



DMI HOUSING FINANCE PRIVATE LIMITED

નો

વંજબી પ્રથા સંહિતા

નીતિનો સારાંશ:

નીતિનું નામ	વાજબી પ્રથા સંહિતા
જારી અને અમલની તારીખ	17 જુલાઈ, 2013
સમીક્ષાની સામયિકતા	વાર્ષિક
માલિક/સંપર્ક	અનુપાલન વિભાગ
મંજૂરકર્તા	નિર્દેશક મંડળ

સમીક્ષાની તારીખ	આગામી સમીક્ષાની તારીખ	ટિપ્પણીઓ/વિશેષ નોંધ/ફેરફારો
માર્ચ 9, 2022	માર્ચ 2023 ના રોજ અથવા તે પહેલાં	નિયમનકારી જોગવાઈઓ/કાયદાઓ અને કંપનીના વ્યવસાય સાથે સામાન્ય ગોઠવણી.
માર્ચ 27, 2023	માર્ચ 2024 ના રોજ અથવા તે પહેલાં	વાર્ષિક સમીક્ષા
ફેબ્રુઆરી 29, 2024	ફેબ્રુઆરી 2025 ના રોજ અથવા તે પહેલાં	વાર્ષિક સમીક્ષા
નવેમ્બર 26, 2024	નવેમ્બર 2025 ના રોજ અથવા તે પહેલાં	વાર્ષિક સમીક્ષા

1. પ્રસ્તાવના:

વાજબી પ્રથા સંહિતા("FPC અથવા કોડ") DMI આવાસન નાણાકીય પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("DMIHFC" અથવા "કંપની") દ્વારા માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - આવાસન નાણાકીય કંપની (રિઝર્વ બેંક) ડાયરેક્શન, 2021 ("RBI માસ્ટર ડાયરેક્શન") (સમય સમય પર સુધારેલ), વાજબી પ્રથા સંહિતાના પ્રકરણ XIII અનુસાર ઘડવામાં આવ્યો છે, જેનો હેતુ કંપની જ્યારે તેના હિતધારકો જેમ કે ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, વિકેતાઓ વગેરે સાથે વ્યવહાર કરી રહી હોય ત્યારે શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓનું સુમેળ પ્રાપ્ત કરવાનો છે.

DMIHFC એક નોંધાયેલ આવાસન નાણાકીય કંપની હોવાથી, તે આવાસન ધિરાણ વિતરણ પદ્ધતિના આગળ પ્રસરણ ને વધારીને આર્થિક વિકાસમાં યોગદાન આપવા માટે નાણાકીય વ્યવસ્થાનો એક ભાગ છે. DMIHFC અને ગ્રાહકો વચ્ચેના વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા લાવવા અને સારી રીતે જાણકાર વ્યવસાયિક સંબંધો પૂરા પાડવા માટે, કેટલીક વ્યાપક માર્ગદર્શિકા જરૂરી માનવામાં આવી છે. આ પૃષ્ઠભૂમિમાં, ભારતીય રિઝર્વ બેંક ("RBI") એ, વાજબી પ્રથા સંહિતા પર માર્ગદર્શિકા તૈયાર કરી છે જેને DMIHFC દ્વારા શ્રેષ્ઠ નિગમ પ્રથાઓના ભાગ રૂપે સેવા આપવા અને તેના ગ્રાહકોને વ્યવસાયિક પ્રથાઓમાં પારદર્શિતા પ્રદાન કરવા માટે યોગ્ય રીતે સ્વીકારવામાં આવી છે અને સમાવિષ્ટ કરવામાં આવી છે.

2. ઉદ્દેશ્યો:

FPC નો સાર નીચેના પાસાઓમાં રહેલો છે જેને DMIHFC ભાવના અને પત્રમાં અનુસરવાનો પ્રયત્ન કરશે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો નક્કી કરીને સારા અને ન્યાયી વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શિતા વધારવી જેથી ગ્રાહકને સેવાઓમાંથી શું અપેક્ષા રાખવી તે અંગે વધુ સારી સમજ મળી શકે;
- ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે સ્પર્ધા દ્વારા બજાર શક્તિઓને પ્રોત્સાહિત કરવું;
- ગ્રાહક અને DMIHFC વચ્ચે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું;
- આવાસન નાણાકીય પ્રણાલિમાં વિશ્વાસ પ્રોત્સાહિત કરવો;
- વ્યાવસાયિક, કાર્યક્ષમ, નમ્ર, મહેનતુ અને ઝડપી સેવાઓ પૂરી પાડવી;
- લોન ઉત્પાદનોની કોઈપણ જાહેરાત અને માર્કેટિંગમાં ન્યાયી અને પ્રામાણિક બનો;
- ગ્રાહકોને લોન વ્યવહારો સંબંધિત શરતો, ખર્ચ, અધિકારો અને જવાબદારીઓની સચોટ અને સમયસર જાહેરાત પૂરી પાડવી; અને
- સંસ્થામાં ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી સ્થાપિત કરીને ગ્રાહકો સાથેના કોઈપણ વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે સહાવનાથી પ્રયાસ કરવો.

3. વ્યાખ્યાઓ:

- "મંડળ" નો અર્થ કંપનીનું નિયામક મંડળ છે.
- "કંપની" નો અર્થ DMI Housing Finance Private Limited છે
- "નિયામક";નો અર્થ થાય છે કંપનીના મંડળમાં વ્યક્તિગત નિયામક અથવા નિયામકો .
- "FPC" નો અર્થ વાજબી પ્રથા સંહિતા છે;
- "RBI" નો અર્થ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા છે.
- "કોમ્યુનિકેશન" નો અર્થ થાય છે માન્ય ઇલેક્ટ્રોનિક સંદેશાવ્યવહારના માધ્યમો જેમ કે ઈ-મેઇલ, SMS વગેરેનો સમાવેશ કરવો.

4. સંહિતાનો ઉપયોગ:

આ સંહિતા કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે DMIHFC, તેની પેટાકંપનીઓ અથવા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ(સ્વ-માલિકી અને/અથવા આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા ફોન દ્વારા, કાઉન્ટર પર, પોસ્ટ દ્વારા, પારસ્પરિક અસર કરનારું વીજાણવિષયક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ માધ્યમથી પૂરી પાડવામાં આવતી હોય. તે કંપનીના કર્મચારીઓ અથવા પ્રતિનિધિઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી તમામ સેવાઓને પણ લાગુ પડશે.

5. લોનો:

a) લોનો માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા:

- ઉધાર લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં હોવા જોઈએ.
- લોન અરજી ફોર્મમાં ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ, જેથી અન્ય HFC દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકાય અને ઉધાર લેનાર દ્વારા જાણકાર નિર્ણય લઈ શકાય.
- લોન અરજી ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી સૂચવી શકાય છે.

b) કંપની લોન અરજી પ્રાપ્ત થવા માટે સ્વીકૃતિ જારી કરશે. લોન અરજીઓનો નિકાલ 60 દિવસની અંદર અથવા ઉધાર લેનાર અને કંપની વચ્ચે પરસ્પર સંમતિ મુજબ વિસ્તૃત સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવશે, જેમાં બધી માહિતી અને દસ્તાવેજો બધી રીતે પૂર્ણ કરવામાં આવશે.

c) લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો/નિયમો:

- સામાન્ય રીતે લોન અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી બધી વિગતો DMIHFC દ્વારા અરજી સમયે એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો તેને કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને જણાવવું જોઈએ કે તેનો તરત જ ફરીથી સંપર્ક કરવામાં આવશે.

- b) DMIHFC લોન લેનારને લેખિતમાં (સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં) મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, વાર્ષિક વ્યાજ દર, અરજી કરવાની પદ્ધતિ, EMI માળખું, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર લોનની રકમ જણાવશે અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની લેખિત સ્વીકૃતિ તેના રેકૉર્ડ પર રાખશે.
- c) લોન કરારમાં DMIHFC એ મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજનો ઉલ્લેખ ઘાટા અક્ષરોમાં કરવો પડશે.
- d) DMIHFC લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ જોડાણોની એક નકલ દરેક ઉધાર લેનારને લોન મંજૂર / વિતરણ સમયે, સ્વીકૃતિ સામે આપશે.

d) લોન અરજીના અસ્વીકારનો સંદેશાવ્યવહાર:

જો DMIHFC ગ્રાહકને લોન આપી શકતું નથી, તો તે આવા અસ્વીકારના કારણો લેખિતમાં મોકલશે.

e) ધીરાણ સંદર્ભ સંસ્થાઓ/ ધીરાણ માહિતી કંપનીઓ (CICs)

- a) લોન અરજીના મૂલ્યાંકન સમયે અથવા પછી, કંપની ગ્રાહકના ખાતાની વિગતો CIC ને મોકલી શકે છે અને આ સંદર્ભમાં જરૂર પડ્યે અન્ય તપાસ પણ કરી શકે છે.
- b) કંપની સમયાંતરે જરૂરી હોય તે રીતે CICs ને ઉધાર લેનાર, તેના/લોન અને ચુકવણીના રેકૉર્ડ વગેરે સંબંધિત ડેટા/માહિતી નિવેદન કરશે.
- c) ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવે તો કંપની CIC ને આપવામાં આવેલી સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડશે.

f) નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ:

- a) લોન કરાર/મંજૂરી પત્રમાં આપેલા વિતરણ સમયપત્રક અનુસાર ચુકવણી કરવી જોઈએ.
- b) DMIHFC લોન લેનારને (સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં) વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક, અન્ય લાગુ ફી/શુલ્ક વગેરે સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. DMIHFC એ ખાતરી કરવી જોઈએ કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ થાય. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ હોવી જોઈએ.
- c) જો આવા ફેરફારથી ગ્રાહકને ગેરલાભ થાય, તો તે 60 દિવસની અંદર અને સૂચના આપ્યા વિના પોતાનું ખાતું બંધ કરી શકે છે અથવા કોઈપણ વધારાના શુલ્ક અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના તેને બદલી શકે છે.
- d) કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો / વેગ આપવાનો અથવા વધારાની જામીનગીરી મેળવવાનો નિર્ણય લોન કરાર સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.

(vi) બધા જંગમ/સ્થાવર મિલકત/સુરક્ષા દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન

- a) DMIHFC એ તમામ બાકી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર બધી જામીનગીરી મુક્ત કરવી જોઈએ, જે કંપનીને ઉધાર લેનાર સામે કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધીન છે. જો આવા સેટ-ઓફના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી DMIHFC કઈ શરતો હેઠળ જામીનગીરી જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે સૂચના આપવામાં આવશે.

આ સંદર્ભમાં, કંપની નીચેનાનું પાલન કરશે:

- a) લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળામાં, કંપની, બધા મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો મુક્ત કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા શુલ્કો દૂર કરશે, જ્યાં લાગુ પડે ત્યાં.

- b) લોન લેનાર પાસે મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો તે શાખામાંથી એકત્રિત કરવાનો વિકલ્પ હશે જ્યાં લોન ખાતું સેવામાં હતું અથવા કંપનીના કોઈપણ અન્ય કાર્યાલયમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે, તેમની પસંદગી મુજબ.
- c) મૂળ સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળ સંબંધિત લોન મંજૂરી પત્રોમાં ઉલ્લેખિત હોવા જોઈએ.
- d) એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઉધાર લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, કંપનીએ મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવા માટે એક સુવ્યવસ્થિત પ્રક્રિયા અપનાવી છે. ગ્રાહક માહિતી માટે કંપનીની વેબસાઇટ પર પણ આ જ દર્શાવવામાં આવ્યું છે.

(vii) સ્થાવર/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ માટે વળતર

- a) લોનની સંપૂર્ણ ચૂકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસથી વધુ સમય પછી મૂળ સ્થાવર/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજો જારી કરવામાં વિલંબ થાય અથવા સંબંધિત દસ્તાવેજમાં સંતોષકારક ફોર્મ ફાઇલ શુલ્ક કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો કંપની ઉધાર લેનારને આવા વિલંબના કારણો જણાવશે. જો કંપની વિલંબ માટે જવાબદાર હોય, તો તે દેવાદારને દરેક દિવસના વિલંબ માટે ₹5,000/- ના દરે વળતર આપશે.
- b) મૂળ જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોના નુકસાન/નુકસાનના કિસ્સામાં, કાં તો આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપની ઉધાર લેનારને જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની નકલ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં મદદ કરશે અને ઉપરોક્ત પેટા-ફકરા (i) માં દર્શાવેલ વળતર ચૂકવવા ઉપરાંત, સંકળાયેલ ખર્ચ પણ ભોગવશે. જોકે, આવા કિસ્સાઓમાં, કંપનીને આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે 30 દિવસનો વધારાનો સમય ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિલંબિત સમયગાળાના દંડની ગણતરી ત્યારબાદ કરવામાં આવશે (એટલે કે, કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી).
- c) આપવામાં આવેલ વળતર કોઈપણ લાગુ કાયદા મુજબ અન્ય કોઈપણ વળતર મેળવવાના ઉધાર લેનારના અધિકારોને પૂર્વગ્રહ રાખશે નહીં.

6. 6.1 ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર મેળવેલ લોન:

જો કંપની ઉધાર લેનારાઓને સ્રોત આપવા અને/અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને તેમના પ્રતિનિધિ તરીકે જોડે છે, તો કંપની નીચેનાનું પાલન કરશે:

- a) પ્રતિનિધિ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- b) પ્રતિનિધિ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહકને તે કંપનીનું નામ અગાઉથી જાહેર કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવશે જેના વતી તેઓ તેમની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.
- c) મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, કંપનીના લેટર હેડ પર લોન લેનારને મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે.
- d) લોન કરારની એક નકલ અને લોન કરારમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણોની એક નકલ લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે બધા ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવશે.
- e) કંપની દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક ભૂલ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

f) ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

6.2 ડિજિટલ ધિરાણ અંગે માર્ગદર્શિકા

જો કંપની ડિજિટલ ધિરાણમાં જોડાય છે, તો કંપનીએ RBI દ્વારા 02 સપ્ટેમ્બર, 2022 ના પરિપત્ર દ્વારા નિર્ધારિત 'ડિજિટલ ધિરાણ પર માર્ગદર્શિકા', RBI દ્વારા 08 જૂન, 2023 ના પરિપત્ર દ્વારા નિર્ધારિત 'ડિજિટલ ધિરાણમાં કસૂર નુકસાન ખાતરી પર માર્ગદર્શિકા', 15 એપ્રિલ, 2024 ના 'લોન અને એડવાન્સિસ માટે મુખ્ય હકીકતો નિવેદનો (KFS)' પરના પરિપત્ર સાથે વાંચવામાં આવે છે, અને સમયાંતરે સુધારેલા ડિજિટલ ધિરાણ પરના RBI ના તમામ પરિપત્રોનું પણ પાલન કરવું પડશે.

7. નિયામક મંડળની જવાબદારી:

DMIHFC ના નિયામક મંડળની ફરિયાદો અને ફકજના નિરાકરણ માટે સંસ્થામાં યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ ("GRM") સ્થાપિત કરવી જોઈએ. આવી પદ્ધતિએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે DMIHFC ના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો ઓછામાં ઓછા આગામી ઉચ્ચ સ્તરે સાંભળવામાં આવે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.

DMIHFC ના નિયામક મંડળ FPC ના પાલન અને વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરો પર GRM ની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની જોગવાઈ કરવી જોઈએ. આવી સમીક્ષાઓનો એક સંકલિત અહેવાલ, પ્રાપ્ત થયેલી અને ઉકેલાયેલી બધી ફરિયાદોની સ્થિતિ સાથે, દર ત્રિમાસિક ગાળામાં નિયામક મંડળ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.

8. ફરિયાદો અને કષ્ટ નિવારણ:

DMIHFC પાસે તેની દરેક ઓફિસમાં ફરિયાદો અને કષ્ટ મેળવવા, નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટે એક પ્રણાલિ અને પ્રક્રિયા હશે, જેમાં ઓનલાઈન પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોનો પણ સમાવેશ થાય છે. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ 'પરિશિષ્ટ-4' તરીકે જોડાયેલ છે.

9. વાતચીત કરવાની ભાષા અને પદ્ધતિ વાજબી પ્રથા સંહિતા:

- DMIHFC દ્વારા સ્થાપિત FPC સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં છે અને RBI દ્વારા દર્શાવેલ માર્ગદર્શિકા અને RBI મુખ્ય દિશાનિર્દેશો પર આધારિત છે.
- આ FPC નો મુસદ્દો RBIના મુખ્ય દિશાનિર્દેશો હેઠળની ભાવનાને બલિદાન આપતા કોઈપણ રીતે તૈયાર કરવામાં આવ્યો નથી.
- વિવિધ હિસ્સેદારોની માહિતી માટે, FPC કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.

10. વ્યાજ દરો અને શુલ્ક:

10.1 વ્યાજ દર

- કંપની, મંડળની મંજૂરીથી, ભંડોળના ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે વ્યાજ દર નીતિ અપનાવશે.
- વ્યાજ દર અને જોખમના વર્ગીકરણ માટેનો અભિગમ અને વિવિધ શ્રેણીના ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી અલગ અલગ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેના તર્ક, ઉધાર લેનાર અથવા ગ્રાહકને અરજી પત્રમાં જાહેર કરવામાં આવશે અને મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

- c) કંપની તેની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો, લોન અરજી, મંજૂરી પત્ર, સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો ("MITC") ધરાવતો દસ્તાવેજ અને લોન કરાર સંબંધિત યોગ્ય જાહેરાતો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓ સાથેના સંદેશાવ્યવહારમાં પૂરતી પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરશે.
- d) વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત અથવા અન્યથા પ્રકાશિત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે સુધારવામાં આવશે. ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી એકત્રિત કરાયેલા હપ્તામાં વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું વિભાજન સ્પષ્ટપણે દર્શાવવું જોઈએ.

10.2 સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર બદલાતો વ્યાજ દર ¹ જેમાં આવાસન લોનનો સમાવેશ થાય છે

- a) મંજૂરી સમયે, કંપની લોન પરના વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે લોન લેનારાઓને જાણ કરશે જેના કારણે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/ મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો થાય તો ઉધાર લેનારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક જાણ કરવામાં આવશે.

વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, દેવાદારોને નીચેના વિકલ્પો પસંદ કરવાનો વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે:

- (i) EMI માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવા માટે અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે; અને,
- (ii) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચુકવણી કરવી. જોકે, ગીરો ખર્ચ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.
- b) વધુમાં, વ્યાજ દરો ફરીથી સેટ કરતી વખતે, DMIHFC ગ્રાહકને નિશ્ચિત વ્યાજ દર પસંદ કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે. લોન પર બદલાતો વ્યાજ દરના કોઈપણ ફરીથી સેટ માટે, ફરીથી સેટ થાય તે સમયે નિશ્ચિત વ્યાજ દર પર ફેરફાર કરવાનો વિકલ્પ ઉધાર લેનારાઓને આપવામાં આવશે. આ વિકલ્પ હાલના અને નવા બધા ઉધાર લેનારાઓ માટે ઉપલબ્ધ રહેશે. મંજૂરી પત્રની શરતો અનુસાર ઉધાર લેનારાઓ માટે આ વિકલ્પ ઉપલબ્ધ રહેશે. ઉધાર લેનારને વધુમાં વધુ 10 સ્વેચ્છાઓવરની મંજૂરી આપવામાં આવશે અને ફેરફાર શુલ્ક મંજૂરી પત્રમાં જણાવ્યા મુજબ લાગુ થશે.

1 04 જાન્યુઆરી, 2018 ના રોજ “XBRL રિટર્ન હાર્મોનાઇઝેશન ઓફ બેકિંગ સ્ટેટિસ્ટિક્સ” પર RBI પરિપત્ર નં. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 માં વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ.

- c) ઉપરોક્ત વિકલ્પોનો ઉપયોગ કરવા માટે લોનને બદલાતા દરથી નિયત દરમાં અથવા તેનાથી વિપરીત બદલવા માટેના તમામ લાગુ પડતા શુલ્ક અને અન્ય કોઈપણ સેવા શુલ્ક/વહીવટી ખર્ચ મંજૂરી પત્રમાં અને કંપની દ્વારા આવા શુલ્ક/ખર્ચના સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.
- d) કંપની ખાતરી કરશે કે બદલાતા દર લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.

કંપની દરેક ત્રિમાસના અંતે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને એક વિવરણ આપશે/સુલભ બનાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMI ની સંખ્યા અને લોન માટે લાગુ વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દરનો સમાવેશ થશે.

10.3 ફી અને શુલ્ક

- a) કંપની, વ્યાજ દર નીતિ સાથે, દંડ શુલ્ક/દંડ વ્યાજ સહિત વિવિધ ફી અને શુલ્ક માટે મંડળ દ્વારા માન્ય નીતિ પણ ધરાવશે.

- b) કંપની લોન અરજીની પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી/શુલ્ક, જો લોનની રકમ મંજૂર/ચૂંટવામાં ન આવે તો પરત કરી શકાય તેવી ફીની રકમ, પૂર્વ ચુકવણી વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ, લોનને નિયતથી બદલાતા દરમાં બદલવા માટે રૂપાંતર શુલ્ક અથવા તેનાથી વિપરીત, કોઈપણ વ્યાજ રીસેટ કલમનું અસ્તિત્વ અને ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી કોઈપણ અન્ય બાબત વિશેની બધી માહિતી પારદર્શક રીતે ઉધાર લેનારને જાહેર કરશે. બીજા શબ્દોમાં કહીએ તો, કંપની લોન અરજીની પ્રક્રિયા/મંજૂરીમાં સામેલ તમામ શુલ્ક સહિત 'બધા ખર્ચ'નો ખુલાસો પારદર્શક રીતે કરશે. કંપની ખાતરી કરે છે કે શુલ્ક/ફી ભેદભાવ રહિત હોય.
- c) 29 ડિસેમ્બર, 2023ના RBIના પરિપત્ર અનુસાર, દંડ શુલ્ક/વ્યાજ વસૂલવાના સંદર્ભમાં, કંપની 1 એપ્રિલ, 2024થી મંજૂર/વિતરણ કરાયેલી તમામ નવી લોનના સંદર્ભમાં નીચેની માર્ગદર્શિકા લાગુ કરશે:
- લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ કંપની દ્વારા ઉધાર લેનાર દ્વારા વસૂલવામાં આવેલ દંડને 'દંડ' ગણવામાં આવશે અને તેને અગાઉથી વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવશે નહીં. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ થશે નહીં એટલે કે, આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જોકે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં, જો કોઈ હોય તો.
 - કંપની વ્યાજ દરમાં કોઈ વધારાનો ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને ખાતરી કરશે કે તેનું અક્ષરશઃ પાલન થાય.
 - દંડની રકમ વાજબી હોવી જોઈએ અને લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવાને અનુરૂપ હોવી જોઈએ, કોઈ ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ રાખ્યા વિના.
 - વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલી લોનના કિસ્સામાં દંડ, બિન-વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને સમાન નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડ કરતાં વધુ નહીં હોય.
 - કંપની દ્વારા લોન કરાર અને MITC માં ગ્રાહકોને દંડનીય શુલ્કનું પ્રમાણ અને કારણ જાહેર કરવામાં આવશે, ઉપરાંત તે કંપનીની વેબસાઇટ પર વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક હેઠળ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.
 - જ્યારે પણ લોન લેનારાઓને લોનના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટે રીમાઇન્ડર મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાના કોઈપણ દાખલા અને તેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે. હાલની લોનના કિસ્સામાં, ઉપર જણાવ્યા મુજબ, નવા દંડ વસૂલાતમાં સ્વિચઓવરનો અમલ 30 જૂન, 2024 ના રોજ અથવા તે પહેલાં કરવામાં આવશે.

10.4 પૂર્વ ચુકવણી શુલ્ક

- a) કંપની નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં આવાસન લોનના બંધ પહેલાં પર પૂર્વ ચુકવણી લેવી અથવા દંડ વસૂલશે નહીં:
- જ્યાં આવાસન લોન બદલાતા વ્યાજ દરના આધારે હોય અને કોઈપણ સ્ત્રોતમાંથી પૂર્વ-બંધ હોય.
 - જ્યાં આવાસન લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દરના આધારે હોય અને લોન લેનાર દ્વારા તેમના પોતાના સ્ત્રોતોમાંથી પૂર્વ-બંધ કરવામાં આવે.

કૃપા કરીને નોંધો:

- i) આ હેતુ માટે "પોતાના સ્ત્રોતો" શબ્દનો અર્થ બેંક/HFC/NBFC અને/અથવા નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લેવા સિવાયનો કોઈપણ સ્ત્રોત થાય છે.
- ii) બધી દ્વિ/ભાસ દર (નિયત અને બદલાતાનું સંયોજન) આવાસન લોન નિયત/બદલાતા દર પર લાગુ પડતા પૂર્વ-બંધ ધોરણોને આકર્ષિત કરશે, જે પૂર્વ-બંધ સમયે લોન નિયત અથવા બદલાતા દર પર છે તેના પર આધાર રાખે છે. દ્વિ/ભાસ દર આવાસન લોનના કિસ્સામાં, બદલાતા દર માટે પૂર્વ-બંધ ધોરણ નિયત વ્યાજ દર સમયગાળાની સમાપ્તિ પછી, લોનને બદલાતા દર લોનમાં રૂપાંતરિત કર્યા પછી લાગુ થશે.
- iii) એ પણ સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે નિયત દર લોન એવી હોય છે જ્યાં લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે દર નક્કી કરવામાં આવે છે.

(b) કંપની સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા તેના વગર, વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાય અન્ય હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ બદલાતા દર મુદતી લોન પર પૂર્વ-બંધ શુલ્ક/પૂર્વ ચુકવણી દંડ લાદશે નહીં.

11. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ:

DMIHFC કરશે;

- a) ખાતરી કરો કે બધી જાહેરાતો અને પ્રચારાત્મક સામગ્રી સ્પષ્ટ અને તથ્યપૂર્ણ છે.
- b) કોઈપણ મીડિયા અને પ્રચારાત્મક સાહિત્યમાં કોઈપણ જાહેરાત કે જે સેવા અથવા ઉત્પાદન તરફ ધ્યાન દોરે છે અને વ્યાજ દરનો સંદર્ભ આપે છે, તેમાં DMIHFC એ પણ સૂચવશે કે અન્ય ફી અને શુલ્ક લાગુ થશે કે નહીં અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો વિનંતી પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.
- c) DMIHFC એ તેમની શાખાઓમાં સૂચના મૂકીને; ટેલિફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન દ્વારા; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત કર્મચારી / હેલ્પ ડેસ્ક દ્વારા; અથવા સેવા માર્ગદર્શિકા / ટેરિફની અનુસૂચિ પ્રદાન કરીને વ્યાજ દરો, સામાન્ય ફી અને શુલ્ક અંગેની માહિતી પૂરી પાડવી જોઈએ.
- d) જો DMIHFC સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો ઉપયોગ કરે છે, તો DMIHFC એ જરૂરી બનાવશે કે આવા તૃતીય પક્ષો ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી (જો આવા તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) DMIHFC જેવી જ ગુપ્તતા અને સુરક્ષા સાથે સંભાળે.
- e) DMIHFC, સમયાંતરે, ગ્રાહકોને તેમના દ્વારા ઉપલબ્ધ ઉત્પાદનોની વિવિધ સુવિધાઓ વિશે માહિતી આપી શકે છે. ગ્રાહકોને તેમના અન્ય ઉત્પાદનો અથવા ઉત્પાદનો/સેવાઓના સંદર્ભમાં પ્રચારાત્મક ઓફરો વિશેની માહિતી ફક્ત ત્યારે જ પહોંચાડી શકાય છે જો તેમણે આવી માહિતી/સેવા મેળવવા માટે મેઇલ દ્વારા અથવા વેબસાઇટ પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર નોંધણી કરાવીને સંમતિ આપી હોય.
- f) તેમની ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (DSA) માટે આચારસંહિતા નક્કી કરો જેમની સેવાઓ ઉત્પાદનો/સેવાઓના વેચાણ માટે ઉપલબ્ધ હોય છે, જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે, જ્યારે તેઓ ગ્રાહકનો સંપર્ક વ્યક્તિગત રીતે અથવા ફોન દ્વારા કરે છે ત્યારે તેઓ પોતાની ઓળખ આપે તે જરૂરી છે.
- g) DMIHFC એ તેમના ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટો (DSA)/ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટો (DMA) માટે RBI દ્વારા નિર્ધારિત આદર્શ આચારસંહિતા અપનાવી છે, જે મંડળની મંજૂરીથી લાગુ કરવામાં આવી છે.
- h) જો ગ્રાહકને DMIHFC ના પ્રતિનિધિ / કુરિયર અથવા DSA એ કોઈ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે તેવી ફરિયાદ મળે, તો ફરિયાદની તપાસ કરવા અને તેનું નિરાકરણ લાવવા અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે.

12. બાંધધરી આપનારાઓ:

- જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ કંપની પાસેથી મેળવેલી લોન માટે બાંધધરી આપનારાઓ માને છે, ત્યારે તેને/તેણીને દસ્તાવેજ/પત્ર/ગેરંટીના દસ્તાવેજ દ્વારા અથવા અન્યથા જાણ કરવામાં આવશે: બાંધધરી આપનાર તરીકેની તેની જવાબદારી;
- કંપની પ્રત્યે તે પોતાની જાતને કેટલી જવાબદારી સોંપશે;
- એવી પરિસ્થિતિઓ જેમાં DMIHFC તેને/તેણીને તેની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે;
- જો DMIHFC બાંધધરી આપનાર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાય તો શું તે કંપનીમાં તેના/તેણીના અન્ય નાણાંનો આશ્રય લઈ શકે છે;
- બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની જવાબદારીઓ ચોક્કસ રકમ સુધી મર્યાદિત છે કે અમર્યાદિત છે; અને
- બાંધધરી આપનાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારીઓ કયા સમયે અને કયા સંજોગોમાં નિકાલ કરવામાં આવશે અને DMIHFC તેને/તેણીને આ વિશે કઈ રીતે સૂચિત કરશે
- જો બાંધધરી આપનાર લેણદાર/ઋણદાતા દ્વારા કરવામાં આવેલી માંગણીનું પાલન કરવાનો ઇનકાર કરે, તો બાકી રકમ ચૂકવવા માટે પૂરતા સાધનો હોવા છતાં, આવા બાંધધરી આપનારને પણ ઇરાદાપૂર્વક ડિફોલ્ટર ગણવામાં આવશે.

DMIHFC તેને/તેણીને ઉધાર લેનારની નાણાકીય સ્થિતિમાં કોઈપણ નોંધપાત્ર પ્રતિકૂળ ફેરફારોની જાણ રાખશે, જેમને તે/તેણી બાંધધરી આપનાર તરીકે રજૂ કરે છે.

13. ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા:

ગ્રાહકોની બધી જ વ્યક્તિગત માહિતી, વર્તમાન અને ભૂતકાળ બંને, ખાનગી અને ગુપ્ત રાખવામાં આવશે અને તે નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.

- DMIHFC, ગ્રાહકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ હોય કે અન્યથા, ગ્રાહક ખાતાઓ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા, નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, કોઈપણને, તેમના જૂથની અન્ય કંપનીઓ/એકમો સહિત, જાહેર કરશે નહીં:
 - જો માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની હોય તો.
 - જો માહિતી જાહેર કરવાની ફરજ જનતા પ્રત્યે હોય.
 - જો DMIHFC ના હિતોને માહિતી આપવાની જરૂર હોય (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી અટકાવવા માટે), પરંતુ તેનો ઉપયોગ ગ્રાહક અથવા ગ્રાહક ખાતાઓ (ગ્રાહકનું નામ અને સરનામું સહિત) વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને, જેમાં જૂથની અન્ય કંપનીઓનો પણ સમાવેશ થાય છે, માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે આપવાના કારણ તરીકે થવો જોઈએ નહીં.
 - જો ગ્રાહક DMIHFC ને માહિતી જાહેર કરવા કહે, અથવા ગ્રાહકની પરવાનગીથી.
 - જો DMIHFC ને ગ્રાહકો વિશે સંદર્ભ આપવાનું કહેવામાં આવે, તો તે આપતા પહેલાં તેણે તેમની લેખિત પરવાનગી લેવી પડશે.
- ગ્રાહકને DMIHFC પાસે રહેલા વ્યક્તિગત વિગતો મેળવવા માટેના હાલના કાનૂની માળખા હેઠળ તેના/તેણીના અધિકારોની હદની જાણ કરવામાં આવશે.
- DMIHFC ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુ માટે કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહક તેમને આમ કરવા માટે ખાસ અધિકૃત કરે.

14. સામાન્ય:

- a. કંપની દ્વારા વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેની પદ્ધતિ, દંડ શુલ્ક/ દંડ વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) પણ તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટમાં પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.
- b. વ્યાજ દર અને દંડ શુલ્ક/દંડ વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો) વાર્ષિક દરે રહેશે જેથી ઉધાર લેનારને ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોની જાણ થાય.
- c. ઉધાર લેનારાઓ પાસેથી એકત્રિત કરાયેલા હપ્તામાં વ્યાજ અને મુદ્દલ વચ્ચેનું વિભાજન સ્પષ્ટપણે દર્શાવવું જોઈએ.
- d. લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય (જ્યાં સુધી લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર ન કરાયેલી માહિતી ધ્યાનમાં ન આવી હોય) DMIHFC ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે.
- e. ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતાના સ્થાનાંતરણ માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય તો, DMIHFC ની સંમતિ અથવા અન્યથા વાંધો, જો કોઈ હોય તો, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે. આવી ટ્રાન્સફર કાયદા અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.
- f. જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે કંપની ગ્રાહકને ચુકવણીની પ્રક્રિયા, રકમ, મુદત અને ચુકવણીની અવધિ દ્વારા સમજાવશે. જોકે, જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે લાગુ કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને સૂચના મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ સુરક્ષા હોય તો તેને ફરીથી કબજે કરીને યાદ અપાવવાનો સમાવેશ થશે.
- g. લોનની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, DMIHFC પજવણીનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે વિષમ સમયે ઉધાર લેનારાઓ, વિષમ સમયે ઉધાર લેનારાઓને સતત હેરાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ કરવા વગેરે. ગ્રાહકોની ફરિયાદોમાં કંપનીઓના કર્મચારીઓ તરફથી અસંસ્કારી વર્તનનો પણ સમાવેશ થતો હોવાથી, DMIHFC ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે કર્મચારીને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- h. DMIHFC મંડળની મંજૂરીથી RBI મુખ્ય નિર્દેશો અનુસાર રિકવરી એજન્ટોને જોડવા માટેની માર્ગદર્શિકા અપનાવશે.
- i. DMIHFC લોન અરજીમાં તેમણે/તેણી દ્વારા ઉલ્લેખિત વિગતોની ચકાસણી ગ્રાહક/તેણીના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા કંપની દ્વારા જરૂરી લાગે તો, આ હેતુ માટે નિયુક્ત એજન્ટો દ્વારા તેમના નિવાસસ્થાન અને/અથવા વ્યવસાયિક સરનામાં પર વ્યક્તિગત રીતે મુલાકાત લઈને કરશે.
- j. જો DMIHFC ને ગ્રાહકના ખાતા પરના વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને પોલીસ/અન્ય તપાસ સંસ્થા સાથે સહકાર આપવા માટે અને જો DMIHFC ને પોલીસ/અન્ય તપાસ સંસ્થા અથવા કોઈપણ વૈધાનિક/નિયમનકારી સત્તા દ્વારા તપાસના કિસ્સામાં તેમને સામેલ કરવાની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે.
- k. ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર જો છેતરપિંડીથી અથવા વાજબી કાળજી વિના કાર્ય કરે તો તે બધા નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે.
- l. DMIHFC ધિરાણના મામલે લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. વધુમાં, DMIHFC, ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેનો ઉપયોગ કરવામાં અપંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં, વગેરે જો કે, આ DMIHFC ને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે રચાયેલ યોજનાઓ શરૂ કરવાથી અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી બાકાત રાખતું નથી.
- m. કંપની 15 એપ્રિલ, 2024ના રોજ 'લોન અને એડવાન્સિસ માટે મુખ્ય હકીકતો નિવેદન (KFS)' પરના પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું પાલન કરશે, જે સમયાંતરે સુધારેલ છે.

15. બાકી રકમનો સંગ્રહ:

- a. જ્યારે પણ લોન આપવામાં આવે છે, ત્યારે DMIHFC ગ્રાહકને ચુકવણીની પ્રક્રિયા, રકમ, મુદત અને ચુકવણીની અવધિ દ્વારા સમજાવશે. જોકે, જો ગ્રાહક ચુકવણીના સમયપત્રકનું પાલન ન કરે, તો બાકી રકમની વસૂલાત માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને સૂચના મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ સુરક્ષા હોય તો તેને ફરીથી કબજે કરીને યાદ કરાવવાનો સમાવેશ થશે.
- b. DMIHFCની સંગ્રહ નીતિ સૌજન્ય, ન્યાયી વ્યવહાર અને સમજાવટ પર આધારિત હોવી જોઈએ. DMIHFC ગ્રાહક વિશ્વાસ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવામાં માને છે. DMIHFC ના સ્ટાફ અથવા બાકી રકમની વસૂલાત અથવા/અને સુરક્ષા જપ્તીમાં પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિએ પોતાની ઓળખ આપવી પડશે અને કંપની દ્વારા જારી કરાયેલ સત્તા પત્ર પ્રદર્શિત કરવો પડશે અને વિનંતી પર, DMIHFC દ્વારા અથવા કંપનીના અધિકાર હેઠળ જારી કરાયેલ તેમનું ઓળખ કાર્ડ પ્રદર્શિત કરવું પડશે. DMIHFC ગ્રાહકોને બાકી રકમ સંબંધિત બધી માહિતી પૂરી પાડશે અને બાકી રકમની ચુકવણી માટે પૂરતી સૂચના આપવાનો પ્રયાસ કરશે.
- c. કર્મચારીના બધા સભ્યો અથવા DMIHFC નું વસૂલાત અથવા/અને સુરક્ષા જપ્તીમાં પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત કોઈપણ વ્યક્તિએ નિર્ધારિત માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવું જોઈએ.
- d. ગ્રાહકનો સંપર્ક સામાન્ય રીતે તેમની પસંદગીના સ્થળે કરવામાં આવશે અને જો કોઈ ચોક્કસ સ્થળ ન હોય તો, તેમના રહેઠાણના સ્થળે અને જો તેમના રહેઠાણ પર ઉપલબ્ધ ન હોય તો, વ્યવસાય / ધંધા-રોજગારના સ્થળે કરવામાં આવશે.
- e. DMIHFC નું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની ઓળખ અને સત્તા ગ્રાહકને સૌ પ્રથમ જણાવવી જોઈએ.
- f. ગ્રાહકની ગોપનીયતા સન્માનિત હોવી જોઈએ.
- g. અમારા પ્રતિનિધિઓ મુદતવીતી લોનની વસૂલાત માટે સવારે 8.00 થી સાંજે 7.00 વાગ્યા સુધી ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરશે.
- h. ચોક્કસ સમયે અથવા ચોક્કસ સ્થળે કોલ ટાળવાની ગ્રાહકની વિનંતીનું શક્ય હોય ત્યાં સુધી સન્માન કરવામાં આવશે.
- i. કોલનો સમય અને સંખ્યા અને વાતચીતની સામગ્રીનું દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે.
- j. લેણાં સંબંધિત વિવાદો અથવા મતભેદોને પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે ઉકેલવા માટે તમામ સહાય પૂરી પાડવી જોઈએ.
- k. ગ્રાહકના લેણાં વસૂલાત માટે તેમના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન, સભ્યતા અને શિષ્ટાચાર જાળવવો જોઈએ.
- l. પરિવારમાં શોક કે આવા અન્ય આફત જેવા અયોગ્ય પ્રસંગોએ લેણાં વસૂલવા માટે ફોન/મુલાકાતો ટાળવી જોઈએ.
- m. સંગ્રહ એજન્ટ દ્વારા ઉધાર લેનારને મોકલવામાં આવેલ કોઈપણ લેખિત સંદેશાવ્યવહાર માટે કંપનીની મંજૂરી જરૂરી રહેશે.
- n. કંપની ફક્ત ગ્રાહક/ઉધાર લેનાર અથવા બાંધધરી આપનાર સાથે જ વાતચીત કરશે (જો જરૂરી હોય તો જ) અને ઉધાર લેનારના અન્ય કોઈ સંબંધીઓ/સંપર્કોનો સંપર્ક કરશે નહીં.

o. વસૂલાત/સંગ્રહ પ્રવૃત્તિ માટે ફક્ત વસૂલાત સંસ્થાના કર્મચારીઓ જ ઉધાર લેનારના પરિસરની મુલાકાત લેશે અને અન્ય કોઈ વ્યક્તિ આવા વસૂલાત એજન્ટ સાથે રહેશે નહીં.

p. ગ્રાહક સાથેની વાતચીત સભ્ય રીતે કરવામાં આવશે.

16. કંપની દ્વારા ઘોષણાઓ કરવામાં આવશે

- કંપની તેની વેબસાઇટ પર અને તેની શાખાઓમાં RBI દ્વારા ફરજિયાત રીતે તેના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, વ્યાજ દર, ફી અને શુલ્ક, ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે સંબંધિત માહિતી પ્રદર્શિત/જાહેર કરશે.
- કંપની આ કોડને તેની વેબસાઇટ પર મૂકીને, શાખાઓમાં કોડ ઉપલબ્ધ કરાવીને અને હાલના અને નવા ગ્રાહકોને વિનંતી પર કોડની નકલ પૂરી પાડીને તેનો પ્રચાર કરશે. કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના કર્મચારીને કોડ વિશે માહિતી પૂરી પાડવા માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- કંપની અને વ્યક્તિગત ઉધાર લેનાર વચ્ચે સંમત થયેલા આવાસન લોનના મુખ્ય નિયમો અને શરતોને ઝડપી અને સારી રીતે સમજવા માટે, કંપની નિર્ધારિત બંધારણ મુજબ લોનનું MITC (એટલે કે KFS માં સમાવિષ્ટ વિગતો સિવાય) ઉધાર લેનાર સાથે સહી કરાવશે અને તેની એક નકલ ઉધાર લેનારને સ્વીકૃતિ હેઠળ પૂરી પાડશે.
- વ્યાજના દરો અને જોખમોના વર્ગીકરણ માટેની પદ્ધતિ, અને દંડાત્મક શુલ્ક/દંડાત્મક વ્યાજ (લાગુ પડતું હોય તે રીતે) પણ તેની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત માહિતી ફેરફાર કરવામાં આવશે.
- કંપની નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં જરૂરી માહિતી પ્રદર્શિત કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- DMIHFC કંપનીના કામકાજમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે જરૂરી વિવિધ મુખ્ય પાસાઓ જેમ કે સેવા શુલ્ક, વ્યાજ દર, દંડ વ્યાજ (જો કોઈ હોય તો), ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, ઉત્પાદન માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટે સમય ધોરણો અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વગેરે પ્રદર્શિત કરશે.
- DMIHFC એ RBI મુખ્ય નિર્દેશનના પરિશિષ્ટ XIII મુજબ "સૂચના મંડળ", "બુકલેટ્સ/બ્રોશર્સ", "વેબસાઇટ", "પ્રદર્શનના અન્ય સંશોધનો" અને "અન્ય મુદ્દાઓ" પરની સૂચનાઓનું પાલન કરશે.

17. FPC ની સમીક્ષા:

મંડળની મંજૂરી સાથે, FPC માં સુધારો અથવા ફેરફાર કરવામાં આવશે. FPC ની સમીક્ષા મંડળ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે કરવામાં આવશે. RBI મુખ્ય નિર્દેશનમાં કોઈપણ સુધારા અથવા કંપનીની સ્થિતિમાં કોઈપણ ફેરફારના પરિણામે, આ FPCમાં જરૂરી ફેરફારોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે અને મંડળ દ્વારા તેને મંજૂરી આપવામાં આવશે.

આ FPC માં સમાવિષ્ટ કંઈપણ હોવા છતાં, જો આ FPC ની જોગવાઈ કોઈપણ હાલના કાયદા, નિયમો, નિયમનો, કાયદાઓ અથવા તેમાં ફેરફાર અથવા નવા લાગુ કાયદાના અમલ સાથે વિરોધાભાસી હોય, તો આવા કાયદા, વિધાન, નિયમો, નિયમન અથવા અધિનિયમ હેઠળની જોગવાઈઓ આ FPC પર પ્રબળ રહેશે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

❖ મુખ્ય પરિમાણો:

GRM ના કેટલાક મુખ્ય પરિમાણો નીચે મુજબ છે:

- નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ગ્રાહકોની ફરિયાદો/વિવાદો/પ્રશ્નોનું નિરાકરણ.
- કંપની અમારી વેબસાઇટ શરૂ થાય ત્યારે, ફરિયાદોને ન્યાયી અને ઝડપથી ઉકેલવા માટે અપનાવવામાં આવતી પ્રક્રિયા વિશે ગ્રાહકને જાણ કરશે.
- જો કંપનીને ગ્રાહક તરફથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળે, તો તે તેને એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલશે. સ્વીકૃતિમાં તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હશે જે આવી ફરિયાદોનો સામનો કરશે. જો કંપનીને કોઈ ગ્રાહક તરફથી ફોન પર ફરિયાદ મળે છે, તો તે ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપશે અને તેને પ્રગતિની જાણ કરશે. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા 30 દિવસથી વધુ સમય માટે જવાબ આપવા માટે શા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તેનું કારણ સમજાવશે અને ફરિયાદના છ અઠવાડિયાની અંદર તેમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે અને જો હજુ પણ સંતોષ ન થાય તો ફરિયાદીને ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ વધારવી તે જણાવશે.
- કંપની તેની વેબસાઇટ અને તેની શાખાઓમાં ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રકાશિત કરશે.
- કંપની ફરિયાદનો તાત્કાલિક નિકાલ કરે અને મામલાનો ઝડપથી ઉકેલ લાવવાનો પ્રયાસ કરે. કંપની વાજબી સમયમર્યાદામાં તમામ પ્રશ્નો/ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવા/જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરશે અને ગ્રાહકને તેમની ફરિયાદોની સ્થિતિ વિશે માહિતગાર રાખશે. કંપની, સામાન્ય રીતે, તેને/તેણીને એક અઠવાડિયાની અંદર એક સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવ મોકલશે. જોકે, દરેક ગ્રાહક પ્રશ્ન/ફરિયાદ અનન્ય સ્વભાવની હોવાથી, તેનો સંપૂર્ણ નિરાકરણ આવવામાં 30 દિવસ જેટલો સમય લાગી શકે છે. કોઈ પણ સંજોગોમાં, કંપની ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપશે અને તેને/તેણીને પ્રગતિની જાણ રાખશે.

❖ વૃદ્ધિ મેટ્રિક્સ અને સમયરેખા:

DMIHFC માં, અમે નિયામક મંડળ દ્વારા મંજૂર થયેલ એક બહુ-સ્તરીય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરી છે. તેની વિગતો નીચે મુજબ છે:

- સ્તર 1- પ્રારંભિક સ્તરે, ફરિયાદની જાણ શાખા પ્રબંધક /કેન્દ્રીય સેવા ઘટક ને કરવાની છે, જે ફરિયાદની વિગતો સાથે ફરિયાદ/કષ્ટો નોંધણીમાં નોંધશે. આ ફરિયાદ મળ્યાના 15 દિવસની અંદર તેનો ઉકેલ લાવવામાં આવશે.
- સ્તર 2-જો ગ્રાહક શાખા પ્રબંધકના જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે કંપનીના ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે. ફરિયાદ/કષ્ટ મળ્યાના 7 દિવસની અંદર સ્વીકાર/જવાબ આપવામાં આવશે અને ફરિયાદ/જવાબમાં ફરિયાદનો સામનો કરનાર અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો હોવો જોઈએ અને ફરિયાદ/કષ્ટ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર પૂરતા ખુલાસો સાથે ફરિયાદ/કષ્ટનો નિકાલ કરવાનો શ્રેષ્ઠ પ્રયાસ કરવામાં આવશે. આ ફરિયાદ ઇમેઇલ દ્વારા મોકલી શકાય છે અથવા કંપનીની નોંધાયેલ કચેરીના સરનામા પર નીચે જણાવેલા અધિકારીને પત્ર મોકલી શકાય છે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ	રોહન ઉપાધ્યાય કામગીરીના વડા DMI Housing Finance Pvt. Ltd. બીજો માળ, એમબીડી હાઉસ, ગુલાબ ભવન, 6, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, આઈ.પી.એસ્ટેટ, સેન્ટ્રલ દિલ્હી, નવી દિલ્હી, દિલ્હી, ભારત, 110002.
સંપર્ક નં.	011-69223700
ઇમેઇલ એડ્રેસ	dmi@dmihousingfinance.in

જો તમે ફોન કરીને અમારી હેલ્પલાઇન કે ગ્રાહક સેવા નંબર પર ફરિયાદ નોંધાવો છો, તો તમને એક ફરિયાદ નંબર મળશે. આ નંબરથી તમારી ફરિયાદ પર શું કાર્યવાહી થઈ રહી છે, તેની જાણકારી તમને થોડા-થોડા સમયે મળતી રહેશે.

આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, કંપની ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા શા માટે તેને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદર આમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

- સ્તર 3- જો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે કંપનીના બિઝનેસ હેડનો સંપર્ક કરી શકે છે. તમારી ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસની અંદરતેનો ઉકેલ લાવવામાં આવશે. અને જો કોઈ કારણસર ફરિયાદનો ઉકેલ શક્ય ન હોય, તો તમને તેનું કારણ સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે. તમે તમારી ફરિયાદ dmi@dmihousingfinance.in પર ઇમેઇલ કરીને અથવા કંપનીની નોંધાયેલી કચેરીના સરનામા પર પત્ર લખીને મોકલી શકો છો.
- સ્તર 4- જો ગ્રાહક કંપની તરફથી મળેલા પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય અથવા ઉપરોક્ત સમયમર્યાદા (એટલે કે 30 દિવસ) માં કંપની તરફથી કોઈ પ્રતિભાવ ન મળ્યો હોય, તો ગ્રાહક [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(n5nz5nlff05ue3vgq0q4qwcyc\)\)/Complainant/Default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(n5nz5nlff05ue3vgq0q4qwcyc))/Complainant/Default) લિંક પર ઓનલાઇન ઢબમાં ગ્રાહક ફરિયાદો નોંધાવીને, HFCs માટે નેશનલ આવાસન બેંક (NHB) ના ફરિયાદ નિવારણ એકમનો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા [ઓફલાઇન ઢબમાં નીચેના સરનામે પોસ્ટ દ્વારા મોકલી શકે છે:-](#)

ફરિયાદ નિવારણ એકમ,
નિયમન અને દેખરેખ વિભાગ,
National Housing Bank (NHB),
ચોથો માળ, કોર 5-A, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી - 110003.
વેબસાઇટ: <https://grids.nhbonline.org.in>

❖ અન્ય લક્ષણો:

- a) વધુમાં જણાવવામાં આવે છે કે, RBI મુખ્ય દિશાનિર્દેશો, NBFCs દ્વારા નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સિંગમાં જોખમોના સંચાલન પરના નિર્દેશો અને આચારસંહિતા, DSA માટે DMI HFC ના મોડેલ આચારસંહિતા અને RBI/NHB ના અન્ય લાગુ દિશાનિર્દેશો અનુસાર, કંપનીની ઉપરોક્ત ફરિયાદ નિવારણ મશીનરી આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત મુદ્દાઓ સાથે પણ વ્યવહાર કરશે.

- b) ઉક્ત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી (ઈ-મેઇલ આઈડી અને અન્ય સંપર્ક વિગતો કે જેના પર ફરિયાદો નોંધી શકાય છે, મુદ્દાના નિરાકરણ માટેનો ટર્નઅરાઉન્ડ સમય, વૃદ્ધિનું મેટ્રિક્સ, વગેરે) દરેક શાખા, કોર્પોરેટ/ (નોંધાયેલ) કાર્યાલયની બહાર વિધિવત રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે. કચેરી અને કંપનીની વેબસાઇટ.
- c) પ્રાપ્ત થયેલી અને ઉકેલાયેલી બધી ફરિયાદો દર ત્રિમાસિક ગાળામાં નિયામક મંડળ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.