DMI HOUSING FINANCE

DMI HOUSING FINANCE PRIVATE LIMITED

चा

फेअर प्रॅक्टिस कोड

पॉलिसीचा सारांश:

पॉलिसीचे नाव	फेअर प्रॅक्टिस कोड
जारी करण्याची आणि प्रभावी तारीख	17 जुलै, 2013
पुनरावलोकनाचा कालावधी	वार्षिक
मालक / संपर्क	अनुपालन विभाग
अनुमोदक	संचालक मंडळ

पुनरावलोकनाची तारीख	पुनरावलोकनाची पुढील तारीख	टिप्पण्या/शेरा/बदल
9 मार्च 2022	मार्च 2023 च्या आधी किंवा त्यादिवशी	कंपनीच्या नियामक तरतुदी/कायदे आणि व्यवसायाशी सामान्य सुसंगतता.
27 मार्च 2023	मार्च 2024 च्या आधी किंवा त्यादिवशी	वार्षिक पुनरावलोकन
29 फेब्रुवारी 2024	फेब्रुवारी 2025 च्या आधी किंवा त्यादिवशी	वार्षिक पुनरावलोकन
26 नोव्हेंबर 2024	नोव्हेंबर 2025 पूर्वी किंवा त्यादिवशी	वार्षिक पुनरावलोकन

1. प्रस्तावना:

DMI Housing Finance Private Limited ("DMIHFC" किंवा **"कंपनी")** ने मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - हाऊसिंग फायनान्स कंपनी (Reserve Bank) डायरेक्शन्स, 2021 **("RBI मास्टर डायरेक्शन्स")** (वेळोवेळी सुधारित केल्याप्रमाणे), फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या अध्याय XIII नुसार फेअर प्रॅक्टिसेस कोड **("FPC किंवा कोड")** तयार केला आहे, जेणेकरून कंपनी ग्राहक, कर्मचारी, विक्रेते इत्यादींसारख्या तिच्या भागधारकांशी व्यवहार करताना सर्वोत्तम पद्धतींची सुसंगतता साधण्याचा प्रयत्न करेल.

DMIHFC ही एक नोंदणीकृत गृहनिर्माण वित्त कंपनी असल्याने गृहनिर्माण कर्ज वितरण यंत्रणेची व्याप्ती वाढवून आर्थिक विकासात योगदान देण्यासाठी, वित्तीय प्रणालीचा एक भाग आहे. DMIHFC आणि ग्राहकांमधील व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता आणण्यासाठी आणि दूरदर्शी व्यावसायिक संबंध प्रस्थापित करण्यासाठी, काही व्यापक मार्गदर्शक तत्त्वे आवश्यक मानली गेली आहेत. या पार्श्वभूमीवर, Reserve Bank of India ("RBI") ने, सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचा एक भाग म्हणून काम करण्यासाठी आणि त्यांच्या ग्राहकांना व्यवसाय पद्धतींमध्ये पारदर्शकता प्रदान करण्यासाठी, DMIHFC ने योग्यरित्या स्वीकारलेल्या आणि समाविष्ट केलेल्या निष्पक्ष पद्धती संहिता मार्गदर्शक तत्त्वे तयार केली आहेत.

2. उद्दिष्टे:

FPC चा सार पुढील बाबींमध्ये सामावलेला आहे, ज्यांचे अनुसरण DMIHFC आत्मीयतेने आणि शब्दशः करण्याचा प्रयत्न करेल:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके निश्चित करून, चांगल्या आणि निष्पक्ष पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;
- पारदर्शकता वाढवा जेणेकरून, ग्राहकांना सेवांकडून काय अपेक्षित आहे, याची चांगली समज असेल;
- स्पर्धेच्या माध्यमातून बाजारातील शक्तींना प्रोत्साहन देणे,– जेणेकरून उच्च कार्यप्रदर्शन मानके गाठता येतील;
- ग्राहक आणि DMIHFC यांच्यात निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देणे;
- गृहनिर्माण वित्त प्रणालीवर विश्वास वाढविणे;
- व्यावसायिक, कार्यक्षम, विनम्र, काटेकोर आणि जलद सेवा प्रदान करणे;
- कर्ज उत्पादनांच्या कोणत्याही जाहिराती आणि मार्केटिंगमध्ये निष्पक्ष आणि प्रामाणिक राहा;
- कर्ज व्यवहारांबाबत अटी, खर्च, हक्क आणि जबाबदाऱ्या यांची अचूक व वेळेवर माहिती ग्राहकांना प्रदान करणे; आणि
- संस्थेमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा स्थापन करून ग्राहकांसोबतचे वाद किंवा मतभेद प्रामाणिकपणे सोडवण्याचा प्रयत्न करणे

3. व्याख्या**:**

a. **"बोर्ड"** म्हणजे कंपनीचे संचालक मंडळ.
b. **"कंपनी"** म्हणजे DMI Housing Finance Private Limited
c. **"संचालक"** म्हणजे कंपनीच्या मंडळावरील वैयक्तिक संचालक किंवा संचालक.
d. **"FPC"** म्हणजे फेअर प्रॅक्टिस कोड;
e. **"RBI"** म्हणजे Reserve Bank of India.
f. **"कम्युनिकेशन"** म्हणजे ई-मेल, SMS इत्यादी वैध इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांचा समावेश करणे.

4. कोडचा अनुप्रयोग**:**

ही संहिता कंपनीने देऊ केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होते, मग ती DMIHFC, तिच्या उपकंपन्या किंवा डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म (स्वतःच्या मालकीच्या आणि/किंवा आउटसोर्सिंग व्यवस्थेखाली) फोनद्वारे, काउंटरवरून, पोस्टद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही मार्गाने प्रदान केली जात असो. कंपनीच्या कर्मचारी किंवा प्रतिनिधींनी प्रदान केलेल्या अशा सर्व सेवांना देखील हे लागू होईल.

5. कर्ज**:**

a) कर्जांसाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया***:***

a) कर्जदाराशी केलेले सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असतील.
b) कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी आवश्यक माहिती समाविष्ट असेल, जेणेकरून इतर HFC नी देऊ केलेल्या नियम आणि अटींशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.
c) कर्ज अर्जामध्ये अर्जासह सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी दर्शविली जाऊ शकते.

b) कंपनी कर्ज मागणी अर्ज प्राप्त करण्यासाठी पावती जारी करेल. कर्ज मागणी अर्ज मिळाल्याच्या तारखेपासून 60 दिवसांच्या आत किंवा कर्जदार आणि कंपनी यांच्यात परस्पर मान्य केलेल्या वाढीव वेळेत निकाली काढले जातील, सर्व माहिती आणि कागदपत्र सर्व बाबी पूर्ण केल्या जातील.

c) कर्ज मूल्यांकन आणि नियम/अटी***:***

a) सामान्यतः कर्ज मागणी अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जाच्या वेळी DMIHFC द्वारे गोळा केले जातील. जर त्याला कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असेल तर, ग्राहकाला सांगितले पाहिजे की त्याच्याशी पुन्हा त्वरित संपर्क साधला जाईल.
b) DMIHFC कर्जदाराला (मातृभाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत) मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याजदर, अर्ज करण्याची पद्धत, EMI संरचना, प्रीपेमेंट शुल्क यासह सर्व नियम आणि अटींसह लेखी स्वरूपात कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी आणि शर्तींचा लेखी स्वीकार त्याच्या रेकॉर्डमध्ये ठेवेल.
c) कर्ज करारात DMIHFC ने उशिरा देयक भरल्याबद्दल आकारण्यात येणारा दंडात्मक व्याज ठळक अक्षरात नमूद करावा.
d) कर्ज मंजूर करताना / वाटप करताना, DMIHFC प्रत्येक कर्जदाराला कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती, पावतीवर देण्यात येतील.

d) कर्ज मागणी अर्ज नाकारल्याची माहिती***:***

जर DMIHFC ग्राहकांना कर्ज देऊ शकत नसेल तर, ते अशा नकाराची कारणे लेखी स्वरूपात पाठवेल.

e) क्रेडिट संदर्भ एजन्सीज/क्रेडिट माहिती कंपन्या ***(CICs)***

a) कर्ज अर्जाच्या मूल्यांकनाच्या वेळी किंवा नंतर, कंपनी ग्राहकाच्या खात्याची माहिती CIC कडे देऊ शकते आणि या संदर्भात आवश्यकतेनुसार इतर तपासण्या करू शकते.
b) कंपनी वेळोवेळी आवश्यकतेनुसार कर्जदार, त्याचे/कर्ज आणि परतफेडीचे रेकॉर्ड इत्यादींशी संबंधित डेटा/माहिती CICकडे सादर करेल.
c) ग्राहकाने मागणी केल्यास, कंपनी CICs ला दिलेली संबंधित माहिती प्रदान करेल

f) नियम आणि अटींमधील बदलांसह कर्जाचे वितरण***:***

a) कर्ज करार/मंजुरी पत्रात दिलेल्या वितरण वेळापत्रकानुसार वितरण केले पाहिजे.
b) वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क, इतर लागू शुल्क/शुल्क इत्यादींसह नियम आणि अटींमध्ये कोणताही बदल झाल्यास, DMIHFC कर्जदाराला (स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत) सूचना देईल. DMIHFCने हे सुनिश्चित करावे की, व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यपणे लागू केले जातील. कर्ज करारात या संदर्भात योग्य अट समाविष्ट केली पाहिजे.
c) जर असा बदल ग्राहकाच्या नुकसानीचा असेल, तर तो/ती 60 दिवसांच्या आत आणि सूचना न देता त्याचे/तिचे खाते बंद करू शकते किंवा कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज न देता ते बदलू शकते.
d) कराराअंतर्गत देयक परत मागवण्याचा/पेमेंट जलद करण्याचा किंवा अतिरिक्त सुरक्षा मिळविण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असावा.

(vi) सर्व जंगम/स्थावर मालमत्ता/सुरक्षा कागदपत्रांचे प्रकाशन

a) कर्जदाराविरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी, कोणत्याही कायदेशीर हक्काच्या किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन राहून, सर्व थकबाकी परतफेड झाल्यावर किंवा कर्जाची थकबाकी रक्कम वसूल झाल्यावर, DMIHFC ने सर्व सुरक्षा सोडल्या पाहिजेत. जर अशा सेट ऑफ अधिकाराचा वापर करायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दावे आणि ज्या अटींमध्ये DMIHFC संबंधित दावा निराकरण/पेमेंट होईपर्यंत सिक्युरिटीज ठेवून घेण्यास पात्र आहे, त्या अटींबद्दल संपूर्ण तपशीलासह नोटीस दिली जाईल.

या संदर्भात, कंपनी पुढील बाबींचे पालन करेल:

a) कर्ज खात्याची पूर्ण परतफेड/निकाल झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत कंपनी सर्व मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे कागदपत्र जारी करेल आणि कोणत्याही रजिस्ट्रीमध्ये नोंदणीकृत शुल्क, जिथे लागू असेल तिथे काढून टाकेल.

b) कर्जदाराला तिच्या/त्याच्या पसंतीनुसार, मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्र कर्ज खाते ज्या शाखेत सेवा दिली गेली होती, त्या शाखेतून किंवा कंपनीच्या इतर कोणत्याही कार्यालयातून जिथे कागदपत्र उपलब्ध आहेत तिथून मिळवण्याचा पर्याय असेल.

c) मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांची परतफेड करण्याची वेळ आणि ठिकाण संबंधित कर्ज मंजुरी पत्रांमध्ये नमूद केले पाहिजे.

d) एकमेव कर्जदार किंवा संयुक्त कर्जदारांच्या मृत्यूच्या आकस्मिक घटनेला तोंड देण्यासाठी, कंपनीने मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्रे कायदेशीर वारसांना परत करण्यासाठी एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया स्वीकारली आहे. ग्राहकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर तेच प्रदर्शित करण्यात आले आहे.

(vii) जंगम/स्थावर मालमत्ता कागदपत्र सुपूर्त करण्यास विलंब झाल्यास नुकसानभरपाई

a) कर्जाची पूर्ण परतफेड/निकाल झाल्यानंतर 30 दिवसांपेक्षा जास्त काळ मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेची कागदपत्र जारी करण्यास विलंब झाल्यास किंवा संबंधित रजिस्ट्रीकडे शुल्क समाधान अर्ज दाखल करण्यात अयशस्वी झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला अशा विलंबाची कारणे कळवेल. जर कंपनीमुळे विलंब झाला असेल तर, ती कर्जदाराला प्रत्येक दिवसाच्या विलंबासाठी ₹5,000/- दराने भरपाई देईल.

b) मूळ जंगम/स्थावर मालमत्तेचे कागदपत्र अंशतः किंवा पूर्णतः हरवले असल्यास/नुकसान झाल्यास, कंपनी कर्जदाराला जंगम/स्थावर मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या प्रत/प्रमाणित प्रती मिळविण्यात मदत करेल आणि वरील उप-परिच्छेद (i) मध्ये दर्शविल्याप्रमाणे भरपाई देण्याव्यतिरिक्त संबंधित खर्च देखील करेल. तथापि, अशा प्रकरणांमध्ये, ही प्रक्रिया पूर्ण करण्यासाठी कंपनीला 30 दिवसांचा अतिरिक्त वेळ उपलब्ध असेल आणि विलंब कालावधी दंड त्यानंतर मोजला जाईल (म्हणजे, एकूण 60 दिवसांच्या कालावधीनंतर).

c) प्रदान केलेली भरपाई कर्जदाराच्या कोणत्याही लागू कायद्यानुसार इतर कोणतीही भरपाई मिळविण्याच्या अधिकारांना बाधा आणणार नाही.

6. 6.1 डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मद्वारे कर्ज स्रोत**:**

जर कंपनीने कर्जदारांना कर्ज देण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मना त्यांचे एजंट म्हणून नियुक्त केले तर कंपनी खालील गोष्टींचे पालन करेल:

a) एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.

b) एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकाशी ज्या कंपनीच्या वतीने ते संवाद साधत आहेत त्याचे नाव आधीच उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील.

c) मंजुरी दिल्यानंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराच्या अंमलबजावणीपूर्वी, कंपनीच्या लेटर हेडवर कर्जदाराला मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.

d) कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारात नमूद केलेल्या सर्व संलग्नकांच्या प्रती सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूर करताना/वितरण करताना दिल्या जातील.

e) कंपनीने नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि निरीक्षण सुनिश्चित केले जाईल.

f) तक्रार निवारण यंत्रणेबाबत जनजागृती निर्माण करण्यासाठी आवश्यक प्रयत्न केले जातील.

6.2 डिजिटल कर्ज देण्याबाबत मार्गदर्शक तत्त्वे

जर कंपनी डिजिटल कर्ज देण्याच्या क्षेत्रात गुंतली असेल, तर कंपनी RBI ने 2 सप्टेंबर 2022 रोजीच्या परिपत्रकाद्वारे विहित केलेल्या 'डिजिटल कर्ज देण्याच्या मार्गदर्शक तत्वांचे', 8 जून 2023 रोजीच्या परिपत्रकाद्वारे RBI ने विहित केलेल्या 'डिजिटल कर्ज देण्याच्या डिफॉल्ट तोट्याच्या हमीवरील मार्गदर्शक तत्वांचे', 15 एप्रिल 2024 रोजीच्या 'कर्ज आणि आगाऊ कर्जांसाठी मुख्य तथ्ये विधाने (KFS)' या परिपत्रकासह वाचलेले, वेळोवेळी सुधारित केलेल्या सर्व RBI डिजिटल कर्ज देण्याच्या परिपत्रकांचे देखील पालन करेल.

7. संचालक मंडळाची जबाबदारी**:**

तक्रारी आणि तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी DMIHFC च्या संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये योग्य तक्रार निवारण यंत्रणा ("GRM") स्थापित करावी. अशा यंत्रणेने याची खात्री केली पाहिजे की, DMIHFC च्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्‌भवणारे सर्व वाद ऐकले जातील आणि किमान पुढच्या पातळीवर त्यांचे निराकरण केले जाईल.

DMIHFC च्या संचालक मंडळाने FPC चे पालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर GRM च्या कार्याचे वेळोवेळी पुनरावलोकन सादर करावे. अशा पुनरावलोकनांचा एकत्रित अहवाल, प्राप्त झालेल्या आणि निराकरण झालेल्या सर्व तक्रारींच्या स्थितीसह, दर तिमाहीत संचालक मंडळासमोर सादर केला जाईल.

8. तक्रारी आणि तक्रार निवारण**:**

DMIHFC कडे त्यांच्या प्रत्येक कार्यालयात, तक्रारी आणि तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी, नोंदणी करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी एक प्रणाली आणि प्रक्रिया असेल. यात ऑनलाइन प्राप्त झालेल्या तक्रारींचाही समावेश असेल.
तक्रार निवारण यंत्रणा 'परिशिष्ट-A' म्हणून जोडली आहे**.**

9. भाषा आणि संवाद साधण्याची पद्धत फेअर प्रॅक्टिस कोडः

a) DMIHFC ने स्थापित केलेला FPC हा स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत आहे आणि तो RBI ने नमूद केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांवर आणि RBI च्या मुख्य निर्देशांवर आधारित आहे.

b) RBI च्या मुख्य निर्देशांतील मूळ तत्वांमध्ये कोणताही बदल न करता हे FPC तयार करण्यात आले आहे.

c) FPC विविध भागधारकांच्या माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर ठेवली जाईल.

10. व्याज दर आणि शुल्कः

10.1व्याजदर

a) कंपनी बोर्डाच्या मंजुरीनंतर, निधी खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून कर्ज व आगाऊ रकमांवर आकारण्यात येणाऱ्या व्याजदरांच्या निर्धारणासाठी एक व्याजदर धोरण स्वीकारेल.

b) विविध प्रकारच्या कर्जदारांना आकारण्यात येणाऱ्या वेगवेगळ्या व्याजदराचे कारण तसेच, जोखीम श्रेणीकरणाची पद्धत आणि व्याजदर ठरविण्याचे कारण अर्जामध्ये कर्जदार किंवा ग्राहकाला स्पष्टपणे सांगितले जाईल आणि मंजुरी पत्रात ठळकपणे नमूद केले जाईल

c) कंपनीकडून व्याजदरासंदर्भातील आवश्यक माहिती वेबसाइटवर, कर्ज मागणी अर्जात, मंजुरी पत्रात, सर्वात महत्त्वाच्या नियम व अटींचा (“MITC”) समावेश असलेल्या कागदपत्रात आणि कर्ज करारात स्पष्टपणे प्रकटीकरण करून कर्जदारांशी व्यवहारामध्ये आवश्यक पारदर्शकता आणली जाईल.

d) वेबसाइटवर किंवा अन्य कोणत्याही माध्यमातून प्रकाशित केलेली माहिती व्याजदरात बदल झाल्यावर अद्ययावत करण्यात येईल कर्जदारांकडून गोळा केलेल्या हप्त्यांमध्ये व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील फरक स्पष्टपणे दर्शविले जावे.

10.2 समान मासिक हप्त्यांवर **(EMI)** आधारित गृहकर्जासह वैयक्तिक कर्जांवरील फ्लोटिंग व्याज दर [1]

a) मंजुरीच्या वेळी, कंपनी कर्जदारांना कर्जावरील व्याजदरातील बदलामुळे EMI आणि/किंवा कालावधी किंवा दोन्हीमध्ये बदल होण्याच्या संभाव्य परिणामांबद्दल कळवेल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे EMI/कालावधीत किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास, कर्जदाराला योग्य माध्यमांद्वारे त्वरित कळवले जाईल.

व्याजदर रीसेट करताना, कर्जदारांना खालील गोष्टी निवडण्याचा पर्याय देखील दिला जाईल:

(i) EMI मध्ये वाढ किंवा कालावधी वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी; आणि,
(ii) कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर, अंशतः किंवा पूर्णतः प्रीपेमेंट करणे. तथापि, फोरक्लोझर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड लादणे विद्यमान सूचनांच्या अधीन असेल.

b) याव्यतिरिक्त, व्याजदर रीसेट करताना, DMIHFC ग्राहकाला निश्चित व्याजदर निवडण्याचा पर्याय प्रदान करेल. कर्जावरील फ्लोटिंग व्याजदराच्या कोणत्याही रीसेटसाठी, कर्जदारांना रीसेटच्या वेळी निश्चित व्याजदरावर स्विच करण्याचा पर्याय दिला जाईल. हा पर्याय सर्व विद्यमान तसेच नवीन कर्जदारांसाठी उपलब्ध असेल. कर्जदारांना हा पर्याय मंजुरी पत्राच्या अटींनुसार उपलब्ध असेल. कर्जदाराला जास्तीत जास्त 10 स्विचओव्हरची परवानगी दिली जाईल आणि मंजुरी पत्रात जाहीर केल्याप्रमाणे स्विचओव्हर शुल्क लागू होईल.

1 RBI च्या परिपत्रक क्र. DBR.No.BP.BC.99/08.13.100/2017-18 वर "XBRL रिटर्न्स हार्मोनायझेशन ऑफ बँकिंग स्टॅटिस्टिक्स" दिनांक 04 जानेवारी, 2018 मध्ये परिभाषित केल्याप्रमाणे.

c) कर्जाचे फ्लोटिंग दरावरून स्थिर दरावर किंवा उलट स्विच करण्यासाठी लागू असलेले सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांचा वापर करताना येणारे इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजुरी पत्रात आणि कंपनीकडून अशा शुल्क/खर्चांच्या सुधारणाच्या वेळी पारदर्शकपणे उघड केले जातील.

d) फ्लोटिंग व्याजदराच्या कर्जाच्या बाबतीत कालावधी वाढवण्यात आल्यानंतर नकारात्मक ऋणमुक्ती होणार नाही, याची कंपनी काळजी घेईल.

कंपनीने प्रत्येक तिमाहीच्या अखेरीस कर्जदारांना योग्य माध्यमांद्वारे एक निवेदन उपलब्ध करून द्यावे, ज्यामध्ये किमान इतकी माहिती असावी: आतापर्यंत वसूल केलेली मूळ रक्कम व व्याज, EMI, उर्वरित EMIची संख्या, आणि कर्जासाठी लागू असलेला वार्षिक व्याजदर/वार्षिक टक्केवारी दर यांचा समावेश असेल.

10.3फी आणि शुल्क

a) कंपनीकडे व्याजदर धोरणासोबतच, दंड आकार/दंड व्याजासह विविध शुल्क आणि शुल्कांसाठी बोर्डाने मंजूर केलेली धोरण देखील असेल.

b) कर्ज मागणी अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी, देय असलेली फीस/शुल्क, कर्जाची रक्कम मंजूर/वितरित न झाल्यास परत करण्यायोग्य शुल्काची रक्कम, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क, जर काही असेल तर, विलंबित परतफेडीसाठी दंड, कर्ज स्थिर वरून फ्लोटिंग दरामध्ये बदलण्यासाठी किंवा उलट करण्यासाठी रूपांतरण शुल्क, कोणत्याही व्याज पुनर्संचयित कलमाची उपस्थिती आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या इतर कोणत्याही बाबींबद्दल कंपनी कर्जदाराला पारदर्शकपणे सर्व माहिती उघड करेल. दुसऱ्या शब्दांत,

कंपनी कर्ज मागणी अर्जाच्या प्रक्रियेशी/मंजुरीशी संबंधित सर्व शुल्कांसह 'सर्व खर्च' पारदर्शकपणे उघड करेल. कंपनी हे सुनिश्चित करते की शुल्क/फीस भेदभावविरहित आहेत.

c) दंड आकार/व्याजाच्या संदर्भात, 29 डिसेंबर 2023 रोजीच्या RBI परिपत्रकानुसार, कंपनी 1 एप्रिल 2024 पासून मंजूर/वितरित केलेल्या सर्व नवीन कर्जांसाठी खालील मार्गदर्शक तत्त्वे लागू करेल:

i. कंपनीकडून कर्जदाराने कर्ज कराराच्या भौतिक नियम आणि अटींचे पालन न केल्याबद्दल आकारलेला दंड 'दंडात्मक शुल्क' म्हणून मानला जाईल आणि तो कर्जावरील व्याजदरात जोडला जाणार नाही. दंडात्मक शुल्काचे कोणतेही भांडवलीकरण केले जाणार नाही म्हणजेच, अशा शुल्कांवर पुढील व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यातील व्याजाच्या चक्रवाढीच्या सामान्य प्रक्रियांवर, याचा परिणाम होणार नाही. जर असेल तर.

ii. कंपनी व्याजदरात कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि त्याचे आत्मीयतेने अनुपालन करण्याची खात्री देईल.

iii. कर्ज करारातील महत्त्वाच्या नियम व अटींचे अनुपालन न झाल्यास लागणाऱ्या दंडात्मक शुल्काची रक्कम योग्य आणि समर्पक असावी, तसेच ती कोणत्याही विशिष्ट कर्ज/उत्पादन श्रेणीत भेदभाव करणारी नसावी.

iv. 'व्यवसायाव्यतिरिक्त कारणांसाठी' मंजूर केलेल्या वैयक्तिक कर्जदारांच्या बाबतीत, दंडात्मक शुल्क हे अशाच प्रकारच्या नियम आणि अटींच्या अनुपालनासंदर्भात लागू होणाऱ्या बिगर-व्यक्तिगत कर्जदारांच्या शुल्कापेक्षा अधिक नसावे.

v. कंपनीकडून दंडात्मक शुल्कांचे प्रमाण आणि कारण ग्राहकांना कर्ज करार आणि सर्वात महत्त्वाच्या नियम व अटींचा MITC मध्ये समावेश असलेल्या कागदपत्रात उघड केले जाईल, तसेच व्याज दर आणि सेवा शुल्कांतर्गत कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जाईल.

vi. कर्जाच्या नियम व अटींच्या अनुपालन न झाल्याबाबत कर्जदारांना स्मरणपत्र पाठवण्यात आले असता, त्यावेळी लागू असलेली दंडात्मक शुल्काची माहिती दिली जाईल. याव्यतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क आकारण्याचे कोणतेही उदाहरण आणि त्याचे कारण देखील कळवले जाईल. विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत, वर नमूद केल्याप्रमाणे, नवीन दंडात्मक शुल्कांमध्ये बदल करण्याची व्यवस्था 30 जून 2024 रोजी किंवा त्यापूर्वी लागू केली जाईल.

10.4 प्रीपेमेंट शुल्क

a) कंपनी खालील परिस्थितींमध्ये गृहकर्जाच्या प्री-क्लोजरवर प्री-पेमेंट लेवी किंवा दंड आकारणार नाही:

i) जेथे गृहकर्ज फ्लोटिंग व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कोणत्याही स्त्रोताकडून प्री-क्लोज केले आहे.
ii) ज्या ठिकाणी गृहकर्ज स्थिर व्याजदराच्या आधारावर आहे आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्वतःच्या स्त्रोतांमधून कर्ज प्री-क्लोज केले आहे.

कृपया लक्षात ठेवा **:**

i) "स्वतःचे स्रोत" या अभिव्यक्तीचा अर्थ या उद्देशासाठी बँक/HFC/NBFC आणि/किंवा वित्तीय संस्थेकडून कर्ज घेण्याव्यतिरिक्त इतर कोणताही स्रोत आहे.

ii) सर्व दुहेरी/विशेष दर (स्थिर आणि फ्लोटिंगचे संयोजन) गृहकर्जांवर, प्री-क्लोजरच्या वेळी कर्ज स्थिर किंवा फ्लोटिंगचे दरावर आहे की नाही यावर अवलंबून, स्थिर/फ्लोटिंगचे दरावर लागू होण्यापूर्वीचे नियम लागू होतील. दुहेरी/विशेष दर गृहकर्जाच्या बाबतीत, निश्चित व्याजदर कालावधी संपल्यानंतर, कर्जाचे फ्लोटिंग दर कर्जामध्ये रूपांतर झाल्यानंतर फ्लोटिंग दरासाठी प्री-क्लोजर नॉर्म लागू होतील.

iii) हे देखील स्पष्ट केले जाते की, स्थिर दर कर्ज म्हणजे जिथे कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीमध्ये दर स्थिर केला जातो.

(b) व्यवसायाव्यतिरिक्त कारणांसाठी वैयक्तिक कर्जदारांना (को-ऑब्लिगंट असो वा नसो) मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग व्याजदराच्या कालावधी कर्जावर कंपनी कोणतेही फोरक्लोझर शुल्क/प्री-पेमेंट दंड आकारणार नाही.

11. जाहिरात**,** मार्केटिंग आणि विक्री**:**

DMIHFC करेल;

a) सर्व जाहिराती आणि प्रचार सामग्री स्पष्ट आणि तथ्यात्मक आहे याची खात्री करा.

b) कोणत्याही माध्यम आणि प्रचार साहित्यातील कोणत्याही जाहिरातीमध्ये जी सेवा किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधते आणि व्याजदराचा संदर्भ समाविष्ट करते, DMIHFC इतर शुल्क आणि शुल्क लागू होईल की नाही हे देखील सूचित करेल आणि संबंधित नियम आणि अटींचे संपूर्ण तपशील विनंतीवर किंवा वेबसाइटवर उपलब्ध आहेत.

c) DMIHFC ने व्याजदर, सामान्य फीस आणि शुल्कांची माहिती देण्यासाठी त्यांच्या शाखांमध्ये सूचना लावून; दूरध्वनी किंवा हेल्प-लाईन्सद्वारे; कंपनीच्या वेबसाइटवर; नियुक्त कर्मचारी/हेल्प डेस्कद्वारे; किंवा सेवा मार्गदर्शक/टॅरिफ वेळापत्रक प्रदान करून द्यावी.

d) जर DMIHFC ने समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी त्रयस्थ सेवांचा वापर केला, तर DMIHFC ला अशा त्रायास्थांना ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती (जर अशा त्रायास्थांना उपलब्ध असेल तर) DMIHFC प्रमाणेच गोपनीयता आणि सुरक्षिततेसह हाताळण्याची आवश्यकता असेल.

e) DMIHFC वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांबद्दल माहिती देऊ शकते. त्यांच्या इतर उत्पादनांबद्दल किंवा उत्पादनांच्या/सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरबद्दलची माहिती ग्राहकांना तेव्हाच दिली जाऊ शकते जेव्हा त्यांनी/तिने अशी माहिती/सेवा मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर नोंदणी करून प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल.

f) त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीज (DSAs) साठी एक आचारसंहिता निश्चित करा, ज्यांच्या सेवा उत्पादने/सेवांच्या बाजारपेठेसाठी वापरल्या जातात ज्यामध्ये इतर बाबींबरोबरच, जेव्हा ते उत्पादने वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे विकण्यासाठी ग्राहकांशी संपर्क साधतात तेव्हा त्यांना स्वतःची ओळख पटवणे आवश्यक असते.

g) DMIHFC ने त्यांच्या डायरेक्ट सेलिंग एजंट्स (DSAs)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजंट्स (DMAs) साठी बोर्डाच्या मंजुरीसह RBI ने निर्दिष्ट केलेली आदर्श आचार संहिता स्वीकारली आहे.

h) जर ग्राहकाकडून DMIHFC चा प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा DSA ने कोणत्याही अनुचित वर्तनात सहभागी झाल्याची किंवा या संहितेचे उल्लंघन केल्याची तक्रार प्राप्त झाली तर, तक्रारीची चौकशी करण्यासाठी आणि हाताळण्यासाठी आणि नुकसान भरपाई करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील.

12. हमीदार**:**

a. जेव्हा एखादी व्यक्ती कंपनीकडून घेतलेल्या कर्जासाठी हमीदार होण्याचा विचार करते, तेव्हा त्याला/तिला दस्तऐवज/पत्र/हमी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, हमीदार म्हणून त्याचे/तिचे दायित्व याबद्दल माहिती दिली जाईल;

b. दायित्वाच्या रक्कमेसाठी तो/ती स्वतः कंपनीला वचनबद्ध असेल;

c. अशा परिस्थितीत DMIHFC त्याला/तिला त्याची/तिची दायित्व भरण्यास सांगेल;

d. जर तो/ती हमीदार म्हणून पैसे देण्यास अयशस्वी झाला तर DMIHFC कंपनीतील त्याच्या/तिच्या इतर पैशांवर अवलंबून राहील का;

e. हमीदार म्हणून त्याच्या/तिच्या दायित्वे विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत की अमर्यादित आहेत; आणि

f. वेळ आणि ज्या परिस्थितीत हमीदार म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या सोडवल्या जातील, तसेच DMIHFC त्याला/तिला याबद्दल ज्या पद्धतीने सूचित करेल

g. जर हमीदाराने लेणदार/कर्ज प्रदात्याने केलेल्या मागणीचे पालन करण्यास नकार दिल्यास, थकबाकी भरण्यासाठी पुरेसे साधन असूनही, अशा हमीदाराला जाणूनबुजून थकबाकीदार म्हणून देखील मानले जाईल.

DMIHFC त्याला/तिला ज्या कर्जदारासाठी तो/ती हमीदार म्हणून उभा/उभी आहे, त्या कर्जदाराच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही प्रतिकूल बदलांची माहिती देईल.

13. गुप्तता आणि गोपनीयताः

ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती, वर्तमान आणि भूतकाळ दोन्ही, खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल.

a) खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, DMIHFC ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा प्रदान केलेला असो, कोणालाही, त्यांच्या गटातील इतर कंपन्या/संस्थांसह, उघड करणार नाही:

- कायद्याद्वारे माहिती दिली जाणे आवश्यक असल्यास.
- जर माहिती उघड करण्याचे जनतेप्रती कर्तव्य असेल तर.
- जर DMIHFC च्या हितसंबंधांमुळे त्यांना माहिती देणे आवश्यक असेल (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखण्यासाठी) परंतु मार्केटिंगच्या उद्देशाने ग्राहक किंवा ग्राहक खात्यांबद्दलची माहिती (ग्राहकाचे नाव आणि पत्ता यासह) इतर कोणालाही, समूहातील इतर कंपन्यांसह, देण्याचे कारण म्हणून ती वापरली जाऊ नये.
- जर ग्राहकाने DMIHFC ला माहिती उघड करण्यास सांगितले, किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
- जर DMIHFC ला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले गेले, तर ते देण्यापूर्वी त्यांनी त्यांची लेखी परवानगी घ्यावी.

b) DMIHFC कडे असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर चौकटीअंतर्गत ग्राहकाला त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.

c) ग्राहकाने त्यांना तसे करण्यास विशेष अधिकार दिल्याशिवाय, DMIHFC ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती मार्केटिंगच्या उद्देशाने कोणीही वापरू नये.

14. सामान्य:

a. व्याजदर आणि जोखमींचे वर्गीकरण करण्याचा दृष्टिकोन आणि दंड आकार/दंड व्याज (जर असेल तर) कंपनीने त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले पाहिजे. व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यास वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.

b. व्याजदर आणि दंड आकार/दंड व्याज (असल्यास) वार्षिक दर असेल जेणेकरून, कर्जदाराला खात्यात आकारल्या जाणाऱ्या अचूक दरांची माहिती असेल.

c. कर्जदारांकडून गोळा केलेल्या हप्त्यांमध्ये व्याज आणि मुद्दल यांच्यातील विभाजन स्पष्टपणे दर्शवले जाईल.

d. कर्ज कराराच्या नियम व अटींमध्ये दिलेल्या उद्देशांशिवाय (कर्जदाराने आधी उघड न केलेली माहिती लक्षात आल्याशिवाय) DMIHFC कर्जदाराच्या कारभारात हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल.

e. कर्जदाराकडून कर्ज खात्याच्या हस्तांतरणासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास, DMIHFC ची संमती किंवा अन्यथा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण पारदर्शक कराराच्या अटींनुसार कायद्याशी सुसंगत असेल.

f. जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाते, तेव्हा कंपनी ग्राहकाला परतफेड प्रक्रियेची रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीची नियतकालिकता याद्वारे समजावून सांगेल. तथापि, जर ग्राहक परतफेडीचे वेळापत्रक पाळत नसेल, तर थकबाकी वसूल करण्यासाठी लागू कायद्यांनुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. प्रक्रियेत ग्राहकाला त्याला/तिला नोटीस पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा काही असल्यास तारण परत मिळवून त्याची आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

g. कर्ज वसुलीच्या बाबतीत, DMIHFC छळाला बळी पडणार नाही. विषम वेळेत कर्जदार, विषम वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसूल करण्यासाठी ताकदीचा वापर करणे इत्यादी. ग्राहकांच्या तक्रारींमध्ये कंपन्यांच्या कर्मचाऱ्यांकडून असभ्य वर्तन देखील समाविष्ट असल्याने, DMIHFC ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षित करेल याची खात्री करेल.

h. DMIHFC बोर्डाच्या मंजुरीनंतर RBI प्रमुख निर्देशांनुसार पुनर्प्राप्ती अधिकारी नियुक्त करण्यासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे स्वीकारेल.

i. कंपनीला आवश्यक वाटल्यास, DMIHFC ग्राहकाशी/त्याच्या/तिच्या निवासस्थानाशी आणि/किंवा व्यवसायाच्या दूरध्वनी क्रमांकांवर संपर्क साधून आणि/किंवा या उद्देशासाठी नियुक्त केलेल्या एजन्सींद्वारे त्यांच्या/तिच्या निवासस्थानाला आणि/किंवा व्यवसायाच्या पत्त्यांना प्रत्यक्ष भेट देऊन कर्ज अर्जात नमूद केलेल्या तपशीलांची पडताळणी करेल.

j. जर DMIHFC ला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची चौकशी करायची असेल तर आणि पोलिस/इतर तपास संस्था किंवा कोणत्याही वैधानिक/नियामक प्राधिकरणाकडून चौकशीच्या बाबतीत DMIHFC ला त्यांना सहभागी करून घ्यायचे असेल तर, ग्राहकाला पोलिस/इतर तपास संस्थांशी सहकार्य करण्यास सांगितले जाईल.

k. जर ग्राहक/कर्जदाराने फसवणूक केली किंवा वाजवी काळजी न घेता काम केले तर सर्व नुकसानीसाठी तो जबाबदार असेल.

l. DMIHFC कर्ज देण्याच्या बाबतीत लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव करणार नाही. शिवाय, उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींमध्ये अपंगत्वाच्या आधारावर DMIHFC दृष्टिहीन किंवा शारीरिकदृष्ट्या अपंग अर्जदारांशी भेदभाव करणार नाही.] तथापि, हे DMIHFC ला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना सुरू करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

m. कंपनीने 15 एप्रिल 2024 रोजीच्या 'कर्ज आणि आगाऊ रकमेसाठी मुख्य तथ्य विधान (KFS)' या परिपत्रकात वेळोवेळी सुधारित केलेल्या सूचनांचे पालन करावे.

15. शुल्क संकलन:

a. जेव्हा जेव्हा कर्ज दिले जाते तेव्हा DMIHFC ग्राहकांना परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि आवर्तन याद्वारे परतफेड प्रक्रिया समजावून सांगेल. परंतु, जर ग्राहक परतफेडीचे वेळापत्रक पाळत नाही, तर थकबाकी वसूल करण्यासाठी देशातील कायद्यांनुसार परिभाषित प्रक्रियेचे पालन केले जाईल. या प्रक्रियेत ग्राहकांना सूचना पाठवून किंवा वैयक्तिक भेटी देऊन आणि/किंवा जर काही तारण असेल तर ते परत घेऊन आठवण करून देणे समाविष्ट असेल.

b. DMIHFC चे संकलन धोरण सौजन्य, न्याय्य वागणूक आणि मन वळवण्याच्या तत्त्वांवर आधारित असले पाहिजे. DMIHFC ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यावर विश्वास ठेवते. DMIHFC चे कर्मचारी किंवा थकबाकी संकलन किंवा/आणि सुरक्षा पुनर्प्राप्तीमध्ये प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेली कोणतीही व्यक्ती स्वतःची ओळख पटवेल आणि कंपनीने जारी केलेले प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेल आणि विनंती केल्यास, DMIHFC द्वारे किंवा कंपनीच्या अधिकाराखाली जारी केलेले त्याचे/तिचे ओळखपत्र प्रदर्शित करेल. DMIHFC ग्राहकांना सर्व थकबाकी संबंधित माहिती प्रदान करेल आणि थकबाकी भरण्यासाठी पुरेशी नोटीस देण्याचा प्रयत्न करेल.

c. कर्मचाऱ्यांचे सर्व सदस्य किंवा संकलन किंवा/आणि सुरक्षा पुनर्प्राप्तीमध्ये DMIHFC चे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी अधिकृत असलेल्या कोणत्याही व्यक्तीने निर्धारित मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन केले पाहिजे.

d. ग्राहकाशी सहसा त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल आणि कोणतेही विशिष्ट ठिकाण नसल्यास, त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी आणि जर त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी उपलब्ध नसेल, तर उद्योग/व्यवसायाच्या ठिकाणी संपर्क साधला जाईल.

e. DMIHFC चे प्रतिनिधित्व करण्याची ओळख आणि अधिकार प्रथम ग्राहकाला कळवला जायील.

f. ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जायील.

g. थकबाकी कर्जाच्या वसुलीसाठी आमचे प्रतिनिधी सकाळी 8.00 ते संध्याकाळी 7.00 दरम्यान ग्राहकांशी संपर्क साधतील

h. ग्राहकाच्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या विनंतीचा शक्य तितका आदर केला जाईल.

i. कॉलची वेळ आणि संख्या व संभाषणाच्या विषयाची नोंद ठेवली जाईल.

j. देणींबाबतचे वाद किंवा मतभेद परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित पद्धतीने सोडवण्यासाठी सर्व मदत दिली जायील.

k. देय वसुलीसाठी ग्राहकांच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि शिष्टाचार पाळणे गरजेचे आहे.

l. कुटुंबातील शोक किंवा अशा इतर आपत्तीजनक प्रसंगी देणी वसूल करण्यासाठी फोन/भेटी करणे टाळावे.

m. वसुली अधिकारीद्वारे कर्जदाराला पाठवलेल्या कोणत्याही लेखी संवादासाठी कंपनीची मंजुरी आवश्यक असेल

n. कंपनी केवळ ग्राहक/कर्जदार किंवा हमीदाराशी (फक्त गरज असल्यास) संवाद साधेल आणि कर्जदाराच्या इतर कोणत्याही नातेवाईक/संपर्काशी संपर्क साधणार नाही.

o. केवळ थकबाकी वसुली संस्थेचे कर्मचारी कर्जदाराच्या आवारात पुनर्प्राप्ती/संकलन कार्यासाठी भेट देतील आणि अशा थकबाकी वसूल अधिकारीसोबत इतर कोणतीही व्यक्ती येणार नाही.

p. ग्राहकांशी संवाद हा सभ्य पद्धतीने असावा.

16. कंपनीकडून केले जाणारे खुलासे

a. कंपनी तिच्या वेबसाइटवर आणि तिच्या शाखांमध्ये RBI ने दिलेल्या आदेशानुसार तिची उत्पादने, सेवा, व्याजदर, फी आणि शुल्क, ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादींशी संबंधित माहिती प्रदर्शित/जाहिर करेल.

b. कंपनी ही संहिता तिच्या वेबसाइटवर टाकून, शाखांमध्ये उपलब्ध करून देऊन आणि विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना विनंतीनुसार संहितेची प्रत देऊन त्याची प्रसिद्धी करेल. कंपनी देखील हे सुनिश्चित करेल की संहितेबद्दल माहिती प्रदान करण्यासाठी त्याचे कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित केले गेलेत.

c. कंपनी आणि वैयक्तिक कर्जदार यांच्यात मान्य झालेल्या गृहकर्जाच्या प्रमुख नियम आणि अटींची त्वरित आणि चांगली समज सुलभ करण्यासाठी, कंपनी कर्जाचा MITC (म्हणजे KFS मध्ये समाविष्ट केलेल्या तपशीलांव्यतिरिक्त) विहित स्वरूपानुसार कर्जदारासोबत स्वाक्षरी करून घेईल आणि पावतीवर कर्जदाराला त्याची एक प्रत प्रदान करेल.

d. व्याजदर आणि जोखमींचे वर्गीकरण करण्याचा दृष्टिकोन, आणि दंडात्मक शुल्क/दंडात्मक व्याज (लागू असेल तसे) देखील त्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिले जातील. व्याजदरांमध्ये बदल झाल्यास वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.

e. कंपनी आवश्यक माहिती खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये प्रदर्शित करेल: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा

f. कंपनीच्या कामकाजात पारदर्शकता आणण्यासाठी आवश्यक असलेले सेवा शुल्क, व्याजदर, दंडात्मक व्याज (असल्यास), देऊ केलेल्या सेवा, उत्पादन माहिती, विविध व्यवहारांसाठी वेळेचे निकष आणि तक्रार निवारण यंत्रणा इत्यादी विविध प्रमुख बाबी DMIHFC प्रदर्शित करेल.

g. DMIHFC RBIच्या प्रमुख निर्देशांनुसारपरिशिष्ट *XII* प्रमाणे "सूचना फलक", "बुकलेट्स/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शनाचे इतर प्रकार" आणि "इतर मुद्दे" वरील सूचनांचे पालन करेल.

17. FPC चे पुनरावलोकनः

FPC मध्ये सुधारणा किंवा बदल मंडळाच्या मंजुरीनंतर केले जातील. संचालक मंडळाद्वारे दरवर्षी FPC चे पुनरावलोकन केले जाईल. RBIच्या प्रमुख निर्देशांमध्ये कोणत्याही सुधारणा किंवा कंपनीच्या स्थितीत कोणताही बदल झाल्यानंतर, या FPC मध्ये आवश्यक बदल समाविष्ट केले जातील आणि मंडळाद्वारे मंजूर केले जातील.

या FPC मध्ये काहीही असले तरी, या FPC च्या तरतुदीचा कोणत्याही विद्यमान कायदे, नियम, निर्बंध, कायदे किंवा त्यात सुधारणा किंवा नवीन लागू कायद्याच्या अंमलबजावणीशी कोणताही विरोधाभास असल्यास, अशा कायद्यातील, कायदे, नियम, नियमन किंवा अधिनियमातील तरतुदी या FPC वर प्रबळ राहतील.

परिशिष्ट-*A*

तक्रार निवारण यंत्रणा

❖ महत्वाचे मापदंड**:**

GRM चे काही महत्वाचे मापदंड पुढीलप्रमाणे आहेत:

a. ग्राहकांच्या तक्रारींचे/विवादांचे/प्रश्नांचे निर्धारित कालावधीत निराकरण करणे.

b. आमची वेबसाइट सुरू होताच, कंपनी ग्राहकांना तक्रारी निष्पक्ष आणि जलद हाताळण्यासाठी अवलंबल्या जाणाऱ्या प्रक्रियेची माहिती देईल.

c. जर कंपनीला ग्राहकाकडून लेखी तक्रार प्राप्त झाली असेल, तर ती त्याला/तिला एका आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवेल. पोचपावतीमध्ये अशा तक्रारींना हाताळणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम असावे जर कंपनीला ग्राहकाकडून फोनवर तक्रार प्राप्त झाली असेल तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान केला जाईल आणि त्याला प्रगतीची माहिती दिली जाईल. प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा 30 दिवसांपेक्षा जास्त वेळ का द्यावा लागेल याचे कारण स्पष्ट करेल आणि तक्रारीच्या सहा आठवड्यांच्या आत असे करण्याचा प्रयत्न करेल आणि तरीही समाधान न झाल्यास तक्रारदाराला तक्रार कशी पुढे न्यावी हे कळवेल.

d. कंपनी तिच्या वेबसाइटवर आणि तिच्या शाखांमध्ये तक्रार निवारण यंत्रणा प्रकाशित करेल.

e. कंपनी तक्रार त्वरित उचलण्याची खात्री देते व प्रकरण लवकर सोडवण्याचा प्रयत्न करेल. कंपनी सर्व प्रश्न/तक्रारींना वाजवी कालावधीत निराकरण/उत्तर देण्याचा प्रयत्न करेल आणि ग्राहकाला त्यांच्या तक्रारींच्या स्थितीबद्दल माहिती देईल. कंपनी, सामान्यतः, त्याला/तिला एका आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवेल. तथापि, प्रत्येक ग्राहकाची चौकशी/तक्रार अद्वितीय असल्याने, तिचे पूर्ण निराकरण होण्यासाठी 30 दिवस लागू शकतात. कोणत्याही परिस्थितीत, कंपनी ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक प्रदान करेल आणि त्याला/तिला प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

❖ समस्या निवारण श्रेणी व कालमर्यादा**:**

DMIHFC येथे, आम्ही संचालक मंडळाने मान्यता दिलेली बहुस्तरीय फिर्याद/तक्रार निवारण यंत्रणा प्रणाली स्थापन केली आहे. त्याचा तपशील खाली दिला आहे:

- स्तर **1-** सुरुवातीच्या स्तरावर, तक्रार शाखा व्यवस्थापक/मध्यवर्ती सेवा केंद्राकडे नोंदवावी लागेल जे तक्रारीच्या तपशीलांसह फिर्याद/तक्रार नोंदवहीमध्ये नोंद करतील. तक्रार मिळाल्यापासून **15** दिवसांच्या आत सदर तक्रार सोडवली जाईल.

- स्तर **2-** जर ग्राहक त्याची फिर्याद/तक्रारीवर शाखा व्यवस्थापकाच्या प्रतिसादावर समाधानी नसेल तर तो कंपनीच्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधू शकतो. सदर फिर्याद/तक्रारीला ती मिळाल्यापासून **7** दिवसांच्या आत स्वीकारले /उत्तर देण्यात येईल आणि सदर स्वीकारीत/उत्तरात तक्रारीचे निवारण करणाऱ्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि पदनाम असावे आणि फिर्याद/तक्रार मिळाल्यापासून **30** दिवसांच्या आत पुरेसे स्पष्टीकरण देऊन फिर्याद/तक्रार निकाली काढण्यासाठी

सर्वोत्तम प्रयत्न केले जातील. तक्रार/फिर्याद ई-मेलद्वारे पाठवली जाऊ शकते किंवा कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयात कंपनीच्या खाली नमूद केलेल्या अधिकाऱ्याला पत्र पाठवले जाऊ शकतेः

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव	रोहन उपाध्याय संचालन प्रमुख DMI Housing Finance Private Limited दुसरा मजला, एमबीडी हाऊस, गुलाब भवन, 6, बहादूर शाह जफर मार्ग, आय.पी. इस्टेट, मध्य दिल्ली, नवी दिल्ली, दिल्ली, भारत, 110002.
संपर्क क्रमांक	011-69223700
ईमेल पत्ता	dmi@dmihousingfinance.in

जर तक्रार कंपनीच्या नियुक्त टेलिफोन हेल्पडेस्क किंवा ग्राहक सेवा क्रमांकावर फोनद्वारे पाठवली गेली तर ग्राहकाला तक्रार संदर्भ क्रमांक दिला जाईल आणि निर्धारित कालावधीत प्रगतीची माहिती दिली जाईल.

प्रकरणाची तपासणी केल्यानंतर, कंपनी ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवेल किंवा प्रतिसाद देण्यासाठी अधिक वेळ का हवा आहे हे स्पष्ट करेल आणि तक्रार मिळाल्यापासून **30** दिवसांच्या आत तसे करण्याचा प्रयत्न करेल**.**

- स्तर **3**- जर ग्राहक तक्रार निवारण अधिकाऱ्याच्या प्रतिसादाने समाधानी नसेल तर तो कंपनीच्या व्यवसाय प्रमुखांशी संपर्क साधू शकतो. तक्रार/प्रश्न मिळाल्यापासून **30** दिवसांच्या आत ती तक्रार/प्रश्न सोडवले जातील आणि जर प्रश्न सोडवता येत नसेल तर पुरेसे स्पष्टीकरण दिले जाईल. तक्रार/प्रश्न ईमेलद्वारे dmi@dmihousingfinance.in वर पाठवले जाऊ शकतात किंवा कंपनीच्या नोंदणीकृत कार्यालयात पत्र पाठवले जाऊ शकते.

- स्तर **4** जर ग्राहक कंपनीकडून मिळालेल्या प्रतिसादावर असमाधानी असेल किंवा वरील वेळेच्या मर्यादेत (म्हणजे 30 दिवस) कंपनीकडून कोणताही प्रतिसाद मिळाला नसेल, तर ग्राहक **https://grids.nhbonline.org.in/(S(n5nz5nlf05ue3vgq0q4qwcyc))/Complainant/Default** या लिंकवर ऑनलाइन पद्धतीने ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदवून किंवा ऑफलाइन पद्धतीने खालील पत्त्यावर पोस्टाने तक्रार नोंदवून HFC साठी राष्ट्रीय गृहनिर्माण बँकेच्या (NHB) तक्रार निवारण कक्षाशी संपर्क साधू शकतो:-

  तक्रार निवारण कक्ष प्रति**,**
  नियमन आणि पर्यवेक्षण विभाग,
  नॅशनल हाऊसिंग बँक (NHB),
  4था मजला, कोअर 5-A, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नवी दिल्ली-110003.
  वेबसाइट**: https://grids.nhbonline.org.in**

❖ इतर वैशिष्ट्ये**:**

a) पुढे असे कळविण्यात येते की, RBIच्या मुख्य निर्देशांनुसार, NBFC द्वारे वित्तीय सेवांच्या बाह्यकंत्राटी मधील जोखीम व्यवस्थापन आणि आचारसंहिता,DSA साठी DMI HFCची आदर्श आचारसंहिता,आणि

RBI/NHB च्या इतर लागू निर्देशांनुसार,कंपनीची उपरोक्त तक्रार निवारण यंत्रणा, बाह्यकंत्राट केलेल्या संस्थेद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांशी संबंधित समस्या देखील हाताळेल

b) तक्रार निवारण यंत्रणा प्रणाली (ज्यात तक्रार दाखल करण्यासाठी ई-मेल आयडी व अन्य संपर्क माहिती, तक्रार सोडविण्याची कालमर्यादा, पुढील स्तरावर तक्रार पाठविण्याची प्रक्रिया इत्यादींचा समावेश आहे) प्रत्येक शाखा, कॉर्पोरेट/नोंदणीकृत संस्थेच्या बाहेर योग्यरित्या प्रदर्शित करण्यात आली आहे. ऑफिस व कंपनीच्या वेबसाईट वर

c) प्राप्त झालेल्या आणि सोडवण्यात आलेल्या सर्व तक्रारी दर तिमाहीत संचालक मंडळासमोर मांडल्या जातील.