

SRG हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड



उचित व्यवहार संहिता

विषय सूची

क्रम सं.	विवरण	पेज संख्या
I	प्रस्तावना	3
II	नीति के उद्देश्य	3
III	प्रतिबद्धताएं	3
IV	कहां-कहां लागू होती है संहिता	3
V	विज्ञापन, विपणन और बिक्री	3
VI	ऋण के लिए आवेदन और प्रोसेसिंग प्रक्रिया	4
VII	ऋण मूल्यांकन (appraisal), नियम/शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना	5
VIII	नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण	5
IX	गारंटर	6
X	निजता और गोपनीयता	6
XI	क्रेडिट संदर्भ (रेफरेंस) एजेंसियां:	6
XII	बकाये की वसूली/कलेक्शन	7
XIII	परिवाद और शिकायतें	7
XIV	अत्यधिक ब्याज दरों का विनियमन	9
XV	सामान्य	9

I. प्रस्तावना

इस दस्तावेज़ (डॉक्यूमेंट) का उद्देश्य हाउसिंग फ़ाइनेंस कंपनियों के लिए दिनांक 17 फरवरी, 2021 के प्रधान निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फ़ाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2021 के अनुरूप कंपनी की उचित व्यवहार संहिता (फेयर प्रैक्टिस कोड - एफपीसी) को परिभाषित करना है।

तदनुसार, कंपनी के निदेशक मंडल ने कंपनी के ग्राहकों के साथ व्यावसायिक व्यवहार (बिजनेस डीलिंग) में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए "उचित व्यवहार संहिता" को अनुमोदित किया था और उसे अपनाया था।

यह संहिता अच्छे और निष्पक्ष कार्य-कलापों को बढ़ावा देने, पारदर्शिता बढ़ाने, बाजार की ताकतों को बढ़ावा देने; उधारकर्ता/ग्राहक तथा कंपनी के बीच एक निष्पक्ष एवं दोस्ताना संबंध को बढ़ावा देने और कंपनी में ग्राहक का विश्वास बढ़ाने का कार्य करती है।

यह एक सजीव दस्तावेज़ है और इसे नियमित आधार पर अद्यतन (अपडेट) किया जाना चाहिए। कंपनी के एफपीसी पहलुओं को प्रभावित करने वाले किसी भी विनियामक (रेग्युलेटरी) बदलाव को यहां भी दर्शाया जाएगा।

II. संहिता के उद्देश्य

1. ग्राहकों को सर्वश्रेष्ठ सेवाएं उपलब्ध कराना और व्यावसायिक व्यवहारों (बिजनेस प्रैक्टिसेस) में पारदर्शिता प्रदान करना।
2. ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष एवं दोस्ताना संबंध को बढ़ावा देना।
3. आवास वित्त प्रणाली (हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम) में विश्वास को बढ़ावा देना।
4. परिचालन (ऑपरेशन) के उच्च मानदंडों को हासिल करने के लिए प्रतिस्पर्धा (कंपटीशन) के जरिए बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करना।
5. अच्छी और निष्पक्ष कार्य-प्रणालियों को बढ़ावा देना।

III. प्रतिबद्धताएं

अपने ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित रूप से कार्य करने के लिए SRGHFL अपनी ओर से पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों एवं सेवाओं के लिए इस संहिता में निर्धारित प्रतिबद्धताओं एवं मानकों को पूरी तरह से पूरा करेगी और यह सुनिश्चित करेगी कि उत्पाद एवं सेवाएं सभी प्रासंगिक कानूनों एवं विनियमों का अक्षरशः पालन करते हैं, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहक के साथ किए जाने वाला व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो।

IV. कहां-कहां लागू होती है संहिता

संहिता विपणन, ऋण उत्पत्ति प्रसंस्करण (लोन ऑरिजिनेशन प्रोसेसिंग) एवं सर्विसिंग और संग्रह (कलेक्शन) गतिविधियों सहित परिचालन के सभी पहलुओं पर लागू होगी। उचित व्यवहार संहिता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारी के दायित्व, दक्षता, निगरानी एवं लेखा (ऑडिट) कार्यक्रमों, प्रशिक्षण एवं प्रौद्योगिकी (ट्रेनिंग एंड टेक्नॉलजी) के संदर्भ में प्रदर्शित होगी।

नियमित बैठकों, प्रशिक्षण कार्यक्रमों आदि और संचार के दूसरे माध्यमों के जरिए कर्मचारियों को संहिता के बारे में लगातार जागरूक किया जाएगा, ताकि निष्पक्ष एवं गुणवत्तापूर्ण तरीके से ऋण देने और कुशल एवं निष्पक्ष सेवाएं प्रदान करने के लिए एक मजबूत प्रतिबद्धता हो।

यह संहिता SRGHFL के सभी परिचालन/सेवा स्थानों से ऑफर किए जाने वाले सभी उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होगी। कंपनी के सभी अधिकृत पदाधिकारियों, डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए), एजेंटों, काउंसलरों, भागीदारों (पार्टनरों) और फोन, डाक, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी भी अन्य तरीके वाले सभी डिजिटल लैंडिंग प्लेटफॉर्मों (चाहे वह स्व-स्वामित्व वाले हों और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था वाले) द्वारा इस संहिता का कड़ाई से अवश्य पालन किया जाना चाहिए।

V. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि:

- a. सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री एकदम स्पष्ट हो, और बिल्कुल भी भ्रामक नहीं हो।
- b. किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में कंपनी के किसी भी विज्ञापन में, जो कंपनी की किसी सेवा या उत्पाद के बारे में जानकारी देता है और उसमें ब्याज दर का संदर्भ भी शामिल है, यह भी दर्शाया जाएगा कि इसमें कौन-सी अन्य फीस एवं शुल्क लागू होंगे और साथ ही उसमें सभी संबंधित नियमों एवं शर्तों का पूरा विवरण उपलब्ध हो।
- c. अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर, टेलीफोन या हेल्प-लाइनों के जरिए; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सर्विस गाइड/टैरिफ शेड्यूल प्रदान करके सभी ब्याज दरों, सामान्य फीस और शुल्कों के बारे में जानकारी दी जाए।
- d. यदि समर्थन सेवाएं (सपोर्ट सर्विस) प्रदान करने के लिए कंपनी किसी तीसरे पक्ष (थर्ड पार्टी) की सेवाएं लेती है, तो यह आवश्यक होगा कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसी जानकारी तृतीय पक्ष के लिए उपलब्ध है) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें, जैसे खुद कंपनी संभालती है।
- e. समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा इस्तेमाल किए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताना। कंपनी के ग्राहकों को उसके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों (प्रमोशनल ऑफर्स) के बारे में उत्पादों/सेवाओं से जुड़ी जानकारी तभी दी जा सकती है जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए ई-मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर इसके लिए पंजीकरण करके अपनी सहमति दी हो।
- f. डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) पर जब भी लागू हो, तो उन कंपनियों के लिए भी एक आचार संहिता निर्धारित की जाए, जिनकी सेवाएं उत्पादों/सेवाओं की मार्केटिंग के लिए ली जाती हैं, जोकि व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए कंपनी की ओर से ग्राहक से संपर्क करते हैं और ऐसा करने के लिए उन्हें खुद का परिचय देने की आवश्यकता पड़ती है।
- g. यदि कंपनी को उसके ग्राहक से कोई ऐसी शिकायत मिलती है कि कंपनी का प्रतिनिधि या डीएसए (यदि कोई हो) किसी अनुचित आचरण में शामिल है या उसने इस संहिता के उल्लंघन में कोई कार्य किया है, तो जांच करने और शिकायत को हेंडल करने और नुकसान कम करने के लिए समुचित कदम उठाए जाएंगे।

VI. ऋण के लिए आवेदन और प्रोसेसिंग प्रक्रिया

- a) उधारकर्ता के साथ किया जाने वाले सभी संवाद मातृ/क्षेत्रीय/स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- b) SRGHFL ऋण आवेदन को प्रोसेसिंग करने के लिए देय सभी फीस/शुल्क, यदि ऋण की राशि स्वीकृत/संवितरित नहीं की जाती या अस्वीकार की जाती है तो लॉगिन शुल्क जोकि गैर-वापसी योग्य (नॉन-रिफंडेबल) राशि है, पूर्व भुगतान के विकल्प एवं उससे जुड़े शुल्क यदि कोई हो, देरी से चुकाने के लिए लगने वाला जुर्माना यदि कोई हो, ब्याज की निश्चित दर, ब्याज को पुनः निर्धारित (रि-सेट) करने के प्रावधान के अस्तित्व और ऐसा कोई भी अन्य विषय जो उधारकर्ताओं के हित को प्रभावित करता है, उनके बारे में उधारकर्ताओं को पूरी पारदर्शिता के साथ जानकारी देगी। दूसरे शब्दों में, SRGHFL पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रक्रिया/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित "सभी लागत" का खुलासा करेगी। साथ ही, इसे यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ऐसे शुल्क/फीस गैर-भेदभावपूर्ण हों।
- c) ऋण आवेदन पत्र में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली सभी आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए, ताकि किसी दूसरी वित्तीय संस्थाओं द्वारा ऑफर किए जाने वाले नियमों एवं शर्तों के साथ उनकी एक सार्थक तुलना हो सके और इसके आधार पर उधारकर्ता अच्छे से सोच-समझकर कोई निर्णय ले सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले सभी आवश्यक दस्तावेजों की सूची दी जानी चाहिए। SRGHFL सभी ऋण आवेदनों की

प्राप्त के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। SRGHFL सभी आवश्यक सूचनाओं के पूरी तरह से प्राप्त होने की तारीख से एक समुचित समयावधि के अंदर अपने निर्णय के बारे में उधारकर्ता को सूचित करेगी।

d) कंपनी ऋण की प्रोसेसिंग/स्वीकृति में लगने वाले सभी शुल्कों का पारदर्शी तरीके से खुलासा करेगी। सभी फीस/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण प्रकृति (सभी के लिए समान) के होंगे। उधारकर्ता को निम्नलिखित जानकारी का खुलासा किया जाएगा -

- a) ऋण आवेदन को प्रोसेस करने के लिए देय फीस/शुल्क।
 - b) यदि ऋण राशि स्वीकृत या वितरित नहीं की गई है, तो वापसी योग्य एवं गैर-वापसी योग्य फीस की राशि।
 - c) पूर्व-भुगतान (प्री-पेमेंट) विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो।
 - d) देरी से ऋण चुकाने लिए जुर्माना, यदि कोई हो।
 - e) ब्याज की निश्चित दर का होना।
 - f) किसी भी ब्याज को पुनः निर्धारित करने के प्रावधान खंड का होना।
 - g) ऐसा कोई भी अन्य विषय जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता हो।
- e) SRGHFL शारीरिक रूप से अक्षम, दिव्यांग या दृष्टिहीन व्यक्तियों के साथ व्यवहार करते समय किसी भी तरह का भेदभाव नहीं करेगी। SRGHFL ऐसे सभी व्यक्तियों के साथ मानवीय दृष्टिकोण से व्यवहार करेगी और वह शाखा में उपस्थित होने वाले ऐसे किसी भी व्यक्ति के प्रश्न/आवेदन को अन्य ग्राहकों के मुकाबले प्राथमिकता देगी। साथ ही, SRGHFL सेवा प्रदान करते समय वरिष्ठ नागरिकों, शारीरिक रूप से अक्षम, दिव्यांग या नेत्रहीन व्यक्तियों जैसे ग्राहकों के लिए सभी प्रक्रियाओं को आसान एवं सुविधाजनक बनाने के लिए विशेष प्रयास करेगी।

VII. ऋण मूल्यांकन (appraisal), नियम/शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

- a) ऋण आवेदन को प्रोसेस करने के लिए आवश्यक सभी जानकारियां SRGHFL द्वारा आवेदन के समय ही ली जाएंगी। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को पहले ही बताया जाना चाहिए कि ऐसा होने पर उससे तुरंत फिर से संपर्क किया जाएगा।
- b) SRGHFL ग्राहक को स्वीकृत पत्र या किसी अन्य माध्यम से स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली किसी अन्य भाषा में ऋण की स्वीकृत राशि लिखित रूप में सूचित करेगी, जिसमें नियमों एवं शर्तों के साथ ब्याज की वार्षिक दर, ब्याज दर लागू करने का तरीका, ईएमआई की संरचना (स्ट्रक्चर), पूर्व भुगतान (प्री-पेमेंट) पर लगने वाला शुल्क, दंडात्मक ब्याज भी शामिल होंगे। साथ ही, रिकॉर्ड के लिए ग्राहक से इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति भी प्राप्त की जाएगी।
- c) SRGHFL देर से ऋण चुकाने पर लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख ऋण समझौते में बड़े-बड़े एवं मोटे अक्षरों में करेगी।
- d) SRGHFL प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते में उल्लेख किए जाने वाले प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति अनिवार्य रूप से ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय पावती के साथ प्रस्तुत करेगी।
- e) ऋण आवेदन के अस्वीकृत हो जाने की स्थिति में ग्राहक को अस्वीकृति के कारणों सहित SRGHFL द्वारा ऋण की पेशकश किए जाने में असमर्थता के बारे में लिखित रूप में सूचित किया जाएगा।

VIII. नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- a) SRGHFL यह सुनिश्चित करेगी कि ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दिए गए सहमत संवितरण कार्यक्रम (agreed disbursement schedule) (मूल या संशोधित) के अनुसार ही संवितरण किया जाए।

- b) SRGHFL अपने ग्राहकों को स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नियमों एवं शर्तों में बदलाव की अग्रिम सूचना देगी, जिसमें संवितरण अनुसूची (disbursement schedule), ब्याज दर, दंडात्मक ब्याज, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क, अन्य लागू फीस/शुल्क आदि सहित ऐसे सभी विषयों के बारे में समय-समय पर शाखाओं/कंपनी की वेबसाइट पर सार्वजनिक सूचना/सूचना बोर्ड पर जानकारी देना शामिल है।
- c) SRGHFL यह सुनिश्चित करती है कि समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/उसमें तेजी लाने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों (securities) की मांग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप ही होना चाहिए।
- d) SRGHFL ऋण की बकाया राशि की वसूली पर तुरंत सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी। ऐसा SRGHFL किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे, जोकि उसके पास किसी उधारकर्ता के विरुद्ध होता है, के लिए ग्रहणाधिकार (lien) के अधीन होगा। यदि सेट ऑफ (set off) के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूरे विवरण और उन शर्तों के बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत SRGHFL संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।
- e) नियमों एवं शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को नोटिस देना और यह सुनिश्चित करना कि परिवर्तन उत्तरव्यापी (prospectively) रूप से प्रभावी हों। जहां भी आवश्यक हो, वहां ऋण समझौते में कोई उपयुक्त शब्द शामिल किया जाना चाहिए।

IX. गारंटर :

गारंटर का अर्थ उस व्यक्ति से है जिसने उधारकर्ता के समर्थन में दायित्व (obligation) लिया है। अच्छा हो कि गारंटर कोई सरकारी कर्मचारी या कोई अन्य व्यक्ति होना चाहिए। गारंटर के रूप में कार्य करने वाले व्यक्ति को कंपनी इन बातों के बारे में सूचित करेगी:

- i. बतौर गारंटर उसकी क्षमता;
- ii. दायित्व की वह राशि जिसके लिए वह प्रतिबद्ध है;
- iii. वे परिस्थितियां, जिनमें दायित्व का भुगतान करने के लिए उसे कंपनी द्वारा बुलाया जा सकता है;
- iv. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या कंपनी के पास कंपनी में उसकी अन्य धनराशि तक पहुंच है;
- v. क्या उसकी देनदारियां कुछ विशेष मात्रा तक सीमित हैं या असीमित हैं;
- vi. वह समय और परिस्थितियां, जिनके तहत एक गारंटीकर्ता के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और कंपनी द्वारा अधिसूचना का तरीका। साथ ही, उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति के बारे में सूचित किया जाता रहेगा।
- vii. यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी विलफुल डिफॉल्टर (willful defaulter) माना जाएगा।

कंपनी उसे उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित करती रहेगी जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

X. निजता और गोपनीयता:

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [यहां तक कि जब ग्राहक कंपनी के ग्राहक नहीं हैं], और ऐसा करते समय कंपनी निम्नलिखित सिद्धांतों एवं नीतियों का पालन करेगी।

कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित किसी भी जानकारी या डेटा का खुलासा नहीं करेगी, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या नहीं, ऐसा खुलासा वह अपने समूह की अन्य कंपनियों और संस्थाओं को भी नहीं करेगी, सिर्फ निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर:

- i. यदि किसी कानून द्वारा ऐसी जानकारी दी जानी है;
- ii. यदि ऐसी सूचना का खुलासा करना जनता के प्रति एक दायित्व है;

- i. यदि कंपनी के हितों के लिए उन्हें ऐसी जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका इस्तेमाल समूह की अन्य कंपनियों, विपणन (मार्केटिंग) उद्देश्यों सहित किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों [ग्राहक नाम और पते सहित] के बारे में जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाना चाहिए
- ii. यदि खुद ग्राहक कंपनी से जानकारी का खुलासा करने के लिए कहता है या खुद ग्राहक की अनुमति से;
- iii. यदि कंपनी को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए पूछा जाता है, तो उसे देने से पहले कंपनी को संबंधित ग्राहक की लिखित अनुमति लेनी होगी;
- iv. ग्राहक को कंपनी द्वारा उसके व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंच रखने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत कंपनी के उन अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा जोकि कंपनी इस संबंध अपने पास रखती है;

कंपनी तब तक ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का इस्तेमाल कंपनी सहित किसी अन्य द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं करेगी, जब तक कि खुद ग्राहक विशेष तौर पर कंपनी को ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

XI. क्रेडिट संदर्भ (रेफरेंस) एजेंसियां:

ग्राहकों को एतदद्वारा सूचित किया जाता है कि नया खाता खोलते समय, कंपनी उनके खातों का विवरण क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को देगी और कंपनी इस संबंध में जांच भी करवा सकती है। कंपनी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को उन व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकती है जिन पर ग्राहक का बकाया है, यदि:

- i. ग्राहक अपने भुगतानों को करने में पिछड़ गया/गई है;
- ii. बकाया राशि किसी विवाद में नहीं है; और
- iii. ग्राहक ने अपने ऋण का भुगतान करने के लिए कंपनी की औपचारिक मांग का पालन करते हुए ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं दिया है जिससे कंपनी संतुष्ट हो,।

कंपनी व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को वह जानकारी प्रदान करेगी, जिसे देना ग्राहक का उत्तरदायित्व है। इन मामलों में, कंपनी ग्राहक को उनके द्वारा कंपनी को देय ऋणों के बारे में ऋण संदर्भ एजेंसियों को जानकारी देने की अपनी योजना के बारे में लिखित रूप में (यदि आवश्यक हो) सूचित करेगी। साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का आपके ऋण प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएगी।

कंपनी ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी भी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दे सकती है, बशर्ते ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी हो।

यदि ग्राहक ने कंपनी से वह जानकारी मांगी है जोकि उसके बारे में कंपनी ने क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी है, तो कंपनी उस जानकारी की एक प्रति ग्राहक को देगी।

XII. बकाये की वसूली/ कलेक्शन:

जब भी कोई ऋण दिया जाता है, कंपनी द्वारा ग्राहक को ऋण चुकाने की प्रक्रिया को ऋण राशि, अवधि और चुकौती (repayment) की कालावधि (periodicity) के बारे में समझाना चाहिए। लेकिन, यदि ग्राहक चुकौती अनुसूची (repayment schedule) का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या उससे व्यक्तिगत रूप से मिलकर और/या जमानत (security), यदि कोई हो, को वापस लेना शामिल है।

कंपनी की कलेक्शन/वसूली नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय (persuasion) पर आधारित है। कंपनी ग्राहकों के साथ विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करती है। कंपनी का कोई कर्मचारी या बकाया राशि या/और सुरक्षा जब्ती के संग्रह में उनका प्रतिनिधित्व करने के लिए कोई अधिकृत व्यक्ति खुद की पहचान कराएगा और अनुरोध किए जाने पर कंपनी द्वारा जारी किए गए प्राधिकृत पत्र को दिखाएगा। कंपनी ग्राहकों को देय राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगी और देय राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस

देने का प्रयास करेगी।

स्टाफ के सभी सदस्यों या संग्रह या/और जमानत को कब्जे में लेने में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:

- i. ग्राहक से सामान्य रूप से उसकी पसंद के स्थान पर और किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में उसके निवास स्थान पर और यदि वह अपने निवास स्थान पर अनुपलब्ध है, तो उसके बिजनेस/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
- ii. कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और प्राधिकार (अथॉरिटी) ग्राहक को पहली बार में ही ज्ञात करा देना चाहिए।
- iii. ग्राहक की निजता का सम्मान किया जाना चाहिए।
- iv. ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होनी चाहिए।
- v. कंपनी के प्रतिनिधि ग्राहकों से सिर्फ 07:00 बजे से 19:00 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या पेशे की विशेष परिस्थितियों में ऐसा करना अन्यथा आवश्यक न हो।
- vi. किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल न करने के ग्राहक के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाना चाहिए।
- vii. कॉल का समय एवं संख्या और बातचीत की सामग्री को प्रलेखित (documented) किया जाएगा।
- viii. बकायों से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी यथासंभव सहायता दी जानी चाहिए।
- ix. बकाया वसूली के लिए ग्राहक के घर जाने के दौरान शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखने चाहिए।
- x. परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुचित मौकों पर बकाया राशि लेने के लिए कॉल/मुलाकात करने से बचना चाहिए।

XIII. परिवाद और शिकायतें

- i. कंपनी के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में परिवादों एवं शिकायतों को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने के लिए एक कार्य-प्रणाली और एक प्रक्रिया होगी।
- ii. शिकायतों को हल करने के लिए कंपनी का बोर्ड एक शिकायत निवारण तंत्र (grievance Redressal mechanism) स्थापित करेगा। यह प्रणाली विवादों को अगले उच्च स्तर पर हल करने और निपटाने का प्रयास करेगी।
- iii. कंपनी ग्राहक की शिकायतों को निष्पक्ष एवं जल्दी से निपटाने की कंपनी की प्रक्रिया के बारे में पूरी जानकारी देगी।
- iv. यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता/चाहती है, तो उसे ये बातें बताई जानी चाहिए:
 - a. शिकायत कैसे करनी है
 - b. शिकायत कहां की जा सकती है
 - c. शिकायत कैसे की जानी चाहिए
 - d. शिकायत पर उत्तर की अपेक्षा कब की जाए
 - e. शिकायत के निवारण के लिए किससे संपर्क किया जाए
 - f. यदि ग्राहक परिणाम से खुश नहीं है तो उसके पास अगला विकल्प क्या है।
 - g. कंपनी के कर्मचारी ग्राहक के किसी भी प्रश्न के साथ ग्राहक की मदद करेंगे
- v. ग्राहकों के परिवादों/शिकायतों का प्रबंध (हैंडल) करने के लिए मशीनरी:-

स्तर	विवरण
स्तर-1 शाखा/टोल-फ्री नंबर	<ul style="list-style-type: none"> ➤ हमें टोलफ्रीनंबर 1800 1212 399 पर कॉल कीजिए (सोमवार से शनिवार - सुबह 10:30 बजे से शाम 5 बजे तक) ➤ सोमवार से शनिवार सुबह 10:30 बजे से शाम 5 बजे के बीच निकटतम SRGHFL शाखा में अपनी शिकायत दर्ज कराएं और आगे के फॉलो-अप के लिए शिकायत टिकट आईडी प्राप्त कीजिए।
स्तर - 2 शिकायत निवारण अधिकारी (यदि स्तर 1 से 20 दिनों के अंदर शिकायत का समाधान नहीं होता है तो स्तर 2 पर शिकायत की जा सकती है)	श्री लवंग मर्डिया (शिकायत निवारण अधिकारी) 321, एस.एम. लोढ़ा कॉम्प्लेक्स शास्त्री सर्कल के पास उदयपुर राजस्थान 313001 टेलीफोन नंबर:- 0294-256 1882 ईमेल:- cgrcell@srghousing.com
स्तर - 3 नेशनल हाउसिंग बैंक	यदि ग्राहक को SRGHFL से कोई उत्तर नहीं मिलता है या वह प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह नेशनल हाउसिंग बैंक से निम्नलिखित पते पर संपर्क कर सकता है:-
ऑनलाइन माध्यम	शिकायतकर्ता अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए इस लिंक पर क्लिक कर सकते हैं: https://grids.nhbonline.org.in
ऑफलाइन माध्यम	ऑफलाइन/वास्तविक माध्यम में आप डाक द्वारा निम्न पते पर Complaint form.pdf (nhb.org.in) लिंक पर दिए गए निर्धारित प्रारूप में अपनी शिकायत भेज सकते हैं: शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, पर्यवेक्षण विभाग (सुपरविजन डिपार्टमेंट), नेशनल हाउसिंग बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003

- vi. यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/उत्तर भेजने का प्रयास करेगी। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम भी होना चाहिए जो शिकायत से डील करेगा (निपटेगा)। यदि शिकायत को एचएफसी की निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर भेजा जाता है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और एक उचित अवधि के अंदर उसे शिकायत की प्रगति के बारे में सूचित किया जाता रहेगा।
- vii. मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगी या बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है एवं कंपनी शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी। साथ ही, ग्राहक को सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो आगे उसे क्या करना चाहिए।
- viii. एक समुचित समय के अंदर शिकायतकर्ता के साथ शिकायत का सत्यापन करने के बाद शिकायतों पर विचार किया जाएगा। शिकायतकर्ता से संपर्क करने और जानकारी को सत्यापित करने में हमें सक्षम बनाने के लिए व्यक्ति का संपर्क विवरण सही होना आवश्यक है।
- ix. SRGHFL की हमारी सभी शाखाओं में निम्नलिखित सुविधाएं/जानकारियां उपलब्ध रहती हैं:
 - a) शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने के लिए समुचित व्यवस्था।
 - b) शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर
 - c) समस्या को हल करने के लिए टर्नअराउंड समय, समस्या को आगे बढ़ाने के लिए मैट्रिक्स, आदि।

- d) यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया/उत्तर प्राप्त नहीं होती है या वह प्राप्त प्रतिक्रिया/उत्तर से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता नेशनल हाउसिंग बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से एनएचबी की वेबसाइट पर अपनी शिकायतें ऑनलाइन दर्ज करके या एनएचबी, नई दिल्ली को डाक के माध्यम से लिखकर संपर्क कर सकता है।

कंपनी की शिकायत निवारण इकाई ग्राहकों की संतुष्टि के साथ सभी शिकायतों को बंद करना सुनिश्चित करेगी।

XIV. अत्यधिक ब्याज दरों का विनियमन (Regulation):

- a) SRGFHL ग्राहक को सूचित करेगी कि कंपनी उसके द्वारा पेश किए गए उत्पाद पर ब्याज की एक निर्धारित दर वसूलती है।
- b) SRGFHL ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग एवं अन्य शुल्कों के निर्धारण के लिए समुचित आंतरिक सिद्धांतों एवं प्रक्रियाओं का निर्धारण किया है।
- c) कंपनी ने ऋणों और अग्रिमों (advances) पर लागू होने वाली ब्याज दर निर्धारित करने के लिए फंड्स की लागत, मार्जिन और रिस्क (जोखिम) प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर का एक मॉडल अपनाया है।
- d) लागू होने वाली ब्याज दर काफी हद तक उधारकर्ता के जोखिम के ग्रेडेशन (श्रेणीकरण) पर निर्भर करती है, इस ग्रेडेशन में उधारकर्ता की वित्तीय ताकत, व्यवसाय, उसके व्यवसाय को प्रभावित करने वाला नियामक वातावरण, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पिछला इतिहास जैसे कारकों को मद्देनजर रखा जाता है।
- e) ब्याज की दर को वार्षिक आधार पर निर्धारित किया जाएगा, ताकि उधारकर्ता को उसके खाते से वसूल की जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता हो।
- f) उधारकर्ताओं से एकत्रित की गई किस्तों में ब्याज और मूलधन के बीच का विभाजन स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए।

XV. सामान्य

कंपनी करेगी:

- i. ऋण की स्वीकृति की सूचना देते समय लागू होने वाली फीस और शुल्कों सहित इसके ऋण उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को समझाएगी। कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी अंग्रेजी में प्रदान करेगी। यदि मांग की जाती है, तो इस जानकारी को हिंदी या किसी अन्य भाषा में उपलब्ध कराया जा सकता है।
- ii. ग्राहक को सलाह देगी कि आवेदन करने में सक्षम बनाने के लिए उसे कौन सी जानकारी/दस्तावेज की आवश्यकता है। ग्राहक को यह भी सलाह दी जाएगी कि ग्राहक की पहचान, पता, रोजगार आदि के संबंध में उससे कौन से दस्तावेज लेने की आवश्यकता है और ऐसा कोई अन्य दस्तावेज जो कानूनी एवं नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन के लिए वैधानिक प्राधिकरणों (जैसे पैन विवरण) द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।
- iii. कंपनी द्वारा आवश्यक समझा जाने पर ग्राहकों द्वारा उनके आवास पर और/या व्यापार, टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या उनके निवास और/या व्यावसायिक पते पर व्यक्तिगत रूप से जाकर उनके द्वारा बताए गए विवरणों को सत्यापित कराएं, ऐसा इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से किया जा सकता है।
- iv. यदि कंपनी को ग्राहकों के खाते से जुड़े लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता है और यदि ऐसी जांच में पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों को शामिल करने की आवश्यकता है, तो वह ग्राहकों को इन एजेंसियों को सहयोग करने के लिए सूचित करेगी।

- v. कंपनी ग्राहकों को सलाह देगी कि यदि वह कोई धोखाधड़ी वाला कार्य करता/करती है, तो उसके खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए वह स्वयं जिम्मेदार होगा/होगी और यह भी कि यदि वह उचित सावधानी के बिना कोई काम करता/करती है और इससे कोई नुकसान होता है, तो वह इसके लिए जिम्मेदार हो सकता/सकती है।
- vi. कंपनी का निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर आवधिक समीक्षा किए जाने का प्रावधान करता है। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट (यदि आवश्यक हो) बोर्ड द्वारा निर्धारित नियमित अंतरालों पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है,
- vii. कंपनी उधार देने के मामलों में उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या अक्षमता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से दिव्यांग आवेदकों के साथ उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि को प्रदान करने में अक्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, ऐसा करना कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- viii. कंपनी, किसी उधारकर्ता से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों को सामान्य प्रक्रिया के तौर पर प्रोसेस करेगी।
- ix. SRGHFL, सभी मामलों में ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों (Most Important Terms & Conditions - MITC) वाले दस्तावेज़ प्राप्त करेगी। यह दस्तावेज़ SRGHFL द्वारा प्राप्त किए जाने वाले मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेज़ों के अतिरिक्त होगा।
- x. कोड को प्रचारित एवं प्रसारित करने के लिए कंपनी करेगी:
 - a. मौजूदा और नए ग्राहकों को इस संहिता की एक प्रति प्रदान करेगी;
 - b. अनुरोध करने पर इस कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराएगी;
 - c. इस कोड को प्रत्येक शाखा/सेटेलाइट केंद्र और अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएगी; और
 - d. सुनिश्चित करेगी कि उसके कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।
- xi. कंपनी, इन संहिताओं को बिना किसी पूर्व सूचना के किसी भी समय बदलने/हटाने/जोड़ने का अधिकार अपने पास सुरक्षित रखती है और इस तरह के बदलाव/हटाना/जोड़ना पूरी तरह से बाध्यकारी होंगे।

(30-06-2021 तक अपडेट)

दस्तावेज़ समाप्त