

धनी लोन्स अँड सर्व्हिसेस लिमिटेड
(CIN:U74899DL1994PLC062407)

प्रामाणिक व्यवसाय संहिता
(बोर्डाने 26-05-2023 रोजी झालेल्या बैठकीत मान्यता दिली)

संहिता मालपाणी सिक्युरिटीज प्रायव्हेट लिमिटेडच्या संचालक मंडळाने 16 ऑक्टोबर 2006 रोजी झालेल्या बैठकीत प्रथम स्वीकारली. मालपाणी सिक्युरिटीज प्रायव्हेट लिमिटेडचे नाव नंतर शिवशक्ती फायनान्शियल सर्व्हिसेस प्रायव्हेट लिमिटेड असे ठेवण्यात आले, नंतर IVL फायनान्स इंडिया लिमिटेड पेक्षा फायनान्स लिमिटेड, ज्याचे नंतर धनी लोन्स अँड सर्व्हिसेस लिमिटेड असे नामकरण करण्यात आले. Dhani Loans and Services Limited (DLSL किंवा येथे कंपनी म्हणून संदर्भित) द्वारे स्वीकारल्या जाणाऱ्या वर्तमान उचित व्यवहार संहिता (FPC) RBI मास्टर डायरेक्शनच्या अध्याय VI नुसार NBFC ला लागू असलेल्या सिस्टीमली महत्वाच्या नॉन-डिपॉझिट घेणाऱ्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार आहे. DNBR (PD). 008/03.10.119/2016-17 आणि त्याच्या अद्यतनांसह). वाजवी सराव संहिता खालीलप्रमाणे आहे .प्रामाणिक व्यवसाय संहिता!

प्रामाणिक व्यवसाय संहिता

क्र.	सामग्री
1	उद्दिष्टे आणि अर्ज
2	ग्राहकांना वचनबद्धता
3	प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता
4	जाहिरात, विपणन आणि विक्री
5	गोपनीयता आणि गोपनीयता
6	थकबाकीचे संकलन
7	तक्रारी आणि ग्राहकांची तक्रार
8	आपल्या ग्राहकांची माहिती मार्गदर्शक तत्त्वे
9	ठेव खाते
10	कर्ज
11	हमीदार
12	सामान्य

1. उद्दिष्टे आणि अर्ज
1.1. उद्दिष्टे कोडच्या

धनी लोन्स अँड सर्व्हिसेस लिमिटेड (यापुढे डीएलएसएल/कंपनी म्हणून संदर्भित) ने सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतींचा पाठपुरावा करणे आणि आंतरराष्ट्रीय स्तरावर आणि त्याद्वारे व्यवसाय पद्धतींमध्ये अत्यंत पारदर्शकता आणणे हे आपले उद्दिष्ट ठेवले आहे. ग्राहकांचा आत्मविश्वास वाढवणे कंपनी मध्ये. त्यानुसार, सध्याची संहिता यासाठी सेट केली आहे:

- i) चांगल्या आणि न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन ग्राहकांशी व्यवहार करताना किमान मानके ठरवून.
- ii) पारदर्शकता सुनिश्चित करा जेणेकरून ग्राहकाला आमच्या कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल वाजवीपणे काय अपेक्षा आहे हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल.
- iii) उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी स्पर्धेद्वारे बाजार शक्तींना प्रोत्साहन देणे; आणि
- iv) निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन द्या ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात मजबूत ग्राहक संप्रेषण आणि तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे आणि अशा प्रकारे नंतरच्या काळात पूर्वीचा आत्मविश्वास वाढवणे.

1.2. संहितेचा अर्ज

या संहितेचे सर्व भाग सर्व कर्ज उत्पादने आणि सेवांना लागू होतात जे सध्या प्रदान केले जात आहेत किंवा ज्या यापुढे सादर केल्या जाऊ शकतात त्या कंपनीने काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाद्वारे, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर प्रदान केल्या आहेत. किंवा कंपनीच्या एजंटद्वारे किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे. कंपनीच्या सर्व कार्यालये/शाखांमध्ये उचित व्यवहार संहितेची प्रत प्रदर्शित केली जाईल. FPC ची एक प्रत कंपनीच्या वेबसाइटवर देखील प्रदर्शित केली जाईल ज्यामध्ये सामान्य-सार्वजनिक सदस्यांना आणि कंपनीद्वारे स्वीकारल्या जात असलेल्या कोडबद्दल सर्व भागधारकांना सूचित केले जाईल.

2. ग्राहकांप्रती आमची वचनबद्धता

2.1 हे सुनिश्चित करून ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवीपणे वागणे:

कंपनी ती ऑफर करत असलेल्या उत्पादने आणि सेवांसाठी या संहितेमध्ये परिभाषित केलेल्या वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करेल आणि प्रक्रियांमध्ये आणि त्याच्या सरावांमध्ये कर्मचारी अनुसरण करतात. सर्व उत्पादने आणि सेवा अक्षरशः संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करतील; आणि ग्राहकांशी व्यवहार आणि प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून राहतील.

2.1.1 ग्राहकांशी व्यवहार करताना, कंपनीने कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करणे टाळावे.

2.1.2 कंपनी कर्जदारांकडून जास्त व्याज आकारणार नाही. ग्राहकाकडून आकारण्यात येत असलेल्या व्याजदराचे कारण स्पष्ट केले जाईल. सर्व दर आणि शुल्क कर्जाच्या अर्जात तसेच मंजुरी पत्रात नमूद केले जावेत.

2.1.3 व्याजाचे दर आणि जोखमीच्या श्रेणीकरणाचा दृष्टीकोन देखील कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.

2.1.4 कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा, म्हणजे, कंपनीचा आक्षेप, जर असेल तर, विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवण्यात येईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.

2.2 आमची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा कशा कार्य करतात हे समजून घेण्यासाठी ग्राहकांना हे सुनिश्चित करण्यात मदत करण्यासाठी:

- i) जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्याची सामग्री शक्य तितक्या स्पष्ट आणि दिशाभूल करणारी नाही. कर्जाच्या कराराचा परफॉर्म आणि कर्ज मिळवण्यासाठी ग्राहकाने अंमलात आणण्यासाठी आणि त्यावर स्वाक्षरी करण्यासाठी आवश्यक असणारी इतर कागदपत्रे कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रदर्शनासाठी उपलब्ध असतील जेणेकरून आमच्या इच्छूक ग्राहकांना त्याचे अधिकार आणि दायित्वे जाणून घेणे आणि

समजून घेणे सुलभ होईल. , जेणेकरून, आमच्याकडून सेवा मिळवताना एक माहितीपूर्ण निर्णय घेतला जातो.

- ii) प्रथम उदाहरणात, ग्राहकांना खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक भाषांमध्ये उत्पादने आणि सेवांबद्दल माहिती असलेली संबंधित कागदपत्रे समजावून दिली जातील आणि प्रदान केली जातील: हिंदी, इंग्रजी किंवा योग्य स्थानिक भाषा. पूर्ण पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी, ग्राहकांना उत्पादने आणि सेवांचे स्वरूप, त्यांच्या अटी व शर्ती, वार्षिक व्याज दर / सेवा शुल्क, कर्ज उत्पादनाच्या सर्व्हिसिंगसाठी देय ईएमआय, सबमिट करावयाची कागदपत्रे याबद्दल स्पष्ट माहिती प्रदान केली जाईल. उत्पादनांसाठी कंपनी इ. लागू होईल.
- iii) ग्राहकांना त्यांना कोणते फायदे मिळतील, तो असे फायदे कसे मिळवू शकतो, त्यांचे आर्थिक परिणाम आणि शंका असल्यास कोणाशी संपर्क साधू शकतो याबद्दल संपूर्ण माहिती द्या.
- iv) वरील गोष्टींची खात्री करण्यासाठी, कंपनी एक हेल्प लाइन प्रदान करेल ज्याद्वारे ग्राहकांना या बाबतीत योग्य मार्गदर्शन मिळेल. वरील व्यतिरिक्त, ग्राहकांना नियुक्त केलेल्या अधिकाऱ्यांचे नाव त्यांच्या/त्यांच्या संपर्क तपशीलांसह प्रदान केले जाईल जे त्यांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी जबाबदार आहेत.

2.3 प्रदान करून ग्राहकांना आमची उत्पादने आणि सेवा वापरण्यास मदत करण्यासाठी:

- i. कर्जदाराला मंजूर केलेल्या कर्जाच्या अटी आणि शर्तींचे तपशील दर्शविणारी रीतसर स्वाक्षरी केलेल्या कर्ज कराराची एक प्रत प्रदान करा. कंपनी हे सुनिश्चित करेल, व्यवस्था करेल आणि ग्राहकांना परस्परसंवादी बैठकीद्वारे, वेबसाइटवर किंवा ई-मेल/मेलद्वारे छापील पत्राद्वारे नियमित, योग्य अद्यतने प्रदान करेल.
- ii. व्याजदर, शुल्क आणि अटी आणि शर्तींमधील बदलांबद्दल माहितीचा प्रसार.
- iii. व्याजातील बदल त्यांच्या अर्जापूर्वी आगाऊ सूचनेसह जवळचा असेल. व्याज दर किंवा सेवा शुल्काची सुधारणा केवळ संभाव्यतेने लागू होईल.

2.4 कोणत्याही टप्प्यावर चूक होऊ शकणाऱ्या गोष्टींशी त्वरीत आणि सहानुभूतीपूर्वक व्यवहार करण्यासाठी, याद्वारे:

- i. कंपनीच्या बाजूने चुकीचा प्रभाव कमी करण्यासाठी त्वरित आणि योग्य कारवाई करणे.
- ii. ग्राहकांच्या तक्रारी तत्परतेने हाताळणे.
- iii. ग्राहकांना कंपनीमध्ये अस्तित्वात असलेल्या प्रणाली आणि कार्यपद्धतींबद्दल माहिती देणे ज्याचे पालन करून ग्राहक त्यांच्या तक्रारींचे कंपनीच्या अधिकाऱ्यांशी प्रारंभिक संवाद साधून पुरेसे निराकरण न केल्यास ते उच्च अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधू शकतात.
- iv. कोणत्याही तांत्रिक बिघाडामुळे उद्भवणाऱ्या कोणत्याही समस्येचा सामना करण्यासाठी योग्य व्यवस्था करणे.

2.5 ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानण्यासाठी

आम्ही वचनबद्ध आहोत आणि आमच्या ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि अत्यंत गोपनीय विषय म्हणून हाताळू, तथापि, येथे खालील परिच्छेद 5 च्या अधीन आहे.

2.6 कोडचा प्रचार करण्यासाठी आमची कंपनी:

- i. आमच्या विद्यमान आणि नवीन ग्राहकांना कोडबद्दल माहिती
- ii. काउंटरवर किंवा इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषणाद्वारे विनंती केल्यावर हा कोड उपलब्ध करून देईल.
- iii. हा कोड कंपनीच्या प्रत्येक शाखेत आणि कंपनीच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून द्या; आणि

- iv. हे सुनिश्चित करा की कंपनीचे कर्मचारी संहितेबद्दल संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी आणि संहिता व्यवहारात आणण्यासाठी चांगले प्रशिक्षित आहेत.

2.7 गैर-भेदभाव धोरण स्वीकारणे आणि सराव करणे

आमची कंपनी वय, वंश, जात, लिंग, वैवाहिक स्थिती, धर्म किंवा अपंगत्व यावर आधारित भेदभाव करणार नाही.

2.8 ज्येष्ठ नागरिक आणि शारीरिकदृष्ट्या विकलांग व्यक्तींची विशेष काळजी

आम्ही आमच्या ग्राहकांसाठी जसे की ज्येष्ठ नागरिक, शारीरिकदृष्ट्या विकलांग व्यक्ती आणि निरक्षर व्यक्तींना आमच्याशी व्यवहार करताना ते सुलभ आणि सोयीस्कर बनवण्यासाठी आम्ही सर्वतोपरी प्रयत्न करू.

3. प्रकटीकरण आणि पारदर्शकता

3.1 आमची कंपनी आमच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना संपूर्ण खुलासे आणि पारदर्शकतेवर विश्वास ठेवते. आम्ही सर्व घटकांबद्दल संपूर्ण माहिती प्रदान करू ज्यांचा कंपनी आणि ग्राहक यांच्यातील व्यवहारांवर कोणताही परिणाम होऊ शकतो, ज्यामध्ये व्याज दर, सामान्य शुल्क आणि शुल्क यांचा समावेश आहे, परंतु त्यापुढे मर्यादित नाही:

- शाखांमध्ये सूचना देणे
- दूरध्वनी किंवा हेल्पलाईनद्वारे
- कंपनीच्या वेबसाइटद्वारे.
- नियुक्त कर्मचारी/हेल्पडेस्कद्वारे.
- सेवा मार्गदर्शक / टॅरिफ शेड्यूल प्रदान करणे; आणि
- शक्यतो सर्व संबंधित तपशील उत्पादनासाठी विहित अर्जांमध्ये समाविष्ट केले जातील.

3.2 संभाव्य ग्राहकांच्या संदर्भात कंपनी:

- कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणाऱ्या सर्व आवश्यक माहितीसह ग्राहकांना कर्ज अर्ज फॉर्ममध्ये स्वारस्य असू शकतील अशा सेवा आणि उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणारी स्पष्ट माहिती प्रदान करेल जेणेकरून कर्जदाराच्या हितावर परिणाम होईल. इतर NBFC द्वारे ऑफर केलेल्या अटी आणि शर्ती केल्या जाऊ शकतात आणि कर्जदारास सूचित करून निर्णय घेता येतो. कर्जाचा अर्ज अर्जासोबत सादर करणे आवश्यक असलेली कागदपत्रे सूचित करेल. अर्जदाराला एक पोचपावती दिली जाईल.
- ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करू शकतील अशी उत्पादने आणि सेवा निवडण्यात ग्राहकांना मदत करा.
- ग्राहकांना कंपनीची उत्पादने आणि सेवा ज्या विविध माध्यमांद्वारे ऑफर केल्या जातात [उदाहरणार्थ, इंटरनेटवर, फोनवरून, शाखांमध्ये इत्यादींबद्दल] माहिती द्या आणि त्यांना या उत्पादनांबद्दल अधिक माहिती मिळविण्यासाठी स्रोत आणि माध्यमांबद्दल माहिती द्या आणि सेवा
- कायदेशीर, नियामक आणि अंतर्गत धोरण आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी ग्राहकांना त्याची/तिची ओळख आणि पत्ता सिद्ध करण्यासाठी आवश्यक माहिती आणि कागदपत्रांबद्दल माहिती द्या.

3.3 जे ग्राहक बनले आहेत, त्यांच्यासाठी कंपनी हे करेल:

- लागू व्याजदर / फी आणि शुल्कांसह उत्पादनांच्या प्रमुख वैशिष्ट्यांच्या संदर्भात कंपनीद्वारे विकसित, व्युत्पन्न किंवा व्युत्पन्न केलेली अद्ययावत माहिती प्रदान करेल.

- ii. ग्राहकांचे हक्क आणि जबाबदाऱ्यांबद्दल अतिरिक्त आणि अद्ययावत माहिती प्रदान करा.
- iii. 'कॉल करू नका' सेवेखाली ग्राहकाच्या नावाची स्वयंचलितपणे नोंदणी करा आणि जोपर्यंत ग्राहक कंपनीला ही माहिती/सेवेचा लाभ घेण्यासाठी त्यांची संमती लिखित स्वरूपात कळवत नाहीत तोपर्यंत टेलिफोन कॉल्स/एसएमएस/ईमेलद्वारे कोणतेही नवीन उत्पादन/सेवेची माहिती देऊ/विस्तारित करणार नाही.

3.4 व्याज दर:

DLSL व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्वे आणि प्रक्रिया मांडेल. कंपनीचा ALCO कंपनीच्या बोर्डांने घालून दिलेल्या तत्वानुसार वेळोवेळी दर आणि शुल्क निश्चित करेल. कंपनी ग्राहकांना आवश्यक माहिती देईल -

- i. त्याच्या/तिच्या कर्ज खात्यांना लागू होणाऱ्या वार्षिक दरावर मोजले जाणारे व्याजदर.
- ii. त्याच्या/तिच्या खात्यावर व्याज कसे लागू केले जाते आणि व्याज मोजण्याची पद्धत ज्यामध्ये दंडात्मक व्याज समाविष्ट आहे जे डीफॉल्ट/विलंब पेमेंट झाल्यास लागू होऊ शकते तसेच ग्राहकाने देय EMI.

3.5 व्याजदरातील बदल

कंपनीने ग्राहकांना कंपनीने ऑफर केलेल्या उत्पादनांवरील व्याजदरांमध्ये बदल करण्याच्या निर्णयाबद्दल आणि व्याजदरांमध्ये केलेले बदल संभाव्यपणे लागू केले जातील याबद्दल ग्राहकांना आधीच माहिती देईल.

3.6 शुल्क आणि शुल्क

- i. कंपनीने तिच्या सर्व शाखांमध्ये, कंपनीच्या वेबसाइटवर ग्राहकांना विनामूल्य पाहण्याची परवानगी असलेल्या टॅरिफ शेड्यूलबद्दल एक सूचना प्रदर्शित करावी. ग्राहकांना कंपनीद्वारे प्रदान केलेल्या सेवांची यादी देखील मोफत दिली जाईल.
- ii. ग्राहकांनी निवडलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या संदर्भात ग्राहकांना दिलेल्या टॅरिफ शेड्यूलमध्ये लागू असलेल्या शुल्कांबद्दलचे सर्व तपशील असतील आणि ग्राहकांनी निवडलेल्या उत्पादनांचा आणि सेवांचा लाभ घेण्यासाठी ग्राहक कोणते पैसे भरण्यास जबाबदार असेल.
- iii. ग्राहकांना त्यांनी निवडलेल्या उत्पादन/सेवांवर नियंत्रण ठेवणाऱ्या कोणत्याही अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास/उल्लंघन केल्यास त्यांच्यावर कोणते दंड आकारले जातील याची माहिती ग्राहकांना प्रदान करेल.

3.7 प्रीपेमेंट शुल्क

परिपत्रक क्रमांक RBI-2014-15/121 आणि DNBS(PD)CC No.399/13.10.42/ मध्ये समाविष्ट असलेल्या RBI मार्गदर्शक तत्वांनुसार फ्लोटिंग व्याजदराखाली मुदत कर्ज घेतलेल्या वैयक्तिक कर्जदारांकडून प्रीपेमेंट शुल्क कंपनी आकारणार नाही. 2014-15 दिनांक 14 जुलै 2014 आणि त्यातील अद्यतने. तथापि, नियामक मार्गदर्शक तत्वांमधील बदलामुळे कर्ज खाती फोरक्लोजर करण्याच्या आमच्या धोरणात बदल झाल्यास, माहितीसाठी कंपनीच्या वेबसाइटवर प्रसिद्ध केलेल्या कर्ज खात्याच्या फोरक्लोजरच्या तारखेच्या प्रचलित धोरणानुसार प्रीपेमेंट दंड लागू होईल. सर्व भागधारकांचे.

3.8 शुल्क आणि शुल्कांमधील बदल

जर कंपनीने यापैकी कोणतेही शुल्क वाढवण्याचा किंवा नवीन शुल्क लागू करण्याचा निर्णय घेतला तर, सुधारित शुल्क/नवीन शुल्क आकारले जाण्याच्या/ प्रभावी होण्याच्या एक महिना अगोदर सूचित केले जाईल.

3.9 अटी व शर्ती

- कंपनी प्रथमच उत्पादन/सेवेचा लाभ घेणाऱ्या ग्राहकाला, त्याने/तिने कंपनीला प्रदान करण्यास सांगितलेल्या उत्पादने/सेवांसाठी संबंधित अटी व शर्तीबद्दल योग्यरित्या सल्ला देईल.
- आमच्या कंपनीची उत्पादने आणि सेवा नियंत्रित करणाऱ्या अटी व शर्ती न्याय्य असतील आणि संबंधित अधिकार निश्चित करतील, विशेषतः नामांकन करण्याचा ग्राहकांचा अधिकार. या अटी आणि शर्तीमध्ये दायित्वे आणि दायित्वे स्पष्टपणे नमूद केली जातील. साध्या आणि सोप्या भाषेत या अटी व शर्ती तयार करून सादर करण्याचा प्रयत्न केला जाईल.

3.10 अटी आणि नियमांमधील बदल

बदल अटी आणि शर्तीमधील कोणताही बदल खालीलपैकी कोणत्याही चॅनेलद्वारे ग्राहकांना कळविला जाईल:

- वैयक्तिक माहिती.
- प्रत्येक शाखेत सूचना फलक.
- ईमेल आणि वेबसाइटसह इंटरनेट.
- वृत्तपत्र, आवश्यक तेव्हा.
- सामान्यतः, बदल संभाव्य प्रभावाने केले जातील आणि अशा बदलांची योग्य सूचना ग्राहकांना आगाऊ दिली जाईल.
- अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाबाबत ग्राहकाला आगाऊ माहिती देणे शक्य नसल्यास आणि ग्राहकाला आगाऊ सूचना न देता बदल केले असल्यास, अशा प्रकारे केलेला बदल 30 दिवसांच्या आत सूचित केला जाईल. असे बदल केल्यानंतर अटी व शर्ती म्हणजे, ग्राहकाला पूर्वसूचना न देता केलेले बदल, कोणत्याही ग्राहकासाठी गैरसोयीचे ठरले, तर अशा ग्राहकाला ६० दिवसांच्या आत आणि कोणतीही सूचना न देता त्याचे/तिचे खाते बंद करता येईल किंवा ते बदलू शकेल. कोणतेही अतिरिक्त शुल्क किंवा व्याज भरण्यासाठी.
- अटी व शर्तीमध्ये कोणतेही मोठे बदल किंवा बरेच किरकोळ बदल असल्यास, ग्राहकाच्या विनंतीनुसार, ते ग्राहकाला योग्यरित्या सूचित केले जाईल आणि ग्राहकाला नवीन अटी व शर्तीची प्रत प्रदान केली जाईल. किंवा बदलांचा सारांश.

4. जाहिरात, विपणन आणि विक्री

4.1 कंपनी करेल:

जारी केलेली सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारी नाही याची खात्री करण्यासाठी कंपनी प्रयत्न करेल.

- कंपनी प्रयत्न करेल की मीडिया आणि/किंवा आमच्या कंपनीच्या कोणत्याही सेवेकडे किंवा उत्पादनाकडे लक्ष वेधणारी आणि व्याजदराचा संदर्भ देणारी जाहिराती आणि/किंवा प्रचारात्मक साहित्यात प्रसिद्ध झालेली कोणतीही जाहिरात अशा उत्पादनासाठी लागू असल्यास, इतर शुल्क आणि शुल्क देखील सूचित करेल. किंवा सेवा आणि संबंधित अटी व शर्तीचे संपूर्ण तपशील विनंती केल्यावर उपलब्ध करून दिले जातील.

- ii. जेव्हा जेव्हा कोणत्याही तृतीय पक्षाची सेवा समर्थन सेवा प्रदान करण्यासाठी वापरली जाते, तेव्हा आम्ही खात्री करू की असे तृतीय-पक्ष ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती (अशा तृतीय पक्षांना उपलब्ध असल्यास) समान प्रमाणात गोपनीयता आणि सुरक्षिततेसह हाताळतात.
- iii. कंपनी वेळोवेळी ग्राहकांना त्यांच्या उत्पादनांच्या विविध वैशिष्ट्यांविषयी माहिती देऊ शकते. इतर कोणत्याही उत्पादनांची किंवा उत्पादनांच्या / सेवांच्या संदर्भात प्रचारात्मक ऑफरची माहिती ग्राहकांना फक्त तेव्हाच दिली जाईल जेव्हा त्याने/तिने अशी माहिती/सेवा प्राप्त करण्यास संमती दिली असेल किंवा मेलद्वारे किंवा वेबसाइटवर किंवा त्याची नोंदणी करून. ग्राहक सेवा क्रमांक.
- iv. आम्ही डायरेक्ट सेलिंग एजन्सीजना (DSAs) एक आचारसंहिता लिहून देऊ ज्यांच्या सेवा आम्ही बाजारातील उत्पादने/सेवेसाठी घेऊ शकतो ज्यांना इतर बाबींबरोबरच ग्राहकांना वैयक्तिकरित्या किंवा फोनद्वारे उत्पादने विकण्यासाठी संपर्क साधताना त्यांना स्वतःची ओळख करून देणे आवश्यक आहे.
- v. कंपनीचा प्रतिनिधी/कुरिअर किंवा DSA याने कोणतेही अनुचित वर्तन केले आहे किंवा या संहितेचे उल्लंघन केले आहे अशी ग्राहकाकडून कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यास, चौकशी करण्यासाठी आणि तक्रार हाताळण्यासाठी आणि आढळल्यास ग्राहकाची नुकसानभरपाई करण्यासाठी योग्य पावले उचलली जातील. योग्य.

5. गोपनीयता आणि गोपनीयता

5.1 ग्राहकांची सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जाईल [जर ग्राहक यापुढे ग्राहक नसतील तेव्हा आणि खालील तत्त्वे आणि धोरणांद्वारे मार्गदर्शन केले जाईल. कंपनी ग्राहकांच्या खात्यांशी संबंधित माहिती किंवा डेटा, ग्राहकांनी किंवा अन्यथा, आमच्या गटातील इतर संस्थांसह, खालील अपवादात्मक प्रकरणांव्यतिरिक्त, कोणालाही प्रदान करणार नाही:

- i. जर माहिती कायद्याद्वारे किंवा कायद्याद्वारे द्यायची असेल तर रेग्युलेटर/ची दिशा.
- ii. माहिती उघड करणे जनतेचे कर्तव्य असल्यास.
- iii. कंपनीच्या हितासाठी त्यांना माहिती देणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक टाळण्यासाठी) परंतु ती इतर कोणालाही ग्राहक किंवा ग्राहकांच्या खात्यांबद्दल माहिती देण्याचे कारण म्हणून वापरली जाणार नाही.
- iv. जर ग्राहकाने कंपनीला माहिती उघड करण्यास सांगितले किंवा ग्राहकाच्या परवानगीने.
- v. कंपनीला ग्राहकांबद्दल संदर्भ देण्यास सांगितले असल्यास, त्याच्या/तिच्या लेखी परवानगीने.
- vi. ग्राहकाला त्याच्या/तिच्याबद्दल असलेल्या वैयक्तिक नोंदींमध्ये प्रवेश करण्यासाठी विद्यमान कायदेशीर फ्रेमवर्क अंतर्गत त्याच्या/तिच्या अधिकारांची माहिती दिली जाईल.
- vii. जोपर्यंत ग्राहक विशेषतः तसे करण्यास अधिकृत करत नाही तोपर्यंत कंपनी ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीचा वापर मार्केटिंगच्या उद्देशाने कोणाकडूनही करणार नाही.

5.2 क्रेडिट संदर्भ एजन्सी

- i. जेव्हा एखादा ग्राहक खाते उघडतो, तेव्हा कंपनी त्याच्या/तिच्या खात्याचे तपशील क्रेडिट संदर्भ एजन्सीकडे केव्हा पास करू शकते आणि त्यांच्याकडे करू शकणारे धनादेश कंपनीने त्याला कळवावे.
- ii. कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना ग्राहकाने कंपनीला देय असलेल्या वैयक्तिक कर्जाविषयी माहिती देऊ शकते जर:

- ग्राहक त्याच्या/तिच्या देयकांमध्ये मागे पडला असेल.
- देय रक्कम विवादात नाही; आणि

- iii. या प्रकरणांमध्ये कंपनीच्या औपचारिक मागणीनंतर, ग्राहकाने त्याच्या/तिच्या कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कंपनी समाधानी आहे असे प्रस्ताव दिलेले नाहीत, कंपनीने ग्राहकाला लेखी कळवावे की ती

ग्राहकाच्या देणीबद्दल माहिती देण्याची योजना आखत आहे. कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना. त्याच वेळी, कंपनी ग्राहकांना क्रेडिट संदर्भ एजन्सीची भूमिका आणि त्यांनी प्रदान केलेल्या माहितीचा ग्राहकाच्या क्रेडिट मिळविण्याच्या क्षमतेवर काय परिणाम होऊ शकतो हे स्पष्ट करेल.

- iv. जर ग्राहकाने तशी परवानगी दिली असेल तर कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजन्सींना ग्राहकाच्या खात्याबद्दल इतर माहिती देऊ शकते. क्रेडिट रेफरन्स एजन्सींना दिलेल्या माहितीची एक प्रत कंपनीने मागणी केल्यास, ग्राहकाला प्रदान केली जाईल.

6. थकबाकी गोळा करणे

6.1 जेव्हाही कर्ज दिले जाईल, तेव्हा ग्राहकाला परतफेडीची रक्कम, कालावधी आणि परतफेडीचा कालावधी याद्वारे परतफेड प्रक्रियेचे स्पष्टीकरण दिले जाईल. जर ग्राहक विहित परतफेडीच्या वेळापत्रकाचे पालन करण्यात अयशस्वी ठरला, तर जमिनीच्या कायद्यानुसार थकबाकी वसूल करण्यासाठी योग्य ती कारवाई केली जाईल आणि कोणताही अनुचित त्रास दिला जाणार नाही.

6.2 DLSL यावर आधारित संकलन धोरण तयार सौजन्य, वाजवी वागणूक आणि मन वळवणे ग्राहकांचा आत्मविश्वास आणि दीर्घकालीन संबंध वाढवण्यावर कंपनीचा विश्वास आहे. कर्मचाऱ्यांनी किंवा कंपनीचे प्रतिनिधीत्व करण्यासाठी प्राधिकृत करण्याची कोणतीही व्यक्ती देय किंवा/आणि सुरक्षा परत मिळवण्यासाठी स्वतःची ओळख करून देण्याची आणि कंपनीने जारी केलेले प्राधिकार पत्र प्रदर्शित करण्यात येईल. तो/तिने ग्राहकाच्या विनंतीनुसार, कंपनीने किंवा कंपनीच्या अधिकाराखाली जारी केलेले त्याचे ओळखपत्र दाखवावे. कंपनी ग्राहकांना थकबाकीबाबत सर्व माहिती देईल आणि देयके भरण्यासाठी पुरेशी सूचना देण्याचा प्रयत्न करेल.

6.3 कर्मचाऱ्यांचे सर्व सदस्य किंवा कंपनीचे संकलन किंवा / आणि सुरक्षितता पुनर्संचयित करण्यासाठी अधिकृत कोणतीही व्यक्ती खाली दिलेल्या कोडचे काटेकोरपणे पालन करतील:

- i. ग्राहकांशी सामान्यपणे त्याच्या/तिच्या पसंतीच्या ठिकाणी आणि कोणत्याही अनुपस्थितीत संपर्क साधला जाईल. त्याच्या/तिच्या राहण्याच्या ठिकाणी आणि त्याच्या/तिच्या निवासस्थानी, व्यवसाय/व्यवसायाच्या ठिकाणी अनुपलब्ध असल्यास निर्दिष्ट ठिकाण.
- ii. कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी ओळख आणि अधिकार प्रथमच ग्राहकाला कळवले जातील.
- iii. ग्राहकाच्या गोपनीयतेचा आदर केला जाईल.
- iv. ग्राहकांशी संवाद नागरी पद्धतीने असावा. संवाद साधताना भाषेचा वापर करताना अत्यंत काळजी घेतली जाईल, जेणेकरून कोणत्याही वेळी ग्राहकाला दुखापत होऊ नये/कोणतेही विनयशील वागणूक वाटू नये. महिला कर्जदारांशी संवाद साधताना, भारतीय संस्कृती आणि परंपरेनुसार योग्य आदर राखला जाईल.
- v. कंपनीचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी 07:00 ते 19:00 या वेळेत संपर्क साधतील, जोपर्यंत ग्राहकाच्या व्यवसाय किंवा व्यवसायाच्या विशेष परिस्थितीत अन्यथा आवश्यक नसते.
- vi. एखाद्या विशिष्ट वेळी किंवा विशिष्ट ठिकाणी कॉल टाळण्याच्या ग्राहकाच्या विनंतीला शक्य तितका मान दिला जाईल.
- vii. वेळ आणि कॉलची संख्या आणि संभाषणाची सामग्री दस्तऐवजीकरण केली जाईल.
- viii. परस्पर स्वीकारार्ह आणि सुव्यवस्थित रीतीने थकबाकीसंबंधी विवाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी सर्व मदत दिली जाईल.
- ix. थकबाकी वसुलीसाठी ग्राहकाच्या ठिकाणी भेटी देताना, सभ्यता आणि सभ्यता राखली जाईल.
- x. कौटुंबिक शोक यासारखे अनुचित प्रसंग किंवा इतर आपत्तीचे प्रसंग, कंपनीच्या माहितीत आल्यास, कायदेशीर पूर्तता पूर्ण करण्यासाठी आवश्यक नसल्यास, थकबाकी गोळा करण्यासाठी कॉल करणे/भेट देणे टाळले जाईल.

6.4 हायपोथेकेशन/धारणाधिकार मालमतेची

परत ताब्यात घेणे कर्जाच्या करारामध्ये कर्जदाराशी केलेल्या करार/कर्ज करारामध्ये कायदेशीररित्या लागू करण्यायोग्य रीपाॅसेशन क्लॉज असणे आवश्यक आहे. करार/कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीनुसार पुनर्प्रक्रिया प्रक्रिया पारदर्शकपणे पार पाडली जाईल आणि यासंबंधीची प्रक्रिया अवलंबली जाईल:

- i. ताबा घेण्यापूर्वी सूचना कालावधी.
- ii. ज्या परिस्थितीत नोटीस कालावधी माफ केला जाऊ शकतो.
- iii. सुरक्षा ताब्यात घेण्याची प्रक्रिया.
- iv. मालमतेची विक्री / लिलाव करण्यापूर्वी कर्जाची परतफेड करण्यासाठी कर्जदाराला अंतिम संधी देण्याची तरतूद.
- v. कर्जदाराला परत ताब्यात देण्याची
- vi. प्रक्रिया आणि मालमतेची विक्री/लिलाव करण्याची प्रक्रिया. अशा अटी व शर्तीची एक प्रत कर्जदारांना कर्जाच्या कराराच्या प्रतसह आणि कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची प्रत उपलब्ध करून द्यावी, जे तयार होऊ शकते. अशा करार/कर्ज करारांचा एक प्रमुख घटक.

7. तक्रारी आणि तक्रारी

तक्रारी आणि तक्रारी ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा:

तक्रार नोंदणी:

ग्राहक DLSL द्वारे प्रदान केलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसल्यास, फोनवर, लेखी किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे तक्रार नोंदवू शकतो. तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्याची व्यवस्था येथे दिली आहे. ग्राहक खाली दिलेल्या हेल्पलाइन क्रमांकावर देखील कॉल करू शकतात. त्याची/तिची तक्रार नोंदवण्यासाठी किंवा एस्केलेशन ग्रिडमध्ये दिलेल्या मॅट्रिक्सनुसार तो/ती चिंता वाढवू शकतो. जेव्हा जेव्हा तक्रार कॉल किंवा मेल प्राप्त होतो, तेव्हा प्रेषकाला त्याच्या/तिच्या तक्रारीची पावती देऊन तीन कामकाजाच्या दिवसांत प्रतिसाद मिळतो.

हेल्पलाइन क्रमांक आहेत:

ग्राहक सकाळी 8:00 ते रात्री 8:00 दरम्यान 0124-6555555 वर आमच्या ग्राहक सेवा केंद्राशी संपर्क साधू शकतात.

पुढे, जेव्हा जेव्हा हार्ड कॉपीच्या स्वरूपात म्हणजे कोणत्याही पत्राद्वारे कोणतीही तक्रार प्राप्त होते, तेव्हा ती नोंदवहीमध्ये नोंदविली जाते. अशा सर्व प्रकरणांमध्ये, आमचा प्रतिनिधी ग्राहकाला त्याच्या तक्रारीचे नेमके स्वरूप जाणून घेण्यासाठी लवकरात लवकर कॉल करतो/संपर्क करतो.

नियामकांमार्फत प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींच्या संदर्भात, आम्ही अशा सर्व तक्रारी तक्रार नोंदवहीत नोंदवतो. अशा तक्रारी प्राप्त झाल्यानंतर आणि रेकॉर्ड केल्यानंतर आमचे प्रतिनिधी ग्राहकांशी संपर्क साधतात आणि तातडीच्या आधारावर त्यांचे निराकरण करण्यासाठी तक्रारीतील तथ्ये देखील शोधतात.

वैयक्तिक तक्रारी:

शाखांमध्ये तक्रार पुस्तिका उपलब्ध आहे. ग्राहक ते शाखेतून मिळवू शकतो आणि त्यात त्याच्या/तिच्या तक्रारी नोंदवू शकतो. ग्राहक आमच्या उत्पादने आणि सेवांमध्ये सुधारणा करण्यासाठी कोणत्याही अभिप्राय/सूचनांसाठी शाखेत ठेवलेले तक्रारी/अभ्यागत पुस्तक वापरू शकतात.

मेल/ई-मेलद्वारे तक्रारी:

ग्राहक पोस्टाने किंवा ईमेलद्वारेही तक्रारी करू शकतात. ई-मेलद्वारे प्राप्त झालेल्या तक्रारी ईमेलद्वारे स्वीकारल्या जातील. जेव्हा जेव्हा तक्रार काल येतो तेव्हा प्रेषकाला त्याच्या तक्रारीची पोचपावती पुष्टी करणारे उत्तर परत मिळते. डीएलएसएलच्या ई-मेल आयडीवरही तक्रारी नोंदवता येतील: grievance@dhani.com

तक्रारींचे निराकरण:

वृत्तीच्या पैलूशी संबंधित तक्रारी:

अशा तक्रारी विनम्रपणे, सहानुभूतीपूर्वक आणि सर्वात त्वरीत हाताळल्या पाहिजेत. ग्राहकांसोबत असभ्य वर्तन / असभ्य वर्तन शून्य सहिष्णुतेच्या पोतळीवर केले जाईल आणि तत्काळ कारवाई केली जाईल. DLSL, कोणत्याही परिस्थितीत, कर्मचारी सदस्यांकडून कोणत्याही प्रमाणात गैरवर्तन सहन करत नाही.

व्यवहार/ऑपरेशन्सशी संबंधित तक्रारी:

प्रामुख्याने, या श्रेणीतील तक्रारी/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी शाखा जबाबदार आहे. प्रवेश / व्यवहार दुरुस्त करणे किंवा ग्राहकांचे समाधान सुनिश्चित करण्यासाठी शाखा जबाबदार असेल. ग्राहकाच्या समाधानासाठी तक्रारीचे निराकरण झाले आहे हे पाहणे आणि जर तो समाधानी नसेल, तर त्याला समस्या वाढवण्यासाठी पर्यायी मार्ग उपलब्ध करून देणे हे शाखेचे प्रमुख कर्तव्य आहे. शाखा स्तरावर त्याचे निराकरण होत नसल्यास, ते मार्गदर्शन/निराकरणासाठी मुख्य कार्यालयाकडे प्रकरण पाठवू शकतात.

30 दिवसांच्या आत DLSL द्वारे प्रदान केलेल्या निवारणाबद्दल ग्राहक समाधानी नसल्यास, तो/ती RBI ने निवारणासाठी स्थापन केलेल्या नॉन-बँकिंग लोकपालच्या कार्यालयात देखील संपर्क साधू शकतो. संपर्क तपशील प्रत्येक शाखेत प्रदर्शित केला जातो.

12 नोव्हेंबर 2021 रोजी RBI द्वारे जारी केलेल्या NBFCs साठी एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021 च्या अध्याय IV मध्ये नमूद केलेल्या कोणत्याही एक किंवा अधिक कारणास्तव कोणत्याही ग्राहकाला कंपनीविरुद्ध तक्रार आहे²⁰²¹ आणि त्यांच्या अद्यतनांसाठी (तपशीलांसाठी https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf), स्वतः किंवा त्यांच्या अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे (वकिलाशिवाय), एकात्मिक लोकपालकडे येथे तपशीलवार दिलेल्या पद्धतीने तक्रार करू शकतात.

कालमर्यादा:

तक्रारींना योग्य दृष्टीकोनातून पाहिले पाहिजे कारण या अप्रत्यक्षपणे कंपनीच्या कामकाजात सतत सुधारणा घडवून आणतात. प्राप्त झालेल्या तक्रारींचे सर्व संभाव्य कोनातून विश्लेषण केले जाईल. DLSL पावती मिळाल्यापासून तीन कामकाजाच्या दिवसांत पोचपावती पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. तक्रारी प्राप्त झाल्यापासून जास्तीत जास्त 30 दिवसांच्या आत सोडवल्या पाहिजेत.

तक्रारींच्या विविध स्वरूपाच्या तक्रारींसाठी वाढीव मॅट्रिक्ससह तक्रार निवारण प्रक्रियेला सामोरे जाण्यासाठी वेळ मॅट्रिक्स परिशिष्ट- एस्केलेशन ग्रिडमध्ये दिलेला आहे. ग्राहकांच्या तक्रारींवर काम करणाऱ्या विभागांनी/अधिकार्यांनी त्याचे काटेकोरपणे पालन करणे आवश्यक आहे.

तक्रारींवरील नियतकालिक एमआयएस तयार केला जातो आणि कंपनीच्या वरिष्ठ अधिकार्यांमध्ये त्यांच्या ज्ञानासाठी आणि पुढील सूचना असल्यास, त्यांच्यामध्ये प्रसारित केला जातो.

पुनरावलोकनाची यंत्रणा

ग्राहकांच्या तक्रारी/जोखीम व्यवस्थापन समितीद्वारे ग्राहक सेवा

एक विशिष्ट सेवा समिती असते जी ग्राहकांच्या तक्रारींच्या प्रमुख क्षेत्रांचा आणि ग्राहक सेवा सुधारण्यासाठी केलेल्या उपाययोजनांचा वेळोवेळी आढावा घेते. समिती निराकरण न झालेल्या तक्रारी/तक्रारींचा देखील विचार करेल आणि त्याचा सल्ला देऊ शकेल.

लोकपाल योजनेनुसार तक्रारींच्या उद्देशाने नोडल अधिकारी:

पीडित ग्राहक त्यांच्या तक्रारींबाबत थेट मुख्य नोडल अधिकार्याला खालील पत्त्यावर लिहू शकतात:

श्री

संजीव कश्यप

प्रधान नोडल अधिकारी

धनी लोन्स अँड सर्व्हिसेस लिमिटेड

प्लॉट क्रमांक १०८, ५वा मजला ,

उद्योग विहार, फेज-1,

गुरुग्राम – 122016

फोन: 0124-6037111

ईमेल: nodal@dhani.com

अनिवार्य डिस्प्ले आवश्यकता:

DLSL प्रदान करते:

- तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
- नोडल अधिकारी / शाखा प्रमुखांचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक.
- ग्राहकांसाठी DLSL च्या वचनबद्धतेचा कोड/ वाजवी सराव कोड. .
- लोकपाल योजनेच्या ठळक वैशिष्ट्यांनुसार, लोकपालचे नाव आणि संपर्क तपशील, ज्यांच्याशी ग्राहक संपर्क साधू शकतात अशा
- सर्वसमावेशक सूचना फलक/पुस्तिकेसह पॉलिसे, आरबीआय आणि इतर प्राधिकरणांनी सल्ला दिलेली कागदपत्रे इ. /तिची शाखांमधील माहिती.

ग्राहकांशी संवाद:

DLSL हे ओळखते की ग्राहकांच्या अपेक्षा/आवश्यकता/तक्रारींचे त्यांच्या कर्मचाऱ्यांद्वारे ग्राहकांशी वैयक्तिक संवाद साधून अधिक चांगल्या प्रकारे कौतुक केले जाऊ शकते. ऑफर केलेल्या सेवांबद्दल ग्राहकांमध्ये जागरूकता नसल्यामुळे अनेक तक्रारी उद्भवतात आणि अशा परस्परसंवादामुळे ग्राहकांना अशा सेवांचा लाभ घेण्यास मदत होते आणि यामुळे नंतरच्या टप्प्यावर शंका/तक्रारींची संख्या कमी होते.

संवेदनशील सेवेतील सुधारणेसाठी आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी ऑपरेटिंग कर्मचाऱ्यांना

- 1.1 उत्पादने आणि सेवांबद्दल ज्ञान आणि जागरूकता नसल्यामुळे तक्रारी वारंवार येतात. नोडल ऑफिसरने केंद्रीय प्रशिक्षण केंद्रांना विविध स्तरावरील कर्मचाऱ्यांच्या प्रशिक्षणाच्या गरजांबद्दल अभिप्राय देणे आवश्यक आहे.
- 1.2 DLSL वेगवेगळ्या विभागातील ग्राहकांशी व्यवहार करते, ज्यामुळे मतभिन्नता आणि घर्षणाचे क्षेत्र वाढू शकतात. ग्राहकांशी सकारात्मक दृष्टीकोन आणि ग्राहकांना अनुकूल वागणूक देण्यासाठी, फ्रंट लाइन स्टाफची

निवड काळजीपूर्वक केली पाहिजे. मोकळ्या मनाने आणि चेहऱ्यावर स्मितहास्य, कर्मचारी ग्राहकांचा विश्वास जिंकण्यास सक्षम असावेत. संतप्त ग्राहकांना हाताळण्यासाठी आवश्यक सॉफ्ट स्किल्स प्रदान करणे, हा प्रशिक्षण कार्यक्रमांचा अविभाज्य भाग असावा. तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा सर्व स्तरांवर सुरळीत आणि कार्यक्षमतेने चालते याची खात्री करणे ही नोडल ऑफिसरची जबाबदारी असेल.

परिशिष्ट- एस्केलेशन ग्रीड

प्रथम	ग्राहकांना DLSL च्या जवळच्या शाखेला भेट देण्याची, कॉल करण्याची किंवा लिहिण्याची विनंती केली जाते शाखा प्रमुखाचे नाव: संपर्क तपशील: फोन, ईमेल आणि पूर्ण पत्ता: किंवा support@dhani.com
स्तर	7 कामकाजाच्या दिवसांत उपस्थित न राहिल्यास, ग्राहक हेल्प लाईन क्रमांकाद्वारे तक्रार नोंदवा. खाली नमूद केले आहे: ग्राहक 0124-6555555 वर सकाळी 8:00 ते रात्री 8:00 दरम्यान आमच्या ग्राहक सेवा केंद्राशी संपर्क साधू शकतात. किंवा grievance@dhani.com वर ईमेल पाठवा श्री
तिसरा स्तर	15 कामकाजाच्या दिवसांत तक्रारीचे समाधानकारक निराकरण न झाल्यास, ग्राहक आमच्या मुख्य नोडल ऑफिसरशी येथे संपर्क साधू शकतात: संजीव कश्यप प्रधान नोडल ऑफिसर धनी लोन्स अँड सर्व्हिसेस लिमिटेड प्लॉट नंबर 108, 5 वा. मजला, उद्योग विहार, फेज-1, गुरुग्राम – 122016 फोन 0124-6037111 , ईमेल: nodal@dhani.com
चौथा स्तर	12 नोव्हेंबर 2021 रोजी भारतीय रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या “एकात्मिक लोकपाल योजना, 2021” नुसार आणि त्यातील अद्यतनांनुसार, 30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे समाधानकारक निराकरण न झाल्यास, ग्राहक यासाठी तयार केलेल्या पोर्टलद्वारे ऑनलाइन तक्रार नोंदवू शकतो. उद्देश म्हणजे https://cms.rbi.org.in . तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा फिजिकल मोडद्वारे सेंट्रलाइज्ड पावती आणि प्रक्रिया केंद्राकडे खालील प्रकारे सबमिट केली जाऊ शकते - <u>इलेक्ट्रॉनिक मोड</u> ईमेल आयडी- crpc@rbi.org.in पोस्टल पत्ता केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र, भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160017 टोल-फ्री क्रमांक: 14448 (चौकशीसाठी)

*बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स/समिती वेळोवेळी तक्रार निवारण प्रक्रियेचा तसेच समस्यांचा आढावा घेण्यासाठी या संदर्भात सूचना जेणेकरून ग्राहकाला त्याच्या तक्रारीचे त्वरित आणि न्याय्य निराकरण करता येईल.

8. तुमचा ग्राहक (केवायसी) मार्गदर्शक तत्त्वे जाणून घ्या

8.1 कोणत्याही क्रेडिट सुविधा किंवा कर्जाचा विस्तार करण्यापूर्वी तुमच्या ग्राहकाला (KYC) मार्गदर्शक तत्त्वे जाणून घेणे आवश्यक आहे म्हणून काही वैधानिक आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी योग्य परिश्रम घेतले जाईल ज्यात खालील बाबींचा समावेश असेल:

- ग्राहक असेल. आवश्यक कागदपत्रे किंवा त्याच्या/तिच्या ओळखीचे पुरावे प्रदान करणे आवश्यक आहे.
- कंपनीच्या KYC, अँटी मनी लाँडरिंग किंवा इतर कोणत्याही वैधानिक आवश्यकतांची पूर्तता करण्यासाठी आवश्यक असलेली माहिती ग्राहकाने प्रदान करणे आवश्यक आहे. पुढे, काही अतिरिक्त माहिती मागवली

जाऊ शकते जी ग्राहक स्वेच्छेने देऊ शकेल. वेळोवेळी त्याच्या ओळखीचा आणि पत्त्याचा अद्ययावत पुरावा प्रदान करणे ही ग्राहकाची जबाबदारी असेल. त्याचा/तिचा रेकॉर्ड केलेला पत्ता बदलल्यास कंपनीला त्वरित सूचना द्या.

- iii. खाते उघडण्याचे फॉर्म आणि इतर साहित्य कंपनीकडून ग्राहकाला पुरवले जाईल. त्यात सादर करणे आवश्यक असलेली आवश्यक माहिती आणि पडताळणीसाठी आणि/किंवा केवायसी आवश्यकता पूर्ण करण्यासाठी रेकॉर्डसाठी तयार करावयाची कागदपत्रे यांचा तपशील असेल.
- iv. खाते उघडण्यासाठी ग्राहकाला प्रक्रियात्मक औपचारिकता स्पष्ट केल्या जातील. सर्व आवश्यक स्पष्टीकरणे ग्राहकाला त्याच्या/तिने मागितल्यानुसार प्रदान केली जातील.

9. ठेव खाती

जोपर्यंत कंपनी 'नॉन डिपॉझिट स्वीकारणारी कंपनी' म्हणून नोंदणी स्थिती कायम ठेवते तोपर्यंत कंपनीचा कोणताही कर्मचारी कोणत्याही प्रकारे/स्वरूपात लोकांकडून ठेव मागणार/स्वीकारणार नाही.

10. कर्ज

10.1 कोणतेही पैसे उधार देण्यापूर्वी कंपनीने ग्राहकाची पत आणि परतफेड क्षमतेचे योग्य मूल्यांकन केले पाहिजे.

i) कर्ज अर्ज निकाली काढण्यासाठी मुदत

निकाली काढण्यासाठी मुदत कंपनी प्रस्ताव सादर केल्याच्या तारखेपासून 30 दिवसांच्या आत सर्व आवश्यक कागदपत्रांसह संपूर्णपणे पूर्ण झालेले कर्ज अर्ज निकाली काढेल. कंपनीने कोणत्याही कारणास्तव ग्राहकाला कर्ज न देण्याचा निर्णय घेतल्यास, कर्ज अर्ज नाकारण्याचे कारण(ने) लिखित स्वरूपात कळवले जाईल.

ii) कर्जदाराच्या वतीने हमी स्वीकारणे

स्वीकारणे जर ग्राहकाला कंपनीने त्याच्या दायित्वांसाठी एखाद्याकडून हमी किंवा इतर सुरक्षा स्वीकारावी असे वाटत असेल, तर कंपनी ग्राहकाला त्याच्या आर्थिक माहितीची गोपनीय माहिती देणाऱ्या व्यक्तीला देण्याची परवानगी मागू शकते. हमी किंवा इतर सुरक्षा, किंवा त्यांच्या कायदेशीर सल्लागाराला. कंपनी:

- ग्राहकांना त्यांची बांधिलकी आणि त्यांच्या निर्णयाचे संभाव्य परिणाम समजले आहेत याची खात्री करण्यासाठी त्यांना स्वतंत्र कायदेशीर सल्ला घेण्यास प्रोत्साहित करेल (जेथे योग्य असेल, आम्ही त्यांना स्वाक्षरी करण्यास सांगत असलेल्या कागदपत्रांवर ही शिफारस स्पष्ट आणि स्पष्ट सूचना म्हणून असेल).
- ग्राहकांना सांगा की हमी किंवा इतर सुरक्षा देऊन ते त्याच्याऐवजी किंवा तसेच, उत्तरदायी होऊ शकतात; आणि
- त्यांची जबाबदारी काय असेल ते त्यांना सांगा.

10.2 कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- i. कर्ज उत्पादन सोर्स करताना, कंपनी लागू असलेल्या वार्षिक व्याजदरांबद्दल आवश्यक माहिती प्रदान करेल, तसेच शुल्क/शुल्क, जर असेल तर, प्रक्रियेसाठी देय, प्री-पेमेंट पर्याय आणि शुल्क असल्यास. कोणतीही आणि इतर कोणतीही बाब जी कर्जदाराच्या हिताची असू शकते, ज्यामुळे ग्राहकाला इतर कंपन्यांशी अर्थपूर्ण तुलना करता येईल आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेता येईल.

- ii. कंपनी सर्व कर्ज अर्जांच्या पावतीची पावती देईल. अर्ज स्वीकारताना कर्जाचे अर्ज कोणत्या मुदतीत निकाली काढले जातील याची माहिती अर्जदाराला दिली जाईल.
- iii. साधारणपणे कर्ज अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेले सर्व तपशील अर्जांच्या वेळी कंपनीद्वारे गोळा केले जातील. कोणत्याही अतिरिक्त माहितीची आवश्यकता असल्यास, ग्राहकाला सांगितले जाईल की त्याच्याशी त्वरित पुन्हा संपर्क साधला जाईल.
- iv. कंपनी ग्राहकाला मंजूर केलेले कर्ज त्याच्या अटी व शर्तीसह कळवेल. कंपनी ग्राहकाने कंपनीच्या खर्चावर अंमलात आणलेल्या सर्व कर्ज दस्तऐवजांच्या प्रमाणीकृत प्रती आणि विनंती केल्यावर कर्ज दस्तऐवजात उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकाची एक प्रत प्रदान करेल.
- v. कर्ज देताना कोणत्याही ग्राहकाला लिंग, जात आणि धर्माच्या आधारावर भेदभाव केला जाणार नाही. तथापि, हे कंपनीला समाजाच्या विविध घटकांसाठी तयार केलेल्या योजना स्थापन करण्यापासून किंवा त्यात सहभागी होण्यापासून प्रतिबंधित करत नाही.

10.3 कर्जाचा अर्ज न स्वीकारणे

जर कोणत्याही कारणास्तव, कंपनी लिखित अर्ज दिलेल्या कर्ज मंजूर करण्यास सक्षम नसेल, तर ग्राहकाला त्याबद्दल कारणासहित लेखी सूचना देण्यात येईल.

10.4 कर्जाच्या रकमेच्या परतफेडीचा निर्णय किंवा त्वरीत परत

बोलावण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन वाढवण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी किंवा कोणत्याही कारणास्तव अतिरिक्त सिक्युरिटीज मिळविण्यापूर्वी, कंपनी कर्जदारांना कर्ज कराराच्या अनुषंगाने नोटीस देईल.

10.5 कर्ज खाते बंद करणे आणि सिक्युरिटीज/कागदपत्रे

कंपनी सर्व थकबाकीची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जदाराच्या विरुद्ध कंपनीच्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन असलेल्या कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेची वसुली झाल्यावर सर्व सिक्युरिटीज ताबडतोब जारी करेल. जिथे कंपनीने आपला सेट ऑफ करण्याचा अधिकार वापरण्याचा निर्णय घेतला, तिथे कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता/पेड होईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या अटींबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह सूचना दिली जाईल.

10.6 फसव्या व्यवहारांची चौकशी

तपासणी ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहारांच्या कोणत्याही तपासाची गरज भासल्यास, ग्राहकाला कंपनीला आवश्यक असल्यास कंपनी आणि पोलीस/अन्य तपास यंत्रणांसोबत तपासात सहकार्य करण्याची सूचना/विनंती केली जाईल. त्यांना समाविष्ट करण्यासाठी. कंपनी ग्राहकाला सल्ला देईल की जर ग्राहकाने फसवणूक केली, तर तो/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीस तो जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागला आणि यामुळे नुकसान झाले तर ग्राहक त्याला जबाबदार असू शकतो.

11. जामीनदार

- i. जामीनदार जेव्हा एखादी व्यक्ती कर्जासाठी हमीदार असेल, तेव्हा त्याला/तिला याबद्दल माहिती दिली जाईल:
 - जामीनदार म्हणून त्याची/तिची जबाबदारी.
 - दायित्वाची रक्कम तो/ती त्याला/स्वतःला कंपनीला देईल.

- ज्या परिस्थितीत कंपनी त्याला/तिला त्याचे/तिचे दायित्व भरण्यासाठी कॉल करेल.
 - जर तो/ती गॅरंटर म्हणून पैसे भरण्यात अपयशी ठरला तर कंपनीने त्याच्या/तिच्या इतर पैशांचा सहारा घेतला आहे का.
 - गॅरंटर म्हणून त्याची/तिची दायित्वे विशिष्ट प्रमाणात मर्यादित आहेत किंवा अमर्यादित आहेत का; आणि
- ii. गॅरंटर म्हणून त्याच्या/तिच्या जबाबदाऱ्या ज्या वेळेत आणि परिस्थितीत सोडल्या जातील तसेच कंपनी ज्या पद्धतीने त्याला/तिला याबद्दल सूचित करेल. ज्या कर्जदाराला तो/ती जामीनदार म्हणून उभा आहे, त्याच्या आर्थिक स्थितीतील कोणत्याही भौतिक प्रतिकूल बदलांबद्दल कंपनी त्याला/तिला सूचित करेल.

12. सामान्य

कंपनी ग्राहकांना आवश्यक माहिती प्रदान करेल:

- i. सर्वात महत्वाच्या दस्तऐवजाद्वारे लागू शुल्क आणि शुल्कासह तिच्या कर्ज उत्पादनांची मुख्य वैशिष्ट्ये स्पष्ट करणे.
- ii. ग्राहकांना अर्ज करण्यास सक्षम करण्यासाठी कोणती माहिती/दस्तऐवज आवश्यक आहे याचा सल्ला देणे. ग्राहकांना त्याची/तिची ओळख, पत्ता, रोजगार इ. आणि कायदेशीर आणि नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी वैधानिक अधिकाऱ्यांनी (उदा. पॅन तपशील) विहित केलेल्या इतर दस्तऐवजांच्या संदर्भात आवश्यक असणाऱ्या कागदपत्रांबाबत देखील सल्ला दिला जाईल.
- iii. ग्राहकाला सूचित करणे की ग्राहकाने त्याच्या कर्जाच्या अर्जात/सह दिलेली माहिती फोनवर किंवा ग्राहकाने दिलेल्या पत्त्यावर त्याच्या निवासस्थानाच्या किंवा कार्यालयाच्या ठिकाणी जाऊन सत्यापित केली जाऊ शकते.
- iv. कंपनीला ग्राहकाच्या खात्यावरील व्यवहाराची आणि पोलिस/अन्य तपास यंत्रणांशी चौकशी करायची असल्यास, कंपनीला त्यांना सहभागी करून घ्यायचे असल्यास ग्राहकांना सहकार्य करण्याचा सल्ला देणे.
- v. जर त्याने फसवणूक केली असेल तर ग्राहकाला सल्ला देणे, त्याच्या/तिच्या खात्यातील सर्व नुकसानीसाठी तो/ती जबाबदार असेल आणि जर ग्राहक वाजवी काळजी न घेता वागला आणि यामुळे नुकसान झाले, तर ग्राहक त्याला जबाबदार असू शकतो.
- vi. नियामक फ्रेमवर्क अंतर्गत आवश्यकतेनुसार आमचे नाव उघड करण्यासाठी आणि तक्रार निवारणाचे मार्ग प्रदान करण्यासाठी कर्ज देणारे प्लॅटफॉर्म.
- vii. नियामकाने वेळोवेळी जारी केलेल्या वित्तीय सेवांचे आउटसोर्सिंग आणि इतर न्याय्य पद्धती मार्गदर्शक तत्वांचे काटेकोर पालन.
- viii. सर्व एजन्सी ज्यांच्या क्रियाकलाप आउटसोर्स केले आहेत ते नियामक सूचनांचे पालन करतात हे सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी. जिथे जिथे कंपनी डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मला त्यांचे एजंट म्हणून स्रोत कर्जदारांना आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी गुंतवते, त्यांनी खालील सूचनांचे पालन केले पाहिजे:
 - a) एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे कंपनीच्या वेबसाइटवर उघड केली जातील, एजंट
 - b) म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर निर्देशित केले जातील. ग्राहकासमोर, DLSL कंपनीचे नाव कोणाच्या वतीने ते त्याच्याशी संवाद साधत आहेत ते उघड करा.
 - c) मंजूरीनंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला डीएलएसएलच्या लेटर हेडवर मंजूरी पत्र जारी केले जाईल.
 - d) कर्ज मंजूरी/वितरण दरम्यान कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतसह कर्ज कराराची प्रत सर्व कर्जदारांना दिली जाईल.

- e) DLSL द्वारे गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित करणे.
- f) तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल पुरेशी जागरूकता सुनिश्चित करण्यासाठी कंपनी.

पुनरावलोकन

करा आणि त्याच्या अंमलबजावणीचे वेळोवेळी पुनरावलोकन केले जाईल.

चा सर्वसाधारण प्रयत्न असेल कंपनीच्या सर्वोत्कृष्ट हितासाठी ग्राहकांशी सदैव सौहार्दपूर्ण संबंध ठेवण्यासाठी कंपनीचे सर्व कर्मचारी सदस्य आणि अधिकृत प्रतिनिधी. ग्राहकाला स्पष्टीकरणाने पूर्ण समाधानी होईपर्यंत आणि कंपनीशी करार/करार करण्यापूर्वी सर्व अटी व शर्ती मान्य होईपर्यंत उत्पादनांची सर्व माहिती दिली जाईल.
