

డీఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

యొక్క

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

**పాలసీ సారాంశం:**

<b>పాలసీ పేరు</b>	ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్
<b>మొదటి వెర్షన్ యొక్క ఆమోద తేదీ</b>	19 ఏప్రిల్ 2011
<b>సమీక్ష యొక్క ఆవర్తనం</b>	వార్షిక
<b>యజమాని/ కాంటాక్ట్</b>	కాంప్లయన్స్ డిపార్ట్ మెంట్
<b>ఆమోదించువారు</b>	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్

<b>సమీక్ష తేదీ</b>	<b>తదుపరి సమీక్ష తేదీ</b>	<b>వివరం /వ్యాఖ్యలు/మార్పులు</b>
3 సెప్టెంబర్ 2021	సెప్టెంబర్ 2022 లేదా అంతకు ముందు	వివిధ విభాగాల వార్షిక సమీక్ష మరియు సవరణ.
12 ఆగస్టు 2022	ఆగస్టు 2023 లేదా అంతకు ముందు	వార్షిక సమీక్ష.
14 నవంబర్ 2022	నవంబర్ 2023 లేదా అంతకు ముందు	కంపెనీ యొక్క రెగ్యులేటరీ నిబంధనలు/ చట్టాలు మరియు వ్యాపారంతో సాధారణ అమరిక.
22 మే 2024	మే 2024 లేదా అంతకు ముందు	కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి మార్గాలు సవరించబడ్డాయి.
3 నవంబర్ 2023	నవంబర్ 2024 లేదా అంతకు ముందు	కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి మార్గాలు సవరించబడ్డాయి.
16 మే 2024	మే 2025 లేదా అంతకు ముందు	వార్షిక సమీక్ష.

**1. ఉపోద్ఘాతం:**

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("ఆర్బిఐ") ("ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్") జారీ చేసిన మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కెల్ బెస్ట్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 కు అనుగుణంగా **డిఎంఐ పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ ("ఎఫ్ఐసి")** రూపొందించింది.

ఆర్ బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్ లోని చాప్టర్ VII (ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్) ప్రకారం, కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ ఉన్న నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు ("ఎన్ బిఎఫ్ సిలు") ఆర్ బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్ లో సూచించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ('ఎఫ్ పిసి') పై మార్గదర్శకాలను అవలంబించాల్సి ఉంటుంది. DMI, కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ కలిగిన NBFC కావడం వల్ల, లెండింగ్ బిజినెస్ కొరకు ఈ FPCని స్వీకరించింది. **కంపెనీ లోన్ వ్యాపారానికి వర్తించే విధంగా సెప్టెంబర్ 02, 2022 నాటి 'గ్రెడెన్స్ ఆన్ డిజిటల్ లెండింగ్' ("డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలు")** ద్వారా ఆర్బిఐ సూచించిన వివిధ బహిర్గత అవశ్యకతలను చేర్చడానికి ఎఫ్ఐసి ప్రయత్నిస్తుంది.

**2. ఉద్దేశ్యం మరియు దాని వర్తింపు:**

DMI తన కస్టమర్ లు/రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన మరియు పారదర్శక విధానాలను సాధించే ఆచరణల అమలు కొరకు FPCని స్వీకరించింది. కస్టమర్ లతో వ్యవహరించేటప్పుడు పాటించాల్సిన కనీస ప్రమాణాలను సెట్ చేయడం ద్వారా మంచి మరియు నిష్పాక్షిక పద్ధతులను ప్రోత్సహించాలని ఈ ఎఫ్ పి సి భావిస్తుంది. అంతేకాక, ఎఫ్ పి సి పారదర్శకతను పెంచడానికి కూడా ప్రయత్నిస్తుంది, తద్వారా కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు/ సేవల గురించి వినియోగదారులు మరింత మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోగలుగుతారు.

డిజిటల్ లెండింగ్, మార్కెటింగ్, లోన్ ఆరిజినేషన్, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్, కలెక్షన్ యాక్టివిటీస్ మొదలైన వాటితో సహా కంపెనీ యొక్క లెండింగ్ బిజినెస్ కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు ఈ FPC వర్తిస్తుంది. ఉద్యోగుల జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, ట్రైనింగ్ మరియు టెక్నాలజీ పరంగా FPC పట్ల DMI యొక్క నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది.

కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు మరియు మేనేజ్ మెంట్ తన కార్యకలాపాలు FPC పట్ల బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా మరియు ఉద్యోగులందరికీ FPC గురించి తెలిసేలా రూపొందించబడిన పద్ధతులను ఏర్పాటు చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తారు.

**3. నిర్వచనాలు:**

- a) "అధికృత ప్రతినిధి" అనగా అంబుడ్స్ మన్ ముందు విచారణలో ఫిర్యాదుదారుని తరపున వాదించడానికి తగిన విధంగా నియమించబడిన మరియు వ్రాతపూర్వకంగా అధికారం పొందిన న్యాయవాది కాకుండా మరొక వ్యక్తి.
- b) "బోర్డు" అంటే కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ అని అర్థం.
- c) "ఫిర్యాదు" అనగా కంపెనీ వైపు నుంచి సేవలో లోపం ఉందని ఆరోపిస్తూ రాతపూర్వకంగా లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా చేసిన ఏదైనా అభ్యర్థన, మరియు/లేదా పథకం కింద ఉపశమనం కోరడం;
- d) "కంపెనీ" అంటే డిఎంఐ పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అని అర్థం.
- e) "డైరెక్టర్" అంటే వ్యక్తిగత డైరెక్టర్ లేదా కంపెనీ యొక్క బోర్డులోని డైరెక్టర్లలో ఎవరైనా.
- f) "ఎఫ్ పిసి" అంటే ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అని అర్థం.
- g) అంబుడ్స్ "మన్/ డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మన్" అంటే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఈ పథకం కింద నియమించే వ్యక్తి.
- h) "ఆర్బిఐ" అంటే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా అని అర్థం.
- i) "స్కీమ్" అంటే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా 12 నవంబర్ 2021 న జారీ చేసిన రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ స్కీమ్, 2021, కాలానుగుణంగా సవరించబడింది.

4. DMI యొక్క అన్ని రకాల లోన్ ఉత్పత్తులకు వర్తించే నిబంధనలు:

(i) రుణాల కొరకు అప్లికేషన్లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్:

- (a) కంపెనీ యొక్క అన్ని లోన్ ఉత్పత్తులు కంపెనీ ద్వారా స్వీకరించబడే లోన్ విధానానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- (b) DMI ద్వారా కస్టమర్ కు అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు ఇంగ్లీష్ లో ఉండాలి, ఎందుకంటే ఇది DMI యొక్క కస్టమర్ లందరికీ సాధారణంగా అర్థం అవుతుంది. ఒక కస్టమర్ మరో భాషలో కమ్యూనికేషన్ ని స్పష్టంగా అభ్యర్థిస్తే, DMI ఈ ప్రాధాన్యతను గుర్తిస్తుంది మరియు ఆ క్లయింట్ తో తదుపరి అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు అభ్యర్థించిన భాషలో ఉంటాయి.
- (c) ప్రక్రియలో భాగంగా మరియు పారదర్శకతను ధృవీకరించడం కొరకు, అప్లికేషన్ దశలో, లోన్ ప్రతిపాదన తీరస్కరణకు గురైతే DMI, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు/ఛార్జీలకు మాత్రమే పరిమితం కాకుండా, రీఫండ్ చేయలేని రుసుములు, ప్రీ-పేమెంట్ ఆఫ్ లు మొదలైన వాటితో సహా అవసరమైన ప్రతి సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, తద్వారా కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేస్తుంది, తద్వారా ఇతర NBFCలు అందించే నియమనిబంధనలతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయవచ్చు మరియు కస్టమర్ ద్వారా సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవచ్చు.
- (d) లోన్ అప్లికేషన్ స్వీకరణకు అంగీకార పత్రాన్ని, లోన్ అప్లికేషన్ పరిష్కరించే కాలపరిమితిని కంపెనీ అందిస్తుంది. అంతేకాక, లోన్ అప్లికేషన్ 60 రోజుల వరకు లేదా కస్టమర్ తో పరస్పరం అంగీకరించిన కాలవ్యవధిలో పరిష్కరించాలి.
- (e) లోన్ అప్లికేషన్ దశలో, కంపెనీ, అప్లికేషన్ ఫారంట్ పాటు సబ్మిట్ చేయాల్సిన అన్ని డాక్యుమెంట్లను సూచిస్తుంది.
- (f) ఎంపిక చేసుకున్నప్పుడు, కస్టమర్ కు అతడు/ఆమె ఎంచుకున్న లోన్ ప్రొడక్ట్ కు సంబంధించిన సంబంధిత సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది.
- (g) అవసరమైనప్పుడు, అతడి/ఆమె అప్లికేషన్ యొక్క స్థితి గురించి కస్టమర్ కు సమాచారం అందించబడుతుంది. లోన్ అప్లికేషన్ స్వీకరించేటప్పుడు, లోన్ మంజూరు మరియు పంపిణీ వరకు మొత్తం లోన్ ప్రక్రియ మరియు ప్రయాణాన్ని కంపెనీ వివరిస్తుంది. సాధారణ వ్యాపారంలో మొత్తం లోన్ ప్రక్రియ ఏ కాలవ్యవధిలో పూర్తవుతుందో కూడా కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి.

(ii) లోన్ అప్రైజల్ నియమనిబంధనలు:

- (a) కస్టమర్ ద్వారా సబ్మిట్ చేయబడే సమాచారాన్ని DMI పరిశీలిస్తుంది మరియు ఒకవేళ ఏదైనా అదనపు డేటా అవసరం అయితే, లోన్ అప్లికేషన్ త్వరితగతిన పరిష్కరించడం కొరకు తక్షణమే దానిని కోరుతుంది.
- (b) ప్రతిపాదిత లోన్ యొక్క కీలక నియమనిబంధనలను DMI లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి (DMI యొక్క కస్టమర్ లందరూ అర్థం చేసుకున్నట్లుగా ఆంగ్లంలో), మంజూరు లేఖ లేదా టర్మ్ షీట్ లేదా ఏదైనా ఇతర రాతపూర్వక కమ్యూనికేషన్ ద్వారా మరియు దీనిలో ఇవి ఉంటాయి:
  - వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా నియమనిబంధనలతో పాటు మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తం;
  - డిఫాల్ట్ వడ్డీ/ఓవర్ డ్యూ ఛార్జీల వివరాలు (నెలకు/సంవత్సరానికి పర్సెంటేజ్ లో వ్యక్తీకరించబడతాయి) మరియు ఖాతాదారులు వారి లోన్ ఖాతా మరియు దాని అప్లికేషన్ విధానానికి సంబంధించి చెల్లించే ఛార్జీలు;
  - రుణాన్ని ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించడం కొరకు ఓవర్ డ్యూ ఛార్జీలను లోన్ అగ్రీమెంట్ లో బోల్డ్ గా స్పష్టంగా పేర్కొనాలి;
  - లోన్ గ్రహీతకు డిఎమ్ఐ వసూలు చేసే బకాయి ఛార్జీల క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే అటువంటి ఓవర్ డ్యూ ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు.
  - ఒకవేళ అతడు/ఆమె లోన్ పొందాలని అనుకుంటే, మంజూరు యొక్క నియమనిబంధనల ఆమోదాన్ని కస్టమర్ అందించాల్సి ఉంటుంది.

- (c) వడ్డీ రేట్లు మరియు సర్వీస్ ఛార్జీల కింద కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లలో ప్రదర్శించబడటమే కాకుండా, లోన్ అగ్రిమెంట్ మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు/కీ ఫ్యాక్ట్ షేట్ మెంట్ (KFS) లో ఓవర్ డ్యూ ఛార్జీల పరిమాణం మరియు కారణాన్ని DMI ద్వారా కస్టమర్ లకు స్పష్టంగా వెల్లడించబడుతుంది.
- (d) ఒకవేళ DMI అప్లికేషన్ దారునికి రుణాన్ని అందించలేకపోతే, తిరస్కరణకు గల కారణాన్ని (లు) తెలియజేయడానికి ఇది ప్రయత్నిస్తుంది.
- (e) రుణాన్ని మంజూరు/పంపిణీ చేసే సమయంలో రుణగ్రహీత ద్వారా అర్థం చేసుకున్న విధంగా ఇంగ్లిష్ లో లోన్ అగ్రిమెంట్ యొక్క కాపీ మరియు లోన్ అగ్రిమెంట్ లో కోట్ చేయబడ్డ అన్ని సంబంధిత ఎన్ క్లజర్ ల కాపీ DMI అందించాలి మరియు కస్టమర్ ద్వారా పూర్తిగా ఆమోదించబడుతుంది మరియు DMI యొక్క అధికృత అధికారులచే సంతకం చేయబడుతుంది.

**(iii) లోన్ డిస్పెన్సింగ్ (వితరణ) మరియు నియమనిబంధనల్లో మార్పులు:**

- (a) డిస్పెన్సింగ్ పెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నియమనిబంధనల్లో ఏవైనా మార్పులకు సంబంధించి కస్టమర్ కు అర్థం అయిన విధంగా DMI ఇంగ్లిష్ లో నోటీసు ఇవ్వాలి.
- (b) వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీల్లో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమల్లోకి వస్తాయి. దీనికి సంబంధించి తగిన పరతును లోన్ అగ్రిమెంట్ లో వర్తింపజేయాలి.
- (c) అగ్రిమెంట్ కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం అనే నిర్ణయం లోన్ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి. అగ్రిమెంట్ కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి/వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడానికి నిర్ణయం తీసుకోవడానికి ముందు, లోన్ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా DMI ఖాతాదారులకు నోటీసు ఇవ్వాలి.
- (d) DMI అన్ని బకాయిల చెల్లింపుపై లేదా రుణగ్రహీతపై ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి ఉన్న రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది. ఒకవేళ అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాలంటే, రుణగ్రహీతకు మిగిలిన క్లెయిమ్ ల గురించి మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యేంత వరకు/ చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే అర్హత ఉన్న పరిస్థితుల గురించి పూర్తి సమాచారంతో నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- (e) మంజూరు/సౌకర్యాలు/లోన్/మాండేట్/ప్రతిపాదనలకు సంబంధించి కస్టమర్ తో ఆమోదాలు (సవరణలు లేదా అనుబంధంతో సహా) వంటి అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు రాతపూర్వకంగా ఉండాలి మరియు కనీసం పదేళ్లపాటు భద్రపరచాలి.

**(iv) జనరల్:**

- (a) సెక్యూర్డ్ లెండింగ్ విషయంలో, DMI అన్ని ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల పత్రాలను విడుదల చేయాలి మరియు లోన్ ను పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన 30 రోజుల వ్యవధిలో ఏదైనా రిజిస్ట్రీ వద్ద నమోదైన ఛార్జీలను తొలగించాలి.
- (b) రుణగ్రహీతకు లోన్ అకౌంట్ సర్వీస్ చేసిన అవుట్ లెట్/బ్రాంచ్ లేదా డాక్యుమెంట్లు అందుబాటులో ఉన్న డీఎంఐకి చెందిన మరేదైనా కార్యాలయం నుంచి తన ఇష్టానుసారం ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తు పత్రాలను సేకరించే అవకాశం ఉంటుంది.
- (c) ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిరాస్తుల డాక్యుమెంట్ల రిటర్న్ గడువు, స్థలాన్ని అమల్లోకి వచ్చే తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేసే లోన్ మంజూరు లేఖల్లో పేర్కొనాలి.
- (d) లోన్ అగ్రిమెంట్ యొక్క నియమనిబంధనలలో ఇవ్వబడ్డ ప్రయోజనాలు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో DMI జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకు ముందు వెల్లడించని సమాచారం గమనించబడనంత వరకు).

- (e) లోన్ ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందుకున్నట్లయితే, సమ్మతి లేదా ఇతరత్రా, డిఎమ్ఐ నుండి అభ్యంతరాలు ఏవైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల్లోగా తెలియజేయాలి. చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం బదిలీలు జరుగుతాయి.
- (f) ఒకవేళ కస్టమర్ రిపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి లేనట్లయితే, బకాయిల రికవరీ కొరకు భూమి యొక్క చట్టాలకు అనుగుణంగా ఒక నిర్వచించబడ్డ ప్రక్రియ పాటించబడుతుంది. నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా భద్రతను తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం ద్వారా కస్టమర్ కు గుర్తు చేయడం ఈ ప్రక్రియలో ఉంటుంది. ఒకవేళ డిఫాల్ట్ అయినట్లయితే, DMI ఆ కేసును రికవరీ ఏజెంట్ కు రిఫర్ చేయవచ్చు మరియు ప్రారంభించబడుతున్న రికవరీ ప్రొసీడింగ్స్ గురించి కస్టమర్ కు సమాచారం అందిస్తుంది. DMI తన రికవరీ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు వేధింపులు ఉండవని ధృవీకరించాలి. కస్టమర్ క్రెడిట్ మరియు ఫిర్యాదులను స్నేహపూర్వకంగా నిర్వహించడం కొరకు డిఎమ్ఐ తన సిబ్బందికి తగిన సూచనలు అందిస్తుంది.
- (g) వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనం కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై డిఎమ్ఐ జప్తు ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.
- (h) కంపెనీ ద్వారా స్వీకరించబడ్డ వడ్డీ రేటు పాలసీ ప్రకారం మరియు రుణానికి వర్తించే నియమనిబంధనలకు అనుగుణంగా అన్ని రుసుములు/ఛార్జీలు/వడ్డీ వసూలు చేయబడతాయి.
- (i) డిస్ట్రిబ్యూషన్ అనంతర పర్యవేక్షణ నిర్మాణాత్మకంగా ఉండేలా మరియు కస్టమర్ ఎదుర్కొనే నిజమైన ఇబ్బందులను సముచితంగా పరిగణనలోకి తీసుకునేలా DMI కృషి చేస్తుంది.
- (j) ఆర్థిక ఇబ్బందులకు సంబంధించిన నిజమైన కేసులను డిఎమ్ఐ తగిన విధంగా పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. కస్టమర్ అటువంటి ఏదైనా సమస్యను గుర్తించాలి మరియు సాధ్యమైనంత త్వరగా DMIకి తెలియజేయాలి.
- (k) కస్టమర్ యొక్క ప్రతి వ్యక్తిగత సమాచారం గోప్యంగా ఉంటుంది మరియు కస్టమర్ లిఖితపూర్వకంగా అంగీకరించకపోతే ఏ మూడవ పక్షానికి వెల్లడించబడదు. 'ధర్మ్ పార్టీ' అనే పదం అన్ని చట్ట అమలు సంస్థలు, క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ బ్యూరో, ఆర్పిఐ, ఇతర బ్యాంకులు మరియు ఆర్థిక సంస్థలు మరియు ఏదైనా ఇతర రాష్ట్రం, కేంద్ర లేదా ఇతర నియంత్రణ సంస్థను మినహాయిస్తుంది. ఇంకా, దిగువ పరిస్థితులలో కూడా DMI కస్టమర్ సమాచారాన్ని వెల్లడించవచ్చు:
- చట్టం ప్రకారం డిఎమ్ఐని బలవంతం చేస్తే..
  - ప్రజాప్రయోజనాల దృష్ట్యా సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయాలి.
  - ఒకవేళ DMI యొక్క ఆసక్తిని బహిర్గతం చేయాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే.
- (l) ప్రస్తుతం, DMI ఫ్లోటింగ్ రేటు పర్సనల్ లోన్స్ కు రుణాన్ని మంజూరు చేయదు, అయితే భవిష్యత్తులో DMI అదే చేయాలనుకుంటే, DMI ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను అవలంబించాలి.
- ఈఎమ్ఐ ఆధారిత ఫ్లోటింగ్ రేట్ పర్సనల్ లోన్స్ మంజూరు సమయంలో, లోన్కాలపరిమితి సమయంలో బాహ్య బెంచ్మార్క్ రేటు పెరిగే అవకాశం ఉన్న సందర్భంలో, కాలపరిమితి పొడిగింపు మరియు / లేదా ఈఎమ్ఐ పెరుగుదలకు తగినంత హెడ్రూమ్ / మార్జిన్ అందుబాటులో ఉందని నిర్ధారించడానికి రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని డిఎమ్ఐ పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది.
  - మంజూరు సమయంలో, ఈఎమ్ఐ మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే లోన్పై బెంచ్ మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు యొక్క సంభావ్య ప్రభావం గురించి DMI రుణగ్రహీతలకు స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణంగా ఈఎమ్ఐ/కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల ఉంటే వెంటనే తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.
  - వడ్డీ రేట్ల రీసెట్ సమయంలో, బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ ప్రకారం రుణగ్రహీతలు నిర్ణీత రేటుకు మారడానికి డిఎమ్ఐ ఎంపికను అందిస్తుంది. లోన్కాలపరిమితి సమయంలో రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మారేందుకు అనుమతిస్తారో కూడా పాలసీలో పేర్కొననున్నారు.

- రుణగ్రహీత వీటిని ఎంచుకునే అవకాశం కూడా ఇవ్వబడుతుంది:
  - a) ఈఎమ్ఐని పెంచడం లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయిక కోసం; మరియు
  - b) లోన్ కాలపరిమితి సమయంలో ఏ సమయంలోనైనా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా చెల్లించడం.  
జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీ విధించడం ప్రస్తుత సూచనలకు లోబడి ఉండాలి.
- రుణాలను ఫ్లోటింగ్ నుంచి ఫిక్స్డ్ రేటుకు మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఆప్షన్లను ఉపయోగించడానికి సంబంధించిన ఏవైనా ఇతర సర్వీస్ ఛార్జీలు/ అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులను మంజూరు లేఖలో పారదర్శకంగా వెల్లడించాలి మరియు అటువంటి ఛార్జీలు/ వ్యయాలను డిఎమ్ ఐ ఎప్పటికప్పుడు సవరించే సమయంలో వెల్లడించాలి.
- DMI రుణగ్రహీతలకు తగిన మార్గాల ద్వారా, ప్రతి త్రైమాసికం చివరలో ఒక ప్రకటనను పంచుకుంటుంది/ అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇది ఇప్పటి వరకు రికవరీ చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ మొత్తం, ఈఎమ్ఐ మొత్తం, మిగిలి ఉన్న ఈఎంఐల సంఖ్య మరియు మొత్తం లోన్ కాలపరిమితికి వార్షిక వడ్డీ రేటు / వార్షిక శాతం రేటు (ఎపిఆర్) ను లెక్కిస్తుంది. స్టేట్ మెంట్ లు సరళమైనవి మరియు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా DMI ధృవీకరించాలి.

(v) **బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత:** డిఎమ్ఐ, దాని బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ఆమోదంతో, తదుపరి పేరాగ్రాఫ్ లో పేర్కొన్న వివరాల ప్రకారం సంస్థలో గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం ("GRM") ను ఏర్పాటు చేసింది. అటువంటి యంత్రాంగం కంపెనీ అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా విచారించి పరిష్కరించేలా చేస్తుంది. డైరెక్టర్ల బోర్డు ఏటా ఎఫ్ పిసి యొక్క సమ్మతి మరియు GRM యొక్క పనితీరును సమీక్షిస్తుంది. దీనికి సంబంధించిన సమగ్ర నివేదికను ప్రతి ఏటా బోర్డుకు సమర్పించాలి.

(vi) **గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం ("GRM"):** కంపెనీ, దాని బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల ఆమోదంతో, 'అనుబంధం-A'గా జతచేయబడిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం ("GRM") ను **స్వీకరించాలి.** ఆర్ బిఐ మాస్టర్ డైరెక్టర్స్ కింద సిఫారసు చేయబడ్డ 'ఎఫ్ పిసి మార్గదర్శకాలు' మరియు 'ఎన్ బిఎఫ్ సిల ద్వారా ఆర్థిక సేవల అవుట్ సోర్సింగ్ లో రిస్కు లు మరియు ప్రవర్తనా నియమావళి నిర్వహణపై ఆదేశాలు' కు అనుగుణంగా, కంపెనీ యొక్క పైన పేర్కొన్న GRM కంపెనీ ద్వారా నిమగ్నమైన ఏదైనా అవుట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలను కూడా పరిష్కరిస్తుంది.

(vii) **ఎఫ్ పిసిని కమ్యూనికేట్ చేసే భాష మరియు విధానం:** ఎఫ్ పిసి మార్గదర్శకాలు మరియు ఆర్ బిఐ మాస్టర్ డైరెక్టర్స్ కు అనుగుణంగా డిఎమ్ ఐ, ఇంగ్లీష్ భాషలో ఎఫ్ పిసిని అమలు చేయాలి. ప్రాంతీయ భాషలో ఎఫ్ పిసి కొరకు అభ్యర్థించే కస్టమర్ ల కొరకు కంపెనీ ఎఫ్ పిసిని ప్రాంతీయ/ ప్రాంతీయ భాషలలో కూడా అందుబాటులో ఉంచుతుంది.

**(viii) వడ్డీ రేటుకు సంబంధించిన కోడ్:**

- (a) ఆర్బిఐ మాస్టర్ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను ప్రస్తావిస్తూ బోర్డు ఆమోదించిన డిఎంఐ వడ్డీ రేటు విధానం ఇప్పటికే అమలులో ఉంది. కంపెనీ అనుసరించే వడ్డీ రేటు నమూనా నిధుల వ్యయం, మార్జిన్ మరియు రిస్కు ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది మరియు అది అందించే రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.
- (b) డిఎమ్ఐ, అప్లికేషన్ ఫారం మరియు మంజూరు లేఖలో, తన రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రేటు, రిస్కు యొక్క గ్రేడింగ్ విధానం మరియు వివిధ కేటగిరీల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడానికి హేతుబద్ధతను వెల్లడిస్తుంది.
- (c) వడ్డీ రేట్లు, రిస్కు గ్రేడింగ్ విధానాన్ని కూడా డిఎంఐ వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంచాలి.
- (d) ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయడానికి DMI ద్వారా వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది.

**(ix) అంబుడ్స్ మన్ పథకం:**

'రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021' ("అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్") కు అనుగుణంగా ఉండేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి. అంబుడ్స్ మన్ పథకం యొక్క ముఖ్యాంశాలు మరియు ప్రిసిసిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు FPC యొక్క **అనుబంధం B** వలే అందించబడ్డాయి. అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ కాపీతో పాటు <https://www.dmifinance.in> వద్ద కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో కూడా లభ్యం అవుతుంది.

**(x) అంతర్గత అంబుడ్స్ మన్ ("IO"):**

'నాన్ బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీలు ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్ మన్ నియామకం'పై 15 నవంబర్ 2021 నాటి ఆర్బీఐ నోటిఫికేషన్ ప్రకారం కంపెనీ తన ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్ మన్ నియమించింది.

ఇప్పటికే కంపెనీ ద్వారా పరిశీలించబడిన, అయితే పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా కంపెనీ ద్వారా తిరస్కరించబడిన ఫిర్యాదులతో మాత్రమే 10 వ్యవహరిస్తుంది. మరో మాటలో చెప్పాలంటే, వినియోగదారులు లేదా ప్రజల సభ్యుల నుండి నేరుగా స్వీకరించిన ఫిర్యాదులను ఐఓ పరిష్కరించదు. ఏదేమైనా, ఈ క్రింది రకాల ఫిర్యాదులు ఐఓ పరిధికి వెలుపల ఉంటాయి మరియు వాటిని ఐఓ నిర్వహించదు:

- (a) మోసాలు, దుర్వినియోగం మొదలైన వాటికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులు, కంపెనీ వైపు నుంచి సర్వీస్ లోపం వల్ల ఏవైనా ఉంటే;
- (b) (ఎ) అంతర్గత పరిపాలన, (బి) మానవ వనరులు, (సి) సిబ్బంది జీతభత్యాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు/ సూచనలు;
- (c) కంపెనీ యొక్క సలహాలు మరియు వాణిజ్య నిర్ణయాల స్వభావంలో రిఫరెన్స్ లు;
- (d) వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కార కమిషన్, కోర్టులు మొదలైన వాటి ద్వారా పరిష్కరించబడిన లేదా ఇప్పటికే పెండింగ్ లో ఉన్న ఫిర్యాదులు.

కంపెనీ యొక్క అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడిన ఫిర్యాదులను ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి మూడు వారాల వ్యవధిలో 10కు పెంచాలి.

కంపెనీ ద్వారా ఫిర్యాదు అందుకున్న తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా తుది నిర్ణయాన్ని ఫిర్యాదుదారుడికి తెలియజేసేలా 10 మరియు కంపెనీ ధృవీకరించాలి. ఐఓ పరిశీలించిన తర్వాత కూడా పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరణకు గురైన ఫిర్యాదుల విషయంలో, పూర్తి వివరాలతో సహా పరిష్కారం కోసం (ఫిర్యాదు ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మన్ మెకానిజం కిందకు వస్తే) పరిష్కారం కోసం ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మన్ ను సంప్రదించవచ్చని కంపెనీ తప్పనిసరిగా ఫిర్యాదుదారునికి సలహా ఇవ్వాలి. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్ దాఖలు చేయడానికి ఆర్బీఐ పోర్టల్ ([www.cms.rbi.org.in](http://www.cms.rbi.org.in)) లింకు కలిగి ఉండాలి.

**5. డిజిటల్ లెండింగ్ కొరకు అదనపు నిబంధనలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ పై సోర్స్ చేయబడ్డ రుణాలు:**

**(i) డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్/ యాప్ ("డిఎల్ఎ లు") ద్వారా డిఎమ్ఐ ద్వారా సోర్స్ చేయబడ్డ రుణాల కొరకు నిబంధనలు-** ఒకవేళ, DMI రుణగ్రహీతలు మరియు/లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ద్వారా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి (వారు తమ స్వంత డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ద్వారా లేదా అవుట్ సోర్సింగ్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ద్వారా రుణాలు ఇచ్చినా సరే), DMI ఈ FPCకి కట్టుబడి ఉండాలి. ఇది దాని వ్యాపారానికి వర్తించవచ్చు. ఇంకా, కంపెనీ ఈ క్రింది సూచనలను పాటించాలి:

- (a) ఏజెంట్లుగా నియమించబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ ల పేర్లను కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో వెల్లడించాలి.
- (b) ఏజెంట్లుగా నియమించబడ్డ డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫారమ్ లు కస్టమర్ కు, వారు అతనితో సంభాషిస్తున్న కంపెనీ పేరును ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించబడతాయి.



- (c) మంజూరు అయిన వెంటనే కానీ లోన్ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, కంపెనీ యొక్క లెటర్ హెడ్ పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.
- (d) లోన్ అగ్రిమెంట్ కాపీతో పాటు లోన్ అగ్రిమెంట్ లో పేర్కొన్న అన్ని అంశాల కాపీని రుణాల మంజూరు/ పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందజేయాలి.
- (e) కంపెనీ ద్వారా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ ఫామ్ లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూడాలి.
- (f) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగంపై అవగాహన కల్పించే దిశగా తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి.

(ii) **డిజిటల్ లెండింగ్ కు సంబంధించి డిఎమ్ ఐ అనుసరించాల్సిన నిబంధనలు**- ఆర్ బిఐ జారీ చేసిన, ఫిబ్రవరి 2022 నాటి డిజిటల్ లెండింగ్ పై మార్గదర్శకాల నిబంధనలను (కాలానుగుణంగా సవరించిన విధంగా) వర్తించే మేరకు కంపెనీ పాటించాలి.

**6. ఒకవేళ వర్తించినట్లయితే, గోల్డ్ లోన్ బిజినెస్ కొరకు అదనపు నిబంధనలు:**

డిఎమ్ఐ, ప్రస్తుతం, వ్యక్తులకు బంగారు ఆభరణాలపై రుణాలు ఇవ్వదు, కానీ భవిష్యత్తులో అదే చేయాలనుకుంటే, ఈ ఎప్పిసిలో పేర్కొన్న ఇతర వర్తించే మార్గదర్శకాలకు అదనంగా డిఎమ్ఐ ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను అవలంబించాలి:

- (i) బంగారంపై రుణాలు ఇవ్వడం కొరకు DMI బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీని అమలు చేస్తుంది, ఇది ఈ క్రింది వాటిని కవర్ చేస్తుంది:
  - (a) ఆర్ బిఐ నిర్దేశించిన కెవైసి మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా తగిన చర్యలు;
  - (b) అందుకున్న ఆభరణాల కొరకు సరైన విశ్లేషణ ప్రక్రియ;
  - (c) బంగారు ఆభరణాల యాజమాన్యాన్ని సంతృప్తి పరచడానికి అంతర్గత వ్యవస్థలు;
  - (d) ఆభరణాలను సురక్షితమైన కస్టోడియన్ నిల్వ చేయడానికి తగిన వ్యవస్థలు, కొనసాగుతున్న ప్రాతిపదికన వ్యవస్థలను సమీక్షించడం, సంబంధిత సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం మరియు ప్రక్రియలు ఖచ్చితంగా పాటించబడాయని ధృవీకరించడానికి అంతర్గత ఆడిటర్ల ద్వారా క్రమానుగత తనిఖీ;
  - (e) పూచీకత్తుగా స్వీకరించిన ఆభరణాలకు తగిన విధంగా బీమా చేయాలి;
  - (f) రుణగ్రహీతకు తగిన ముందస్తు నోటీసుతో తిరిగి చెల్లించని సందర్భంలో ఆసక్తి సంఘర్షణ లేకుండా పారదర్శక వేలం ప్రక్రియ;
  - (g) కనీసం రెండు వార్తాపత్రికల్లో ప్రకటనలు జారీ చేయడం ద్వారా వేలాన్ని ప్రజలకు ప్రకటించాలి, ఒకటి ప్రాంతీయ భాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో;
  - (h) తాకట్టు పెట్టిన బంగారాన్ని బోర్డు ఆమోదించిన వేలం ద్వారా మాత్రమే వేలం వేస్తారు.
  - (i) సమీకరణ, అమలు మరియు ఆమోదం యొక్క విధులను వేరు చేయడం సహా మోసంతో వ్యవహరించడం కొరకు అమలు చేయాల్సిన సిస్టమ్ లు మరియు ప్రక్రియలను కూడా ఈ పాలసీ కవర్ చేస్తుంది.
- (ii) లోన్ అగ్రిమెంట్ వేలం ప్రక్రియకు సంబంధించిన వివరాలను కూడా వెల్లడిస్తుంది.
- (iii) అన్ని బ్రాంచ్ లో డాక్యుమెంటేషన్ ప్రామాణికంగా ఉండాలి.
- (iv) 2-3 నిమిషాల్లో రుణాలు లభిస్తాయని క్లెయిమ్ చేయడం వంటి తప్పుదోవ పట్టించే ప్రకటనలను డిఎంఐ జారీ చేయదు.

**7. ఒకవేళ వర్తించినట్లయితే, వెహికల్ ఫైనాన్సింగ్ కొరకు అదనపు నిబంధనలు:**

డిఎంఐ ప్రస్తుతం వాహనాల ఫైనాన్సింగ్ నిమగ్నం కాలేదు. ఏదేమైనా, భవిష్యత్తులో, ఇది నేరుగా లేదా దాని మధ్యవర్తుల ద్వారా వాహనాలకు ఫైనాన్సింగ్ చేయడంలో నిమగ్నం కావచ్చు మరియు అటువంటి పరిస్థితిలో, ఆర్ బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ లో సూచించిన ఈ క్రింది అంశాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా కంపెనీ ధృవీకరించాలి:

- (i) DMI రుణగ్రహీతల్లో లోన్ అగ్రీమెంట్ లో అంతర్నిర్మిత రీ-స్వాధీన నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది, ఇది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది.
- (ii) దీనికి సంబంధించిన లోన్ అగ్రీమెంట్ యొక్క నియమనిబంధనల్లో DMI పారదర్శకతను నిర్ధారిస్తుంది:
  - (a) స్వాధీనం చేసుకోవడానికి ముందు నోటీసు వ్యవధి;
  - (b) నోటీస్ పీరియడ్ రద్దు చేయబడే పరిస్థితులు;
  - (c) సెక్యూరిటీ/ వాహనాన్ని స్వాధీనం చేసుకునే విధానం;
  - (d) ఆస్తి/వాహనం అమ్మకం/వేలానికి ముందు రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి రుణగ్రహీతకు తుది అవకాశం ఇవ్వడానికి సంబంధించిన నిబంధన;
  - (e) వాహనం/వాహనాన్ని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే విధానం; మరియు
  - (f) ప్రాపర్టీ/వెహికల్ అమ్మకం/వేలం ప్రక్రియ.

**8. ఎన్ బీఎఫ్ సీ- మైక్రో ఫైనాన్స్ ఇన్ స్టిట్యూషన్స్ (ఎన్ బీఎఫ్ సీ-ఎంఎఫ్ ఐ), మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్స్:**

NBFC-MFI కార్యకలాపాలను నిర్వహించాలని DMI భావించడం లేదు, అందువల్ల అటువంటి మార్గదర్శకాలు కంపెనీకి వర్తించవు. నెలకు రూ.25,000/- కంటే ఎక్కువ స్థూల కుటుంబ ఆదాయం ఉన్న వ్యక్తులకు కంపెనీ రుణాలను అందిస్తుంది. అందువల్ల, మాస్టర్ డైరెక్షన్- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాల కోసం రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్వర్క్) ఆదేశాలు, 14 మార్చి 2022 ("మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై మాస్టర్ డైరెక్షన్") లో పేర్కొన్న మైక్రో ఫైనాన్స్ రుణాలకు సంబంధించిన నిబంధనలు కంపెనీకి వర్తించవు.

నెలకు రూ.25,000/- కంటే తక్కువ స్థూల కుటుంబ ఆదాయం ఉన్న వ్యక్తులకు అసురక్షిత రుణాలను అందించాలని DMI యోచిస్తున్నప్పుడు, DMI మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలపై మాస్టర్ ఆదేశాలను పాటించాలి.

**9. డిజిటల్ లెండర్స్ అసోసియేషన్ ఆఫ్ ఇండియా (డీఎల్ఏఐ) జారీ చేసిన ప్రవర్తనా నియమావళి:**

సెప్టెంబర్ 23, 2023 న డిజిటల్ లెండర్స్ అసోసియేషన్ ఆఫ్ ఇండియా (డీఎల్ఏఐ) జారీ చేసిన ప్రవర్తనా నియమావళి యొక్క నిబంధనలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది, ఇందులో కంపెనీ సభ్యుడు.

**10. ఎఫ్ పీసీ సమీక్ష:**

బోర్డు ఆమోదంతో ఎఫ్ పీసీని సవరించడం లేదా సవరించడం జరుగుతుంది. ఎఫ్ పీసీని బోర్డు వార్షిక ప్రాతిపదికన సమీక్షిస్తుంది. ఆర్ బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ లో ఏవైనా సవరణలు లేదా కంపెనీ యొక్క షాజిషన్ లో ఏవైనా మార్పుల ఫలితంగా, ఈ FPCలో అవసరమైన మార్పులు చేర్చబడతాయి మరియు బోర్డు ద్వారా ఆమోదించబడతాయి.

ఈ FPCలో ఏదైనా ఉన్నప్పటికీ, ప్రస్తుతమున్న చట్టాలు, నియమాలు, నిబంధనలు, చట్టాలు లేదా దాని యొక్క మార్పులు లేదా కొత్త వర్తించే చట్టం యొక్క అమలుతో ఈ FPC యొక్క నిబంధనకు ఏదైనా వైరుధ్యం ఉన్నట్లయితే, అటువంటి చట్టం, శాసనం, నియమాలు, నియంత్రణ లేదా చట్టం కింద నిబంధనలు ఈ FPCపై ఆధారపడి ఉంటాయి.

**ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం**

**(A) కీలక పరామీటర్లు:**

కంపెనీ ద్వారా స్వీకరించబడ్డ **గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం ("GRM")** యొక్క కొన్ని కీలక పరామీతులు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

- (i) కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/వివాదాలు/సందేహాలను నిర్ణీత కాలవ్యవధిలోగా పరిష్కరించడం.
- (ii) ఖాతాదారుల యొక్క అన్ని ఫిర్యాదులు/ వివాదాలు/ సందేహాలను కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా వినడం మరియు పరిష్కరించడం కొరకు ధృవీకరించడం.
- (iii) కంపెనీ ఫిర్యాదును తక్షణమే స్వీకరించాలి మరియు సమస్యను త్వరితగతిన పరిష్కరించాలి. ఒకవేళ నిర్దేశిత కాలవ్యవధిలోగా సమస్య పరిష్కరించబడనట్లయితే లేదా దానిని పరిష్కరించడం సాధ్యం కానట్లయితే, అప్పుడు సాధ్యమైనంత త్వరగా కస్టమర్ కు తగిన విధంగా సమాచారం అందించాలి.

GRMకు సంబంధించిన అన్ని కమ్యూనికేషన్ లు రాతపూర్వకంగా ఉండాలి.

**(B) DMI లోపల ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ఛానల్స్, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు లైమ్ లైన్ లు:**

DMI వివిధ వ్యాపార విభాగాలుగా పనిచేస్తుంది, అవి **వినియోగదారు/ వ్యక్తిగత రుణాలు** (వినియోగ రుణాలు, ఎలక్ట్రిక్ వాహన రుణాలు, సెక్యూరిటీలపై రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు మరియు అధిక నికర విలువ కలిగిన వ్యక్తిగత (హెచ్ఎన్ఐ)) మరియు **కార్పొరేట్ రుణాలు** (రియల్ ఎస్టేట్ మరియు నాన్ రియల్ ఎస్టేట్) తో సహా టర్మ్ రుణాలు మరియు షేర్లపై లోన్ తో సహా. కస్టమర్ సెగ్మెంట్ మరియు క్వెరీలు/ఎంక్వెరీలు మారుతూ ఉంటాయి కనుక, ప్రతి బిజినెస్ సెగ్మెంట్ కొరకు ప్రత్యేక ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు లైమ్ లైన్ లను కలిగి ఉండాలని కంపెనీ నిర్ణయించింది.

**(1) కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి మార్గాలు: వినియోగదారు / రిటైల్ రుణాలు / ఇ-కెవైసి (యుఐడిఎఐ):** వినియోగదారు / రిటైల్ రుణాలు (ఇందులో వినియోగ రుణాలు, ఎలక్ట్రిక్ వాహన రుణాలు, సెక్యూరిటీలపై రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు మరియు టర్మ్ రుణాలు మరియు షేర్లపై లోన్ తో సహా ఎంఎస్ఎంఈ రుణాలు ఉన్నాయి) మరియు వ్యక్తిగత రుణాలు (టర్మ్ రుణాలు మరియు షేర్లపై లోన్ తో సహా) మరియు ఇ-కెవైసి (యుఐడిఎఐ కెయుఎ) ప్రక్రియ, కస్టమర్ లు తమ ఫిర్యాదులు/సందేహాలు/ఎంక్వెరీలను ఈ క్రింది మార్గాల ద్వారా నమోదు చేసుకోవచ్చు:

- (a) **వాయిస్ సపోర్ట్:** సోమవారం నుంచి శనివారం వరకు ఉదయం 9 గంటల నుంచి రాత్రి 8 గంటల వరకు 08064-807- 777 నంబర్ కు ఫోన్ చేయవచ్చు.
- (b) **ఇమెయిల్ సపోర్ట్:** దయచేసి [customercare@dmifinance.in](mailto:customercare@dmifinance.in) వద్ద మాకు రాయండి (దయచేసి **ఇమెయిల్ లో మీ లోన్ అకౌంట్ నెంబరు మరియు కాంటాక్ట్ నెంబరు పేర్కొనాలి**). కస్టమర్ వెంటనే ఆటోమేటెడ్ అక్నాలెడ్జ్ మెంట్ అందుకుంటారు మరియు **3 పనిదినాల్లోగా టీమ్ నుంచి** ప్రతిస్పందనను అందుకుంటారు, అయితే ఇందులో టీమ్ ప్రతిస్పందించడానికి/సమాధానం ఇవ్వడానికి ఎక్కువ సమయం పట్టే సందర్భాలు కూడా ఉండవచ్చు.

**(2) కంపెనీలో పెరుగుదలలు:**

- (a) **లెవల్ 1:** కస్టమర్ అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో అతడు/ఆమె సంతృప్తి చెందనట్లయితే లేదా కస్టమర్ కేర్ టీమ్ నుంచి ఎలాంటి ప్రతిస్పందన అందుకోనట్లయితే, కస్టమర్ విషయాన్ని [grievance@dmifinance.in](mailto:grievance@dmifinance.in) కు ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు. క్వెరీ/వివాదం/ఫిర్యాదును బట్టి, కంపెనీ వద్ద అతని/ఆమె రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ఐడికి **5 పనిదినాల్లోగా** లిఖితపూర్వక సమాధానం/పరిష్కారం పంపబడుతుంది.
- (b) **లెవల్ 2:** అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందని లేదా లెవల్ 1 నుండి ఎటువంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోని కస్టమర్, విషయాన్ని/ క్వెరీ/ ఫిర్యాదును ఈ క్రింది వాటికి మరింత ఎస్కలేట్ చేయవచ్చు:

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ పేరు (కన్స్యూమర్ లోన్స్)	శ్రీ ఆశిష్ సరిన్ సీనియర్ వైస్ ప్రెసిడెంట్ - కస్టమర్ సర్వీస్ ఎక్స్ ప్రెస్ భవనం, 3వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జాఫర్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ- 110002
కాంటాక్ట్ నెంబరు.	011-41204444
ఇమెయిల్ చిరునామా	<a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

**(3) కార్పొరేట్ రుణాలు:**

కార్పొరేట్ కస్టమర్ లు తమ ఫిర్యాదులు, ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను సమర్పించడానికి DMI ఒక ప్రత్యేక ఇ-మెయిల్ చిరునామాను అంటే [dmi@dmifinance.in](mailto:dmi@dmifinance.in) ఏర్పాటు చేసింది. ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుంచి 15 పనిదినాల్లోగా ఫిర్యాదులు, సందేహాలను పరిష్కరిస్తారు.

**(C) GRM యొక్క డిస్ ఫే:**

కస్టమర్ ల ప్రయోజనార్థం, కంపెనీ యొక్క అన్ని ఆఫీసు ఆవరణలో GRMను కంపెనీ ప్రముఖంగా ప్రదర్శించింది. కస్టమర్ లు కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లోని GRMను ఈ లింక్ ద్వారా యాక్సెస్ చేసుకోవచ్చు <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html>

**అంబుడ్స్ మన్ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు మరియు DMI ద్వారా దానిని స్వీకరించడం**

**(A) పథకం కింద ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ**

(1) **ఫిర్యాదులకు కారణాలు:** కంపెనీ యొక్క చర్య లేదా తప్పిదం వల్ల సేవలో లోపం వల్ల బాధపడే ఏ కస్టమర్ అయినా అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ (దీనిని "స్కీమ్" అని కూడా పిలుస్తారు) కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

(2) **ఫిర్యాదు మెయింటెనెన్స్ చేయకపోవడానికి కారణాలు**

- (a) వీటికి సంబంధించిన విషయాల్లో సేవలో లోపం గురించి ఎలాంటి ఫిర్యాదు ఈ పథకం కింద ఉండదు:
- (i) కంపెనీ యొక్క వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం;
  - (ii) అవుట్ సోర్సింగ్ కాంట్రాక్ట్ కు సంబంధించి ఒక విశ్రేణి మరియు కంపెనీ మధ్య వివాదం;
  - (iii) అంబుడ్స్ మన్ కు నేరుగా ఫిర్యాదు చేయకపోవడం;
  - (iv) కంపెనీ యాజమాన్యం లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ లకు వ్యతిరేకంగా సాధారణ ఫిర్యాదులు;
  - (v) చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధారిటీ యొక్క ఆదేశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ ద్వారా చర్య ప్రారంభించబడే వివాదం;
  - (vi) ఆర్ బిఐ రెగ్యులేటరీ పరిధిలో లేని సేవ;
  - (vii) నియంత్రిత సంస్థల మధ్య వివాదం;
  - (viii) కంపెనీ యొక్క ఉద్యోగి-యాజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదం.
- (b) ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు అబద్ధం చెప్పరాదు.
- (i) ఈ పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, ఫిర్యాదుదారుడు కంపెనీకి లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేశాడు మరియు-
    - (a) ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా కంపెనీ ద్వారా తిరస్కరించబడింది, మరియు ఫిర్యాదుదారుడు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా కంపెనీకి ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదుదారుడికి ఎలాంటి సమాధానం రాలేదు; మరియు
    - (b) ఫిర్యాదుదారుడు కంపెనీ నుండి ఫిర్యాదుకు సమాధానం అందుకున్న ఒక సంవత్సరం లోపు లేదా, ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల్లోపు అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.
  - (ii) ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఉన్న చర్య యొక్క ఒకే కారణానికి సంబంధించినది కాదు-
    - (a) అంబుడ్స్ మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్నా లేదా అంబుడ్స్ మన్ ద్వారా అర్హతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడినా లేదా పరిష్కరించబడినా, ఒకే ఫిర్యాదుదారుడి నుండి లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులతో పాటు, లేదా సంబంధిత ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ పక్షాల నుండి స్వీకరించబడినా లేదా పరిష్కరించబడినా;
    - (b) ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిఐఐఐ లేదా మరేదైనా ఫోరం లేదా అధారిటీ ముందు పెండింగ్ లో ఉంది; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిఐఐఐ లేదా మరే ఇతర ఫోరం లేదా అధారిటీ ద్వారా, ఒకే ఫిర్యాదుదారుడి నుండి లేదా సంబంధిత ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ ఫిర్యాదుదారులు/ పక్షాల నుండి స్వీకరించినా లేదా పొందకపోయినా, అర్హతల ఆధారంగా పరిష్కరించడం లేదా పరిష్కరించడం;
  - (iii) ఫిర్యాదు దుర్వినియోగం లేదా పనికిమాలినది లేదా చికాకు కలిగించే స్వభావం కాదు;
  - (iv) అటువంటి క్లెయిమ్ ల కొరకు పరిమితి చట్టం, 1963 కింద నిర్దేశించిన పరిమితి వ్యవధి ముగియడానికి ముందే కంపెనీకి ఫిర్యాదు చేయబడింది;

- (v) ఫిర్యాదుదారుడు పథకం యొక్క క్లాజ్ 11 లో పేర్కొన్న విధంగా పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తాడు;
- (vi) న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప ఫిర్యాదుదారుడు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా ఇతర అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడుతుంది.

**వివరణ 1:** సబ్ క్లాజ్ (2)(ఎ) ప్రయోజనాల కోసం, 'రాతపూర్వక ఫిర్యాదు'లో ఇతర మార్గాల ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదులను చేర్చాలి, ఇక్కడ ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదు చేసినట్లు రుజువును సమర్పించవచ్చు.

**వివరణ 2:** సబ్ క్లాజ్ (2)(బి) (iii) యొక్క ప్రయోజనాల కోసం, ఒకే చర్యకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులో కోర్టు లేదా ట్రిబ్యునల్ లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించిన ఏదైనా పోలీసు దర్యాప్తు పెండింగ్ లేదా నిర్ణయించిన క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్స్ చేర్చబడవు.

**(3) ఫిర్యాదులు చేసే విధానం:**

- (a) ఇందుకోసం రూపొందించిన పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఆన్లైన్లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.
- (b) ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ ద్వారా కూడా సమర్పించవచ్చు [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) కు ఇమెయిల్ పంపించడం ద్వారా లేదా ఫిజికల్ మోడ్లో సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ & ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్-160 017.
- (c) ఫిర్యాదును భౌతిక రూపంలో సమర్పించినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారు లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా సంతకం చేయబడుతుంది. **అనెక్సర్-సి** లో పేర్కొన్న ఫార్మాట్ లో ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్ లో ఫిర్యాదు సమర్పించబడుతుంది మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా పేర్కొనబడతూ అటువంటి సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది.
- (d) అదనంగా, టోల్ ఫ్రీ నంబర్ - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) తో ఒక కాంటాక్ట్ సెంటర్ కూడా హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషలలో ప్రారంభించబడుతోంది మరియు త్వరలో ఇతర భారతీయ భాషలను కవర్ చేయడానికి విస్తరించబడుతుంది. ఆర్ బిఐ యొక్క ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగానికి సంబంధించిన సమాచారం/వివరణలను కాంటాక్ట్ సెంటర్ అందిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదుదారులకు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడంలో మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

**(B) పథకం కింద తీర్మానం మరియు అవార్డు/తిరస్కరణ**

**(1) ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:**

- (a) అంబుడ్స్ మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మన్ ఫిర్యాదుదారుడు మరియు కంపెనీ మధ్య ఒప్పందం ద్వారా ఒక ఫిర్యాదును సులభతరం చేయడం లేదా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా పరిష్కరించడాన్ని ప్రోత్సహించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.
- (b) అంబుడ్స్ మన్ ముందు విచారణ సారాంశంగా ఉండాలి మరియు సాక్ష్యం యొక్క నియమాలకు కట్టుబడి ఉండకూడదు. అంబుడ్స్ మన్ ఫిర్యాదులో ఏ పక్షాన్ని పరిశీలించి వారి వాంగ్మూలాన్ని నమోదు చేయవచ్చు.
- (c) ఫిర్యాదు అందిన తరువాత, ఫిర్యాదులోని అంశాలకు ప్రతిస్పందనగా కంపెనీ తన రాతపూర్వక వెర్షన్ ను, దానిపై ఆధారపడిన పత్రాల కాపీలను జతచేసి, పరిష్కారం కోసం అంబుడ్స్ మన్ ముందు 15 రోజుల్లోగా దాఖలు చేయాలి.  
అంబుడ్స్ మన్ తన రాతపూర్వక వెర్షన్ మరియు డాక్యుమెంట్ లను దాఖలు చేయడానికి తగినదిగా భావించే మరియు సమయాన్ని అంబుడ్స్ మన్ కంపెనీ యొక్క లిఖితపూర్వక అభ్యర్థన మేరకు మంజూరు చేయవచ్చు.
- (d) ఒకవేళ కంపెనీ తన రాతపూర్వక వెర్షన్ మరియు డాక్యుమెంట్ లను ఇవ్వబడ గడువులోగా దాఖలు చేయడంలో విఫలమైనట్లయితే, అంబుడ్స్ మన్ రికార్డులో లభ్యమయ్యే సాక్ష్యాల ఆధారంగా ముందుకు సాగవచ్చు మరియు తగిన ఆర్డర్ జారీ చేయవచ్చు లేదా అవార్డును జారీ చేయవచ్చు. అప్పీల్ చేసుకునే హక్కు ఉండదు.

నిర్ణీత గడువులోగా కోరిన సమాచారాన్ని అందించకపోవడం లేదా స్పందించకపోవడం వల్ల జారీ చేయబడతూ అవార్డుకు సంబంధించి కంపెనీకి.

- (e) అంబుడ్స్ మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మన్ ఒక పక్షం దాఖలు చేసిన రాతపూర్వక వెర్షన్ లేదా రిప్లై లేదా డాక్యుమెంట్ లు, సంబంధిత మరియు ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన మేరకు, మరొక పక్షానికి అందించబడతాయని ధృవీకరించాలి మరియు అటువంటి ప్రక్రియను పాటించాలి మరియు సముచితంగా భావించే అదనపు సమయాన్ని అందించాలి.
- (f) ఒకవేళ ఫెసిలిటేషన్ ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదును పరిష్కరించడం కొరకు ఫిర్యాదుదారుడు కంపెనీ అధికారులతో సమావేశం కావడం సహా సముచితంగా భావించే అటువంటి చర్యలు ప్రారంభించవచ్చు.
- (g) ఫిర్యాదులోని పక్షాలు వివాదాన్ని పరిష్కరించడంలో అంబుడ్స్ మన్/ డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మన్ కు సద్యశ్వాసంతో సహకరించాలి మరియు ఏదైనా సాక్ష్యం మరియు ఇతర సంబంధిత పత్రాలను నిర్ణీత గడువులోగా సమర్పించాలనే ఆదేశాలను పాటించాలి.
- (h) ఒకవేళ ఇరుపక్షాల మధ్య ఏదైనా సామరస్యపూర్వక పరిష్కారం కుదిరితే, దానిని ఇరుపక్షాలు రికార్డ్ చేయాలి మరియు సంతకం చేయాలి మరియు ఆ తరువాత, సెటిల్మెంట్ యొక్క వాస్తవాన్ని నమోదు చేయాలి, సెటిల్మెంట్ నిబంధనలకు జతచేయాలి, నిర్ణీత గడువులోగా పరతులను పాటించాలని పార్టీలను ఆదేశించాలి.
- (i) ఫిర్యాదు ఎప్పుడు పరిష్కరించబడిందని భావించబడుతుంది:
  - (i) అంబుడ్స్ మన్ జోక్యంతో ఫిర్యాదుదారుడితో కంపెనీ దీనిని పరిష్కరించింది; లేదా
  - (ii) ఫిర్యాదును పరిష్కరించే విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉందని ఫిర్యాదుదారుడు లిఖితపూర్వకంగా లేదా ఇతరత్రా అంగీకరించాడు (దీనిని రికార్డ్ చేయవచ్చు); లేదా
  - (iii) ఫిర్యాదుదారుడు స్వచ్ఛందంగా ఫిర్యాదును ఉపసంహరించుకున్నాడు.

**(2) అంబుడ్స్ మన్ అవార్డు:**

- (a) ఫిర్యాదు తిరస్కరించబడకపోతే, అంబుడ్స్ మన్ ఈ క్రింది సందర్భాల్లో అవార్డును జారీ చేస్తారు:
  - (i) స్కీం ప్రకారము డాక్యుమెంట్ లు/సమాచారాన్ని అందించకపోవడం; లేదా
  - (ii) సమర్పించిన రికార్డుల ఆధారంగా, ఇరు పక్షాలకు వినడానికి సహేతుకమైన అవకాశాన్ని కల్పించిన తరువాత, పథకం కింద సమస్య పరిష్కరించబడదు.
- (b) హేతుబద్ధమైన తీర్పును ఆమోదించే ముందు అంబుడ్స్ మన్ బ్యాంకింగ్ చట్టం మరియు ఆచరణ యొక్క సూత్రాలు, ఆర్ బిఐ ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే ఆదేశాలు, సూచనలు మరియు మార్గదర్శకాలు మరియు సంబంధిత ఇతర అంశాలను కూడా పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి.
- (c) ఈ అవార్డ్ లో కంపెనీ తన బాధ్యతలను నిర్దిష్టంగా నిర్వర్తించడం కొరకు మరియు అదనంగా లేదా మరేదైనా ఉంటే, ఫిర్యాదుదారునికి జరిగిన ఏదైనా నష్టానికి పరిహారంగా కంపెనీ ద్వారా ఫిర్యాదుదారునికి చెల్లించవలసిన మొత్తాన్ని కలిగి ఉంటుంది.
- (d) ఫిర్యాదుదారునికి జరిగిన నష్టం కంటే ఎక్కువ మొత్తం లేదా రూ.20 లక్షల్లో ఏది తక్కువైతే అది పరిహారం రూపంలో చెల్లించాలని ఆదేశిస్తూ తీర్పును జారీ చేసే అధికారం అంబుడ్స్ మన్ కు ఉండదు. అంబుడ్స్ మన్ ద్వారా ఇవ్వబడే పరిహారం వివాదంలో ఇమిడి ఉన్న మొత్తానికి మాత్రమే పరిమితంగా ఉంటుంది.
- (e) ఫిర్యాదుదారుడి సమయం వృథా, చేసిన ఖర్చులు, వేధింపులు, మానసిక క్షోభను పరిగణనలోకి తీసుకుని అంబుడ్స్ మన్ ఫిర్యాదుదారుడికి రూ.లక్షకు మించకుండా నష్టపరిహారం ఇవ్వవచ్చు.
- (f) అవార్డు యొక్క కాపీని ఫిర్యాదుదారునికి మరియు కంపెనీకి పంపాలి.

(g) అవార్డు కాపీ అందుకున్న తేదీ నుంచి 30 రోజుల వ్యవధిలో, ఫిర్యాదుదారుడు కంపెనీకి క్లెయిమ్ యొక్క పూర్తి మరియు తుది సెటిల్ మెంట్ లో అవార్డును అంగీకరించే లేఖను సమర్పిస్తే తప్ప, అమోదించబడ అవార్డు చెల్లదు మరియు ఎటువంటి ప్రభావం చూపదు.

ఒకవేళ ఫిర్యాదుదారుడు అప్పీలు దాఖలు చేసినట్లయితే అటువంటి అంగీకారాన్ని అందించరాదు.

(h) ఫిర్యాదుదారుని నుంచి అంగీకార పత్రం అందుకున్న తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా కంపెనీ అవార్డుకు కట్టుబడి ఉండాలి మరియు అంబుడ్స్ మన్ కు తెలియజేయాలి, అప్పీలుకు ప్రాధాన్యత ఇవ్వకపోతే.

**(3) ఫిర్యాదు తిరస్కరణ:**

(a) ఫిర్యాదు చేసినట్లు కనిపిస్తే డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మన్ లేదా అంబుడ్స్ మన్ ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:

(i) పథకం కింద నిర్వహించబడదు; లేదా

(ii) సలహాలు ఇవ్వడం లేదా మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణ కోరే స్వభావం కలిగి ఉంటుంది.

(b) అంబుడ్స్ మన్ ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:

(i) అతని అభిప్రాయం ప్రకారం సేవలో లోపం లేదు; లేదా

(ii) పర్యవసాన నష్టానికి కోరే పరిహారం క్లాజ్ 8(2)లో సూచించిన విధంగా పరిహారం ఇచ్చే అంబుడ్స్ మన్ అధికారానికి అతీతం; లేదా

(iii) ఫిర్యాదుదారుడు సహేతుకమైన శ్రద్ధతో ముందుకు సాగడం లేదు; లేదా

(iv) ఫిర్యాదుకు తగిన కారణం లేదు; లేదా

(v) ఫిర్యాదుకు విస్తృతమైన డాక్యుమెంటరీ మరియు మౌఖిక సాక్ష్యాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాల్సిన అవసరం ఉంది మరియు అటువంటి ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి అంబుడ్స్ మన్ ముందు చర్యలు తగినవి కావు; లేదా

(vi) అంబుడ్స్ మన్ అభిప్రాయం ప్రకారం ఫిర్యాదుదారుడికి ఎటువంటి ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం లేదా అసౌకర్యం కలగదు.

**(c) అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీల్:**

(1) ఈ పథకం కింద డాక్యుమెంట్ లు/సమాచారాన్ని సమర్పించనందుకు జారీ చేయబడ అవార్డు కొరకు కంపెనీకి అప్పీల్ చేసుకునే హక్కు ఉండదు.

(2) ఒకవేళ అవార్డు లేదా స్కీమ్ ల కింద ఫిర్యాదును మూసివేయడం ద్వారా కంపెనీ బాధపడినట్లయితే, అవార్డు యొక్క కమ్యూనికేషన్ అందుకున్న లేదా ఫిర్యాదును మూసివేసిన తేదీ నుంచి 30 రోజుల్లోగా, అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీలుకు మొగ్గు చూపవచ్చు.

(a) కంపెనీ ద్వారా అప్పీలు చేయబడిన సందర్భంలో, ఫిర్యాదుదారు ద్వారా అవార్డును స్వీకరించే లేఖను కంపెనీ అందుకున్న తేదీ నుండి అప్పీలు దాఖలు చేయడానికి 30 రోజుల వ్యవధి ప్రారంభం అవుతుంది:

(b) చైర్మన్ లేదా మేనేజింగ్ డైరెక్టర్/ చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్ లేదా, వారు లేనప్పుడు, సమాన హోదా కలిగిన ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్/అధికారి యొక్క మునుపటి అనుమతితో మాత్రమే కంపెనీ ద్వారా అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు.

(c) గడువులోగా అప్పీలు చేయకపోవడానికి కంపెనీకి తగిన కారణం ఉందని అప్పీలేట్ అథారిటీ సంతృప్తి చెందితే, మరో 30 రోజులకు మించకుండా మరో వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.

(3) అవార్డు అందుకున్న తేదీ లేదా ఫిర్యాదు తిరస్కరణ జరిగిన 30 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదుదారుడు అప్పీలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పీలుకు మొగ్గు చూపవచ్చు. ఈ పథకాన్ని నిర్వహించే ఆర్ బిఐ విభాగానికి ఇన్ ఛార్జ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్.



అప్పీలేట్ అథారిటీ, ఫిర్యాదుదారుడు గడువులోగా అప్పీలు చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని సంతృప్తి చెందితే, తదుపరి 30 రోజులకు మించకుండా అనుమతించవచ్చు.

- (4) అప్పీలేట్ అథారిటీ సెక్రటేరియట్ అప్పీలును పరిశీలించి ప్రాసెస్ చేస్తుంది.
- (5) అప్పీలేట్ అథారిటీ, పక్షాలకు వినడానికి సహేతుకమైన అవకాశాన్ని ఇచ్చిన తరువాత:
- అప్పీలును కొట్టివేయండి; లేదా
  - అప్పీలును అనుమతించండి మరియు అంబుడ్స్ మన్ యొక్క అవార్డు లేదా ఉత్తర్వులను పక్కన పెట్టండి; లేదా
  - అప్పీలేట్ అథారిటీ అవసరమైన లేదా సముచితమైనదిగా భావించే అటువంటి ఆదేశాలకు అనుగుణంగా తాజా పరిష్కారం కోసం ఈ విషయాన్ని అంబుడ్స్ మన్ కు అప్పగించడం; లేదా
  - అంబుడ్స్ మన్ లేదా అవార్డు యొక్క క్రమాన్ని సవరించడం మరియు అంబుడ్స్ మన్ లేదా అవార్డు యొక్క ఉత్తర్వులను అమలు చేయడానికి అవసరమైన ఆదేశాలను జారీ చేయడం; లేదా
  - తగినదిగా భావించే ఏదైనా ఇతర ఉత్తర్వులను జారీ చేయండి.
- (6) అంబుడ్స్ మన్ జారీ చేసిన తీర్పు లేదా పథకం కింద ఫిర్యాదును తిరస్కరిస్తూ జారీ చేసిన ఉత్తర్వుల మాదిరిగానే అప్పీలేట్ అథారిటీ ఉత్తర్వులు కూడా ప్రభావం చూపుతాయి.
- (7) **సమాచార ప్రదర్శన:**
- కస్టమర్ యొక్క ప్రయోజనార్థం, వ్యాపారం జరిగే బ్రాంచీలు/ప్రదేశాల వద్ద, నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలు (టెలిఫోన్/ మొబైల్ నంబర్లు మరియు ఇమెయిల్ చిరునామాలు) మరియు కస్టమర్ ద్వారా సంప్రదించగల అంబుడ్స్ మన్ యొక్క పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలను కంపెనీ ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.
  - ఆఫీసు లేదా బ్రాంచ్ ని సందర్శించే వ్యక్తికి సులభంగా సమాచారం లభించే విధంగా, ఆర్ బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్ లో అందించబడ్డ స్కీమ్ యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను (ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు ప్రాంతీయ భాషలో) అన్ని ఆఫీసులు మరియు బ్రాంచీల వద్ద కంపెనీ ప్రదర్శించాలి.
  - స్కీం యొక్క కాపీతో పాటు పాయింట్ (ఎ) మరియు (బి) లో ఇవ్వబడ్డ పై వివరాలన్నీ కూడా కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.

**(D) ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ("పిఎన్ఓ"):**

డిఎంఐపై దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి ఆర్ బిఐ అంబుడ్స్ మన్ కు ముందు ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు సమాచారాన్ని అందించడానికి డిఎంఐ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ ను నియమించింది. పీఎన్ఓ వివరాలు ఇలా ఉన్నాయి.

<b>ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు</b>	శ్రీ ఆశిష్ సరిన్ సీనియర్ వైస్ ప్రెసిడెంట్ - కస్టమర్ సర్వీస్ ఎక్స్ ప్రెస్ భవనం, 3వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జాఫర్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ- 110002
<b>కాంటాక్ట్ నెంబరు.</b>	011-41204444
<b>ఇమెయిల్ చిరునామా</b>	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

**NBFC అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు ఫారం (నమోదు చేయాలి)**  
**[పథకం (సీమ్) యొక్క క్లాజ్ 11(2)]**  
**(ఫిర్యాదుదారునిచే నింపబడాలి)**

నకు:

**అంబుడ్స్ మన్ వారికి,**

**మేడమ్/సర్,**

**సబ్: DMI ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క \_\_\_\_\_**  
 \_\_\_\_\_ (బ్రాంచి లేదా కార్యాలయం యొక్క స్థలం) పై ఫిర్యాదు

ఫిర్యాదు వివరాలు:

- 1) ఫిర్యాదుదారుని పేరు:
- 2) వయస్సు (సంవత్సరాలు):
- 3) లింగము(Gender):
- 4) ఫిర్యాదుదారుడి పూర్తి చిరునామా-

పిన్ కోడ్: \_\_\_\_\_ ఇమెయిల్ (ఎదైనా ఉంటే)-  
 ఫోన్ నెంబరు. (ఎదైనా ఉంటే)- \_\_\_\_\_ మొబైల్ నెంబరు:

- 5) (DMI ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ యొక్క బ్రాంచి లేదా ఆఫీసు యొక్క పేరు మరియు పూర్తి చిరునామా) పై ఫిర్యాదు-

పిన్ కోడ్:

- 6) DMI ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ తో రిలేషన్ షిప్/అకౌంట్ నెంబరు (ఎదైనా ఉంటే).
- 7) లావాదేవీ తేదీ మరియు వివరాలు (లభ్యంగా ఉంటే )

- a) ఫిర్యాదుదారుడు ఇప్పటికే కంపెనీకి చేసిన ఫిర్యాదు తేదీ:  
 (దయచేసి ఫిర్యాదు యొక్క కాపీని జతచేయండి)
- b) ఫిర్యాదుదారుడు ఎదైనా రిమెండర్ పంపాడా?: అవును/కాదు  
 (దయచేసి రిమెండర్ యొక్క కాపీని జతచేయండి)

- 8) దయచేసి సంబంధిత బాక్స్ ని టిక్ చేయండి (అవును/కాదు)- మీ ఫిర్యాదు ఉందా:

(i)	కోర్టు పరిధిలో/మధ్యవర్తిత్వం కింద ఉందా?	అవును	కాదు
(ii)	(న్యాయవాది బాధిత పక్షంగా ఉన్నప్పుడు తప్ప), ఒక న్యాయవాది ద్వారా చేయబడిందా?	అవును	కాదు
(iii)	అంబుడ్స్ మన్ తో ఇప్పటికే డీల్ జరిగిందా లేదా అదే ప్రాతిపదికన ప్రాసెస్ లో ఉందా?	అవును	కాదు
(iv)	కంపెనీ యాజమాన్యం లేదా ఎగ్జిక్యూటివ్ లపై సాధారణ ఫిర్యాదు/ల స్వభావంలో ఉందా?	అవును	కాదు
(v)	రెగ్యులేటెడ్ సంస్థల మధ్య వివాదం కారణంగా ఉందా?	అవును	కాదు
(vi)	యజమాని-ఉద్యోగి సంబంధాన్ని కలిగి ఉంటుందా?	అవును	కాదు

- 9) ఫిర్యాదు విషయం:

- 10) ఫిర్యాదు వివరాలు: (స్థలం సరిపోకపోతే, దయచేసి ప్రత్యేక షీట్ జతచేయండి)



- 11) ఫిర్యాదు అందుకున్న 30 రోజుల వ్యవధిలో కంపెనీ నుంచి ఏదైనా సమాధానం వచ్చిందా? అవును/కాదు (ఒకవేళ అవును అయితే దయచేసి రిపై యొక్క కాపీని జతచేయండి)
- 12) అంబుడ్స్ మన్ నుంచి కోరిన ఉపశమనం (దయచేసి మీ క్లెయిమ్ కు మద్దతుగా డాక్యుమెంటరీ ప్రూఫ్ ఏవైనా ఉంటే జతచేయండి)
- 13) నష్టపరిహారం ద్వారా ఫిర్యాదుదారుడు క్లెయిమ్ చేసిన ఆర్థిక నష్టం యొక్క స్వభావం మరియు పరిధి (దయచేసి పథకంలోని 15 (4) మరియు 15 (5) క్లాజులను చూడండి)
- 14) జతచేయబడ్డ డాక్యుమెంట్ ల జాబితా:
- 15) ప్రకటన (డిక్లరేషన్):
- (i) నేను/మేము, ఫిర్యాదుదారు/లు ఇలా ప్రకటిస్తున్నాం:
- a) పైన ఇవ్వబడ్డ సమాచారం సత్యం మరియు సరైనది; మరియు
- b) నేను/మేము పైన పేర్కొన్న ఏ వాస్తవాన్ని మరియు దీనితో సబ్జిక్ట్ చేయబడ్డ డాక్యుమెంట్ లో దాచలేదు లేదా తప్పుగా చూపించలేదు.
- (ii) పథకంలోని 10(2) నిబంధనల ప్రకారం ఏడాది కాలపరిమితి ముగియకముందే ఫిర్యాదు చేశాము.

ఇట్లు మీ విధేయుడు,

(ఫిర్యాదుదారుడు/అధీకృత ప్రతినిధి సంతకం)

### అనుమతి

ఫిర్యాదుదారుడు అంబుడ్స్ మన్ ముందు హాజరు కావడానికి మరియు తన తరపున సమర్పించడానికి ఒక ప్రతినిధికి అధికారం ఇవ్వాలనుకుంటే, ఈ క్రింది డిక్లరేషన్ సమర్పించాలి:

నేను/మేం, శ్రీ/శ్రీమతి \_\_\_\_\_ని నా/మా అధీకృత ప్రతినిధిగా న నామినేట్ చేస్తున్నాం. వారి కాంటాక్ట్ వివరాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:  
పూర్తి చిరునామా:

పిన్ కోడ్:

ఫోన్ నెంబరు:

ఇమెయిల్:

మొబైల్ నెంబరు:

(ఫిర్యాదుదారుడి సంతకం)

\*\*\*\*\*