

ఫెయిర్ అభ్యాసాలు
నియమావళి
డిఎంఐ ఆర్థికం ప్రైవేట్ పరిమితం

1. ముందుమాట:

డిఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ పరిమితం చేయబడింది (ఇకపై సూచించబడిన కు గా 'ది కంపెనీ' లేదా 'డిఎంఐ') ఉంది ఒక డిపాజిట్ చేయనిది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ('RBI') తో సరిగ్గా రిజిస్టర్ చేయబడిన నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ (NBFC-ND) తీసుకోవడం. ఈ కంపెనీని మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ("RBI") ప్రకారం మిడిల్ లేయర్ NBFC (NBFC-ML) గా వర్గీకరించారు. (బ్యాంకింగ్ కానిది ఆర్థిక సంస్థ - స్కేల్ ఆధారిత నియంత్రణ) దిశలు, 2023 ("RBI మాస్టర్ దిశలు"), గా సవరించబడింది నుండి సమయం కు సమయం. ది కంపెనీ ఉంది ప్రధానంగా నిశ్చితార్థం లో ది అప్పు ఇవ్వడం వ్యాపారం.

లో అనుగుణంగా తో అధ్యాయం VII తెలుగు in లో (న్యాయం అభ్యాసాలు కోడ్) యొక్క ది ఆర్బిఐ మాస్టర్ దిశలు, బ్యాంకింగ్ కానిది కస్టమర్ ఇంటర్ఫేస్ కలిగి ఉన్న ఆర్థిక కంపెనీలు ("NBFCలు") ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై మార్గదర్శకాలను స్వీకరించాలి. ('ఎఫ్పిసి') సూచించబడిన లో ది ఆర్బిఐ మాస్టర్ దిశలు. డిఎంఐ, ఉండటం ఒక NBFC (బ్యాంకు బ్యాంకులు) కలిగి ఉండటం కస్టమర్ ఇంటర్ఫేస్, రూపొందించారు మరియు దత్తత తీసుకున్న ఇది ఎఫ్పిసి కోసం ది అప్పు ఇవ్వడం వ్యాపారంలో అనుగుణంగా తో ఆ ఆదేశాలు. FPC మే 8, 2025 నాటి 'డిజిటల్ లెండింగ్ డైరెక్షన్స్' ("డిజిటల్ లెండింగ్ గైడ్లైన్స్") మరియు కంపెనీ రుణ వ్యాపారానికి వర్తించే ఇతర ఆదేశాలు/మార్గదర్శకాల ద్వారా RBI సూచించిన వివిధ బహిర్గత అవసరాలను చేర్చడానికి కూడా ప్రయత్నిస్తుంది.

2. ఉద్దేశ్యం మరియు దీని అన్వయం:

తన కస్టమర్లు/రుణగ్రహీతలతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన మరియు పారదర్శక పద్ధతులను సాధించే ప్రయత్నంతో DMI అమలు కోసం FPCని స్వీకరించింది. కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మంచి మరియు న్యాయమైన పద్ధతులను ప్రోత్సహించడమే ఈ FPC ఉద్దేశం. ఇంకా, FPC పారదర్శకతను పెంచడానికి కూడా ప్రయత్నిస్తుంది, తద్వారా కస్టమర్లు కంపెనీ అందించే ఉత్పత్తులు/సేవల గురించి బాగా అర్థం చేసుకోగలరు.

ఇది ఎఫ్పిసి తప్పక దరఖాస్తు చేసుకోండి అంతటా అన్నీ అంశాలు యొక్క ది కంపెనీ యొక్క అప్పు ఇవ్వడం వ్యాపారం కార్యకలాపాలు సహా డిజిటల్ లెండింగ్, మార్కెటింగ్, లోన్ ఆరిజినేషన్, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్, కలెక్షన్ కార్యకలాపాలు మొదలైనవి. ఉద్యోగుల జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, శిక్షణ మరియు సాంకేతికత పరంగా FPC పట్ల DMI యొక్క నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది.

కంపెనీ డైరెక్షర్ల బోర్డు మరియు యాజమాన్యం రూపొందించిన పద్ధతులను స్థాపించడానికి బాధ్యత వహిస్తాయి కు నిర్ధారించు అది దాని కార్యకలాపాలు ప్రతిబింబించు ఒక బలమైన నిబద్ధత కు ది ఎఫ్పిసి మరియు అది అన్నీ ఉద్యోగులకు FPC గురించి తెలుసు.

3. నిర్వచనాలు:

- a) "వార్షిక శాతం రేటు" అనేది రుణగ్రహీతకు వార్షిక క్రెడిట్ ఖర్చు, ఇందులో వడ్డీ రేటు మరియు క్రెడిట్ సౌకర్యంతో అనుబంధించబడిన అన్ని ఇతర ఛార్జీలు ఉంటాయి.
- b) "అధికారం కలిగినది ప్రతినిధి" అంటే ఒక వ్యక్తి ఇతర కంటే ఒక న్యాయవాది సక్రమంగా నియమించబడిన మరియు అంబుడ్స్మన్ ముందు విచారణలో ఫిర్యాదుదారుని తరపున ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి లిఖితపూర్వకంగా అధికారం ఇవ్వబడింది.
- c) "బోర్డు" అంటే బోర్డు యొక్క డైరెక్షర్లు యొక్క కంపెనీ.
- d) "ఫిర్యాదు" అంటే ఏదైనా ప్రాతినిధ్యం తయారు చేయబడింది లో రాయడం లేదా ద్వారా ఇతర మోడ్లు కంపెనీ సేవలో లోపం ఉందని ఆరోపించడం మరియు/లేదా పథకం కింద ఉపశమనం కోరడం;
- e) "కంపెనీ" అంటే డిఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ పరిమితం.

- f) "దర్శకుడు" అంటే వ్యక్తిగత దర్శకుడు లేదా ఏదైనా యొక్క ది డైరెక్టర్లు ఆన్ ది బోర్డు యొక్క కంపెనీ.
- g) "FPC" అంటే న్యాయమైన అభ్యాసాలు కోడ్.
- h) " అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ " అంటే DMI యొక్క సంబంధిత కస్టమర్ సర్వీస్ బృందం పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించిన ఫిర్యాదులను సమీక్షించడానికి స్వతంత్ర అధికారం కలిగిన DMI నియమించిన అంతర్గత అంబుడ్స్మన్.
- i) "కీ వాస్తవం ప్రకటన" లేదా "KFS" అంటే ఒక ప్రకటన యొక్క ముఖ్య విషయాలు ఒక ఋణం ఒప్పందం, లో సరళమైనది మరియు అర్థం చేసుకోవడానికి సులభమైన భాష, రుణగ్రహీతకు ప్రామాణిక ఆకృతిలో అందించబడుతుంది.
- j) " అంబుడ్స్మన్/ డిప్యూటీ "అంబుడ్స్మన్" అంటే ఏదైనా వ్యక్తి నియమించబడిన ద్వారా ది రిజర్వ్ బ్యాంక్ గా పథకం కింద.
- k) "స్కీమ్" అంటే రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నవంబర్ 12, 2021న జారీ చేసిన, కాలానుగుణంగా సవరించబడే రిజర్వ్ బ్యాంక్- ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021.

4. నిబంధనలు వర్తించేది కు అన్ని రుణ ఉత్పత్తులు ఆఫ్ డిఎంఐ:

(i) అప్లికేషన్లు కోసం రుణాలు మరియు వారి ప్రక్రియ:

- (a) అన్ని ఋణం ఉత్పత్తులు యొక్క ది కంపెనీ తప్పక ఉండండి గా ప్రతి ది ఋణం విధానం దత్తత తీసుకున్న ద్వారా ది కంపెనీ.
- (b) DMI ద్వారా కస్టమర్ కు జరిగే అన్ని కమ్యూనికేషన్లు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో ఉండాలి.
- (c) గా ప్రక్రియలో భాగంగా మరియు పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, దరఖాస్తు దశలో DMI, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు/చార్జీలతో సహా అవసరమైన అన్ని సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, అయితే ఏదైనా, తిరిగి చెల్లించబడని ఫీజులు లో కేసు యొక్క తిరస్కరణ యొక్క ఋణం ప్రతిపాదన, ముందస్తు చెల్లింపు ఎంపికలు మొదలైనవి, ఇది ప్రభావాలు ది ఆసక్తి యొక్క ది కస్టమర్ కాబట్టి అది ఒక అర్థవంతమైన పోలిక తో ది నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు అందించబడింది ద్వారా ఇతర NBFCలు చెయ్యవచ్చు ఉండండి తయారు చేయబడింది మరియు సమాచారం ఇవ్వబడింది నిర్ణయం చెయ్యవచ్చు ఉండండి తీసుకున్న కస్టమర్ ద్వారా.
- (d) ది కంపెనీ తప్పక అందించండి గుర్తింపు కోసం రసీదు యొక్క ఋణం అప్లికేషన్లు వెంట తో రుణ దరఖాస్తులను పరిష్కరించే కాలపరిమితి. ఇంకా, రుణ దరఖాస్తును 60 రోజుల వరకు లేదా కస్టమర్ తో పరస్పరం అంగీకరించిన సమయంలో పరిష్కరించాలి.
- (e) రుణ దరఖాస్తు దశలో, కంపెనీ దరఖాస్తు ఫారమ్ తో పాటు సమర్పించాల్సిన అన్ని పత్రాలను సూచిస్తుంది. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) యొక్క నో యువర్ కస్టమర్ నిబంధనలను (KYC నిబంధనలు) పాటించడానికి అవసరమైన అన్ని పత్రాలను కంపెనీ సేకరిస్తుంది. అవసరమైతే అదనపు సమాచారం అభ్యర్థించబడుతుంది.
- (f) ఎంపిక చేసుకున్న తర్వాత, కస్టమర్ తనకు నచ్చిన రుణ ఉత్పత్తి గురించి సంబంధిత సమాచారాన్ని అందిస్తారు.
- (g) అవసరమైనప్పుడు కస్టమర్ కు అతని/ఆమె దరఖాస్తు స్థితి గురించి తెలియజేయబడుతుంది. రుణ దరఖాస్తును ఆమోదించేటప్పుడు కంపెనీ మొత్తం రుణ ప్రక్రియను వివరిస్తుంది. మరియు ప్రయాణం వరకు ది రుణ మంజూరు మరియు చెల్లింపు. కస్టమర్ కూడా తెలియజేయండి గురించి ది కాలక్రమాలు లోపల ఏది ది మొత్తం ఋణం ప్రక్రియ రెడీ ఉండండి పూర్తయింది లో సాధారణ వ్యాపార కోర్సు.

(ii) ఋణం అంచనా నిబంధనలు మరియు నిబంధనలు:

- (a) డిఎంఐ తప్పక పరిశీలించు ది సమాచారం సమర్పించబడింది ద్వారా ది కస్టమర్

మరియు, ఉంటే ఏదైనా అదనంగా డేటా అవసరమైతే, రుణ దరఖాస్తును త్వరగా పరిష్కరించడానికి వీలుగా దానిని వెంటనే కోరుతుంది .

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

- ది మొత్తం యొక్క ఋణం మంజూరు చేయబడిన వెంటనే ది నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు సహా వార్షిక వడ్డీ రేటు;
- డిఫాల్ట్ వడ్డీ / జరిమానా ఛార్జీల వివరాలు (నెలకు/సంవత్సరానికి శాతంలో వ్యక్తీకరించబడ్డాయి) గా ది కేసు మే ఉంటుంది) మరియు ది ఛార్జీలు చెల్లించదగిన ద్వారా ది వినియోగదారులు లో సంబంధం కు వారి రుణ ఖాతా మరియు దాని దరఖాస్తు విధానం;
- రుణం ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు జరిమానా ఛార్జీలు రుణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా బోల్డ్ అక్షరాలలో పేర్కొనబడతాయి;
- రుణం మంజూరు మరియు పంపిణీ ప్రక్రియను కొనసాగించడం ద్వారా, వ్రాతపూర్వకంగా లేదా ఏదైనా నిశ్చయాత్మక చర్య ద్వారా రుణం పొందాలని కస్టమర్ భావిస్తే, మంజూరు యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించాల్సి ఉంటుంది .

(c) DMI రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని ఇంగ్లీషులో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే స్థానిక భాషలో అందిస్తుంది. తో కాపీ యొక్క అన్నీ సంబంధిత ఆవరణలు కోట్ చేయబడింది లో ది ఋణం ఒప్పందం కు అన్నీ ది రుణం మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలకు రుణం మంజూరు చేయబడుతుంది మరియు కస్టమర్ చేత సరిగ్గా ఆమోదించబడుతుంది. DMI దాని వెబ్ సైట్ లో ప్రామాణిక రుణ ఒప్పందాన్ని కీలకమైన స్థానిక భాషలలో అందిస్తుంది.

(d) కీ వాస్తవ ప్రకటన

- ప్రామాణిక ఫార్మాట్ ప్రకారం, రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు సమాచారంతో కూడిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవడంలో సహాయపడటానికి కంపెనీ అన్ని కాబోయే రుణగ్రహీతలకు KFSను అందిస్తుంది. అందించిన కింద ఆర్ బి ఐ నిబంధనలు . ది కెఎఫ్ఎస్ తప్పక ఉండండి అందించిన కు ది రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో రుణగ్రహీతలు.
- KFS యొక్క విషయాలను రుణగ్రహీతకు వివరించాలి మరియు అతను/ఆమె దానిని అర్థం చేసుకున్నారని రసీదు పొందాలి.
- ది కెఎఫ్ఎస్ తప్పక ఉండండి అందించిన తో ఒక ప్రత్యేకమైన ప్రతిపాదన సంఖ్య మరియు తప్పక కలిగి ఒక చెల్లుబాటు కాలం యొక్క వద్ద కనీసం మూడు పని చేయడం రోజులు కోసం రుణాలు కలిగి ఉండటం టెనార్ యొక్క ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ, మరియు ఏడు రోజుల కంటే తక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు ఒక పని దినం చెల్లుబాటు వ్యవధి. ది అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి తప్పక ఉండండి బంధించబడిన ద్వారా ది నిబంధనలు యొక్క ది ఋణం సూచించబడింది లో ది కెఎఫ్ఎస్, చెల్లుబాటు వ్యవధిలో రుణగ్రహీత అంగీకరిస్తే.
- KFSలో APR యొక్క గణన షీట్ మరియు రుణ విమోచన షెడ్యూల్ ఉంటాయి ది ఋణం పైగా ది ఋణం టేనర్. ఏప్రిల్ రెడీ చేర్చు అన్నీ ఛార్జీలు విధించిన ద్వారా ది కంపెనీ.
- మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతల తరపున కంపెనీ రుణగ్రహీతల నుండి వసూలు చేసిన ఛార్జీలు వాస్తవ ప్రాతిపదికన, భీమా ఛార్జీలు, చట్టపరమైన ఛార్జీలు మొదలైనవి కూడా APRలో భాగంగా ఉంటాయి మరియు విడిగా బహిర్గతం చేయబడతాయి. కంపెనీ అటువంటి ఛార్జీలను వసూలు చేయడంలో పాల్గొన్న అన్ని సందర్భాల్లో, ప్రతి చెల్లింపుకు సంబంధించిన రసీదులు మరియు

సంబంధిత పత్రాలను సహేతుకమైన సమయంలోపు రుణగ్రహీతకు అందించాలి.

- రుణ ఒప్పందంలో భాగంగా KFS కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది.

(e) శిక్షార్హమైన ఛార్జీలు

- అవేరు విధానం ఆన్ వడ్డీ రేటు మరియు ఛార్జీలు ఉంది ఉంది దత్తత తీసుకున్న మరియు ఆమోదించబడింది ద్వారా ది బోర్డు యొక్క డిఎంఐ మరియు ఉంది ఉంది ఉంచబడింది ఆన్ DMIలు వెబ్ సైట్.
- రుణ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత పాటించనందుకు 'శిక్షా ఛార్జీలు' అడ్వాన్సులపై వసూలు చేసే వడ్డీ రేటుకు జోడించబడిన 'శిక్షా వడ్డీ' రూపంలో విధించబడవు. జరిమానా ఛార్జీలకు మూలధనీకరణ ఉండదు అంటే, అటువంటి ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు. అయితే, ఇది రుణ ఖాతాలో వడ్డీని కలిపే సాధారణ విధానాలను ప్రభావితం చేయదు.
- క్వాంటం మరియు కారణాలు గడువు ముగిసిన/ జరిమానా ఛార్జీలకు సంబంధించిన వివరాలను DMI, రుణ ఒప్పందంలో మరియు అతి ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతులు/కీలక వాస్తవ ప్రకటనలో వినియోగదారులకు స్పష్టంగా వెల్లడిస్తుంది. DMI కలిగి ఉంది కూడా ప్రదర్శించబడింది ది శిక్షా అభియోగాలు దాని మీద వెబ్ సైట్ కింద వడ్డీ రేట్లు మరియు సేవా ఛార్జీలు.
- ఒక నిర్దిష్ట రుణం/ఉత్పత్తి వర్గంలో వివక్షత చూపకుండా, రుణ ఒప్పందం యొక్క ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోవడం వల్ల విధించబడే జరిమానా ఛార్జీల పరిమాణం సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు దానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- రుణగ్రహీతకు DMI విధించే గడువు ముగిసిన/శిక్ష విధించే ఛార్జీలకు మూలధనీకరణ ఉండదు, అంటే, అటువంటి గడువు ముగిసిన/శిక్ష విధించే ఛార్జీలపై తదుపరి వడ్డీ లెక్కించబడదు.
- 'వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు' మంజూరు చేయబడిన రుణాల విషయంలో జరిమానా ఛార్జీలు, నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు వ్యక్తిగతేతర రుణగ్రహీతలకు వర్తించే జరిమానా ఛార్జీల కంటే ఎక్కువగా ఉండకూడదు.
- రుణ నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించనందుకు రుణగ్రహీతలకు రిమైండర్లు పంపినప్పుడల్లా, జరిమానా ఛార్జీలను తెలియజేయాలి. అంతేకాకుండా, జరిమానా ఛార్జీలు విధించిన ఏదైనా సందర్భం మరియు దానికి కారణాన్ని రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

(iii) చెల్లింపు యొక్క ఋణం మరియు మార్పులు లో నిబంధనలు & నిబంధనలు:

- (a) చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు గురించి DMI ఇంగ్లీషులో లేదా కస్టమర్ అర్థం చేసుకునే స్థానిక భాషలో నోటీసు ఇస్తుంది.
- (b) వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్తులో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయి. ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో చేర్చాలి.
- (c) ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి నిర్ణయం రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి. ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును రీకాల్ చేయడానికి / వేగవంతం చేయడానికి లేదా అదనపు సెక్యూరిటీలను కోరుకునే ముందు, DMI రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా కస్టమర్లకు నోటీసు ఇస్తుంది.

- (d) డిఎంఐ తప్పక విడుదల అన్నీ సెక్యూరిటీలు ఆన్ తిరిగి చెల్లింపు యొక్క అన్నీ బకాయిలు లేదా ఆన్ సాక్షాత్కారం యొక్క ది అత్యుత్తమమైన
రుణగ్రహీతపై DMI కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు లోబడి రుణ మొత్తం. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించుకోవాలనుకుంటే, రుణగ్రహీత నోటీసు ఇవ్వాలి గురించి ది అదే తో పూర్తి గురించి ది మిగిలినవి వాదనలు మరియు ది పరిస్థితులు కింద సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవడానికి DMIకి అర్హత ఉంటుంది.
- (e) మంజూరు / సౌకర్యాలు / రుణం / ఆదేశం / ప్రతిపాదనలకు సంబంధించి కస్టమర్ తో అంగీకారాలు (సవరణలు లేదా అనుబంధంతో సహా) వంటి అన్ని కమ్యూనికేషన్లు వ్రాతపూర్వకంగా ఉండాలి మరియు కనీసం పది సంవత్సరాల పాటు భద్రపరచబడాలి.

(iv) బకాయిల వసూలు

- (a) మేము సేకరణల కోసం మా ప్రవర్తనా నియమావళిని అనుసరిస్తాము.
- (b) మా కలెక్షన్స్ ప్రవర్తనా నియమావళి మర్యాద, న్యాయమైన చికిత్స మరియు ఒప్పించడంపై నిర్మించబడింది. కస్టమర్ విశ్వాసం మరియు దీర్ఘకాలిక సంబంధాన్ని పెంపొందించడంలో మేము విశ్వసిస్తాము.
- (c) మీరు ఎదుర్కొంటున్న నిజమైన ఇబ్బందులను తగిన విధంగా పరిశీలించిన తర్వాత మేము వసూళ్లను పరిగణనలోకి తీసుకుంటాము. దురుసు ప్రవర్తనకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులకు తగిన విధంగా కస్టమర్ తో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇవ్వబడిందని కంపెనీ నిర్ధారిస్తుంది.
- (d) బకాయి మొత్తాన్ని వసూలు చేసే విషయంలో, సిబ్బంది ఎలాంటి బెదిరింపులు లేదా వేధింపులకు పాల్పడరు, అది మౌఖికంగా లేదా శారీరకంగా అయినా. అలాగే, వారు బెదిరింపులు మరియు/లేదా అనామక కాల్లు చేయడం లేదా మెట్రెల్/సోషల్ మీడియాలో అనుచిత సందేశాలు పంపడం లేదా రుణగ్రహీతకు నిరంతరం కాల్ చేయడం వంటివి చేయకూడదు. అంతేకాకుండా, మా ప్రతినిధులు బహిరంగంగా అవమానించే లేదా రుణగ్రహీతల కుటుంబ సభ్యులు, రిఫరీలు మరియు స్నేహితుల గోప్యతపై చొరబాటుకు ఉద్దేశించిన చర్యలకు పాల్పడకూడదు.
- (e) రుణం డిఫాల్ట్ అయిన సందర్భంలో, రికవరీ ఏజెంట్ ను రికవరీ కోసం కేటాయించినప్పుడు లేదా ఇప్పటికే కేటాయించిన రికవరీ ఏజెంట్ లో మార్పు జరిగినప్పుడు, రికవరీ ఏజెంట్ రుణగ్రహీతను రికవరీ కోసం సంప్రదించడానికి అధికారం ఉన్న అటువంటి రికవరీ ఏజెంట్ వివరాలను రికవరీ ఏజెంట్ రుణగ్రహీతను సంప్రదించే ముందు రుణగ్రహీతకు ఇమెయిల్/ SMS ద్వారా తెలియజేయాలి.
- (f) కస్టమర్ యొక్క వ్యాపారం లేదా వృత్తి యొక్క ప్రత్యేక పరిస్థితులు వేరే విధంగా అవసరమైతే తప్ప, మా ప్రతినిధులు ఉదయం 8 గంటల నుండి సాయంత్రం 7 గంటల మధ్య మాత్రమే రుణగ్రహీతలను సంప్రదించాలి. అలాగే, వారు ఎటువంటి తప్పుడు మరియు తప్పుదారి పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలు మొదలైనవి చేయకూడదు.

(v) జనరల్:

- (a) లో కేసు యొక్క సురక్షితం అప్పు ఇవ్వడం, డిఎంఐ తప్పక విడుదల అన్నీ ది అసలు కదిలే / స్థిరమైన ఆస్తి పత్రాలు మరియు తొలగించు ఛార్జీలు నమోదు చేయబడింది తో ఏదైనా రిజిస్ట్రీ లోపల ఒక కాలం యొక్క 30 లు రోజులు రుణ ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్మెంట్ చేసిన తర్వాత.
- (b) రుణగ్రహీతకు అసలు చరాస్తులను/స్థిర ఆస్తులను సేకరించే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది. పత్రాలు గాని నుండి ది అవుట్ లేట్/శాఖ ఎక్కడ ది ఋణం ఖాతా ఉంది సర్వీస్ చేయబడింది లేదా ఏదైనా ఇతర కార్యాలయం యొక్క ది డిఎంఐ ఎక్కడ

పత్రాలు ఉన్నాయి ఆమె/అతని ప్రాధాన్యత ప్రకారం అందుబాటులో ఉంటుంది.

- (c) ది కాలక్రమం మరియు స్థలం యొక్క తిరిగి యొక్క అసలు కదిలే/కదలలేని ఆస్తి పత్రాలు అమలులోకి వచ్చే తేదీ లేదా ఆ తర్వాత జారీ చేయబడిన రుణ మంజూరు లేఖలలో పేర్కొనబడుతుంది.
- (d) అసలు కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాలను విడుదల చేయడంలో జాప్యం జరిగితే లేదా రుణ ఖాతా పూర్తిగా తిరిగి చెల్లించిన/సెటిల్ చేసిన తర్వాత 30 రోజుల్లోపు సంబంధిత రిజిస్ట్రీకి ఛార్జ్ సంతృప్తి ఫారమ్ ను దాఖలు చేయడంలో విఫలమైతే, అటువంటి ఆలస్యానికి గల కారణాలను DMI రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఆలస్యం DMI వల్ల జరిగితే, ఆలస్యమైన ప్రతి రోజుకు INR 5,000 చొప్పున రుణగ్రహీతకు పరిహారం చెల్లిస్తుంది.
- (e) అసలు కదిలే/చలనస్థుల ఆస్తి పత్రాలకు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా నష్టం జరిగిన సందర్భంలో, DMI రుణగ్రహీతకు కదిలే/స్థిర ఆస్తి పత్రాల నకిలీ/ధృవీకరించబడిన కాపీలను పొందడంలో సహాయం చేస్తుంది మరియు పైన పేర్కొన్న నిబంధన (d)లో సూచించిన విధంగా పరిహారం చెల్లించడంతో పాటు సంబంధిత ఖర్చులను భరిస్తుంది. అయితే, అటువంటి సందర్భాలలో, ఈ విధానాన్ని పూర్తి చేయడానికి DMIకి అదనంగా 30 రోజుల సమయం లభిస్తుంది మరియు ఆలస్య కాల జరిమానా ఆ తర్వాత లెక్కించబడుతుంది (అంటే, మొత్తం 60 రోజుల వ్యవధి తర్వాత).
- (f) పైన పేర్కొన్న నిబంధన (డి) లేదా (ఇ)లో అందించిన పరిహారం, వర్తించే ఏదైనా చట్టం ప్రకారం ఏదైనా పరిహారం పొందే రుణగ్రహీత హక్కులకు ఎటువంటి భంగం కలిగించదు.
- (g) డిఎంఐ రెడీ కాదు జోక్యం చేసుకోండి లో ది వ్యవహారాలు యొక్క ది అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి తప్పకోసం ది ప్రయోజనాలు అందించిన లో రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులు (రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని సమాచారం గమనించబడితే తప్ప).
- (h) లో కేసు యొక్క రసీదు యొక్క అభ్యర్థన నుండి ది అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి కోసం బదిలీ యొక్క ఋణం ఖాతా, ది సమ్మతి లేదా లేకపోతే అంటే, అభ్యంతరం నుండి డిఎంఐ, ఉంటే ఏదైనా, తప్పక ఉండండి అందించబడింది లోపల 21 తెలుగు రోజులు నుండి ది అభ్యర్థన అందిన తేదీ. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- (i) కస్టమర్ తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ కు కట్టుబడి ఉండకపోతే, బకాయిల రికవరీ కోసం దేశ చట్టాలకు అనుగుణంగా నిర్వచించబడిన ప్రక్రియను అనుసరిస్తారు. ఈ ప్రక్రియలో నోటీసు పంపడం ద్వారా లేదా వ్యక్తిగత సందర్శనలు చేయడం ద్వారా మరియు/లేదా సెక్యూరిటీని తిరిగి స్వాధీనం చేసుకోవడం ద్వారా కస్టమర్ కు గుర్తు చేయడం ఉంటుంది. డిఫాల్ట్ అయితే, DMI కేసును రికవరీ ఏజెంట్ కు సూచించవచ్చు మరియు రికవరీ ప్రక్రియలు ప్రారంభించబడుతున్నాయని కస్టమర్ కు తెలియజేస్తుంది. DMI తన రికవరీ ప్రక్రియలో కస్టమర్ కు వేధింపులు ఉండవని నిర్ధారిస్తుంది. సముచితం సూచనలు ఉంటుంది అందించినది DMI నుండి దాని సిబ్బంది కస్టమర్ ప్రశ్నలు మరియు ఫిర్యాదులను స్నేహపూర్వకంగా నిర్వహించడానికి.
- (j) అన్ని రుసుములు కంపెనీ స్వీకరించిన వడ్డీ రేటు విధానం ప్రకారం మరియు లోన్ కు వర్తించే నిబంధనలు & షరతుల ప్రకారం / ఛార్జీలు / వడ్డీ వసూలు చేయబడతాయి.
- (k) పంపిణీ తర్వాత పర్యవేక్షణ నిర్మాణాత్మకంగా ఉండేలా మరియు కస్టమర్ ఎదుర్కొనే నిజమైన ఇబ్బందులను తగిన విధంగా పరిగణనలోకి తీసుకునేలా DMI ప్రయత్నిస్తుంది.
- (l) ఆర్థిక ఇబ్బందులకు సంబంధించిన నిజమైన కేసులను DMI సముచితంగా పరిశీలిస్తుంది. కస్టమర్ అటువంటి సమస్యను గుర్తించి, వీలైనంత త్వరగా DMIకి తెలియజేయాలి.

- (m) అన్నీ వ్యక్తిగత సమాచారం యొక్క ది కస్టమర్ చేస్తాను ఉండండి గోప్యమైన మరియు చేస్తాను కాదు ఉండండి కస్టమర్ వ్రాతపూర్వకంగా అంగీకరించకపోతే ఏదైనా మూడవ పక్షానికి వెల్లడించకూడదు. 'థర్డ్ పార్టీ' అనే పదం అన్ని చట్ట అమలు సంస్థలు, క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ బ్యూరో, RBI, ఇతర బ్యాంకులు మరియు ఆర్థిక సంస్థలు మరియు ఏదైనా ఇతర రాష్ట్ర, కేంద్ర లేదా ఇతర నియంత్రణ సంస్థలను మినహాయించింది. ఇంకా, DMI ఈ క్రింది పరిస్థితులలో కూడా కస్టమర్ సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయవచ్చు:
- ఉంటే డిఎంఐ ఉంది బలవంతం చేయబడిన ద్వారా చట్టం.
 - ఉంటే అది ఉంది లో ది ప్రజా ఆసక్తి కు బహిర్గతం చేయు ది సమాచారం.
 - ఉంటే ది ఆసక్తి యొక్క డిఎంఐ కు అవసరం బహిర్గతం.
- (n) ప్రస్తుతం, డిఎంఐ చేస్తుంది కాదు అనుమతి ఋణం వద్ద తేలియాడే రేటు వ్యక్తిగత రుణాలు కానీ ఉంటే డిఎంఐ ప్రణాళికలు కు భవిష్యత్తులో కూడా అదే విధంగా చేయడానికి, DMI ఇతర విషయాలతోపాటు, ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను అవలంబిస్తుంది.
- వద్ద ది సమయం యొక్క అనుమతి యొక్క EMI (ఈఎంఐ) ఆధారిత తేలియాడే రేటు వ్యక్తిగత రుణాలు, డిఎంఐ రెడీ తీసుకోండి లోకి తగినంత హెడ్ రూమ్/మార్జిన్ అందుబాటులో ఉందని నిర్ధారించుకోవడానికి రుణగ్రహీతల తిరిగి చెల్లించే సామర్థ్యాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకోండి. కోసం పొడుగు యొక్క టెనార్ మరియు/లేదా పెంచు లో ఇఎంఐ, లో ది దృశ్యం యొక్క సాధ్యం లోన్ కాలపరిమితి సమయంలో బాహ్య బెంచ్మార్క్ రేటులో పెరుగుదల.
 - వద్ద ది సమయం యొక్క అనుమతి, డిఎంఐ తప్పక స్పష్టంగా సంభాషించు కు ది రుణగ్రహీతలు గురించి ది సంభావ్య ప్రభావం యొక్క బెంచ్మార్క్లో మార్పు వడ్డీ రేటు ఆన్ రుణం దారితీస్తుంది మార్పులకు EMI మరియు/లేదా అవధి లేదా రెండూ. తదనంతరం, ఏదైనా పెంచు లో ది EMI/ టెనార్ లేదా రెండూ ఆన్ ఖాతా యొక్క ది పైన పేర్కొన్న విషయాలను తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు వెంటనే తెలియజేయాలి.
 - వద్ద ది సమయం యొక్క రీసెట్ చేయండి యొక్క ఆసక్తి రేట్లు, డిఎంఐ రెడీ అందించండి ది ఎంపిక కు ది రుణగ్రహీతలు కు మారండి కు ఒక స్థిరపరచబడింది రేటు గా ప్రతి ది బోర్డు ఆమోదించబడింది విధానం. ది విధానం, ఇంటర్ ఇతర, రెడీ కూడా రుణం యొక్క కాలపరిమితి సమయంలో రుణగ్రహీత ఎన్నిసార్లు మారడానికి అనుమతించబడతారో పేర్కొనండి.
 - ది అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి తప్పక కూడా ఉండండి ఇచ్చిన ది ఎంపిక కు ఎంపిక చేసుకోండి దీని కోసం:
 - a) మెరుగుదల లో EMI (ఈఎంఐ) లేదా పొడుగు యొక్క టెనార్ లేదా కోసం ఒక కలయిక యొక్క రెండూ ఎంపికలు; మరియు,
 - b) కు ముందస్తు చెల్లింపు, గాని లో భాగం లేదా లో పూర్తి, వద్ద ఏదైనా పాయింట్ సమయంలో ది టెనార్ యొక్క ది రుణం.
 - లేవీ యొక్క జపు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు శిక్ష తప్పక ఉండండి విషయం కు ఉనికిలో ఉన్న సూచనలు.
 - అన్నీ వర్తించే ఛార్జీలు కోసం మారడం యొక్క రుణాలు నుండి తేలియాడే కు స్థిరపరచబడింది రేటు మరియు ఏదైనా ఇతర పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన సేవా ఛార్జీలు/ పరిపాలనా ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు DMI ద్వారా కాలానుగుణంగా అటువంటి ఛార్జీలు/ ఖర్చులను సవరించే సమయంలో పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి.
 - డిఎంఐ తప్పక నిర్ధారించు అది ది పొడుగు యొక్క ది టెనార్ లో కేసు యొక్క తేలియాడే రేటు ఋణం చేస్తుంది కాదు ఫలితంగా రుణ విమోచన ప్రతికూలంగా మారుతుంది.
 - DMI తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతలకు ఒక ప్రకటనను పంపుకుంటుంది/ అందుబాటులో ఉంచుతుంది వద్ద ది ముగింపు యొక్క ప్రతి పావు వంతు ఏది తప్పక వద్ద

ది కనీస, లెక్కించు ది రుణం మొత్తం కాలపరిమితికి అసలు మరియు వడ్డీ వసూలు చేయడం, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (APR). ఫ్లేట్ మెంట్లు సరళంగా మరియు రుణగ్రహీతకు సులభంగా అర్థమయ్యేలా DMI నిర్ధారిస్తుంది.

- డిఎంఐ తప్పక కాదు ఛార్జ్ జపు ఛార్జీలు/ ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు ఆన్ ఏడైనా తెలియాడే రేటు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేయబడిన టర్మ్ రుణాలు.

(vi) **డైరెక్టర్ బోర్డు బాధ్యత:** DMI, దాని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో, పేర్కొన్న వివరాల ప్రకారం సంస్థలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ("GRM") ఏర్పాటు చేసింది. లో ది తరువాత పేరాగ్రాఫ్. అటువంటి ఒక యంత్రాంగం నిర్ధారిస్తుంది అది అన్నీ వివాదాలు ఉత్పన్నమయ్యే బయటకు యొక్క నిర్ణయాలు యొక్క కంపెనీ యొక్క కార్యనిర్వాహకులు ఉన్నాయి విన్నాను మరియు పారవేయబడిన వద్ద కనీసం వద్ద తదుపరి ఉన్నత స్థాయి. ది బోర్డు యొక్క డైరెక్టర్లు తప్పక వార్షికంగా సమీక్ష ది సమ్మతి యొక్క ది ఎఫ్పిసి మరియు ది GRM పనితీరు. ఈ విషయంలో ప్రతి సంవత్సరం ఒక ఏకీకృత నివేదికను బోర్డుకు సమర్పించాలి.

(vii) **ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ("GRM"):** కంపెనీ, దాని డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో, తప్పక దత్తత తీసుకోండి ది విధానం ఆన్ ఫిర్యాదు పరిష్కారం యంత్రాంగం ("GRM") ఏది ఉంది 'అనుబంధం-A' గా దీనితో జతచేయబడింది. RBI మాస్టర్ ఆదేశాలకు అనుగుణంగా, కంపెనీ యొక్క పైన పేర్కొన్న GRM, కంపెనీ నిమగ్నమైన ఏడైనా అవుట్ సోర్స్డ్ ఏజెన్సీ అందించే సేవలకు సంబంధించిన సమస్యలను కూడా పరిష్కరిస్తుంది.

(viii) **భాష మరియు మోడ్ యొక్క కమ్యూనికేట్ చేయడం ది ఎఫ్పిసి:** డిఎంఐ, లో అనుగుణంగా తో ది మార్గదర్శకాలు ఆన్ FPC మరియు RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్స్, FPCని ఆంగ్ల భాషలో మరియు స్థానిక భాషలలో అమలులోకి తెస్తాయి.

(ix) **కోడ్ తో గౌరవం కు రేటు ఆసక్తి ఉన్నవి:**

- RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ ప్రకారం, బోర్డు ఆమోదించిన DMI వడ్డీ రేటు విధానం ఇప్పటికే అమలులో ఉంది, వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఛార్జీలు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను ప్రస్తావిస్తుంది. కంపెనీ స్వీకరించిన వడ్డీ రేటు నమూనా నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది మరియు అది అందించే రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయిస్తుంది.
- దరఖాస్తు ఫారం మరియు మంజూరు లేఖలో DMI, దాని రుణగ్రహీతలకు వడ్డీ రేటును వెల్లడిస్తుంది. కు ఉండండి లెక్కించిన ఆధారం ది విధానం కోసం స్థాయిలు యొక్క ప్రమాదం మరియు హేతుబద్ధత కోసం వర్తించే RBI ఆదేశాలు మరియు DMI వడ్డీ రేటు విధానానికి అనుగుణంగా స్వీకరించబడిన వివిధ వర్గాల రుణగ్రహీతలకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లను వసూలు చేయడం.
- ది రేట్లు యొక్క ఆసక్తి మరియు విధానం గ్రేడ్ షన్ కోసం యొక్క ప్రమాదం తప్పక కూడా ఉండండి తయారు చేయబడింది అందుబాటులో ఉంది ఆన్ DMI వెబ్ సైట్.
- ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయడానికి DMI వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది.
- రుణం మంజూరు చేసిన తేదీ లేదా రుణ ఒప్పందం అమలు చేసిన తేదీ నుండి కాకుండా, కస్టమర్ కు నిధుల వాస్తవ పంపిణీ తేదీ నుండి వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది.
- నెలలోపు రుణాల పంపిణీ లేదా తిరిగి చెల్లింపు విషయంలో, రుణం బకాయి ఉన్న కాలానికి మాత్రమే వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది మరియు మొత్తం నెలకు కాదు.

(g) ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ వాయిదాలను ముందుగానే వసూలు చేస్తే, పూర్తి రుణ మొత్తాన్ని వడ్డీ వసూలు చేయడానికి లెక్కించరు.

(x) **అంబుడ్స్మన్ పథకం:**

అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ " కు అనుగుణంగా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి . అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్ యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు మరియు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు FPC యొక్క **అనుబంధం B గా అందించబడ్డాయి** . అదే వెంట ఒక కాపీ యొక్క ది అంబుడ్స్మన్ పథకం ఉన్నాయి కూడా అందుబాటులో ఉంది ఆన్ ది వెబ్ సైట్ యొక్క ది <https://www.dmifinance.in> లో కంపెనీ .

(xi) **అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ ("ఐఓ"):**

డిసెంబర్ 29, 2023 నాటి RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ ఫర్ రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీస్) డైరెక్షన్స్, 2023 ప్రకారం కంపెనీ తన ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ ను సక్రమంగా నియమించింది.

కంపెనీ ఇప్పటికే పరిశీలించిన ఫిర్యాదులను మాత్రమే 10 పరిష్కరిస్తుంది కానీ కలిగి ఉంది పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడింది ద్వారా ది కంపెనీ. లో ఇతర పదాలు, ది ఐఓ తప్పక కాదు కష్టమర్లు లేదా ప్రజల నుండి నేరుగా స్వీకరించబడిన ఫిర్యాదులను నిర్వహించండి. అయితే, ఈ క్రింది రకాలు యొక్క ఫిర్యాదులు చేయాలి ఉండండి బయట పరిధి 10 లలో పరిధిలోకి వస్తుంది మరియు ఉంటుంది కాదు 10 ద్వారా నిర్వహించబడుతుంది:

- ఫిర్యాదులు సంబంధిత కు మోసాలు, దుర్వినియోగం మొదలైనవి, తప్ప అవి ఫలితంగా నుండి కంపెనీ తరపున సేవలో లోపం ఏదైనా ఉంటే;
- ఫిర్యాదులు/సూచనలు సంబంధించిన కు (ఎ) అంతర్గత పరిపాలన, (బి) మానవుడు వనరులు, (సి) సిబ్బంది జీతాలు మరియు జీతాలు;
- ప్రస్తావనలు లో ది ప్రకృతి యొక్క సూచనలు మరియు వాణిజ్య నిర్ణయాలు యొక్క ది కంపెనీ. అయితే, 'వాణిజ్య నిర్ణయాలు' కిందకు వచ్చే కేసులలో సేవా లోపాలు అంతర్గత అంబుడ్స్మన్ కు చెల్లుబాటు అయ్యే ఫిర్యాదులుగా పరిగణించబడతాయి;
- ఫిర్యాదులు ఏది కలిగి ఉంది నిర్ణయించారు ద్వారా లేదా ఉన్నాయి ఇప్పటికే పెండింగ్ లో ఉంది లో ఇతర ఫోరా అటువంటి వినియోగదారుల వివాదాల పరిష్కార కమిషన్, కోర్టులు మొదలైనవి.
- క్రెడిట్ ఇన్ స్పర్క్ షన్ కంపెనీల (నియంత్రణ) చట్టం, 2005లోని సెక్షన్ 18 కింద పరిష్కారం అందించబడిన వివాదాలు.

కంపెనీ అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడిన ఫిర్యాదులను ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి 20 రోజుల వ్యవధిలోపు 10 కి స్వయంచాలకంగా పంపబడతాయి.

ది ఐఓ మరియు ది కంపెనీ తప్పక నిర్ధారించు అది ది చివరి నిర్ణయం ఉంది తెలియజేయబడింది కు ది ఫిర్యాదుదారుడు 30 లు రోజులు నుండి ది తేదీ యొక్క రసీదు యొక్క ది ఫిర్యాదు ద్వారా ది కంపెనీ. లో కేసు యొక్క ఫిర్యాదులు ఉన్నాయి పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడింది సరి తర్వాత పరీక్ష ద్వారా ది ఐఓ, ది కంపెనీ తప్పక సమాధానంలో భాగంగా ఫిర్యాదుదారునికి తప్పనిసరిగా పూర్తి వివరాలతో పాటు (ఫిర్యాదు RBI అంబుడ్స్మన్ యంత్రాంగం కిందకు వస్తే) పరిష్కారం కోసం RBI అంబుడ్స్మన్ ను సంప్రదించవచ్చని సూచించాలి. కష్టమర్ ఫిర్యాదులను ఆన్ లైన్ లో దాఖలు చేయడానికి RBI పోర్టల్ (www.cms.rbi.org.in) లింక్ మరియు RBI యొక్క కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం యొక్క భౌతిక చిరునామాను సలహాలో చేర్చాలి.

అయితే, ఫిర్యాదును తిరస్కరించాలనే లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించాలనే కంపెనీ

నిర్ణయాన్ని 10 తోసిపుచ్చిన సందర్భాల్లో, ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ / మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ / చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్ ఆమోదంతో మాత్రమే కంపెనీ 10 నిర్ణయంతో విభేదించవచ్చు. అటువంటి సందర్భాలలో, ఫిర్యాదుదారునికి ఇచ్చిన సమాధానంలో ఫిర్యాదును 10 పరిశీలించి, కంపెనీ నిర్ణయం ఫిర్యాదుదారునికి అనుకూలంగా తిరస్కరించబడిందనే వాస్తవాన్ని స్పష్టంగా పేర్కొనాలి; అయితే, కాంపిటెంట్ అథారిటీ ఆమోదంతో కంపెనీ 10 నిర్ణయంతో విభేదించింది. కేసుపై 10 నిర్ణయం కంపెనీకి అందిన 7 రోజుల్లోపు అటువంటి నిర్ణయం ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేయబడుతుంది.

5. డిజిటల్ లెండింగ్ లేదా డిజిటల్ లెండింగ్ ద్వారా లభించే రుణాలకు అదనపు నిబంధనలు వేదిక:

(i) **డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్/యాప్‌లు ("DLAలు") ద్వారా DMI ద్వారా సేకరించబడిన రుణాలకు నిబంధనలు** - ఒకవేళ, DMI డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ నుండి సోర్స్‌కు రుణగ్రహీతలు మరియు/లేదా కు తిరిగి పొందండి బకాయిలు (సంబంధం లేకుండా యొక్క వారు తమ సొంత డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ ద్వారా లేదా అవుట్‌సోర్స్డ్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ ద్వారా రుణాలు ఇచ్చినా), DMI కట్టుబడి ఉంటుంది ఈ FPC నిబంధనల ద్వారా మరియు దాని వ్యాపారానికి వర్తించే విధంగా. ఇంకా, డిజిటల్ రుణాలకు సంబంధించి కంపెనీ ఈ క్రింది సూచనలకు కట్టుబడి ఉండాలి:

- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్ల పేర్లను కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో బహిర్గతం చేస్తారు.
- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫామ్‌లు, ఏ కంపెనీ తరపున వారు కస్టమర్‌తో సంభాషిస్తున్నారో ఆ కంపెనీ పేరును కస్టమర్‌కు ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించబడుతుంది.
- కంపెనీ నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ వేదికలపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.
- ఆమోదం పొందిన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందంపై సంతకం చేసే ముందు రుణగ్రహీతలకు మంజూరు కమ్యూనికేషన్ జారీ చేయండి.
- రుణ ఒప్పందం/ లావాదేవీలు అమలు చేయబడిన తర్వాత డిజిటల్ సంతకం చేసిన పత్రాలు (కంపెనీ లెటర్ హెడ్‌పై) అంటే KFS, రుణ ఉత్పత్తి సారాంశం, మంజూరు లేఖ, నిబంధనలు మరియు షరతులు, ఖాతా స్టేట్‌మెంట్‌లు, రుణగ్రహీతల డేటా నిల్వ మరియు వినియోగానికి సంబంధించి కంపెనీ / లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ (LSP) యొక్క గోప్యతా విధానాలు మొదలైనవి రిజిస్టర్డ్ మరియు ధృవీకరించబడిన ఇమెయిల్/SMS ద్వారా రుణగ్రహీతకు స్వయంచాలకంగా అందేలా చూసుకోండి.

(ii) **నిబంధనలు కు ఉండండి అనుసరించారు ద్వారా DMI తో గౌరవం కు డిజిటల్ అప్పు ఇవ్వడం** - ది కంపెనీ తప్పక పాటించు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (డిజిటల్ లెండింగ్) ఆదేశాలు, 2025 నిబంధనలతో మే 8, 2025 తేదీ (కాలానుగుణంగా సవరించబడిన లేదా భర్తీ చేయబడిన) వర్తించే మేరకు.

6. అదనపు నిబంధనలు కోసం బంగారం రుణం వ్యాపారం, ఉంటే వర్తించేవి:

ప్రస్తుతం, DMI వ్యక్తులకు బంగారు ఆభరణాలను ప్రతిఫలంగా రుణం ఇవ్వదు, కానీ భవిష్యత్తులో కూడా అదే చేయాలని ప్లాన్ చేస్తే, DMI ఈ FPCలో పేర్కొన్న ఇతర వర్తించే మార్గదర్శకాలతో పాటు ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలను అవలంబిస్తుంది:

- డిఎంఐ తప్పక పెట్టు లో స్థలం బోర్డు ఆమోదించబడింది విధానం కోసం అప్పు ఇవ్వడం వ్యతిరేకంగా బంగారం అది తప్పక ఇంటర్ ఇతర, కింది వాటిని కవర్ చేయండి :

- (a) ఆర్బిఐ నిర్దేశించిన కెవైసి ఆదేశాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి మరియు ఏదైనా రుణం ఇచ్చే ముందు కస్టమర్ పై తగినంత శ్రద్ధ వహించేలా చూసుకోవడానికి తగిన చర్యలు;
 - (b) సరైన పరీక్షించడం విధానం కోసం ది ఆభరణాలు అందుకుంది;
 - (c) అంతర్గత వ్యవస్థలు కు సంతృప్తి పరచండి యాజమాన్యం యొక్క ది బంగారం ఆభరణాలు;
 - (d) ఆభరణాలను భద్రంగా ఉంచేందుకు తగిన వ్యవస్థలు, కొనసాగుతున్న ప్రాతిపదికన వ్యవస్థలను సమీక్షించడం, శిక్షణ ఇవ్వడం సంబంధిత సిబ్బంది మరియు ఆవర్తన తనిఖీ ద్వారా అంతర్గత ఆడిటర్లు ఈ విధానాలను ఖచ్చితంగా పాటించేలా చూసుకోవాలి. ఆభరణాలను నిల్వ చేయడానికి తగిన సౌకర్యం లేని శాఖలు అటువంటి రుణాలను అందించవు;
 - (e) ది ఆభరణాలు అంగీకరించబడింది గా అనుషంగిక తప్పక ఉండండి తగిన విధంగా బీమా చేయబడిన;
 - (f) పారదర్శకం వేలం విధానం లేకుండా సంఘర్షణ యొక్క ఆసక్తి ఒకవేళ తిరిగి చెల్లించకపోవడం వల్ల తగినంత ముందు నోటీసు కు ది రుణగ్రహీత;
 - (g) ది వేలం కు ఉండండి ప్రకటించారు కు ది ప్రజా ద్వారా సమస్య యొక్క ప్రకటనలు లో వద్ద కనీసం రెండు వారాపత్రికలు, ఒకటి స్థానిక భాషలో మరియు మరొకటి జాతీయ దినపత్రికలో;
 - (h) డిఎంఐ స్వయంగా రెడీ కాదు పాల్గొనండి లో వేలం ;
 - (i) బంగారం ప్రతిజ్ఞ చేసిన రెడీ ఉండండి వేలం వేయబడింది మాత్రమే ద్వారా వేలం వేసేవారు ఆమోదించబడింది ద్వారా ది బోర్డు;
 - (j) ఈ విధానం కూడా కవర్ వ్యవస్థలు మరియు విధానాలు ఉంచాలి మోసాన్ని ఎదుర్కోవడానికి స్థలం, సమీకరణ, అమలు మరియు ఆమోదం యొక్క విధుల విభజనతో సహా.
- (ii) ది ఋణం ఒప్పందం తప్పక కూడా బహిర్గతం చేయు వివరాలు సంబంధించి వేలం విధానం.
- (iii) ది డాక్యుమెంటేషన్ అంతటా అన్నీ శాఖలు తప్పక ఉండండి ప్రామాణికం.
- (iv) రుణాల లభ్యతను క్లెయిమ్ చేయడం వంటి తప్పుదారి పట్టించే ప్రకటనలను DMI జారీ చేయదు. 2-3 నిమిషాల సమయం.

7. అదనపు నిబంధనలు కోసం వాహనం పైనాన్సింగ్, ఉంటే వర్తించేవి:

వాహనాలకు నేరుగా లేదా దాని మధ్యవర్తుల ద్వారా పైనాన్సింగ్ విషయంలో RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ లో సూచించిన కింది అంశాలకు అనుగుణంగా DMI నిర్ధారిస్తుంది:

- (i) రుణగ్రహీతతో రుణ ఒప్పందంలో DMIకి అంతర్నిర్మిత పునఃస్వాధీన నిబంధన ఉంటుంది, అది చట్టబద్ధంగా అమలు చేయదగినది.
- (ii) డిఎంఐ రెడీ నిర్ధారించు పారదర్శకత లో ది నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు యొక్క ది ఋణం ఒప్పందం సంబంధించి:
 - (a) నోటీసు కాలం ముందు తీసుకోవడం స్వాధీనం;
 - (b) పరిస్థితులు కింద ఏది నోటీసు కాలం రెడీ ఉండండి మాఫీ చేయబడింది;
 - (c) విధానం కోసం తీసుకోవడం స్వాధీనం యొక్క భద్రత/ వాహనం;
 - (d) అ ఏర్పాటు సంబంధించి చివరి అవకాశం కు ఉండండి ఇచ్చిన కు ది అప్పు తీసుకున్న వ్యక్తి కోసం తిరిగి చెల్లింపు యొక్క ఋణం ఆస్తి/వాహనం అమ్మకం/వేలం ముందు;
 - (e) ది విధానం కోసం ఇవ్వడం తిరిగి స్వాధీనం యొక్క ది వాహనం/ వాహనం; మరియు
 - (f) విధానం కోసం అమ్మకం/వేలం యొక్క ది ఆస్తి/ వాహనం.

8. NBFC- మైక్రో ఆర్థిక సంస్థలు (ఎన్బిఎఫ్సి-ఎంఎఫ్ఐ) మరియు మైక్రోఫైనాన్స్ రుణాలు:

డిఎంఐ చేస్తుంది కాదు ఊహించు మోసుకెళ్ళడం బయటకు NBFC-MFI కార్యకలాపాలు కాబట్టి అటువంటి మార్గదర్శకాలు ఉన్నాయి కాదు వర్తించేది ది కంపెనీ. ది కంపెనీ ఆఫర్లు రుణాలు కు వ్యక్తులు ఎవరిది స్థూల గృహ ఆదాయం ఉంది నెలకు ₹25,000/- కంటే ఎక్కువ. అందువల్ల, మార్చి 14, 2022 నాటి మాస్టర్ డైరెక్షన్- రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (రెగ్యులేటరీ ఫ్రేమ్వర్క్ ఫర్ మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్స్) డైరెక్షన్స్, 2022 ("మైక్రోఫైనాన్స్ లోన్స్పై మాస్టర్ డైరెక్షన్స్") లో పేర్కొన్న విధంగా మైక్రో ఫైనాన్స్ రుణాలకు సంబంధించిన నిబంధనలు కంపెనీకి వర్తించవు.

9. కోడ్ ఆఫ్ ప్రవర్తన జారీ చేయబడింది ద్వారా డిజిటల్ రుణదాతలు అసోసియేషన్ ఆఫ్ భారతదేశం (డిఎల్ఎఐ):

ది కంపెనీ తప్పక పాటించు తో ది నిబంధనలు యొక్క ది కోడ్ యొక్క ప్రవర్తన జారీ చేయబడిన ద్వారా డిజిటల్ రుణదాతలు అసోసియేషన్ యొక్క భారతదేశం (డిఎల్ఎఐ) ఆన్ సెప్టెంబర్ 23, 2023 యొక్క ఏది ది కంపెనీ ఉంది ఒక సభ్యుడు.

10. రుణం సౌకర్యాలు కు శారీరకంగా/దృశ్యపరంగా సవాలు చేయబడినవి:

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/దృశ్య లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలు సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో DMI వివక్ష చూపదు. వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందేందుకు అటువంటి వ్యక్తులకు DMI యొక్క అన్ని శాఖలు/ప్రతినిధులు సాధ్యమైనంత సహాయం అందించాలి.

11. సమీక్ష ఆఫ్ ది ఎఫ్పిసి:

ది ఎఫ్పిసి తప్పక ఉండండి సవరించబడింది లేదా సవరించబడింది తో ఆమోదం యొక్క ది బోర్డు. ది ఎఫ్పిసి తప్పక ఉండండి సమీక్షించబడింది ద్వారా ది బోర్డు ఆన్ ఒక వార్షిక ఆధారంగా. పర్యవసానంగా మీద ఏదైనా సవరణలు లో ఆర్పిఐ మాస్టర్ దిశలు లేదా ఏదైనా మార్పు ది స్థానం యొక్క ది కంపెనీ, అవసరమైన మార్పులు లో ఇది ఎఫ్పిసి తప్పక ఉండండి చేర్చబడిన మరియు ఆమోదించబడింది బోర్డు ద్వారా.

ఈ FPC లో ఉన్న ఏదైనా ఉన్నప్పటికీ, ఏదైనా సందర్భంలో వైరుధ్యం నిబంధన యొక్క ఈ FPC ఇప్పటికే ఉన్న ఏదైనా చట్టాలు, నియమాలు, నిబంధనలు, చట్టాలతో లేదా దాని సవరణ లేదా చట్టం వర్తించే కొత్త చట్టం యొక్క నిబంధనలు, అటువంటి చట్టం, చట్టం, నియమాలు, నియంత్రణ లేదా చట్టం కింద ఉన్న నిబంధనలు ఈ FPC కంటే ఎక్కువగా ఉంటాయి.

ఫిర్యాదు పునఃసమీక్షయంత్రాంగం

1. పరిచయం

డిఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ పరిమితం చేయబడింది (ఇకపై సూచించబడిన గా ది "కంపెనీ" లేదా "డిఎంఐ") ఉంది నమోదు చేయబడింది గా ఒక డిపాజిట్ అంగీకరించని నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ ('NBFC') మరియు NBFCగా వర్గీకరించబడింది - మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - స్కెల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్, 2023 (కాలానుగుణంగా సవరించబడినవి) ("మాస్టర్ డైరెక్షన్") ప్రకారం NBFC సర్టిఫికేట్ ఆఫ్ రిజిస్ట్రేషన్ నంబర్ N-14.03176 ద్వారా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI)తో.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై మాస్టర్ డైరెక్షన్ లోని VII అధ్యాయం ప్రకారం, DMI ఈ యంత్రాంగాన్ని రూపొందించింది, దీనిని ఇకపై "గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం"గా సూచిస్తారు.

మా ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు ఆందోళనలను వెంటనే మరియు సమర్థవంతంగా పరిష్కరించేలా రూపొందించబడింది. నియమించబడిన మార్గాల ద్వారా మా కస్టమర్లు ఫిర్యాదులను లేవనెత్తమని మేము ప్రోత్సహిస్తాము మరియు మేము కట్టుబడి ఉన్నాము పరిష్కరించడానికి సమస్యలు లోపల పేర్కొన్న కాలపరిమితి. మా అంకితం చేయబడిన ఫిర్యాదు ప్రతి ఫిర్యాదును పరిష్కార బృందం క్షుణ్ణంగా దర్యాప్తు చేసి ఫిర్యాదుదారునికి అభిప్రాయాన్ని అందిస్తుంది. మా క్లయింట్లు మాతో చేసే పరస్పర చర్యలలో తాము విన్నట్లు మరియు విలువైనదిగా భావించేలా చూసుకోవడం ద్వారా, పారదర్శకత మరియు నమ్మకాన్ని పెంపొందించడం మా లక్ష్యం.

2. వర్తింపు

ఇది యంత్రాంగం వర్తిస్తుంది కు అన్నీ వినియోగదారులు, వాటాదారులు, మరియు ఉద్యోగులు యొక్క ది బ్యాంకింగ్ కానిది ఆర్థికం కంపెనీ (NBFC). ఇది రుణాలు, పెట్టుబడులు, సహా కానీ వీటికే పరిమితం కాకుండా కంపెనీ అందించే అన్ని సేవలు మరియు ఉత్పత్తులను కలిగి ఉంటుంది. మరియు కస్టమర్ మద్దతు. ఇది యంత్రాంగం ఉంది ఉద్దేశించిన కోసం ఉపయోగం లో అన్నీ కస్టమర్ పరస్పర చర్యలు, ముఖాముఖి కమ్యూనికేషన్లు, టెలిఫోన్ సంభాషణలు మరియు ఎలక్ట్రానిక్ ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాలతో సహా. అదనంగా, ఇది వర్తిస్తుంది కు ఏదైనా మూడవ పక్షం సేవ ప్రొవైడర్లు నిశ్చితార్థం ద్వారా ది NBFC (బ్యాంకు బ్యాంకులు) లో పంపిణీ చేయడం సేవలు కు వినియోగదారులు. అన్నీ ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా సంప్రదించడానికి మరియు పరిష్కరించేందుకు యంత్రాంగంతో పరిచయం కలిగి ఉండాలని ఇందులో పాల్గొన్న పార్టీలను ప్రోత్సహిస్తారు.

3. ఆభ్యైక్తి యొక్క యంత్రాంగం

- (i) అన్నీ వినియోగదారులు ఉన్నాయి ఎల్లప్పుడూ చికిత్స చేయబడింది న్యాయంగా మరియు లేకుండా పక్షపాతం.
- (ii) అన్నీ సమస్యలు పెంచబడిన ద్వారా వినియోగదారులు ఉన్నాయి డీల్ చేయబడింది తో మర్యాద మరియు పరిష్కరించబడింది ఆన్ సమయం.
- (iii) వినియోగదారులు ఉన్నాయి పూర్తిగా అవగాహన కల్పించారు యొక్క వారి హక్కులు కాబట్టి వారు చేయగలరు ఎంపిక చేసుకోండి కోసం ప్రత్యామ్నాయం మా ప్రతిస్పందన లేదా వారి ఫిర్యాదు పరిష్కారంతో వారు పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే పరిష్కారాలు

ఈ విధానం DMI యొక్క అందరు కస్టమర్లకు మరియు DMI దృష్టికి తీసుకువచ్చిన అన్ని విషయాలకు వర్తిస్తుంది దాని గుర్తింపు పొందిన ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాలు మరియు పరస్పర చర్య ఛానెల్లు. ఇది మినహాయించింది ది కేసులు ఏది ఉన్నాయి సబ్-జూడిస్.

4. కీలక పారామితులు

అనుసరిస్తున్నారు ఉన్నాయి కొన్ని యొక్క ది కీ పారామితులు యొక్క ది ఫిర్యాదు పరిష్కారం యంత్రాంగం ("జిఆర్ఎం") దత్తత తీసుకున్న ద్వారా ది కంపెనీ:

- (i) స్పష్టత యొక్క కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/ వివాదాలు/ ప్రశ్నలు లోపల ఒక సూచించబడిన సమయం ఫ్రేమ్.
- (ii) అన్ని ఫిర్యాదులు/ వివాదాలు/ ప్రశ్నలను పరిష్కరించడం కనీసం కస్టమర్ల సమస్యలను విని పరిష్కరించాలి. తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో.
- (iii) కంపెనీ ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదును వెంటనే తీసుకొని 30 రోజుల వ్యవధిలోపు విషయాలను త్వరగా పరిష్కరిస్తుంది. ఫిర్యాదు/ఫిర్యాదు 30 రోజుల వ్యవధిలోపు పరిష్కారం కాకపోతే, రుణగ్రహీత రిజర్వ్ బ్యాంక్-ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం కింద ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థ ("CMS") పోర్టల్ ద్వారా ఫిర్యాదును సమర్పించవచ్చు.
అన్ని కమ్యూనికేషన్లు తప్పక ఉండండి లో స్థానిక భాష భాష/ భాష అర్థం చేసుకుంది ద్వారా ది రుణగ్రహీత.

5. అవలోకనం యొక్క కస్టమర్ సేవ

కస్టమర్ పరస్పర చర్యలు ఉన్నాయి వర్గీకరించబడింది గా కింద:

- i. ప్రశ్నలు (ప్ర) - కస్టమర్ అవసరాలు ఏవి చెయ్యవచ్చు ఉండండి హాజరయ్యారు మరియు మూసివేయబడింది వెంటనే, తదుపరి ప్రాసెసింగ్ అవసరం లేకుండా.
 - ii. అభ్యర్థనలు (ఆర్) - కస్టమర్ అవసరాలు ఏది అవసరం మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఉన్నాయి కాదు లో ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావం.
 - iii. ఫిర్యాదులు (సి) - ఫిర్యాదులు తప్పక ఉండండి పెంచబడిన లో ది అనుసరిస్తున్నారు దృశ్యాలు :
- a. మూసివేయబడకపోవడం యొక్క అభ్యర్థన లోపల వాగ్దానం చేయబడింది కాలపరిమితి (టూల్);
 - b. లోపం లో వాగ్దానం చేయబడింది చర్య మరియు సేవలు అందించిన కు ది వినియోగదారులు లో రాయడం;
 - c. ఉల్లంఘన యొక్క అంగీకరించారు నిబంధనలు మరియు పరిస్థితులు యొక్క ది ఋణం ఒప్పందం;
 - d. బహిర్గతం చేయకపోవడం యొక్క పదార్థం నిబంధనలు గా అవసరం కింద ది న్యాయమైన అభ్యాసాలు కోడ్;
 - e. యాక్షన్ మరియు ప్రవర్తన యొక్క ది కంపెనీ ఉద్యోగి మరియు భాగస్వామి ఫలితంగా లో కస్టమర్లు సంఘటన యొక్క వాస్తవాలను ఉదహరించినప్పుడు తప్పుడు ఆర్థిక నష్టం.

6. ఛానెల్లు, తీవ్రతరం మాతృక మరియు కాలక్రమాలు కోసం ఫిర్యాదు పరిష్కారం DMI లోపల

DMI వివిధ వ్యాపార విభాగాలలో పనిచేస్తుంది, అవి వినియోగ రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు మరియు MSME రుణాలు, వీటిలో టర్క్ రుణాలు మరియు అధిక నికర-వర్గ వ్యక్తి (HNI)కి అందించే షేర్లపై రుణాలు ఉన్నాయి. కస్టమర్ నుండి భాగం మరియు ప్రశ్నలు/విచారణలు చేస్తాను మారుతూ కాబట్టి ది కంపెనీ ఉంది నిర్ణయించారు కు కలిగి ప్రతి వ్యాపార విభాగానికి ప్రత్యేక ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు కాలక్రమాలు.

- (1) కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి మార్గాలు: వినియోగదారు/ రిటైల్ రుణాలు/e-KYC (UIDAI): వినియోగదారు/ రిటైల్ రుణాల కోసం (దీనిలో వినియోగ రుణాలు, ఎలక్ట్రానిక్ వాహన రుణాలు, సెక్యూరిటీలపై రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు మరియు టర్క్ రుణాలు మరియు షేర్లపై రుణాలు సహా MSME రుణాలు) మరియు వ్యక్తులకు ఇచ్చే రుణాలు (

ఇందులో టర్క్ లోన్లు మరియు పై రుణం కూడా ఉన్నాయి) షేర్లు మరియు e- KYC (UIDAI KUA) ప్రక్రియ ద్వారా, వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులు/ ప్రశ్నలు/ విచారణలను ఈ క్రింది మార్గాల ద్వారా నమోదు చేసుకోవచ్చు:

- (a) **వాయిస్ సపోర్ట్** - ది కస్టమర్ కాల్ చేయవచ్చు మా వద్ద వినియోగదారుడు & MSME కస్టమర్ జాగ్రత్త సోమవారం నుండి శనివారం వరకు ఉదయం 9:00 నుండి రాత్రి 8:00 గంటల వరకు 08064-807- 777 వద్ద .
- (b) **ఇమెయిల్ మద్దతు - దయచేసి** customercare@dmifinance.in కు వ్రాయండి (దయచేసి మీ లోన్ ఖాతా నంబర్ మరియు కాంటాక్ట్ నంబర్ను ఇమెయిల్లో పేర్కొనండి). కస్టమర్ అందుకుంటారు ఒక ఆటోమేటెడ్ గుర్తింపు వెంటనే మరియు రెడీ స్వీకరించండి ఒక ప్రతిస్పందన నుండి జట్టు లోపల 3 వ్యాపారం రోజులు కానీ అక్కడ చేస్తాను ఉండండి సందర్భాలు ఇందులో ది జట్టు మే సరి ప్రతిస్పందించడానికి/ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వడానికి ఎక్కువ సమయం పడుతుంది.

(2) **తీవ్రవాదం లోపల ది కంపెనీ:**

- (a) **స్థాయి 1:** అ కస్టమర్ చెయ్యవచ్చు తీవ్రతరం చేయు ది విషయం grievance@dmifinance.in కు ఇమెయిల్ పంపండి. లో ప్రశ్న/అభ్యర్థనపై వచ్చిన ప్రతిస్పందనతో అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా కస్టమర్ కేర్ బృందం నుండి ఎటువంటి ప్రతిస్పందన అందకపోతే. ప్రశ్న/వివాదం/ఫిర్యాదు ఆధారంగా, కంపెనీలో అతని/ఆమె రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ఐడికి 5 పని దినాలలోపు కస్టమర్ కు వ్రాతపూర్వక సమాధానం/పరిష్కారం పంపబడుతుంది.
- (b) **స్థాయి 2:** అ కస్టమర్ కాదు సంతృప్తి చెందాను తో ది ప్రతిస్పందన అందుకుంది లేదా లేదు స్వీకరించండి ఏదైనా ప్రతిస్పందన నుండి స్థాయి 1, చెయ్యవచ్చు మరింత తీవ్రతరం చేయు ది విషయం/ ప్రశ్న/ ఫిర్యాదు కు క్రింద :

పేరు యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి	శ్రీ. ఆశిష్ సరిన్ సీనియర్ వైస్ అధ్యక్షుడు - కస్టమర్ విజయం ఎక్స్ ప్రెస్ భవనం, 3 ^వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ పా జాఫర్ మార్గ్, న్యూఢిల్లీ- 110002
సంప్రదింపు సంఖ్య.	011-41204444
ఇ-మెయిల్ చిరునామా	head.services@dmifinance.in

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం, 2021 ప్రకారం నిర్వహించబడుతుంది, దీనిని మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (అంతర్గత) తో కలిపి చదవాలి. అంబుడ్స్ మన్ కోసం నియంత్రించబడింది ఎంటిటీలు) దిశలు, 2023. ది ఫిర్యాదు నిర్వహణ రెడీ కూడా RBI సూచించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కింద సంబంధిత మార్గదర్శకాలను పరిగణనలోకి తీసుకోండి.

- (3) కస్టమర్ అందుకున్న పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా కస్టమర్ DMI నుండి నిర్దేశించిన సమయ వ్యవధిలోపు వినకపోతే, అతను/ఆమె RBI CMS పోర్టల్ - <https://cms.rbi.org.in> లో తమ ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు లేదా మీ ఫిర్యాదు ఫారమ్ (ఫార్మాట్) ను క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు పంపవచ్చు:

కేంద్రీకృతం చేయబడింది రసీదు మరియు
ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్
ఇండియా, 4వ అంతస్తు,
రంగం 17, చండీగడ్ - 160017
టోల్ ఫ్రీ నెం. - 14448

7. ప్రదర్శన యొక్క ది విధానం

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

8. ప్రక్రియ కోసం దాఖలు ఒక ఫిర్యాదు తో ది ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి

www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/ పై క్లిక్ చేయడం ద్వారా బహుళ సేవా మార్గాల ద్వారా మమ్మల్ని సంప్రదించవచ్చు. లో కేసు వినియోగదారులు ఉన్నాయి కాదు సంతృప్తి చెందాను తో స్పష్టత అందించిన ద్వారా మా కస్టమర్ జాగ్రత్త కార్యనిర్వాహకుడు, 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 ఉండండి సంప్రదించారు వద్ద:

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

b) ప్రక్రియ కోసం దాఖలు ఒక ఫిర్యాదు తో ది ప్రిన్సిపాల్ నోడల్ అధికారి:

దశ 1. రాశారు ఫిర్యాదు కు నియంత్రించబడింది ఎంటిటీ వద్ద ది ముగింపు యొక్క 30 లు రోజులు.

దశ 2. ఉంటే ది ఫిర్యాదు ఉంది తిరస్కరించబడింది పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా ద్వారా నియంత్రించబడింది ఎంటిటీ మరియు కస్టమర్ ఉండిపోండి అసంతృప్తి చెందిన తో ప్రతిస్పందన లేదా లేదు ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వండి ఉంది అందుకుంది నుండి నియంత్రించబడింది ఎంటిటీ ఉంటే కస్టమర్ ఉంది మరే ఇతర వేదికను సంప్రదించలేదు.

దశ 3. ఫైల్ ఫిర్యాదు తో అంబుడ్స్ మన్:

- ఆన్ లైన్ ఆన్ సిఎంఎస్ పోర్టల్ (<https://cms.rbi.org.in>) లేదా
- ఇ-మెయిల్ వద్ద CRPC@rbi.org.in ; లేదా
- భౌతికంగా కు కేంద్రీకృతం చేయబడింది రసీదు & ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (సిఆర్పిసి), రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క భారతదేశం, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్-160 017. కాంటాక్ట్ సెంటర్ తో టోల్ ఫ్రీ నంబర్ - 14448 ద్వారా 14448 (సమయం - ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు).

9. ప్రక్రియ మెరుగుదలలు

ఆధారితం ఆన్ ది కనుగొన్నవి మరియు ధ్రువీకరణ యొక్క ఫిర్యాదులు నిర్వహించబడిన ద్వారా ది అంతర్గత అంబుడ్స్ మన్, ఒక క్లుప్తంగా రూట్ కారణ విశ్లేషణ ఉంది నిర్వహించిన ఆన్ ది పైన వర్గాలు యొక్క ఫిర్యాదులు కు గుర్తించు ఏదైనా ముఖ్యమైన ఖాళీలు మరియు తప్పిపోతుంది లో ఇప్పటికే ఉన్న ప్రక్రియలు. ఈ విశ్లేషణ నుండి సేకరించిన అంతర్గతాలు మరియు అభిప్రాయాలను అన్ని సంబంధిత

బృందాలతో క్రమపద్ధతిలో పంచుకుంటారు. ఈ సహకార విధానం మా సేవా నాణ్యతను మెరుగుపరచడానికి మరియు భవిష్యత్తులో ఇలాంటి సమస్యలు పునరావృతం కాకుండా తగ్గించడానికి దిద్దుబాటు చర్యలు సమర్థవంతంగా అమలు చేయబడతాయని నిర్ధారిస్తుంది.

10. సమీక్ష యొక్క ది జిఆర్ఎం

ది బోర్డు యొక్క డైరెక్టర్లు తప్పక సమీక్ష ఇది విధానం వద్ద కనీసం ఆన్ వార్షిక ఆధారంగా. లో కేసు, అక్కడ ఉన్నాయి ఏదైనా నియంత్రణ పాలసీలో మార్పులు అవసరమయ్యే మార్పులు ఉంటే, పాలసీని సమీక్షించి, తదనుగుణంగా సవరించాలి.

ఏదైనా ఇతర పరిస్థితులు/ విధానం ఇది కావచ్చు కాదు కవర్ చేయబడండి కింద ఈ పాలసీ ఉండండి చదవండి గా ప్రతి ది RBI జారీ చేసిన SBR ఫ్రేమ్వర్క్ మరియు సంబంధిత మార్గదర్శకాలు / సర్క్యులర్లు. అనుబంధం బ

సాలియంట్ లక్షణాలు ఆఫ్ ది ఓంబుడ్స్మన్ పథకం మరియు దత్తత ఆఫ్ ది అదే ద్వారా డిఎంఐ

పెద్ద అక్షరాలతో నిబంధనలు ఉపయోగించబడింది లో ఇది అనుబంధం బ కానీ కాదు నిర్వచించబడింది లో ఇది ఎఫ్పిసి తప్పక కలిగి ది అర్థం ఆపాదించబడిన కు వాటిని రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021లో చేర్చారు.

(A) విధానం కోసం పునఃసమీక్ష ఆఫ్ ఫిర్యాదులు కింద ది పథకం

(1) ఫిర్యాదులకు కారణాలు - సేవలో లోపం కలిగించే DMI చర్య లేదా నిర్లక్ష్యం వల్ల బాధపడే ఏ కస్టమర్ అయినా అంబుడ్స్మన్ పథకం (" సీ.ఎమ్ " అని కూడా పిలుస్తారు) కింద వ్యక్తిగతంగా లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు .

(2) మైదానాలు కోసం నిర్వహణ లేకపోవడం యొక్క ఒక ఫిర్యాదు

(a) లేదు ఫిర్యాదు కోసం లోపం లో సేవ తప్పక అబద్ధం కింద ది పథకం లో విషయాలు ఇందులో భాగంగా:

- (i) వాణిజ్య తీర్పు/వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయం యొక్క డిఎంఐ;
- (ii) ఒక వివాదం మధ్య ఒక విక్రేత మరియు డిఎంఐ సంబంధించిన కు ఒక అవుట్ సోర్సింగ్ ఒప్పందం;
- (iii) ఒక ఫిర్యాదు కాదు ప్రసంగించారు కు ది అంబుడ్స్మన్ నేరుగా;
- (iv) జనరల్ ఫిర్యాదులు వ్యతిరేకంగా నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులు DMI యొక్క ;
- (v) ఒక వివాదం లో ఏది చర్య ఉంది ప్రారంభించబడిన ద్వారా డిఎంఐ లో సమ్మతి తో ది ఆదేశాలు యొక్క చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం;
- (vi) ఒక సేవ కాదు లోపల ది నియంత్రణ పరిధి యొక్క ది ఆర్బిఐ;
- (vii) ఒక వివాదం మధ్య నియంత్రించబడింది ఎంటిటీలు;
- (viii) ఒక వివాదం పాల్గొన్న ది ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధం DMI యొక్క ;
- (ix) క్రెడిట్ సమాచారం యొక్క సెక్షన్ 18 లో పరిష్కారం అందించబడిన వివాదం సర్వీసెస్ (నియంత్రణ) చట్టం, 2005;
- (x) వివాదం సంబంధించిన కు వినియోగదారులు యొక్క నియంత్రించబడింది ఎంటిటీలు కాదు చేర్చబడింది లో ది పథకం.

(b) అ ఫిర్యాదు కింద ది పథకం తప్పక కాదు అబద్ధం తప్ప

- (i) పథకం కింద ఫిర్యాదు చేయడానికి ముందు, ఫిర్యాదుదారుడు DMIకి లిఖితపూర్వకంగా ఫిర్యాదు చేశారు మరియు-
- ఫిర్యాదును DMI పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించింది మరియు ఫిర్యాదుదారుడు సమాధానంతో సంతృప్తి చెందలేదు; లేదా DMI ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజుల్లోపు ఫిర్యాదుదారునికి ఎటువంటి సమాధానం రాలేదు; మరియు
 - ది ఫిర్యాదు ఉంది తయారు చేయబడింది కు ది అంబుడ్స్మన్ లోపల ఒకటి సంవత్సరం తర్వాత ది ఫిర్యాదుదారుడు DMI నుండి ఫిర్యాదుకు సమాధానం అందుకున్నారా లేదా, ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం 30 రోజులలోపు ఎటువంటి సమాధానం రాని చోట.
- (ii) ది ఫిర్యాదు ఉంది కాదు లో గౌరవం యొక్క ది అదే కారణం యొక్క చర్య ఏది ఇప్పటికే-
- అంబుడ్స్మన్ ముందు పెండింగ్ లో ఉన్న లేదా అంబుడ్స్మన్ ద్వారా అర్హతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడిన లేదా వ్యవహరించబడిన, దాని నుండి స్వీకరించబడిన లేదా స్వీకరించబడకపోయినా ఫిర్యాదుదారుడు లేదా ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది ఫిర్యాదుదారులతో పాటు, లేదా సంబంధిత పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మంది;
 - పెండింగ్ లో ఉంది ముందు ఏదైనా కోర్టు, న్యాయస్థానం లేదా మధ్యవర్తి లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అధికారం; లేదా, ఏదైనా కోర్టు, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఆర్బీఐటర్ లేదా ఏదైనా ఇతర ఫోరం లేదా అధికారితో ద్వారా, ఒకే ఫిర్యాదుదారు నుండి లేదా సంబంధిత ఫిర్యాదుదారులు/పార్టీలలో ఒకరు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి స్వీకరించబడిన లేదా స్వీకరించకపోయినా, అర్హతల ఆధారంగా పరిష్కరించబడిన లేదా పరిష్కరించబడిన;
- (iii) ది ఫిర్యాదు ఉంది కాదు దుర్వినియోగం చేసే లేదా పనికిమాలిన లేదా చిరాకు తెప్పించే లో ప్రకృతి;
- (iv) ది ఫిర్యాదు కు ది కంపెనీ ఉంది తయారు చేయబడింది ముందు ది గడువు యొక్క ది కాలం పరిమితి సూచించబడిన కింద ది పరిమితి చట్టం, 1963, కోసం అటువంటి వాదనలు;
- (v) పథకంలోని క్లాజు 11లో పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదుదారు పూర్తి సమాచారాన్ని అందించాలి ;
- (vi) బాధిత వ్యక్తి న్యాయవాది అయితే తప్ప, ఫిర్యాదుదారుడు వ్యక్తిగతంగా లేదా న్యాయవాది కాకుండా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు దాఖలు చేస్తే.

వివరణ 1: ఉప-నిబంధన (2)(a) యొక్క ప్రయోజనాల కోసం, 'లిఖిత ఫిర్యాదు'లో ఫిర్యాదుదారుడు ఫిర్యాదు చేసినట్లు రుజువును సమర్పించగల ఇతర పద్ధతుల ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదులు ఉంటాయి.

వివరణ 2: ఉప-నిబంధన (2)(b)(iii) యొక్క ప్రయోజనాల కోసం, దీనికి సంబంధించిన ఫిర్యాదు అదే కారణం యొక్క చర్య చేస్తుంది కాదు చేర్చు నేరస్థుడు విచారణలు పెండింగ్ లో ఉంది లేదా ముందే నిర్ణయించారు ఒక కోర్టు లేదా ట్రిబ్యూనల్ లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభించబడిన ఏదైనా పోలీసు దర్యాప్తు.

(3) విధానం కోసం దాఖలు ఫిర్యాదులు:

- (<https://cms.rbi.org.in>) ద్వారా ఆన్లైన్ లో ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు .
- CRPC@rbi.org.in కు ఇమెయిల్ ద్వారా లేదా భౌతిక మోడ్ ద్వారా సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ & ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, 4 వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్-160 017 కు సమర్పించవచ్చు .
- ది ఫిర్యాదు, ఉంటే సమర్పించబడింది లో భౌతిక రూపం, తప్పక ఉండండి సక్రమంగా

సంతకం చేయబడింది ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారుడు లేదా అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదును **అనుబంధం-౯** లో పేర్కొన్న ఫార్మాట్‌లో ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక రీతిలో సమర్పించాలి మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా పేర్కొన్న సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి.

- (d) అదనంగా, 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు) అనే టోల్-ఫ్రీ నంబర్‌తో కూడిన కాంటాక్ట్ సెంటర్ కూడా మొదటగా హిందీ, ఇంగ్లీష్ మరియు ఎనిమిది ప్రాంతీయ భాషలలో పనిచేయడం ప్రారంభిస్తోంది మరియు కాలక్రమేణా ఇతర భారతీయ భాషలకు విస్తరించబడుతుంది. ఈ కాంటాక్ట్ సెంటర్ RBI యొక్క ప్రత్యామ్నాయ ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం గురించి సమాచారం/స్పష్టికరణలను అందిస్తుంది మరియు ఫిర్యాదుదారులకు ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడంలో మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది.

(B) స్పష్టత మరియు అవార్డు/ తిరస్కరణ కింద ది పథకం

(1) స్పష్టత యొక్క ఫిర్యాదులు:

- (a) ఫిర్యాదుదారునికి మరియు కంపెనీకి మధ్య ఒప్పందం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని సులభతరం చేయడం లేదా రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ప్రోత్సహించడానికి అంబుడ్స్మన్/డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ కృషి చేయాలి.
- (b) ది విచారణలు ముందు ది అంబుడ్స్మన్ తప్పక ఉండండి సారాంశం లో ప్రకృతి మరియు తప్పక కాదు ఉండండి కట్టుబడి ఏదైనా నియమాలు యొక్క ఆధారాలు. ది అంబుడ్స్మన్ మే పరిశీలించు గాని పార్టీ కు ది ఫిర్యాదు మరియు వారి స్టేట్మెంట్‌ను రికార్డ్ చేయండి.
- (c) ఫిర్యాదు అందిన తర్వాత, కంపెనీ ఫిర్యాదులోని వాంగ్మూలాలకు సమాధానంగా దాని లిఖిత వెర్షన్‌ను, వాటితో పాటు ఆధారపడిన పత్రాల కాపీలను జతచేసి, పరిష్కారం కోసం అంబుడ్స్మన్ ముందు 15 రోజుల్లోపు దాఖలు చేయాలి.
అయితే, అంబుడ్స్మన్ సంతృప్తి చెందేలా కంపెనీ లిఖితపూర్వకంగా చేసిన అభ్యర్థన మేరకు, దాని వ్రాతపూర్వక వెర్షన్ మరియు పత్రాలను దాఖలు చేయడానికి తగినదని భావించే అదనపు సమయాన్ని అంబుడ్స్మన్ మంజూరు చేయవచ్చు.
- (d) లో కేసు ది కంపెనీ వదిలివేస్తుంది లేదా విఫలమైంది కు ఫైల్ దాని వ్రాయబడింది వెర్షన్ మరియు పత్రాలు లోపల ది అందించిన సమయం ప్రకారం, అంబుడ్స్మన్ రికార్డులో అందుబాటులో ఉన్న ఆధారాల ఆధారంగా ఏకపక్షంగా ముందుకు సాగవచ్చు మరియు తగిన ఉత్తర్వును జారీ చేయవచ్చు లేదా తీర్పును జారీ చేయవచ్చు. అప్పీల్ చేసే హక్కు ఉండదు.

కోరిన సమాచారం నిర్ణీత సమయంలోపు అందజేయకపోవడం లేదా స్పందించకపోవడం వల్ల జారీ చేయబడిన అవార్డుకు సంబంధించి కంపెనీకి.

- (e) ఒక పక్షం దాఖలు చేసిన వ్రాతపూర్వక వెర్షన్ లేదా సమాధానం లేదా పత్రాలు, ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన మరియు సంబంధిత మేరకు అందించబడిందని అంబుడ్స్మన్/ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ నిర్ధారించుకోవాలి. కు ఇతర పార్టీ మరియు అలాంటి వాటిని అనుసరించండి విధానం మరియు అందించండి అదనపు సమయం గా మే సముచితంగా పరిగణించబడుతుంది.
- (f) లో కేసు ది ఫిర్యాదు ఉంది కాదు పరిష్కరించబడింది ద్వారా సులభతరం, అటువంటి చర్య గా మే ఉండండి సమావేశంతో సహా సముచితంగా పరిగణించబడుతుంది ఫిర్యాదుదారుని యొక్క తో అధికారులు రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం కంపెనీ ప్రారంభించబడవచ్చు.
- (g) ఫిర్యాదులోని పార్టీలు అంబుడ్స్మన్/ డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్తో మంచి విశ్వాసంతో సహకరించాలి, గా ది కేసు మే ఉండండి, లో స్పష్టత యొక్క ది వివాదం మరియు పాటించు తో ది నిర్ణీత సమయంలోపు ఏదైనా ఆధారాలు మరియు ఇతర సంబంధిత పత్రాలను సమర్పించడానికి దిశానిర్దేశం.
- (h) పార్టీల మధ్య ఫిర్యాదుకు ఏదైనా సామరస్యపూర్వక పరిష్కారం కుదిరితే, అది ఉండండి రికార్డ్ చేయబడింది మరియు సంతకం చేయబడింది ద్వారా రెండూ ది పార్టీలు మరియు ఆ తరువాత, ది వాస్తవం యొక్క పరిష్కారం కావచ్చు రికార్డ్ చేయబడింది, కలుపుకోవడం దానికి ది నిబంధనలు యొక్క పరిష్కారం, దర్శకత్వం ది పార్టీలు కు పాటించు నిర్ణీత సమయంలోపు నిబంధనలతో.
- (i) ది ఫిర్యాదు చేస్తాను ఉండండి పరిగణించబడిన కు ఉండండి పరిష్కరించబడింది ఎప్పుడు:
 - (i) అది ఉంది ఉంది స్థిరపడ్డారు ద్వారా ది కంపెనీ తో ది ఫిర్యాదుదారుడు మీద ది జోక్యం యొక్క అంబుడ్స్మన్; లేదా
 - (ii) ది ఫిర్యాదుదారుడు ఉంది అంగీకరించారు లో రాయడం లేదా లేకుంటే (ఏది మే ఉండండి రికార్డ్ చేయబడింది) అది ఫిర్యాదు పరిష్కారం యొక్క విధానం మరియు పరిధి సంతృప్తికరంగా ఉంది; లేదా
 - (iii) ది ఫిర్యాదుదారుడు ఉంది ఉపసంహరించబడింది ది ఫిర్యాదు స్వచ్ఛందంగా.

(2) అవార్డు ద్వారా అంబుడ్స్మన్ :

- (a) తప్ప ది ఫిర్యాదు ఉంది తిరస్కరించబడిన, ది అంబుడ్స్మన్ తప్పక పాస్ ఒక అవార్డు లో ది ఈవెంట్ యొక్క:
 - (i) ఫర్మిషింగ్ కానిది యొక్క పత్రాలు/సమాచారం గా ప్రతి ది పథకం; లేదా
 - (ii) ది విషయం కాదు పొందడం పరిష్కరించబడింది కింద ది పథకం ఆధారిత ఆన్ రికార్డులు ఉంచబడిన, మరియు రెండు పార్టీలకు వినిపించుకోవడానికి సహేతుకమైన అవకాశాన్ని కల్పించిన తర్వాత.
- (b) ది అంబుడ్స్మన్ తప్పక కూడా తీసుకోండి లోకి ఖాతా, లో అదనంగా, ది సూత్రాలు యొక్క బ్యాంకింగ్ చట్టం మరియు RBI కాలానుగుణంగా జారీ చేసే అభ్యాసం, ఆదేశాలు, సూచనలు మరియు మార్గదర్శకాలు మరియు సంబంధితంగా ఉండే ఇతర అంశాలను, హేతుబద్ధమైన అవార్డును ఆమోదించే ముందు పరిశీలించండి.
- (c) ఈ అవార్డులో, ఇతర విషయాలతో పాటు, కంపెనీ తన బాధ్యతల నిర్దిష్ట పనితీరు కోసం ఏదైనా దిశానిర్దేశం మరియు అదనంగా లేదా ఇతరత్రా, ఫిర్యాదుదారునికి జరిగిన ఏదైనా నష్టానికి పరిహారంగా కంపెనీ ఫిర్యాదుదారునికి చెల్లించాల్సిన మొత్తం, ఏదైనా ఉంటే, ఉంటాయి.
- (d) ఫిర్యాదుదారుడు అనుభవించిన పర్యవసాన నష్టం కంటే ఎక్కువ లేదా ₹20 లక్షలు, ఏది తక్కువైతే అది పరిహారంగా చెల్లించాలని నిర్దేశించే తీర్పును జారీ చేసే అధికారం

అంబుడ్స్మన్ కు ఉండదు. అంబుడ్స్మన్ అందించే పరిహారం వివాదంలో ఉన్న మొత్తానికి మాత్రమే పరిమితం.

- (e) ఫిర్యాదుదారుడి సమయం కోల్పోవడం, చేసిన ఖర్చులు, వేధింపులు మరియు మానసిక వేదనను పరిగణనలోకి తీసుకుని, అంబుడ్స్మన్ ఫిర్యాదుదారునికి ₹1 లక్ష మించని పరిహారం కూడా ఇవ్వవచ్చు.
- (f) అ కాపీ యొక్క ది అవార్డు తప్పక ఉండండి పంపబడింది కు ది ఫిర్యాదుదారుడు మరియు కంపెనీ.
- (g) అవార్డు ఉత్తీర్ణతయ్యాడు పోతుంది మరియు అయిపోతుంది యొక్క లేదు ప్రభావం తప్ప ఫిర్యాదుదారుడు ఒక లేఖను అందిస్తాడు అంగీకారం యొక్క ది అవార్డు లో పూర్తి మరియు చివరి పరిష్కారం యొక్క ది క్లెయిమ్ కు ది కంపెనీ, అవార్డు కాపీ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు.
అందించబడింది అది లేదు అటువంటి అంగీకారం మే ఉండండి అమర్చిన ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారుడు ఉంటే అతను ఉంది దాఖలు చేయబడింది ఒక విజ్ఞప్తి.
- (h) ఫిర్యాదుదారు నుండి అంగీకార లేఖ అందిన తేదీ నుండి 30 రోజులలోపు, కంపెనీ అప్పీలుకు వెళ్లకపోతే, తీర్పును పాటించాలి మరియు అంబుడ్స్మన్ కు తెలియజేయాలి.

(3) **తిరస్కరణ యొక్క ఒక ఫిర్యాదు:**

- (a) ది డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ లేదా ది అంబుడ్స్మన్ మే తిరస్కరించు ఒక ఫిర్యాదు వద్ద ఏదైనా వేదిక ఉంటే ఫిర్యాదు చేసినట్లు కనిపిస్తోంది:
 - (i) ఉంది నిర్వహణ సాధ్యం కాని కింద ది పథకం; లేదా
 - (ii) ఉంది లో ది ప్రకృతి యొక్క నైవేద్యం సూచనలు లేదా కోరుతూ మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణ.
- (b) ది అంబుడ్స్మన్ మే తిరస్కరించు ఒక ఫిర్యాదు వద్ద ఏదైనా వేదిక ఉంటే:
 - (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 అంబుడ్స్మన్ మంజూరు చేయాలి; లేదా
 - (iii) ది ఫిర్యాదు ఉంది కాదు వెంటాడారు ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారుడు తో సహేతుకమైన శ్రద్ధ; లేదా
 - (iv) ది ఫిర్యాదు ఉంది లేకుండా ఏదైనా తగినంత కారణం; లేదా
 - (v) ది ఫిర్యాదు అవసరం పరిశీలన యొక్క విశదీకరించిన డాక్యుమెంటరీ మరియు నోటి ద్వారా ఆధారాలు మరియు ముందు చర్యలు అంబుడ్స్మన్ తీర్పు ఇవ్వడానికి తగినవారు కాదు. అటువంటి ఫిర్యాదు; లేదా
 - (vi) అంబుడ్స్మన్ అభిప్రాయం ప్రకారం, ఫిర్యాదుదారునికి ఎటువంటి ఆర్థిక నష్టం లేదా నష్టం లేదా అసౌకర్యం కలగలేదు.

(c) **అప్పీల్ ముందు ది అప్పీలేట్ అధికారం:**

- (1) అక్కడ తప్పక కాదు ఉండండి ఏదైనా కుడి యొక్క విజ్ఞప్తి కు ది కంపెనీ కోసం ఒక అవార్డు జారీ చేయబడిన కోసం ఫర్నిషింగ్ కానిది పథకం కింద పత్రాలు/ సమాచారం.
- (2) ది కంపెనీ మే, ఉంటే బాధపడ్డ ద్వారా ఒక అవార్డు లేదా మూసివేత యొక్క ఒక ఫిర్యాదు కింద ది పథకాలు, 30 లోపు రోజులు యొక్క ది తేదీ యొక్క రసీదు యొక్క కమ్యూనికేషన్ యొక్క అవార్డు లేదా మూసివేత యొక్క ది ఫిర్యాదు, ఇష్టపడండి అప్పీలేట్ అధికారిటీ ముందు అప్పీల్.
- (a) అయితే, కంపెనీ అప్పీల్ విషయంలో, అప్పీల్ దాఖలు చేయడానికి 30 రోజుల వ్యవధి,

ఫిర్యాదుదారు నుండి కంపెనీ అవార్డు అంగీకార లేఖను అందుకున్న తేదీ నుండి ప్రారంభమవుతుంది:

- (b) అంతేకాకుండా, కంపెనీ చైర్మన్ లేదా మేనేజింగ్ డైరెక్టర్/చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్ లేదా వారు లేనప్పుడు, సమాన హోదా కలిగిన ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్/అధికారి ముందస్తు అనుమతితో మాత్రమే అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు.
- (c) అందించబడింది అది ది అప్పీలు అధికారం మే, ఉంటే అతను ఉంది సంతృప్తి చెందాను అది ది కంపెనీ కలిగి ఉంది తగినంత కారణం కోసం కాదు తయారు చేయడం ది విజ్ఞప్తి లోపల ది సమయం, మే అనుమతించు ఒక మరింత కాలం కాదు 30 రోజులకు మించి.
- (3) ది ఫిర్యాదుదారుడు మే, బాధపడ్డ ద్వారా ఒక అవార్డు లేదా తిరస్కరణ యొక్క ఒక ఫిర్యాదు, లోపల 30 లు రోజులు యొక్క తేదీ యొక్క రసీదు యొక్క ది అవార్డు లేదా తిరస్కరణ యొక్క ది ఫిర్యాదు, ఇష్టపడండి ఒక విజ్ఞప్తి ముందు ది అప్పీలేట్ అధారిటీ, అనగా. ది ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ ఇన్-చార్జ్ యొక్క ది విభాగం ది ఆర్బిఐ నిర్వహణ పథకం .
అయితే, ఫిర్యాదుదారుడు ఆ గడువులోపు అప్పీలు చేయకపోవడానికి తగిన కారణం ఉందని అప్పీలేట్ అధారిటీ సంతృప్తి చెందితే, 30 రోజులకు మించని అదనపు వ్యవధిని అనుమతించవచ్చు.
- (4) ది అప్పీలు అధికార యంత్రాంగం సచివాలయం తప్పక పరిశీలించు మరియు ప్రక్రియ ది అప్పీల్ చేయండి.
- (5) ది అప్పీలు అధికారం మే, తర్వాత ఇవ్వడం ది పార్టీలు ఒక సహేతుకమైన అవకాశం యొక్క ఉండటం విన్నాను:
 - (a) తొలగించు ది విజ్ఞప్తి; లేదా
 - (b) అనుమతించు ది విజ్ఞప్తి మరియు సెట్ పక్కన పెట్టు ది అవార్డు లేదా ఆర్డర్ యొక్క ది అంబుడ్స్మన్; లేదా
 - (c) రిమాండ్ ది విషయం కు ది అంబుడ్స్మన్ కోసం తాజాగా పారవేయడం లో అనుగుణంగా తో అటువంటి అప్పీలేట్ అధారిటీ అవసరమైనవి లేదా సముచితమైనవిగా భావించే ఆదేశాలు; లేదా
 - (d) సవరించు ది ఆర్డర్ యొక్క ది అంబుడ్స్మన్ లేదా అవార్డు మరియు పాస్ అటువంటి ఆదేశాలు గా మే అంబుడ్స్మన్ ఆదేశాన్ని లేదా అలా సవరించిన తీర్పును అమలు చేయడానికి అవసరం; లేదా
 - (e) పాస్ ఏదైనా ఇతర ఆర్డర్ గా అది మే సరిపోతుందని భావించండి .
- (6) ది ఆర్డర్ యొక్క ది అప్పీలు అధికారం తప్పక కలిగి ది అదే ప్రభావం గా ది అవార్డు ఉత్తీర్ణుడయ్యాడు అంబుడ్స్మన్ ద్వారా లేదా పథకం కింద ఫిర్యాదును తిరస్కరించే ఉత్తర్వు ద్వారా, సందర్భాన్ని బట్టి.
- (7) **ప్రదర్శన యొక్క సమాచారం:**
 - a) కస్టమర్ల ప్రయోజనం కోసం, వ్యాపారం లావాదేవీలు జరిగే శాఖలు/ప్రదేశాలలో, నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్లు మరియు ఇమెయిల్ చిరునామాలు) మరియు కస్టమర్ సంప్రదించగల అంబుడ్స్మన్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను DMI ప్రముఖంగా ప్రదర్శించాలి.
 - b) RBI మాస్టర్ డైరెక్షన్లో అందించిన విధంగా, పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను (ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు స్థానిక భాషలలో) DMI అన్ని కార్యాలయాలు మరియు శాఖలలో ప్రదర్శిస్తుంది, తద్వారా కార్యాలయం లేదా శాఖను సందర్శించే వ్యక్తి సమాచారాన్ని సులభంగా పొందగలుగుతారు.
 - c) అన్నీ ది పైన వివరాలు అందించిన లో పాయింట్ (ఎ) మరియు (బి) వెంట తో ఒక కాపీ యొక్క ది పథకం తప్పక కంపెనీ వెబ్ సైట్లో కూడా ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

(D) ప్రెసిపాల్ నోడల్ అధికారి ("పిఎన్ఓ"):

డిఎంఐ ఉంది నియమించబడినది ప్రెసిపాల్ నోడల్ అధికారి కోసం ప్రాతినిధ్యం ముందు మరియు ఫర్నిషింగ్ సమాచారం DMI పై దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి RBI అంబుడ్స్మన్ కు. PNO వివరాలు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నాయి:

పేరు యొక్క ప్రెసిపాల్ నోడల్ ఆఫీసర్	శ్రీ. ఆశిష్ సరిన్ సీనియర్ వైస్ అధ్యక్షుడు - కస్టమర్ విజయం ఎక్స్ ప్రెస్ భవనం, 3 ^వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జాఫర్ మార్గ్, కొత్తది ఢిల్లీ- 110002
సంప్రదింపు సంఖ్య.	011-41204444
ఇ-మెయిల్ చిరునామా	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

అనుబంధం- సి

రూపం ఆఫ్ ఫిర్యాదు (కు ఉండండి (లాడ్జ్ చేయబడింది) తో ది NBFC (బ్యాంకు బ్యాంకులు)
ఓంబుడ్స్మన్

[నిబంధన 11(2)(11)(2) యొక్క ది పథకం]

(కు ఉండండి నిండిపోయింది అప్ ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారుడు)

వీరికి:

ది అంబుడ్స్మన్

మేడమ్/సర్,

సబ్: ఫిర్యాదు వ్యతిరేకంగా ____ (స్థలం యొక్క శాఖ లేదా కార్యాలయం) యొక్క డిఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్
పరిమితం చేయబడింది

వివరాలు యొక్క ది ఫిర్యాదు ఉన్నాయి గా కింద:

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

పిన్ కోడ్-

ఫోన్ లేదు. (ఒకవేళ అందుబాటులో ఉంది)-

ఇమెయిల్ (ఒకవేళ అందుబాటులో ఉంది)-

మొబైల్ సంఖ్య-

- 5) ఫిర్యాదు వ్యతిరేకంగా (పేరు మరియు పూర్తి చిరునామా యొక్క ది శాఖ లేదా కార్యాలయం యొక్క డిఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్. లిమిటెడ్.) -

పిన్ కోడ్-

- 6) ప్రకృతి యొక్క సంబంధం/ఖాతా సంఖ్య (ఒకవేళ ఏదైనా) తో డిఎంఐ ఫైనాన్స్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్. లిమిటెడ్.
- 7) లావాదేవీ తేదీ మరియు వివరాలు, అందుబాటులో ఉంటే
 - a) తేదీ యొక్క ఫిర్యాదు ఇప్పటికే తయారు చేయబడింది ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారుడు కు ది కంపెనీ: (దయచేసి జతపరచు ఒక కాపీ యొక్క ఫిర్యాదు)
 - b) లేదో ఏదైనా రిమైండర్ ఉంది పంపబడింది ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారు?: అవును/కాదు (దయచేసి జతపరచు ఒక కాపీ యొక్క రిమైండర్)
- 8) దయచేసి టిక్ ది సంబంధిత పెట్టె (అవును/కాదు)- లేదో మీ ఫిర్యాదు:

(నేను)	ఉంది సబ్-జూడిస్/అండర్ మధ్యవర్తిత్వం1?	అవును	లేదు
(ii)	ఉంది తయారు చేయబడింది ద్వారా ఒక న్యాయవాది, తప్ప ఎప్పుడు ది న్యాయవాది ఉంది ది బాధిత పక్షమా?	అవును	లేదు
1. (ii)			
1. (iii)			
1. (iii)			
2			

(iii)	ఇప్పటికే పరిష్కరించబడిందా లేదా అదే కారణంతో ప్రక్రియలో ఉందా ?	అవును	లేదు
(iv)	ఉంది లో ది ప్రకృతి యొక్క జనరల్ ఫిర్యాదు/లు వ్యతిరేకంగా నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులు కంపెనీ యొక్క?	అవును	లేదు
(లో)	ఉంది ఆన్ ఖాతా యొక్క ఒక వివాదం మధ్య నియంత్రించబడింది ఎంటిటీలు?	అవును	లేదు
(vi)	ఉంటుంది యజమాని-ఉద్యోగి సంబంధం?	అవును	లేదు

9) విషయం విషయం యొక్క ది ఫిర్యాదు:

10) వివరాలు యొక్క ది ఫిర్యాదు: (ఒకవేళ స్థలం ఉంది కాదు తగినంత, దయచేసి జతపరచు ఒక ప్రత్యేక షీట్)

11) లేదో ఏదైనా ప్రత్యుత్తరం ఇవ్వండి ఉంది ఉంది అందుకుంది నుండి కంపెనీ లోపల ఒక కాలం యొక్క 30 లు రోజులు యొక్క రసీదు దాని ఫిర్యాదు ఏమిటి? అవును/కాదు (అవును అయితే, దయచేసి సమాధానం కాపీని జతపరచండి)

12) ఉపశమనం కోరింది నుండి ది అంబుడ్స్మన్ (దయచేసి జతపరచు ఒక కాపీ యొక్క డాక్యుమెంటరీ రుజువు, ఉంటే ఏదైనా, లోమీ వాదనకు మద్దతు)

13) ప్రకృతి మరియు పరిధి యొక్క ద్రవ్య సంబంధమైన నష్టం, ఉంటే ఏదైనా, క్లెయిమ్ చేయబడింది ద్వారా ది ఫిర్యాదుదారుడు ద్వారా మార్గం యొక్క పరిహారం (దయచేసి సూచించు కు నిబంధనలు 15 (4) & 15 (5) యొక్క ది పథకం)

14) జాబితా యొక్క పత్రాలు జతపరచబడినవి:

15) ప్రకటన:

(i) నేను/మేము, ది ఫిర్యాదుదారు/లు ఇక్కడ ప్రకటించండి :

a) ది సమాచారం అమర్చిన పైన ఉంది నిజం మరియు సరైన; మరియు

b) నేను/మేము పైన పేర్కొన్న ఏ వాస్తవాన్ని దాచలేదు లేదా తప్పుగా సూచించలేదు మరియు, ఇక్కడ సమర్పించిన పత్రాలు.

(ii) ది ఫిర్యాదు ఉంది దాఖలు చేయబడింది ముందు గడువు యొక్క కాలం యొక్క ఒకటి సంవత్సరం లెక్కించబడిన లో అనుగుణంగా తో పథకం యొక్క 10(2) లోని నిబంధనలు.

మీ విశ్వాసంతో,

(సంతకం యొక్క ఫిర్యాదుదారు/అధికారం పొందిన ప్రతినిధి)

అధికారం

ఫిర్యాదుదారుడు తన తరపున హాజరై వాదనలు వినిపించడానికి ఒక ప్రతినిధికి అధికారం ఇవ్వాలనుకుంటే అంబుడ్స్మన్ ముందు, ఈ క్రింది డిక్లరేషన్ ను సమర్పించాలి:

నేను/మేము ఇందుమూలంగా శ్రీ/శ్రీమతిని నామినేట్ _____చేస్తున్నాము నా/మా అధికారం పొందిన ప్రతినిధి ఎవరిది సంప్రదింపు వివరాలు క్రింద ఉన్నాయి:
పూర్తి చిరునామా::

పిన్ కోడ్:

ఫోన్ నం.:

ఇమెయిల్:

మొబైల్ సంఖ్య:

(సంతకం యొక్క ఫిర్యాదుదారు)
