Deutsche Bank Group
Deutsche Investments India

डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड (डीआयआयपीएल)

निष्पक्ष व्यवहार संहिता
(मे २०२६ मध्ये अद्यतनित केल्यानुसार)

मंजुरी प्राधिकरण :	(डीआयआयपीएल) संचालक मंडळ
पुनरावलोकन वारंवारिता :	वार्षिक
शेवटचे पुनरावलोकन :	मे २०२५
पुढील पुनरावलोकन :	मे २०२७

आढावा

भारतीय रिझर्व्ह बँक यांनी दिनांक २८ नोव्हेंबर २०२५ रोजी जारी केलेल्या "भारतीय रिझर्व्ह बँक (बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्या – जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५" अंतर्गत बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी फेअर प्रॅक्टिसेस कोड संदर्भातील मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत. या मार्गदर्शक तत्त्वांद्वारे ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य व्यावसायिक व कॉर्पोरेट पद्धतींचे मानदंड निश्चित करण्यात आले आहेत.

डॉयशे इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("(डीआयआयपीएल/ "कंपनी") यांनी आरबीआय द्वारे जारी करण्यात आलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांच्या आधारे हा फेअर प्रॅक्टिसेस कोड ("एफपीसी) तयार केला आहे. आरबीआय वेळोवेळी ज्या सुधारित मार्गदर्शक सूचना जारी करेल त्यानुसार कंपनी आवश्यक त्या सुधारणा या एफपीसी मध्ये करेल. कंपनीच्या कर्जविषयक व्यवहारांसाठी खालील फेअर प्रॅक्टिसेस कोड लागू राहील.

संहितेचा उद्देश

ही संहिता खालील बाबी अधोरेखित करते:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना मानके निश्चित करून, न्याय्य कार्यपद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
- ग्राहकांशी होणाऱ्या व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता राखणे आणि हे व्यवहार वापरकर्त्यांसाठी सुलभ असणे, जेणेकरून कंपनीविषयीचा त्यांचा विश्वास वाढेल.
- ग्राहकांच्या वाद/तक्रारींचे निवारण करणे.
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यामध्ये एक न्याय्य आणि सलोख्याचे संबंध जोपासणे.

लागू होण्याबाबत

ही 'न्याय्य कार्यपद्धती संहिता' कंपनीच्या कर्जव्यवसायास लागू होईल.

मुख्य वचनबद्धता

आमच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना आम्ही खालील मुख्य वचनबद्धतांचे पालन करतो:

I. **ग्राहकांशी होणाऱ्या आमच्या सर्व व्यवहारांमध्ये निष्पक्ष आणि वाजवी रीतीने वागणे; हे सुनिश्चित करून की:**
- आमची उत्पादने, सेवा, कार्यपद्धती आणि व्यवहार हे आमच्या वचनबद्धता आणि मानकांनुसार असतील.
- आमची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे, नियम आणि अधिनियमांचे पालन करणाऱ्या असतील.
- ग्राहकांशी होणारे आमचे व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारित असतील.
- ग्राहकांच्या तक्रारी किंवा वाद-विवाद त्वरित हाताळले जातील.
- आमची उत्पादने आणि सुविधा (कर्ज सुविधांसह) उपलब्ध करून देताना वंश, जात, वर्ण, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय किंवा शारीरिक/दृष्टिदोष असलेल्या (दिव्यांग) अर्जदारांच्या बाबतीत त्यांच्या अपंगत्वाच्या कारणावरून कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही. सर्व पात्र अर्जदारांना कोणत्याही भेदभावाशिवाय पत-उत्पादने (क्रेडिट प्रॉडक्ट्स) उपलब्ध करून देणे, हे आमचे धोरण आहे आणि यापुढेही राहील.

II. **कंपनीची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा समजून घेण्यामध्ये ग्राहकांना सहाय्य करणे, यासाठी:**
- उत्पादने व सेवा आणि त्यांचे आर्थिक परिणाम यांविषयी माहिती पुरवणे.
- व्याजदर, शुल्क, तसेच नियम व अटी यांमधील बदलांविषयी ग्राहकांना अद्ययावत माहिती देत राहणे.
- स्थानिक भाषेत, किंवा ग्राहकाने पसंती दिलेल्या भाषेत संवाद साधणे.

(अ) माहितीची पारदर्शकता

I. **कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया**
- आम्ही कर्जदाराला करावयाचे सर्व संवाद (पत्रव्यवहार) इंग्रजी भाषेत उपलब्ध करून देऊ. कर्जदार/ग्राहकाच्या विनंतीनुसार, तो संवाद स्थानिक भाषेत—ज्या भाषेत कर्जदाराला समजते किंवा ज्या भाषेची त्याने विनंती केली आहे—त्या भाषेत उपलब्ध करून दिला जाईल.
- कर्ज अर्जामध्ये कर्जदाराने सादर करणे आवश्यक असलेली सर्व माहिती समाविष्ट असेल. इतर बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांनी देऊ केलेल्या तत्सम अटी व शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करण्यास आणि सदर तुलनेच्या आधारे माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास कर्जदाराला मदत करण्याच्या उद्देशाने, डीआयआयपीएल कडून आवश्यक ती माहिती पुरवली जाईल.
- कर्ज अर्जासोबत ग्राहकाने कोणती कागदपत्रे सादर करणे आवश्यक आहे, याची यादी देखील कर्ज अर्जामध्ये नमूद केलेली असेल.
- कर्ज मिळवण्यासाठी सादर केलेल्या कर्ज अर्जाची पावती डीआयआयपीएल कडून संबंधित कर्जदाराला दिली जाईल. आवश्यक असलेली सर्व माहिती पूर्ण स्वरूपात प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून, वाजवी कालावधीच्या आत डीआयआयपीएल कडून कर्जदाराला त्यांच्या निर्णयाबाबत कळवले जाईल.

II. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- डीआयआयपीएल, कर्जदाराला मंजुरी पत्राद्वारे किंवा अन्य कोणत्याही मार्गाने, लेखी स्वरूपात (इंग्रजी भाषेत) माहिती कळवेल. जर ग्राहकाला इंग्रजी समजत नसेल, तर कंपनी तीच माहिती कर्जदाराला समजेल अशा स्थानिक भाषेत उपलब्ध करून देईल. या संवादात मंजूर करण्यात आलेली कर्जाची मर्यादा, तसेच वार्षिक व्याजदर आणि तो लागू करण्याची पद्धत यांसह सर्व अटी व शर्तींचा समावेश असेल; आणि डीआयआयपीएल या अटी व शर्तींना कर्जदाराने दिलेली स्वीकृती आपल्या अभिलेखात (रेकॉर्डमध्ये) जतन करून ठेवेल.
- कर्जाची परतफेड करण्यास विलंब झाल्यास आकारल्या जाणाऱ्या दंडाशी संबंधित कोणताही कलम, कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरांमध्ये मूद केला जाईल.
- कर्ज मंजुरीच्या किंवा वितरणाच्या वेळी, कंपनी कर्जदाराला समजेल अशा स्वरूपातील कर्ज कराराची एक प्रत, तसेच कर्ज करारामध्ये संदर्भ दिलेल्या सर्व संलग्न कागदपत्रांची प्रत्येकी एक प्रत कर्जदारांना प्रदान करेल.

III. कर्जांचे वितरण (अटी आणि शर्तींमधील बदलांसह)

- मंजुरीच्या अटी आणि शर्तींमध्ये—ज्यामध्ये वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, मुदतीपूर्वी परतफेडीचे शुल्क इत्यादींचा समावेश होतो—कोणताही बदल झाल्यास, डीआयआयपीएल आपल्या कर्जदार/कर्जदारांना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदारांना समजेल अशा भाषेत त्याबाबतची सूचना देईल. कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की, व्याजदर आणि शुल्कामध्ये केलेले बदल हे केवळ भविष्यालक्षी स्वरूपाचे असतील. या संदर्भात, कर्ज करारामध्ये एक योग्य अट समाविष्ट केली जाईल.
- करारांतर्गत देय रक्कम परत घेण्याचा किंवा देयकाची/कर्तव्याची पूर्तता त्वरित करून घेण्याचा निर्णय हा संबंधित कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- डीआयआयपीएल आपल्या कर्जदाराने सर्व देणी परत केल्यानंतरच, किंवा कर्जदाराने वापरलेल्या मर्यादेची थकीत रक्कम वसूल झाल्यानंतरच, कर्जदाराच्या सर्व तारण मालमत्ता मुक्त करेल; मात्र हे करताना, (limit) चे आपल्या कर्जदाराविरुद्ध असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठीचे कायदेशीर अधिकार किंवा धारणाधिकारअबाधित राहतील. जर अशा प्रकारे 'दावे परस्पर समायोजित करून घेण्याच्या' अधिकाराचा वापर करायचा झाल्यास, कर्जदाराला त्याबाबतची सूचना दिली जाईल. या सूचनेमध्ये उर्वरित दाव्यांविषयीची संपूर्ण माहिती आणि जोपर्यंत संबंधित दावा कर्जदाराकडून निकाली काढला जात नाही किंवा त्याची रक्कम अदा केली जात नाही, तोपर्यंत डीआयआयपीएल ला तारण मालमत्ता स्वतःकडे राखून ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटींनुसार असेल, याविषयीची माहिती समाविष्ट असेल.

IV. सामान्य बाबी:

- डीआयआयपीएल कर्जदाराच्या कामकाजात किंवा व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळेल; तथापि, कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्देशांसाठी (किंवा कर्जदाराने यापूर्वी उघड न केलेली एखादी माहिती निदर्शनास आल्यास) हस्तक्षेप करण्यास मुभा असेल.
- कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याबाबत विनंती प्राप्त झाल्यास, कंपनीची संमती (किंवा याउलट, म्हणजेच काही आक्षेप असल्यास) विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून २१ दिवसांच्या आत कळवली जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत असलेल्या आणि पारदर्शक करारात्मक अटींनुसार केले जाईल.

- कंपनीचा कर्ज देण्याचा व्यवसाय हा 'संबंध-आधारित' असल्याने, कर्ज वसुलीची प्रक्रिया ही प्रामुख्याने 'ग्राहक संबंधांवर' आधारित असते. कर्ज वसुलीसाठी कंपनी कायदेशीररित्या स्वीकार्य आणि प्रमाणित पद्धतींचा अवलंब करेल. ग्राहकांचा विश्वास संपादन करण्यासाठी आणि त्यांच्याशी दीर्घकालीन संबंध प्रस्थापित करण्यासाठी कंपनी प्रयत्नशील राहील.
- कर्जदाराकडून थकीत रक्कम वसूल करण्याच्या बाबतीत, कोणत्याही परिस्थितीत, कंपनी ग्राहकाकडून वसुली करण्यासाठी कोणत्याही बेकायदेशीर मार्गांचा अवलंब करणार नाही. शिवाय, कंपनी कोणत्याही प्रकारचा अवाजवी त्रास देणार नाही; उदाहरणार्थ: अवेळी किंवा गैरसोयीच्या वेळी कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज वसुलीसाठी बळाचा वापर करणे इत्यादी.
- कंपनी या गोष्टीची खात्री करेल की, वसुली विभागातील कर्मचारी कर्जदारांशी/ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत आणि ते कोणत्याही प्रकारची उद्धट वर्तणूक करणार नाहीत.
- सर्व आर्थिक व्यवहार—ज्यामध्ये ठेवींवरील व्याजाचे वाटप आणि कर्जांवरील व्याजाची आकारणी यांचा समावेश होतो—ते 'जवळच्या पूर्ण रुपयामध्ये' पूर्णांकित केले जातील; म्हणजेच, ५० पैसे किंवा त्यापेक्षा जास्त असलेल्या अपूर्णांकांना पुढील पूर्ण रुपयामध्ये रूपांतरित केले जाईल, तर ५० पैशांपेक्षा कमी असलेल्या अपूर्णांकांकडे दुर्लक्ष केले जाईल.
- डीआयआयपीएलआपल्या कोणत्याही शाखेचे/कार्यालयाचे कामकाज बंद करण्याच्या तारखेपूर्वी, किमान तीन महिने अगोदर, सार्वजनिक सूचना प्रसिद्ध करेल. ही सूचना किमान एका प्रमुख राष्ट्रीय वर्तमानपत्रात आणि एका प्रमुख स्थानिक (ज्या भागात शाखा/कार्यालय स्थित आहे, त्या भागातील) प्रादेशिक भाषेतील वर्तमानपत्रात प्रसिद्ध केली जाईल; ज्यामध्ये शाखा बंद करण्यामागचा उद्देश, ग्राहकांना सेवा देण्यासाठी करण्यात आलेली पर्यायी व्यवस्था इत्यादी बाबींचा स्पष्ट उल्लेख असेल.

V. व्याजाची आकारणी

व्याजाच्या आकारणीबाबत डीआयआयपीएल खालील कार्यपद्धतीचे अवलंब करेल:

- कर्जाची रक्कम वितरित केल्याच्या दिनांकापासून ग्राहकाच्या कर्ज खात्यावर व्याजाची आकारणी केली जाईल.
- व्याजाची आकारणी केवळ त्या कालावधीसाठीच केली जाईल, ज्या कालावधीत कर्ज थकीत होते; संपूर्ण महिन्यासाठी केली जाणार नाही.

VI. आकारल्या जाणाऱ्या अतिरिक्त व्याजाचे नियमन

- डीआयआयपीएल निधीचा खर्च, नफा-तफा आणि जोखीम अधिमूल्य यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून एक व्याजदर मॉडेल स्वीकारेल; तसेच कर्जे आणि आगाऊ रकमांवर आकारले जाणारे व्याजदर निश्चित करेल. व्याजदर, जोखीम वर्गीकरणाची पद्धत आणि कर्जदारांच्या विविध श्रेणींसाठी वेगवेगळे व्याजदर आकारण्यामागील तर्कसंगत कारणे; ही सर्व माहिती कर्जदाराला किंवा ग्राहकाला अर्जामध्ये स्पष्टपणे नमूद करून दिली जाईल आणि कर्जमंजुरी पत्रातही स्पष्टपणे कळवली जाईल.
- व्याजदर आणि जोखीम वर्गीकरणाची पद्धत ही कंपनीच्या संकेतस्थळावरही उपलब्ध करून दिली जाईल. जेव्हा जेव्हा व्याजदरांमध्ये बदल होईल, तेव्हा संकेतस्थळावर प्रकाशित केलेली ही माहिती अद्ययावत केली जाईल.

- व्याजदर हा ‘वार्षिक दर’ असेल, जेणेकरून कर्जदाराला त्याच्या खात्यावर नेमके कोणते व्याजदर आकारले जाणार आहेत, याची अचूक कल्पना येईल.

(ब) कर्ज व अग्रिमांसाठी प्रमुख तथ्य विवरणपत्र (“केएफएस”)

डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड (डीआयआयपीएल) द्वारे प्रदान करण्यात येणाऱ्या सर्व रिटेल आणि एमएसएमई मुदत कर्ज उत्पादनांवर खालील तरतुदी लागू राहतील -

- कर्ज करारावर स्वाक्षरी करण्यापूर्वी संभाव्य कर्जदारांना योग्य आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेता यावा यासाठी कंपनी मानकीकृत नमुन्यानुसार “मुख्य तथ्य विवरण”(केएफएस) प्रदान करेल. केएफसी संबंधित कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत तयार करण्यात येईल. केएफएस मधील बाबी कर्जदाराला समजावून सांगितल्या जातील आणि त्यांनी त्या समजल्याची पावती / पुष्टी घेतली जाईल.
- केएफएस मध्ये एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक नमूद केला जाईल. सात दिवस किंवा त्यापेक्षा अधिक मुदतीच्या कर्जांसाठी केएफएस ची वैधता किमान तीन कामकाजाच्या दिवसांची असेल, तर सात दिवसांपेक्षा कमी मुदतीच्या कर्जांसाठी ती किमान एक कामकाजाचा दिवस असेल.
  स्पष्टीकरण: वैधता कालावधी म्हणजे कंपनीने केएफएस दिल्यानंतर कर्जदाराला कर्जाच्या अटी मान्य करण्यासाठी उपलब्ध असलेला कालावधी होय. कर्जदाराने वैधता कालावधीत केएफएस मधील अटी मान्य केल्यास, डीआयआयपीएल त्या अटींना बांधील राहील.
- केएफएस मध्ये वार्षिक टक्केवारी दर याची गणना पत्रक तसेच संपूर्ण कर्ज मुदतीतील कर्ज परतफेड वेळापत्रक समाविष्ट असेल. वार्षिक टक्केवारी दर मध्ये डीआयआयपीएल कडून आकारण्यात येणारे सर्व शुल्क समाविष्ट असेल.
- तृतीय पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने प्रत्यक्ष खर्चाच्या आधारे कर्जदारांकडून वसूल करण्यात येणारे विमा शुल्क, कायदेशीर शुल्क इत्यादी देखील वार्षिक टक्केवारी दरचा भाग असतील आणि ते स्वतंत्रपणे उघड केले जातील. अशा शुल्कांच्या वसुलीत डीआयआयपीएल सहभागी असल्यास, प्रत्येक देयकाबाबतची पावती व संबंधित कागदपत्रे वाजवी कालावधीत कर्जदाराला प्रदान केली जातील.
- केएफएस मध्ये नमूद नसलेले कोणतेही शुल्क, फी किंवा आकारणी कर्जाच्या कालावधीत कर्जदाराच्या स्पष्ट संमतीशिवाय डीआयआयपीएल आकारणार नाही.
- केएफएस हे कर्ज कराराचा भाग म्हणून “सारांश चौकट”स्वरूपात देखील समाविष्ट केले जाईल.

(क) कर्ज खात्यांमधील दंडात्मक शुल्क

(अ) कर्जदाराने कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्यास, (जर आकारले गेले असेल तर) आकारले जाणारे दंड हे ‘दंडात्मक शुल्क’ म्हणून मानले जाईल. हे शुल्क ‘दंडात्मक व्याज’ स्वरूपात आकारले जाणार नाही; म्हणजेच, कर्जावर आकारल्या जाणाऱ्या मूळ व्याजदरात याची भर घातली जाणार नाही. कंपनी या दंडात्मक शुल्काचे ‘भांडवलीकरण’ करणार नाही; म्हणजेच, अशा शुल्कावर कोणतेही अतिरिक्त व्याज आकारले जाणार नाही. तथापि, कर्ज खात्यामध्ये व्याजाचे चक्रवाढीकरण करण्याची नेहमीची प्रक्रिया मात्र सुरू राहील.

टीप:

- महत्त्वाच्या अटी व शर्ती या डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड (डीआयआयपीएल) च्या कर्ज धोरणानुसार निश्चित केल्या जातील आणि त्या विविध कर्ज प्रकारांनुसार बदलू शकतात.
- कर्जदाराकडून परतफेडीत झालेला विलंब किंवा चूक ही कर्ज परतफेड करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे उल्लंघन मानले जाईल. अशा परिस्थितीत आकारण्यात येणारा दंड हा "दंडात्मक व्याज" स्वरूपात नसून "दंडात्मक शुल्क"स्वरूपात आकारला जाईल. असे दंडात्मक शुल्क वाजवी असेल आणि संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार फक्त थकबाकी रकमेवर भेदभाव न करता आकारले जाईल. तसेच अशा दंडात्मक शुल्कावर पुढील व्याज आकारले जाणार नाही, म्हणजेच त्याचे भांडवलीकरण केले जाणार नाही.
- पूर्वीच्या थकीत दंडात्मक शुल्कावर कोणतेही अतिरिक्त / नवीन दंडात्मक शुल्क आकारले जाणारनाही.
- दंडात्मक शुल्कावर जीएसटी लागू होण्यासंदर्भात केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर आणि सीमा शुल्क मंडळ (सीबीआयसी) यांनी वेळोवेळी जारी केलेल्या सूचना व स्पष्टीकरणांचे पालन डीआयआयपीएल करेल.

(ब) डीआयआयपीएल व्याजदरामध्ये कोणताही अतिरिक्त घटक समाविष्ट करणार नाही आणि या मार्गदर्शक तत्त्वांचे शब्दशः व तात्त्विक पालन सुनिश्चित करेल.
(क) डीआयआयपीएल ने दंडात्मक शुल्कासंदर्भात संचालक मंडळाने मंजूर केलेले धोरण तयार केले आहे.
(ड) दंडात्मक शुल्काची रक्कम वाजवी आणि कर्ज करारातील महत्त्वाच्या अटी व शर्तींच्या उल्लंघनाशी सुसंगत असेल व एका विशिष्ट कर्ज / उत्पादन श्रेणीमध्ये कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही.
(ए) "व्यवसायाव्यतिरिक्त उद्देशांसाठी" मंजूर करण्यात आलेल्या वैयक्तिक कर्जदारांच्या कर्जांवर आकारले जाणारे दंडात्मक शुल्क हे तत्सम उल्लंघनासाठी बिगर-वैयक्तिक कर्जदारांवर आकारल्या जाणाऱ्या शुल्कापेक्षा अधिक असणार नाही.
(फ) दंडात्मक शुल्काची रक्कम व त्यामागील कारणे ही कर्ज करार, सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती / मुख्य तथ्य विवरण मध्ये स्पष्टपणे नमूद केली जातील तसेच डीआयआयपीएल च्या संकेतस्थळावर व्याजदर व सेवा शुल्क विभागात प्रदर्शित केली जातील.
(ग) कर्जाच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न झाल्यास कर्जदारांना पाठविण्यात येणाऱ्या स्मरणपत्रांमध्ये लागू होणाऱ्या दंडात्मक शुल्काची माहिती दिली जाईल. तसेच दंडात्मक शुल्क आकारल्यास त्यामागील कारण देखील कर्जदारास कळविले जाईल.
(ह) विद्यमान कर्जांच्या बाबतीत नवीन दंडात्मक शुल्क पद्धतीकडे संक्रमण पुढील पुनरावलोकन किंवा नूतनीकरणाच्या तारखेपासून लागू करण्यात येईल.

(ड) कर्जावरील पूर्वपरतफेड शुल्क

(अ) ग्राहक संरक्षणाचा उपाय म्हणून तसेच एनबीएफसी कर्जदारांकडून विविध कर्जांच्या पूर्वपरतफेडीसंदर्भात एकसमानता आणण्यासाठी भारतीय रिझर्व्ह बँक ("आरबीआय") यांच्या सूचनेनुसार, डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड (डीआयआयपीएल) वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटिंग व्याजदराच्या मुदत कर्जांवर, सह-कर्जदार असो वा नसो, कोणतेही फोरक्लोजर / पूर्वपरतफेड शुल्क आकारणार नाही.

(ब) दिनांक १ जानेवारी २०२६ पासून, आरबीआय द्वारे वेळोवेळी जारी करण्यात येणाऱ्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार, कंपनी एमएसई कर्जदारांना मंजूर किंवा नूतनीकरण केलेल्या सर्व फ्लोटिंग व्याजदराच्या कर्जे व अग्रिमांवर, सह-बाध्य व्यक्ती असोत वा नसोत, कोणतेही फोरक्लोजर / पूर्वपरतफेड शुल्क आकारणार नाही.

(क) वरील परिच्छेद डी(अ) आणि डी(ब) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे फोरक्लोजर / पूर्वपरतफेड शुल्क न आकारण्याची तरतूद, कर्जाची अंशतः किंवा पूर्ण पूर्वपरतफेड करण्यासाठी वापरलेल्या निधीच्या स्रोतावर अवलंबून नसेल आणि कोणताही किमान लॉक-इन कालावधी लागू राहणार नाही.

(ड) डी(अ) आणि डी(ब) मध्ये नमूद नसलेल्या इतर प्रकरणांमध्ये, कंपनीच्या संचालक मंडळाने व्याजदर आणि इतर शुल्कांसाठीची रूपरेषा मंजूर व स्वीकारली असून, दंडात्मक शुल्क, प्रक्रिया शुल्क व इतर शुल्क निश्चित करण्यासंबंधीची माहिती कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देण्यात आली आहे

(ए) कर्जांच्या बाबतीत, कंपनीकडून पूर्वपरतफेड शुल्क आकारले गेल्यास ते फक्त पूर्वपरतफेड करण्यात येणाऱ्या रकमेच्या आधारे निश्चित केले जाईल.

(फ) कंपनीच्या पुढाकाराने कर्जाची पूर्वपरतफेड झाल्यास डीआयआयपीएल कोणतेही शुल्क आकारणार नाही.

(ग) कर्जाच्या पूर्वपरतफेडीच्या वेळी, पूर्वी माफ करण्यात आलेले कोणतेही शुल्क / फी मागील तारखेपासून (पूर्वलक्षी प्रभावाने) आकारले जाणार नाही.

(ह) पूर्वपरतफेड शुल्क लागू होणार की नाही, याची स्पष्ट माहिती मंजुरी पत्र, मुख्य तथ्य विवरणआणि कर्ज करारामध्ये नमूद केली जाईल. येथे नमूद केल्याप्रमाणे उघड न केलेले कोणतेही पूर्वपरतफेड शुल्क कंपनी आकारणार नाही.

(इ) तक्रार निवारण यंत्रणा

(अ) कोणतीही तक्रार लेखी स्वरूपात किंवा दूरध्वनीद्वारे प्राप्त झाल्यास, तक्रारदारास तक्रार क्रमांक प्रदान करण्यात येईल, जो भविष्यातील संदर्भासाठी वापरला जाईल. तसेच तक्रार नोंदवही राखण्यात येईल.

(ब) डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी) प्राप्त तक्रारीचे निराकरण तक्रार प्राप्त झाल्यापासून एका महिन्याच्या आत करण्याचा प्रयत्न करेल.

(क) तक्रार निकाली काढण्यासाठी अधिक वेळ आवश्यक असल्यास, त्याबाबत ग्राहकाला माहिती देण्यात येईल. तसेच तक्रारीच्या स्थितीबाबत ग्राहकाला नियमित अंतराने अद्ययावत माहिती देण्यात येईल.

(ड) तक्रार निवारण यंत्रणा अशी असेल की कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे सर्व वाद किमान पुढील उच्चस्तरीय अधिकाऱ्यांकडे ऐकले जाऊन निकाली काढले जातील.

(ए) कंपनीच्या कोणत्याही अधिकाऱ्याविरुद्ध गैरवर्तनाची तक्रार प्राप्त झाल्यास, ती संबंधित अधिकाऱ्याच्या पुढील उच्चस्तरीय प्राधिकरणामार्फत निकाली काढली जाईल.

ग्राहकांच्या सोयीसाठी डीआयआयपीएलच्या कार्यालयात आणि डीआयआयपीएल च्या शाखा कार्यालयांमध्ये प्रदर्शित करणे आवश्यक असलेले, 'मुख्य नोडल अधिकारी तथा तक्रार निवारण अधिकारी' (पीएनओ/जीआरओ) यांचे तपशील.

मुख्य नोडल अधिकारी तथा तक्रार निवारण अधिकारी यांचे तपशील	
प्रधान नोडल अधिकारी तथा तक्रार निवारण अधिकारी ("पीएनओ/जीआरओ") यांचे नाव	सीमा नाईक
पीएनओ/जीआरओ यांचा संपर्क तपशील	०२२६६७०६७६०
ई-मेल पत्ता	Seema.naik@db.com
जर डीआयआयपीएलकडून प्रतिसाद मिळाला नाही किंवा ग्राहक डीआयआयपीएलच्या प्रतिसादाने असमाधानी राहिला, तर ग्राहक एनबीएफसी लोकपालाकडे तक्रार दाखल करू शकतो (एनबीएफसीकडून प्रतिसाद मिळाल्यानंतर एका वर्षाच्या आत).	लोकपालांचे तक्रार नोंदणी पोर्टल वापरण्यासाठी: www.cms.rbi.org.in. इलेक्ट्रॉनिक माध्यम: CRPC@rbi.org.in

(फ) गोपनीयता व खाजगीपणा

(अ) ग्राहकाची पूर्वपरवानगी नसल्यास, डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") ग्राहकांची सर्व माहिती खाजगी आणि गोपनीय म्हणून जपेल.

(ब) कंपनी कोणत्याही व्यवहाराची माहिती इतर कोणत्याही संस्था किंवा समूहातील घटकांना उघड करणार नाही, खालील अपवादात्मक परिस्थिती वगळता:

- जर संबंधित माहिती कोणत्याही वैधानिक किंवा नियामक प्राधिकरणाने मागितली असेल;
- जर सार्वजनिक हिताच्या दृष्टीने ती माहिती उघड करणे आवश्यक असेल;
- जर कंपनीच्या हितसंरक्षणासाठी अशी माहिती देणे आवश्यक असेल (उदा. फसवणूक प्रतिबंधासाठी). तथापि, या कारणाचा वापर ग्राहकांची माहिती विपणन उद्देशांसाठी इतर कोणालाही (समूह कंपन्यांसह) देण्यासाठी केला जाणार नाही;
- जर कंपनीने ग्राहकाची पूर्वसंमती घेतली असेल (उदा. कर्ज मंजुरीच्या वेळी) आणि इतर उत्पादने किंवा सेवा देण्यासाठी समूह / सहयोगी संस्था किंवा कंपन्यांना माहिती देण्याची परवानगी मिळालेली असेल;
- जर ग्राहकाने स्वतः कंपनीला समूह / सहयोगी संस्था किंवा कंपन्यांना इतर सेवा किंवा उत्पादने देण्यासाठी माहिती उघड करण्यास सांगितले असेल, आणि त्यासाठी ग्राहकाची लेखी परवानगी उपलब्ध असेल.

(ग) पुनरावलोकन

(अ) डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") चा फेअर प्रॅक्टिसेस कोड कंपनीच्या संकेतस्थळावर कर्जदार व इतर संबंधित भागधारकांच्या माहितीसाठी उपलब्ध राहील. या कोडच्या व्याप्तीत करण्यात येणारे कोणतेही बदल किंवा सुधारणा वेळोवेळी संबंधित संकेतस्थळावर अद्ययावत करण्यात येतील.

(ब) वरील धोरणाचे पुनरावलोकन संचालक मंडळामार्फत दरवर्षी करण्यात येईल किंवा ग्राहकांच्यातक्रारी/ गाऱ्हाणी हाताळण्यासंदर्भात डीआयआयपीएल कडून कोणतेही नवीन बदल करण्यात आल्यास, ज्यामध्ये नवीन तक्रार निवारण माध्यमांचा समावेश असेल, त्यानुसार आवश्यकतेनुसार पुनरावलोकन करण्यात येईल.