

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પરની નીતિ

DMI FINANCE PRIVATE LIMITED

સામગ્રીનું કોષ્ટક

સામગ્રી

1. પરિચય	4
2. લાગુ પડવાની ક્ષમતા	4
3. મિકેનિઝમનો ઉદ્દેશ	4
4. મુખ્ય પરિમાણો	4
5. ગ્રાહક સેવાની ઝાંખી	5
6. DMA માં ફરિયાદ નિવારણ માટે ચેનલો, એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને સમયરેખા	5
7. GRMનું પ્રદર્શન:	6
8. પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર પાસે ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા	6
9. પ્રક્રિયા સુધારાઓ	7
10. GRM ની સમીક્ષા.....	7

1. પરિચય

DMI FINANCE PRIVATE LIMITED (ત્યારબાદ "કંપની" અથવા "DMI" તરીકે ઓળખાય છે) એક નોન-ડિપોઝિટ ટેકિંગ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની ("NBFC") તરીકે નોંધાયેલ છે અને માસ્ટર ડાયરેક્શન - RESERVE BANK OF INDIA (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝ્ડ રેગ્યુલેશન) ડાયરેક્શન, 2023 (સમય સમય પર સુધારેલા) ("માસ્ટર ડાયરેક્શન") અનુસાર RESERVE BANK OF INDIA (RBI) સાથે 'NBFC' નોંધણી નંબર N-14.03176 દ્વારા NBFC - મિડલ લેયર તરીકે વર્ગીકૃત થયેલ છે.

આ RBI માસ્ટર સર્ક્યુલરના પેરા 2 (એ) (વી) મુજબ, જે 1 જુલાઈ, 2025 ના રોજ પ્રકાશિત થયો હતો (સમયાંતરે સુધાર્યા મુજબ), DMI એ આ નીતિ ઘડી છે, જેને હવે "ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ પરની નીતિ" (નીતિ) તરીકે ઓળખવામાં આવે છે.

ગ્રાહક ફરિયાદ એ ગ્રાહક તરફથી અસંતોષની અભિવ્યક્તિ છે, જેમાં કંપની દ્વારા તેના કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવતી વ્યવસાયિક પ્રવૃત્તિઓ અથવા કોઈપણ તૃતીય પક્ષ/સેવા પ્રદાતા દ્વારા તેમના વતી કરવામાં આવતી પ્રવૃત્તિઓ

અંગે પ્રતિભાવની જરૂર હોય છે. ફરિયાદ જે ફરિયાદ ચેનલો સુધી પહોંચાડવામાં આવે છે તેને ફરિયાદ/એસ્કલેશન તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. અમારી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે રચાયેલ છે કે ગ્રાહકોની બધી ફરિયાદો અને ચિંતાઓનો તાત્કાલિક અને અસરકારક રીતે ઉકેલ આવે. અમે અમારા ગ્રાહકોને નિયુક્ત ચેનલો દ્વારા ફરિયાદો ઉઠાવવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીએ છીએ, અને અમે ચોક્કસ સમયમર્યાદામાં સમસ્યાઓનું નિરાકરણ લાવવા માટે પ્રતિબદ્ધ છીએ. અમારી સમર્પિત ફરિયાદ નિવારણ ટીમ દરેક ફરિયાદની સંપૂર્ણ તપાસ કરશે અને ફરિયાદકર્તાને પ્રતિસાદ આપશે. અમે પારદર્શિતા અને વિશ્વાસને પ્રોત્સાહિત કરવા માટે પ્રયત્નશીલ છીએ, જેથી અમારા ગ્રાહકો અમારી સાથેની તેમની ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓમાં સાંભળવામાં અને મૂલ્યવાન લાગતા હોય.

2. એપ્લિકેબિલિટી

આ મિકેનિઝમ કંપનીના તમામ ગ્રાહકો, હિસ્સેદારો અને કર્મચારીઓને લાગુ પડે છે. તે કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ સેવાઓ અને ઉત્પાદનોનો સમાવેશ કરે છે, જેમાં લોન અને વીમા જેવા આનુષંગિક ઉત્પાદનોનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે મર્યાદિત નથી. આ પદ્ધતિ ગ્રાહકની બધી ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓમાં ઉપયોગ માટે બનાવાયેલ છે, જેમાં રૂબરૂ વાતચીત, ટેલિફોનિક વાતચીત અને ઇલેક્ટ્રોનિક પત્રવ્યવહારનો સમાવેશ થાય છે. વધુમાં, તે કંપની દ્વારા ગ્રાહકોને સેવાઓ પહોંચાડવામાં રોકાયેલા કોઈપણ તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓને લાગુ પડે છે. અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર અને ફરિયાદોના નિરાકરણની ખાતરી કરવા માટે સંકળાયેલા તમામ પક્ષોને મિકેનિઝમથી પરિચિત થવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવે છે.

3. મિકેનિઝમનો ઉદ્દેશ

- બધા ગ્રાહકો સાથે હંમેશા ન્યાયી અને પક્ષપાત વિના વ્યવહાર કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલા તમામ મુદ્દાઓનો સૌજન્યપૂર્વક અને સમયસર ઉકેલ લાવવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણપણે જાગૃત કરવામાં આવે છે જેથી જો તેઓ અમારી પ્રતિક્રિયા અથવા તેમની ફરિયાદના નિરાકરણથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ વૈકલ્પિક ઉપાયો પસંદ કરી શકે.

આ મિકેનિઝમ DMI ના બધા ગ્રાહકો અને DMI ના ધ્યાન પર લાવવામાં આવેલી બધી બાબતોને લાગુ પડે છે. તેના માન્ય પત્રવ્યવહાર અને ક્રિયાપ્રતિક્રિયા ચેનલો દ્વારા. આમાં તે કેસો સમાવિષ્ટ નથી જે સબ જ્યુડીસ હેઠળ છે.

4. મુખ્ય પરિમાણો

ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ ("GRM") ના કેટલાક મુખ્ય પરિમાણો નીચે મુજબ છે જે કંપની:

- નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ગ્રાહક ફરિયાદો/વિવાદો/પ્રશ્નોનું નિરાકરણ.
- ગ્રાહકની તમામ ફરિયાદો/વિવાદો/પ્રશ્નોને સાંભળીને ઓછામાં ઓછા એક પગલાં ઉપરના સ્તરે ઉકેલવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવું.

- (iii) કંપની ફરિયાદ/ફરિયાદનો તાત્કાલિક નિકાલ કરશે અને 30 દિવસના સમયગાળામાં ઝડપથી તેનો ઉકેલ લાવશે.
- (iv) જો ગ્રાહક દ્વારા કંપની સામે નોંધાવવામાં આવેલી કોઈ ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા અંશતઃ નકારી કાઢવામાં આવે છે, અથવા ગ્રાહક જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા ગ્રાહકને કંપની દ્વારા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો નથી, તો ઉપરોક્ત ગ્રાહક ફરિયાદ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (સીએમએસ) પોર્ટલ પર ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે અથવા સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રસીદ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર, ચોથો માળ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સેક્ટર-17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંદીગઢ-160017 ખાતે ભૌતિક ફરિયાદ મોકલી શકે છે, જે આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અનુસાર છે.
- (v) તમામ સંદેશાવ્યવહાર ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી સ્થાનિક ભાષા/ભાષામાં હોવા જોઈએ.

5. ગ્રાહક સેવાની ઝાંખી

ગ્રાહકની ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓને નીચે મુજબ વર્ગીકૃત કરવામાં આવી છે:

- i. પ્રશ્નો (Q) - ગ્રાહકની જરૂરિયાતો જેનું ધ્યાન રાખી શકાય છે અને તાત્કાલિક બંધ કરી શકાય છે, આગળની પ્રક્રિયાની જરૂર વગર.
- ii. વિનંતીઓ (R) - ગ્રાહક જરૂરિયાતો જેને વધુ પ્રક્રિયાની જરૂર છે અને ફરિયાદના સ્વરૂપમાં નથી.
- iii. ફરિયાદો (C) - ફરિયાદો એવી હોવી જોઈએ જે વ્યાપકપણે નીચેના સંજોગોમાં આવરી લેવામાં આવી હોય:
 - a. વચન આપેલ સમયમર્યાદા (TAT) માં વિનંતી બંધ ન કરવી;
 - b. ગ્રાહકોને લેખિતમાં આપવામાં આવેલી વચનબદ્ધ કાર્યવાહી અને સેવાઓમાં ખામી;
 - c. લોન કરારના સંમત નિયમો અને શરતોનો ભંગ;
 - d. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ હેઠળ જરૂરી મુજબ ખોટી પ્રતિબદ્ધતા અને મહત્વપૂર્ણ શરતોનો ખુલાસો ન કરવો;
 - e. કંપનીના કર્મચારી અને ભાગીદારની ક્રિયા અને વર્તન જેના પરિણામે ગ્રાહક અસંતોષ/ખોટી નાણાકીય નુકસાન થયું હોય/ અને જ્યાં ગ્રાહકોએ ઘટનાના તથ્યો ટાંક્યા હોય.

6. DMI માં ફરિયાદ નિવારણ માટે ચેનલો, એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને સમયરેખા:

DMI વિવિધ વ્યવસાયિક ક્ષેત્રોમાં કાર્યરત છે જેમ કે કન્ઝમ્પશન લોન, પર્સનલ લોન, વ્હીકલ લોન, MSME લોન જેમાં ટર્મ લોન, પ્રોપર્ટી સામે લોન, EPM (ઉપકરણ, પ્લાન્ટ અને મશીનરી) લોન, સપ્લાય ચેઇન ફાઇનાન્સ (SCF), શેર સામે લોન વગેરેનો સમાવેશ થાય છે. ગ્રાહક વિભાગ અને પ્રશ્નો/પૂછપરછ/ફરિયાદો અલગ અલગ હોવાથી કંપનીએ દરેક વ્યવસાયિક ક્ષેત્ર માટે અલગ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને સમયરેખા રાખવાનો નિર્ણય લીધો છે.

- (1) ગ્રાહક ફરિયાદો નોંધાવવા માટેની ચેનલો: ગ્રાહક/છૂટક લોન/ઈ-કેવાયસી (UIDAI): ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો/પ્રશ્નો/પૂછપરછ નીચેની ચેનલો દ્વારા નોંધાવી શકે છે:
 - (a) વોઇસ સપોર્ટ- ગ્રાહક સોમવારથી શનિવાર સુધી સવારે 9:00 થી રાત્રે 8:00 વાગ્યા સુધી કન્ઝ્યુમર કેડિટ કસ્ટમર કેર પર [02268539500](tel:02268539500) / [08064-807-777](tel:08064-807-777) પર અમને કોલ કરી શકે છે. પર અમને કોલ કરી શકે છે
 - (b) ઇમેઇલ સપોર્ટ - કૃપા કરીને અમને customercare@dmifinance.in પર લખો (કૃપા કરીને ઇમેઇલમાં તમારા લોન એકાઉન્ટ નંબર અને સંપર્ક નંબરનો ઉલ્લેખ કરવાની ખાતરી કરો). ગ્રાહકને તાત્કાલિક એક સ્વચાલિત સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત થશે અને 3 કાર્યકારી દિવસોમાં ટીમ તરફથી પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત થશે, પરંતુ એવા કિસ્સાઓ હશે જ્યાં ટીમ ફકરા 4 માં ઉપર દર્શાવેલ સમયરેખા અનુસાર જવાબ/જવાબ આપવામાં વધુ સમય લઈ શકે છે.
 - (c) મોબાઇલ એપ્લિકેશન: ગ્રાહકો વિવિધ જરૂરિયાતો માટે સ્વ-સેવા મેળવવા માટે DMI ફાઇનાન્સ મોબાઇલ એપ્લિકેશન પર લોગિન કરી શકે છે, તેમજ સેવા વિનંતીઓ વધારવા માટે, જે ઉકેલ માટે CRM સિસ્ટમમાં અપડેટ થાય છે.
 - (d) વેબસાઇટ: ગ્રાહકો DMI વેબસાઇટ પર ગ્રાહક પોર્ટલ પર પણ લોગિન કરી શકે છે અને તેમની ફરિયાદો/પ્રશ્નો/પૂછપરછ નોંધાવવા માટે સ્વ-સેવા મેળવી શકે છે.

- (e) અન્ય ડિજિટલ પ્લેટફોર્મ (ચેટ બોટ, વોટ્સએપ, સોશિયલ મીડિયા નેટવર્ક/પ્લેટફોર્મ વગેરે): ડિજિટલ ચેનલો દ્વારા પ્રાપ્ત થતી કોઈપણ ગ્રાહક ફરિયાદો/પ્રશ્નો/પૂછપરછોને સેવા વિનંતીઓ તરીકે ઉઠાવવામાં આવે છે અને ઉકેલ માટે સિસ્ટમમાં અપડેટ કરવામાં આવે છે.
- (f) સ્વીકૃતિ: સ્વીકૃતિ બધા ગ્રાહકો સાથે અપેક્ષિત ટર્ન અરાઉન્ડ સમય સાથે શેર કરવામાં આવશે.

(2) કંપનીના એસ્કેલેશન

- (a) **સ્તર 1:** જો ગ્રાહક ક્વેરી/વિનંતી/ફરિયાદો પર મળેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ગ્રાહક સંભાળ ટીમ તરફથી કોઈ પ્રતિભાવ ન મળે તો તે આ બાબતને grievance@dmifinance.in પર મોકલી શકે છે. ફરિયાદના આધારે, ગ્રાહકને કંપનીમાં નોંધાયેલા ઇમેઇલ આઈડી પર **5 કાર્યકારી દિવસોમાં** લેખિત જવાબ/નિરાકરણ મોકલવામાં આવશે.
- (b) **લેવલ 2:** ગ્રાહક પ્રાપ્ત પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ નથી અથવા તેને કોઈ પ્રતિસાદ મળતો નથી સ્તર 1 થી, આ બાબત/ક્વેરી/ફરિયાદને નીચે મુજબ વધારી શકાય છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/મુખ્ય નોડલ અધિકારી નું નામ	શ્રી આશિષ સરીન ચીફ ઓફ કસ્ટમર એક્સપિરિયન્સ એન્ડ સક્સેસ એક્સપ્રેસ બિલ્ડિંગ, ત્રીજા માળ, 9-10, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી - 110002
સંપર્ક નં.	011-41204444
ઇમેઇલ એડ્રેસ	head.services@dmifinance.in

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 અનુસાર સંચાલિત કરવામાં આવશે જે માસ્ટર ડાયરેક્શન - RESERVE BANK OF INDIA (રેઝ્યુલેટેડ એન્ટિટીઝ માટે આંતરિક લોકપાલ) દિશાનિર્દેશો, 2023 (સમય સમય પર સુધારેલા) સાથે જોડાયેલી છે. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ RBI દ્વારા નિર્ધારિત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ હેઠળ સંબંધિત માર્ગદર્શિકાને પણ ધ્યાનમાં લેશે.

- (3) જો ગ્રાહક પ્રાપ્ત થયેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં DMA તરફથી ગ્રાહકને કોઈ જવાબ ન મળે, તો તે/તેણી RBI CMS પોર્ટલ - <https://cms.rbi.org.in> પર તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે અથવા નીચે જણાવેલ સરનામે તમારું ફરિયાદ ફોર્મ (ફોર્મેટ) મોકલી શકે છે:

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રસીદ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર,
RESERVE BANK OF INDIA, ચોથો માળ,
સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017
ટોલ ફ્રી નં. - 14448

7. GRMનું પ્રદર્શન:

ગ્રાહકોના લાભ માટે, કંપનીએ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/પ્રિન્સિપલ નોડલ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક વિગતો સહિત, કંપનીના તમામ ઓફિસ પરિસરમાં GRM ને મુખ્ય સ્થાને પ્રદર્શિત કર્યું છે. ગ્રાહકો કંપનીની વેબસાઇટ પર <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> લિંક દ્વારા પણ GRM એક્સેસ કરી શકે છે.

8. પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર પાસે ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા

કોઈપણ પ્રશ્નો અથવા ચિંતાઓ માટે, ગ્રાહકો અમારો સંપર્ક કરવા માટે બહુવિધ સેવા ચેનલોનો ઉપયોગ કરી શકે છે, અહીં ક્લિક કરીને: <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/>

જો ગ્રાહકો અમારા કસ્ટમર કેર એક્ટિવિટી દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા રિઝોલ્યુશનથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની વિગતો નીચે આપવામાં આવી છે:

a) કંપનીના મુખ્ય નોડલ ઓફિસર:

કંપનીના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનો સંપર્ક અહીં કરી શકાય છે:

પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનું નામ	આશિષ સરીન ચીફ ઓફ કસ્ટમર એક્સપિરિયન્સ એન્ડ સક્સેસ એક્સપ્રેસ બિલ્ડીંગ, ત્રીજા માળ, 9-10, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી - 110002
સંપર્ક નંબર	<u>011-41204444</u>
ઇમેઇલ એડ્રેસ	<u>grievance@dmifinance.in</u> <u>head.services@dmifinance.in</u>

b) પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર અને RBI લોકપાલ પાસે ફરિયાદ નોંધાવવાની પ્રક્રિયા

પગલું 1. જો ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા અંશતઃ નકારી લેવામાં આવે છે અને ગ્રાહકને આપેલ ઠરાવથી સંતોષ ન મળે અથવા ફરિયાદના નિરાકરણ માટે નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં કોઈ જવાબ મળતો નથી, તો ગ્રાહક ઉપરોક્ત ચેનલો દ્વારા પીએનઓને આ અંગે આગળ વધારી શકે છે.

પગલું 2. જો ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા અંશતઃ નકારી કાઢવામાં આવે છે, તો ગ્રાહક પ્રતિસાદથી અસંતુષ્ટ રહે છે અથવા 30 દિવસની અંદર કંપની તરફથી કોઈ જવાબ પ્રાપ્ત થતો નથી ફરિયાદ દાખલ કરવી અને જો ગ્રાહકે અન્ય કોઈ ફોરમનો સંપર્ક કર્યો નથી. ગ્રાહક નીચે જણાવેલી ચેનલો દ્વારા RBIને ફરિયાદ ઉઠાવી શકે છે.

- RBIના CMS પોર્ટલ પર ઓનલાઇન <https://cms.rbi.org.in> અથવા
- પર ઇમેઇલ કરો CRPC@rbi.org.in ; અથવા
- ભૌતિક રીતે ફરિયાદો સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), RESERVE BANK OF INDIA, ચોથા માળે, સેક્ટર 17, ચંદ્રીગઢ-160 017 ને રજૂ કરવી. ટોલ ફ્રી નંબર 14448 () સાથે સંપર્ક કરો. 24x7 ઉપલબ્ધ છે, જ્યારે સંપર્ક કેન્દ્રના કર્મચારીઓ સાથે જોડાવાની સુવિધા 8:00 AM વાગ્યાથી 10:00 PM (સોમવારથી શનિવાર સુધી, રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય) સુધી ઉપલબ્ધ છે.

9. ડિજિટલ ધિરાણ માટે ફરિયાદ નિવારણ:

- પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર, ઉપર જણાવ્યા મુજબ એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ અનુસાર, ડિજિટલ ધિરાણ અને ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી અન્ય કંપની ભાગીદારો-સંબંધિત ફરિયાદો/મુદ્દાઓ સાથે પણ વ્યવહાર કરશે. આમાં ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન્સ (યુઝર ઇન્ટરફેસ સાથે મોબાઇલ અને વેબ-આધારિત એપ્લિકેશન્સ જે ઉધાર લેનાર દ્વારા ઉધાર લેવાની સુવિધા આપે છે, જેમાં કંપનીની એપ્લિકેશન્સ તેમજ કોઈપણ ક્રેડિટ સુવિધા સેવાઓના વિસ્તરણ માટે કંપની દ્વારા રોકાયેલા ધિરાણ સેવા પ્રદાતાઓ દ્વારા સંચાલિત એપ્લિકેશન્સનો સમાવેશ થાય છે) સામે ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થાય છે.
- ફરિયાદ નોંધાવવાની સુવિધા ડિજિટલ ધિરાણ એપ્લિકેશન અને ધિરાણ સેવા પ્રદાતાની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની સંપર્ક વિગતો ડીએમઆઈ, તેના ધિરાણ સેવા પ્રદાતાઓ (LSPs) ની વેબસાઇટ્સ પર અને ડિજિટલ ધિરાણ એપ્લિકેશન્સ (DLAs) પર તેમજ ઋણલેનારને પૂરી પાડવામાં આવેલી કી ફેક્ટ શીટ (KFS) માં સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

10. આંતરિક લોકપાલ

માસ્ટર ડિરેક્શન-RESERVE BANK OF INDIA (રેઝુલ્વેડ એન્ટિટીઝ માટે આંતરિક લોકપાલ) ના સંદર્ભમાં 29 ડિસેમ્બરના નિર્દેશો, 2023 (સમયાંતરે સુધારા મુજબ), કંપનીએ આંતરિક લોકપાલ (IO) ની નિમણૂક કરી છે અને કંપની તમામ ફરિયાદોને આઇઓને સંદર્ભિત કરે છે જેને આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારી કાઢવામાં આવી છે. ફરિયાદને નકારી કાઢવા/અંશતઃ નકારી કાઢવાના કંપનીના નિર્ણયને જાળવી રાખવા અથવા રદ કરવાના આઇઓના નિર્ણયના આધારે, ગ્રાહકને મોકલવામાં આવેલા જવાબમાં સ્પષ્ટપણે આ બાબત જણાવવામાં આવશે. આઇઓ દ્વારા તપાસ કર્યા પછી પણ સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલી ફરિયાદોના કિસ્સામાં, કંપનીએ ફરિયાદકર્તાને યોગ્ય રીતે સલાહ આપવી જોઈએ અને જવાબમાં જણાવવું જોઈએ કે તે/તેણી નિવારણ માટે RBI લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે.

IO દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલી ફરિયાદોના તારણો અને માન્યતાના આધારે, હાલની પ્રક્રિયાઓમાં કોઈપણ નોંધપાત્ર અંતરાઓ અને ખામીઓને ઓળખવા માટે ફરિયાદોની ટોચની શ્રેણીઓ પર સંપૂર્ણ મૂળ કારણ વિશ્લેષણ કરવામાં આવે છે. આ વિશ્લેષણમાંથી એકત્રિત કરવામાં આવેલી આંતરદૃષ્ટિ અને પ્રતિસાદ તમામ સંબંધિત ટીમો સાથે વ્યવસ્થિત રીતે વહેંચવામાં આવે છે. આ સહયોગી અભિગમ સુનિશ્ચિત કરે છે કે અમારી સેવાની ગુણવત્તાને વધારવા અને ભવિષ્યમાં સમાન સમસ્યાઓનું પુનરાવર્તન ઘટાડવા માટે સુધારાત્મક ક્રિયાઓ અસરકારક રીતે અમલમાં મૂકવામાં આવે છે.

11. GRMની સમીક્ષા

ડિરેક્ટર મંડળ ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક ધોરણે આ નીતિની સમીક્ષા કરશે. જો નીતિમાં સુધારાની જરૂર હોય તેવા કોઈપણ નિયમનકારી ફેરફારો હોય, તો નીતિની સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને તે મુજબ સુધારા કરવામાં આવશે.

આ નીતિ હેઠળ આવરી લેવામાં ન આવતી કોઈપણ અન્ય શરતો/પ્રક્રિયાઓ સ્કેલ બેઝ્ડ રેઝુલેશન (SBR) ફ્રેમવર્ક અને RBI દ્વારા જારી કરાયેલ સંબંધિત માર્ગદર્શિકા/પરિપત્રો અનુસાર વાંચવામાં આવશે.
