



DMI ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿ

ನೀತಿಯ ಸಾರಾಂಶ:

ನೀತಿಯ ಹೆಸರು	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿ
ಸಂಚಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ	ನವೆಂಬರ್, ೨೦೨೪
ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಅವಧಿ	ವಾರ್ಷಿಕ
ಇವರಿಂದ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ	ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ
ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ	ಗ್ರಾಹಕರ ಯಶಸ್ಸು
ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ	ಅನುಸರಣೆ ಇಲಾಖೆ
ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದೆ	ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಮಿತಿ
ಅನುಮೋದಿಸುವವನು	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ

ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸ:

ಪುನರಾವರ್ತನೆಯ ಮಟ್ಟ	ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ	ಕಾರಣ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ವಿವರಣೆ
೧.೦	-	೧.೧೧.೨೦೨೪	ಮೂಲವನ್ನು ನೀಡುವುದು

ವಿಮರ್ಶೆ ಅವರ್ತನ:

ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಲು ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ,

ಪರಿಚಯ:

ಈ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ DMI ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ನಂತರದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಪರಿವಿಡಿ:

ವಿಷಯಗಳು

1. ಪರಿಚಯ .....	4
2. ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ .....	4
3. ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಉದ್ದೇಶ .....	4
4. ಮುಖ್ಯ ನಿಯತಾಂಕಗಳು .....	4
5. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಅವಲೋಕನ .....	5
6. ಚಾನಲ್, ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು DMI ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ .....	5
7. GRM ನ ಪ್ರಾತ್ಯಕ್ಷಿಕೆ: .....	6
8. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ .....	6
9. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸುಧಾರಣೆ.....	7
10. GRM ರ ವಿಮರ್ಶೆ.....	7

## 1. ಪರಿಚಯ

DMI ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಕಂಪನಿ" ಅಥವಾ "DMI" ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) RBI ನ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಟರೇಟ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಾನ್-ಡೆಪಾಸಿಟ್ ಸ್ಟ್ರೀಕರಿಸುವ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ ('NBFC') ಎಂದು ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ನಿಯಂತ್ರಣ ನಿರ್ದೇಶನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣತಿ, 2023 (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದಂತೆ) 'NBFC ಗಳು - ಮಧ್ಯಮ ಶ್ರೇಣಿಯ ವರ್ಗದಲ್ಲಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ. NBFC ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ ಸಂಖ್ಯೆ N-14.03176 ಮೂಲಕ RBI ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಫೇರ್ ಡಿಲಿಂಗ್ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಟರ್‌ನ ಅಧ್ಯಾಯ VII ಪ್ರಕಾರ, DMI ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ, ಇನ್ನು ಮುಂದೆ "ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನೀತಿ" ("ನೀತಿ") ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಮೂಲಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಎತ್ತಲು ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತೇವೆ ಚಾನಲ್‌ಗಳು, ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಾವು ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೇವೆ. ನಮ್ಮ ಸಮರ್ಪಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ತಂಡವು ಪ್ರತಿ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ನಾವು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಅವರ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಕೇಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಯುತರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

## 2. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು, ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರು ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ (NBFC). ಇದು ಸಾಲಗಳು, ಹೂಡಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಮುಖಾಮುಖಿ ಸಂವಹನಗಳು, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನಗಳಲ್ಲಿ ಬಳಕೆಗೆ ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ತಲುಪಿಸುವಲ್ಲಿ NBFC ಯಿಂದ ತೊಡಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಪರಿಚಿತರಾಗಲು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪಕ್ಷಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## 3. ಯಾಂತ್ರಿಕತೆಯ ಉದ್ದೇಶ

(i) ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದೆ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(ii) ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(iii) ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ತಮ್ಮ ದೂರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ

ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು DMI ಯ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಗುರುತಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಸಂವಾದದ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ DMI ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳು. ಇದು ಉಪ-ನ್ಯಾಯಾಧೀಶ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

#### 4. ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕಗಳು

ಕಂಪನಿಯು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ("GRM") ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

(i) ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ವಿವಾದಗಳು / ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಪರಿಹಾರ.

(ii) ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳು / ವಿವಾದಗಳು / ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

(iii) ಕಂಪನಿಯು ದೂರು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪ್ಯಾಂಟ್/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಸಾಲಗಾರನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ("CMS") ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ / ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

#### 5. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಅವಲೋಕನ

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ:

i. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು (ಪ್ರ) - ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಸ್ಕರಣೆಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಹಾಜರಾಗಬಹುದಾದ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚಬಹುದಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು.

ii ವಿನಂತಿಗಳು (ಆರ್) - ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿಲ್ಲದ ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು.

iii ದೂರುಗಳು (ಸಿ) - ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಎತ್ತಬೇಕು:

ಎ. ಭರವಸೆಯ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮುಚ್ಚದಿರುವುದು (TAT);

ಬಿ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಒದಗಿಸಿದ ಭರವಸೆಯ ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ;

ಸಿ. ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಒಪ್ಪಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆ;

ಡಿ. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿರುವುದು;

ಇ. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ ಮತ್ತು ಪಾಲುದಾರರ ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯು ತಪ್ಪಾದ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ, ಅಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು

ಘಟನೆಯ ಸಂಗತಿಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ್ದಾರೆ.

## 6. DMI ಒಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು, ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳು:

DMI ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಅವುಗಳೆಂದರೆ ಬಳಕೆ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು MSME ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ನಿವ್ವಳ ಮೌಲ್ಯದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ನೀಡುವ ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ (HNI)). ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಭಾಗ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಬದಲಾಗುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿಯು ಪ್ರತಿ ವ್ಯಾಪಾರ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾದ ಏರಿಕೆಯ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದೆ.

**(1) ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು:** ಗ್ರಾಹಕ/ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳು/ಇ-ಕೆವೈಸಿ (ಯುಐಡಿಎಐ): ಗ್ರಾಹಕ/ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ (ಬಳಕೆಯ ಸಾಲಗಳು, ವಿದ್ಯುತ್ ವಾಹನ ಸಾಲಗಳು, ಭದ್ರತೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಸೇರಿದಂತೆ MSME ಸಾಲಗಳು ಸೇರಿವೆ ಷೇರುಗಳ ವಿರುದ್ಧ) ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ (ಅವಧಿ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಷೇರುಗಳ ಮೇಲಿನ ಸಾಲ) ಮತ್ತು ಇ-ಕೆವೈಸಿ (ಯುಐಡಿಎಐ ಕೆಯುಎ) ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು:

**(ಎ) ಧ್ವನಿ ಬೆಂಬಲ-** ಗ್ರಾಹಕರು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 8:00 ರ ನಡುವೆ 08064-807-777 ರಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆಯಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು.

**(ಬಿ) ಇಮೇಲ್ ಬೆಂಬಲ-** ದಯವಿಟ್ಟು [customercare@dmifinance.in](mailto:customercare@dmifinance.in) ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ (ದಯವಿಟ್ಟು ಇಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ). ಗ್ರಾಹಕರು ತಕ್ಷಣವೇ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು 3 ವ್ಯವಹಾರ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ತಂಡದಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ತಂಡವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು/ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರಿಸಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

### **(2) ಕಂಪನಿಯೊಳಗಿನ ಏರಿಕೆಗಳು:**

**(ಎ) ಹಂತ 1:** ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಶ್ನೆ / ವಿನಂತಿಯ ಮೇಲೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ತಂಡದಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು [grievance@dmifinance.in](mailto:grievance@dmifinance.in) ಗೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು.

ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿವಾದ/ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಲಿಖಿತ ಉತ್ತರ/ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ 5 ವ್ಯವಹಾರದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಐಡಿ.

**(ಬಿ) ಹಂತ 2:** ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಹಂತ 1 ರಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ವಿಷಯ/ಪ್ರಶ್ನೆ/ದೂರುಗಳನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು	ಶ್ರೀ ಆಶಿಶ್ ಸರಿನ್ ಹಿರಿಯ ಉಪಾಧ್ಯಕ್ಷ - ಗ್ರಾಹಕ ಯಶಸ್ಸು ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಕಟ್ಟಡ, 3ನೇ ಮಹಡಿ, 9-10, ಬಹದ್ದೂರ್ ಷಾ ಜಾಫರ್ ಮಾರ್ಗ, ನವದೆಹಲಿ- 110002
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ.	011-41204444
ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	<a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

ಅವರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ಅನ್ನು ಮಾಸ್ಕರ ಡೈರೆಕ್ಷನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಓದಲಾಗುತ್ತದೆ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಸಹ ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ RBI ಸೂಚಿಸಿದ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು.

**(3)** ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು DMI ನಿಂದ ಕೇಳದಿದ್ದರೆ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ, ನಂತರ ಅವನು/ಅವಳು RBI CMS ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು - <https://cms.rbi.org.in> ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ದೂರು ನಮೂನೆಯನ್ನು (ಫಾರ್ಮ್ಯಾಟ್) ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಿ:

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ,  
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ,  
ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017  
ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂ. - 14448

### 7. GRM ನ ಪ್ರದರ್ಶನ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿ ಆವರಣದಲ್ಲಿ GRM ಅನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> ಲಿಂಕ್ ಮೂಲಕ GRM ಅನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು.

### 8. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ

ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಹು ಸೇವಾ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನಮ್ಮನ್ನು ತಲುಪಬಹುದು - <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಿದ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್‌ನಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ವಿವರಗಳು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ:

ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು	ಆಶಿಶ್ ಸರಿನ್ ಹಿರಿಯ ಉಪಾಧ್ಯಕ್ಷರು - ಗ್ರಾಹಕ ಕೀರ್ತಿ ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಕಟ್ಟಡ, 3ನೇ ಮಹಡಿ, 9-10, ಬಹದ್ದೂರ್ ಷಾ ಜಾಫರ್ ಮಾರ್ಗ, ನವದೆಹಲಿ-110002
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ	<u>011-41204444</u>
ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ	<u><a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a></u> <u><a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a></u>

### 8. ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ:

ಹಂತ 1. 30 ದಿನಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ದೂರು.

ಹಂತ 2. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸದಿದ್ದರೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಹಂತ 3. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿ:

- CMS ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ (<https://cms.rbi.org.in>) ಅಥವಾ
- CRPC@rbi.org.in ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ; ಅಥವಾ
- ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC), ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ-160 017 ನಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ. ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ - 14448 (ಸಮಯಗಳು - 9:30 AM ನಿಂದ 5:15 PM).

### 9. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸುಧಾರಣೆ

ಪ್ರಕರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೂರುಗಳ ಪತ್ತೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ದೂರುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗಮನಾರ್ಹ ಅಂತರಗಳು ಮತ್ತು ಲೋಪದೋಷಗಳನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಉನ್ನತ ದೂರು ವರ್ಗಗಳಲ್ಲಿ ಆಳವಾದ ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಒಳನೋಟಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ತಂಡಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಸಹಕಾರಿ ವಿಧಾನವು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ



ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

## 10. GRM ನ ವಿಮರ್ಶೆ

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಒಮ್ಮೆಯಾದರೂ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ನೀತಿಯ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನೀತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರದ ಇತರ ನಿಯಮಗಳು/ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು SBR ಫ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್ ಮತ್ತು RBI ಹೊರಡಿಸಿದ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ಸುತ್ತೋಲೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಓದಬೇಕು.

\*\*\*\*\*