



इरियाड निवारण तंत्र पर नीति
ओइ
डी.ऐम.आड इडनान्स प्राइवेट लिमिटेड

નીતિનો સારાંશ:

પોલિસી નું નામ	તકરાર નિવારણ તંત્ર પર નીતિ
અમલ કરવાની તારીખ અને અસરકારક તારીખ	નવેમ્બર, 2024
સમીક્ષા નો સામયિકતા	વાર્ષિક
તૈયાર કરેલ	અનુપાલન વિભાગ
દ્વારા સમીક્ષા કરેલ છે	ગ્રાહક સફળતા
માલિક / સંપર્ક	અનુપાલન વિભાગ
દ્વારા ભલામણ થયેલ	જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ
મંજૂર કરનાર	Board of બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ

આવૃત્તિ ઇતિહાસ::

Revision Levels	Revision Date	Effective Date	Reason & Description of Revision
1.0	-	01-11-2024	મૂળ વીમો

આવૃત્તિ રીવ્યુ કરો:

દર વર્ષે એકવાર પ્રક્રિયા ફેરફારો અને લાગુ નિયમનકારી અપડેટ્સનો સમાવેશ કરવા માટે.

પ્રસ્તાવના:

આ દસ્તાવેજ ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમનું વર્ણન કરે છે, જેનું અનુસરણ ડીએમઆઇ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ દ્વારા કરવામાં આવે છે.

સમાવિષ્ટોનું કોષ્ટક

Contents

1. પરિચય	4
2. લાગુ પાડવાની ક્ષમતા	4
3. મિકેનિઝમ નો ઉદ્દેશ	4
4. કી પરિમાણો	4
5. ગ્રાહક સેવાનું વિહંગાવલોકન	5
6. ચેનલો, એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને ડી.એમઆઈ ની અંદર ફરિયાદ નિવારણ માટેની સમયરેખાઓ	5
7. જી.આર.એમ નું પ્રદર્શન	6
8. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા	6
9. પ્રક્રિયા સુધારાઓ	7
10. જી.આર.એમની સમીક્ષા	7

1. પરિચય

ડી.એમ.આઇ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (હવેથી "કંપની" અથવા "ડી.એમ.આઇ" તરીકે ઓળખાય છે) નોન-ડિપોઝિટ સ્વીકારતી નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની ("એન.બી.એફ.સી.") તરીકે નોંધાયેલી છે અને મુખ્ય દિશા – રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની – સ્કેલ આધારિત નિયમન) દિશા નિર્દેશો, 2023 (સમયાંતરે સુધારેલા મુજબ) ("મુખ્ય દિશા") સાથે એન.બી.એફ.સી સર્ટિફિકેટ ઓફ રજિસ્ટ્રેશન નંબર 14.03176 હેઠળ છે.

ફેર પ્રેક્ટિસિસ કોડ પર માસ્ટર ડાયરેક્શન ના પ્રકરણ 7 અનુસાર, ડી.એમ.આઇ એ આ નીતિ તૈયાર કરી છે, ત્યાર પછી "તકરાર નિવારણ તંત્ર પરની નીતિ" ("નીતિ") તરીકે ઉલ્લેખ કરવામાં આવે છે.

ગ્રાહકોની તમામ ફરિયાદો અને ચિંતાઓને તાત્કાલિક અને અસરકારક રીતે હાથ ધરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે અમારી ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની રચના કરવામાં આવી છે. અમે અમારા ગ્રાહકોને નિર્ધારિત ચેનલ્સ મારફતે ફરિયાદો ઉઠાવવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ અને અમે ચોક્કસ સમયમર્યાદાની અંદર સમસ્યાઓનું નિરાકરણ લાવવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ. અમારી સમર્પિત ફરિયાદ નિવારણ ટીમ દરેક ફરિયાદની સંપૂર્ણ તપાસ કરશે અને ફરિયાદીને પ્રતિસાદ આપશે. અમારો ઉદ્દેશ પારદર્શિતા અને વિશ્વાસને પ્રોત્સાહન આપવાનો છે, જેથી અમારા ગ્રાહકો અમારી સાથેની તેમની ક્રિયાપ્રતિક્રિયામાં સાંભળવામાં અને મૂલ્યવાન લાગે.

2. લાગુ પાડવાની ક્ષમતા

આ મિકેનિઝમ નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની (એન.બી.એફ.સી.) ના તમામ ગ્રાહકો, હિસ્સેદારો અને કર્મચારીઓ ને લાગુ પડે છે. તેમાં કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ સેવાઓ અને ઉત્પાદનો નો સમાવેશ થાય છે, જેમાં લોન, રોકાણો અને ગ્રાહક સહાયનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે પૂરતું મર્યાદિત નથી. આ મિકેનિઝમ નો હેતુ ગ્રાહકોની તમામ ક્રિયા પ્રતિક્રિયાઓ માં ઉપયોગ કરવાનો છે, જેમાં રૂબરૂ સંદેશાવ્યવહાર, ટેલિફોનિક વાતચીત અને ઇલેક્ટ્રોનિક પત્રવ્યવહારનો સમાવેશ થાય છે. વધુમાં, તે એન.બી.એફ.સી દ્વારા ગ્રાહકોને સેવા ઓ પૂરી પાડવામાં રોકાયેલા કોઈપણ થર્ડ-પાર્ટી સેવા સેવા પૂરી પાડનાર લાગુ પડે છે. તેમાં સામેલ તમામ પક્ષોને અસરકારક સંચાર અને ફરિયાદો ના નિવારણ ને સુનિશ્ચિત કરવા માટે મિકેનિઝમ થી પોતાને પરિચિત કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે.

3. મિકેનિઝમનો ઉદ્દેશ

- બધા ગ્રાહકો સાથે હંમેશાં ન્યાયી અને પક્ષપાત વિના વર્તન કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતા તમામ મુદ્દાઓને સૌજન્યથી ઉકેલવામાં આવે છે અને સમયસર તેનું નિરાકરણ લાવવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને તેમના અધિકારોથી સંપૂર્ણપણે વાકેફ કરવામાં આવે છે, જેથી તેઓ તેમની ફરિયાદના અમારા પ્રતિસાદ અથવા ઠરાવથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો, તેઓ વૈકલ્પિક ઉપાયો પસંદ કરી શકે.

આ મિકેનિઝમ ડી.એમ.આઇ ના તમામ ગ્રાહકો અને ડી.એમ.આઇ ના ધ્યાનમાં લાવવામાં આવેલી તમામ બાબતો માટે લાગુ પડે છે. તેના માન્યતા પ્રાપ્ત પત્રવ્યવહાર અને આદાનપ્રદાન ચેનલો દ્વારા. આમાં એવા કિસ્સાઓ ને બાકાત રાખવામાં આવ્યા છે જે સબ-જ્યુડિસ છે.

4. Key Parameters

કંપની દ્વારા અપનાવવા માં આવેલા તકરાર નિવારણ તંત્ર ("જી.આર.એમ")ના કેટલાક ચાવીરૂપ માપદંડો નીચે મુજબ છે:

- a. ગ્રાહકોની ફરિયાદો/તકરારો/પ્રશ્નોનું નિયત સમયમર્યાદામાં નિરાકરણ લાવવું.
- b. ગ્રાહકોની તમામ ફરિયાદો/તકરારો/પ્રશ્નો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળી લેવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરાય તે સુનિશ્ચિત કરવું.
- c. કંપની ફરિયાદ/તકરારને તાત્કાલિક ધોરણે હાથ ધરશે અને 30 દિવસના ગાળામાં ઝડપથી બાબતોનો ઉકેલ લાવશે. જો અનુપાલન/તકરારનો 30 દિવસની અંદર ઉકેલ ન આવે તો ઋણલેનાર રિઝર્વ બેંક-ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓબ્ઝર્વેન્સ સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી ("સીએમએસ") પોર્ટલ મારફતે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

તમામ સંદેશા વ્યવહાર સ્થાનિક ભાષા/ભાષામાં હશે, જે ઋણ લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવશે.

5. ગ્રાહક સેવાનું વિહંગાવલોકન

ગ્રાહક ના આદાન-પ્રદાનને નીચે મુજબ વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે:

- i. પ્રશ્નો (Q) - ગ્રાહકની જરૂરિયાતો કે જેના પર વધુ પ્રક્રિયા ની જરૂરિયાત વિના તાત્કાલિક પહોંચી શકાય છે અને બંધ કરી શકાય છે.
- ii. વિનંતીઓ (આર) - ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો કે જેના પર વધુ પ્રક્રિયા કરવાની જરૂર હોય અને તે ફરિયાદના સ્વરૂપમાં ન હોય.
- iii. ફરિયાદો (સી) – ફરિયાદો નીચેના સંજોગોમાં થવી જોઈએ:
 - a. વચન આપેલ સમયમર્યાદા (ટીએટી)ની અંદર વિનંતીને બંધ ન કરવી;
 - b. લેખિતમાં ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવતી કાર્યવાહી અને સેવાઓમાં ઉણપ;
 - c. લોનના કરારના સંમત નિયમો અને શરતોનો ભંગ;
 - d. ફેર પ્રેક્ટિસીસ કોડ હેઠળ આવશ્યક સામગ્રીની શરતોનો સમાવેશ ન કરવો;
 - e. કંપનીના કર્મચારી અને ભાગીદારની કાર્યવાહી અને વર્તણૂકના પરિણામે ખોટી રીતે આર્થિક નુકસાન થાય છે જ્યાં ગ્રાહકોએ ઘટનાના તથ્યો ટાંક્યા છે.

6. ચેનલો, એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને ડી.એમ.આઇ ની અંદર ફરિયાદ નિવારણ માટેની સમયરેખાઓ:

ડીએમઆઇ વિવિધ બિઝનેસ સેગમેન્ટમાં કામ કરે છે, જેમાં કન્ઝમ્પ્શન લોન, પર્સનલ લોન અને એમએસએમઇ લોન સામેલ છે, જેમાં ટર્મ લોન અને હાઇ નેટવર્થ ઇન્ડિવિડ્યુઅલ (એચએનઆઇ)ને ઓફર કરવામાં આવતા શેર સામે લોન સામેલ છે. ગ્રાહક સેગમેન્ટ અને પ્રશ્નો/પૂછપરછમાં ફેરફાર થતો હોવાથી કંપનીએ દરેક બિઝનેસ સેગમેન્ટ માટે અલગથી એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને ટાઇમલાઇન રાખવાનો નિર્ણય કર્યો છે.

- 1) ગ્રાહકોની ફરિયાદોની નોંધણી માટેની ચેનલો: ગ્રાહક/રિટેલ લોન/ઈ-કેવાયસી (યુ.આઈ.ડી.એ.આઈ): ઉપભોક્તા/રિટેલ લોન્સ (જેમાં કન્ઝમ્પ્શન લોન, ઇલેક્ટ્રિક વ્હિકલ લોન, સિક્યોરિટીઝ સામેની લોન, પર્સનલ લોન અને એમ.એસ.એમ.ઈ લોન સામેલ છે જેમાં ટર્મ લોન અને શેર સામેની લોન સામેલ છે) અને વ્યક્તિગત લોન (જેમાં શેર સામે ટર્મ લોન અને લોન સામેલ છે) અને ઈ-કેવાયસી (યુ.આઈ.ડી.એ.આઈ કે.યુ.એ) પ્રક્રિયા માટે ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો/પ્રશ્નો/પૂછપરછ ની નોંધણી નીચેની ચેનલો મારફતે કરી શકે છે:

- (a) વોઇસ સપોર્ટ - ગ્રાહક અમને 08064-807-777 પર કન્ઝ્યુમર કેડિટ કસ્ટમર કેરમાં કોલ કરી શકે છે. સોમવારથી શનિવાર સુધી સવારે 9:00 થી સાંજના 8:00 વાગ્યા સુધી.
- (b) ઇમેઇલ સપોર્ટ- કૃપા કરીને customercare@dmifinance.in પર અમને લખો (કૃપા કરીને ઇમેઇલમાં તમારા લોન એકાઉન્ટ નંબર અને સંપર્ક નંબરનો ઉલ્લેખ કરવાની ખાતરી કરો). ગ્રાહકને તરત જ ઓટોમેટેડ એકનોલેજમેન્ટ પ્રાપ્ત થશે અને તેને 3 કામકાજના દિવસોમાં ટીમ તરફથી પ્રતિસાદ મળશે, પરંતુ એવા કિસ્સાઓ પણ બનશે જેમાં ટીમને પ્રતિસાદ/જવાબ આપવામાં વધુ સમય લાગી

શકે છે.

(2) કંપનીની અંદર વૃદ્ધિ:

- (a) **સ્તર 1:** જો કોઈ ગ્રાહક/તેણી પ્રશ્ન/વિનંતી પર પ્રાપ્ત પ્રતિસાદ થી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ગ્રાહક સંભાળ ટીમ તરફથી કોઈ પ્રતિસાદ ન મેળવે તો તે બાબત ને grievance@dmifinance.in સુધી વધારી શકે છે. પ્રશ્ન/તકરાર/તકરાર ના આધારે ગ્રાહક ને લેખિત જવાબ/ઠરાવ કામકાજના 5 દિવસની અંદર કંપની સાથે તેના/તેણી ના રજિસ્ટર્ડ ઈ.મેઈલ આઈ.ડી પર મોકલવામાં આવશે.
- (b) **સ્તર 2:** ગ્રાહક પ્રાપ્ત થયેલા પ્રતિસાદ થી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા કોઈ પ્રત્યુત્તર પ્રાપ્ત ન કરતો હોય સ્તર 1થી, બાબત/પ્રશ્ન/ફરિયાદ ને નીચે મુજબ વધારી શકે છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી નું નામ	શ્રી આશિષ સરીન, સિનિયર વાઇસ પ્રેસિડન્ટ - કસ્ટમર સક્સેસ એક્સપ્રેસ, બિલ્ડિંગ, ત્રીજો માળ, 9-10, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી- 110002
સંપર્ક નં.	011-41204444
ઈ-મેઈલ સરનામું	head.services@dmifinance.in

ફરિયાદ નિવારણ તંત્રનું સંચાલન મુખ્ય દિશા - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નિયમનકારી એકમો માટે આંતરિક લોકપાલ) નિર્દેશો, 2023 સાથે સંયુક્તપણે વંચાતી રિઝર્વ બેંક - સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, 2021 અનુસાર કરવામાં આવશે. ફરિયાદ નું સંચાલન આર.બી.આઈ દ્વારા નિર્ધારિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ હેઠળ ની પ્રસ્તુત માર્ગદર્શિકાઓ ને પણ ધ્યાનમાં લેશે.

- (3) જો ગ્રાહક પ્રાપ્ત થયેલા ઠરાવ થી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જો ગ્રાહક નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ડી.એમ.આઈ પાસેથી સાંભળતો ન હોય, તો તે / તેણી આર.બી.આઈ ના સી.એમ.એસ પોર્ટલ પર તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે - <https://cms.rbi.org.in> અથવા નીચે આપેલા સરનામાં પર તમારું ફરિયાદ ફોર્મ (ફોર્મેટ) મોકલી શકે છે:

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રસીદ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ,
સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017
ટોલ ફ્રી નં. - 14448

7. જી. આર.એમ નું પ્રદર્શન:

ગ્રાહકોના લાભાર્થે કંપનીએ જી.આર.એમ ને કંપનીના તમામ ઓફિસ પરિસરમાં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કર્યું છે. ગ્રાહકો લિંક <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> દ્વારા કંપનીની વેબસાઇટ પર જી.આર.એમ ને પણ એક્સેસ કરી શકે છે.

8. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવા ની પ્રક્રિયા

કોઈ પણ પ્રશ્ન કે ચિંતા માટે ગ્રાહકો બહુવિધ સર્વિસ ચેનલ્સ મારફતે અમારા સુધી સંપર્ક સાધી શકે છે અને તેના પર ક્લિક કરી શકે છે - <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/>
અમારા કસ્ટમર કેર એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા પૂરા પડાયેલા ઠરાવથી ગ્રાહકો સંતુષ્ટ ન હોય તેવા કિસ્સામાં પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની વિગતો નીચે મુજબ છે:

a) કંપનીના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર:

કંપનીના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનો આ નંબર પર સંપર્ક કરી શકાશે:

મુખ્ય નોડલ અધિકારીનું નામ	આશિષ સરીન, સિનિયર વાઇસ પ્રેસિડન્ટ - કસ્ટમર સક્સેસ, એક્સપ્રેસ બિલ્ડિંગ, ત્રીજો માળ, 9-10, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી- 110002
સંપર્ક નંબર	<u>011-41204444</u>
ઈ-મેઇલ સરનામું	<u>grievance@dmifinance.in</u> <u>head.services@dmifinance.in</u>

b) મુખ્ય નોડલ અધિકારી સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા:

સ્ટેપ 1. 30 દિવસના અંતે રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને લેખિત ફરિયાદ.

સ્ટેપ 2. જો ફરિયાદને સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા નકારી કાઢવામાં આવે અને ગ્રાહક પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ રહે અથવા જો ગ્રાહકે અન્ય કોઈ ફોરમનો સંપર્ક ન કર્યો હોય તો નિયમનકારી એકમ તરફથી કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત થતો નથી.

સ્ટેપ 3. ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરો:

- સી.એમ.એસ પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) પર ઓનલાઈન અથવા
- CRPC@rbi.org.in પર ઈ.મેઈલ કરવું અથવા
- ભૌતિક રીતે કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર (સીઆરપીસી), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ- 160 017. ટોલ ફ્રી નંબર - 14448 (સમય - સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15) સાથે સેન્ટરનો સંપર્ક કરો.

9. પ્રક્રિયામાં સુધારાઓ

આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલી ફરિયાદો ના તારણો અને માન્યતા ના આધારે, હાલની પ્રક્રિયાઓ માં કોઈ નોંધપાત્ર અંતર અને ક્ષતિઓ ને ઓળખવા માટે ફરિયાદોની ટોચની શ્રેણીઓ પર સંપૂર્ણ મૂળ કારણ વિશ્લેષણ હાથ ધરવામાં આવે છે. આ વિશ્લેષણ માંથી એકત્રિત કરેલી આંતરદૃષ્ટિ અને પ્રતિસાદ ને તમામ સંબંધિત ટીમો સાથે વ્યવસ્થિત રીતે શેર કરવામાં આવે છે. આ સહયોગી અભિગમ એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે અમારી સેવાની ગુણવત્તા ને વધારવા અને ભવિષ્યમાં સમાન મુદ્દાઓ ની પુનરાવૃત્તિ ને ઘટાડવા માટે સુધારાત્મક પગલાં નો અસરકારક રીતે અમલ કરવામાં આવે છે.

10. જી.આર.એમની સમીક્ષા

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સે ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક ધોરણે આ નીતિની સમીક્ષા કરવી જોઈએ. જો કોઈ નિયમનકારી ફેરફારો હોય, જેમાં નીતિમાં સુધારાની જરૂર હોય, તો નીતિની સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને તે મુજબ તેમાં સુધારો કરવામાં આવશે.

આ નીતિ હેઠળ આવરી ન લેવાય તેવી અન્ય કોઈ પણ શરતો/પ્રક્રિયાઓ ને એસ.બી.આર માળખા અને આર.બી.આઈ દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલી સંબંધિત માર્ગદર્શિકા ઓ/પરિપત્રો અનુસાર વાંચવામાં આવશે.
