



आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

(संशोधन 7 अगस्त, 2024 से प्रभावी)

संस्करण - XI

अंतर्वस्तु

| क्रम सं. | विषय | पृष्ठ सं. |
|----------|---|-----------|
| 1. | परिचय | 3 |
| 2. | उद्देश्य | 3 |
| 3 | संहिता लागू करना | 4 |
| 4. | प्रतिबद्धताएँ | 4 |
| 5 | ऋण | 5 |
| 5.1.1 | ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया | 5 |
| 5.1.2 | ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें तथा ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना | 5 |
| 5.1.3 | नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण ; तथा व्यक्तिगत ऋणों (आवास ऋणों सहित) के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना। | 6 |
| 6 | डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के माध्यम से ऋण प्राप्त करना और डिजिटल ऋण पर दिशानिर्देश | 8 |
| 7 | निदेशक मंडल की जिम्मेदारी | 8 |
| 8 | शिकायतें और शिकायत निवारण - आंतरिक प्रक्रियाएं | 8 |
| 9 | उचित व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका | 11 |
| 10 | कंपनी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन | 11 |
| 11 | कंपनी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूला जाना | 12 |
| 12 | ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क | 12 |
| 13 | समान मासिक किश्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों (आवास ऋणों सहित) पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना | 13 |
| 14 | विज्ञापन, विपणन और बिक्री | 14 |
| 15 | जमानतदार | 14 |
| 16 | गोपनीयता और निजता | 15 |
| 17 | संवितरण के बाद पर्यवेक्षण | 16 |
| 18 | बकाया राशि का संग्रह | 17 |
| 19 | प्रकटीकरण और पारदर्शिता | 19 |
| 20 | क्रेडिट संदर्भ एजेंसियाँ / क्रेडिट सूचना कंपनियाँ | 19 |
| 21 | अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) नीति | 20 |
| 22 | जमा खाते | 20 |
| 23 | शाखा बंद करना / स्थानांतरण / पुनर्वास / विलय | 20 |
| 24 | सामान्य - कंपनी ऐसा करेगी | 20 |

आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता (कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा संशोधित एवं 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 (AHFL), (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, निदेशक मंडल ने 28 मई, 2021 को आयोजित अपनी बैठक में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी परिपत्र संख्या RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फरवरी, 2021 के अनुसार मास्टर निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - आवास वित्त कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2021 (इसके बाद "आरबीआई निर्देश" के रूप में संदर्भित) के अनुसार इस नीति की समीक्षा की और इसे संशोधित किया। उक्त नीति की समीक्षा निदेशक मंडल द्वारा 12 अगस्त, 2022, 9 अगस्त, 2023 और 7 नवंबर, 2023 को हुई अपनी बैठक में की गई। इसके अलावा वर्तमान संशोधनों को निदेशक मंडल द्वारा 26 मार्च, 2024 को संचलन द्वारा विधिवत अनुमोदित किया जाता है। इसके अलावा वर्तमान संशोधनों को 7 अगस्त, 2024 को निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।

यह संहिता अच्छे और निष्पक्ष व्यवहारों को बढ़ावा देने, पारदर्शिता बढ़ाने, बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करने, उधारकर्ता/ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध सुनिश्चित करने और कंपनी की आवास वित्त प्रणाली में ग्राहक का विश्वास बढ़ाने से संबंधित है। संहिता में निम्नलिखित प्रमुख तत्व हैं।

2 उद्देश्य :

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकते हैं;

- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना;
- ग्राहक और AHFL के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

3 संहिता को लागू करना

- यह संहिता सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी, चाहे वे AHFL, उसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों (स्व-स्वामित्व वाले और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान की जाती हों।
- यह कोड मार्केटिंग, ऋण उत्पत्ति प्रसंस्करण और सेवा तथा संग्रहण गतिविधियों और AHFL द्वारा नियोजित विभिन्न सेवा प्रदाताओं सहित संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होगा। उचित व्यवहार संहिता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारी जिम्मेदारी, दक्षता, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित होगी।
- नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रमों, बैठकों, संगोष्ठियों, परिपत्रों और संचार के अन्य तरीकों के माध्यम से कर्मचारियों को संहिता के बारे में जागरूक किया जाएगा ताकि निष्पक्ष और गुणवत्तापूर्ण ऋण तथा कुशल और निष्पक्ष सेवाओं के लिए मजबूत प्रतिबद्धता बनाई जा सके।

4 प्रतिबद्धताएँ

AHFL आवास वित्त उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए, ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर, सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करने के लिए इस संहिता का पालन करेगा।

AHFL अपने द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं तथा अपने कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के संबंध में इस संहिता में दी गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेगा।

AHFL यह सुनिश्चित करेगा कि उसके उत्पाद और सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः अनुपालन करें।

AHFL अपने ग्राहकों के साथ ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर व्यवहार करेगा।

AHFL ग्राहक को बिना किसी अस्पष्टता के स्पष्ट जानकारी उपलब्ध कराएगा: उत्पाद एवं सेवाएँ, साथ ही ब्याज एवं सेवा शुल्क सहित इसकी शर्तें एवं नियम।

ग्राहक के लिए उपलब्ध लाभ

AHFL किसी भी प्रकार की गलती को शीघ्रता एवं सहानुभूतिपूर्वक सुधारेगा तथा इस संहिता के

उद्देश्यों के आलोक में ग्राहकों की शिकायतों पर ध्यान देगा।

AHFL ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगा और किसी भी तीसरे व्यक्ति को कोई भी जानकारी नहीं देगा, जब तक कि किसी कानून या नियामकों या क्रेडिट एजेंसी सहित सरकारी प्राधिकरणों द्वारा या जहाँ ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति दी गई हो, ऐसा आवश्यक न हो।

AHFL, अनुरोध किए जाने पर, व्यापारिक लेनदेन शुरू होने से पहले मौजूदा उधारकर्ताओं और नए ग्राहकों को संहिता की प्रति उपलब्ध कराएगा।

AHFL अपने ग्राहकों के साथ उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। हालाँकि, ऋण उत्पादों में उल्लिखित प्रतिबंध यदि कोई हैं, तो वे लागू रहेंगे।

5. ऋण

5.1.1 ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया।

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

लोन आवेदन से संबंधित शुल्क/प्रभार की मानक अनुसूची/'सभी लागत' जिसमें लोन आवेदन की प्रोसेसिंग/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्क शामिल हैं, यह उस सेगमेंट पर निर्भर करता है जिससे खाते संबंधित हैं, सभी संभावित उधारकर्ताओं को लोन आवेदन के साथ पारदर्शी तरीके से उपलब्ध कराया जाएगा, चाहे लोन राशि कुछ भी हो। इसी तरह, आवेदन स्वीकार न किए जाने की स्थिति में शुल्क की राशि वापस की जाएगी या नहीं, समय से पहले भुगतान के विकल्प और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है, उसे भी आवेदन के समय उधारकर्ता को बता दिया जाएगा। लोन आवेदन फॉर्म में आवेदन फॉर्म के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दर्शाई जा सकती है। भरे हुए आवेदन फॉर्म की प्राप्ति की सूचना कॉल/एसएमएस/मेल द्वारा विधिवत दी जाएगी।

पावती में वह अनुमानित तिथि भी शामिल होगी, जिसके भीतर आवेदक को, यदि आवश्यक समझा जाए, प्रारंभिक चर्चा के लिए कंपनी से मिलना चाहिए।

सभी ऋण आवेदनों का निपटान विधिवत पूर्ण ऋण आवेदनों अर्थात् सभी अपेक्षित सूचनाओं/कागजातों के साथ प्राप्त होने की तारीख से 4 सप्ताह की अवधि के भीतर किया जाएगा।

ऋण आवेदन की अस्वीकृति के मामले में, ऋण की श्रेणी या सीमा की परवाह किए बिना, इसकी जानकारी लिखित रूप में दी जाएगी, साथ ही मुख्य कारण भी बताए जाएँगे, जिसके कारण ऋण आवेदन अस्वीकार किया गया।

5.1.2 ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें तथा ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना।

AHFL की निर्धारित जोखिम आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं के अनुसार, प्रत्येक ऋण आवेदन का मूल्यांकन किया जाएगा और ऐसे जोखिम मूल्यांकन और AHFL के मौजूदा दिशानिर्देशों के आधार पर उपयुक्त मार्जिन/प्रतिभूतियाँ निर्धारित की जाएँगी, हालाँकि उचित परिश्रम से समझौता किए बिना।

ए) आम तौर पर लोन आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी विवरण AHFL द्वारा आवेदन के समय ही एकत्र किए जाएँगे। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता हो, तो ग्राहक को बताया जाना चाहिए कि उससे तुरंत फिर से संपर्क किया जाएगा।

ख) AHFL को उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से लिखित रूप में स्वीकृत ऋण की राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्वभुगतान शुल्क, दंड शुल्क और लागू जीएसटी (यदि कोई हो) सहित सभी नियम व शर्तें बतानी चाहिए तथा उधारकर्ता द्वारा इन नियमों व शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखना चाहिए।

ऋण समझौते में देर से पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क का उल्लेख मोटे अक्षरों में करना होगा।

ग) AHFL ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नों की एक प्रति, एक पावती अवश्य उपलब्ध कराएगा।

घ) ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना एसएमएस/ईमेल/पत्र द्वारा दी जाएगी।

5.1.3 अदायगी ऋणों का इसमें नियम व शर्तों में परिवर्तन, तथा व्यक्तिगत ऋणों (आवास ऋणों सहित) के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करना शामिल है।

स्वीकृत ऋणों का संवितरण, ऐसी मंजूरी को नियंत्रित करने वाले ऋण दस्तावेजों के निष्पादन सहित नियमों और शर्तों के पूर्ण अनुपालन पर तत्काल किया जाना है।

खाते से संबंधित परिवर्तनों के मामले में ब्याज दर और सेवा शुल्क सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ताओं को व्यक्तिगत रूप से दी जाएगी, तथा अन्य मामलों में शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करके/AHFL की वेबसाइट पर/प्रिंट और अन्य मीडिया के माध्यम से समय-समय पर इसकी सूचना दी जाएगी।

ब्याज दरों और सेवा शुल्कों में परिवर्तन भावी प्रभाव से लागू होंगे।

ऐसे परिवर्तनों के परिणामस्वरूप यदि किसी पूरक विलेख दस्तावेज़ या लेखन को निष्पादित करने की आवश्यकता होती है, तो इसकी भी सूचना दी जाएगी। इसके अलावा, सुविधा की उपलब्धता ऐसे विलेख दस्तावेज़ या लेखन के निष्पादन के अधीन होगी।

ग्राहकों को वितरित ऋण पर ब्याज चेक हैंडओवर की तारीख से लिया जाएगा, जो कि आरबीआई परिपत्र दिनांक 29.04.2024 से प्रभावी होगा।

1. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

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

बी) AHFL को उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना देनी चाहिए। AHFL को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल भावी प्रभाव से ही किए जाएँ। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जानी चाहिए।

ग) 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 कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज दिए उसे बदल सकता है।

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

च) AHFL को सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर प्रतिभूतियाँ जारी करनी चाहिए, बशर्ते कि AHFL 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 पूरी जानकारी के साथ इसकी सूचना दी जानी चाहिए और उन शर्तों के बारे में भी बताया जाना चाहिए जिनके तहत AHFL प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

छ) कंपनी को पूर्ण पुनर्भुगतान प्राप्त होने और ऋण खाता बंद होने पर सभी चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने होंगे। इस संबंध में कंपनी द्वारा निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा:

II. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई:

क. कंपनी ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल

चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करेगी और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्कों को हटा देगी।

ख. उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज या तो उस शाखा से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहाँ ऋण खाते की सेवा दी गई थी या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हैं।

ग. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समयसीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।

घ. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज लौटाने के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी। ऐसी प्रक्रिया को ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

III. चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करने में देरी के लिए मुआवजा:

क. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण की पूरी चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। यदि देरी कंपनी के कारण हुई है, तो वह देरी के प्रत्येक दिन के लिए उधारकर्ता को ₹5,000/- की दर से मुआवजा देगी।

ख. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियाँ प्राप्त करने में सहायता करेगी और उप-पैराग्राफ (i) में बताए अनुसार मुआवजा देने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगी। हालाँकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और उसके बाद विलंबित अवधि के दंड की गणना की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

ग. इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

पैराग्राफ 76.6 के तहत निर्देश उन सभी मामलों पर लागू होंगे जहाँ मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिहाई 01 दिसंबर, 2023 (जैसा कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अधिसूचित किया गया है) को या उसके बाद होनी है।

6 डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के माध्यम से ऋण प्राप्त करना और डिजिटल ऋण पर दिशानिर्देश

आरबीआई मास्टर 2021 के अध्याय XIII- उचित व्यवहार संहिता के पैरा संख्या 76ए और 76बी कंपनी पर तब लागू होंगे जब कंपनी द्वारा डिजिटल ऋण देना शुरू किया जाएगा।

7 निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

1. कंपनी के निदेशक मंडल ने शिकायतों और शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण देने वाली संस्था 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।
2. AHFL के निदेशक मंडल को प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करनी चाहिए। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

8 शिकायतें और शिकायत निवारण - आंतरिक प्रक्रियाएँ

- कंपनी अपने कर्मचारियों/प्रणाली/प्रक्रिया द्वारा की गई किसी भी गलती को शीघ्रता एवं सहानुभूतिपूर्वक सुधारने का प्रयास करेगी तथा ऐसी गलतियों के कारण गलत तरीके से अर्जित किसी भी शुल्क को रद्द कर देगी।
- कंपनी तकनीकी विफलताओं से उत्पन्न समस्याओं को कम करने के लिए उपयुक्त वैकल्पिक रास्ते उपलब्ध कराएगी।
- ग्राहक की शिकायतों के निवारण के लिए, वह संबंधित शाखा के प्रबंधक को पत्र लिख सकता है या फोन करके ग्राहक की शिकायत की प्रकृति तथा आवश्यक दस्तावेज (यदि कोई हो) स्पष्ट रूप से बता सकता है, तथा ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी।
- कंपनी ग्राहकों से अनुरोध करेगी कि वे प्रतिनिधि/कूरियर या डायरेक्ट सेलिंग एजेंट (डीएसए) या ब्रोकर के खिलाफ शिकायत करें। यदि वे संहिता का उल्लंघन करते हुए किसी अनुचित आचरण या कार्रवाई में लगे हैं तो कंपनी द्वारा नियुक्त कोई भी सेवा प्रदाता या कोई अन्य एजेंसी इसके लिए उत्तरदायी नहीं होगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायत की उचित जांच की जाए और उचित कार्रवाई और निवारण किया जाए।

i. शिकायतें-

AHFL के निदेशक मंडल को शिकायतों और शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार 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।

ए) AHFL के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया होगी, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल होंगी।

ख) ग्राहकों को बताया जाना चाहिए कि शिकायतों को निष्पक्ष और तेज़ी से निपटाने के लिए AHFL की प्रक्रिया का विवरण कहाँ मिलेगा। AHFL अपने प्रत्येक कार्यालय में ग्राहकों को अपनी शिकायतें या शिकायतें दर्ज करने और/या प्रस्तुत करने की सुविधाएँ उपलब्ध कराएगा, यदि कोई हो।

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

I. यह कैसे करें?

II. शिकायत कहाँ की जा सकती है

III. शिकायत कैसे की जानी चाहिए

IV. उत्तर की अपेक्षा कब करें

V. निवारण के लिए किससे संपर्क करें

यदि ग्राहक परिणाम से खुश न हो तो क्या करें?

VII. AHFL का स्टाफ ग्राहक के किसी भी प्रश्न का उत्तर देने में सहायता करेगा।

(घ) यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो AHFL उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा।

पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत AHFL के नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क नंबर 180030042020 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 किया जाएगा।

ई) मामले की जांच करने के बाद, AHFL ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगा या बताएगा कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और ऐसा करने का प्रयास करेगा। शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर शिकायतकर्ता को सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो वह अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जा सकता है।

च) AHFL पीडित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज कराने 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 समय, वृद्धि के लिए मैट्रिक्स, आदि) को सार्वजनिक करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि इसे विशेष रूप से अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाए। AHFL अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेगा कि यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से जवाब नहीं मिलता है या प्राप्त जवाब से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता <https://grids.nhbonline.org.in> लिंक पर ऑनलाइन मोड में अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण सेल से संपर्क कर सकता है या डाक द्वारा ऑफलाइन मोड में, लिंक <http://www.nhb.org.in/Grievance-Redressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393Physical-Mode.pdf> पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में, शिकायत निवारण सेल, पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, चौथी मंजिल, कोर 5 ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003 पर शिकायत दर्ज कर सकता है।

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

तक बढ़ाया जाना चाहिए: शिकायत निवारण अधिकारी, ईमेल आईडी-
Grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ii. शिकायत निवारण तंत्र

कंपनी शिकायत निवारण तंत्र के अनुसार नियामक मानदंडों, बोर्ड/शीर्ष प्रबंधन द्वारा अनुमोदित नीतियों, प्रक्रियाओं और प्रक्रियाओं के ढांचे के भीतर गुणवत्तापूर्ण सेवाएँ प्रदान करने और ग्राहक को संतुष्ट करने का प्रयास करती है। AHFL एक विकेंद्रीकृत तरीके से काम करता है जहाँ प्रत्येक शाखा शाखा प्रबंधक/शाखा प्रभारी के नियंत्रण में होती है, जो क्लस्टर प्रबंधक और फिर क्षेत्रीय व्यवसाय प्रमुख को रिपोर्ट करेगा, जो बदले में कॉर्पोरेट कार्यालय के संबंधित कार्यात्मक प्रमुखों को रिपोर्ट करता है। इसलिए, ग्राहक आमतौर पर अपनी शिकायतों/शिकायत निवारण के लिए शाखाओं या कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई से संपर्क कर सकते हैं।

AHFL की किसी भी सेवा/शुल्क से संबंधित किसी भी शिकायत या शिकायत के मामले में, ग्राहक शिकायत दर्ज कर सकता है और संबंधित स्थान पर शाखा प्रबंधक/शाखा के प्रभारी से संपर्क कर सकता है, जहाँ उसने अपना आवास ऋण लिया है और खाता है और ऋण स्वीकृति पत्र में दिए गए पते पर शाखा प्रबंधक को संबोधित एक पत्र के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकता है या व्यक्तिगत रूप से शाखा कार्यालय में जाकर शाखा द्वारा बनाए गए शिकायत रजिस्टर में शिकायत/शिकायत की प्रविष्टि कर सकता है। ग्राहक को शाखा द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक सप्ताह के भीतर समस्याओं को हल करने के लिए जवाब दिया जाएगा।

यदि शाखा द्वारा दिया गया उत्तर असंतोषजनक या असंतुष्ट है या उपरोक्त समय-सीमा के भीतर शाखा से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो ग्राहक अपनी शिकायत/परिवाद पंजीकृत कार्यालय, बेंगलुरु में ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी या AHFL के प्रधान अधिकारी को संबोधित पत्र के माध्यम से या नीचे दिए गए पते पर ई-मेल द्वारा भेज सकते हैं:-

ग्राहक सेवा अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी, आधार हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड,
दूसरी मंजिल, नंबर 3, जेवीटी टावर्स, 8^{वीं} ए मेन, रोड, संपांगी राम नगर, हडसन सर्कल, बेंगलुरु,
कर्नाटक- 560027।

ईमेल आईडी: Grievanceredressal.officer@aadharhousing.com

ईमेल आईडी: customercare@aadharhousing.com

प्राप्त शिकायत/शिकायत की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या बताएँगे कि प्रतिक्रिया देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और कंपनी के पंजीकृत कार्यालय में शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर विस्तृत उत्तर या सूचना भेजने का प्रयास करेंगे।

यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट हैं या एक महीने की अवधि के भीतर

कंपनी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो ग्राहक एचएफसी के लिए राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकते हैं, ग्राहक शिकायत ऑनलाइन मोड में लिंक पर दर्ज करके: <https://grids.nhbonline.org.in> या पोस्ट द्वारा ऑफ़लाइन मोड में, एनएचबी वेबसाइट लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में: <http://www.nhb.org.in/GrievanceRedressal-System/Lodging-Complaint-Against-HFCs-NHB%E2%80%9393-Physical-Mode.pdf>, निम्नलिखित पते पर भेजें: -

सेवा में, शिकायत निवारण प्रकोष्ठ,
पर्यवेक्षण विभाग,
राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी),
चौथा तल, कोर 5-ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,
लोधी रोड, नई दिल्ली - 110003.

कंपनी के पास बीमा व्यवसाय के लिए IRDAI के साथ कॉर्पोरेट एजेंट (संयुक्त) का पंजीकरण है। यह बीमा से संबंधित शिकायतों के निवारण के संबंध में IRDAI विनियमों का पालन सुनिश्चित करेगा। कंपनी के कार्यालय जहाँ कंपनी द्वारा बेचे गए बीमा उत्पादों से संबंधित शिकायतें प्राप्त होती हैं, वे शिकायत की पावती देंगे और संबंधित बीमा कंपनी के माध्यम से ऐसी शिकायत प्राप्त होने के 14 दिनों के भीतर उसका निवारण करने की सुविधा प्रदान करेंगे।

यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है या ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से असंतुष्ट है, तो वह ऑनलाइन शिकायत दर्ज करा सकता है। बीमा भरोसा प्रणाली के लिए लॉग इन करें: <https://bimabharosa.irdai.gov.in/>

9 उचित व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका

कंपनी द्वारा बोर्ड की मंजूरी से ऊपर बताए गए निर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) लागू की जाएगी। कंपनी को उचित व्यवहार संहिता का मसौदा तैयार करने, निर्देशों के दायरे को बढ़ाने की स्वतंत्रता है, लेकिन किसी भी तरह से उपरोक्त निर्देशों में निहित भावना का त्याग नहीं करना चाहिए। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए वेबसाइट पर डाला जाएगा।

10 कंपनी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का विनियमन

क) AHFL का बोर्ड फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर नीति अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज 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 बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। कंपनी के बोर्ड ने दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) के लिए भी स्पष्ट रूप से नीति निर्धारित की है।

ख) ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण, तथा दंडात्मक शुल्क और लागू जीएसटी (यदि कोई हो) भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट में प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अपडेट किया जाएगा।

ग) ब्याज दर तथा लागू जीएसटी (यदि कोई हो) वार्षिक दर होनी चाहिए, ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में पता चल सके।

घ) उधारकर्ताओं से ली जाने वाली किश्तों में ब्याज और मूलधन के बीच का अंतर स्पष्ट रूप से दर्शाया जाना चाहिए।

11 कंपनी द्वारा अत्यधिक ब्याज वसूला जाना

यद्यपि ब्याज दरों को बैंक द्वारा विनियमित नहीं किया जाता है, लेकिन एक निश्चित स्तर से अधिक ब्याज दरों को अत्यधिक माना जा सकता है और न तो वह टिकाऊ हो सकती है और न ही सामान्य वित्तीय व्यवहार के अनुरूप हो सकती है। कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों (यदि कोई हो तो दंडात्मक शुल्क सहित) का निर्धारण करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएँ निर्धारित करेगी। इस संबंध में ऋणों की शर्तों और नियमों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में इस संहिता में दिए गए निर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए। कंपनी प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करेगी ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

12 ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क

यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे अग्रिमों पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, यानी ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालाँकि, यह ऋण खाते में ब्याज के चक्रवृद्धि के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।

कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगी तथा इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

कंपनी ऋणों पर दंडात्मक प्रभार या समान प्रभार, चाहे उसे किसी भी नाम से पुकारा जाए, के संबंध

में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगी।

दंडात्मक प्रभारों की मात्रा उचित होगी तथा किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।

'व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं' को स्वीकृत ऋणों के मामले में दंडात्मक प्रभार, समान नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभारों से अधिक नहीं होंगे।

दंडात्मक प्रभारों की मात्रा और कारण को कंपनी द्वारा ऋण समझौते में ग्राहकों के समक्ष स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा तथा सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में भी इसका उल्लेख किया जाएगा, इसके अतिरिक्त इसे आरई की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा प्रभारों के अंतर्गत प्रदर्शित किया जाएगा।

जब भी ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्कों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए।

ये निर्देश 01 अप्रैल, 2024 से लिए गए सभी नए ऋणों के संबंध में लागू किए जाएंगे। कंपनी अपने नीतिगत ढाँचे में उचित संशोधन कर सकती है और प्रभावी तिथि से लिए गए/नवीनीकृत सभी नए ऋणों के संबंध में निर्देशों का कार्यान्वयन सुनिश्चित कर सकती है। मौजूदा ऋणों के मामले में, नई दंडात्मक शुल्क व्यवस्था में बदलाव 01 अप्रैल, 2024 को या उसके बाद पड़ने वाली अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि पर सुनिश्चित किया जाएगा, लेकिन 30 जून, 2024 के बाद नहीं।

१३ समान मासिक किश्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों (आवास ऋणों सहित) पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना

I. EMI आधारित फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोन की स्वीकृति के समय, कंपनी को उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखना आवश्यक है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण की अवधि के दौरान बाहरी बेंचमार्क दर/ब्याज दरों में संभावित वृद्धि के परिदृश्य में अवधि बढ़ाने और/या EMI बढ़ाने के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है। हालाँकि, EMI आधारित फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोन के संबंध में, बढ़ती ब्याज दरों के मद्देनजर, उधारकर्ताओं के साथ उचित संचार और/या उनकी सहमति के बिना, ऋण अवधि बढ़ाने और/या EMI राशि में वृद्धि से संबंधित कई उपभोक्ता शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इन चिंताओं को दूर करने के लिए, कंपनी को कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने वाला एक उपयुक्त नीति ढांचा तैयार करने की सलाह दी जाती है:

A) स्वीकृति के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण पर ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में उधारकर्ता को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित किया जाएगा।

- B) ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। नीति, *अन्य बातों के साथ-साथ*, यह भी निर्दिष्ट कर सकती है कि ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।
- C) उधारकर्ताओं को (i) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन का विकल्प चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा; और, (ii) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने का विकल्प दिया जाएगा। फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व भुगतान दंड का शुल्क मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।
- D) ऋणों को फ्लोटिंग से फिक्स्ड दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को मंजूरी पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों के संशोधन के समय भी इसका खुलासा किया जाएगा।
- E) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप ऋणात्मक परिशोधन न हो।
- F) कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित चैनलों के माध्यम से उधारकर्ताओं को एक विवरण साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम आज तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का उल्लेख होगा। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता को आसानी से समझ में आ जाएँ।

II. समान मासिक किस्त ऋणों के अलावा, ये निर्देश, *यथावश्यक परिवर्तनों सहित*, विभिन्न आवधिकताओं वाले सभी समान किस्त आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।

उपरोक्त निर्देश मौजूदा और नए ऋणों पर 31 दिसंबर, 2023 तक लागू किए गए हैं। सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को उचित चैनलों के माध्यम से एक संदेश भेजा जाएगा, जिसमें उनके लिए उपलब्ध विकल्पों की जानकारी दी जाएगी।

14 विज्ञापन, विपणन और बिक्री :

AHFL :

- (a) यह सुनिश्चित करता है कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट एवं तथ्यात्मक हो तथा भ्रामक न हो।
- (b) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में अपने किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, यह भी इंगित करेगा कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- (c) अपनी 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 करेंगे।

- (d) यदि वह सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाएँ लेता है, तो उसे यह अपेक्षा करनी होगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध है) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेंगे, जैसा कि कंपनी करती है।
- (e) समय-समय पर, ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए जाने वाले उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकते हैं। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जा सकती है जब उन्होंने मेल द्वारा या AHFL की वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- (f) प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगा, जिनकी सेवाएँ उत्पादों / सेवाओं के विपणन के लिए ली जाती हैं, जिसमें अन्य बातों के अलावा उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होती है।
- (g) यदि ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी के प्रतिनिधि / कूरियर एजेंसी या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जांच करने, उसका निपटारा करने तथा नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएँगे।

15 गारंटर:

जब किसी व्यक्ति को ऋण के लिए गारंटर माना जाता है, तो AHFL उसे पावती के तहत निम्नलिखित जानकारी देगा-

- (a) गारंटर के रूप में दायित्व की शर्तों को बताते हुए गारंटी पत्र/ विलेख;
- (b) AHFL उस उधारकर्ता द्वारा ऋण की सेवा में किसी भी चूक के बारे में उसे सूचित रखेगा, जिसके लिए वह गारंटर है;
- (c) गारंटर के रूप में उसकी देयता;
- (d) कंपनी के प्रति वह दायित्व की राशि जो वह स्वयं वहन करेगा;
- (e) ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें AHFL उसे अपनी देनदारी का भुगतान करने के लिए कहेगा;
- (f) यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या AHFL के पास कंपनी में उसकी अन्य धनराशि का सहारा है;

- (g) क्या गारंटर के रूप में उसकी देयताएँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- (h) वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा, साथ ही वह तरीका भी जिससे AHFL उसे इस बारे में सूचित करेगा।
- (i) यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद ऋणदाता/लेनदार द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।

AHFL उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में उसे सूचित रखेगा, जिसके लिए वह गारंटर है।

16 निजता और गोपनीयता

ग्राहक/उधारकर्ता की सभी व्यक्तिगत जानकारी, चाहे वह वर्तमान हो या पिछली, निजी और गोपनीय मानी जाएगी (भले ही वह अब हमारा ग्राहक न हो) और उसे निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा को, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या किसी और तरीके से, समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी को भी नहीं बताएगी, सिवाय निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों के:

क) यदि सूचना कानून या किसी सक्षम न्यायालय/प्राधिकारी द्वारा दी जानी हो तो ऐसा निर्देश दिया जाएगा।

ख) यदि जनता के प्रति सूचना प्रकट करना कोई कर्तव्य है।

ग) यदि AHFL के हितों के लिए उन्हें जानकारी देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग ग्राहकों की अनुमति/सहमति लेने के बाद विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक के नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए नहीं किया जाना चाहिए।

घ) यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहे, या ग्राहक की अनुमति/सहमति से।

ई) यदि AHFL को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उन्हें संदर्भ देने से पहले उसकी लिखित अनुमति लेनी होगी।

(च) ग्राहक को AHFL 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।

छ) AHFL द्वारा ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग AHFL सहित किसी भी व्यक्ति द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं किया जाएगा, जब तक कि ग्राहक उन्हें ऐसा करने के लिए विशेष रूप से अधिकृत न करें।

उपरोक्त शर्तों के मद्देनजर, यदि ग्राहक ऐसी जानकारी साझा करने के लिए स्पष्ट सहमति प्रदान करता

है, तो कंपनी ग्राहक के लाभ के लिए किसी अन्य वित्तीय उत्पाद और सेवाओं की पेशकश करने के उद्देश्य से AHFL की समूह/सहयोगी कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान कर सकती है या साझा कर सकती है।

17 संवितरण के बाद पर्यवेक्षण

संवितरण के बाद पर्यवेक्षण, विशेष रूप से ऋणों के संबंध में, रचनात्मक होगा, ताकि उधारकर्ता के समक्ष आने वाली किसी भी वास्तविक कठिनाई का समाधान किया जा सके।

a) अन्य सामान्य प्रावधान.

AHFL ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा, सिवाय इसके कि ऋण स्वीकृति दस्तावेजों की शर्तों और नियमों में क्या प्रावधान है (जब तक कि ऋणदाता के रूप में AHFL के संज्ञान में कोई नई जानकारी न आ जाए, जिसका ऋणदाता द्वारा पहले खुलासा न किया गया हो)। हालाँकि इसका मतलब यह नहीं है कि AHFL को कानून के तहत सुरक्षा की वसूली और प्रवर्तन का अधिकार है।

AHFL अपनी ऋण नीति और गतिविधि में लिंग, जाति या धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, AHFL दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि को प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगा। हालाँकि, यह एचएफसी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है। वसूली के मामले में, AHFL निर्धारित दिशा-निर्देशों और मौजूदा प्रावधानों के अनुसार सामान्य उपायों का सहारा लेगा और कानूनी ढांचे के भीतर काम करेगा। AHFL के पास पहले से ही बकाया राशि के संग्रह और सुरक्षा के पुनर्ग्रहण के लिए कोड पर एक आदर्श नीति है।

उधारकर्ताओं के खातों के हस्तांतरण के लिए अनुरोध के मामले में, चाहे उधारकर्ता से या बैंक/वित्तीय संस्थान से, AHFL की सहमति या अन्यथा अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

AHFL निम्नलिखित परिस्थितियों में आवास ऋणों के समयपूर्व समापन पर पूर्वभुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगा:

क. जहाँ आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-बंद है।

ख. जहाँ आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व ही चुकाया गया 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 प्री-क्लोजर मानदंड को आकर्षित करेंगे, जो इस बात पर निर्भर करता है कि प्री-क्लोजर 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 उन 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 फिक्स्ड रेट लोन वह होता है जिसमें ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय होती है।

AHFL 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।

AHFL को अपने परिचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक शुल्क और लागू जीएसटी (यदि कोई हो), दी जाने वाली सेवाएँ, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं को प्रदर्शित करना आवश्यक है। AHFL को आरबीआई के निर्देशों द्वारा निर्धारित प्रारूप के अनुसार "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शन के अन्य तरीके" और "अन्य मुद्रों" पर दिए गए निर्देशों का पालन करना होगा।

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

18 बकाया राशि का संग्रह

जब भी ऋण दिया जाता है, तो AHFL ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगा। 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 संग्रह और वसूली नीति के अनुसार सुरक्षा, यदि कोई हो, को वापस लेना शामिल होगा। ग्राहकों से संबंधित कंपनी की गतिविधियों के लिए लागू RBI/NHB निर्देशों के प्रावधानों का, जहाँ तक लागू हो, अनुपालन किया जाएगा।

ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना आदि। चूंकि ग्राहकों की शिकायतों में कंपनियों के कर्मचारियों का अशिष्ट व्यवहार भी शामिल है, इसलिए

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

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. जब भी ऋण दिया जाता है, तो AHFL को ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताना चाहिए। 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 वापस लेना शामिल होगा।
- ii. AHFL की संग्रह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर आधारित होनी चाहिए। AHFL को ग्राहकों का विश्वास और दीर्घकालिक संबंध बढ़ाने में विश्वास रखना चाहिए। AHFL के कर्मचारी या बकाया राशि के संग्रह या/और सुरक्षा जब्ती में उनका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और AHFL द्वारा जारी किया गया प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेगा और अनुरोध किए जाने पर, AHFL द्वारा या कंपनी के अधिकार के तहत जारी किया गया अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा। AHFL ग्राहकों को बकाया राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगा और बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेगा।
- iii. सभी स्टाफ सदस्यों या संग्रहण या/और सुरक्षा पुनः कब्जे में AHFL का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:

क) 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।

ख) AHFL का प्रतिनिधित्व करने की पहचान और प्राधिकार ग्राहक को पहली बार में ही बता दिया जाना चाहिए।

ग) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।

घ) ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से की जाएगी।

ई) AHFL के प्रतिनिधि ग्राहकों से संपर्क करेंगे प्रातः 8.00 बजे से सायं 7.00 बजे तक, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण अन्यथा अपेक्षित न हो।

च) किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव स्वीकार किया जाएगा।

छ) कॉल का समय और संख्या तथा बातचीत की विषय-वस्तु का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।

(ज) 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 जानी चाहिए।

ट) बकाया राशि वसूलने के लिए ग्राहक के स्थान पर जाते समय शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाना चाहिए।

ठ) केवल कंपनी या वसूली एजेंसी के कर्मचारी ही वसूली/संग्रह गतिविधि के लिए उधारकर्ता के परिसर का दौरा करेंगे तथा कोई अन्य व्यक्ति ऐसे वसूली एजेंट के साथ नहीं जाएगा।

ड) अनुपयुक्त अवसर जैसे परिवार में शोक या अन्य विपत्तिपूर्ण अवसर या विवाह समारोह, त्यौहार आदि। बकाया राशि वसूलने के लिए कॉल करने/आने-जाने से बचना चाहिए।

ढ) संग्रह एजेंट द्वारा उधारकर्ता को भेजे गए लिखित संचार पर कंपनी का अनुमोदन होना चाहिए।

ण) कंपनी केवल ग्राहक/उधारकर्ता या गारंटर (केवल यदि आवश्यक हो) के साथ बातचीत करेगी और उधारकर्ता के किसी अन्य रिश्तेदार/संपर्क से संपर्क नहीं करेगी।

19 प्रकटीकरण और पारदर्शिता

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

- (a) MITC प्रारूप में ग्राहक द्वारा विधिवत् हस्ताक्षरित।
- (b) शाखाओं में नोटिस लगाना।
- (c) सेवा मार्गदर्शिका/टैरिफ अनुसूची प्रदान करना।
- (d) टेलीफोन या हेल्पलाइन।
- (e) AHFL की वेबसाइट; और
- (f) नामित कर्मचारी/सहायता डेस्क।

दंडात्मक प्रभार के बारे में सभी जानकारी ऋणदाता को पारदर्शी रूप से बताएगा। यदि कोई देरी से पुनर्भुगतान हो, तो ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर या इसके विपरीत स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क, किसी भी ब्याज पुनर्निर्धारण खंड का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है। दूसरे शब्दों में, AHFL पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करेगा। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे शुल्क/फीस गैर-भेदभावपूर्ण हों।

20 क्रेडिट संदर्भ एजेंसियाँ / क्रेडिट सूचना कंपनियाँ

A) जब कोई ग्राहक खाता खोलता है, तो AHFL उसे सूचित करेगा कि वे उसके खाते का विवरण कब दे सकते हैं क्रेडिट संदर्भ एजेंसियाँ/क्रेडिट सूचना कंपनियाँ और AHFL उनके साथ जो चेक बना सकता है।

- B) AHFL क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक द्वारा लिए गए व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकता है, यदि:
- ग्राहक अपने भुगतान में पिछड़ गया है;
 - बकाया राशि पर कोई विवाद नहीं है; और
 - ग्राहक ने AHFL की औपचारिक मांग के अनुरूप, अपने ऋण की अदायगी के लिए कोई प्रस्ताव नहीं दिया है जिससे AHFL संतुष्ट हो।
- c) इन मामलों में, कंपनी ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेगी कि वह क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को उसके द्वारा लिए गए ऋणों के बारे में जानकारी देने की योजना बना रही है। साथ ही, कंपनी ग्राहक को क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा दी गई जानकारी का ग्राहक की क्रेडिट पाने की क्षमता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएगी।
- d) AHFL क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकते हैं, यदि ग्राहक ने उन्हें ऐसा करने की अनुमति दी हो।
- e) यदि मांग की जाए तो AHFL द्वारा क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति ग्राहक को उपलब्ध कराई जाएगी।
- f) ग्राहक/सीआईसी से प्राप्त अनुरोधों/शिकायतों पर कार्रवाई की जाएगी और 26.04.2024 से प्रभावी आरबीआई परिपत्र के अनुसार ग्राहकों को जानकारी दी जाएगी।

21 अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) नीति:

कंपनी ग्राहक का खाता खोलने और उसे संचालित करने से पहले और नीति के अनुपालन में हमारी कंपनी की "अपने ग्राहक को जानें" (केवाईसी) नीति के तहत आवश्यक परिश्रम करेगी। ग्राहक को इसके लिए आवश्यक दस्तावेज या प्रमाण प्रस्तुत करने या उपलब्ध कराने के लिए कहा जाएगा। कंपनी केवल ऐसी जानकारी प्राप्त करना सुनिश्चित करेगी जिससे कंपनी की केवाईसी, एंटी मनी लॉन्ड्रिंग या किसी अन्य वैधानिक आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके।

कंपनी ग्राहक को ऋण आवेदन पत्र / खाता खोलने के फॉर्म और अन्य सामग्री उपलब्ध कराएगी और इसमें प्रस्तुत की जाने वाली सभी आवश्यक जानकारी और सत्यापन के लिए और/या केवाईसी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए रिकॉर्ड के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों का विवरण शामिल होगा।

कंपनी प्रक्रियागत औपचारिकताओं को समझाएगी तथा ऋण खाता खोलते समय ग्राहक द्वारा मांगे गए आवश्यक वर्गीकरण प्रदान करेगी।

22 जमा खाते :

AHFL अपनी विभिन्न जमा योजनाओं के संबंध में समस्त जानकारी उपलब्ध कराएगा, यदि और जब एनएचबी द्वारा इसकी अनुमति दी जाती है / इसे शुरू किया जाता है, जिसमें ब्याज दर, ब्याज आवेदन की विधि, जमा की शर्तें, समयपूर्व निकासी, जमा पर ऋण, नामांकन सुविधाएँ आदि शामिल हैं।

23 शाखा बंद करना / स्थानांतरण / स्थानांतरण / विलय

AHFL अपने शाखा कार्यालय के बंद होने/स्थानांतरण की स्थिति में ग्राहक को नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करके सूचना देगा तथा स्थानांतरण/स्थानांतरण/विलय या बंद होने से कम से कम 90 दिन पहले दो समाचार पत्रों में सार्वजनिक सूचना जारी करेगा तथा एनएचबी को सूचित करेगा।

24 सामान्य- कंपनी:

- ऋण की स्वीकृति के बारे में बताते समय लागू शुल्क और प्रभारों सहित अपने ऋण उत्पादों की मुख्य विशेषताओं के बारे में बताएँ। AHFL ग्राहकों को मिलने वाले लाभों के बारे में पूरी जानकारी देगा, वे इन लाभों को कैसे प्राप्त कर सकते हैं, उनके वित्तीय निहितार्थ क्या होंगे और किसी भी संदेह की स्थिति में वे अपने प्रश्नों के समाधान के लिए किससे संपर्क कर सकते हैं।
- ग्राहक को आवेदन करने में सक्षम बनाने के लिए उससे अपेक्षित जानकारी/दस्तावेज की सलाह दें। ग्राहक को यह भी सलाह दी जाएगी कि उसे ग्राहक की पहचान, पता, रोजगार आदि के संबंध में कौन से दस्तावेज की आवश्यकता है और कोई अन्य दस्तावेज जो वैधानिक प्राधिकरणों (जैसे पैन विवरण) द्वारा कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए निर्धारित किया जा सकता है।
- ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन में उल्लिखित विवरणों को सत्यापित करने के लिए, उसके निवास स्थान पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करें और/या यदि कंपनी द्वारा आवश्यक समझा जाए, तो इस प्रयोजन के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास स्थान और/या व्यावसायिक पते पर जाकर उसका सत्यापन करें।
- यदि कंपनी को उसके खाते से संबंधित किसी लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता हो तो ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा तथा यदि कंपनी को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों को शामिल करने की आवश्यकता हो तो ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा।

- कंपनी ग्राहक को सलाह देगी कि यदि वह धोखाधड़ी करता है, तो वह अपने खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि वह उचित सावधानी के बिना काम करता है और इससे नुकसान होता है, तो वह इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है। नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव न करें।

1. AHFL द्वारा आवश्यक समझे जाने पर, AHFL उसके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या इस प्रयोजन के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर उसके द्वारा ऋण आवेदन में उल्लिखित विवरणों को सत्यापित करेगा।

2. यदि AHFL को ग्राहक के खाते में किसी लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता हो तो ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाना चाहिए तथा यदि AHFL को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों को शामिल करने की आवश्यकता हो तो उन्हें सहयोग करना चाहिए।

3. AHFL को ग्राहक को यह सलाह देनी चाहिए कि यदि ग्राहक धोखाधड़ी से काम करता है, तो वह अपने खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित सावधानी के बिना काम करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।

4. AHFL को ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करना चाहिए। इसके अलावा, HFCs को उत्पाद, सेवाएँ, सुविधाएँ आदि प्रदान करने में दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करना चाहिए। हालाँकि, यह AHFL को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

5. AHFL सामान्य रूप से उधारकर्ता या बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों पर कार्रवाई करेगा।

6. संहिता का प्रचार करने के लिए, AHFL निम्नलिखित कार्य करेगा:

- a) इस संहिता की एक प्रति वेबसाइट और शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करें।
- b) इस संहिता को ग्राहकों के अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराना;
- c) यह सुनिश्चित करना कि उनके कर्मचारी संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित हैं;
- d) मौजूदा और नए ग्राहकों को इस संहिता की एक प्रति उपलब्ध कराना।

नोट: डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म से संबंधित आवश्यकताएँ कंपनी पर लागू नहीं हैं।
