



ଡିଏମଆଇ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ର

ଗ୍ରୀଭାନ୍ସ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ୍ ମକୋନିଜମ୍ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ନୀତି

ଡିଏମଆଇ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ
ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଯନ୍ତ୍ରଣାକର୍ମ ଉପରେ ନୀତି

ନୀତିଗୁଡ଼ିକର ସାରାଂଶ

ନୀତି ନାମ	ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଯନ୍ତ୍ରଣାକର୍ମ ଉପରେ ନୀତି
ଲାଗୁ ହେବା ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ	ନଭେମ୍ବର ୨୦୨୪
ସମୀକ୍ଷାର ପର୍ଯ୍ୟାୟ	ବାର୍ଷିକ
କାହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ	ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ
କାହା ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା	ଗ୍ରାହକ ସଫଳତା
ଯତ୍ୟୋଗ୍ୟତା	ଅନୁପାଳନ ବିଭାଗ
କାହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାମାଣ୍ୟ କରାଯାଇଛି	ବିପଦ ପରିଚାଳନା କମିଟି
ଅନୁମୋଦନକାରୀ	ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳି ଦ୍ୱାରା

ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସ:

ସଂଶୋଧନ ସ୍ତର	ସଂଶୋଧନ ତାରିଖ	ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତାରିଖ	ସଂଶୋଧନର କାରଣ ଏବଂ ବର୍ଣ୍ଣନା
୧.୦	-	୦୧-୧୧-୨୦୨୪	ମୂଳ ପ୍ରଦାନ

ବାରମ୍ବାର ସମୀକ୍ଷା କରନ୍ତୁ:

ପ୍ରତିବର୍ଷ ଥରେ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏବଂ ପ୍ରୟୋଗ ନିୟମକ ଅନୁବୃତ୍ତିକୁ ଅନୁବୃତ୍ତି କରାଯାଇ ପାଏ ।

ପ୍ରସ୍ତାବନା:

ଏହି ପ୍ରତିକାର ଡିଏମଆଇ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ ହେବାକୁ ଥିବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଯନ୍ତ୍ରଣାକର୍ମ ଉପରେ ନୀତିକୁ ବର୍ଣ୍ଣନା କରେ ।

ବିଷୟବସ୍ତୁ ସୂଚି

ବିଷୟବସ୍ତୁ

1. ପରିଚୟ.....	4
2. ପ୍ରୟୋଗଶୀଳତା	4
3. ଯାନ୍ତ୍ରିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	4
4. ମୁଖ୍ୟ ପାରାମିଟରଗୁଡ଼ିକ.....	4
5. ଗୁଣାତ୍ମକ ସମୀକ୍ଷା ସମୀକ୍ଷା.....	5
6. ରକ୍ଷାକାର, ଏକାକୀୟତା ମାପକ୍ଷେତ୍ର ଏବଂ ସମସ୍ତପାତ୍ର ପାଇଁ ତିଏମଆଇ ଭିତର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ..	5
7. ଦିଆରଥମର ପ୍ରଦର୍ଶନ.....	6
8. ମୁଖ୍ୟ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ପୂରଣ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା.....	6
9. ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉନ୍ନତି.....	7
10. ଦିଆରଥମର ସମୀକ୍ଷା.....	7

0.୧ ପରିଚୟ

ତିଏମଆଇ ଫାଇନାନ୍ସ ପ୍ରାଇଭେଟ ଲିମିଟେଡ୍ (ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ “କମ୍ପାନୀ” କିମ୍ବା “ତିଏମଆଇ ” ଭାବରେ କୁହାଯାଏ)

ଏକ ଅଣ-ନିୟମାବଳୀ ଭାବରେ ପଞ୍ଜିକୃତ ହୋଇଛି ।

ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ (**‘ଏନବିଏଫସି’**) ଗ୍ରହଣ କରିବା ଏବଂ ମାଷ୍ଟରଜ୍ଞ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ଏନବିଏଫସି- ମଧ୍ୟମ ସ୍ତର ଭାବରେ ବର୍ଗୀକୃତ ।

ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା - ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀ - ମାପ ଆଧାରିତ ନିୟମାବଳୀ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, 2023 (ଯେପରି

ସମସ୍ତ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ) (**‘ମାଷ୍ଟର ଡାଇରେକ୍ଟ୍’**) ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଆରବିଆଇ) ଭିଡିଓ NBFC ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ସହିତ

ପଞ୍ଜିକରଣ ନମ୍ବର ଏନ-14.03176 ।

ମଲୋ ଅଭିଯୋଗ ସଂକଳନ ଉପରେ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା ଅଧିକାରୀ VII ଅନୁଯାୟୀ, ତିଏମଆଇ ଏହି ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି,

ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ “ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି” (“ନୀତି”) ଭାବରେ କୁହାଯାଏ ।

ଆମର ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣାକ୍ରମ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଚିନ୍ତାଧାରା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଛି । ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ ସମ୍ବୋଧିତ । ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିଆରରେ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରୁ । ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ, ଏବଂ ଆମେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଦେଉଛୁ । ଆମର ଉତ୍ସର୍ଗୀକୃତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ।

ଦଳ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଭିଯୋଗର ପୁଞ୍ଜୀକୃତ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବେ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିବେ । ଆମେ ପ୍ରତିପଦେଷଣ କରିବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖିଛୁ । ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ବିଶ୍ୱାସ, ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନେ ଆମ ସହିତ ସମୋନତ୍ତର କଥାବାରତ୍ତାରେ ଶୁଣିବାକୁ ଓ ମୂଲ୍ୟବାନ ଅନୁଭବ କରନ୍ତି ।

୨. ପ୍ରୟତ୍ନଶୀଳତା

ଏହି ମକୋନିଜିମ୍ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ, ହିତାଧିକାରୀ ଏବଂ ଅଣ ବ୍ୟାଞ୍ଜକିତ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରୟତ୍ନଶୀଳ । (ଏନବିଏଫସି) ଏହା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସେବା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦକୁ ଅନୁତରଭୁକ୍ତ କରେ କିନ୍ତୁ ଋଣ ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ, ନିବେଶ, ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସମର୍ଥନ । ଏହି ଯାନ୍ତ୍ରିକତା ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାରସ୍ପରିକ କାର୍ଯ୍ୟରେ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ । ମୁହାଁମୁହିଁ ଯୋଗାଯୋଗ, ଟେଲିଫୋନିକ୍ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ ଏବଂ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସମ୍ବାଦପତ୍ର । ଏହା ସହିତ, ଏହା ପ୍ରୟତ୍ନଶୀଳ । ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେବା ଯୋଗାଇବାର ଏନବିଏଫସି ଦ୍ୱାରା ନିୟୋଜିତ ଯକେଟିଶସି ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ । ସମସ୍ତ ଦଳ ଜଡ଼ିତ । ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଯନ୍ତ୍ରଣାକ୍ରମ ସହିତ ନିଜକୁ ପରିଚିତ କରିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରାଯାଏ ।

୩. ଯାନ୍ତ୍ରିକତାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

- (i) ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସର୍ବଦା ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ପକ୍ଷପାତ ନକରି ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।
- (ii) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସମସ୍ୟା ସୌଜନ୍ୟ ସହିତ ସମାଧାନ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଇଥାଏ ।
- (iii) ଗ୍ରାହକମାନେ ସମୋନତ୍ତର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସଚେତନ ହୁଅନ୍ତି ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସମୋନତ୍ତର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ଚୟନ କରିପାରିବେ, ଯଦି ସମୋନତ୍ତର ଆମର ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ସମୋନତ୍ତର ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ।

ଏହି ମକୋନିଜିମ୍ ଡିଏମଆଇର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରୟତ୍ନଶୀଳ ଏବଂ ଡିଏମଆଇ ନେଟିସକୁ ଅଣାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ବିଷୟ । ଏହାର ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ଚିଠି ଏବଂ ପାରସ୍ପରିକ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ । ଏହା ସବ-ଜୁଡିସ୍ ମାମଲାଗୁଡ଼ିକୁ ବାଦ ଦେଇଥାଏ ।

୪. ମୁଖ୍ୟ ପାରାମିଟରଗୁଡ଼ିକ

କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକ କିଛି ମୁଖ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରଣାକ୍ରମ ("ନିଆରଏମ") ପାରାମିଟର:

- (i) ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମସ୍ତ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦ / ପ୍ରଶ୍ନର ସମାଧାନ ।
- (ii) ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରନ୍ତୁ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ / ବିବାଦ / ପ୍ରଶ୍ନଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତତଃ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚ ସ୍ତରରେ ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ସମାଧାନ ହବେ ।
- (iii) କମ୍ପାନୀ ତୁରନ୍ତ ଅଭିଯୋଗ / ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଭିତରେ ଥିବା ସମସ୍ତର ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ କରିବ । ୩୦ ଦିନର ଅବଧି ଯଦି ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅନୁପଯୁକ୍ତ / ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନହୁଏ, ତେବେ ରଣ ନିୟମାବଳୀରେ ରିଜର୍ଭ୍ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଇଣ୍ଡିକେଟରରେ ଓପ୍ରେଟିଭ୍ ସମୟକୁ ସ୍ୱଳ୍ପ ଅନୁଗତ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ସିଷ୍ଟମ୍ ("ସିଏମଏସ") ପେ-ରୁଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରନ୍ତୁ ।

ସମସ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ଭାଷାଭାଷୀ ଭାଷାରେ / ଭାଷାରେ ହବେ ଯାହା ରଣକର୍ତ୍ତା ଦ୍ୱାରା ବୁଝାଯାଉଥିବ ।

୫. ଗ୍ରାହକ ସେବାର ସମୀକ୍ଷା

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପାରସ୍ପରିକ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି:

- i. ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ - ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକତା ଯାହା ତୁରନ୍ତ ଉପସ୍ଥିତ ହୋଇ ବନ୍ଦ ହୋଇପାରିବ, ପରବର୍ତ୍ତୀ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣର ଆବଶ୍ୟକତା ବିନା ।
- ii. ଅନୁରୋଧ - ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକତା ଯାହାକି ଅଧିକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଆବଶ୍ୟକ କରେ ଏବଂ ଏଥିରେ ନାହିଁ ଅଭିଯୋଗର ପ୍ରକୃତି ।
- iii. ଅଭିଯୋଗ - ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇବା ଉଚିତ୍:
 - I. ପ୍ରତିଦିନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅନୁରୋଧର ବନ୍ଦ;
 - II. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଦିନ କରାଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ଅଭାବ;
 - III. ରଣ ତୁରନ୍ତନାମା ତୁରନ୍ତନାମା ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ;
 - IV. ମନୋ ଅଭିଯୋଗ ସଂକଳନ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ପଦାଧିକାରୀ ଶବ୍ଦର ପ୍ରକାଶ;
 - V. କମ୍ପାନୀ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ସାଥୀଙ୍କୁ କାର୍ଯ୍ୟ ଏବଂ ଆଚରଣ ଭୁଲ ଅଟେ । ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ଯୋଗୁଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଘଟଣାର ତଥ୍ୟ ଦର୍ଶାଯାଇଛି ।

୬. ଡିଏମଏଲ୍ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଚ୍ୟାଟ୍ ବ୍ୟବହାର, ଏସ୍କାଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଏବଂ ସମସ୍ତସୀମା:

ଡିଏମଆଇ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟବସାୟ ବିଭାଗରେ ଯଥା ଗ୍ରାହକ ରଣ , ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ , ଏବଂ ଟର୍ମ ରଣ ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ନଟେ-ଝରୁଥ ବ୍ୟକ୍ତିଗତବିଶେଷତ୍ୱକୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ସମ୍ପର୍କ ବିରୋଧରେ ରଣ ସହିତ ଏମଏସଏମିରଣା ଯତ୍ନେତୁ ଗ୍ରାହକ ବିଭାଗ ଏବଂ ଜିନ୍ଦ୍ୱାସା / ଅନୁସନ୍ଧାନ ଭିନ୍ନ ହବେ ତତ୍ତ୍ୱେ କମ୍ପାନୀ ପାଖରେ ଅଛି । ପ୍ରତ୍ୟେକ ବ୍ୟବସାୟ ବିଭାଗ ପାଇଁ ପୃଥକ ଏସକାଲସେନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ଏବଂ ସମସ୍ତମା ରଖିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନଲେଇ ।

(1) ଗ୍ରାହକତ୍ୱ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ ପାଇଁ ଚ୍ୟାନଲଗୁଡ଼ିକ:

ଡିଏମଆଇ ଗ୍ରାହକତ୍ୱ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ନିମ୍ନ ଲିଖିତ ଚ୍ୟାନଲଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରିଛି:

(I) ଉପସ୍ଥ ସପୋର୍ଟ- ଗ୍ରାହକ ଆପକୁ 08064-807- 777 ରେ ଗ୍ରାହକ କ୍ରେଡିଟ୍ ଗ୍ରାହକ ଯତ୍ନରେ କଲ କରିପାରିବେ । ସପୋର୍ଟ ଠାରୁ ଶନିବାର ସକାଳ 9:00 ରୁ 8:00 ମଧ୍ୟରେ ।

(II) ଇମଲ୍ ସପୋର୍ଟ- ଦୟାକରି ଆପକୁ customercare@dmifinance.in ରେ ଲେଖନ୍ତୁ (ଦୟାକରି ଉଲ୍ଲେଖ କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ନିଜର ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମଲରେ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର) । ଗ୍ରାହକ ତୁରନ୍ତ ଏକ ସ୍ୱତ୍ୱାକୃତି ସୂଚୀ ପାଇବେ।

(୨) କମ୍ପାନୀ ମଧ୍ୟରେ ଏସକଲେସନ୍ସ :

ସ୍ତର ୧: ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଯଦି ପ୍ରାୟତଃ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନଥାନ୍ତି ତବେ grievance@dmifinance.in କୁ ଇମଲ କପାରିବେ । ଗ୍ରାହକତ୍ୱ ତାତ୍ୱ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମଲରେ ଫର୍ମାସ୍ତାସ୍ତ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ପଠାଯିବ ।

ସ୍ତର ୨: ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ସ୍ତର ୧ ରୁ କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି ନାହିଁ , ତବେ ସେ ବିଷୟ / ଜିନ୍ଦ୍ୱାସା / ଅଭିଯୋଗକୁ ନିମ୍ନକୁ ଆହୁରି ବୁଢ଼ାଇ ପାରିବେ:

ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାର ଅଧିକାର ନାମ	ଶ୍ରୀ ଆଶିଷ ସରିନ୍ ବରିଷ୍ଠ ଉପରାଷ୍ଟ୍ରପତି - ଗ୍ରାହକ ସଫଳତା ଏକସପ୍ରେସ ବିଲଡିଂ, ୨ୟ ମହଲା, ୯-୧୦, ବାହାଦୁର ଶାହା ନାଫର ମାର୍ଗ, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ- ୧୧୦୦୦୨
ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର	୦୧୧-୪୧୨୦୪୪୪୪
ଇମଲ୍ ଠିକଣା	head.services@dmifinance.in

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ପରିଚାଳିତ ହବେ-ଏକୀକୃତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମ୍ପାନ୍ ସ୍କିମ୍, ୨୦୨୧ ମାଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶନା ସହିତ ମିଳିତ ଭାବରେ ପଢନ୍ତୁ, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆଭିଯୋଗ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଓମ୍ବିଡ଼ସନ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶ, ୨୦୨୩ | ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନାକୁ ମଧ୍ୟ ବିଚାରକୁ ନିଆଯିବ ଆବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ ହେ-ଇଥିବା ଯଥାର୍ଥ | ଅଭିଯୋଗ କେ-ୱି ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରମୁଖ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ |

(3) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ରିଜେ-ଇଣ୍ଟ୍ରାସନ୍ରେ ସମସ୍ତ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତିଏମଆଇ ରୁ ଶୁଣନ୍ତି ନାହିଁ | ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ସମସ୍ତମା ମଧ୍ୟରେ, ତା'ପରେ ସେ ଆବିଆଇ ସିଏମଏସ ପେ-ୱେବସାଇଟରେ ସମୋଦାନ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ -<https://cms.rbi.org.in> କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ (ଫର୍ମାଟ୍) କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ପଠାନ୍ତୁ:

କନେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରସିଦ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କନେନ୍ଦ୍ର,
ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, 4th ଫ୍ଲୋର ମହଲା,
ସକେଟର 17, ଚଣ୍ଡିଗଡ଼ - 160017
ଟେଲି ଫୋନ୍ ନମ୍ବର - 14448

୭. ଦିଆରପନ ର ପ୍ରଦର୍ଶନ:

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁଧିଆ ପାଇଁ, କମ୍ପାନୀ ସମସ୍ତ ଅଫିସ୍ ପରିସରରେ ଦିଆରପନକୁ ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିଛି | କମ୍ପାନୀର ଗ୍ରାହକମାନେ ଲିଙ୍ଗ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଦିଆରପନକୁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିପାରିବେ |

<https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html>

୮. ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନେ-ଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ସହିତ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଯକେ-ୱେବସାଇଟ୍ ପ୍ରଶ୍ନ କିମ୍ବା ଚିନ୍ତାଧାରା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନେ କ୍ଲିକ୍ କରି ଏକାଧିକ ସବୋ ରିଜେ-ଇଣ୍ଟ୍ରାସନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପ ଦାଖଲରେ ପହଞ୍ଚିପାରିବେ -

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/>

ଯଦି ଆପର ଗ୍ରାହକ ଯତ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇ ନାହିଁ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରିଜେ-ଇଣ୍ଟ୍ରାସନ୍ରେ ଗ୍ରାହକ ସମସ୍ତ ନୁହଁନ୍ତି, ଏହାର ବିବରଣୀ ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନେ-ଡାଲ୍ ଅଫିସର ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

a) କମ୍ପାନୀର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନେ-ଡାଲ୍ ଅଫିସର:

କମ୍ପାନୀର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୌତାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କୁ ଯତ୍ନାୟତ୍ନ କରାଯାଇପାରେ:

ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୌତାଲ୍ ଅଫିସର ନାମ	ଆଶିଷ ସରିନ୍ ବରିଷ୍ଠ ଉପରାଷ୍ଟ୍ରପତି - ଗ୍ରାହକ ସଫଳତା ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ ବିଲଡିଂ, ତୃତୀୟ ମହଲା, ୯-୧୦, ବାହାଦୂର ଶାହା ଜାଫର ମାର୍ଗ, ନୂତନ ଦିଲ୍ଲୀ- 110002
ଯତ୍ନାୟତ୍ନ ନମ୍ବର	011-41204444
ଇମେଲ୍ ଠିକଣା	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

b) ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ୍ ନୌତାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପ୍ରକ୍ରିୟା:

ଷ୍ଟେପ୍ ୧ . ୩୦ଦିନ ଶେଷରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାକୁ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ।

ଷ୍ଟେପ୍ ୨. ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ ହୁଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାର ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ରହିଥାନ୍ତି, କିମ୍ବା ଯଦି ଗ୍ରାହକ ନିଜ ଉପରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଠାରୁ କୌଣସି ଉତ୍ତର ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ଅନୁଷ୍ଠାନ କୌଣସି ଫୋରମ୍ ନିକଟକୁ ଯାଇଥିଲେ ।

ଷ୍ଟେପ୍ ୩. ଓମ୍ବିଡସନ୍ ସହିତ ଫାଇଲ୍ ଅଭିଯୋଗ କରନ୍ତୁ:

- ଅନଲାଇନ୍ ସିଏମଏସ ପୋର୍ଟାଲରେ (<https://cms.rbi.org.in>); କିମ୍ବା
- CRPC@rbi.org.in ରେ ଇମେଲ୍ କରନ୍ତୁ; କିମ୍ବା
- ଶାରୀରିକ ଭାବରେ କମ୍ପ୍ଲେନ୍ଟିଭ୍ ରିପୋର୍ଟ ରିଜିଷ୍ଟ୍ରି ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ଟର୍ମ୍ ମହଲା, ସକେଟ୍ ୧୭, ଚଣ୍ଡିଗଡ୍ -୧୬୦ ୦୧୭ ଟେଲି ଫୋନ୍ ନଂ - ୧୪୪୪୮ ସହିତ ଯତ୍ନାୟତ୍ନ କମ୍ପ୍ଲେନ୍ଟିଭ୍ (ସମସ୍ତ - ସକାଳ ୯:୩୦ ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୫:୧୫)

୯. ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉନ୍ନତି

ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଓମ୍ବିଡସନ୍ ସଂସ୍ଥା ପରିଚାଳିତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଅନୁସନ୍ଧାନ ଏବଂ ବା **valid** ଧର୍ମା ଉପରେ ଆଧାର କରି ଏହାର ପୁଞ୍ଜୀକୃତ ମୂଳ କାରଣ । ବିଦ୍ୟମାନ କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଫାଟ୍ ଏବଂ ତ୍ରୁଟି ଚିହ୍ନଟ କରିବାକୁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଶୀଘ୍ର ବର୍ତ୍ତମାନ ଉପରେ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯାଇଥାଏ । ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏହି ବିଶ୍ଳେଷଣରୁ ସଂଗୃହୀତ ଅନୁତ୍ପାଦିତ ସୂଚନା ଏବଂ ମତାମତଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବସ୍ଥିତ ଭାବରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସହିତ ଅଂଶୀଦାର ହୁଏ ଦଳଗୁଡ଼ିକ । ଏହି ସହଯୋଗୀ ଆଭିମୁଖ୍ୟ

ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତେ ଯେ ଆମର ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ସଂଗଠିତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥାଏ । ସେବା ଗୁଣବତ୍ତା ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତରେ ସମାନ ପ୍ରସଙ୍ଗର ପୁନରାବୃତ୍ତିକୁ କମ୍ କରନ୍ତୁ ।

10. ନିଆରଣର ସମୀକ୍ଷା

ଅନୁତ ବର୍ଷକୁ ଧରି ଭିତ୍ତିଗୁଡ଼ିକ ଏହି ବର୍ଷର ସମୀକ୍ଷା କରିବା କର୍ତ୍ତବ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ନିୟମକ ନୀତିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆବଶ୍ୟକ ଅଛି, ତେବେ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ଅନୁଯାୟୀ ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ସଂଗଠିତ କରାଯିବ ।

ଅନୁ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ସର୍ତ୍ତ / ପ୍ରଶାଳୀ ଯାହା ଏହି ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଅନୁରୂପ ହୋଇପାରେ ଏସବିଆର ଅନୁଯାୟୀ ପଢାଯିବ । ଆରବିଆଇ ଡାହାଣ ଏବଂ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ / ସରକାରଗୁଡ଼ିକ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ନୀତି କରାଯାଇଛି ।