

डॉवेल फिस्कल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड: निष्पक्ष प्रथाओं की संहिता

परिचय

डॉवेल फिस्कल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (कंपनी) ने यह निष्पक्ष प्रथाओं की संहिता (कोड) अपनाई है ताकि भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) मास्टर दिशा-निर्देश DNBR. PD. 008/03.10.119/2016-17 और बाद के अद्यतन दिशा-निर्देश RBI/DoR/2023-24/105 DoR.FIN.REC.No.45/03.10.119/2023-24 के अनुसार ग्राहकों को उनके वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सहायता मिल सके। यह कोड कर्मचारियों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने और ग्राहकों के साथ व्यापारिक लेन-देन में पारदर्शिता बनाए रखने में मदद करेगा। यह कोड कंपनी के सभी कर्मचारियों और प्रतिनिधियों पर लागू होता है।

1. हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं और घोषणाएं

हम अपने सभी ग्राहकों के साथ निम्नलिखित तरीके से कार्य करेंगे:

- हमारे द्वारा पेश किए गए वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के लिए इस कोड में निर्धारित मानकों और प्रतिबद्धताओं को पूरा करना;
- यह सुनिश्चित करना कि सभी वित्तीय सेवाएं सभी प्रासंगिक कानूनों और नियमों का पालन करती हैं;
- पेशेवर, विनम्र और त्वरित सेवाएं प्रदान करना;
- वित्तीय लेन-देन के नियमों और शर्तों, लागतों, अधिकारों और देनदारियों का सटीक और समय पर खुलासा करना।

हम ग्राहकों को हमारे वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को समझने में मदद करेंगे:

- हिंदी और/या अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में मौखिक और लिखित जानकारी/संचार प्रदान करके;
- यह सुनिश्चित करना कि हमारी विज्ञापन और प्रचार साहित्य स्पष्ट और भ्रामक नहीं है;
- लेन-देन के वित्तीय निहितार्थों को समझाकर;
- ग्राहकों को वित्तीय योजनाओं का चयन करने में मदद करके।

हम उन समस्याओं को जल्दी और सक्रिय रूप से हल करेंगे जो गलत हो जाती हैं:

- गलतियों को तुरंत सुधारना;
- ग्राहक शिकायतों का शीघ्र समाधान करना;
- ग्राहकों को यह बताना कि यदि वे हमारी सहायता से संतुष्ट नहीं हैं तो अपनी शिकायत कैसे आगे बढ़ाएं;
- किसी भी गलती से लगाए गए शुल्कों को उलटना;
- अनुचित कर्मचारी व्यवहार के मामले में जवाबदेही लेना और सुधारात्मक कार्रवाई करना।

2. भेदभाव नीति

कंपनी अपने संभावित/मौजूदा ग्राहकों के बीच उम्र, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।

3. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- कंपनी द्वारा जारी ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी ताकि उधारकर्ता सूचित निर्णय ले सके। ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी शामिल होगी।

- ii. कंपनी सभी ऋण आवेदन पत्रों की प्राप्ति के लिए एक रसीद जारी करेगी और आवेदन प्राप्त होने की तारीख से इक्कीस (21) दिनों के भीतर या उधारकर्ता और कंपनी के बीच सहमति से बढ़े हुए समय के भीतर आवेदन पत्रों का निपटान करेगी।
- iii. यदि कोई अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज आवश्यक हो तो इसे तुरंत उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा।
- iv. सभी संचार उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

4. ऋण मूल्यांकन और शर्तों/नियम

- i. कंपनी उधारकर्ता की क्रेडिट योग्यता पर उचित परिश्रम करेगी जो आवेदन पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण मानक होगा। मूल्यांकन कंपनी की क्रेडिट नीतियों, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुसार होगा।
- ii. उधारकर्ता को एक लिखित स्वीकृति पत्र के माध्यम से सूचित किया जाएगा जिसमें स्वीकृत ऋण राशि और शर्तें शामिल होंगी। इस पत्र में वार्षिक ब्याज दर और इसके लागू करने के तरीके का विवरण होगा।
- iii. कंपनी उधारकर्ता से स्वीकृति पत्र पर हस्ताक्षर प्राप्त करेगी जिसमें उधारकर्ता के हस्ताक्षर "मैं/हम सभी शर्तों और नियमों को स्वीकार करते हैं जिन्हें मैंने/हमने पढ़ा और समझा है" के तहत होंगे। कंपनी इस स्वीकृति का रिकॉर्ड रखेगी।
- iv. कंपनी सभी उधारकर्ताओं को ऋण अनुबंध की एक प्रति और सभी अनुलग्नकों की एक प्रति प्रदान करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण अनुबंध और सभी अनुलग्नकों में शर्तें और ब्याज दर स्पष्ट रूप से उल्लिखित हों।

5. ऋण वितरण और शर्तों/नियमों में परिवर्तन

- i. कंपनी ने आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं अपनाई हैं ताकि ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क अत्यधिक न हों। वितरण के समय कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं के अनुसार हों।
- ii. वितरण उधारकर्ता द्वारा सभी शर्तों और नियमों के अनुपालन के तुरंत बाद किया जाएगा।
- iii. कंपनी उधारकर्ता को किसी भी शर्त या नियम में परिवर्तन के मामले में नोटिस देगी और यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दर और शुल्क केवल भविष्य की तारीखों से लागू हों।

6. वितरण के बाद की देखरेख

- i. किसी भी भुगतान या प्रदर्शन को शीघ्रता से बुलाने/तेज करने का निर्णय ऋण अनुबंध के अनुसार होगा।
- ii. सभी सुरक्षा बंधकों को ऋण की सभी देनदारियों के भुगतान या ऋण की बकाया राशि के वसूलने के बाद जारी किया जाएगा, बशर्ते कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य वैध दावा के लिए कोई वैध अधिकार या प्रतिरोध हो।
- iii. कंपनी भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों का पालन करेगी जो सुरक्षा संपत्तियों की पुनर्प्राप्ति के संबंध में हैं। अनुबंध/ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों में निम्नलिखित शामिल होंगे:
 - a. कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
 - b. नोटिस अवधि को माफ करने की परिस्थितियाँ;
 - c. सुरक्षा के कब्जे की प्रक्रिया;
 - d. संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले उधारकर्ता को अंतिम मौका देने का प्रावधान;
 - e. उधारकर्ता को पुनर्प्राप्ति के लिए प्रक्रिया;
 - f. संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

7. सामान्य

- i. कंपनी केवल ऋण समझौते में दिए गए उद्देश्यों के लिए उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करेगी।
- ii. कंपनी उधारकर्ता से ऋण की वसूली के लिए अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी।

- iii. कंपनी बकाया ग्राहकों को सुबह 8:00 बजे से रात 7:00 बजे के बीच ही कॉल करेगी, जब तक कि उधारकर्ता के व्यवसाय की विशेष परिस्थितियाँ अन्यथा न कहें।
- iv. कंपनी केवल बकाया राशि की वसूली के उद्देश्य से सुरक्षा लागू करेगी और संपत्ति को जबरन हड़पने का उद्देश्य नहीं होगा।
- v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सुरक्षा लागू करने की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।
- vi. उधारकर्ता से खाता स्थानांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने पर, कंपनी के सहमति या आपत्ति को अनुरोध प्राप्ति की तारीख से इक्कीस (21) दिनों के भीतर बताया जाएगा। यह स्थानांतरण पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार और कानून के अनुसार होगा।
- vii. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी ग्राहकों के साथ उपयुक्त तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।

8. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

- i. उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की सामग्री शर्तों और नियमों के उल्लंघन के लिए दंडात्मक शुल्क लगाया जाता है तो इसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे उधार पर लगाए गए ब्याज दर में शामिल नहीं किया जाएगा। इस तरह के शुल्कों पर आगे ब्याज नहीं जोड़ा जाएगा।
- ii. दंडात्मक शुल्क उचित और ऋण अनुबंध की सामग्री शर्तों और नियमों के अनुपालन के उल्लंघन के अनुसार होंगे और किसी विशिष्ट ऋण/उत्पाद श्रेणी/ग्राहक श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होंगे।
- iii. दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण उधारकर्ताओं को ऋण अनुबंध में स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे और कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किए जाएंगे।
- iv. उधारकर्ताओं को सामग्री शर्तों और नियमों के उल्लंघन के लिए अनुस्मारक भेजे जाने पर दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा।

9. जिम्मेदार उधार आचरण – ऋण के भुगतान/सेटलमेंट पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिलीज

- i. कंपनी सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और ऋण खाते के पूर्ण भुगतान/सेटलमेंट के 30 दिनों के भीतर किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत शुल्कों को हटा देगी।
- ii. उधारकर्ता को कंपनी की शाखा से जहां ऋण खाता सेवा में था या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से, जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं, अपनी पसंद के अनुसार, मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा।
- iii. कंपनी द्वारा जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी का समय और स्थान उल्लेखित होगा।
- iv. एकल उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की स्थिति में, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के लिए एक अच्छी तरह से स्थापित प्रक्रिया होगी। ऐसी प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ प्रदर्शित की जाएगी।
- v. ऋण के पूर्ण भुगतान/सेटलमेंट के 30 दिनों के बाद भी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने या संबंधित रजिस्ट्री के साथ शुल्क संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में देरी होने पर, कंपनी उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों की सूचना देगी। जिस मामले में देरी कंपनी के कारण होती है, कंपनी प्रत्येक दिन की देरी के लिए उधारकर्ता को ₹5,000 की दर से मुआवजा देगी।
- vi. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के किसी भी भाग में या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षति होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियों को प्राप्त करने में सहायता करेगी और इसके साथ-साथ (f) में उल्लिखित मुआवजे के अतिरिक्त सभी संबंधित लागतों को वहन करेगी। हालांकि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी को अतिरिक्त 30 दिन उपलब्ध होंगे और देरी की अवधि का जुर्माना उसके बाद (अर्थात्, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) गिना जाएगा।

10. इंकेटेड मंथली इंस्टॉलमेंट्स (EMI) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर तैरती ब्याज दर का पुनः सेट

- i. वर्तमान में कंपनी केवल फिक्स्ड ऋण दरें पेश कर रही है। यदि कंपनी अपने उधारकर्ताओं को तैरती ब्याज दर पेश करना शुरू करती है, तो निम्नलिखित लागू होंगे:
- ii. स्वीकृति के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को स्पष्ट रूप से सूचित करेगी कि बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन का ऋण पर क्या संभावित प्रभाव पड़ सकता है, जिससे EMI और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकते हैं। इसके बाद, उपरोक्त के कारण EMI/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि को उधारकर्ता को तुरंत उपयुक्त चैनलों के माध्यम से सूचित किया जाएगा।
- iii. ब्याज दरों के पुनः सेट के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को बोर्ड द्वारा स्वीकृत नीति के अनुसार फिक्स्ड दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी।
- iv. उधारकर्ताओं को (i) EMI में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन का चयन करने का विकल्प भी दिया जाएगा; और, (ii) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व-भुगतान करने का विकल्प। फोरक्लोजर चार्ज/पूर्व-भुगतान दंड मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
- v. तैरती से फिक्स्ड दर पर ऋण स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के अभ्यास के साथ जुड़े किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत स्वीकृति पत्र में प्रकट किए जाएंगे और ऐसे शुल्कों के संशोधन के समय भी।
- vi. कंपनी उधारकर्ताओं को उपयुक्त चैनलों के माध्यम से प्रत्येक तिमाही के अंत में एक विवरण साझा करेगी/प्रवेश योग्य बनाएगी, जिसमें कम से कम, अब तक वसूली गई मूल राशि और ब्याज, EMI राशि, शेष EMI की संख्या और पूरे ऋण अवधि के लिए वार्षिक दर ब्याज/वार्षिक प्रतिशत दर (APR) को सूचीबद्ध किया जाएगा।

11. शिकायत निवारण तंत्र

- i. कंपनी ग्राहकों के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगी। कंपनी और इसके आउटसोर्स किए गए एजेंसियों से संबंधित सभी शिकायतें CRM में पंजीकृत की जाएंगी, फॉलो अप, ट्रैकिंग और समाधान के लिए। CRM में उठाई गई शिकायतों को प्रतिक्रिया/समाधान के लिए उपयुक्त विभागों को भेजा जाएगा।
- ii. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी हल की गई और लंबित शिकायतों की आवश्यक वृद्धि और रिपोर्टिंग संबंधित विभाग प्रमुखों और वरिष्ठ प्रबंधन को नियमित रूप से की जाए।
- iii. शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण (नाम, पता, संपर्क नंबर, ईमेल आईडी, आदि) शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा और वेबसाइट पर भी पोस्ट किया जाएगा।
- iv. यदि शिकायत एक महीने के भीतर हल नहीं होती है या ग्राहक को देरी के कारण से संतुष्ट नहीं किया गया है, तो वह NBFC ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज कर सकता है, या तो ओम्बड्समैन की शिकायत दर्ज करने की पोर्टल के माध्यम से <https://cms.rbi.org.in> पर या निम्नलिखित पते पर:

NBFC ओम्बड्समैन, भारतीय रिजर्व बैंक के कार्यालय,

चौथी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक, सेक्टर -17,

सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ – 160017

ईमेल: crpc@rbi.org.in

12. आवधिक समीक्षा

- i. कंपनी ग्राहक द्वारा प्रदान की गई सेवाओं पर प्रतिक्रिया प्राप्त करने का अनुरोध करेगी। यह कर्मचारी द्वारा सीधे संपर्क, या ईमेल के माध्यम से, इसकी वेबसाइट पर, मुख्य कार्यालय को पत्रों के माध्यम से या समय-समय पर आयोजित किए जा सकते हैं विशिष्ट ग्राहक संतोष सर्वेक्षणों के माध्यम से किया जा सकता है।
- ii. कंपनी समय-समय पर इस कोड की और विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की आवधिक समीक्षा करेगी और ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट कंपनी के निदेशक मंडल को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जाएगी।

कंपनी इस कोड का पालन करेगी और इसे अपने व्यापार के लिए लागू करेगी।

मुंबई...