

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం పై విధానం

DMI FINANCE PRIVATE LIMITED

విషయ సూచిక

విషయములు

1. పరిచయం	4
2. అనువర్తనం.....	4
3. యంత్రాంగం యొక్క లక్ష్యం	4
4. కీలక పారామితులు	4
5. కస్టమర్ సర్వీస్ యొక్క అవలోకనం.....	5
6. DMI లో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ఛానెల్లు, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు కాలపరిమితులు	5
7. GRM ప్రదర్శన:	6
8. ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ 6 వద్ద ఫిర్యాదు దాఖలు చేసే ప్రక్రియ	6
9. ప్రాసెస్ మెరుగుదలలు	7
10. GRM యొక్క సమీక్ష	7

1. పరిచయం

DMI Finance Private Limited (ఇకపై "కంపెనీ" లేదా "DMI" అని పిలుస్తారు) డిపాజిట్ తీసుకోని బ్యాంకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థ ('NBFC')గా నమోదు చేయబడింది మరియు RESERVE BANK OF INDIA (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు - స్కెల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్) ఆదేశాలు, 2023 (కాలానుగుణంగా సవరించబడినవి) ("మాస్టర్ డైరెక్షన్") ప్రకారం NBFC - మిడిల్ లేయర్ గా వర్గీకరించబడింది, RBIతో NBFC రిజిస్ట్రేషన్ సర్టిఫికేట్ నం. N-14.03176 కలిగి ఉంటుంది.

RBI యొక్క ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (కాలానుగుణంగా సవరించబడినవి) పై జూలై 1, 2025 నాటి మాస్టర్ సర్క్యులర్ యొక్క పేరా 2(A)(vi) ప్రకారం, DMI ఈ విధానాన్ని రూపొందించింది, దీనిని ఇకపై "గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజంపై విధానం" ("విధానం")గా సూచిస్తారు.

కస్టమర్ ఫిర్యాదు అనేది కంపెనీ తన ఉద్యోగుల ద్వారా నిర్వహించబడే లేదా వారి తరపున ఏదైనా మూడవ పక్షం/సేవా ప్రదాత నిర్వహించే వ్యాపార కార్యకలాపాల గురించి కస్టమర్ నుండి ప్రతిస్పందన అవసరమయ్యే

అసంతృప్తిని వ్యక్తపరచడం. ఫిర్యాదులు ఫిర్యాదు మార్గాలకు చేరే ప్రక్రియను ఫిర్యాదు/ఎస్కలేషన్ అంటారు. మా వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం, అన్ని కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను తక్షణమే మరియు సమర్థవంతంగా పరిష్కరించేలా రూపొందించబడింది. మా వినియోగదారులు నిర్దేశిత మార్గాల ద్వారా తమ ఫిర్యాదులను తెలియజేయాలని మేము ప్రోత్సహిస్తాము, మరియు నిర్దిష్ట కాలపరిమితిలో సమస్యలను పరిష్కరించడానికి మేము కట్టుబడి ఉన్నాము. మా ప్రత్యేక ఫిర్యాదుల పరిష్కార బృందం ప్రతి ఫిర్యాదును క్షుణ్ణంగా విచారించి, ఫిర్యాదుదారునికి అభిప్రాయాన్ని తెలియజేస్తుంది. మా క్లయింట్లు మాతో చేసే పరస్పర చర్యలలో వారు విన్నట్లు మరియు విలువైనదిగా భావించేలా చూసుకోవడం ద్వారా, పారదర్శకత మరియు నమ్మకాన్ని ప్రోత్సహించడం మా లక్ష్యం.

2. అప్లికేషన్

ఈ విధానం కంపెనీ యొక్క అందరు కస్టమర్లు, వాటాదారులు మరియు ఉద్యోగులకు వర్తిస్తుంది. ఇందులో రుణాలు మరియు బీమా వంటి అనుబంధ ఉత్పత్తులతో సహా, కానీ వీటికే పరిమితం కాకుండా, కంపెనీ అందించే అన్ని సేవలు మరియు ఉత్పత్తులు ఉంటాయి. ఈ వ్యవస్థ ముఖాముఖి పరస్పర చర్యలు, టెలిఫోన్ పరస్పర చర్యలు మరియు ఎలక్ట్రానిక్ పరస్పర చర్యలతో సహా అన్ని కస్టమర్ పరస్పర చర్యలలో ఉపయోగించబడుతుంది. ఇంకా, కంపెనీ తన కస్టమర్లకు సేవలను అందించడానికి నియమించుకున్న ఏదైనా మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతలకు కూడా ఇది వర్తిస్తుంది. సమర్థవంతమైన సంభాషణ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం, సంబంధిత పక్షాలందరూ ఈ యంత్రాంగం గురించి తెలుసుకోవాలని ప్రోత్సహించబడుతోంది.

3. యంత్రాంగం యొక్క లక్ష్యం

- (i) కస్టమర్లందరిని ఎల్లప్పుడూ న్యాయంగా మరియు పక్షపాతం లేకుండా వ్యవహరిస్తారు.
- (ii) వినియోగదారులు లేవనెత్తిన అన్ని సమస్యలను మర్యాదపూర్వకంగా పరిష్కరించి, సకాలంలో నివారించబడతాయి.
- (iii) వినియోగదారులకు వారి హక్కుల గురించి పూర్తిగా అవగాహన కల్పిస్తాము, తద్వారా వారు మా ప్రతిస్పందన లేదా పరిష్కారంతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే, ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారాలను ఎంచుకోవచ్చు.

ఈ యంత్రాంగం DMI యొక్క అన్ని కస్టమర్లకు మరియు DMI దృష్టికి తీసుకువచ్చిన అన్ని విషయాలకు వర్తిస్తుంది. దాని గుర్తింపు పొందిన ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలు మరియు సంభాషణ మార్గాల ద్వారా. న్యాయస్థానం పరిశీలనలో ఉన్న కేసులను ఇది మినహాయిస్తుంది.

4. కీలక పాఠ్యామితలు

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ("GRM") యొక్క కొన్ని కీలక పాఠామితులు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి.
కంపెనీ:

- (i) కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/వివాదాలు/ప్రశ్నలను నిర్దిష్ట కాలపరిమితిలోగా పరిష్కరించడం.
- (ii) వినియోగదారుల యొక్క అన్ని ఫిర్యాదులు/వివాదాలు/ప్రశ్నలు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలో వినబడి, పరిష్కరించబడేలా చూడటం.
- (iii) కంపెనీ ఫిర్యాదు/సమస్యను తక్షణమే స్వీకరించి, 30 రోజుల వ్యవధిలోగా విషయాలను వేగంగా పరిష్కరిస్తుంది.
- (iv) కంపెనీపై కస్టమర్ చేసిన ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడితే, లేదా కస్టమర్ ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే; లేదా కంపెనీ ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోపు కస్టమర్ కు ప్రతిస్పందన అందకపోతే, కస్టమర్ RBI సూచించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ప్రకారం ఫిర్యాదు నిర్వహణ వ్యవస్థ (CMS) పోర్టల్ లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు లేదా “సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్, 4వ అంతస్తు, RESERVE BANK OF INDIA, సెక్టార్-17, సెంట్రల్ విస్టా, చండీగఢ్ - 160017” కు లిఖితపూర్వక ఫిర్యాదు పంపవచ్చు.
- (v) అన్ని సంభాషణలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.

5. కస్టమర్ సర్వీస్ పై అవలోకనం

కస్టమర్ పరస్పర చర్యలు ఈ క్రింది విధంగా వర్గీకరించబడ్డాయి:

- [illegible]

6. డిఎంఐలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం చానళ్లు, ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్ మరియు టైమ్లైన్లు:

డిఎంఐ వివిధ వ్యాపార విభాగాలలో పనిచేస్తుంది. అవి వినయోగదారు రుణాలు, వ్యక్తిగత రుణాలు, వాహన రుణాలు, ఎంఎస్ఎంఇ రుణాలు, వాటిలో టర్మ్ రుణాలు, ఆస్తిపై రుణం, ఇపిఎం (ఎక్స్‌ప్లెంట్, ప్లాంట్ మరియు మెషినరీ) రుణాలు, సరఫరా గొలుసు ఫైనాన్స్ (ఎస్సీఎఫ్), షేర్లపై రుణం మొదలైనవి. కస్టమర్ విభాగం మరియు ప్రశ్నలు/విచారణలు/ఫిర్యాదులు మారుతూ ఉండటంతో, ప్రతి వ్యాపార విభాగానికి ప్రత్యేకమైన ఎస్క్లేషన్ మాతృక మరియు కాలపట్టికలను కలిగి ఉండాలని కంపెనీ నిర్ణయించింది.

(1) కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నమోదు చేసే మార్గాలు: వినియోగదారు/ రిటైల్ రుణాలు/ ఇ-కెవైసి (యుఐడిఎఐ): కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదులను/ ప్రశ్నలను/ విచారణలను ఈ క్రింది మార్గాల ద్వారా నమోదు చేసుకోవచ్చు:

- (a) కస్టమర్ క్రెడిట్ కస్టమర్ కేర్ వద్ద మాకు కాల్ చేయవచ్చు [02268539500](tel:02268539500) / 08064-807- 777 మధ్య 9 AM నుంచి 8 PM వరకు సోమవారం నుండి శనివారం వరకు.
- (b) ఇ-మెయిల్ మద్దతు - దయచేసి మాకు customercare@dmifinance.in వద్ద వ్రాయండి (దయచేసి మీ రుణ ఖాతా సంబంధ మరయు సంప్రదింపు సంబంధం ఇ-మెయిల్లో పేర్కొనండి). కస్టమర్లు వెంటనే ఆటోమేటిక్ రికవరీ వస్తుంది. జట్టు నుంచి 3 పని దినాలలోగా జవాబు వస్తుంది. అయితే జట్టుకు జవాబు ఇవ్వడానికి ఎక్కువ సమయం పడుతుంది.
- (c) మొబైల్ యాప్: వివిధ అవసరాల కోసం స్వీయ సేవను పొందటానికి, అలాగే సేవా అభ్యర్థనలను పెంచడానికి వినియోగదారులు డిఎంఐ ఫైనాన్స్ మొబైల్ యాప్ లాగిన్ అవ్వవచ్చు, ఇవి పరిష్కారం కోసం సిఆర్ఎం వ్యవస్థలో నవీకరించబడతాయి.
- (d) వెబ్సైట్: వినియోగదారులు డిఎంఐ వెబ్సైట్లోని కస్టమర్ పోర్టల్కు లాగిన్ అవ్వవచ్చు మరియు వారి ఫిర్యాదులు / ప్రశ్నలు / విచారణలను నమోదు చేయడానికి స్వీయ సేవను పొందవచ్చు.
- (e) ఇతర డిజిటల్ వేదికలు (చాట్ బాట్, వాట్సాప్, సోషల్ మీడియా నెట్వర్క్/ప్లాట్ఫాం మొదలైనవి): డిజిటల్ ఛానల్ల ద్వారా వచ్చిన ఏవైనా కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/ప్రశ్నలు/విచారణలు సేవా అభ్యర్థనలుగా లేవనెత్తబడతాయి మరియు పరిష్కారం కోసం వ్యవస్థలో నవీకరించబడతాయి.
- (f) ధృవీకరణ పత్రం: ఈ ధృవీకరణ పత్రాన్ని అన్ని కస్టమర్లకు అంచనా వేసిన టర్న్-అరౌండ్ టైమో పంచుకోవాలి.

(2) కంపెనీలో పెరుగుదలలు:

- (a) **స్థాయి 1:** ఒక కస్టమర్ ఈ విషయాన్ని మరింత పెంచవచ్చు grievance@dmifinance.in ఒకవేళ అతను/ఆమె ప్రశ్న/అభ్యర్థన/ఫిర్యాదులపై అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా కస్టమర్ కేర్ టీమ్ నుండి ఎటువంటి ప్రతిస్పందన అందకపోతే. ఫిర్యాదును బట్టి, కస్టమర్కు 5 పని దినాలలోపు అతని / ఆమె కంపెనీలో నమోదు చేసిన ఇమెయిల్ ఐడిలో వ్రాతపూర్వక సమాధానం / తీర్మానం పంపబడుతుంది.
- (b) **స్థాయి 2:** కస్టమర్ అందుకున్న ప్రతిస్పందనతో సంతృప్తి చెందలేదు లేదా ఎటువంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోలేదు స్థాయి 1 నుండి, సమస్య/అభ్యర్థన/ఫిర్యాదును ఈ క్రింది స్థాయికి పెంచుకోవచ్చు:

పేరు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి/ప్రధా న నోడల్ అధికారి	మిస్టర్ ఆశిష్ సరిన్ కస్టమర్ ఎక్స్ పీరియెన్స్ అండ్ సక్సెస్ ఎక్స్ ప్రెస్ బిల్డింగ్, 3 ^వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జఫర్ మార్గ్, న్యూ ఢిల్లీ - 110002 చీఫ్
సంప్రదించవలసిన నెం.	011-41204444
ఇమెయిల్ చిరునామా	head.services@dmifinance.in

ఫిర్యాదుల నిర్వహణ విధానం రిజర్వ్ బ్యాంక్ - ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం, 2021 ప్రకారం నిర్వహించబడుతుంది, దీనిని మాస్టర్ డైరెక్షన్ - RESERVE BANK OF INDIA (ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ ఫర్ రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీస్) డైరెక్షన్, 2023 (కాలానుగుణంగా సవరించబడుతుంది) తో కలిపి చదవబడుతుంది. ఫిర్యాదుల నిర్వహణ ఆర్బిఐ సూచించిన ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ కింద సంబంధిత మార్గదర్శకాలను కూడా పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది.

- (3) కస్టమర్ అందుకున్న పరిష్కారంతో సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా కస్టమర్ సూచించిన కాలపరిమితిలో డిఎంఐ నుండి వినకపోతే, అప్పుడు అతను / ఆమె తన ఫిర్యాదును ఆర్బిఐ సిఎంఎస్ పోర్టల్లో దాఖలు చేయవచ్చు - <https://cms.rbi.org.in> లేదా మీ ఫిర్యాదు ఫారమ్ (ఫార్మాట్) ను క్రింద పేర్కొన్న చిరునామాకు పంపండి:

సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్
RESERVE BANK OF INDIA, 4వ అంతస్తు,
సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160017
టోల్ ఫ్రీ నెంబర్ - 14448

7. జిఆర్ఎం ప్రదర్శన

వినియోగదారుల ప్రయోజనం కోసం, కంపెనీ యొక్క అన్ని కార్యాలయ ప్రాంగణాలలో, ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి / ప్రధాన నోడల్ అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలతో సహా, కంపెనీ జిఆర్ఎంను ప్రముఖంగా ప్రదర్శించింది. వినియోగదారులు లింక్ ద్వారా కంపెనీ వెబ్సైట్లో జిఆర్ఎంను కూడా యాక్సెస్ చేయవచ్చు <https://www.dmifinance.in/grievance-redressal>. హెచ్ టీ ఎం ఎల్

8. ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ కు ఫిర్యాదు చేసే విధానం

ఏవైనా ప్రశ్నలు లేదా ఆందోళనల కోసం, కస్టమర్లు మమ్మల్ని బహుళ సర్వీస్ ఛానల్స్ ద్వారా సంప్రదించవచ్చు - <https://www.dmifinance.in/customer-zone/customer-assistance/>.

మా కస్టమర్ కేర్ ఎగ్జిక్యూటివ్ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్లు సంతృప్తి చెందకపోతే, ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

a) కంపెనీ ప్రధాన నోడల్ ఆఫీసర్:

కంపెనీ ప్రధాన నోడల్ అధికారిని ఈ క్రింది చిరునామా ద్వారా సంప్రదించవచ్చు.

పేరు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్	ఆశిష్ సరిన్ కస్టమర్ ఎక్స్ పీరియెన్స్ అండ్ సర్వైస్ ఎక్స్ ప్రెస్ బిల్డింగ్, 3 వ అంతస్తు, 9-10, బహదూర్ షా జఫర్ మార్గ్, న్యూ ఢిల్లీ - 110002 చీఫ్
కాంటాక్ట్ నెంబరు	011-41204444
ఇమెయిల్ చిరునామా	grievance@dmifinance.in - head.services@dmifinance.in

b) ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ & ఆర్బిఐ ఒంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేసే విధానం

దశ 1. ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడి, ఇచ్చిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి పేర్కొన్న కాలపరిమితిలో సమాధానం రాకపోతే, కస్టమర్ పైన పేర్కొన్న మార్గాల ద్వారా పిఎన్ఓకు అదే స్థాయికి చేరుకుంటారు.

దశ 2. ఫిర్యాదును పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించినట్లయితే, కస్టమర్ ప్రతిస్పందనతో అసంతృప్తిగా ఉంటాడు లేదా ఫిర్యాదు చేసిన 30 రోజుల్లో కంపెనీ నుండి సమాధానం రాకపోతే మరియు కస్టమర్ ఏ ఇతర ఫోరమ్ను సంప్రదించకపోతే. కస్టమర్ కింది మార్గాల ద్వారా ఆర్బిఐకి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

- ఆర్బిఐ యొక్క సిఎంఎస్ పోర్టల్ లో ఆన్ లైన్ లో <https://cms.rbi.org.in> లేదా
- వద్ద ఇమెయిల్ చేయండి CRPC@rbi.org.in ; లేదా
- ఫిర్యాదులను RESERVE BANK OF INDIA సెంట్రలైజ్డ్ రిసీప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (సిఆర్పిసి), 4 వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్-160 017 కు పంపాలి. బోల్ ఫ్రీ నంబర్ - 14448 తో సంప్రదింపు కేంద్రం. కాంటాక్ట్ సెంటర్ సిబ్బందికి కనెక్ట్ అయ్యే సౌకర్యం 8 AM నుండి 10 PM వరకు (జాతీయ సెలవులు మినహా సోమవారం నుండి శనివారం వరకు) అందుబాటులో ఉంది.

9. డిజిటల్ రుణాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం:

- పైన పేర్కొన్న విధంగా ఎస్కలేషన్ మెకానిజం ప్రకారం ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ డిజిటల్ రుణాలు మరియు ఇతర కంపెనీ భాగస్వాములకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు / వినియోగదారులు లేవనెత్తిన సమస్యలను కూడా పరిష్కరిస్తారు. ఇందులో డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్స్ (వినియోగదారు ఇంటర్ఫేస్లో కూడిన మొబైల్ మరియు వెబ్ ఆధారిత అప్లికేషన్లు, ఇవి రుణగ్రహీత రుణాలు తీసుకోవడాన్ని సులభతరం చేస్తాయి, వీటిలో కంపెనీ యాప్లు మరియు ఏదైనా క్రెడిట్ ఫెసిలిటేషన్ సేవలను విస్తరించడానికి కంపెనీ నియామకం చేసిన రుణ సేవా ప్రదాతలు నిర్వహించే యాప్లు కూడా ఉన్నాయి) పై ఫిర్యాదులు ఉన్నాయి.
- ఫిర్యాదులను దాఖలు చేసే సౌకర్యం డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్లో మరియు రుణ సేవా ప్రదాత యొక్క వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి సంప్రదింపు వివరాలు DMI, దాని లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు (LSPలు) మరియు డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్లు (DLAలు) వెబ్సైట్లలో అలాగే రుణగ్రహీతకు అందించబడిన కీలక వాస్తవ పత్రం (KFS)లో ప్రముఖంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

10. అంతర్గత అంబుడ్స్మన్

డిసెంబర్ 29, 2023 నాటి మాస్టర్ డైరెక్షన్ - RESERVE BANK OF INDIA (ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ ఫర్ రెగ్యులేటెడ్ ఎంటిటీస్) డైరెక్షన్స్ (ఎప్పటికప్పుడు సవరించినట్లుగా) ప్రకారం, కంపెనీ ఇంటర్నల్ అంబుడ్స్మన్ (IO) ని నియమించింది మరియు పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా తిరస్కరించబడిన అన్ని ఫిర్యాదులను కంపెనీ IO కి నివేదిస్తుంది. ఫిర్యాదును తిరస్కరించే/పాక్షికంగా తిరస్కరించే IO నిర్ణయాన్ని కంపెనీ సమర్థించడానికి లేదా రద్దు చేయడానికి గల కారణం కస్టమర్కు పంపిన ప్రతిస్పందనలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడుతుంది. IO దర్యాప్తు చేసిన తర్వాత కూడా ఫిర్యాదులు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడితే, కంపెనీ ఫిర్యాదుదారునికి దాని గురించి తెలియజేస్తుంది మరియు పరిష్కారం కోసం RBI అంబుడ్స్మన్ను సంప్రదించవచ్చని సమాధానంలో అతనికి తెలియజేస్తుంది.

IO నిర్వహించిన ఫిర్యాదుల ఫలితాలు మరియు ధృవీకరణ ఆధారంగా, ఇప్పటికే ఉన్న ప్రక్రియలలో ఏదైనా ప్రధాన లోపాలు మరియు లోపాలను గుర్తించడానికి ఫిర్యాదుల యొక్క అగ్ర వర్గాలపై సమగ్ర మూల కారణ విశ్లేషణ నిర్వహించబడుతుంది. ఈ విశ్లేషణ నుండి పొందిన సమాచారం మరియు అభిప్రాయాన్ని సంబంధిత బృందాలన్నింటితో క్రమపద్ధతిలో పంచుకుంటారు. ఈ సహకార విధానం మా సేవా నాణ్యతను మెరుగుపరచడానికి మరియు భవిష్యత్తులో ఇలాంటి సమస్యలు పునరావృతం కాకుండా నిరోధించడానికి దిద్దుబాటు చర్యలు సమర్థవంతంగా అమలు చేయబడతాయని నిర్ధారిస్తుంది.

11. GRM యొక్క సమీక్ష

డైరెక్టర్ల బోర్డు కనీసం ఏటా ఈ విధానాన్ని సమీక్షిస్తుంది. పాలసీలో మార్పులు అవసరమయ్యే ఏవైనా నియంత్రణ మార్పులు ఉంటే, పాలసీని సమీక్షించి, తదనుగుణంగా సవరించడం జరుగుతుంది.

ఈ పాలసీ కింద కవర్ కాని ఏవైనా ఇతర పరతులు/విధానాలు స్కేల్ బేస్డ్ రెగ్యులేషన్ (SBR) ఫ్రేమ్వర్క్ మరియు RBI జారీ చేసిన సంబంధిత మార్గదర్శకాలు/సర్క్యులర్ల ప్రకారం చదవబడతాయి.
