

धनी लोन्स एंड सर्विसेज लिमिटेड
(CIN:U74899DL1994PLC062407)

उचितव्यवहार संहिता
(बोर्ड द्वारा 26-05-2023 को आयोजित बैठक में अनुमोदित)

उचित व्यवहार संहिता को पहली बार 16 अक्टूबर, 2006 को आयोजित बैठक में मालपानी सिक्योरिटीज प्राइवेट लिमिटेड के निदेशक मंडल द्वारा अपनाया गया था। मालपानी सिक्योरिटीज प्राइवेट लिमिटेड का नाम बाद में शिवशक्ति फाइनेंशियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड परिवर्तित किया गया जिसे फिर से आईवीएल फाइनेंस लिमिटेड तथा बाद में इंडियाबुल्स कंज्यूमर फाइनेंस लिमिटेड के रूप में नामित किया गया था जिसे बाद में धनी लोन्स एंड सर्विसेज लिमिटेड का नाम दिया गया। धनी लोन्स एंड सर्विसेज लिमिटेड (डीएलएसएल या यहां कंपनी के रूप में संदर्भित किया गया है) द्वारा अपनाई जा रही वर्तमान उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) आरबीआई मास्टर दिशा-निर्देश के अध्याय VI के अनुसार व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने वाली एनबीएफसी पर लागू दिशानिर्देशों के अनुसार है। डीएनबीआर (पीडी)। 008/03.10.119/2016-17 और उसके अद्यतनीकरण के साथ। उचित व्यवहार संहिता इस प्रकार है:

उचित व्यवहार संहिता

क्रमांक	संहिता
1	उद्देश्य और आवेदन
2	ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता
3	प्रकटीकरण और पारदर्शिता
4	विज्ञापन, विपणन और बिक्री
5	गोपनीयता और गोपनीयता
6	देय राशि का संग्रह
7	शिकायतें
8	अपने ग्राहक के दिशानिर्देशों को जानें
9	जमा खाता
10	ऋण
11	जमानतदार
12	सामान्य

1. उद्देश्य और आवेदन

1.1 संहिता के उद्देश्य

धनी लोन्स एंड सर्विसेज लिमिटेड(इसके बाद डीएलएसएल/कंपनी के रूप में संदर्भित) ने सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं को आगे बढ़ाने और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर अपनाई जाने वाली व्यावसायिक प्रथाओं में अत्यधिक पारदर्शिता लाने और इस प्रकार कंपनी में ग्राहकों के विश्वास को बढ़ावा देने के लिए निर्धारित किया है। तदनुसार, वर्तमान संहिता को निर्धारित किया गया है:

- i) ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- ii) पारदर्शिता सुनिश्चित करें ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह हमारी कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकता है।
- iii) उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करना; और
- iv) निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना ग्राहक और कंपनी के बीच मजबूत ग्राहक संचार और शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से और इस प्रकार बाद वाले के प्रति विश्वास को बढ़ावा देता है।

1.2। संहिता का अनुप्रयोग

इस संहिता के सभी भाग उन सभी ऋण उत्पादों और सेवाओं पर लागू होते हैं जो वर्तमान में प्रदान किए जा रहे हैं या जो इसके बाद पेश किए जा सकते हैं, चाहे वे कंपनी द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर प्रदान किए गए हों। या कंपनी के एजेंटों के माध्यम से या किसी अन्य तरीके से। उचित व्यवहार संहिता की प्रति कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं में प्रदर्शित की जाएगी। कंपनी द्वारा अपनाई जा रही संहिताओं के बारे में आम जनता और सभी हितधारकों को सूचित करते हुए कंपनी की वेबसाइट पर एफपीसी की एक प्रति भी प्रदर्शित की जाएगी।

2. ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता

2.1 यह सुनिश्चित करते हुए ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में उचित और यथोचित कार्य करना:

कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के लिए इस संहिता में परिभाषित प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेगी और इसकी प्रक्रियाओं और प्रथाओं में कर्मचारी अनुसरण करता है। सभी उत्पाद और सेवाएं संबंधित कानूनों और विनियमों को अक्षरशः पूरा करेंगे; और ग्राहकों के साथ व्यवहार और सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होंगे।

2.1.1 ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय, कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्य (उद्देश्यों) को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए।

2.1.2 कंपनी कर्जदारों से अत्यधिक ब्याज नहीं वसूलेगी। ग्राहक से लिए जाने वाले ब्याज की दर का औचित्य समझाया जाएगा। सभी दरों और शुल्कों का उल्लेख ऋण आवेदन पत्र के साथ-साथ स्वीकृति पत्र में भी किया जाएगा।

2.1.3 ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

2.1.4 उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

2.2 यह सुनिश्चित करके ग्राहकों को यह समझने में मदद करना कि हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएं कैसे काम करती हैं:

- i) विज्ञापनों और प्रचार साहित्य की सामग्री यथासंभव स्पष्ट होगी और भ्रामक नहीं होगी। ऋण समझौते का प्रोफार्मा और अन्य दस्तावेज जो ऋण प्राप्त करने के लिए ग्राहक द्वारा निष्पादित और हस्ताक्षरित करने

के लिए आवश्यक हो सकते हैं, कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होंगे ताकि हमारे इच्छुक ग्राहकों को पहले से ही ऋण समझौते में प्रवेश करके अपने अधिकारों और दायित्वों को जानने और समझने में सुविधा हो। , ताकि हमसे सेवाएं प्राप्त करते समय एक सूचित निर्णय लिया जा सके।

- ii) सबसे पहले, ग्राहकों को समझाया जाएगा और प्रासंगिक दस्तावेज आदि प्रदान किए जाएंगे, जिसमें उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी निम्न में से किसी एक या अधिक भाषाओं में होगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा। पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, ग्राहकों को उत्पादों और सेवाओं की प्रकृति, उनके नियमों और शर्तों, प्रति वर्ष ब्याज दर / सेवा शुल्क, ऋण उत्पाद की सर्विसिंग के लिए दी जाने वाली ईएमआई, उत्पादों आदि के लिए कंपनी को प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों (जो लागू हो सकते हैं) आदि के बारे में स्पष्ट जानकारी प्रदान की जाएगी।
- iii) ग्राहकों को उन लाभों के बारे में पूरी जानकारी दें जो उन्हें प्राप्त होंगे, वे इस तरह के लाभ कैसे प्राप्त कर सकते हैं, उनके वित्तीय प्रभाव और अपने प्रश्नों के समाधान के लिए किसी भी संदेह की स्थिति में वह किससे संपर्क कर सकते हैं।
- iv) उपरोक्त सुनिश्चित कर सहायता के लिए, कंपनी एक हेल्प लाइन प्रदान करेगी जिससे ग्राहक को मामले में उचित मार्गदर्शन प्रदान किया जा सके। उपरोक्त के अलावा, ग्राहकों को नामित अधिकारी के नाम के साथ उनके संपर्क विवरण प्रदान किए जाएंगे जो उनकी शिकायतों के निवारण के लिए जिम्मेदार हैं।

2.3 ग्राहकों को हमारे उत्पादों और सेवाओं का उपयोग करने में मदद करने के लिए:

- i. उधारकर्ता को स्वीकृत ऋण के नियमों और शर्तों के विवरण का संकेत देते हुए विधिवत हस्ताक्षरित ऋण समझौते की एक प्रति प्रदान करें। कंपनी इंटरैक्टिव मीटिंग के माध्यम से या वेबसाइट पर डिस्प्ले के माध्यम से या मुद्रित पत्रों को ई-मेल/मेल करके, यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों को नियमित, व्यवस्थित व उचित अपडेट प्रदान कराए जाएं
- ii. ब्याज दरों, शुल्कों और नियमों और शर्तों आदि में परिवर्तन के बारे में सूचना का प्रसार। इसके अलावा, कंपनी ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज की दर का उल्लेख बड़े अक्षरों में करेगी।
- iii. ब्याज में परिवर्तन इसके आवेदन से पहले अग्रिम सूचना के साथ सूचित किया जाएगा। ब्याज दर या सेवा शुल्क में संशोधन केवल भावी प्रभाव से लागू होगा।

2.4 किसी भी स्तर पर गलत होने वाली चीजों से शीघ्रता से और सहानुभूतिपूर्वक निपटने के लिए:

- i. यदि कंपनी की ओर से कोई गलती हो, तो उसके प्रभाव को कम करने के लिए त्वरित और उचित कार्रवाई करना।
- ii. ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निस्तारण।
- iii. कंपनी के भीतर मौजूद प्रणालियों और प्रक्रियाओं के बारे में ग्राहकों को सूचित करना, जिसका पालन करके ग्राहक उच्च अधिकारियों से संपर्क कर सकते हैं यदि उनकी शिकायतों का कंपनी के अधिकारियों के साथ उनके प्रारंभिक इंटरफेस द्वारा पर्याप्त रूप से निवारण नहीं किया जाता है।
- iv. किसी भी तकनीकी विफलता के कारण उत्पन्न होने वाली किसी भी समस्या का मुकाबला करने के लिए उपयुक्त व्यवस्था करना।

2.5 ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानना

हम अपने ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और अत्यधिक गोपनीय विषय के रूप में मानने के लिए प्रतिबद्ध हैं, हालाँकि, यहाँ नीचे दिए गए पैराग्राफ 5 के अधीन हैं।

2.6 संहिता को प्रचारित करने के लिए हमारी कंपनी:

- i. हमारे मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता के बारे में सूचित करना
- ii. काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार द्वारा अनुरोध पर यह संहिता उपलब्ध कराएं।
- iii. इस संहिता को कंपनी की प्रत्येक शाखा और कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; और
- iv. सुनिश्चित करें कि कंपनी के कर्मचारी संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए अच्छी तरह से प्रशिक्षित हैं।

2.7 गैर-भेदभाव नीति को अपनाने और अभ्यास करने के लिए

हमारी कंपनी उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या अक्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।

2.8 वरिष्ठ नागरिकों और शारीरिक रूप से अक्षम व्यक्तियों के लिए विशेष देखभाल

हम अपने ग्राहकों जैसे वरिष्ठ नागरिकों, शारीरिक रूप से अक्षम व्यक्तियों और निरक्षर व्यक्तियों के लिए हमारे साथ व्यवहार को आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे।

3. प्रकटीकरण और पारदर्शिता

3.1 हमारी कंपनी अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में पूर्ण प्रकटीकरण और पारदर्शिता में विश्वास करती है। हम उन सभी कारकों के बारे में पूरी जानकारी प्रदान करेंगे जिनका कंपनी और ग्राहकों के बीच लेन-देन पर कोई असर पड़ सकता है, जिसमें ब्याज दरें, सामान्य शुल्क और शुल्क शामिल हैं, लेकिन इन तक सीमित नहीं हैं, जिसमें शामिल हैं:

- i. शाखाओं में नोटिस लगाना
- ii. टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से
- iii. कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से।
- iv. नामित स्टाफ/हेल्पडेस्क के माध्यम से।
- v. सर्विस गाइड / टैरिफ शेड्यूल प्रदान करना; और
- vi. जहां तक संभव हो सभी प्रासंगिक विवरण उत्पाद के लिए निर्धारित आवेदन पत्र में शामिल किए जाएंगे।

3.2 संभावित ग्राहकों के संबंध में कंपनी:

- i. सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं की व्याख्या करते हुए स्पष्ट जानकारी प्रदान करेगी कि ग्राहकों को ऋण आवेदन पत्र में सभी आवश्यक जानकारी के साथ रूचि हो सकती है जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है ताकि ऋण के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके। अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियम और शर्तें बनाई जा सकती हैं और उसके बाद उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सकता है। ऋण आवेदन उन दस्तावेजों को इंगित करेगा जिन्हें आवेदन पत्र के साथ जमा करने की आवश्यकता हो सकती है। आवेदक को एक पावती प्रदान की जाएगी।
- ii. ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों और सेवाओं का चयन करने में ग्राहकों की सहायता करना।
- iii. ग्राहकों को विभिन्न माध्यमों के बारे में अवगत कराएं जिनके माध्यम से कंपनी के उत्पादों और सेवाओं की पेशकश की जाती है [उदाहरण के लिए, इंटरनेट पर, फोन पर, शाखाओं में और इसी तरह] और उन्हें इन उत्पादों के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के स्रोतों और साधनों व सेवाओं के बारे में सूचित करें।
- iv. कानूनी, विनियामक और आंतरिक नीति आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए ग्राहकों को उनकी पहचान और पते को प्रमाणित करने के लिए आवश्यक जानकारी और दस्तावेजों के बारे में सूचित करें।

3.3 जो ग्राहक बन गए हैं, उनके लिए कंपनी:

- i. लागू ब्याज दरों/शुल्क और शुल्कों सहित उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं के संबंध में कंपनी द्वारा विकसित, उत्पन्न या प्राप्त की जा सकने वाली अद्यतन जानकारी प्रदान करेगी।
- ii. ग्राहकों के अधिकारों और जिम्मेदारियों पर अतिरिक्त और अद्यतन जानकारी प्रदान करें।
- iii. 'डू नॉट कॉल' सेवा के तहत ग्राहक का नाम स्वचालित रूप से पंजीकृत करें और किसी भी नए उत्पाद/सेवा को टेलीफोन कॉल/एसएमएस/ईमेल के माध्यम से सूचित/विस्तारित न करें जब तक कि ग्राहक इस जानकारी/सेवा का लाभ उठाने के लिए लिखित रूप में कंपनी को सूचित न करें।

3.4 ब्याज दरें:

डीएलएसएल ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को स्थापित करेगा। कंपनी का ALCO कंपनी के बोर्ड द्वारा निर्धारित सिद्धांत के अनुसार समय-समय पर दरों और शुल्कों का निर्धारण करेगा। कंपनी ग्राहकों को अपेक्षित जानकारी देगी -

- i. वार्षिक दर पर गणना की गई ब्याज दरें जो उनके ऋण खातों पर लागू होती हैं।
- ii. उसके खाते में ब्याज कैसे लगाया जाता है और दंडात्मक ब्याज सहित ब्याज की गणना की विधि जो डिफॉल्ट/विलंब भुगतान के साथ-साथ ग्राहक द्वारा दी जाने वाली ईएमआई के साथ में लागू हो सकती है।

3.5 ब्याज दरों में बदलाव

कंपनी द्वारा पेश किए गए उत्पादों पर ब्याज दरों में बदलाव करने के अपने फैसले के बारे में कंपनी ग्राहकों को पहले ही सूचित कर देगी और ब्याज दरों में किए गए बदलाव संभावित रूप से लागू होंगे।

3.6 शुल्क और अन्य शुल्क

- i. कंपनी अपनी सभी शाखाओं में, कंपनी की वेबसाइट में टैरिफ शेड्यूल के बारे में एक नोटिस प्रदर्शित करेगी जिसे ग्राहकों को मुफ्त में देखने की अनुमति होगी। ग्राहकों को कंपनी द्वारा निःशुल्क प्रदान की जाने वाली सेवाओं की एक सूची भी प्रदान की जाएगी।
- ii. ग्राहकों को उनके द्वारा चुने गए उत्पादों और सेवाओं के संबंध में दी गई टैरिफ अनुसूची में लागू होने वाले शुल्कों के बारे में सभी विवरण शामिल होंगे, और ग्राहकों द्वारा चुने गए उत्पादों और सेवाओं का लाभ उठाने के लिए ग्राहक किसका भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।
- iii. ग्राहकों को उनके द्वारा चुने गए उत्पाद/सेवाओं को नियंत्रित करने वाले किसी भी नियम और शर्तों के गैर-अनुपालन/उल्लंघन की स्थिति में लगाए जाने वाले दंड के बारे में जानकारी प्रदान करेगा।

3.7 पूर्व भुगतान शुल्क

कंपनी RBI मास्टर दिशानिर्देश DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 दिनांक 01 सितंबर 2016 और उसके अद्यतन के अनुसार फ्लोटिंग ब्याज दर के तहत सावधि ऋण लेने वाले व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी। हालांकि, विनियामक दिशानिर्देशों में बदलाव के कारण ऋण खातों के पुरोबंध पर हमारी नीति में परिवर्तन के मामले में, पूर्व भुगतान जुर्माना ऋण खाते के पुरोबंध की तारीख पर प्रचलित नीति के अनुसार लागू होगा जो सभी हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित किया गया है।

3.8 शुल्क और अन्य शुल्क में परिवर्तन

यदि कंपनी इनमें से किसी भी शुल्क को बढ़ाने या नया शुल्क लगाने का निर्णय लेती है, तो संशोधित शुल्क/नए शुल्क लगाए जाने/प्रभावी होने से एक महीने पहले इसकी सूचना दी जाएगी।

3.9 नियम और शर्तें

- i. कंपनी पहली बार किसी उत्पाद/सेवा का लाभ उठाने वाले ग्राहक को उसके द्वारा कंपनी को प्रदान किए जाने वाले उत्पादों/सेवाओं के लिए प्रासंगिक नियमों और शर्तों के बारे में उपयुक्त सलाह देगी।
- ii. हमारी कंपनी के उत्पादों और सेवाओं को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगी और संबंधित अधिकारों, विशेष रूप से ग्राहकों के नामांकन करने के अधिकार को निर्धारित करेंगी। उक्त नियम और शर्तें देनदारियों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से बताएंगी। इन नियमों और शर्तों को सरल और सरल भाषा में तैयार करने और प्रस्तुत करने का प्रयास किया जाएगा। कंपनी उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को रिकॉर्ड में रखेगी।

3.10 नियमों और शर्तों में परिवर्तन

नियमों और शर्तों में कोई भी परिवर्तन निम्नलिखित चैनलों में से किसी भी माध्यम से ग्राहकों को सूचित किया जाएगा:

- i. व्यक्तिगत सूचना।
- ii. प्रत्येक शाखा में नोटिस बोर्ड।
- iii. इंटरनेट, ईमेल और वेबसाइट सहित।
- iv. समाचार पत्र, जब भी आवश्यक हो।
- v. आम तौर पर, परिवर्तन भावी प्रभाव से किए जाएंगे और ऐसे परिवर्तनों की उचित सूचना ग्राहकों को अग्रिम रूप से दी जाएगी।
- vi. यदि नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के बारे में ग्राहक को अग्रिम रूप से सूचित करना संभव नहीं है और यदि ग्राहक को अग्रिम सूचना दिए बिना परिवर्तन किया जाता है, तो इस प्रकार किए गए परिवर्तन को 30 दिनों के भीतर विधिवत अधिसूचित किया जाएगा। यदि इस तरह के परिवर्तन करने के बाद नियम और शर्तें, यानी ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना किए गए परिवर्तन, किसी ग्राहक के लिए हानिकारक हो जाते हैं, तो ऐसा ग्राहक 60 दिनों के भीतर और बिना कोई नोटिस दिए या तो अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी बदलाव के इसे बदल सकता है। किसी भी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना।
- vii. यदि नियमों और शर्तों में कोई बड़ा परिवर्तन या बहुत से छोटे परिवर्तन होते हैं, तो ग्राहक के अनुरोध पर, ग्राहक को विधिवत सूचित किया जाएगा और ग्राहक को नए नियमों और शर्तों की एक प्रति प्रदान की जाएगी या परिवर्तनों का सारांश।

4. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

4.1 कंपनी करेगी:

- i. यह सुनिश्चित करने के लिए अपने प्रयास करेगी कि कंपनी द्वारा जारी किए गए सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हैं, और भ्रामक नहीं हैं।
- ii. कंपनी यह प्रयास करेगी कि मीडिया और/या प्रचार साहित्य में जारी कोई भी विज्ञापन जो हमारी कंपनी की किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, ऐसे

उत्पाद पर लागू होने वाले अन्य शुल्क और शुल्क, यदि कोई हो, को भी इंगित करेगा, या सेवा और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध कराया जाएगा।

- iii. जब भी समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवा का उपयोग किया जाता है, तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि ऐसा तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई ऐसी तृतीय पक्ष के लिए उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालता है।
- iv. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है। उत्पादों / सेवाओं के संबंध में किसी भी अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जाएगी जब उन्होंने ऐसी जानकारी / सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो या तो मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा संख्या पर इसके लिए पंजीकरण करके।
- v. हम डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेंगे, जिनकी सेवाओं का हम बाजार के उत्पादों/सेवाओं के लिए लाभ उठा सकते हैं, जिसके लिए अन्य मामलों के साथ-साथ उन्हें खुद को पहचानने की आवश्यकता होती है, जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं।
- vi. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी का प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए किसी अनुचित आचरण में शामिल है या इस संहिता के उल्लंघन में कार्य किया है, तो जांच करने और शिकायत को संभालने और उपयुक्त पाए जाने पर ग्राहक की क्षतिपूर्ति करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

5. गोपनीयता

5.1 ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [यहां तक कि जब ग्राहक अब ग्राहक नहीं हैं] और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होंगे। कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा का खुलासा नहीं करेगी, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, हमारे समूह में अन्य संस्थाओं सहित, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा किसी को भी:

- i. यदि जानकारी कानून द्वारा या द्वारा नियामक के दिशा अधीन दी जानी है।
- ii. यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
- iii. यदि कंपनी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक खातों [ग्राहक नाम और पते सहित] के बारे में किसी अन्य को जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाएगा।
- iv. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
- v. यदि कंपनी को उसकी लिखित अनुमति के साथ ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा जाता है।
- vi. ग्राहक को उसके बारे में रखने वाले व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुँचने के लिए मौजूदा कानूनी ढाँचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।
- vii. कंपनी किसी के द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने के लिए प्राधिकृत न हो।

5.2 क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

- i. जब कोई ग्राहक खाता खोलता है, तो कंपनी उसे सूचित करेगी कि कब कंपनी उसके खाते का विवरण क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों के साथ साझा कर सकती है और सत्यापन जांच जो उनके साथ की जा सकती है।
- ii. कंपनी ग्राहक द्वारा कंपनी को दिए गए व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को जानकारी दे सकती है यदि:

- ग्राहक अपने भुगतानों में पिछड़ गया है।
- बकाया राशि विवाद में नहीं है; और

- iii. ग्राहक ने ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं दिया है कि कंपनी इन मामलों में कंपनी की औपचारिक मांग का पालन करते हुए, अपने ऋण को चुकाने के लिए संतुष्ट है, कंपनी ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेगी कि वह ग्राहक द्वारा लिए गए ऋणों के बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को जानकारी देने की योजना बना रही है। साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएगी।
- iv. यदि ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी है तो कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है। क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति कंपनी द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी, यदि ऐसा मांगा जाता है।

6. देय राशि का संग्रह

6.1 जब भी ऋण दिया जाएगा, ग्राहक को चुकौती की राशि, अवधि और चुकौती की अवधि के माध्यम से चुकौती प्रक्रिया के बारे में समझाया जाएगा। यदि ग्राहक निर्धारित चुकौती कार्यक्रम का पालन करने में विफल रहता है, तो देय राशि की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के तहत उचित कार्रवाई की जाएगी और कोई अनुचित उत्पीड़न नहीं किया जाएगा।

6.2 डीएलएसएल ने शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय के आधार पर संग्रह नीति तैयार की है। कंपनी ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करती है। कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति जो देय राशि या/और सुरक्षा जब्ती के संग्रह में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है, वह स्वयं की पहचान करेगा/करेगी और कंपनी द्वारा जारी किए गए अधिकार पत्र को प्रदर्शित करेगा। वह ग्राहक के अनुरोध पर, कंपनी द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा। कंपनी ग्राहकों को देय राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगी और देय राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगी

6.3 स्टाफ के सभी सदस्य या संग्रह या/और सुरक्षा कब्जे में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए कोड का सख्ती से पालन करेगा:

- i. ग्राहक से सामान्य रूप से उसकी पसंद के स्थान पर और किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में उसके निवास स्थान पर और यदि उसके निवास स्थान पर उपलब्ध नहीं है, तो व्यवसाय / व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
- ii. कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार, ग्राहक को पहली बार में ही बता दिया जाएगा।
- iii. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।
- iv. ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी। बातचीत करते समय भाषा के प्रयोग में अत्यधिक सावधानी बरती जाएगी, ताकि किसी भी समय ग्राहक को चोट न लगे/कोई अभद्र व्यवहार महसूस न हो। महिला उधारकर्ताओं के साथ बातचीत करते समय, भारतीय संस्कृति और परंपरा के अनुसार उचित सम्मान बनाए रखा जाएगा।
- v. कंपनी के प्रतिनिधि ग्राहकों से 07:00 बजे से 19:00 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में अन्यथा अपेक्षित न हो।
- vi. किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल न करने के ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव माना जाएगा।
- vii. कॉल का समय और संख्या और बातचीत की सामग्री को प्रलेखित किया जाएगा।
- viii. बकाया राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी।
- ix. बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और मर्यादा बनाए रखी जाएगी।

- x. अनुचित अवसरों जैसे कि परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर, यदि कंपनी को पता चलता है, तो बकाया राशि एकत्र करने के लिए कॉल/दौरे करने से बचा जाएगा, जब तक कि कानूनी अनुपालन को पूरा करने के लिए इसकी आवश्यकता न हो।।

6.4 गिरवी/ग्रहणाधिकार संपत्ति की जब्ती

ऋण समझौते में उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य पुनः कब्जा खंड शामिल होगा। पुनर्प्रसंस्करण प्रक्रिया को अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार पारदर्शी रूप से किया जाएगा और निम्नलिखित के संबंध में प्रक्रिया का पालन किया जाएगा:

- i. कब्जा लेने से पहले नोटिस की अवधि।
- ii. किन परिस्थितियों में नोटिस की अवधि समाप्त की जा सकती है।
- iii. प्रतिभूति को कब्जे में लेने की प्रक्रिया।
- iv. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले कर्जदार को कर्ज चुकाने का अंतिम मौका दिए जाने का प्रावधान।
- v. उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया, और
- vi. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया। इस तरह के नियमों और शर्तों की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति और ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों में से प्रत्येक की प्रति, जो इस तरह के अनुबंधों/ऋण समझौतों का एक प्रमुख घटक बन सकता है, की प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

7. शिकायतें और परिवाद

ग्राहकों की शिकायतों/परिवाद को संभालने के लिए आंतरिक तंत्र:

शिकायत पंजीकरण:

एक ग्राहक फोन पर, लिखित रूप में या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है, यदि वह डीएलएसएल द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संतुष्ट नहीं है। शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्था यहां दी गई है। ग्राहक नीचे उल्लिखित हेल्पलाइन नंबरों के माध्यम से भी कॉल कर सकते हैं। अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए या वह एस्केलेशन ग्रिड में दिए गए मैट्रिक्स के अनुसार चिंता को आगे बढ़ा सकता है। जब भी कोई शिकायत कॉल या मेल द्वारा प्राप्त होती है, तो प्रेषक को तीन कार्य दिवसों के भीतर उसकी शिकायत की पावती का जवाब मिलता है।

हेल्पलाइन नंबर हैं:

ग्राहक 0124-6555555 पर सुबह 8:00 बजे से रात 8:00 बजे के बीच हमारे ग्राहक सेवा केंद्र तक पहुंच सकते हैं।

इसके अलावा, जब भी कोई शिकायत हार्ड कॉपी के रूप में प्राप्त होती है अर्थात् किसी पत्र आदि के माध्यम से, तो उसे एक रजिस्टर में दर्ज किया जाता है। ऐसे सभी मामलों में, हमारे प्रतिनिधि ग्राहक को उसकी शिकायत की सही प्रकृति का पता लगाने के लिए जल्द से जल्द कॉल/संपर्क करते हैं।

नियामकों के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों के संबंध में, हम ऐसी सभी शिकायतों को एक शिकायत रजिस्टर में दर्ज करते हैं। ऐसी शिकायतें प्राप्त करने और रिकॉर्ड करने के बाद हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से संपर्क करते हैं और शिकायत के तथ्यों का भी पता लगाते हैं ताकि उन्हें तत्काल हल किया जा सके।

व्यक्तिगत रूप से शिकायतें:

एक शिकायत पुस्तिका शाखाओं में उपलब्ध है। ग्राहक इसे शाखा से प्राप्त कर सकता है और उसमें अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। ग्राहक हमारे उत्पादों और सेवाओं में सुधार के लिए किसी भी प्रतिक्रिया/सुझाव के लिए शाखा में रखी गई शिकायत/विज़िटर बुक का उपयोग कर सकते हैं।

मेल/ई-मेल के माध्यम से शिकायतें:

ग्राहक डाक या ईमेल के माध्यम से भी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं। ईमेल द्वारा प्राप्त शिकायतों की पावती ईमेल द्वारा दी जाएगी। जब भी कोई शिकायत कॉल प्राप्त होती है, प्रेषक को उसकी शिकायत की पावती की पुष्टि करने वाला उत्तर वापस प्राप्त होता है। डीएलएसएल की ई-मेल आईडी पर भी शिकायत दर्ज कराई जा सकती है: grievance@dhani.com।

शिकायतों का समाधान:

मनोवृत्ति संबंधी पहलुओं से संबंधित शिकायतें:

ऐसी शिकायतों को शिष्टतापूर्वक, सहानुभूतिपूर्वक और सबसे बढ़कर तेजी से निपटाया जाना चाहिए। ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार/अशिष्ट व्यवहार को शून्य सहनशीलता स्तर पर माना जाना चाहिए और तत्काल कार्रवाई की जानी चाहिए। DLSL, किसी भी परिस्थिति में स्टाफ सदस्यों द्वारा किसी भी हद तक दुर्व्यवहार को सहन नहीं करता है।

लेन-देन/परिचालन से संबंधित शिकायतें:

मुख्य रूप से, शाखा इस श्रेणी में शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार है। प्रविष्टि/लेन-देन में सुधार या ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए शाखा जिम्मेदार होगी। यह देखना शाखा का सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य है कि शिकायत का ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार समाधान किया जाये और यदि वह संतुष्ट नहीं है, तो उसे इस मुद्दे को आगे बढ़ाने के लिए वैकल्पिक रास्ते प्रदान करना है। यदि शाखा स्तर पर इसका समाधान नहीं हो रहा है तो वे मामले को मार्गदर्शन/समाधान के लिए प्रधान कार्यालय को भेज सकते हैं।

यदि कोई ग्राहक डीएलएसएल द्वारा 30 दिनों के भीतर प्रदान किए गए निवारण से संतुष्ट नहीं है, तो वह निवारण के लिए आरबीआई द्वारा स्थापित गैर-बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से भी संपर्क कर सकता है। संपर्क विवरण प्रत्येक शाखा में प्रदर्शित होते हैं।

किसी भी ग्राहक को एक या अधिक आधारों पर कंपनी के खिलाफ शिकायत है जो की आरबीआई द्वारा १४ नवंबर २०२१ को जारी एनबीएफसी के लिए एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अध्याय IV और उसके अद्यतन में उल्लिखित है (विवरण के लिए देखें https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि (अधिवक्ता के अलावा) के माध्यम से नीचे दिए गए तरीके से एकीकृत लोकपाल को शिकायत कर सकते हैं।

समय सीमा:

शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि इससे अप्रत्यक्ष रूप से कंपनी के कामकाज में निरंतर सुधार होता है। प्राप्त शिकायतों का सभी संभावित कोणों से विश्लेषण किया जाएगा। डीएलएसएल प्राप्ति के तीन कार्य दिवसों के भीतर पावती भेजने का प्रयास करेगा। शिकायत प्राप्त होने की तारीख से अधिकतम 30 दिनों के भीतर शिकायतों का समाधान किया जाना चाहिए।

विभिन्न प्रकार की शिकायतों के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ शिकायत निवारण प्रक्रिया से निपटने के लिए समय मैट्रिक्स अनुबंध-एस्केलेशन ग्रिड में दिया गया है। ग्राहकों की शिकायतों से निपटने वाले विभागों/अधिकारियों को इसका कड़ाई से पालन करना आवश्यक है।

शिकायत पर आवधिक रिपोर्ट तैयार की जाती है और कंपनी के वरिष्ठ अधिकारियों के बीच उनकी जानकारी और आगे के निर्देशों (यदि कोई हो) के लिए परिचालित की जाती है।

समीक्षा तंत्र

ग्राहक सेवा समीक्षा द्वारा ग्राहकों की शिकायत/जोखिम प्रबंधन समिति की समीक्षा

प्रबंधन की एक विशिष्ट सेवा समिति है जो समय-समय पर ग्राहकों की शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए किए गए उपायों की समीक्षा करती है।

समिति अनसुलझी शिकायतों पर भी विचार करेगी और अपनी सलाह दे सकती है।

लोकपाल योजना के तहत शिकायतों के प्रयोजन के लिए नोडल अधिकारी:

पीड़ित ग्राहक अपनी शिकायतों के संबंध में प्रधान नोडल अधिकारी को सीधे निम्न पते पर लिख सकते हैं:

श्री

संजीव कश्यप

प्रधान नोडल अधिकारी

धनी लोन्स एंड सर्विसेज लिमिटेड

प्लॉट नंबर 108, 5वां तल ,

उद्योग विहार, फेज-I,

गुरुग्राम - 122016

फोन: 0124-6037111

ईमेल: nodal@dhani.com

अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ:

- DLSL प्रदान करता है:
- शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने के लिए उपयुक्त व्यवस्था।
- नोडल अधिकारी / शाखा प्रमुखों का नाम, पता और संपर्क नंबर।
- ग्राहकों के प्रति डीएलएसएल की प्रतिबद्धताओं की संहिता/उचित व्यवहार संहिता। .
- लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताओं के अनुसार, लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण, जिससे ग्राहक संपर्क कर सकता है
- शाखाओं में उसकी जानकारी के लिए ग्राहक सेवाओं से संबंधित व्यापक नोटिस बोर्ड/पुस्तिका जिसमें नीतियां, भारतीय रिजर्व बैंक और अन्य प्राधिकरणों द्वारा सलाह दी गई शामिल दस्तावेज आदि का प्रदर्शन।

ग्राहकों के साथ बातचीत:

DLSL मानता है कि ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/शिकायतों को उनके कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से बेहतर ढंग से समझा जा सकता है। कई शिकायतें पेश की जाने वाली सेवाओं के बारे में ग्राहकों के बीच जागरूकता की कमी के कारण उत्पन्न होती हैं और इस तरह की बातचीत से ग्राहकों को ऐसी सेवाओं का लाभ उठाने में मदद मिलती है और यह बाद के स्तर पर प्रश्नों/शिकायतों की संख्या को कम कर देता है।

सेवा में सुधार और शिकायतों को संभालने के लिए ऑपरेटिंग स्टाफ को संवेदनशील बनाना:

- 1.1 उत्पादों और सेवाओं के ज्ञान और जागरूकता की कमी के कारण अक्सर शिकायतें होती हैं। नोडल अधिकारी को केंद्रीय प्रशिक्षण केंद्रों को विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर प्रतिक्रिया देनी होती है।
- 1.2 डीएलएसएल विभिन्न क्षेत्रों के ग्राहकों के साथ व्यवहार करता है, जो मतभेद और घर्षण के क्षेत्रों को जन्म दे सकता है। सकारात्मक दृष्टिकोण और ग्राहक के अनुकूल व्यवहार के साथ ग्राहकों से निपटने के लिए फ्रंट लाइन स्टाफ का चयन सावधानी से किया जाना चाहिए। खुले दिमाग और चेहरे पर मुस्कान के साथ, कर्मचारियों को ग्राहकों का विश्वास जीतने में सक्षम होना चाहिए। क्रोधित ग्राहकों से निपटने के लिए आवश्यक सॉफ्ट कौशल प्रदान करना, प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न अंग होना चाहिए। यह सुनिश्चित करना नोडल अधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि शिकायतों/शिकायतों से निपटने के लिए आंतरिक तंत्र सभी स्तरों पर सुचारू रूप से और कुशलता से संचालित हो।

अनुलग्नक- एस्केलेशन गिड

प्रथम स्तर	ग्राहकों से अनुरोध है कि वे डीएलएसएल की निकटतम शाखा में जाएँ, कॉल करें या लिखें। शाखा प्रमुख का नाम: संपर्क विवरण: फोन, ईमेल और पूरा पता: या एक ईमेल भेजें support@dhani.com
दूसरा स्तर	यदि 7 कार्य दिवसों में शिकायत पर ध्यान नहीं दिया जाता है, तो ग्राहक हेल्पलाइन नंबरों के माध्यम से शिकायत दर्ज करें। नीचे उल्लेख किया: ग्राहक हमारे ग्राहक सेवा केंद्र पर सुबह 8:00 बजे से रात 8:00 बजे के बीच 0124-6555555 पर संपर्क कर सकते हैं या एक ईमेल भेजें grievance@dhani.com
तीसरा स्तर	यदि 15 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक हमारे प्रमुख नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं: श्री संजीव कश्यप प्रधान नोडल अधिकारी धनी लोन्स एंड सर्विसेज लिमिटेड प्लॉट नंबर 108, 5वां तल, उद्योग विहार, चरण-1, गुरुग्राम - 122016 फोन 0124-6037111, ईमेल: nodal@dhani.com
चौथा स्तर	भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 12 नवंबर 2021 को जारी "एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" और उसके अद्यतनीकरण के अनुसार, यदि 30 दिनों के भीतर शिकायत का संतोषजनक निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक इसके लिए डिज़ाइन किए गए पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है। उद्देश्य अर्थात् https://cms.rbi.org.in । शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को निम्नलिखित तरीके से भी प्रस्तुत की जा सकती है - <u>इलेक्ट्रॉनिक मोड</u> ईमेल आईडी- crpc@rbi.org.in <u>डाक का पता</u> केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017 टोल-फ्री नंबर: 14448 (पूछताछ के लिए)

*समय-समय पर शिकायत निवारण प्रक्रिया की समीक्षा करने के साथ-साथ जारी करने के लिए निदेशक मंडल / बोर्ड की समिति मामले में निर्देश ताकि ग्राहक अपनी शिकायतों का शीघ्र और उचित समाधान प्राप्त कर सके।

8. अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) के दिशानिर्देश

8.1 किसी भी क्रेडिट सुविधा या ऋण का विस्तार करने से पहले अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) दिशानिर्देशों के अनुसार कुछ वैधानिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक उचित परिश्रम अभ्यास किया जाएगा जिसमें निम्नलिखित पहलुओं को शामिल किया जाएगा:

- ग्राहक को अपनी पहचान के आवश्यक दस्तावेज या प्रमाण देने होंगे
- ग्राहक को ऐसी जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता होगी जो कंपनी के केवाईसी, एंटी मनी लॉन्ड्रिंग या किसी अन्य वैधानिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आवश्यक हो सकती है। इसके अलावा, कुछ

अतिरिक्त जानकारी मांगी जा सकती है जो ग्राहक स्वेच्छा से प्रदान कर सकता है। यह ग्राहक की यह जिम्मेदारी होगी कि वह समय-समय पर अपनी पहचान और पते का अद्यतन प्रमाण प्रदान करे। उसके रिकॉर्ड किए गए पते में परिवर्तन की स्थिति में कंपनी को तत्काल सूचना प्रदान करें।

- iii. खाता खोलने के फॉर्म और अन्य सामग्री कंपनी द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी। इसमें प्रस्तुत किए जाने के लिए आवश्यक जानकारी और सत्यापन के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों और/या केवाईसी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए रिकॉर्ड के लिए विवरण शामिल होंगे।
- iv. खाता खोलने के लिए ग्राहक को प्रक्रियागत औपचारिकताओं के बारे में विधिवत समझाया जाएगा। ग्राहक द्वारा मांगे जाने पर उसे सभी आवश्यक स्पष्टीकरण प्रदान किए जाएंगे।

9. जमा खाते

कंपनी का कोई भी कर्मचारी किसी भी तरीके/रूप में जनता से जमा की मांग/स्वीकार नहीं करेगा, जब तक कि कंपनी 'गैर जमा स्वीकार करने वाली कंपनी' के रूप में अपनी पंजीकरण स्थिति बनाए रखती है।

10 ऋण

10.1 कोई भी पैसा उधार देने से पहले कंपनी ग्राहक की साख और चुकौती क्षमता का उचित मूल्यांकन करेगी।

i) ऋण आवेदन के निपटान की समय सीमा

कंपनी सभी आवश्यक दस्तावेजों के साथ प्रस्ताव जमा करने की तारीख से 30 दिनों के भीतर पूरी तरह से पूर्ण ऋण आवेदन का निपटान करेगी। यदि कंपनी किसी भी कारण से ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं करने का निर्णय लेती है, तो उसे लिखित में ऋण आवेदन की अस्वीकृति के कारण (कारणों) के बारे में सूचित किया जाएगा।

ii) उधारकर्ता की ओर से गारंटी की स्वीकृति

यदि ग्राहक चाहता है कि कंपनी उसकी देनदारियों के लिए किसी से गारंटी या अन्य सुरक्षा स्वीकार करे, तो कंपनी गारंटी या अन्य सुरक्षा देने वाले व्यक्ति या उनके कानूनी सलाहकार को अपने वित्त के बारे में गोपनीय जानकारी देने के लिए ग्राहक से उसकी अनुमति मांग सकती है। कंपनी करेगी:

- ग्राहकों को स्वतंत्र कानूनी सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करें, यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे अपनी प्रतिबद्धता और अपने फैसले के संभावित परिणामों को समझते हैं (जहां उपयुक्त हो, हम जिन दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने के लिए कहते हैं, उनमें यह सिफारिश स्पष्ट और स्पष्ट सूचना के रूप में होगी)।
- ग्राहकों को बताएं कि गारंटी या अन्य सुरक्षा देकर वे उसके बदले या उसके साथ-साथ उत्तरदायी हो सकते हैं; और
- उन्हें बताएं कि उनकी देनदारी क्या होगी।

10.2 ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- i. एक ऋण उत्पाद की सोर्सिंग के समय, कंपनी लागू वार्षिक ब्याज दरों के बारे में आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी, साथ ही प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क /अन्य शुल्क यदि कोई हो, पूर्व भुगतान विकल्प और शुल्क यदि कोई हो, कोई भी और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित में हो सकता है, ग्राहक को अन्य कंपनियों के साथ एक सार्थक तुलना करने और एक सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए।

- ii. कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती प्रदान करेगी। आवेदक को उस समय सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा जिसके भीतर आवेदन स्वीकार करते समय ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।
- iii. आम तौर पर कंपनी द्वारा आवेदन के समय ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण एकत्र किए जाएंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को बताया जाएगा कि उससे तुरंत फिर से संपर्क किया जाएगा।
- iv. कंपनी ग्राहक को नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण के बारे में बताएगी। कंपनी अनुरोध पर ऋण दस्तावेज़ में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ कंपनी की लागत पर ग्राहक द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियां प्रदान करेगी।
- v. उधार देने के मामले में किसी भी ग्राहक के साथ लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं किया जाएगा। हालाँकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

10.3 ऋण आवेदन की अस्वीकृति

यदि किसी कारण से, कंपनी ऋण स्वीकृत करने में सक्षम नहीं है जिसने लिखित आवेदन दिया है, तो ग्राहक को इसके बारे में कारण सहित लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।

10.4 ऋण राशि की वापसी या पुनर्भुगतान में तेजी लाने के लिए

निर्णय समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने या किसी भी कारण से अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, कंपनी ऋण समझौते के अनुरूप उधारकर्ताओं को नोटिस देगी।

10.5 ऋण खाते को बंद करना और प्रतिभूतियों/दस्तावेजों की वापसी

कंपनी सभी बकाया राशि की चुकौती पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को तुरंत जारी कर देगी। जहां कंपनी ऋण का निपटारा करने के लिए अपने अधिकार का प्रयोग करने का निर्णय लेती है, उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

10.6 कपटपूर्ण लेनदेन की जांच

ग्राहक के खाते में लेनदेन की किसी भी जांच की आवश्यकता होने की स्थिति में, ग्राहक को कंपनी और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ जांच में सहयोग करने की सलाह/अनुरोध किया जाएगा, यदि कंपनी को इसकी आवश्यकता है उन्हें शामिल करने के लिए। कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि यदि ग्राहक धोखे से कार्य करता है, तो वह अपने खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा/होगी और यह कि यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।

11. गारंटर

- i. जब कोई व्यक्ति किसी ऋण का गारंटर होगा, तो उसे निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा:
 - गारंटर के रूप में उनकी देनदारी।
 - वह कंपनी के लिए कितनी देनदारी चुकाएगा।
 - परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी अपने दायित्व का भुगतान करने के लिए उसे बुलाएगी।

- यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता/रहती है तो क्या कंपनी के पास कंपनी में उसके अन्य पैसों का सहारा है।
 - क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- ii. वह समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और जिस तरीके से कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी। कंपनी उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगी जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

12. सामान्य

कंपनी ग्राहकों को आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी:

- i. सबसे महत्वपूर्ण दस्तावेज़ के माध्यम से लागू शुल्क और अन्य शुल्क सहित अपने ऋण उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं की व्याख्या करना।
- ii. ग्राहकों को सलाह देना कि ग्राहक को आवेदन करने में सक्षम बनाने के लिए कौन सी जानकारी/दस्तावेज़ की आवश्यकता होगी। ग्राहकों को उन दस्तावेज़ों के बारे में भी सलाह दी जाएगी जो उनकी पहचान, पते, रोजगार आदि के संबंध में आवश्यक होंगे और कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए सांविधिक प्राधिकरणों (जैसे, पैन विवरण) द्वारा निर्धारित किए जा सकने वाले अन्य दस्तावेज़।
- iii. ग्राहक को सूचित करना कि ग्राहक द्वारा अपने ऋण आवेदन में/के साथ प्रदान की गई जानकारी को या तो फोन पर या ग्राहक द्वारा दिए गए पते पर उसके निवास स्थान या कार्यालय में जाकर सत्यापित किया जा सकता है।
- iv. यदि कंपनी को ग्राहक के खाते पर लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ, यदि कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है, तो ग्राहक को सहयोग करने की सलाह देना।
- v. ग्राहक को सलाह देना कि यदि उसने धोखे से काम किया है, तो उसके खाते में होने वाली सभी हानियों के लिए वह जिम्मेदार होगा/होगी और यह कि यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- vi. ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म पर हमारे नाम का खुलासा करने और नियामक ढांचे के तहत आवश्यक शिकायत निवारण के रास्ते प्रदान करने के लिए।
- vii. विनियामक द्वारा समय-समय पर जारी वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग और अन्य उचित व्यवहार संबंधी दिशा-निर्देशों का सावधानीपूर्वक पालन।
- viii. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी एजेंसियां जिनकी गतिविधियां आउटसोर्स की गई हैं, नियामक निर्देशों का पालन करें। जहाँ कहीं भी कंपनी अपने एजेंट के रूप में उधार लेने वालों को स्रोत करने के लिए और/या बकाया राशि की वसूली के लिए डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्मों को नियुक्त करती है, उन्हें निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना
 - a) एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नामों का खुलासा कंपनी की वेबसाइट पर किया जाएगा
 - b) एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहक के सामने सीधे तौर पर डीएलएसएल कंपनी का नाम प्रकट करने का निर्देश दिया जाएगा, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
 - c) मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, स्वीकृति पत्र उधारकर्ता को डीएलएसएल के लेटर हेड पर जारी किया जाएगा।

- d) ऋण की मंजूरी/संवितरण के दौरान सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति।
- e) डीएलएसएल द्वारा नियुक्त डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- f) कंपनी शिकायत निवारण तंत्र के बारे में पर्याप्त जागरूकता सुनिश्चित करेगी।

समीक्षा

उचित व्यवहार संहिता और इसके कार्यान्वयन की समय-समय पर समीक्षा की जाएगी।

कंपनी के सभी कर्मचारियों और अधिकृत प्रतिनिधियों का सामान्य प्रयास होगा कंपनी के सर्वोत्तम हित में हर समय ग्राहक के साथ सौहार्दपूर्ण संबंध बनाए रखने के लिए। ग्राहक को उत्पादों के बारे में सारी जानकारी तब तक दी जाएगी जब तक कि वह स्पष्टीकरण से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हो जाता है और कंपनी के साथ अनुबंध/करार में प्रवेश करने से पहले सभी नियमों और शर्तों को स्वीकार करता है।
