



DMI HOUSING FINANCE

डीएमआय हाऊसिंग फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड

यांचा

फेअर प्रॅक्टिस कोड (न्याय्य सराव सहिता)

फेअर प्रॅक्टीस कोड (न्याय्य सराव संहिता)

पॉलिसीचा सारांश

पॉलिसीचे नाव	फेअर प्रॅक्टीस कोड
जारी आणि प्रभावी तारीख	17 जुलै, 2013
पुनरावलोकन करण्याचा अवधी	वार्षिक
मालक / संपर्क	अनुपालन विभाग
मान्यता प्राधिकारी	संचालक मंडळ

पुनरावलोकनाची तारीख	पुनरावलोकनाची पुढील तारीख	टिप्पण्या/ शेरा / बदल
मार्च 9, 2022	मार्च 2023 रोजी किंवा त्यापूर्वी	कंपनीच्या नियामक तरतुदी / कायदे आणि व्यवसाय यांच्याशी सामान्य संरेखन.
मार्च 27, 2023	मार्च 2024 रोजी किंवा त्यापूर्वी	वार्षिक अहवाल
फेब्रुवारी 29, 2024	फेब्रुवारी 2025 रोजी किंवा त्यापूर्वी	वार्षिक अहवाल
नोव्हेंबर 26, 2024	नोव्हेंबर 2025 रोजी किंवा त्यापूर्वी	वार्षिक अहवाल

1. प्रस्तावना:

डीएमआय (DMI) हाऊसिंग फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड ("डीएमआयएचएफसी (DMIHFC)" किंवा "कंपनी") द्वारे फेअर प्रॅक्टिस कोड ("एफपीसी (FPC) किंवा कोड") मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2021 2016 ("आरबीआय (RBI) मास्टर डायरेक्शन") च्या अध्याय XIII नुसार (वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे), फेअर प्रॅक्टिस कोड चे सिंक्रोनायझेशन साध्य करण्याच्या प्रयत्नात सर्वोत्तम जेव्हा कंपनी ग्राहक, कर्मचारी, विक्रेते इ. सारख्या भागधारकांशी व्यवहार करते.

डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ही नोंदणीकृत गृहनिर्माण वित्त कंपनी असल्याने गृहनिर्माण कर्ज वितरण यंत्रणेची पोहोच वाढवून आर्थिक वाढीस हातभार लावण्यासाठी आर्थिक व्यवस्थेचा एक भाग आहे. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) आणि ग्राहक यांच्यातील व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता आणण्यासाठी आणि व्यावसायिक संबंधांची माहिती देण्यासाठी काही व्यापक मार्गदर्शक तत्त्वे आवश्यक मानली गेली आहेत. या पार्श्वभूमीवर, नॅशनल हाऊसिंग बँकने फेअर प्रॅक्टिस कोड वर मार्गदर्शक तत्त्वे तयार केली आहेत, जी सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचा एक भाग म्हणून काम करण्यासाठी आणि त्यांच्या ग्राहकांना व्यवसाय पद्धतींमध्ये पारदर्शकता देण्यासाठी डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) द्वारे योग्यरित्या स्वीकारली गेली आहे आणि समाविष्ट केली आहेत.

ह्या कोडचे सर्व भाग दिलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होतात जसे कंपनी, तिच्या सहाय्यक कंपन्या (काही असल्यास) किंवा डिजिटल कर्ज देणारे प्लॅटफॉर्म (स्वतःच्या मालकीचे आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेच्या अंतर्गत) च्या मार्फत प्रदान केलेले असले तरीही किंवा काउंटरवर, फोनवरून, टपालाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही माध्यमाने दिल्या असल्या तरीही लागू होतील.

2. उद्दिष्टे :

एफपीसी (FPC) चे सार खालील पैलूंमध्ये आहे, डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) प्रतिबद्धतेने अक्षरशः पालन करण्याचा प्रयत्न करेल:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून चांगल्या, न्याय्य आणि विश्वास योग्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- पारदर्शकता वाढवणे जेणेकरून ग्राहकाला सेवांकडून नेमके काय अपेक्षित आहे हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजेल;
- उच्च परिचालन मानके साध्य करण्यासाठी बाजारपेठेतील आटोकाट स्पर्धेला प्रोत्साहित करणे;
- ग्राहक आणि डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) यांच्यातील निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे;
- हाऊसिंग फायनान्स सिस्टममध्ये विश्वास वाढवणे;
- व्यावसायिक, कार्यक्षम, विनम्र, मेहनती आणि तत्पर सेवा प्रदान करा;
- कर्ज उत्पादनांच्या कोणत्याही जाहिराती आणि मार्केटिंगमध्ये निष्पक्ष आणि प्रामाणिक रहा;
- कर्जाच्या व्यवहारांच्या संबंधात नियम व अटी, खर्च, अधिकार आणि दायित्वे यांची अचूक माहिती वेळेवर ग्राहकांना प्रदान करणे; आणि
- तक्रार निवारण प्रणाली स्थापन करून ग्राहकांच्या तक्रारी सोडवण्यासाठी सद्भावनेने प्रयत्न करणे.

3. परिभाषा :

- a. "बोर्ड" म्हणजे कंपनीचे संचालक मंडळ.
- b. "कंपनी" म्हणजे डीएमआय (DMI) हाऊसिंग फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड
- c. "संचालक" म्हणजे वैयक्तिक संचालक किंवा कंपनीच्या बोर्डावरील संचालक.
- d. "एफपीसी (FPC)" म्हणजे फेअर प्रॅक्टिस कोड;
- e. "आरबीआय (RBI)" म्हणजे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया.

4. कोडचा अनुप्रयोग:

- सर्व व्यक्तींना ज्यांना डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) उत्पादने आणि सेवा कोणत्याही रितीने आणि/किंवा कोणत्याही प्रकारे ऑफर केल्या जातात.

¹ आउटसोर्स केलेल्या कर्ज प्लॅटफॉर्मच्या बाबतीत, कंपनीने वित्तीय सेवा आणि आयटी सेवांच्या आउटसोर्सिंगवरील नियामक सूचनांचे काळजीपूर्वक पालन केले पाहिजे.

- कोणतीही अप्रत्याशित घटना वगळता कोड सामान्य कार्य वातावरणात लागू आहे.
- कोड अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारित आहे आणि सर्व कृती आणि व्यवहार या कोडच्या मूळ तत्त्वांचे पालन करतात.
- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ची उत्पादने आणि सेवा सर्व लागू कायदे आणि नियमांचे पालन करतील.

5. कर्ज :

(i) कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यावर प्रक्रिया:

कर्जदारांसोबत होणारा सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या भाषेत व्हावा.

- कर्ज प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून आणि पारदर्शकता म्हणून डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ग्राहकांना कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी फी/देय शुल्काबद्दल माहिती देईल, कर्जाची रक्कम मंजूर न झाल्यास किंवा दिली न गेल्यास फी/ शुल्क परत केले जाईल. प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क असल्यास, अतिरिक्त शुल्क असेल तर, विलंबित परतफेडीसाठीचा दंड असेल तर, कर्जाच्या स्थिर दरावरून फ्लोटिंग रेटमध्ये रूपांतरित करण्यासाठी रूपांतरण शुल्क किंवा त्याउलट, कोणत्याही व्याजाला पुनर्स्थापित (रीसेट) करण्याचा क्लॉज अस्तित्वात असल्यास आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी कोणत्याही अन्य बाबतीत सर्व आवश्यक माहिती प्रदान केली जाईल. दुसऱ्या शब्दांत, डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ने कर्ज अर्जाची प्रक्रिया/मंजुरी यातील सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च' पारदर्शक पद्धतीने जाहीर केला पाहिजे. सोबतच हे देखील सुनिश्चित केले पाहिजे की असे शुल्क/फीस पक्षपात विरहित असेल.
- कर्जाच्या अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी अत्यावश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून ग्राहकांना इतर एचएफसी (HFC)द्वारा प्रदान केलेल्या नियम आणि शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करून त्या माहितीवर आधारित निर्णय घेता येतो.
- कर्जा साठीच्या अर्जामध्ये, अर्जासोबत जमा कराव्या लागणाऱ्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी असते.
- कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पोचपावती देईल आणि अशा प्रकारच्या कर्जांचे अर्ज किती कालावधीमध्ये निकाली काढले जातील हे देखील पोचपावतीमध्ये सूचित केले जाईल. पोचपावत्यांमध्ये, सर्व कर्जांचे अर्ज जास्तीत जास्त 60 दिवसांच्या आत निकाली काढले जावेत हे देखील सूचित केले जावे.

(ii) कर्जाचे मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती:

- कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) द्वारे गोळा केले जातील. जर, कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर ग्राहकाला सांगितले पाहिजे की आवश्यकता असल्यास त्यांच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) वार्षिक व्याज दर, अर्जाची पद्धत, ईएमआय संरचना, प्री-पेमेंट शुल्क यासह सर्व अटी आणि शर्तीसह मंजूर केलेल्या कर्जाची रक्कम कर्जदाराला लिखित स्वरूपात (कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत किंवा स्थानिक भाषेत) मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा उपलब्ध करून देईल आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्तींची लेखी स्वीकृती त्याच्या रेकॉर्डवर ठेवावे.
- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) कर्ज करारामध्ये प्रलंबित पेमेंटसाठी आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज ठळक अक्षरात नमूद करेल.
- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी, पोचपावती विरुद्ध प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रतींसह कर्ज कराराची एक प्रत देईल.

(iii) कर्जाचा अर्ज नाकारल्याची सूचना :

- जर डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ग्राहकाला कर्ज देऊ शकत नसेल, तर त्यांनी अशा नकाराचे कारण ग्राहकाला लिखित स्वरूपात कळवावे.

(iv) अटी व शर्तीमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण :

- कर्ज करार/मंजुरी पत्रामध्ये दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरीत केले जाईल.

- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा त्याला समजेल अशा भाषेत वितरण वेळापत्रक, व्याज दर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/फीस इत्यादी सह अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची सूचना देईल. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की व्याजदर आणि शुल्कांमधील बदल केवळ संभाव्य पद्धतीनेच केले जातील. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- जर असा बदल ग्राहकाच्या हानीसाठी असेल, तर तो/ती, 60 दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता, त्याचे खाते बंद करू शकतो किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न भरता ते बदलू शकतो.
- कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन किंवा अतिरिक्त सिक्युरिटीजची मागणी परत मागवण्याचा/त्वरित करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ने सर्व देय परतफेडीवर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर, कोणत्याही कायदेशीर हक्कासाठी किंवा कर्जदाराला विरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी सर्व सिक्युरिटीज जारी केल्या पाहिजेत. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांच्या संपूर्ण तपशीलांसह आणि संबंधित दाव्याचा निकाल लागेपर्यंत / पैसे भरेपर्यंत डीएमआयएचएफसी सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींसह त्याबद्दल सूचना दिली जाईल.

6. डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर मिळवलेली कर्जे :

कंपनीच्या कोणत्याही क्रियाकलापाचे आउटसोर्सिंग त्यांच्या जबाबदाऱ्या कमी करत नाही, कारण नियामक निर्देशांचे पालन करण्याची जबाबदारी संपूर्णपणे त्यांच्याकडे असते. जिथे जिथे कंपनी डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मला त्यांचे एजंट म्हणून स्रोत कर्जदारांना आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी गुंतवते तिथे कंपनी या एफपीसी (FPC) चे अक्षरशः आणि योग्य रीतीने पालन करेल, ते तिच्या व्यवसायासाठी लागू होऊ शकते. याव्यतिरिक्त, त्यांनी खालील सूचनांचे पालन केले पाहिजे:

- डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मची नावे जी एजंट म्हणून कार्यरत आहेत ती कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील
- एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाला ज्या कंपनीच्या वतीने ते त्याच्याशी बोलणे करत आहेत त्या कंपनीचे नाव उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.
- मंजुरीनंतर लगेच परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, कर्जदाराला कंपनीच्या लेटर हेडवर मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.
- कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारामध्ये उल्लेख केल्याप्रमाणे प्रत्येक संलग्नकांची प्रत सर्व कर्जदारांना सादर केली जाईल.
- गुंतलेल्या डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवर कंपनीद्वारे प्रभावी देखरेख आणि निरीक्षण सुनिश्चित केले जाईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

7. संचालक मंडळाची जबाबदारी :

डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) च्या संचालक मंडळाने तक्रारी आणि तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा ("जीआरएम/GRM") निर्धारित केली पाहिजे. अशा यंत्रणेने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) च्या पदाधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व विवाद किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले जातील आणि सोडवले जातील. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) च्या संचालक मंडळाने व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर एफपीसी (FPC) च्या अनुपालनाचा आणि जीआरएम (GRM) च्या कामकाजाचा नियतकालिक आढावा घेण्याची व्यवस्था करावी. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल तसेच प्राप्त झालेल्या आणि निराकरण केलेल्या सर्व तक्रारींची स्थिती प्रत्येक तिमाहीत संचालक मंडळाला सादर केली जाईल.

8. तक्रारी आणि तक्रारींचे निवारण :

ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारींसह प्रत्येक कार्यालयात तक्रारी प्राप्त करणे, त्यांची नोंदणी करणे आणि त्यांचा निपटारा करण्यासाठी डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ची एक प्रणाली आणि कार्यपद्धती असेल.

तक्रार निवारण प्रणाली 'परिशिष्ट-अ' म्हणून जोडलेली आहे।

9. भाषा आणि संवाद साधण्याचे फेअर प्रॅक्टीस कोड :

- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) द्वारे स्थापित केलेली एफपीसी (FPC) ही स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत आहे आणि आरबीआय (RBI) आणि आरबीआय (RBI) मास्टर डायरेक्शनने नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांवर आधारित आहे.
- या एफपीसी (FPC) चा मसुदा कोणत्याही प्रकारे आरबीआय मास्टर निर्देशांच्या अंतर्निहित भावनेचा त्याग न करता तयार करण्यात आला आहे.
- एफपीसी (FPC) विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर टाकण्यात येईल.

10. आकारल्या गेलेल्या अत्याधिक व्याजाचे नियमन:

- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) व्याज दराचे मॉडेल स्वीकारेल आणि निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांना विचारात घेऊन कर्ज आणि अग्रिमांसाठी व्याज दर निश्चित करेल.
- व्याजाचा दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन आणि कर्जदारांच्या वेगवेगळ्या वर्गवारीसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्याचे तर्क कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जात उघड केले जातील आणि मंजूरी पत्रात स्पष्टपणे कळवले जातील.
- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ने दंडात्मक व्याज/शुल्कासाठी धोरण (असल्यास) स्पष्टपणे मांडले आहे.
- व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या वर्गीकरणासाठी दृष्टीकोन, आणि दंडात्मक व्याज (असल्यास) कंपन्यांच्या वेबसाइटवर किंवा संबंधित वर्तमानपत्रांमध्ये प्रकाशित केले जावे. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती व्याजदरात बदल झाल्यावर अपडेट केली जाईल.
- व्याजाचा दर आणि दंडात्मक व्याज (जर असेल तर) वार्षिक दर असावा जेणेकरून कर्जदाराला खात्यातून नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.
- कर्जदारांकडून गोळा केलेले हसे व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे सूचित करतील.

11. आकारले गेलेले अत्याधिक व्याज:

- जरी व्याजदर बँकेद्वारे नियंत्रित केले जात नसले तरी, एका विशिष्ट पातळीच्या वरचे व्याजदर अवाजवी म्हणून पाहिले जाऊ शकतात आणि ते टिकाऊ किंवा सामान्य आर्थिक व्यवहाराशी सुसंगत असू शकत नाहीत.
- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क (दंडात्मक व्याजासह, जर असेल तर) निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडतील.
- या संदर्भात कर्जाच्या अटी व शर्तीच्या संदर्भात पारदर्शकतेच्या संदर्भात फेअर प्रॅक्टीस कोड मधील सूचना विचारात घ्याव्यात.
- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ना कर्जदारांशी संवादामध्ये पुरेशी पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी प्रक्रिया आणि ऑपरेशन्सवर देखरेख ठेवण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा स्थापन करण्याचा सल्ला दिला जातो.

12. जाहिरात, मार्केटिंग आणि विक्री :

डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) करेल;

- सर्व जाहिराती आणि प्रमोशनल साहित्य स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारे नाही याची खात्री करा.
- सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणाऱ्या आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट करणाऱ्या कोणत्याही माध्यमातील कोणत्याही जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्यात, डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) विनंती केल्यास इतर फीस आणि शुल्क लागू होतील की नाही हे सांगेल आणि वेबसाइटवर संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील देखील उपलब्ध आहेत.
- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) व्याजदर, सामान्य शुल्क आणि फीस ई.बद्दलची माहिती त्यांच्या शाखांमध्ये नोटीस/ सूचना लावून, टेलिफोन/ हेल्पलाइन द्वारे किंवा कंपनी वेबसाइट वर, नियुक्त केलेल्या कर्मचार्यांद्वारे / टॅरिफ शेड्यूल च्या मार्फत दिली जाईल.
- समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) थर्ड पार्टी सेवांचा लाभ घेत असल्यास, डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ने अशा थर्ड पार्टीने ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा थर्ड पार्टी कडे उपलब्ध असल्यास) डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) प्रमाणेच गोपनीयतेच्या आणि सुरक्षिततेसह हाताळण्याची आवश्यकता असेल.
- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्याकडून घेतलेल्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल माहिती देऊ शकते. जर त्यांनी मेलद्वारे किंवा त्यासाठी वेबसाइटवर किंवा कस्टमर केअर नंबरवर नोंदणी करून अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल तरच ग्राहकांना त्यांच्या इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादनांच्या/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरबद्दल माहिती दिली जाऊ शकते.
- त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीसाठी (DSAs) आचारसंहिता (आचार नियमावली) लिहून घ्या ज्यांच्या सेवा बाजारातील उत्पादने/सेवांसाठी घेतली जातात ज्यांना इतर बाबींमध्ये जेव्हा ते वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादनांची विक्री करण्यासाठी ग्राहकाशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख पटवणे आवश्यक असते.
- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ने त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स (DSAs) / डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (DMAs) साठी आदर्श आचारसंहिता आरबीआय (RBI) मास्टर डायरेक्शनच्या परिशिष्ट X नुसार मंडळाच्या मान्यतेने स्वीकारली आहे.

- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) चे प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा डीएसए (DSA) ने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार आल्यास, तक्रारीची चौकशी आणि हाताळणी आणि नुकसान भरपाईसाठी योग्य पावले उचलली जातील.

13. गॅरंटर:

जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जाचा हमीदार (गॅरंटर) होण्याचा विचार करत असेल, तेव्हा त्याला खालील गोष्टींची माहिती दिली पाहिजे:

- हमीदार (गॅरंटर) म्हणून तुमची जबाबदारी;
- दायित्वाची रक्कम जी ती व्यक्ती कंपनीला देईल;
- ज्या परिस्थितीत डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) त्या व्यक्तीस दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल
- जर तुम्ही हमीदार (गॅरंटर) म्हणून रक्कम भरू शकला नाहीत तर डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ने तुमच्या इतर मालमत्तेची मदत घ्यावी की नाही;
- हमीदार (गॅरंटर) म्हणून तुमची देयता किंवा जबाबदारी एका विशिष्ट मात्रेसाठी आहे किंवा ती अमर्याद आहे
- ज्या वेळेत आणि परिस्थितीत हमीदाराच्या जबाबदारीतून मुक्त व्हाल तसेच डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) त्या व्यक्तीला याविषयी सूचित करेल.
- जर जामीनदाराकडे देय रक्कम भरण्याचे पुरेसे साधन असूनही, कर्जदार/कर्जदाराने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिला तर, अशा जामीनदाराला देखील जाणूनबुजून डिफॉल्टर मानले जाईल.

हमीदार (गॅरंटर) म्हणून उभ्या राहिलेल्या व्यक्तीस कर्जदाराच्या आर्थिक परिस्थिती मध्ये कोणतेही बदल झाल्यास डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) तिला सूचित करेल.

14. गोपनीयता आणि गुप्तता :

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल [जरी ग्राहक आता डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) चा ग्राहक नसला तरीही], आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल.

- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ग्राहक खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, त्यांच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह, खालील अपवादात्मक प्रकरणांशिवाय, कोणालाही प्रदान करणार नाही:
 - कायद्यामार्फत माहिती द्यावी लागली तर.
 - माहिती उघड करणे हे जनतेचे कर्तव्य असेल तर.
 - डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) च्या हितासाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदा.अफरातफर/ फसवणूक टाळण्यासाठी) परंतु ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्यांबद्दल (ग्राहकाचे नाव आणि पत्त्यासह) इतर कोणालाही, समूहातील इतर कंपन्यांसह, विपणन हेतूसाठी कारण म्हणून माहितीचा वापर केला जाऊ नये.
 - ग्राहकाने डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ला माहिती उघड करण्यास सांगितले असेल तर किंवा ग्राहकाच्या परवानगी असेल तर.
 - जर डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असेल, तर ते देण्यापूर्वी त्या व्यक्तीची लिखित परवानगी घ्यावी लागेल.
- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) सोबत त्याच्या/तिच्याबद्दलच्या वैयक्तिक रेकॉर्डमध्ये प्रवेश करण्यासाठी ग्राहकाला विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांबद्दल माहिती दिली जाईल.
- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती इतर एचएफसीसह इतर कोणाकडूनही विपणन हेतूसाठी वापरणार नाही, जोपर्यंत ग्राहक त्यांना तसे करण्यास अधिकृतपणे अधिकृत करत नाही.

15. सर्वसामान्य :

- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कर्जदाराच्या कामात हस्तक्षेप टाळा (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी उघड केलेली माहिती लक्षात घेतली जात नाही).
- कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, संमती किंवा अन्यथा, म्हणजे, डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) चा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायदानुसार पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार केले जाईल.

- iii. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ला आवश्यक वाटल्यास ते त्यांच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यावसायिक दूरध्वनी क्रमांकांवर संपर्क साधून आणि/किंवा त्यांच्या निवासस्थानी आणि/किंवा व्यवसाय पत्त्यावर भेट देऊन, उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सीद्वारे कर्ज अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करेल.
- iv. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ला ग्राहकाच्या खात्यातील व्यवहारांची चौकशी करायची असल्यास, डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ला त्यांना गुंतवून ठेवण्याची आवश्यकता असल्यास ग्राहकाला सहकार्य करण्यासाठी आणि पोलिस/इतर तपास यंत्रणांना सूचित केले जाईल.
- v. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ग्राहकाला सूचित करेल जर ग्राहकाने फसवणूक केली, तर तो त्याच्या खात्यातील सर्व नुकसानीस जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक योग्य काळजी न घेता वागला आणि नुकसानास कारणीभूत असेल, तर ग्राहक त्याला जबाबदार असू शकतो.
- vi. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) त्यांची उत्पादने आणि सेवा खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा सर्व शाखा आणि कार्यालयांमध्ये योग्य स्थानिक भाषा इंग्रजी.
- vii. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. पुढे, डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) नेत्रहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांसोबत उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करण्यास असमर्थतेच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही.] तथापि, हे डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ला समाजातील विविध घटकांसाठी असलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.
- viii. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) कर्जदाराकडून किंवा कोणत्याही बँक/वित्तीय संस्थेकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याच्या विनंतीवर सामान्य वेळेत प्रक्रिया करेल.
- ix. कोड प्रसिद्ध करण्यासाठी, डीएमआयएचएफसी (DMIHFC):
 - विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडची प्रत द्या (शक्यतो स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला समजेल अशा भाषेत).
 - विनंती केल्यावर हा कोड काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण किंवा मेलद्वारे उपलब्ध करून द्या;
 - हा कोड प्रत्येक शाखेत आणि त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून द्या; आणि
 - त्यांच्या कर्मचाऱ्यांना संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहितेला प्रत्यक्षात आणण्यासाठी प्रशिक्षित केले असल्याची खात्री करा.

16. थकबाकी जमा करणे:

- i. कर्ज वाटप केल्यावर, डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ग्राहकाला परतफेड प्रक्रियेबद्दल रक्कम, कार्यकाळ आणि परतफेडीच्या कालावधीद्वारे सूचित करेल. तथापि, जर ग्राहकाने परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन केले नाही, तर देयके वसूल करण्यासाठी जमिनीच्या कायदानुसार निर्देशित प्रक्रियेचा अवलंब केला जाईल. या प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेट देऊन आणि/किंवा तारण ठेवले असल्यास ते काढून घेणे समाविष्ट आहे.
- ii. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) संकलन धोरण विनम्रता, सौजन्य, निष्पक्ष व्यवहार आणि मन वळवण्यावर तयार केले पाहिजे. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ग्राहकांचा विश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यावर विश्वास ठेवते. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) चे कर्मचारी किंवा देय रकमेचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी किंवा तारण जप्त करण्यासाठी आलेल्या कोणत्याही अधिकृत व्यक्तीने स्वतःची ओळख दाखवावी सोबतच कंपनीने जारी केलेले प्राधिकृत पत्र दाखवावे आणि आपण विनंती केल्यानुसार, डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ने किंवा कंपनीच्या अधिकाराखाली दिलेले ओळखपत्र दाखवावे. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ग्राहकांना देय रकमेबाबत सर्व माहिती देईल आणि देयके भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.
- iii. कर्मचाऱ्यांचे सर्व सदस्य किंवा डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) चे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने संग्रह किंवा/आणि तारण ताब्यात ठेवण्यासाठी खालील मार्गदर्शक तत्वांचे पालन केले पाहिजे:
 - ग्राहकाशी साधारणपणे त्याच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि कोणतेही विनिर्दिष्ट ठिकाण नसल्यास, त्याच्या राहण्याच्या ठिकाणी आणि त्याच्या राहण्याच्या ठिकाणी उपलब्ध नसल्यास, व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.
 - डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) चे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार ग्राहकाला आधीच कळवले पाहिजेत.
 - ग्राहकांच्या गोपनीयतेचा आदर केला गेला पाहिजे.
 - DMIHFC चे प्रतिनिधी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया किंवा NHB च्या निर्धारित नियमानुसार ग्राहकांशी संपर्क साधतील.
 - विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीचा शक्यतो आदर केला जाईल.
 - कॉलची वेळ आणि संख्या आणि संभाषणाची सामग्री यांचे दस्तऐवजीकरण केले जाईल.
 - थकबाकीच्या रकमेच्या संदर्भात विवाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकार्य आणि व्यवस्थितपणे सोडवण्यासाठी सर्व सहाय्य प्रदान केले जावे.

- थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणाला भेट देताना सभ्यता आणि शिष्टाचार पाळला पाहिजे.
 - कुटुंबातील शोक किंवा इतर आपत्ती सारख्या अयोग्य प्रसंगांना थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेट देणे टाळले पाहिजे.
- iv. कर्जाच्या वसुलीच्या बाबतीत, डीएमआयएचएफसी छळवणुकीचा अवलंब करणार नाही जसे विसंगत वेळेत कर्ज घेणारे, विसंगत वेळी कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बलाचा वापर करणे ई.ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांच्या असभ्य वर्तनाचाही समावेश असल्याने, डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) हे सुनिश्चित करेल की कर्मचारी ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.
 - v. ग्राहकांशी सुसंवाद सुसंस्कृत पद्धतीने केला जाईल.
 - vi. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC), बोर्डाच्या मान्यतेने, आरबीआय (RBI) मास्टर डायरेक्शनच्या परिशिष्ट XI नुसार वसुली एजंट्सच्या सहभागासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारेल.
 - vii. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC), पुढील परिस्थितींमध्ये हाउसिंग लोन वर प्रीक्लोजर करण्यावर प्री-पेमेंट शुल्क किंवा दंड आकारणार नाही:
 - a) जेथे हाउसिंग लोन फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्रोताकडून प्री-क्लोजर केलेले आहे
 - b) जेथे हाउसिंग लोन निश्चित व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्याच्या स्वतःच्या स्रोतांकडून कर्ज बंद केलेले आहे.

या उद्देशासाठी "स्वतःचा स्रोत" या अभिव्यक्तीचा अर्थ बँक/एचएफसी/एनबीएफसी आणि/किंवा कोणत्याही वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त कोणताही स्रोत असा असावा.

सर्व दुहेरी/विशेष दर (निश्चित आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृह कर्जे प्री-क्लोजर नियमांना लागू होतील, जे प्री-क्लोजरच्या वेळी, कर्ज फिक्स्ड किंवा फ्लोटिंग रेटवर आहे की नाही यावर अवलंबून फिक्स्ड/ फ्लोटिंग रेटला लागू होतील. दुहेरी/विशेष दराच्या गृहकर्जांच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे फ्लोटिंग रेट लोनमध्ये रूपांतर झाल्यानंतर फ्लोटिंग रेटसाठी प्री-क्लोजर नॉर्म लागू होईल. हे अशा सर्व दुहेरी/विशेष दरांच्या गृहकर्जांना लागू होईल जे यापुढे बंद केले जातील. हे देखील स्पष्ट केले आहे की एक निश्चित दर कर्ज म्हणजे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी दर निश्चित केला जातो.

- viii. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC), सह-दायित्वांसह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही फ्लोटिंग रेट मुदत कर्जांवर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्वपेमेंट दंड आकारणार नाही.
- ix. एचएफसी(HFC) आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात सहमत असलेल्या गृहकर्जांच्या प्रमुख अटी आणि शर्ती जलद आणि योग्य समजून घेणे सुलभ करण्यासाठी, डीएमआयएचएफसी (DMIHFC), आरबीआय (RBI) मास्टर डायरेक्शनच्या परिशिष्ट XII नुसार सर्व बाबतीत अशा कर्जांच्या सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) सूचित स्वरूपात प्राप्त होतील. हे दस्तऐवज डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) कडून खरेदी केलेल्या विद्यमान कर्ज आणि सुरक्षा दस्तऐवजांच्या व्यतिरिक्त असेल. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) ला हे दस्तऐवज डुप्लिकेटमध्ये आणि कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार करायचे आहे. डीएमआयएचएफसी आणि कर्जदार यांच्यामध्ये रीतसर अंमलात आणलेली डुप्लिकेट प्रत, पोचपावती कर्जदाराला दिली जावी.
- x. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC), कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी आवश्यक सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक व्याज (असल्यास), ऑफर केलेल्या सेवा, उत्पादन माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळ मानदंड आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख पैलू प्रदर्शित करेल. डीएमआयएचएफसी (DMIHFC), आरबीआय (RBI) मास्टर इन्स्ट्रक्सन्सच्या परिशिष्ट XII नुसार "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट/ ब्रोशर", "वेबसाइट", "डिस्प्लेचे इतर मोड" आणि "इतर समस्या" वरील सूचनांचे पालन करेल.

17. एफपीसी (FPC) चे पुनरावलोकन :

बोर्डाच्या मान्यतेने एफपीसी (FPC) मध्ये सुधारणा केली जाईल एफपीसी (FPC) चे बोर्डाकडून वार्षिक आधारावर पुनरावलोकन केले जाईल. आरबीआय (RBI) मास्टर डायरेक्शनमधील कोणत्याही सुधारणा किंवा कंपनीच्या स्थितीत कोणताही बदल केल्यावर, या एफपीसी (FPC) मध्ये आवश्यक बदल समाविष्ट केले जातील आणि मंडळाद्वारे मंजूर केले जातील.

या एफपीसी (FPC) मध्ये काहीही असले तरी, या एफपीसी (FPC) च्या कोणत्याही तरतुदीचा कोणताही विद्यमान कायदा, नियम, विनियम, कायदा किंवा या एफपीसीच्या दुरुस्तीशी किंवा नवीन लागू कायद्याच्या अंमलबजावणीशी संघर्ष झाल्यास, कायदा, नियम, विनियम किंवा कायद्यातील तरतुदी या एफपीसी (FPC) ला लागू होतील.

तक्रार निवारण प्रणाली

❖ मुख्य मापदंड:

जीआरएम (GRM) चे काही प्रमुख मापदंड खालीलप्रमाणे आहेत:

- विहित मुदतीत ग्राहकांच्या तक्रारी/विवाद/प्रश्नांचे निराकरण
- ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी/विवाद/प्रश्न किमान पुढील उच्च स्तरावर ऐकले आणि सोडवले जातील याची खात्री करणे.
- कंपनी तक्रारीची तातडीने दखल घेईल आणि या प्रकरणाचे त्वरीत निराकरण करण्याचा प्रयत्न करेल. जर प्रकरणाचे निराकरण केले गेले नाही किंवा निर्धारित कालावधीत सोडवता आले नाही तर, ग्राहकाला लवकरात लवकर योग्यरित्या सूचित केले जाईल.

❖ एस्केलेशन मॅट्रिक्स आणि टाइमलाइन्स:

- डीएमआयएचएफसी (DMIHFC) मध्ये, आम्ही एक बहुस्तरीय (मल्टीलेवल) तक्रार निवारण यंत्रणा कार्यान्वित केली आहे, ज्याला संचालक मंडळाने रितसर मान्यता दिली आहे. त्याचा तपशील खाली दिलेला आहे.

- **स्तर 1-** सुरुवातीच्या टप्प्यावर, तक्रार ब्रांच मैनेजरला कळवावे जो तक्रारीच्या तपशीलासह तक्रार/तक्रार नोंदवहीत नोंद करेल. तक्रार मिळाल्यापासून **15 दिवसांच्या** आत वरील तक्रारीचे निराकरण केले जाईल.
- **स्तर 2-** जर ग्राहक त्याच्या तक्रारी/तक्रारीला शाखा व्यवस्थापकाच्या प्रतिसादाने समाधानी नसेल, तर तो कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे संपर्क साधू शकतो. सदर तक्रार प्राप्त झाल्याच्या 7 दिवसांच्या आत स्वीकारली जाईल किंवा त्याचे उत्तर दिले जाईल आणि या पोचपावती/प्रतिसादात तक्रारीचा निपटारा करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पद दिलेले असावे आणि तक्रार मिळाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत पुरेशा स्पष्टीकरणासह तक्रारीचे निराकरण करण्याचा सर्वोत्तम प्रयत्न केला जाईल. तक्रार ईमेलद्वारे अग्रेषित केली जाऊ शकते किंवा कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयात कंपनीच्या खाली नमूद केलेल्या अधिकाऱ्याला संबोधित केलेले पत्र पाठवले जाऊ शकते:

तक्रार निवारण अधिकारी यांचे नाव	रोहन उपाध्याय संचालन प्रमुख डीएमआय (DMI) हाऊसिंग फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड एक्सप्रेस बिल्डिंग, 3रा मजला, 9-10, बहादुर शाह जफर मार्ग, नवी दिल्ली- 110002
संपर्क क्रमांक	011-49834444
ईमेल आयडी	dmi@dmihousingfinance.in

- कोणत्याही ग्राहकाकडून लेखी तक्रार आल्यास, कंपनी एका आठवड्याच्या आत त्याची पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल.
- कंपनीच्या नियुक्त टेलिफोन हेलपडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनवरून तक्रार पाठवल्यास, ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि वाजवी वेळेत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.
- प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी आपला अंतिम प्रतिसाद ग्राहकाला पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी आणखी वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यानंतर सहा आठवड्यांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल.

- स्तर 3- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याच्या प्रतिसादाने ग्राहक समाधानी नसल्यास, तो कंपनीच्या बिजनेस हेडशी संपर्क साधू शकतो. प्रश्न सोडवता येत नसल्यास, तक्रार/तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत पुरेशा स्पष्टीकरणासह उक्त तक्रार/तक्रारीचे निराकरण केले जाईल. तक्रार ईमेलद्वारे dmi@dmihousingfinance.in वर पाठवता येईल किंवा कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयाला पत्र पाठवता येईल.

- ग्राहक कंपनीकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असल्यास किंवा वरील वेळेच्या मर्यादित (म्हणजे ३० दिवस) कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक नॅशनल हाऊसिंग बँकेच्या (NHB) तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो. एचएफसी (HFC) साठी, <https://grids.nhbonline.org.in> या लिंकवर ऑनलाइन मोडमध्ये ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदवून किंवा ऑफलाइन मोडमध्ये पोस्टाने, एनएचबी (NHB) वेबसाइट लिंकवर विहित नमुन्यात उपलब्ध आहे: [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(n5nz5nlf05ue3vgq0q4qwcyc\)\)/complainant/default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(n5nz5nlf05ue3vgq0q4qwcyc))/complainant/default), खालील पत्त्यावर पाठवा:-

प्रति,
तक्रार निवारण कक्ष,
नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग,
नॅशनल हाऊसिंग बँक (एनएचबी),
चौथा मजला, कोअर ५-ए, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर,
लोधी रोड, नवी दिल्ली - 110003.
संकेतस्थळ: <https://grids.nhbonline.org.in>

- पुढे माहिती देण्यात आली आहे की एनबीएफसी (NBFCs) द्वारे दिनांक 9 नोव्हेंबर 2017 च्या आरबीआय (RBI) मास्टर निर्देशानुसार, वित्तीय सेवांचे जोखीम व्यवस्थापन आणि आऊटसोर्सिंगमधील आचारसंहिता आणि डीएसए (DSA) साठी डीएमआय (DMI) एचएफसी (HFCs) च्या आचारसंहिता (वेळोवेळी सुधारल्यानुसार) कंपनीची तक्रार निवारण यंत्रणा आऊटसोर्स एजन्सीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्यांना देखील सामोरे जाईल.
- सांगितलेली तक्रार निवारण यंत्रणा प्रणाली (ई-मेल आयडी आणि इतर संपर्क तपशील ज्यावर तक्रार नोंदविली जाऊ शकते, समस्येचे निराकरण करण्यासाठी टर्नअराउंड वेळ, वाढीसाठी मेट्रिक्स इ.) प्रत्येक शाखा, कॉर्पोरेट/नोंदणीकृत कार्यालय आणि कंपनीच्या वेबसाइटच्या बाहेर रीतसर प्रदर्शित केली आहे.
- प्राप्त झालेल्या आणि सोडवलेल्या सर्व तक्रारी प्रत्येक तिमाहीत संचालक मंडळासमोर सादर केल्या जातील.
