

പരാതി പരിഹാര സംവിധാന നയം

DMI FINANCE PRIVATE LIMITED

ഉള്ളടക്കം

ഉള്ളടക്കം

1. ആമുഖം	4
2. പ്രയോഗക്ഷമത	4
3. സംവിധാനത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം	4
4. പ്രധാന മാനദണ്ഡങ്ങൾ	4
5. ഉപഭോക്തൃ സേവന അവലോകനം	5
6. ചാനലുകൾ, എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്, DMI -നുള്ളിലെ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള സമയപരിധികൾ	5
7. GRM ഡിസ്പ്ലേ:	6
8. പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള പ്രക്രിയ ..	6
9. പ്രക്രിയ മെച്ചപ്പെടുത്തലുകൾ	7
10. GRM -ന്റെ അവലോകനം	7

1. ആമുഖം

DMI Finance Private Limited (ഇനി മുതൽ "കമ്പനി" അല്ലെങ്കിൽ "DMI" എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്നു) ഒരു നോൺ-ഡെപ്പോസിറ്റ് ടേക്കിംഗ് നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി ('NBFC') ആയി രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്, കൂടാതെ RESERVE BANK OF INDIA (RBI) യുടെ NBFC സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഓഫ് രജിസ്ട്രേഷൻ നമ്പർ N-14.03176 പ്രകാരം മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - RESERVE BANK OF INDIA (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തത്) ("മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ") പ്രകാരം NBFC - മിഡിൽ ലെയർ ആയി വർഗ്ഗീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

2025 ജൂലൈ 1 ലെ RBI മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ ഓൺ ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന്റെ (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തത്) ഖണ്ഡിക 2 (A) (vi) അനുസരിച്ച്, DMI ഈ നയം രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, ഇനി മുതൽ ഇത് "പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സംബന്ധിച്ച നയം" ("പോളിസി") എന്ന് വിളിക്കപ്പെടുന്നു.

കമ്പനിയെക്കുറിച്ചോ അതിന്റെ ജീവനക്കാരെക്കുറിച്ചോ അവരുടെ പേരിൽ മൂന്നാം കക്ഷി/സേവന ദാതാവ് നടത്തുന്ന ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തനങ്ങളെക്കുറിച്ചോ ഒരു ഉപഭോക്താവ് പ്രതികരണം ആവശ്യമുള്ള അത്യുപരിപ്രകടിപ്പിക്കുന്നതാണ്

ഉപഭോക്തൃ പരാതി. പരാതികൾ പരാതി മാർഗങ്ങളിലേക്ക് എത്തുന്നതിനെ പരാതി/എസ്കലേഷനുകൾ എന്നറിയപ്പെടുന്നു. എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും ആശങ്കകളും വേഗത്തിലും ഫലപ്രദമായും പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനാണ് ഞങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ നിയുക്ത ചാനലുകളിലൂടെ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കാൻ ഞങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു, കൂടാതെ ഒരു നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കാൻ ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്. ഞങ്ങളുടെ സമർപ്പിത പരാതി പരിഹാര ടീം ഓരോ പരാതിയും സമഗ്രമായി അന്വേഷിക്കുകയും പരാതിക്കാരന് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകുകയും ചെയ്യും. സുതാര്യതയും വിശ്വാസ്യതയും വളർത്തിയെടുക്കുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ ലക്ഷ്യം, അതുവഴി ഞങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകൾക്ക് ഞങ്ങളുമായുള്ള ഇടപെടലുകളിൽ അവർ പറയുന്നത് കേൾക്കുകയും വിലമതിക്കപ്പെടുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

2. പ്രയോഗക്ഷമത

കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും പങ്കാളികൾക്കും ജീവനക്കാർക്കും ഈ സംവിധാനം ബാധകമാണ്. വായ്പകളും ഇൻഷുറൻസ് പോലുള്ള അനുബന്ധ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ കമ്പനി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ സേവനങ്ങളും ഉൽപ്പന്നങ്ങളും ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. നേരിട്ടുള്ള ആശയവിനിമയങ്ങൾ, ടെലിഫോണിക് സംഭാഷണങ്ങൾ, ഇലക്ട്രോണിക് കത്തിടപാടുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ ഇടപെടലുകളിലും ഉപയോഗിക്കാനാണ് ഈ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളത്. കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്. ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ കക്ഷികളെയും ഫലപ്രദമായ ആശയവിനിമയവും പരാതികളുടെ പരിഹാരവും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഈ സംവിധാനവുമായി പരിചയപ്പെടാൻ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

3. സംവിധാനത്തിന്റെ ലക്ഷ്യം

- (i) എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും എപ്പോഴും ന്യായമായും പക്ഷപാതമില്ലാതെയും പരിഗണിക്കുക.
- (ii) ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന എല്ലാ പ്രശ്നങ്ങളും മാനുവലി കൈകാര്യം ചെയ്യുകയും കൃത്യസമയത്ത് പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുക.
- (iii) ഞങ്ങളുടെ പ്രതികരണത്തിലോ പരാതി പരിഹാരത്തിലോ ഉപഭോക്താക്കൾ പൂർണ്ണമായും തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, അവർക്ക് ഇതര പരിഹാരങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് പൂർണ്ണമായി ബോധവാന്മാരാക്കുക.

ഈ സംവിധാനം DMI യുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും, അതിന്റെ അംഗീകൃത കത്തിടപാടുകളിലൂടെയും ആശയവിനിമയ ചാനലുകളിലൂടെയും DMIയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തുന്ന എല്ലാ കാര്യങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്. ഇത് സബ്-ജഡീഷ്യൽ കേസുകൾ ഒഴിവാക്കുന്നു.

4. പ്രധാന മാനദണ്ഡങ്ങൾ

കമ്പനി സ്വീകരിച്ചിട്ടുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ ചില പ്രധാന മാനദണ്ഡങ്ങൾ ("GRM") താഴെ പറയുന്നവയാണ്:

- (i) ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/തർക്കങ്ങൾ/ചോദ്യങ്ങൾ എന്നിവ നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കുക.
- (ii) ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ പരാതികളും/തർക്കങ്ങളും/ചോദ്യങ്ങളും അടുത്ത ഉയർന്ന തലത്തിലെങ്കിലും കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നത് ഉറപ്പാക്കുക.
- (iii) കമ്പനി തർക്കം/പരാതി ഉടൻടി പരിഗണിക്കുകയും 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കാര്യങ്ങൾ വേഗത്തിൽ പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും.
- (iv) കമ്പനിക്കെതിരെ ഉപഭോക്താവ് സമർപ്പിച്ച ഏതെങ്കിലും പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവ് മറുപടിയിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ; അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനി പരാതി സ്വീകരിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, RBI നിർദ്ദേശിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം അനുസരിച്ച്, പരാതി മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (CMS) പോർട്ടൽ വഴി പരാതി സമർപ്പിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ "സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ, 4-ാം നില, RESERVE BANK OF INDIA, സെക്ടർ-17, സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ്, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017" എന്ന വിലാസത്തിൽ നേരിട്ട് പരാതി അയയ്ക്കാം.
- (v) എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷ/പ്രാദേശിക ഭാഷയിലായിരിക്കണം.

5. ഉപഭോക്തൃ സേവന അവലോകനം

ഉപഭോക്തൃ ഇടപെടലുകൾ ചുവടെ തരംതിരിച്ചിരിക്കുന്നു:

- i. അന്വേഷണങ്ങൾ (Q) - കൂടുതൽ പ്രോസസ്സിംഗ് ആവശ്യമില്ലാത്ത, ഉടൻ പരിഗണിക്കാനും അടയ്ക്കാനും കഴിയുന്ന ഉപഭോക്തൃ ആവശ്യകതകൾ.
- ii. അഭ്യർത്ഥനകൾ (R) - കൂടുതൽ പ്രോസസ്സിംഗ് ആവശ്യമുള്ള, എന്നാൽ പരാതിയുടെ സ്വഭാവമില്ലാത്ത ഉപഭോക്തൃ ആവശ്യകതകൾ.

iii. പരാതികൾ (c) - താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ വിശദമായ പരാതികൾ ഉന്നയിക്കണം:

- വാഗ്ദാനം ചെയ്ത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ (TAT) അഭ്യർത്ഥന അവസാനിപ്പിക്കാതിരിക്കുക;
- വാഗ്ദാനം ചെയ്ത പ്രവർത്തനത്തിലും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് രേഖാമൂലം നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിലും കുറവ് വരിക;
- ലോൺ കരാറിന്റെ അംഗീകരിച്ച നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും ലംഘനം;
- ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് പ്രകാരം ആവശ്യമായ പ്രധാന നിബന്ധനകൾ വെളിപ്പെടുത്താതിരിക്കലും തെറ്റായ പ്രതിബദ്ധതയും;
- കമ്പനി ജീവനക്കാരന്റെയും പങ്കാളിയുടെയും പ്രവൃത്തിയും പെരുമാറ്റവും ഉപഭോക്തൃ അത്യാപ്തിക്ക് കാരണമായേക്കാം/ തെറ്റായ സാമ്പത്തിക നഷ്ടം/ കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾ സംഭവത്തിന്റെ വസ്തുതകൾ ചൂണ്ടിക്കാണിച്ചിരിക്കാം.

6. DMI യിലെ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള ചാനലുകൾ, എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്, സമയരേഖകൾ:

ഉപഭോഗ വായ്പകൾ, വ്യക്തിഗത വായ്പകൾ, വാഹന വായ്പകൾ, ടേം വായ്പകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള MSME വായ്പകൾ, സ്വന്തം ഈടിന്മേലുള്ള വായ്പ, EPM (ഉപകരണങ്ങൾ, പ്ലാൻറ്, യന്ത്രങ്ങൾ) വായ്പകൾ, സപ്ലൈ ചെയിൻ ഫിനാൻസ് (SCF), ഓഹരികൾ ഈടിന്മേലുള്ള വായ്പ എന്നിങ്ങനെ വിവിധ ബിസിനസ് വിഭാഗങ്ങളിൽ DMI പ്രവർത്തിക്കുന്നു. ഉപഭോക്തൃ വിഭാഗവും ചോദ്യങ്ങളും/അന്വേഷണങ്ങളും/പരാതികളും വ്യത്യാസപ്പെടുമെന്നതിനാൽ, ഓരോ ബിസിനസ് വിഭാഗത്തിനും പ്രത്യേക എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സും സമയപരിധിയും ഉണ്ടായിരിക്കണമെന്ന് കമ്പനി തീരുമാനിച്ചു.

(1) ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ചാനലുകൾ:
ഉപഭോക്തൃ/റീട്ടെയിൽ വായ്പകൾ/e-KYC (UIDAI): ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികൾ/ സംശയങ്ങൾ/ അന്വേഷണങ്ങൾ താഴെപ്പറയുന്ന മാർഗങ്ങളിലൂടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം:

- ശബ്ദ പിന്തുണ** - ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങളെ കൺസ്യൂമർ ക്രെഡിറ്റ് കസ്റ്റമർ കെയറിൽ വിളിക്കാവുന്നതാണ്. [02268539500](tel:02268539500) / [08064-807-777](tel:08064-807-777)
രാവിലെ 9 AM മുതൽ രാത്രി 8 PM വരെ തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ.
- ഇമെയിൽ പിന്തുണ** - ദയവായി ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക customercare@dmifinance.in എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുക. നിങ്ങളുടെ ലോൺ അക്കൗണ്ട് നമ്പറും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറും ഇമെയിലിൽ പരാമർശിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കുക. ഉപഭോക്താവിന് ഉടൻ തന്നെ ഒരു ഓട്ടോമേറ്റഡ് അംഗീകാരം ലഭിക്കുകയും ടീമിൽ നിന്ന് പ്രതികരണം ലഭിക്കുകയും ചെയ്യും **3 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ** എന്നാൽ 4-ാം ഖണ്ഡികയിൽ മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച സമയപരിധി അനുസരിച്ച് പ്രതികരിക്കാൻ/ മറുപടി നൽകാൻ ടീമിന് കൂടുതൽ സമയമെടുത്തേക്കാവുന്ന സന്ദർഭങ്ങളുണ്ട്.
- മൊബൈൽ ഓപ്പ്:** വിവിധ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി സ്വയം സേവനം ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് DMI Finance മൊബൈൽ ആപ്ലിക് ലോഗിൻ ചെയ്യാനും, പ്രതിവിധികൾക്കായി CRM സിസ്റ്റത്തിലേക്ക് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്ന സേവന അഭ്യർത്ഥനകൾ ഉന്നയിക്കാനും കഴിയും.

- (d) വെബ്സൈറ്റ്: ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് DMI വെബ്സൈറ്റിലെ കസ്റ്റമർ പോർട്ടലിൽ ലോഗിൻ ചെയ്ത് അവരുടെ പരാതികൾ/ ചോദ്യങ്ങൾ/ അന്വേഷണങ്ങൾ സ്വയം രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന സേവനം പ്രയോജനപ്പെടുത്താൻ കഴിയും.
- (e) മറ്റ് ഡിജിറ്റൽ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ (ചാറ്റ് ബോട്ട്, വാട്ട്സ്ആപ്പ്, സോഷ്യൽ മീഡിയ നെറ്റ്വർക്ക്/പ്ലാറ്റ്ഫോം മുതലായവ): ഡിജിറ്റൽ ചാനലുകൾ വഴി ലഭിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/ചോദ്യങ്ങൾ/അന്വേഷണങ്ങൾ സേവന അഭ്യർത്ഥനകളായി ഉന്നയിക്കുകയും പരിഹാരത്തിനായി സിസ്റ്റത്തിലേക്ക് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു.
- (f) അംഗീകാരം: പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന ടേൺ എറൗണ്ട് സമയത്തോടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുമായും അംഗീകാരം പങ്കിടും.

(2) കമ്പനിക്കുള്ളിലെ എസ്കലേഷനുകൾ:

- (a) **ലെവൽ 1:** ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ഈ വിഷയം ഇനിപ്പറയുന്നതിലേക്ക് അറിയിക്കാം grievance@dmifinance.in എന്ന വിലാസത്തിൽ ഇവിടെ ബന്ധപ്പെടുക. ചോദ്യം / അഭ്യർത്ഥന / പരാതികൾ എന്നിവയിൽ ലഭിച്ച മറുപടിയിൽ അയാൾ / അവൾ തൃപ്തപ്പെടുന്നില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ കസ്റ്റമർ കെയർ ടീമിൽ നിന്ന് ഒരു പ്രതികരണവും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ. പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് കമ്പനിയുമായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിൽ 5 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ രേഖാമൂലമുള്ള മറുപടി/ പരിഹാരം അയയ്ക്കുന്നതാണ്.
- (b) **ലെവൽ 2:** ലഭിച്ച പ്രതികരണത്തിൽ സംതൃപ്തപ്പെടാത്ത അല്ലെങ്കിൽ ഒരു പ്രതികരണവും ലഭിക്കാത്ത ഒരു ഉപഭോക്താവ് ലെവൽ 1 മുതൽ, വിഷയം/ചോദ്യം/പരാതി താഴെപ്പറയുന്നവയിലേക്ക് കൂടുതൽ എസ്കലേറ്റ് ചെയ്യാൻ കഴിയും:

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ/ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേര്	മിസ്റ്റർ ആശിഷ് സരിൻ ചീഫ് ഓഫ് കസ്റ്റമർ എക്സ്പീരിയൻസ് & സക്സസ് എക്സ് പ്രസ് ബിൽഡിംഗ്, 3 ^{റോഡ്} ഫ്ലോർ, 9-10, ബഹാദൂർ ഷാ സഫർ മാർഗ്, ന്യൂഡൽഹി-110002
ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ.	011-41204444
ഇമെയിൽ വിലാസം	head.services@dmifinance.in

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2021, RESERVE BANK OF INDIA (ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഫോർ റെഗുലേറ്റഡ് എൻറിറ്റീസ്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്ത്) എന്നിവയുമായി സംയോജിപ്പിച്ച് വായിക്കുന്നത് അനുസരിച്ചായിരിക്കും പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്തത് സംവിധാനം നിയന്ത്രിക്കുന്നത്. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യലിൽ RBI നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡിന് കീഴിലുള്ള പ്രസക്തമായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും കണക്കിലെടുക്കും.

- (3) ലഭിച്ച പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ DMI-യിൽ നിന്ന് ഒരു മറുപടിയും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക്/അവൾക്ക് RBI CMS പോർട്ടലിൽ പരാതി നൽകാം - <https://cms.rbi.org.in> അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ പരാതി ഫോം (ഫോർമാറ്റ്) താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് അയയ്ക്കുക:

സെൻട്രലൈസ്റ്റ് രസീത് ആൻഡ്
പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ,
RESERVE BANK OF INDIA, 4-ാം നില,
സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ്-
160017
ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ-14448

7. GRM ന്റെ ഡിസ്ക്വേ:

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പ്രയോജനത്തിനായി, കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഓഫീസ് പരിസരങ്ങളിലും പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ/പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ GRM പ്രാധാന്യത്തോടെ പ്രദർശിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്. ലിങ്ക് വഴി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് GRM ആക്സസ് ചെയ്യാനും കഴിയും <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html>.

8. പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള പ്രക്രിയ

എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങൾക്കോ ആശങ്കകൾക്കോ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഒന്നിലധികം സേവന ചാനലുകളിലൂടെ ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടാം- <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/>

ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർ കെയർ എക്സിക്യൂട്ടീവ് നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

a) കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ:

കമ്പനിയുടെ പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറെ ബന്ധപ്പെടാൻ താഴെ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാം:

പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേര്	ആശിഷ് സരിൻ ചീഫ് ഓഫ് കസ്റ്റമർ എക്സ്പീരിയൻസ് & സക്സസ് എക്സ് പ്രസ് ബിൽഡിംഗ്, 3 റോഡ് ഫ്ലോർ, 9-10, ബഹദൂർ ഷാ സഹർ മാർഗ്, ന്യൂഡൽഹി- 110002
ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ	011-41204444
ഇമെയിൽ വിലാസം	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

b) പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ, RBI ഓംബുഡ്സ്മാൻ എന്നിവരോട് പരാതി നൽകാനുള്ള പ്രക്രിയ

ഘട്ടം 1. പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കപ്പെടുകയും നൽകിയിരിക്കുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനാകാതിരിക്കുകയും അല്ലെങ്കിൽ പരാതി പരിഹാരത്തിനായി നിർദ്ദിഷ്ട സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ മറുപടി ലഭിക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്താൽ, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച മാർഗങ്ങൾ വഴി ഉപഭോക്താവിന് അത് PNO-യിലേക്ക് അറിയിക്കാവുന്നതാണ്.

ഘട്ടം 2. പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കപ്പെട്ടാൽ, ഉപഭോക്താവ് പ്രതികരണത്തിൽ അത്യുപരി പ്രകടിപ്പിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കമ്പനിയിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിക്കുകയോ ചെയ്തില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവ് മറ്റ് ഏതെങ്കിലും ഫോറത്തെ സമീപിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, പരാതി സമർപ്പിക്കേണ്ട രീതി. ചുവടെ സൂചിപ്പിച്ച ചാനലുകൾ വഴി ഉപഭോക്താവിന് RBI-യിലേക്ക് പരാതി ഉയർത്താൻ കഴിയും.

- RBIയുടെ CMS പോർട്ടലിൽ ഓൺലൈനായി <https://cms.rbi.org.in> അല്ലെങ്കിൽ
- CRPC@rbi.org.in എന്നതിലേക്കുള്ള ഇമെയിൽ വഴി; അല്ലെങ്കിൽ
- നേരിട്ട് പരാതി നൽകാൻ സെൻട്രലൈസ്റ്റ് രസീത് & പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC), RESERVE BANK OF INDIA, 4-ാം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ്-160 017. ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ-14448 () ഉപയോഗിച്ച് ബന്ധപ്പെടുക. 24x7 ലഭ്യമാണ്, അതേസമയം കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ ജീവനക്കാരുമായി ബന്ധപ്പെടാനുള്ള സൗകര്യം രാവിലെ 8:00 മുതൽ രാത്രി 10:00 വരെ (തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ, ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ) ലഭ്യമാണ്.

9. ഡിജിറ്റൽ വായ്പ സംബന്ധിച്ച പരാതി പരിഹാര പ്രക്രിയ:

- പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച എസ്കലേഷൻ സംവിധാനം അനുസരിച്ച്, ഡിജിറ്റൽ വായ്പയും മറ്റ് കമ്പനി പങ്കാളികൾ ഉന്നയിച്ച പരാതികളും/പ്രശ്നങ്ങളും കൈകാര്യം ചെയ്യും. ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾക്കെതിരെ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു (കമ്പനിയുടെ ആപ്ലിക്കേഷനുകളും ഏതെങ്കിലും ക്രെഡിറ്റ് ഫെസിലിറ്റേഷൻ സേവനങ്ങൾ വിപുലീകരിക്കുന്നതിനായി കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന വായ്പാ സേവന ദാതാക്കൾ നടത്തുന്നവയും ഉൾപ്പെടെ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് വായ്പയെടുക്കാൻ സൗകര്യമൊരുക്കുന്ന ഉപയോക്തൃ ഇന്റർഫേസുള്ള മൊബൈൽ, വെബ് അഡിഷ്വൽ ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ).
- പരാതി നൽകാനുള്ള സൗകര്യം ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനിലും ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡറുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കണം.
- പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ DMI, അതിന്റെ ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡേഴ്സ് (LSPകൾ) എന്നിവയുടെ വെബ്സൈറ്റുകളിലും ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകളിലും (DLA) വായ്പക്കാരന് നൽകുന്നപ്രധാന വസ്തുത പ്രസ്താവനയിലും (KFS) വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും.

10. ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ

2023 ഡിസംബർ 29-ലെ RESERVE BANK OF INDIA (ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഫോർ റെഗുലേറ്റഡ് എൻറിറ്റീസ്) നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്ത്) മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശം പരാമർശിച്ച്, കമ്പനി ഇന്റേണൽ ഓംബുഡ്സ്മാനെ (IO) നിയമിക്കുകയും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ നിരസിക്കപ്പെട്ട എല്ലാ പരാതികളെയും കമ്പനി 10-യ്ക്ക് റഫർ ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു. കമ്പനിയുടെ പരാതി നിരസിക്കാനോ

ഭാഗികമായി നിരസിക്കാനോ ഉള്ള തീരുമാനം ശരിവയ്ക്കാനോ റദ്ദാക്കാനോ ഉള്ള 10-യുടെ തീരുമാനത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ഉപഭോക്താവിന് അയയ്ക്കുന്ന മറുപടിയിൽ അത് വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിച്ചിരിക്കണം. 10 പരിശോധിച്ച ശേഷവും പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കപ്പെടുന്ന പരാതികളുടെ കാര്യത്തിൽ, കമ്പനി പരാതിക്കാരനെ അതനുസരിച്ച് ഉപദേശിക്കുകയും മറുപടിയുടെ ഭാഗമായി അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക് പരിഹാരത്തിനായി RBI ഓംബുസ്മാനെ സമീപിക്കാമെന്ന് വ്യക്തമാക്കുകയും വേണം.

10 കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പരാതികളുടെ കണ്ടെത്തലുകളുടെയും മൂല്യനിർണ്ണയത്തിന്റേയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ, നിലവിലുള്ള പ്രക്രിയകളിൽ കാര്യമായ വിടവുകളും വീഴ്ചകളും തിരിച്ചറിയാൻ പരാതികളുടെ പ്രധാന വിഭാഗങ്ങളിൽ സമഗ്രമായ മൂലകാരണ വിശകലനം നടത്തുന്നു. ഈ വിശകലനത്തിൽ നിന്ന് ശേഖരിച്ച ഉൾക്കാഴ്ചകളും ഫീഡ്ബാക്കും പ്രസക്തമായ എല്ലാ ടീമുകളുമായും കൃത്യമായി പങ്കിടുന്നു. ഈ സഹകരണ സമീപനം, തിരുത്തൽ നടപടികൾ ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു, ഇതിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ സേവന നിലവാരം വർദ്ധിപ്പിക്കുകയും ഭാവിയിൽ സമാനമായ പ്രശ്നങ്ങളുടെ ആവർത്തനം കുറയ്ക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

11. GRM-ന്റെ അവലോകനം

ഡയറക്ടർ ബോർഡ് കുറഞ്ഞത് വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഈ നയം അവലോകനം ചെയ്യും. പോളിസിയിൽ മാറ്റങ്ങൾ ആവശ്യമുള്ള ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, പോളിസി അവലോകനം ചെയ്ത് അതിനനുസരിച്ച് ഭേദഗതി ചെയ്യപ്പെടും.

ഈ നയത്തിന് കീഴിൽ വരാത്ത മറ്റ് വ്യവസ്ഥകൾ/നടപടിക്രമങ്ങൾ സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ (SBR) ഫ്രെയിംവർക്കും RBI പുറപ്പെടുവിച്ച അനുബന്ധ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ/സർക്കുലറുകൾക്കും അനുസൃതമായി വായിക്കപ്പെടും.
