



निष्पक्ष आचरण संहिता

संस्करण नियंत्रण

संस्करण नियंत्रण नं.	लेखक	निर्मित / अद्यतनित तिथि	प्रभावी तिथि	संस्करण विवरण
वी1	प्रियाल शाह कंपनी सचिव	8 सितम्बर 2017	8 सितम्बर 2017	
वी 2	निधि सदानी	10 फरवरी 2022	10 फरवरी 2022	शिकायत निवारण अधिकारी के बारे में विवरण अद्यतन करना
वी 3	निधि सदानी	27 अप्रैल 2023	27 अप्रैल 2023	कोड को मास्टर निर्देश के साथ संरेखित करने के लिए संशोधन – गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – आवास वित्त कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2021
वी4	निधि सदानी	20 अक्टूबर 2023	1 दिसंबर 2023	हाल ही में आरबीआई के परिपत्र के अनुरूप संशोधन, जिसमें संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने के संबंध में प्रावधान शामिल करना शामिल है

संहिता का परिचय और प्रयोज्यता

यह कोड इंडोस्टार होम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (जिसे आगे “आईएचएफपीएल” या “कंपनी” कहा जाएगा) द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा जारी मास्टर डायरेक्शन – नॉन बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी – हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) डायरेक्शन, 2021 के अनुसार तैयार किया गया है और इसे कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित और प्रसारित किया जाना चाहिए, जो जनता की जानकारी के लिए हर शाखा में उपलब्ध हो।

यह संहिता कंपनी के सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी, चाहे वे IHFPL द्वारा प्रदान की गई हों, या डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाले और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) काउंटर पर, फ़ोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान की गई हों। यह संहिता कंपनी द्वारा नियोजित विपणन, ऋण उत्पत्ति प्रसंस्करण और सेवा और संग्रह गतिविधियों और विभिन्न सेवा प्रदाताओं सहित संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होगी।

संहिता के उद्देश्य

सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं के एक भाग के रूप में कार्य करना तथा व्यावसायिक प्रथाओं में पारदर्शिता प्रदान करना,

कंपनी ने इस संहिता को विकसित और अपनाया है:

क) ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना;

ख) पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को सेवाओं की बेहतर समझ हो सके

जिसकी वह कंपनी से उचित अपेक्षा कर सकता है;

ग) प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को उच्च परिचालन मानक प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना;

घ) कंपनी और उसके ग्राहक के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और

ई) आवास वित्त प्रणाली में विश्वास बढ़ाना

1. ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

a. कंपनी के भीतर या तीसरे पक्ष के साथ सभी संचार के लिए आईएचएफपीएल की आधिकारिक भाषा अंग्रेजी होगी।

b. उधारकर्ता के साथ सभी संवाद अंग्रेजी या स्थानीय भाषा/उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

c. आईएचएफपीएल संभावित उधारकर्ता से यह पुष्टि प्राप्त करेगा कि उधारकर्ता के साथ सभी संवाद अंग्रेजी या स्थानीय भाषा में / उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे तथा उधारकर्ता ने नियम व शर्तें समझ ली हैं।

d. आईएचएफपीएल पारदर्शी रूप से उधारकर्ता को ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/प्रभार, यदि कोई हो तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की जाती है, पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक प्रभार/जुर्माना, यदि कोई हो, ऋण को निश्चित से अस्थिर दरों में बदलने के लिए रूपांतरण प्रभार या इसके विपरीत, यदि लागू हो, किसी भी ब्याज पुनर्निर्धारण खंड का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है, के बारे में सभी जानकारी का खुलासा करेगा।
दूसरे शब्दों में, आईएचएफपीएल को पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'समग्र लागत' का खुलासा करना होगा और यह सुनिश्चित करना होगा कि ऐसे शुल्क/फीस गैर-भेदभावपूर्ण हों।

e. ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एचएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।

- e. ऋण आवेदन के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों, जिनमें केवाईसी दस्तावेज भी शामिल हैं, के बारे में उधारकर्ता को अलग से सूचित किया जाएगा या उन्हें ऋण आवेदन पत्र में शामिल किया जाएगा।
- e. आईएचएफपीएल संभावित उधारकर्ता को ऋण आवेदन की प्राप्ति की पावती प्रदान करेगा। पावती में वह समय-सीमा दर्शाई जाएगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

II. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- a. आईएचएफपीएल आवेदन के समय ही ग्राहकों से ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी विवरण एकत्र करेगा। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता हो, तो उधारकर्ता को तुरंत बताया जाना चाहिए कि उससे फिर से संपर्क किया जाएगा।
- b. आईएचएफपीएल ऋणदाता को स्थानीय भाषा या ऋणदाता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से ऋण आवेदन के भाग्य के बारे में लिखित रूप में बताएगा। ऋण की स्वीकृति के मामले में, स्वीकृति पत्र में स्वीकृत ऋण की राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंड शुल्क (यदि कोई हो) सहित नियम और शर्तें शामिल होंगी और ऋणदाता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।
- c. आईएचएफपीएल को ऋण समझौते में देरी से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क का उल्लेख बड़े अक्षरों में करना होगा।
- d. आईएचएफपीएल ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति तथा ऋण समझौते में उल्लिखित प्रत्येक अनुलग्नक की एक प्रति अनिवार्य रूप से उपलब्ध कराएगा।
- e. आईएचएफपीएल अपने उधारकर्ता को ऋण आवेदन की अस्वीकृति के कारण लिखित रूप में बताएगा।

III. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण और व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना

- a. आईएचएफपीएल ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दी गई संवितरण अनुसूची के अनुसार संवितरण करेगा।
- b. आईएचएफपीएल उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवितरण 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 ऋण 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 खाता 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 निष्पादन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

d. आईएचएफपीएल सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगा, बशर्ते कि आईएचएफपीएल 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

आईएचएफपीएल प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।
e. IHFPL को ऋण खाते की पूरी चुकोती/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने होंगे और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटाना होगा। उक्त समय से परे किसी भी देरी के मामले में, IHFPL को उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों के बारे में बताना होगा और देरी के प्रत्येक दिन के लिए 5,000 रुपये की दर से उधारकर्ता को मुआवजा देना होगा, जहाँ देरी IHFPL के कारण हुई हो, इसके अलावा किसी भी लागू कानून के अनुसार कोई अन्य मुआवजा भी नहीं मिलेगा।

- f. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, IHFPL उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और मुआवजा देने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगा। हालाँकि, ऐसे मामलों में, HFC को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और उसके बाद
- f. विलंबित अवधि के जुर्माने की गणना की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

IV. निष्पक्ष व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका

कंपनी भारतीय रिजर्व बैंक के मास्टर निर्देश के आधार पर निदेशक मंडल के अनुमोदन से निष्पक्ष व्यवहार संहिता लागू करेगी और ऐसी अनुमोदित निष्पक्ष व्यवहार संहिता उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी (अधिमानतः स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में) और विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की वेबसाइट पर भी संहिता डाली जाएगी।

V. आवास वित्त कंपनियों द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

a. आईएचएफपीएल का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज दर, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क (यदि कोई हो तो दंडात्मक ब्याज सहित) का निर्धारण करेगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के

औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा।

- b. ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण, तथा दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाएगा।
- c. ब्याज दर और दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) वार्षिक दर पर होना चाहिए ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी हो।
- 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. वह कंपनी के प्रति कितनी देयता का दायित्व वहन करेगा;
- c. ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें आईएचएफपीएल उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए कहेगा;
- d. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या आईएचएफपीएल के पास कंपनी में उसकी अन्य धनराशि का सहारा है;
- e. क्या गारंटर के रूप में उसकी देयताएं 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 भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तन जिसके लिए वह गारंटर है।

VII. बकाया राशि का संग्रहण

जब भी ऋण दिया जाता है, तो IHFPL ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगा। हालाँकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि 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 रूप से जाकर याद दिलाना और/या यदि कोई हो तो सुरक्षा का कब्जा लेना शामिल होगा।

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

आईएचएफपीएल की संग्रह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर आधारित है। आईएचएफपीएल ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करता है। कंपनी बोर्ड की मंजूरी के साथ आरबीआई मास्टर निर्देश के अनुसार वसूली एजेंटों को नियुक्त करने के लिए दिशानिर्देश अपनाएगी, जब भी यह लागू होगा।

सभी स्टाफ सदस्यों या संग्रहण या/और सुरक्षा पुनः कब्जे में आईएचएफपीएल 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, तथा निर्दिष्ट स्थान न होने की स्थिति 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. आईएचएफपीएल का प्रतिनिधित्व करने की पहचान और प्राधिकार ग्राहक को पहले ही बता दिया जाना चाहिए।
- c. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
- d. ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी
- e. आईएचएफपीएल के प्रतिनिधि ग्राहकों से प्रातः 08:00 बजे से सायं 19:00 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण अन्यथा अपेक्षित न हो।

- f. किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल 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 दी जाएगी।
- i. बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाते समय शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाएगा।
- j. परिवार में शोक या अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुचित अवसरों पर बकाया राशि वसूलने के लिए कॉल करने/जाने से बचना चाहिए।
- k. बातचीत केवल ग्राहक/उधारकर्ता या गारंटर (केवल यदि आवश्यक हो) के साथ ही की जानी चाहिए तथा उधारकर्ता के किसी अन्य रिश्तेदार/संपर्क से संपर्क नहीं किया जाना चाहिए।

VIII. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

आईएचएफपीएल

- a. सुनिश्चित करें कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, तथ्यात्मक और भ्रामक 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 प्रभारों का भी संकेत देगा, यदि लागू हो और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- c. आईएचएफपीएल 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 प्रभारों (दंडात्मक प्रभार सहित, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्रदान करेगा।
- d. यदि आईएचएफपीएल सहायता सेवाएं प्राप्त करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाएं लेता है, तो आईएचएफपीएल को यह अपेक्षा होगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध हो) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेंगे, जैसा कि आईएचएफपीएल संभालता है।
- e. कंपनी, यदि उचित समझे, तो ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए जाने वाले उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में अपने अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को 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. आईएचएफपीएल प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए) के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित आचार संहिता निर्धारित करेगा, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए)/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता शामिल होगी, जैसा कि मास्टर निर्देशों में निर्धारित किया गया है, जिनकी सेवाएं

उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए ली जाती हैं, जिसमें अन्य बातों के अलावा डीएसए को व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताना आवश्यक होता है। यदि ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होती है कि आईएचएफपीएल प्रतिनिधि / कूरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जांच करने, उसका निपटान करने तथा नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

IX. गोपनीयता और गोपनीयता

- a. आईएचएफपीएल ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगा [भले ही ग्राहक अब ग्राहक न हों], और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगा।
- b. आईएचएफपीएल 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 जानकारी कानून द्वारा दी जानी है।
 - यदि जनता के प्रति सूचना प्रकट करना कर्तव्य है।
 - यदि आईएचएफपीएल के हितों के लिए उन्हें सूचना देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक का नाम और पता सहित) के बारे में सूचना देने के लिए नहीं किया जाएगा।
 - यदि ग्राहक आईएचएफपीएल से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
 - यदि आईएचएफपीएल को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो आईएचएफपीएल को संदर्भ देने से पहले उनकी लिखित अनुमति लेनी होगी।
- c. ग्राहक को आईएचएफपीएल 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।
- c. आईएचएफपीएल, आईएचएफपीएल सहित किसी भी अन्य व्यक्ति द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक उन्हें ऐसा करने के लिए विशेष रूप से अधिकृत न करे।

X. डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के माध्यम से ऋण प्राप्त करना

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

XI. शिकायतें एवं शिकायत

- a. आईएचएफपीएल के प्रत्येक कार्यालय में शिकायतें प्राप्त करने, उन्हें पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया होगी।
- b. आईएचएफपीएल का निदेशक मंडल शिकायतों और शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋणदाता संस्थान 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. ग्राहकों को बताया जाएगा कि शिकायतों का निष्पक्ष एवं शीघ्रता से निपटान करने के लिए आईएचएफपीएल की प्रक्रिया का विवरण कहां मिलेगा।
- d. यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है तो उसे निम्नलिखित बताया जाएगा:
- कैसे करें?
 - शिकायत कहां की जा सकती है
 - शिकायत कैसे की जानी चाहिए?
 - उत्तर की उम्मीद कब करें
 - निवारण के लिए किससे संपर्क करें
 - यदि ग्राहक परिणाम से खुश नहीं हैं तो शिकायत क्या करें?
 - आईएचएफपीएल का स्टाफ ग्राहक के किसी भी प्रश्न का उत्तर देने में सहायता करेगा।
- e. यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो IHFPL उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत IHFPL के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर भेजी जाती है, तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित रखा जाएगा।
- e. मामले को जांच करने के बाद, आईएचएफपीएल 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।
- e. इस संबंध में उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुलझाने के लिए कम से कम दो सदस्यों वाली एक शिकायत निवारण समिति गठित की जाएगी। शिकायत निवारण समिति यह सुनिश्चित करेगी कि कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और उनका निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाए।

- e. आईएचएफपीएल को पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज कराने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण, जिस पर शिकायत दर्ज कराई जा सकती है, समस्या के समाधान के लिए समय सीमा, प्रगति के लिए मैट्रिक्स आदि) का प्रचार करना होगा और यह सुनिश्चित करना होगा कि इसे विशेष रूप से इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाए।
- e. आईएचएफपीएल 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 लिंक पर ऑनलाइन मोड में अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है। <https://grids.nhbonline.org.in> ऑफलाइन मोड में डाक द्वारा, लिंक <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%93Physical-Mode.pdf> पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में, शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5 ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003 को।

XII. सामान्य

- a. आईएचएफपीएल ऋण समझौते की शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा (जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई जानकारी को ध्यान में न लिया गया हो)।
- b. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- c. आईएचएफपीएल निम्नलिखित परिस्थितियों में आवास ऋणों के समयपूर्व समापन पर पूर्वभुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगा:
- जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-बंद है।
 - जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर होता है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व ही चुकाया जाता है।

इस प्रयोजन के लिए "स्वयं के स्रोत" से तात्पर्य बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा किसी अन्य स्रोत से है।

सभी दोहरे/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) आवास ऋण फिक्स्ड/फ्लोटिंग दर पर लागू प्रीक्लोजर मानदंड को आकर्षित करेंगे, जो इस बात पर निर्भर करता है कि प्रीक्लोजर के समय ऋण फिक्स्ड या फ्लोटिंग दर पर है या नहीं। दोहरे/विशेष दर आवास ऋण के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोजर मानदंड तब लागू होगा जब ऋण को फिक्स्ड ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित कर दिया गया हो। यह ऐसे सभी दोहरे/विशेष दर आवास ऋणों पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद बंद कर दिया जाता है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर ऋण वह होता है जिसमें ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय होती है।

- d. आईएचएफपीएल व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट अवधि ऋण पर, सह-दायित्वधारक(ओं) के साथ या बिना, फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा।
- d. कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास ऋण की प्रमुख शर्तों और नियमों को जल्दी और अच्छी तरह से समझने की सुविधा के लिए, कंपनी आरबीआई मास्टर निर्देश के अनुलग्नक XII के अनुसार सुझावात्मक प्रारूप में सभी मामलों में ऐसे ऋण की सबसे महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों (MITC) से युक्त एक दस्तावेज प्राप्त करेगी। यह दस्तावेज कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा। कंपनी उक्त दस्तावेज को दो प्रतियों में और उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में पैसा को भी उक्त दस्तावेज की प्रतियों में शामिल करने के माध्यम से प्रदान करेगी।
- d. कर्षण में पैसा को भी उक्त दस्तावेज की प्रतियों में शामिल करने के माध्यम से प्रदान करेगी। (यदि कोई हो), दी जाने वाली सेवाएं, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेन-देन के लिए समय मानदंड, कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को वापस करने की प्रक्रिया और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं को प्रदर्शित करेगी। कंपनी आरबीआई मास्टर निर्देश के अनुलग्नक XII के अनुसार “नोटिस बोर्ड”, “बुकलेट/ब्रोशर”, “वेबसाइट”, “प्रदर्शन के अन्य तरीके” और “अन्य सुबद्धों” पर उक्त दस्तावेजों को प्रदर्शित करेगी।
- d. आईएचएफपीएल अपने उत्पादों और सेवाओं को किसी एक या अधिक भाषाओं अर्थात् हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदर्शित करेगा।
- d. आईएचएफपीएल ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, आईएचएफपीएल दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर उत्पाद, सेवाएं, सुविधाएं आदि प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह एचएफसी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- d. संहिता का प्रचार करने के लिए, आईएचएफपीएल निम्नलिखित कार्य करेगा:
- मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति उपलब्ध कराना;
 - इस संहिता को अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराना;
 - इस संहिता को प्रत्येक शाखा और वेबसाइट पर उपलब्ध कराना; तथा
 - 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।

XIII. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- a. आईएचएफपीएल के निदेशक मंडल को शिकायतों और शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना चाहिए। इस तरह के तंत्र से यह सुनिश्चित होना चाहिए कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई हो और उनका निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर हो।

b. कंती का नलदेशक डंडल डुरंडन के वलडलडन डुतरुं डर नलषुड वुडडर संहलतल के अनुडलन और शलकलत नलवरण तंनुर के कलडकलक की सडड-सडड डर सडुडल करेगल। ऐसी सडुडलकुं की एक सडुडकलत रलडुुड नलडडलत अनुतरलल डर, कड से कड वलरुषलक आडर डर डुुड को डुरसुतुत की कल सकती है।

डलषुडणी:

'नलषुड वुडडर संहलतल' डर दलशलनलरुदेशुं के अनुडलन डुं, आईएकएडुडलएल कंती की वेडसलडुड डर नलषुड वुडडर संहलतल डुरकलशलत करेगी।