

तक्रार निवारण यंत्रणेवरील धोरण

DMI FINANCE PRIVATE LIMITED

विषय सूची

सामग्री

1. परिचय	4
2. उपयुक्तता	4
3. यंत्रणेचा उद्देश	4
4. प्रमुख मापदंड	4
5. ग्राहक सेवेचा आढावा	5
6. DMI मध्ये तक्रार निवारणासाठी चॅनेल, एस्केलेशन मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन.....	5
7. GRM चे प्रदर्शन:	6
8. प्रधान नोडल अधिकाऱ्याकडे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया	6
9. प्रक्रिया सुधारणा	7
10. GRM चे पुनरावलोकन	7

1. परिचय

DMI Finance Private Limited (यापुढे "कंपनी" किंवा "DMI" म्हणून संदर्भित) ही एक नॉन-डिपॉझिट टेकिंग नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी ('NBFC') म्हणून नोंदणीकृत आहे आणि RESERVE BANK OF INDIA (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023 (वेळोवेळी सुधारित) ("प्रमुख निर्देश") नुसार NBFC- मिडल लेअर म्हणून वर्गीकृत आहे. NBFC नोंदणी क्रमांक N-14.03176.

RBI च्या फेअर प्रॅक्टिस कोडवरील मास्टर परिपत्रकाच्या परिच्छेद 2 (A) (vi) नुसार 1 जुलै, 2025 रोजी (वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे), DMI ने हे धोरण तयार केले आहे, यापुढे "तक्रार निवारण यंत्रणा धोरण" ("धोरण") म्हणून संदर्भित केले आहे.

ग्राहक तक्रार म्हणजे कंपनीने तिच्या कर्मचाऱ्यांच्या किंवा त्यांच्या वतीने कोणत्याही तृतीय पक्ष/सेवा प्रदात्याने केलेल्या व्यावसायिक क्रियांबद्दल ग्राहकाकडून असंतोष व्यक्त करणे, ज्यासाठी प्रतिसाद

आवश्यक असतो. तक्रार वाहिन्यांपर्यंत पोहोचलेल्या तक्रारींना तक्रार/वाढ असे म्हणतात. ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी आणि चिंता त्वरित आणि प्रभावीपणे दूर केल्या जातील याची खात्री करण्यासाठी आमची तक्रार निवारण यंत्रणा तयार केली गेली आहे. आम्ही आमच्या ग्राहकांना नियुक्त केलेल्या माध्यमांद्वारे तक्रारी मांडण्यास प्रोत्साहित करतो आणि आम्ही विशिष्ट वेळेत समस्या सोडवण्यास वचनबद्ध आहोत. आमची समर्पित तक्रार निवारण टीम प्रत्येक तक्रारीची सखोल चौकशी करेल आणि तक्रारदाराला अभिप्राय देईल. आमच्या ग्राहकांना आमच्याशी संवाद साधताना त्यांचे ऐकले जाईल आणि त्यांचे कौतुक केले जाईल याची खात्री करून, पारदर्शकता आणि विश्वास वाढवणे हे आमचे ध्येय आहे.

2. उपयुक्तता

ही यंत्रणा कंपनीच्या सर्व ग्राहक, भागधारक आणि कर्मचाऱ्यांना लागू होते. यामध्ये कंपनीद्वारे ऑफर केलेल्या सर्व सेवा आणि उत्पादनांचा समावेश आहे, ज्यामध्ये कर्ज आणि विमा सारख्या सहाय्यक उत्पादनांचा समावेश आहे परंतु त्यापुरते मर्यादित नाही. ही यंत्रणा समोरासमोर संवाद, टेलिफोनिक संभाषणे आणि इलेक्ट्रॉनिक पत्रव्यवहारांसह सर्व ग्राहक संवादांमध्ये वापरण्यासाठी आहे. याव्यतिरिक्त, ग्राहकांना सेवा प्रदान करण्यात कंपनीद्वारे गुंतलेल्या कोणत्याही तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांना हे लागू होते. संबंधित सर्व पक्षांना प्रभावी संवाद आणि तक्रारींचे निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी यंत्रणेची परिचित होण्यासाठी प्रोत्साहित केले जाते.

3. यंत्रणेचे उद्देश

- (i) सर्व ग्राहकांना नेहमीच न्याय्य आणि पक्षपात न करता वागणूक दिली जाते.
- (ii) ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या सर्व समस्या शिष्टाचाराने हाताळल्या जातात आणि वेळेवर सोडवल्या जातात.
- (iii) ग्राहकांना त्यांच्या अधिकारांची संपूर्ण माहिती दिली जाते, जेणेकरून ते आमच्या प्रतिसादावर किंवा त्यांच्या तक्रारीच्या निराकरणावर पूर्णपणे समाधानी नसल्यास पर्यायी उपाय निवडू शकतील.

ही यंत्रणा DMI च्या सर्व ग्राहकांसाठी आणि त्याच्या मान्यताप्राप्त पत्रव्यवहार आणि संवाद वाहिन्यांद्वारे DMI च्या निदर्शनास आणलेल्या

सर्व बाबींसाठी लागू आहे. यामध्ये न्यायप्रविष्ट असलेल्या प्रकरणांना वगळण्यात आले आहे.

4. प्रमुख मापदंड

कंपनीने स्वीकारलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेचे ("GRM") काही प्रमुख मापदंड खालीलप्रमाणे आहेत:

- (i) ग्राहकांच्या तक्रारींचे/विवादांचे/प्रश्नांचे निर्धारित कालावधीत निराकरण करणे.
- (ii) ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी/वाद/प्रश्न किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करणे.
- (iii) कंपनी तक्रार/प्रश्न त्वरित घेईल आणि 30 दिवसांच्या आत प्रकरणांचे त्वरित निराकरण करेल.
- (iv) जर ग्राहकाने कंपनीविरुद्ध दाखल केलेली कोणतीही तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली गेली, किंवा ग्राहक उत्तराने समाधानी नसेल; किंवा कंपनीकडून तक्रार मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत ग्राहकाला कोणतेही उत्तर मिळाले नाही, तर ग्राहक तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली (CMS) पोर्टलवर तक्रार दाखल करू शकतो किंवा RBI ने विहित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेनुसार "केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, चौथा मजला, RESERVE BANK OF INDIA, सेक्टर-17, सेंट्रल व्हिस्टा, चंदीगड - 160017" वर प्रत्यक्ष तक्रार पाठवू शकतो.
- (v) सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील.

5. ग्राहक सेवेचा आढावा

ग्राहकांच्या परस्परसंवादाचे वर्गीकरण खालीलप्रमाणे केले आहे:

- i. प्रश्न (Q) - ग्राहकांच्या गरजा ज्या पुढील प्रक्रियेची आवश्यकता नसताना त्वरित पूर्ण केल्या जाऊ शकतात आणि बंद केल्या जाऊ शकतात.
- ii. विनंत्या (R) - ग्राहकांच्या आवश्यकता ज्या पुढील प्रक्रियेची आवश्यकता आहे आणि तक्रारीच्या स्वरूपात नाहीत.
- iii. तक्रारी (C) - तक्रारी त्या परिस्थितीत उभ्या केल्या पाहिजेत ज्या खालीलप्रमाणे व्यापकपणे समाविष्ट केल्या जातात:
 - a. वचन दिलेल्या कालमर्यादेत (TAT) विनंती बंद न करणे;
 - b. वचन दिलेल्या कृती आणि ग्राहकांना लेखी प्रदान केलेल्या सेवांमध्ये कमतरता;
 - c. कर्ज कराराच्या मान्य नियम व अटींचे उल्लंघन;
 - d. फेअर प्रॅक्टिस कोड अंतर्गत आवश्यकतेनुसार चुकीची वचनबद्धता आणि महत्वाच्या अटी उघड न करणे;
 - e. कंपनी कर्मचारी आणि भागीदाराच्या कृती आणि वर्तनामुळे ग्राहकांचा असंतोष/चुकीचे आर्थिक नुकसान/ आणि जिथे ग्राहकांनी घटनेची तथ्ये उद्धृत केली आहेत.

6. DMI मध्ये तक्रार निवारणासाठी चॅनेल, एस्केलेशन मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन:

DMI विविध व्यवसाय विभागांमध्ये कार्यरत आहे जसे की उपभोग कर्जे, वैयक्तिक कर्जे, वाहन कर्जे, MSME कर्जे ज्यात मुदत कर्जे, मालमतेवर कर्जे, EPM (उपकरणे, वनस्पती आणि यंत्रसामग्री) कर्जे, पुरवठा साखळी वित्त (SCF), शेअर्सवर कर्जे इत्यादी. ग्राहक विभाग आणि प्रश्न/चौकशी/तक्रारी वेगवेगळे असल्याने कंपनीने प्रत्येक व्यवसाय विभागासाठी स्वतंत्र एस्केलेशन मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन ठेवण्याचा निर्णय घेतला आहे.

(1) ग्राहक तक्रार नोंदवण्यासाठी चॅनेल: ग्राहक/किरकोळ कर्ज/e-KYC (UIDAI): ग्राहक खालील चॅनेलद्वारे त्यांच्या तक्रारी/प्रश्न/चौकशी नोंदवू शकतात:

(a) व्हॉइस सपोर्ट- ग्राहक आम्हाला ग्राहक क्रेडिट ग्राहक सेवा [02268539500](tel:02268539500)/ 08064-807- 777 9:00 am ते 8:00 pm दरम्यान सोमवार ते शनिवार कॉल करू शकतात..

- (b) ईमेल सहाय्य- कृपया आम्हाला customercare@dmifinance.in वर लिहा (कृपया ईमेलमध्ये तुमचा कर्ज खाते क्रमांक आणि संपर्क क्रमांक नमूद करा). ग्राहकाला ताबडतोब एक स्वयंचलित पावती मिळेल आणि 3 व्यावसायिक दिवसांच्या आत टीमकडून प्रतिसाद मिळेल परंतु असे काही उदाहरणे असू शकतात जिथे वर परिच्छेद 4 मध्ये नमूद केलेल्या वेळेनुसार टीमला प्रतिसाद/उत्तर देण्यासाठी जास्त वेळ लागू शकतो.
- (c) मोबाईल ॲप: ग्राहक विविध आवश्यकतांसाठी स्वयं-सेवेचा लाभ घेण्यासाठी तसेच सेवा विनंत्या करण्यासाठी DMI Finance मोबाईल ॲपवर लॉगिन करू शकतात, जे निराकरणासाठी CRM प्रणालीमध्ये अपडेट केले जातात.
- (d) वेबसाइट: ग्राहक DMI वेबसाइटवरील ग्राहक पोर्टलवर देखील लॉगिन करून त्यांच्या तक्रारी/प्रश्न/चौकशी नोंदवण्यासाठी स्वयं-सेवेचा लाभ घेऊ शकतात.
- (e) इतर डिजिटल प्लॅटफॉर्म (चॅट बॉट, व्हॉट्सअप, सोशल मीडिया नेटवर्क/प्लॅटफॉर्म इ.): डिजिटल चॅनेलद्वारे प्राप्त झालेल्या कोणत्याही ग्राहकांच्या तक्रारी/प्रश्न/चौकशी सेवा विनंती म्हणून उपस्थित केल्या जातात आणि निराकरणासाठी प्रणालीमध्ये अद्ययावत केल्या जातात.
- (f) पोचपावती: सर्व ग्राहकांना अपेक्षित टर्न अराउंड वेळेसह पोचपावती दिली जाईल.

(2) कंपनीमध्ये एस्केलेशनची स्थिती:

- (a) **स्तर 1:** जर ग्राहकाला प्रश्न/विनंती/तक्रारीवर मिळालेल्या प्रतिसादाने समाधान झाले नाही किंवा ग्राहक सेवा टीमकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही तर तो grievance@dmifinance.in वर प्रकरण पुढे नेऊ शकतो. तक्रारीनुसार, ग्राहकाला कंपनीकडे नोंदणीकृत त्याच्या/तिच्या ईमेल आयडीवर 5 कामकाजाच्या दिवसांत लेखी उत्तर/निराकरण पाठवले जाईल.
- (b) **स्तर 2:** जर ग्राहकाला मिळालेल्या प्रतिसादाने समाधान झाले नाही किंवा त्याला स्तर 1 कडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नाही, तर तो खालील क्रमांकावर प्रकरण/प्रश्न/तक्रार पुढे नेऊ शकतो:

तक्रार निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकार्याचे नाव	श्री. आशिष सरीन चीफ ऑफ कस्टमर एक्सपीरियन्स अँड सक्सेस एक्स्प्रेस बिल्डिंग, 3 ^{रा} मजला, 9-10, बहादूर शाह जफर मार्ग, नवी दिल्ली - 110002
संपर्क क्रमांक	011-41204444
ईमेल पत्ता	head.services@dmifinance.in

तक्रार निवारण यंत्रणा रिझर्व्ह बँक - एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 आणि प्रमुख निर्देश - RESERVE BANK OF INDIA (नियमन केलेल्या संस्थांसाठी अंतर्गत लोकपाल) निर्देश, 2023 (वेळोवेळी सुधारित केल्यानुसार) नुसार नियंत्रित केली जाईल. तक्रार निवारणात RBI ने विहित केलेल्या निष्पक्ष व्यवहार संहितेअंतर्गत संबंधित मार्गदर्शक तत्वे देखील विचारात घेतली जातील.

- (3) जर ग्राहकाला मिळालेल्या निराकरणाबद्दल समाधान नसेल किंवा जर ग्राहकाला विहित वेळेत DMI कडून काही कळले नाही, तर तो/ती RBI CMS पोर्टल - <https://cms.rbi.org.in> वर त्यांची तक्रार दाखल करू शकते किंवा तुमचा तक्रार फॉर्म (स्वरूप) खाली दिलेल्या पत्त्यावर पाठवू शकते:

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र,
RESERVE BANK OF INDIA, 4था मजला,
सेक्टर 17, चंदीगड - 160017
टोल फ्री क्रमांक - 14448

7. GRM चे प्रदर्शन:

ग्राहकांच्या हितासाठी, कंपनीने तक्रार निवारण अधिकारी/प्रमुख नोडल अधिकाऱ्यांचे नाव आणि संपर्क तपशीलांसह, कंपनीच्या सर्व कार्यालय परिसरात GRM ठळकपणे प्रदर्शित केले आहे. ग्राहक कंपनीच्या वेबसाइटवर <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal.html> या लिंकद्वारे GRM देखील पाहू शकतात.

8. प्रधान नोडल अधिकाऱ्याकडे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

कोणत्याही प्रश्न किंवा तक्रारींसाठी ग्राहक आमच्याशी येथे क्लिक करून: <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/> अनेक सेवा चॅनेलद्वारे संपर्क साधू शकतात.

जर ग्राहक आमच्या ग्राहक सेवा कार्यकारीने दिलेल्या निर्णयावर समाधानी नसतील, तर प्रधान नोडल अधिकाऱ्याची माहिती खाली दिली आहे:

a) कंपनीचे प्रधान नोडल अधिकारी:

कंपनीच्या प्रधान नोडल अधिकाऱ्याशी येथे संपर्क साधला जाऊ शकतो:

चे नाव प्रधान नोडल अधिकारी	आशिष सरीन चीफ ऑफ कस्टमर एक्सपीरियन्स अँड सक्सेस एक्स्प्रेस बिल्डिंग, 3 ^{रा} मजला, 9-10, बहादूर शाह जफर मार्ग, नवी दिल्ली - 110002
संपर्क क्रमांक	011-41204444
ईमेल पता	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

b) प्रधान नोडल अधिकारी आणि RBI लोकपाल यांच्याकडे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया

स्टेप 1. जर तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली गेली असेल आणि ग्राहक दिलेल्या ठरावावर समाधानी नसेल किंवा तक्रार निवारणासाठी निर्दिष्ट कालमर्यादेत कोणतेही उत्तर प्राप्त झाले नसेल, तर ग्राहक वर नमूद केलेल्या चॅनेलद्वारे PNO कडे तक्रार पुढे नेऊ शकतो.

स्टेप 2. जर तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली गेली, ग्राहक प्रतिसादाबद्दल असमाधानी राहिला किंवा तक्रार दाखल केल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कंपनीकडून कोणतेही उत्तर मिळाले नाही आणि ग्राहकाने इतर कोणत्याही

मंचाशी संपर्क साधला नाही तर. ग्राहक खाली नमूद केलेल्या चॅनेलद्वारे RBI कडे तक्रार वाढवू शकतो.

- RBI च्या CMS पोर्टलवर <https://cms.rbi.org.in> ऑनलाइन किंवा
- CRPC@rbi.org.in येथे ईमेल करून; किंवा
- केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC), RESERVE BANK OF INDIA, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड-160 017 कडे प्रत्यक्ष तक्रार करून. टोल फ्री क्रमांक-14448 () सह केंद्राशी संपर्क साधा. 24x7 उपलब्ध आहे, तर संपर्क केंद्रातील कर्मचाऱ्यांशी संपर्क साधण्याची सुविधा सकाळी 8:00 ते रात्री 10:00 वाजेपर्यंत (सोमवार ते शनिवार, राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळता) उपलब्ध आहे.

9. डिजिटल कर्जासाठी तक्रार निवारण:

- प्रधान नोडल अधिकारी, वर नमूद केल्याप्रमाणे वाढीव यंत्रणेनुसार, डिजिटल कर्ज आणि इतर कंपनी भागीदार-संबंधित तक्रारी/ग्राहकांनी उपस्थित केलेल्या समस्या देखील हाताळतील. यामध्ये डिजिटल कर्ज ॲप्लिकेशन्स (कर्जदाराला कर्ज घेण्याची सुविधा देणारे वापरकर्ता इंटरफेस असलेले मोबाइल आणि वेब-आधारित ॲप्लिकेशन्स, ज्यामध्ये कंपनीचे ॲप्स तसेच कोणत्याही क्रेडिट सुविधा सेवांच्या विस्तारासाठी कंपनीने नियुक्त केलेल्या कर्ज सेवा प्रदात्यांद्वारे चालवले जाणारे ॲप्लिकेशन्स समाविष्ट आहेत) विरुद्ध उपस्थित केलेल्या तक्रारींचा समावेश आहे.
- डिजिटल कर्ज ॲप्लिकेशनवर आणि कर्ज सेवा प्रदात्याच्या वेबसाइटवर तक्रारी दाखल करण्याची सुविधा उपलब्ध करून दिली जाईल.
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचा संपर्क तपशील DMI, त्याच्या कर्ज सेवा प्रदात्याच्या (LSP) वेबसाइटवर, डिजिटल कर्ज ॲपवर (DLA) आणि कर्जदाराला प्रदान केलेल्या मुख्य तथ्य विधानामध्ये (KFS) ठळकपणे प्रदर्शित केला जाईल.

10. अंतर्गत लोकपाल

29 डिसेंबर 2023 रोजीच्या RESERVE BANK OF INDIA (नियमन केलेल्या संस्थांसाठी अंतर्गत लोकपाल) च्या निर्देशानुसार (वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे), कंपनीने अंतर्गत लोकपाल (IO) नियुक्त केले आहेत आणि कंपनी अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारलेल्या सर्व तक्रारी IO कडे पाठवते. तक्रार नाकारण्याचा/अंशतः नाकारण्याचा कंपनीचा निर्णय कायम ठेवण्याचा किंवा रद्द करण्याचा IO चा निर्णय, ग्राहकाला पाठवलेल्या उत्तरात स्पष्टपणे नमूद केले जाईल. IO ने तपासणी केल्यानंतरही पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारलेल्या तक्रारींच्या बाबतीत, कंपनी तक्रारदाराला त्यानुसार माहिती देईल आणि उत्तराच्या भागात असे सांगेल की तो/ती निवारणासाठी RBI लोकपालकडे जाऊ शकते.

IO ने हाताळलेल्या तक्रारींच्या निष्कर्षावर आणि प्रमाणीकरणावर आधारित, विद्यमान प्रक्रियांमधील कोणत्याही महत्त्वपूर्ण अंतर आणि त्रुटी ओळखण्यासाठी तक्रारींच्या शीर्ष श्रेणींचे सखोल मूळ कारण विश्लेषण केले जाते. या विश्लेषणातून मिळालेले अंतर्दृष्टी आणि अभिप्राय सर्व संबंधित टीमसोबत पद्धतशीरपणे शेअर केले जातात. या सहयोगी दृष्टिकोनामुळे आमच्या सेवेची गुणवत्ता वाढविण्यासाठी आणि भविष्यात अशाच प्रकारच्या समस्यांची पुनरावृत्ती कमी करण्यासाठी सुधारात्मक कृती प्रभावीपणे अंमलात आणल्या जातात याची खात्री होते.

11. GRM चा आढावा

संचालक मंडळाने या धोरणाचा आढावा किमान वार्षिक आधारावर घेणे आवश्यक आहे. जर, धोरणात बदल करण्याची आवश्यकता असलेल्या कोणत्याही नियामक बदल असल्यास, धोरणाचा पुनरावलोकन केला जाईल आणि त्यानुसार त्यात

सुधारणा केली जाईल.

या धोरणांतर्गत समाविष्ट नसलेल्या इतर कोणत्याही व्याख्या/प्रक्रिया स्केल बेस्ड रेग्युलेशन (SBR) फ्रेमवर्क आणि RBI ने जारी केलेल्या संबंधित मार्गदर्शक तत्त्वे/परिपत्रकांनुसार वाचल्या जातील.
