



फेयर प्रैक्टिस कोड

VERSION CONTROL

Version Control No.	Author	Date Created / updated	Date Effective	Version Description
V1	Priyal Shah Company Secretary	8 Sep 2017	8 Sep 2017	Adoption of Policy
V2	Nidhi Sadani	10 February 2022	10 February 2022	Amendment to align the Code with the Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021
V3	Nidhi Sadani	27 April 2023	27 April 2023	Amendment to align the Code with the Master Direction – Non-Banking Financial Company – Housing Finance Company (Reserve Bank) Directions, 2021
V4	Nidhi Sadani	20 October 2023	1 December 2023	Amendment <i>inter-alia</i> to incorporate provision regarding release of Movable/ Immovable Property Documents
V5	Nidhi Sadani	31 March 2025	31 March 2025	Amendment <i>inter-alia</i> pursuant to change in name of the Company
V6	Nidhi Sadani	4 February 2026	4 February 2026	Amendment <i>inter-alia</i> pursuant to conversion from Private Limited to Public, inclusion of certain provisions and Consolidation of RBI Regulations

संहिता का परिचय और प्रयोज्यता

यह संहिता निवास हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (जिसे पहले, निवास हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड कहा जाता था) (जिसे आगे चलकर “**NHFL**” या “**कंपनी**” कहा जाएगा) द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियाँ) निर्देश, 2025 के अनुसार तैयार की गई है, जिसे भारतीय रिज़र्व बैंक (नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियाँ – ज़िम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 के साथ पढ़ा जाता है और समय-समय पर संशोधित किया जा सकता है (सामूहिक रूप से “**RBI FPC निर्देश**” कहा जाता है), और इसे कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाएगा, जो सार्वजनिक जानकारी के लिए हर ब्रांच में उपलब्ध होगी।

यह संहिता कंपनी के सभी प्रोडक्ट्स और सेवाओं पर लागू होगी, चाहे वे NHFL द्वारा प्रदान किए जाएं, या इसके डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्वयं के या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा प्रदान किए जाएं, चाहे वह काउंटर पर, फोन पर, डाक के माध्यम से, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से दिए गए हों। यह संहिता संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होगी, जिसमें मार्केटिंग, लोन ओरिजिनेशन, प्रोसेसिंग, सर्विसिंग और कलेक्शन गतिविधियां शामिल हैं, और उन गतिविधियों पर भी लागू होगी जो कंपनी द्वारा नियुक्त सेवा प्रदाताओं द्वारा की जाती हैं।

संहिता के उद्देश्य

सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं के एक भाग के रूप में काम करने और व्यवसाय प्रथाओं में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए, कंपनी ने इस संहिता को निम्नलिखित के लिए विकसित और अपनाया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को उन सेवाओं की बेहतर समझ हो सके, जिनकी वह कंपनी से यथोचित अपेक्षा कर सकता है;
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए, प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
- कंपनी और उसके ग्राहकों के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
- हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में विश्वास को बढ़ावा देना।

(II) लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

- कंपनी के भीतर या तीसरे पक्ष के साथ सभी संचार के लिए NHFL की आधिकारिक भाषा अंग्रेज़ी होगी।
- ऋणी के लिए सभी संचार अंग्रेज़ी में या स्थानीय भाषा/ऋणी द्वारा समझी गई भाषा में होंगे।
- NHFL संभावित उधारकर्ता से इस बात की पुष्टि करेगा कि उधारकर्ता के साथ सभी संचार अंग्रेज़ी या स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी गई भाषा में होंगे और उन्होंने नियम और शर्तों को समझ लिया है।
- NHFL उधारकर्ता को लोन आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए लगने वाली फीस/चार्ज के बारे में सारी सभी जानकारी साफ़-साफ़ बताएगा; जैसे कि अगर लोन मंजूर/डिस्बर्स नहीं होता है तो कितनी फीस वापस होगी (अगर कोई हो); प्री-पेमेंट के विकल्प और चार्ज (अगर कोई हो); देर से भुगतान करने पर लगने वाले पेनल्टी चार्ज (अगर कोई हो); लोन को फिक्स्ड रेट से फ्लोटिंग रेट या इसके विपरीत बदलने के लिए कन्वर्जन चार्ज (अगर लागू हो); किसी भी इंटरेस्ट रीसेट क्लॉज का होना और कोई भी अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता हो, शामिल हैं। दूसरे शब्दों में, NHFL पारदर्शी तरीके से लोन आवेदन की प्रोसेसिंग/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागतों' का खुलासा करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसे शुल्क/फीस गैर-भेदभावपूर्ण हों।
- लोन आवेदन फॉर्म में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य HFC द्वारा दिए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- KYC डॉक्यूमेंट सहित लोन एप्लीकेशन के साथ सबमिट किए जाने वाले डॉक्यूमेंट के बारे में ऋणी को अलग से सूचित किया जाएगा या लोन आवेदन फॉर्म में शामिल किया जाएगा।
- NHFL संभावित उधारकर्ता को लोन आवेदन की प्राप्ति के लिए एक पावती प्रदान करेगा। जिस समय सीमा के भीतर लोन आवेदनों का निपटान किया जाएगा, उसे पावती में दर्शाया जाएगा।

(II) लोन मूल्यांकन, नियम/शर्तें और लोन आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

- NHFL आवेदन के समय, लोन आवेदन को प्रोसेस करने के लिए ग्राहकों से आवश्यक सभी विवरणों को जानकारी/एकत्र करेगा। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता हो, तो उधारकर्ता को तुरंत बताया जाना चाहिए कि उससे फिर से संपर्क किया जाएगा।
- NHFL लोन आवेदन के नतीजे के बारे में उधारकर्ता को लिखित रूप में, स्थानीय भाषा या उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में, स्वीकृति पत्र या किसी अन्य तरीके से जानकारी देगा। लोन मंजूर होने की स्थिति में, मंजूर की गई लोन की राशि और उससे जुड़ी शर्तें और नियम (जैसे सालाना ब्याज दर, आवेदन का तरीका, EMI का स्ट्रक्चर, प्रीपेमेंट चार्ज, पेनल्टी चार्ज वगैरह) बताएगा और उधारकर्ता से इन शर्तों और नियमों की लिखित मंजूरी लेकर अपने रिकॉर्ड में रखेगा।
- NHFL लोन अनुबंध में बोल्ट रूप से देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड शुल्कों का उल्लेख करेगा।
- NHFL लोन की मंजूरी/डिस्बर्समेंट के समय हर उधारकर्ता को लोन अनुबंध की एक कॉपी और लोन अनुबंध में बताए गए हर एनक्लोजर की एक कॉपी जरूर देगा।
- NHFL अपने उधारकर्ता को लोन की अस्वीकृति के कारणों के बारे में लिखित रूप में सूचित करेगा।

(III) लोन का वितरण जिसमें शर्तों और नियमों में बदलाव शामिल हैं और पर्सनल लोन के भुगतान/सेटलमेंट पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करना।

- NHFL लोन अनुबंध / स्वीकृति पत्र में दिए गए डिस्बर्समेंट शेड्यूल के अनुसार डिस्बर्समेंट करेगा।
- NHFL डिस्बर्समेंट शेड्यूल, ब्याज दरों, सर्विस चार्ज, प्रीपेमेंट चार्ज, अन्य लागू फीस/चार्ज आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचना देगा। ब्याज दरों और चार्ज में बदलाव भविष्य के लिए लागू होंगे और इस संबंध में लोन अनुबंध में एक उपयुक्त शर्त शामिल की जाएगी। यदि ऐसा बदलाव ग्राहक के लिए नुकसानदायक है, तो वह बिना किसी अतिरिक्त चार्ज या ब्याज का भुगतान किए 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना अकाउंट बंद कर सकता है या उसे स्विच कर सकता है।
- अनुबंध के तहत भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने या अतिरिक्त सिक्युरिटीज की मांग करने या अतिरिक्त सिक्युरिटीज की मांग करने का निर्णय लोन अनुबंध के अनुरूप होगा।
- NHFL उधारकर्ता के खिलाफ NHFL के किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या लोन की बकाया राशि की वसूली पर सभी सिक्युरिटीज को जारी करेगा। 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 नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत NHFL संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान होने तक सिक्युरिटीज को बनाए रखने का हकदार है।
- NHFL सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगा और लोन अकाउंट के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटा देगा। उक्त समय के बाद किसी भी देरी के मामले में, NHFL को उधार लेने वाले को देरी की वजह बतानी होगी और अगर देरी NHFL की वजह से हुई है, तो उसे हर दिन की देरी के लिए ₹5,000 का मुआवज़ा देना होगा।
- मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के नुकसान/क्षति के मामले में, आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, NHFL चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में उधारकर्ता की सहायता करेगा और ऊपर बताए गए मुआवजे का भुगतान करने के अलावा, संबंधित लागतों को वहन करेगा। हालांकि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए NHFL को 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और इसके बाद विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।
- उपरोक्त बिंदु (e) और (f) के तहत प्रदान की गई क्षतिपूर्ति किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी भी अन्य क्षतिपूर्ति को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगी।

(IV) फेयर प्रैक्टिस कोड (उचित व्यवहार संहिता) के बारे में बताने की भाषा और तरीका

RBI FPC के निर्देश पर आधारित कंपनी निदेशक मंडल के अनुमोदन के साथ उचित व्यवहार संहिता लागू करेगी और इस तरह के स्वीकृत उचित व्यवहार संहिता उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराए जाएंगे (अधिमानत: स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी गई भाषा में)। इसके अलावा, विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए, FPC को कंपनी की वेबसाइट पर भी डाला जाएगा।

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

- a) NHFL का बोर्ड प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और लोन और एडवांस के लिए लगाए जाने वाले ब्याज प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों (दंड शुल्क सहित, यदि कोई हो) की दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के स्तर के अनुसार श्रेणीकरण करने का तरीका और अलग-अलग श्रेणियों के उधारकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का कारण उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- b) ब्याज दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण, और दंड शुल्क (यदि कोई हो) कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होंगे या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है, तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।
- c) ब्याज दर और दंड शुल्क (यदि कोई हो) वार्षिक दर होगी, ताकि उधारकर्ता को अकाउंट से ली जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता चल सके।
- d) उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किस्तों में ब्याज और मूलधन के बीच के विभाजन को स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए।
- e) कंपनी उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करेगी।

(VI) लोन अकाउंट्स में दंड शुल्क

कंपनी दंड शुल्क लगाने के संबंध में RBI FPC के निर्देशों में निहित निर्देशों का पालन करेगी

(VII) गारंटर

जब किसी व्यक्ति को लोन का गारंटर माना जाता है, तो उसे निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाना चाहिए:

- गारंटर के रूप में उसकी देनदारी;
- कंपनी के प्रति वह कितनी राशि की ज़िम्मेदारी लेगा/लेगी;
- ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें NHFL उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए कहेगा;
- अगर वह गारंटर के तौर पर भुगतान करने में नाकाम रहता है, तो क्या NHFL कंपनी में उसके दूसरे पैसों का इस्तेमाल कर सकता है;
- क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- वह समय और परिस्थितियाँ जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का भुगतान किया जाएगा और साथ ही जिस तरह से NHFL उसे इस बारे में सूचित करेगा;
- यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, NHFL द्वारा की गई मांग का अनुपालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी विलफुल डिफॉल्टर यानी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।

कंपनी गारंटर को उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित करेगी, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

(VIII) विज्ञापन, मार्केटिंग और सेल्स

NHFL करेगा

- सुनिश्चित करें कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, तथ्यात्मक हो और भ्रामक न हो।
- किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में, जो किसी सेवा या प्रोडक्ट पर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल होता है, NHFL यह सुनिश्चित करेगा कि लागू होने पर अन्य फीस और चार्ज भी बताए जाएं, और संबंधित नियमों व शर्तों की पूरी जानकारी अनुरोध करने पर या वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।
- शाखाओं में नोटिस लगाने के माध्यम से; टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित स्टाफ/हेल्प डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ शेड्यूल प्रदान करने के माध्यम से ब्याज दरों, सामान्य फीस और शुल्कों (दंड शुल्क सहित, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्रदान करें।
- यह सुनिश्चित करें कि, यदि किसी ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष (ओं) के साथ साझा की जाती है, तो ऐसे तीसरे पक्ष (ओं) ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालते हैं, जैसा कि NHFL करता है।
- यदि उचित लगे, तो ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त किए गए प्रोडक्ट्स की विभिन्न विशेषताओं के बारे में जानकारी देना। प्रोडक्ट्स/सेवाओं के संबंध में इसके अन्य प्रोडक्ट्स या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जाएगी, जब ग्राहक ने मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर इसके लिए पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSA) के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित आचार संहिता निर्धारित करें, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ RBI FPC के निर्देशों में निर्धारित डायरेक्ट सेलिंग एजेंट्स (DSA) /डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट्स (DMA) के लिए आदर्श आचार संहिता शामिल हो, जिनकी सेवाओं का लाभ बाजार के प्रोडक्ट्स/सेवाओं के लिए लिया जाता है, जिनके लिए अन्य मामलों के अलावा DSA को व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से प्रोडक्ट्स बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करने पर खुद को पहचानने की आवश्यकता होती है। अगर ग्राहक से कोई ऐसी शिकायत मिलती है कि NHFL के प्रतिनिधि या DSA ने कोई गलत व्यवहार किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जांच करने, उसे सुलझाने और हुए नुकसान की भरपाई

करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

(IX) निजता और गोपनीयता

NHFL ग्राहकों की सभी निजी जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगा [तब भी जब ग्राहक अब ग्राहक न रह गए हों], और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों का पालन करेगा:

- a) NHFL निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा, उनके समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित किसी को भी, चाहे ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा प्रकट नहीं करेगा:
 - यदि कानून के तहत जानकारी देना ज़रूरी हो;
 - यदि जानकारी को प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कोई कर्तव्य है;
 - यदि NHFL के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य व्यक्ति को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक के नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं किया जाएगा;
 - यदि ग्राहक NHFL से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति के साथ;
 - यदि NHFL को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो NHFL उसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेगा।
- b) NHFL के पास मौजूद व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुँचने के लिए मौजूदा कानूनी ढाँचे के तहत ग्राहक को उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।
- c) NHFL, NHFL सहित 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 लेंडिंग प्लेटफ़ॉर्म पर प्राप्त किए गए लोन

NHFL लागू सीमा तक, 2 सितंबर 2022 के “डिजिटल लेंडिंग दिशानिर्देश” पर परिपत्र में निहित निर्देशों का पालन करेगा और समय-समय पर संशोधित किया जाएगा।

(XI) शिकायतें और समस्याएं

- (a) NHFL के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और समस्याओं को प्राप्त करने, रजिस्टर करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया होगी, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं
- (b) NHFL का निदेशक मंडल कंपनी द्वारा सीधे प्रदान की गई सेवाओं या कंपनी द्वारा नियुक्त किसी भी आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित शिकायतों और समस्याओं को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र तैयार करेगा। इस तरह की व्यवस्था यह सुनिश्चित करेगी कि लोन देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए।
- (c) श्री सुरेश विश्वकर्मा शिकायत निवारण अधिकारी हैं और संपर्क विवरण के साथ उनका नाम कंपनी के पंजीकृत कार्यालय और शाखाओं और वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- (d) ग्राहक को बताया जाएगा कि शिकायतों को निष्पक्ष रूप से और तेज़ी से निपटाने के लिए NHFL की प्रक्रिया का विवरण कहाँ मिलेगा।
- (e) यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित बताया जाएगा:
 - कैसे करना है
 - शिकायत कहाँ की जा सकती है
 - शिकायत कैसे की जानी चाहिए
 - जवाब की उम्मीद कब की जाए
 - निवारण के लिए किससे संपर्क किया जाए
 - अगर ग्राहक परिणाम से खुश नहीं है तो क्या शिकायत करें
 - NHFL के कर्मचारी ग्राहक के किसी भी प्रश्न के लिए ग्राहक की मदद करेंगे

- (f) यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त हुई है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर पावती या प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत NHFL के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर प्रसारित की जाती है, तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उसे उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- (g) मामले की जांच करने के बाद, NHFL ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगा या समझाएगा कि उसे जवाब देने के लिए और समय क्यों चाहिए और शिकायत मिलने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगा और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि अगर वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसकी शिकायत को आगे कैसे ले जाया जाए।
- (h) NHFL पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल ID और अन्य संपर्क विवरण, जिस पर शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं, समस्या को हल करने के लिए टर्नअराउंड समय, वृद्धि के लिए मेट्रिक्स, आदि) को प्रचारित करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि इसे विशेष रूप से अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाए।
- (i) NHFL अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं में 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 वह नेशनल हाउसिंग बैंक के शिकायत निवारण सेल से संपर्क कर सकता है इसके लिए वह <https://grids.nhbonline.org.in> लिंक पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है या ऑफ़लाइन मोड में डाक के ज़रिए शिकायत भेज सकता है या ऑफ़लाइन शिकायत के लिए तय फ़ॉर्मेट <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB-Physical-Mode.pdf> लिंक पर उपलब्ध है, शिकायत इस पते पर भेजी जानी चाहिए: शिकायत निवारण सेल, डिपार्टमेंट ऑफ़ रेगुलेशन एंड सुपरविज़न, नेशनल हाउसिंग बैंक, चौथी मंज़िल, कोर 5A, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली – 110 003।

(XII) साधारण

- (a) NHFL लोन अनुबंध की शर्तों और नियमों में बताए गए उद्देश्यों के अलावा, उधारकर्ता के मामलों में दखल नहीं देगा (जब तक कि उधार लेने वाले द्वारा पहले न बताई गई कोई जानकारी सामने न आए)।
- (b) उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, NHFL की सहमति या अन्यथा यानी आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। इस तरह का हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध की शर्तों के अनुसार होगा।
- (c) जब भी लोन दिए जाते हैं, NHFL ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगा। हालांकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान शिड्यूल का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजना, उनसे व्यक्तिगत रूप से मिलना और/या अगर कोई सिक्वोरिटी (गिरवी रखी गई संपत्ति) है तो उस पर कब्ज़ा करना शामिल हो सकता है।
- (d) लोन की वसूली के मामले में, कंपनी किसी भी तरह की उत्पीड़न की कार्रवाई नहीं करेगी, जैसे कि उधार लेने वालों को असुविधाजनक समय पर लगातार परेशान करना या वसूली के लिए ज़बरदस्ती या बल का प्रयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ सही तरीके से पेश आने के लिए उचित प्रशिक्षण दिया जाए।
- (e) कंपनी सख्ती से यह सुनिश्चित करेगी कि वह या उसके एजेंट लोन वसूलने की कोशिश में निम्नलिखित कार्यों का सहारा न लें: (i) किसी भी व्यक्ति को डराना-धमकाना या परेशान करना (चाहे बोलकर या शारीरिक रूप से), जिसमें लोगों के सामने बेइज्जत करना या कर्जदार के परिवार वालों, रेफरेंस देने वालों और दोस्तों की प्राइवसी में दखल देना शामिल है, (ii) मोबाइल या सोशल मीडिया पर गलत मैसेज भेजना, (iii) धमकी भरे और/या अनजान नंबर से कॉल करना, (iv) बकाया लोन वसूलने के लिए कर्जदार को बार-बार कॉल करना और/या सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना, (v) गलत और गुमराह करने वाली बातें कहना, वगैरह।
- (f) कंपनी ने रिकवरी एजेंटों को शामिल करने के लिए दिशानिर्देश पर नीति को मंजूरी दे दी है।
- (g) NHFL निम्नलिखित स्थितियों में हाउसिंग लोन को पहले से बंद करने पर प्री-पेमेंट लेवी या जुर्माना नहीं लगाएगा:
- जहां हाउसिंग लोन फ्लोटिंग ब्याज़ दर के आधार पर होता है और किसी भी स्रोत से पहले से बंद किया जाता है।
 - जहां हाउसिंग लोन फिक्स्ड ब्याज़ दर के आधार पर होता है और उधारकर्ता द्वारा अपने स्रोतों से लोन को

पहले से बंद कर दिया जाता है।

इस उद्देश्य के लिए “स्वयं के स्रोत” शब्द का अर्थ है बैंक/HFC/NBFC और/या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई भी स्रोत।

सभी ड्यूल/ स्पेशल रेट (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) हाउसिंग लोन फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू प्रीक्लोजर मानदंडों को लागू करेंगे, जो इस बात पर निर्भर करता है कि लोन प्रीक्लोजर के समय फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है या नहीं।

- (h) डुअल/स्पेशल दर हाउसिंग लोन के मामले में, फिक्स्ड ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद, लोन को फ्लोटिंग दर लोन में बदलने के बाद, फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोजर मानदंड लागू होगा। यह ऐसे सभी डुअल/स्पेशल दर हाउसिंग लोन पर लागू होता है, जिन्हें इसके बाद फोरक्लोजर किया जाता है।

इसके अलावा, फिक्स्ड दर लोन वह होता है, जिसमें लोन की पूरी अवधि के लिए दर तय की जाती है।

- (i) NHFL इन पर फोरक्लोजर शुल्क/प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लगाएगा:

- व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के साथ या उनके बिना, व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए मंजूर किया गया कोई भी फ्लोटिंग दर टर्म लोन;
- व्यक्तिगत और सूक्ष्म और लघु उद्यमों (MSE) उधारकर्ताओं को व्यावसायिक उद्देश्य के लिए मंजूर किया गया कोई भी फ्लोटिंग दर टर्म लोन, जिसमें ₹50 लाख तक की स्वीकृत राशि/सीमा होती है, सह-बाध्यताएं (ओं) के साथ या उनके बिना;

डुअल/स्पेशल दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग दर का संयोजन) लोन के लिए, उपरोक्त इस आधार पर लागू होगा कि प्री-पेमेंट के समय लोन फ्लोटिंग दर पर है या नहीं।

- (j) फोरक्लोजर शुल्क कंपनी की ब्याज दर नीति के अनुसार या स्वीकृति पत्र, लोन अनुबंध, MITC और मुख्य तथ्यों के विवरण (KFS) में बताए अनुसार लगाए जाएंगे।

- (k) जहां कंपनी के कहने पर प्री-पेमेंट किया जाता है, वहां कंपनी कोई शुल्क नहीं लगाएगी।

- (l) NHFL, KFS पर RBI FPC के निर्देशों में निहित निर्देशों का भी पालन करेगा।

- (m) कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत हाउसिंग लोन के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ को सुविधाजनक बनाने के लिए, कंपनी RBI FPC निर्देशों में निर्धारित विचारोत्तेजक प्रारूप में सभी मामलों में ऐसे लोन के अन्य सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (MITC) वाले दस्तावेज़ प्राप्त करेगी। यह दस्तावेज़ कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा लोन और सुरक्षा दस्तावेज़ों के अतिरिक्त होगा। कंपनी उक्त दस्तावेज़ को दो प्रतियों में और उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में तैयार करेगी, उक्त दस्तावेज़ की एक प्रति उधारकर्ता को पावती के तहत सौंप दी जाएगी।

- (n) कंपनी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए कंपनी विभिन्न प्रमुख पहलुओं जैसे कि सेवा शुल्क, ब्याज दर, दंड शुल्क (यदि कोई हो), दी जाने वाली सेवाएं, प्रोडक्ट जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड, कानूनी वारिसों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की वापसी की प्रक्रिया और शिकायत निवारण तंत्र आदि को प्रदर्शित करेगी। कंपनी लागू RBI FPC निर्देशों के अनुसार “नोटिस बोर्ड”, “बुकलेट/ब्रोशर”, “वेबसाइट”, “प्रदर्शन के अन्य मोड” और “अन्य मुद्दों” पर दिए गए निर्देशों का पालन करेगी।

- (g) NHFL अपने प्रोडक्ट्स और सेवाओं के बारे में किसी एक या अधिक भाषाओं यानी हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदर्शित करेगा।

- (h) लोन देने के मामले में NHFL लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह NHFL को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

- (i) सहिता को प्रचारित करने के लिए, NHFL करेगा:

- मौजूदा और नए ग्राहकों को सहिता की एक प्रति प्रदान करें;
- इस सहिता को अनुरोध पर या तो काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराएं;
- इस सहिता को हर शाखा में और वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; और
- सुनिश्चित करें कि कर्मचारियों को सहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और सहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।

(XIII) शारीरिक रूप से/ दृष्टिबाधित लोगों के लिए लोन सुविधाएं

- NHFL कंपनी की किसी भी शाखा में विकलांगता के आधार पर शारीरिक रूप से या दृष्टिबाधित आवेदकों को लोन सुविधाओं सहित प्रोडक्ट, सेवाओं और सुविधाओं का विस्तार करने में भेदभाव नहीं करेगा
- NHFL दृष्टिबाधित ग्राहक पर ब्याज भुगतान, कोलैटरल और अन्य शर्तों का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं डालेगा।

- NHFL में सभी स्तरों पर कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकारों पर एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल होगा, जैसा कि कानून और अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा गारंटीकृत है।
- NHFL कंपनी के शिकायत निवारण तंत्र के तहत दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करेगा।
- NHFL दृष्टिबाधित/शारीरिक रूप से चुनौती देने वाले ग्राहकों की सुविधाओं के संबंध में RBI FPC के निर्देशों में उल्लिखित लागू प्रावधान का अनुपालन करेगा।

(XIV) निदेशक मंडल की ज़िम्मेदारी

- a) NHFL का निदेशक मंडल शिकायतों और समस्याओं को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र तैयार करेगा। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि लोन देने वाली संस्था के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटारा किया जाए।
- b) कंपनी का निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर लेकिन कम से कम वार्षिक आधार पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।

भारतीय रिज़र्व बैंक/राष्ट्रीय आवास बैंक तथा/अथवा अन्य नियामकों द्वारा समय-समय पर सुझाए गए किसी भी परिवर्तन या संशोधन के अनुसार यह संहिता स्वतः संशोधित मानी जाएगी।