

उचित व्यवहार संहिता (Fair Practice Code)

1. प्रस्तावना:

यह दस्तावेज़ उन प्रथाओं का विवरण प्रदान करता है जिनका पालन कंपनी द्वारा अपने उन ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए किया जाना चाहिए जो ऋण प्राप्त करने के लिए और ऋण दिए जाने के बाद ग्राहकों के साथ लेनदेन के लिए उसके पास आते हैं। यह कोड कर्मचारियों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने और अपने ग्राहकों के साथ व्यापारिक व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखने में सक्षम बनाएगा। यह कोड हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार किया गया है, जो अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यवसाय और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक निर्धारित करते हैं

(परिपत्र संख्या आरबीआई/2020-21/73 डीओआर).FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फरवरी, 2021। कोड में निम्नलिखित प्रमुख तत्व हैं।

2. संहिता के उद्देश्य:

- (A) ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- (B) पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकता है;
- (C) प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना, ताकि उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त कर पाए;
- (D) ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;
- (E) आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

3. कोड का अनुप्रयोग:

यह कोड कंपनी के सभी कर्मचारियों और सभी उत्पादों और सेवाओं के संबंध में इसके व्यवसाय के दौरान इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत अन्य व्यक्तियों पर लागू होगा। चाहे वे कंपनी

द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान किए गए हों।

4. प्रतिबद्धता:

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

1. कंपनी ग्राहकों को स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी प्रदान करेगी ताकि वे सक्षम रूप से समझ पाए:

- i. ब्याज दर और सेवा शुल्क सहित प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं के नियम और शर्तें;
- ii. ग्राहकों के लिए लाभ उपलब्ध.

2. कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को अक्षरशः और मूल रूप से पूरा करेंगे;

3. कंपनी इस कोड के उद्देश्यों के आलोक में गलतियों को सुधारने के लिए त्वरित कार्रवाई करेगी और अपने ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों पर ध्यान देगी;

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

5. कंपनी यह करेगी:

- (A) मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करें;
- (B) अनुरोध पर इस कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराएं;
- (C) इस कोड को प्रत्येक शाखा और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; और
- (D) सुनिश्चित करें कि कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया जाए।

5. प्रकटीकरण और पारदर्शिता:

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

- (I) शाखाओं में नोटिस लगाना;
- (II) अनुरोध किए जाने पर टैरिफ शेड्यूल उपलब्ध कराना।

6. गोपनीयता:

कंपनी व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करेगी जिसे वह प्रासंगिक मानती है और ग्राहक की प्रोफाइल को समझने और अपने व्यवसाय के संचालन के लिए आवश्यक है। कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी और किसी भी जानकारी को किसी तीसरे व्यक्ति को तब तक प्रकट नहीं करेगी 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 हो या पूर्व सहमति हो। ग्राहक का प्राप्त किया जाएगा. यदि कंपनी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाएगी, तो कंपनी को यह अपेक्षा करनी होगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को उसी स्तर की गोपनीयता के साथ संभालें।

7. विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

(A) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो, भ्रामक न हो। यह कोड ग्राहकों के साथ व्यवहार करने वाले सेल्स एसोसिएट्स/कंपनी के प्रतिनिधियों पर लागू होने वाली सीमा तक लागू होगा;

(B) कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकती है। उनके अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं के संबंध में 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;

(C) ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी/डीएसए के प्रतिनिधि ने कोई अनुचित आचरण किया 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।

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

(E) कंपनी अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्कों के बारे में जानकारी प्रदान करेगी; टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ शेड्यूल प्रदान करना

(F). कंपनी को अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करने की आवश्यकता है, जिनकी सेवाएं उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए ली जाती हैं, जिसके लिए अन्य मामलों के साथ-साथ उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करने पर खुद को पहचानने की आवश्यकता होती है।

(G) कंपनी को बोर्ड की मंजूरी से डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता अपनानी होगी।

8. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया:

(A)- उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

(B)- ऋण समझौते के माध्यम से कंपनी ग्राहक से ली जाने वाली ब्याज दर के साथ-साथ ऋण आवेदन पर कार्रवाई के लिए देय शुल्क/शुल्क, ऋण राशि स्वीकृत/वितरित न होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क के बारे में अन्य जानकारी का भी खुलासा करती है। , यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज/जुर्माना, यदि कोई हो, ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर या इसके विपरीत में स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क, किसी भी ब्याज रीसेट खंड का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है। दूसरे शब्दों में, कंपनी पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करेगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे शुल्क/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।

(C)- कंपनी ब्याज दरें और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्क (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं बनाएगी।

(D)-. कंपनी ग्राहकों को आवेदन पत्र में ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा करेगी और मंजूरी पत्र, यदि कोई हो, में स्पष्ट रूप से सूचित करेगी। ब्याज की दर और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएंगी। उधारकर्ताओं से एकत्रित किस्तों में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए।

(E) -कंपनी दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) के लिए भी नीति बनाएगी। इसे वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा और समय-समय पर अद्यतन किया जाएगा। इसे और RBI परिपत्र RBI/2023- 24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24, दिनांक 18 अगस्त 2023 को ध्यान में रखते हुए, कंपनी ने इस पर एक नीति तैयार की है। इसे इसके साथ अनुबंध-1 के रूप में संलग्न किया गया है।

(F) -कंपनी निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋणों को समय से पहले बंद करने पर प्री-पेमेंट लेवी या जुर्माना नहीं लगाएगी:

(1) जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-बंद है।

(2). जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर होता है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व-बंद किया जाता है।

(G)- कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए सह-बाध्यकारी के साथ या उसके बिना स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क / पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।

(H)- 48 कार्य घंटों के भीतर सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती दी जाएगी;

(I)- कंपनी उचित समय के भीतर ऋण आवेदनों का सत्यापन करेगी;

(J)- आम तौर पर ऋण आवेदन पर कार्रवाई के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, तो ग्राहक को उसे प्रदान करने के लिए सूचित किया जाएगा;

(K)- कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा, स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ लिखित रूप में बताएगी। ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड पर रखें;

(L)- कंपनी ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक शुल्क का बड़े अक्षरों में उल्लेख करेगी।

(M)- ऋण मंजूरी/संवितरण की अस्वीकृति के मामले में, निर्णय के बारे में उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। उचित विचार-विमर्श के बाद कंपनी की राय में अस्वीकृति का कारण, जिसके कारण ऋण आवेदन अस्वीकार किए गए हैं, 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;

(N)- समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या ऋण समझौते के अनुरूप अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय लेने से पहले, कंपनी ऋण समझौते के अनुरूप उधारकर्ता(ओं) को नोटिस देगी।

(O)- उधारकर्ता ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते की एक प्रति पाने का हकदार होगा;

(P) -कंपनी अपने विवेक से, सामान्य प्रक्रिया में, उधारकर्ता से या बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोध पर कार्रवाई करेगी। उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।

(Q)- कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगी। यह सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी हों। यदि इस तरह के बदलाव से ग्राहक को नुकसान होता है, तो वह 60 दिनों के भीतर बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या इसे बदल सकता है;

(R)-. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी, जो कंपनी के पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा। कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

9. गारंटरः

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

(A) गारंटर के रूप में दायित्व की शर्तों को बताते हुए गारंटी पत्र/डीड;

(B) कंपनी उस उधारकर्ता द्वारा ऋण की अदायगी में किसी भी चूक के बारे में उसे सूचित रखेगी, जिसका वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

(C) कंपनी ऋण के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उसे सूचित रखेगी।

10. क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियां:

कंपनी क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के व्यक्तिगत ऋण के बारे में जानकारी दे सकती है यदि:

(A) ग्राहक अपने भुगतान में पिछड़ गया है;

(B) बकाया वसूलने के लिए ग्राहक के खिलाफ कानूनी कार्यवाही शुरू की गई है;

(C) ग्राहक के विरुद्ध कानूनी उपायों के माध्यम से ऋण का निपटारा किया गया;

(D) 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 एनएचबी द्वारा अनुमोदित क्रेडिट ब्यूरो के साथ अपने ऋण पर जानकारी साझा करने के लिए ग्राहक की सहमति मांगी गई है।

11. देय राशि का संग्रहण:

(A) जब भी ऋण दिया जाता है, कंपनी ग्राहक को राशि, कार्यकाल और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगी। हालाँकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया की वसूली के लिए देश के कानून और कंपनी के साथ ग्राहक के अनुबंध के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात करके और/या यदि कोई सुरक्षा हो तो उसे वापस लेकर याद दिलाना शामिल होगा;

(B) कंपनी के कर्मचारी या अधिकृत कोई भी व्यक्ति बकाया वसूली या/और सुरक्षा पुनर्ग्रहण के लिए कंपनी का प्रतिनिधित्व करते समय आईडी कार्ड या किसी अन्य माध्यम से अपनी पहचान बताएगा;

(C). कंपनी ग्राहकों को बकाया के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगी और बकाया भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगी;

(D). बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी;

बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और शालीनता बनाए रखी जाएगी;

(E). ऋणों की वसूली के मामले में कंपनी अनुचित उत्पीड़न या बल प्रयोग का सहारा नहीं लेगी।

12. शिकायतें और शिकायतें:

(A). कंपनी कानून, अपनाई गई नीतियों और प्रक्रियाओं के ढांचे के भीतर ग्राहकों की संतुष्टि के लिए प्रयास करेगी और भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र बनाएगी।

(B). किसी भी शिकायत के मामले में, ग्राहक उस व्यवसाय स्थान के प्रभारी से संपर्क कर सकता है जहां उसका खाता है और प्रभारी के पास उपलब्ध 'शिकायत रजिस्टर' में शिकायत दर्ज कर सकता है। शिकायत दर्ज करने पर, ग्राहक को भविष्य में संदर्भ के लिए शिकायत संख्या और तारीख प्राप्त करनी चाहिए;

(C). कंपनी ऑनलाइन शिकायतें प्राप्त करने के लिए प्रक्रिया भी स्थापित करेगी।

(D). यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत कंपनी के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर भेजी जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

(E). मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और कंपनी शिकायत प्राप्त होने के 6 सप्ताह के भीतर शिकायत को हल करने का प्रयास करेगी। उसे सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाना है।

(F). कंपनी पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या को हल करने के लिए समय, समस्या को आगे बढ़ाने के लिए मैट्रिक्स आदि) को प्रचारित करेगी और विशेष रूप से सुनिश्चित करेगी। कि इसे इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है।

(G). कंपनी अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगी कि यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है। राष्ट्रीय आवास बैंक अपनी शिकायतें एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन या एनएचबी, नई दिल्ली को पोस्ट के माध्यम से दर्ज करके।

13. सामान्य;

(A). कंपनी ऋण आवेदन में ग्राहक द्वारा उल्लिखित विवरणों को उसके निवास और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर सत्यापित कर सकती है। इस प्रयोजन के लिए, यदि आवश्यक समझा जाए;

(B). यदि कंपनी को ग्राहक के खाते से लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है तो पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ सहयोग करने के लिए ग्राहक को सूचित किया जाएगा। यदि ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते के सभी नुकसान 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). मेले के अनुपालन के लिए निदेशक मंडल द्वारा कंपनी की छमाही समीक्षा की जाएगी

व्यवहार संहिता और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।

ANNEXURE-1

दंडात्मक आरोपों के लिए नीति

उचित उधार प्रथा - ऋण खातों में दंड शुल्क पर आरबीआई के परिपत्र RBI/2023-24/53 DoR.MCS.REC.28/01.01.001/2023-24, दिनांक 18 अगस्त 2023 के संबंध में, कंपनी निम्नलिखित प्रस्ताव दे रही है मानदंड।

- उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर जुर्माना, यदि लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और ब्याज दर में जोड़े जाने वाले 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा। अग्रिमों पर शुल्क लगाया गया।
- दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे ऋण खाते में चक्रवृद्धि ब्याज की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।
- सेवा गृह रिन लिमिटेड (एसजीआरएल या कंपनी) ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी।
- दंडात्मक आरोपों की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के भौतिक नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत ऋण के मामले में दंडात्मक शुल्क, सामग्री नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- ब्याज दरों और सेवा शुल्क के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित होने के अलावा, कंपनी द्वारा ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों में ग्राहकों को दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।
- जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।
- ये मानदंड 1 जनवरी, 2024 से लागू होंगे। कंपनी अपने नीति ढांचे में उचित संशोधन करेगी और प्रभावी तिथि से लिए गए/नवीनीकरण किए गए सभी नए ऋणों के संबंध में निर्देशों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करेगी। मौजूदा ऋणों के मामले में, नई दंड शुल्क व्यवस्था पर स्विकओवर अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि पर या 18 फरवरी 2024 से पहले, जो भी पहले हो, सुनिश्चित किया जाएगा।

- दंडात्मक शुल्क माफ करने का अधिकार प्रबंध निदेशक के पास है, जो उचित समझे जाने पर इसे कंपनी के किसी भी अधिकारी को सौंप सकता है।