

डॉइश इन्वेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड

न्याय्य पद्धती संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड)

पार्श्वभूमी

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने, दिनांक 26 मार्च 2012 रोजीच्या परिपत्रक क्र. डी.एन.बी.एस.सी.सी.पी.डी. क्र.266/03.10.01/2011-12 द्वारे, ज्यात दिनांक 18 फेब्रुवारी 2013 रोजीच्या परिपत्रक क्र.डी.एन.बी.एस.सी.सी.पी.डी.क्र.320/03.10.01/2012-13 द्वारे सुधारणा केली गेली होती आणि ज्यात पुढे दिनांक 01 सप्टेंबर 2016 रोजीच्या एन.बी.एफ.सी-एन.डी-एस.आय साठी मास्टर मार्गदर्शन परिपत्रक क्र. डी.एन.बी.आर.पी.डी.008/03.10.119/2016-17 सुधारणा केली गेली होती, न्याय्य पद्धतीबद्दल (फेअर प्रॅक्टिसेस बद्दल) व्यापक मार्गदर्शक तत्वे विहित केली आहेत आणि ही गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांच्या (एन.बी.एफ.सी) संचालक मंडळाद्वारे तयार केले जातील आणि मंजूर केले जातील. डॉइश इन्व्हेस्टमेंट्स इंडिया प्रायव्हेट लिमिटेड ("कंपनी") ही कंपनी कायदा, 1956 अंतर्गत स्थापन केलेली कंपनी आहे. कंपनी कर्ज आणि पोर्टफोलिओ व्यवस्थापन सेवांच्या कार्यात गुंतलेली असून कॉर्पोरेट, संस्था आणि हाय नेटवर्थ व्यक्ती (एच.एन.आय) यांच्याशी व्यवहार करते.

सर्व ग्राहकांना सुसंगतपणे आणि न्याय्य पद्धतीने वागवण्याचे आमचे धोरण आहे. आमच्या कर्मचाऱ्यांकडून न्याय्य, समन्यायी आणि सुसंगत पद्धतीने मदत, प्रोत्साहन दिले जाईल आणि सेवा पुरविण्यात येईल. आपल्या ग्राहकांना उच्च दर्जाची सेवा देण्याची बांधिलकी कंपनीने स्वीकारलेली आहे.

उद्देश

संहिता खालील गोष्टी दर्शविते :

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना मानके निश्चित करून न्याय्य पद्धतींना प्रोत्साहन देणे.
- ग्राहकांचा कंपनीवरील विश्वास वाढविण्यासाठी त्यांच्याशी व्यवहार करताना पारदर्शक राहणे आणि मैत्रीपूर्ण संबंध स्थापित करणे.
- ग्राहकांचे वाद/तक्रारींचे निवारण करणे.
- ग्राहक आणि कंपनी यांच्यात न्याय्य आणि जिद्दाव्याच्या संबंधांना प्रोत्साहन देणे

व्यवहार्यता

न्याय्य पद्धती संहिता (फेअर प्रॅक्टिस कोड) कंपनीच्या कर्ज व्यवसायाला लागू होईल.

प्रमुख बांधिलकी

आमच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना आम्ही अनुसरण करत असलेली प्रमुख बांधिलकी:

1. खालील गोष्टींची खात्री करून आमच्या ग्राहकांशी आमच्या सर्व व्यवहारात न्याय्य आणि वाजवीपणे वागणे:

- आमची उत्पादने, सेवा, कार्यपद्धती आणि पद्धती बांधिलकी व मानकांची पूर्तता करत आहेत.
- आमची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे, नियम आणि नियमनांचे पालन करत आहेत.
- ग्राहकांशी आमचे व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून आहेत.
- ग्राहकांचे वाद/तक्रारी तत्परतेने हाताळल्या जात आहेत.

2. खालील गोष्टी करून कंपनीची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा समजून घेण्यासाठी ग्राहकांना मदत करणे

- उत्पादने आणि सेवा आणि त्यांचे आर्थिक परिणाम याबद्दल माहिती प्रदान करून.

- ग्राहकांना व्याजदर, शुल्क, अटी व शर्तीमधील बदलांची माहिती देऊन.
- स्थानिक भाषेत किंवा ग्राहकाला आवडणाऱ्या भाषेत संवाद साधून.

माहिती-पारदर्शकता

आम्ही आमच्या ग्राहकांना अशी उत्पादने आणि सेवा निवडण्यासाठी मार्गदर्शन करणार आहोत जी त्यांच्या गरजा पूर्ण करतील.

1. ग्राहक संबंध प्रस्थापित करण्यापूर्वी, आम्ही खालील गोष्टी करणार आहोत :

- लागू व्याज दर, अटी आणि शर्ती आणि इतर शुल्क यांच्यासोबत कंपनीने देऊ केलेल्या सेवा आणि उत्पादनांच्या मुख्य वैशिष्ट्यांबद्दल माहिती प्रदान करणार आहोत.
- आमच्या के.वाय.सी निकषांची पूर्तता करण्यासाठी आणि कायदेशीर, नियामक आणि अंतर्गत धोरणाच्या आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी ग्राहकांकडून गोळा करण्याकरिता आवश्यक असलेली माहिती / दस्तऐवज स्पष्टपणे प्रदान करणार आहोत.
- डेटाबेस तयार करण्यासाठी ग्राहक आणि त्याच्या कुटुंबाबद्दल अतिरिक्त माहिती मिळविणार आहोत; परंतु माहिती देणे ऐच्छिक आहे

२. कर्जे आणि आगाऊ रकमा:

- कोणत्याही प्रकारची, निधीवर आधारित किंवा निधीवर आधारित नसलेली, सुविधा देण्यापूर्वी कंपनी ग्राहकाच्या (संभाव्य कर्जदाराच्या) परतफेड करण्याच्या क्षमतेची योग्यता पारखून पाहणार आहे.
- कॉर्पोरेट आणि हाय नेटवर्थ इंडिव्हिज्युअल (एच.एन.आय) ग्राहकांना कर्ज देणे हे कंपनीचे प्राथमिक लक्ष्य आहे. किरकोळ कर्जे देण्याचा हेतू कंपनीने ठेवलेला नाही आणि म्हणूनच कोणतेही कर्ज अर्जाचे फॉर्मस जरूरी समजले जात नाहीत.
- कर्जाची द्विपक्षीय वाटाघाटी होणार असल्याने कंपनी लेखी स्वरूपात संभाव्य कर्जदाराला मंजुरी पत्र / सुविधा ऑफर लेटर किंवा अन्य मार्गाने मंजुरी कळवेल. कर्ज मंजूर करण्याच्या बाबतीत, मंजुरी पत्रात / सुविधा ऑफर लेटरमध्ये अटी आणि शर्ती असून वार्षिक व्याज दर, फी / सेवा शुल्क आणि त्यातील अर्जाची पद्धत त्यात सामील असतील. विलंबाने रक्कम भरल्यास आकारले जाणारे दंडात्मक व्याज मंजुरी पत्रात / सुविधा ऑफर लेटरमध्ये ठळकपणे नमूद केले जाईल. कर्जदाराने कळविलेल्या अटी व शर्ती स्वीकार करणे कंपनी आपल्या रेकॉर्डमध्ये जतन करणार आहे.
- सर्व कॉर्पोरेट ग्राहकांसाठी इंग्रजी भाषेत संवाद साधला जाईल. एच.एन.आय ग्राहकांसाठी, इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेत संवाद साधला जाईल आणि हे ग्राहकाच्या पसंतीने केले जाईल. कर्जाला लागू असलेले कर्ज वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, आधीच देय भरण्याचे (प्रिपेमेंट) शुल्क इत्यादी सारख्या अटी व शर्तीमध्ये केलेल्या कोणत्याही बदलांची माहिती कंपनी ग्राहकांना कळविणार आहे. असे बदल भविष्यात केले जातील. या संदर्भात योग्य ती शर्त त्या अनुषंगाने कर्ज करारात सामील केली जाणार आहे.
- कंपनी ग्राहक संरक्षणाचा उपाय म्हणून, आणि कर्जदारांनी बँका व एन.बी.एफ.सी च्या विविध कर्जांचे आधीच देय भरण्याच्या (प्रिपेमेंटच्या) संदर्भात समानता आणण्यासाठी, वैयक्तिक कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व तरत्या व्याज दरावरील कर्जावर मुदतपूर्व देय भरण्याचे (फोरक्लोजर) शुल्क / आधीच देय भरण्याचे (प्रिपेमेंटचे) दंड आकारणार नाही.
- करारांतर्गत देयके किंवा कामगिरी परत मागविण्याचा / वेगाने करण्याचा निर्णय कर्ज करारास अनुसरून असेल.
- कंपनीच्या कोणत्याही प्रलंबित अस्थिर दाव्यांच्या अधीन राहून कंपनी सर्व थकबाकीची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाची थकित रक्कम वसूल केल्यावर सिक्युरिटीज जारी करेल. ग्राहकाला प्रलंबित दावे आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा होईपर्यंत कंपनीला सिक्युरिटीज टिकवून ठेवण्याचा अधिकार असलेल्या शर्तीची संपूर्ण माहिती दिल्यानंतर सिक्युरिटीज रोखून ठेवल्या जातील.
- कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारात कर्ज मंजूर करण्याच्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्दिष्टांखेरीज हस्तक्षेप करणार नाही.

- कर्जदाराकडून किंवा खाते ताब्यात घेण्याचा प्रस्ताव देणाऱ्या कर्ज देणाऱ्याकडून कर्जदार खाते स्थानांतरित करण्याची विनंती प्राप्त झाल्यास, विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून संमती किंवा अन्यथा 21 दिवसांच्या आत कळविले जाईल. असे स्थानांतरण कायद्याला अनुसरून पारदर्शक कंत्राटी अटीनुसार केले जाईल.
- कंपनीचा कर्ज व्यवसाय नातेसंबंधांवर आधारित असल्याने ग्राहक नातेसंबंध कर्ज वसुलीच्या प्रक्रियेस प्रोत्साहन देतात. कंपनी कर्जाच्या वसुलीसाठी उपलब्ध कायदेशीर मार्गांचे अनुसरण करेल. कंपनी असे कायदेशीर मार्ग करेल जे कर्जाच्या वसुलीसाठी उपलब्ध असेल.
- कंपनी व्याजदर मॉडेल स्वीकार करताना निधीचा खर्च, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम इत्यादी संबंधित घटकांचा विचार करेल आणि कर्ज व आगाऊ रकमा आणि इतर प्रक्रिया शुल्कांसाठी आकारल्या जाणारा व्याज दर निश्चित करेल.
- व्याजदर वार्षिक दर असणार आहे जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके किती दर आकारले जात आहेत ते ठाऊक असेल.

गोपनीयता आणि गुप्तता

1. कंपनी ग्राहकांची माहिती गोपनीय आणि गुप्त ठेवेल.
2. आम्ही खालील अपवादात्मक प्रकरणे वगळता समूहात आणि इतर कोणत्याही संस्थेला व्यवहाराचा तपशील उघड करणार नाही:
 - कोणत्याही वैधानिक किंवा नियामक प्राधिकरणांना माहितीची आवश्यकता असल्यास आणि,
 - वरील माहिती उघड करणे हे जनतेप्रती काही कर्तव्य असल्यास.
 - आमच्या हितासाठी आपल्याला ही माहिती प्रदान करणे आवश्यक असल्यास (उदाहरणार्थ, फसवणूक रोखणे). आम्ही विपणन हेतूसाठी इतर कोणालाही (समूह कंपन्यांसह) ग्राहकांची माहिती देण्यासाठी हे कारण वापरणार नाही.
 - आम्ही ग्राहकांना इतर उत्पादने किंवा सेवा प्रदान करण्यासाठी आमच्या समूह / सहयोगी / संस्था किंवा कंपन्यांना अशी माहिती प्रदान करण्याकरिता ग्राहकाची परवानगी घेतली असल्यास (उदाहरणार्थ कर्ज मंजूर करताना).
 - आमच्याकडे ग्राहकाची लेखी परवानगी असेल, तर ग्राहकने आम्हाला इतर सेवा किंवा उत्पादने प्रदान करण्यासाठी आमच्या समूह / सहयोगी संस्था किंवा कंपन्यांना अशी माहिती उघड करण्याचे सांगितल्यास.

पुढील मदत

तक्रारी/गा-हाणी-अंतर्गत प्रक्रिया

1. डीबी ग्रुपचे धोरण आहे की ग्राहकांनी व्यक्त केलेले सर्व असमाधान किंवा गा-हाणी, मग त्या तोंडी असो किंवा लेखी आणि न्याय्य असोत किंवा नसोत, गांभीर्याने घेतल्या जातील. डीबी ग्रुप क्लायंट कंप्लेंट हँडलिंग पॉलिसीच्या अनुषंगाने ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्याची प्रक्रिया केली जाईल.
2. ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी तक्रार पुस्तकात लिहिल्या जातील आणि अनुपालनाकडे पाठविल्या जातील.
3. कंपनी सर्व शाखांमध्ये खालील माहिती ठळकपणे प्रदर्शित करेल जेणेकरून आपल्या ग्राहकांचा फायदा होईल:
 - कंपनीच्या विरुद्ध तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी जनतेला संपर्क करता येईल अशा तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव व संपर्क तपशील (दूरध्वनी / मोबाइल क्रमांक तसेच ईमेल पत्ता).
 - एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रार / वादाचे निराकरण न केल्यास, कंपनीचे नोंदणीकृत कार्यालय ज्याच्या अखत्यारीत येते त्या आर.बी.आय च्या डी.एन.बी.एस च्या प्रादेशिक कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकाऱ्याकडे (संपूर्ण संपर्क तपशील) ग्राहकाला अपील करता येईल.

देखरेख करणे

संचालक मंडळ दरवर्षी न्याय्य पद्धती संहितेचे (फेअर प्रॅक्टिस कोडचे) अनुपालन आणि व्यवस्थापनाच्या विविध पातळ्यांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचा आढावा घेईल.