शुभम हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

संस्करण नियंत्रण				
पॉलिसी मालिक (द्वारा तैयार)	अंतिम संशोधन	वर्तमान समीक्षा	विवरण	अनुमोदन प्राधिकारी
ग्राहक सेवा टीम	09.08.2022	09.02.2024	फरवरी'24	निदेशक मंडल

उचित व्यवहार संहिता

हमारे उचित अभ्यास कोड के बारे में यहाँ जानें।

इस दस्तावेज में उन प्रथाओं का विवरण दिया गया है जिनका पालन कंपनी द्वारा अपने उन ग्राहकों के साथ उचित और पारदर्शी व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए किया जाना आवश्यक है जो ऋण प्राप्त करने के लिए उससे 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 व्यापारिक व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखने में सक्षम करेगा। कोड में निम्नलिखित प्रमुख तत्व हैं।

संहिता का अनुप्रयोग

यह कोड सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वे कंपनी, उसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाले और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि 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। उचित व्यवहार संहिता की 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. प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करने के लिए, उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए।

ई. ग्राहक और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देने के लिए।
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 समझ सकें,

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

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 आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, प्रतिबंध, यदि कोई हो, जैसा कि आवास ऋण उत्पादों में उल्लिखित है, लागू होना जारी रहेगा।

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

प्रकटीकरण और पारदर्शिता

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

शाखाओं में नोटिस लगाना

(ii) अनुरोध किए जाने पर प्रशुल्क अनुसूची प्रदान करना।

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 प्रकट नहीं करेगी जब तक कि नियामकों या क्रेडिट एजेंसियों सहित किसी 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 उठाएगी, तो कंपनी को आवश्यकता होगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीयता की समान डिग्री के साथ संभालें।

ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

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

आ. ऋण करार में ग्राहक से प्रभारित ब्याज दर के साथ-साथ ऋण से संबंधित अन्य प्रभार जैसे प्रोसेसिंग शुल्क, चेक बाउंस प्रभार, ऋण राशि स्वीकृत/संवितरित न होने पर वापसी योग्य शुल्क, पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज/जुर्माना आदि का खुलासा किया जाता है।

इ. कंपनी को पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रक्रिया/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करना चाहिए। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे शुल्क/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 प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।

उ. ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची का संकेत दे सकता है।

ऊ. सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती दी जाएगी। अधिमानतः, समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, उसे भी पावती में इंगित किया जाना चाहिए।

ऋ. कंपनी उचित अवधि के भीतर ऋण आवेदनों को सत्यापित करेगी।

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

अ. आम तौर पर ऋण आवेदन को संसाधित करने 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, सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि के बारे में बताएगी, 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 पर रखेंगे।

इ. ऋण स्वीकृति/संवितरण की अस्वीकृति के मामले में, निर्णय की सूचना उधारकर्ता को लिखित रूप में दी जाएगी। उचित विचार करने के बाद कंपनी की राय में अस्वीकृति का कारण, जिसके कारण ऋण आवेदनों को अस्वीकार कर दिया गया है, को 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. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, कंपनी ऋण समझौते के अनुरूप उधारकर्ता(ओं) को नोटिस देगी।

उ. कंपनी ऋण समझौते में बोल्ड में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगी।

ऊ. उधारकर्ता ऋणों की मंजूरी/संवितरण के समय ऋण करार में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति के साथ ऋण करार की एक प्रति का हकदार होगा।

ऋ. कंपनी अपने विवेकानुसार ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों पर या तो उधारकर्ता से या बैंक/वित्तीय संस्थान से सामान्य प्रक्रिया में कार्रवाई करेगी।

ऋणों का संवितरण जिसमें नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं

अ. संवितरण ऋण करार/स्वीकृति पत्र में दी गई संवितरण अनुसूची के अनुसार किया जाना चाहिए।

आ. कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगी, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, दंड ब्याज (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क / प्रभार आदि शामिल हैं। कंपनी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और प्रभारों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से प्रभावित हों।

इ. यदि इस तरह के परिवर्तन से ग्राहक को नुकसान होता है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या इसे स्विच कर सकता है।

ई. यदि ग्राहक इस तरह की सूचना के 60 दिनों के भीतर ऋण को रोक देता है क्योंकि वह इस तरह की वृद्धि के लिए सहमत नहीं है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाए।

उ. करार के अंतर्गत भुगतान अथवा निष्पादन में तेजी लाने अथवा अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण करार के अनुरूप होना चाहिए

ऊ. कंपनी सभी बकायों के पुनर्भुगतान पर या आवास वित्त और ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, जो किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है जो कंपनी उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता 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 इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान किए जाने 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, दर्ज 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 उचित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करना चाहिए। ऐसे तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋणदात्री संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्चतर स्तर पर उनका निपटान किया 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 अपने कार्यालय का पता, ई-मेल आईडी, फोन नंबर आदि प्रदर्शित करना होगा 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 का समाधान करने का प्रयास करेगी।

ऋ. यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है या कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो शिकायत को निम्नलिखित तक बढ़ाया जाना चाहिए - हेड क्रेडिट एंड सर्विसेज।

ऌ. यदि किसी ग्राहक से लिखित में कोई शिकायत प्राप्त हुई है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी।

ऍ. पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा।

ऎ. यदि शिकायत फोन पर प्रसारित 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 पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले 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 ब्रांच/टोल फ्री नंबर/ई-मेल/पोर्टल

ग्राहक शाखा में जा सकते हैं या 1800-258-2225 पर कॉल करके अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। शिकायत को customercare@shubham.co पर ई-मेल भी किया जा सकता है।

स्तर 2- शिकायत निवारण अधिकारी
यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक संपर्क कर सकता है:
शिकायत निवारण अधिकारी
सुश्री कनिका शर्मा
और mail-Kanika.sharma1@shubham.co,
फोन नंबर- 0124-4669332
शुभम हाउस, 425,
उद्योग विहार फेज-आइवी, गुरगांव,हरियाणा - 122015

यदि ग्राहक को शुभम से एक महीने की अवधि के भीतर प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती 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. https://grids.nhbonline.org.in लिंक पर ऑनलाइन मोड में
आ. डाक द्वारा ऑफ़लाइन मोड में, लिंक https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में, शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5 ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली – 110 003

भाषा और संचार का तरीका उचित व्यवहार संहिता

उचित व्यवहार संहिता (जो अधिमानतः उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली देशी भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) ऊपर उल्लिखित निर्देशों के आधार पर कंपनी द्वारा अपने बोर्डों के अनुमोदन से लागू की जाएगी। 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 अंतर्निहित भावना का त्याग नहीं होगा। इन्हें विभिन्न स्टेकहोल्डरों की सूचना के लिए उनकी वेबसाइट पर डाला जाएगा।

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 एवं 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 को 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 दंडात्मक ब्याज/प्रभार (यदि कोई हो) के लिए स्पष्ट रूप से निर्धारित नीति भी होगी।

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

ब्याज दर और दंड ब्याज (यदि कोई हो) 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 किश्तों को स्पष्ट रूप से ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन का संकेत देना चाहिए

अत्यधिक ब्याज लगाया जाता है

एक निश्चित स्तर से परे ब्याज की दरें अत्यधिक देखी जा सकती हैं और न तो धारणीय हो सकती हैं और न ही सामान्य वित्तीय व्यवहार के अनुरूप हो सकती हैं। कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों (दंडात्मक ब्याज, यदि कोई हो) का निर्धारण करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगी। इस संबंध में ऋणों की शर्तों के संबंध में पारदशता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में दिए गए निर्देशों को ध्यान में रखा जाना है। कंपनी को सलाह दी जाती है कि वह प्रक्रिया और परिचालनों की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करे ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके

दंडात्मक ब्याज

कंपनी प्रभारों की अनुसूची में उल्लिखित दंडात्मक ब्याज वसूल करेगी।

विज्ञापन, विपणन और बिक्री

अ. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, और भ्रामक नहीं है। यह कोड सेल्स एसोसिएट्स/कंपनी के प्रतिनिधि पर लागू होगा जो ग्राहकों के साथ उस सीमा तक व्यवहार करेगा जिस हद तक यह लागू है।

आ. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार 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 लिप्त है या इस संहिता का उल्लंघन 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 समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जाता है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसा तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध हो) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभाले जैसा कि कंपनी करेगी।

उ. कंपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगी, जिनकी सेवाएं कंपनी उत्पादों / सेवाओं का विपणन करने के लिए लाभ उठा सकती है, जिसमें

अन्य मामलों के साथ-साथ उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताने 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 (दंडात्मक ब्याज, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्रदान करेगी; टेलीफोन या हेल्प-लाइनों के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित स्टाफ/हेल्प डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करना

ऌ. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने किसी अनुचित आचरण में लिप्त है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, जांच करने और शिकायत को संभालने और नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

ऍ. कंपनी बोर्ड के अनुमोदन से डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए)/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता अपनाएगी

जमानतदार

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

अ. गारंटी का पत्र/डीड जिसमें गारंटर के रूप में दायित्व की शर्तें बताई गई हैं।

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 उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगी, जिसे वह गारंटर के रूप में खड़ा करता है।

ई. देयता की राशि वह कंपनी के लिए खुद को प्रतिबद्ध करेगा

उ. जिन परिस्थितियों में कंपनी उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए बुलाएगी

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

ऌ. 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।

ऍ. यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का अनुपालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी विलफुल डिफॉल्टर माना जाएगा।

गोपनीयता और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा (तब भी जब ग्राहक ग्राहक नहीं हैं), 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 द्वारा दी जानी है।

आ. यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है

इ. यदि कंपनी के हित में उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग किसी और को ग्राहक 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 के साथ कहता है।

उ. ग्राहक को उसके बारे में रखने वाले 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 ही करेगी।

ऋ. यदि कंपनी को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वे इसे देने से पहले अपनी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे।

कंपनी कंपनी सहित किसी के द्वारा 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, ग्राहक पर इसका बकाया है यदि:

अ. ग्राहक अपने भुगतानों के साथ पीछे रह गया है;

आ. बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के विरुद्ध कानूनी कार्यवाही शुरू की गई है।

इ. ग्राहक के विरुद्ध कानूनी सहायता के माध्यम से ऋण का निपटान किया गया।

ई. ऐसी एजेंसियों को ऐसे सभी ग्राहकों की जानकारी प्रदान करना कानून द्वारा अनिवार्य है। इस आशय का एक खंड ऋण करार में शामिल किया गया है जिसमें ग्राहक से राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा अनुमोदित ऋण ब्यूरो के साथ अपने ऋण संबंधी सूचना साझा करने के लिए सहमति मांगी गई है।

उ. उसी समय, कंपनी 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 सकती है।

ऊ. कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई सहमति के आधार पर ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है।

ऋ. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति कंपनी द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी, यदि ऐसा मांग की जाती है।

सामान्य

कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले खुलासा नहीं की गई जानकारी, ध्यान में नहीं दी गई हो)

उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, एचएफसी की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

शेष राशि अंतरण के अलावा ऋण समापन अनुरोधों की प्राप्ति के मामलों में, उधारकर्ता चालू महीने की 25 तारीख से पहले किसी भी दिन उसी शाखा में जाकर जिसने अपना ऋण वितरित किया है और लिखित आवेदन देकर अपने चालू ऋण को बंद करने का अनुरोध कर सकता है। आवेदन स्वीकार करने के 15 दिनों के भीतर ऋण बंद कर दिया जाएगा और एसपीडीसी (यदि कोई हो) के साथ मूल संपत्ति लिखित प्राप्ति के खिलाफ ऋण बंद होने के 30 दिनों के भीतर सौंप दी जाएगी।

कंपनी निम्नलिखित स्थितियों के तहत आवास ऋणों के पूर्व-समापन पर पूर्व-भुगतान लेवी या जुर्माना नहीं लेगी: जब आवास ऋण अस्थिर ब्याज दर के आधार पर तथा किसी भी स्त्रोत से पूर्व-बंद किया गया हो । जन्म। जब आवास ऋण निर्धारित ब्याज दर के आधार पर दिया जाता हो तथा ऋण राशि ऋणकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्त्रोतों से पहले ही बंद कर दी जाती हो । इस उद्देश्य के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा किसी अन्य स्रोत से है। सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) आवास ऋण निश्चित/फ्लोटिंग दर पर लागू पूर्व-समापन मानदंडों को आकर्षित करेंगे, जो इस बात पर निर्भर करता है कि क्या पूर्व-बंद के समय, ऋण स्थिर दर पर है या अस्थिर दर पर। दोहरी/विशेष दर वाले आवास ऋणों के मामले में, निर्धारित ब्याज दर अवधि समाप्त होने के बाद ऋण को फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित किए जाने के बाद फ्लोटिंग दर के लिए पूर्व-समापन मानदंड लागू होगा। यह ऐसे सभी दोहरे / विशेष दर वाले आवास ऋणों पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद बंद कर दिया जाता है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर ऋण वह है जहां ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय की जाती है।

कंपनी सह-बाध्यता(ओं) के साथ या उसके बिना, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर पुरोबंध शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

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

आ. ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा यदि कंपनी को ग्राहक के खाते पर और पुलिस / अन्य जांच एजेंसियों के साथ 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 कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक उसी के लिए जिम्मेदार हो सकता है।

इ. फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज के लिए कंपनी की सालाना समीक्षा की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।

ई. कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत 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) वाले दस्तावेज प्राप्त करेगी। HFC और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लीकेट कॉपी को पावती के तहत उधारकर्ता को सौंप दिया जाना चाहिए

उ. एचएफसी के परिचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा प्रभार, ब्याज दर, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), प्रदान की जाने वाली सेवाएं, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं का प्रदर्शन आवश्यक है। आवास वित्त कंपनियाँ "नोटिस बोर्ड", "पुस्तिकाओं/विवरणिकाओं", "वेबसाइट" पर दिए गए निर्देशों का पालन करेंगी।

ऊ. 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।