एसएमएफजी इंडिया होम फाइनेंस कं. लि.

उचित व्यवहार संहिता
(जनवरी 2026)

विषयवस्तु

1. पृष्ठभूमि 1
2. दायरा 1
3. नीति सिद्धांत 1

ए. ऋणों और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन 1

बी. ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें 2

सी. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण संवितरण 2

डी. समान मासिक किश्तों (ईएमआई) पर आधारित पर्सनल लोन्स पर फ्लोटिंग ब्याज दर रीसेट करना 3

इ. परिवाद और शिकायत निवारण तंत्र 3

एफ. भारित ब्याज 5

जी. विज्ञापन, विपणन और विक्रय 6

एच. गारंटर 6

आई. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म्स पर लिए जाने वाले ऋण 7

जे. निजता और गोपनीयता 7

के. सामान्य 8

4. संहिता के अनुपालन के बारे में प्रतिवेदन 11

शब्दावली

NHB	नेशनल हाउसिंग बैंक
DSA	डायरेक्ट सेलिंग एजेंसी
HFC	हाउसिंग फाइनेंस कंपनियां
RBI	रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया

1. पृष्ठभूमि

इस उचित व्यवहार संहिता (संहिता) का उद्देश्य सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों को कंपनी की ओर से अपने ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में अपनाई जाने वाली परिपाटियों का प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है। रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (हाउसिंग फाइनेंस कंपनीज) डायरेक्शन्स, 2025 को ध्यान में रखकर यह कोड तैयार किया गया है।

2. दायरा

यह संहिता सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी, चाहे वह कंपनी द्वारा या फिर उसके मध्यस्थों या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के अंतर्गत) काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या डिलीवरी के किसी अन्य माध्यम से उपलब्ध करवाए जाते हों।

इस संहिता के व्यापक उद्देश्य हैं:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि ग्राहकों को यह समझ हो सके कि उचित रूप से अपेक्षित सेवाएं क्या हो सकती हैं।
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास बढ़ाने के लिए ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

3. नीति सिद्धांत

ए. ऋणों और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन:

- ऋण आवेदन पत्र और महत्वपूर्ण पत्राचार (नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित) स्थानीय भाषा में, या ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किया जाएगा।
- कंपनी ब्याज और दंडात्मक प्रभार जहां लागू हो, वापसी योग्य/गैर-वापसी योग्य शुल्क/ब्याज, यदि कोई हो, के बारे में सभी जानकारी पारदर्शी रूप से प्रकट करेगी. दूसरे शब्दों में, कंपनी पारदर्शी तरीके से प्रसंस्करण/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'समग्र लागत' का खुलासा करेगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ऐसे शुल्क/प्रभार गैर-भेदभावपूर्ण हों।
- ऋण की □वधि के दौरान कंपनी किसी भी समय, कर्जदारों से उनकी स्पष्ट सहमति के बिना ऐसे कोई भी शुल्क, प्रभार आदि नहीं लेगी, जो एमआईटीसी/केएफएस में उल्लिखित नहीं हैं।
- कंपनी द्वारा जारी किए गए ऋण आवेदन प्रपत्र में वह सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जो ऋणी के हित को प्रभावित करती है, ताकि ग्राहक □न्य एचएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ □सकी एक सार्थक तुलना कर सके और सोच समझ कर निर्णय ले सकें।
- कंपनी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती जारी करेगी. जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाना है, उसे भी पावती में दर्शाया जाएगा।
- ऋण आवेदन प्रपत्र में जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों को □ंगित किया जाएगा।

बी. ऋण मूल्यांकन और नियम व शर्तें

- ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन प्राप्त करते समय एकत्र किए जाएंगे और ग्राहक को तुरंत यह भी बता दिया जाएगा कि किसी भी अतिरिक्त जानकारी के लिए, यदि आवश्यक हो, तो उससे फिर से संपर्क किया जाएगा।
- कंपनी लिखित रूप में, एक स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा, ब्याज की वार्षिक दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंडात्मक प्रभार (यदि कोई हो) सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि की जानकारी देगी और उसके द्वारा रिकॉर्ड पर ग्राहक की स्वीकृति रखी जाएगी।
- कंपनी ऋण की स्वीकृति/संवितरण के प्राप्ति के समय सभी संलग्नकों की प्रतियों के साथ ऋण अनुबंध की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।
- ऋण का उद्देश्य ग्राहकों के साथ निष्पादित किए गए स्वीकृति पत्र, ऋण समझौते और एमआईटीसी/ केएफएस में साफ़-साफ़ बताया जाएगा।
- यदि आवेदित ऋण स्वीकृत नहीं होता है, तो अस्वीकृति के कारणों के बारे में ग्राहकों को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि देर से पुनर्भुगतान के लिए लिया गया दंडात्मक प्रभार ऋण अनुबंध में मोटे अक्षरों में स्पष्ट रूप से अंकित हो।

सी. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण संवितरण

- संवितरण ऋण अनुबंध/स्वीकृति पत्र में दिए गए संवितरण कार्यक्रम के अनुसार किया जाएगा।
- ग्राहकों को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंडात्मक प्रभार (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क / प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचित किया जाएगा और ब्याज दरों और शुल्कों में ऐसे बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे. □स आशय की एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में शामिल की जाएगी।
- यदि कोई बदलाव ग्राहक के लिए हानिकारक होता है, तो ग्राहक बिना किसी सूचना के, बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए, 60 दिनों के भीतर खाता बंद या स्विच कर सकता है।
- पुनर्भुगतान करवाने / भुगतान में तेज़ी लाने या अनुबंध के अंतर्गत किसी भी प्रदर्शन या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का कोई भी निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होना चाहिए।
- ऋण से संबंधित सभी प्रतिभूतियों को ऋण के पूर्ण और अंतिम भुगतान की प्राप्ति पर मुक्त किया जाएगा, जो किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के, और किसी भी अन्य दावे के प्रारंभ के अधीन होगा, जो कंपनी के पास ऋणियों के विरुद्ध हो सकता है. यदि प्रारंभ करने के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ऋणी को □सके बारे में सूचना दी जाएगी, जिसके साथ शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण होंगे, जिनके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावे का निष्पादन / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की अधिकारी है।
- ऋण खाते की पूरी अदायगी/समाधान के 30 दिनों के अंदर कंपनी चल/अचल संपत्ति के सभी मूल दस्तावेज मुक्त कर देगी और किसी भी रजिस्ट्री में रजिस्टर्ड प्रभार हटा देगी।

- कर्जदार ये दस्तावेज आधार शाखा या किसी अन्य कार्यालय से ले सकते हैं, जैसा ऋण स्वीकृति पत्र में बताया गया है। कर्जदार की मौत होने पर, दस्तावेज कंपनी की वेबसाइट पर सूचीबद्ध प्रक्रिया के अनुसार कानूनी वारिसों को वापस कर दिए जाएंगे।
- यदि संपत्ति के दस्तावेज मुक्त करने में कंपनी की तरफ से 30 दिनों से ज़्यादा की देरी होती है, तो कंपनी कर्जदार को इस देरी के बारे में बताएगी और देरी के हर दिन के लिए ₹5,000 प्रति दिन के हिसाब से मुआवजा देगी। खोए या क्षतिग्रस्त हुए दस्तावेज के लिए, कंपनी कर्जदार को दस्तावेज की कॉपी लेने और उससे जुड़े खर्च उठाने में मदद करेगी। यह मुआवजा कर्जदार के किसी भी अन्य कानूनी अधिकार के अलावा है।

□ी. समान मासिक किश्तों (ईएमआई) पर आधारित पर्सनल लोन्स पर फ्लोटिंग ब्याज दर रीसेट करना

फ्लोटिंग दर पर्सनल ऋण को मंज़ूरी देते समय, कंपनी

- कर्जदारों को ब्याज दर में उतार-चढ़ाव की वजह से ईएमआई/समय में संभावित बदलाव के बारे में बताएगी
- ब्याज दर रीसेट होने पर फिक्स्ड दर स्विच का ऑप्शन देगी
- कर्जदारों को ईएमआई बढ़ाने, ऋण का समय बढ़ाने, या दोनों में से चुनने, और कभी भी पूर्व भुगतान करने देगी
- सभी संबंधित प्रभार पारदर्शी तरीके से बताएगी
- सुनिश्चित करेगी कि ऋण का समय बढ़ाने से ऋणात्मक ऋणशोधन न हो
- हर तिमाही में ऋण संबंधी विवरण देगी

इ. परिवाद और शिकायत निवारण तंत्र

परिवादों और शिकायतों के समाधान के लिए कंपनी संगठन के भीतर निर्धारित शिकायत निवारण तंत्र का पालन करेगी।

कंपनी का लक्ष्य अपने सहयोगियों के बीच सर्वश्रेष्ठ ग्राहक सेवा प्रदान करना है और उसे एक सशक्त और कुशल ग्राहक सेवा मंच बनाने के लिए लगातार प्रयास करना चाहिए। बीमा से संबंधित सभी ग्राहक परिवाद या शिकायतें कंपनी द्वारा 3 दिनों के भीतर स्वीकार की जाएंगी और शिकायत निवारण तंत्र में निर्दिष्ट रूप और तरीके से शिकायत प्राप्त होने के 14 दिनों के भीतर समाधान किया जाएगा।

इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए, निदेशक मं□ल ने ग्राहकों के परिवादों और शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर निम्नलिखित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित किया है।

i. स्तर 1:

अपने प्रत्येक कार्यालय में ऑनलाइन प्राप्त शिकायतों सहित परिवाद और शिकायतें प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए कंपनी की एक प्रणाली और प्रक्रिया होगी। ग्राहकों को निम्नलिखित विवरणों से अवगत कराया जाना चाहिए।

- शिकायतों को निष्पक्ष और त्वरित रूप से निपटाने की प्रक्रिया का विवरण कहां से प्राप्त करें
- किससे शिकायत करें (स्तर 1)
- कैसे शिकायत करें
- जवाब की उम्मीद कब करें
- निवारण के लिए किससे संपर्क करें (स्तर 2)
- परिणाम से खुश न होने पर क्या करें (स्तर 3)

इसके □लावा, ग्राहकों को निम्नलिखित विकल्प दिए जाने चाहिए

- टेलीफ़ोन: ग्राहक हमारे संपर्क केंद्र पर टोल-फ़्री नंबर 1800 102 1003 पर सुबह 9.30 बजे से सांय 6.30 बजे तक (सोमवार से शनिवार) तक, चौथे शनिवार और सार्वजनिक छुट्टी को छोड़कर, कॉल कर सकते हैं।
- ईमेल: ग्राहक □पनी शिकायतें विशिष्ट ई-मेल आईडी: grihashakti@grihashakti.com पर भी भेज सकते हैं।
- पत्र: □□ानी इंस्पायर, यूनिट नं. 503 और 504, 5वां माला, मेन रो□, जी ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (ईस्ट), मुंबई-400051 के पते पर कॉर्पोरेट ऑफ़िस को संबोधित पत्र।
- मुलाकात: ग्राहक सेवा शाखा में ग्राहक सेवा □धिकारी से व्यक्तिगत रूप से मिल सकते हैं और मुलाकात के निम्नलिखित घंटों के दौरान उक्त शाखा में □नुरोध कर सकते हैं:

शाखा का समय:	प्रात: 9:30 बजे से सायं 6:30 बजे तक (सोमवार से शनिवार, पहले शनिवार और सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर);
भुगतान का समय:	प्रात: 9:30 बजे से सायं 6:00 बजे तक (सोमवार से शुक्रवार); प्रात: 9:30 बजे से सायं 4:00 बजे तक (शनिवार) पहले शनिवार और सार्वजनिक छुट्टियों को छोड़कर सभी समय

ii. <u>स्तर 2:</u>

यदि लेवल-1 पर मिला समाधान उम्मीदों पर खरा नहीं उतरता, तो ग्राहक के पास कंपनी के "ग्राहक शिकायत निवारण सेल" को CCRC@grihashakti.com पर और/या ऊपर दिए गए कॉर्पोरेट ऑफिस के पते पर लिखने का ऑप्शन होगा।

iii. <u>स्तर 3:</u>

यदि प्राप्त समाधान से ग्राहक □ब भी □संतुष्ट है, तो ग्राहक GRO@grihashakti.com पर कंपनी के "शिकायत निवारण □धिकारी" को मामला भेज सकता है और/या शिकायत निवारण □धिकारी संख्या 022 – 65483456 और/या कॉर्पोरेट कार्यालय के ऊपर दिए गए पते पर टेलीफोन के माध्यम से संपर्क कर सकता है।

यदि प्राप्त समाधान से ग्राहक □ब भी □संतुष्ट है या यदि एक महीने के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो ग्राहक आरबीआई के नियमों के □नुसार, एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करके या NHB, नई दिल्ली (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, विनियमन एवं पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, चौथी मंजिल,

कोर 5ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003।) को डाक द्वारा शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।

ग्राहक के परिवाद पर कार्रवाई करते समय कंपनी को निम्नलिखित प्रोटोकॉल बनाए रखना होगा:

- शिकायत का निपटान करने वाले अधिकारी का नाम और पदनाम युक्त पावती/प्रतिक्रिया ग्राहक को एक सप्ताह के भीतर भेजी जाएगी।
- एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और ग्राहक को उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाना चाहिए।
- मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगी या बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए और समय क्यों चाहिए और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी। अंतिम प्रतिक्रिया में ग्राहक को यह भी सूचित किया जाएगा कि संतुष्ट न होने पर शिकायत पर आगे की कार्रवाई कैसे की जानी है।

इस शिकायत निवारण प्रक्रिया को विनियामक की अपेक्षा के अनुसार प्रचारित किया जाएगा। कंपनी इसे अपने सभी कार्यालयों/ शाखाओं में स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगी और इसे कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगी।

CPGRAMS/GRIDS आदि के ज़रिए प्राप्त किसी भी अपील केस की समीक्षा जीआरओ के उच्च स्तर के प्राधिकारी द्वारा की जाएगी।

एफ. भारित ब्याज:

यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों से ऋण और अग्रिमों पर अत्यधिक ब्याज दर और शुल्क नहीं वसूला जाता है, कंपनी के मंडल द्वारा दंडात्मक प्रभार सहित ब्याज दरें, प्रसंस्करण और अन्य शुल्क निर्धारित करने के लिए एक नीति अपनाई जाएगी। यह पॉलिसी वेबसाइट पर प्रकाशित की जाएगी। "नीति" में संबंधित कारकों का ध्यान रखा जाएगा, जैसे फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम, और ऋण तथा अग्रिम के लिए ब्याज की दर भी निर्धारित की जाएगी।

- ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित किया जाएगा।
- कंपनी द्वारा प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र भी स्थापित किया जाएगा, ताकि ऋणियों के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित हो सके।
- कंपनी ज़रूरी कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिम के लिए लगाई जाने वाली ब्याज दर तय करेगी। ब्याज दर और जोखिम के ग्रेडेशन का तरीका और अलग-अलग श्रेणी के कर्जदार से अलग-अलग ब्याज दर लेने के कारण, कर्जदार या ग्राहक को आवेदन फॉर्म में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- अद्यतन ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए पद्धति की जानकारी को वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- ब्याज की दर और दंडात्मक प्रभार (यदि कोई हो) की दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि ऋणी को खाते से वसूल की जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।

- जुर्माना प्रभार की राशि और कारण ग्राहकों को ऋण समझौते, एमआईटीसी और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, साथ ही इसे वेबसाइट पर ब्याज दर और सर्विस प्रभार के तहत दिखाया जाएगा।
- ऋणियों से ली जाने वाली किस्तों में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन स्पष्ट रूप से इंगित होना चाहिए।
- ऋण के महत्वपूर्ण नियम और शर्तों का अनुपालन न करने पर कर्जदारों को अनुस्मारक भेजे जाने पर, लागू दंडात्मक प्रभारों के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक प्रभार लगाए जाने और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाएगा।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज ऋण के वास्तविक संवितरण की तारीख या चेक सौंपने की तारीख, जैसा भी मामला हो, से लिया जाए।

जी. <u>विज्ञापन, विपणन और विक्रय</u>

कंपनी द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि :

- सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो, और भ्रामक नहीं हो।
- किसी भी सेवा या उत्पाद से संबंधित सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री में लागू ब्याज दर, शुल्क और प्रभार का उल्लेख होना चाहिए और यह भी होना चाहिए कि प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध हो सकता है।
- ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों की जानकारी शाखाओं में नोटिस के रूप में, टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से, कंपनी की वेबसाइट पर और नामित कर्मचारियों / हेल्पडेस्क के माध्यम से या सर्विस गाइड / टैरिफ शेड्यूल के माध्यम से प्रदान की जानी चाहिए।
- सहायक सेवाएं प्रदान करने वाले तृतीय पक्षों को ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालना चाहिए जैसा कि कंपनी द्वारा संभाला जाता है।
- उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में ग्राहकों को संदेश केवल तभी भेजे जाने चाहिए, जब ग्राहकों द्वारा इसके लिए किसी न किसी विधि या अन्य के माध्यम से सहमति दी जाए।
- डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) द्वारा मंडल अनुमोदित आचार संहिता को अपनाया जाएगा और इस संहिता के किसी भी उल्लंघन की सूचना मिलने पर उचित कार्रवाई (क्षतिपूर्ति सहित) की जानी चाहिए. उत्पाद बेचने के लिए ग्राहकों से संपर्क करते समय स्वयं की पहचान के लिए आचार संहिता में डीएसए निर्धारित होना चाहिए।

एच. <u>गारंटर</u>

जब किसी व्यक्ति द्वारा ऋण की गारंटी के लिए सहमति दी जाती है तो उसे निम्नलिखित के बारे में विस्तार से सूचित किया जाएगा:

- गारंटर के रूप में दायित्व, प्रतिबद्ध राशि, दायित्व सीमित है या नहीं और वे परिस्थितियां जिनमें गारंटी लागू की जा सकती है।
- यदि गारंटर मांग करने पर दायित्व का भुगतान करने में विफल रहता है तो कंपनी के पास गारंटर के अन्य धन का उपयोग करने के कंपनी के अधिकार की जानकारी।
- वह समय और परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत गारंटी का निर्वहन किया जाना चाहिए और साथ ही उस तरीके की जानकारी, जिससे कंपनी को इसकी सूचना देनी चाहिए।

- जहां कंपनी द्वारा मूल देनदार की चूक के कारण गारंटर पर दावा किया जाता है, तो गारंटर की देयता तत्काल होती है और यदि उक्त गारंटर द्वारा भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद कंपनी द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इनकार किया जाता है तो ऐसे गारंटर को भी इरादतन चूककर्ता माना जाएगा।

कंपनी द्वारा किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में गारंटर को सूचना दी जाती रहेगी, जिससे उसे उस ऋणी की वित्तीय स्थिति के बारे में पता चल सके, जिसके लिए उसने गारंटी की पेशकश की थी"।

आई. <u>डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म्स पर लिए जाने वाले ऋण</u>

जहां कहीं भी ऋणियों को पाने हेतु एजेंट के रूप में और/या बकाया राशि की वसूली के लिए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म विद्यमान हों, वहां निम्नलिखित निर्देशों का पालन होना चाहिए :

- एजेंट के रूप में संलग्न डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नामों का खुलासा कंपनी की वेबसाइट पर किया जाना चाहिए।
- एजेंट के रूप में संलग्न डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहक को कंपनी का नाम, जिसकी ओर से वे ग्राहक के साथ बातचीत कर रहे हैं, का खुलासा करने के लिए निर्देशित किया जाना चाहिए।
- स्वीकृति के तुरंत बाद, लेकिन ऋण □नुबंध के निष्पादन से पहले, ऋणी को कंपनी के लेटर हेड पर स्वीकृति पत्र जारी किया जाना चाहिए।
- ऋण □नुबंध की एक प्रति के साथ ऋण □नुबंध में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय सभी ऋणियों को प्रस्तुत की जानी चाहिए।
- कंपनी से संलग्न डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निगरानी और चौकसी सुनिश्चित की जानी चाहिए।
- शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता लाने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

जे. <u>निजता और गोपनीयता</u>

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारियां, चाहे वे ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या □न्यथा, निजी और गोपनीय मानी जाएगी और उन्हें समूह में □न्य कंपनियों सहित, निम्नलिखित उद्देश्यों को छोड़कर किसी के सामने प्रकट नहीं किया जाना चाहिए:

- कानून द्वारा दी जाने वाली जानकारी।
- व्यापक स्तर पर जनता के प्रति कर्तव्य के लिए।
- कंपनी के हितों के लिए धोखाधड़ी को रोकने के लिए जानकारी देना आवश्यक है। हालांकि, इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए समूह में □न्य कंपनियों सहित किसी □न्य 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 जाना चाहिए।
- ग्राहक के □नुरोध या सहमति पर।
- यदि कंपनी को संदर्भ देने का □नुरोध प्राप्त होता है, तो वह ग्राहक की लिखित □नुमति के बाद ही ऐसा करेगी।

- कंपनी को ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग किसी के द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं करना चाहिए, जिसमें आंतरिक उद्देश्यों के लिए उपयोग करना भी शामिल है, जब तक कि ग्राहक इसके लिए विशेष रूप से इसे अधिकृत नहीं करता है।
- कंपनी की वेबसाइट पर पोस्ट की गई गोपनीयता नीति के माध्यम से ग्राहक को व्यक्तिगत जानकारी तक पहुँचने के लिए कानून के अंतर्गत उसके अधिकारों के बारे में सूचित किया जाएगा जो कंपनी के पास है।

के. सामान्य

i. कंपनी ऋण अनुबंध में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणी के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि ऋणी द्वारा पहले अप्रकट जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आए।

ii. उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, के बारे में ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंधात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

iii. जब भी ऋण दिया जाता है, तो कंपनी ग्राहक को पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की अवधि के रूप में बताएगी. तथापि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को सूचना भेजकर याद दिलाना या व्यक्तिगत दौरा करना और/या यदि कोई प्रतिभूति है तो उसे वापस लेना शामिल है।

iv. कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि विषम समय में ऋणियों को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग आदि। इस संबंध में, कंपनी मौजूदा विनियमन के अनुसार वसूली एजेंट के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित आचार संहिता अपनाएगी। जिसमें हमारे स्टाफ या देय राशि के संग्रह में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी व्यक्ति को व्यापक रूप से प्रशिक्षित किया जाता है।

v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी ऋण की वसूली के अपने काम में किसी भी व्यक्ति को किसी भी तरह की धमकी या परेशानी, चाहे मौखिक या शारीरिक, न दे जिसमें कर्ज़दार के परिवार के सदस्यों, परिचितों और दोस्तों को सबके सामने बेइज़्ज़त करने या उनकी निजता में दखल देने के इरादे से किए गए काम, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के ज़रिए गलत मैसेज भेजना, धमकी भरे और/या गुमनाम कॉल करना, कर्ज़दार को लगातार कॉल करना और/या बकाया ऋण की वसूली के लिए सुबह 8:00 बजे से पहले और सांय 7:00 बजे के बाद कॉल करना, झूठी और गुमराह करने वाली बातें करना, इत्यादि शामिल हैं।

vi. ऋण की वसूली के मामले में, कंपनी निर्धारित दिशानिर्देशों और मौजूदा प्रावधानों के अनुसार सामान्य उपायों का पालन करेगी और कानूनी ढांचे के भीतर और लागू कानूनों और विनियमों के अनुपालन में काम करेगी।

vii. निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋणों के पूर्व-बंद होने पर पूर्व-भुगतान शुल्क या अर्थदंड नहीं लगाएगी:

- जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर हो और किसी भी स्रोत से पूर्व-समापित हो।
- जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और ऋण ऋणी द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व-समापित किया गया है।
    - यह ध्यान में रखा जा सकता है कि इस उद्देश्य के लिए व्यक्त शब्द "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या किसी वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है।
    - सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) हाउसिंग लोन से फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू पूर्व-समापन मानदंड लागू होंगे, जो इस बात पर निर्भर करता है कि पूर्व-समापन के समय, लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है या नहीं. दोहरे/विशेष दर हाउसिंग लोन के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए पूर्व-समापन मानदंड एक बार ऋण को फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित करने के बाद, निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद लागू होंगे। यह ऐसे सभी दोहरे/विशेष दर हाउसिंग लोन्स पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद पूर्व-समापित किया जा रहा है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर ऋण वह होता है जहां दर ऋण की पूरी अवधि के लिए निर्धारित होती है।

viii. कंपनी बाध्यता(ओं) के साथ या उनके बिना वैयक्तिक ऋणियों पर व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

ix. 1 जनवरी, 2026 को या उसके बाद मंज़ूर या रिन्यू किए गए ऋणों और अग्रिम के मामले में, कंपनी लोगों और एमएसईज1 को बिज़नेस के उद्देश्य से दिए गए 50 लाख रुपये तक के मंज़ूर राशि/सीमा वाले ऋण पर, सह-दायित्वधारक के साथ या बिना, फोरक्लोज़र प्रभार/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।

- o ऊपर पैरा vii. और viii. में दिए गए निर्देश, ऋण के पूर्व-भुगतान के लिए इस्तेमाल की गई राशि के स्रोत का विचार किए बिना, चाहे आंशिक हो या पूरा, और किसी न्यूनतम लॉक-इन अवधि के बिना लागू होंगे। इसके अलावा, 'ऋण' शब्द में मियादी ऋण के साथ-साथ मांग ऋण भी शामिल होंगे।
- o दोहरे/विशेष दर ऋण के लिए उपरोक्त निर्देश इस बात पर निर्भर करेंगे कि पूर्व-भुगतान के समय ऋण फ्लोटिंग दर पर है या नहीं।
- o "एमएसई" शब्द सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम विकास (एमएसएमईडी) अधिनियम, 2006 में परिभाषित अनुसार होगा।

x. टर्म ऋण के मामले में, पूर्व-भुगतान प्रभार, पूर्व-भुगतान की जाने वाली राशि पर आधारित होगा।

xi. कंपनी के कहने पर पूर्व-भुगतान होने पर कंपनी कोई प्रभार/शुल्क नहीं लगाएगी। □सके अलावा, कंपनी उन ऋण के पूर्व-भुगतान के समय कोई प्रभार/शुल्क नहीं लगाएगी, जिन्हें कंपनी ने पहले माफ कर दिया था।

xii. पूर्व-भुगतान प्रभार लगेंगे या नहीं, यह स्पष्ट तौर पर स्वीकृति पत्र, ऋण समझौते, एमआईटीसी/केएफएस में बताया जाएगा। कोई भी पूर्व-भुगतान प्रभार, जो यहां निर्दिष्ट तरीके से नहीं बताया गया ह□कंपनी नहीं लेगी।

xiii. प्री-क्लोज़र का अनुरोध मिलने पर, कंपनी कर्जदारों को एक पावती देगी जिसमें फोरक्लोज़र लेटर जारी करने के लिए कोई अतिरिक्त जरूरत, यदि कोई हो, शामिल होगी और ऋण के एमआईटीसी/केएफएस या नियामक शर्तों के अनुसार, जो भी पहले हो, फोरक्लोज़र लेटर जारी करने की समयसीमा भी बताएगी।

xiv. HFC और व्यक्तिगत कर्जदार के बीच सहमत आवास ऋण के मुख्य नियम और शर्तों को जल्दी और अच्छी तरह समझने में मदद के लिए, कंपनी सभी मामलों में ऐसे ऋण के सबसे ज़रूरी नियम और शर्तें (एमआईटीसी)/ मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) वाला एक दस्तावेज अनुलग्नक XII के अनुसार सुझाव वाले प्रारूप में लेगी। यह दस्तावेज़ मौजूदा ऋण और कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे प्रतिभूति दस्तावेजों के अतिरिक्त होगा. कंपनी उक्त दस्तावेज़ को दो प्रतियों में और ऋणी द्वारा समझी जा सकने वाली भाषा में त□ार करेगी। कंपनी और ऋणी के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लीकेट प्रति ऋणी को पावती के अंतर्गत सौंपी जानी चाहिए।

xv. एचएफसी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवाओं की पेशकश, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि ज□े विभिन्न प्रमुख पहलुओं का प्रदर्शन आवश्यक ह□

xvi. आवास वित्त कंपनियां "सूचना पटल", "पुस्तिका/विवरणिका", "वेबसा□ट", "प्रदर्शन के अन्य तरीकों" और "अन्य मुद्दों" के बारे में निर्देशों का पालन करेंगी।

xvii. कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारियों को निम्नलिखित में से किसी एक या उससे अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।

xviii. कंपनी जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी. □सके अलावा, कंपनी दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के प्रदाय में भी भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को गठित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता ह□

xix. यह उचित व्यवहार संहिता, जो अधिमानतः स्थानीय भाषा (या ऋणी द्वारा समझी जाने वाली भाषा) में होनी चाहिए, ऋणी को कंपनी की शाखाओं/कार्यालयों और वेबसा□ट पर उपलब्ध कराई जाएगी और □से मांग पर ग्राहकों के साथ साझा किया जाएगा।

xx. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को □स संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया ह□

xxi. किसी भी गतिविधि की आउटसोर्सिंग से उसके दायित्वों और इन निर्देशों के अनुपालन का दायित्व कम नहीं होगा और यह पूरी तरह से कंपनी पर निर्भर रहेगा।

xxii. ग्राहक सेवा और क्रेडिट जानकारी अपडेट/ठीक करने के संबंध में कंपनी मौजूदा नियमों का पालन करेगी।

4. संहिता के अनुपालन के बारे में प्रतिवेदन

कंपनी द्वारा इस उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा (कम से कम वार्षिक) की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं का प्रतिवेदन बोर्ड/बोर्ड की समिति को प्रस्तुत की जाएगी।