



डीएमआई(DMI) हाउसिंग

डीएमआई (DMI) फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड

की

उचित व्यवहार संहिता

उचित व्यवहार संहिता

पॉलिसी का संक्षिप्त विवरण :

पॉलिसी का नाम	उचित व्यवहार संहिता
जारी करने और प्रभावी तिथि	17 जुलाई, 2013
समीक्षा की आवृत्ति	वार्षिक
स्वामी /सम्बन्ध	अनुपालन विभाग
सरकारी गवाह	निदेशक बोर्ड

समीक्षा की तिथि	समीक्षा की अगली तिथि	टिप्पणियां/विचार/बदलाव
09 मार्च, 2022	मार्च 2023 को या उससे पहले	नियामक प्रावधानों/कानूनों और व्यापार के साथ कंपनी का सामान्य अनुयोजन

## 1. प्रस्तावना:

उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी FPC या कोड") डीएमआई (DMI) हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड ("डीएमआईएचएफसी" "DMIHFC" या "कंपनी") द्वारा मास्टर निर्देश के अध्याय XIII-गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी- हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देशों, 2011 2016 ("आरबीआई प्रमुख निर्देश") (समय-समय पर संशोधित), जब कंपनी अपने हितधारकों जैसे ग्राहकों, कर्मचारियों, विक्रेताओं, आदि के साथ व्यवहार कर रही हो, तो सर्वोत्तम प्रथाओं के वर्णनात्मकता को प्राप्त करने के प्रयास के साथ उचित व्यवहार संहिता तैयार किया गया है .

डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) एक पंजीकृत हाउसिंग फाइनेंस कंपनी होने के नाते हाउसिंग क्रेडिट डिलीवरी मैकेनिज्म की पहुंच बढ़ाकर आर्थिक विकास में योगदान करने के लिए वित्तीय प्रणाली का हिस्सा है। डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) और ग्राहकों के बीच लेनदेन में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए और अच्छी तरह से सूचित व्यापार संबंधों को प्रदान करने के लिए, कुछ व्यापक दिशानिर्देशों को आवश्यक माना गया है। इस पृष्ठभूमि में, नेशनल हाउसिंग बैंक ने उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश तैयार किए हैं जिन्हें डीएमआईएचएफसी द्वारा सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं के एक भाग के रूप में सेवा करने और अपने ग्राहकों को व्यावसायिक प्रथाओं में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए विधिवत रूप से स्वीकार और शामिल किया गया है।

यह संहिता सभी उत्पादों और सेवाओं पर प्रभावी होगा, चाहे वे कंपनी, उसकी सहायक कंपनियों (यदि कोई हो) या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था 1) द्वारा काउंटर पर, फोन पर, पोस्ट से, वार्तालाप योग्य इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से द्वारा प्रदान किए गए हों।

## 2. उद्देश्य:

एफपीसी (FPC) का सार निम्नलिखित पहलुओं में निहित है जिनका डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) उत्साहपूर्वक और अक्षरशः पालन करने का प्रयास करेगा:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके बेहतर और निष्पक्ष क्रिया कलापों को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता को बढ़ाना जिससे ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि उसे सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षित है;
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करना;
- ग्राहक और डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;
- हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में विश्वास को बढ़ावा देना;
- पेशेवर, कुशल, विनम्रतापूर्वक, मेहनतकश और त्वरित सेवाएं प्रदान करना;
- ऋण उत्पादों के किसी भी विज्ञापन और विपणन में निष्पक्ष और ईमानदार रहना;
- ग्राहकों को ऋण लेनदेन के संबंध में शर्तों, लागतों, अधिकारों और देनदारियों का सटीक और समय पर प्रकटीकरण प्रदान करना; एवम्
- संस्थान के भीतर शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करके ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेदों को सुलझाने के लिए बेहतर विश्वास बनाने का प्रयास करना।

## 3. परिभाषाएं:

- a. "बोर्ड" का अर्थ है कंपनी के निदेशक मंडल.
- b. "कंपनी" का अर्थ है डीएमआई हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
- c. "निदेशक" का अर्थ है कंपनी के बोर्ड में व्यक्तिगत निदेशक या निदेशक।
- d. "एफपीसी" (FPC) का अर्थ है उचित व्यवहार संहिता;
- e. "RBI" (RBI) का अर्थ है रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया

## 4. संहिता का आवेदन:

- उन सभी व्यक्तियों के लिए जिन्हें डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) के उत्पादों और सेवाओं की पेशकश किसी भी तरीके से और/या किसी भी तरीके से की जाती है।

---

<sup>1</sup>आउटसोर्सिंग लेंडिंग प्लेटफॉर्म के मामले में, कंपनी को वित्तीय सेवाओं और आईटी सेवाएं की आउटसोर्सिंग पर नियामक निर्देशों का सावधानीपूर्वक पालन करना चाहिए।

- यह संहिता किसी अप्रत्याशित घटना की स्थिति को छोड़कर सामान्य संचालन परिस्थिति में लागू होती है।
- संहिता सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्य और व्यवहार संहिता के मूल विचारों का पालन करेंगी।
- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) की उत्पाद और सेवाएं सभी लागू कानूनों और विनियमों को पूरा करेंगी।

## 5. ऋण:

### (i) ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन:

- उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ऋण प्रक्रिया के तहत, अन्य बातों के साथ-साथ अत्यधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ग्राहक को ऋण आवेदन को तैयार करने के लिए देय शुल्क/शुल्कों के बारे में सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करता है, यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की जाती है, तो शुल्क की वापसी योग्य राशि, पूर्व- भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, विलंबित धन वापसी के लिए दंडात्मक ब्याज/जुर्माना, यदि कोई हो, ऋण को निर्धारित से परिवर्तित दरों में बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज पुनर्गठन क्लॉज का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है को पूरा करता है। दूसरे शब्दों में, डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) को पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' को प्रकट करना चाहिए। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे शुल्क/फीस गैर-भेदभावपूर्ण हैं।
- ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य हाउसिंग फाइनेंसिंग कंपनियों द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा प्राप्त सूचना के आधार पर निर्णय लिया जा सके।
- ऋण आवेदन पत्र, आवेदन पत्र के साथ संलग्न करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची की जानकारी दे सकता है।
- कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए रसीद प्रदान करेगी और जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, उसे भी रसीद में दर्शाया जाएगा। इसके अलावा, सभी ऋण आवेदनों को अधिकतम 60 दिनों में निपटाया जाना चाहिए और इसे रसीद में भी दर्शाया जाना चाहिए।

### (ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

- सामान्यतः ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) द्वारा आवेदन के समय एकत्रित किए जाएंगे। यदि इसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, तो ग्राहक को बताया जाना चाहिए कि उससे तुरंत फिर से संपर्क किया जाएगा।
- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ऋणकर्ता को लिखित रूप में (स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में), ब्याज की वार्षिक दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क सहित उधारकर्ता को इन नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि से स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा अवगत कराएगा और अपने पास संलेखित करेगा।
- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ऋण समझौते में विलम्ब से किये भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख बड़े अक्षरों में करेगा।
- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ऋण समझौते की एक प्रति के साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण की स्वीकृति / वितरण के समय, रसीद के साथ प्रस्तुत करेगा।

### (iii) ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना:

- यदि डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकता है, तो वह ऐसी अस्वीकृति के कारणों को लिखित रूप में प्रस्तुत करेगा।

### (iv) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण:

- भुगतान ऋण अनुबंध/स्वीकृति पत्र में दिए गए भुगतान समय सूची के अनुसार किया जाना चाहिए।

- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) भुगतान समय सूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के लिए उधारकर्ता को (स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में) सूचित करेगा। डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों। इस संबंध में उपयुक्त शर्तों को ऋण समझौते में शामिल किया जाना चाहिए।
- यदि उक्त परिवर्तन ग्राहक के लिए नुकसानदेह है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे बदल सकता है।
- समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन की वापसी/त्वरित करने या अतिरिक्त प्रतिभूति की मांग का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) को सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करना चाहिए, जो किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि मुआवजे के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा और इन शर्तों के तहत डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

## 6. डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों पर ऋण:

कंपनी द्वारा किसी भी कार्य को बाहरी लोगों को देना उनके दायित्वों को कम नहीं करती है, क्योंकि नियामक निर्देशों के अनुपालन की जिम्मेदारी पूरी तरह से उन पर भी है। जहां कहीं भी कंपनी डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से जुड़ती है ताकि उनके एजेंटों को उधारकर्ताओं का स्रोत मिल सके और/या बकाया राशि की वसूली के लिए कंपनी इस एफपीसी का अक्षरशः और विचारपूर्वक एवं शिष्टता से पालन करेगी। इसके अलावा, उन्हें निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा:

- i. एजेंट के रूप में लगे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नामों का खुलासा कंपनी की वेबसाइट पर किया जाएगा।
- ii. एजेंट के रूप में लगे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहक को कंपनी का नाम, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं, का खुलासा करने के लिए निर्देशित किया जाएगा।
- iii. स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, कंपनी के लेटर हेड पर उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
- iv. ऋण समझौते की एक प्रति के साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों में से प्रत्येक की एक प्रति ऋण की मंजूरी/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को प्रस्तुत की जाएगी।
- v. कंपनी द्वारा लगाए गए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म की प्रभावी रूप से अवलोकन और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- vi. शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

## 7. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) के निदेशक मंडल को शिकायतों और शिकायतों के समाधान के लिए संस्था के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र ("GMR") निर्धारित करना चाहिए। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटाया जाए।

डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) के निदेशक मंडल को प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर एफपीसी(FPC) के अनुपालन और जीआरएम (GMR) के कामकाज की समय समय समीक्षा करनी चाहिए। ऐसी समीक्षाओं की एक संकलित रिपोर्ट के साथ-साथ प्राप्त और सुलझाई की गई सभी शिकायतों की स्थिति निदेशक मंडल को हर तिमाही में प्रस्तुत की जाएगी।

## 8. शिकायतें और शिकायत निवारण:

डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) के पास ऑनलाइन प्राप्त शिकायतों सहित अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने के लिए प्रणाली और प्रक्रिया होगी।

शिकायत निवारण तंत्र "संलग्नक-A" में संलग्न है।

## 9. उचित व्यवहार संहिता के संचार की भाषा और तरीका:

- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) द्वारा स्थापित एफपीसी (FPC)स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में है और आरबीआई द्वारा उल्लिखित दिशानिर्देशों और आरबीआई (RBI) मास्टर निर्देशों पर आधारित है।
- इस एफपीसी (FPC) के मसौदे में किसी भी तरह से आरबीआई (RBI) मास्टर निर्देशों में निहित भावना का त्याग नहीं किया गया है।
- विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए एफपीसी (FPC) को कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा।

## 10. अत्यधिक ब्याज का विनियमन:

- डीएमआईएचएफसी संबंधित कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा।
- विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- डीएमआईएचएफसी ने दंडात्मक ब्याज/शुल्क (यदि कोई हो) के लिए स्पष्ट रूप से नीति निर्धारित की होगी।
- ब्याज की दरों और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण, और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होता है तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अद्यतन किया जाएगा।
- ब्याज की दर और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी।
- उधारकर्ता से एकत्रित किस्त स्पष्ट रूप से ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन का संकेत देना चाहिए।

## 11. लगाया गया अत्यधिक ब्याज:

- हालांकि ब्याज दरों को बैंक द्वारा विनियमित नहीं किया जाता है, एक निश्चित स्तर से अधिक ब्याज दरों को अत्यधिक माना जा सकता है और यह न तो चिरकालिक हो सकता है और न ही सामान्य वित्तीय क्रिया कलापों के अनुरूप हो सकता है।
- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगा।
- इस संबंध में ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में निर्देशों को ध्यान में रखा जाना है।
- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) को यह भी सलाह दी जाती है कि प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करें ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

## 12. विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

डीएमआईएचएफसी (DMIHFC);

- सुनिश्चित करें कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, और भ्रामक नहीं है।
- किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) यह भी प्रदर्शित करेगा कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) को अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर, टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों / हेल्प डेस्क के माध्यम से; या सर्विस गाइड / टैरिफ शेड्यूल प्रदान करते हुए ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्क के बारे में जानकारी प्रदान करनी चाहिए।
- यदि डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाता है, तो डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) को यह अपेक्षा करनी होगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए उपलब्ध हों) को डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) के समान गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें।
- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकता है। उत्पादों / सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जा सकती है, जब उन्होंने ऐसी जानकारी / सेवा प्राप्त करने के लिए या तो मेल द्वारा या वेबसाइट या ग्राहक सेवा संख्या पर इसके लिए पंजीकरण करके अपनी सहमति दी हो।
- उनकी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSA) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करें, जिनकी सेवाओं का उपयोग बाजार के उत्पादों / सेवाओं के लिए किया जाता है, अन्य मामलों में जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते तब उन्हें खुद की पहचान करने की आवश्यकता होती है।

- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ने अपने प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों डीएसए(DSA)/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों डीएमए (DMA) के लिए बोर्ड के अनुमोदन से आरबीआई मास्टर निर्देशों के अनुबंध X के अनुसार आदर्श आचार संहिता को अपनाया है।
- ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए (DSA) ने किसी अनुचित आचरण में लिप्त है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, शिकायत की जांच करने और उसे संभालने के लिए क्षतिपूर्ति के कदम उठाए जाएंगे।

### 13. जमानतदार:

जब कोई व्यक्ति ऋण का गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो उसे इस बारे में सूचित किया जाना चाहिए:

- गारंटर के रूप में उसका/उसकी दायित्व;
- देयधन की राशि जिसे वह खुद कंपनी को देने का वचन दे रहा/रही होगा/होगी;
- जिन परिस्थितियों में डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) उसे अपने देयधन के भुगतान करने के लिए बुलाएगा;
- यदि डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ने कंपनी में अपने अन्य धन का सहारा लिया है;
- क्या गारंटर के रूप में उसकी देयदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; तथा
- समय और परिस्थितियों जिनमें एक गारंटर के रूप में उसका /उसकी देयदारियों का निर्वहन किया जाएगा और तरीके जिनसे डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) उसे इस बारे में सूचित करेगा।
- यदि गारंटर देय राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी इरादतन दिवालिया माना जाएगा।

डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित करेगा, जिसके लिए वह एक गारंटर के रूप में है।

### 14. निजता और गोपनीयता:

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [यहां तक कि जब ग्राहक अब डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) के ग्राहक नहीं हैं], और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होंगे।

- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा या अन्यथा प्रदान किया गया हो, किसी को भी, उनके समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित, निम्नलिखित अपवाद के मामलों के अलावा, प्रस्तुत नहीं करेगा:
  - यदि सूचना कानून के तहत दिया जाए.
  - यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य हो.
  - यदि डीएमआईएचएफसी के हितों के लिए उन्हें सूचना देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए समूह में अन्य कंपनियों सहित किसी और को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं किया जाना चाहिए
  - यदि ग्राहक डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से.
  - यदि डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो इसे देने से पहले उसे उसकी लिखित अनुमति लेनी होगी.
- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) से अपने व्यक्तिगत रिकॉर्ड जानने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत ग्राहक को उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।
- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का विपणन उद्देश्यों के लिए एचएफसी (HFC) सहित किसी अन्य के द्वारा उपयोग नहीं करेगा, जब तक ग्राहक विशेष रूप से उन्हें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

### 15. सामान्य:

- डीएमआईएचएफसी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई जानकारी पर ध्यान दिया गया हो)।
- उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

- iii. डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) अपने उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से यदि कंपनी द्वारा आवश्यक समझा जाता है तो उनके आवास और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या उनके आवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर उनके द्वारा ऋण आवेदन में उल्लिखित विवरणों का सत्यापन करेगा।
- iv. यदि डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) को ग्राहक के खाते के लेन-देन की जांच के लिए पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों की आवश्यकता है यदि डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है तो ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा।
- v. डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ग्राहक को सूचित करेगा कि यदि ग्राहक कपटपूर्ण ढंग से कार्य करता है, तो वह अपने खाते के सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- vi. डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में सभी शाखाओं और कार्यालयों में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगा: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा अंग्रेजी।
- vii. डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में भेदभाव नहीं करेगा।
- viii. डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) सामान्य प्रक्रिया में, उधारकर्ता से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों पर कार्यवाही करेगा।
- ix. कोड को प्रचारित करने के लिए, डीएमआईएचएफसी:
  - मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक प्रति प्रदान करें (जिसे स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में वरीयता दी जाएगी)
  - अनुरोध पर या तो काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा इस कोड को उपलब्ध कराएं;
  - इस कोड को प्रत्येक शाखा और इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; तथा
  - सुनिश्चित करें कि उनके कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है

## 16. देय राशि की उगाही:

- i. जब भी ऋण दिया जाता है, डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ग्राहक को ऋण, अवधि और भुगतान की अवधि के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में समझाएगा। हालांकि, यदि ग्राहक भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत तौर पर पहुँचकर और/या यदि कोई प्रतिभूति है तो उसे वापस लेकर उसे याद दिलाना शामिल होगा।
- ii. डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) की उगाही नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर बनाई जानी चाहिए। डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करता है। डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) के कर्मचारी या भुगतान राशि या/और प्रतिभूति उगाही में प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति खुद का परिचय देगा और कंपनी द्वारा जारी अधिकृत पत्र प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किया हुआ अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा। डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) ग्राहकों को भुगतान राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगा और भुगतान राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगा।
- iii. स्टाफ के सभी सदस्य या डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को उगाही या/और प्रतिभूति उगाही करने के लिए नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए।
  - ग्राहक से सामान्यतः उसकी पसंद के स्थान पर और किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में, उसके निवास स्थान पर और यदि उसके निवास पर उपलब्ध नहीं है, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
  - डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार के बारे में ग्राहक को पहले ही बता दिया जाना चाहिए।
  - ग्राहक की निजता का सम्मान किया जाना चाहिए।
  - डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) के प्रतिनिधि ग्राहकों से 0700 बजे से 1900 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के लिए अन्यथा आवश्यक है।
  - किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा।
  - कॉल का समय और संख्या और बातचीत की सामग्री को दस्तावेज का रूप दिया जायेगा।
  - पारस्परिक रूप से अनुमन्य और व्यवस्थित तरीके से बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को हल करने के लिए हर तरह से सहायता दी जानी चाहिए।



- बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान, शालीनता और मर्यादा को बनाए रखा जाना चाहिए।
- परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुपयुक्त अवसरों को भुगतान उगाही के लिए कॉल/दौरा करने से बचना चाहिए।
- iv. ऋणों की वसूली के मामले में, डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा अर्थात् विषम परिस्थितियों में उगाही, विषम समय में उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों से अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, डीएमआईएचएफसी यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों से अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- v. ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी।
- vi. डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) बोर्ड के अनुमोदन पर आरबीआई मास्टर निर्देश के अनुबंध XI के अनुसार वसूली एजेंटों को नियुक्त करने के लिए दिशानिर्देशों को अपनाएगा।
- vii. डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) निम्नलिखित परिस्थितियों में आवास ऋणों के पूर्व-बंद होने पर पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगी:
  - a) जहां आवास ऋण बदलते हुए ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पहले से बंद है
  - b) जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व-बंद किया गया है।

इस प्रयोजन के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/ एचएफसी(HFC)/एनबीएफसी(NBFC) और/या एक वित्तीय संस्थान उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है।

सभी द्वैध/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) आवास ऋण, फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू पूर्व भुगतान मानदंडों को आकर्षित करेगा, जो इस बात पर निर्भर करता है कि पूर्व भुगतान के समय, लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है या नहीं। द्वैध/विशेष दर आवास ऋण के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए पूर्व-बंद मानदंड एक बार ऋण को फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित करने के बाद, निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद लागू होगा। यह ऐसे सभी द्वैध/विशेष दर आवास ऋणों पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद बंद किया जा रहा है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर ऋण वह होता है जहां दर ऋण की पूरी अवधि के लिए निर्धारित होता है।

- viii. सह-बाध्यता(ओं) के साथ या बिना व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी अस्थायी दर वाले सावधि ऋण पर पूर्व-भुगतान शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा।
- ix. एचएफसी (HFC) और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ की सुविधा के लिए, डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) सभी मामलों में इस तरह के ऋण के सबसे महत्वपूर्ण आरबीआई मास्टर निर्देश के अनुबंध XII के अनुसार नियमों और शर्तों (एमआईटीसी)(MITC) वाले एक दस्तावेज को सुझावात्मक प्रारूप में प्राप्त करेगा। दस्तावेज डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा। डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) उक्त दस्तावेज को दो प्रतियों में और उधारकर्ता द्वारा समझी जा सकने वाली भाषा में तैयार करे। डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लीकेट प्रति रसीद के तहत उधारकर्ता को सौंपी जानी चाहिए।
- x. डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) कंपनी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए आवश्यक सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवाओं की पेशकश, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं को प्रदर्शित करेगा। डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) आरबीआई मास्टर निर्देशों के अनुबंध XII के अनुसार "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट / मार्गदर्शिका", "वेबसाइट", "प्रस्तुति के अन्य तरीके" और "अन्य मुद्दों" पर निर्देशों का पालन करेगा।

## 17. एफपीसी की समीक्षा:

वार्षिक आधार पर, आरबीआई (RBI) मास्टर निर्देश में किसी भी संशोधन या कंपनी की स्थिति में किसी भी बदलाव के परिणामस्वरूप, इस एफपीसी (FPC) में आवश्यक बदलाव बोर्ड द्वारा शामिल और अनुमोदित किए जाएंगे।

इस एफपीसी (FPC) में किसी भी बात के होते हुए भी, इस एफपीसी (FPC) के किसी मौजूदा कानून, विधान, नियम, विनियम या अधिनियम या उसके संशोधन या नए लागू कानून के अधिनियम के साथ इस एफपीसी (FPC) के प्रावधान के किसी भी विरोधाभास के मामले में, ऐसे कानून, विधान, नियम, विनियम के तहत प्रावधान या अधिनियम इस एफपीसी (FPC) पर प्रभावी होगा।

## शिकायत निवारण प्रणाली

### ❖ प्रमुख मापदण्ड:

जीआरएम (GRM) के कुछ प्रमुख मापदण्ड निम्नलिखित हैं:

- ग्राहकों की शिकायतों/विवादों/प्रश्नों का एक निर्धारित समय सीमा के भीतर समाधान
- यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों की सभी शिकायतों/विवादों/प्रश्नों को सुनना और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा करना
- कंपनी शिकायत का तुरंत सन्दर्भ लेगी और मामले को शीघ्रता से हल करने का प्रयास करेगी। यदि मामला निर्धारित समय अवधि के भीतर हल नहीं होता है या हल करने में सक्षम नहीं है, तो ग्राहक को जल्द से जल्द उक्त स्थिति से अवगत कराएगी।

### ❖ वृद्धि मैट्रिक्स और समयरेखा:

- डीएमआईएचएफसी (DMIHFC) में, हमने निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित एक बहु-स्तरीय शिकायत/शिकायत निवारण तंत्र प्रणाली स्थापित किया है। उसी का विवरण नीचे उल्लिखित है:

- स्तर 1-** प्रारंभिक स्तर पर, शिकायत की सूचना शाखा प्रबंधक को दी जानी चाहिए जो शिकायत के विवरण के साथ शिकायत/शिकायत रजिस्टर में एक प्रविष्टि करेगा। शिकायत प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर उक्त शिकायत का समाधान किया जाएगा।
- स्तर 2-** यदि ग्राहक अपनी शिकायत/शिकायत पर शाखा प्रबंधक की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वह कंपनी के **शिकायत निवारण अधिकारी** से संपर्क कर सकता है। उक्त फरियाद/शिकायत की प्राप्ति के 7 दिनों के भीतर संज्ञान/प्रतिक्रिया दी जाएगी और उक्त संज्ञान/प्रतिक्रिया में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा और संज्ञान/शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर पर्याप्त स्पष्टीकरण के साथ फरियाद/शिकायत का निपटारा करने का उत्कृष्ट प्रयास किया जाएगा। फरियाद/शिकायत ईमेल के माध्यम से अग्रेषित की जा सकती है या कंपनी के नीचे उल्लिखित अधिकारी को संबोधित करते हुए कंपनी के पंजीकृत कार्यालय को पत्र भेजा जा सकता है:

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम	अंकित जैन प्रमुख-संचालन डीएमआई (DMI) हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड एक्सप्रेस बिल्डिंग, 3 <sup>rd</sup> मंजिल, 9-10, बहादुर शाह जफ़र मार्ग, नई दिल्ली- 110002
संपर्क नंबर.	011-49834444
ईमेल एड्रेस	dmi@dmihousingfinance.in

- यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में कोई शिकायत प्राप्त हुई है, तो कंपनी उसे **एक सप्ताह के भीतर** एक रसीद/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी।
- यदि कंपनी के नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर शिकायत में देरी होती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या समझाएगी कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी।

□ **स्तर 3-** यदि ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी के जवाब से संतुष्ट नहीं है तो वह कंपनी के **बिजनेस हेड** से संपर्क कर सकता है। उक्त फरियाद/शिकायत का समाधान फरियाद/शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर पर्याप्त स्पष्टीकरण के साथ किया जाएगा यदि प्रश्न का समाधान नहीं किया जा सकता है तब फरियाद/शिकायत ईमेल के माध्यम से [dmi@dmihousingfinance.in](mailto:dmi@dmihousingfinance.in) पर अग्रेषित की जा सकती है या कंपनी के पंजीकृत कार्यालय को पत्र भेजा जा सकता है।

- यदि ग्राहक कंपनी से प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है या उपरोक्त समय-सीमा (अर्थात् 30 दिनों) के भीतर कंपनी से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं करता है, तो ग्राहक **एचएफसी (HFC) के लिए नेशनल हाउसिंग बैंक (NHB) के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ** में ऑनलाइन मोड में लॉग इन करते हुए लिंक <https://grids.nhbonline.org.in> पर जाकर शिकायत कर सकता है या ऑफलाइन मोड में, एनएचबी (NHB) वेबसाइट [https://grids.nhbonline.org.in/\(S\(n5nz5nlf05ue3vgq0q4qwycy\)\)/Complainant/Default](https://grids.nhbonline.org.in/(S(n5nz5nlf05ue3vgq0q4qwycy))/Complainant/Default) पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में निम्नलिखित पते पर भेजे

o **सेवा में**

**शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,**

विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग,

नेशनल हाउसिंग बैंक (NHB),

4<sup>th</sup> मंजिल, कोर 5-A, इंडिया हैबिटेट सेंटर,

लोधी रोड, नई दिल्ली – 110003.

**Email:** [crccell@nhb.org.in](mailto:crccell@nhb.org.in)

- आगे यह भी सूचित किया जाता है कि एनबीएफसी (NBFC) द्वारा दिनांक 9 नवंबर, 2017 को आरबीआई मास्टर निर्देश, जोखिम प्रबंधन और वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग में आचार संहिता और डीएसए (DSA) के लिए डीएमआई (DMI) एचएफसी (HFC) के आदर्श आचार संहिता (समय-समय पर संशोधित) के अनुसार निर्देश, कंपनी की उक्त शिकायत निवारण तंत्र आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित मुद्दों से भी निपटेगा।
- उक्त शिकायत निवारण तंत्र प्रणाली (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या को हल करने के लिए टर्नअराउंड समय, वृद्धि के लिए मैट्रिक्स, आदि) को प्रत्येक शाखा, कॉर्पोरेट/पंजीकृत ऑफिस और कंपनी की वेबसाइट पर विधिवत प्रदर्शित किया गया है।
- प्राप्त और हल की गई सभी शिकायतों को निदेशक मंडल को हर तिमाही में प्रस्तुत किया जाएगा।

\*\*\*\*\*