుంది.
- (d) రుణ మంజూరు/పంపిణీ చేసే సమయంలో, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్‌క్లోజర్‌ల కాపీలతో పాటు ఒక రుణ ఒప్పందం కాపీ రుణగ్రహీతలకు అందజేయబడుతుంది.
- (e) కంపెనీ నియమించుకున్న డిజిటల్ రుణాల ప్లాట్‌ఫామ్‌లపై సమర్థమంతంగా అజమాయిషీ, పర్యవేక్షణ చేయాల్సి ఉంటుంది.
- (f) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ఏర్పాటుపై అవగాహన కల్పించేందుకు తగు కృషి చేయాల్సి ఉంటుంది.

(ii) **డిజిటల్ రుణాలకు సంబంధించి డీఎంఐ పాటించాల్సిన నిబంధనలు - 02, 2022న ఆర్బీఐ జారీ చేసిన డిజిటల్ రుణాలపై మార్గదర్శకాల నిబంధనలను (కాలాగునుణంగా దానికి చేసిన సవరణలు) కంపెనీ పాటిస్తుంది.**

6. బంగారం రుణాల వ్యాపారానికి అదనపు నిబంధనలు, వర్తించే షరతులు:

డీఎంఐ, ప్రస్తుతం వ్యక్తులకు బంగారు ఆభరణాలపై రుణాలు ఇవ్వడం లేదు. అయితే, భవిష్యత్తులో ఇవ్వదలచుకున్న షరతులలో, ఈ ఎఫ్‌పీసీలో పేర్కొన్నట్లు వర్తించే ఇతరత్రా మార్గదర్శకాలకు అదనంగా ఈ కింది మార్గదర్శకాలను డీఎంఐ పాటిస్తుంది:

- (i) బంగారంపై రుణాలకు సంబంధించి మిగతా వాటితో పాటు ఈ కింద పేర్కొన్న అంశాలు సహా బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని డీఎంఐ అమలు చేస్తుంది:
- (a) ఆర్బీఐ నిర్దేశించినట్లుగా కేవలమే మార్గదర్శకాలను పాటించేందుకు తగు చర్యలు తీసుకోవడం;
- (b) అందుకున్న ఆభరణాలకు సరైన మదింపు ప్రక్రియను పాటించడం;
- (c) బంగారు ఆభరణాల యజమానత్వంపై సంతృప్తి చెందేందుకు అంతర్గత సిస్టమ్‌లు;
- (d) ఆభరణాలను సురక్షితమైన కస్టడీలో భద్రపర్చేందుకు తగు సిస్టమ్‌లు, ఎప్పటికప్పుడు సిస్టమ్‌లను సమీక్షిస్తుండటం, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణనిస్తుండటం మరియు ప్రక్రియలన్నీ కఠినంగా అమలవుతున్నాయనేది నిర్ధారించుకునేందుకు తరచుగా అంతర్గత ఆడిటర్లతో తనిఖీలు చేయడం;
- (e) తనఖాగా తీసుకున్న ఆభరణానికి తగినంతగా బీమా చేయాలి;
- (f) రుణాలను తిరిగి చెల్లించని షరతులలో, పరస్పర విరుద్ధప్రయోజనాల ప్రసక్తి లేకుండా రుణగ్రహీతకు తగినంత ముందుగా నోటీసు ఇచ్చి పారదర్శకంగా వేలం ప్రక్రియను నిర్వహించాలి;
- (g) కనీసం రెండు వార్తాపత్రికల్లో, ఒకటి ప్రాంతీయ భాషా పత్రిక మరియు మరొకటి జాతీయ పత్రికలో, ప్రకటనలు జారీ చేసి ప్రజలకు వేలం గురించి తెలియజేయాలి;
- (h) తనఖా ఉంచిన బంగారాన్ని బోర్డు ఆమోదించిన వేలంపాటదార్ల ద్వారా మాత్రమే వేలం వేయబడుతుంది;

(i) సమీకరణ, అమలు మరియు అనుమతులకు సంబంధించిన విధులను వేరుపరచడంతో పాటు మోసాల విషయంలో వ్యవహరించేందుకు సంబంధించిన సిస్టమ్లు మరియు ప్రక్రియలు కూడా పాలీసీలో ఉంటాయి

(ii) వేలం ప్రక్రియ వివరాలను కూడా రుణ ఒప్పందంలో తెలియజేయాలి.

(iii) అన్ని శాఖల్లోనూ డాక్యుమెంటేషన్ ప్రామాణీకరించబడాలి.

(iv) కేవలం 2-3 నిమిషాల్లోనే రుణాలు పొందవచ్చుంటూ డీఎంఐ తప్పుదారి పట్టించే ప్రకటనలు ఇవ్వదు.

7. వాహనాల ఫైనాన్సింగ్కు అదనపు నిబంధనలు, వర్తించే పక్షంలో:

డీఎంఐ, ప్రస్తుతం వాహన రుణాలు వాహన రుణాలు ఇవ్వడం లేదు. అయితే, భవిష్యత్లో నేరుగా లేదా మధ్యవర్తుల (ఇంటర్మీడియరీలు) ద్వారా వాహన రుణాలు ఇచ్చే అవకాశం ఉంది. అలాంటి సందర్భంలో ఆర్బీఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్లో నిర్దేశించినట్లుగా కింది అంశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ నడుచుకుంటుంది:

(i) రుణగ్రహీతతో కుదుర్చుకున్న రుణ ఒప్పందంలో అంతర్గతంగా స్వాధీనం చేసుకునే క్లాజ్ను డీఎంఐ కలిగి ఉంటుంది, ఇది తప్పనిసరిగా చట్టప్రకారం అమలు చేయబడేదిగా ఉండాలి.

(ii) రుణ ఒప్పందానికి సంబంధించిన నియమ నిబంధనల్లో దిగువ వాటిలో పారదర్శకత ఉండేలా డీఎంఐ చూస్తుంది:

- a. స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు సమయం;
- b. ఏ పరిస్థితుల్లో నోటీసు సమయాన్ని రద్దు చేస్తారు;
- c. సెక్యూరిటీ/వాహనాన్ని స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ;
- d. ఆస్తి/వాహనాన్ని అమ్మడం/వేలం వేయడానికి ముందు రుణాన్ని చెల్లించమని రుణగ్రహీతకు చివరి అవకాశం కల్పించడం;
- e. స్వాధీనం చేసుకున్న వాహనాన్ని తిరిగి అందించేందుకు అనుసరించే ప్రక్రియ; మరియు
- f. ఆస్తి/వాహనాన్ని అమ్మడం/వేలానికి సంబంధించిన ప్రక్రియ.

8. ఎన్బీఎఫ్సీ - మైక్రో ఫైనాన్స్ సంస్థలు (ఎన్బీఎఫ్సీ-ఎంఎఫ్ఐ) మరియు మైక్రో ఫైనాన్స్ రుణాలు:

ఎన్బీఎఫ్సీ - ఎంఎఫ్ఐ కార్యకలాపాలను డీఎంఐ చేపట్టదు కాబట్టి అటువంటి మార్గదర్శకాలు కంపెనీకి వర్తించవు. నెలకు స్థూల కుటుంబ ఆదాయం రూ. 25,000కు పైబడి ఉన్న వ్యక్తులకే కంపెనీ రుణాలు ఆఫర్ చేస్తుంది. కాబట్టి 2022 మార్చి 14 తేదీ నాటి 2022 మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (రెగ్యులేటరీ ప్రీమివర్క్ ఫర్ మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్స్) ఆదేశాలు ("మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ ఆఫ్ మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్స్") కంపెనీకి వర్తించవు.

9. నెలకు రూ. 25,000/- కన్నా తక్కువ స్థూల కుటుంబ ఆదాయం ఉన్న వారికి అన్సెక్యూర్డ్ రుణాలను డీఎంఐ ఇవ్వదలచుకున్న పక్షంలో, మైక్రో ఫైనాన్స్ రుణాలపై మాస్టర్ డైరెక్షన్సును డీఎంఐ పాటిస్తుంది.

10. ఎఫ్పీసీ సమీక్ష:

ఈ ఎఫ్పీసీని బోర్డు ఆమోదంతో సవరించవచ్చు లేదా మార్చవచ్చు. వార్షిక ప్రాతిపదికన ఈ ఎఫ్పీసీని బోర్డు సమీక్షిస్తుంది. ఆర్బీఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్సులో సవరణలు లేదా కంపెనీ స్థాయిలో ఏదైనా మార్పు చోటుచేసుకుంటే తగిన మార్పులను ఎఫ్పీసీలో చేర్చి దానికి బోర్డు ఆమోదం తీసుకోవాలి.

ఈ ఎఫ్పీసీలో పొందుపరచిన దానితో నిమిత్తం లేకుండా, అమల్లో ఉన్న శాసనాలు, నియమాలు, నిబంధనలు, చట్టాలు లేదా వాటిలో మార్పులు లేదా కొత్త వర్తించే చట్టాలను అతిక్రమించేలా ఎఫ్పీసీ నిబంధనలు ఉన్నట్లు అయితే అట్టి చట్టాలు, శాసనాలు, నియమాలు, నిబంధనలు లేదా నియంత్రణాలే చెల్లుబాటు అవుతాయి.

ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం

(A) ముఖ్యమైన పారామితులు:

కంపెనీ అమలు చేసే ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం (జీఆర్ఎం)లోని కొన్ని ముఖ్యమైన పారామితులు ఇవి:

- (i) కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు/వివాదాలు/సందేహాలను నిర్దేశిత సమయంలోపు పరిష్కరించడం.
- (ii) కస్టమర్లు ఫిర్యాదులు/వివాదాలు/సందేహాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా పరిష్కరించేలా చూడటం.
- (iii) ఫిర్యాదులను వేగవంతంగా చేపట్టి, కంపెనీ వాటిని సత్వరం పరిష్కరిస్తుంది. నిర్దేశిత సమయంలోపు అది పరిష్కరించబడకపోయినా లేదా దాన్ని పరిష్కరించడం సాధ్యం కాకపోయినా, అప్పుడు ఆ విషయాన్ని కస్టమర్కు వీలైనంత తొందరగా తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

జీఆర్ఎంకు సంబంధించిన కమ్యూనికేషన్ అంతా లిఖితపూర్వకంగా ఉంటుంది.

(B) డీఎంఐలో అంతర్గతంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి మార్గాలు, పైస్థాయికి తెలియజేయడం, సమయ వ్యవధులు, e-KYC(UIDAI):

టర్మ్ రుణాలు మరియు అత్యంత సంపన్న వ్యక్తులకు (హెచ్ఎన్ఐ) షేర్లపై ఆఫర్ చేసే రుణాలతో సహా వినియోగ/వ్యక్తిగత రుణాలను (వినియోగ రుణాలు, ఎలక్ట్రిక్ వాహన రుణాలు, సెక్యూరిటీలపై రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు మరియు ఎంఎస్ఎంఈ రుణాలు) అలాగే కార్పొరేట్ రుణాలు (స్థిరాస్తి, స్థిరాస్తియేతర)గా పేర్కొనబడే వివిధ వ్యాపారాలను డీఎంఐ నిర్వహిస్తుంది. మరియు e-KYC (UIDAI KUA) ప్రక్రియ, కస్టమర్ శ్రేణి, సందేహాలు/విచారణ వేర్వేరుగా ఉంటాయి కాబట్టి ప్రతీ వ్యాపార శ్రేణికి సంబంధించి ప్రత్యేక పైస్థాయి స్వరూపాలు, సమయ వ్యవధులను కంపెనీ నిర్ణయించింది.

1. కస్టమర్ల ఫిర్యాదుల నమోదుకు మార్గాలు: వినియోగదారు/రిటైల్ లోన్స్:

టర్మ్ రుణాలు మరియు షేర్లపై రుణాలతో సహా వినియోగ/రిటైల్ రుణాల కోసం (ఇందులో వినియోగ రుణాలు, ఎలక్ట్రిక్ వాహన రుణాలు, సెక్యూరిటీలపై రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు, ఎంఎస్ఎంఈ రుణాలు ఉంటాయి), అలాగే వ్యక్తులకు రుణాల కోసం (ఇందులో టర్మ్ రుణాలు మరియు షేర్లపై రుణాలు ఉంటాయి), దిగువ పేర్కొన్న మార్గాల ద్వారా కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులు/సందేహాలు/విచారణలను నమోదు చేయవచ్చు:

- a. **వాయిస్ సపోర్ట్** - కస్టమర్లు మా కస్టమర్ కైడిట్ కస్టమర్ కేర్ నెంబర్ **08064-807-777**ను సోమవారం నుంచి శనివారం వరకు ఉదయం 9 గంటల నుంచి రాత్రి 8 గంటల మధ్యన సంప్రదించవచ్చు.

- b. ఈమెయిల్ సపోర్ట్ - customer care@dmifinance.inకు (మీ లోన్ అకౌంట్ నెంబర్, కాంటాక్ట్ నెంబర్ ఈమెయిల్ పేర్కొనండి) రాయండి. మెయిల్ అందుకున్నట్టుగా కస్టమర్ కు వెంటనే ఆటోమ్యాటిక్ జవాబు వస్తుంది, 3 వ్యాపార దినాల్లోపు మా బృందం నుంచి మీరు స్పందనను అందుకుంటారు, అయితే స్పందించడం/సమాధానం ఇవ్వడంలో కొన్నిసార్లు ఎక్కువ సమయం కూడా పట్టవచ్చు.

(2) కంపెనీలో అంతర్గతంగా పైస్థాయికి తీసుకెళ్లడం:

- a) **లెవల్ 1:** కస్టమర్ కేర్ టీమ్ స్పందనతో సంతృప్తి చెందని కస్టమర్లు తమ విషయాన్ని grievance@dmifinance.inకు తెలియజేయవచ్చు. సందేహం/వివాదం/ఫిర్యాదును బట్టి లిఖితపూర్వక సమాధానం/పరిష్కారం కస్టమర్ కు వారు కంపెనీతో రిజిస్టర్ చేసుకున్న ఈమెయిల్ ఐడీకి 105 వ్యాపార దినాల్లో పంపించబడుతుంది.

- b) **లెవల్ 2:** లెవల్ 1 స్పందనతో సంతృప్తి చెందని కస్టమర్ తమ సందేహం/వివాదం/ఫిర్యాదును దిగువ పేర్కొన్న వారి దృష్టికి తీసుకురావచ్చు:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు (వినియోగ రుణాలు)	Mr. ఆశిష్ సరీన్ సీనియర్ వైస్ ప్రెసిడెంట్ - కస్టమర్ సర్వీస్ ఎక్స్ ప్రెస్ బిల్డింగ్, 3వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జఫర్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ- 110002
కాంటాక్ట్ నంబరు	011-41204444
ఈమెయిల్ అడ్రెస్	head.services@dmifinance.in

(3) కార్పొరేట్ లోస్స్

కార్పొరేట్ ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులు, సూచనల కోసం ఒక ప్రత్యేకమైన ఈమెయిల్ అడ్రెస్ dmi@dmifinance.inను డీఎంఐ ఏర్పాటు చేసింది. సదురు ఫిర్యాదు/సందేహాన్ని అందుకున్న నాటి నుంచి 15 వ్యాపార దినాల్లో పరిష్కరించడం జరుగుతుంది.

(C) జీఆర్ఎం ప్రదర్శన

కస్టమర్ల ప్రయోజనార్థం జీఆర్ఎంను అన్ని కార్యాలయ ప్రాంగణాల్లో కంపెనీ ప్రదర్శిస్తోంది. దిగువ పేర్కొన్న లింక్ ద్వారా కూడా కస్టమర్లు జీఆర్ఎంను యాక్సెస్ చేయవచ్చు: <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html>

అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్లోని ప్రత్యేక అంశాలు మరియు వాటిని డీఎంఐ పాటించడం

(A) ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ఈ స్కీమ్ ప్రకారం అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియ:

(1) ఫిర్యాదులకు కారణాలు- కంపెనీపరమైన ఏ చర్య వల్లనైనా సేవల్లో లోపాలు తలెత్తి సమస్య వచ్చినప్పుడు ఏ కస్టమర్ అయినా అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ కింద ("స్కీమ్"గా కూడా వ్యవహరించబడుతుంది) వ్యక్తిగతంగా లేదా తాము ధృవీకరించిన అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు నమోదు చేయవచ్చు.

(2) ఫిర్యాదు నిలబడకపోవడానికి కారణాలు

(a) ఈ కింది సందర్భాల్లో స్కీమ్ కింద సేవా లోపాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు నిలబడవు:

- (i) కంపెనీ యొక్క వాణిజ్యపరమైన తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
- (ii) అవుట్సోర్సింగ్ కాంట్రాక్టుకు సంబంధించి వెండారు మరియు కంపెనీ మధ్య వివాదం;
- (iii) అంబుడ్స్మన్ ను నేరుగా సంబోధిస్తూ చేయని ఫిర్యాదు;
- (iv) కంపెనీ యాజమాన్యం లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్లపై సాధారణ ఫిర్యాదులు;
- (v) న్యాయబద్ధమైన లేదా చట్టబద్ధమైన అధారితీ ఆదేశాల మేరకు కంపెనీ అప్పటికే చర్యలు ప్రారంభించిన వివాదం;
- (vi) ఆర్బీఐ నియంత్రణ పరిధిలో లేని సర్వీసు;
- (vii) నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం;
- (viii) కంపెనీ ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధాలపరమైన వివాదం.

(b) ఈ కింది సందర్భాల్లో తప్ప స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదు వర్తించదు

- (i) ఫిర్యాదిదారు స్కీము కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందుగా కంపెనీకి రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసి ఉండాలి మరియు-
 - (a) ఫిర్యాదును కంపెనీ పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించి ఉండాలి, మరియు సదరు సమాధానంతో ఫిర్యాదిదారు సంతృప్తి చెందకపోయి ఉండాలి; లేదా కంపెనీకి ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత 30 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదిదారుకు ఎటువంటి సమాధానం అందలేదు; మరియు
 - (b) కంపెనీ నుంచి ఫిర్యాదిదారుకు సమాధానం వచ్చిన ఏడాది వ్యవధిలోగా అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదిదారు ఫిర్యాదు చేసినప్పుడు, లేదా సమాధానం లభించనప్పుడు ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుంచి ఒక ఏడాది మరియు 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదు చేయబడాలి.

- (ii) ఫిర్యాదు అనేది ఇప్పటికే కింది సందర్భాల్లో చర్య తీసుకొనబడిన కారణానికే సంబంధించినది కానప్పుడు -
- (a) అదే ఫిర్యాదిదారు నుంచి వచ్చినా రాకపోయినా లేక ఒకరు లేదా అంతకు మించిన ఫిర్యాదిదారుల నుంచి వచ్చినదైనా, లేక ఒకరు లేదా అంతకుమించి సంబంధిత పార్టీల నుంచి వచ్చిన ఫిర్యాదు అంబుడ్స్మన్ వద్ద పెండింగ్లో ఉన్నా లేదా సెటిల్ చేయబడినా లేదా ఉచితానుచితాల ప్రకారం అంబుడ్స్మన్ ద్వారా తగు రీతిలో డీల్ చేయబడినదైనా;
- (b) అదే ఫిర్యాదిదారు నుంచి వచ్చినా రాకపోయినా లేక ఒకరు లేదా అంతకు మించిన ఫిర్యాదిదారుల నుంచి వచ్చినదైనా, లేక ఒకరు లేదా అంతకుమించి సంబంధిత పార్టీల నుంచి వచ్చిన ఫిర్యాదు ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిటీటర్ లేదా ఇతరత్రా మరేదైనా ఫోరమ్ లేదా అధారిటీ వద్ద పెండింగ్లో ఉన్నది; లేదా ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యునల్ లేదా ఆర్బిటీటర్ లేదా ఇతరత్రా ఏదైనా ఫోరమ్ లేదా అధారిటీ చేత సెటిల్ చేయబడినది లేదా ఉచితానుచితాల ఆధారంగా డీల్ చేయబడినది;
- (iii) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగపూరితమైనది లేక నిష్ప్రయోజనకరమైనది లేదా చికాకుపెట్టించే స్వభావంతో కూడుకున్నది కాకూడదు;
- (iv) లిమిటేషన్ యాక్ట్, 1963 కింద సదరు క్లెయిమ్ల కోసం నిర్దేశించిన కాల వ్యవధి ముగియడానికి ముందే కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేయబడి ఉండాలి;
- (v) స్కీమ్లోని క్లాజ్ 11లో నిర్దేశించిన విధంగా ఫిర్యాదిదారు పూర్తి సమాచారం పొందుపర్చాలి;
- (vi) అడ్వకేట్ స్వయంగా బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప, అడ్వకేట్ మినహా, ఫిర్యాదిదారు వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడి ఉండాలి.

వివరణ 1: సబ్-క్లాజు (2)(a) అవసరాల కోసం, ఫిర్యాదు చేసినట్లుగా ఫిర్యాదిదారు రుజువును సమర్పించగలిగే ఇతరత్రా మార్గాల ద్వారా చేయబడిన ఫిర్యాదులు 'రాతపూర్వక ఫిర్యాదు' పరిధిలోకి వస్తాయి.

వివరణ 2: సబ్-క్లాజు (2)(b)(ii) అవసరాల కోసం, ఒకే తరహా చర్య అవసరమైన దానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదు విషయంలో క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్స్ పెండింగ్లో ఉండకూడదు లేదా కోర్టు లేదా ట్రిబ్యునల్ నిర్ణయం తీసుకుని ఉండకూడదు లేదా క్రిమినల్ నెరం కింద పోలీసు విచారణ ప్రారంభించి ఉండకూడదు.

(3) ఫిర్యాదుల నమోదుకు సంబంధించిన ప్రక్రియ:

- (a) సదరు అవసరం కోసం రూపొందించిన పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఫిర్యాదును ఆన్లైన్లో నమోదు చేయవచ్చు.
- (b) CRPC@rbi.org.inకు ఈమెయిల్ చేయడం ద్వారా ఎలక్ట్రానిక్ విధానంలో లేదా సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సీఆర్పీసీ), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్-160 017కి భౌతికంగా పంపడం ద్వారా కూడా ఫిర్యాదును సమర్పించవచ్చు.

- (c) ఫిర్యాదును భౌతిక రూపంలో సమర్పించిన పక్షంలో, దానిపై ఫిర్యాదిదారు లేదా అధీకృత ప్రతినిధి సంతకం తప్పనిసరిగా ఉండాలి. **అనుబంధం-01**లో నిర్దేశించిన ఫార్మాట్‌లో మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ సూచించిన సమాచారాన్ని పొందుపర్చి ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక రూపంలో సమర్పించాలి.
- (d) అదనంగా, టోల్-ఫ్రీ నంబర్ - 14448 (9:30 am నుండి 5:15 pm వరకు)తో ఒక కాంటాక్ట్ సెంటర్ కూడా హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషల్లో తొలుత అందుబాటులోకి వస్తోంది మరియు ఇది క్రమంగా ఇతర భారతీయ భాషల్లో కూడా అందుబాటులోకి తీసుకురాబడుతుంది. ఆర్బీబి ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం గురించిన సమాచారం/వివరణలను కాంటాక్ట్ సెంటర్ అందిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదును నమోదు చేయడంలో ఫిర్యాదిదార్లకు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

(B) స్కీమ్ కింద పరిష్కారం మరియు అవార్డు / తిరస్కరణ

(1) ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

a) అంబుడ్స్మన్

- (a) ఫెసిటిటీషన్ లేదా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదిదారు మరియు కంపెనీకి మధ్య గల ఫిర్యాదును పరిష్కరించడాన్ని ప్రోత్సహించేందుకు డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ ప్రయత్నిస్తారు.
- (b) అంబుడ్స్మన్ ఎదుట ప్రొసీడింగ్స్ స్వాభావికంగా సారాంశ ఆధారితమైనవిగా ఉంటాయి మరియు సాక్ష్యానికి సంబంధించి ఎటువంటి నియమాలకు కట్టుబడి ఉండవు. ఫిర్యాదుకు సంబంధించి ఏ పక్షాన్ని అయినా అంబుడ్స్మన్ విచారణ చేసి, వారి స్టేట్‌మెంట్‌ను నమోదు చేస్తారు.
- (c) ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత, పరిష్కారం కోసం 15 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదులో పేర్కొన్న వాదనలకు సమాధానంగా తన రాతపూర్వక వెర్షన్‌ను అంబుడ్స్మన్‌కు కంపెనీ సమర్పించాలి, దానికి ప్రాతిపదికగా గల పత్రాల కాపీలను జతపరచాలి. కంపెనీ రాతపూర్వకంగా అభ్యర్థిస్తే, దానితో అంబుడ్స్మన్ సంతృప్తి చెందితే, రాతపూర్వక వెర్షన్‌ను మరియు పత్రాలను సమర్పించేందుకు అర్హమని భావించిన పక్షంలో అంబుడ్స్మన్‌న విచక్షణ మేరకు మరికొస్త సమయం ఇవ్వచ్చు.
- (d) ఒకవేళ కంపెనీ నిర్దేశిత సమయంలో తన రాతపూర్వక వెర్షన్‌ను మరియు పత్రాలను సమర్పించడాన్ని విస్మరించినా లేదా సమర్పించడంలో విఫలమైన సందర్భంలో, రికార్డుల్లో ఉన్న ఆధారాలను బట్టి అంబుడ్స్మన్ ఎక్స్-పార్టీగా ముందుకు కొనసాగవచ్చు మరియు తగు ఆదేశాలు జారీ ఇవ్వచ్చు లేదా అవార్డు జారీ చేయవచ్చు. నిర్దేశిత గడువులోగా స్పందించనందున లేదా అభ్యర్థించిన సమాచారాన్ని సమర్పించకపోయినందున అవార్డు విషయంలో అప్పీలుకు వెళ్లేందుకు కంపెనీకి ఎటువంటి అధికారమూ ఉండదు.
- (e) సందర్భోచితంగా మరియు ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన విధంగా ఒక పార్టీ దాఖలు చేసిన రాతపూర్వక వెర్షన్ లేదా సమాధానం లేదా పత్రాలు రెండో పార్టీకి కూడా అందేలా అంబుడ్స్మన్/ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ చూడాలి మరియు తగు ప్రక్రియను పాటించాలి మరియు సముచితమైనదని భావించిన పక్షంలో అదనపు సమయం ఇవ్వాలి.

- (f) ఒకవేళ పెసిలిటేషన్ ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోయిన పక్షంలో, కంపెనీ అధికారులతో కలిసి ఫిర్యాదిదారును కలవడం సహా రాజీ మార్గం లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి సముచితమైనవిగా భావించే తగు చర్యలను ప్రారంభించవచ్చు.
- (g) ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన పార్టీలు వివాద పరిష్కార విషయంలో సందర్భానుసారంగా అంబుడ్స్మన్ / డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ కు సదుద్దేశంతో సహకరించాలి మరియు నిర్దేశిత సమయంలోగా ఏదైనా ఆధారం మరియు ఇతరత్రా సంబంధిత పత్రాలను దాఖలు చేయాలని ఆదేశిస్తే పాటించాలి.
- (h) రెండు పక్షాల మధ్య ఫిర్యాదుకు సంబంధించి సామరస్యపూర్వకమైన పరిష్కారం కుదిరిన పక్షంలో అదే విషయం రెండు పార్టీల సంతకాలతో రికార్డు చేయబడాలి మరియు ఆ తర్వాత నిర్దేశిత సమయంలోగా నియమాలను పాటించాల్సిందిగా పార్టీలను ఆదేశిస్తూ సెటిల్మెంట్ నియమాలకు లోబడి సెటిల్మెంట్ కుదిరిన వాస్తవాన్ని రికార్డు చేయాలి.
- (i) ఈ కింది సందర్భాల్లో ఫిర్యాదు పరిష్కారమైనట్లుగా పరిగణించబడుతుంది:
- (i) అంబుడ్స్మన్ జోక్యం చేసుకున్న మీదట ఫిర్యాదిదారుతో కంపెనీ సెటిల్ చేసుకున్నప్పుడు; లేదా
- (ii) ఫిర్యాదు పరిష్కారమైన తీరు, పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందంటూ ఫిర్యాదిదారు రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా మార్గంలో (ఇది రికార్డు చేయబడవచ్చు) అంగీకరించినప్పుడు; లేదా
- (iii) ఫిర్యాదును ఫిర్యాదిదారు స్వచ్ఛందంగా ఉపసంహరించుకున్నప్పుడు.

(2) అంబుడ్స్మన్ తీర్పు:

- (a) ఫిర్యాదును తిరస్కరిస్తే తప్ప, ఈ కింది సందర్భాల్లో అంబుడ్స్మన్ తీర్పును జారీ చేయొచ్చు:
- (i) స్కీమ్ ప్రకారం పత్రాలు/సమాచారం అందించనప్పుడు; లేదా
- (ii) అందించిన రికార్డుల ఆధారంగా స్కీమ్ కింద వివాదం పరిష్కరించబడనప్పుడు, మరియు ఇరు పార్టీల వాదనలు వినేందుకు సముచిత అవకాశాలు ఇచ్చినప్పుడు.

- (b) సముచిత కారణాలతో తీర్పును ఇచ్చే ముందు, అంబుడ్స్మన్ అదనంగా, బ్యాంకింగ్ చట్టం మరియు ప్రాక్టీస్ సూత్రాలు, ఆర్బీఐ తరచుగా జారీ చేసే ఆదేశాలు, సూచనలు మరియు మార్గదర్శకాలతో పాటు సందర్భోచితమైన ఇతర అంశాలను కూడా పరిగణనలోకి తీసుకుంటారు.
- (c) ఫిర్యాదిదారుకు ఏదైనా నష్టం కలిగిన పక్షంలో పరిహారం కింద కంపెనీ ఏదైనా మొత్తాన్ని చెల్లించాల్సి ఉంటే దానికి అదనంగా లేదా ఇతరత్రా కంపెనీపరంగా నిర్వర్తించాల్సిన బాధ్యతలకు సంబంధించి ఏవైనా ఆదేశాలు ఉంటే మిగతా అంశాలతో పాటు వాటిని తీర్పులో పొందుపర్చాలి.
- (d) ఫిర్యాదిదారుకు వాటిల్లిన పర్యవసాన నష్టానికి మించిన మొత్తాన్ని లేదా రూ. 20 లక్షలకు (ఏది తక్కువైతే అది) మించిన మొత్తాన్ని పరిహారం కింద చెల్లించాలంటూ తీర్పునిచ్చేందుకు అంబుడ్స్మన్ కు అధికారాలు ఉండవు. వివాదంలో ఇమిడి ఉన్న మొత్తానికి మాత్రమే అంబుడ్స్మన్ పరిహారం ఇవ్వాలంటూ తీర్పునివ్వగలరు.
- (e) ఫిర్యాదిదారు నష్టపోయిన సమయం, చేసిన వ్యయాలు, ఫిర్యాదిదారు అనుభవించిన వేధింపు మరియు మానసిక వేదనను పరిగణనలోకి తీసుకుని అంబుడ్స్మన్ రూ. 1 లక్షకు మించకుండా ఫిర్యాదిదారుకు పరిహారం ఇవ్వాలని కూడా తీర్పునివ్వచ్చు.
- (f) తీర్పు కాపీ ఫిర్యాదిదారుకు మరియు కంపెనీకి పంపబడాలి.
- (g) తీర్పు కాపీ అందిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా క్లెయిమ్ పూర్తి మరియు తుది సెటిల్మెంట్ కి సంబంధించి తీర్పును తాను అంగీకరిస్తున్నట్లుగా కంపెనీకి ఫిర్యాదిదారు లెటర్ ఆఫ్ యాక్సెప్టెన్స్ అందిస్తే తప్ప, జారీ చేసిన తీర్పు గడువు ముగిసిపోతుంది మరియు ప్రభావరహితమైనదిగా మారుతుంది.
- ఒకవేళ ఫిర్యాదిదారు అప్పీలు దాఖలు చేస్తే అటువంటి అంగీకారపత్రాన్ని సమర్పించాల్సిన అవసరం ఉండదు.*
- (h) ఫిర్యాదిదారు అప్పీలుకు వెళ్లాలని భావిస్తే తప్ప, ఫిర్యాదిదారు నుంచి అంగీకార పత్రం అందుకున్న 30 రోజుల్లోగా తీర్పును కంపెనీ పాటించాలి మరియు ఆ విషయాన్ని అంబుడ్స్మన్ కు తెలియజేయాలి.

(3) ఫిర్యాదు తిరస్కరణ:

- (a) వచ్చిన ఫిర్యాదు ఈ కింది విధమైనదిగా అనిపించిన పక్షంలో డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ లేదా అంబుడ్స్మన్ సదరు ఫిర్యాదును ఏ దశలోనైనా తిరస్కరించవచ్చు:
- (i) స్కీమ్ కింద నిలబడదగినది కానప్పుడు; లేదా
- (ii) సిఫార్సులు చేసే విధంగా లేదా మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణ కోరుతున్న విధంగా ఉన్నప్పుడు.
- (b) ఈ కింది సందర్భాల్లో ఫిర్యాదును ఏ దశలోనైనా అంబుడ్స్మన్ తిరస్కరించవచ్చు:
- (i) సేవలో లోపమేదీ లేదని తాను అభిప్రాయపడినప్పుడు; లేదా
- (ii) కోరుతున్న పర్యవసాన నష్టపరిహారాన్ని ప్రకటించడమనేది క్లాజ్ 8(2)లో నిర్దేశించిన విధంగా అంబుడ్స్మన్ అధికార పరిధికి మించి ఉన్నప్పుడు; లేదా
- (iii) ఫిర్యాదును ఫిర్యాదిదారు సముచితంగా మదింపు చేయనప్పుడు; లేదా

(iv) ఫిర్యాదుకు తగినంత కారణం లేనప్పుడు; లేదా

(v) ఫిర్యాదుకు సంబంధించి సవివరమైన డాక్యుమెంటరీ మరియు మౌఖిక ఆధారాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాల్సి ఉన్నప్పుడు మరియు అట్టి ఫిర్యాదుపై తీర్పునకు సంబంధించి అంబుడ్స్మన్ ఎదుట ప్రొసీడింగ్స్ సరి కానప్పుడు; లేదా

(vi) ఫిర్యాదిదారుకు ఎటువంటి ఆర్థిక నష్టం లేదా ధ్వంసం, లేదా అసౌకర్యం కలగలేదని అంబుడ్స్మన్ అభిప్రాయపడినప్పుడు.

(c) **అపీల్ అధారితీకి అపీల్ చేసుకోవడం:**

(1) స్కీమ్ కింద పత్రాలు / సమాచారం ఇవ్వకపోవడం వల్ల జారీ అయిన తీర్పును అప్పీలు చేసుకునేందుకు కంపెనీకి ఎటువంటి హక్కు ఉండదు.

(2) స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదును ముగించినా లేదా వచ్చిన తీర్పు విషయంలో తనకు సంతృప్తి కలగకపోయినా, తీర్పు లేదా ఫిర్యాదును ముగించిన సమాచారం తనకు అందిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా అపీల్ అధారితీకి కంపెనీ అపీల్ చేసుకోవచ్చు.

(a) కంపెనీ అప్పీలు చేయదలచుకున్న పక్షంలో, ఫిర్యాదిదారు నుంచి తీర్పు అంగీకార పత్రం కంపెనీకి అందిన తేదీ నుంచి అప్పీలు చేయడానికి సంబంధించిన 30 రోజుల వ్యవధి ప్రారంభమవుతుంది:

(b) అలాగే చైర్మన్ లేదా మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ / చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ లేదా వారి గైర్జారీలో సమాన హోదా గల ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్/అధికారి నుంచి ముందస్తుగా అనుమతి తీసుకున్న తర్వాత మాత్రమే కంపెనీ అప్పీలు దాఖలు చేయాల్సి ఉంటుంది.

(c) నిర్దిష్ట కాల వ్యవధిలోగా కంపెనీ అప్పీలు దాఖలు చేయకపోవడానికి తగినంత కారణం ఉందని అపీల్ అధారితీ సంతృప్తి చెందిన పక్షంలో, ఆయన మరో 30 రోజులకు మించకుండా అదనపు సమయం ఇవ్వొచ్చు.

(3) తీర్పుపై లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణపై అసంతృప్తి చెందిన ఫిర్యాదిదారు, తీర్పు లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడిన సమాచారం తన చేతికి అందిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా అపీల్ అధారితీకి, అంటే, స్కీమ్ ను నిర్వహిస్తున్న ఆర్బీఐ విభాగపు ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ ఇన్చార్జ్ కి అప్పీలు చేసుకోవచ్చు.

నిర్దిష్ట కాలవ్యవధిలోగా ఫిర్యాదిదారు అప్పీలు దాఖలు చేయకపోవడానికి తగినంత కారణం ఉందని అపీల్ అధారితీ సంతృప్తి చెందిన పక్షంలో, ఆయన మరో 30 రోజులకు మించకుండా అదనపు సమయం ఇవ్వొచ్చు.

(4) అప్పీలును అపీల్ అధారితీ యొక్క సెక్రటరీయట్ స్కూటిని చేసి ప్రాసెస్ చేస్తుంది.

(5) పార్టీలు తమ వాదనలు వినిపించేందుకు సముచిత సమయం ఇచ్చిన తర్వాత అపీల్ అధారితీ కింది విధంగా చేయొచ్చు:

(a) అప్పీలును డిస్మిస్ చేయడం; లేదా

(b) అప్పీలును అనుమతించి, తీర్పును లేదా అంబుడ్స్మన్ ఆదేశాలను పక్కన పెట్టడం; లేదా

(c) అపీల్ అధారితీ సముచితంగా లేదా అవసరమని భావించిన ఆదేశాలకు అనుగుణంగా విషయాన్ని మరోసారి పరిశీలించాల్సిందిగా అంబుడ్స్మన్ కు రిమాండ్ చేయడం; లేదా

(d) అంబుడ్స్మన్ ఆదేశాలను లేదా తీర్పును సవరించడం లేదా అంబుడ్స్మన్ ఆదేశాలు లేదా తీర్పు సవరించబడే విధంగా అవసరమైన ఆదేశాలను జారీ చేయడం; లేదా

(e) సరైనదిగా భావించే ఇతరత్రా మరే ఆదేశాన్ని అయినా జారీ చేయడం.

(6) సందర్భాన్ని బట్టి అంబుడ్స్మన్ జారీ చేసిన తీర్పు లేదా స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదును తిరస్కరించడానికి సమానంగా అపీల్ అధికారి జారీ చేసే ఆదేశాల ప్రభావం ఉంటుంది.

(7) సమాచార ప్రదర్శన

- ఖాతాదారుల ప్రయోజనార్థం తన శాఖలు/ఎక్కడైతే తన వ్యాపార లావాదేవీలు జరుగుతాయో ఆ ప్రాంతాల్లో నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు, సంప్రదించేందుకు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నెంబర్లు, ఈమెయిల్ అడ్రస్) అలాగే ఖాతాదారులు ఎవరినైతే సంప్రదించవచ్చు ఆ అంబుడ్స్మన్ సంప్రదింపు వివరాలు కనిపించేలా కంపెనీ ప్రదర్శించాలి.
- ఆర్బీఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్లో అందించిన విధంగా ఈ స్కీమ్ ముఖ్యాంశాలను (ఇంగ్లీష్, హిందీ, ప్రాంతీయ భాష) ఆఫీసులు, బ్రాంచీలలో వాటిని సందర్శించి ఏ వ్యక్తికైనా సులభంగా ఆ సమాచారం అందుబాటులో ఉండేలా ప్రదర్శించాలి.
- పైన పేర్కొన్న వివరాలు అంటే (a) మరియు (b) లో ఉన్న వాటితో సహా ఈ స్కీమ్ కాపీని కంపెనీ వెబ్సైట్లో ప్రముఖంగా కనిపించేలా ప్రదర్శించాలి.

(d) ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ("పీఎన్ఓ"):

డీఎంఐకి వ్యతిరేకంగా దాఖలైన ఫిర్యాదుల విషయంలో తమకు ప్రాతినిధ్యం వహించేందుకు మరియు ఆర్బీఐ అంబుడ్స్మన్ కు సమాచారం సమర్పించేందుకు డీఎంఐ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ (పీఎన్ఓ) ను నియమించింది. పీఎన్ఓ వివరాలు ఈ కింది విధంగా ఉన్నాయి:

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు	Mr. ఆశీష్ సరీన్ సీనియర్ వైస్ ప్రెసిడెంట్ - కస్టమర్ సర్వీస్ ఎక్స్ ప్రెస్ బిల్డింగ్, 3వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జఫర్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ- 110002
కాంటాక్ట్ నంబర్	011-41204444
ఈమెయిల్ అడ్రెస్	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

ఎస్బీఎఫ్సీ అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు ఫారమ్ (దాఖలు చేయాల్సినది)

[స్కీమ్లోని క్లాజ్ 11(2)]

(ఫిర్యాదిదారు నింపాల్సి ఉంటుంది)

అంబుడ్స్మన్ కు

మేడమ్/సర్,

విషయం: డీఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ కు చెందిన _____ (ట్రాంచ్ లేదా ఆఫీసు ప్రదేశం)పై ఫిర్యాదు

ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన వివరాలు ఇవి:

1. ఫిర్యాదుదారుని పేరు -
2. వయస్సు (సంవత్సరాలు):
3. లింగం:
4. ఫిర్యాదుదారుని పూర్తి చిరునామా -

పిన్ కోడ్ -

ఈమెయిల్ (ఒకవేళ ఉంటే) -

ఫోన్ నంబర్. (ఒకవేళ ఉంటే) -

మొబైల్ నంబర్ -

5. ఫిర్యాదు ఎవరికి వ్యతిరేకంగా (పేరు, ట్రాంచ్ పూర్తి చిరునామా లేదా డీఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ఆఫీస్) -

పిన్ కోడ్ -

6. డీఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ తో సంబంధ స్వభావం/ ఖాతా నంబరు (ఏదైనా ఉంటే)

7. లావాదేవీ తేదీ మరియు వివరాలు, ఒకవేళ అందుబాటులో ఉంటే

(a) కంపెనీకి ఇప్పటికే ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదు చేసి ఉంటే ఆ తేదీ:

(దయచేసి ఆ ఫిర్యాదు కాపీని జత చేయండి)

(b) ఫిర్యాదీదారు ఏమైనా రిమైండర్‌ను పంపించారా?: అవును/లేదు
(దయచేసి రిమైండర్ కాపీని జత చేయండి)

8. దయచేసి వర్తించే బాక్స్‌ను టిక్ చేయండి (అవును/కాదు) - మీ ఫిర్యాదు ఒకవేళ:

(i)	న్యాయ విచారణలో ఉందా/ఆర్బిట్రేషన్ కింద ఉందా?	అవును	కాదు
(ii)	అడ్వకేట్ స్వయంగా బాధిత పార్టీ అయితే తప్ప, అడ్వకేట్ ద్వారా దాఖలు చేయబడిందా?	అవును	కాదు
(iii)	ఇప్పటికే ఇదే కారణంతో అంబుడ్స్‌మన్ విచారణ చేశారా లేదా చేసే ప్రక్రియ కొనసాగుతోందా?	అవును	కాదు
(iv)	కంపెనీ యొక్క యాజమాన్యం లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్‌లకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదు/ల స్వభావం కలిగినదా?	అవును	కాదు
(v)	నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం కారణంగా తలెత్తినదా?	అవును	కాదు
(vi)	యజమాని-ఉద్యోగి సంబంధం ముడిపడి ఉందా?	అవును	కాదు

9. ఫిర్యాదులోని విషయ వివరం

10. ఫిర్యాదు వివరాలు: (ఇక్కడ స్థలం సరిపోకపోతే దయచేసి వేరే పేజీ జతచేయండి)

11. ఫిర్యాదును కంపెనీ అందుకున్న తర్వాత నుంచి 30 రోజుల్లోగా దాన్నుంచి ఏదైనా సమాధానం లభించిందా? అవును/కాదు
(అవును అయితే, దయచేసి సమాధానం కాపీ జతచేయండి)

12. అంబుడ్స్‌మన్ నుంచి కోరుకుంటున్న ఉపశమనం (మీ క్లెయిమ్‌కు సబోర్డుగా ఏదైనా డాక్యుమెంట్ రుజువులు ఉంటే దయచేసి జతచేయండి)

13. ధన నష్టం పరిధి, ఏమైనా ఉంటే, పరిహారం రూపంలో ఫిర్యాదుదారు క్లెయిమ్ చేస్తున్నది
(దయచేసి ఈ స్కేమ్‌కు సంబంధించిన క్లాజులు 15 (4) & 15(5) చూడండి)

14. జత చేసిన డాక్యుమెంట్ల జాబితా:

15. డిక్లరేషన్:

i. ఫిర్యాదీదారు/లు అయిన నేను/ మేము ఇందుమూలంగా ప్రకటిస్తున్నది ఏమంటే:

a) పైన పొందుపరిచిన సమాచారం సరైనది; మరియు

b) పైన పేర్కొన్న వివరాలు మరియు దీంతో పాటు సమర్పించిన పత్రాల్లో నేను/మేము ఎటువంటి వాస్తవాన్ని దాచిపెట్టలేదు, తప్పుగా చూపలేదు.

- i. ఈ స్కీమ్‌లోని నిబంధనల ప్రకారం ఫిర్యాదును ఒక సంవత్సరం గడువు ముగియడానికి ముందే ఫైల్ చేయడం జరిగింది.

మీ విధేయులు,

(ఫిర్యాదుదారు / అధీకృత ప్రతినిధి సంతకం)

ఆధరైజేషన్

ఫిర్యాదుదారు ఒకవేళ అంబుడ్స్‌మన్ ముందు హాజరై తన వాదనలు వినిపించేందుకు తన తరపున ఎవరినైనా నామినేట్ చేయదలీస్తే దిగువ పేర్కొన్న డిక్లరేషన్ సమర్పించాల్సి ఉంటుంది.

నేను/మేము ఇందుమూలంగా శ్రీ/శ్రీమతి _____ ను నా/మా అధీకృత ప్రతినిధిగా నామినేట్ చేస్తున్నాము. వారి కాంటాక్ట్ వివరాలు కింద పొందుపరచబడ్డాయి.

పూర్తి చిరునామా:

పిన్ కోడ్:

ఫోన్ నం.:

ఈమెయిల్:

మొబైల్ నంబర్:

(ఫిర్యాదుదారుని సంతకం)
