

फेअर प्रॅक्टीस कोड



डीएमआय फायनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड
फेअर प्रॅक्टीस कोड

फेअर प्रॅक्टीस कोड

पॉलिसी सारांश

पॉलिसी नाव	फेअर प्रॅक्टीस कोड
जारी आणि प्रभावी दिनांक	१९ एप्रिल २०११
अंतिम सिंहावलोकन दिनांक	१५ सप्टेंबर २०२०
विद्यमान सिंहावलोकन दिनांक	२७ फेब्रुवारी २०२१
पूढील सिंहावलोकन दिनांक	फेब्रुवारी २०२१ रोजी किंवा त्यापुर्वी
सिंहावलोकन करण्याचा अवधी	वार्षिक
मालक/संपर्क	कार्यकारी (अनुपालन) विभाग
मान्यता प्राधिकारी	संचालक मंडळ
परिशिष्ट	लागू नाही

फेअर प्रॅक्टीस कोड

अनुक्रमाणिका

अ.क्र.	विवरण
१.	प्रस्तावना
२.	उद्दीष्टे
३.	परिभाषा
४.	मुख्य बांधिलकी
५.	एनबीएफसी करिता फेअर प्रॅक्टीस कोड मार्गदर्शन प्रणाली
अ.	i. कर्ज आणि त्याच्या प्रक्रियेकरिता अर्ज
	ii. कर्ज मूल्यांकन आणि त्यासंदर्भातील अटी आणि शर्ती
	iii. अटी आणि शर्तीमधील आवश्यक बदलांसह कर्ज वाटप
	iv. सर्वसाधारण
	v. संचालक मंडळाची जबाबदारी
	vi. तक्रार निवारण अधिकारी
	vii. फेअर प्रॅक्टीस कोड सोबत संवाद करण्याची भाषा आणि स्वरूप
	viii. एनबीएफसी द्वारे ज्यादा व्याज आकारल्यास त्यासंदर्भातील नियमावली
	ix. एनबीएफसी द्वारे ज्यादा व्याज आकारल्यास त्यासंदर्भातील तक्रारी
	x. एनबीएफसी द्वारे कर्ज पुरविलेल्या वाहनांचा पुर्नताबा घेण्यासंदर्भातील स्पष्टीकरण
ब	एनबीएफसी - एमएफआय
क	सोन्याचा मुलामा असणा-या दागिन्याच्या बदल्यात कर्ज सुविधा
	i. सोन्याच्या दागिन्याच्या बदल्यात कर्ज देतांना मंडळाने मंजूर केलेली नियमावली
	ii. कर्ज लिलाव प्रक्रिया

फेअर प्रॅक्टीस कोड

१. प्रस्तावना

फेअर प्रॅक्टीस कोड (एफपीसी) हे डीएमआय फिनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (डीएमआय किंवा कंपनी) रिझर्व बँकेच्या मार्गदर्शकसूचना तसेच दिनांक २८ सप्टेंबर २००६ च्या परिपत्रकानुसार गठीत/तयार करण्यात आलेली आहे आणि कर्ज देतांना सर्व एनबीएफसी द्वारे पारदर्शक अमलबजावणी व्हावी या उद्देशाने फेअर प्रॅक्टीस कोड (एफपीसी) वर त्यानंतरच्या निर्धारित तथा स्वीकृत दुरुस्त्या करण्यात आल्या. थकीत कर्ज वसूल करण्याच्या उद्देशाने तथा त्यासंदर्भातील निर्धारित अटी आणि शर्तीचे पारदर्शकपणे अमलबजावणी करण्यासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे समाविष्ट करण्यात आले आहेत.

२. उद्दीष्टे

डीएमआयने एफपीसीला सर्वोत्तम व्यवहार कौशल्य प्राप्त करण्यासाठी प्रयत्न केलेले असून ज्यामुळे कंपनी भागधारक जसे की ग्राहक, कर्मचारी, विक्रेते इत्यादीसोबत पारदर्शकपणे व्यवहार करू शकेल. कंपनीच्या वाजवी कर्ज देण्याच्या पद्धती जसे की मार्केटींग, कर्जाची उत्पत्ति, प्रक्रिया आणि सर्विसिंग आणि संकलनासंदर्भातील ऑपरेशन सर्व बाबीवर लागू असतील. एफपीसीकरिता डीएमआय कर्मचाऱ्यांच्या जबाबदाऱ्या, नियंत्रण आणि लेखाविषयक कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानसंदर्भात कटीबद्ध असेल.

३. परिभाषा

- अ. “पुरस्कार” म्हणजे योजनेनुसार लोकआयुक्तांनी मंजूर केलेला एक पुरस्कार असून आणि नॉन-बँकींग वित्तीय कंपनीद्वारे सर्वोत्तम कामगिरीकरिता एक दिशा-निर्देशासह किंवा तक्रारदारांसाठी कोणी पीडित तथा कोणावर अन्याय झाल्यास त्यास नुकसान भरपाई देणे यात समाविष्ट आहे.
- ब. “अपीलीय अधिकारी” म्हणजे सदर योजना लागू करणाऱ्या रिजर्व बँक ऑफ इंडियाचे प्रभारी उप-राज्यपाल होय.
- क. “अधिकृत प्रतिनिधी” तक्रारदाराद्वारे नियुक्त प्राधिकृत अधिकारी म्हणजे कायदेशीर विधिज्ञाव्यतिरिक्त विविध योजनेअंतर्गत लोकआयुक्तासमोर तक्रारदारांचे योग्य पद्धतीने प्रतिनिधित्व करणारा व्यक्ती होय.
- ड. “मंडळ” म्हणजे कंपनीचे संचालक मंडळ होय.
- ई. “तक्रार” म्हणजे योजनेच्या कलम ८ मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे सेवेसंदर्भात इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपात असमाधानकारक प्रतिक्रिया किंवा आरोप होय.
- फ. “कंपनी” म्हणजे डीएमआय फिनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड कंपनी होय.
- ग. “संचालक” म्हणजे कंपनीच्या संचालक मंडळाचे संचालक होय.
- ह. “एफपीसी” म्हणजे फेअर प्रॅक्टीस कोड होय.
- ई. “लोकआयुक्त” म्हणजे लोकपाल योजनेच्या कलम ४ अंतर्गत नियुक्त केलेली कोणतीही व्यक्ती.
- जे. “सेटलमेंट” म्हणजे लोकपाल योजनेच्या कलम ११ अंतर्गत पार्टीने केलेला समेट किंवा मध्यस्थी करार होय.

फेअर प्रॅक्टीस कोड

४. मुख्य जबाबदा-या:

डीएमआयच्या प्रोत्साहनपर धोरणांनुसार एफपीसी खालील जबाबदा-या पार पाडण्यास कटीबद्ध आहे:

- व्यावसायिक, सक्षम, विन्नम, आनंददायी आणि तत्पर सेवा पुरविणे.
- धर्म, जात, लिंग, वंश आणि इतर कोणत्याही आधारे भेदभाव न करणे.
- कर्ज उत्पादनासंदर्भातील जाहिरात आणि मार्केटींग बाबत प्रामाणिक आणि विश्वासाह व्यवहार करणे.
- कर्जविषयक व्यवहारा बाबतीत ग्राहकाला अटी, शर्ती, किंमत, अधिकार आणि जबाबदा या संदर्भात तंतोतंत माहिती वेळोवेळी पुरविणे.
- ग्राहकांनी कर्ज मागणी केल्यास त्यांना मदत तसेच त्यासंदर्भात योग्य तो सल्ला देणे.
- संस्थेत काही वाद तथा तक्रार आल्यास तक्रार निवारण विभागामार्फत ग्राहकाला विश्वासात घेवून आपापसात मिटविणे आणि ग्राहकांचे समाधान करण्याचा प्रयत्न करणे.
- सर्व नियामक अटी व शर्तीचे आणि आवश्यक त्या सर्व मार्गदर्शन प्रणालीचे प्रामाणिकपणे पालन करणे.
- संस्थेला मिळणारा निधी बाल कामगार किंवा धर्म किंवा जात किंवा लिंगाधारित भेदभाव करण्याच्या उद्देशाने उपयोगात येणार नाही याची खात्री करणे.
- भारतीय रिजर्व बँकेने (आरबीआय) निर्धारित केलेल्या नियमांचे काटेकोरपणे पालन करणे.

५. डीएमआय करिता फेअर प्रॅक्टीस कोड मार्गदर्शन प्रणाली

i. कर्ज आणि त्याकरिताच्या प्रक्रियेसाठी

- कंपनीचे सर्व कर्ज उत्पादने कंपनीच्या पॉलिसीमध्ये नमूद नियमांप्रमाणे असतील.
- डीएमआय ग्राहकासोबत सर्व प्रकारचे व्यवहार इंग्रजी भाषेत करेल कारण, डीएमआयच्या सर्व ग्राहकाला इंग्रजी भाषा सहज समजली जाते.
- कर्ज प्रक्रियेचा एक भाग म्हणून यासंदर्भातील पारदर्शक व्यवहार करण्याच्या उद्देशाने डीएमआय ग्राहकांना आवश्यक ती सर्व माहितीसह जसे की कर्ज अवधी/अर्ज/प्रस्तावसंदर्भातील माहिती समाविष्ट असून शकते परंतु आवश्यक त्या सुरक्षा मर्यादेकरिता लागू नाही, कर्ज प्रस्ताव, प्री-पेमेंट पर्याय, कर्ज मंजूरीकरिता माबविण्यात आलेली दस्तावेज माहिती/कागदपत्रे नॉन-बँकींगफिनान्शियल कंपनी (एनबीएफसी) धोरणांनुसार अस्वीकार केल्यास सदर कर्ज प्रक्रिया शुल्क परत मिळणार नाही याची कृपया नोंद घ्यावी.
- कर्जविषयक अर्ज प्रक्रिया पूर्ण होण्याचा अवधी

अ.क्र.	ग्राहकाची श्रेणी आणि कर्ज मर्यादा	डीएमआयने मागविलेले संपूर्ण कागदपत्रे/माहिती प्राप्त झाल्यानंतर कर्ज वाटप अवधी.
i.	सर्व प्रकारचे ग्राहक आणि कोणत्याही कर्ज रकमेकरिता	ग्राहकाच्या संमतीने याकरिता ६० दिवसाचा अवधी आवश्यक आहे.

- ग्राहकांची आवड तथा गरज लक्षात घेवून त्यांना सर्व प्रकारच्या तथा त्यांच्या निवडीच्या कर्जासंदर्भातील सविस्तर माहिती देण्यात येईल.
- ग्राहकाला कर्ज मंजूरी आणि कर्ज वाटप यादरम्यानची सर्व प्रक्रिया व्यवस्थित समजावून सांगण्यात येईल आणि सर्वसाधारणपणे या एकूण प्रक्रिया किती अवधित पूर्ण होईल हेही स्पष्ट करण्यात येईल आणि त्याचे काटेकोरपणे पालन करण्यात येईल.

फेअर प्रॅक्टिस कोड

ii. कर्ज मूल्यांकन आणि त्यासंदर्भातील अटी आणि शर्ती

- ग्राहकांनी सादर केलेली संपूर्ण माहितीची डीएमआय द्वारे छाननी क रण्यात येईल आणि अतिरिक्त माहिती हवी असल्यास कर्ज वाटपावेळी त्वरीत मागविण्यात येईल.
- डीएमआयच्या सर्व ग्राहकाला इंग्रजी भाषेत समजेल अशा स्वरूपात डीएमआय द्वारे माहिती कळविण्यात येईल जसे की मंजूरी पत्र किंवा अवधी पत्रक किंवा इतर स्वरूपातील लेखी संभाषण करण्यात येईल जे सर्व अटी आणि शर्तीच्या अधीन असेल.
 - अटी आणि शर्तीच्या अधीन राहून मंजूर केलेल्या कर्ज रकमेवर वार्षिक व्याजदर असेल.
 - थकीत व्याज/दंडव्याज (दरमहा/वार्षिक टक्केवारी आधारित) आणि कर्जदाराच्या खात्या संदर्भात आकारलेले देय शुल्क आणि अर्जप्रणाली (दंडव्याज कर्ज करार किंवा अर्जात नमूद आहे).
 - इतर अटी आणि शर्ती स्वीकारणे आणि डीएमआय द्वारे दिले गेलेल्या क्रेडिटवर नियंत्रण आणि शासकीय कव्हेटस इत्यादी बाबी विचारात घेणे.
 - एन्फोर्समेंट सेक्यूरिटी संदर्भातील अटी आणि शर्ती
 - इतर माहिती जी प्रदान करण्यात येणा या कर्जाबाबत अधिक प्रासंगिक आणि इतर बाबीचा समावेश आहे.
 - शक्य असल्यास, कर्ज नाकारण्याचे संभाव्य कारणे ग्राहकाला समजावले जातील.
- कर्ज मंजूर/वाटप करतांना कर्जा संदर्भातील करारामधील इंग्लिश भाषेतील सविस्तर माहिती कर्जदाराला समजली याची खात्री डीएमआय करेले आणि डीएमआय प्राधिकारी आणि कर्जदार यांच्या स्वाक्षरी सदर करारावर असतील.

iii. अटी आणि शर्तीमधील आवश्यक बदलांसह कर्ज वाटप:

फेअर प्रॅक्टीस कोड

- कर्ज वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क बदलासंदर्भातील सूचना इंग्लिश भाषेतून डीएमआय द्वारे ग्राहकाला देण्यात येईल.
- व्याजदर आणि इतर शुल्कातील संभाव्य बदल वेळोवेळी लागू असतील.
- कर्ज करारामध्ये लागू असलेल्या योग्य त्या सर्व अटी आणि शर्ति समाविष्ट करण्यात येतील.
- भरणा/प्रदर्शन त्यात तेजी आणणे कर्ज करारांतर्गत होणे अनिवार्य आहे तसेच करार किंवा अतिरिक्त सुरक्षांतर्गत पेमेंट संदर्भातील कार्यवाही ग्राहकाला इंग्लिश भाषेत सूचना देवून व त्यांना समजावून करारांतर्गत करण्यात येईल.
- कर्जदाराने थकीत कर्ज भरण्यास कसूर केल्यास सुरक्षित मिळकतीच्या आधारे थकीत कर्ज आणि त्यावरील व्याज व इतर अधिभार खर्च वसूल करण्याचे सर्व अधिकार डीएमआय राखून ठेवित आहे. थकीत कर्ज भरण्या संदर्भातील सूचना कर्जदाराला देण्यात येईल आणि त्याने ते भरण्यास कसूर केल्यास नियम व अटी अंतर्गत डीएमआय कार्यवाही करेल.
- डीएमआय सर्व थकीत कर्ज आणि इतर भरणा वसूल करण्याचे सर्व अधिकार राखून ठेवित आहे. कर्ज प्रस्ताव स्वीकारणे (दुरुस्त्या किंवा परिशिष्ट) मंजूरी/सुविधा/कर्ज/जनादेश/प्रस्ताव हे सर्व लेखी स्वरूपात असेल आणि त्यास किमान १० वर्षे जतन करून ठेवण्यात येईल.

iv. सर्वसाधारण

- कर्ज करारामधील नमूद अटी आणि शर्ति संदर्भातील उद्देशाव्यतिरिक्त कर्जदाराच्या कोणत्याही प्रकारच्या व्यवहारात डीएमआय हस्तक्षेप करणार नाही (या पुर्वी कर्जदाराने उघड ने केलेल्या माहितीचा उलगाडा).
- कर्जदाराने कर्ज हस्तांतरित करण्यासाठी विनंती केल्यास डीएमआयचे ना हरकत किंवा समंतीकरिता विनंती दिनांकापासून २१ दिवसाचा अवधी लागेल. सदर कर्ज हस्तांतरण प्रक्रिया करारामधील नमूद अटी आणि शर्तिनुसार पारदर्शकपणे राबविण्यात येईल.
- जर कर्जदार थकीत कर्ज भरण्यास कसूर करित असेल तर करारा अंतर्गत अटी आणि शर्तिनुसार वसूलीसाठी योग्य ती कार्यवाही करण्यात येईल. कर्जदाराला आठवण करून देणे, मागणी सूचना बजावणे तसेच व्यक्तीशः त्यांच्याकडे भेट देणे तसेच सुरक्षित मिळकतीचा प्रत्यक्ष ताबा घेणे व इतर बाबीचा कर्ज वसूली प्रक्रियामध्ये समावेश असेल. कर्जदार वारंवार सूचना बजावूनही कर्ज भरण्यास कसूर करित असल्यास डीएमआय एजंटमार्फत कर्ज वसूली प्रक्रिया राबवू शकतात आणि त्यासंदर्भातील लेखी माहिती संबंधित कर्जदाराला कळविण्यात येईल. वसूली प्रक्रियेदरम्यान कर्जदाराची छळणूक होणार नाही याची संपूर्ण खात्री डीएमआयने करणे अनिवार्य आहे. ग्राहक त्यांच्या तक्रारी आणि प्रश्न यासंदर्भात विनम्रपणे व्यवहार करण्याबाबतचे आवश्यक ते सर्व प्रशिक्षण डीएमआयच्या कर्मचा-यांना देण्यात येईल.
- आरबीआय द्वारे दिनांक १४ जुलै २०१५ रोजी जारी परिपत्रक क्र. डीएनबीएस (पीडी) सीसी नं. ३९९/०३.१०.४२/२०१४-१५ अनुसार ग्राहक संरक्षण संदर्भात खात्री करणे आणि कर्जदाराकडे बँकेचे विविध थकीत कर्ज तसेच प्री-पेमेंट संदर्भातील एकजीनसी स्वरूप आणि एनबीएफसी संदर्भात डीएमआयला कोणत्याही प्रकारचे फोरक्लोजस शुल्क/प्री-पेमेंट दंडशुल्क सर्व प्रकारच्या वैयक्तिक कर्जदाराला फ्लोटिंग दराने लगेच आकारत येणार नाही.

फेअर प्रॅक्टीस कोड

- सर्व शुल्क/व्याज/अधिभार शुल्क इत्यादी व्याजदर नियमानुसार किंवा करारामध्ये नमूद अटी आणि शर्तिनुसार लागू असेल.
- कर्ज वितरित केल्यानंतर संरचनात्मक नियंत्रण आणि ग्राहकाला भेडसावणा या संभाव्य अडचणीसुद्धा विचारात घेण्यात येतील.
- ग्राहकाला येणा-या संभाव्य आर्थिक अडचणीवर डीएमआय विचार करेल. ग्राहकांनी संभाव्य समस्या लक्षात घेणे गरजेचे असून त्यासंदर्भात डीएमआयला लगेच कळविणे आवश्यक आहे.
- ग्राहकांची संपादित केलेली वैयक्तिक माहिती ही गोपनीय ठेवण्यात येईल आणि ग्राहकाच्या लेखी संमतीशिवाय कोणत्याही तिस-या व्यक्तीस कळवली जाणार नाही. थर्ड पार्टी ही संकल्पना सर्व कायदेशीर सक्त वसूली एजेंसीज, क्रेडीत इन्फॉर्मेशन ब्यूरो, आरबीआय, इतर बँक आणि वित्तीय संस्था आणि इतर राज्य, केंद्रीय किंवा इतर नियामक बॉडी यांचा यात समावेश असत नाही.
- ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती ही केवळ खालील परिस्थिती उदभवल्यास उघड केली जाईल जसे की,
 - कायद्या आधारित डीएमआयची मजबुरी असल्यास
 - सार्वजनिक हिताच्या उद्देशाने सदर माहिती उघड करण्याची आवश्यकता असल्यास,
 - डीएमआयला सदर माहिती उघड करणे आवश्यक वाटल्यास.

v संचालक मंडळाची जबाबदारी

- डीएमआय संचालक मंडळाने संस्थेमध्ये तक्रार निवारण केंद्राची खालील परिच्छेदात नमूद विवरणाप्रमाणे व्यवस्था केलेली आहे. या माध्यमातून येणा-या प्रत्येक तक्रारीवर डीएमआयच्या कार्यकारी मंडळापुढे योग्य ती सुनावणी घेण्यात येवून त्याचे लवकरच निवारण करण्यात येईल. या प्रभावी उपाय योजनांमुळे एफपीसी संदर्भातील सर्व तक्रारीचे डीएमआय संचालक मंडळाद्वारे वार्षिक सिंहावलोकन करण्यात येईल. यासंदर्भातील मान्यताप्राप्त एकत्रित वार्षिक अहवाल संचालक मंडळाकडे सादर करणे अनिवार्य आहे.

vi. तक्रार निवारण अधिकारी

कंपनीसंदर्भात विविध लागू अटी आणि शर्तिसह डीएमआय फिनान्स प्रायव्हेट लिमिटेड (डीएमआय/कंपनी) संचालक मंडळाद्वारे तक्रार निवारण केंद्र (जीआरएम) स्थापन करण्यात आले आहे.

सदर तक्रार निवारण केंद्र सोबतच्या **परिशिष्ट-अ** अनुसार आहे.

vii. फेअर प्रॅक्टीस कोड सोबत संवाद करण्याची भाषा आणि स्वरूप

- डीएमआय द्वारे एफपीसीची स्थापना करण्यात आलेली असून त्याकरिताची व्यवहार्य भाषा ही इंग्रजी आहे आणि आरबीआयच्या संपूर्ण मार्गदर्शक सूचनांनुसार याची संरचना करण्यात आलेली आहे.
- ज्या ग्राहकांना इंग्रजी भाषेतून वाचता येत नाही त्यांच्याकरिता डीएमआयने त्यांच्या एफपीसी ही प्रादेशिक/बोलीभाषेतही उपलब्ध आहे.

viii. एनबीएफसी द्वारे ज्यादा व्याज आकारल्यास त्यासंदर्भातील नियमावली

फेअर प्रॅक्टीस कोड

- डीएमआय व्याजदरा संदर्भातील संभाव्य धोके आणि धनादेश न वटल्यास त्यावर आकारले जाणारे व्याज व त्यासंदर्भातील सविस्तर माहिती ग्राहकांना स्पष्ट करेल तसेच कर्जविषयक अर्ज आणि मंजूरी पत्रामध्ये याबाबत सविस्तर माहिती समाविष्ट असेल.
- व्याजदर आणि यासंदर्भातील संभाव्य वाढीव धोके डीएमआयच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असेल.
- डीएमआय द्वारे आकारण्यात येणारे व्याजदर हे वार्षिक व्याजदर असतील आणि ते ग्राहकांच्या विद्यमान खात्यासाठी लागू असतील याची नोंद घ्यावी.

ix एनबीएफसी द्वारे ज्यादा व्याज आकारल्यास त्यासंदर्भातील तक्रारी

- डीएमआय संचालक मंडळ अंतर्गत पॉलिसी मध्ये नमूद आणि व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर प्रक्रिया शुल्कासह व्याजदर निर्धारित करेल.

x. एनबीएफसी द्वारे कर्ज पुरविलेल्या वाहनांचा पुर्नताबा घेण्यासंदर्भातील स्पष्टीकरण

- डीएमआय प्रत्यक्षदर्शनी वाहन खरेदी करण्यासाठी कर्ज देत नसले तरीही आरबीआयद्वारे निर्धारित नियमांनुसार त्याच्या मध्यस्थी द्वारे वाहन कर्ज दिले गेल्यास खालील नियमांनुसार कार्यवाही करण्यात येईल:
 - डीएमआय द्वारे कर्जदारासोबत कर्ज देतांना पुर्नताबा करण्यासंदर्भात केलेला करार कायद्यानुसार बंधनकारक असेल.
 - कर्ज करारासंदर्भातील अटी आणि शर्ति पारदर्शकपणे राबविण्यासाठी डीएमआय कटीबद्ध आहे जसे की:
 - ताबा घेण्यापुर्वी सूचना अवधी
 - परिस्थिती अंतर्गत सूचना अवधी सूट
 - सुरक्षा मिळकत ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया
 - सुरक्षा मिळकत ताब्यात घेतल्यानंतर सदर मिळकत विक्री/लिलाव करण्यापुर्वी कर्जदाराला थकीत कर्ज भरण्यासंदर्भात शेवटच्या संधी देण्याबाबत तरतूद.
 - वाहनाचा पुर्नताबा देण्याबाबत तरतूद
 - सुरक्षा मिळकत विक्री/लिलाव प्रक्रिया
 - कर्ज मंजूर/वाटप करतांना कर्जासंदर्भातील करारामध्ये याबाबतच्या सर्व अटी आणि शर्तिची प्रत कर्जदाराला उपलब्ध करून त्यांना ते व्यवस्थित समजल्याची खात्री डीएमआय करेल जो सदर कराराचा हा महत्वाचा भाग असू शकतो.

अ. एनबीएफसी-एमएफआय

डीएमआय एनबीएफसी-एमएफआय उपक्रमासंदर्भात कोणताही विचार करणार नाही म्हणून हे मार्गदर्शक तत्वे कंपनीवर बंधनकारक असणार नाहीत.

बी. सोन्याचा मुलामा असणा-या दागिन्याच्या बदल्यात कर्ज सुविधा

फेअर प्रॅक्टीस कोड

डीएमआय सोन्याच्या दागिने तारण ठेवून कोणत्राही प्रकारचे वैयक्तिक कर्ज देत नाही तथापि यासंदर्भात भविष्यात काही नियोजन तयार केले गेल्यास उपरोक्त उल्लेखित मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करून खालील बाबी लक्षात घेण्यात येतील:

- सोने तारणासंदर्भात डीएमआय मंडळाद्वारे मंजूर पॉलिसी लक्षात घेईल ज्यात खालील बाबीचा समाविष्ट असेल:
- आरबीआयने निर्धारित केलेल्या केवायसी मागदर्शक तत्वानुसार अपेक्षित दस्तऐवजांची खात्री झाल्यानंतरच कोणतेही कर्ज वाढविण्यापुर्वी ग्राहकांची परतफेड क्षमता लक्षात घेण्यात येईल.
- प्राप्त दागिन्यांच्या शुद्धतेची व्यवस्थित प्रक्रियेद्वारे पारख,
- सोन्याच्या दागिन्यांची अंतर्गत प्रणालीद्वारे मालकीची खात्री,
- प्राप्त दागिन्यांच्या सुरक्षित ठेवीसाठी सक्षम प्रणाली, विद्यमान आधारावर सिस्टमचे वारंवार सिंहावलोकन, संबधित कर्मचाऱ्यांना आवश्यक प्रशिक्षण देणे आणि अंतर्गत लेखापरीक्षणाद्वारे वेळोवेळी तपासणी, दागिने साठविण्यासाठी शाखांद्वारे सदर कर्ज वाढविण्यात येणार नाहीत कारण त्यांच्याकडे सुरक्षित साठवणूक करण्यासाठी पुरेशी सुविधा नसते.
- तारण ठेवलेल्या दागिन्यांचा विमा उतरविणे आवश्यक असतो.
- कर्जदाराला वेळोवेळी थकीत कर्ज रक्कम भरण्याचे कळवूनसुद्धा त्यांनी त्यास कसूर केल्यास पारदर्शकपणे लिलाव प्रक्रिया राबविण्यात येईल. थकीत कर्ज, त्यावरील व्याज, विमा आणि इतर सर्व अधिभार खर्चाचा यात समाविष्ट असेल यात काहीही शंका नाही.
- लिलावासंदर्भातील सार्वजनिक जाहिरात एक राष्ट्रीय वृत्तपत्र आणि एक बोलीभाषेतील प्रादेशिक वृत्तपत्रातून प्रसिद्ध करण्यात येवून समस्त जनतेला कळविण्यात येईल.
- धोरणांनुसार डीएमआय स्वतः सदर लिलावात सहभागी होणार नाही.
- संचालक मंडळाद्वारे मंजूर लिलाव पुकारणा-याद्वारेच करण्यात येईल.
- संकलन, कार्यवाही आणि मंजूरीसंदर्भातील स्वतंत्र जबाबदारीसह काही चुकीचे तथा फसवेगिरी लक्षात आल्यास योग्य त्या नियम आणि प्रक्रियेनुसार कार्यवाही करण्यात येईल.
- कर्जासंदर्भातील करारामध्ये लिलाव प्रक्रियेबाबतच्या सर्व अटी आणि शर्ति नमूद आहेत.

फेअर प्रॅक्टीस कोड

परिशिष्ट अ

तक्रार निवारण केंद्र

❖ मुख्य मापदंड

जीआरएमचे खालील मुख्य मापदंड आहेत:

1. विहित नमून्यात आणि विहित वेळेत ग्राहकांच्या तक्रारी/वाद/प्रश्न यासंदर्भातील ठराव.
2. ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी/वाद/प्रश्न यावर सुनावणी होवून त्यांची विल्हेवाट लावणे किंवा पूढील सुनावणीसाठी आहे की नाही यासंदर्भात खात्री करून घेणे.
3. कंपनीने सदर तक्रारी स्वीकारून त्याची त्वरित विल्हेवाट लावणे. विहित वेळेत तक्रारीचे निवारण करण्यात न आल्यास किंवा ते सोडविण्यास असमर्थ असल्यास ग्राहकाला यासंदर्भात त्वरित कळविण्यात येईल.
4. तक्रारीसंदर्भातील सर्व बाबी या लेखी स्वरूपात असतील.

❖ इस्केलेशन मॅट्रीक्स आणि टाईमलाईन्स

डीएमआय ग्राहक/ किरकोळ कर्ज (उपभोग्य कर्ज/वैयक्तिक कर्ज आणि एमएसएमई कर्ज) आणि कार्परेट कर्ज (रिअल इस्टेट आणि नॉन-रिअल इस्टेट) सारख्या विविध व्यावसायिक क्षेत्रात कार्यरत आहे. ग्राहक त्यांच्या तक्रारी/प्रश्न/चौकशी खाली दिलेल्या विविध माध्यमाद्वारे नोंदवू शकतात:

ग्राहक /रिटेल कर्ज (कन्झम्पशन लोन, वैयक्तिक कर्ज आणि एमएसएमई कर्ज), खालील उल्लेखित विस्तृत विवरणानुसार तथा मार्गाने ग्राहक कंपनीशी संपर्क करू शकतात:

▪ ग्राहक /रिटेल कर्ज

ग्राहक /रिटेल कर्ज (कन्झम्पशन लोन, वैयक्तिक कर्ज आणि एमएसएमई कर्ज), खालील उल्लेखित विस्तृत विवरणानुसार तथा मार्गाने ग्राहक कंपनीशी संपर्क करू शकतात:

- अ. व्हाॅइस सपोर्ट - ग्राहक कन्झमर क्रेडिट कस्टमर केअर ०८०६४-८०७-७७७७ या क्रमांकावर सोमवार ते शनिवारदरम्यान स. ९.०० ते रात्री ८.०० वाजेपर्यंत संपर्क करू शकतात.
- ब. ई-मेल सपोर्ट - कृपया customercare@dmifinance.in यावर आम्हाला लिहा (ई-मेलमध्ये तुमचा खाते क्र. आणि संपर्क क्रमांकाचा कृपया उल्लेख करावा) ग्राहकाला लगेच ॲटोमटेड पोवचपावती मिळेल आणि संबंधित टीम कामकाजाच्या ३ दिवसांच्या आत ग्राहकाला संपर्क केला जाईल तसेच याकरिता टिमला अधिक अवधी लागू शकतो.

इस्केलेशन/तक्रार:

लेवल १: कस्टमर केअर टिमकडून समाधानकारक उत्तर प्राप्त न झाल्यास ग्राहक आम्हाला त्यासंदर्भात grievance@dmifinance.in या ई-मेलवर तक्रार करू शकतात. ग्राहकाच्या तक्रारी/वाद/प्रश्न लक्षात घेवून त्यास कामकाजाच्या १० दिवसात त्याच्या/तिच्या कंपनीसोबत असलेल्या नोंदणीकृत क्रमांकावर लेखी उत्तर कळविण्यात येईल.

फेअर प्रॅक्टीस कोड

लेवल २: लेवल १ मध्ये टिमच्या उत्तराने ग्राहक समाधानी नसल्यास ते त्यांची तक्रारी/प्रश्न/वाद खालील उल्लेखित ई-मेलवर पाठवू शकतात:

- तक्रार निवारण अधिकारी (ग्राहक कर्ज)
- head.services@dmifinance.in
- एक्सप्रेस बिल्डिंग, ३ रा मजला, ०-१०, बहादूर शहा जाफर मार्ग, नवी दिल्ली- ११०००२,
- संपर्क-०११-४१२०४४४४

▪ कार्पोरेटस कर्ज

डीएमआयच्या समर्पित ई-मेल आयडीवर dmi@dmifinance.in ज्याद्वारे कार्पोरेट ग्राहक त्यांच्या तक्रारी, वाद आणि सूचना सादर करू शकतात. सादर केलेल्या तक्रारी/वादाचे ते प्राप्त दिनांकापासून **१५ दिवसांच्या आत** विल्हेवाट लावण्यात येईल.

❖ डिस्प्ले ऑफ जीआरएम

ग्राहकाच्या फायद्याकरिता, कंपनीने प्रामुख्याने जीआरएम कंपनी कार्यालयाच्या आवारात प्रदर्शित केलेले आहे. कंपनीच्या वेबसाइटवरील जीआरएमचे मुल्यांकन ग्राहकसुद्धा <http://www.dmifinance.in/investor-greivance-rederressal.html> या लिंकच्या माध्यमातून करू शकतात.

❖ तक्रार करण्याची कारणे:

कोणीही व्यक्ती लोकपाल अधिकारक्षेत्रांतर्गत सेवासंदर्भात खालील कारणांआधारे तक्रार करू शकतात:

- अ) ठेवीवरील व्याज परतफेड न केल्यास किंवा विवलय करित असल्यास,
- ब) ठेवीकरिता लागू असेलेल्या रिजर्व बँकेच्या निर्देशांचे पालन न केल्यास,
- क) ग्राहकांनी दिलेल्या पोस्टे डेटेड चेक सादर न करणे किंवा विलंबाने सादर करणे,
- ए) वार्षिक व्याजदर आधारे अटी आणि शर्तीच्या अधीन राहून लेखी स्वरूपात कर्ज मंजूर झाल्याचे न कळविल्यास,
- फ) बोली भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल या भाषेत अटी आणि शर्तीच्या अधीन राहून कर्ज मंजूर झाल्याचे न कळविल्यास,
- ग) कर्जदाराला समजेल या भाषेत अटी आणि शर्तीत बदल झाल्याची सूचना कर्जदाराला न दिल्यास,
- ह) सव प्रकारचे थकीत कर्ज भरल्यानंतर सुरक्षित मिळकतीसंदर्भातील दस्तऐवज परत न केल्यास किंवा ते परत करण्यास विलंब होत असल्यास,
- इ) कर्जदार किंवा ग्राहक यांना कोणतही पुर्वसूचना न देता जबरदस्तीने शुल्क आकारल्यास,
- जे) कंत्राट/ कर्ज करारामध्ये पुर्नताबा घेण्यासंदर्भातील नमूद कायदेशीर मार्गदर्शक प्रणाली प्रदान न केल्यास,
- के) कंत्राट/ कर्ज करारामधील अटी व शर्तीच्या अंमलबजावणीत पारदर्शकता न ठेवल्यास जसे की,
 - (i) सुरक्षित मिळकतीचा ताबा घेण्यापुर्वी कोणतीही लेखी सूचना न बजाविणे,
 - (ii) आकस्मिक परीस्थिती अंतर्गत सूचना अवधित सुट मिळू न शकल्यास,
 - (iii) सुरक्षा मिळकतीचा ताबा घेण्यासंदर्भातील प्रक्रिया,

फेअर प्रॅक्टीस कोड

- (iv) सुरक्षित मिळकत विक्री/लिलाव करण्यापूर्वी कर्जदाराला एकूण थकीत कर्ज भरण्यास मार्गदर्शक तरतूदीप्रमाणे शेवटची संधी प्रदान न केल्यास,
- (v) कर्जदाराला सुरक्षित मिळकतीचा पुर्नताबा देण्याची प्रक्रिया आणि
- (vi) सुरक्षित मिळकत विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया पारदर्शकपणे राबविण्यास टाळाटाळ केल्यास,
- १) नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांकरिता आरबीआयने निर्धारित केलेल्या दिशानिर्देशांकडे दुर्लक्ष केल्यास,
- म) फेअर प्रॅक्टीस कोड बाबत नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसंदर्भात आरबीआयने निर्धारित केलेल्या इतर तरतूद आणि दिशानिर्देशांप्रमाणे व्यवहार न केल्यास.

यासंदर्भात आरबीआयने वेळोवेळी निर्धारित केलेल्या दिशा-निर्देशांनुसार लोकपाल अशा प्रकरणांची विल्हेवाट लावू शकतात.

❖ तक्रार करण्यासाठी प्रक्रिया

तक्रारदाराने तक्रार नोंदवितांना स्वतः किंवा त्यांच्या अधिकृत प्रतिनिधी **परिशिष्ट ब** मध्ये नमूद प्रपत्रात स्वाक्षरी करणे अनिवार्य असून जवळच्या शाखेत किंवा कार्यालयात सादर करावी, यात खालील बाबी समाविष्ट असाव्यात:

- i) तक्रारदाराचे नाव व पत्ता
- ii) ज्या बँक किंवा नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी विरुद्ध तक्रार नोंदवायची आहे त्याचे नाव व नोंदणीकृत कार्यालयाचा पत्ता,
- iii) तक्रार करण्याचे कारण,
- iv) तक्रारीचे स्वरूप आणि तक्रारदाराचे नुकसान विवरण आणि
- v) तक्रारीमुळे होणारे नुकसान/पिडा

(ब) लोकपाल इलेक्टॉनिक स्वरूपात केलेली तक्रारही स्वीकारण्यात येईल आणि याची प्रिंट लोकपाल यांच्या कार्यालयात जतन करून ठेवण्यात येईल.

(क) केंद्र शासन किंवा रिजर्व बँक किंवा इतर वित्तीय नियमकाद्वारे निर्धारित योजनाअंतर्गत लोकपाल त्याच्या किंवा तिच्या तक्रारीची विल्हेवाट लावू शकतो.

❖ प्रधान नोडल अधिकारी संपर्क विवरण

कंपनीच्या प्रधान नोडल अधिकारी संपर्क विवरण खालीलप्रमाणे आहे:

प्रधान नोडल अधिका-याचे नाव	आशीष सरीन उपाध्यक्ष, कस्टमर सक्सेस एक्सप्रेस बिल्डिंग, ३ रा मजला, ०-१०, बहादूर शहा जाफर मार्ग, नवी दिल्ली-110002
ग्राहक सेवा न.	08064-807-777
ई-मेल	grievance@dmifinance.in head.services@dmifinance.in

फेअर प्रॅक्टीस कोड

परिशिष्ट-बी

एनबीएफसी लोकपाल याना सादर करावयाचा तक्रार अर्ज (तक्रारदाराने भरावयाची माहिती)

प्रति:

एनबीएफसी लोकपाल,

एनबीएफसी लोकपाल कार्यालय:

महोदय,

विषय: _____(शाखेचे नाव)_____ (एनबीएफसी नाव) विरुद्ध तक्रार

तक्रारीचे सविस्तर विवरण खालीलप्रमाणे आहे:

१. तक्रारदाराचे नाव-
२. तक्रारदाराचा संपूर्ण पत्ता

पिनकोड-
फोन नं./फॅक्स नं.-
ई-मेल-

३. (शाखेचे नाव व पत्ता आणि एनबीएफसी विरुद्ध तक्रार

पिनकोड-
फोन नं./फॅक्स नं.-
ई-मेल-

४. एनबीएफसी खात्याचे विवरण (असल्यास)-
(क्रमांक आणि खाते स्वरूप कृपया नमूद करावे अर्थात ठेव/कर्ज खाते इत्यादी ज्याबाबत तक्रार करण्यात येत आहे).

५. (अ) तक्रारदाराने एनबीएफसीकडे तक्रार दिल्याचा दिनांक
(प्रातिनिधिक स्वरूपातील प्रत कृपया सादर करावी)

(ब) तक्रारदाराने यासंदर्भात काही स्मरण करून दिली होती का? होय/नाही
(सदर स्मरणपत्राची प्रत कृपया सोबत जोडावी)

६. तक्रारीचा विषय (योजना क्लॉज ८ चा कृपया संदर्भ घ्यावा)-

७. तक्रारीचे सविस्तर विवरण:
(सदर जागा पुरेशी नसल्यास स्वतंत्र शीट जोडावे)

८. एनबीएफसीकडून तक्रार प्राप्त दिनांकापासून (एक महिन्याच्या आत) काही उत्तर मिळाले का? होय/नाही
(होय असल्यास संबंधित प्रत कृपया जोडावी)

९. एनबीएफसी लोकपाल यांच्याकडून कसे निवारण करण्यात आले
(तुमच्या तक्रारीला आधार स्वरूपात दस्तऐवज पुराव्याकरिता संबंधित प्रत जोडावी)

१०. तक्रारदाराद्वारे नुकसानीसंदर्भात सादर केलेले विवरण (योजनेमधील क्लॉज १२ (५) आणि १२ (६) चा कृपया संदर्भ घ्या) रु.
.....

फेअर प्रॅक्टीस कोड

११. सोबत जोडलेल्या दस्तऐवजाची यादी:
(सर्व दस्तऐवज कृपया जोडा)

१२. घोषणा:

- i. मी/आम्ही, तक्रारदार घोषित करतो/करते की:
 - अ) उपरोक्त सादर केलेली माहिती संपूर्णपणे खरी आहे आणि
 - ब) मी/आम्ही उपरोक्त रकान्यात प्रदान केलेली माहिती आणि दस्तऐवजा आधारे कोणत्याही प्रकारची फसवणूक केलेली नाही.
- ii. योजना क्लॉज ९ (अ) (अ) आणि (ब) मधील तरतूदीनुसार एक वर्ष समाप्तीपुर्वी तक्रार करण्यात आलेली आहे.
- iii. माझ्या/आमच्याद्वारे सदर तक्रारीमध्ये नमूद करण्यात आलेले विषय यापुर्वी एनबीएफसी लोकपाल अधिकारी किंवा इतर कोणासमारही सादर करण्यात आलेले नाही.
- iv. सदर तक्रारीसंदर्भातील विषय कोणत्याही मंडळ/न्यायालय/लवादासमोर सुनावणीसाठी प्रलंबित नाही.
- v. मी/आम्ही एनबीएफसी यांना अधिकार सुपूर्द करतो की आम्ही एनबीएफसी लोकपाल यांना सादर केलेले दस्तऐवज तक्रार निवारण करतांना आवश्यक असल्यास उघड करण्याचे संपूर्ण अधिकार सुपूर्द करीत आहोत.
- vi. मी/आम्ही एनबीएफसी, २०१८ करिता लोकपाल योजनेसंदर्भातील सर्व घटक समजावून घेतलेले आहेत.

आपला/आपली विश्वासू

(तक्रारदाराची स्वाक्षरी)

नामांकन - (तक्रारदार आवश्यकता असल्यास प्रातिनिधिक स्वरूपात त्याच्या वतीने इतर व्यक्तीस डीएमआय लोकपाल किंवा डीएमआय लोकपाल कार्यालय यांच्यासमोर हजर राहण्याचे अधिकार नामांकनाद्वारे देवू शकतात, याकरिता खालील शपथपत्र सादर करणे अनिवार्य आहे)

मी/आम्ही नावे उपरोक्त तक्रारदार श्री/श्रीमती----- यांना नामांकित करित असून ते वकील नसून त्यांचा रहीवासी पता -----असा आहे आणि ते माझे/आमचे प्रतिनिधी म्हणून उपस्थित राहण्याचे सर्व अधिकार त्यांना देत असून सदर तक्रार निवारण प्रक्रियेदरम्यान त्यांनी केलेले कोणतेही विधान तथा निकालासंदर्भातील नाकार/स्वीकार माझ्यावर/आमच्यावर बंधनकारक असेल. त्याने/तिने माझ्या/आमच्या उपस्थितीत यावर स्वाक्षरी केलेली आहे.

नामांकन स्वीकारण्यात येत आहे.

(प्रतिनिधीची स्वाक्षरी)

(तक्रारदाराची स्वाक्षरी)

टीप: सदर तक्रार ऑनलाइन सादर केली असल्यास, स्वाक्षरीची आवश्यकता नाही.