DMI HOUSING FINANCE

DMI HOUSING FINANCE PRIVATE LIMITED

की

निष्पक्ष व्यवहार सहिंता

पॉलिसी का सारांश:

पॉलिसी का नाम	निष्पक्ष व्यवहार सहिंता
जारी करने की तिथि और प्रभावी तिथि	17 जुलाई, 2013
समीक्षा की आवधिकता	वार्षिक
स्वामी /संपर्क	अनुपालन विभाग
अप्रूवल	निदेशक मंडल

समीक्षा की तारीख	अगली समीक्षा की तारीख	टिप्पणियाँ /सुझाव /परिवर्तन
9 मार्च, 2022	मार्च 2023 को या उससे पहले	कंपनी के व्यवसाय एवं विनियामक प्रावधानों/कानूनों के साथ सामान्य अनुरूपता।
27 मार्च, 2023	मार्च 2024 को या उससे पहले	वार्षिक समीक्षा
29 फरवरी, 2024	फरवरी 2025 को या उससे पहले	वार्षिक समीक्षा
26 नवंबर, 2024	नवंबर 2025 को या उससे पहले	वार्षिक समीक्षा

1. प्रस्तावना:

निष्पक्ष व्यवहार संहिता **("FPC या संहिता")** DMI Housing Finance Private Limited **("DMIHFC" या "कंपनी")** द्वारा मास्टर दिशा-निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2021 **("RBI मास्टर दिशा-निर्देश")** (समय-समय पर संशोधित) के अध्याय XIII के अनुसार तैयार की गई है, निष्पक्ष व्यवहार संहिता का उद्देश्य कंपनी द्वारा अपने हितधारकों जैसे ग्राहकों, कर्मचारियों, विक्रेताओं आदि के साथ व्यवहार करते समय सर्वोत्तम प्रथाओं के समन्वय को प्राप्त करना है।

DMIHFC एक रजिस्टर्ड हाउसिंग फाइनेंस कंपनी होने के नाते वित्तीय प्रणाली का हिस्सा है ताकि हाउसिंग क्रेडिट डिलीवरी मैकेनिज्म की पहुंच बढ़ाकर आर्थिक विकास में योगदान दिया जा सके। DMIHFC और ग्राहकों के बीच लेन-देन में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए और साथ ही, अच्छी जानकारी देने के लिए, कुछ व्यापक दिशानिर्देशों को ज़रूरी माना गया है। इस पृष्ठभूमि में, भारतीय रिज़र्व बैंक ("RBI") ने फ़ेयर प्रैक्टिस कोड यानी निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश तैयार किए हैं, जिन्हें DMIHFC ने विधिवत स्वीकार किया है और इसे शामिल किया है, ताकि वे बेहतरीन कॉर्पोरेट प्रथाओं के हिस्से के रूप में काम कर सकें और अपने ग्राहकों को बिज़नेस के तरीकों में पारदर्शिता प्रदान कर सकें।

2. उद्देश्य:

FPC का सार निम्नलिखित पहलुओं में निहित है, जिनका DMIHFC पूरी भावना से और अक्षरश: पालन करने का प्रयास करेगा:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को प्रोत्साहित करना;
- पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकता है;
- प्रतिस्पर्धा के ज़रिए बाज़ार की ताकतों को प्रोत्साहित करना, ताकि वे उच्च परिचालन मानक हासिल कर सकें;
- ग्राहक और DMIHFC के बीच निष्पक्ष और मैत्रीपूर्ण संबंध को प्रोत्साहित करना;
- हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में विश्वास जगाना;
- पेशेवर, कुशल, विनम्र, मेहनती और त्वरित सेवाएं प्रदान करना;
- लोन प्रॉडक्ट के किसी भी विज्ञापन और मार्केटिंग में निष्पक्ष और ईमानदार रहना;
- ग्राहकों को लोन ट्रांजेक्शन से संबंधित शर्तों, लागतों, अधिकारों और देनदारियों का सटीक और समय पर खुलासा करना; और
- संगठन में शिकायत निवारण प्रणाली सेट करके ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेद को हल करने के लिए ईमानदारी से प्रयास करना।

3. परिभाषाएँः

a. "बोर्ड"का तात्पर्य कंपनी के निदेशक मंडल से है।
b. "कंपनी" का तात्पर्य DMI Housing Finance Private Limited से है
c. "निदेशकों"का तात्पर्य कंपनी के बोर्ड में व्यक्तिगत निदेशक या निदेशकों से है।
d. **"FPC"** का तात्पर्य निष्पक्ष व्यवहार संहिता से है;
e. **"RBI"**का तात्पर्य भारतीय रिजर्व बैंक से है।
f. "संचार"का तात्पर्य वैध इलेक्ट्रॉनिक संचार साधनों जैसे ई-मेल, SMS आदि को शामिल करना है।

4. संहिता को लागू करना**:**

यह संहिता कंपनी द्वारा ऑफ़र किए जाने वाले सभी प्रोडक्ट्स और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे वे DMIHFC, उसकी सहायक कंपनियों द्वारा प्रदान किए गए हों या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफ़ॉर्म (स्व-स्वामित्व और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) फ़ोन पर, काउंटर पर, पोस्ट के माध्यम से, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य माध्यम से प्रदान किए गए हों। यह कंपनी के कर्मचारियों या प्रतिनिधियों द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सभी सेवाओं पर भी लागू होगा।

5. लोनः

a) लोन्स के लिए आवेदन करना और उन्हें प्रोसेस करना***:***

a) उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
b) लोन आवेदन फ़ॉर्म में ज़रूरी जानकारी शामिल होगी, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य HFC द्वारा दिए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
c) लोन आवेदन फ़ॉर्म में उन दस्तावेज़ों की सूची दी जा सकती है, जिन्हें आवेदन फ़ॉर्म के साथ सबमिट करना होगा।

b) कंपनी लोन के लिए आवेदन मिलने पर एक स्वीकृति पत्र जारी करेगी। लोन के आवेदनों का निपटारा आवेदन फॉर्म की प्राप्ति की तारीख से 60 दिनों के भीतर या उधारकर्ता और कंपनी के बीच पारस्परिक रूप से तय की गई विस्तारित अवधि के भीतर किया जाएगा, जिसमें सभी प्रकार से पूर्ण जानकारी और दस्तावेज़ शामिल होंगे।

c) लोन का मूल्यांकन और नियम/शर्तें***:***

a) आम तौर पर, लोन आवेदन को प्रोसेस करने के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय DMIHFC द्वारा एकत्र किए जाएंगे। अगर उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को बताया जाएगा कि उनसे तुरंत फिर से संपर्क किया जाएगा।
b) DMIHFC स्वीकृति पत्र के माध्यम से या किसी अन्य माध्यम से उधारकर्ता को लिखित रूप *(*उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा या स्थानीय भाषा में*)* में मंज़ूर किए गए लोन की राशि के बारे में बताएगा, साथ ही वार्षिक ब्याज़ दर, एप्लीकेशन का तरीका, EMI स्ट्रक्चर, पूर्वभुगतान शुल्क सहित सभी नियम और शर्तों को लिखित रूप में स्वीकार करेगा और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों को लिखित रूप में स्वीकार किए जाने को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।
c) DMIHFC लोन अनुबंध में बोल्डअक्षरों में से देर से भुगतान करने पर लगने वाले दंडात्मक ब्याज़ का उल्लेख करेगा।
d) DMIHFC प्रत्येक उधारकर्ता को लोन स्वीकृति/वितरण के समय लोन अनुबंध की एक प्रति तथा उसमें उल्लिखित सभी संलग्न दस्तावेज़ों की प्रतियां प्राप्ति की पावती यानी स्वीकृति के आधार पर उपलब्ध कराएगा।

d) लोन आवेदन अस्वीकृति की सूचना देना*:*

यदि DMIHFC ग्राहक को लोन प्रदान नहीं कर सकता है, तो वह इस अस्वीकृति के कारण(ओं) को लिखित रूप में भेजेगा।

e) क्रेडिट रेफ़रेंस एजेंसियां*/* क्रेडिट जानकारी कंपनियां ***(CIC)***

a) लोन आवेदन के मूल्यांकन के समय या बाद में, कंपनी ग्राहक के खाते की जानकारी CIC को दे सकती है और इस संबंध में आवश्यकतानुसार अन्य जाँचें भी कर सकती है।
b) कंपनी उधारकर्ता से संबंधित डेटा/जानकारी, उसके/लोन और पुनर्भुगतान रिकॉर्ड आदि को CIC के पास समय-समय पर आवश्यकतानुसार जमा करेगी।
c) ग्राहक द्वारा मांगे जाने पर कंपनी CIC को दी गई प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेगी

f) लोन का डिस्बर्समेंट*,* जिसमें नियम और शर्तों में बदलाव शामिल हैं*:*

a) डिस्बर्समेंट लोन अनुबंध/स्वीकृति पत्र में दिए गए डिस्बर्समेंट शेड्यूल के अनुसार किया जाना चाहिए।
b) DMIHFC उधारकर्ता को डिस्बर्समेंट शेड्यूल, ब्याज़ दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क, अन्य लागू फीस/शुल्क आदि नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में नोटिस देगा *(*स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में*)*। DMIHFC को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज़ दरों और शुल्कों में किए जाने वाले परिवर्तन केवल आगामी प्रभाव से ही लागू किए जाएं। लोन अनुबंध में इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त शामिल की जानी चाहिए।
c) अगर इस तरह के बदलाव से ग्राहक को नुकसान होता है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी नोटिस के अपना अकाउंट बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज़ का भुगतान किए इसे स्विच कर सकता है।
d) अनुबंध के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने या उसमें तेजी लाने या अतिरिक्त सिक्योरिटीज़ लेने का निर्णय, लोन अनुबंध के अनुरूप होना चाहिए।

(vi) सभी चल/अचल संपत्ति/ सुरक्षा दस्तावेज़ों को जारी करना

a) कंपनी द्वारा उधारकर्ता के खिलाफ किए जा सकने वाले किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन DMIHFC को सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या लोन की बकाया राशि की वसूली पर सभी सिक्योरिटीज़ जारी करनी चाहिए। अगर सेट ऑफ़ के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल किया जाए, तो उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसमें बाकी दावों के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी जिनके तहत DMIHFC को संबंधित दावे का निपटारा/भुगतान होने तक सिक्योरिटीज़ बनाए रखने का अधिकार है।

इस संबंध में, कंपनी निम्नलिखित का पालन करेगी:

a) कंपनी लोन अकाउंट के पूरे पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों के भीतर, जहां भी लागू हो, सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में रजिस्टर्ड शुल्क हटा देगी।

b) उधारकर्ता के पास अपनी पसंद के अनुसार, चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेज़ लेने का विकल्प होगा, या तो उस शाखा से जहाँ लोन अकाउंट संचालित किया गया था या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से, जहाँ दस्तावेज़ उपलब्ध हैं।

c) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की वापसी की समय सीमा और स्थान का उल्लेख संबंधित लोन स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।

d) एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ता के निधन की आकस्मिक घटना से निपटने के लिए, कंपनी ने कानूनी वारिसों को चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेज़ों को वापस करने के लिए एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया अपनाई है। ग्राहक जानकारी के लिए इसे कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है।

(vii) चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ जारी करने में देरी के लिए मुआवजा

a) मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों को जारी करने में देरी होने या लोन के पूरे पुनर्भुगतान/निपटान के 30 दिनों के बाद प्रासंगिक रजिस्ट्री के साथ चार्ज सैटिस्फैक्शन फॉर्म फाइल करने में विफल रहने के मामले में, कंपनी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। अगर देरी कंपनी के कारण होती है, तो इससे उधारकर्ता को हर दिन की देरी के लिए ₹5,000/- की दर से मुआवजा दिया जाएगा।

b) चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेज़ों के खोने/क्षति के मामले में, या तो आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, कंपनी ऊपर दिए गए उप-पैराग्राफ (i) में बताए गए मुआवजे का भुगतान करने के अलावा, चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों की डुप्लीकेट/प्रमाणित कॉपी प्राप्त करने में उधारकर्ता की सहायता करेगी और उससे जुड़े खर्चों को वहन करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना उसके बाद (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) की जाएगी।

c) प्रदान किया गया मुआवज़ा, उधारकर्ता को किसी भी लागू कानून के अंतर्गत प्राप्त अन्य मुआवज़े के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

6. 6.1 डिजिटल लेंडिंग प्लेटफ़ॉर्म के माध्यम से मिलने वाले लोन**:**

अगर कंपनी उधारकर्ताओं और/या बकाया राशि वसूलने के लिए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफ़ॉर्म को अपने एजेंट के तौर पर इस्तेमाल करती है, तो कंपनी इन बातों का पालन करेगी:

a) एजेंट के तौर पर काम करने वाले डिजिटल लेंडिंग प्लेटफ़ॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर बताए जाएंगे।

b) एजेंट के रूप में काम करने वाले डिजिटल लेंडिंग प्लेटफ़ॉर्मों को निर्देशित किया जाएगा कि वे ग्राहक को उस कंपनी का नाम, जिसकी ओर से वे उनके साथ बातचीत कर रहे हैं, पहले ही बता दें।

c) स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन लोन अनुबंध के निष्पादन से पहले, कंपनी के लेटर हेड पर उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।

d) लोन अनुबंध की एक कॉपी और लोन अनुबंध में दिए गए सभी एनक्लोज़र की कॉपी सभी उधारकर्ताओं को लोन स्वीकृति /डिस्बर्समेंट के समय दी जाएगी।

e) कंपनी द्वारा एजेंट के रूप में नियोजित डिजिटल लेंडिंग प्लेटफ़ॉर्म पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।

f) शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

6.2 डिजिटल लेंडिंग के दिशा-निर्देश

अगर कंपनी डिजिटल लेंडिंग में संलग्न होती है, तो कंपनी 02 सितंबर, 2022 के परिपत्र के जरिए RBI द्वारा निर्धारित 'डिजिटल लेंडिंग पर दिशा-निर्देश', 08 जून, 2023 के परिपत्र द्वारा निर्धारित 'डिजिटल लेंडिंग में डिफ़ॉल्ट नुकसान की गारंटी के लिए दिशा-निर्देश' का भी पालन करेगी, जिसे 15 अप्रैल, 2024 के 'लोन और एडवांस के लिए मुख्य तथ्यों के विवरण (KFS)' के सर्कुलर के साथ पढ़ा गया है, डिजिटल लेंडिंग पर RBI के सभी परिपत्रों में समय-समय पर संशोधन किया जाता है।

7. निदेशक मंडल की ज़िम्मेदारी:

DMIHFC के निदेशक मंडल को समस्याओं और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के अंदर उचित शिकायत निवारण तंत्र ("GRM") तैयार करना चाहिए। इस तरह की व्यवस्था से यह सुनिश्चित होना चाहिए कि DMIHFC के अधिकारियों के फ़ैसलों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए।

DMIHFC के निदेशक मंडल को प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर FPC के अनुपालन और GRM की कार्यप्रणाली की समय-समय पर समीक्षा करने का प्रावधान करना चाहिए। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट, साथ ही उन सभी शिकायतों की स्थिति जो प्राप्त होती हैं और जिनका समाधान किया जाता है, उन्हें निदेशक मंडल में हर तिमाही में पेश किया जाता है।

8. समस्याएं और शिकायत निवारण प्रणाली:

DMIHFC के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में समस्याओं और शिकायतों को प्राप्त करने, रजिस्टर करने और उन्हें निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया होगी, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त होने वाली शिकायतें भी शामिल होंगी शिकायत निवारण तंत्र को 'अनुलग्नक-***A'*** के रूप में संलग्न किया गया है।

9. निष्पक्ष व्यवहार संहिता को संप्रेषित करने की भाषा और तरीका:

a) DMIHFC द्वारा स्थापित FPC स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में है और यह RBI द्वारा बताए गए दिशानिर्देशों और RBI मास्टर दिशा-निर्देशों पर आधारित है।

b) इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता (FPC) का ड्राफ़्ट RBI के मास्टर दिशा-निर्देशों की मूल भावना से समझौता किए बिना तैयार किया गया है।

c) निष्पक्ष व्यवहार संहिता (FPC) को विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।

10.ब्याज़ दरें और शुल्क:

10.1ब्याज़ दर

a) कंपनी, बोर्ड की स्वीकृति से, फ़ंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे ज़रूरी कारकों को ध्यान में रखते हुए लोन और एडवांस के लिए ली जाने वाली ब्याज़ दरों के निर्धारण के लिए ब्याज़ दर नीति अपनाएगी।

b) ब्याज़ दर और जोखिमों को श्रेणीबद्ध करने का तरीका और उधारकर्ताओं की अलग-अलग श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज़ दर से शुल्क लेने का औचित्य आवेदन फ़ॉर्म में उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

c) कंपनी अपनी वेबसाइट, लोन आवेदन, स्वीकृति पत्र, सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों ("MITC") और लोन अनुबंध पर ब्याज़ दरों से संबंधित उचित खुलासे करके उधारकर्ताओं के साथ बातचीत में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित करेगी।

d) जब भी ब्याज़ दरों में कोई बदलाव होता है, तो वेबसाइट पर प्रकाशित या किसी अन्य तरीके से प्रकाशित जानकारी अपडेट की जाएगी। उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किस्तों में यह स्पष्ट रूप से उल्लेख होना चाहिए कि उसमें कितना भाग मूलधन का है और कितना भाग ब्याज़ का है।

10.2 समान मासिक किस्तों **(EMI)** आधारित पर्सनल लोन[1] पर फ्लोटिंग ब्याज़ दर**,** जिसमें हाउसिंग लोन भी शामिल है

a) स्वीकृति के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को इस बात की जानकारी देगी कि ब्याज़ दर में बदलाव से उनकी EMI, लोन अवधि या दोनों में किस प्रकार का संभावित प्रभाव पड़ सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण EMI/ अवधि में या दोनों में हुई किसी भी वृद्धि की जानकारी उपयुक्त चैनलों के माध्यम से उधारकर्ता को तुरंत दी जाएगी।

ब्याज़ दरों को पुनः निर्धारण करते के समय, उधारकर्ताओं को निम्नलिखित विकल्प चुनने का अधिकार भी दिया जाएगा:

(i) EMI में वृद्धि, या लोन अवधि में विस्तार, या इन दोनों का संयोजन चुनने का विकल्प; और
(ii) लोन अवधि के किसी भी समय आंशिक या पूर्ण पूर्वभुगतान करने का विकल्प। हालांकि, फोरक्लोज़र शुल्क / पूर्वभुगतान शुल्क लगाना मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।

b) इसके अलावा, ब्याज़ दरों को पुनः निर्धारण करते के समय, DMIHFC ग्राहक को निश्चित ब्याज़ दर चुनने का विकल्प प्रदान करेगा। लोन पर फ्लोटिंग ब्याज़ दर के किसी भी पुनः निर्धारण के लिए, पुनः निर्धारण के समय निश्चित ब्याज़ दर पर स्विच करने का विकल्प उधारकर्ताओं को दिया जाएगा। यह विकल्प मौजूदा सभी उधारकर्ताओं के साथ-साथ नए उधारकर्ताओं के लिए भी उपलब्ध होगा। उधारकर्ताओं के लिए यह विकल्प स्वीकृति पत्र की शर्तों के अनुसार उपलब्ध होगा। उधारकर्ता को अधिकतम 10 स्विचओवर की अनुमति दी जाएगी और स्विचओवर शुल्क लागू होंगे, जैसा कि स्वीकृति पत्र में बताया गया है।

1 जैसा कि 04 जनवरी, 2018 को "XBRL रिटर्न्स हार्मोनाइजेशन ऑफ बैंकिंग स्टैटिस्टिक्स" पर RBI परिपत्र संख्या DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 में परिभाषित किया गया है।

c) फ्लोटिंग ब्याज़ दर से निश्चित ब्याज़ दर या इसके विपरीत लोन स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग के लिए प्रासंगिक किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत का खुलासा स्वीकृति पत्र में और कंपनी द्वारा ऐसे शुल्कों/लागतों के संशोधन के समय भी पारदर्शी रूप से किया जाएगा।

d) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग ब्याज़ दर वाले लोन के मामले में लोन अवधि बढ़ाने से नेगेटिव एमॉर्टाइज़ेशन (नकारात्मक परिशोधन) न हो।

कंपनी उपयुक्त चैनलों के ज़रिए, उधारकर्ताओं को हर तिमाही के अंत में में एक स्टेटमेंट शेयर करेगी/सुलभ बनाएगी, जिसमें कम से कम, आज तक वसूल किए गए मूलधन और ब्याज़, EMI की राशि, बची हुई EMI की संख्या और लागू वार्षिक ब्याज़ दर/लोन के लिए वार्षिक प्रतिशत दर की गणना की जाएगी।

10.3फीस और शुल्क

a) कंपनी के पास ब्याज़ दर नीति के साथ, विभिन्न फ़ीस और शुल्कों के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित पॉलिसी भी होगी, जिसमें दंड शुल्क/दंड ब्याज़ भी शामिल है।

b) कंपनी लोन आवेदन को संसाधित करने के लिए देय फ़ीस/शुल्कों, लोन राशि स्वीकृत/वितरित न होने की स्थिति में वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, देरी से पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, लोन को निश्चित से परिवर्तित ब्याज़ दरों पर या इसके विपरीत स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क, किसी भी ब्याज़ पुनर्निर्धारण क्लॉज का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है, के बारे में सभी जानकारी उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से बताएगी। दूसरे शब्दों में, कंपनी पारदर्शी तरीके से 'सभी लागत' का खुलासा करेगी, जिसमें लोन आवेदन को संसाधित/स्वीकृत करने से जुड़े सभी शुल्क शामिल हैं। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी शुल्क/फीस समान रूप से और बिना किसी भेदभाव के लागू किए जाएं।

c) दंड शुल्क/ब्याज़ लगाने के संबंध में, 29 दिसंबर, 2023 के RBI परिपत्र के अनुसार, कंपनी 1 अप्रैल, 2024 से स्वीकृत/वितरित किए गए सभी नए लोन के संबंध में निम्नलिखित दिशा-निर्देश लागू करेगी:

   i. उधारकर्ता द्वारा लोन कॉन्ट्रैक्ट के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर कंपनी द्वारा लिए जाने वाले जुर्माने को 'दंड शुल्क' माना जाएगा और इसे एडवांस पर लगने वाली ब्याज़ दर में नहीं जोड़ा जाएगा। दंड शुल्कों का कोई कैपिटलाइज़ेशन यानी पूंजीकरण नहीं होगा यानी ऐसे शुल्कों पर आगे कोई ब्याज़ की गणना नहीं की जाएगी। हालांकि, इससे लोन अकाउंट में ब्याज़ कंपाउंड करने की सामान्य प्रक्रिया, यदि कोई हो, पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।

   ii. कंपनी ब्याज़ दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी और सभी नियमों का पूरी निष्ठा और भावना के साथ पालन करेगी।

   iii. दंडात्मक शुल्कों की मात्रा उचित होगी और किसी खास लोन/प्रॉडक्ट श्रेणी में भेदभाव किए बिना लोन कॉन्ट्रैक्ट के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।

   iv. 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत लोन के मामले में दंड शुल्क, सामग्री के नियमों और शर्तों का समान रूप से गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंड शुल्कों से अधिक नहीं होंगे।

   v. कंपनी द्वारा दंड शुल्कों की मात्रा और कारण का खुलासा लोन अनुबंध और MITC में ग्राहकों को किया जाएगा, इसके अलावा ब्याज़ दरों और सेवा शुल्कों के तहत उन्हें कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

   vi. जब भी लोन के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को रिमाइंडर भेजे जाते हैं, तो लागू दंड शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंड शुल्क लगाने की किसी भी घटना और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाएगा। मौजूदा लोन के मामले में, ऊपर बताए गए दंडात्मक शुल्क की नई व्यवस्था में परिवर्तन 30 जून, 2024 तक या उससे पहले लागू किया जाएगा।

10.4पूर्व भुगतान शुल्क

a) कंपनी निम्नलिखित स्थितियों में हाउसिंग लोन के प्री-क्लोजर पर पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लेगीः

   i) जहां हाउसिंग लोन फ्लोटिंग ब्याज़ दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से प्री-क्लोज़ किया जाता है।

ii) जहां हाउसिंग लोन निश्चित ब्याज़ दर के आधार पर है और लोन उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से प्री-क्लोज़ किया जाता है।

कृपया ध्यान दें:

i) इस उद्देश्य के लिए अभिव्यक्ति "अपने स्रोत" का अर्थ है किसी बैंक/HFC/NBFC और/या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत।

ii) सभी दोहरे/विशेष दर (फिक्स्ड और फ़्लोटिंग का संयोजन) हाउसिंग लोन फिक्स्ड/फ़्लोटिंग रेट पर लागू प्री-क्लोज़र मानदंड पर लागू होंगे, यह इस बात पर निर्भर करता है कि प्री-क्लोज़र के समय, लोन फिक्स्ड या फ़्लोटिंग रेट पर था या नहीं। दोहरे/विशेष दर वाले हाउसिंग लोन के मामले में, लोन को फ़्लोटिंग ब्याज़ दर लोन में बदलने के बाद, निश्चित ब्याज़ दर की अवधि समाप्त होने के बाद, फ़्लोटिंग रेट के लिए प्री-क्लोज़र मानदंड लागू होगा।

iii) यह भी स्पष्ट किया जाता है कि निश्चित दर वाला लोन वह होता है, जहां लोन की पूरी अवधि के लिए दर निश्चित की जाती है।

(बी) कंपनी सह-दायित्व (ओं) के साथ या उनके बिना, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग ब्याज़ दर टर्म लोन पर फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।

11. विज्ञापन**,** बाजार और विक्रय**:**

DMIHFC यह सुनिश्चित करेगा कि;

a) सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक है।

b) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य के किसी भी विज्ञापन में, जिसमें किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित किया जाता है और ब्याज़ दर का संदर्भ शामिल होता है, DMIHFC यह भी बताएगा कि क्या अन्य शुल्क लागू होंगे और अनुरोध पर या वेबसाइट पर संबंधित नियमों और शर्तों की पूरी जानकारी उपलब्ध है।

c) DMIHFC को अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर; टेलीफ़ोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; निर्धारित स्टाफ/हेल्प डेस्क के ज़रिए; या सर्विस गाइड/टैरिफ़ शेड्यूल प्रदान करके ब्याज़ दरों, सामान्य फ़ीस और शुल्कों के बारे में जानकारी देनी चाहिए।

d) यदि DMIHFC सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाता है, तो DMIHFC, यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें, जैसा कि DMIHFC करेगा।

e) DMIHFC, समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकता है। अपने अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं से संबंधित प्रचारात्मक ऑफर्स की जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जाएगी, जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो, चाहे वह ईमेल के माध्यम से हो, वेबसाइट पर पंजीकरण करके हो, या ग्राहक सेवा नंबर पर अनुरोध करके दी हो।

f) उनकी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSA) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करें, जिनकी सेवाएँ उत्पाद/सेवाओं की मार्किटिंग के लिए उपलब्ध हैं, जिसमें अन्य बातों के अलावा उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होती है।

g) DMIHFC ने अपने डायरेक्ट सेलिंग एजेंट (DSAs) /डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट (DMA) के लिए आदर्श आचार संहिता को अपनाया है, जैसा कि बोर्ड की स्वीकृति से RBI ने निर्धारित किया है।

h) ग्राहक से कोई शिकायत मिलने पर कि DMIHFC के प्रतिनिधि/कूरियर या DSA ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस सहिंता का उल्लंघन किया है, तो जांच करने और शिकायत को संभालने और नुकसान को ठीक करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

12. गारंटर्स **:**

a. जब कोई व्यक्ति कंपनी से लिए गए लोन के लिए गारंटर बनने पर विचार करता है, तो उसे एक दस्तावेज/पत्र/गारंटी विलेख या अन्यथा के माध्यम से निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा: गारंटर के रूप में उसकी देयता;

b. देयता की वह राशि जो वह कंपनी के प्रति स्वयं वहन करेगा;

c. ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें DMIHFC उसे देयता का भुगतान करने के लिए कहेगा;

d. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है, तो क्या DMIHFC कंपनी में उसके अन्य पैसों का सहारा ले सकता है;

e. क्या गारंटर के रूप में उसकी देयताएं एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और

f. और वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही वह तरीका जिससे DMIHFC उसे इस बारे में सूचित करेगा।

g. अगर गारंटर, बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, लेनदार/लेंडर की ओर से की गई मांग को पूरा करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को विलफुल डिफॉल्टर के रूप में भी माना जाएगा।

DMIHFC उसे उधारकर्ता, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है, की वित्तीय स्थिति में होने वाले किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल बदलाव(ओं) के बारे में उसे सूचित करता रहेगा।

13. गोपनीयता और निजता**:**

ग्राहकों की वर्तमान और अतीत की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा और उन्हें निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों के अनुसार निर्देशित किया जाएगा।

a) DMIHFC ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, किसी को भी, उनके समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा, प्रकट नहीं करेगा :

- यदि जानकारी कानून द्वारा प्रदान की जानी है।
- यदि जानकारी को प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कोई कर्तव्य है।
- यदि DMIHFC के हितों के लिए उन्हें जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग मार्केटिंग के उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए नहीं किया जाना चाहिए।
- यदि ग्राहक DMIHFC से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
- यदि DMIHFC से ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उसे ऐसा करने से पहले उनकी लिखित अनुमति लेनी होगी।

b) ग्राहक को यह सूचित किया जाएगा कि उसके बारे में DMIHFC द्वारा रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक एक्सेस प्राप्त करने के लिए उसे कानून के तहत कितने अधिकार प्राप्त हैं।

c) DMIHFC किसी के भी मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए ग्राहक की निजी जानकारी का इस्तेमाल नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक खास तौर से उन्हें ऐसा करने के लिए अधिकृत न करे।

14.सामान्यः

a. ब्याज़ दरें और जोखिमों को ग्रेडेशन करने का तरीका, और दंड शुल्क/दंड संबंधी ब्याज़ (अगर कोई हो) भी कंपनी अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगी। जब भी ब्याज़ दरों में कोई बदलाव होता है, तो वेबसाइट में प्रकाशित जानकारी अपडेट की जाएगी।

b. ब्याज़ दर और दंड शुल्क/ दंड संबंधी ब्याज़ (अगर कोई हो) वार्षिक दर पर दी जाएगी, ताकि उधारकर्ता को खाते से ली जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता रहे।

c. उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किस्तों में यह स्पष्ट रूप से उल्लेख होना चाहिए कि उसमें कितना भाग ब्याज़ का है और कितना भाग मूलधन का है।

d. DMIHFC उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा, सिवाय उन उद्देश्यों के लिए जो लोन अनुबंध के नियमों और शर्तों में दिए गए हैं (जब तक कि जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई है, पर ध्यान नहीं दिया गया है)।

e. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, DMIHFC की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। इस तरह के हस्तांतरण, अनुबंध की पारदर्शी शर्तों के अनुसार, कानून के अनुरूप होंगे।

f. जब भी लोन दिए जाते हैं, तो कंपनी ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवधिकता के अनुसार पुनर्भुगतान की प्रक्रिया के बारे में बताएगी। हालांकि, अगर ग्राहक पुनर्भुगतान शेड्यूल का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की रिकवरी के लिए लागू कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से मुलाक़ात करके और/या अगर कोई सुरक्षा मौजूद हो, तो उसकी पुनः प्राप्ति के माध्यम से उसे याद दिलाना शामिल होगा।

g. लोन की रिकवरी के मामले में, DMIHFC उधारकर्ताओं को परेशान नहीं करेगा, जैसे कि विषम समय पर उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, लोन की रिकवरी के लिए बाहुबल का इस्तेमाल करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का अशिष्ट व्यवहार भी शामिल होता है, DMIHFC यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

h. DMIHFC, बोर्ड की स्वीकृति से, RBI मास्टर दिशा-निर्देशों के अनुसार रिकवरी एजेंटों को शामिल करने के लिए दिशा-निर्देश अपनाएगा।

i. DMIHFC लोन आवेदन में उसके द्वारा बताई गई जानकारी को कंपनी द्वारा आवश्यक समझे जाने पर, इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से ग्राहक/उसके निवास और/या व्यवसाय के पते पर संपर्क करके और/या व्यवसाय के टेलीफ़ोन नंबर पर संपर्क करके और/या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के ज़रिये उसके निवास और/या व्यवसाय पते पर जाकर पुष्टि करेगा।

j. यदि DMIHFC को ग्राहक के खाते में किसी लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता हो, तो ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा, तथा यदि DMIHFC को पुलिस/अन्य जांच एजेंसी या किसी वैधानिक/नियामक प्राधिकरण द्वारा जांच के मामले में उन्हें शामिल करने की आवश्यकता हो, तो ग्राहक को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा।

k. यदि ग्राहक/उधारकर्ता धोखाधड़ी से या उचित सावधानी के बिना कार्य करता है तो वह सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा।

l. DMIHFC लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, DMIHFC दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ उनकी अक्षमता के आधार पर उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में भेदभाव नहीं करेगा।] हालांकि, यह DMIHFC को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

m. कंपनी समय-समय पर संशोधित 15 अप्रैल, 2024 के 'लोन और एडवांस के लिए मुख्य तथ्य विवरण (KFS)' पर परिपत्र में निहित निर्देशों का पालन करेगी।

15. बकाया राशि का संग्रहण**:**

a. जब भी लोन दिया जाता है, DMIHFC ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवधिकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगा। हालांकि, अगर ग्राहक पुनर्भुगतान शेड्यूल का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की रिकवरी के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाक़ात करके और/या अगर कोई सुरक्षा मौजूद हो, तो उसकी पुनः प्राप्ति के माध्यम से उसे याद दिलाना शामिल होगा।

b. DMIHFC की संग्रह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर आधारित होनी चाहिए। DMIHFC ग्राहकों के विश्वास को बढ़ाने और लंबी अवधि के रिश्ते को बढ़ाने में विश्वास करती है। DMIHFC का स्टाफ़ या बकाया राशि के संग्रह और/या सुरक्षा पुनः प्राप्ति में प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान करेगा और कंपनी द्वारा जारी प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, DMIHFC द्वारा या कंपनी के प्राधिकरण के तहत जारी अपना पहचान पत्र दिखाएगा। DMIHFC ग्राहकों को बकाया राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगा और बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेगा।

c. स्टाफ़ के सभी सदस्य या संग्रह या/और सुरक्षा पुनः प्राप्ति में DMIHFC का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को निर्धारित दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए।

d. ग्राहक से आमतौर पैर उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा, तथा किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में उसके निवास स्थान पर तथा यदि वह अपने निवास स्थान पर उपलब्ध न हो तो उसके व्यवसाय/पेशे के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

e. DMIHFC का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार की जानकारी ग्राहक को पहले ही दे देनी चाहिए।

f. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।

g. हमारे प्रतिनिधि बकाया लोन की रिकवरी के लिए ग्राहकों से सुबह 8.00 बजे से शाम 7.00 बजे के बीच संपर्क करेंगे।

h. ग्राहक द्वारा किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल न करने के अनुरोध का, यथासंभव, सम्मान किया जाएगा।

i. कॉल के समय और संख्या और बातचीत की सामग्री का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।

j. बकाया राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से सुलझाने के लिए सभी सहायता दी जानी चाहिए।

k. बकाया राशि संग्रहण के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान, शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाना चाहिए।

l. बकाया राशि एकत्र करने के लिए कॉल/विजिट करने के लिए परिवार में शोक या ऐसे अन्य आपदापूर्ण अवसरों जैसे अनुचित अवसरों से बचना चाहिए।

m. संग्रह एजेंट द्वारा उधारकर्ता को भेजे गए किसी भी लिखित संचार के लिए कंपनी की मंज़ूरी की आवश्यकता होगी।

n. कंपनी सिर्फ़ ग्राहक/उधारकर्ता या गारंटर से बातचीत करेगी (सिर्फ़ ज़रूरत पड़ने पर) और उधारकर्ता के किसी अन्य रिश्तेदार/संपर्क से संपर्क नहीं करेगी

o. रिकवरी एजेंसी के केवल कर्मचारी ही रिकवरी/कलेक्शन गतिविधि के लिए उधारकर्ता के परिसर में जाएँगे और ऐसे रिकवरी एजेंट के साथ कोई अन्य व्यक्ति नहीं जाएगा।

p. ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी।

16. कंपनी द्वारा किए जाने वाले प्रकटीकरण

a. कंपनी अपनी वेबसाइट पर और अपनी शाखाओं में अपने उत्पादों, सेवाओं, ब्याज़ दर, फीस और शुल्क, ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र आदि से संबंधित जानकारी को प्रदर्शित/प्रकट करेगी जैसा कि RBI द्वारा अनिवार्य किया गया है।

b. कंपनी इस संहिता को अपनी वेबसाइट पर डालकर, शाखाओं में संहिता उपलब्ध कराकर और अनुरोध पर अपने ग्राहकों को मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करके इसको प्रचारित करेगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि उसके स्टाफ़ को सहिंता के बारे में जानकारी देने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाए।

c. कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत हाउसिंग लोन के प्रमुख नियमों और शर्तों को शीघ्र और अच्छी तरह से समझने में मदद करने के लिए, कंपनी निर्धारित प्रारूप के अनुसार लोन की MITC (अर्थात KFS में शामिल विवरण के अलावा) प्राप्त करेगी, उधारकर्ता से हस्ताक्षर करवाएगी और उसकी एक प्रति उधारकर्ता को पावती के रूप में उपलब्ध कराएगी।

d. ब्याज़ दरें और जोखिमों के वर्गीकरण की प्रक्रिया, तथा दंडात्मक शुल्क/दंडात्मक ब्याज़ (जो भी लागू हो) भी इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएँगे। ब्याज़ दरों में कोई भी बदलाव होने पर वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

e. कंपनी आवश्यक जानकारी निम्नलिखित भाषाओं में से किसी एक में या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा

f. DMIHFC कंपनी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए आवश्यक विभिन्न प्रमुख पहलू जैसे कि सेवा शुल्क, ब्याज़ दरें, दंडात्मक ब्याज़ (अगर कोई हो), दी जाने वाली सेवाएँ, प्रॉडक्ट की जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र, आदि को प्रदर्शित करेगी।

g. DMIHFC RBI मास्टर दिशा-निर्देशों के अनुलग्नक *XI*I के अनुसार "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट/ ब्रोशर", "वेबसाइट", "डिस्प्ले के अन्य मोड" और "अन्य समस्याओं" पर दिए गए निर्देशों का पालन करेगी।

17. FPC की समीक्षा:

बोर्ड की स्वीकृति से FPC में संशोधन या बदलाव किया जाएगा। बोर्ड द्वारा वार्षिक आधार पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता (FPC) की समीक्षा की जाएगी। RBI मास्टर दिशा-निर्देशों में किसी भी संशोधन या कंपनी की स्थिति में किसी भी बदलाव के परिणामस्वरूप, इस FPC में आवश्यक बदलावों को बोर्ड द्वारा शामिल और मंज़ूरी किया जाएगा।

इस FPC में मौजूद किसी भी बात के बावजूद, किसी भी मौजूदा विधान, नियम, विनियम, कानून या संशोधन या नए लागू कानून के लागू होने के साथ इस FPC के प्रावधान का कोई विरोधाभास होने पर, ऐसे विधान, कानून, नियम, विनियमन या अधिनियमन के तहत प्रावधान इस FPC पर लागू होंगे।

अनुलग्नक-*A*

शिकायत निवारण तंत्र

मुख्य पैरामीटर्स**:**

GRM के कुछ मुख्य पैरामीटर निम्नलिखित हैं:

a. निर्धारित समय सीमा के अंदर ग्राहक शिकायतों/विवादों/प्रश्नों का समाधान करना।

b. कंपनी ग्राहक को अपनी वेबसाइट पर शिकायतों को निष्पक्ष और जल्दी से संभालने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में सूचित करेगी, जब भी इसे लॉन्च किया जाएगा।

c. अगर कंपनी को ग्राहक से लिखित रूप में कोई शिकायत मिलती है, तो उसे एक सप्ताह के भीतर प्राप्ति सूचना या जवाब भेजा जाएगा। प्राप्ति सूचना में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा जो ऐसी शिकायतों से निपटेगा। अगर कंपनी को ग्राहक से फोन पर शिकायत प्राप्त होती है, तो ग्राहक को एक शिकायत रेफरेंस नंबर दिया जाएगा और प्रगति की जानकारी दी जाएगी। मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या उसे कारण बताएगी कि उसे 30 दिनों से अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत मिलने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने की कोशिश करेगी और अगर वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो शिकायतकर्ता को सूचित करेगी कि शिकायत को आगे कैसे ले जाया जाए।

d. कंपनी अपनी वेबसाइट पर और अपनी शाखाओं में भी शिकायत निवारण तंत्र को प्रकाशित करेगी।

e. कंपनी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि शिकायत को तुरंत दर्ज किया जाए और मामले को जल्द से जल्द हल करने का प्रयास किया जाए। कंपनी सभी प्रश्नों/शिकायतों का उचित समय के भीतर समाधान/जवाब देने का प्रयास करेगी और ग्राहक को उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित करेगी। कंपनी, आमतौर पर, उसे एक प्राप्ति सूचना/जवाब एक सप्ताह के भीतर भेजेगी। हालांकि, हर ग्राहक के प्रश्न/शिकायत की प्रकृति अनोखी होती है, इसीलिए पूरा समाधान होने में 30 दिन तक का समय लग सकता है। किसी भी मामले में, कंपनी ग्राहक को एक शिकायत रेफरेंस नंबर देगी और उसे प्रगति की जानकारी देती रहेगी।

❖ समाधान स्तर **(**एस्केलेशन मैट्रिक्स**)** और समय-सीमाएं**:**

DMIHFC में, हमने बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा मंजूर की गई कई स्तरों की शिकायत समाधान सिस्टम बनाया है। इसका पूरा विवरण नीचे दिया गया है:

- स्तर **1-** प्रारंभिक स्तर पर, शिकायत को शाखा प्रबंधक/केंद्रीय सेवा केंद्र को रिपोर्ट किया जाना है, जो शिकायत के विवरण के साथ समस्या/शिकायत रजिस्टर में एक एंट्री करेगा। यह शिकायत मिलने के 15 दिनों के अंदर शिकायत का समाधान कर दिया जाएगा।

- स्तर **2-**अगर कस्टमर ब्रांच मैनेजर के जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह कंपनी के शिकायत समाधान अधिकारी से संपर्क कर सकता है। उक्त समस्या/शिकायत को प्राप्ति के **7** दिनों के भीतर स्वीकार किया जाएगा/जवाब दिया जाएगा और उक्त प्राप्ति सूचना में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा और पर्याप्त स्पष्टीकरण के साथ समस्या/शिकायत मिलने के **30** दिनों के भीतर समस्या/शिकायत को निपटाने के सर्वोत्तम प्रयास किए जाएंगे। शिकायत/समस्या, ईमेल या लेटर के जरिए कंपनी के रजिस्टर्ड ऑफिस में नीचे दिए गए अधिकारी को भेजी जा सकती है:

शिकायत समाधान अधिकारी का नाम	रोहन उपाध्याय ऑपरेशन हेड DMI Housing Finance Pvt. Ltd. दूसरी मंजिल एमबीडी हाउस, गुलाब भवन, 6, बहादुर शाह ज़फर मार्ग, आई.पी. एस्टेट, सेंट्रल दिल्ली, नई दिल्ली, दिल्ली, भारत, 110002
फोन नंबर	011-69223700
ईमेल पता	dmi@dmihousingfinance.in

अगर शिकायत कंपनी द्वारा तय टेलीफोन हेल्पडेस्क या कस्टमर सर्विस नंबर पर फोन से की जाती है, तो कस्टमर को एक शिकायत रेफरेंस नंबर दिया जाएगा और उचित समय में प्रगति की जानकारी दी जाएगी।

मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगी या बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत मिलने के **30** दिनों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी।

- स्तर **3-** अगर ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी के जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह कंपनी के बिज़नेस प्रमुख से संपर्क कर सकता है। शिकायत मिलने के 30 दिनों के अंदर शिकायत का समाधान कर दिया जाएगा। अगर शिकायत का समाधान नहीं हो पाता है तो इसकी पूरी जानकारी के साथ इसका कारण बताया जाएगा। शिकायत ईमेल dmi@dmihousingfinance.in पर या कंपनी के रजिस्टर्ड ऑफिस में लेटर के जरिए भेजी जा सकती है।

- स्तर **4** अगर ग्राहक कंपनी से मिले जवाब से असंतुष्ट है या उसे उपरोक्त समय-सीमा (यानी 30 दिन) के अंदर कंपनी की ओर से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो ग्राहक ऑनलाइन मोड में ग्राहकों की शिकायतों को दिए गए लिंक पर दर्ज करके, HFC के लिए नेशनल हाउसिंग बैंक (NHB) के शिकायत निवारण सेल से संपर्क कर सकता है: **https://grids.nhbonline.org.in/(S(n5nz5nlf05ue3vgq0q4qwcyc))/Complainant/Default** या ऑफलाइन मोड में निम्नलिखित पते पर पोस्ट करके संपर्क कर सकता है: -

सेवा में, शिकायत निवारण सेल,
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग,
नेशनल हाउसिंग बैंक (NHB),
चौथी मंजिल, कोर 5-A, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003
वेबसाइट:**https://grids.nhbonline.org.in**

❖ अन्य सुविधाएं:

a) आगे यह भी सूचित किया जाता है कि NBFC द्वारा वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में RBI के मुख्य निर्देशों, जोखिमों के प्रबंधन के निर्देशों और आचार संहिता के अनुसार, DSA के लिए DMI HFC की आदर्श आचार संहिता और RBI/NHB के अन्य लागू निर्देशों के अनुसार, कंपनी की उपरोक्त शिकायत निवारण मशीनरी आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित समस्याओं से भी निपटेगी।

b) यह शिकायत समाधान सिस्टम (शिकायत दर्ज करने के लिए ईमेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण, समाधान का समय, एस्केलेशन मैट्रिक्स, आदि) हर ब्रांच, कॉर्पोरेट/रजिस्टर्ड ऑफिस के बाहर और कंपनी की वेबसाइट पर डिस्प्ले किया गया है।

c) जो भी शिकायतें मिलती हैं और जिन शिकायतों का समाधान किया जाता है, उन्हें हर तिमाही में निदेशक मंडल के पास पेश किया जाएगा।