

डाएच्च इंवैस्टमेंट इंडिया

प्राइवेट लिमिटेड

सरल व्यवहार संहिता

(पृष्ठभूमि)

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निगमित परिपत्र संख्या डी.एन.बी. एस.सी.सी. पी.डी. नं. २६६/०३ १०.०१/ दिनांक/ २०११-१२ मार्च २६, २०१२ में सरल व्यवहार हेतु दिशा निर्देश पारित किए हैं, संशोधित परिपत्र खबरदार कोई डी. एन.बी.सी. सी.सी.पी.डी. नं. ३२०/०३ १०.०१/२०१२-१३ १८ फरवरी २०१३ दिनांकित जिनका अनुशीलन एवं अनुपालन गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थान, डाएच्च इन्वैस्टमेंट इंडिया प्राइवेट लिमिटेड जोकि कंपनी अधिनियम १९५६ से संबंध है को करना है । उक्त संस्थान को कार्यप्रणाली निवेश एवं ऋणकर्ताओं को जिनमें विधि संगठन, संस्थान एवं लघु उद्योग उद्यमी शामिल होंगे, ऋण उपलब्ध कराना होगा जबकि जहाँ लघु उद्योग का प्रश्न है तो संगठन का घ्येय उनको उनके उद्योग के प्रोत्साहन हेतु ऋण उपलब्ध कराना होगा ।

हमारी नीति सभी व्यवहारियों को सत्त् एवं सरलता पूर्वक सेवाएं प्रदान करना है । हमारे सभी कर्मी सेवा, प्रोत्साहन एवं सरल व्यवहार के लिए प्रतिबद्ध है, हमारा

संस्थान अपने सभी व्यवहारियों को उच्च श्रेणी की सेवाएं देने के लिए वचनबद्ध है ।

(उद्देश्य)

संहिता के निम्नांकित लक्ष्य होंगे

- व्यवहारियों की सरल व्यवहार के साथ उत्कृष्ट सेवा मानदंड स्थापित करना
  - व्यवहारियों का विश्वास प्राप्त करने के लिए पारदर्शिता के साथ मैत्रीपूर्ण संबंध स्थापित करना
  - व्यवहारियों की शिकायतों का निस्तारण
  - संस्थान / संगठन एवं व्यवहारियों के मध्य सौहार्दपूर्ण एवं मित्रवत् संबंधों की स्थापना
- सरल व्यावहारिक संहिता संगठन की व्यापारिक नीतियों पर लागू होगी ।

**मुख्य/प्रमुख वचनबद्धताएं:**

व्यवहारियों के साथ व्यवहार के समय निम्न वचनबद्धताओं का अनुसरण होगा

१. हम अपने व्यापार संबंधी आचरण में प्रमुख विश्वास दिलाते हैं

- अ) कि हमारे उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रिया एवं व्यवहार उत्कृष्ट होंगे
- ब) कि हमारी सेवाएं और उत्पाद समसामयिक विधि एवं व्यवस्थासंगत होंगे
- क) कि हमारी सेवाएं नीति विषयक एवं आचारिक पारदर्शिता पर आधारित होंगी
- ड) कि समस्त शिकायतों का निस्तारण यथाशीघ्र होगा
२. व्यवहारी की हर संभव मदद करना जिससे कि वो संस्थान के वित्तीय उत्पादों से समझ सके
- अ) उत्पाद संबंधी सूचनाएं, सेवाओं और उनके वित्तीय परिणामों से अवगत कराना
- ब) व्यवहारी को ब्याज की दर, शुल्क, नियमों से अवगत कराना
- क) व्यवहारी के साथ हिन्दी इंगलिश या उसके द्वारा चाही गयी भाषा में संवाद

### सूचना पारदर्शिता

हम अपने व्यवहारी को उत्पाद चुनने में मदद करेंगे जोकि उसकी जरूरत के अनुसार हो

१. इससे पहले कि व्यवहारी के साथ संबंध स्थापित हो हम करेंगे

अ) संस्थान द्वारा प्रदत्त उत्पाद एवं सेवाओं के प्रमुख बिन्दुओं के विषय में सूचना देंगे, जिसमें ब्याज को राशि एवं अन्य नियमावली भी हो

ब) वह सभी सूचनाएं जिनका सरोकार विधि से हो अथवा संस्थान को विनियम विषयक, नीति संबंधी हो की जानकारी देना, व्यवहारी के विषय में अन्य जानकारियाँ प्राप्त करना जोकि उसके द्वारा स्वयं दी गयी हों एवं उसके परिवार से संबंध रखती हो ।

## २. ऋण

संस्थान किसी भी प्रकार की सेवा देने से पूर्व व्यवहारी या ऋणकर्ता के विषय में उसके संबंध में आकलन करेगी संस्थान पूर्ण संगठन या अधि आय वर्गीय व्यक्तियों को ऋण प्रदान करने के लिए सेवाएं देगी न कि हर किसी से ऋण संबंधी आवेदन पत्र पर गौर करेगी



ऋण सदा द्विपक्षीय वार्ता एवं आकलन पर आधारित होगा जिसकी सूचना ऋणकर्ता को पत्र द्वारा दी जाएगी, जिसमें ब्याज, नियम, विनियम की सूचना निहित होगी ऋण अदा न करने की सूरत में दंड का भी प्रावधान होगा । इस सभी को व्यवहारी द्वारा स्वीकृति अभिलेख में रखी जाएगी सभी संगठित व्यवहारीयों से संवाद का माध्यम अंग्रेजी ही होगा एवं HNI व्यवहारी से भी अंग्रेजी या हिन्दी जैसा वह चाहे, संस्थान समय समय पर व्यवहारी को ब्याज राशी, नियम, सेवा शुल्क, विनियोग, भुगतान, पूर्व राशि आदि बताएगा, सभी प्रकार के उपरोक्त बदलाव ऋण करार में निहित होंगे ऋण प्रदान करना या न करना अथवा उसे अग्रसित करना आदि ऋण करारनामों के अनुसार हो होगा ।

संस्थान प्रतिभूपत्र या साखपत्र को रखने के लिए अधिकृत है वह तभी वापिस होंगे जबकि ऋण संबंधी धन देय अथवा अदेय राशि का निपटारा हो । संस्थान ऋणकर्ता के व्यक्तिगत मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा, जैसा कि करार में लिखित हो उसी सूरत में ऋण संबंधी मसलों में हस्तक्षेप का अधिकारी होगा ।

यदि ऋणकर्ता अपने ऋण को चाहे तो इच्छानुसार व्यवस्थित कर सकेगा, किसी भी स्थिति में इसकी सूचना २१ दिन पूर्व में देय होगी जोकि विधि संगत होगी एवं करार में स्पष्ट रूपन से लिखित होगी ।

संस्थान ऋण को वापिस लेने के लिए विधि संगत नियमों एवं कानून का पूर्णतः पालन करने में सक्षम होगा । संस्थान ब्याज राशि संबंधी नियमावली कारे अपनाएगा जोकि प्रतिभूति अंतर, प्राशुल्क आदि पर आधारित होगी ब्याज राशि वार्षिक दर पर आधारित होगी जोकि ऋणकर्ता को पूर्व सूचित होगी ।

### पूर्णता: व्यक्तिगत एवं गोपनीय

संस्थान व्यवहारी की सूचनाओं को गुप्त रखेगा । हम किसी अन्य व्यक्ति का व्यवहारी के आलेखें की सूचना केवल निम्न परिस्थितियों में ही देंगे ।

यदि सूचना विधि-कानून संगत हो या व्यवस्थापकीय हो

यदि सूचना को जाहिर करना लोकहित में हो

यदि व्यवहारी की अनुमति ऋण के समय उसके द्वारा दी गयी हो जिसमें उसने किसी समूह-सहयोगी अथवा अन्य संस्थान को सूचना देने की बात कही हो जो कि लिखित हो

## आगत मदद-

### शिकायत/अंतःसंस्थानिक प्रक्रिया संबंधी

१. यह डाएच्च समूह में नीति है कि किसी भी व्यवहारी को शिकायत या असंतोष चाहे वह मौखिक हो या लिखित का निस्तारण पूर्णतः डाएच्च समूह की व्यवहारी संबंधी शिकायत नीति के अनुसार होगा ।

सभी व्यवहारी की शिकायतों को अभिलेखित किया जाएगा जिनका प्रक्रिया पूर्वक निस्तारण होगा ।

२. ग्राहकों की सभी शिकायतों को शिकायत पुस्तिका में अभिलिखित किया जायेगा एवं अनुपालन के लिए भेजा जायेगा ।

३. उपभोक्ताओं के हित के लिए संस्थान निम्न महत्वपूर्ण सूचनाओं को प्रत्यक्ष रूप से अपने सभी शाखाओं में प्रदर्शित करेगा ।

- शिकायत निवारक अधिकारी का नाम, सम्पर्क विवरण (दूरभाष /मोबाइल नं. एवं ई मेल) जिसे संस्थान के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा सम्पर्क किया जा सकें ।



- यदि किसी शिकायत का १ महीने तक निवारण नहीं होता तो उपभोक्ता आर बी आई के डी एन बी एस के क्षेत्रिय भार साधक अधिकारी को याचना दे सकता है, जिसके क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत संस्थान का पंजीकृत कार्यालय आता है ।

**प्रबोधन:-**

निदेशक समूह समय समय पर सरल व्यवहारिक संहिता को हर स्तर पर समीक्षा करेगा ।