



डीएमआय फायनन्स प्रायव्हेट लिमिटेडच्या तक्रार

निवारण यंत्रणेवरील धोरण

### धोरणाचा सारांश:

धोरणाचे नाव	तक्रार निवारण यंत्रणेचे धोरण
जारी आणि प्रभावी तारीख	नोव्हेंबर, २०२४
पुनरावलोकनाचा कालावधी	वार्षिक
यांनी तयार केले	अनुपालन विभाग
द्वारे पुनरावलोकन केले	ग्राहक यश
संपर्क	अनुपालन विभाग
यांनी शिफारस केली आहे	जोखीम व्यवस्थापन समिती
अनुमोदक	संचालक मंडळ

### आवृत्ती इतिहास:

पुनरावृत्ती स्तर	पुनरावृत्ती तारीख	प्रभावी तारीख	पुनरावृत्तीचे कारण आणि वर्णन
१.०	-	०१-११-२०२४	मूळ जारी करणे

### पुनरावलोकन वारंवारता:

प्रक्रिया बदल आणि लागू नियामक अद्यतने समाविष्ट करण्यासाठी दरवर्षी एकदा.

### प्रस्तावना:

हा दस्तऐवज डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड द्वारे अनुसरण केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेचे वर्णन करतो.

## सामग्री सारणी

### सामग्री

1. परिचय.....	४
2. लागू.....	४
3. यंत्रणेचे उद्दिष्ट .....	४
4. मुख्य पैरामीटर्स.....	४
5. ग्राहक सेवेचे विहंगावलोकन.....	५
6. चॅनल, एस्केलेशन मॅट्रिक्स आणि डीएमआय अंतर्गत तक्रार निवारणासाठी टाइमलाइन.....	५
7. जीआरएम चे प्रदर्शन: .....	६
8. प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसरकडे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया .....	६
9. प्रक्रिया सुधारणा .....	७
10. जीआरएम चे पुनरावलोकन .....	७

## 1. परिचय

डीएमआय फायनन्स प्रायव्हेट लिमिटेड (याला पुढे "कंपनी" किंवा "डीएमआय" असे संबोधले जाईल) ही एक नॉन-डिपॉझिट स्वीकारणारी नॉन-बँकिंग फायनान्सियल कंपनी ('एनबीएफसी') म्हणून नोंदणीकृत आहे आणि ती आरबीआई च्या मास्टर डायरेक्शन - एक बिगर बँकिंग वित्तीय कंपनी - कौशल्य आधारित नियमन दिशा, २०२३ (वेळोवेळी सुधारित) अंतर्गत 'एनबीएफसी - मध्यम स्तराच्या श्रेणीत वर्गीकृत आहे. आरबीआई कडे 'एनबीएफसी नोंदणी प्रमाणपत्र क्रमांक एन-१४.०३१७६ द्वारे नोंदणीकृत आहे.

वाजवी व्यवहार संहितेच्या मास्टर डायरेक्शनच्या अध्याय VII नुसार, डीएमआय ने हे धोरण तयार केले आहे, यापुढे "तक्रार निवारण यंत्रणेवरील धोरण" ("धोरण") म्हणून संदर्भित.

आमची तक्रार निवारण यंत्रणा सर्व ग्राहकांच्या तक्रारी आणि समस्यांचे त्वरित आणि प्रभावीपणे निराकरण केले जातील याची खात्री करण्यासाठी डिझाइन केलेले आहे. आम्ही आमच्या ग्राहकांना नियुक्त केलेल्या चॅनेलद्वारे तक्रारी मांडण्यासाठी प्रोत्साहित करतो आणि आम्ही एका विनिर्दिष्ट कालमर्यादेत समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी वचनबद्ध आहोत. आमची समर्पित तक्रार निवारण टीम प्रत्येक तक्रारीची सखोल चौकशी करेल आणि तक्रारकर्त्याला अभिप्राय देईल. पारदर्शकता आणि विश्वास वाढवण्याचे आमचे उद्दिष्ट आहे, आमच्या ग्राहकांना त्यांच्या आमच्याशी संवाद साधताना त्यांचे ऐकले आणि मूल्यवान वाटते.

## 2. लागू

ही यंत्रणा नॉन-बँकिंग फायनान्सियल कंपनी (एनबीएफसी) च्या सर्व ग्राहकांना, भागधारकांना आणि कर्मचाऱ्यांना लागू होते. यामध्ये कंपनीने ऑफर केलेल्या सर्व सेवा आणि उत्पादने समाविष्ट आहेत, ज्यात कर्ज, गुंतवणूक आणि ग्राहक समर्थन यांचा समावेश आहे परंतु ते इतकेच मर्यादित नाही. ही यंत्रणा समोरासमोर संप्रेषणे, टेलिफोनिक संभाषणे आणि इलेक्ट्रॉनिक पत्रव्यवहारांसह सर्व ग्राहक परस्परसंवादांमध्ये वापरण्यासाठी आहे. याव्यतिरिक्त, ते ग्राहकांना सेवा वितरित करण्यात एनबीएफसी द्वारे गुंतलेल्या कोणत्याही तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांना लागू होते. गुंतलेल्या सर्व पक्षांना प्रभावी संवाद आणि तक्रारींचे निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी यंत्रणेशी परिचित होण्यासाठी प्रोत्साहित केले जाते.

## 3. यंत्रणेचे उद्दिष्ट

- (i) सर्व ग्राहकांना नेहमीच निष्पक्ष आणि पक्षपात न करता वागवले जाते.
- (ii) ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या सर्व समस्या सौजन्याने हाताळल्या जातात आणि वेळेवर सोडवल्या जातात.
- (iii) ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांची पूर्ण जाणीव करून दिली जाते जेणेकरून ते आमच्या प्रतिसादावर किंवा त्यांच्या तक्रारीचे निराकरण करण्यावर पूर्णपणे समाधानी नसल्यास ते पर्यायी उपाय निवडू शकतात.

ही यंत्रणा डीएमआय च्या सर्व ग्राहकांना आणि डीएमआय च्या निदर्शनास आणलेल्या सर्व बाबींना लागू आहे त्याच्या मान्यताप्राप्त पत्रव्यवहार आणि परस्परसंवाद चॅनेलद्वारे. हे प्रकरण वगळते जे आहेत .

## 4. मुख्य पॅरामीटर्स

तक्रार निवारण यंत्रणेचे ("जीआरएम") काही प्रमुख मापदंड खालीलप्रमाणे आहेत.

कंपनी:

- (i) ग्राहकांच्या तक्रारी/विवाद/प्रश्नांचे विहित मुदतीत निराकरण.
- (ii) ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी/विवाद/प्रश्न किमान पुढील उच्च स्तरावर एकले आणि सोडवले जातील याची खात्री करणे.
- (iii) कंपनी तक्रार/तक्रार त्वरीत घेईल आणि ३० दिवसांच्या कालावधीत प्रकरणांचे त्वरित निराकरण करेल. ३० दिवसांच्या आत अनुपालन/तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, कर्जदार रिझर्व्ह बँक- एकात्मिक लोकपाल योजनेअंतर्गत तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली ("सीएमएस") पोर्टलद्वारे तक्रार दाखल करू शकतो.

सर्व संप्रेषण हे स्थानिक भाषेत/कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत असावे.

## 5. ग्राहक सेवेचे विहंगावलोकन

ग्राहक संवाद खालीलप्रमाणे वर्गीकृत केले आहेत:

- i. प्रश्न (प्र) - पुढील प्रक्रियेची आवश्यकता न घेता, ग्राहकांच्या आवश्यकता ज्या पूर्ण केल्या जाऊ शकतात आणि त्वरित बंद केल्या जाऊ शकतात.
- ii. विनंत्या (आर) - ग्राहकांच्या आवश्यकता ज्यांना पुढील प्रक्रियेची आवश्यकता आहे आणि त्या तक्रारीच्या स्वरूपातील नाहीत.
- iii. तक्रारी (सी) - तक्रारी खालील परिस्थितींमध्ये मांडल्या पाहिजेत:
  - a. वचनबद्ध कालमर्यादेत विनंती बंद न करणे (टीएटी);
  - b. वचनबद्ध कृती आणि ग्राहकांना लेखी प्रदान केलेल्या सेवांमध्ये कमतरता;
  - c. कर्ज कराराच्या मान्य अटी व शर्तीचे उल्लंघन;
  - d. वाजवी व्यवहार संहितेनुसार आवश्यक असलेल्या भौतिक अटीचा खुलासा न करणे;
  - e. कंपनी कर्मचारी आणि भागीदार यांच्या कृती आणि वर्तनामुळे चुकीचे आर्थिक नुकसान होते जेथे ग्राहकांनी घटनेची तथ्ये उद्धृत केली आहेत.

## 6. चॅनल, एस्केलेशन मॅट्रिक्स आणि डीएमआय मध्ये तक्रार निवारणासाठी टाइमलाइन:

डीएमआय विविध व्यवसाय विभागांमध्ये कार्यरत आहे जसे की उपभोग कर्ज, वैयक्तिक कर्ज आणि एमएसएमई कर्ज यासह मुदत कर्ज आणि उच्च नेट-वर्थ वैयक्तिक (एचएनआय) ला ऑफर केलेल्या शेअर्सवर कर्ज. ग्राहक विभाग आणि प्रश्न/चौकशी भिन्न असल्याने कंपनीने प्रत्येक व्यवसाय विभागासाठी स्वतंत्र वाढ मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन ठेवण्याचा निर्णय घेतला आहे.

- (1) ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी चॅनल: ग्राहक/किरकोळ कर्ज/ई-केवायसी (युनिक आयडेंटिफिकेशन ऑथॉरिटी ऑफ इंडिया): ग्राहक/किरकोळ कर्जासाठी (ज्यात उपभोग कर्ज, इलेक्ट्रिक वाहन कर्ज, रोख्यांवर कर्ज, वैयक्तिक कर्ज आणि एमएसएमई कर्ज यामध्ये मुदत कर्ज आणि शेअर्सवरील कर्ज) आणि वैयक्तिक कर्जासाठी (ज्यात मुदत कर्ज आणि शेअर्सवरील कर्ज समाविष्ट आहे) आणि ई-केवायसी (युनिक आयडेंटिफिकेशन ऑथॉरिटी ऑफ इंडिया केवायसी वापरकर्ता एजन्सी) प्रक्रिया, ग्राहक त्यांच्या तक्रारी/प्रश्न/चौकशी खालील चॅनेलद्वारे नोंदवू शकतात:

**आवाज समर्थन-** ग्राहक आम्हाला ०८०६४-८०७-७७७ या क्रमांकावर कन्ड्युमर क्रेडिट कस्टमर केअरवर कॉल करू शकतात.

सोमवार ते शनिवार सकाळी ९:०० ते रात्री ८:०० दरम्यान.

- (a) **ईमेल समर्थन-** कृपया आम्हाला [customercare@dmifinance.in](mailto:customercare@dmifinance.in) वर लिहा (कृपया ईमेलमध्ये तुमचा कर्ज खाते क्रमांक आणि संपर्क क्रमांक नमूद करण्याचे सुनिश्चित करा). ग्राहकाला ताबडतोब स्वयंचलित पोचपावती प्राप्त होईल आणि ३ व्यावसायिक दिवसांच्या आत संघाकडून प्रतिसाद प्राप्त होईल परंतु अशी उदाहरणे असतील ज्यात संघाला अधिक वेळ लागू शकतो.

**(2) कंपनीमधील वाढ:**

- (a) **पातळी १:** जर ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या चौकशी/विनंतीवर मिळालेल्या प्रतिसादाने समाधान न झाल्यास किंवा ग्राहक सेवा टीमकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, तो/ती [grievance@dmifinance.in](mailto:grievance@dmifinance.in) वर तक्रार करू शकतो/शकते. चौकशी/विवाद/तक्रारीच्या आधारावर, ग्राहकाला कंपनीच्या नोंदणीकृत ई-मेल आयडीवर 5 कार्यदिवसांच्या आत लिखित उत्तर/समाधान पाठवले जाईल.
- (b) **पातळी २:** ग्राहक मिळालेल्या प्रतिसादाने समाधानी नाही किंवा त्याला कोणताही प्रतिसाद मिळत नाही पातळी 1 वरून, पुढील प्रकरण/क्वेरी/तक्रार पुढे वाढवू शकते:

तक्रार निवारण अधिकारी यांचे नाव	श्री आशिष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष - ग्राहक यश एक्सप्रेस बिल्डिंग, तिसरा मजला, ९-१०, बहादूर शाह जफर मार्ग, नवी दिल्ली- ११०००२
संपर्क क्र.	०११-४१२०४४४४
ईमेल पत्ता	<a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

तक्रार हाताळणी यंत्रणा रिझर्व्ह बँकेनुसार नियंत्रित केली जाईल - एकात्मिक लोकपाल योजना, २०२१ मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नियंत्रित संस्थांसाठी अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, २०२३ च्या संयोगाने वाचली आहे. तक्रार हाताळणी आरबीआई द्वारे विहित केलेल्या उचित व्यवहार संहितेच्या अंतर्गत संबंधित मार्गदर्शक तत्वे देखील विचारात घेईल.

- (3) जर ग्राहकाला मिळालेल्या समाधानाने समाधान न झाल्यास किंवा दिलेल्या वेळेत डीएमआय कडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, तर तो/ती आरबीआई सीएमएस पोर्टलवर तक्रार नोंदवू शकतो/शकते - <https://cms.rbi.org.in> किंवा खालील पत्त्यावर तक्रार फॉर्म (फॉर्मेट) पाठवू शकतो/शकते:

केंद्रीकृत प्राप्ती आणि प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह बँक, ४था मजला,  
सेक्टर १७, चंदीगड - १६००१७ टोल फ्री क्रमांक - १४४४८:

## 7. जीआरएम चे प्रदर्शन:

ग्राहकांच्या फायद्यासाठी, कंपनीने कंपनीच्या सर्व कार्यालय परिसरात ठळकपणे जीआरएम प्रदर्शित केले आहे. ग्राहक <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> या लिंकद्वारे कंपनीच्या वेबसाइटवर जीआरएम देखील पाहू शकतात.

## 8. प्रधान नोडल अधिकारीकडे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

कोणत्याही शंका किंवा समस्यांसाठी ग्राहक अनेक सेवा चॅनेलद्वारे आमच्यापर्यंत पोहोचू शकतात - <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> वर क्लिक करून

आमच्या कस्टमर केअर एक्झिक्युटिव्हने दिलेल्या ठरावावर ग्राहक समाधानी नसल्यास, प्रधान नोडल अधिकारीचे तपशील खाली दिले आहेत:

### a) कंपनीचे प्रमुख नोडल अधिकारी:

कंपनीच्या प्रधान नोडल अधिकारीशी येथे संपर्क साधला जाऊ शकतो:

प्रधान नोडल अधिकारी यांचे नाव	आशिष सरीन वरिष्ठ उपाध्यक्ष - ग्राहक यशस्वी एक्सप्रेस बिल्डिंग, 3रा मजला, 9-10, बहादूर शाह जफर मार्ग, नवीन दिल्ली- 110002
संपर्क क्रमांक	<u>०११-४१२०४४४४</u>
ईमेल पत्ता	<a href="mailto:grievance@dmifinance.in">grievance@dmifinance.in</a> <a href="mailto:head.services@dmifinance.in">head.services@dmifinance.in</a>

**b) प्रधान नोडल अधिकारीकडे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया:**

चरण १. ३० दिवसांच्या शेवटी नियमन केलेल्या घटकाकडे लेखी तक्रार.

चरण २. जर तक्रार नियमन केलेल्या संस्थेकडून पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली गेली आणि ग्राहकाला उत्तरावर समाधान नसेल किंवा ग्राहकाने अन्य कोणत्याही मंचाकडे संपर्क केला नसेल तर नियमन केलेल्या संस्थेकडून कोणतेही उत्तर मिळत नसेल. Step

3. लोकपालाकडे तक्रार दाखल करा:

- सीएमएस पोर्टलवर ऑनलाइन (<https://cms.rbi.org.in>) किंवा
- [CRPC@rbi.org.in](mailto:CRPC@rbi.org.in) वर ईमेल करा; किंवा
- प्रत्यक्षरित्या सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, ४था मजला, सेक्टर १७, चंदीगड-१६० ०१७. टोल फ्री क्रमांक - १४४४८ सह केंद्राशी संपर्क साधा (वेळ - सकाळी ९:३० ते संध्याकाळी ५:१५).

## 9. प्रक्रिया सुधारणा

आवडीनुसार तक्रारींच्या आढळ आणि अंतर्गत ओम्बुड्समन द्वारे हाताळलेल्या तक्रारींच्या सत्यापनावर आधारित, शीर्ष तक्रारींच्या श्रेणींवर सखोल मूळ कारण विश्लेषण केले जाते, जेणेकरून विद्यमान प्रक्रियांमध्ये कोणत्याही महत्वाच्या गॅप्स आणि चुकांचे निदान करता येईल. या विश्लेषणातून मिळालेल्या अंतर्दृष्टी आणि अभिप्रायाची माहिती सर्व संबंधित टीम्ससह पद्धतशीरपणे सामायिक केली जाते. हा सहकारी दृष्टिकोन सुनिश्चित करतो की सुधारात्मक उपाय प्रभावीपणे लागू केले जातात, ज्यामुळे आमच्या सेवांच्या गुणवत्तेत सुधारणा होईल आणि भविष्यकाळात अशा समस्यांची पुनरावृत्ती कमी होईल.

## 10. जीआरएमचे पुनरावलोकन

बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स या धोरणाची प्रत्येक वर्षी किमान एकदा समीक्षा करेल. जर कोणत्याही नियामक बदलांमुळे धोरणात सुधारणा आवश्यक असेल, तर धोरणाची पुनरावलोकन आणि त्यानुसार सुधारणा केली जाईल.

या धोरणात समाविष्ट नसलेल्या इतर अटी/प्रक्रिया एसबीआर फ्रेमवर्क आणि आरबीआयने जारी केलेल्या संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वे/परिपत्रकेनुसार वाचल्या जातील.

\*\*\*\*\*





