



FAIR PRACTICES CODE

(उचित आचरण संहिता)

NHFPL Fair Practices Code

कोड का परिचय और प्रयोज्यता

यह कोड भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी मास्टर डायरेक्शन - नॉन बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2021 के अनुसार निवास हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (इसके बाद इसे "NHFPL" या "कंपनी" के रूप में संदर्भित किया गया है) द्वारा तैयार किया गया है। रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (RBI) और जनता की जानकारी के लिए प्रत्येक शाखा में उपलब्ध कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाना चाहिए।

कोड कंपनी के सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वे NHFPL द्वारा प्रदान किए गए हों, या डिजिटल लैंडिंग प्लेटफॉर्म (स्वयं के स्वामित्व वाले और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा प्रदान किए गए हों। इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि से। यह कोड मार्केटिंग, लोन उत्पत्ति प्रोसेसिंग और सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियों और कंपनी द्वारा नियुक्त विभिन्न सेवा प्रदाताओं सहित संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी।

कोड के उद्देश्य

सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं के एक भाग के रूप में सेवा करने और व्यावसायिक प्रथाओं में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए, कंपनी ने इस संहिता को विकसित किया और अपनाया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता को बढ़ाना ताकि ग्राहक को उन सेवाओं की बेहतर समझ हो सके, जिनकी वह कंपनी से उचित रूप से अपेक्षा करता है;
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
- कंपनी और उसके ग्राहक के बीच निष्पक्ष और मैत्रीपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना

(I) लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- कंपनी के भीतर या तीसरे पक्ष के साथ सभी प्रकार के संचार के लिए NHFPL की आधिकारिक भाषा अंग्रेजी होगी।
- उधारकर्ता के साथ सभी प्रकार के संचार अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में / उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

NHFPL Fair Practices Code

- c) NHFPL संभावित उधारकर्ता से एक पुष्टिकरण लेगा कि उधारकर्ता के साथ सभी संचार अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में होंगे / उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे और उसने सभी नियमों और शर्तों को समझा लिया है।
- d) NHFPL लोन के आवेदन पर कार्रवाई के लिए प्रदेय शुल्क/चार्ज, वापसी योग्य शुल्क की राशि, यदि कोई हो, यदि लोन की राशि स्वीकृत/वितरित नहीं हुई है, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, के बारे में सभी जानकारी उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से प्रकट करेगा। विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क/जुर्माना, यदि कोई हो, लोन को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर या इसके विपरीत में स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क, यदि लागू हो, किसी भी ब्याज रीसेट खंड का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है। अन्य शब्दों में, NHFPL को पारदर्शी तरीके से लोन आवेदन के प्रोसेसिंग/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करना होगा और यह सुनिश्चित करना होगा कि ऐसे शुल्क/चार्ज गैर-भेदभावपूर्ण हों।
- e) लोन आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य HFC द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- f) KYC दस्तावेजों सहित लोन आवेदन के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज उधारकर्ता को अलग से सूचित किए जाएंगे या लोन आवेदन पत्र में शामिल किए जाएंगे।
- g) NHFPL संभावित उधारकर्ता को ऋण आवेदन की प्राप्ति के लिए एक प्राप्ति सूचना प्रदान करेगा। जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, वह प्राप्ति सूचना में दर्शाया जाएगा।

(II) लोन का मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- (a) NHFPL आवेदन के समय ग्राहकों से लोन आवेदन पर कार्रवाई के लिए आवश्यक सभी विवरण एकत्र करेगा। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, तो उधारकर्ता को तुरंत बताया जाना चाहिए कि उससे दोबारा संपर्क किया जाएगा।
- (b) NHFPL उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा लोन आवेदन के भविष्य या परिणाम के बारे में लिखित रूप में बताएगा। लोन की मंजूरी के मामले में, मंजूरी पत्र में वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) सहित नियम और शर्तों के साथ स्वीकृत लोन की राशि शामिल होनी चाहिए और लिखित स्वीकृति रखनी चाहिए। इन नियमों और शर्तों को उधारकर्ता द्वारा अपने रिकॉर्ड पर दर्ज किया जाता है।

NHFPL Fair Practices Code

- (c) NHFPL लोन समझौते में देर से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक शुल्क का उल्लेख बड़े अक्षरों में करना होगा।
- (d) NHFPL ऋण की मंजूरी/वितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को लोन समझौते में कोटेड प्रत्येक संलग्नक की एक कॉपी के साथ लोन समझौते की एक कॉपी आवश्यक रूप से प्रस्तुत करेगा।
- (e) NHFPL अपने उधारकर्ता को लोन आवेदन की अस्वीकृति के कारणों को लिखित रूप में बताएगा।

(III) नियमों और शर्तों में बदलाव सहित लोन का वितरण और व्यक्तिगत लोन के रिपेमेन्ट/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना

- (a) NHFPL लोन समझौते/स्वीकृति पत्र में दी गई वितरण अनुसूची के अनुसार वितरण करेगा।
- (b) NHFPL उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देगा। ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन भावी प्रभाव से प्रभावी होंगे और इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त लोन समझौते में शामिल की जाएगी। यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए नुकसानदेह है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना अकाउंट बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे स्विच कर सकता है।
- (c) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने या अतिरिक्त सिक्यूरिटियों की मांग करने का निर्णय लोन समझौते के अनुरूप होगा।
- (d) NHFPL सभी बकाया राशि के रिपेमेन्ट या लोन की बकाया राशि की वसूली पर सभी सिक्यूरिटियों को जारी कर देगा, बशर्ते कि NHFPL के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ इसके बारे में सूचना दी जाएगी जिनके तहत NHFPL प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक सिक्यूरिटियों को बनाए रखने का हकदार है।
- (e) NHFPL सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी कर देगा और लोन खाते के पूर्ण रिपेमेन्ट/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगा। उक्त समय से परे किसी भी देरी के मामले में, NHFPL को उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में सूचित करना होगा और देरी के प्रत्येक दिन के लिए INR 5,000/- की दर से उधारकर्ता को मुआवजा देना होगा, जहां किसी अन्य मुआवजे के अलावा देरी के लिए NHFPL किसी भी लागू कानून के अनुसार जिम्मेदार है।

NHFPL Fair Practices Code

- (f) आंशिक या पूर्ण रूप से मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के नुकसान/क्षति के मामले में, NHFPL उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित कॉपियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और संबंधित लागत वहन करेगा। मुआवजा देने के अलावा, हालाँकि, ऐसे मामलों में, HFC के पास इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) |days).
- (g) NHFPL संभावित उधारकर्ता को ऋण आवेदन की प्राप्ति के लिए एक प्राप्ति की सूचना प्रदान करेगा। जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, वह प्राप्ति की सूचना में दर्शाया जाएगा।

(IV) निष्पक्ष व्यवहार संहिता के संबंध की भाषा और उसका तरीका

कंपनी RBI के मास्टर डायरेक्शन के आधार पर निदेशक मंडल की मंजूरी के साथ उचित व्यवहार संहिता लागू करेगी और इस तरह के अनुमोदित उचित व्यवहार संहिता को उधारकर्ताओं के लिए उपलब्ध कराया जाएगा (अधिमानतः स्थानीय भाषा में या उस भाषा में जिसे वह समझता है)। उधारकर्ता) और विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर कोड भी डालेगा।

(V) HFC द्वारा वसूले जाने वाले अत्यधिक ब्याज का विनियमन

- a) NHFPL का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और लगाए जाने वाले ब्याज, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) की दर निर्धारित करेगा। लोन और अग्रिम ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- b) ब्याज की दरें और जोखिमों के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण, और दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा। of interest.
- c) ब्याज की दर और दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) वार्षिक दर होना चाहिए ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो अकाउंट से ली जाएंगी।

NHFPL Fair Practices Code

- d) उधारकर्ताओं से ली जाने वाली किश्तों में ब्याज और मूलधन के बीच का अंतर स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए।
- e) कंपनी उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रिया और परिचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करेगी।

(VI) गारंटर

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो उसे निम्नलिखित बातों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए:

- a) गारंटर के रूप में उसकी देयता;
- b) देयता की वह राशि जो वह कंपनी के प्रति प्रतिबद्ध होगा;
- c) रिस्थितियाँ जिनमें NHFPL उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए कहेगा;
- d) यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है, तो क्या NHFPL के पास कंपनी में उसकी अन्य धनराशि का सहारा है;
- e) क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- f) वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही वह तरीका जिससे आईएचएफपीएल उसे इस बारे में सूचित करेगा;
- g) यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद ऋणदाता/ऋणदाता द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।
- h) उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में कोई महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन, जिसका वह गारंटर है।

(VII) बकाया राशि की वसूली

जब भी लोन दिया जाता है, NHFPL ग्राहक को राशि, कार्यकाल और रिपेमेन्ट की आवधिकता के माध्यम से रिपेमेन्ट प्रक्रिया समझाएगा। हालाँकि, यदि ग्राहक रिपेमेन्ट अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया की वसूली के लिए देश के कानूनों 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 कब्जे में लेकर याद दिलाना शामिल होगा।

लोन की वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, लोन की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना

NHFPL Fair Practices Code

आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

NHFPL की संग्रह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर बनाई गई है। NHFPL ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास रखता है। कंपनी RBI मास्टर डायरेक्शन के अनुसार रिकवरी एजेंटों को नियुक्त करने के लिए दिशानिर्देश, जब भी लागू हो, बोर्ड की मंजूरी से अपनाएगी।

स्टाफ के सभी सदस्यों या संग्रह या/और सुरक्षा पुनर्गहण में NHFPL का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:

- (a) ग्राहक से सामान्यतः उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में उसके निवास स्थान पर तथा यदि वह अपने निवास स्थान पर उपलब्ध न हो तो उसके व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
- (b) NHFPL का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार ग्राहक को पहले ही बता दिए जाने चाहिए।
- (c) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
- (d) ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी।
- (e) NHFPL के प्रतिनिधि ग्राहकों से सुबह 8:00 बजे से शाम 19:00 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण ऐसा करना आवश्यक न हो।
- (f) किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल करने से बचने के ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव स्वीकार किया जाएगा।
- (g) कॉल का समय और संख्या तथा बातचीत की विषय-वस्तु का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
- (h) बकाया राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी प्रकार की सहायता प्रदान की जाएगी।
- (i) बकाया राशि संग्रह के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाएगा।
- (j) परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुचित अवसरों पर बकाया राशि एकत्र करने के लिए कॉल/यात्रा करने से बचना चाहिए।
- (k) बातचीत केवल ग्राहक/उधारकर्ता या गारंटर (केवल यदि आवश्यक हो) के साथ होनी चाहिए और उधारकर्ता के किसी अन्य रिश्तेदार/संपर्क से संपर्क नहीं करना चाहिए।

(VIII) विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री

NHFPL Fair Practices Code

NHFPL करेगा

- (a) सुनिश्चित करें कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, तथ्यात्मक और भास्क न हो।
- (b) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, आईएचएफपीएल अन्य शुल्क और प्रभार भी इंगित करेगा, यदि लागू हो और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- (c) NHFPL शाखाओं में नोटिस लगाकर; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों / सहायता डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड / टैरिफ अनुसूची प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभार (दंडात्मक प्रभार सहित, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्रदान करेगा।
- (d) यदि NHFPL समर्थन सेवाओं की खरीद के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाता है, तो NHFPL को यह आवश्यक होगा कि ऐसे तीसरे पक्ष को ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध हो) को NHFPL के समान गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालना चाहिए।
- (e) कंपनी, यदि उचित समझी जाती है, तो ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त किए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित करती है। इसके अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं के संबंध में प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है, जब ग्राहक ने मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- (f) NHFPL डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित आचार संहिता निर्धारित करेगा, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ मास्टर दिशानिर्देशों में निर्धारित डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता शामिल होगी। जिनकी सेवाओं का लाभ उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए लिया जाता है, जिसके लिए अन्य मामलों के अलावा डीएसए को स्वयं की पहचान करने की आवश्यकता होती है जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं।
ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि आईएचएफपीएल प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए 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।

(IX) निजता एवं गोपनीयता

NHFPL Fair Practices Code

- a) NHFPL ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगा [भले ही ग्राहक अब ग्राहक न हौं], और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगा।
- b) NHFPL ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहक द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, किसी को भी, अपने समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित, निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, प्रकट नहीं करेगा:
 - यदि सूचना कानून द्वारा दी जानी हो।
 - यदि जनता के प्रति सूचना प्रकट करना कर्तव्य है।
 - यदि NHFPL के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं किया जाएगा। समूह में, मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए।
 - यदि ग्राहक NHFPL से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
 - यदि NHFPL को ग्राहकों के बारे में कोई संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो NHFPL को इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करनी होगी।
- c) ग्राहक को NHFPL 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।
- d) NHFPL अपने साथ-साथ किसी भी व्यक्ति द्वारा मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगा जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से उन्हें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

(X) डिजिटल लेन्डिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्राप्त लोन

NHFPL, 2 सितंबर 2022 को जारी “डिजिटल लेन्डिंग पर गाइडलाइन्स” पर परिपत्र में निहित निर्देशों का, तथा समय-समय पर संशोधित निर्देशों का, लागू सीमा तक अनुपालन करेगा।

(XI) शिकायतें एवं अभियोग

- (a) NHFPL के प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया होगी।
- (b) NHFPL का निदेशक मंडल शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि

NHFPL Fair Practices Code

ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए।

(c) ग्राहक को बताया जाएगा कि शिकायतों को निष्पक्ष और शीघ्रता से निपटाने के लिए NHFPL की प्रक्रिया का विवरण कहां मिलेगा।

(d) यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित बताना होगा:

- कैसे करें
- शिकायत कहाँ की जा सकती है
- शिकायत कैसे की जानी चाहिए
- जवाब की उम्मीद कब करें
- निवारण के लिए किससे संपर्क करें
- यदि ग्राहक परिणाम से खुश नहीं है तो क्या शिकायत करें।
- NHFPL के कर्मचारी ग्राहक के किसी भी प्रश्न का उत्तर देने में उसकी सहायता करेंगे।

यदि किसी ग्राहक से लिखित शिकायत प्राप्त हुई है, तो NHFPL उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत आईएचएफपीएल के 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।

(e) मामले की जांच करने के बाद, NHFPL ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगा या बताएगा कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगा और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाना है।

(f) इस संबंध में उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को हल करने के लिए न्यूनतम दो सदस्यों वाली एक शिकायत निवारण समिति का गठन किया जाएगा। शिकायत निवारण समिति यह सुनिश्चित करेगी कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

(g) NHFPL 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 करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि इसे विशेष रूप से इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है।

NHFPL Fair Practices Code

(h) NHFPL अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगा कि यदि शिकायत को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता<https://grids.nhbonline.org.in> लिंक पर ऑनलाइन मोड में अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है या डाक द्वारा ऑफलाइन मोड में, लिंक <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%20Physical-Mode.pdf>, पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में, शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5A, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003 को शिकायत दर्ज कर सकता है। **General**

- (a) NHFPL लोन समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज करेगा (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट न की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।
- (b) 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।
- (c) NHFPL निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋण के प्री-क्लोजर पर प्री-पेमेंट लेवी या जुर्माना नहीं लगाएगा:
 - जहां आवास लोन फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-बंद है।
 - जहां आवास लोन निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व-बंद है।
 इस उद्देश्य 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 (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) आवास ऋण पर फिक्स्ड/फ्लोटिंग दर पर लागू प्रीक्लोजर मानदंड लागू होंगे, जो इस बात पर निर्भर करेगा कि प्रीक्लोजर के समय, लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है। दोहरी/विशेष दर वाले आवास लोन के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोजर मानदंड तब लागू होगा जब लोन को निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद फ्लोटिंग रेट लोन में परिवर्तित कर दिया जाएगा। यह इसके बाद बंद किए जाने वाले ऐसे सभी दोहरी/विशेष दर वाले आवास लोन पर लागू होता है। यह भी स्पष्ट किया गया है कि निश्चित दर लोन वह है जहां लोन की पूरी अवधि के लिए दर तय होती है।

NHFPL Fair Practices Code

- (d) NHFPL व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर, सह-बाध्यकारी के साथ या उसके बिना, फौजदारी शुल्क / पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा।
- (e) कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास लोन के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ की सुविधा के लिए, कंपनी को सभी मामलों में ऐसे ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (एमआईटीसी) से युक्त एक दस्तावेज प्राप्त करना होगा। आरबीआई मास्टर डायरेक्शन के अनुबंध XII के अनुसार सुझावात्मक प्रारूप में। यह दस्तावेज कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा लोन और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा। कंपनी उक्त दस्तावेज को दो प्रतियों में और उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में तैयार करेगी, उक्त दस्तावेज की एक प्रति प्राप्ति की सूचना के तहत उधारकर्ता को सौंपी जाएगी।
- (f) कंपनी विभिन्न प्रमुख पहलुओं जैसे सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंड शुल्क (यदि कोई हो), दी गई सेवाएं, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड, मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापस करने की प्रक्रिया प्रदर्शित करेगी। कंपनी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए कानूनी उत्तराधिकारी और शिकायत निवारण तंत्र आदि। कंपनी RBI मास्टर डायरेक्शन के अनुबंध XII के अनुसार "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शन के अन्य तरीके" और "अन्य मुद्राओं" पर महत्वपूर्ण निर्देश प्रदर्शित करेगी।
- (g) NHFPL अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में किसी एक या अधिक भाषाओं यानी हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदर्शित करेगा।
- (h) NHFPL लोन देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, NHFPL उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का विस्तार करने में विकलांगता के आधार पर दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह HFC को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- (i) कोड को प्रचारित करने के लिए, NHFPL यह करेगा:
- मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करना;
 - अनुरोध पर इस संहिता को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराना;
 - इस संहिता को प्रत्येक शाखा और वेबसाइट पर उपलब्ध कराना; और
 - यह सुनिश्चित करना कि कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।
- (XII) निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

NHFPL Fair Practices Code

- a) NHFPL का निदेशक मंडल शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।
- b) कंपनी का निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा प्रदान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर, कम से कम वार्षिक आधार पर, बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।

नोट:

निष्पक्ष व्यवहार संहिता' पर दिशानिर्देशों के अनुपालन में, आईएचएफपीएल कंपनी की वेबसाइट पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता प्रकाशित करेगी।