



KIFS Housing Finance Limited

FAIR PRACTICES CODE

□□□□□□□□	द्वारा तैयार	द्वारा समीक्षित	के द्वारा अनुमोदित	स्वीकृत तिथि
१.०	स्वर्णपाल सिंह बैस	तख्ता	तख्ता	२७ अप्रैल २०१७
	वार्षिक समीक्षा	तख्ता	तख्ता	४ मई २०१८
	वार्षिक समीक्षा	तख्ता	तख्ता	१२ अप्रैल २०१९
	वार्षिक समीक्षा	तख्ता	तख्ता	११ जून २०२०
	वार्षिक समीक्षा	तख्ता	तख्ता	३ जून २०२१
	वार्षिक समीक्षा	तख्ता	तख्ता	२७ मई २०२२
	वार्षिक समीक्षा	तख्ता	तख्ता	□□ मई □□□□

अंतर्वस्तु

१. इरादा
२. उद्देश्य और अनुप्रयोग
३. ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार
४. विज्ञापन, विपणन और बिक्री
५. ऋण
६. साधारण

१. इरादा :

हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश, जो संभावित/मौजूदा ग्राहकों के साथ व्यवहार/संबंध बनाते समय उचित व्यवहार मानकों को परिभाषित करता है और भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा आरबीआई परिपत्र आरबीआई/२०२०-२१/७३ डीओआर के माध्यम से तैयार और संशोधित किया गया है। DOR.FIN.HFC.CC.No. १२०/०३.१०.१३६/२०२०-२१ मास्टर डायरेक्शन से संबंधित - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, २०२१ दिनांक १७ फरवरी, २०२१ की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए क्षेत्र के भीतर सर्वोत्तम कॉर्पोरेट अभ्यास का पालन करें। इन दिशानिर्देशों के अनुसार, केआईएफएस हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (केएचएफएल) ने एक "उचित अभ्यास संहिता" तैयार और कार्यान्वित की थी।

२. कोड के उद्देश्य और अनुप्रयोग:

२.१ संहिता का उद्देश्य :

केआईएफएस हाउसिंग फाइनेंस ने अग्रणी कॉर्पोरेट प्रथाओं को आगे बढ़ाने और व्यावसायिक अभ्यास में पारदर्शिता लाने के लिए अपना उद्देश्य निर्धारित किया है। तदनुसार, निम्नलिखित उद्देश्य से एक उचित व्यवहार संहिता निर्धारित की गई है:

- i. ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- ii. द्वितीय. पारदर्शिता बढ़ाएँ ताकि ग्राहक को बेहतर समझ हो सके कि वह सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकता है;
- iii. उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
- iv. ग्राहक और एचएफसी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
- v. आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

२.२ संहिता का अनुप्रयोग:

इस संहिता के सभी भाग उन सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होते हैं जो वर्तमान में प्रदान किए जा रहे हैं या जिन्हें इसके बाद किसी भी तरीके से और/या किसी भी तरीके से पेश किया जा सकता है।

३. ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार:

हम ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करेंगे:

- a) हमारे उत्पादों और सेवाओं के लिए और हमारे कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं में इस संहिता में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना।
- b) ऐसे उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करना जो प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को अक्षरशः पूरा करते हों।

- c) ग्राहकों के साथ बातचीत के दौरान सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों को पूरा करना

३. A. केआईएफएस हाउसिंग ऋण आवेदन पर कार्रवाई के लिए देय शुल्क/शुल्क, ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, के बारे में सारी जानकारी, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंड के बारे में पारदर्शी रूप से उधारकर्ता को सारी जानकारी देगा। कोई भी, ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर या इसके विपरीत में स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क, किसी ब्याज रीसेट क्लॉज का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है। दूसरे शब्दों में, केआईएफएस हाउसिंग पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करेगा। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे परिवर्तन/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।]

४. विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

हम करेंगे:

- a) सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री को स्पष्ट और सत्य बनाएं।
- b) हमारे किसी भी विज्ञापन में, किसी भी मीडिया में जिसमें ऋण की ब्याज दर के बारे में जानकारी शामिल है, हमारी वाणिज्यिक शर्तों का हवाला दिया जाएगा जो लागू हो सकती हैं, और अनुरोध पर, पूर्ण नियम और शर्तें उपलब्ध कराई जाएंगी।
- c) हमारी शाखाओं में नोटिस लगाकर ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्कों के बारे में जानकारी प्रदान करना; और ग्राहक संपर्क के लिए इच्छित किसी अन्य मीडिया के माध्यम से
- d) तीसरे पक्षों को ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालने के लिए बाध्य किया जाता है जैसा कि हम करते हैं, जब भी तीसरे पक्षों से ऐसी सहायता सेवा का लाभ उठाया जाता है
- e) समय-समय पर, ग्राहकों को हमारे उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताएं जिनका उन्होंने लाभ उठाया। हालाँकि, हमारे अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं के संबंध में प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल मेल पर उनकी सहमति प्राप्त होने पर या ऐसी जानकारी/सेवाएँ प्राप्त करने के लिए वेबसाइट या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण के माध्यम से दी जाएगी।
- f) हमारे बिजनेस एसोसिएट्स या डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करें जिनकी सेवाओं का लाभ बाजार के उत्पादों/सेवाओं के लिए लिया जाता है, जिसके लिए अन्य बातों के अलावा जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहकों से संपर्क करते हैं तो उन्हें अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होती है।
- g) हमारे बिजनेस एसोसिएट/प्रतिनिधि/कूरियर या डायरेक्ट सेलिंग द्वारा अनुचित आचरण या इस संहिता के उल्लंघन में किसी भी कार्य से संबंधित ग्राहक से प्राप्त शिकायतों के संबंध में शिकायतों की जांच करने और उन्हें संभालने के लिए, यदि कोई हो, और नुकसान की भरपाई के लिए उचित कदम उठाएं। प्रतिनिधि।

५. ऋण

- ५.१ (i) ऋण हेतु आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण

- a) हमारे ऋण आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है। हमारे ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची दर्शाई जाएगी।
 - b) हम सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देंगे जिसमें समय सीमा शामिल होगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटारा किया जाएगा।
- (ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें
- a) आमतौर पर हम आवेदन के समय ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण एकत्र करेंगे। यदि हमें किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, तो ग्राहक को बताया जाएगा कि उससे तुरंत दोबारा संपर्क किया जाएगा।
 - b) हम मंजूरी पत्र के माध्यम से उधारकर्ता को वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि के बारे में लिखित रूप से बताएंगे और इन शर्तों की लिखित स्वीकृति रखेंगे। और ऋण के संवितरण के समय उधारकर्ता द्वारा शर्तें।
- (iii) ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना
- यदि हम ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकते हैं, तो हम अस्वीकृति के कारण को लिखित रूप में सूचित करेंगे।
- (iv) नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण
- a) संवितरण ऋण समझौते में दिए गए संवितरण कार्यक्रम के अनुसार किया जाएगा।
 - b) हम 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 नोटिस देंगे। हम पूर्वव्यापी रूप से ब्याज दरों में बदलाव नहीं करेंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त समझौते में शामिल की जाएगी।
 - c) जब इस तरह के बदलाव को ग्राहक द्वारा नुकसानदेह माना जाता है, तो उधारकर्ता को ६० दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद करने या बिना कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज चुकाए इसे स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।
 - d) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का कोई भी निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
 - e) हम सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेंगे। 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 सूचित किया जाएगा जिनके तहत हम प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

५.२ जमानतदार

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो तो उसे इसकी जानकारी दी जानी चाहिए

- a) गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
- b) वह कंपनी के प्रति अपने दायित्व की कितनी राशि वहन करेगा/करेगी;
- c) वे परिस्थितियाँ जिनमें एचएफसी अपनी देनदारी चुकाने के लिए उसे बुलाएगा;

- d) यदि एचएफसी गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या एचएफसी ने कंपनी में अपने अन्य धन का सहारा लिया है;
- e) क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- f) वह समय और परिस्थितियाँ जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही वह तरीका जिससे एचएफसी उसे इस बारे में सूचित करेगा।
- g) यदि गारंटर बकाया 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 जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।
- h) यदि गारंटर बकाया 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 जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।
- i) हम उसे उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेंगे, जिसका वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

५.३ गोपनीयता और गोपनीयता

हम ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे, और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होंगे। हम ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा किसी को भी प्रकट नहीं करेंगे:

- a) यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी है।
- b) यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
- c) यदि एचएफसी के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए किसी अन्य को नहीं किया जाना चाहिए। विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की कंपनियाँ।
- d) यदि ग्राहक एचएफसी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
- e) यदि एचएफसी को ग्राहकों के बारे में कोई संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उन्हें इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति लेनी होगी।
- f) ग्राहक को एचएफसी द्वारा 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।
- g) एचएफसी सहित किसी भी व्यक्ति द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग तब तक नहीं किया जाएगा जब तक ग्राहक विशेष रूप से उन्हें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

५.४ क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां:

यदि ऋण खाता खोला गया है तो हम ग्राहक को सूचित करेंगे कि हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों के साथ कब जांच कर सकते हैं और कब हम उनके खाते का विवरण उन्हें दे सकते हैं।

- a) हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के व्यक्तिगत ऋण के बारे में जानकारी दे सकते हैं यदि:
 - i. ग्राहक अपने भुगतान में पिछड़ गया है;
 - ii. बकाया राशि विवाद में नहीं है; और
 - iii ग्राहक ने हमारी औपचारिक मांग का पालन करते हुए ऐसे प्रस्ताव नहीं दिए हैं जो उसके ऋण को चुकाने के लिए संतोषजनक हों
- b) इन मामलों में, हम ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेंगे कि हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के ऋण खाते का विवरण देने की योजना बना रहे हैं। साथ ही, हम ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका के बारे में समझाएंगे और यह भी बताएंगे कि हमारे द्वारा प्रदान की गई जानकारी ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता को कैसे प्रभावित कर सकती है।
- c) हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी तभी दे सकते हैं जब ग्राहक ने हमें ऐसा करने की अनुमति दी हो।
- d) क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति ग्राहकों को प्रदान की जाएगी, यदि वे मांग करते हैं।

५.५ बकाया राशि का संग्रहण

जब कोई ऋण दिया जाता है, तो ग्राहक को राशि, कार्यकाल और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाई जाएगी। हालाँकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए प्रचलित कानून के अनुरूप एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाता है, जिसमें ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरे करके और/या यदि कोई सुरक्षा हो तो उसे वापस लेना शामिल है। .

हमारी संग्रह नीति के आधार पर शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय। हमारे कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति जो बकाया वसूली या/और सुरक्षा पुनर्ग्रहण में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है, वह अपनी पहचान करेगा और प्राधिकार पत्र प्रदर्शित करेगा और केआईएफएस हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड या कंपनी के अधिकार के तहत कार्ड जारी करने की पहचान करेगा। हम ग्राहकों को बकाया राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेंगे और बकाया भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेंगे।

५.५.१ स्टाफ के सभी सदस्य या कोई भी व्यक्ति जो संग्रह या/और सुरक्षा पुनर्ग्रहण में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है, नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:

- a) ग्राहक से आमतौर पर उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में और यदि उसके निवास स्थान पर अनुपलब्ध है, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
- b) MBIND का प्रतिनिधित्व करने की पहचान और अधिकार ग्राहक को पहली बार में ही बता दिया जाएगा।
- c) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
- d) ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी
- e) हम ग्राहकों से 0700 बजे से 1900 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में अन्यथा आवश्यकता न हो

- f) किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा।
- g) कॉल का समय, संख्या और बातचीत की सामग्री का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
- h) 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।
- i) बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और शालीनता बनाए रखी जाएगी।
- j) अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर बकाया राशि लेने के लिए कॉल/मुलाकात करने से बचना चाहिए।

५.६. शिकायतें और शिकायतें

५.६.१ आंतरिक प्रक्रियाएँ

- a) हमारे पास अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतें प्राप्त करने, पंजीकरण करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया होगी।
- b) हमारे निदेशक मंडल द्वारा निर्धारित शिकायत निवारण के लिए एक उपयुक्त तंत्र शिकायतों और परेशानियों को हल करने का आधार बनेगा।
- c) हम ग्राहकों को बताएंगे कि हमारी शिकायतों से निपटने का विवरण कहां मिलेगा।
- d) यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है, तो उसे बताया जाएगा:
 - i. शिकायत कैसे करें
 - ii. कहाँ शिकायत की जा सकती है
 - iii. उत्तर की अपेक्षा कब करें
 - iv. निवारण के लिए किसके पास जाएं
 - v. यदि ग्राहक परिणाम से खुश नहीं है तो क्या करें?
 - vi. ग्राहक के किसी भी अन्य प्रश्न में हमारा स्टाफ ग्राहक की मदद करेगा
- e) यदि हमें किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त होती है, तो हम उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेंगे। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत हमारे निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर 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।
- f) मामले की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या बताएंगे कि प्रतिक्रिया देने के लिए अधिक समय क्यों चाहिए और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास किया जाएगा और हम ग्राहक को सूचित करेंगे कि वह अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाए। यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है।
- g) हम अपने शिकायत निवारण तंत्र का प्रचार करेंगे और इसे विशेष रूप से अपनी वेबसाइट, शाखाओं और कार्यालयों पर उपलब्ध कराएंगे।

६. सामान्य

हम ग्राहक को ऋण आवेदन में उनके द्वारा दिए गए विवरण के सत्यापन के बारे में सीधे या हमारे व्यावसायिक सहयोगी या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से सूचित करेंगे।

- a) यदि ग्राहक के खाते पर लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता हो तो हम ग्राहकों को सहयोग करने के लिए सूचित करेंगे और यदि आवश्यक हो तो पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ भी सहयोग करेंगे।
- b) हम ग्राहक को सलाह देंगे कि 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) हम ग्राहकों को निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में सूचित करेंगे: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- d) हम ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। इसके अलावा हम उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का विस्तार करने में दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे।
- e) हम सामान्य प्रक्रिया में, उधारकर्ता या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोध पर कार्रवाई करेंगे।
- f) संहिता को प्रचारित करने के लिए, हम:
 - i. मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक प्रति प्रदान करें
 - ii. अनुरोध पर इस कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराएं;
 - iii. इस कोड को प्रत्येक शाखा और हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं;
 - iv. संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करना।
- g) निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर फेयरपैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड द्वारा निर्धारित नियमित अंतराल पर बोर्ड को उपलब्ध कराई जाएगी। इसके अलावा, कंपनी नियामकों द्वारा अद्यतन किए जाने पर परिपत्रों/अधिसूचनाओं/निर्देशों या किसी भी महत्वपूर्ण परिवर्तन का अनुपालन करेगी।
