



शुभम हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड

## उचित व्यवहार संहिता

संस्करण नियंत्रण				
पॉलिसी स्वामी (द्वारा तैयार)	अंतिम संशोधन	वर्तमान समीक्षा	विवरण	अनुमोदन प्राधिकारी
ग्राहक सेवा टीम	09.08.2022	09.02.2024	फरवरी'24	निदेशक मंडल
ब्याज वसूलने पर एफपीसी दिशानिर्देश	09.02.2024	16.05.2024	मई'24	निदेशक मंडल

# उचित व्यवहार संहिता

शुभम के फेयर प्रैक्टिस कोड्स के बारे में यहां जानें।

शुभम हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड। ("शुभम" या "कंपनी") एक आवास वित्त कंपनी होने के नाते, भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी 'उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश' का अनुपालन करना आवश्यक है।

यह दस्तावेज़ उन प्रथाओं का विवरण प्रदान करता है जिनका कंपनी द्वारा पालन किया जाना चाहिए ताकि अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार सुनिश्चित किया जा सके जो ऋण प्राप्त करने के लिए और ऋण दिए जाने के बाद ग्राहकों के साथ लेनदेन के लिए संपर्क करते हैं। यह कोड कर्मचारियों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने और अपने ग्राहकों के साथ व्यापारिक व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखने में सक्षम बनाएगा। कोड में निम्नलिखित प्रमुख तत्व हैं।

## संहिता का अनुप्रयोग

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

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। उचित व्यवहार संहिता की एक प्रति कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं में प्रदर्शित की जाएगी। एफपीसी की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी।

## संहिता के उद्देश्य

- अ. ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।

- आ. पारदर्शिता बढ़ाने के लिए ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकता है,
- इ. उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना।
- ई. ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- उ. आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

## दायित्व

कंपनी आवास वित्त उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर, सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित रूप से कार्य करने के लिए इस संहिता का पालन करेगी।

कंपनी ग्राहकों को स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी प्रदान करेगी ताकि वे ब्याज दर और सेवा शुल्क सहित उत्पादों और सेवाओं के नियमों और शर्तों को समझ सकें।

## ग्राहकों के लिए उपलब्ध लाभ।

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

कंपनी गलतियों को सुधारने में तेजी से कार्य करेगी और इस कोड के उद्देश्यों के आलोक में अपने ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों पर ध्यान देगी।

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

किसी भी मौजूदा ग्राहक के अनुरोध पर कोड की एक प्रति प्रदान की जा सकती है। अद्यतन उचित व्यवहार संहिता की एक बार प्रति सभी मौजूदा ग्राहक (ग्राहकों) को इसके प्रभावी होने पर प्रदान की जाएगी।

## प्रकटीकरण और पारदर्शिता

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

शाखाओं में नोटिस लगाना

जब कभी अनुरोध किया जाता है प्रशुल्क अनुसूची उपलब्ध कराना।

कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से

नामित कर्मचारियों के माध्यम से

## गोपनीयता

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

कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी और किसी तीसरे व्यक्ति को कोई जानकारी तब तक प्रकट नहीं करेगी जब तक कि नियामकों या क्रेडिट एजेंसियों सहित किसी भी कानून या सरकारी प्राधिकरणों द्वारा आवश्यक न हो या जहां ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति न हो। यदि कंपनी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाएगी, तो कंपनी को यह आवश्यकता होगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीयता की समान डिग्री के साथ संभालें।

## ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

अ. उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

आ. ऋण करार में ग्राहक से प्रभारित ब्याज दर तथा ऋण से संबंधित अन्य प्रभार जैसे प्रोसेसिंग शुल्क, चेक बाउंस प्रभार, यदि ऋण राशि स्वीकृत/संवितरित नहीं की गई है तो प्रतिदेय शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, विलंब से पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक प्रभार/दंड आदि का उल्लेख किया गया है।

- इ. कंपनी को पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रसंस्करण/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'ऑल इन कॉस्ट' का खुलासा करना चाहिए। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे प्रभार/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।
- ई. ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एचएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके।
- उ. ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची का संकेत दे सकता है।
- ऊ. सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती दी जाएगी। अधिमानतः, वह समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, पावती में भी इंगित किया जाना चाहिए।
- ऋ. कंपनी उचित अवधि के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी।

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

- अ. आम तौर पर ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को उसे प्रदान करने के लिए सूचित किया जाएगा।
- आ. कंपनी स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित करेगी, सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, जिसमें वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क शामिल हैं और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
- इ. ऋण स्वीकृति/संवितरण की अस्वीकृति के मामले में, निर्णय उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। अस्वीकृति का कारण भी लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। यदि प्रस्ताव कंपनी के आंतरिक उत्पाद मापदंडों को पूरा नहीं करता है, तो उधारकर्ता को तदनुसार सूचित किया जाएगा।
- ई. कंपनी ऋण समझौते में बोलड में देर से चुकौती के लिए दंड शुल्क का उल्लेख करेगी।

उ. उधारकर्ता ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय ऋण करार में उद्धृत सभी संलग्नकों में से प्रत्येक की एक प्रति के साथ ऋण करार की एक प्रति का हकदार होगा।

## नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- अ. संवितरण ऋण करार/स्वीकृति पत्र में दी गई संवितरण अनुसूची के अनुसार किया जाना चाहिए।
- आ. शुभम द्वारा चेक या भुगतान आदेश या डिमांड ड्राफ्ट जारी करके या किसी निर्दिष्ट बैंक खाते में इलेक्ट्रॉनिक क्रेडिट के माध्यम से संवितरण किया जाएगा, जिसका विवरण यहां अनुसूची में निर्दिष्ट है। ऋण को चेक सौंपे जाने की तारीख से या संवितरण के इलेक्ट्रॉनिक/ऑनलाइन अंतरण के मामले में, ऐसे अंतरण की तारीख से संवितरित किया जाना माना जाएगा और ऋण पर ब्याज शुभम के पक्ष में उक्त तारीख से अर्जित होना शुरू हो जाएगा, भले ही प्राप्त राशि वास्तव में उधारकर्ता द्वारा आहरित की गई हो या नहीं या शुभम द्वारा सौंपा गया चेक/भुगतान आदेश/डिमांड ड्राफ्ट दिया गया हो भुनाया गया या नहीं।
- इ. कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या भाषा में नोटिस देगी जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा जाता है कि नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, दंड प्रभार (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान प्रभार, अन्य लागू शुल्क / प्रभार आदि शामिल हैं। कंपनी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी रूप से प्रभावित हों।
- ई. यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के नुकसान के लिए है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या इसे स्विच कर सकता है।
- उ. यदि ग्राहक 60 दिनों के भीतर इस कारण से ऋण को फोरक्लोज़ करता है कि वह इस तरह की वृद्धि के लिए सहमत नहीं है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाए।
- ऊ. करार के अंतर्गत भुगतान अथवा निष्पादन में तेजी लाने/उसमें तेजी लाने अथवा अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण करार के अनुरूप होना चाहिए।
- ऋ. कंपनी सभी देयों के पुनर्भुगतान पर या आवास वित्त और ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, जो किसी अन्य दावे के लिए किसी वैध

अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन होगी जो कंपनी उधारकर्ता के खिलाफ हो सकती है। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी संगत दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

## शिकायतें और शिकायतें

- अ. कंपनी के पास ऑनलाइन प्राप्त शिकायतों सहित शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकरण करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया होगी।
- आ. कंपनी के निदेशक मंडल को शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करना चाहिए। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋणदात्री संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।
- इ. कंपनी कानून के ढांचे, अपनाई गई नीतियों और प्रक्रियाओं के भीतर ग्राहकों की संतुष्टि के लिए प्रयास करेगी।
- ई. 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।
- उ. सभी कार्यालयों/शाखाओं को कार्यालय का पता, ई-मेल आईडी, दूरभाष संख्या आदि प्रदर्शित करनी होगी जहां शिकायत की जा सकती है और वह प्राधिकारी जिसे शिकायत की जा सकती है।
- ऊ. कंपनी शिकायत प्राप्त होने के एक महीने के भीतर शिकायत को हल करने का प्रयास करेगी।
- ऋ. यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है, या कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो शिकायत को क्रेडिट और सेवा प्रमुख को आगे बढ़ाया जाना चाहिए।
- लृ. यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर पावती / प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी।

- एँ. पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा।
- ऐ. यदि शिकायत फोन पर रिले की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- ए. कंपनी के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न किसी भी विवाद का निपटान हेड कस्टमर सर्विसेज द्वारा किया जाएगा

प्राप्त सभी शिकायतों के लिए निम्नलिखित ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र का पालन किया जाएगा।

लेवल 1- शुभम शाखा/टोल फ्री नंबर/ई-मेल/पोर्टल

ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए शाखा में जा सकता है या 1800-258-2225 पर कॉल कर सकता है। शिकायत [customercare@shubham.co](mailto:customercare@shubham.co) पर ई-मेल भी की जा सकती है।

लेवल 2- शिकायत निवारण अधिकारी

यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक संपर्क कर सकता है:

शिकायत निवारण अधिकारी

सुश्री कनिका शर्मा

ई-मेल [GRO@shubham.co](mailto:GRO@shubham.co),

फोन नंबर- 0124-6631140

शुभम हाउस, 425,

उद्योग विहार फेज-IV, गुड़गांव,

हरियाणा - 122015

यदि ग्राहक को शुभम से एक महीने की अवधि के भीतर प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या शुभम द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है।

अ. लिंक पर ऑनलाइन मोड में <https://grids.nhbonline.org.in>

आ. डाक द्वारा ऑफलाइन मोड में, लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में



[https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint\\_form.pdf](https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf), शिकायत निवारण कक्ष,  
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5 ए, इंडिया  
हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली – 110 003

## भाषा और उचित व्यवहार संहिता के संचार का तरीका

ऊपर उल्लिखित निर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा में होगी, या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा होगी) कंपनी द्वारा अपने बोर्डों के अनुमोदन से स्थापित की जाएगी। कंपनी को उचित व्यवहार संहिता का मसौदा तैयार करने की स्वतंत्रता होगी, निर्देशों के दायरे को बढ़ाना लेकिन उपरोक्त निर्देशों में अंतर्निहित भावना का त्याग नहीं करना होगा। इसे विभिन्न स्टैकहोल्डरों की सूचना के लिए उनकी वेबसाइट पर डाला जाएगा।

## प्रभारित अत्यधिक ब्याज का विनियमन।

कंपनी का बोर्ड निधियों की लागत, माजन और जोखिम प्रीमियम जैसे संगत कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋणों और अग्रिमों के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर का निर्धारण करेगा। ब्याज दर और जोखिम के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर प्रभारित करने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। बोर्ड के पास दंड प्रभारों (यदि कोई हो) के लिए स्पष्ट रूप से निर्धारित नीति भी होगी।

ब्याज की दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण, और दंड प्रभार (यदि कोई हो) भी वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है

ब्याज और दंड शुल्क की दर (यदि कोई हो) एक वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएंगी।

उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किस्तों को ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन को स्पष्ट रूप से इंगित करना चाहिए।

## अत्यधिक ब्याज वसूला जाता है।

एक निश्चित स्तर से परे ब्याज की दरें अत्यधिक देखी जा सकती हैं और न तो टिकाऊ हो सकती हैं और न ही सामान्य वित्तीय व्यवहार के अनुरूप हो सकती हैं। कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों (दंड प्रभार, यदि कोई हो) का निर्धारण करने में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगी। इस संबंध में ऋणों की शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में दिए गए निदेशों को ध्यान में रखा जाना होता है। शुभम उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करेगा।

## दंड शुल्क

कंपनी प्रभारों की अनुसूची में उल्लिखित दंड प्रभार लगाएगी।

## विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- अ. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, और भ्रामक नहीं है। यह संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में कंपनी के बिक्री सहयोगियों/प्रतिनिधियों पर लागू होगी, जहां तक यह लागू हो।
- आ. कंपनी, समय-समय पर, ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त अपने उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या संवर्धनात्मक प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- इ. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/डीएसए ने किसी अनुचित आचरण में लगे हुए हैं या इस संहिता के उल्लंघन में काम किया है, जांच करने और शिकायत को संभालने और नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

- ई. जब भी किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का उपयोग सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जाता है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसा तृतीय-पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई तीसरे पक्ष के लिए उपलब्ध हो) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालता है जैसा कि कंपनी करेगी।
- उ. कंपनी प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए) को एक आचार संहिता निर्धारित करेगी जिनकी सेवाएं कंपनी उत्पादों / सेवाओं के विपणन का लाभ उठा सकती हैं, जिसमें अन्य मामलों के बीच उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय खुद की पहचान करने की आवश्यकता होती है।
- ऊ. किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, कंपनी यह भी इंगित करेगी कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे, और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- ऋ. कंपनी अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभारों (दंड प्रभार, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्रदान करेगी; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित स्टाफ/हेल्प डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करना
- लृ. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि / कूरियर या डीएसए ने किसी भी अनुचित आचरण में लगे हुए हैं या इस संहिता के उल्लंघन में काम किया है, जांच करने और शिकायत को संभालने और नुकसान को पूरा करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।
- एँ. कंपनी प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों के लिए आदर्श आचार संहिता अपनाएगी
- (क) क्या सरकार ने बोर्ड के अनुमोदन से डीएसए/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए) के संबंध में कोई निर्णय लिया है;

## जमानतदार

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

अ. गारन्टी पत्र/विलेख जिसमें गारंटर के रूप में दायित्व की शर्तों का उल्लेख हो ।

- आ. कंपनी उसे उधारकर्ता द्वारा ऋण की सर्विसिंग में किसी भी चूक के बारे में सूचित करेगी, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।
- इ. कंपनी उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में उसे सूचित रखेगी, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।
- ई. देयता की राशि जो वह कंपनी के लिए प्रतिबद्ध होगी।
- उ. जिन परिस्थितियों में कंपनी उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए कहेगी।
- ऊ. क्या कंपनी के पास कंपनी में उसके अन्य पैसे का सहारा है यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है
- ऋ. क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- लृ. समय और परिस्थितियां जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही जिस तरीके से कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी।
- एँ. यदि गारंटर बकाया 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 इरादतन डिफॉल्टर माना जाएगा।

## गोपनीयता और गोपनीयता

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

- अ. यदि सूचना कानून द्वारा या नियामक के निर्देश से दी जानी है।
- आ. यदि जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कोई कर्तव्य है
- इ. यदि कंपनी के हित के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) तो इसका उपयोग किसी और को ग्राहकों या ग्राहक खातों के बारे में जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाएगा।
- ई. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने या ग्राहक की अनुमति से पूछता है।

- उ. ग्राहक को उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।
- ऊ. कंपनी व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग केवल ऋण समझौते के तहत ग्राहक द्वारा अधिकृत सीमा तक करेगी।
- ऋ. यदि कंपनी को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वे इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे।

कंपनी किसी भी व्यक्ति द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी, जिसमें कंपनी भी शामिल है जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से उन्हें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

### क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियां।

कंपनी क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियों को व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकती है, ग्राहक पर इसका बकाया है यदि:

- अ. ग्राहक अपने भुगतान के साथ पिछड़ गया है।
- आ. बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के विरुद्ध कानूनी कार्यवाही शुरू कर दी गई है।
- इ. ग्राहक के खिलाफ कानूनी उपायों के माध्यम से निपटाए गए ऋण।
- ई. ऐसी एजेंसियों को ऐसे सभी ग्राहकों की जानकारी प्रदान करना कानून द्वारा अनिवार्य है। इस आशय का एक खंड ऋण समझौते में शामिल किया गया है जिसमें ग्राहक की सहमति के लिए रा.आ.बैंक द्वारा अनुमोदित क्रेडिट ब्यूरो के साथ अपने ऋण के बारे में जानकारी साझा करने की मांग की गई है।
- उ. साथ ही, शुभम ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी के प्रभाव को ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर समझा सकता है।
- ऊ. शुभम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई सहमति के आधार पर ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकता है।
- ऋ. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति कंपनी द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी, यदि ऐसा अनुरोध किया गया हो।

## सामान्य

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

उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, 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।

शेष अंतरण के अलावा अन्य ऋण समापन अनुरोधों की प्राप्ति के मामलों में, उधारकर्ता चल रहे महीने की 25 तारीख से पहले किसी भी दिन अपने चालू ऋण को बंद करने के लिए अनुरोध कर सकता है, उसी या निकटतम शाखा में जाकर और अनुरोध देकर। आवेदन स्वीकार करने के 15 दिनों के भीतर ऋण बंद कर दिया जाएगा और एसपीडीसी (यदि कोई हो) के साथ मूल संपत्ति के कागजात ऋण बंद होने के 30 दिनों के भीतर सौंप दिए जाएंगे।

कंपनी निम्नलिखित स्थितियों के तहत आवास ऋणों के पूर्व-समापन पर पूर्व-भुगतान लेवी या जुर्माना नहीं लेगी:

- जहां आवास ऋण अस्थिर ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-बंद है।
- जहां आवास ऋण एक निश्चित ब्याज दर के आधार पर होता है तथा ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व-बंद कर दिया जाता है। इस प्रयोजन के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है।
- सभी दोहरी/विशेष दर (नियत और फ्लोटिंग का संयोजन) आवास ऋण निश्चित/फ्लोटिंग दर पर लागू पूर्व-क्लोजर मानदंडों को आकर्षित करेंगे जो इस बात पर निर्भर करेगा कि ऋण पूर्व-समापन के समय, ऋण नियत दर पर है या फ्लोटिंग दर पर। दोहरी/विशेष दर आवास ऋणों के मामले में, नियत ब्याज दर अवधि समाप्त होने के बाद, ऋण को अस्थिर दर ऋण में परिवर्तित कर दिए जाने के बाद अस्थिर दर के लिए पूर्व-समापन मानदंड लागू होगा। यह ऐसे सभी दोहरे / विशेष दर आवास ऋणों पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद फोरक्लोज किया

जा रहा है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर ऋण वह है जहां दर ऋण की पूरी अवधि के लिए तय की जाती है।

- शुभम व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर सावधि ऋण पर सह-उपकृत (ऑ) के साथ या उसके बिना पुरोबंध प्रभार/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा।

अ. शुभम ऋण में उल्लिखित विवरणों को ग्राहक द्वारा उसके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर और/या शारीरिक रूप से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से संपर्क करके सत्यापित कर सकता है, यदि आवश्यक समझा जाए।

आ. ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा यदि शुभम को पुलिस / अन्य जांच एजेंसियों के साथ ग्राहक के खाते पर लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है। यदि ग्राहक धोखाधड़ी करता है, तो वह अपने खाते पर सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना काम करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक उसी के लिए जिम्मेदार हो सकता है।

इ. शुभम उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज के लिए सालाना समीक्षा करेंगे। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।

ई. शुभम और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ की सुविधा के लिए, शुभम सभी मामलों में इस तरह के ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (एमआईटीसी) वाला एक दस्तावेज प्राप्त करेगा। शुभम और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लिकेट कॉपी पावती के तहत उधारकर्ता को सौंप दी जानी चाहिए।

उ. संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा शुल्क, ब्याज दर, दंड प्रभार (यदि कोई हो), सेवाओं की पेशकश, उत्पाद की जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं का प्रदर्शन आवश्यक है और शुभम "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट / ब्रोशर", "वेबसाइट" पर दिए गए निर्देशों का पालन करेगा।

ऊ. कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित भाषाओं में से किसी एक या अधिक में प्रदर्शित करेगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।

ऋ. कंपनी अनुरोध या मांग के बिना नए ग्राहकों को उचित व्यवहार संहिता की एक प्रति प्रदान करेगी। इसके अलावा, कोई भी ग्राहक, चाहे वह नया हो या मौजूदा, जो उचित व्यवहार संहिता की एक प्रति के लिए अनुरोध करता है, उसे भौतिक रूप में या इलेक्ट्रॉनिक संचार के माध्यम से प्रदान किया जाएगा।

लृ. फेयर प्रैक्टिस कोड प्रत्येक शाखा में उपलब्ध होगा और सभी कर्मचारियों को कंपनी के फेयर प्रैक्टिस कोड में प्रशिक्षित किया जाएगा।