Deutsche Bank Group
Deutsche Investments India

डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड (डीआयआयपीएल)

निष्पक्ष व्यवहार संहिता
(मई २०२६ में अद्यतनित के अनुसार)

मंजूरी प्राधिकरण	(डीआयआयपीएल) बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स
पुनरावलोकन आवृत्ति :	वार्षिक
अंतिम पुनरावलोकन :	मई २०२५
अगला पुनरावलोकन :	मई २०२७

अवलोकन

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दिनांक २८ नवंबर २०२५ को जारी "भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ – जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, २०२५" के अंतर्गत गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए फेयर प्रैक्टिसेस कोड संबंधी दिशानिर्देश जारी किए गए हैं। इन दिशानिर्देशों के माध्यम से ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यावसायिक एवं कॉर्पोरेट पद्धतियों के मानक निर्धारित किए गए हैं।

डॉएच्च इन्वेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("डीआईआईपीएल"/ "कंपनी") ने आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के आधार पर यह फेयर प्रैक्टिसेस कोड ("एफपीसी") तैयार किया है। आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी संशोधित दिशानिर्देशों के अनुसार कंपनी इस एफपीसी में आवश्यक संशोधन करेगी। कंपनी के ऋण संबंधी व्यवसाय के लिए निम्नलिखित फेयर प्रैक्टिसेस कोड लागू रहेगा।

संहिता का उद्देश्य

यह संहिता निम्नलिखित बातों पर प्रकाश डालती है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय मानक निर्धारित कर निष्पक्ष कार्यप्रणालियों को प्रोत्साहित करना।
- ग्राहकों के साथ होने वाले व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखना तथा इन व्यवहारों को ग्राहकों के लिए सरल बनाना, जिससे कंपनी के प्रति उनका विश्वास बढ़े।
- ग्राहकों के विवादों / शिकायतों का निवारण करना।
- ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष एवं सौहार्दपूर्ण संबंध बनाए रखना।

लागू होने के संबंध में

यह "निष्पक्ष कार्यप्रणाली संहिता"कंपनी के ऋण व्यवसाय पर लागू होगी।

मुख्य प्रतिबद्धताएँ

हम अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निम्नलिखित मुख्य प्रतिबद्धताओं का पालन करते हैं:

I. ग्राहकों के साथ हमारे सभी व्यवहारों में निष्पक्ष एवं उचित तरीके से व्यवहार करना; यह सुनिश्चित करते हुए कि:

- हमारे उत्पाद, सेवाएँ, कार्यप्रणालियाँ और व्यवहार हमारी प्रतिबद्धताओं एवं मानकों के अनुरूप होंगे।
- हमारे उत्पाद एवं सेवाएँ संबंधित कानूनों, नियमों एवं अधिनियमों का पालन करने वाली होंगी।
- ग्राहकों के साथ हमारे व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होंगे।
- ग्राहकों की शिकायतों अथवा विवादों का त्वरित समाधान किया जाएगा।
- हमारे उत्पाद एवं सुविधाएँ (ऋण सुविधाओं सहित) उपलब्ध कराते समय जाति, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु अथवा शारीरिक / दृष्टि दिव्यांगता के आधार पर किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं किया जाएगा। सभी पात्र आवेदकों को बिना किसी भेदभाव के ऋण उत्पाद (क्रेडिट प्रोडक्ट्स) उपलब्ध कराना हमारी नीति है और आगे भी रहेगी।

II. कंपनी के वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को समझने में ग्राहकों की सहायता करना, इसके लिए:

- उत्पादों एवं सेवाओं तथा उनके वित्तीय प्रभावों के बारे में जानकारी प्रदान करना।
- ब्याज दरों, शुल्कों तथा नियम एवं शर्तों में होने वाले परिवर्तनों के संबंध में ग्राहकों को अद्यतन जानकारी देना।
- स्थानीय भाषा में अथवा ग्राहक द्वारा पसंद की गई भाषा में संवाद करना।

(अ) जानकारी की पारदर्शिता

I. ऋण हेतु आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- हम उधारकर्ता को किए जाने वाले सभी संवाद (पत्राचार) अंग्रेजी भाषा में उपलब्ध कराएंगे। उधारकर्ता / ग्राहक के अनुरोध पर, वह संवाद स्थानीय भाषा में — अर्थात जिस भाषा को उधारकर्ता समझता है या जिसकी उसने मांग की है — उपलब्ध कराया जाएगा।
- ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत की जाने वाली सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी। अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा प्रदान की जाने वाली समान शर्तों की सार्थक तुलना करने तथा उस तुलना के आधार पर सूचित निर्णय लेने में उधारकर्ता की सहायता हेतु, डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("डीआईआईपीएल") द्वारा आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराई जाएगी।
- ऋण आवेदन पत्र के साथ ग्राहक को कौन-कौन से दस्तावेज प्रस्तुत करने आवश्यक हैं, इसकी सूची भी आवेदन पत्र में दी जाएगी।
- ऋण प्राप्ति हेतु प्रस्तुत आवेदन पत्र की रसीद डीआईआईपीएल द्वारा संबंधित उधारकर्ता को प्रदान की जाएगी। आवश्यक सभी जानकारी पूर्ण रूप से प्राप्त होने की तिथि से उचित समयावधि के भीतर डीआईआईपीएल द्वारा उधारकर्ता को अपने निर्णय की सूचना दी जाएगी।

II. कर्ज मूल्यांकन और नियम / शर्तें

- डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("डीआईआईपीएल") उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र अथवा किसी अन्य माध्यम से, लिखित रूप में (अंग्रेजी भाषा में) जानकारी प्रदान करेगी। यदि ग्राहक अंग्रेजी नहीं समझता है, तो कंपनी वही जानकारी उधारकर्ता को समझ आने वाली स्थानीय भाषा में उपलब्ध कराएगी। इस संवाद में स्वीकृत ऋण सीमा, वार्षिक ब्याज दर तथा उसे लागू करने की पद्धति सहित सभी नियम एवं शर्तें शामिल होंगी; और डीआईआईपीएल इन नियम एवं शर्तों को उधारकर्ता द्वारा दी गई स्वीकृति को अपने अभिलेखों में सुरक्षित रखेगी।
- ऋण की अदायगी में विलंब होने पर लगाए जाने वाले दंड से संबंधित किसी भी प्रावधान को ऋण अनुबंध में स्पष्ट एवं मोटे अक्षरों में दर्शाया जाएगा।
- ऋण स्वीकृति अथवा वितरण के समय, कंपनी उधारकर्ता को समझ में आने वाले स्वरूप में ऋण अनुबंध की एक प्रति तथा ऋण अनुबंध में संदर्भित सभी संलग्न दस्तावेजों की प्रत्येक एक प्रति उपलब्ध कराएगी।

III. ऋणों का वितरण (नियम एवं शर्तों में बदलाव सहित)

- स्वीकृति की नियम एवं शर्तों में — जिनमें वितरण का समय-निर्धारण, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं — यदि कोई परिवर्तन किया जाता है, तो डीआईआईपीएल अपने उधारकर्ताओं को स्थानीय भाषा अथवा उन्हें समझ आने वाली भाषा में इसकी सूचना देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में किए गए परिवर्तन केवल भविष्य में लागू होने वाले हों। इस संबंध में ऋण अनुबंध में उपयुक्त प्रावधान शामिल किया जाएगा।
- अनुबंध के अंतर्गत देय राशि वापस लेने अथवा भुगतान / दायित्व की त्वरित पूर्ति करवाने का निर्णय संबंधित ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।
- डीआईआईपीएल अपने उधारकर्ता द्वारा सभी बकाया राशि का भुगतान किए जाने अथवा उधारकर्ता द्वारा उपयोग की गई सीमा की शेष राशि की वसूली होने के बाद ही उधारकर्ता की सभी गिरवी / तारण संपत्तियाँ मुक्त करेगी। तथापि, ऐसा करते समय कंपनी के उधारकर्ता के विरुद्ध अन्य किसी वैध दावे या धारणाधिकार के अधिकार सुरक्षित रहेंगे। यदि ऐसे "समायोजन अधिकार" का उपयोग किया जाना हो, तो उधारकर्ता को इसकी सूचना दी जाएगी। इस सूचना में शेष दावों का पूरा विवरण तथा संबंधित दावा निपटाए जाने या उसकी राशि अदा किए जाने तक डीआईआईपीएल को तारण संपत्ति अपने पास रखने का अधिकार किन शर्तों पर रहेगा, इसकी जानकारी भी शामिल होगी।

IV. सामान्य बातें:

- डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("डीआईआईपीएल") उधारकर्ता के कार्यों अथवा व्यवसाय में हस्तक्षेप करने से बचेगी; तथापि, ऋण अनुबंध की शर्तों में वर्णित उद्देश्यों हेतु (या यदि उधारकर्ता द्वारा पूर्व में प्रकट न की गई कोई जानकारी सामने आती है) हस्तक्षेप किया जा सकता है।
- यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण खाते के हस्तांतरण के संबंध में अनुरोध प्राप्त होता है, तो कंपनी की सहमति (या किसी प्रकार की आपत्ति होने पर उसका कारण) अनुरोध प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप एवं पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के आधार पर किया जाएगा।

- कंपनी का ऋण व्यवसाय "संबंध-आधारित"होने के कारण, ऋण वसूली की प्रक्रिया मुख्यतः "ग्राहक संबंधों" पर आधारित होगी। ऋण वसूली के लिए कंपनी केवल वैधानिक एवं स्वीकृत तरीकों का ही उपयोग करेगी। ग्राहकों का विश्वास प्राप्त करने तथा उनके साथ दीर्घकालिक संबंध स्थापित करने हेतु कंपनी निरंतर प्रयासरत रहेगी।
- उधारकर्ताओं से बकाया राशि की वसूली के दौरान कंपनी किसी भी परिस्थिति में अवैध या अनुचित साधनों का उपयोग नहीं करेगी। साथ ही, कंपनी किसी भी प्रकार की अनावश्यक प्रताड़ना नहीं देगी; जैसे कि अनुचित समय पर लगातार संपर्क करना, वसूली हेतु बल प्रयोग करना आदि।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वसूली विभाग के कर्मचारी उधारकर्ताओं / ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने हेतु पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों तथा वे किसी प्रकार का अभद्र व्यवहार न करें।
- सभी वित्तीय लेन-देन — जिनमें जमा पर ब्याज का भुगतान एवं ऋणों पर ब्याज की वसूली शामिल है — "निकटतम पूर्ण रुपये" तक पूर्णांकित किए जाएंगे; अर्थात ५० पैसे या उससे अधिक की राशि को अगले पूर्ण रुपये तक बढ़ाया जाएगा तथा ५० पैसे से कम राशि को अनदेखा किया जाएगा।
- डीआईआईपीएल अपनी किसी भी शाखा / कार्यालय को बंद करने की तिथि से कम से कम तीन महीने पूर्व सार्वजनिक सूचना जारी करेगी। यह सूचना कम से कम एक प्रमुख राष्ट्रीय समाचारपत्र तथा एक प्रमुख स्थानीय / क्षेत्रीय भाषा के समाचारपत्र (जहाँ शाखा / कार्यालय स्थित है) में प्रकाशित की जाएगी। सूचना में शाखा बंद करने के कारण, ग्राहकों हेतु उपलब्ध कराई गई वैकल्पिक व्यवस्था आदि का स्पष्ट उल्लेख होगा।

V. ब्याज की वसूली

डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("डीआईआईपीएल") ब्याज वसूली के संबंध में निम्नलिखित कार्यप्रणाली अपनाएगी:

- ऋण राशि वितरित किए जाने की तिथि से ग्राहक के ऋण खाते पर ब्याज लगाया जाएगा।
- ब्याज की गणना केवल उसी अवधि के लिए की जाएगी, जिस अवधि तक ऋण बकाया रहेगा; पूरे महीने के लिए ब्याज नहीं लगाया जाएगा।

VI. लगाए जाने वाले अतिरिक्त ब्याज का विनियमन

- डीआईआईपीएल निधियों की लागत, लाभ मार्जिन तथा जोखिम प्रीमियम जैसे संबंधित कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी तथा ऋण एवं अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज दरों का निर्धारण करेगी। ब्याज दर, जोखिम वर्गीकरण की पद्धति तथा उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दरें निर्धारित करने के तर्कसंगत कारणों की जानकारी आवेदन पत्र में उधारकर्ता / ग्राहक को स्पष्ट रूप से प्रदान की जाएगी तथा ऋण स्वीकृति पत्र में भी स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- ब्याज दर तथा जोखिम वर्गीकरण की पद्धति कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी। जब-जब ब्याज दरों में परिवर्तन होगा, वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।
- ब्याज दर "वार्षिक दर" (Annualized Rate) के रूप में होगी, ताकि उधारकर्ता को यह स्पष्ट जानकारी मिल सके कि उसके खाते पर वास्तव में कौन-सी ब्याज दर लागू की जा रही है।

(ब) ऋण एवं अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (“केएफएस”)

डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड (“डीआईआईपीएल”) द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी रिटेल एवं एमएसएमई टर्म लोन उत्पादों पर निम्नलिखित प्रावधान लागू होंगे –

- ऋण अनुबंध पर हस्ताक्षर करने से पूर्व संभावित उधारकर्ताओं को उचित एवं सूचित निर्णय लेने में सहायता हेतु कंपनी मानकीकृत प्रारूप में “मुख्य तथ्य विवरण उपलब्ध कराएगी। केएफएस संबंधित उधारकर्ता को समझ आने वाली भाषा में तैयार किया जाएगा। केएफएस में उल्लिखित सभी बातों को उधारकर्ता को समझाया जाएगा तथा उनके द्वारा उसे समझ लेने की पुष्टि / पावती प्राप्त की जाएगी।
- केएफएस में एक विशिष्ट प्रस्ताव संख्या अंकित होगी। सात दिन या उससे अधिक अवधि वाले ऋणों के लिए केएफएस की वैधता न्यूनतम तीन कार्य दिवस होगी, जबकि सात दिन से कम अवधि वाले ऋणों के लिए इसकी वैधता न्यूनतम एक कार्य दिवस होगी।
  स्पष्टीकरण: वैधता अवधि का अर्थ वह अवधि है, जो कंपनी द्वारा केएफएस प्रदान किए जाने के बाद उधारकर्ता को ऋण की शर्तों को स्वीकार करने हेतु उपलब्ध होती है। यदि उधारकर्ता वैधता अवधि के भीतर केएफएस की शर्तों को स्वीकार करता है, तो डीआईआईपीएल उन शर्तों के प्रति बाध्य रहेगी।
- केएफएस में वार्षिक प्रतिशत दर की गणना-पत्रक तथा संपूर्ण ऋण अवधि के लिए पुनर्भुगतान अनुसूची भी शामिल होगी। वार्षिक प्रतिशत दर में डीआईआईपीएल द्वारा लगाए जाने वाले सभी शुल्क शामिल होंगे।
- तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं की ओर से वास्तविक व्यय के आधार पर उधारकर्ताओं से वसूल किए जाने वाले बीमा शुल्क, विधिक शुल्क आदि भी वार्षिक प्रतिशत दर का हिस्सा होंगे तथा उन्हें अलग से प्रदर्शित किया जाएगा। ऐसे शुल्कों की वसूली में यदि डीआईआईपीएल सम्मिलित हो, तो प्रत्येक भुगतान की रसीद एवं संबंधित दस्तावेज उचित समयावधि में उधारकर्ता को उपलब्ध कराए जाएंगे।
- केएफएस में उल्लिखित न होने वाले किसी भी शुल्क, फीस अथवा प्रभार को ऋण अवधि के दौरान उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना डीआईआईपीएल द्वारा नहीं लगाया जाएगा।
- केएफएस को ऋण अनुबंध के भाग के रूप में “सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

(क) ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

(अ) यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों एवं नियमों का पालन नहीं किया जाता है, तो (यदि लागू हो) लगाया जाने वाला दंड “दंडात्मक शुल्क” के रूप में माना जाएगा। यह शुल्क दंडात्मक ब्याज के रूप में नहीं लगाया जाएगा; अर्थात् ऋण पर लागू मूल ब्याज दर में इसकी कोई वृद्धि नहीं की जाएगी।कंपनी इस दंडात्मक शुल्क का “पूंजीकरण” नहीं करेगी; अर्थात ऐसे शुल्क पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। तथापि, ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि होने की सामान्य प्रक्रिया यथावत जारी रहेगी।

टिप्पणी:

- महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("डीआईआईपीएल) की ऋण नीति के अनुसार निर्धारित की जाएंगी और वे विभिन्न ऋण श्रेणियों के अनुसार भिन्न हो सकती हैं।
- उधारकर्ता द्वारा पुनर्भुगतान में की गई चूक अथवा विलंब को ऋण पुनर्भुगतान अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों एवं नियमों का उल्लंघन माना जाएगा। ऐसी स्थिति में लगाया जाने वाला दंड "दंडात्मक ब्याज"के रूप में नहीं बल्कि "दंडात्मक शुल्क" के रूप में लगाया जाएगा। ऐसा दंडात्मक शुल्क उचित एवं युक्तिसंगत होगा तथा निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार केवल बकाया राशि पर, बिना किसी भेदभाव के लगाया जाएगा। साथ ही, ऐसे दंडात्मक शुल्क पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा, अर्थात उसका पूंजीकरण नहीं किया जाएगा।
- पूर्व में बकाया दंडात्मक शुल्क पर कोई अतिरिक्त / नया दंडात्मक शुल्क नहीं लगाया जाएगा।
- दंडात्मक शुल्क पर जीएसटी की प्रयोज्यता के संबंध में केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड द्वारा समय-समय पर जारी निर्देशों एवं स्पष्टीकरणों का पालन डीआईआईपीएल द्वारा किया जाएगा।

(ब) डीआईआईपीएल ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी तथा इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः एवं वास्तविक भावना के अनुरूप पालन सुनिश्चित करेगी।

(क) डीआईआईपीएल ने दंडात्मक शुल्क के संबंध में निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति तैयार की है।

(ड) दंडात्मक शुल्क की राशि उचित एवं ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों एवं नियमों के उल्लंघन के अनुरूप होगी तथा किसी विशिष्ट ऋण / उत्पाद श्रेणी में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा।

(ए) "व्यवसाय के अतिरिक्त उद्देश्यों" हेतु स्वीकृत व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के ऋणों पर लगाया जाने वाला दंडात्मक शुल्क, समान प्रकार के उल्लंघन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगाए जाने वाले शुल्क से अधिक नहीं होगा।.

(फ) दंडात्मक शुल्क की राशि एवं उसके कारणों को ऋण अनुबंध, "सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें"/ "मुख्य तथ्य विवरण में स्पष्ट रूप से उल्लेखित किया जाएगा तथा डीआईआईपीएल की वेबसाइट पर ब्याज दर एवं सेवा शुल्क अनुभाग में प्रदर्शित किया जाएगा।

(ग) ऋण की महत्वपूर्ण शर्तों एवं नियमों के अनुपालन न होने पर उधारकर्ताओं को भेजे जाने वाले स्मरण पत्रों में लागू दंडात्मक शुल्क की जानकारी दी जाएगी। साथ ही, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने की प्रत्येक स्थिति तथा उसके कारण की जानकारी भी उधारकर्ता को दी जाएगी।

(ह) वर्तमान ऋणों के मामले में नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था का अनुपालन अगली समीक्षा अथवा नवीनीकरण तिथि से सुनिश्चित किया जाएगा।

(ड) ऋण पर पूर्वभुगतान शुल्क

(अ) ग्राहक संरक्षण के उपाय के रूप में तथा एनबीएफसी उधारकर्ताओं द्वारा विभिन्न ऋणों के पूर्वभुगतान में एकरूपता लाने हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई) के निर्देशानुसार, डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड (डीआईआईपीएल) व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग ब्याज दर वाले टर्म लोन पर, सह-उधारकर्ता हो या न हो, किसी प्रकार का फोरक्लोजर / पूर्वभुगतान शुल्क नहीं लगाएगा।

(ब) दिनांक १ जनवरी २०२६ से, आरबीआई द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार, कंपनी एमएसई उधारकर्ताओं को स्वीकृत अथवा नवीनीकृत सभी फ्लोटिंग ब्याज दर वाले ऋण एवं अग्रिमों पर, सह-बाध्य व्यक्ति हों या न हों, किसी प्रकार का फोरक्लोजर / पूर्वभुगतान शुल्क नहीं लगाएगी।

(क) उपरोक्त अनुच्छेद डी(अ) और डी(ब) में वर्णित अनुसार फोरक्लोजर / पूर्वभुगतान शुल्क न लगाने की व्यवस्था, ऋण के आंशिक अथवा पूर्ण पूर्वभुगतान हेतु उपयोग किए गए निधि स्रोत पर निर्भर नहीं होगी तथा कोई न्यूनतम लॉक-इन अवधि लागू नहीं होगी।

(ड) उपरोक्त डी(अ) और डी(ब) में वर्णित मामलों के अतिरिक्त अन्य मामलों में, कंपनी के निदेशक मंडल ने ब्याज दर एवं अन्य शुल्कों के लिए एक रूपरेखा स्वीकृत एवं अंगीकृत की है, तथा दंडात्मक शुल्क, प्रक्रिया शुल्क एवं अन्य शुल्क निर्धारित करने संबंधी जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई गई है।

(ए) टर्म लोन के मामलों में, यदि कंपनी द्वारा पूर्वभुगतान शुल्क लगाया जाता है, तो वह केवल पूर्वभुगतान की जा रही राशि के आधार पर निर्धारित किया जाएगा।

(फ) यदि कंपनी की पहल पर ऋण का पूर्वभुगतान किया जाता है, तो डीआईआईपीएल कोई शुल्क नहीं लगाएगा।

(ग) ऋण के पूर्वभुगतान के समय, पूर्व में माफ किए गए किसी भी शुल्क / फीस को पूर्वलक्षी प्रभाव से पुनः नहीं लगाया जाएगा।

(ह) पूर्वभुगतान शुल्क लागू होगा या नहीं, इसकी स्पष्ट जानकारी स्वीकृति पत्र, मुख्य तथ्य विवरण तथा ऋण अनुबंध में दी जाएगी। यहाँ वर्णित अनुसार प्रकट न किए गए किसी भी पूर्वभुगतान शुल्क को कंपनी द्वारा नहीं लगाया जाएगा।

(इ) शिकायत निवारण तंत्र

(अ) कोई भी शिकायत लिखित रूप में अथवा दूरभाष के माध्यम से प्राप्त होने पर, शिकायतकर्ता को एक शिकायत क्रमांक प्रदान किया जाएगा, जिसका उपयोग भविष्य के संदर्भ हेतु किया जाएगा। साथ ही शिकायत रजिस्टर भी संधारित किया जाएगा।

(ब) डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") प्राप्त शिकायत का समाधान शिकायत प्राप्त होने की तिथि से एक माह के भीतर करने का प्रयास करेगी।

(क) यदि शिकायत के समाधान हेतु अधिक समय आवश्यक हो, तो इसकी सूचना ग्राहक को दी जाएगी। साथ ही शिकायत की स्थिति के संबंध में ग्राहक को नियमित अंतराल पर अद्यतन जानकारी प्रदान की जाएगी।

(ड) शिकायत निवारण तंत्र ऐसा होगा कि कंपनी के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर के अधिकारी द्वारा सुना एवं निपटाया जाएगा।

(ए) कंपनी के किसी अधिकारी के विरुद्ध दुर्व्यवहार संबंधी शिकायत प्राप्त होने पर, उसका निपटारा संबंधित अधिकारी के अगले उच्च स्तरीय प्राधिकरण द्वारा किया जाएगा।

ग्राहकों की सुविधा हेतु डीआईआईपीएल के कार्यालय तथा डीआईआईपीएल की शाखा कार्यालयों में प्रदर्शित किए जाने वाले ‘प्रधान नोडल अधिकारी तथा शिकायत निवारण अधिकारी’ (पीएनओ/जीआरओ) के विवरण।

प्रधान नोडल अधिकारी तथा शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण	
प्रधान नोडल अधिकारी तथा शिकायत निवारण अधिकारी (“पीएनओ/जीआरओ”) का नाम	सीमा नाईक
पीएनओ/जीआरओ का संपर्क विवरण	०२२६६७०६७६०
ई-मेल पता	Seema.naik@db.com
यदि डीआईआईपीएल की ओर से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है अथवा ग्राहक डीआईआईपीएल के उत्तर से असंतुष्ट रहता है, तो ग्राहक एनबीएफसी लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज कर सकता है (एनबीएफसी से उत्तर प्राप्त होने की तिथि से एक वर्ष के भीतर)।	लोकपाल की शिकायत पंजीकरण पोर्टल का उपयोग करने हेतु: www.cms.rbi.org.in इलेक्ट्रॉनिक माध्यम: CRPC@rbi.org.in

(फ) गोपनीयता एवं निजता

(अ) ग्राहक की पूर्व अनुमति के बिना, डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड (“कंपनी”) ग्राहक की समस्त जानकारी को निजी एवं गोपनीय रखेगी।

(ब) कंपनी किसी भी लेन-देन की जानकारी किसी अन्य संस्था अथवा समूह की इकाई को प्रकट नहीं करेगी, निम्नलिखित अपवादात्मक परिस्थितियों को छोड़कर:

- यदि संबंधित जानकारी किसी वैधानिक अथवा नियामक प्राधिकरण द्वारा मांगी गई हो;
- यदि सार्वजनिक हित में ऐसी जानकारी प्रकट करना आवश्यक हो;
- यदि कंपनी के हितों की सुरक्षा हेतु ऐसी जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरणार्थ, धोखाधड़ी की रोकथाम हेतु)। तथापि, इस कारण का उपयोग ग्राहकों की जानकारी विपणन उद्देश्यों के लिए किसी अन्य व्यक्ति अथवा संस्था (समूह कंपनियों सहित) को प्रदान करने हेतु नहीं किया जाएगा;
- यदि कंपनी ने ग्राहक की पूर्व सहमति प्राप्त की हो (उदाहरणार्थ, ऋण स्वीकृति के समय) तथा अन्य उत्पादों अथवा सेवाओं की सुविधा प्रदान करने हेतु समूह / सहयोगी संस्थाओं अथवा कंपनियों को जानकारी प्रदान करने की अनुमति प्राप्त हुई हो;
- यदि ग्राहक स्वयं कंपनी को समूह / सहयोगी संस्थाओं अथवा कंपनियों को अन्य सेवाएँ अथवा उत्पाद उपलब्ध कराने हेतु जानकारी प्रकट करने के लिए कहे, और इसके लिए ग्राहक की लिखित अनुमति उपलब्ध हो।

(ग) पुनरावलोकन

(अ) डॉएच्च इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") की फेयर प्रैक्टिसेस कोड कंपनी की वेबसाइट पर उधारकर्ताओं तथा अन्य संबंधित हितधारकों की जानकारी हेतु उपलब्ध रहेगी। इस कोड के दायरे में किए जाने वाले किसी भी परिवर्तन अथवा संशोधन को समय-समय पर संबंधित वेबसाइट पर अद्यतन किया जाएगा।

(ब) उपरोक्त नीति की समीक्षा निदेशक मंडल द्वारा प्रतिवर्ष की जाएगी अथवा ग्राहकों की शिकायतों/ गाऱ्हाणों के निवारण से संबंधित डीआईआईपीएल द्वारा किसी नए परिवर्तन को लागू किए जाने की स्थिति में, जिसमें नए शिकायत निवारण माध्यमों का समावेश हो, आवश्यकता अनुसार इसका पुनरावलोकन किया जाएगा।