



ഡി എം ഐ ഗ്ലോബൽ റിഡറസ്സൽ മെക്കാനിസം

പഠോളിസിയുടെ സമ്മറി:

പഠോളിസിയുടെ പേര്	ഡി എം ഐ ഗ്ലോബൽ റിഡറൈസ്സൽ മെക്കാനിസം
പ്രാബല്യത്തിൽ വന്ന തീയതി	നവംബർ 2024
റവ്യൂയുടെ പരിയോഡിസിറ്റി	വാർഷികം
തയ്യാറാക്കിയവർ	കമ്പലയൻസ് വകുപ്പ്
റിവ്യൂ ചെയ്തവർ	കസ്റ്റമർ സക്സസ്
ഓണർ/കോൺട്രാക്ട്	കസ്റ്റമർ സക്സസ്
ശുപാർശ ചെയ്തത്	റിസ്ക് മാനജ്മെന്റ് കമ്മിറ്റി
അംഗീകരിച്ചവർ	ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ്

വരേഴ്സന്റെ ഹിസ്റ്ററി:

റിവിഷൻ ലവെൽ	റിവിഷൻ തീയതി	പ്രാബല്യത്തിൽ വന്ന തീയതി	റിസണും റിവിഷൻ ഡിസ്ക്രിപ്ഷനും
1	-	01-11-2024	ഒറിജിനൽ ഇൻസുൻസ്

റിവ്യൂവിന്റെ ഫ്രീക്വൻസി:

വരേഴ്സിൽ ഒരിക്കൽ പര്യവേക്ഷണങ്ങൾ മാറ്റങ്ങളും ബാധകമായ നിയമനടപടികൾമുണ്ടാകാൻ പറ്റാത്തതും ഉൾപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്.

പ്രീഅംബിലെ:

ഈ രേഖ ഡിഎംഐ ഫിനാൻസ് പ്ലാൻഡ് ലിമിറ്റഡ് പിന്തുടരുന്ന ഗ്ലോബൽ റിഡറൈസ്സൽ മെക്കാനിസം വിവരിക്കുന്നു.

ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

ഉള്ളടക്കം

1. ആമുഖം.....4

2. അപ്‌ലിക്‌ബിലിറ്റി.....4

3. മെക്‌കാനിസത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം.....4

4. പര്യാന പാരാമീറ്ററുകൾ5

5. ഉപഭോക്ത സവേനത്തിന്റെ പഠാതുവിവരണം.....5

6. പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള ചാനലുകൾ, എസ്‌കലേഷൻ മാട്രിക്സ്,
സമയപരിധികൾ:.....5

7. ജി ആർ എം -ന്റെ ഡിസ്പ്ലേ:.....6

8. പര്യാന നോഡൽ ഓഫീസറിലേക്ക് പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള
പ്രോസസ്സ്.....6

9. പര്യാന സെസ്സ് മെച്‌മപ്‌പിംഗ്‌തലുകൾ..... 7

10. ജി ആർ എം -ന്റെ അവലോകനം.....8

1. ആമുഖം

ഡിഎംഐ ഫിനാൻസ് പ്ലെയർ ലിമിറ്റഡ് ("കമ്പനി" അല്ലെങ്കിൽ "ഡിഎംഐ" എന്തിന്റെ സൂചിപ്പിക്കുന്നു) ഒരു നോൺ-ഡെപോസിറ്റ് അംഗീകരിക്കുന്ന നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനിയായി ("എൻബിഎഫ്സി") രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്, കൂടാതെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ടർ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) ഡയറക്ടർ, 2023 (സമയക്രമത്തിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തത്) ("മാസ്റ്റർ ഡയറക്ടർ") അനുസരിച്ച് എൻബിഎഫ്സി - മിഡിൽ ലെയർ ആയി വർഗീകരിച്ചിരിക്കുന്നു. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) NBFC രജിസ്ട്രേഷൻ നമ്പർ N-14.03176 പരകാരം.

മാസ്റ്റർ ഡയറക്ടർ VII അധ്യായം അനുസരിച്ച്, ഡിഎംഐ ഈ പഠിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്, ഇതിൽ "പരാതി പരിഹാര മെക്കാനിസം സംബന്ധിച്ച നയം" (ഈ "നയം") എന്തിനെപ്പറ്റി.

ഞങ്ങളുടെ പരാതി ഗ്ലോബൽ റീഡറേസൽ മെക്കാനിസം എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികളും ആശങ്കകളും വേഗത്തിലും ഫലപ്രദമായും പരിഹരിക്കാൻ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനാണ് രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. നിശ്ചിത ചാനലുകൾ വഴി പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു, കൂടാതെ നിശ്ചിത സമയപരിധിയിൽ പരാതികൾ പരിഹരിക്കാൻ ഞങ്ങൾ പരിശ്രമിക്കുന്നു. ഞങ്ങളുടെ സമർപ്പിത പരാതി പരിഹാര സംഘം ഓരോ പരാതിയും സമഗ്രമായി അന്വേഷിക്കുകയും പരാതികാരന് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുകയും ചെയ്യും. ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകളിൽ ഞങ്ങളുടെ ക്ലൈന്റുകൾ കേൾക്കപ്പെടുകയും വിലമതിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾ സുതാര്യതയും വിശ്വാസ്യതയും വളർത്തുകയാണ് ലക്ഷ്യം.

2. അപ്ലിക്ബിലിറ്റി

ഈ മെക്കാനിസം നോൺ-ബാങ്ക്വിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനിയുടെ (എൻബിഎഫ്സി) എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും, താൽപര്യക്കാർക്കും, ജീവനക്കാർക്കും ബാധകമാണ്. കടങ്ങൾ, നിക്ഷേപങ്ങൾ, ഉപഭോക്തൃ സഹായം എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള കമ്പനിയുടെ എല്ലാ സേവനങ്ങളെയും ഉൾപ്പെടുത്തിയുള്ളതും ഇത് ഉൾക്കൊള്ളുന്നു. ഫസേ-ടു-ഫസേ ആശയവിനിമയം, ടെലിഫോണിക് സംഭാഷണങ്ങൾ, ഇലക്ട്രോണിക് കത്തിടപാടുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകൾക്കും ഈ മെക്കാനിസം ഉപയോഗിക്കാനാണ് ഉദ്ദേശിക്കുന്നത്. കൂടാതെ, എൻബിഎഫ്സി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനായി നിയമിക്കുന്നത് എല്ലാ മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്. എല്ലാ ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന കക്ഷികളും ഫലപ്രദമായ ആശയവിനിമയവും പരാതി പരിഹാരവും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് മെക്കാനിസമുമായി പരിചയപ്പെടാൻ പരസ്പരസാഹചര്യം ഉണ്ടാകുന്നു.

3. മെക്കാനിസത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം

- (i) എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും എപ്പോഴും നീതിപൂർവ്വവും പക്ഷപാതരഹിതവുമായ രീതിയിൽ പരിഗണിക്കുന്നു.
- (ii) ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും ആദരവോടെ പരിഗണിക്കുകയും സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- (iii) ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ഞങ്ങളുടെ പരാതികരണം അല്ലെങ്കിൽ പരിഹാരം പൂർണ്ണമായും തൃപ്തികരമല്ലെങ്കിൽ അവർക്ക് ബദൽ പരിഹാരങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ കഴിയുന്ന വിധത്തിൽ അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് പൂർണ്ണമായി അവബോധിപ്പിക്കുന്നു.

ഡിഎംഎയുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഡിഎംഎയുടെ അംഗീകൃത കത്തിടപാടുകളിലൂടെയും ഇടപെടൽ ചാനലുകളിലൂടെയും അറിയിക്കുന്ന എല്ലാ കാര്യങ്ങൾക്കും ഈ മെക്കാനിസം ബാധകമാണ്. കടംതീർപ്പിന് നിലനിൽക്കുന്ന കസേകൾ ഇതിൽ നിന്ന് ഒഴിവാക്കിയിരിക്കുന്നു.

4. പരധാന പരാമീറ്ററുകൾ

കമ്പനി സ്വീകരിച്ച പരാതി പരിഹാര മെക്കാനിസത്തിന്റെ ("GRM") ചില പരധാന പരാമീറ്ററുകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയാണ്:

- (i) നിശ്ചിത സമയപരിധിയിൽ ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/ തർക്കങ്ങൾ/ ചോദ്യങ്ങൾ പരിഹരിക്കുക.
- (ii) ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ പരാതികളും/ തർക്കങ്ങളും/ ചോദ്യങ്ങളും കൾക്ഷനും അടുത്ത ഉൾനടന്ന തലത്തിൽ കുറഞ്ഞത് തീർപ്പുകൾ പ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
- (iii) കമ്പനി പരാതി/ പരാതി വശത്തിൽ ഏറ്റെടുത്ത് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കാര്യങ്ങൾ ത്വരിതഗതിയിൽ പരിഹരിക്കും. 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ, വായ്പക്കാരന് റിസർവ് ബാങ്ക്-സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിലുള്ള പരാതി മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം ("CMS") പേർട്ടെലിലൂടെ പരാതി സമർപ്പിക്കാം.

എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും വായ്പക്കാരന് മനസ്സിലാകുന്ന പരാദേശിക ഭാഷയിൽ ആയിരിക്കും.

5. ഉപഭോക്ത സമ്പന്നതീന്റ പൊതുവിവരണം:

ഉപഭോക്ത ഇടപാടുകൾ ഇങ്ങനെ വർഗീകരിക്കുന്നു:

- i. ചോദ്യങ്ങൾ (Q) - കൂടുതൽ പരോസസ്സിംഗ് ആവശ്യമില്ലാതെ തൽക്ഷണം പരിഗണിക്കുകയും അടയ്ക്കുകയും ചെയ്യാവുന്ന ഉപഭോക്ത ആവശ്യങ്ങൾ.
- ii. അഭ്യർത്ഥനകൾ (R) - കൂടുതൽ പരോസസ്സിംഗ് ആവശ്യമുള്ളതും പരാതിയുടെ സമ്പ്രദായമില്ലാത്തതുമായ ഉപഭോക്ത ആവശ്യങ്ങൾ.
- iii. പരാതികൾ (C) - ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കണം:
 - a. വാഗ്ദാനം ചെയ്ത സമയപരിധി (TAT) യ്ക്കുള്ളിൽ അഭ്യർത്ഥന അടയ്ക്കാത്തത്;
 - b. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എഴുത്തിൽ നൽകിയ വാഗ്ദാനം ചെയ്ത പരവർത്തനങ്ങളിലും സമ്പന്നങ്ങളിലും കുറവ്;
 - c. വായ്പ കരാറിന്റെ സമർത്ഥിപ്പിച്ച വ്യവസ്ഥകളുടെ ലംഘനം;
 - d. ഫയർ പാർട്ടീസ് കോഡ് അനുസരിച്ച് ആവശ്യമായ നിർണായക വ്യവസ്ഥകൾ വളിപ്പിച്ചെടുത്താത്തത്;
 - e. കമ്പനി ജീവനക്കാരനെയും പങ്കാളിയുടെയും പരവർത്തനവും പരമാർദ്ദവും ഉപഭോക്താക്കൾ സംഭവത്തിന്റെ വസ്തുതകൾ ഉദ്യമിച്ഛിക്കുന്ന തരം സാമൂഹിക നഷ്ടത്തിലേക്ക് നയിച്ചു.

6. പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള ചാനലുകൾ, എസ്കലേഷൻ മാർക്സ്, സമയപരിധികൾ:

ഡിഎംഐ ഉപഭോക്ത വായ്പകൾ വിവിധ ബിസിനസ് വിഭാഗങ്ങളിലൂടെ പരവർത്തിക്കുന്നു, അതായത് ഉപഭോഗ വായ്പകൾ, വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, ഉയർന്ന നിരവധി മുഖ്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് (എച്ഐഎൻഐ) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ടോ വായ്പകളും ഓഹരികൾക്കെതിരായ വായ്പകളും ഉൾപ്പടെ എംഎസ്എഇ വായ്പകൾ. ഉപഭോക്ത വിഭാഗവും ചോദ്യങ്ങളും/അന്വേഷണങ്ങളും വ്യത്യസ്തമായിരിക്കുന്നതിനാൽ, ഓരോ ബിസിനസ് വിഭാഗത്തിനും വ്യത്യസ്ത എസ്കലേഷൻ മാർക്സും സമയപരിധികളും കമ്പനി തീരുമാനിച്ചിട്ടുണ്ട്.

(1) ഉപഭോക്ത പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചാനലുകൾ: ഉപഭോക്തർ/റീട്സെയിൽ വായ്പകൾ/ഇ-കമ്പ്യൂട്ടർ (യുഎഡിഎഐ): ഉപഭോക്ത/റീട്സെയിൽ വായ്പകൾ (ഉപഭോഗ വായ്പകൾ, ഇലക്ട്രിക് വാഹന വായ്പകൾ, സെയ്റുറിറ്റികൾക്കെതിരായ വായ്പകൾ, വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, ടോ വായ്പകളും ഓഹരികൾക്കെതിരായ വായ്പകളും ഉൾപ്പടെ എംഎസ്എഇ വായ്പകൾ) വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ (ടോ വായ്പകളും ഓഹരികൾക്കെതിരായ വായ്പകളും ഉൾപ്പടെ) ഇ-കമ്പ്യൂട്ടർ (യുഎഡിഎഐ കമ്പ്യൂട്ടർ) പരകരിയ എന്റിവയ്ക്കായി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് താഴെപറയുന്ന ചാനലുകൾ വഴി പരാതികളും/അന്വേഷണങ്ങളും/അന്വേഷണങ്ങളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ കഴിയും:

(a) വോയ്സ് പിന്തുണ - ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിങ്ക്ൾ മുതൽ ശനി വരെ രാവിലെ 9:00 മുതൽ വൈകുന്നേരം 8:00 വരെ കൺസ്യൂമർ കരഡിറ്റ് കസ്റ്റമർ കെയറിൽ 08064-807-777 എന്ന നമ്പറിൽ വിളിക്കാം.

(b) ഇമെയിൽ പിന്തുണ - customercare@dmifinance.in എന്ന് വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ എഴുതുക (ദയവായി ഇമെയിലിൽ നിങ്ങളുടെ വായ്പ അക്കൗണ്ട് നമ്പറും ഫോൺ നമ്പറും രേഖപ്പെടുത്തുക). ഉപഭോക്താവിന് ഉടൻ തന്നെ ഒരു യാന്ത്രിക അംഗീകാരം ലഭിക്കുകയും 3 ബിസിനസ് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ടീമിൽ നിന്ന് പരാതികരണം ലഭിക്കും, എന്താൽ ചില സന്ദർഭങ്ങളിൽ ടീം പരാതികരിക്കാൻ/മറുപടി പറയാൻ കൂടുതൽ സമയമടുത്തേക്കാം.

(2) കമ്പനിക്കുള്ളിൽ എസ്കലേഷനുകൾ:

(a) ലെവൽ 1: ഒരു ചോദ്യത്തിനോ/അഭയർത്ഥനയ്ക്കോ ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ കെയർ ടീമിൽ നിന്ന് യാതൊരു പരാതികരണവും ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ grievance@dmifinance.in എന്ന് വിലാസത്തിലേക്ക് കാര്യാം എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയും. ചോദ്യം/തർക്കം/പരാതിയെ ആശ്രയിച്ച്, ഉപഭോക്താവിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ 5 ബിസിനസ് ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു **ഗ്രാഫ്** മറുപടി/പരിഹാരം കമ്പനിയിൽ നിന്ന് അയയ്ക്കും.

(b) ലെവൽ 2: ലെവൽ 1 ൽ നിന്ന് ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ലാത്ത അല്ലെങ്കിൽ യാതൊരു പരാതികരണവും ലഭിക്കാത്ത ഉപഭോക്താവിന് കാര്യാം/ചോദ്യം/പരാതി താഴെ പറയുന്നവയിലേക്ക് **ന്യൂനം** എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യാവുന്നതാണ്:

ഗ്രീവൻസ് റിഡറൈസൽ ഓഫീസറിന്റെ പേര്	ശ്രീ . അശീഷ് സാറിൻ സീനിയർ വൈസ് പ്രസിഡന്റ് - കസ്റ്റമർ സർവീസ് എക്സ്പെർട്ട് ബിൽഡിംഗ്, 3rd ഫ്ലോർ, 9-10, ബഹദൂർ ഷാ സഹർ മാർഗ്, ന്യൂ ദൽഹി- 110002
കോൺടാക്ട് നമ്പർ	011-41204444
ഇമെയിൽ അഡ്രസ്സ്	head.servicce@dmifinance.in

ഈ പരാതി പരിഹാര മെക്കാനിസം റിസർവ് ബാങ്ക് - ഏകീകൃത ഓബ്ലിഗേഷൻ സക്ടോറൽ, 2021, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കു വേണ്ടിയുള്ള ഇൻറർണൽ ഓബ്ലിഗേഷൻ) ഡയറക്ഷൻസ്, 2023 എന്ന് നിയമം വായിക്കുന്ന രീതിയിൽ നിയന്ത്രിക്കപ്പെടും. പരാതി പരിഹാരം റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിച്ച ഫയർ പരാക്സിസ് കോഡിന് കീഴിലുള്ള പരസക്ത മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും പരിഗണിക്കും.

(3) ഉപഭോക്താവ് ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഡിഎംഐയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, അവർക്ക് തങ്ങളുടെ പരാതി ആർബിട്രെ സിഎംഎസ് പേർട്ടിസലിൽ - <https://cms.rbi.org.in> രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം. അല്ലെങ്കിൽ താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് നിങ്ങളുടെ പരാതി ഫോം (ഫോർമാറ്റ്) അയയ്ക്കുക:

സെൻ്റർലൈൻസ് രസീത് & പരോസസിംഗ് സെൻ്റർ,

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില,

സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017

ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - 14448

7. ജി ആർ എം -ന്റേ ഡിസ്പലേ:

ഉപഭോക്താക്കളുടെ നേടേതിനായി, കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസ് പരിസരങ്ങളിലും കമ്പനി GRM പരദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> എന്ന ലിങ്ക്ിലൂടെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ GRM ആക്സസ് ചെയ്യാനും കഴിയും.

8. പരിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസിലേക്ക് പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള പരോസസ്സ്:

ഏതൊരു ചോദ്യങ്ങൾക്കും ആശങ്കകൾക്കും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഒന്നിലധികം സവേന ചാനലുകൾ വഴി ഞങ്ങളെ സമീപിക്കാൻ കഴിയും - <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്ത സവേന എക്സിക്യൂട്ടീവ് നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, പരിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസുടെ വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ ചുവന്ന ചരട് ചേർക്കുന്നു.

(a). കമ്പനിയുടെ പരിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ :

കമ്പനിയുടെ പരിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ഇനിപ്പറയുന്ന വിധത്തിൽ ബന്ധപ്പെടാം:

ഗ്രീവൻസ് റീഡറസെസൽ ഓഫീസറിന്റേ പേര്	ശ്രീ . അശീഷ് സാറിൻ സീനിയർ വൈസ് പ്രസിഡന്റ് - കസ്റ്റമർ സർവീസ് എക്സ്പ്രസ് ബിൽഡിംഗ്, 3rd ഫ്ലോർ, 9-10, ബഹദൂർ ഷാ സഹർ മാർഗ്, ന്യൂ ദൽഹി- 110002
കോൺടാക്ട് നമ്പർ	011-41204444
ഇമെയിൽ അഡ്രസ്സ്	head.servicce@dmifinance.in

b) പരിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസിലേക്ക് പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള പരക്രിയ:

ഘട്ടം 1. 30 ദിവസങ്ങൾ പൂർത്തിയാകുമ്പോൾ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് എഴുത്തുപുർവ്വകമായ പരാതി.

ഘട്ടം 2. പരാതി നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ തള്ളിക്കുകയും ഉപഭോക്താവ് മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ലാതിരിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് മറ്റ് തേങ്ങിക്കിലും ഫോറങ്ങളിൽ സമീപിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്താൽ. ഘട്ടം 3. ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുക:

- ഓൺലൈനിൽ സിഎംഎസ് പേർട്ടിക്കലിൽ (<https://cms.rbi.org.in>) അല്ലെങ്കിൽ
- CRPC@rbi.org.in എന്ന ഇമെയിൽ വഴിയോ; അല്ലെങ്കിൽ
- ഫിസിക്കലായി സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത് & പരോസസിംഗ് സെന്റർ (CRPC), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, നാലാം നില, സെക്ഷൻ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160 017 എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക്. ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - 14448 ഉള്ള കോൺടാക്ട് സെന്റർ (സമയം - രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ)

9. പരോസസ്സ് മെച്വർപ്പട്ടെത്തലുകൾ:

ഇന്റർനെൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പരാതികളുടെ കണ്ടെത്തലുകളുടെയും സാധൂകരണത്തിനെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ, നിലവിലുള്ള പരീക്ഷണങ്ങളിലെ ഏതെങ്കിലും ഗണ്യമായ പരാധർമ്മങ്ങളും വീഴ്ചകളും തിരിച്ചറിയുന്നതിന് മുൻനിര പരാതി വിഭാഗങ്ങളിൽ സമഗ്രമായ കാരണവിശകലനം നടത്തുന്നു. ഈ വിശകലനത്തിൽ നിന്ന് ശബ്ദിക്കുന്ന ഉൾക്കാഴ്ചകളും ഫീഡ്ബാക്കും എല്ലാ പരസക്ത സംഘങ്ങളുമായും സംയുക്തമായി പങ്കിടുന്നു. ഈ സഹകരണ സമീപനം ഞങ്ങളുടെ സേവന നിലവാരം മെച്വർപ്പട്ടെത്തുന്നതിനും സമാനമായ പരീക്ഷണങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ആവർത്തിക്കുന്നത് കുറയ്ക്കുന്നതിനും തിരുത്തു നടപടികൾ ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കുന്നവനെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

10. ജി ആർ എം -ന്റെ അവലോകനം:

ഡയറക്ടർ ബോർഡ് വർഷത്തിൽ ഒരിക്കലെങ്കിലും ഈ നയം പരിശോധിക്കും. നയത്തിൽ ഭേദഗതികൾ ആവശ്യമായ ഏതെങ്കിലും നിയന്ത്രണ മാറ്റങ്ങളുണ്ടെങ്കിൽ, നയം പരിശോധിച്ച അനുസരിച്ച ഭേദഗതി ചെയ്യും. ഈ നയത്തിൽ ഉൾപ്പെടാത്ത മറ്റ് ഏതെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകൾ/നടപടികൾമുണ്ടെങ്കിൽ SBR ഫ്രെയിംവർക്കും ആർബിട്രെ പുറപ്പെടുവിച്ച ബന്ധപ്പെട്ട മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ/സർക്കുലറുകളും അനുസരിച്ച് വായിക്കും.