



डीएमआई फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

शिकायत निवारण तंत्र पर नीति

नीति का सारांश:

नीति का नाम	शिकायत निवारण तंत्र पर नीति
जारी करने और प्रभावी होने की तिथि	नवंबर, 2024
समीक्षा की आवधिकता	वार्षिक
तैयार किया गया	अनुपालन विभाग द्वारा
समीक्षा	ग्राहक सफलता
संपर्क	अनुपालन विभाग
सिफारिश	जोखिम प्रबंधन समिति
अनुमति दी गई	निदेशक मंडल द्वारा

संस्करण इतिहास:

संशोधन स्तर	संशोधन तिथि	प्रभावी तिथि	संशोधन का कारण और विवरण
1.0	--	01-11-2024	मूल जारी

समीक्षा आवृत्ति:

प्रक्रिया परिवर्तन और लागू विनियामक अद्यतनों को शामिल करने के लिए हर साल एक बार।

प्रस्तावना:

यह दस्तावेज़ डीएमआई फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड द्वारा अपनाई जाने वाली शिकायत निवारण प्रणाली का वर्णन करता है।

विषय-सूची

1. परिचय	4
2. प्रयोज्यता	4
3. तंत्र का उद्देश्य	4
4. मुख्य पैरामीटर	4
5. ग्राहक सेवा का अवलोकन	5
6. डीएमआई के भीतर शिकायत निवारण के लिए चैनल, एस्केलेशन मैट्रिक्स और समयसीमा:.....	5
7. जीआरएम का प्रदर्शन:	6
8. प्रिंसिपल नोडल अधिकारी के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया.....	6
9. प्रक्रिया में सुधार	7
10. जीआरएम की समीक्षा	7

1. परिचय

डीएमआई फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (आगे “कंपनी” या “डीएमआई” कहा गया है) एक गैर-जमा स्वीकार करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) के रूप में पंजीकृत है। इसे भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा 2023 के मास्टर निर्देश - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) के तहत एक एनबीएफसी-मिडिल लेयर कंपनी के रूप में वर्गीकृत किया गया है, जिसका पंजीकरण प्रमाणपत्र संख्या एन-14.03176 है। एनबीएफसी के रूप में डीएमआई विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाएं प्रदान करता है, जिसमें व्यक्तिगत और व्यावसायिक ऋण जैसी सेवाएं शामिल हैं।

निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर मास्टर निर्देश के अध्याय VII के अनुसार, डीएमआई ने यह नीति तैयार की है, जिसे “शिकायत निवारण तंत्र पर नीति” (नीति) के रूप में संदर्भित किया गया है। इस नीति का उद्देश्य हमारे ग्राहकों की शिकायतों और चिंताओं का शीघ्र और प्रभावी समाधान सुनिश्चित करना है, जिससे कि वे हमारी सेवाओं से संतुष्ट और सुरक्षित महसूस कर सकें। हमारी शिकायत निवारण प्रणाली इस प्रकार से डिज़ाइन की गई है कि वह सभी ग्राहकों की शिकायतों को प्रभावी तरीके से सुलझाने का कार्य कर सके।

हम अपने ग्राहकों को निर्दिष्ट चैनलों के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं और उन्हें आश्वासन देते हैं कि हमारी टीम उनकी चिंताओं का हल करने के लिए प्रतिबद्ध है। हमारी समर्पित शिकायत निवारण टीम प्रत्येक शिकायत की गहन जांच करेगी और शिकायतकर्ता को संतोषजनक समाधान और प्रतिक्रिया प्रदान करेगी। कंपनी का उद्देश्य पारदर्शिता और विश्वास को बढ़ावा देना है, ताकि हमारे ग्राहक हमारे साथ अपने इंटरैक्शन में सुने और मूल्यवान महसूस करें।

2. प्रयोज्यता

यह शिकायत निवारण प्रणाली डीएमआई के सभी ग्राहकों, हितधारकों, और कर्मचारियों पर लागू होती है। कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं और उत्पादों में ऋण, निवेश, और ग्राहक सहायता जैसी सेवाएँ शामिल हैं। यह प्रणाली सभी प्रकार के ग्राहक इंटरैक्शन पर लागू होती है, जिसमें आमने-सामने की बातचीत, टेलीफोनिक वार्तालाप, और इलेक्ट्रॉनिक संवाद शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, यह तंत्र किसी भी तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाता पर भी लागू होता है जो डीएमआई द्वारा ग्राहकों को सेवाएँ प्रदान करता है।

सभी संबंधित पक्षों को इस तंत्र से परिचित होने और इसका पालन करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है, जिससे कि ग्राहकों की शिकायतों का प्रभावी संचार और समाधान सुनिश्चित हो सके। यह नीति इस प्रकार तैयार की गई है कि यह डीएमआई के मान्यता प्राप्त पत्राचार और बातचीत चैनलों के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों को प्रभावी रूप से संबोधित करती है।

3. तंत्र का उद्देश्य

डीएमआई का यह तंत्र ग्राहक संतुष्टि और विश्वसनीयता को सुनिश्चित करने के लिए तैयार किया गया है। इस तंत्र के निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

- (I) सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और गैर-पक्षपातपूर्ण व्यवहार करना।
- (II) ग्राहकों द्वारा उठाए गए सभी मुद्दों को शिष्टाचार के साथ संभालना और समय पर समाधान प्रदान करना।
- (III) ग्राहकों को उनके अधिकारों और विकल्पों के बारे में पूरी जानकारी देना ताकि वे डीएमआई की सेवाओं में पूर्ण विश्वास के साथ जुड़े रहें।

यह प्रणाली कंपनी के ग्राहकों को एक संतोषजनक और निर्बाध सेवा अनुभव देने के लिए प्रतिबद्ध है। सभी ग्राहक अपने प्रश्नों और शिकायतों के प्रति संवेदनशील प्रतिक्रिया की अपेक्षा कर सकते हैं। इस तंत्र का मुख्य उद्देश्य ग्राहकों को उनकी शिकायतों और समस्याओं के प्रभावी समाधान के लिए एक विश्वसनीय मंच प्रदान करना है।

4. मुख्य पैरामीटर

कंपनी द्वारा अपनाए गए शिकायत निवारण तंत्र ("जीआरएम") के कुछ मुख्य पैरामीटर निम्नलिखित हैं:

- (I) एक निर्धारित समय सीमा के भीतर ग्राहक शिकायतों, विवादों और प्रश्नों का समाधान करना। डीएमआई का लक्ष्य यह सुनिश्चित करना है कि सभी शिकायतों का हल शीघ्रता से किया जाए ताकि ग्राहकों का अनुभव संतोषजनक रहे।
- (II) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों की सभी शिकायतों और प्रश्नों को उचित ध्यान दिया जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर इसे सुना और निपटाया जाए।
- (III) कंपनी शिकायत या विवाद का संज्ञान तुरंत लेगी और 30 दिनों की अवधि के भीतर इसके समाधान का प्रयास करेगी। यदि 30 दिनों की अवधि के भीतर शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक रिजर्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना के तहत शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएंगे, जिससे कि ग्राहक को उनके मुद्दे के समाधान में कोई कठिनाई न हो।

5. ग्राहक सेवा का अवलोकन

डीएमआई के ग्राहक इंटरैक्शन को उनकी आवश्यकता और प्रकृति के आधार पर निम्नलिखित श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है:

1. **प्रश्न:** वे ग्राहक आवश्यकताएँ जिन्हें तुरंत संबोधित किया जा सकता है और बिना किसी अतिरिक्त प्रक्रिया के निपटाया जा सकता है। जैसे कि उत्पाद से संबंधित सामान्य जानकारी।
2. **अनुरोध:** ऐसी आवश्यकताएँ जिनके लिए कुछ अतिरिक्त प्रक्रियाओं की आवश्यकता होती है लेकिन यह शिकायत के स्वरूप में नहीं होती। उदाहरण: खाता विवरण, ब्याज दर की जानकारी।
3. **शिकायतें:** ग्राहक अपनी शिकायतें निम्नलिखित स्थितियों में दर्ज करा सकते हैं:

- (I) अनुरोध को वादा की गई समय सीमा के भीतर बंद न करना।
- (II) लिखित रूप में ग्राहकों को दी गई सेवाओं में कमी।
- (III) ऋण अनुबंध की सहमति शर्तों और नियमों का उल्लंघन।
- (IV) निष्पक्ष व्यवहार संहिता के तहत आवश्यक शर्तों का खुलासा न करना।
- (V) कंपनी के कर्मचारी और साझेदार की किसी कार्रवाई से ग्राहक को गलत वित्तीय नुकसान होना।

6. डीएमआई के भीतर शिकायत निवारण के लिए चैनल, एस्केलेशन मैट्रिक्स और समयसीमा

डीएमआई अपने ग्राहकों की जरूरतों को समझते हुए विभिन्न व्यावसायिक खंडों में काम करता है जैसे उपभोग ऋण, व्यक्तिगत ऋण, और एमएसएमई ऋण। ग्राहक के प्रश्न या शिकायत के आधार पर कंपनी ने अलग-अलग एस्केलेशन मैट्रिक्स और समयसीमा निर्धारित की है ताकि हर शिकायत का समय पर और उचित समाधान हो सके।

1. ग्राहक शिकायत दर्ज करने के लिए चैनल:

डीएमआई के ग्राहकों को शिकायत या प्रश्न दर्ज कराने के लिए निम्नलिखित चैनल प्रदान किए गए हैं:

- (I) **वॉइस सपोर्ट:** ग्राहक सोमवार से शनिवार सुबह 9:00 बजे से शाम 8:00 बजे तक हमारे उपभोक्ता क्रेडिट ग्राहक सेवा पर 08064-807-777 पर कॉल कर सकते हैं।

(II) **ईमेल सपोर्ट:** ग्राहक अपनी शिकायतों, प्रश्नों और पूछताछ को customercare@dmifinance.in पर भेज सकते हैं। ईमेल में अपने ऋण खाता संख्या और संपर्क विवरण का उल्लेख करना आवश्यक है ताकि उनकी शिकायत पर त्वरित प्रतिक्रिया प्राप्त हो सके।

2. कंपनी के भीतर शिकायत का एस्केलेशन

स्तर 1: यदि कोई ग्राहक प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वह grievance@dmifinance.in पर ईमेल के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। इस पर 5 कार्यदिवसों के भीतर प्रतिक्रिया देने का प्रयास किया जाएगा।

स्तर 2: यदि ग्राहक स्तर 1 की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है या उसे कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो वह वरिष्ठ उपाध्यक्ष - ग्राहक सफलता (श्री आशीष सरीन) से संपर्क कर सकता है, जिनका संपर्क नंबर 011-41204444 और ईमेल head.services@dmifinance.in है।

शिकायत निवारण तंत्र को भारतीय रिज़र्व बैंक- इंटेग्रेटेड ओम्बाइसमेन स्कीम, 2021 के अनुसार संचालित किया जाएगा, जिसे मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (रेगुलेटेड एंटीटीस के लिए इंटरनल ओम्बाइसमेन) निर्देश, 2023 के साथ जोड़ा जाएगा। शिकायत निवारण में आरबीआई द्वारा निर्धारित निष्पक्ष व्यवहार संहिता के तहत प्रासंगिक दिशानिर्देशों को भी ध्यान में रखा जाएगा।

7. जीआरएम का प्रदर्शन

कंपनी ने ग्राहकों की सहूलियत के लिए अपने सभी कार्यालय परिसरों में शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम) की जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित की है। यह सुनिश्चित किया गया है कि ग्राहक आसानी से इस तंत्र के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकें और अपनी शिकायतें सही ढंग से दर्ज करा सकें। इसके अतिरिक्त, ग्राहक कंपनी की वेबसाइट के लिंक <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> के माध्यम से भी जीआरएम से जुड़ी जानकारी को एक्सेस कर सकते हैं, जिससे उन्हें अपनी शिकायतों को दर्ज करने की प्रक्रिया में सहूलियत हो सके।

8. प्रिंसिपल नोडल अधिकारी के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

किसी भी प्रश्न या चिंता के समाधान के लिए ग्राहक कई सेवा चैनलों के माध्यम से डीएमआई से संपर्क कर सकते हैं। यदि ग्राहक हमारे ग्राहक सेवा कार्यकारी द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं होते हैं, तो वे प्रिंसिपल नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

a) कंपनी के प्रिंसिपल नोडल अधिकारी का विवरण इस प्रकार है:

नाम	आशीष सरीन
पद	वरिष्ठ उपाध्यक्ष - ग्राहक सफलता
पता	एक्सप्रेस बिल्डिंग, तीसरी मंजिल, 9-10, बहादुर शाह जफर मार्ग, नई दिल्ली - 110002
संपर्क नंबर	011-41204444
ईमेल:	grievance@dmifinance.in , head.services@dmifinance.in

b) प्रिंसिपल नोडल अधिकारी के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया:

ग्राहक 30 दिनों के भीतर अपने शिकायत के समाधान के लिए विनियमित इकाई को लिखित शिकायत भेज सकते हैं।

यदि विनियमित इकाई द्वारा शिकायत को आंशिक या पूरी तरह से अस्वीकार किया जाता है और ग्राहक असंतुष्ट रहता है या 30 दिनों में कोई जवाब नहीं मिलता है, तो ग्राहक आगे की कार्रवाई कर सकते हैं।

ग्राहक अपनी शिकायत को लोकपाल के पास प्रस्तुत कर सकते हैं:

- CMS पोर्टल पर ऑनलाइन: <https://cms.rbi.org.in>
- ईमेल द्वारा: CRPC@rbi.org.in
- भौतिक रूप से: केंद्रीयकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017। संपर्क केंद्र टोल फ्री नंबर - 14448 (समय: सुबह 9:30 से शाम 5:15 तक)।

9. प्रक्रिया में सुधार

आंतरिक लोकपाल द्वारा शिकायतों के निष्कर्षों के आधार पर, डीएमआई मौजूदा प्रक्रियाओं का विश्लेषण करती है ताकि संभावित अंतराल और चूक की पहचान की जा सके। शीर्ष श्रेणियों की शिकायतों पर गहन मूल कारण विश्लेषण किया जाता है। प्राप्त अंतर्दृष्टि और प्रतिक्रिया को सभी संबंधित टीमों के साथ साझा किया जाता है। इस सहयोगात्मक

दृष्टिकोण का उद्देश्य सेवा की गुणवत्ता को बेहतर बनाना और ग्राहकों की संतुष्टि को बढ़ाना है। सुधारात्मक कार्रवाइयों के माध्यम से समान समस्याओं की पुनरावृत्ति को कम करने के प्रयास किए जाते हैं।

10. जीआरएम की समीक्षा

डीएमआई का निदेशक मंडल प्रत्येक वर्ष इस नीति की समीक्षा करेगा। अगर किसी नियामक परिवर्तन के कारण इस नीति में बदलाव की आवश्यकता होती है, तो इसे तदनुसार संशोधित किया जाएगा।

कोई अन्य शर्तें या प्रक्रियाएँ जो इस नीति में स्पष्ट नहीं की गई हैं, उन्हें एसबीआर फ्रेमवर्क और आरबीआई के दिशा-निर्देशों के अनुसार पढ़ा जाएगा। यह सुनिश्चित किया गया है कि ग्राहक शिकायतों का समाधान हमेशा नियमानुसार हो, और डीएमआई की सेवाएँ पारदर्शी और संतोषजनक बनी रहें।

यह व्यापक नीति डीएमआई के ग्राहकों को समय पर समाधान और पारदर्शी सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है, जिससे ग्राहकों का विश्वास बना रहे और वे हमारे साथ संतुष्ट रहें।