



న్యాయమైన
అభ్యాసాలు కోడ్
DMI ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్

సారాంశం OF విధానం:

విధానం పేరు	న్యాయమైన అభ్యుసాల కోడ్
తేదీ యొక్క ఆమోదం యొక్క మొదటి వెర్షన్	ఏప్రిల్ 19, 2011
ఆవర్తనము యొక్క సమీక్షించండి	వార్షిక
సిద్ధమైంది ద్వారా	వర్తింపు శాఖ
సమీక్షించబడింది ద్వారా	కార్యకలాపాలు & కస్టమర్ విజయం
యజమాని / సంప్రదించండి	వర్తింపు శాఖ
సిఫార్సు చేయబడింది ద్వారా	ప్రమాదం నిర్వహణ కమిటీ
ఆమోదించేవాడు	బోర్డు యొక్క దర్శకులు

తేదీ యొక్క సమీక్ష	తేదీ యొక్క తదుపరి సమీక్షించండి	వ్యాఖ్యలు/వ్యాఖ్యలు/మార్పులు
సెప్టెంబర్ 3, 2021	ఆన్ లేదా ముందు సెప్టెంబర్ 2022	వార్షిక సమీక్షించండి మరియు సవరణ యొక్క వివిధ విభాగాలు.
ఆగస్టు 12, 2022	ఆన్ లేదా ముందు ఆగస్టు 2023	వార్షిక సమీక్షించండి.
నవంబర్ 14, 2022	ఆన్ లేదా ముందు నవంబర్ 2023	నియంత్రణ నిబంధనలు/చట్టాలు మరియు కంపెనీ వ్యాపారంతో సాధారణ అమరిక.
మే 22, 2023	ఆన్ లేదా ముందు మే 2024	ఛానెల్లు కోసం నమోదు చేయడం కస్టమర్ ఫిర్యాదులు సవరించబడ్డాయి.
నవంబర్ 3, 2023	ఆన్ లేదా ముందు నవంబర్ 2024	నియంత్రణ నిబంధనలు/చట్టాలు మరియు కంపెనీ వ్యాపారంతో సాధారణ అమరిక.
మే 16, 2024	ఆన్ లేదా ముందు మే 2025	వార్షిక సమీక్షించండి.
నవంబర్ 1, 2024	ఆన్ లేదా ముందు నవంబర్ 2025	నియంత్రణ నిబంధనలు/చట్టాలతో సాధారణ అమరిక మరియు వ్యాపారం రిజర్వ్ నుండి అందుకున్న సూచనల వెలుగులో కంపెనీ బ్యాంక్ యొక్క భారతదేశం ('RBI') వీడియో దాని ఆర్డర్ నాటి అక్టోబర్ 17, 2024.

1. పీఠిక:

DMI పైనాన్స్ ప్రైవేట్ పరిమితం చేయబడింది (ఇకపై పరామర్శించారు కు వంటి 'ది కంపెనీ' లేదా 'DMI') ఉంది a నాన్-డిపాజిట్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ('RBI')లో సక్రమంగా నమోదు చేయబడిన నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపెనీ (NBFC-ND) తీసుకోవడం. మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") ప్రకారం కంపెనీ మిడిల్ లేయర్ NBFC (NBFC-ML)గా వర్గీకరించబడింది. (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఆర్థిక సంస్థ - స్కేల్ ఆధారిత నియంత్రణ) దిశలు, 2023 ("RBI ప్రధాన దిశలు"), వంటి సవరించబడింది నుండి సమయం కు సమయం. ది కంపెనీ ఉంది ప్రధానంగా నిశ్చితార్థం లో ది రుణాలిస్తోంది వ్యాపారం.

లో అనుగుణంగా తో అధ్యాయం VII (న్యాయమైన అభ్యాసాలు కోడ్) యొక్క ది RBI మాస్టర్ దిశలు, నాన్-బ్యాంకింగ్ కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్ కలిగి ఉన్న ఆర్థిక కంపెనీలు ("NBFCలు") ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి ('FPC') నిర్దేశించబడింది లో ది RBI మాస్టర్ దిశలు. DMI, ఉండటం a NBFC కలిగి కస్టమర్ ఇంటర్ ఫేస్, సూత్రీకరించింది మరియు దత్త తీసుకున్నారు ఇది FPC కోసం ది రుణాలిస్తోంది వ్యాపారంలో అనుగుణంగా తో అధ్యాయం VII (న్యాయమైన RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ యొక్క ప్రాక్టీసెస్ కోడ్). FPC సెప్టెంబర్ 02, 2022 నాటి 'డిజిటల్ లెండింగ్ పై మార్గదర్శకాలు' ("డిజిటల్ లెండింగ్ మార్గదర్శకాలు") ప్రకారం, కంపెనీ రుణ వ్యాపారానికి వర్తించే విధంగా RBI సూచించిన వివిధ బహిర్గత అవసరాలను పొందుపరచడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

2. పర్సన్ మరియు దీని వర్తింపు:

DMI తన కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులను సాధించే ప్రయత్నంతో అమలు కోసం FPCని స్వీకరించింది. ఈ FPC వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు తప్పనిసరిగా అనుసరించాల్సిన కనీస ప్రమాణాలను సెట్ చేయడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించాలని భావిస్తోంది. ఇంకా, FPC కూడా పారదర్శకతను పెంచడానికి ప్రయత్నిస్తుంది, తద్వారా కస్టమర్లు కంపెనీ అందిస్తున్న ఉత్పత్తులు/సేవలపై మంచి అవగాహన కలిగి ఉంటారు.

ఈ FPC ఉంటుంది దరఖాస్తు అంతటా అన్ని అంశాలు యొక్క ది కంపెనీ యొక్క రుణాలిస్తోంది వ్యాపారం ఆపరేషన్లు సహా డిజిటల్ లెండింగ్, మార్కెటింగ్, లోన్ ఒరిజినేషన్, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్, కలెక్షన్ యాక్టివిటీస్ మొదలైనవి. ఉద్యోగుల జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ ప్రోగ్రామ్లు, శిక్షణ మరియు సాంకేతికత పరంగా FPC పట్ల DMI యొక్క నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది.

కంపెనీ యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు మరియు మేనేజ్ మెంట్ రూపొందించిన పద్ధతులను ఏర్పాటు చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తారు కు నిర్ధారించండి అని దాని ఆపరేషన్లు ప్రతిబింబిస్తాయి a బలమైన నిబద్ధత కు ది FPC మరియు అని అన్ని ఉద్యోగులకు FPC గురించి తెలుసు.

3. నిర్వచనాలు:

- "వార్షిక శాతం రేటు" అనేది రుణగ్రహీత యొక్క వార్షిక క్రెడిట్ ఖర్చు, ఇందులో వడ్డీ రేటు మరియు క్రెడిట్ సౌకర్యంతో అనుబంధించబడిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు ఉంటాయి.
- "అధికృతం ప్రతినిధి" అర్థం a వ్యక్తి ఇతర కంటే ఒక న్యాయవాది విధిగా నియమించారు మరియు అంబుడ్స్ మన్ ముందు విచారణలో ఫిర్యాదుదారుని ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి వ్రాతపూర్వకంగా అధికారం ఇవ్వబడింది.
- "బోర్డ్" అర్థం బోర్డు యొక్క దర్శకులు యొక్క కంపెనీ.
- "ఫిర్యాదు" అర్థం ఏదైనా ప్రాతినిధ్యం చేసింది లో రాయడం లేదా ద్వారా ఇతర మోడ్లు కంపెనీ పక్షాన సేవలో లోపాన్ని ఆరోపించడం మరియు/లేదా పథకం కింద ఉపశమనం కోరడం;
- "సంస్థ" అర్థం DMI పైనాన్స్ ప్రైవేట్ పరిమితం.
- "దర్శకుడు" అర్థం వ్యక్తిగత దర్శకుడు లేదా ఏదైనా యొక్క ది దర్శకులు న ది బోర్డు యొక్క కంపెనీ.

- g) "FPC" అర్థం న్యాయమైన అభ్యాసాలు కోడ్.
- h) " అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ " అంటే DMI యొక్క సంబంధిత కస్టమర్ సేవా బృందం పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించిన ఫిర్యాదులను సమీక్షించడానికి ఒక స్వతంత్ర అధికారంగా DMIచే నియమించబడిన అంతర్గత అంబుడ్స్మన్.
- i) "కీ వాస్తవం ప్రకటన" లేదా "KFS" అంటే a ప్రకటన యొక్క యొక్క ముఖ్య వాస్తవాలు a రుణం ఒప్పందం, లో సాధారణ మరియు భాషని అర్థం చేసుకోవడం సులభం, ప్రామాణిక ఆకృతిలో రుణగ్రహీతకు అందించబడుతుంది.
- j) " అంబుడ్స్మన్/ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్" అర్థం ఏదైనా వ్యక్తి నియమించారు ద్వారా ది రిజర్వ్ బ్యాంక్ వంటి అటువంటి పథకం కింద.
- k) "స్కీమ్" అంటే రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా నవంబర్ 12, 2021న ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడింది.

4. NORMS వర్తించే TO అన్ని రుణం ఉత్పత్తులు OF DMI:

(i) అప్లికేషన్లు కోసం రుణాలు మరియు వారి ప్రాసెసింగ్:

- (a) అన్నీ రుణం ఉత్పత్తులు యొక్క ది కంపెనీ ఉంటుంది ఉంటుంది వంటి ప్రతి ది రుణం విధానం దత్తత తీసుకున్నారు ద్వారా ది కంపెనీ.
- (b) DMI ద్వారా కస్టమర్కు జరిగే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.
- (c) వంటి ప్రక్రియలో భాగంగా మరియు పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, DMI, అప్లికేషన్ దశలో, ప్రాసెసింగ్ ఫీజు/చార్జీలతో సహా అవసరమైన అన్ని సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. ఏదైనా, తిరిగి చెల్లించబడదు ఫీజులు లో కేసు యొక్క తిరస్కరణ యొక్క రుణం ప్రతిపాదన, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మొదలైనవి, ఇది ప్రభావాలు ది ఆసక్తి యొక్క ది కస్టమర్ కాబట్టి అని a అర్థవంతమైన పోలిక తో ది నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు ఇచ్చింది ద్వారా ఇతర NBFCలు చెయ్యవచ్చు ఉంటుంది చేసింది మరియు తెలియజేసారు నిర్ణయం చెయ్యవచ్చు ఉంటుంది తీసుకున్నారు కస్టమర్ ద్వారా.
- (d) ది కంపెనీ ఉంటుంది అందిస్తాయి అంగీకారము కోసం రసీదు యొక్క రుణం అప్లికేషన్లు పాటు తో లోన్ అప్లికేషన్లు డిస్పోజ్ చేయబడే కాలపరిమితి. ఇంకా, రుణ దరఖాస్తు 60 రోజుల వరకు లేదా కస్టమర్తో పరస్పరం అంగీకరించిన సమయ వ్యవధిలో పారవేయబడుతుంది.
- (e) కంపెనీ, రుణ దరఖాస్తు దశలో, దరఖాస్తు ఫారమ్తో పాటు సమర్పించాల్సిన అన్ని పత్రాలను సూచిస్తుంది.
- (f) ఎంపిక చేసే వ్యాయామంపై, కస్టమర్కు అతను/ఆమె ఎంపిక చేసుకున్న రుణ ఉత్పత్తి గురించి సంబంధిత సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది.
- (g) కస్టమర్కు అతని/ఆమె దరఖాస్తు స్థితి గురించి, అవసరమైనప్పుడు తెలియజేయబడుతుంది. కంపెనీ, రుణ దరఖాస్తును అంగీకరించేటప్పుడు మొత్తం రుణ ప్రక్రియను వివరిస్తుంది మరియు వరకు ప్రయాణం ది రుణ మంజూరు మరియు పంపిణీ. కస్టమర్ కూడా ఉంటుంది తెలియజేయాలి గురించి ది కాలక్రమాలు లోపల ఏది ది మొత్తం రుణం ప్రక్రియ రెడీ ఉంటుంది పూర్తయింది లో వ్యాపారం యొక్క సాధారణ కోర్సు.

(ii) రుణం అంచనా నిబంధనలు మరియు షరతులు:

- (a) DMI ఉంటుంది నిశితంగా పరిశీలించండి ది సమాచారం సమర్పించారు ద్వారా ది కస్టమర్ మరియు, ఉంటే ఏదైనా అదనపు డేటా అవసరం, లోన్ అప్లికేషన్ను త్వరితగతిన పారవేసేందుకు ఇది తక్షణమే కోరుతుంది .

(b) DMI ప్రతిపాదిత రుణం యొక్క ముఖ్య నిబంధనలు మరియు షరతులను స్థానిక భాషలో లేదా కస్టమర్ అర్థం చేసుకున్న భాషలో వ్రాతపూర్వకంగా, మంజూరు లేఖ లేదా టర్మ్ షీట్ లేదా ఏదైనా ఇతర వ్రాతపూర్వక కమ్యూనికేషన్ ద్వారా తెలియజేస్తుంది మరియు వాటిలో ఇవి ఉంటాయి:

- ది మొత్తం యొక్క రుణం మంజూరైంది పాటు తో ది నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు సహా వార్షిక వడ్డీ రేటు;
- డిఫాల్ట్ వడ్డీ / జరిమానా ఛార్జీల వివరాలు (నెలకు/సంవత్సరానికి శాతంలో వ్యక్తీకరించబడతాయి వంటి ది కేసు మే ఉంటుంది) మరియు ది వసూలు చేస్తారు చెల్లించవలసిన ద్వారా ది వినియోగదారులు లో సంబంధం కు వారి రుణ ఖాతా మరియు దరఖాస్తు విధానం;
- రుణం ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా ఛార్జీలు రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో స్పష్టంగా పేర్కొనబడతాయి;
- కస్టమర్ అతను/ఆమె వ్రాతపూర్వకంగా లేదా కొన్ని నిశ్చయాత్మక చర్య ద్వారా రుణాన్ని పొందాలనుకుంటే, మంజూరు యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల ఆమోదాన్ని అందించవలసి ఉంటుంది, రుణం మంజూరు మరియు పంపిణీ ప్రక్రియను కొనసాగించడాన్ని ఎంచుకోవడంతో సహా.

(c) రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న విధంగా DMI లోన్ ఒప్పందం యొక్క కాపీని ఆంగ్లంలో అందించాలి తో కాపీ యొక్క అన్ని సంబంధిత ఆవరణలు కోట్ చేయబడింది లో ది రుణం ఒప్పందం కు అన్ని ది రుణం మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలు మరియు కస్టమర్ ద్వారా సక్రమంగా ఆమోదించబడాలి. DMI దాని వెబ్ సైట్ లో ప్రామాణిక రుణ ఒప్పందాన్ని కీలకమైన స్థానిక భాషలలో కూడా అందిస్తుంది.

(d) కీ వాస్తవ ప్రకటన

- స్టాండర్డ్ ఫార్మాట్ ప్రకారం, లోన్ కాంట్రాక్ట్ ను అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారం తీసుకోవడానికి కంపెనీ కాబోయే రుణగ్రహీతలందరికీ KFS ని అందిస్తుంది. అందించారు కింద ది నిబంధనలు. ది KFS ఉంటుంది ఉంటుంది అందించారు కు ది రుణగ్రహీత ఇష్టపడే భాషలో రుణగ్రహీతలు.
- KFS యొక్క విషయాలు రుణగ్రహీతకు వివరించబడతాయి మరియు అతను/ఆమె దానిని అర్థం చేసుకున్నట్లు రసీదు పొందబడుతుంది.
- ది KFS ఉంటుంది ఉంటుంది అందించారు తో a ఏకైక ప్రతిపాదన సంఖ్య మరియు ఉంటుంది కలిగి ఉంటాయి a చెల్లుబాటు కాలం యొక్క వడ్డీ కనీసం మూడు పని చేస్తున్నారు రోజులు కోసం రుణాలు కలిగి టేనర్ యొక్క ఏడు రోజులు లేదా ఎక్కువ, మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాల వ్యవధి కలిగిన రుణాల కోసం ఒక పని దినం చెల్లుబాటు వ్యవధి. ది రుణగ్రహీత ఉంటుంది ఉంటుంది కట్టుబడి ద్వారా ది నిబంధనలు యొక్క ది రుణం సూచించింది లో ది KFS, చెల్లుబాటు వ్యవధిలో రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లయితే.
- KFS APR యొక్క గణన షీట్ మరియు రుణ విమోచన షెడ్యూల్ ను కలిగి ఉంటుంది ది రుణం పైగా ది రుణం టేనర్. APR రెడీ చేర్చండి అన్ని వసూలు చేస్తారు విధించారు ద్వారా ది కంపెనీ.
- థర్డ్-పార్టీ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల తరపున కంపెనీ రుణగ్రహీతల నుండి వసూలు చేసిన ఛార్జీలు బీమా ఛార్జీలు వంటి వాస్తవ ప్రాతిపదికన, చట్టపరమైన ఛార్జీలు మొదలైనవి కూడా APR లో భాగంగా ఉంటాయి మరియు విడిగా బహిర్గతం చేయబడతాయి. అటువంటి ఛార్జీలను రికవరీ చేయడంలో RE నిమగ్నమైన అన్ని సందర్భాల్లో, ప్రతి చెల్లింపు కోసం రసీదులు మరియు సంబంధిత పత్రాలు సహేతుకమైన సమయంలో రుణగ్రహీతకు అందించబడతాయి.

(e) శిక్ష ఛార్జీలు

- ఏ వేరు విధానం న ఆసక్తి మరియు శిక్ష వసూలు చేస్తారు కలిగి ఉంది ఉంది దత్తత తీసుకున్నారు మరియు ఆమోదించబడింది ద్వారా ది బోర్డు యొక్క DMI మరియు కలిగి ఉంది ఉంది ఉంచుతారు న DMI లు వెబ్ సైట్.

- క్వంటం మరియు కారణాలు మీరిన/పెనాల్ ఛార్జీల కోసం లోన్ ఒప్పందం మరియు అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు/కీలక వాస్తవ ప్రకటనలో కస్టమర్లకు DMI ద్వారా స్పష్టంగా తెలియజేయబడుతుంది. DMI ఉంది కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది ది జరిమానా ఆరోపణలు దాని మీద వెబ్సైట్ కింద వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీలు.
- జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకమైనది మరియు నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్ష చూపకుండా లోన్ ఒప్పందం యొక్క మెటీరియల్ నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా ఉండకపోవడానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- క్యాపిటలైజేషన్ ఉండదు, అంటే, అటువంటి మీరిన/పెనాల్ ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు.
- 'వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండవు.
- రుణం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులకు అనుగుణంగా లేని రిమైండర్లను రుణగ్రహీతలకు పంపినప్పుడల్లా, జరిమానా ఛార్జీలు తెలియజేయబడతాయి. ఇంకా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు అందుకు కారణం రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

(iii) వితరణ యొక్క రుణం మరియు మార్పులు లో నిబంధనలు & షరతులు:

- (a) చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి కస్టమర్ అర్థం చేసుకున్నట్లు DMI ఆంగ్లంలో లేదా మాతృభాషలో నోటీసు ఇస్తుంది.
- (b) వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయి. ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.
- (c) రీకాల్ / చెల్లింపును వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం లేదా ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరు రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి/ వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరడానికి ముందు, DMI వినియోగదారులకు రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా నోటీసు ఇస్తుంది.
- (d) DMI ఉంటుంది విడుదల అన్ని సెక్యూరిటీలు న తిరిగి చెల్లించడం యొక్క అన్ని బకాయిలు లేదా న సాక్షాత్కారము యొక్క ది అత్యుత్తమమైనది ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి రుణం మొత్తం లేదా ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కోసం DMI రుణగ్రహీతపై కలిగి ఉండవచ్చు. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, రుణగ్రహీత తప్పనిసరిగా ఉండాలి నోటీసు ఇవ్వాలి గురించి ది అదే తో పూర్తి గురించి ది మిగిలి ఉంది వాదనలు మరియు ది పరిస్థితులు కింద సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను ఉంచుకోవడానికి ఏ DMIకి అర్హత ఉంది.
- (e) మంజూరు / సౌకర్యాలు / రుణం / ఆదేశం / ప్రతిపాదనలకు సంబంధించి కస్టమర్తో అంగీకారాలు (సవరణలు లేదా అనుబంధంతో సహా) వంటి అన్ని కమ్యూనికేషన్లు వ్రాతపూర్వకంగా ఉండాలి మరియు కనీసం పదేళ్ల పాటు భద్రపరచబడతాయి.

(iv) సాధారణ:

- (a) లో కేసు యొక్క సురక్షితం అప్పు ఇవ్వడం, DMI ఉంటుంది విడుదల అన్ని ది అసలు కదిలే / కదలని ఆస్తి పత్రాలు మరియు తొలగించు వసూలు చేస్తారు నమోదు చేయబడింది తో ఏదైనా రిజిస్ట్రీ లోపల a కాలం యొక్క 30 రోజులు రుణ ఖాతా యొక్క

పూర్తి చెల్లింపు/సెటిల్మెంట్ తర్వాత.

- (b) రుణగ్రహీతకు అసలు కదిలే/చలించని ఆస్తిని సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది పత్రాలు గాని నుండి ది అవుట్లెట్ / శాఖ ఎక్కడ ది రుణం ఖాతా ఉంది సేవలందించారు లేదా మరేదైనా కార్యాలయం యొక్క ది DMI ఎక్కడ పత్రాలు ఉన్నాయి అందుబాటులో, ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం.
- (c) ది కాలక్రమం మరియు స్థలం యొక్క తిరిగి యొక్క అసలు కదిలే / కదలని ఆస్తి పత్రాలు అమలులోకి వచ్చిన తేదీ లేదా తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో పేర్కొనబడాలి.
- (d) అసలు కదిలే/చలించని ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగితే లేదా లోన్ ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించడం/సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజులలోపు సంబంధిత రిజిస్ట్రీకి ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ ను ఫైల్ చేయడంలో విఫలమైతే, DMI అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను రుణగ్రహీతకి తెలియజేస్తుంది. ఒకవేళ ఆలస్యం DMIకి ఆపాదించబడినట్లయితే, అది ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు INR 5,000 చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం ఇస్తుంది.
- (e) అసలు కదిలే/చలించని ఆస్తి పత్రాలకు నష్టం/నష్టం సంభవించినట్లయితే, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా, DMI కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/సర్టిఫైడ్ కాపీలను పొందడంలో రుణగ్రహీతకు సహాయం చేస్తుంది మరియు పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరించాలి. పైన క్లాజ్ (డి)లో సూచించినట్లు. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి DMIకి 30 రోజుల అదనపు సమయం అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు ఆలస్యమైన పీరియడ్ పెనాల్టీ ఆ తర్వాత లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత).
- (f) పైన పేర్కొన్న నిబంధన (డి) లేదా (ఇ)లో అందించబడిన పరిహారం ఏదైనా వర్తించే చట్టం ప్రకారం ఏదైనా పరిహారం పొందేందుకు రుణగ్రహీత యొక్క హక్కులకు పక్షపాతం లేకుండా ఉంటుంది.
- (g) DMI రెడీ కాదు జోక్యం చేసుకుంటాయి లో ది వ్యవహారాలు యొక్క ది రుణగ్రహీత తప్ప కోసం ది ప్రయోజనాల అందించారు లో రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు (సమాచారం, రుణగ్రహీత ద్వారా ఇంతకుముందు బహిర్గతం చేయకపోతే, గుర్తించబడకపోతే).
- (h) లో కేసు యొక్క రసీదు యొక్క అభ్యర్థన నుండి ది రుణగ్రహీత కోసం బదిలీ యొక్క రుణం ఖాతా, ది సమ్మతి లేదా లేకపోతే అనగా, అభ్యంతరం నుండి DMI, ఉంటే ఏదైనా, ఉండాలి ఉంటుంది తెలియజేసారు లోపల 21 రోజులు నుండి ది అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- (i) కస్టమర్ రీపేమెంట్ షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం భూమి యొక్క చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించిన ప్రక్రియ అనుసరించబడుతుంది. ఈ ప్రక్రియలో నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా ఏదైనా భద్రతను తిరిగి పొందడం ద్వారా కస్టమర్ కు గుర్తుచేయడం జరుగుతుంది. డిఫాల్ట్ అయినట్లయితే, DMI కేసును రికవరీ ఏజెంట్ కు సూచించవచ్చు మరియు రికవరీ ప్రొసీడింగ్లు ప్రారంభించబడుతున్నాయని కస్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది. DMI రికవరీ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు వేధింపులు ఉండవని నిర్ధారిస్తుంది. తగినది సూచనలు ఉంటుంది అందించినది DMI కు దాని సిబ్బంది కస్టమర్ ప్రశ్నలు మరియు ఫిర్యాదులను సహృదయంతో నిర్వహించడం కోసం.
- (j) అన్ని రుసుములు / ఛార్జీలు / వడ్డీ కంపెనీ ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు విధానం ప్రకారం మరియు లోన్ కు వర్తించే నిబంధనలు & షరతుల ప్రకారం వసూలు చేయబడుతుంది.
- (k) DMI ప్రయత్నిస్తుంది మరియు కస్టమర్ ఎదుర్కొనే నిజమైన ఇబ్బందులను తగిన పరిగణలోకి తీసుకోవాలి.

- (l) DMI నిజమైన ఆర్థిక ఇబ్బందుల కేసులను సముచితంగా పరిగణిస్తుంది. కస్టమర్ అటువంటి సమస్యను గుర్తించాలి మరియు వీలైనంత త్వరగా DMIకి తెలియజేయాలి.
- (m) అన్నీ వ్యక్తిగత సమాచారం యొక్క ది కస్టమర్ ఉంటుంది ఉంటుంది గోప్యమైన మరియు ఉంటుంది కాదు ఉంటుంది కస్టమర్ వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించకపోతే ఏదైనా మూడవ పక్షానికి బహిర్గతం చేయబడుతుంది. 'థర్డ్ పార్టీ' అనే పదం అన్ని లా ఎన్ఫోర్స్మెంట్ ఏజెన్సీలు, క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ బ్యూరో, RBI, ఇతర బ్యాంకులు మరియు ఆర్థిక సంస్థలు మరియు ఏదైనా ఇతర రాష్ట్ర, కేంద్ర లేదా ఇతర నియంత్రణ సంస్థలను మినహాయిస్తుంది. ఇంకా, DMI కింది పరిస్థితులలో కూడా కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయవచ్చు:
- ఉంటే DMI ఉంది బలవంతపెట్టారు ద్వారా చట్టం.
 - ఉంటే అది ఉంది లో ది పబ్లిక్ ఆసక్తి కు బహిర్గతం ది సమాచారం.
 - ఉంటే ది ఆసక్తి యొక్క DMI కు అవసరం బహిర్గతం.
- (n) ప్రస్తుతం, DMI చేస్తుంది కాదు మంజూరు రుణం వద్ద తేలుతున్న రేటు వ్యక్తిగత రుణాలు కాని ఉంటే DMI ప్రణాళికలు కు భవిష్యత్తులో కూడా ఇలాగే చేయండి, DMI ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి.
- వద్ద ది సమయం యొక్క మంజూరు యొక్క EMI ఆధారంగా తేలుతున్న రేటు వ్యక్తిగత రుణాలు, DMI రెడీ పడుతుంది లోకి తగిన హెడ్ రూమ్/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉందని నిర్ధారించుకోవడానికి రుణగ్రహీతల రీపేమెంట్ సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకోండి కోసం పొడుగు యొక్క టేనర్ మరియు/లేదా పెరుగుతుంది లో EMI, లో ది దృశ్యం యొక్క సాధ్యం లోన్ వ్యవధి సమయంలో బాహ్య బెంచ్మార్క్ రేటులో పెరుగుదల.
 - వద్ద ది సమయం యొక్క మంజూరు, DMI ఉంటుంది స్పష్టంగా సంభాషించండి కు ది రుణగ్రహీతలు గురించి ది సాధ్యం ప్రభావం యొక్క బెంచ్మార్క్లో మార్పు వడ్డీ రేటు న రుణ దారితీసింది లో మార్పులకు EMI మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండూ. తదనంతరం, ఏదైనా పెరుగుతుంది లో ది EMI/ టేనర్ లేదా రెండూ న ఖాతా యొక్క ది పైన పేర్కొన్నవి వెంటనే తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడతాయి.
 - వద్ద ది సమయం యొక్క రీసెట్ యొక్క ఆసక్తి రేట్లు, DMI రెడీ అందిస్తాయి ది ఎంపిక కు ది రుణగ్రహీతలు కు మారండి కు a పరిష్కరించబడింది రేటు వంటి ప్రతి ది బోర్డు ఆమోదించబడింది విధానం. ది విధానం, ఇంటర్ అలియా, రెడీ కూడా రుణం యొక్క అవధి సమయంలో రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో పేర్కొనండి.
 - ది రుణగ్రహీత ఉంటుంది కూడా ఉంటుంది ఇచ్చారు ది ఎంపిక కు ఎంపిక కోసం:
 - a) మెరుగుదల లో EMI లేదా పొడుగు యొక్క టేనర్ లేదా కోసం a కలయిక యొక్క రెండూ ఎంపికలు; మరియు,
 - b) కు ముందస్తు చెల్లింపు, గాని లో భాగం లేదా లో పూర్తి, వద్ద ఏదైనా పాయింట్ సమయంలో ది టేనర్ యొక్క ది రుణం.
- లేవీ యొక్క జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీ ఉంటుంది ఉంటుంది విషయం కు ఉనికిలో ఉంది సూచనలు.
- అన్నీ వర్తించే వసూలు చేస్తారు కోసం మారడం యొక్క రుణాలు నుండి తేలుతున్న కు పరిష్కరించబడింది రేటు మరియు ఏదైనా ఇతర పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన సేవా ఛార్జీలు/అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో పారదర్శకంగా బహిర్గతం చేయబడతాయి మరియు అటువంటి ఛార్జీలు/వ్యయాలను ఎప్పటికప్పుడు DMI ద్వారా రివిజన్ చేసే సమయంలో కూడా తెలియజేయాలి.
 - DMI ఉంటుంది నిర్ధారించండి అని ది పొడుగు యొక్క ది టేనర్ లో కేసు యొక్క తేలుతున్న రేటు రుణం చేస్తుంది కాదు ప్రతికూల రుణ విమోచన ఫలితంగా.
 - DMI తగిన మార్గాల ద్వారా, ఒక స్టేట్మెంట్ ద్వారా రుణగ్రహీతలకు భాగస్వామ్యం

చేస్తుంది/ అందుబాటులో ఉండేలా చేస్తుంది వద్ద ది ముగింపు యొక్క ప్రతి త్రైమాసికం ఏది ఉంటుంది వద్ద ది కనిష్ట, గణించండి ది ఇప్పటి వరకు రికవరీ చేయబడిన అసలైన మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు రుణం మొత్తం అవధికి వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (APR). ఫ్లేట్ మెంట్లు సరళమైనవి మరియు రుణగ్రహీత సులభంగా అర్థం చేసుకునేలా DMI నిర్ధారిస్తుంది.

- DMI ఉంటుంది కాదు వసూలు జప్తు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు న ఏదైనా తేలుతున్న రేటు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన టర్మ్ లోన్లు.

(v) **బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల బాధ్యత:** DMI, దాని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో, పేర్కొన్న వివరాల ప్రకారం సంస్థలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని (" GRM ") ఏర్పాటు చేసింది. లో ది తదుపరి పేరా. అటువంటి యంత్రాంగం నిర్ధారిస్తుంది అని అన్ని వివాదాలు పుడుతుంది బయటకు యొక్క నిర్ణయాలు యొక్క కంపెనీ యొక్క కార్యనిర్వాహకులు ఉన్నాయి విన్నాను మరియు పారవేయబడినది వద్ద కనీసం వద్ద తదుపరి ఉన్నత స్థాయి. ది బోర్డు యొక్క దర్శకులు ఉంటుంది ఏటా సమీక్షించండి ది సమ్మతి యొక్క ది FPC మరియు ది GRM యొక్క పనితీరు. దీనికి సంబంధించి ఏకీకృత నివేదికను ప్రతి సంవత్సరం బోర్డుకు సమర్పించాలి.

(vi) **గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం ("GRM"):** కంపెనీ, దాని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో, ఉంటుంది స్వీకరించు ది విధానం న మనోవేదన పరిహారం మెకానిజం (" GRM ") ఏది ఉంది ' **అనుబంధం-A'గా దీనితో జతచేయబడింది.** ఆర్బిఐ ప్రధాన ఆదేశాలకు అనుగుణంగా కంపెనీ యొక్క పైన పేర్కొన్న GRM కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న ఏదైనా అవుట్ సోర్సింగ్ ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలతో కూడా వ్యవహరిస్తుంది.

(vii) **భాష మరియు మోడ్ యొక్క కమ్యూనికేట్ చేస్తోంది ది FPC:** DMI, లో అనుగుణంగా తో ది మార్గదర్శకాలు న FPC మరియు RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్స్, FPCని ఆంగ్ల భాషలో మరియు స్థానిక భాషలలో ఉంచాలి .

(viii) కోడ్ తో గౌరవం కు రేట్ చేయండి ఆసక్తి :

- (a) RBI ప్రధాన ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను పేర్కొంటూ DMI యొక్క బోర్డు ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు విధానం ఇప్పటికే అమలులో ఉంది. కంపెనీ ఆమోదించిన వడ్డీ రేటు మోడల్ నిధుల వ్యయం, మార్కెట్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది మరియు రుణాలు మరియు దాని ద్వారా పొడిగించిన అడ్వాన్సుల కోసం వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.
- (b) DMI, దరఖాస్తు ఫారమ్ మరియు మంజూరు లేఖలో, దాని రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రేటును వెల్లడిస్తుంది కు ఉంటుంది లెక్కించారు ఆధారంగా ది విధానం కోసం స్థాయిలు యొక్క ప్రమాదం మరియు హేతుబద్ధత కోసం వర్తించే RBI ఆదేశాలు మరియు DMI యొక్క వడ్డీ రేటు విధానానికి అనుగుణంగా స్వీకరించబడిన వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేటును వసూలు చేయడం.
- (c) ది రేట్లు యొక్క ఆసక్తి మరియు విధానం గ్రేడేషన్ కోసం యొక్క ప్రమాదం ఉంటుంది కూడా ఉంటుంది చేసింది అందుబాటులో న DMI వెబ్ సైట్.
- (d) ఖాతాకు ఛార్జ్ చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి కస్టమర్ కి తెలియజేయడానికి DMI ద్వారా వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటు.

(ix) అంబుడ్స్ మన్ పథకం:

కంపెనీ 'రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2021' (" **అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్** ")కి అనుగుణంగా ఉండేలా చేస్తుంది. అంబుడ్స్ మన్ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు

మరియు ప్రెస్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ సంప్రదింపు వివరాలు FPC యొక్క **అనుబంధం B గా అందించబడ్డాయి**. అదే పాటు a కాపీ యొక్క ది అంబుడ్స్మన్ పథకం ఉన్నాయి కూడా అందుబాటులో న ది వెబ్సైట్ యొక్క ది కంపెనీ <https://www.dmifinance.in>

(x) అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ ("IO"):

డిసెంబర్ 29, 2023 నాటి ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీల కోసం ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మెన్) ఆదేశాలు, 2023 ప్రకారం కంపెనీ తన అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ను సక్రమంగా నియమించింది.

IO కంపెనీ ఇప్పటికే పరిశీలించిన ఫిర్యాదులతో మాత్రమే వ్యవహరిస్తుంది కలిగి ఉంటాయి ఉంది పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించారు ద్వారా ది కంపెనీ. లో ఇతర పదాలు, ది IO ఉంటుంది కాదు వినియోగదారులు లేదా ప్రజల నుండి నేరుగా స్వీకరించిన ఫిర్యాదులను నిర్వహించండి. అయితే, క్రింది రకాలు యొక్క ఫిర్యాదులు చేయాలి ఉంటుంది బయట పరిధి IO యొక్క పరిధి మరియు కమిటీ కాదు IO ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది:

- (a) ఫిర్యాదులు సంబంధించిన కు మోసాలు, దుర్వినియోగం మొదలైనవి, తప్ప ఆ ఫలితంగా నుండి సేవలో లోపం, ఏదైనా ఉంటే, కంపెనీ తరపున;
- (b) ఫిర్యాదులు/సూచనలు సంబంధించిన కు (ఎ) అంతర్గత పరిపాలన, (బి) మానవుడు వనరులు, (సి) సిబ్బంది జీతం మరియు వేతనాలు;
- (c) సూచనలు లో ది ప్రకృతి యొక్క సూచనలు మరియు వాణిజ్య నిర్ణయాలు యొక్క ది కంపెనీ;
- (d) ఫిర్యాదులు ఏది కలిగి ఉంటాయి ఉంది నిర్ణయించుకుంది ద్వారా లేదా ఉన్నాయి ఇప్పటికే పెండింగ్లో ఉంది లో ఇతర వేదిక అటువంటి వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కార కమిషన్, న్యాయస్థానాలు మొదలైనవి.

కంపెనీ అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడిన ఫిర్యాదులు ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి మూడు వారాల వ్యవధిలో 10కి పెంచబడతాయి.

ది IO మరియు ది కంపెనీ ఉంటుంది నిర్ధారించండి అని ది పైనల్ నిర్ణయం ఉంది తెలియజేసారు కు ది లోపల ఫిర్యాదుదారు 30 రోజులు నుండి ది తేదీ యొక్క రసీదు యొక్క ది ఫిర్యాదు ద్వారా ది కంపెనీ. లో కేసు యొక్క అని ఫిర్యాదు చేసింది ఉన్నాయి పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించారు కూడా తర్వాత పరీక్ష ద్వారా ది IO, ది కంపెనీ ఉంటుంది అతను/ఆమె పూర్తి వివరాలతో సహా (ఫిర్యాదు RBI అంబుడ్స్మన్ మెకానిజం పరిధిలోకి వస్తే) పరిష్కారం కోసం RBI అంబుడ్స్మన్ను సంప్రదించవచ్చని సమాధానంలో భాగంగా ఫిర్యాదుదారుకు తప్పనిసరిగా సలహా ఇవ్వండి. కస్టమర్ ఫిర్యాదులను ఆన్లైన్లో పైల్ చేయడానికి RBI యొక్క పోర్టల్ (www.cms.rbi.org.in) లింక్ను సలహాలో చేర్చాలి.

5. డిజిటల్ లెండింగ్ కోసం అదనపు నిబంధనలు లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ద్వారా పొందిన రుణాలు వేదిక:

- (i) **డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్/ యాప్లు ("DLAలు") ద్వారా DMI ద్వారా పొందిన రుణాల కోసం నిబంధనలు** - ఒకవేళ, DMI మూలాధారాలు రుణగ్రహీతలు మరియు/ లేదా కు కోలుకుంటారు బకాయిలు పైగా డిజిటల్ రుణాలిస్తోంది వేదిక (సంబంధం లేకుండా యొక్క వారు తమ స్వంత డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ ద్వారా లేదా అవుట్సోర్సింగ్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ ద్వారా రుణాలు ఇచ్చినా), DMI కట్టుబడి ఉంటుంది ఈ FPC యొక్క నిబంధనల ప్రకారం అక్షరం మరియు ఆత్మ మరియు పద్ధతిలో ఇది దాని వ్యాపారానికి వర్తించవచ్చు. ఇంకా, డిజిటల్ రుణాలకు సంబంధించి కంపెనీ కింది సూచనలకు కట్టుబడి ఉంటుంది:
 - (a) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లు కంపెనీ వెబ్సైట్లో బహిర్గతం చేయబడతాయి.

- (b) ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లు కస్టమర్ కు ముందస్తుగా వెల్లడించడానికి నిర్దేశించబడతాయి, కంపెనీ పేరు ఎవరి తరపున వారు కస్టమర్ తో ఇంటరాక్ట్ అవుతున్నారు.
- (c) కంపెనీ నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్లపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ నిర్ధారించబడుతుంది.
- (d) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

(ii) **నిబంధనలు కు ఉంటుంది అనుసరించాడు ద్వారా తో DMI గౌరవం కు డిజిటల్ రుణాలు ఇవ్వడం** - ది కంపెనీ ఉంటుంది కట్టుబడి 02, 2022 నాటి డిజిటల్ లెండింగ్ పై ఆర్ బిఐ జారీ చేసిన మార్గదర్శకాల నిబంధనలతో (ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడినట్లుగా లేదా భర్తీ చేయబడుతుంది).

6. అదనపు NORMS కోసం బంగారం రుణం వ్యాపారం, IF వర్తించేవి:

DMI, ప్రస్తుతం, వ్యక్తులకు బంగారు ఆభరణాలపై రుణం ఇవ్వదు, అయితే భవిష్యత్తులో కూడా అదే చేయాలని ప్లాన్ చేస్తే, ఈ FPCలో పేర్కొన్న ఇతర వర్తించే మార్గదర్శకాలకు అదనంగా DMI క్రింది మార్గదర్శకాలను అనుసరించాలి:

- (i) DMI ఉంటుంది చాలు లో స్థలం బోర్డు ఆమోదించబడింది విధానం కోసం రుణాలిస్తోంది వ్యతిరేకంగా బంగారం అని ఉండాలి ఇంటర్ అలియా, కింది వాటిని కవర్ చేయండి:
 - (a) RBI నిర్దేశించిన KYC ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా తగిన చర్యలు తీసుకోవడం మరియు ఏదైనా రుణాన్ని పొడిగించే ముందు కస్టమర్ పై తగిన శ్రద్ధ వహించేలా చూసుకోవడం;
 - (b) సరైన పరీక్షించడం ప్రక్రియ కోసం ది నగలు అందుకుంది;
 - (c) అంతర్గత వ్యవస్థలు కు సంతృప్తి చెందుతాయి యాజమాన్యం యొక్క ది బంగారం ఆభరణాలు;
 - (d) ఆభరణాలను సురక్షిత కస్టడీలో భద్రపరచడానికి తగిన వ్యవస్థలు, వ్యవస్థలను నిరంతరం సమీక్షించడం, శిక్షణ ఆందోళన చెందింది సిబ్బంది మరియు ఆవర్తన తనిఖీ ద్వారా అంతర్గత ఆడిటర్లు విధానాలు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉన్నాయని నిర్ధారించడానికి. ఆభరణాలను నిల్వ చేయడానికి తగిన సదుపాయం లేని శాఖల ద్వారా అటువంటి రుణాలు పొడిగించబడవు;
 - (e) ది నగలు అంగీకరించారు వంటి అనుషంగిక ఉండాలి ఉంటుంది తగిన విధంగా బీమా చేయబడిన;
 - (f) పారదర్శకం వేలం ప్రక్రియ లేకుండా సంఘర్షణ యొక్క ఆసక్తి సందర్భంలో తో తిరిగి చెల్లించని తగినంత ముందు నోటీసు కు ది రుణగ్రహీత;
 - (g) ది వేలం కు ఉంటుంది ప్రకటించారు కు ది పబ్లిక్ ద్వారా సమస్య యొక్క ప్రకటనలు లో వద్ద కనీసం రెండు వార్తాపత్రికలు, ఒకటి మాతృభాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో;
 - (h) DMI స్వయంగా రెడీ కాదు పాల్గొంటారు లో వేలం ;
 - (i) బంగారం ప్రతిజ్ఞ చేశారు రెడీ ఉంటుంది వేలం వేశారు మాత్రమే ద్వారా వేలం వేసేవారు ఆమోదించబడింది ద్వారా ది బోర్డు;
 - (j) పాలసీ రెడీ కూడా కవర్ వ్యవస్థలు మరియు విధానాలు పెట్టాలి సమీకరణ, అమలు మరియు ఆమోదం యొక్క విధుల విభజనతో సహా మోసంతో వ్యవహరించే స్థలం
- (ii) ది రుణం ఒప్పందం ఉంటుంది కూడా బహిర్గతం చేయండి వివరాలు సంబంధించి వేలం ప్రక్రియ.

- (iii) ది డాక్యుమెంటేషన్ అంతటా అన్ని శాఖలు ఉంటుంది ఉంటుంది ప్రమాణీకరించబడింది.
- (iv) రుణాల లభ్యతను క్లెయిమ్ చేయడం వంటి తప్పుదోవ పట్టించే ప్రకటనలను DMI జారీ చేయదు 2-3 నిమిషాల విషయం.
- (v) DMI రెడీ పొందండి a కాపీ యొక్క ది PAN కార్డు యొక్క ది రుణగ్రహీత కోసం లావాదేవీలు పైన INR 5,00,000.

7. అదనపు NORMS కోసం వాహనం పైనాన్నింగ్, IF వరించేవి:

వాహనాల పైనాన్నింగ్కు సంబంధించి, నేరుగా లేదా దాని మధ్యవర్తుల ద్వారా RBI ప్రధాన ఆదేశాలలో నిర్దేశించబడిన క్రింది అంశాలకు అనుగుణంగా DMI నిర్ధారిస్తుంది:

- (i) రుణగ్రహీతతో రుణ ఒప్పందంలో DMIకి ఇన్-బిల్డ్ రీ-పోసెషన్ నిబంధన ఉంటుంది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయబడుతుంది.
- (ii) DMI రెడీ నిర్ధారించండి పారదర్శకత లో ది నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు యొక్క ది రుణం ఒప్పందం సంబంధించి:
 - (a) గమనించండి కాలం ముందు తీసుకోవడం స్వాధీనం;
 - (b) పరిస్థితులు కింద ఏది నోటీసు కాలం రెడీ ఉంటుంది మాఫీ;
 - (c) విధానము కోసం తీసుకోవడం స్వాధీనం యొక్క భద్రత/ వాహనం;
 - (d) ఎ నిబంధన సంబంధించి పైనల్ అవకాశం కు ఉంటుంది ఇచ్చారు కు ది రుణగ్రహీత కోసం తిరిగి చెల్లించడం యొక్క రుణం ఆస్తి/వాహనం అమ్మకం/వేలం ముందు;
 - (e) ది ప్రక్రియ కోసం ఇవ్వడం తిరిగి స్వాధీనం యొక్క ది వాహనం/ వాహనం; మరియు
 - (f) విధానము కోసం అమ్మకం/వేలం యొక్క ది ఆస్తి/ వాహనం.

8. NBFC- మైక్రో ఫైనాన్స్ సంస్థలు (NBFC-MFI) మరియు మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలు:

DMI చేస్తుంది కాదు ఊహించు మోస్తున్న బయటకు NBFC-MFI కార్యకలాపాలు అందువలన అటువంటి మార్గదర్శకాలు ఉన్నాయి కాదు మీద వర్తిస్తుంది ది కంపెనీ. ది కంపెనీ ఆఫర్లు రుణాలు కు వ్యక్తులు ఎవరిది స్థూల గృహస్థం ఆదాయం ఉంది నెలకు ₹25,000/- కంటే ఎక్కువ. కాబట్టి, 2022 మార్చి 14, 2022 నాటి మాస్టర్ డైరెక్షన్- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (సూక్ష్మ ఆర్థిక రుణాల నియంత్రణ ఫ్రేమ్వర్క్) దిశలలో పేర్కొన్న మైక్రో ఫైనాన్స్ రుణాలకు సంబంధించిన నిబంధనలు వర్తించవు. కంపెనీ.

9. కోడ్ OF ప్రవర్తన జారీ చేయబడింది ద్వారా డిజిటల్ రుణదాతలు' సంఘం OF భారతదేశం (DLAI):

ది కంపెనీ ఉంటుంది కట్టుబడి తో ది నిబంధనలు యొక్క ది కోడ్ యొక్క ప్రవర్తన జారీ చేయబడింది ద్వారా డిజిటల్ రుణదాత యొక్క అసోసియేషన్ యొక్క భారతదేశం (DLAI) న సెప్టెంబర్ 23, 2023 యొక్క ఏది ది కంపెనీ ఉంది a సభ్యుడు.

10. రుణం సౌకర్యాలు TO శారీరకంగా/విజువల్ సవాలు చేయబడింది:

అంగవైకల్యం కారణంగా భౌతికంగా/దృశ్యపరంగా సవాలు ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో DMI వివక్ష చూపకూడదు. DMI యొక్క అన్ని శాఖలు వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందడం కోసం అటువంటి వ్యక్తులకు సాధ్యమైన అన్ని సహాయాన్ని అందిస్తాయి.

11. సమీక్ష OF ది FPC :

ది FPC ఉంటుంది ఉంటుంది సవరించబడింది లేదా సవరించబడింది తో ఆమోదం యొక్క ది బోర్డు.

ది FPC ఉంటుంది ఉంటుంది సమీక్షించారు ద్వారా ది బోర్డు న ఒక వార్షిక ఆధారంగా. పర్యవసానంగా మీద ఏదైనా సవరణలు లో RBI మాస్టర్ దిశలు లేదా ఏదైనా లో మార్పు ది స్థానం యొక్క ది కంపెనీ, అవసరమైన మార్పులు లో ఇది FPC ఉంటుంది ఉంటుంది పొందుపరిచారు మరియు ఆమోదించబడింది బోర్డు ద్వారా.

ఈ FPCలో ఏదైనా కలిగి ఉన్నప్పటికీ, ఏదైనా సందర్భంలో వైరుధ్యం యొక్క నిబంధన ఈ FPC ఇప్పటికే ఉన్న ఏదైనా చట్టాలు, నియమాలు, నిబంధనలు, చట్టాలు లేదా దాని సవరణ లేదా చట్టం వర్తించే కొత్త చట్టం, అటువంటి చట్టం, చట్టం, నియమాలు, నియంత్రణ లేదా చట్టంలోని నిబంధనలు ఈ FPCపై ప్రబలంగా ఉంటాయి.

అనుబంధం- ఎ

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజం

1. పరిచయం

DMI పైనాన్స్ ప్రైవేట్ పరిమితం చేయబడింది (ఇకపై పరామర్శించారు వంటి ది "సంస్థ" లేదా "DMI") ఉంది నమోదు చేయబడింది వంటి a నాన్-డిపాజిట్ యాక్సెస్సిబిల్ నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ ('NBFC') మరియు మాస్టర్ డైరెక్షన్ ప్రకారం NBFC - మిడిల్ లేయర్గా వర్గీకరించబడింది - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్షియల్ కంపెనీ -స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 నుండి (సవరించబడినది) ఎప్పటికప్పుడు) ("మాస్టర్ డైరెక్షన్") రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) NBFC సర్టిఫికేట్ ఆఫ్ రిజిస్ట్రేషన్ నంబర్ N-14.03176.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై మాస్టర్ డైరెక్షన్ అధ్యాయం VIIIకి అనుగుణంగా, DMI ఈ మెకానిజమ్ను రూపొందించింది, ఇకపై "గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజం"గా సూచించబడుతుంది.

మా గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ మెకానిజం అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు ఆందోళనలను వెంటనే మరియు ప్రభావవంతంగా పరిష్కరించేలా రూపొందించబడింది. నియమించబడిన ఛానెల్ల ద్వారా ఫిర్యాదులను లేవనెత్తడానికి మేము మా కస్టమర్లను ప్రోత్సహిస్తున్నాము మరియు మేము కట్టుబడి ఉంటాము పరిష్కరించడానికి సమస్యలు a లోపల పేర్కొనబడింది కాలపరిమితి. మా అంకితం మనోవేదన పరిష్కార బృందం ప్రతి ఫిర్యాదును క్షుణ్ణంగా విచారించి, ఫిర్యాదుదారుకు అభిప్రాయాన్ని అందజేస్తుంది. మా క్లయింట్లు మాతో వారి పరస్పర చర్యలను విన్నట్లు మరియు విలువైనదిగా భావిస్తున్నారని నిర్ధారిస్తూ, పారదర్శకత మరియు నమ్మకాన్ని పెంపొందించడం మా లక్ష్యం.

2. వర్తింపు

ఈ మెకానిజం వర్తిస్తుంది కు అన్ని వినియోగదారులు, వాటాదారులు, మరియు ఉద్యోగులు యొక్క ది నాన్-బ్యాంకింగ్ ఆర్థిక కంపెనీ (NBFC). ఇది కంపెనీ అందించే అన్ని సేవలు మరియు ఉత్పత్తులను కలిగి ఉంటుంది, రుణాలు, పెట్టుబడులకు మాత్రమే పరిమితం కాకుండా, మరియు కస్టమర్ మద్దతు. ఈ మెకానిజం ఉంది ఉద్దేశించబడింది కోసం ఉపయోగించండి లో అన్ని కస్టమర్ పరస్పర చర్యలు, ముఖాముఖి కమ్యూనికేషన్లు, సెలిఫోనిక్ సంభాషణలు మరియు ఎలక్ట్రానిక్ కరస్పాండెన్స్లతో సహా. అదనంగా, ఇది వర్తిస్తుంది కు ఏదైనా మూడవ పక్షం సేవ ప్రొవైడర్లు నిశ్చితార్థం ద్వారా ది NBFC లో పంపిణీ సేవలు కు వినియోగదారులు. అన్నీ ప్రమేయం ఉన్న పార్టీలు సమర్థవంతమైన కమ్యూనికేషన్ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించడానికి మెకానిజంతో తమను తాము పరిచయం చేసుకోవాలని ప్రోత్సహిస్తారు.

3. లక్ష్యం యొక్క యంత్రాంగం

- (i) అన్ని వినియోగదారులు ఉన్నాయి ఎల్లప్పుడూ చికిత్స న్యాయంగా మరియు లేకుండా పక్షపాతం.
- (ii) అన్ని సమస్యలు పెంచారు ద్వారా వినియోగదారులు ఉన్నాయి వ్యవహరించింది తో మర్యాద

- మరియు పరిష్కరించబడింది న సమయం.
- (iii) వినియోగదారులు ఉన్నాయి పూర్తిగా అవగాహన కల్పించారు యొక్క వారి తద్వారా హక్కులు వారు చేయగలరు ఎంపిక కోసం ప్రత్యామ్నాయం వారి ఫిర్యాదుకు మా ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారంతో వారు పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే పరిష్కారాలు

ఈ మెకానిజం DMI వినియోగదారులందరికీ వర్తిస్తుంది మరియు DMI దృష్టికి తీసుకురాబడిన అన్ని విషయాలు దాని గుర్తింపు పొందింది ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు మరియు పరస్పర చర్య ఛానెల్లు. ఈ మినహాయిస్తుంది ది కేసులు ఏది ఉన్నాయి సబ్ జడ్జి.

4. కీ పారామితులు

అనుసరిస్తోంది ఉన్నాయి కొన్ని యొక్క ది కీ పారామితులు యొక్క ది మనోవేదన పరిహారం మెకానిజం ("GRM ") దత్తత తీసుకున్నారు ద్వారా ది కంపెనీ:

- (i) రిజల్యూషన్ యొక్క కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/ వివాదాలు/ ప్రశ్నలు లోపల a నిర్దేశించబడింది సమయం ఫ్రేమ్.
- (ii) అన్ని ఫిర్యాదులు/వివాదాలు/ప్రశ్నలు ఉండేలా చూసుకోవడం కస్టమర్ల వినతులు మరియు కనీసం పారవేయబడతాయి తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో.
- (iii) కంపెనీ తక్షణమే ఫిర్యాదు / ఫిర్యాదును స్వీకరించాలి మరియు 30 రోజుల వ్యవధిలో సమస్యలను వేగంగా పరిష్కరిస్తుంది. కంపైంట్/గ్రీవెన్స్ 30 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడకపోతే, రుణగ్రహీత రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థ ("CMS") పోర్టల్ ద్వారా ఫిర్యాదును సమర్పించవచ్చు.
అన్నీ కమ్యూనికేషన్లు ఉంటుంది ఉంటుంది లో వాడుక భాష భాష/ భాష అర్థమైంది ద్వారా ది రుణగ్రహీత.

5. అవలోకనం యొక్క కస్టమర్ సేవ

కస్టమర్ పరస్పర చర్యలు ఉన్నాయి వర్గీకరించబడింది వంటి కింద:

- i. ప్రశ్నలు (ప్ర) - కస్టమర్ అవసరాలు చెయ్యవచ్చు ఉంటుంది హాజరయ్యారు మరియు మూసివేయబడింది తదుపరి ప్రాసెసింగ్ అవసరం లేకుండా వెంటనే.
- ii. అభ్యర్థనలు (R) - కస్టమర్ అవసరాలు ఏది అవసరం మరింత ప్రాసెసింగ్ మరియు ఉన్నాయి కాదు లో ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావం.
- iii. ఫిర్యాదులు (సి) - ఫిర్యాదులు ఉండాలి ఉంటుంది పెంచారు లో ది అనుసరించడం దృశ్యాలు :
 - a. నాన్-క్లొజర్ యొక్క అభ్యర్థన లోపల వాగ్దానం చేసింది కాలపరిమితి (TAT);
 - b. లోపం లో వాగ్దానం చేసింది చర్య మరియు సేవలు అందించారు కు ది వినియోగదారులు లో రాయడం;
 - c. ఉల్లంఘన యొక్క అంగీకరించారు నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు యొక్క ది రుణం ఒప్పందం;
 - d. బహిర్గతం చేయకపోవడం యొక్క పదార్థం నిబంధనలు వంటి అవసరం కింద ది న్యాయమైన అభ్యాసాలు కోడ్;
 - e. చర్య మరియు ప్రవర్తన యొక్క ది సంస్థ ఉద్యోగి మరియు భాగస్వామి ఫలితంగా లో వినియోగదారులు సంఘటన వాస్తవాలను ఉదహరించిన తప్పుడు ఆర్థిక నష్టం.

6. ఛానెల్లు, పెంపుదల మాతృక మరియు కాలక్రమాలు కోసం మనోవేదన పరిహారం DMI లోపల

టర్క్ లోన్లు మరియు హై నెట్-వర్క్ ఇండివిజువల్ (HNI)కి అందించే షేర్లపై రుణాలతో సహా వివిధ

వ్యాపార విభాగాల్లో DMI పనిచేస్తుంది, అవి వినియోగ రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు మరియు MSME రుణాలు. కస్టమర్ నుండి సెగ్మెంట్ మరియు ప్రశ్నలు/విచారణలు ఉంటుంది మారుతూ ఉంటాయి అందువలన ది కంపెనీ కలిగి ఉంది నిర్ణయించుకుంది కు కలిగి ఉంటాయి ప్రతి వ్యాపార విభాగానికి ప్రత్యేక ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు టైమ్లైన్లు.

(1) **కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి ఛానెల్లు: వినియోగదారు/రిఫైల్ రుణాలు/e-KYC (UIDAI):** వినియోగదారు/రిఫైల్ రుణాల కోసం (వినియోగ రుణాలు, ఎలక్ట్రీక్ వాహన రుణాలు, సెక్యూరిటీలపై రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు మరియు టర్మ్ లోన్లు మరియు షేర్లపై రుణాలతో సహా MSME రుణాలు ఉన్నాయి) మరియు కోసం వ్యక్తికి రుణాలు (ఇందులో టర్మ్ లోన్లు మరియు రుణంపై రుణాలు ఉంటాయి షేర్లు) మరియు e- KYC (UIDAI KUA) ప్రక్రియ, కస్టమర్లు వారి ఫిర్యాదులు/ప్రశ్నలు/విచారణలను క్రింది ఛానెల్ల ద్వారా నమోదు చేసుకోవచ్చు:

- (a) **వాయిస్ సపోర్ట్** - ది కస్టమర్ కాల్ చేయవచ్చు మాకు వద్ద వినియోగదారుడు క్రెడిట్ కస్టమర్ శ్రమ **08064-807- 777** వద్ద సోమవారం నుండి శనివారం వరకు **ఉదయం 9:00 నుండి రాత్రి 8:00** వరకు .
- (b) **ఇమెయిల్ మద్దతు - దయచేసి customer@dmifinance.in వద్ద** మాకు వ్రాయండి (దయచేసి ఇమెయిల్లో **మీ లోన్ ఖాతా నంబర్ మరియు సంప్రదింపు నంబర్ను పేర్కొనండి**). కస్టమర్ అందుకుంటారు ఒక ఆటోమేటెడ్ అంగీకారము వెంటనే మరియు రెడీ అందుకుంటారు a ప్రతిస్పందన నుండి జట్టు **లోపల 3 వ్యాపారం రోజులు** కాని అక్కడ ఉంటుంది ఉంటుంది సందర్భాలు ఇందులో ది జట్టు మే కూడా ప్రతిస్పందించడానికి/ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వడానికి ఎక్కువ సమయం పడుతుంది.

(2) ఎస్కలేషన్ లోపల ది కంపెనీ:

- (a) **స్థాయి 1:** ఏ కస్టమర్ చెయ్యవచ్చు పెంచు ది విషయం grievance@dmifinance.in కు లో అతను/ఆమె ప్రశ్న / అభ్యర్థనపై స్వీకరించిన ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందలేదు లేదా కస్టమర్ కేర్ బృందం నుండి ఎటువంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోలేదు. ప్రశ్న/వివాదం/ఆందోళనపై ఆధారపడి, వ్రాతపూర్వక సమాధానం/రిజల్యూషన్ కస్టమర్కు **5 పనిదినాల్లో**గా కంపెనీతో అతని/ఆమె రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ఐడీకి పంపబడుతుంది .
- (b) **స్థాయి 2:** ఏ కస్టమర్ కాదు సంతృప్తి చెందారు తో ది ప్రతిస్పందన అందుకుంది లేదా చేయదు అందుకుంటారు ఏదైనా ప్రతిస్పందన నుండి స్థాయి 1, చెయ్యవచ్చు మరింత పెంచు ది విషయం/ ప్రశ్న/ ఫిర్యాదు కు క్రింద :

పేరు యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి	Mr. ఆశిష్ సరిన్ సీనియర్ వైస్ అధ్యక్షుడు - కస్టమర్ విజయం ఎక్స్ప్లెస్ భవనం, 3 ^వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జాఫర్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ - 110002
సంప్రదింపు నెం.	011-41204444
ఇమెయిల్ చిరునామా	head.services@dmifinance.in

గ్రీవెన్స్ హ్యాండ్లింగ్ మెకానిజం అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021 ప్రకారం మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (అంతర్గతం)తో కలిపి చదవబడుతుంది. అంబుడ్స్మన్ కోసం క్రమబద్ధీకరించబడింది ఎంటిటీలు) దిశలు, 2023.ది మనోవేదన నిర్వహించడం రెడీ కూడా RBI సూచించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కింద సంబంధిత మార్గదర్శకాలను పరిగణనలోకి తీసుకోండి.

(3) కస్టమర్ స్వీకరించిన రిజల్యూషన్తో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా కస్టమర్ నిర్ణీత గడువులోగా DMI నుండి వినకపోతే, అతను/ఆమె RBI CMS పోర్టల్లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు -

<https://cms.rbi.org.in> లేదా పంపండి మీ ఫిర్యాదు ఫారమ్ (ఫార్మాట్) దిగువ పేర్కొన్న చిరునామాకు:

కేంద్రీకృతం రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్
సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4వ
అంతస్తు,
రంగం 17, చండీగఢ్ - 160017
టోల్ ఫ్రీ నంబర్ - 14448

7. ప్రదర్శించు యొక్క ది విధానం

కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, కంపెనీ అన్ని కార్యాలయ ప్రాంగణాల్లో పాలసీని ప్రముఖంగా ప్రదర్శించింది యొక్క ది కంపెనీ. ది వినియోగదారులు చెయ్యవచ్చు కూడా యాక్సెస్ ది విధానం న ది వెబ్సైట్ యొక్క ది కంపెనీ <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> లింక్ ద్వారా .

8. ప్రక్రియ కోసం ఫైలింగ్ a ఫిర్యాదు తో ది ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి

<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> ని క్లిక్ చేయడం ద్వారా బహుళ సేవా ఛానెల్ల ద్వారా మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు లో కేసు వినియోగదారులు ఉన్నాయి కాదు సంతృప్తి చెందారు తో తీర్మానం అందించారు ద్వారా మా కస్టమర్ శ్రమ కార్యనిర్వాహక, ది వివరాలు యొక్క ది ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి ఉన్నాయి క్రింద ఇవ్వబడింది :

a) ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి యొక్క ది కంపెనీ:

ది ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి యొక్క ది కంపెనీ మే ఉంటుంది సంప్రదించారు వద్ద:

పేరు యొక్క ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి	ఆశిష్ సరిన్ సీనియర్ వైస్ అధ్యక్షుడు - కస్టమర్ విజయం ఎక్స్లెన్స్ భవనం, 3 ^వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జాఫర్ మార్గ్, కొత్తది ఢిల్లీ - 110002
సంప్రదించండి సంఖ్య	011-41204444
ఇమెయిల్ చిరునామా	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

b) ప్రక్రియ కోసం ఫైలింగ్ a ఫిర్యాదు తో ది ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి:

దశ 1. వ్రాశారు ఫిర్యాదు కు క్రమబద్ధీకరించబడింది ఎంటిటీ వద్ద ది ముగింపు యొక్క 30 రోజులు.

దశ 2. ఉంటే ది ఫిర్యాదు ఉంది తిరస్కరించారు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా ద్వారా క్రమబద్ధీకరించబడింది ఎంటిటీ మరియు కస్టమర్ మిగిలి ఉన్నాయి అసంతృప్తి తో ప్రతిస్పందన లేదా నం ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వండి ఉంది అందుకుంది నుండి క్రమబద్ధీకరించబడింది ఎంటిటీ ఉంటే కస్టమర్ కలిగి ఉంది మరే ఇతర ఫోరమ్ ను సంప్రదించలేదు.

దశ 3. ఫైల్ ఫిర్యాదు తో అంబుడ్సమన్:

- ఆన్లైన్ న CMS పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) లేదా
- ఇమెయిల్ వద్ద CRPC@rbi.org.in ; లేదా
- భౌతికంగా కు కేంద్రీకృతం రసీదు & ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC), రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క

భారతదేశం, 4వ ఫ్లోర్, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్-160 017. సంప్రదింపు కేంద్రం తో టోల్ ఫ్రీ నెం - 14448 (సమయం - ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు).

9. ప్రక్రియ మెరుగుదలలు

ఆధారంగా న ది కనుగొన్నవి మరియు ధ్రువీకరణ యొక్క ఫిర్యాదులు నిర్వహించబడింది ద్వారా ది అంతర్గత అంబుడ్స్మన్, a క్షుణ్ణంగా రూట్ కారణం విశ్లేషణ ఉంది నిర్వహించారు న ది టాప్ వర్గాలు యొక్క ఫిర్యాదులు కు గుర్తించండి ఏదైనా ముఖ్యమైనది ఖాళీలు మరియు తప్పిపోతుంది లో ఇప్పటికే ఉన్న ప్రక్రియలు. ఈ విశ్లేషణ నుండి సేకరించిన అంతర్గతాలు మరియు అభిప్రాయం అన్ని సంబంధిత బృందాలతో క్రమపద్ధతిలో భాగస్వామ్యం చేయబడతాయి. మా సేవా నాణ్యతను మెరుగుపరచడానికి మరియు భవిష్యత్తులో ఇలాంటి సమస్యలు పునరావృతం కాకుండా తగ్గించడానికి దిద్దుబాటు చర్యలు ప్రభావవంతంగా అమలు చేయబడతాయని ఈ సహకార విధానం నిర్ధారిస్తుంది.

10. సమీక్షించండి యొక్క ది GRM

ది బోర్డు యొక్క దర్శకులు ఉంటుంది సమీక్షించండి ఇది విధానం వద్ద కనీసం న సంవత్సరానికి ఆధారంగా. లో కేసు, అక్కడ ఉన్నాయి ఏదైనా నియంత్రణ విధానానికి సవరణలు అవసరమయ్యే మార్పులు, విధానం సమీక్షించబడుతుంది మరియు తదనుగుణంగా సవరించబడుతుంది.

ఏదైనా ఇతర పరతులు/ ప్రక్రియ ఇది కావచ్చు కాదు కప్పబడి ఉంటుంది కింద ఈ విధానం ఉండాలి ఉంటుంది చదివాడు వంటి ప్రతి ది SBR ఫ్రేమ్వర్క్ మరియు RBI జారీ చేసిన సంబంధిత మార్గదర్శకాలు / సర్క్యులర్లు.

అనుబంధం బి

ముఖ్యమైన లక్షణాలు OF ది అంబుడ్స్మన్ పథకం మరియు దత్తత OF ది అదే ద్వారా DMI

క్యాపిటలైజ్ చేయబడింది నిబంధనలు ఉపయోగించారు లో ఇది అనుబంధం బి కాని కాదు నిర్వచించబడింది లో ఇది FPC ఉంటుంది కలిగి ఉంటాయి ది అర్థం ఆపాదించబడింది కు వాటిని రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్, 2021లో చేర్చారు.

(A) విధానం కోసం రిడ్రెస్సల్ OF మనోవేదనలు కింద ది పథకం

(1) **ఫిర్యాదుల ఆధారాలు - సేవలో లోపం కారణంగా DMI యొక్క చట్టం లేదా విస్మరణ కారణంగా బాధపడ్డ ఏదైనా కస్టమర్ వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా అంబుడ్స్మన్ పథకం ("స్కీమ్" అని కూడా పిలుస్తారు) కింద ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.**

(2) **మైదానాలు కోసం కాని నిర్వహణ యొక్క a ఫిర్యాదు**

- (a) నం ఫిర్యాదు కోసం లోపం లో సేవ ఉంటుంది అబద్ధం కింద ది పథకం లో విషయాలు ప్రమేయం:
 - (i) వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్య నిర్ణయం యొక్క DMI;
 - (ii) a వివాదం మధ్య a విక్రేత మరియు DMI సంబంధించిన కు ఒక అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందం;
 - (iii) a మనోవేదన కాదు ప్రసంగించారు కు ది అంబుడ్స్మన్ నేరుగా;
 - (iv) సాధారణ మనోవేదనలు వ్యతిరేకంగా నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులు యొక్క అర్థం DMI;
 - (v) a వివాదం లో ఏది చర్య ఉంది ప్రారంభించింది ద్వారా DMI లో సమ్మతి తో ది ఆదేశాలు యొక్క చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం;

- (vi) a సేవ కాదు లోపల ది నియంత్రణ పరిధి యొక్క ది RBI;
 - (vii) a వివాదం మధ్య క్రమబద్ధీకరించబడింది ఎంటిటీలు;
 - (viii) a వివాదం ప్రమేయం ది ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధం యొక్క అర్థం DMI;
 - (ix) క్రెడిట్ సమాచారంలోని సెక్షన్ 18లో పరిహారం అందించబడిన వివాదం సేవల (నియంత్రణ) చట్టం, 2005;
 - (x) వివాదం సంబంధించిన కు వినియోగదారులు యొక్క క్రమబద్ధీకరించబడింది ఎంటిటీలు కాదు చేర్చబడింది లో ది పథకం.
- (b) ఎ ఫిర్యాదు కింద ది పథకం ఉంటుంది కాదు అబద్ధం తప్ప
- (i) ఫిర్యాదుదారు, పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, DMIకి వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేసారు మరియు-
 - (a) DMI ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది మరియు ఫిర్యాదుదారు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా DMI ఫిర్యాదును స్వీకరించిన 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారుకు ఎటువంటి సమాధానం రాలేదు; మరియు
 - (b) ది ఫిర్యాదు ఉంది చేసింది కు ది అంబుడ్స్మన్ లోపల ఒకటి సంవత్సరం తర్వాత ది ఫిర్యాదుకు DMI నుండి ఫిర్యాదుదారు ప్రత్యుత్తరాన్ని స్వీకరించారు లేదా, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజులలోపు ఎటువంటి సమాధానం లభించదు.
 - (ii) ది ఫిర్యాదు ఉంది కాదు లో గౌరవం యొక్క ది అదే కారణం యొక్క చర్య ఏది ఇప్పటికే ఉంది-
 - (a) అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్లో ఉంది లేదా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా స్వీకరించబడినా, పొందకపోయినా మెరిట్ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది ఫిర్యాదుదారు లేదా ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో పాటు లేదా సంబంధిత పక్షాలలో ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది;
 - (b) పెండింగ్లో ఉంది ముందు ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధికారం; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బిప్రైటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరమ్ లేదా అధారిటీ ద్వారా, అదే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించినా లేదా స్వీకరించకపోయినా మెరిట్ల ఆధారంగా పరిష్కరించబడింది లేదా పరిష్కరించబడింది;
 - (iii) ది ఫిర్యాదు ఉంది కాదు దుర్భాషలాడే లేదా పనికిమాలిన లేదా వెక్కిరించే లో ప్రకృతి;
 - (iv) ది ఫిర్యాదు కు ది కంపెనీ ఉంది చేసింది ముందు ది గడువు ముగుస్తుంది యొక్క ది కాలం పరిమితి నిర్దేశించబడింది కింద ది పరిమితి చట్టం, 1963, కోసం అటువంటి దావాలు;
 - (v) క్లాజు 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందిస్తారు ;
 - (vi) న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయబడ్డాడు, న్యాయవాది బాధిత వ్యక్తి అయితే తప్ప.

వివరణ 1: సబ్-క్లాజ్ (2)(a) ప్రయోజనాల కోసం, 'వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు' అనేది ఇతర మోడల్ ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదులను కలిగి ఉంటుంది, ఇక్కడ ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదు చేసినట్లు రుజువును అందించవచ్చు.

వివరణ 2: సబ్ క్లాజ్ (2)(బి)(ii) ప్రయోజనాల కోసం, దీనికి సంబంధించి ఫిర్యాదు అదే కారణం యొక్క చర్య చేస్తుంది కాదు చేర్చండి నేరస్థుడు ప్రొసీడింగ్స్ పెండింగ్లో ఉంది లేదా ముందే నిర్ణయించుకున్నారు a కోర్టు లేదా ట్రిబ్యూనల్ లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు విచారణ.

(3) విధానము కోసం దాఖలు ఫిర్యాదులు:

- (a) (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఫిర్యాదును ఆన్‌లైన్‌లో నమోదు చేయవచ్చు .
- (b) CRPC@rbi.org.in కు ఇమెయిల్ ద్వారా ఎలక్ట్రానిక్ మోడ్ ద్వారా ఫిర్యాదును సమర్పించవచ్చు లేదా భౌతిక మోడ్‌లో సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు & ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4^వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్-160 017.
- (c) ది ఫిర్యాదు, ఉంటే సమర్పించారు లో భౌతిక రూపం, ఉంటుంది ఉంటుంది విధిగా సంతకం చేసింది ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారు లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా . ఫిర్యాదు **అనుబంధం-c** లో పేర్కొన్న ఫార్మాట్‌లో ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఫిజికల్ మోడ్‌లో సమర్పించబడుతుంది మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ద్వారా పేర్కొనబడే సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది.
- (d) అదనంగా, టోల్-ఫ్రీ నంబర్ - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)తో సంప్రదింపు కేంద్రం - హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషలలో కూడా ప్రారంభించబడుతుంది మరియు ఇతర భారతీయ భాషలను కవర్ చేయడానికి విస్తరించబడుతుంది. తగిన సమయంలో. సంప్రదింపు కేంద్రం RBI యొక్క ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగానికి సంబంధించిన సమాచారం/స్పష్టతలను అందిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదును దాఖలు చేయడంలో ఫిర్యాదుదారులకు మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

(B) రిజల్యూషన్ మరియు అవార్డు/ తిరస్కరణ కింద ది పథకం

(1) రిజల్యూషన్ యొక్క ఫిర్యాదులు:

- (a) అంబుడ్స్‌మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్‌మన్, ఫిర్యాదుదారు మరియు కంపెనీ మధ్య ఒప్పందం ద్వారా సులభతరం లేదా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించడానికి ప్రయత్నిస్తారు.
- (b) ది ప్రొసీడింగ్స్ ముందు ది అంబుడ్స్‌మన్ ఉంటుంది ఉంటుంది సారాంశం లో ప్రకృతి మరియు ఉంటుంది కాదు ఉంటుంది కట్టుబడి ఏదైనా నియమాలు యొక్క సాక్ష్యం. ది అంబుడ్స్‌మన్ మే పరిశీలించండి గాని పార్టీ కు ది ఫిర్యాదు మరియు వారి ఫ్లేట్‌మెంట్‌ను రికార్డ్ చేయండి.
- (c) కంపెనీ, ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తర్వాత, ఫిర్యాదులోని అవర్‌మెంట్‌లకు సమాధానంగా దాని వ్రాతపూర్వక సంస్కరణను దానితో జతచేసి దానిపై ఆధారపడిన పత్రాల కాపీలతో, పరిష్కారం కోసం అంబుడ్స్‌మన్ ముందు 15 రోజులలోపు దాఖలు చేయాలి. అయితే, అంబుడ్స్‌మన్ కంపెనీ యొక్క అభ్యర్థన మేరకు, అంబుడ్స్‌మన్ సంతృప్తి చెందడానికి, దాని వ్రాతపూర్వక సంస్కరణ మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడానికి తగినట్లుగా భావించే తదుపరి సమయాన్ని మంజూరు చేయవచ్చు.
- (d) లో కేసు ది కంపెనీ వదిలివేస్తుంది లేదా విఫలమవుతుంది కు ఫైల్ దాని వ్రాయబడింది వెర్షన్ మరియు పత్రాలు లోపల ది అందించిన సమయం ప్రకారం, అంబుడ్స్‌మన్ రికార్డులో అందుబాటులో ఉన్న సాక్ష్యాల ఆధారంగా ముందుకు సాగవచ్చు మరియు తగిన ఆర్డర్‌ను పాస్ చేయవచ్చు లేదా అవార్డును జారీ చేయవచ్చు. అప్పీలు చేసుకునే హక్కు ఉండదు నిర్ణీత సమయంలోగా కోరిన సమాచారంపై స్పందించకపోవడం లేదా అందించకపోవడం వల్ల జారీ చేయబడిన అవార్డుకు సంబంధించి కంపెనీకి.
- (e) అంబుడ్స్‌మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్‌మన్ వ్రాతపూర్వక వెర్షన్ లేదా ఒక పక్షం దాఖలు చేసిన ప్రత్యుత్తరం లేదా పత్రాలు, ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన మరియు సంబంధిత మేరకు అందించబడతాయని నిర్ధారించుకోవాలి. కు ఇతర పార్టీ మరియు అటువంటి వాటిని అనుసరించండి ప్రక్రియ మరియు అందిస్తాయి అదనపు సమయం వంటి మే సముచితంగా పరిగణించబడుతుంది.

- (f) లో కేసు ది ఫిర్యాదు ఉంది కాదు పరిష్కరించబడింది ద్వారా సులభతరం, అటువంటి చర్య వంటి మే ఉంటుంది సమావేశంతో సహా సముచితంగా పరిగణించబడుతుంది ఫిర్యాదుదారు యొక్క తో అధికారులు కంపెనీ యొక్క, రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం ప్రారంభించవచ్చు.
- (g) ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన పార్టీలు అంబుడ్స్మన్/ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్తో చిత్తశుద్ధితో సహకరిస్తారు, వంటి ది కేసు మే ఉండు, లో తీర్మానం యొక్క ది వివాదం మరియు కట్టుబడి తో ది నిర్ణీత సమయం లోపు ఏదైనా సాక్ష్యం మరియు ఇతర సంబంధిత పత్రాల తయారీకి ఆదేశాలు.
- (h) పార్టీల మధ్య ఫిర్యాదు యొక్క ఏదైనా సామరస్య పరిష్కారం వచ్చినట్లయితే, అదే విధంగా ఉంటుంది ఉంటుంది రికార్డ్ చేయబడింది మరియు సంతకం చేసింది ద్వారా రెండూ ది పార్టీలు మరియు ఆ తరువాత, ది వాస్తవం యొక్క పరిష్కారం కావచ్చు రికార్డ్ చేయబడింది, కలుపుతోంది దానికి ది నిబంధనలు యొక్క పరిష్కారం, దరఖాస్తు వహిస్తున్నారు ది పార్టీలు కు కట్టుబడి నిర్ణీత గడువులోపు నిబంధనలతో.
- (i) ది ఫిర్యాదు ఉంటుంది ఉంటుంది భావించారు కు ఉంటుంది పరిష్కరించబడింది ఎప్పుడు:
- (i) అది కలిగి ఉంది ఉంది స్థిరపడ్డారు ద్వారా ది కంపెనీ తో ది ఫిర్యాదుదారు మీద ది జోక్యం యొక్క అంబుడ్స్మన్; లేదా
- (ii) ది ఫిర్యాదుదారు కలిగి ఉంది అంగీకరించారు లో రాయడం లేదా లేకుంటే (ఏది మే ఉంటుంది రికార్డ్ చేయబడింది) అని ఫిర్యాదును పరిష్కరించే విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉంది; లేదా
- (iii) ది ఫిర్యాదుదారు కలిగి ఉంది ఉపసంహరించుకున్నారు ది ఫిర్యాదు స్వచ్ఛందంగా.

(2) అవార్డు ద్వారా అంబుడ్స్మన్ :

- (a) తప్ప ది ఫిర్యాదు ఉంది తిరస్కరించబడింది, ది అంబుడ్స్మన్ ఉంటుంది పాస్ ఒక అవార్డు లో ది సంఘటన యొక్క:
- (i) కాని ఫర్నిషింగ్ యొక్క పత్రాలు/సమాచారం వంటి ప్రతి ది పథకం; లేదా
- (ii) ది విషయం కాదు పొందడం పరిష్కరించబడింది కింద ది పథకం ఆధారంగా న రికార్డులు ఉంచిన, మరియు రెండు పక్షాల వాదనలను వినిపించడానికి సహేతుకమైన అవకాశాన్ని కల్పించిన తర్వాత.
- (b) ది అంబుడ్స్మన్ ఉంటుంది కూడా పడుతుంది లోకి ఖాతా, లో అదనంగా, ది సూత్రాలు యొక్క బ్యాంకింగ్ చట్టం మరియు ఆర్బిఐ ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే అభ్యాసం, ఆదేశాలు, సూచనలు మరియు మార్గదర్శకాలు మరియు హేతుబద్ధమైన అవార్డును ఆమోదించే ముందు సంబంధితంగా ఉండే ఇతర అంశాలు.
- (c) అవార్డులో, ఏదైనా ఉంటే, కంపెనీ తన బాధ్యతల నిర్దిష్ట పనితీరు కోసం నిర్దేశించినది మరియు దానికి అదనంగా లేదా ఇతరత్రా, ఏదైనా ఉంటే, కంపెనీ పరిహారం ద్వారా ఫిర్యాదుదారుకు చెల్లించాల్సిన మొత్తాన్ని కలిగి ఉంటుంది. ఫిర్యాదుదారుకు ఏదైనా నష్టం జరిగింది.
- (d) అంబుడ్స్మన్కు పరిహారం ద్వారా చెల్లింపును నిర్దేశించే అవార్డును పాస్ చేసే అధికారం ఉండదు, ఇది ఫిర్యాదుదారు ద్వారా సంభవించిన పర్యవసాన నష్టం కంటే ఎక్కువ లేదా ₹20 లక్షలు ఏది తక్కువైతే అది. అంబుడ్స్మన్ ద్వారా అందజేయబడే పరిహారం వివాదంలో ఉన్న మొత్తానికి మినహాయించబడుతుంది.
- (e) ఫిర్యాదుదారుడు అనుభవించిన వేధింపులు మరియు మానసిక వేదనను పరిగణనలోకి తీసుకుని, ఫిర్యాదుదారుడి సమయం కోల్పోవడం, చేసిన ఖర్చులను పరిగణనలోకి తీసుకుని, అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదుదారునికి ₹1 లక్షకు మించకుండా పరిహారం అందించవచ్చు.
- (f) ఏ కాపీ యొక్క ది అవార్డు ఉంటుంది ఉంటుంది పంపారు కు ది ఫిర్యాదుదారు మరియు

కంపెనీ .

- (g) అవార్డు పాసయ్యాడు తప్పుతుంది మరియు ఉంటుంది యొక్క లేదు ప్రభావం తప్ప ఫిర్యాదుదారు ఒక లేఖను అందజేస్తాడు అంగీకారం యొక్క ది అవార్డు లో పూర్తి మరియు ఫైనల్ పరిష్కారం యొక్క ది దావా కు ది కంపెనీ, అవార్డు కాపీ అందుకున్న తేదీ నుండి 30 రోజుల వ్యవధిలో.

అందించబడింది అని లేదు అటువంటి అంగీకారం మే ఉంటుంది అమర్చిన ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారు ఉంటే అతను కలిగి ఉంది దాఖలు చేసింది ఒక విజ్ఞప్తి.

- (h) కంపెనీ అప్పీల్ కు ప్రాధాన్యత ఇవ్వకపోతే, ఫిర్యాదుదారు నుండి అంగీకార లేఖ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు అంబుడ్స్ మన్ కు అవార్డు మరియు సన్నిహిత సమ్మతిని కలిగి ఉంటుంది.

(3) తిరస్కరణ యొక్క a ఫిర్యాదు:

- (a) ది డిప్యూటీ అంబుడ్స్ మన్ లేదా ది అంబుడ్స్ మన్ మే తిరస్కరించండి a ఫిర్యాదు వద్ద ఏదైనా వేదిక ఉంటే ఫిర్యాదు చేసినట్లు తెలుస్తోంది:
- (i) ఉంది నిర్వహించలేనిది కింద ది పథకం; లేదా
- (ii) ఉంది లో ది ప్రకృతి యొక్క సమర్పణ సూచనలు లేదా కోరుతూ మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణ
- (b) ది అంబుడ్స్ మన్ మే తిరస్కరించండి a ఫిర్యాదు వద్ద ఏదైనా వేదిక ఒకవేళ:
- (i) లో అతని అభిప్రాయం అక్కడ ఉంది లేదు లోపం లో సేవ; లేదా
- (ii) ది పరిహారం కోరింది కోసం ది పర్యవసానంగా నష్టం ఉంది దాటి ది శక్తి యొక్క నిబంధన 8(2)లో సూచించిన విధంగా పరిహారాన్ని అందజేయడానికి అంబుడ్స్ మన్; లేదా
- (iii) ది ఫిర్యాదు ఉంది కాదు వెంబడించాడు ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారు తో సహేతుకమైనది శ్రద్ధ; లేదా
- (iv) ది ఫిర్యాదు ఉంది లేకుండా ఏదైనా తగినంత కారణం; లేదా
- (v) ది ఫిర్యాదు అవసరం పరిశీలన యొక్క విస్తృతమైన డాక్యుమెంటరీ మరియు మౌఖిక సాక్ష్యం మరియు ముందు ప్రొసీడింగ్స్ అంబుడ్స్ మన్ తీర్పుకు తగినది కాదు అటువంటి ఫిర్యాదు యొక్క; లేదా
- (vi) అంబుడ్స్ మన్ అభిప్రాయం ప్రకారం ఫిర్యాదుదారుకు ఎలాంటి ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం లేదా అసౌకర్యం లేదు.

(c) అప్పీల్ చేయండి ముందు ది అప్పీల్ చేయండి అధికారం:

- (1) అక్కడ ఉంటుంది కాదు ఉంటుంది ఏదైనా కుడి యొక్క విజ్ఞప్తి కు ది కంపెనీ కోసం ఒక అవార్డు జారీ చేయబడింది కోసం కాని ఫర్మిషింగ్ పథకం కింద పత్రాలు/ సమాచారం.
- (2) ది కంపెనీ మే, ఉంటే బాధపడ్డాడు ద్వారా ఒక అవార్డు లేదా మూసివేత యొక్క a ఫిర్యాదు కింద ది పథకాలు, 30 లోపల రోజులు యొక్క ది తేదీ యొక్క రసీదు యొక్క కమ్యూనికేషన్ యొక్క అవార్డు లేదా మూసివేత యొక్క ది ఫిర్యాదు, ఇష్టపడతారు అప్పీలేట్ అధారిటీ ముందు అప్పీల్.
- (a) కంపెనీ అప్పీల్ విషయంలో, అప్పీల్ దాఖలు చేయడానికి 30 రోజుల వ్యవధి కంపెనీ ఫిర్యాదుదారు ద్వారా అవార్డు అంగీకార లేఖను స్వీకరించిన తేదీ నుండి ప్రారంభమవుతుంది:
- (b) ఇంకా అందించబడినట్లయితే, కంపెనీ చైర్మన్ లేదా మేనేజింగ్ డైరెక్టర్/ చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్ లేదా వారి గౌరవాజరీలో సమాన హోదా కలిగిన ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్/అధికారి యొక్క మునుపటి అనుమతితో మాత్రమే అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు.

(c) అందించబడింది అని ది అప్పీలు అధికారం మే, ఉంటే అతను ఉంది సంతృప్తి చెందారు అని ది కంపెనీ కలిగి ఉంది తగినంత కారణం కోసం కాదు తయారు చేయడం ది విజ్ఞప్తి లోపల ది సమయం, మే అనుమతిస్తాయి a మరింత కాలం కాదు 30 రోజులు మించిపోయింది.

(3) ది ఫిర్యాదుదారు మే, బాధపడ్డాడు ద్వారా ఒక అవార్డు) లేదా తిరస్కరణ యొక్క a ఫిర్యాదు, లోపల 30 రోజులు యొక్క తేదీ యొక్క రసీదు యొక్క ది అవార్డు లేదా తిరస్కరణ యొక్క ది ఫిర్యాదు, ఇష్టపడతారు ఒక విజ్ఞప్తి ముందు ది అప్పీలేట్ అధికారి, అనగా. ది ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ ఇన్ ఛార్జ్ యొక్క ది శాఖ ది ఆర్బిఐ నిర్వహిస్తోంది పథకం .
అయితే, అప్పీల్ అధికారి, ఫిర్యాదుదారు గడువులోపు అప్పీల్ చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అతను సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించకుండా తదుపరి వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.

(4) ది అప్పీలు అధికారం యొక్క సెక్రటేరియట్ ఉంటుంది నిశితంగా పరిశీలించండి మరియు ప్రక్రియ ది అప్పీల్ చేయండి.

(5) ది అప్పీలు అధికారం మే, తర్వాత ఇవ్వడం ది పార్టీలు a సహేతుకమైనది అవకాశం యొక్క ఉండటం విన్న:

(a) తొలగించు ది అప్పీల్; లేదా

(b) అనుమతిస్తాయి ది విజ్ఞప్తి మరియు సెట్ ప్రక్కన ది అవార్డు లేదా ఆర్డర్ యొక్క ది అంబుడ్స్మన్; లేదా

(c) రిమాండ్ ది విషయం కు ది అంబుడ్స్మన్ కోసం తాజా పారవేయడం లో అనుగుణంగా తో అటువంటి అప్పీలేట్ అధికారి అవసరమైన లేదా సరైనదిగా పరిగణించవచ్చు వంటి ఆదేశాలు; లేదా

(d) సవరించు ది ఆర్డర్ యొక్క ది అంబుడ్స్మన్ లేదా అవార్డు మరియు పాస్ అటువంటి దిశలు వంటి మే అంబుడ్స్మన్ లేదా అవార్డ్ క్రమాన్ని సవరించడం అవసరం; లేదా

(e) పాస్ ఏదైనా ఇతర ఆర్డర్ వంటి అది మే సరిపోతుందని భావిస్తారు .

(6) ది ఆర్డర్ యొక్క ది అప్పీలు అధికారం ఉంటుంది కలిగి ఉంటాయి ది అదే ప్రభావం వంటి ది అవార్డు పాసయ్యాడు అంబుడ్స్మన్ ద్వారా లేదా స్కీమ్ కింద ఫిర్యాదును తిరస్కరిస్తూ ఆదేశం.

(7) ప్రదర్శించు యొక్క సమాచారం:

a) కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపార లావాదేవీలు జరిగే బ్రాంచ్లు/ ప్రదేశాలలో, నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు అలాగే ఇమెయిల్ చిరునామాలు) మరియు అంబుడ్స్మన్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను DMI ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి. , కస్టమర్ ఎవరిని సంప్రదించవచ్చు.

b) RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్లో అందించిన విధంగా DMI పథకం యొక్క ముఖ్యమైన లక్షణాలను (ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు మాతృభాషలో) అన్ని కార్యాలయాలు మరియు శాఖలలో, కార్యాలయం లేదా శాఖను సందర్శించే వ్యక్తి సమాచారాన్ని సులభంగా యాక్సెస్ చేసే విధంగా ప్రదర్శిస్తుంది. .

c) అన్నీ ది పైన వివరాలు అందించారు లో పాయింట్ (ఎ) మరియు (బి) పాటు తో a కాపీ యొక్క ది పథకం ఉండాలి కంపెనీ వెబ్ సైట్లో కూడా ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.

(D) ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి ("PNO"):

DMI కలిగి ఉంది నియమించారు ది ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి కోసం ప్రాతినిధ్యం ముందు మరియు ఫర్నిషింగ్ సమాచారం DMIకి వ్యతిరేకంగా దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి RBI అంబుడ్స్మన్కి. PNO యొక్క వివరాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

పేరు యొక్క ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అధికారి	Mr. ఆశిష్ సరిన్ సీనియర్ వైస్ అధ్యక్షుడు - కస్టమర్ విజయం ఎక్స్ప్లెస్ భవనం, 3 ^వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జాఫర్ మార్గ్, కొత్తది ఢిల్లీ - 110002
సంప్రదింపు నెం.	011-41204444
ఇమెయిల్ చిరునామా	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

అనుబంధం- సి

**ఫారం OF ఫిర్యాదు (TO BE లాడ్డ్) తో ది NBFC అంబుడ్స్ మన్
[నిబంధన 11(2) యొక్క ది పథకం]
(TO BE పూరించబడింది యుపి ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారు)**

వీరికి:

**ది అంబుడ్స్ మన్
మేడమ్/సర్,**

ఉప: ఫిర్యాదు వ్యతిరేకంగా ____ (స్థలం యొక్క శాఖ లేదా కార్యాలయం) యొక్క DMI పైనాన్స్ ప్రైవేట్ పరిమితం చేయబడింది

వివరాలు యొక్క ది ఫిర్యాదు ఉన్నాయి వంటి కింద:

- 1) పేరు యొక్క ఫిర్యాదుదారు :
- 2) వయస్సు (సంవత్సరాలు):
- 3) లింగం:
- 4) పూర్తి చిరునామా యొక్క ఫిర్యాదుదారు-

పిన్ చేయండి కోడ్-

ఫోన్ నం. (ఉంటే అందుబాటులో)-

ఇమెయిల్ (ఉంటే అందుబాటులో)-

మొబైల్ సంఖ్య-

- 5) ఫిర్యాదు వ్యతిరేకంగా (పేరు మరియు పూర్తి చిరునామా యొక్క ది శాఖ లేదా కార్యాలయం యొక్క DMI పైనాన్స్ ప్రై.లి. Ltd.) -

పిన్ చేయండి కోడ్-

- 6) ప్రకృతి యొక్క సంబంధం/ఖాతా సంఖ్య (ఉంటే ఏదైనా) తో DMI పైనాన్స్ ప్రై.లి. లిమిటెడ్

- 7) లావాదేవీ తేదీ మరియు వివరాలు, అందుబాటులో ఉంటే

a) తేదీ యొక్క ఫిర్యాదు ఇప్పటికే చేసింది ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారు కు ది కంపెనీ:
(దయచేసి జతపరచు a కాపీ యొక్క ఫిర్యాదు)

b) లేదో ఏదైనా రిమైండర్ ఉంది పంపారు ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారు?: అవును/కాదు
(దయచేసి జతపరచు a కాపీ యొక్క రిమైండర్)

- 8) దయచేసి టిక్ ది సంబంధిత పెట్టె (అవును/కాదు)- లేదో మీ ఫిర్యాదు:

(i)	ఉంది సబ్-జుడీస్/అండర్ మధ్యవర్తిత్వం1?	అవును	నం
(ii)	ఉంది చేసింది ద్వారా ఒక న్యాయవాది, తప్ప ఎప్పుడు ది న్యాయవాది ఉంది ది బాధిత పార్టీ?	అవును	నం
(iii)	అదే మైదానంలో ఇప్పటికే పరిష్కరించబడిందా లేదా ప్రాసెస్లో ఉందా ?	అవును	నం
(iv)	ఉంది లో ది ప్రకృతి యొక్క సాధారణ ఫిర్యాదు/లు వ్యతిరేకంగా నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వహకులు కంపెనీ యొక్క?	అవును	నం
(v)	ఉంది న ఖాతా యొక్క a వివాదం మధ్య క్రమబద్ధీకరించబడింది ఎంటిటీలు?	అవును	నం
(vi)	కలిగి ఉంటుంది యజమాని-ఉద్యోగి సంబంధం?	అవును	నం

		ను	
--	--	----	--

- 9) విషయం విషయం యొక్క ది ఫిర్యాదు:
- 10) వివరాలు యొక్క ది ఫిర్యాదు: (ఉంటే స్థలం ఉంది కాదు తగినంత, దయచేసి జతపరచు a ప్రత్యేక షీట్)
- 11) లేదో ఏదైనా ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వండి కలిగి ఉంది ఉంది అందుకుంది నుండి కంపెనీ లోపల a కాలం యొక్క 30 రోజులు యొక్క రసీదు దాని ద్వారా వచ్చిన ఫిర్యాదు ఏమిటి? అవును/కాదు (అవును అయితే, దయచేసి ప్రత్యుత్తరం కాపీని జతపరచండి)
- 12) ఉపశమనం కోరింది నుండి ది అంబుడ్స్మన్ (దయచేసి జతపరచు a కాపీ యొక్క డాక్యుమెంటరీ రుజువు, ఉంటే ఏదైనా, లో మీ దావా మద్దతు)
- 13) ప్రకృతి మరియు మేరకు యొక్క ద్రవ్య నష్టం, ఉంటే ఏదైనా, పేర్కొన్నారు ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారు ద్వారా మార్గం యొక్క పరిహారం (దయచేసి సూచించండి కు నిబంధనలు 15 (4) & 15 (5) యొక్క ది పథకం)
- 14) జాబితా యొక్క పత్రాలు పరివేష్టిత:
- 15) ప్రకటన:
- (i) నేను/ మేము, ది ఫిర్యాదుదారు/లు ఇక్కడ అని ప్రకటించండి :
- a) ది సమాచారం అమర్చిన పైన ఉంది నిజం మరియు సరైనది; మరియు
- b) నేను/ మేము పైన పేర్కొన్న ఏ వాస్తవాన్ని దాచిపెట్టలేదు లేదా తప్పుగా సూచించలేదు దీనితో సమర్పించిన పత్రాలు.
- (ii) ది ఫిర్యాదు ఉంది దాఖలు చేసింది ముందు గడువు ముగుస్తుంది యొక్క కాలం యొక్క ఒకటి సంవత్సరం లెక్కించారు లో అనుగుణంగా తో పథకంలోని 10(2)లోని నిబంధనలు.

మీ నమ్మకంగా,

(సంతకం యొక్క ఫిర్యాదుదారు/ అధికృత ప్రతినిధి)

ఆధరైజేషన్

ఫిర్యాదుదారు ఆమె/అతని తరపున హాజరు కావడానికి మరియు సమర్పణ చేయడానికి ఒక ప్రతినిధికి అధికారం ఇవ్వాలనుకుంటే అంబుడ్స్మన్ ముందు, కింది డిక్లరేషన్ను సమర్పించాలి:

ద్వారా శ్రీ/ శ్రీమతిని నామినేట్ చేస్తున్నాను____ నా/మా అధికారం ప్రతినిధి ఎవరిది సంప్రదింపు వివరాలు క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:
పూర్తి చిరునామా:

పిన్ చేయండి కోడ్:
ఫోన్ సంఖ్య:

ఇమెయిల్:
మొబైల్ సంఖ్య:

(సంతకం యొక్క ఫిర్యాదుదారు)
