

AHFL Fair Practice Code



आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

*(12 अगस्त 2022 से संशोधन प्रभावी)*

*संस्करण - VII*

**विषय-वस्तु**

क्र.स.	विषय	पृष्ठ संख्या
1.	परिचय	3
1.2.	उद्देश्य	3
1.3	संहिता लागू करना	3
1.4.	प्रतिबद्धताएं	4
2	प्रकटीकरण और पारदर्शिता	5
3.	विज्ञापन, विपणन और बिक्री	5
4	ऋण	6
4.1.1	ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन	6
4.1.2	ऋण मूल्यांकन और नियम/ शर्तें	7
4.1.3	नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण	7
4.1.4	संवितरण के बाद पर्यवेक्षण	7
4.2	जमानतदार	9
4.3	निजता और गोपनीयता	10
4.4	क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां	11
4.5	बकाया का संग्रह	11
4.6	शिकायतें और शिकायतें	13
4.7	अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) नीति	13
4.8	जमा खाते	13
4.9	शाखा बंद करना / स्थानांतरण	14
4.10	शिकायत	14
4.11	शिकायत निवारण तंत्र	15

5.	सामान्य	17
----	---------	----

## आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

### उचित व्यवहार संहिता

(अप्रैल, 2018 से प्रभावी कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा संशोधित और अनुमोदित)

#### 1. परिचय

नेशनल हाउसिंग बैंक ने 5 सितंबर, 2006 की अधिसूचनाओं/परिपत्र संख्या एनएचबी (एनडी)/डीआरएस/पॉलिसी संख्या 16/2006 के माध्यम से अपने उचित व्यवहार संहिता दिशानिर्देश जारी किए थे और बाद में परिपत्र संख्या एनएचबी/एनडी/डीआरएस/पॉलिसी संख्या 34/2010-11 दिनांक 11 अक्टूबर, 2010, एनएचबी (एनडी)/डीआरएस/आरईजी/एमसी-03/2017 दिनांक 1 जुलाई, 2017, एनएचबी (एनडी)/डीआरएस/आरईजी/एमसी-03/2018 दिनांक 2 जुलाई, 2018 को उनके द्वारा जारी दिशानिर्देशों में इसे संशोधित किया गया था। और समय-समय पर आगे के संशोधनों को अधिसूचित किया गया। आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (एएचएफएल), (जिसे पहले डीएचएफएल वैश्य हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) ने अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में सर्वोत्तम कॉर्पोरेट व्यवहार और पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए अपने उचित व्यवहार संहिता में दिशानिर्देशों को अपनाया है। कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा 24 अप्रैल, 2018 की बैठक में अनुमोदित और 30 अप्रैल, 2019 को आयोजित बोर्ड की बैठक में समीक्षा और संशोधन भी किया गया।

इसके अलावा, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा परिपत्र संख्या आरबीआई/2020-21/73 डीओआर.एफआईएन.एचएफसी.सीसी.सं.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फरवरी, 2021 के तहत निदेशक मंडल ने 28 मई, 2021 को आयोजित अपनी बैठक में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2021 (इसके बाद "आरबीआई निर्देश" के रूप में संदर्भित) के अनुसार इस नीति की समीक्षा की और संशोधित किया।

उक्त संहिता अच्छी और निष्पक्ष अभ्यासों को बढ़ावा देने, पारदर्शिता बढ़ाने, बाजार के सामर्थ्य को प्रोत्साहित करने, उधारकर्ता/ग्राहक और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध सुनिश्चित करने और कंपनी के आवास वित्त प्रणाली में ग्राहक के विश्वास को बढ़ावा देने से संबंधित है। संहिता में निम्नलिखित प्रमुख तत्व हैं।

## 1.2 उद्देश्य:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष अभ्यासों को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं;
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार के सामर्थ्य को प्रोत्साहित करना;
- ग्राहक और एएचएफएल के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; तथा
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

## 1.3 संहिता को लागू करना

- यह संहिता सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी, चाहे वे एचएफएल, इसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरण के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान किए गए हों।
- संहिता विपणन, ऋण उत्पत्ति प्रसंस्करण और सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियों और एचएफएल द्वारा कार्य में लगे विभिन्न सेवा प्रदाताओं सहित संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होगा। उचित अभ्यास संहिता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारियों की जिम्मेदारी, दक्षता, निगरानी और ऑडिटिंग कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी।
- नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रमों, बैठकों, संगोष्ठियों, परिपत्रों और संचार के अन्य तरीकों के माध्यम से कर्मचारियों को संहिता से अवगत कराया जाएगा, ताकि निष्पक्ष और गुणवत्तापूर्ण ऋण और कुशल और निष्पक्ष सेवाओं के लिए सुदृढ़ प्रतिबद्धता हो।

## 1.4 प्रतिबद्धताएं

आवास वित्त उद्योग में प्रचलित मानक अभ्यासों को पूरा करने के लिए, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर, सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित कार्य करने के लिए एचएफएल इस संहिता का पालन करेगा।

एचएफएल अपने द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए और इसके कर्मचारियों द्वारा अनुसरण की जाने वाली प्रक्रियाओं और अभ्यासों के लिए इस संहिता में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेगा।

एचएफएल यह सुनिश्चित करेगा, कि उनके उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः अनुपालन करती हैं।

एचएफएल अपने ग्राहकों के साथ सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर व्यवहार (लेन-देन) करेगा।

एचएफएल ग्राहक को उत्पादों और सेवाओं को ब्याज और सेवा शुल्क सहित इसके नियमों और शर्तों के साथ समझने में बिना किसी संदिग्धता के स्पष्ट जानकारी प्रदान करेगा।

### ग्राहक के लिए उपलब्ध लाभ

एचएफएल गलतियों को सुधारने के लिए शीघ्र और सहानुभूतिपूर्वक व्यवहार करेगा, यदि कोई हो, तो इस संहिता के उद्देश्यों के आलोक में ग्राहक की शिकायतों पर ध्यान देगा।

एचएफएल ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगा और किसी भी जानकारी को तीसरे व्यक्ति को तब तक प्रदान नहीं करेगा, जब तक कि नियामक या क्रेडिट एजेंसी सहित किसी भी कानून या सरकारी प्राधिकरण द्वारा आवश्यक न हो या जहां ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति न हो।

एचएफएल, अनुरोध पर, मौजूदा उधारकर्ताओं और नए ग्राहक को व्यापार लेनदेन शुरू करने से पहले संहिता की प्रति प्रदान करेगा।



एएचएफएल अपने ग्राहकों के साथ उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, ऋण उत्पादों में उल्लिखित प्रतिबंध, यदि कोई हो, लागू होते रहेंगे।

## 2 प्रकटीकरण और पारदर्शिता

एएचएफएल निम्नलिखित के माध्यम से ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्कों के बारे में जानकारी प्रदान करेगा:

- (क) ग्राहक द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित एमआईटीसी प्रारूप;
- (ख) शाखाओं में नोटिस लगाना;
- (ग) सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करना;
- (घ) टेलीफोन या हेल्प-लाइन;
- (ङ) एएचएफएल की वेबसाइट; तथा
- (च) मनोनीत कर्मचारी/सहायता डेस्क

**2 क** एएचएफएल पारदर्शी रूप से उधारकर्ता को ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/चार्ज के बारे में सभी जानकारी का खुलासा करेगा, यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की गई है, तो पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, तो विलंबित पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, ऋण को स्थाई से अस्थायी दरों में बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज पुनर्निर्धारित खंड का अस्तित्व और कोई अन्य मामला, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है। दूसरे शब्दों में, एएचएफएल पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करेगा। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा, कि ऐसे चार्ज/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।

**3. विज्ञापन, विपणन और बिक्री:**

**एएचएफएल :**

- (क) यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार की सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक है, और भ्रामक नहीं है।
- (ख) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में अपने किसी भी विज्ञापन में, जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ भी शामिल है, जो यह भी इंगित करेगा कि क्या अन्य फीस और चार्ज लागू होंगे, और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध है।
- (ग) यदि यह समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाता है, तो यह आवश्यक होगा कि ऐसा तीसरा पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए उपलब्ध हों) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेगा, जैसे कंपनी करेगी।
- (घ) समय-समय पर ग्राहकों को अपने द्वारा उपलब्ध उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकता है। उत्पादों / सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जा सकती है जब उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए मेल द्वारा या एएचएफएल की वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा संख्या पर उसके लिए पंजीकरण करके अपनी सहमति दी हो।
- (ङ) डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए आचार संहिता निर्धारित करेगा, जिनकी सेवाओं का लाभ उत्पादों/सेवाओं को बाजार में लाने के लिए लिया जाता है, अन्य मामलों में उन्हें खुद की पहचान करने की आवश्यकता होती है जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं।
- (च) ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में, कि कंपनी के प्रतिनिधि / कूरियर एजेंसी या डीएसए किसी भी अनुचित आचरण में लिप्त है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, शिकायत की जांच करने और उसे संभालने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे और हानि की भरपाई की जाएगी।

**4. ऋण**

#### 4.1.1 ऋण और उसके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

ऋण आवेदन/ 'समस्त लागत' से संबंधित फीस/ चार्ज की मानक अनुसूची, ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्क सहित, जो उस खंड पर निर्भर करता है जिससे खाते संबंधित हैं, ऋण आवेदन के साथ-साथ, ऋण राशि की परवाह किए बिन सभी संभावित उधारकर्ताओं को पारदर्शी तरीके से उपलब्ध कराई जाएगी। इसी तरह, आवेदन की गैर-स्वीकृति की स्थिति में प्रतिदेय या अप्रतिदेय, पूर्व-भुगतान विकल्प और कोई अन्य मामला, जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है, उससे भी आवेदन के समय उधारकर्ता को अवगत कराया जाएगा। ऋण आवेदन पत्र, आवेदन पत्र के साथ जमा करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची को भी इंगित कर सकता है। भरे हुए आवेदन पत्रों की प्राप्ति की विधिवत पावती कॉल/एसएमएस/मेल द्वारा दी जाएगी।

पावती में वह अनुमानित तिथि भी शामिल होगी, जब तक आवेदक को कंपनी से प्रारंभिक चर्चा के लिए कॉल करना चाहिए, यदि आवश्यक समझा जाए।

सभी ऋण आवेदनों का निपटान विधिवत पूर्ण ऋण आवेदन अर्थात् सभी आवश्यक जानकारी/कागजात के साथ, प्राप्त होने की तिथि से 4 सप्ताह की अवधि के भीतर किया जाएगा।

ऋण आवेदन की अस्वीकृति के मामले में, ऋण की श्रेणी या प्रभाव सीमा के बावजूद, मुख्य कारण के साथ लिखित रूप में सूचित किया जाएगा, जिसके कारण ऋण आवेदन को अस्वीकार कर दिया गया था।

उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

#### 4.1.2 ऋण मूल्यनिरूपण और नियम/शर्तें

एचएफएल की निर्धारित जोखिम आधारित मूल्यनिरूपण प्रक्रियाओं के अनुसार, प्रत्येक ऋण आवेदन का मूल्यांकन किया जाएगा और ऐसे जोखिम मूल्यनिरूपण और एचएफएल के मौजूदा दिशानिर्देशों के आधार पर उपयुक्त मार्जिन/प्रतिभूतियां, हालांकि सम्यक् तत्परता से समझौता किए बिना निर्धारित की जाएंगी।

क) आम तौर पर ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण एचएफएल द्वारा आवेदन के समय एकत्र किए जाएंगे। यदि इसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो ग्राहक को बताया जाना चाहिए कि उससे तुरंत फिर से संपर्क किया जाएगा।

ख) एचएफएल को उधारकर्ता को लिखित रूप में, स्थानीय भाषा में या ऐसी भाषा में, जिसे उधारकर्ता ने स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा समझा हो, स्वीकृत ऋण की राशि, ब्याज की वार्षिक दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ सूचित किया जाना चाहिए तथा उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखें।

ग) एचएफएल ऋण समझौते में बड़े अक्षरों में देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगा।

घ) एचएफएल ऋण समझौते की एक प्रति के साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण की मंजूरी / संवितरण के समय प्रस्तुत करेगा।

ड) ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना एसएमएस/ईमेल/पत्र द्वारा दी जानी चाहिए।

#### 4.1.3 नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

स्वीकृत ऋणों का संवितरण इस तरह की मंजूरी को नियंत्रित करने वाले ऋण दस्तावेजों के निष्पादन सहित नियमों और शर्तों के पूर्ण अनुपालन पर तुरंत किया जाना चाहिए।

ब्याज दर और सेवा शुल्क सहित नियम और शर्तों में कोई भी बदलाव, विशिष्ट खाता परिवर्तन के मामले में उधारकर्ताओं को व्यक्तिगत रूप से सूचित किया जाएगा और अन्य के मामले में शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर/एचएफएल की वेबसाइट पर/प्रिंट के माध्यम और या समय-समय पर अन्य माध्यम द्वारा प्रदर्शित किया जाएगा।

ब्याज दरों और सेवा शुल्कों में परिवर्तन संभावित रूप से प्रभावी होंगे।

इस तरह के परिवर्तनों के परिणामस्वरूप किसी भी पूरक विलेख दस्तावेजों या लेखन को निष्पादित करने की आवश्यकता होती है, इसकी भी सलाह दी जाएगी। इसके अलावा, सुविधा की उपलब्धता ऐसे कार्यों के दस्तावेजों या लेखों के निष्पादन के अधीन होगी।

#### 4.1.4 संवितरण के बाद पर्यवेक्षण

संवितरण के बाद पर्यवेक्षण, विशेष रूप से ऋणों के संबंध में, किसी भी वास्तविक कठिनाइयों का ध्यान रखने की दृष्टि से रचनात्मक होगा, जो उधारकर्ता को सामना करना पड़ सकता है।

---

#### क) अन्य सामान्य प्रावधान

एचएफएल को ऋण स्वीकृति दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में प्रदान की गई बातों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना होगा (जब तक कि नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई है, एचएफएल के ध्यान में उधारकर्ता के रूप में नहीं आती है)। हालांकि इसका अर्थ यह नहीं है कि एचएफएल को कानून के तहत वसूली और सुरक्षा का प्रवर्तन अधिकार है।

एचएफएल अपनी उधार नीति और गतिविधि में लिंग, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, एचएफएल दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, यह एचएफसी को

समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

वसूली के मामले में, एचएफएल निर्धारित दिशानिर्देशों और मौजूदा प्रावधानों के अनुसार सामान्य उपायों का सहारा लेगा और कानूनी ढांचे के भीतर कार्य करेगा। एचएफएल के पास पहले से ही देय राशि के संग्रह और सुरक्षा के कब्जे के लिए संहिता की एक मॉडल नीति है।

उधारकर्ताओं के खातों के हस्तांतरण के अनुरोध के मामले में, या तो उधारकर्ता से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से, एचएफएल की सहमति या अन्यथा अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा।

एचएफएल निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋणों के पूर्व-बंद होने पर पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगा:

क. जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर हो और किसी भी स्रोत से पहले से बंद हो।

ख. जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व-बंद किया गया है।

इस प्रयोजन के लिए अभिव्यक्ति "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) आवास ऋण, फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू प्री-क्लोजर मानदंडों को आकर्षित करेगा, जो इस बात पर निर्भर करता है कि प्री-क्लोजर के समय, लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है या नहीं। दोहरे/विशेष दर आवास ऋण के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए पुरोबंध मानदंड एक बार ऋण को फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित करने के बाद, निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद लागू होगा। यह ऐसे सभी दोहरे/विशेष दर आवास ऋणों पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद पुरोबंध किया जा रहा है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि निश्चित दर ऋण वह होता है जहां ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय की जाती है।

एचएफएल सह-बाध्यकारी (ओं) के साथ या उसके बिना व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर टर्म ऋण पर पुरोबंध शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा।

एचएफएल के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए एचएफएल विभिन्न प्रमुख पहलुओं जैसे सेवा शुल्क, ब्याज दरों, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवाओं की पेशकश, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि को प्रदर्शित करेगा। एचएफएल "नोटिस बोर्ड",

“बुकलेट/ब्रोशर”, “वेबसाइट”, “प्रदर्शन के अन्य तरीके” और “अन्य मुद्दों” पर आरबीआई के निर्देशों द्वारा निर्धारित प्रारूप के अनुसार निर्देशों का पालन करेगा।

एचएफएल अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगा: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।

---

---

### **ख) नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण**

क) संवितरण ऋण अनुबंध/स्वीकृति पत्र में दिए गए संवितरण अनुसूची के अनुसार किया जाना चाहिए।

ख) एचएफएल को संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क / चार्ज आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उधारकर्ता को नोटिस देना चाहिए। एचएफएल को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाना चाहिए।

ग) यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक की हानि के लिए 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।

घ) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को रिकॉल/ तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय, ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।

ङ) एचएफएल को सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर प्रतिभूतियों को जारी करना चाहिए, जो किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए एचएफएल के पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में और जिन शर्तों के तहत एचएफएल संबंधित दावे का निपटान / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं, के बारे में नोटिस दिया जाएगा।

## 4.2 गारंटीकर्ता:

जब किसी व्यक्ति को ऋण का गारंटर माना जाता है, तो एचएफएल उसे पावती के तहत निम्नलिखित सूचित करेगा-

(क) गारंटर के रूप में देयता की शर्तों को बताते हुए गारंटी पत्र/विलेख;

---

(ख) एचएफएल उसे उधारकर्ता द्वारा ऋण की अदायगी में किसी भी चूक के बारे में सूचित रखेगा, जिसके लिए वह एक गारंटर के रूप में सहमत है;

(ग) गारंटर के रूप में उसकी देयता;

(घ) देयता की राशि, वह स्वयं कंपनी से प्रतिबद्धता करेगा;

(ङ) परिस्थितियाँ जिनमें एचएफएल उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए बुलाएगा;

(च) यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या एचएफएल ने कंपनी में अपने अन्य धन का सहारा लिया है;

(छ) क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; तथा

(ज) समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही जिस तरीके से एचएफएल उसे इस बारे में सूचित करेगा।

(झ) यदि गारंटर देय राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का अनुपालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी इरादतन चूककर्ता माना जाएगा।

एचएफएल उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगा, जिसके लिए वह एक गारंटर के रूप में सहमत है।

### 4.3 निजता और गोपनीयता

सभी ग्राहक/उधारकर्ता की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा (भले ही वह अब हमारा ग्राहक न हो) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों के अलावा, समूह की अन्य कंपनियों सहित, किसी को भी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा प्रदर्शित नहीं करेगी:

क) यदि सूचना कानून या किसी सक्षम न्यायालय/प्राधिकारियों द्वारा दी जानी है, तो ऐसा निर्देश दें।

ख) यदि जनता के प्रति जानकारी प्रकट करना कर्तव्य है।

ग) यदि एचएफएल के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक के नाम और पते सहित) के बारे में किसी अन्य को जानकारी देने के लिए एक कारण के रूप में नहीं किया जाना चाहिए, जिसमें समूह में कंपनियों, ग्राहकों की अनुमति/सहमति लेने के बाद विपणन उद्देश्यों के लिए अन्य शामिल हैं।

घ) यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है या ग्राहकों की अनुमति/सहमति है।

ङ) यदि एचएफएल को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वे इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे।

च) एचएफएल के पास उसके बारे में व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत ग्राहक को उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

छ) एचएफएल, एचएफएल सहित किसी के द्वारा भी विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग तब तक नहीं करेगा जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से उन्हें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

उपरोक्त शर्तों के तहत, यदि ग्राहक ऐसी जानकारी को साझा करने के लिए स्पष्ट सहमति प्रदान करता है, तो कंपनी ऐसी जानकारी प्रदान कर सकती है या एचएफएल के समूह/सहयोगी कंपनियों को ऐसी जानकारी साझा कर सकती है, ग्राहक लाभ के लिए किसी भी अन्य वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की पेशकश की जा सके।

#### 4.4 क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

क) जब कोई ग्राहक खाता खोलता है, तो एचएफएल उसे सूचित करेगा कि वे क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को अपना खाता विवरण कब दे सकते हैं और एचएफएल उनके साथ चेक कर सकते हैं।

ख) एचएफएल क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को उन व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकता है जो ग्राहक पर बकाया हैं यदि:

- i. ग्राहक अपने भुगतानों में पिछड़ गया है;
- ii. बकाया राशि विवाद में नहीं है; तथा
- iii. एचएफएल औपचारिक मांग का पालन करते हुए, ग्राहक ने अपने ऋण को चुकाने के लिए एचएफएल के संतुष्ट होने का प्रस्ताव नहीं दिया है।

ग) इन मामलों में, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दिए गए ऋणों के बारे में जानकारी देने के लिए अपनी योजना को लिखित रूप में सूचित करेगी। साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएगी।

घ) एचएफएल क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकते हैं यदि ग्राहक ने उन्हें ऐसा करने की अनुमति दी है।

ड) क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति एचएफएल द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी, यदि ऐसी मांग की जाती है।

#### 4.5 देय राशि का संग्रहण (वसूली)

जब भी ऋण दिया जाता है, एचएफएल ग्राहक को राशि, अवधि और चुकौती की अवधि के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में समझाएगा। तथापि, यदि ग्राहक चुकौती अनुसूची 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 व्यक्तिगत दौरा करके और/या संग्रहण और वसूली नीति के अनुसार सुरक्षा, यदि कोई हो, उस पर पुनराधिपत्य करके उसे याद दिलाना शामिल होगा। ग्राहकों से संबंधित आरबीआई/एनएचबी के प्रावधान, कंपनी की गतिविधियों के लिए लागू निर्देशों का, जहां तक लागू हो, पालन किया जाएगा।

पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी।

4.5.1 जब भी ऋण दिया जाता है, एचएफएल को ग्राहक को राशि, अवधि और चुकौती की अवधि के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताना चाहिए। तथापि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची 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 व्यक्तिगत दौरा करके और/या यदि कोई सुरक्षा है, तो उस पर पुनराधिपत्य करके उसे याद दिलाना शामिल होगा।

4.5.2 एचएफएल की संग्रह (वसूली) नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर बनाई जानी चाहिए। एचएफएल को ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करना चाहिए। एचएफएल के कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति जो बकाया राशि या / और सुरक्षा कब्जे के संग्रह में उनका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है, स्वयं की पहचान करेगा और एचएफएल या कंपनी द्वारा जारी प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, एचएफएल द्वारा जारी किया गया अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा। एचएफएल ग्राहकों को देय राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगा और देय राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगा।

4.5.3 स्टाफ के सभी सदस्य या एचएफएल का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को संग्रह या/ और सुरक्षा कब्जा करने के लिए नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:

- क) ग्राहक से सामान्यतः उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में और यदि उसके निवास पर उपलब्ध नहीं है, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

- ख) एएचएफएल का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार ग्राहक को पहली बार में अवगत कराया जाना चाहिए।
- ग) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
- घ) ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी।
- ङ) एएचएफएल के प्रतिनिधि ग्राहकों से 0700 बजे से 1900 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों की आवश्यकता न हो।
- च) किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा।
- छ) कॉल का समय और संख्या और बातचीत की विषय-वस्तु का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
- ड) पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को हल करने के लिए सभी सहायता दी जानी चाहिए।
- ढ) बकाया वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर जाने के दौरान, शालीनता और मर्यादा बनाए रखी जानी चाहिए।
- ण) अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या इस तरह के अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों को बकाया राशि लेने के लिए कॉल/मिलने से बचना चाहिए।

---

---

#### 4.9 शाखा बंद / स्थानांतरित होना

एएचएफएल अपने शाखा कार्यालय के बंद होने/स्थानांतरित होने की स्थिति में नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करके ग्राहक को नोटिस देगा।

#### 4.10 शिकायत

क) एचएफएल के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने के लिए प्रणाली और प्रक्रिया होगी।

ख) एचएफएल के निदेशक मंडल को शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना चाहिए। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋण देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को सुना जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर निपटाया जाए।

ग) बोर्ड एचएफएल संबंधित कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और मंजूरी में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

घ) ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण, और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) को भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई परिवर्तन होता है तो वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित सूचना को अद्यतन (अपडेट) किया जाएगा।

ड) ब्याज की दर और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो, जो खाते से वसूल की जाएगी।

च) उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किश्तों में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन को स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए।

छ) ग्राहक को बताया जाना चाहिए कि शिकायतों को निष्पक्ष और शीघ्रता से निपटाने के लिए एचएफएल की प्रक्रिया का विवरण कहां से प्राप्त करें। एचएफएल ग्राहकों को अपनी शिकायत दर्ज कराने और/या जमा करने के लिए अपने प्रत्येक कार्यालय में सुविधाएं उपलब्ध कराएगा।

ज) यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है, तो उसे बताया जाना चाहिए:

I. यह कैसे करें

II. शिकायत कहां की जा सकती है

- III. शिकायत कैसे की जानी चाहिए
- IV. जवाब की अपेक्षा कब करें
- V. निवारण के लिए किससे संपर्क करें
- VI. यदि ग्राहक प्रतिक्रिया से खुश नहीं है तो क्या करें।
- VII. एचएफएल के कर्मचारी ग्राहक के किसी भी प्रश्न के लिए ग्राहक की मदद करेंगे।

---

झ) यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में कोई शिकायत प्राप्त हुई है, तो एचएफएल उन्हें एक सप्ताह के भीतर एक पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा।

पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत का निपटारा करेगा। यदि एचएफएल के नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क संख्या 180030042020 या ग्राहक सेवा संख्या पर फोन करके शिकायत की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

ञ) मामले की जांच करने के बाद, एचएफएल ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा या समझाएगा कि उसे जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगा और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि उसे अपनी शिकायत आगे कैसे ले जानी है यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है।

ट) एचएफएल असंतुष्ट उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण, जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या के समाधान के लिए प्रतिवर्तन समय, वर्धन के लिए मैट्रिक्स, आदि) का प्रचार करेगा और सुनिश्चित करेगा कि इसे विशेष रूप से इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है। एचएफएल अपने सभी कार्यालयों/ शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगा कि यदि शिकायत को कंपनी से उचित समय के भीतर प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है। <https://grids.nhbonline.org.in> लिंक पर ऑनलाइन मोड में या <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf> लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में अपनी शिकायतें डाक द्वारा ऑफलाइन शिकायत निवारण कक्ष, विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5 ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003 को भेज सकता है।

यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है या कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो शिकायत को निम्नलिखित

आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड  
तक पहुँचाया जाना चाहिए: कंपनी सचिव और प्रमुख अनुपालन, ईमेल आईडी-  
complianceofficer@aadharhousing.com

#### 4.11 शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी शिकायत निवारण तंत्र के अनुसार नियामक मानदंडों, बोर्ड/शीर्ष प्रबंधन द्वारा अनुमोदित नीतियों, प्रक्रियाओं और कार्यप्रणालियों के ढांचे के भीतर गुणवत्तापूर्ण सेवाएं प्रदान करने और ग्राहक को संतुष्ट करने का प्रयास करती है। एएचएफएल एक विकेन्द्रीकृत तरीके से संचालित

होता है जहां प्रत्येक शाखा, शाखा प्रबंधक/शाखा प्रभारी के नियंत्रण में होती है, जो क्लस्टर प्रबंधक और फिर क्षेत्रीय व्यापार प्रमुख को रिपोर्ट करेगा, जो कॉर्पोरेट कार्यालय के संबंधित कार्यात्मक प्रमुखों को रिपोर्ट करता है। इसलिए, ग्राहक सामान्य रूप से अपनी शिकायतों के निवारण के लिए शाखाओं से संपर्क कर सकते हैं या कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई में जा सकते हैं।

एएचएफएल की किन्हीं सेवाओं/शुल्कों से संबंधित किसी शिकायत के मामले में, ग्राहक शिकायत दर्ज कर सकता है और संबंधित स्थान पर शाखा प्रबंधक/शाखा के प्रभारी से संपर्क कर सकता है, जहां उसने अपने आवास ऋण का लाभ उठाया है और खाता बनाए रखा जाता है और शिकायत को ऋण स्वीकृति पत्र में दिए गए पते पर शाखा प्रबंधक को संबोधित पत्र के माध्यम से दर्ज किया जाता है या व्यक्तिगत रूप से शाखा कार्यालय का दौरा किया जाता है और शाखा द्वारा संधृत शिकायत रजिस्टर में शिकायत दर्ज की जाती है। समस्याओं को हल करने के लिए शाखा द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 7 दिनों की अवधि के भीतर ग्राहक को जवाब दिया जाएगा।

यदि शाखा द्वारा दी गई प्रतिक्रिया असंतोषजनक, असंतुष्ट है या उपरोक्त समय-सीमा के भीतर शाखा से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो ग्राहक अपनी शिकायत को मुंबई में कॉर्पोरेट कार्यालय में भेज सकते हैं, या तो एएचएफएल के ग्राहक सेवा अधिकारी या प्रधान अधिकारी को संबोधित पत्र या ई-मेल द्वारा नीचे दिए गए पते पर भेज सकते हैं: -

ग्राहक सेवा अधिकारी,

आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड,

802, 8वीं मंजिल नटराज बाय रुस्तमजी,

वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे और सर एम.वी. रोड जंक्शन,

अंधेरी (पूर्व), मुंबई 400 069,

महाराष्ट्र राज्य।

ईमेल आईडी:- [customercare@aadharhousing.com](mailto:customercare@aadharhousing.com)

प्राप्त शिकायत की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या समझाएंगे कि उन्हें जवाब देने के लिए और समय की आवश्यकता क्यों है और कंपनी का कॉर्पोरेट कार्यालय में शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों की अवधि के भीतर विस्तृत जवाब या सूचना भेजने का प्रयास करेंगे।

यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है या उपरोक्त समय-सीमा (अर्थात 30 दिनों) के भीतर कंपनी से कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई है, तो ग्राहक एचएफसी के लिए राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है। ग्राहक शिकायतों को <https://grids.nhbonline.org.in> पर ऑनलाइन दर्ज करके या एनएचबी की वेबसाइट लिंक <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393-Physical-Mode.pdf> पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में डाक द्वारा निम्न पते पर भेज सकता है:

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,  
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग,  
राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी),  
चौथी मंजिल, कोर 5-ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,  
लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003

कंपनी बीमा व्यवसाय के अनुरोध के लिए आईआरडीआई के साथ कॉर्पोरेट एजेंट (समग्र) का पंजीकरण रखती है। यह बीमा से संबंधित शिकायतों के निवारण के संबंध में आईआरडीआई विनियमों का पालन सुनिश्चित करेगा। कंपनी के कार्यालय, जहां कंपनी द्वारा बेचे गए बीमा उत्पादों से संबंधित शिकायतें प्राप्त होती हैं, शिकायत को स्वीकार करेंगे और संबंधित बीमा कंपनी (कंपनियों) के माध्यम से ऐसी शिकायत प्राप्त होने के 14 दिनों के भीतर उसके निवारण की सुविधा प्रदान करेंगे।

यदि शिकायत का निवारण नहीं होता है या ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से असंतुष्ट है, तो वह आईआरडीआई से <http://www.igms.irda.gov.in> पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करा सकता है।

5. सामान्य- कंपनी यह करेगी :

• ऋण की मंजूरी के बारे में सूचित करते समय लागू शुल्क और चार्ज सहित इसके ऋण उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं की व्याख्या करेगी। एचएफएल ग्राहकों को उन लाभों के बारे में पूरी जानकारी देगी जो उन्हें प्राप्त होंगे, वे इस तरह के लाभों का लाभ कैसे उठा सकते हैं, उनके वित्तीय प्रभाव और उनके प्रश्नों के समाधान के लिए किसी भी संदेह की स्थिति में वे किससे संपर्क कर सकते हैं।

• ग्राहक को आवेदन करने में सक्षम बनाने के लिए आवश्यक जानकारी/दस्तावेजों की सलाह देगी। ग्राहक की पहचान, पता, रोजगार, आदि के संबंध में ग्राहक को किस दस्तावेज की आवश्यकता होगी और कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए वैधानिक अधिकारियों (जैसे पैन विवरण) द्वारा निर्धारित किसी अन्य दस्तावेज के बारे में भी ग्राहक को सलाह दी जाएगी।

• ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन में उल्लिखित विवरणों को उनके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उनके आवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर सत्यापित करें, यदि आवश्यक समझा जाए कंपनी द्वारा।

• ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा, यदि कंपनी को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ, उनके खाते में लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है और यदि कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है।

• कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि यदि वह कपटपूर्ण कार्य करता/करती है, तो वह अपने खाते के सभी हानियों के लिए जिम्मेदार होगा/होगी और यदि वह उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे हानि होती है, तो वह उस के लिए जिम्मेदार हो सकता है। जाति, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।

5.1. एचएफएल ऋण आवेदन में उनके द्वारा उनके आवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या इसके उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उनके आवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर उनके द्वारा उल्लिखित विवरणों का सत्यापन करेगा। यदि एचएफएल द्वारा आवश्यक समझा जाए।

5.2. यदि एचएफएल को ग्राहक के खाते में लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता है और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ, यदि एचएफएल को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है, तो ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाना चाहिए।

5.3. एचएफएल को ग्राहक को यह सलाह देनी चाहिए कि यदि ग्राहक कपटपूर्ण कार्य करता है, तो वह

अपने खाते की सभी हानियों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।

5.4. एचएफएल अपने उत्पादों और सेवाओं की जानकारी निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगा:-

हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।

5.5. एचएफएल ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, एचएफसी भी दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में भेदभाव नहीं करेंगे। हालांकि, यह एचएफएल को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

5.6. एचएफएल ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों को या तो उधारकर्ता से या बैंक/वित्तीय संस्थान से सामान्य प्रक्रिया में संसाधित करेगा।

5.7. संहिता को प्रचारित करने के लिए, एचएफएल :

क) इस संहिता की एक प्रति वेब साइट और शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करेगा।

ख) इस संहिता को या तो काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या ग्राहकों को मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराएँ;

ग) सुनिश्चित करें, कि उनके कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है;

घ) मौजूदा और नए ग्राहकों को इस संहिता की एक प्रति प्रदान करें।

5.8. एचएफएल के निदेशक मंडल को प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा प्रदान करनी चाहिए। इस तरह की समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।