DMI HOUSING FINANCE

DMI હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ

લિમિટેડની

ઉચિત આચરણ સંહિતા

ઉચિત આચરણ સંહિતા

નીતિનો સારાંશ:

નીતિનું નામ	ઉચિત આચરણ સંહિતા
પ્રસિદ્ધિ અને અમલની તારીખ	જુલાઇ 17, 2013
સમીક્ષાની સમયાવધિ	વાર્ષિક
માલિક / સંપર્ક	અનુપાલન વિભાગ
મંજૂર કરનાર	બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ

સમીક્ષાની તારીખ	**આગામી સમીક્ષાની તારીખ**	**ટિપ્પણી / અવલોકન / ફેરફારો**
માર્ચ 9, 2022	માર્ચ 2023 ના રોજ કે એ પહેલા	નિયમનકારી જોગવાઈઓ/કાયદા અને કંપનીના બિઝનેસ સાથે સામાન્ય સુસંગતતા.
માર્ચ 27, 2023	માર્ચ 2024 ના રોજ કે એ પહેલા	વાર્ષિક સમીક્ષા
ફેબ્રુઆરી 29, 2024	ફેબ્રુઆરી 2025 ના રોજ કે એ પહેલા	વાર્ષિક સમીક્ષા
નવેમ્બર 26, 2024	નવેમ્બર 2025 ના રોજ કે એ પહેલા	વાર્ષિક સમીક્ષા

1. આમુખ:

ઉચિત આચરણ સંહિતા ("FPC અથવા સંહિતા") માસ્ટર ડિરેક્શન - બિન-વિત્તીય નાણાકીય કંપની - હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ કંપની (રીઝર્વ બેન્ક) નિર્દેશો, 2021 2016 ("આર.બી.આઇ. માસ્ટર નિર્દેશો") (વખતો વખતના સંશોધન અનુસાર), ઉચિત આચરણ સંહિતાના પ્રકરણ 13 અનુસાર કંપની જ્યારે તેના હિતધારકો, જેવા કે ગ્રાહકો, કર્મચારીઓ, વેપારીઓ વગેરે સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઉચ્ચ આચરણના સિન્ક્રોનાઇઝેશનને હાંસલ કરવાના પ્રયાસ રૂપે DMI હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("DMIHFC" અથવા "કંપની") દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલ છે.

DMIHFC એક રજીસ્ટર્ડ હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ કંપની છે જે હાઉસીંગ ક્રેડિટ ડિલિવરી મિકેનિઝમની પહોંચ વધારીને આર્થિક વિકાસમાં યોગદાન આપવા નાણાકીય વ્યવસ્થાનો એક ભાગ છે. DMIHFC અને ગ્રાહકો વચ્ચેના વ્યવહારોમાં પારદર્શકતા જાળવવા તેમજ સુમાહિતગાર ધંધાકીય સંબંધોની વ્યવસ્થા ઉભી કરવા કેટલીક વ્યાપક ગાઇડલાઇન્સ જરૂરી ગણવામાં આવેલ છે. આ પરિસ્થિતિમાં, નેશનલ હાઉસીંગ બેન્કે શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ આચરણના ભાગ રૂપે સેવા આપવા અને તેના ગ્રાહકો સાથેના ધંધાકીય આચરણમાં પારદર્શકતા પ્રદાન કરવા ઉચિત આચરણ સંહિતા અંગે ગાઇડલાઇન્સ ઘડેલ છે જેને DMIHFC દ્વારા સંપૂર્ણતઃ અપનાવવામાં અને સંસ્થાપિત કરવામાં આવેલ છે.

આ આચરણ સંહિતા તમામ ઉત્પાદો અને સેવાઓને લાગું પડશે, પછી ભલે તે કંપની કે તેની સહાયક કંપની (જો કોઇ હોય) અથવા કાઉન્ટર સિવાય, ફોન ઉપર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરએક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણ મારફતે અથવા ઇન્ટરનેટ પર અથવા બીજી કોઇ રીતે ચાલતા ડિજિટલ લેન્ડીંગ પ્લેટફોર્મ્સ (સ્વ-માલિકીની અને/અથવા આઉટસોર્સીંગ વ્યવસ્થા હેઠળ) દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી હોય.

2. હેતુઓ:

એફ.પી.સી.(FPC) નો હાર્દ નીચેની બાબતોમાં રહેલો છે જેનું DMIHFC ખરા અર્થમાં અને અક્ષરશઃ પાલન કરશે:

- ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારોમાં ન્યૂનત્તમ ધોરણો સ્થાપિત કરીને સારા અને ઉચિત આચરણને પ્રોત્સાહન આપવું;
- પારદર્શકતા વધારવી જેથી કરીને સેવાની બાબતમાં ગ્રાહક પોતે કઇ વ્યાજબી અપેક્ષા રાખી શકશે તેને વધુ સારી રીતે સમજી શકે;
- ઉચ્ચ સંચાલનીય ધોરણો હાંસલ કરવા હરિફાઇ વગેરે દ્વારા બજારના પરિબળોને પ્રોત્સાહિત કરવા;
- ગ્રાહકો અને DMIHFC વચ્ચે ઉચિત અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું;
- હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ સંવર્ધિત કરવો;
- વ્યવસાયિક, કાર્યદક્ષ, સૌજન્યપૂર્ણ, ઉદ્યમશીલ અને ત્વરિત સેવાઓ પૂરી પાડવી;
- લોન ઉત્પાદોના કોઇપણ વિજ્ઞાપન અને માર્કેટીંગમાં નિષ્પક્ષ અને પ્રમાણિક રહેવું:
- લોન વ્યવહારોના સંદર્ભમાં ગ્રાહકોને શરતો, કિંમત, ખર્ચ, અધિકારો અને જવાબદારીઓ ચોક્કસાઇ અને સમયસર પ્રગટીકરણ પ્રદાન કરવું; અને
- સંગઠનની અંદર ફરિયાન નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર સ્થાપીને ગ્રાહકો સાથેની કોઇપણ તકરારો કે મતભેદો સદભાવપૂર્વક સમાધાન કરવા પ્રયત્ન કરવા.

3. વ્યાખ્યાઓ:

a. **''બોર્ડ"** અર્થાત કંપનીનું બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ.
b. **"કંપની"** અર્થાત DMI હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ
c. **"ડિરેક્ટર્સ"** અર્થાત વ્યક્તિગત ડિરેક્ટર અથવા કંપનીના બોર્ડમાં ડિરેક્ટર્સ.
d. **"એફ.પી.સી."** અર્થાત ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (ઉચિત આચરણ સંહિતા)
e. **"આર.બી.આઇ."** અર્થાત રીઝર્વ બેન્ક ઑફ ઇન્ડિયા

4. આચરણ સંહિતા કોન લાગુ પડે છે:

- એવી તમામ વ્યક્તિઓને જેઓ કોઇપણ રીતે અને/અથવા કોઇપણ પ્રકારે DMIHFCના ઉત્પાદો અને સેવાઓ ઓફર કરે છે.

---

[1] *આઉટસોર્સ્ડ લેન્ડીંગ પ્લેટફોર્મના કિસ્સામાં , કંપનીએ નાણાકીય સેવાઓ અને આઇટીના આઉટસોર્સીંગ અંગેની સૂચનાઓનું*

ચોક્કસાઈપૂર્વક પાલન કરવાનું રહેશે

- કોઈ આસાધારણ ઘટનાના સંજોગો સિવાય, આ આચરણ સંહિતા સામાન્ય સંચાલનીય વાતાવરણ હેઠળ લાગું પડે છે.
- આ આચરણ સંહિતા એકનિષ્ઠા અને પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે તેમજ તમામ કૃત્યો અને વ્યવહારોમાં આચરણ સંહિતાના હાર્દને અનુસરવાનું રહેશે.
- DMIHFC ના ઉત્પાદો અને સેવાઓએ સંબંધિત કાયદા અને નિયમનકારી જોગવાઈઓને પરિપૂર્ણ કરવાની રહેશે.

5. લોન:

(i) લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા:

લોન પ્રાપ્યકર્તા સાથેનો તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન પ્રાપ્યકર્તા સમજી શકે એવી ભાષામાં કરવાનો રહેશે.

- લોન પ્રક્રિયાના ભાગ રૂપે, અને એ રીતે અત્યધિક પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરવા, DMIHFC એ ગ્રાહકોને લોન પ્રક્રિયા કરવા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી / ચાર્જિસ, જો લોનની રકમ મંજૂર કરવામાં/ચૂકવવામાં આવતી નથી તો રિફંડ કરવાપાત્ર ફીની રકમ, પૂર્વ-ચૂકવણીના વિકલ્પો અને ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય, વિલંબિત ચૂકવણી માટે દંડનીય વ્યાજ / દંડની રકમ, જો કોઈ હોય, લોનને ફિક્સ્ડમાંથી ફ્લોટીંગમાં કે ફ્લોટીંગમાંથી ફિક્સ્ડમાં લઈ જવા માટેના રૂપાંતર ચાર્જિસ, વ્યાજ પુન:નિર્ધારણની કોઈ જોગવાઈ પ્રવર્તમાન હોય તો તે અને એવી અન્ય કોઈ બાબતો જે ગ્રાહકના હિતને અસર કરતી હોય તે અંગે જરૂરી તમામ માહિતી ગ્રાહકોને પૂરી પાડવાની રહેશે. બીજા શબ્દોમાં, DMIHFC એ લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા / મંજૂર કરવાની કાર્યવાહીમાં સમાવિષ્ટ તમામ દરોનો સમાવેશ થઈ જતો હોય એવો "સર્વ સમાવેશી ખર્ચ કે કિંમત" દર્શાવવાની રહેશે. ઉપરાંત એ બાબત પણ સુનિશ્ચિત કરવી જોઈએ કે આવા ચાર્જિસ / ફી ભેદભાવરહિત છે.

- લોન અરજીપત્રકમાં જરૂરી એવી માહિતીનો સમાવેશ કરવાનો રહેશે જે લોન પ્રાપ્યકર્તાના હિતને અસર કરે છે, જેથી કરીને અન્ય હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી શરતો અને બોલીઓ સાથે તેની યથાર્થ સરખામણી કરી શકાય અને લોન પ્રાપ્યકર્તા દ્વારા માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકાય.
- લોન અરજીપત્રકમાં અરજીપત્રક સાથે રજૂ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી સૂચવવામાં આવી હશે.
- દરેક અરજીપત્રક મળ્યા અંગે કંપની સ્વીકાર પહોંચ (એકનોલેજમેન્ટ) આપશે અને એકનોલેજમેન્ટમાં લોન અરજીપત્રકનો કેટલા સમયની અંદર નિકાલ કરવામાં આવશે તેની સમયમર્યાદા નિર્દેશિત કરેલ રહેશે. ઉપરાંત, તમામ લોન અરજીપત્રકોનો નિકાલ વધુમાં વધુ 60 દિવસની અંદર કરવો જરૂરી છે અને તેનો નિર્દેશ પણ એક્નોલેજમેન્ટમાં દર્શાવવાનો રહેશે.

(ii) લોન મૂલ્યાંકન અને બોલીઓ/શરતો:

- સામાન્ય રીતે લોન અરજીપત્રક પર પ્રક્રિયા કરવા માટે આવશ્યક તમામ વિગતો અરજી કરતી વખતે DMIHFC દ્વારા એકત્રિત કરવામાં આવશે. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર જણાય એવા સંજોગોમાં, ગ્રાહકને તાત્કાલિક સંપર્ક કરવા માટે જણાવવામાં આવશે.

- DMIHFC લોન પ્રાપ્યકર્તાને લેખિતમાં (સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન પ્રાપ્યકર્તા સમજી શકે એવી ભાષામાં) મંજૂરી પત્રના માધ્યમથી અથવા અન્યથા, મંજૂર લોનની રકમ, વાર્ષિક વ્યાજ દર, ઉપયોગની પદ્ધતિ, ઇએમઆઇ સ્ટ્રક્ચર, પૂર્વચૂકવણી ચાર્જિસ સહિત તમામ બોલીઓ અને શરતો સાથે સૂચિત કરશે, અને લોન પ્રાપ્યકર્તા દ્વારા આ બોલીઓ અને શરતોનો લેખિતમાં સ્વીકાર કરવામાં આવ્યો છે તેની વિગતો તેના રેકોર્ડ્સ પર રાખશે.

- DMIHFC એ લોન અરજીપત્રકમાં વિલંબિત ચૂકવણી માટે વસૂલવાના દંડનીય વ્યાજની રકમ મોટા અને ઘાટા અક્ષરોમાં દર્શાવવાની રહેશે.
- DMIHFC લોન એગ્રીમેન્ટ અને તેની સાથેના તમામ બિડાણો સહિતની એક નકલ લોન પ્રાપ્યકર્તા પ્રત્યેક વ્યક્તિને લોન મંજૂરી / લોન ચૂકવણી વખતે એક્નોલેજમેન્ટ સામે પ્રદાન કરશે.

(iii) લોન અરજી નામંજૂરીની જાણ:

- જો DMIHFC લોન આપી શકતી નથી, તો આવી નામંજૂરી માટેના કારણ(ણો) ની જાણ લેખિતમાં કરવામાં આવશે.

(iv) બોલીઓ અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનની ચૂકવણી:

- લોન એગ્રીમેન્ટ / મંજૂરી પત્રમાં આપેલ ચૂકવણી સમયપત્રક અનુસાર લોન ચૂકવવામાં આવશે.

- ચૂકવણી સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચૂકવણી ચાર્જિસ, લાગું પડતી અન્ય ફી/ચાર્જિસ વગેરે સહિત બોલીઓ અને શરતોમાં કોઇ ફેરફાર થાય તો DMIHFC લોન લેનારને સૂચિત કરશે. DMIHFC એ સુનિશ્ચત કરશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જિસ ભવિષ્યની તારીખથી જ અમલી બને. આ અંગેની ઉચિત શરત લોન એગ્રીમેન્ટમાં સંસ્થાપિત કરવાની રહેશે.

- જો આવા ફેરફારથી ગ્રાહકને ગેરફાયદો થાય છે, તો તેઓ 60 દિવસની અંદર નોટિસ વિના તેમનું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકશે અથવા વધારાનો કોઇ ચાર્જ કે વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના અન્ય એકાઉન્ટમાં જઇ શકશે.

- આ એગ્રીમેન્ટ હેઠળ ચૂકવણી કે કોઇ કૃત્ય પાછું ખેંચવું / ગતિમાન કરવાનો અથવા વધારાનો જામીનગીરી મેળવવાનો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટની શરતોને અનુરૂપ હોવો જોઇએ.

- DMIHFC એ તમામ બાકી રકમોની પુન:ચૂકવણી થયે અથવા ચૂકવવાની બાકી લોનની રકમ ઉપાર્જિત થયેથી લોન પ્રાપ્યકર્તા સામે કંપનીના અન્ય કોઇ દાવા માટે કાયદેસરના અધિકાર અથવા મિલકતના ભોગવટા હક્કને આધિન તમામ જામીનગીરીઓ મુક્ત કે છૂટી કરવાની રહેશે. જો આવા હક્કો માંડવાળ કરવાના થાય છે, તો આ અંગે બાકી રહેતા દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો અને એ શરતો જે હેઠળ જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવાની પતાવટ થતી નથી/ચૂકવણી થતી નથી ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓ પોતાની પાસે રાખવા DMIHFC હક્કદાર છે તે અંગેની વિગતો સાથે લોન લેનારને નોટિસ આપવાની રહેશે.

6. ડિજિટલ લેન્ડીંગ પ્લેટફોર્મ્સ પરથી પ્રાપ્ત કરેલ લોન:

કંપની દ્વારા કોઇપણ કામગીરીનું આઉટસોર્સ કરવાથી એટલે કે બીજા પાસે કરાવવાથી કંપની પોતાની જવાબદારીમાંથી છટકી શકતી નથી, કેમ કે નિયમનકારી સૂચનાઓનું પાલન કરવાની અંતિમ જવાબદારી સંપૂર્ણપણે કંપનીની રહે છે. જ્યાં જ્યાં કંપની લોન લેનારને લોન આપવા માટે અથવા બાકી રકમ વસૂલવા માટે ડિજિટલ લેન્ડીંગ પ્લેટફોર્મ્સને તેમના એજન્ટ તરીકે ઉપયોગમાં લે છે ત્યાં ત્યાં કંપનીને આ એફ.પી.સી. અક્ષરશ: અને ખરા અર્થમાં તેમજ જે રીતે કંપનીના બિઝનેસને તે લાગું પડી શકે તે રીતે બંધનકર્તા રહેશે. વધુમાં, તેમણે નીચેની સૂચનાઓનું પાલન કરવું રહ્યું:

i. એજન્ટ તરીકે ઉપયોગમાં લીધેલ ડિજિટલ લેન્ડીંગ પ્લેટફોર્મ્સનું નામ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવાનું રહેશે.
ii. એજન્ટ તરીકે ઉપયોગમાં લીધેલ ડિજિટલ લેન્ડીંગ પ્લેટફોર્મ્સને ગ્રાહક સમક્ષ કંપનીનું નામ જેમના વતી તેઓ તેમની સાથે કાર્યવાહી કરે છે તે પ્રગટ કરવા નિર્દેશ આપવાના રહેશે.
iii. મંજૂરી પછી તરત પણ લોન એગ્રીમેન્ટ અમલમાં આવે એ પહેલા, કંપનીના લેટર હેડ પર મંજૂરી પત્ર લોન લેનારને ઇસ્યુ કરવાનો રહેશે.
iv. લોન મંજૂરી / ચૂકવણી સમયે લોન એગ્રીમેન્ટ અને તેમાં દર્શાવેલ તમામ બિડાણો સહિત લોન એગ્રીમેન્ટની એક નકલ લોન પ્રાપ્યકર્તા પ્રત્યેક વ્યક્તિને આપવાની રહેશે.
v. કંપની દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાયેલ ડિજિટલ લેન્ડીંગ પ્લેટફોર્મ્સ પર અસરકારક દેખરેખ અને મોનીટરીંગ સુનિશ્ચિત કરવાના રહેશે.
vi. ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અંગે લોકોમાં જાગૃતિ કેળવાય એ દિશામાં પર્યાપ્ત પ્રયત્નો કરવાના રહેશે.

7. બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સની જવાબદારી:

DMIHFC ના બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સે ફરિયાદો અને તકરારોનું નિવારણ કરવા માટે સંગઠનની અંદર યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા (જી.આર.એમ.) ઉભી કરવાની રહેશે. આવી વ્યવસ્થાએ એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે DMIHFC ના કર્મચારીઓના નિર્ણયમાંથી ઉભા થતા તમામ વિવાદો સાંભળવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછા તેમનાથી ઉપલા લેવલે તેનું સમાધાન કરવામાં આવે.

DMIHFC ના બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સે એફ.પી.સી.ના અનુપાલન અને સંચાલનના વિવિધ સ્તરે જી.આર.એમ.ની કામગીરીની સામયિક સમીક્ષા માટેની જોગવાઇ કરવાની રહેશે. આવી સમીક્ષાઓ અને પ્રાપ્ત કરેલ તેમજ સમાધાન કરેલ તમામ ફરિયાદોની આખરી સ્થિતિ સહિતનો સંયુક્ત અહેવાલ દર ત્રણ માસે બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરવાનો રહેશે.

8. ફરિયાદો અને તકરાર નિવારણ:

ઓનલાઇન પ્રાપ્ત થયેલ ફરિયાદો સહિત DMIHFC અને તેની દરેક ઑફિસમાં મળતી, નોંધાતી અને નિકાલ કરવામાં આવતી ફરિયાદો અને તકરારો માટે એક વ્યવસ્થા અને કાર્યરીતિ સ્થાપિત કરવાના રહેશે.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર '***પરિશિષ્ટ - એ***' માં સામેલ છે.

9. ઉચિત આચરણ સંહિતાની ભાષા અને સંદેશાવ્યવહારની પદ્ધતિ:

- DMIHFC દ્વારા પ્રસ્થાપિત કરવામાં આવેલ એફ.પી.સી. સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન પ્રાપ્યકર્તા સમજી શકે એવી ભાષામાં છે અને તે આર.બી.આઇ. દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલ ગાઇડલાઇન્સ અને આર.બી.આઇ. માસ્ટર્સ ડિરેક્શન્સ પર આધારિત છે.
- આ એફ.પી.સી. એવી રીતે તૈયાર કરવામાં આવેલ છે જેથી કરીને આર.બી.આઇ. માસ્ટર્સ ડિરેક્શન્સમાં નિહિત મૂળ હાર્દ યથાતથ્ય જળવાઈ રહે.
- જુદા જુદા હિતધારકોની માહિતી માટે આ એફ.પી.સી. કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકવાની રહેશે.

10. વધારાના દરે વ્યાજ વસૂલાત માટેના નિયમનો:

- DMIHFC નાણાં પ્રાપ્તિ પાછળ થતો ખર્ચ, માર્જિન અને રિસ્ક પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દરની એક આદર્શ પ્રણાલિ અપનાવશે અને લોન તેમજ એડવાન્સ રકમો માટે વસૂલવાનો વ્યાજ દર નક્કી કરશે.
- વ્યાજનો દર અને જોખમોને તબક્કાવાર કરવાનો અભિગમ તેમજ જુદી જુદી વર્ગશ્રેણીના લોન પ્રાપ્યકર્તાઓ અથવા ગ્રાહકો માટે જુદા જુદા વ્યાજના દરો પાછળનો તર્ક લોન અરજીપત્રકમાં દર્શાવવાના રહેશે અને મંજૂરી પત્રમાં તે સ્પષ્ટપણે જણાવવાના રહેશે.
- DMIHFC એ દંડનીય વ્યાજ / ચાર્જિસ (જો કોઈ હોય) માટેની નીતિ ઘડી કાઢવાની રહેશે.
- વ્યાજનો દર અને જોખમોને તબક્કાવાર કરવાનો અભિગમ અને દંડનીય વ્યાજ (જો કોઈ હોય) કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવાના અથવા સંબંધિત વર્તમાનપત્રોમાં પ્રકાશિત કરવાના રહેશે. જ્યારે જ્યારે વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર કરવામાં આવે ત્યારે ત્યારે કંપનીની વેબસાઇટ પર કે અન્યથા પ્રકાશિત કરેલ માહિતીમાં એ મુજબ ફેરફારો કરવાના રહેશે.
- વ્યાજનો દર અને દંડનીય વ્યાજ (જો કોઈ હોય) વાર્ષિક રાખવા આવશ્યક છે જેથી કરીને લોન પ્રાપ્યકર્તા ખાતામાંથી વસૂલવાના ચોક્કસ વ્યાજ દરથી વાકેફ થાય.
- લોન પ્રાપ્યકર્તા પાસેથી એકત્ર કરેલ હપ્તામાં વ્યાજ અને મુદ્દલની રકમોનું વિભાજન સ્પષ્ટપણે દર્શાવવાનું રહેશે.

11. વધારાના દરે વસૂલેલ વ્યાજ:

- વ્યાજ દરોનું નિયમન બેન્કો દ્વારા કરવામાં આવતું ન હોવા છતાં અમુક ચોક્કસ દરથી વધુ વ્યાજ દરો વધુ પડતા લાગી શકે છે અને ના તો તે વધુ સમય તે ટકી શકે છે ના તો સામાન્ય નાણાકીય આચરણ સામે વધુ સુસંગત જણાય છે.
- વ્યાજ દરો નક્કી કરવામાં, તેના પર પ્રક્રિયા કરવામાં અને અન્ય ચાર્જિસ (દંડનીય વ્યાજ સહિત, જો કોઈ હોય) નક્કી કરવા માટે DMIHFC એ કેટલાક આંતરિક નિયમો અને કાર્યરીતિ ઘડી કાઢવાના રહેશે.
- આ અંગે લોનની શરતો અને બોલીઓના સંદર્ભમાં ઉચિત આચરણ સંહિતામાં પારદર્શિતા અંગેના નિર્દેશો ધ્યાનમાં લેવામાં આવે છે.
- પ્રક્રિયા અને કાર્યાન્વયનને મોનીટર કરવા માટેની આંતરિક વ્યવસ્થા અમલમાં મૂકવા માટે પણ DMIHFC ને સલાહ આપવામાં આવે છે જેથી કરીને લોન પ્રાપ્યકર્તાઓ સાથેના સંદેશાવ્યવહારોમાં પર્યાપ્ત પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરી શકાય.

12. વિજ્ઞાપન, માર્કેટીંગ અને વેચાણ:

DMIHFC એ આટલી બાબતો સુનિશ્ચિત કરવાની રહેશે;

- તમામ વિજ્ઞાપન અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ હોય, નહિ કે ગેરમાર્ગે દોરતી હોય.
- કોઈપણ મીડિયામાં કોઈપણ વિજ્ઞાપન કે પ્રમોશનલ સાહિત્ય જે સેવા કે ઉત્પાદ પરત્વે ધ્યાન આકર્ષિત કરે છે અને જેમાં વ્યાજ દરનો સંદર્ભ સામેલ છે, તેમાં DMIHFC અન્ય ફી અને ચાર્જિસ લાગું પડશે કે કેમ અને સંબંધિત બોલીઓ અને શરતો વિનંતી કરવા પર અથવા વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે કે કેમ એ પણ સૂચવવાનું રહેશે.
- DMIHFC એ વ્યાજ દરો, કોમન ફી અને ચાર્જિસ અંગેની માહિતી તેમની શાખાઓમાં નોટિસ બોર્ડ પર મૂકીને; ટેલીફોન અથવા હેલ્પ-લાઇન મારફતે; કંપનીની વેબસાઇટ પર; નિયુક્ત કરેલ કર્મચારીઓ / હેલ્પ ડેસ્ક મારફતે; અથવા સેવા ગાઇડ / ટેરિફ શેડ્યુલ પ્રદાન કરીને પૂરી પાડવાની રહેશે.
- સેવાઓમાં સહયોગ પૂરો પાડવા માટે DMIHFC જો ત્રાહિત પક્ષની સેવાઓ મેળવે છે, તો DMIHFC એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે જે રીતે અને જે પ્રમાણે DMIHFC તેની ગોપનીયતા અને સુરક્ષા જાળવશે એ રીતે અને એ પ્રમાણે આવા ત્રાહિત પક્ષો

ગ્રાહકની અંગત માહિતી (જો તે ત્રાહિત પક્ષને ઉપલબ્ધ કરાવેલ હોય તો) હેન્ડલ કરશે.

- DMIHFC એ તેમના ઉત્પાદો પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતા વિવિધ ફીચર્સની જાણ ગ્રાહકોને વખતો વખત કરશે. ઉત્પાદો / સેવાઓના સંદર્ભમાં અન્ય ઉત્પાદો અથવા પ્રમોશનલ ઓફર્સ વિશેની માહિતી ગ્રાહકોને માત્ર ત્યારે જ પહોંચાડી શકાશે જો તેમણે આવી માહિતી / સેવાઓ માટે કાં તો મેઇલ દ્વારા અથવા તે માટે વેબસાઇટ અથવા ગ્રાહક સર્વિસ નંબર પર તે માટે રજીસ્ટર કરાવીને તેમની સંમતિ આપેલ છે.

- તેમના ડાયરેક્ટ સેલીંગ એજન્સીઝ (DSAs) માટે આચરણ સંહિતા નિયત કરવી જેમની સેવાઓનો ઉપયોગ બજારના ઉત્પાદો / સેવાઓ મેળવવા માટે કરવામાં આવે છે, અને જ્યારે તેઓ ઉત્પાદો વેચવા માટે ગ્રાહકનો રૂબરૂ કે ફોન મારફતે સંપર્ક કરે ત્યારે અન્યોની વચ્ચે તેમને ઓળખી કાઢવા જરૂરી હોય.

- DMIHFC એ આરબીઆઇ માસ્ટર નિર્દેશોના ***પરિશિષ્ટ 10*** અનુસાર બોર્ડની મંજૂરી લઈ તેમના ડાયરેક્ટ સેલીંગ એજન્ટ્સ (DSAs) / ડાયરેક્ટ માર્કેટીંગ એજન્ટ્સ (DMAs) માટે આદર્શ આચરણ સંહિતા અપનાવેલ છે.
- ગ્રાહક તરફથી એવી ફરિયાદ મળે કે DMIHFC ના પ્રતિનિધિ / કુરિયર અથવા ડીએસએ દ્વારા કોઇ અનુચિત વર્તણૂંક કરવામાં આવેલ છે અથવા આ સંહિતાના ઉલ્લંઘનનું કૃત્ય કરે છે એવા સંજોગોમાં થયેલ હાનિ સરભર કરવા માટે ફરિયાદ અંગે જરૂરી તપાસ હાથ ધરી યોગ્ય કાર્યવાહી કરવાની રહેશે.

13. જામીનદારો:

જ્યારે કોઇ વ્યક્તિ લોનના જામીનદાર બનવા અંગે વિચારણા કરે ત્યારે તેમણે આ અંગે માહિતગાર રહેવું જોઇએ:

- જામીનદાર તરીકે તેની/તેણીની જવાબદારી;
- કંપની પ્રત્યે તેની/તેણી પોતે જેના માટે વચનબદ્ધ થવાના છે તે જવાબદારીની રકમ;
- એવા સંજોગો જેમાં DMIHFC તેને/તેણીને પોતાની જવાબદારીની રકમ ચૂકવવા માટે બોલાવશે;
- જો તે/તેણી જામીનદાર તરીકે રકમ ચૂકવવામાં નિષ્ફળ જાય છે તો DMIHFC તેન/તેણીના અન્ય સંપત્તિનો આશ્રય લે છે કેમ;
- જામીનદાર તરીકે તેમની જવાબદારી કોઇ ચોક્કસ રકમ સુધી મર્યાદિત છે અથવા તે અમર્યાદિત છે કે કેમ; અને
- જામીનદાર તરીકે તેમની જવાબદારી નિભાવવાની આવી શકે એવા સમય અને સંજોગો ઉપરાંત DMIHFC તેને/તેણીને કઇ અને કેવી રીતે આ અંગે સૂચિત કરશે
- બાકી દેવાની રકમ ચૂકવી આપવા માટે પૂરતા નાણાં હોવા છતાં જામીનદાર લેણદાર/લોન આપનાર દ્વારા કરવામાં આવેલ માગણી સામે રકમ ભરવા ઈનકાર કરે છે એવા સંજોગોમાં, આવા જામીનદારને પણ ડિફૉલ્ટર (કસૂરવાર) તરીકે ગણવામાં આવશે.

લોન પ્રાપ્યકર્તાની આર્થિક સ્થિતિમાં કોઇ વિપરીત ફેરફાર/રો થાય છે તો DMIHFC એ તેમના જામીનદારને તે અંગે જાણ કરવાની રહેશે.

14. ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા:

ગ્રાહકોની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય તરીકે ગણવાની રહેશે [પછી ભલે તેઓ DMIHFC ના ગ્રાહક તરીકે આગળ ચાલું રહે કે ના રહે], અને તે નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા નિર્દેશિત કરવાની રહેશે.

i. DMIHFC ગ્રાહકના ખાતાને લગતી કોઈપણ માહિતી, પછી ભલે એ માહિતી ગ્રાહક દ્વારા કે અન્યથા આપવામાં આવી હોય, અન્ય કોઈ વ્યક્તિ સમક્ષ જાહેર કરશે નહિ, જેમાં નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય તેમના ગૃપની અન્ય કંપનીઓ/એકમોનો સમાવેશ થાય છે:

   - જો આ માહિતી કાયદા દ્વારા આપવાની થતી હોય.
   - જો આ માહિતી પ્રગટ કરવી એ લોકો પ્રત્યેની ફરજ હોય.
   - જો DMIHFC ના હિતમાં આવી માહિતી ગૃપની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈ વ્યક્તિને માર્કેટીંગના હેતુ માટે આપવી આવશ્યક બનતી હોય (દાખલા તરીકે, છેતરપિંડીથી બચવા), પણ તે ગ્રાહક અથવા ગ્રાહકના ખાતા (ગ્રાહકના નામ અને સરનામા સહિત) વિશે માહિતી આપવા માટેનું કારણ હોવું જોઈએ નહીં.
   - જો ગ્રાહક આવી માહિતી પ્રગટ કરવા માટે જણાવે છે, અથવા તે માટે ગ્રાહકની પરવાનગી છે.
   - જો DMIHFC ને ગ્રાહક વિશેનો સંદર્ભ આપવા વિનંતી કરવામાં આવે છે, તો તે આપતા પહેલા તેની/તેણીની લેખિત પરવાનગી મેળવવાની રહેશે.

ii. DMIHFC પાસે ગ્રાહકની જે અંગત માહિતી છે તેની પ્રાપ્યતા માટે પ્રવર્તમાન કાયદાકીય જોગવાઇ હેઠળ ગ્રાહકને તેના/તેણીના અધિકારો શું છે તેનાથી માહિતગાર કરવા જોઇએ.

iii. અન્ય હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ કંપની સહિત અન્ય કોઈ દ્વારા DMIHFC ગ્રાહકની અંગત માહિતીનો ઉપયોગ માર્કેટીંગના હેતુ માટે કરશે નહીં,
સિવાય કે ગ્રાહકે એમ કરવા માટે ખાસ પરવાનગી આપી હોય.

15. સામાન્ય:

i. DMIHFC લોન એગ્રીમેન્ટની બોલીઓ અને શરતોમાં આપવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ગ્રાહકની અન્ય કોઇ બાબતોમાં દખલગીરી કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે લોન પ્રાપ્યકર્તા દ્વારા આપવામાં આવેલ માહિતી સિવાયની માહિતી ધ્યાન પર આવે).

ii. ગ્રાહક તરફથી લોન ખાતાના હસ્તાંતરણ (ટ્રાન્સફર) અંગેની કોઈ વિનંતી મળે છે એવા સંજોગોમાં, સંમતિ કે અન્યથા, એટલે કે DMIHFC ના વાંધા અંગેની જાણ આવી વિનંતી મળ્યાના 21 દિવસની અંદર ગ્રાહકને કરવાની રહેશે. આવું હસ્તાંતરણ કાયદાની જોગવાઇઓ અનુસાર પારદર્શક કરારીય શરતો અનુસાર હોવું જોઇએ.

iii. જો જરૂર જણાશે તો DMIHFC ગ્રાહક દ્વારા લોન અરજીમાં દર્શાવેલ વિગતોની ખરાઈ તેના/તેણીના રહેઠાણના સરનામે અથવા બિઝનેસ ટેલીફોન નંબર મારફતે અથવા તેના/તેણીના રહેઠાણના અને/અથવા ધંધાના સરનામે આ હેતુ માટે નિયુક્ત કરેલ એજન્સી દ્વારા તેમનો સંપર્ક કરીને કરશે.

iv. જો DMIHFC ને ગ્રાહકના ખાતામાં થયેલ વ્યવહારો અંગે પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીને સાથે રાખીને તપાસ કરવાની જરૂર લાગે છે તો આ અંગે
સહકાર આપવા ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે, જો DMIHFC ને લાગે છે કે ગ્રાહકને તેમાં સામેલ કરવા જરૂરી છે.

v. DMIHFC ગ્રાહકને એ સલાહ આપશે કે જો ગ્રાહક કપટ કે છળપૂર્વક કોઈ કૃત્ય કરે છે તો તેનાથી તેન/તેણીના ખાતામાં થતા તમામ નુકસાન માટે તે/તેણી જવાબદાર રહેશે અને એ રીતે જો ગ્રાહક વ્યાજબી કાળજી લીધા વિના કોઈ કૃત્ય કરે છે અને આના લીધે નુકસાન થાય છે તો એ માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે.

vi. DMIHFC તેમના ઉત્પાદો અને સેવાઓને નીચેની કોઈ એક કે વધુ ભાષાઓમાં ડિસ્પ્લે કરશે: હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા ઉચિત સ્થાનિક ભાષા તમામ શાખાઓ અને ઑફિસમાં અંગ્રેજી.

vii. DMIHFC લોન આપવાની બાબતે લિંગ, જાતિ કે ધર્મના આધાર પર કોઈની સાથે ભેદભાવ કરશે નહીં. ઉપરાંત, DMIHFC ઉત્પાદો, સેવાઓ અને સુવિધાઓ વગેરે પ્રદાન કરવામાં દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે અશક્ત અરજદારો પ્રત્યે કોઈ ભેદભાવ દાખવશે નહી. જો કે, આનાથી DMIHFC ને સમાજના જુદા જુદા વર્ગો માટે બનાવેલ યોજનાઓ સ્થાપિત કરવા કે તેમાં ભાગ લેતા અટકાવતી નથી.

viii. સામાન્યત: DMIHFC લોન પ્રાપ્યકર્તા તરફથી અથવા બેન્ક/નાણાકીય સંસ્થાઓ તરફથી લોન ખાતાની વિનંતી પર પ્રક્રિયા કરશે.

ix. આચરણ સંહિતાની પ્રસિદ્ધિ માટે, DMIHFC:

- હાલના અને નવા ગ્રાહકોને આચરણ સંહિતાની નકલ આપશે (જે સામાન્ય રીતે સ્થાનિક ભાષા અથવા ગ્રાહક સમજી શકે એવી ભાષામાં રહેશે).
- કાઉન્ટર પર વિનંતી કરવાથી અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ અથવા પત્રના માધ્યમથી જાણ કરવાથી આ આચરણ સંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવશે;
- દરેક શાખા અને તેમની વેબસાઇટ પર આ આચરણ સંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવશે; અને
- એ સુનિશ્ચિત કરશે કે આચરણ સંહિતાને સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવા માટે અને આચરણ સંહિતાને અમલમાં મૂકવા માટે કર્મચારીઓને પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવે છે.

16. લેણી થતી રકમોની વસૂલાત:

i. જ્યારે જ્યારે લોન આપવામાં આવે ત્યારે DMIHFC રકમ, મુદત અને પુન:ચૂકવણીનો સમયગાળો વગેરે દ્વારા લોન પુન:ચૂકવણીની પ્રક્રિયા ગ્રાહકોને સમજાવશે. અલબત્ત, જો ગ્રાહક પુન:ચૂકવણી સમયપત્રકનું પાલન નથી કરતા તો લેણી રકમોની વસૂલાત માટે લોન અંગેના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે. આ પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકને નોટિસ મોકલીને તેને/તેણીને યાદ દેવડાવવાનો અથવા તેમની રૂબરૂ મુલાકાત લઈને અને/અથવા જો કોઈ જામીનગીરી હોય તો તેનો પરત કબજો લેવાનો સમાવેશ થશે.

ii. DMIHFC ની વસૂલાત નીતિ સૌજન્યતા, વ્યાજબી વર્તણૂંક અને પરસ્પર સમજણ આધારિત હોવી જોઈએ. DMIHFC ગ્રાહકના વિશ્વાસને પ્રોત્સાહિત કરવામાં અને દીર્ઘકાલિન સંબંધોમાં શ્રદ્ધા ધરાવે છે. DMIHFC ના કર્મચારીઓએ અથવા લેણી રકમ વસૂલવા અને/અથવા જામીનગીરીનો પરત કબજો લેવા માટે અધિકૃત વ્યક્તિએ તેમની પોતાની ઓળખ આપવાની રહેશે અને વિનંતી કરવા પર કંપની દ્વારા ઇસ્યુ કરાયેલ અધિકાર પત્ર, DMIHFC દ્વારા અથવા કંપનીની સત્તા હેઠળ ઇસ્યુ કરાયેલ ઓળખ પત્ર બતાવવાના રહેશે. DMIHFC એ લેણી રકમોને લગતી તમામ માહિતીની ગ્રાહકોને પૂરી પાડવાની રહેશે અને લેણી રકમ ચૂકવવા માટે પર્યાપ્ત સમયની નોટિસ આપવા પ્રયત્ન કરવાનો રહેશે.

iii. લેણી રકમની વસૂલાત અને/અથવા જામીનગીરીનો પરત કબજો લેવા માટે DMIHFC નું પ્રતિનિધિત્વ કરતા કર્મચારીગણના તમામ સભ્યો અથવા અધિકૃત વ્યક્તિએ નીચે દર્શાવેલ ગાઇડલાઇન્સનું પાલન કરવાનું રહેશે:

- સામાન્ય રીતે ગ્રાહકની પસંદના સ્થળે તેનો/તેણીનો સંપર્ક કરવામાં આવશે અને કોઈ ચોક્કસ સ્થળ નિર્ધારિત ન હોય એવા સંજોગોમાં તેન/તેણીના રહેઠાણના સ્થળે અને તેના/તેણીના રહેઠાણના સ્થળે ઉપલબ્ધ ન હોય તો તેના/તેણીના

ધંધાના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.

- DMIHFC નું પ્રતિનિધિત્વ કરતા હોવાની ઓળખ અને અધિકારની જાણ ગ્રાહકને પહેલેથી જ થઇ જવી જોઇએ.
- ગ્રાહકની ગુપ્તતાનું સન્માન કરવું જોઈએ.
- DMIHFC ના પ્રતિનિધિઓએ ભારતીય રિઝર્વ બેંક અથવા NHB ના નિર્ધારિત ધોરણો અનુસાર ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરવો જોઈએ.
- કોઈ ચોક્કસ સમયે કે કોઈ ચોક્કસ સ્થળે ગ્રાહકને કૉલ ન કરવા કે ન બોલાવવા માટેની ગ્રાહકની વિનંતીને શક્ય હોય ત્યાં સુધી માન આપવું જોઈએ.
- કૉલનો સમય અને કોલની સંખ્યા તેમજ થયેલ વાતચીત કાગળમાં નોંધી રાખવી જોઈએ.
- લેણી રકમ અંગે પરસ્પર સ્વીકાર્ય હોય એ રીતે તકરાર કે મતભેદોનું સમાધાન કરવા તમામ સહાય આપવી જોઇએ.

- લેણી રકમની વસૂલાતની રકમ માટે ગ્રાહકના ઘરે મુલાકાત લેતી વખતે આમન્યા અને શિષ્ટાચાર જાળવવા જોઇએ.
- અનુચિત ઘટનાઓ જેમ કે પરિવારમાં કોઇના મૃત્યુથી ખોટ પડવી અથવા એના જેવા અન્ય આપત્તિજનક પ્રસંગોએ લેણી રકમ વસૂલવા કૉલ કરવાનું /મુલાકાત લેવાનું ટાળવું જોઇએ.

iv. લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, DMIHFC કસમયે કોઇને હેરાન-પરેશાન કરવા કે સતાવવા, કસમયે ગ્રાહકને લેણી રકમ અંગે સતત ત્રાસ આપવો, લોનની વસૂલાત માટે મસલ્સ પાવરનો ઉપયોગ કરવો વગેરે જેવા ઉપાયો અજમાવશે નહીં. ગ્રાહકની ફરિયાદમાં કંપનીના કર્મચારીઓએ તેમની સાથે તોછડું અને ઉદ્ધત વર્તન કર્યું હોય તો તેનો પણ સમાવેશ થશે, તેથી DMIHFC એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે ગ્રાહક સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઉચિત રીતે વર્તવામાં આવે તે માટે કર્મચારીઓને પર્યાપ્ત રીતે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવે.

v. ગ્રાહક સાથે સભ્ય રીતે વાતચીત અને વ્યવહાર કરવાના રહેશે.

vi. રિકવરી એજન્ટને કામ પર રાખવા માટે DMIHFC એ બોર્ડની મંજૂરી સાથે આર.બી.આઇ. માસ્ટર્સ ડિરેક્શનના પરિશિષ્ટ 11 મુજબની ગાઇડલાઇન્સ અપનાવવાની રહેશે.

vii. નીચેની પરિસ્થિતિઓમાં હાઉસીંગ લોન સમય પહેલા પૂરેપૂરી ભરપાઇ થઇ જવા પર કોઇ પૂર્વચૂકવણી ચાર્જ કે દંડની રકમ વસૂલશે નહીં:

a) જ્યાં હાઉસીંગ લોન તરલ વ્યાજ દર આધારિત છે અને અન્ય કોઇ સંસાધન દ્વારા મુદત પહેલા ભરપાઇ થયેલ છે.
b) જ્યાં હાઉસીંગ લોન નિશ્ચિત વ્યાજ દર આધારિત છે અને લોન પ્રાપ્યકર્તાએ પોતાના ખુદના સંસાધનોમાંથી મુદત પહેલા લોન ભરપાઇ કરેલ છે.

આ હેતુ માટે "પોતાના ખુદના સંસાધનો" શબ્દપ્રયોગનો અર્થ થાય છે બેન્ક / હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ કંપની / બિન-વિત્તીય નાણાકીય કંપની અથવા નાણાકીય સંસ્થાઓ પાસેથી વ્યાજે લીધેલ નાણા સિવાયના અન્ય સંસાધનો.

ડબલ / ખાસ વ્યાજ દરની તમામ હાઉસીંગ લોનને ફિક્સ્ડ/ફ્લોટીંગ (તરલ) વ્યાજ દરની લોનને લાગું પડતા માપદંડો લાગું પડશે, જે એ બાબત પર આધાર રાખે છે કે મુદત પહેલા લોન ભરપાઇ વખતે એ લોન ફિક્સ્ડ અથવા ફ્લોટીંગ (તરલ) વ્યાજ દર પર છે કે કેમ. ડબલ / ખાસ વ્યાજ દરની હાઉસીંગ લોનના કિસ્સામાં, ફિક્સ્ડ વ્યાજ દરની લોનની સમયાવધિ સમાપ્ત થયા બાદ આ લોન ફ્લોટીંગ રેટની લોનમાં રૂપાંતરિત થઇ જાય એ પછી જ ફ્લોટીંગ રેટ માટેના માપદંડો લાગું પડશે. એ પછીથી ફોરક્લોઝ કરવામાં આવી રહેલ ડબલ / ખાસ વ્યાજ દરની તમામ હાઉસીંગ લોનને આ લાગું પડે છે. અહીં એ પણ સ્પષ્ટતા કરવામાં આવે છે કે ફિક્સ્ડ લોન એક એવી લોન છે જેમાં લોનની સમગ્ર મુદત માટે વ્યાજનો દર નિશ્ચિત (ફિક્સ્ડ) હોય છે.

viii. ધંધાકીયથી લઇ વ્યક્તિગત લોન પ્રાપ્યકર્તાઓ સિવાય આ હેતુ માટે મંજૂર થયેલ કોઇપણ ફ્લોટીંગ વ્યાજ દરની મુદતી લોન પર DMIHFC ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ / પૂર્વ-ચૂકવણી દંડની રકમ લાદશે નહીં.

ix. હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ કંપની અને વ્યક્તિગત લોન પ્રાપ્યકર્તા વચ્ચે સહમત હાઉસીંગ લોનની બોલીઓ અને શરતોના મુખ્ય પારિભાષિક શબ્દોને ઝડપથી અને સારી રીતે સમજવામાં સહાયતા માટે DMIHFC એ તમામ કેસોમાં આર.બી.આઇ. માસ્ટર્સ ડિરેક્શનના ***પરિશિષ્ટ 12*** મુજબ સૂચવેલ પત્રકમાં સૌથી અગત્યના પારિભાષિક શબ્દો (MITC) નો સમાવતો એક દસ્તાવેજ તૈયાર કરવાનો રહેશે. આ દસ્તાવેજ DMIHFC દ્વારા વર્તમાન લોન અને જામીનગીરી અંગે તૈયાર કરવામાં આવનાર દસ્તાવેજ ઉપરાંતનો રહેશે. DMIHFC એ આ દસ્તાવેજ બે નકલમાં અને લોન પ્રાપ્યકર્તા દ્વારા સમજી શકાય એવી ભાષામાં તૈયાર કરવાનો રહેશે. DMIHFC અને લોન પ્રાપ્યકર્તા વચ્ચે બે નકલમાં કાયદેસર રીતે અમલમાં આવેલ લોન એગ્રીમેન્ટ તેની પ્રાપ્તિ રસીદ હેઠળ લોન પ્રાપ્યકર્તાને સુપ્રત કરવાનો રહેશે.

x. કંપનીની કામગીરીમાં પારદર્શિતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે જરૂરી મહત્ત્વપૂર્ણ બાબતો જેવી કે સેવા ચાર્જિસ, વ્યાજ દરો, દંડનીય વ્યાજ (જો હોય તો), ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ, ઉત્પાદ વિશેની માહિતિ, વિવિધ પ્રકારના વ્યવહારો માટે સમયસીમાના માપદંડો અને ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર વગેરે ડિસપ્લે કરવાના રહેશે. આર.બી.આઇ. માસ્ટર્સ ડિરેક્શનના ***પરિશિષ્ટ 12*** મુજબ DMIHFC એ "નોટિસ બોર્ડ", "બૂકલેટ / બ્રોશર્સ", "વેબસાઇટ", "ડિસ્પ્લેના અન્ય માધ્યમો" અને "અન્ય બાબતો" પરની સૂચનાઓનું પાલન કરવાનું રહેશે.

17. એફ.પી.સી.ની સમીક્ષા:

બોર્ડની મંજૂરી સાથે એફ.પી.સી.માં સંશોધન અને ફેરફાર કરી શકાશે. એફ.પી.સી.ની સમીક્ષા બોર્ડ દ્વારા વાર્ષિક ધોરણે કરવાની રહેશે. આર.બી.આઇ. માસ્ટર્સ ડિરેક્શનમાં કોઇ સંશોધનો અથવા કંપનીની સ્થિતિમાં કોઇ ફેરફારને પગલે એફ.પી.સી.માં જરૂરી ફેરફારો આમેજ કરવાના રહેશે અને બોર્ડ પાસેથી તે અંગે મંજૂરી મેળવવાની રહેશે.

એફ.પી.સી.માં કોઇ બાબત સમાવિષ્ટ હોય તેમ છતાં, આ એફ.પી.સી.ની જોગવાઈઓ પ્રવર્તમાન કાયદાકીય જોગવાઈઓ, નિયમો, નિયમનો, કાયદા અથવા તેમાંના સુધારા-વધારા અથવા લાગું પડતા નવા કાયદાના અધિનિયમન સામે વિસંગત કે વિરોધાભાસી જણાય એવા સંજોગોમાં આવા કાયદા, વૈધાનિક જોગવાઈઓ, નિયમો, નિયમનો અથવા અધિનિયમન હેઠળની જોગવાઈઓ એફ.પી.સી. પર પ્રભાવી રહેશે.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર

❖ **અગત્યના માપદંડો:**

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાના કેટલાક અગત્યના માપદંડો નીચે મુજબ છે:

- નિર્ધારિત સમયમર્યાદાની અંદર ગ્રાહકની ફરિયાદો/વિવાદો/પ્રશ્નોનું સમાધાન.
- એ સુનિશ્ચિત કરવું કે તમામ ફરિયાદો/વિવાદો/પ્રશ્નો સાંભળવામાં આવે અને ઓછામાં ઓછા તેનાથી ઉપલા લેવલે તેનો નિકાલ કરવામાં આવે.
- કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફરિયાદ ઝડપથી સાંભળવામાં આવે અને બનતી ત્વરાએ વિવાદનું સમાધાન કરવા પ્રયત્ન કરવામાં આવે. જો નિર્ધારિત સમયગાળાની અંદર વિવાદનું સમાધાન થતું નથી અથવા સમાધાન કરવા સક્ષમ નથી, તો ગ્રાહકને શક્ય એટલી ઝડપે યોગ્ય રીતે જાણ કરવાની રહેશે.

❖ **એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ અને સમયસીમા:**

- DMIHFC માં અમે બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સની કાયદેસર મંજૂરી લઈને એક બહુ-સ્તરીય ફરિયાદ/તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થા તંત્ર સ્થાપિત કરેલ છે. જેની વિગતો નીચે દર્શાવેલ છે:

  - **લેવલ 1-** પ્રારંભિક લેવલે ફરિયાદની જાણ **બ્રાન્ચ મેનેજર**ને કરવાની રહે છે જેઓ ફરિયાદની વિગતો સાથે ફરિયાર/સમસ્યા રજીસ્ટરમાં તેની નોંધ કરશે. સદર ફરિયાદનું નિવારણ ફરિયાદ મળ્યાના **15 દિવસ**ની અંદર કરવાનું રહેશે.

  - **લેવલ 2-** જો ગ્રાહક તેની ફરિયાદ/સમસ્યા અંગે બ્રાન્ચ મેનેજરના પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ નથી, તો તે કંપનીના **ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી**નો સંપર્ક કરી શકશે. સદર ફરિયાદ/સમસ્યાનો સ્વીકાર/પ્રતિભાવ પ્રાપ્તિના 7 દિવસની અંદર કરવાનો/આપવાનો રહેશે અને આ સ્વીકૃતિ/પ્રતિભાવમાં જેઓ આ ફરિયાદ હેન્ડલ કરે છે તે અધિકારીનું નામ અને હોદ્દો દર્શાવેલ હોવા જોઈએ અને ફરિયાદ/સમસ્યા પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર પર્યાપ્ત ખુલાસા સાથે તેનો નિકાલ કરવા શ્રેષ્ઠ પ્રયત્નો કરવાના રહેશે. આ ફરિયાદ/સમસ્યા ઇમેલ દ્વારા મોકલી શકાશે અથવા કંપનીની રજીસ્ટર્ડ ઑફિસે કંપનીના નીચે દર્શાવેલ અધિકારીને સંબોધીને પત્ર મોકલી શકાશે:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ	રોહન ઉપાધ્યાય ઓપરેશન હેડ DMI હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ એક્સપ્રેસ બિલ્ડીંગ, 3જો માળ, 9-10, બહાદુર શાહ ઝફર માર્ગ, નવી દિલ્હી - 110002
સંપર્ક નં.	011-49834444
ઇમેલ એડ્રેસ	dmi@dmihousingfinance.in

- જો ગ્રાહક પાસેથી લેખિતમાં ફરિયાદ મળે છે, તો કંપનીએ **એક અઠવાડિયાની અંદર** તેની પ્રાપ્તિ/પ્રતિભાવ તેને/તેણીને મોકલવા પ્રયાસ કરવાનો રહેશે.

- જો ફરિયાદ કંપનીના નિર્દિષ્ટ ટેલીફોન હેલ્પડેસ્ક પર અથવા કસ્ટમર સર્વિસ નંબર પર ફોન કરીને કરવામાં આવે છે, તો ગ્રાહકને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવાનો રહેશે અને વ્યાજબી સમયગાળાની અંદર તેની પ્રગતિથી ગ્રાહકને માહિતગાર કરવાના રહેશે.

- ફરિયાદની બાબત અંગે તપાસ કર્યા પછી, કંપની તેનો આખરી પ્રતિભાવ ગ્રાહકને મોકલશે અથવા શા માટે તેનો પ્રતિભાવ આપવા વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને **ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના છ અઠવાડિયાની અંદર** તેનો નિકાલ લાવવા પ્રયાસ કરશે.

- **લેવલ 3-** જો ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીના પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ નથી તો તેઓ **કંપનીના બિઝનેસ હેડ**નો સંપર્ક કરી શકશે. સદર ફરિયાદ/સમસ્યાનું સમાધાન ફરિયાદ/સમસ્યા પ્રાપ્ત થયાના **30 દિવસ**ની અંદર પર્યાપ્ત ખુલાસા સાથે કરવાનું રહેશે, જો પ્રશ્ન હલ થઇ શકતો નથી. ફરિયાદ/સમસ્યા dmi@dmihousingfinance.in પર ઇમેલ મારફતે કરી શકાશે અથવા કંપનીની રજીસ્ટર્ડ ઑફિસે પત્ર મોકલી શકાશે.

- જો ગ્રાહક કંપની તરફથી મળેલ પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ નથી અથવા ઉપરોકત સમયમર્યાદાની અંદર (એટલે કે 30 દિવસમાં) કંપની તરફથી કોઈ પ્રતિભાવ મળતો નથી, તો ગ્રાહક https://grids.nhbonline.org.in લિંક પર ઓનલાઇન મોડમાં ગ્રાહક ફરિયાદ દાખલ કરીને હાઉસીંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટેના નેશનલ હાઉસીંગ બેન્કના ફરિયાદ નિવારણ સેલનો સંપર્ક કરી શકશે, અથવા નેશનલ હાઉસીંગ બેન્કની વેબસાઇટ https://grids.nhbonline.org.in/(S(n5nz5nlf05ue3vgq0q4qwcyc))/Complainant/Default પર ઉપલબ્ધ નિયત પત્રકમાં પોસ્ટથી ઓફલાઇન મોડમાં ફરિયાદ કરીને નીચેના સરનામે મોકલી શકશે:-

    - **પ્રતિ ફરિયાદ નિવારણ સેલ,**
      રેગ્યુલેશન અને સુપરવિઝન વિભાગ,
      નેશનલ હાઉસીંગ બેન્ક (એન.એચ.બી.),
      4થો માળ, કોર 5-એ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોદી
      રોડ, નવી દિલ્હી - 110003.

    વેબસાઇટ - https://grids.nhbonline.org.in

- વધુમાં જણાવવામાં આવે છે કે, આર.બી.આઇ. માસ્ટર્સ ડિરેક્શન્સ અનુસાર, એન.બી.એફ.સી.ના તારીખ 9 નવેમ્બર 2017ના નાણાકીય સેવાઓના આઉટસોર્સીંગમાં જોખમોના સંચાલન અને આચરણ સંહિતા અંગેના નિર્દેશો અને DMIHFC ના ડી.એસ.એ. માટેની આદર્શ આચાર સંહિતા (અને તેમાં વખતો વખતના ફેરફાર મુજબ), ઉપરોક્ત દર્શાવેલ ફરિયાદ નિવારણ તંત્રએ આઉટસોર્સ કરેલ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત સમસ્યાઓ અંગે પણ કાર્યવાહી કરવાની રહેશે.

- સદર ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થતંત્રની વિગતો (ઇ-મેલ આઇડી અને સંપર્કની અન્ય વિગતો જ્યાંથી ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય, સમસ્યા નિવારણ માટે લાગતો સમય, એસ્કેલેશનનો મેટ્રિક્સ વગેરે) દરેક શાખા, કોર્પોરેટ/રજીસ્ટર્ડ ઑફિસની બહાર અને કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે.

- પ્રાપ્ત કરવામાં આવેલ અને સમાધાન કરવામાં આવેલ તમામ ફરિયાદોની વિગતો દર ત્રણ માસે બોર્ડ ઑફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ રજૂ કરવાની રહેશે.

******