



ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంపై విధానం

ఆఫ్

డెమో ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

పాలసీ సారాంశం :

పాలసీ పేరు	గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజంపై పాలసీ
జారీ మరియు అమలు తేదీ	నవంబర్, 2024
సమీక్ష యొక్క కాలం	వార్షికం
తయారుచేయబడినది	వర్తింపు విభాగం ద్వారా
సమీక్షించబడినది	కస్టమర్ సక్సెస్ ద్వారా
యజమాని / సంప్రదింపు	సమ్మతి విభాగం
సిఫార్సు చేయబడినది	రిస్క్ మేనేజ్మెంట్ ద్వారా
అమోదించినది	బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ ద్వారా

సంస్కరణ చరిత్ర:

రివిజన్ స్థాయిలు	రివిజన్ తేదీ	ప్రభావవంతమైన తేదీ	కారణం మరియు రివిజన్ యొక్క వివరణ
1.0	-	01-11-2024	అసలు జారీ

రివ్యూ ప్రక్రియ:

ప్రక్రియ మార్పులు మరియు వర్తించే నియంత్రణ నవీకరణలను చేర్చడానికి ప్రతి సంవత్సరం ఒకసారి.

ఉపోద్ఘాతం:

ఈ పత్రం DMI ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ అనుసరించాల్సిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం గురించి వివరిస్తుంది.

విషయ సూచిక

కంటెంట్లు

1. పరిచయం .....	4
2. వర్తింపు .....	4
3. మెకానిజం యొక్క లక్ష్యం.....	4
4. కీలక పాఠామితులు .....	4
5. కస్టమర్ సర్వీస్ యొక్క అవలోకనం.....	5
6. డీఎంఐ లోపల ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఛానెల్లు, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు టైమ్లైన్లు.....	5
7. జీఆర్ఎం యొక్క ప్రదర్శన:.....	6
8. ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారికి ఫిర్యాదును దాఖలు చేసే ప్రక్రియ.....	6
9. ప్రక్రియ మెరుగుదలలు.....	7
10. జీఆర్ఎం యొక్క సమీక్ష .....	7

1. పరిచయం

DMI పైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (ఇకపై "కంపెనీ" లేదా "DMI"గా సూచించబడుతుంది) నాన్-డిపాజిట్ గా నమోదు చేయబడింది. నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ ('NBFC')ని అంగీకరించడం మరియు మాస్టర్ ప్రకారం NBFC - మిడిల్ లేయర్ గా వర్గీకరించబడింది దిశ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ టేస్ట్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 (ఇలా కాలానుగుణంగా సవరించబడింది) ("మాస్టర్ డైరెక్షన్") రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) ద్వారా NBFC సర్టిఫికేట్ ద్వారా రిజిస్ట్రేషన్ నం. N-14.03176.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై మాస్టర్ డైరెక్షన్ అధ్యాయం VIIకి అనుగుణంగా, DMI ఈ విధానాన్ని రూపొందించింది, ఇకపై "గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజంపై పాలసీ" ("విధానం")గా సూచించబడుతుంది.

మా గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు ఆందోళనలను నిర్ధారించడానికి రూపొందించబడింది. వెంటనే మరియు సమర్థవంతంగా పరిష్కరించబడింది. మేము మా కస్టమర్లను నియమించబడిన ద్వారా ఫిర్యాదులను లేవనెత్తమని ప్రోత్సహిస్తున్నాము.

ఛానెల్లు, మరియు మేము నిర్దిష్ట కాలపరిమితిలోపు సమస్యలను పరిష్కరించడానికి కట్టుబడి ఉన్నాము. మా అంకితమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార బృందం ప్రతి ఫిర్యాదును క్షుణ్ణంగా విచారించి, ఫిర్యాదుదారుకు అభిప్రాయాన్ని అందజేస్తుంది. మేము ప్రోత్సహించాలని లక్ష్యంగా పెట్టుకున్నాము. పారదర్శకత మరియు విశ్వాసం, మా క్లయింట్లు మాతో వారి పరస్పర చర్యలను విన్నట్లు మరియు విలువైనదిగా భావిస్తున్నారని నిర్ధారిస్తుంది.

## 2. వర్తింపు

ఈ మెకానిజం నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ(NBFC) యొక్క కస్టమర్లు, వాటాదారులు మరియు ఉద్యోగులందరికీ వర్తిస్తుంది. ఇది కంపెనీ అందించే అన్ని సేవలు మరియు ఉత్పత్తులను కలిగి ఉంటుంది, రుణాలకు మాత్రమే పరిమితం కాకుండా, పెట్టుబడులు మరియు కస్టమర్ మద్దతును కూడా కలిగి ఉంటుంది. ఈ మెకానిజం అన్ని కస్టమర్ ఇంటరాక్షన్లలో ముఖాముఖి కమ్యూనికేషన్లు, టెలిఫోనిక్ సంభాషణలు మరియు ఎలక్ట్రానిక్ కరస్పాండెన్స్ వినియోగం కోసం ఉద్దేశించబడింది. అదనంగా, వినియోగదారులకు సేవలను అందించడంలో NBFC నిమగ్నమై ఉన్న ఏదైనా మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతలకు ఇది వర్తిస్తుంది. సమర్థవంతమైన కమ్యూనికేషన్ మరియు రిజల్యూషన్ నిర్ధారించడానికి గ్రీవెన్స్ల మెకానిజంతో తమను తాము పరిచయం చేసుకోవాలని ప్రోత్సహిస్తారు

## 3. మెకానిజం యొక్క లక్ష్యం

- (i) వినియోగదారులందరూ ఎల్లప్పుడూ న్యాయంగా మరియు పక్షపాతం లేకుండా వ్యవహరిస్తారు.
- (ii) కస్టమర్లు లేవనెత్తిన అన్ని సమస్యలు మర్యాదతో వ్యవహరించబడతాయి మరియు సమయానికి పరిష్కరించబడతాయి.
- (iii) వినియోగదారులు వారి హక్కుల గురించి పూర్తిగా తెలుసుకుంటారు, తద్వారా వారు ప్రత్యామ్నాయ నివారణలను ఎంచుకోవచ్చు, వారి ఫిర్యాదుకు మా ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారంతో వారు పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే

ఈ మెకానిజం DMI యొక్క వినియోగదారులందరికీ వర్తిస్తుంది మరియు DMI దృష్టికి తీసుకురాబడిన అన్ని విషయాలు దాని గుర్తింపు పొందిన కరస్పాండెన్స్ మరియు ఇంటరాక్షన్ ఛానెల్ల ద్వారా వర్తిస్తుంది. ఇది సబ్-జుడీస్ కేసులను మినహాయిస్తుంది.

## 4. కీలక పారామితులు

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం ("GRM") యొక్క కొన్ని కీలక పారామితులు కంపెనీ ద్వారా అనుసరించబడ్డాయి :

- (i) నిర్ణీత గడువులోపు కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/వివాదాలు/ప్రశ్నల పరిష్కారం.
- (ii) కస్టమర్ల అన్ని ఫిర్యాదులు/వివాదాలు/ప్రశ్నలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయి సమయంలో అయినా వినబడతాయని మరియు పరిష్కరించబడుతుందని నిర్ధారించుకోవడం.

(iii) కంపెనీ తక్షణమే ఫిర్యాదు / ఇబ్బందులను స్వీకరించాలి మరియు సమస్యలను త్వరగా 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించాలి. ఫిర్యాదు/ఇబ్బంది 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే రుణగ్రహీత ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. రిజర్వ్ బ్యాంక్ కింద ఉన్న ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థ ("CMS") పోర్టల్ ద్వారా ఫిర్యాదును సమర్పించాల్సి ఉంటుంది- ఇదే ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం.

అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాష/ రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.

## 5. వినియోగదారు సేవ యొక్క అవలోకనం

కస్టమర్ పరస్పర చర్యలు క్రింది విధంగా వర్గీకరించబడ్డాయి:

i. ప్రశ్నలు (Q) - కస్టమర్ అవసరాలు, తదుపరి ప్రాసెసింగ్ అవసరం లేకుండా వీటిని వెంటనే పరిష్కరించవచ్చు మరియు మూసివేయవచ్చు.

ii. అభ్యర్థనలు (R) - ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావం - తదుపరి ప్రాసెసింగ్ అవసరమయ్యే మరియు ఇందులో లేని కస్టమర్ అవసరాలు.

iii. ఫిర్యాదులు (సి) - కింది సందర్భాలలో ఫిర్యాదులను లేవనెత్తాలి:

a. వాగ్దానం చేసిన గడువులోపు అభ్యర్థనను మూసివేయకపోవడం (TAT);

బి. వాగ్దానం చేసిన చర్య మరియు వ్రాతపూర్వకంగా వినియోగదారులకు అందించిన సేవలలో లోపం;

సి. రుణ ఒప్పందం యొక్క అంగీకరించిన నిబంధనలు మరియు షరతుల ఉల్లంఘన;

డి. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కింద అవసరమైన మెటీరియల్ నిబంధనలను బహిర్గతం చేయకపోవడం;

ఇ. కంపెనీ ఉద్యోగి మరియు భాగస్వామి యొక్క చర్య మరియు ప్రవర్తన తప్పుకు దారి తీస్తుంది

వినియోగదారులు సంఘటన వాస్తవాలను ఉదహరించిన ఆర్థిక నష్టం.

## 6. DMIలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఛానెల్లు, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు టైమ్లైన్లు:

DMI వివిధ వ్యాపార విభాగాలైన వినియోగ రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు మరియు టర్మ్ లోన్లతో సహా MSME లోన్లు మరియు అధిక నికర-విలువ(HNI) గల వ్యక్తికి అందించే షేర్లపై రుణం. కస్టమర్ సెగ్మెంట్ మరియు ప్రశ్నలు/ఎంక్వైరీలు మారుతూ ఉంటాయి కాబట్టి కంపెనీకి ఉంటుంది. ప్రతి వ్యాపార విభాగానికి ప్రత్యేక ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు టైమ్లైన్లను కలిగి ఉండాలని నిర్ణయించుకుంది.

(1) కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి ఛానెల్లు: వినియోగదారు/రిటైల్ రుణాలు/e-KYC (UIDAI): కన్సూమర్/రిటైల్ లోన్లు (ఇందులో వినియోగ రుణాలు, ఎలక్ట్రిక్ వాహన రుణాలు, రుణాలపై రుణాలు ఉంటాయి. సెక్యూరిటీలు, వ్యక్తిగత రుణాలు మరియు MSME రుణాలు టర్మ్ లోన్లు మరియు షేర్లపై లోన్) మరియు దీని కోసం వ్యక్తిగత రుణాలు (ఇందులో టర్మ్ లోన్లు మరియు షేర్లపై రుణాలు ఉంటాయి) మరియు e-KYC (UIDAI KUA) ప్రక్రియ, వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులు/ప్రశ్నలు/విచారణలను కింది ఛానెల్ల ద్వారా నమోదు చేసుకోవచ్చు:

(ఎ) వాయిస్ సపోర్ట్- కస్టమర్ మాకు 08064-807- 777లో కన్సూమర్ క్రెడిట్ కస్టమర్ కేర్ వద్ద కాల్ చేయవచ్చు సోమవారం నుండి శనివారం వరకు ఉదయం 9:00 నుండి రాత్రి 8:00 వరకు.

(బి) ఇమెయిల్ మద్దతు- దయచేసి customercare@dmifinance.inలో మాకు వ్రాయండి (దయచేసి పేర్కొనండి ఇమెయిల్లో మీ రుణ ఖాతా నంబర్ మరియు సంప్రదింపు నంబర్). కస్టమర్ ఒక అందుకుంటారు. స్వయంచాలక రసీదు వెంటనే మరియు లోపల బృందం నుండి ప్రతిస్పందనను అందుకుంటుంది. ప్రతిస్పందించడానికి/ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వడానికి 3 పని దినాలు కానీ జట్టుకు ఇంకా ఎక్కువ సమయం పట్టే సందర్భాలు ఉన్నాయి.

## (2) కంపెనీలో పెరుగుదల:

(ఎ) లెవల్ 1: ఒక కస్టమర్ అతను/ఆమె కానట్లయితే grievance@dmifinance.inకి విషయాన్ని వివరించవచ్చు. ప్రశ్న/అభ్యర్థనపై వచ్చిన ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందారు లేదా కస్టమర్ కేర్ బృందం నుండి ఎటువంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోలేదు. ప్రశ్న/వివాదం/ఆందోళన ఆధారంగా కంపెనీ ద్వారా ప్రత్యుత్తరం/రిజల్యూషన్ కస్టమర్కు అతని/ఆమె రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ idకి 5 పని దినాలలో పంపబడుతుంది.

(బి) స్టాఫ్ 2: కస్టమర్ అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందలేదు లేదా ఎటువంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోలేదు స్టాఫ్ 1 నుండి, విషయం/ప్రశ్న/ఫిర్యాదుని దిగువకు మరింత పెంచవచ్చు:

మనోవేదన పరిష్కార అధికారి పేరు	మిస్టర్ ఆశిష్ సరిస్ సీనియర్ వైస్ ప్రెసిడెంట్ - కస్టమర్ సర్వీస్ ఎక్స్ ప్రెస్ బిల్డింగ్, 3వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జాఫర్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ - 110002
కాంటాక్ట్ నెంబర్	011-41204444
ఈమెయిల్ అడ్రెస్	<a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ ప్రకారం గ్రీవెన్స్ హ్యాండ్లింగ్ మెకానిజం నిర్వహించబడుతుంది. అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (అంతర్గతం)తో కలిపి చదవబడింది. నియంతృత సంస్థల కోసం అంబుడ్స్మన్) ఆదేశాలు, 2023 ప్రకారం RBI సూచించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ క్రింద సంబంధిత మార్గదర్శకాలు ఫిర్యాదుల నిర్వహణ కూడా పరిగణనలోకి తీసుకోబడుతుంది.

(3) కస్టమర్ అందుకున్న రిజల్యూషన్ తో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా కస్టమర్ DMI నుండి వినకపోతే నిర్దేశిత సమయపాలనలో, అతను/ఆమె RBI CMS పోర్టల్ లో వారి ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు - <https://cms.rbi.org.in> లేదా మీ ఫిర్యాదు ఫారమ్ (ఫార్మాట్)ని దిగువ పేర్కొన్న చిరునామాకు పంపండి:

కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం,  
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు,  
సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160017  
టోల్ ఫ్రీ నంబర్ - 14448

#### 7. GRM యొక్క ప్రదర్శన:

కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, కంపెనీ అన్ని కార్యాలయ ప్రాంగణాల్లో GRMని ప్రముఖంగా ప్రదర్శించింది. కస్టమర్లు లింక్ ద్వారా కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో GRMని కూడా యాక్సెస్ చేయవచ్చు. <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html>.

#### 8. ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారితో ఫిర్యాదును దాఖలు చేసే ప్రక్రియ

ఏవైనా ప్రశ్నలు లేదా ఆందోళనల కోసం, కస్టమర్లు క్లిక్ చేయడం ద్వారా బహుళ సేవా ఛానెల్ల ద్వారా మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు - <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/>

మా కస్టమర్ కేర్ ఎగ్జిక్యూటివ్ అందించిన రిజల్యూషన్ తో కస్టమర్లు సంతృప్తి చెందకపోతే, వివరాలు ప్రధాన నోడల్ అధికారి క్రింద ఇవ్వబడ్డారు:

#### ఎ) కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి:

కంపెనీ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారిని ఇక్కడ సంప్రదించవచ్చు:

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి యొక్క పేరు	ఆఫీస్ సరిస్
--------------------------------------	-------------

	సీనియర్ వైస్ ప్రెసిడెంట్ - కస్టమర్ సక్సెస్ ఎక్స్‌ప్రెస్ బిల్డింగ్, 3వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ పా జాఫర్ మార్గ్, న్యూ ఢిల్లీ - 110002
కాంటాక్ట్ నెంబర్	011-41204444
ఈ మెయిల్ అడ్రెస్	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

బి) ప్రీన్సిపల్ నోడల్ అధికారికి ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే ప్రక్రియ:

దశ 1. 30 రోజుల ముగింపులో నియంత్రిత సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు.

దశ 2. ఫిర్యాదును నియంత్రిత సంస్థ పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించినట్లయితే మరియు కస్టమర్ మిగిలి ఉంటారు. ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందలేదు లేదా కస్టమర్ పొందనట్లయితే నియంత్రిత సంస్థ నుండి ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరం స్వీకరించబడదు మరేదైనా ఫోరమ్‌ను సంప్రదించారు.

దశ 3. అంబుడ్స్‌మన్‌తో ఫిర్యాదు చేయండి:

- CMS పోర్టల్ లో ఆన్‌లైన్ లో (<https://cms.rbi.org.in>) లేదా
- [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in)లో ఇమెయిల్; లేదా
- భౌతికంగా కేంద్రీకృత రసీదు & పోస్టాఫీస్ సౌకర్యం (CRPC), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్-160 017. టూల్ ఫ్రీ నం - 14448తో సంపర్కం (సమయం - ఉదయం 9:30 నుండి 5:15 వరకు pm).

## 9. ప్రక్రియ మెరుగుదలలు

అంతర్గత అంబుడ్స్‌మన్ నిర్వహించే ఫిర్యాదుల నిర్ధారణలు మరియు ధృవీకరణ ఆధారంగా, పూర్తి మూల కారణం ఇప్పటికే ఉన్న ప్రక్రియలు ఏవైనా ముఖ్యమైన ఖాళీలు మరియు లోపాలను గుర్తించడానికి ఫిర్యాదుల యొక్క అగ్ర వర్గాలపై విశ్లేషణ నిర్వహించబడుతుంది. ఈ విశ్లేషణ నుండి సేకరించిన అంతర్దృష్టులు మరియు ఫీడ్‌బ్యాక్ సంబంధిత బృందాలన్నింటితో క్రమపద్ధతిలో భాగస్వామ్యం చేయబడతాయి. ఈ సహకార విధానం మా మెరుగుపరచడానికి



దిద్దుబాటు చర్యలు సమర్థవంతంగా అమలు చేయబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది. సేవ నాణ్యత మరియు భవిష్యత్తులో ఇలాంటి సమస్యలు పునరావృతం కాకుండా తగ్గించండి.

## 10. GRM యొక్క సమీక్ష

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు ఈ విధానాన్ని కనీసం సంవత్సరానికి ఒకసారి సమీక్షించాలి. ఒకవేళ, ఏదైనా నియంత్రణ మార్పులు ఉన్నాయి, విధానానికి సవరణలు అవసరం అయితే, విధానం సమీక్షించబడుతుంది మరియు తదనుగుణంగా సవరించబడుతుంది.

ఈ పాలసీ కింద కవర్ చేయబడని ఏదైనా ఇతర షరతులు/విధానం RBI జారీ చేసిన SBR ప్రైమ్వర్క్ మరియు సంబంధిత మార్గదర్శకాలు / సర్క్యులర్ల ప్రకారం చదవబడుతుంది.

\*\*\*\*\*