



KIFS हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

न्यायसंगत व्यवहार संहिता

संस्करण १.१ / फरवरी, २०२५

अस्वीकरण:

यह दस्तावेज़ "गोपनीय" श्रेणी की सामग्री को शामिल करता है। KIFS द्वारा विशेष रूप से अधिकृत किए बिना, इस दस्तावेज़ के धारक को इसमें निहित जानकारी को गोपनीय रखना होगा और इसे पूर्ण या आंशिक रूप से किसी भी अनधिकृत पक्ष को प्रकट या प्रसारित होने से बचाना होगा।

इस प्रकाशन की प्रतिलिपि बनाना, इसे किसी पुनर्प्राप्ति प्रणाली में संग्रहीत करना, या किसी भी रूप में - इलेक्ट्रॉनिक, यांत्रिक, फोटोकॉपी, रिकॉर्डिंग या किसी अन्य तरीके से - बिना KIFS की पूर्व लिखित अनुमति के स्थानांतरित करना निषिद्ध है।

संस्करण	तैयार किया गया	समीक्षा की गई	स्वीकृत किया गया	स्वीकृत तिथि
१.०	स्वर्णपाल सिंह बैस	मंडल	मंडल	२७ अप्रैल, २०१७
वार्षिक समीक्षा		मंडल	मंडल	०४ मई, २०१८
वार्षिक समीक्षा		मंडल	मंडल	१२ अप्रैल, २०१९
वार्षिक समीक्षा		मंडल	मंडल	११ जून, २०२०
वार्षिक समीक्षा		मंडल	मंडल	०३ जून, २०२१
वार्षिक समीक्षा		मंडल	मंडल	२७ मई, २०२२
वार्षिक समीक्षा		मंडल	मंडल	३० मई, २०२३
वार्षिक समीक्षा		मंडल	मंडल	१४ अगस्त, २०२४
१.१	गायत्री राणे - नीति प्रबंधक	संदीप वर्मा - संचालन प्रमुख	मंडल	२१ मार्च, २०२५

अनुक्रमणिका

अध्याय	तपशील	पान क्र.
१	इरादा	४
२	उद्देश्य और आवेदन २.१ कोड का उद्देश्य २.२ कोड का आवेदन	४
३	ग्राहकों के साथ निष्पक्ष प्रथाएँ	५
४	ऋण ४.१ ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया ४.२ हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (HFCs) द्वारा अत्यधिक ब्याज दरों पर नियंत्रण ४.३ जमानतदाता ४.४ गोपनीयता और निजता ४.५ क्रेडिट संदर्भ संस्था ४.६ बकाया राशि की वसूली ४.७ शिकायतें और अभाव-निवारण	६
५	विज्ञापन, विपणन और बिक्री	१३
६	सामान्य	१४

अध्याय १ : उद्देश्य

हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (HFCs) के लिए निर्धारित न्यायसंगत व्यवहार संहिता (Fair Practices Code) के दिशानिर्देशों के अनुरूप, KIFS हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ने यह संहिता तैयार की है। इस संहिता में 'हम' का आशय KIFS हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड से है।

अध्याय २ : संहिता का उद्देश्य और अनुप्रयोग

२.१ संहिता का उद्देश्य:

KIFS हाउसिंग फाइनेंस कंपनी ने अपने उद्देश्य के रूप में श्रेष्ठ कॉर्पोरेट व्यवहार को अपनाना और व्यावसायिक प्रक्रियाओं में पारदर्शिता लाना तय किया है। इसी के अनुरूप, एक न्यायसंगत व्यवहार संहिता निर्धारित की गई है, जिसका उद्देश्य निम्नलिखित है:

- i. ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और न्यायसंगत व्यवहार को बढ़ावा देना।
- ii. पारदर्शिता को बढ़ावा देना ताकि ग्राहक यह बेहतर ढंग से समझ सकें कि वह सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकता है।
- iii. प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना ताकि उच्च कार्य मानक प्राप्त किए जा सकें।
- iv. ग्राहक और हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (HFC) के बीच न्यायसंगत और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- v. हाउसिंग फाइनेंस प्रणाली में विश्वास उत्पन्न करना।

२.२ संहिता का अनुप्रयोग:

इस संहिता के सभी भाग वर्तमान में प्रदान की जा रही या भविष्य में किसी भी रूप में और/या किसी भी माध्यम से शुरू की जाने वाली सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होंगे।

अध्याय ३ : ग्राहकों के साथ न्यायपूर्ण व्यवहार

हम ग्राहकों के साथ सभी प्रकार के व्यवहार में निष्पक्ष और उचित कार्य करेंगे, इसके लिए हम:

- इस संहिता में उल्लिखित हमारे उत्पादों और सेवाओं के लिए किए गए वादों और मानकों, तथा हमारे स्टाफ द्वारा अपनाई गई प्रक्रियाओं और प्रथाओं का पालन करेंगे।
- ऐसे उत्पाद और सेवाएं प्रदान करेंगे जो अक्षरशः और भावना सहित लागू कानूनों और नियमों के अनुरूप हों।
- ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय ईमानदारी और पारदर्शिता जैसे नैतिक सिद्धांतों का पालन करेंगे।

KIFS हाउसिंग, ऋण आवेदक को पारदर्शी रूप से निम्नलिखित सभी जानकारियाँ प्रदान करेगा: ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए देय शुल्क/फीस, यदि ऋण स्वीकृत/वितरित नहीं किया जाता है तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प एवं शुल्क (यदि कोई हों), विलंबित भुगतान पर दंड (यदि कोई हो), फिक्स्ड से फ्लोटिंग ब्याज दर (या इसके विपरीत) में परिवर्तन के लिए शुल्क, ब्याज दर पुनः निर्धारित करने से जुड़ी कोई भी शर्त, और अन्य कोई भी बात जो ऋणकर्ता के हित को प्रभावित कर सकती हो।

दूसरे शब्दों में, KIFS हाउसिंग ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग/स्वीकृति में आने वाले सभी शुल्कों को मिलाकर 'कुल लागत' को पारदर्शिता से बताएगा। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे सभी शुल्क/फीस भेदभावपूर्ण न हों।

अध्याय ४ : ऋण

४.१ (i) ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- सभी प्रकार के संवाद ऋणकर्ता की मातृभाषा में या उसकी समझ में आने वाली भाषा में किए जाएंगे।
- हम ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों को मिलाकर 'कुल लागत' को पारदर्शिता से प्रकट करेंगे। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे शुल्क/फीस भेदभावपूर्ण न हों।
- हमारे ऋण आवेदन प्रपत्रों में ऐसी सभी आवश्यक जानकारी सम्मिलित की जाएगी जो ऋणकर्ता के हित को प्रभावित कर सकती है। फॉर्म में उन दस्तावेजों की सूची भी होगी जो आवेदन के साथ प्रस्तुत करने आवश्यक होंगे।
- हम प्रत्येक ऋण आवेदन की रसीद का प्रमाण देंगे, जिसमें यह उल्लेख होगा कि आवेदन को कितने समय में निपटाया जाएगा।

(ii) ऋण का मूल्यांकन और शर्तें/नियम

- सामान्यतः हम ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए सभी आवश्यक जानकारी आवेदन के समय ही एकत्र करेंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी तो ग्राहक को सूचित किया जाएगा और शीघ्र ही संपर्क किया जाएगा।

b) हम ऋण की स्वीकृति पत्र के माध्यम से ऋणकर्ता को स्वीकृत ऋण राशि, सभी शर्तों और नियमों (जैसे: वार्षिक ब्याज दर, ब्याज गणना पद्धति, ईएमआई संरचना, पूर्वभुगतान शुल्क आदि) को ऋणकर्ता की मातृभाषा में लिखित रूप में बताएंगे, और ऋण वितरण के समय ऋणकर्ता से इन शर्तों की लिखित स्वीकृति प्राप्त करेंगे।

c) ऋण अनुबंध में विलंबित भुगतान पर लगने वाले दंडात्मक शुल्क को मोटे अक्षरों में उल्लेखित किया जाएगा।

(iii) ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

यदि हम ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकते, तो अस्वीकृति के कारणों को हम लिखित रूप में ऋणकर्ता को सूचित करेंगे।

(iv) ऋण वितरण एवं शर्तों में परिवर्तन

a) ऋण वितरण, ऋण अनुबंध में दिए गए वितरण कार्यक्रम के अनुसार किया जाएगा।

b) हम किसी भी शर्त या नियमों में परिवर्तन, जैसे वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क, अन्य शुल्क आदि की सूचना ऋणकर्ता को उसकी मातृभाषा में देंगे। ब्याज दर में कोई भी परिवर्तन *पूर्व प्रभाव से* लागू नहीं किया जाएगा। इस विषय में एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में शामिल की जाएगी।

c) यदि कोई परिवर्तन ग्राहक के लिए प्रतिकूल हो, तो ऋणकर्ता को यह अधिकार होगा कि वह बिना किसी पूर्व सूचना के ६० दिनों के भीतर अपना खाता बंद कर सके या उसे अन्य विकल्प में परिवर्तित कर सके – बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज के।

d) ऋण की शीघ्र अदायगी, भुगतान की गति बढ़ाना या अतिरिक्त गारंटी माँगना - इन सभी निर्णयों को ऋण अनुबंध के अनुरूप लिया जाएगा।

e) सभी बकाया चुकाने या ऋण की शेष राशि की वसूली होने पर हम सभी प्रतिभूतियाँ मुक्त कर देंगे, बशर्ते किसी अन्य वैध अधिकार या दावा हेतु हमारा कोई समायोजन न हो। यदि ऐसा कोई अधिकार लागू किया जाना हो, तो ऋणकर्ता को पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जाएगी – जैसे शेष दावों का विवरण, और किन शर्तों के तहत हम प्रतिभूतियों को तब तक रख सकते हैं जब तक संबंधित दावा निपटा न जाए।

४.२ हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (HFCs) द्वारा अत्यधिक ब्याज दरों पर नियंत्रण

a) हम एक ब्याज दर मॉडल अपनाएंगे जिसमें फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ऋण और अग्रिम के लिए लगाई जाने वाली ब्याज दर निर्धारित की जाएगी। ब्याज दर, जोखिम के आधार पर ग्रेडेशन की पद्धति, और विभिन्न श्रेणियों के ग्राहकों के लिए अलग-अलग ब्याज दर निर्धारित करने का कारण आवेदन पत्र में ऋणकर्ता को बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र (sanction letter) में स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा।

- b) कंपनी दंडात्मक शुल्क (penal charges) की नीति (यदि कोई हो) निर्धारित करेगी।
- c) ब्याज दर, जोखिम ग्रेडेशन की पद्धति, और दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हों) की जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी या प्रासंगिक समाचार पत्रों में प्रकाशित की जाएगी। जब भी ब्याज दरों में परिवर्तन होगा, वेबसाइट या अन्य माध्यमों में प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।
- d) ब्याज दर को वार्षिक रूप में (annualised rate) दर्शाया जाएगा ताकि ऋणकर्ता को उसके खाते पर लगने वाली वास्तविक दर की स्पष्ट जानकारी हो सके।
- e) हम दंडात्मक शुल्क को ब्याज दर में शामिल नहीं करेंगे। इन दंडात्मक शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा, अर्थात् उनकी कैपिटलाइजेशन नहीं की जाएगी।
- f) ऋणकर्ताओं से वसूली की जाने वाली किस्तों में ब्याज और मूलधन का स्पष्ट विभाजन (bifurcation) दर्शाया जाएगा।
- g) हम आंतरिक निगरानी तंत्र स्थापित करेंगे ताकि ऋणकर्ताओं के साथ संवाद में पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके और संचालन प्रक्रियाएं उचित रूप से नियंत्रित हों।

४.३ जमानतदाता:

जब कोई व्यक्ति किसी ऋण के लिए जमानतदाता बनने पर विचार करता है, तो उसे निम्नलिखित बातों की जानकारी दी जाएगी:

- a) उसकी जमानत के रूप में देय जिम्मेदारी क्या होगी;
- b) वह कंपनी के प्रति कितनी राशि की जिम्मेदारी ले रहा/रही है;
- c) वे परिस्थितियाँ जिनमें हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (HFC) उससे यह देनदारी चुकाने के लिए कहेगी;
- d) यदि वह बतौर जमानतदाता भुगतान करने में असफल रहता है, तो क्या HFC उसके कंपनी में रखे अन्य धन का सहारा ले सकती है;
- e) क्या उसकी जमानतदारी एक निश्चित राशि तक सीमित है या असीमित है;
- f) किस समय और किन परिस्थितियों में उसकी जमानतदारी समाप्त होगी, और HFC उसे इसकी जानकारी कैसे और कब देगी;
- g) यदि जमानतदाता के पास पर्याप्त साधन होने के बावजूद वह लेनदार की मांग पूरी नहीं करता है, तो उसे भी जानबूझकर चूककर्ता (wilful defaulter) माना जाएगा।

इसके अतिरिक्त, यदि जमानतदाता जिस ऋणकर्ता के लिए खड़ा है, उसकी वित्तीय स्थिति में कोई गंभीर नकारात्मक बदलाव आता है, तो हम जमानतदाता को उसकी सूचना देंगे।

हम उस व्यक्ति को, जो किसी ऋणकर्ता के लिए जमानतदाता है, ऋणकर्ता की वित्तीय स्थिति में होने वाले किसी भी गंभीर प्रतिकूल परिवर्तन की जानकारी देते रहेंगे।

४.४ गोपनीयता और निजता:

हम ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीय और निजी मानते हैं, और इस संबंध में निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों का पालन करते हैं। हम ग्राहक खातों से संबंधित कोई भी जानकारी या डेटा - चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्य किसी माध्यम से प्राप्त हुआ हो - किसी को प्रकट नहीं करेंगे, सिवाय निम्नलिखित विशेष परिस्थितियों के:

- a) यदि यह जानकारी कानून के अनुसार देना आवश्यक हो।
- b) यदि जनहित में यह जानकारी प्रकट करना अनिवार्य हो।
- c) यदि HFC के हितों की रक्षा के लिए जानकारी देना जरूरी हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने हेतु), लेकिन इस आधार पर ग्राहक या उसके खाते से संबंधित जानकारी (जैसे नाम और पता) को किसी और को, विशेषकर विपणन (Marketing) उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों को, नहीं दिया जाएगा।
- d) यदि ग्राहक स्वयं HFC से जानकारी प्रकट करने को कहे या उसकी अनुमति दे।
- e) यदि HFC से ग्राहक के बारे में किसी संदर्भ (Reference) की माँग की जाती है, तो वह इसे प्रदान करने से पहले ग्राहक की लिखित अनुमति प्राप्त करेगा।
- f) ग्राहक को यह जानकारी दी जाएगी कि मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसे HFC द्वारा उसके बारे में रखे गए निजी रिकॉर्ड तक पहुंच पाने का कितना अधिकार है।
- g) HFC किसी भी व्यक्ति या संस्था (स्वयं HFC सहित) को ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी विपणन उद्देश्यों के लिए उपयोग नहीं करने देगा, जब तक कि ग्राहक इसकी स्पष्ट रूप से अनुमति न दे।

४.५ क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियाँ:

a) यदि ऋण खाता खोला जाता है, तो हम ग्राहक को सूचित करेंगे कि हम कब क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों से जानकारी प्राप्त करेंगे और कब ग्राहक के खाते का विवरण उन्हें प्रदान किया जाएगा।

b) हम क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को ग्राहक द्वारा बकाया व्यक्तिगत ऋण की जानकारी निम्नलिखित परिस्थितियों में प्रदान कर सकते हैं:

- i. यदि ग्राहक अपनी किश्तों या भुगतानों में पिछड़ गया है;
- ii. यदि बकाया राशि पर कोई विवाद नहीं है; और

iii. यदि हमारी औपचारिक मांग के बाद भी ग्राहक द्वारा ऋण चुकाने के लिए कोई संतोषजनक प्रस्ताव प्रस्तुत नहीं किया गया है।

c) उपरोक्त मामलों में, हम ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेंगे कि हम उनके ऋण खाता विवरण क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को देने की योजना बना रहे हैं। साथ ही, हम ग्राहक को यह भी समझाएंगे कि इन एजेंसियों की भूमिका क्या है और हमारे द्वारा दी गई जानकारी का उनके भविष्य के क्रेडिट लेने की क्षमता पर क्या प्रभाव पड़ सकता है।

d) हम ग्राहक के खाते से संबंधित अन्य जानकारी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को केवल तभी देंगे जब ग्राहक ने हमें इसके लिए अनुमति दी हो।

e) यदि ग्राहक मांग करे, तो क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी।

४.६ बकाया राशि की वसूली:

४.६.१ जब कोई ऋण दिया जाता है, तो ग्राहक को भुगतान राशि, अवधि और भुगतान की आवृत्ति के बारे में स्पष्ट रूप से समझाया जाएगा। यदि ग्राहक भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो वर्तमान कानून के अनुसार एक निश्चित प्रक्रिया अपनाई जाएगी, जिसमें ग्राहक को नोटिस भेजना, व्यक्तिगत रूप से संपर्क करना, और/या यदि कोई सुरक्षा (सिक्योरिटी) है तो उसे ज़ब्त करना शामिल है।

४.६.२ हमारा वसूली नीति शिष्टाचार, न्यायसंगत व्यवहार और समझाने के आधार पर आधारित है। हमारी टीम या कोई भी व्यक्ति जो बकाया राशि वसूलने या सुरक्षा ज़ब्त करने के लिए अधिकृत है, वह अपनी पहचान बताएगा, और KIFS हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड द्वारा जारी प्राधिकरण पत्र और पहचान पत्र दिखाएगा। हम ग्राहकों को बकाया राशि की पूरी जानकारी प्रदान करेंगे और भुगतान के लिए उचित समय पूर्व सूचना देने का प्रयास करेंगे।

४.६.३ वसूली या सुरक्षा ज़बती में प्रतिनिधित्व करने वाले सभी स्टाफ सदस्य या अधिकृत व्यक्ति निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेंगे:

a) ग्राहक से सामान्यतः उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा। यदि कोई विशेष स्थान निर्दिष्ट नहीं है, तो पहले उसके निवास स्थान पर, और यदि वह वहाँ उपलब्ध न हो तो व्यवसाय/व्यवसाय स्थल पर संपर्क किया जाएगा।

b) पहली मुलाकात में ग्राहक को प्रतिनिधि की पहचान और प्रतिनिधित्व का अधिकार स्पष्ट किया जाएगा।

c) ऋण वसूली आदि के लिए बल या दबाव का उपयोग नहीं किया जाएगा।

d) ग्राहक की निजता का सम्मान किया जाएगा।

- e) ग्राहक के साथ संवाद सभ्य और शिष्टाचारपूर्ण होगा।
- f) ग्राहक से सुबह ७:०० बजे से शाम ७:०० बजे के बीच संपर्क किया जाएगा, जब तक ग्राहक के व्यवसाय या कार्य के विशेष कारण इसके विपरीत न हों।
- g) ग्राहक के द्वारा किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल न करने की अनुरोध को यथासंभव सम्मानित किया जाएगा।
- h) कॉल का समय, संख्या और बातचीत की सामग्री का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
- i) बकाया राशि को लेकर किसी भी विवाद या मतभेद को आपसी सहमति और सुव्यवस्थित तरीके से सुलझाने के लिए सभी सहायता प्रदान की जाएगी।
- j) ग्राहक के स्थान पर वसूली के लिए जाते समय शिष्टता और मर्यादा का पालन किया जाएगा।
- k) परिवार में मृत्यु या अन्य विपत्तिजनक परिस्थितियों जैसे अनुचित अवसरों पर कॉल/मुलाकात से बचा जाएगा।
- l) सुनिश्चित किया जाएगा कि स्टाफ को ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया हो।

४.७ शिकायतें और अभाव-निवारण (Complaints and Grievances):

४.७.१ आंतरिक प्रक्रियाएँ (Internal Procedures):

- a) हमारे प्रत्येक कार्यालय में शिकायतें और अभाव-निवारण प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया होगी।
- b) हमारे निदेशक मंडल द्वारा स्थापित उपयुक्त अभाव-निवारण तंत्र शिकायतों के समाधान का आधार होगा।
- c) हम ग्राहकों को सूचित करेंगे कि शिकायतों के निपटारे की जानकारी कहां प्राप्त की जा सकती है।
- d) यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है, तो उसे बताया जाएगा:
 - i. शिकायत कैसे करें।
 - ii. शिकायत कहां करें।
 - iii. उत्तर कब मिलने की उम्मीद करें।
 - iv. समाधान के लिए किससे संपर्क करें।
 - v. यदि ग्राहक परिणाम से असंतुष्ट हो तो क्या करें।
 - vi. हमारे कर्मचारी ग्राहक के अन्य प्रश्नों में सहायता करेंगे।
- e) यदि हमें ग्राहक से लिखित शिकायत प्राप्त होती है, तो हम उसे एक सप्ताह के भीतर प्राप्ति की पुष्टि/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेंगे। इस पुष्टि में उस अधिकारी का नाम और पद शामिल होगा जो शिकायत का निवारण करेगा। यदि शिकायत हमारे निर्दिष्ट हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन के माध्यम से दी जाती है, तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या दी जाएगी और उचित समयावधि में प्रगति की जानकारी दी जाएगी।

f) मामले की जांच के बाद, हम ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया देंगे या बताएंगे कि उत्तर देने में अधिक समय क्यों लग रहा है। यह प्रयास होगा कि शिकायत प्राप्त के छह सप्ताह के भीतर किया जाए। हम ग्राहक को यह भी बताएंगे कि यदि वह अभी भी असंतुष्ट है तो अपनी शिकायत आगे कैसे बढ़ा सकता है।

g) हम अपने अभाव-निवारण तंत्र को प्रचारित करेंगे और इसे विशेष रूप से अपनी वेबसाइट, शाखाओं और कार्यालयों में उपलब्ध कराएंगे।

अध्याय ५ : विज्ञापन, विपणन और बिक्री

हम निम्नलिखित कार्य करेंगे:

a) सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री को स्पष्ट और सत्यात्मक बनाएंगे।

b) हमारे किसी भी विज्ञापन में, जो भी मीडिया में हो और जिसमें ऋण की ब्याज दर की जानकारी शामिल हो, वहां लागू होने वाले वाणिज्यिक शर्तों का उल्लेख होगा। आवश्यकता पड़ने पर पूरी शर्तों और नियम ग्राहक को उपलब्ध कराए जाएंगे या हमारी वेबसाइट पर प्रकाशित होंगे।

c) ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और चार्जों (जिसमें दंडात्मक शुल्क भी शामिल हैं, यदि कोई हों) की जानकारी शाखाओं में नोटिस के माध्यम से और ग्राहक संपर्क के लिए प्रयुक्त अन्य किसी भी माध्यम से प्रदान करेंगे।

d) जब हम किसी तृतीय पक्ष की सेवाएं लेते हैं, तो वे ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेंगे जैसा कि हम करते हैं।

e) समय-समय पर, हम ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित करेंगे। लेकिन अन्य उत्पादों या प्रचार ऑफर्स की जानकारी केवल तब दी जाएगी जब ग्राहक हमें मेल, वेबसाइट पर पंजीकरण, या ग्राहक सेवा नंबर के माध्यम से इसकी सहमति देगा।

f) हम अपने व्यापार सहयोगियों या सीधे बिक्री एजेंट्स के लिए आचार संहिता निर्धारित करेंगे, जिनकी सेवाएं उत्पाद/सेवाओं के विपणन के लिए ली जाती हैं, जिसमें यह आवश्यक होगा कि वे ग्राहकों से व्यक्तिगत रूप से या फोन द्वारा संपर्क करते समय अपनी पहचान स्पष्ट करें।

g) ग्राहक से प्राप्त शिकायतों के संबंध में उचित जांच और निवारण के लिए कदम उठाए जाएंगे, और यदि हमारी व्यावसायिक सहयोगी/प्रतिनिधि/कूरियर या सीधे बिक्री एजेंट द्वारा इस संहिता का उल्लंघन या अनुचित आचरण होता है, तो ग्राहक को हुए नुकसान की भरपाई की जाएगी।

अध्याय ६ : सामान्य

a) हम ग्राहक को सूचित करेंगे कि ऋण आवेदन में दी गई जानकारियों की पुष्टि सीधे या हमारे व्यावसायिक सहयोगी या नामित एजेंट्स के माध्यम से की जाएगी।

b) हम ऋणकर्ता के मामलों में तब तक हस्तक्षेप नहीं करेंगे जब तक कि ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों में इसके लिए अनुमति न हो (सिवाय उन जानकारियों के जो ऋणकर्ता ने पहले प्रकट न की हों)।

c) हम ऐसे फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर पूर्व भुगतान शुल्क या फोरक्लोजर चार्ज नहीं लगाएंगे जो

व्यक्तिगत ऋणकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए दिया गया हो, चाहे सह-जिम्मेदार हो या न हो।

d) निम्नलिखित परिस्थितियों में होम लोन के पूर्व बंद होने पर पूर्व-भुगतान शुल्क या दंड नहीं लगाया जाएगा:

i. जहाँ होम लोन फ्लोटिंग ब्याज दर पर हो और किसी भी स्रोत से पूर्व बंद किया गया हो।

ii. जहाँ होम लोन फिक्स्ड ब्याज दर पर हो और ऋणकर्ता अपनी स्वयं की स्रोतों से इसे पूर्व बंद करे।

e) यदि ग्राहक के खाते में किसी लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता हो, तो ग्राहक को पुलिस या अन्य जांच एजेंसियों के साथ सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा।

f) हम ग्राहक को सलाह देंगे कि यदि वह धोखाधड़ी करता है, तो वह अपने खाते पर होने वाले सभी नुकसान के लिए जिम्मेदार होगा, और यदि वह उचित सावधानी नहीं बरतता है और इससे नुकसान होता है, तो वह नुकसान का उत्तरदायी हो सकता है।

g) हम ग्राहकों को हमारे उत्पादों और सेवाओं के बारे में हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में सूचित करेंगे।

h) हम लोन देने के मामले में लिंग, जाति, और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे। साथ ही, दृष्टिहीन या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ भी विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं किया जाएगा।

i) हम ऋण खाते के स्थानांतरण के अनुरोधों को सामान्य प्रक्रिया के तहत ऋणकर्ता या बैंक/वित्तीय संस्थान से प्राप्त होने पर संसाधित करेंगे।

j) इस संहिता का प्रचार-प्रसार करने के लिए हम:

i. मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करेंगे।

ii. यह संहिता अनुरोध पर काउंटर पर, इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराएंगे।

iii. इस संहिता को प्रत्येक शाखा और हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएंगे।

iv. कर्मचारियों को संहिता के बारे में जानकारी देने और इसे लागू करने के लिए प्रशिक्षण प्रदान करेंगे।

k) निदेशक मंडल समय-समय पर फेयर प्रैक्टिसेस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को उपलब्ध कराई जाएगी, जैसा कि वह निर्धारित करेगा।

इसके अलावा, कंपनी समय-समय पर नियामक द्वारा जारी किए गए परिपत्रों/सूचनाओं/निर्देशों या किसी भी महत्वपूर्ण परिवर्तन का पालन करेगी।