

## उचित व्यवहार संहिता

हमारे उचित व्यवहार संहिता के बारे में यहां जानें।

यह दस्तावेज़ उन व्यवहारों का विवरण प्रदान करता है जिनका पालन करने के लिए कंपनी को अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार सुनिश्चित करने की आवश्यकता होती है जो ऋण प्राप्त करने के लिए संपर्क करते हैं और ऋण दिए जाने के बाद ग्राहकों के साथ लेनदेन के लिए। यह कोड कर्मचारियों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने और अपने ग्राहकों के साथ व्यावसायिक व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखने में सक्षम बनाएगा। संहिता में निम्नलिखित प्रमुख तत्व हैं।

### संहिता का उपयोग

यह संहिता सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वे कंपनी, उसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके के माध्यम से प्रदान किए गए हों।

यह कोड कंपनी के सभी कर्मचारियों और सभी उत्पादों और सेवाओं के संबंध में अपने व्यवसाय के दौरान इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों पर भी लागू होगा। यह संहिता कंपनी की सभी शाखाओं में सूचना बोर्ड पर तथा उसकी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी ।

### संहिता के उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाने के लिए ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकता है।

- c. उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करना।
- d. ग्राहक और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- e. आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

## प्रतिबद्धता

हाउसिंग फाइनेंस उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए, कंपनी ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर, सभी सौदों में निष्पक्ष और उचित कार्य करने के लिए इस संहिता का पालन करेगी।

कंपनी ग्राहकों को स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी प्रदान करेगी ताकि उन्हें समझने में सक्षम बनाया जा सके,

ब्याज दर और सेवा शुल्क सहित प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं के नियम और शर्तें।

### ग्राहकों के लिए उपलब्ध लाभ।

कंपनी के उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को अक्षरशः और भावना दोनों में पूरा करेंगी।

कंपनी इस संहिता के उद्देश्यों के आलोक में गलतियों को सुधारने और अपने ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करेगी।

कंपनी उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर अपने संभावित/मौजूदा ग्राहकों के बीच भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, आवास ऋण उत्पादों में उल्लिखित प्रतिबंध, यदि कोई हो, लागू होते रहेंगे।

किसी भी संभावित या मौजूदा ग्राहक के अनुरोध पर संहिता की एक प्रतिलिपि प्रदान की जा सकती है।

## प्रकटीकरण और पारदर्शिता

कंपनी निम्न के माध्यम से ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्कों के बारे में जानकारी प्रदान करेगी:

शाखाओं में नोटिस लगाना

अनुरोध के अनुसार टैरिफ शेड्यूल प्रदान करना।  
कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से  
नामित कर्मचारियों के माध्यम से

## गोपनीयता

कंपनी व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करेगी जिसे वह प्रासंगिक और ग्राहक के प्रोफाइल को समझने और अपने व्यवसाय का संचालन करने के लिए आवश्यक मानती है।

कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी और किसी तीसरे व्यक्ति को कोई भी जानकारी तब तक नहीं बताएगी जब तक कि नियामक या क्रेडिट एजेंसियों सहित किसी भी कानून या सरकारी अधिकारियों द्वारा आवश्यक न हो या जहां ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति न हो। यदि कंपनी समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाती है, तो कंपनी को आवश्यकता होगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को समान गोपनीयता के साथ संभालें।

## ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ऋण समझौता ग्राहक से वसूले जाने वाले ब्याज की दर के साथ-साथ ऋण से संबंधित अन्य शुल्क जैसे प्रसंस्करण शुल्क, चेक बाउंस शुल्क, ऋण राशि स्वीकृत / वितरित नहीं होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, आंशिक भुगतान विकल्प और शुल्क यदि है, दंडात्मक ब्याज/विलंबित चुकौती आदि के लिए दंड का खुलासा करता है।
- कंपनी को पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करना चाहिए। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे शुल्क/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हैं।
- ऋण आवेदन प्रत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य आवास वित्त कंपनियों द्वारा प्रस्तावित नियमों और

शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।

- e. ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची को इंगित कर सकता है।
- f. सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती दी जाएगी। अधिमानतः, जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा, उसे भी पावती में दर्शाया जाना चाहिए।
- g. कंपनी उचित अवधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी।

## ऋण मूल्यांकन, नियम/शर्तें, और ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार

- a. आम तौर पर ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण कंपनी द्वारा आवेदन के समय एकत्र किए जाएंगे। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, तो ग्राहक को उसे उपलब्ध कराने के लिए सूचित किया जाएगा।
- b. कंपनी ऋण लेने वाले को लिखित रूप में स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, आंशिक भुगतान शुल्क सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि से अवगत कराएगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
- c. ऋण स्वीकृति/वितरण की अस्वीकृति के मामले में, निर्णय की सूचना उधारकर्ता को लिखित रूप में दी जाएगी। कंपनी की राय में उचित विचार के बाद अस्वीकृति का कारण, जिसके कारण ऋण आवेदनों को अस्वीकार कर दिया गया है, लिखित रूप में भी सूचित किया जाएगा। यदि प्रस्ताव कंपनी के आंतरिक उत्पाद मानकों को पूरा नहीं करता है, तो उधारकर्ता को तदनुसार सूचित किया जाएगा।
- d. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, कंपनी ऋण समझौते के अनुरूप उधारकर्ता (ओं) को नोटिस देगी।
- e. कंपनी ऋण समझौते में देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख बड़े अक्षरों में करेगी।

- f. ऋणी ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों में से प्रत्येक की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति का हकदार होगा।
- g. कंपनी अपने विवेक पर सामान्य प्रक्रिया में, उधारकर्ता से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों को संसाधित करेगी।

## ऋणों का वितरण नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित

- a. संवितरण ऋण अनुबंध/स्वीकृति पत्र में दिए गए संवितरण कार्यक्रम के अनुसार किया जाना चाहिए।
- b. कंपनी नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव जैसे की संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, आंशिक भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि समेत के लिए स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उधारकर्ता को नोटिस देगी। कंपनी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित होते हैं।
- c. यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए नुकसानदेह है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या उसे स्विच कर सकता है।
- d. यदि ग्राहक इस तरह के नोटिस के 60 दिनों के भीतर ऋण को बंद कर देता है क्योंकि वह इस तरह की वृद्धि के लिए सहमत नहीं है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कोई अतिरिक्त ब्याज न लगाया जाए।
- e. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस बुलाने / तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए
- f. कंपनी सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर या आवास वित्त और ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी जो कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकती है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा और जिन शर्तों के तहत कंपनी

संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार हैं।

## शिकायतें और परिवेदना:

- a. कंपनी के पास ऑनलाइन प्राप्त शिकायतों सहित शिकायतों और परिवेदना को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया होगी।
- b. कंपनी के निदेशक मंडल को शिकायतों और शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना चाहिए। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटाया जाए।
- c. कंपनी कानून, अपनाई गई नीतियों और प्रक्रियाओं के ढांचे के भीतर ग्राहकों की संतुष्टि के लिए प्रयास करेगी।
- d. किसी भी शिकायत के मामले में, ग्राहक उस व्यावसायिक स्थान के प्रभारी से संपर्क कर सकता है जहां उसका खाता था और प्रभारी के पास उपलब्ध 'शिकायत रजिस्टर' में शिकायत दर्ज कर सकता है। शिकायत दर्ज करने पर, ग्राहक को भविष्य के संदर्भ के लिए शिकायत संख्या और तारीख प्राप्त करनी चाहिए।
- e. सभी कार्यालय/शाखाएं कार्यालय का पता, ई-मेल आईडी, फोन नंबर आदि प्रदर्शित करेंगी जहां शिकायत की जा सकती है और जिस प्राधिकारी को शिकायत की जा सकती है।
- f. कंपनी शिकायत प्राप्त होने के 6 सप्ताह के भीतर शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेगी।
- g. यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है या कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो शिकायत को निम्नलिखित को आगे बढ़ाया जाना चाहिए - हेड क्रेडिट और सेवाएं
- h. यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में कोई शिकायत प्राप्त हुई है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर एक पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी।
- i. पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा।

- j. यदि शिकायत को फोन पर प्रसारित किया जाता है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- k. कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले किसी भी विवाद का निपटारा प्रमुख ग्राहक सेवा द्वारा किया जाएगा।

**पत्र के द्वारा:**

ग्राहक सेवा प्रमुख

शुभम हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड

425, ज्वाला मिल रोड उद्योग विहार फेज IV

गुडगाँव

यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता ऑनलाइन राष्ट्रीय आवास बैंक की वेबसाइट पर या डाक के माध्यम से एनएचबी, नई दिल्ली को अपनी शिकायतें दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।

**उचित व्यवहार संहिता को संवाद स्थापित करने की भाषा और तरीका**

यहां ऊपर उल्लिखित निर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (जो स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) को कंपनी द्वारा अपने बोर्ड के अनुमोदन से लागू किया जाएगा। कंपनी को उचित व्यवहार संहिता का मसौदा तैयार करने, निर्देशों के दायरे को बढ़ाने की स्वतंत्रता होगी, लेकिन किसी भी तरह से उपरोक्त निर्देशों में निहित भावना का त्याग नहीं करना होगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए अपनी वेबसाइट पर डाला जाएगा।

## अत्यधिक ब्याज का विनियमन

कंपनी का बोर्ड प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज की दर और जोखिम के स्तरीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। बोर्ड ने दंडात्मक ब्याज/शुल्क (यदि कोई हो) के लिए स्पष्ट रूप से नीति निर्धारित की होगी।

ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण, और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) को भी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होता है वेबसाइट में प्रकाशित जानकारी या अन्यथा प्रकाशित में अद्यतन किया जाएगा।

ब्याज की दर और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते से वसूल की जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो

उधारकर्ताओं से एकत्रित किशतों में स्पष्ट रूप से ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन का संकेत होना चाहिए

## अत्यधिक ब्याज लगाया गया

एक निश्चित स्तर से अधिक ब्याज दरों को अत्यधिक देखा जा सकता है और यह न तो टिकाऊ हो सकता है और न ही सामान्य वित्तीय अभ्यास के अनुरूप हो सकता है। कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगी। इस संबंध में ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में निर्देशों को ध्यान में रखा जाना है। कंपनी को प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित





करने की सलाह दी जाती है ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

## दंडात्मक ब्याज

कंपनी शुल्क की अनुसूची में उल्लिखित दंडात्मक ब्याज वसूल करेगी।

## विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- a. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, और भ्रामक नहीं है। संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में कंपनी के सेल्स एसोसिएट्स/प्रतिनिधि पर उस सीमा तक लागू होगा जहां तक वह लागू होता है।
- b. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है। उत्पादों / सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जा सकती है जब उन्होंने ऐसी जानकारी / सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- c. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि / डीएसए किसी भी अनुचित आचरण में लिप्त है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, शिकायत की जांच करने और उसे संभालने और नुकसान को पूरा करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।
- d. जब भी किसी तृतीय पक्ष की सेवाओं का उपयोग सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जाता है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसा तृतीय पक्ष ग्राहक के व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध हो) गोपनीयता और सुरक्षा की समान डिग्री के साथ कंपनी के पास होगी।
- e. कंपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) को एक आचार संहिता निर्धारित करेगी, जिनकी सेवाएं कंपनी बाजार के उत्पादों / सेवाओं का लाभ उठा सकती हैं, अन्य मामलों में उन्हें खुद की पहचान करने की आवश्यकता होती है जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं।
- f. किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है,

कंपनी यह भी बताएगी कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।

- g. कंपनी ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्क (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर; टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सर्विस गाइड/टैरिफ शेड्यूल के माध्यम से प्रदान करेगी।
- h. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने किसी भी अनुचित आचरण में लिप्त है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, शिकायत की जांच करने और उसे संभालने और नुकसान की भरपाई के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।
- i. कंपनी बोर्ड के अनुमोदन से प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए)/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता अपनाएगी।

## जमानतदार

जब किसी व्यक्ति को ऋण का गारंटर माना जाता है, तो कंपनी उसे निम्नलिखित पावती के तहत सूचित करेगी:

- a. गारंटर के रूप में दायित्व की शर्तों को बताते हुए पत्र/गारंटी का विलेख।
- b. कंपनी उसे उधारकर्ता द्वारा ऋण की अदायगी में किसी भी चूक के बारे में सूचित रखेगी, जिसके लिए वह एक गारंटर के रूप में खड़ा है।
- c. कंपनी उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगी, जिसे वह एक गारंटर के रूप में खड़ा करता है।
- d. देयता की वह राशि जो वह खुद कंपनी के लिए प्रतिबद्ध करेगा
- e. जिन परिस्थितियों में कंपनी उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए बुलाएगी
- f. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या कंपनी के पास कंपनी में उसके अन्य धन का सहारा है ।
- g. क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; तथा

- h. समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही जिस तरीके से कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी।
- i. यदि गारंटर देय राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी विलफुल डिफॉल्टर माना जाएगा।

## गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा (तब भी जब ग्राहक अब ग्राहक नहीं हैं), और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा किसी और को प्रकट नहीं करेगी।

- a. यदि सूचना कानून द्वारा या नियामक के निर्देश द्वारा दी जानी है।
- b. यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है
- c. यदि कंपनी के हित के लिए उन्हें सूचना देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक खातों के बारे में किसी और को जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं किया जाएगा।
- d. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है या ग्राहक की अनुमति से।
- e. मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत ग्राहक को उसके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाएगा, जो उसके बारे में व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए है।
- f. कंपनी व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग केवल ऋण समझौते के तहत ग्राहक द्वारा अधिकृत सीमा तक ही करेगी।
- g. यदि कंपनी को ग्राहकों के बारे में एक संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वे इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे।

कंपनी, कंपनी सहित किसी के द्वारा भी विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से उन्हें ऐसा करने के

लिए अधिकृत नहीं करता है।

## क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियां

कंपनी व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियों को जानकारी दे सकती है, यदि ग्राहक इसके लिए देय है यदि:

- ग्राहक अपने भुगतानों में पिछड़ गया है;
- बकाया वसूलने के लिए ग्राहक के खिलाफ कानूनी कार्रवाई शुरू कर दी गई है।
- ग्राहक के विरुद्ध कानूनी उपायों के माध्यम से ऋणों का निपटान किया गया।
- ऐसी एजेंसियों को ऐसे सभी ग्राहकों की जानकारी प्रदान करना कानून द्वारा अनिवार्य है। एनएचबी द्वारा अनुमोदित क्रेडिट ब्यूरो के साथ अपने ऋण पर जानकारी साझा करने के लिए ग्राहक की सहमति मांगने के लिए ऋण समझौते में इस आशय का एक खंड शामिल किया गया है।
- साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएगी।
- कंपनी दी गई सहमति के आधार पर क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है।
- क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रतिलिपि कंपनी द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी, यदि ऐसी मांग की जाती है।

## सामान्य

कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)

उधारकर्ता से उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी एचएफसी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा कंपनी निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋणों के पूर्व-बंद

होने पर जुर्माना या आंशिक भुगतान पर शुल्क नहीं लगाएगी: a. जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर हो और किसी भी स्रोत से पहले से बंद हो। b. जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व-बंद किया गया है। इस प्रयोजन के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है। सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) हाउसिंग लोन, फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू प्री-क्लोजर मानदंडों को आकर्षित करेंगे, जो इस बात पर निर्भर करता है कि प्री-क्लोजर के समय, लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है या नहीं। दोहरे/विशेष दर आवास ऋण के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए पूर्व-बंद मानदंड एक बार ऋण को फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित करने के बाद, निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद लागू होगा। यह ऐसे सभी दोहरे/विशेष दर आवास ऋणों

पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद बंद किया जा रहा है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर ऋण वह होता है जहां ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय की जाती है।

कंपनी सह-बाध्यकारी के साथ या उसके बिना व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी अस्थायी दर सावधि ऋण पर फोरक्लोजर शुल्क/आंशिक भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

- a. कंपनी इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से ग्राहक द्वारा उसके आवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर उसके द्वारा ऋण में उल्लिखित विवरणों का सत्यापन कर सकती है। , यदि आवश्यक समझें।
- b. यदि कंपनी को ग्राहक के खाते में और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है, तो ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा। यदि ग्राहक कपटपूर्ण कार्य करता है, तो वह अपने खाते में सभी नुकसानों के लिए

जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।

- c. उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज के लिए कंपनी की सालाना समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जाए।
- d. कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत हुए आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ की सुविधा के लिए, कंपनी सभी मामलों में ऐसे ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (एमआईटीसी) वाला एक दस्तावेज प्राप्त करेगी। एचएफसी और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लीकेट प्रतिलिपि पावती के तहत उधारकर्ता को सौंपी जानी चाहिए।
- e. एचएफसी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवाओं की पेशकश, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं का प्रदर्शन आवश्यक है। आवास वित्त कंपनियां "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट/ब्रोशर", "वेबसाइट" पर दिए गए निर्देशों का पालन करेंगी।
- f. कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।

**(31/03/2021 से प्रभावी)**