

DMI Finance Private Limited

की ग्रीवांस रिड्रेसल मैकेनिज़्म की पॉलिसी

विषय-सूची

विषय

1. परिचय	4
2. एप्लिकेबिलिटी.....	4
3. इस मैकेनिज़म का उद्देश्य	4
4. मुख्य पैरामीटर	4
5. ग्राहक सेवा का ओवरव्यू	5
6. DMI के अंदर ग्रीवांस रिड्रेसल के लिए चैनल, एस्केलेशन मैट्रिक्स और टाइमलाइन	5
7. GRM का प्रदर्शन:	6
8. मुख्य नोडल अधिकारी के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया	6
9. प्रक्रिया में सुधार	7
10. GRM का रिव्यू	7

1. परिचय

DMI Finance Private Limited (जिसे आगे “कंपनी” या “DMI” कहा जाएगा) एक नॉन-डिपॉजिट लेने वाली नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी (‘NBFC’) के तौर पर रजिस्टर्ड है और इसे Reserve Bank of India (RBI) के साथ NBFC रजिस्ट्रेशन सर्टिफिकेट नंबर एन-14.03176 के तहत मास्टर डायरेक्शन – Reserve Bank of India (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – स्केल बेस्ड रेगुलेशन) डायरेक्शन, 2023 (समय-समय पर संशोधित) (“मास्टर डायरेक्शन”) के अनुसार NBFC – मिडिल लेयर के तौर पर कैटेगरी में रखा गया है।

RBI के निष्पक्ष व्यवहार संहिता की मास्टर सर्कुलर के पैरा 2 (A) (vi), दिनांक 1 जुलाई 2025 (समय-समय पर संशोधित) के अनुसार, DMI ने यह पॉलिसी बनाई है, जिसे आगे “ग्रीवांस रिड्रेसल मैकेनिज्म की पॉलिसी” (“पॉलिसी”) कहा जाएगा।

ग्राहक शिकायत वो होती है जिसमें ग्राहक अपनी नाखुशी जताता है और जवाब चाहता है, चाहे यह कंपनी या उसके कर्मचारियों द्वारा किया गया काम हो, या

किसी तीसरे पक्ष/सर्विस प्रोवाइडर द्वारा उनके लिए किया गया काम हो। जब शिकायतें ग्रीवांस चैनल में भेजी जाती हैं, तो उन्हें ग्रीवांस/एस्केलेशन कहा जाता है। हमारा ग्रीवांस रिड्रेसल मैकेनिज्म इसलिए बनाया गया है कि ग्राहक की सभी शिकायतों और समस्याओं को तुरंत और असरदार तरीके से सुलझाया जाए। हम अपने ग्राहकों से कहते हैं कि वे अपनी शिकायतें तय किए गए चैनल्स के जरिए बताएँ, और हम सुनिश्चित करते हैं कि हर मुद्दा एक निश्चित समय में हल हो। हमारी डेडिकेटेड ग्रीवांस टीम हर शिकायत की अच्छी तरह से जाँच करेगी और शिकायतकर्ता का फीडबैक देगी। हमारा मकसद पारदर्शिता और भरोसा बनाए रखना है, ताकि हमारे ग्राहक को लगे कि हमारे साथ बातचीत में उनकी बात सुनी जा रही है और उन्हें अहमियत दी जा रही है।

2. एप्लिकेबिलिटी

यह प्रणाली कंपनी के हर ग्राहक, स्टैकहोल्डर और कर्मचारी पर लागू होती है। यह प्रणाली कंपनी की सभी सेवाओं और प्रोडक्ट को कवर करती है, जैसे लोन और अन्य सहायक प्रोडक्ट जैसे इंश्योरेंस। इस प्रणाली को ग्राहक से हर तरह की बातचीत में इस्तेमाल किया जाता है, जिसमें आमने-सामने बातचीत, टेलीफोन पर बातचीत और इलेक्ट्रॉनिक (ईमेल/मैसेज) बातचीत शामिल है। साथ ही, यह उन किसी भी तीसरे पक्ष के सेवा प्रदाताओं पर भी लागू होती है जिन्हें कंपनी ने ग्राहकों को सेवाएँ देने के लिए नियुक्त किया है। सभी जुड़े पक्षों को सलाह दी जाती है कि वे इस प्रणाली को समझ लें, जिससे शिकायतें आसानी से और असरदार तरीके से हल हो सकें।

3. इस प्रणाली का उद्देश्य

- (i) सभी ग्राहकों के साथ हमेशा सही और बिना किसी भेदभाव के व्यवहार किया जाता है।
- (ii) ग्राहकों की सभी समस्याओं को अच्छे से और समय पर हल किया जाता है।
- (iii) ग्राहकों को उनके अधिकारों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है, ताकि अगर वे हमारी प्रतिक्रिया या उनकी शिकायत के समाधान से पूरी तरह संतुष्ट न हों, तो वे दूसरे विकल्प अपना सकें।

यह प्रणाली DMI के सभी ग्राहकों और उन सभी मामलों पर लागू होती है

जो DMI के मान्यता प्राप्त पत्राचार और इंटरैक्शन चैनल के जरिए सूचित किए जाते हैं। इसमें वे केस शामिल नहीं होते जो अदालत में चल रहे हैं।

4. मुख्य पैरामीटर

कंपनी द्वारा अपनाई गई ग्रीवांस रिड्रेसल मैकेनिज्म ("GRM") के मुख्य पॉइंट्स निम्नलिखित हैं:

- (i) ग्राहक की शिकायतों/विवादों/प्रश्नों को तय समय में हल किए जाएँ।
- (ii) सुनिश्चित करना कि ग्राहकों की सभी शिकायतें/विवाद/प्रश्न उच्च स्तर पर सुने जाएँ और हल किए जाएँ।
- (iii) कंपनी शिकायत/ग्रीवांस पर तुरंत कार्रवाई करेगी और इसे 30 दिनों के अंदर जल्द ही सुलझा देगी।
- (iv) अगर ग्राहक द्वारा कंपनी के खिलाफ दी गई शिकायत पूरी या आंशिक रूप से खारिज कर दी जाती है, या ग्राहक उत्तर से संतुष्ट नहीं है, या 30 दिन के भीतर कोई जवाब नहीं मिला, तो ग्राहक RBI की तय की गई ग्रीवांस रिड्रेसल प्रक्रिया के अनुसार कंप्लेंट मैनेजमेंट सिस्टम (CMS) पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकता है या लिखित शिकायत "सेंट्रलाइज्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर, 4 मंज़िल, रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया, सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017" पर भेज सकता है।
- (v) सभी बातचीत मातृभाषा/उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में होनी चाहिए।

5. ग्राहक सेवा का ओवरव्यू

ग्राहक इंटरैक्शन को नीचे दी गई कैटेगरी में बांटा गया है:

- i. क्वेरीज़ (Q) – ग्राहक की वे ज़रूरतें जिन पर तुरंत ध्यान दिया जा सकता है और बिना किसी और प्रक्रिया के उन्हें बंद किया जा सकता है।
- ii. अनुरोध (R) – ग्राहक की वे ज़रूरतें जिनके लिए आगे की प्रक्रिया की ज़रूरत होती है और जो शिकायत नहीं मानी जाती।
- iii. शिकायतें (C) – शिकायतें ऐसे मामलों में उठाई जाती हैं, जो नीचे दिए गए हालात में आते हैं:
 - a. तय किए गए समय सीमा (TAT) के भीतर अनुरोध पूरी न होना;
 - b. लिखित रूप में जो कार्रवाई या सेवा ग्राहकों से वादा की गई थी, उसमें कमी रह जाना।
 - c. लोन कॉन्ट्रैक्ट में तय की गई शर्तों एवं नियमों का उल्लंघन;
 - d. उचित व्यवहार संहिता के अनुसार ज़रूरी महत्वपूर्ण शर्तों का गलत वादा करना या उन्हें छुपाना;
 - e. कंपनी के कर्मचारी या पार्टनर की कार्रवाई और व्यवहार, जिसके कारण ग्राहक असंतुष्ट हुआ हो/ गलत तरीके से आर्थिक नुकसान हुआ हो/ और ग्राहक ने घटना की सारी बातें बताई हों।

6. DMI में ग्रीवांस रिड्रेसल के लिए उपलब्ध चैनल, एस्कलेशन मैट्रिक्स और टाइमलाइन:

DMI कई तरह के बिज़नेस सेगमेंट में काम करता है, जैसे कंज़म्प्शन लोन, पर्सनल लोन, वेहिकल लोन, MSME लोन जिसमें टर्म लोन भी शामिल हैं, संपत्ति पर लोन, EPM (इक्विपमेंट, प्लांट और मशीनरी) लोन, सप्लाय चैन फाइनेंस (SCF), शेयरों पर लोन आदि। क्योंकि, हर तरह के ग्राहक की क्वेरी/इनक्वायरी/शिकायतें अलग-अलग होती हैं, इसलिए कंपनी ने हर बिज़नेस सेगमेंट के लिए अलग एस्कलेशन मैट्रिक्स और टाइमलाइन तय की है।

- (1) ग्राहक ग्रीवांस रजिस्टर करने के चैनल कंज़्यूमर/रीटेल लोन/e-KYC (UIDAI):** ग्राहक अपनी शिकायतें/क्वेरीज़/इनक्वायरी निम्नलिखित चैनलों के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं:

- (a) वॉइस सपोर्ट-** ग्राहक कंज़्यूमर क्रेडिट कस्टमर केयर [02268539500](tel:02268539500) / 08064-807- 777 पर कॉल कर सकते हैं

सोमवार से शनिवार 9:00 AM से 8:00 PM बजे तक।

- (b) **ईमेल सपोर्ट**- आप हमें customercare@dmifinance.in पर मेल कर सकते हैं (कृपया ईमेल में अपना लोन अकाउंट नंबर और कॉन्टैक्ट नंबर जरूर लिखें)। ग्राहक को तुरंत एक ऑटोमेटेड पुष्टिकरण मिलेगा और टीम से 3 कार्यदिवसों के अंदर जवाब मिलेगा, लेकिन कुछ मामलों में टीम को ऊपर पैरा 4 में बताई गई टाइमलाइन के हिसाब से प्रतिक्रिया/उत्तर देने में ज्यादा समय भी लग सकता है।
- (c) **मोबाइल ऐप**: ग्राहक अलग-अलग जरूरतों के लिए सेल्फ-सर्विस लेने और सर्विस रिक्वेस्ट दर्ज करने के लिए DMI फाइनेंस मोबाइल ऐप में लॉगिन कर सकते हैं, जो बाद में समाधान के लिए CRM सिस्टम में अपडेट हो जाती हैं।
- (d) **वेबसाइट**: ग्राहक DMI वेबसाइट पर कस्टमर पोर्टल में लॉगिन करके अपनी शिकायतें/क्वेरीज़/इनक्वायरी दर्ज करने के लिए सेल्फ-सर्विस का लाभ ले सकते हैं।
- (e) **अन्य डिजिटल प्लेटफॉर्म** (चैट बॉट, व्हाट्सऐप, सोशल मीडिया नेटवर्क/प्लेटफॉर्म आदि): डिजिटल चैनल्स के द्वारा प्राप्त किसी भी ग्राहक शिकायत/क्वेरीज़/इनक्वायरी को सर्विस अनुरोध के रूप में दर्ज किया जाता है और समाधान के लिए सिस्टम में अपडेट किया जाता है।
- (f) **पुष्टिकरण**: ग्राहक को तय समय के अनुसार पुष्टिकरण शेयर किया जाएगा।

(2) कंपनी में एस्केलेशन :

- (a) **लेवल 1**: अगर ग्राहक अपनी क्वेरी/रिक्वेस्ट/शिकायत पर प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है या कस्टमर केयर टीम से कोई उत्तर नहीं मिलता है, तो ग्राहक इस मामले को grievance@dmifinance.in पर एस्केलेट कर सकता है। शिकायत के अनुसार, ग्राहक को कंपनी के साथ रजिस्टर्ड ईमेल ID पर 5 कार्यदिवसों के अंदर एक लिखित उत्तर/समाधान भेजा जाएगा।
- (b) **लेवल 2**: अगर ग्राहक लेवल 1 से प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है या कोई उत्तर नहीं मिला है, तो वह इस मामले/क्वेरी/शिकायत को आगे निम्नलिखित स्तर पर एस्केलेट कर सकता है:

ग्रीवांस रिड्रेसल अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी का नाम	श्री आशीष सरीन चीफ ऑफ कस्टमर एक्सपीरियंस एंड सक्सेस एक्सप्रेस बिल्डिंग, तीसरी मंज़िल, 9-10, बहादुर शाह ज़फर मार्ग, नई दिल्ली- 110002
फोन नंबर	011-41204444
ईमेल पता	head.services@dmifinance.in

ग्रीवांस हैंडलिंग मैकेनिज़्म का संचालन Reserve Bank – इंटीग्रेटेड ओम्बड्समैन स्कीम, 2021 के अनुसार किया जाएगा, जिसे मास्टर डायरेक्शन – Reserve Bank of India (रेगुलेटेड एंटीटीज़ के लिए इंटरनल ओम्बड्समैन) निर्देश, 2023 (समय-समय पर संशोधित) के साथ पढ़ा जाता है। ग्रीवांस हैंडलिंग में RBI द्वारा निर्धारित फ़ेयर प्रैक्टिसेज़ कोड के तहत जरूरी गाइडलाइंस को भी ध्यान में रखा जाएगा।

- (3) अगर ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है या तय समय के भीतर DMI से कोई उत्तर नहीं मिलता, तो वह अपनी शिकायत RBI CMS पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> पर दर्ज कर सकता है या अपना शिकायत फॉर्म (फॉर्मेट) नीचे दिए गए पते पर भेज सकता है:

सेंट्रलाइज्ड रिसीट और प्रोसेसिंग केंद्र,
Reserve Bank of India, 4 मंज़िल
सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160017 टोल फ्री
नंबर – 14448

7. GRM का प्रदर्शन:

ग्राहकों के लाभ के लिए, कंपनी ने अपनी सभी ऑफिस परिसरों में GRM को प्रमुख रूप से प्रदर्शित किया है, जिसमें ग्रीवांस रिड्रेसल अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण शामिल हैं। ग्राहक, GRM को कंपनी की वेबसाइट पर दिए लिंक <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> से एक्सेस कर सकते हैं।

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

किसी भी सवाल या परेशानी के लिए कस्टमर कई सर्विस चैनल के द्वारा हमसे संपर्क कर सकते हैं -
<https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> पर क्लिक करके।

अगर ग्राहक हमारे कस्टमर केयर एग्जीक्यूटिव द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो मुख्य नोडल अधिकारी का विवरण नीचे दिया गया है:

a) कंपनी के मुख्य नोडल अधिकारी:

कंपनी के मुख्य नोडल अधिकारी से संपर्क करने का तरीका:

मुख्य नोडल अधिकारी का नाम	आशीष सरीन चीफ ऑफ कस्टमर एक्सपीरियंस एंड सक्सेस एक्सप्रेस बिल्डिंग, तीसरी मंज़िल, 9-10, बहादुर शाह ज़फर मार्ग, नई दिल्ली- 110002
संपर्क नंबर	<u>011-41204444</u>
ईमेल पता	<u>grievance@dmifinance.in</u> <u>head.services@dmifinance.in</u>

b) मुख्य नोडल अधिकारी और RBI ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

चरण 1. अगर शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज हो जाती है और ग्राहक दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है या शिकायत समाधान के लिए तय समयसीमा के अंदर कोई उत्तर नहीं मिलता, तो ग्राहक ऊपर बताए गए चैनलों के द्वारा मुख्य नोडल अधिकारी (PNO) तक एस्केलेट कर सकता है।

चरण दो. अगर शिकायत पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज हो जाती है, ग्राहक उत्तर से संतुष्ट नहीं रहता है, या

शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के अंदर कंपनी से कोई उत्तर नहीं मिलता है, और ग्राहक ने किसी अन्य फोरम से संपर्क नहीं किया है। ग्राहक नीचे दिए गए चैनलों के द्वारा अपनी शिकायत RBI तक एस्केलेट कर सकते हैं।

- RBI के CMS पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> पर ऑनलाइन या
- ईमेल करें CRPC@rbi.org.in ; या
- फिजिकल शिकायतें भेजने के लिए: सेंट्रलाइज्ड रिसीट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC), Reserve Bank of India, 4 मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017 संपर्क केंद्र के लिए टोल फ्री नंबर – 14448 () 24x7 उपलब्ध है, जबकि संपर्क केंद्र के कर्मचारियों से सीधे जुड़ने की सुविधा 8:00 AM से 10:00 PM बजे तक (सोमवार से शनिवार, नेशनल हॉलिडे को छोड़कर) उपलब्ध है।

9. डिजिटल लेंडिंग के लिए ग्रीवांस रिड्रेसल:

- ऊपर बताए गए एस्कलेशन प्रक्रिया के अनुसार, मुख्य नोडल अधिकारी, ग्राहकों द्वारा उठाई गई डिजिटल लेंडिंग और अन्य कंपनी पार्टनर्स से जुड़ी शिकायतों/समस्याओं का निवारण करेंगे। इसमें डिजिटल लेंडिंग एप्लिकेशन्स (मोबाइल और वेब-आधारित एप्लिकेशन्स, जिनका यूजर इंटरफ़ेस, उधारकर्ता को उधार लेने में सुविधा प्रदान करता है, जिसमें कंपनी के ऐप्स और उन ऐप्स को भी शामिल किया गया है जो किसी भी क्रेडिट सुविधा सेवाओं के विस्तार के लिए कंपनी द्वारा संलग्न लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडर्स द्वारा संचालित किए जाते हैं) के खिलाफ उठाई गई शिकायतें शामिल हैं।
- डिजिटल लेंडिंग ऐप्लिकेशन और लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडर की वेबसाइट पर भी शिकायत दर्ज करने की सुविधा उपलब्ध कराई जाएगी।
- ग्रीवांस रिड्रेसल अधिकारी की कॉन्टैक्ट डिटेल DMI, उसके लेंडिंग सर्विस प्रोवाइडर (LSP) की वेबसाइट, डिजिटल लेंडिंग ऐप्स (DLA) और उधारकर्ता को दी जाने वाली की-फैक्ट शीट (KFS) में प्रमुख रूप से प्रदर्शित किए जाएंगे।

10. आंतरिक ऑम्बड्समैन

Reserve Bank of India की मास्टर डायरेक्शन (रेगुलेटेड एंटीटीज़ के लिए इंटरनल ओम्बड्समैन) दिनांक 29 दिसंबर 2023, (जो समय-समय पर संशोधित होती रहती है) के अनुसार कंपनी ने एक इंटरनल ऑम्बड्समैन (IO) नियुक्त किया है और कंपनी सभी ऐसी शिकायतों को IO के पास भेजती है जिन्हें आंशिक या पूरी तरह से खारिज कर दिया गया है। IO के यह तय करने के आधार पर कि कंपनी की शिकायत को पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज करना सही है या नहीं, ग्राहक को भेजे जाने वाले जवाब में यह बात स्पष्ट रूप से लिखी जाएगी। अगर IO की जांच के बाद भी शिकायत पूरी या आंशिक रूप से खारिज होती है, तो कंपनी इसकी जानकारी ग्राहक को देगी और जवाब में साफ लिखेगी कि वह समाधान के लिए RBI ऑम्बड्समैन से संपर्क कर सकता/सकती है।

IO द्वारा देखी गई शिकायतों की जांच और उनकी पुष्टि के आधार पर, सबसे ज्यादा दर्ज होने वाली शिकायतों पर गहराई से रूट-काँज़ एनालिसिस किया जाता है, ताकि मौजूदा प्रक्रियाओं में मौजूद किसी भी बड़ी कमी या चूक का पता लगाया जा सके। इस विश्लेषण से मिली जानकारियाँ और फीडबैक सभी संबंधित टीमों के साथ व्यवस्थित तरीके से शेयर किया जाता है। इस तरह मिलकर काम करने से यह सुनिश्चित होता है कि सुधारात्मक कदम सही तरीके से लागू हों, जिससे हमारी सेवा की गुणवत्ता बेहतर हो और ऐसी समस्याएँ दोबारा कम से कम हों।

11. GRM का रिव्यू

बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स, इस पॉलिसी का रिव्यू कम से कम साल में एक बार ज़रूर करेंगे। अगर पॉलिसी में कोई रेगुलेटरी बदलाव

करने की ज़रूरत होती है, तो पॉलिसी को रिव्यू किया जाएगा और उसके हिसाब से उसमें बदलाव किया जाएगा।

इस पॉलिसी में जो भी शर्तें/प्रक्रियाएँ कवर नहीं हैं, उन्हें RBI द्वारा जारी किए गए स्केल बेस्ड रेगुलेशन (SBR) फ्रेमवर्क और संबंधित गाइडलाइन्स/सर्कुलर्स के अनुसार ही समझा और लागू किया जाएगा।
