

उचित व्यवहार संहिता

परिचय

यह संहिता व्यवहार के उन मापदंडों का निर्धारण करती है जिनका पालन कर्मचारियों द्वारा व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ व्यवहार के दौरान किया जाना है। यह ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करती है तथा स्पष्ट करती है कि ग्राहकों के साथ दिन-प्रतिदिन के व्यवहार में कंपनी अपने कर्मचारियों से क्या अपेक्षा करती है।

इस संहिता की समीक्षा दो वर्षों में एक बार या आवश्यकता अनुसार की जाएगी।

1. संहिता के उद्देश्य

- 1) इस संहिता को इनके लिए बनाया गया है:
- अ) ग्राहकों के साथ व्यवहार में मापदंड स्थापित करके उत्तम तथा उचित व्यवहार को बढ़ावा देना;
- ब) पारदर्शिता को बढ़ाना ताकि ग्राहक बेहतर तरीके से समझ सकें कि वे किस प्रकार की सेवाओं की अपेक्षा कर सकते हैं;
- स) कामकाज के उच्च मापदंडों को पाने के लिए, प्रतिस्पर्धा के ज़रिए मार्केट की प्रवृत्तियों को प्रोत्साहित करना;
- द) ग्राहकों और कंपनी के बीच उचित तथा मधुर संबंध को प्रोत्साहन देना;
- य) हाउसिंग फ़ायनांस सिस्टम में विश्वास पैदा करना।

2. संहिता का उपयोगिता

इस कोड के सभी भाग कंपनी द्वारा पेश किए गए सभी प्रोडक्ट्स तथा सेवाओं पर लागू होंगे, चाहे वे कंपनी के डिजिटल लैंडिंग प्लेटफॉर्म (अपने स्वामित्व / या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के अंतर्गत) काउंटर पर या फ़ोन पर या डाक द्वारा या इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइसेस या इंटरनेट पर उपलब्ध हों या किसी दूसरी विधि से प्रदान किए जाते हों।

3. निम्नलिखित के ज़रिए ग्राहकों के साथ हमारे व्यवहारों में एक उचित, पारदर्शी तथा उपयुक्त तरीके से पेश आना
 - अ) कंपनी द्वारा पेश किए जाने वाले प्रोडक्ट्स तथा सेवाओं के लिए और हमारे स्टाफ द्वारा पालन किए जाने वाले व्यवहार तथा प्रक्रियाओं में, इस कोड की प्रतिबद्धताओं और मापदंडों का पालन करना।
 - ब) सुनिश्चित करना कि कंपनी के प्रोडक्ट्स तथा सेवाएं, संबंधित कायदे-कानूनों का शब्दतः तथा अर्धगत पालन करते हैं।
 - स) सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ हमारे व्यवहार विश्वास और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धान्तों पर आधारित हैं।

4. कर्ज प्रदान करना

4.1. लोन प्रोडक्ट्स

i) लोन के लिए आवेदन तथा उनकी प्रोसेसिंग

- अ) उधारकर्ता के साथ सभी पत्र व्यवहार प्रादेशिक भाषा में या ऐसी किसी भाषा में होने चाहिए जिसे उधारकर्ता समझ सके।
- ब) कंपनी लोन आवेदन को प्रोसेस करने के लिए देय फीस/चार्ज, लोन को मंजूर / वितरित न किए जाने पर लौटायी जाने वाली फीस की राशि, पूर्व - भुगतान विकल्प तथा चार्ज, अगर कोई हो, दंडात्मक शुल्क, अगर कोई हो, ग्राहक के लोन को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों या विपरीत या भिन्न दर पर स्विच करने के लिए कंवर्जन चार्ज, किसी ब्याज रीसेट क्लॉज के होने या किसी अन्य मामले जो कि उधारकर्ता के हित को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करते हों, के बारे में पारदर्शी तरीके से जानकारी प्रदान करेगी। ऐसे चार्ज / फीस में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा।
- स) लोन आवेदन के फॉर्म में ऐसी आवश्यक जानकारी होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती हो ताकि दूसरी एचएफसी के नियमों व शर्तों के साथ सार्थक रूप से तुलना हो सके और ग्राहक जानकारी पूर्ण निर्णय ले सके। लोन आवेदन में उन कागजातों की स्टैण्डर्ड सूची दी जानी चाहिए, जिन्हें आवेदन के साथ जमा किया जाना हो।

द) ग्राहकों द्वारा लोन आवेदन में दिए गए विवरणों का सत्यापन, कंपनी आवश्यक समझे जाने पर इस प्रयोजन के लिए नियुक्त एजेन्सीज़ के ज़रिए ग्राहकों से उनके घर और / या उनके बिजनेस टेलीफ़ोन नंबर पर संपर्क करके तथा/या स्वयं ग्राहक के निवास स्थान और या बिजनेस पते पर जाकर करेगी।
य) कंपनी सभी लोन आवेदनों के लिए प्राप्त होने की पावती देगी।

ii) लोन का मूल्यांकन तथा नियम व शर्तें

अ) आमतौर पर लोन के आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए आवश्यक सभी विवरण, आवेदन किए जाते समय कंपनी द्वारा एकत्र कर लिए जाएंगे। अगर कंपनी को किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता हो तो वह ग्राहक से तुरंत पुनः संपर्क करेगी।

ब) उधारकर्ता को कंपनी द्वारा प्रादेशिक भाषा में या उसकी समझ में आने वाली किसी भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्यथा के ज़रिए, लागू नियमों व शर्तों सहित दर, लागू होने की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्वभुगतान शुल्क, कन्वर्ज़न शुल्क/स्विच ओवर शुल्क, दंडात्मक शुल्क, अगर कोई हो, के बारे में सूचित किया जाएगा तथा अपने रिकॉर्ड के लिए उधारकर्ता से इन नियमों व शर्तों को स्वीकार किए जाने की लिखित स्वीकृति ली जाएगी।

स) लोन की स्वीकृति / वितरण के समय कंपनी पावती लेकर लोन कागजात की एक कॉपी, लोन कागजात में उल्लेख किए गए सभी संलग्नकों की एक कॉपी के साथ प्रत्येक उधारकर्ता को अनिवार्य रूप से सौंपेगी।

द) कंपनी ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्त (एमआईटीसी)/मुख्या तथ्य स्टेटमेंट, जैसे लागू हो, में दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण का उल्लेख करेगी। दंडात्मक शुल्क को मोटे शब्दों में ऋण समझौते में प्रकट किया जाएगा।

iii) लोन आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

अगर कंपनी ग्राहक को लोन नहीं दे सकती हो, तो वह अस्वीकृति के कारण (णों) की सूचना लिखित रूप में देगी।

iv) लोन्स का वितरण तथा नियमों व शर्तों में परिवर्तन

अ) ग्राहकों द्वारा उनकी अपेक्षाओं के अनुसार किए गए अनुरोध के आधार पर उनको वितरण किए जाएंगे, जो कि स्वीकृति पत्र/लोन कागजात में दिए गए स्टैंडर्ड नियमों व शर्तों के अधीन होंगे।

ब) कंपनी द्वारा ग्राहकों को ब्याज दरों, दंडात्मक शुल्क (अगर कोई हो), सर्विस चार्ज, पूर्व भुगतान चार्ज, अन्य लागू फीस / चार्ज आदि में किसी परिवर्तन की सूचना प्रादेशिक भाषा या उधारकर्ता को समझ में आने वाली किसी भाषा में दी जाएगी, कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों तथा चार्ज में परिवर्तनों को केवल पश्चातवर्ती तिथि से प्रभावी किया जाएगा।

स) कंपनी ग्राहकों को नियमों व शर्तों में किसी परिवर्तन की सूचना देगी, जिसमें वितरण शिड्यूल भी शामिल है। अगर यह परिवर्तन ग्राहकों के लिए फ़ायदेमंद नहीं है तो ग्राहक 60 दिनों के अंदर तथा कोई सूचना दिए बिना अपने अकाउंट को बंद या स्विच कर सकते हैं और इसके लिए उन्हें कोई अतिरिक्त चार्ज नहीं देने होंगे।

द) पेमेन्ट को रीकॉल / त्वरित करने का निर्णय या लोन कागजात के अंतर्गत कार्यकुशलता या अतिरिक्त सिक्वोरिटी की मांग, लोन कागजातों के अनुरूप होगी।

य) सभी देय राशियों को चुकाए जाने या लोन की बकाया राशि की वसूली होने पर कंपनी उन सभी सिक्वोरिटी/संपत्ति दस्तावेजों को रिलीज कर देगी, जिस पर कंपनी का उधारकर्ता के विरुद्ध कोई कानूनी अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए लियन हो। अगर इस अधिकार को अप्रभावी किया जाना हो, तो उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस शेष दावे के बारे में पूरे विवरणों और शर्तों के साथ देना होगा, जिसके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावे के निपटान/भुगतान तक सिक्वोरिटी को अपने पास रखने के लिए अधिकृत है।

4.2. एचएफसी द्वारा चार्ज किए जाने वाले अधिक ब्याज के बारे में विनियम

अ) कंपनी द्वारा एक ब्याज दर मॉडल अपनाया जाएगा, जिसमें संबंधित घटकों को शामिल किया जाएगा, जैसे कि फ्रेंड्स की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम तथा गणना की जाएगी कि लोन्स और एड्वान्सेस के लिए ली जाने वाली ब्याज की दर क्या होगी. ब्याज की दर तथा जोखिम के ग्रेडेशन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं के विभिन्न वर्गों के लिए ली जाने वाली ब्याज की भिन्न दर का आधार उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन फॉर्म में प्रकट किया जाएगा तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा.

ब) दंडात्मक शुल्क (अगर कोई हो) के लिए नीति, कंपनी द्वारा निर्धारित की जाएगी.

स) ब्याज की दरों तथा जोखिमों के ग्रेडेशन के लिए दृष्टिकोण तथा दंडात्मक शुल्क (अगर कोई हो) की दरों को कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या उचित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा. ब्याज की दरों में कोई परिवर्तन होने पर वेबसाइट या अन्यत्र प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा.

द) ब्याज की दर वार्षिकीकृत दर होगी ताकि उधारकर्ता को जानकारी रहे कि उसके अकाउंट पर वास्तव में किस दर से चार्ज लिया जा रहा है.

य) कंपनी ब्याज दर में दंड शुल्क नहीं जोड़ेगी। दंड शुल्क का कोई पूंजीकरण नहीं होगा अर्थात ऐसे शुल्कों पर आगे कोई ब्याज की गणना नहीं की जानी चाहिए.

र) उधारकर्ताओं से ली गई किस्तों में स्पष्ट रूप में ब्याज तथा मूलधन का विभाजन दिखाया जाएगा.

ल) 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.

4.3 गारंटी

किसी लोन के लिए गारंटर या गारंटर होने के लिए विचार हेतु अनुरोध किए जाने पर कंपनी उसे इनके बारे में बताएगी:

अ) गारंटर के रूप में उसकी दायिता;

ब) कंपनी को उसके द्वारा वचन दिए जाने वाली दायिता की राशि

स) किन परिस्थितियों में कंपनी गारंटर को उनकी दायिता को चुकाने के लिए कॉल करेगी;

द) अगर वह गारंटर के रूप में भुगतान करने से असमर्थ रहता है तो क्या कंपनी की पहुंच गारंटर के दूसरे धन पर रहेगी;

य) क्या गारंटर के रूप में उनकी दायिता एक निश्चित राशि तक सीमित है या यह असीमित है; तथा

र) समय तथा परिस्थितियां जब, एक गारंटर के रूप में जब उनकी दायिताएं डिस्चार्ज की जाएंगी तथा

ल) कंपनी उधारकर्ता की आर्थिक स्थिति में प्रतिकूल परिवर्तनों के बारे में गारंटर को सूचित करते रहेगी, जिसके कि वे एक गारंटर हैं; जैसा कि उनके द्वारा अनुरोध किया गया हो.

व) अगर उधारकर्ता ने लोन को चुकाने में कोई चूक की है, जिसके लिए गारंटर ने गारंटी दी है और गारंटी की हमारे द्वारा मांग की गई है, अगर गारंटर हमारे द्वारा की मांग का पालन करने से इन्कार करता है और उसके पास ल) देय राशि को चुकाने (या अन्यथा ग्रुप इकाई के लिए दी गई गारंटी) के पर्याप्त साधन होने के बावजूद नहीं चुकाता है तो ऐसे गारंटर को इरादतन चूककर्ता (डिफॉल्टर) माना जाएगा.

स) गारंटर की भूमिका, गारंटर के लिए लागू नियमों व शर्तों के साथ, लोन पर गारंटी प्रदान करने के समय निष्पादित कागजात के अनुसार होगी.

ह) जानबूझकर डिफॉल्ट करने के मामले में, अगर आवश्यक हो, गारंटर के विरुद्ध दंडात्मक उपाय आरंभ किए जा सकते हैं.

4.4. देय राशियों का कलेक्शन

अ) जब भी कंपनी द्वारा लोन्स दिए जाते हैं, कंपनी ग्राहक को उनको चुकाने के बारे में राशि, अवधि तथा चुकाने की बारंबारता के बारे में बताएगी। लेकिन अगर ग्राहक लोन चुकाने की निर्धारित प्रक्रिया का पालन नहीं करता है तो देय राशियों की वसूली के लिए कंपनी द्वारा स्थानीय कानूनों के अनुसार कार्रवाई की जाएगी। इस प्रक्रिया में ग्राहक को स्मरण कराना/नोटिस भेजना या उसके यहां जाना तथा / या सिक्योरिटी को पुनः कब्जे में लेना, अगर कोई हो, शामिल है।

ब) जब कभी ऋण की भौतिक शर्तों का अनुपालन न करने के अनुस्मारक उधारकर्ताओं को भेजे जाते हैं, तो लागू दंड शुल्क भी सूचित किए जाएंगे। इसके अलावा, दंड शुल्क लगाने के किसी भी उदाहरण और उसके कारण को भी सूचित किया जाएगा।

स) कंपनी ने 'रिकवरी एजेंट हेतु एक आचरण संहिता' तथा देय राशियों के कलेक्शन और सिक्योरिटी की जब्ती के लिए 'पॉलिसी' निर्धारित की है तथा ग्राहक से देय राशियों की वसूली करते समय उसका पालन किया जाएगा। कलेक्शन पॉलिसी शालीनता, उचित व्यवहार और समझाने-मनाने पर निर्मित की गई है। कंपनी ग्राहक का भरोसा जीतने और उनके साथ दीर्घकालीन संबंध बनाने पर विश्वास करती है।

4.5 फ्लोटिंग ब्याज दर पर ईएमआई आधारित पर्सनल लोन* के संबंध में अतिरिक्त उपाय (हाउसिंग लोन शामिल है) (31 दिसंबर, 2023 से लागू)

अ) स्वीकृति के समय, कंपनी ऋण पर बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में उधारकर्ताओं को स्पष्ट रूप से सूचित करेगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन होगा। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में उधारकर्ता को तुरंत सूचित किया जाएगा।

ब) आईसीआईसीआई होम प्राइम लेंडिंग रेट (आईएचपीएलआर) के रीसेट के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को कंपनी की मूल्य निर्धारण नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। स्विच का ऐसा विकल्प लागू शुल्क के साथ लोन की अवधि के दौरान अधिकतम 2 बार उपलब्ध होगा।

स) उधारकर्ताओं को (i) ईएमआई में वृद्धि या अवधि बढ़ाने या दोनों विकल्पों के संयोजन के लिए विकल्प चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा; और, (ii) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय या तो आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने के लिए।

द) कंपनी उधारकर्ताओं को कवर करने के लिए सुलभ तिमाही विवरण प्रदान करेगी/बनाएगी

i) आज तक वसूल किया गया मूलधन और ब्याज,

ii) ईएमआई राशि, बची हुई ईएमआई की संख्या और

iii) ऋण की संपूर्ण अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (APR)

*वैयक्तिक ऋण आरबीआई के परिपत्र सं.10 में परिभाषित किया जाएगा। डीबीआर. "एक्सबीआरएल विवरणियां – बैंकिंग सांख्यिकी का सामंजस्य" पर दिनांक 04 जनवरी 2018 का सं.बीपी.बीसी.99/08.13.100/2017-18.

5. प्राइवैसी और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी निजी जानकारी को कंपनी द्वारा प्राइवेट तथा गोपनीय माना जाएगा (तब भी जब ग्राहक, कंपनी के ग्राहक नहीं रहेंगे), तथा वे निम्नलिखित सिद्धान्तों और पॉलिसियों द्वारा गाइड किए जाएंगे.

अ) कंपनी द्वारा ग्राहक के अकाउंट्स से संबंधित जानकारी या डेटा को प्रकट नहीं किया जाएगा, चाहे वे ग्राहकों या अन्यथा द्वारा, किसी जिसमें हमारे ग्रुप की दूसरी कंपनियां / इकाइयां भी शामिल है, द्वारा किसी को प्रदान की गई हो, सिवाय निम्नलिखित असाधारण दशाओं को छोड़कर: अगर जानकारी कानून के अंतर्गत दी जानी हो.

i. अगर जानकारी को प्रकट करना जनता के प्रति दायित्व हो.

ii. अगर जानकारी का दिया जाना कंपनी के हित में अपेक्षित हो (जैसे कि धोखेधड़ी को रोकने के लिए), लेकिन इसका इस्तेमाल ग्राहक या ग्राहक के अकाउंट्स के बारे में किसी को जानकारी देने (जिसमें ग्राहक का नाम व पता भी शामिल है) के लिए नहीं किया जाना चाहिए, जिसमें ग्रुप में दूसरी कंपनियों को, मार्केटिंग के लिए भी शामिल है.

iv. अगर ग्राहक द्वारा हमें जानकारी को प्रकट करने को कहा जाता है, या ग्राहक की अनुमति से.

v. अगर हमसे ग्राहक का संदर्भ देने को कहा जाता है या ऐसा करने से पहले हम उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करते हैं.

ब) ग्राहक के द्वारा अनुरोध किए जाने पर, मौजूद कानूनी ढांचे के अंतर्गत, कंपनी के पास मौजूद उनके निजी रिकॉर्ड्स तक पहुंच के बारे में ग्राहक के अधिकारों की सीमा की जानकारी दी जाएगी.

स) कंपनी ग्राहक की निजी जानकारी का मार्केटिंग के कार्य के लिए इस्तेमाल नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक ने खासतौर से इसके लिए अधिकृत न किया हो.

6. शिकायतें परिवाद और प्रतिसाद

6.1. आंतरिक प्रक्रियाएं

अ) कंपनी के पास ग्राहकों, चैनल पार्टनर्स, डायरेक्ट सेलिंग एजेंट (डीएसए), डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट (डीएमए) आदि की तथा ऑनलाइन प्राप्त होने वाली किन्हीं शिकायतों और परिवादों को प्राप्त, रजिस्टर करने तथा निपटाने की एक प्रणाली है और यह कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है.

ब) कंपनी द्वारा ग्राहकों को बताया जाएगा कि शिकायतों पर उचित तरीके तथा शीघ्रता से कार; र; वाई के लिए हमारी प्रक्रिया का विवरण कहां उपलब्ध है.

स) अगर ग्राहक शिकायत करना चाहता हो, तो कंपनी ग्राहकों को बताएगी कि

i) यह कैसे करनी है.

ii) शिकायत कहां करनी है.

iii) शिकायत कैसे करनी है.

iv) कब तक जवाब की उम्मीद करनी चाहिए.

v) समाधान के लिए किससे संपर्क करना चाहिए.

vi) अगर परिणाम से संतुष्ट न हो तो क्या करना चाहिए. हमारा स्टाफ ग्राहकों के हर सवाल का जवाब देकर उनकी मदद करेगा.

द) अगर ग्राहक से कोई लिखित शिकायत प्राप्त होती है, तो कंपनी की यही कोशिश रहेगी कि उसे एक हफ्ते के अंदर पावती/प्रतिसाद भेजा जाए. अगर शिकायत फ़ोन पर कंपनी के निर्धारित टेलीफ़ोन हेल्पडेस्क या कस्टमर सर्विस नंबर पर की जाती है, तो ग्राहक को शिकायत का रेफरेन्स नंबर दिया जाएगा तथा एक उचित समय सीमा में मामले की प्रगति से अवगत कराना चाहिए.

य) मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपना अंतिम प्रतिसाद भेजेगी या स्पष्ट करेगी कि कंपनी को प्रतिसाद देने में और अधिक समय क्यों चाहिए तथा कंपनी कोशिश यही रहेगी कि शिकायत प्राप्त होने के छः हफ्तों के अंदर इसे पूरा करे तथा उसे सूचित किया जाना चाहिए कि अगर वह अब भी संतुष्ट न हो तो अपनी शिकायत को कैसे आगे बढ़ा सकता है.

र) कंपनी अपडेट किए गए ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र को अपनी वेबसाइट और प्रत्येक शाखा की डिजिटल वॉल पर प्रकाशित करेगी, जो ग्राहक को उनकी शिकायतों के निवारण के लिए उपलब्ध विभिन्न चैनल और उस समय सीमा के बारे में सूचित करेगा जिस बीच कंपनी प्राप्त शिकायतों का जवाब देगी.

ल) यदि ग्राहक को एक महीने के अंदर कंपनी से कोई जवाब नहीं मिलता है या ग्राहक मिले हुए जवाब से असंतुष्ट है, तो ग्राहक एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन या डाक के माध्यम से एनएचबी, नई दिल्ली में अपनी शिकायत दर्ज करके एनएचबी के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है.

7. विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री

अ) कंपनी सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन तथा प्रचार सामग्री स्पष्ट और वास्तविक है.

ब) किसी मीडिया में कोई विज्ञापन तथा प्रचार साहित्य जो किसी सेवा या प्रोडक्ट की ओर ध्यान आकर्षित करता है तथा इसमें किसी ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, वहां कंपनी यह भी उल्लेख करेगी कि क्या अन्य फीस तथा चार्ज लागू होंगे तथा संबंधित नियमों व शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है.

स) कंपनी निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक के ज़रिए ब्याज दरों, सामान्य फीस तथा दंडात्मक शुल्क, यदि कोई, पर जानकारी प्रदान करेगी:

- i) कंपनी की शाखाओं में नोटिस को देखकर
- ii) कंपनी की शाखा या हेल्पलाइन को कॉल करके
- iii) कंपनी के मनोनीत स्टाफ / हेल्प डेस्क के ज़रिए
- iv) टैरिफ शिड्यूल को देखकर
- v) कंपनी की वेबसाइट से

द) अगर सपोर्ट सेवाएं करने के लिए कंपनी थर्ड पार्टिज की सेवाएं लेती है, तो कंपनी की पूरी कोशिश होगी कि ऐसी थर्ड पार्टियां जो ग्राहक निजी जानकारी को संभालती है (अगर ऐसी थर्ड पार्टिज के पास ये उपलब्ध हो) उसे उतनी ही गोपनीयता तथा सुरक्षा के साथ संचालित करे, जितना कि कंपनी करती

य) कंपनी समय-समय पर, ग्राहकों को उनके द्वारा लिए गए प्रोडक्ट्स की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित करेगी. कंपनी के अन्य प्रोडक्ट्स के बारे में जानकारी या प्रोडक्ट्स/सेवाओं से संबंधित प्रमोशनल ऑफर्स के बारे में ग्राहकों को तभी सूचित किया जाएगा अगर उन्होंने ऐसी जानकारी / सेवा को प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति प्रदान की है.

र) कंपनी ने डायरेक्ट सेलिंग एजेन्सीज़ (डीएसएज़) या डायरेक्ट मार्केटिंग एजेन्ट्स (डीएमएज़) के लिए, जिनकी सेवाएं कंपनी प्रोडक्ट्स/सेवाओं की मार्केटिंग के लिए ले सकती है, एक आचरण संहिता निर्धारित की है, जिसके अंतर्गत अन्य बातों के साथ-साथ, जब वे कंपनी के प्रोडक्ट्स की बिक्री के लिए स्वयं या फ़ोन के ज़रिए ग्राहकों से संपर्क करते हैं, उन्हें अपना परिचय देना होगा.

ल) ग्राहक से कोई शिकायत मिलने पर कि हमारा प्रतिनिधि / कूरियर या डीएसए किसी अनुपयुक्त आचरण में लिप्त है या उसने इस संहिता का उल्लंघन किया है, उसकी जांच करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे तथा ग्राहक के लिए संतोषजनक रूप से शिकायत से निपटा जाएगा.

8. एकमात्र/संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की स्थिति में प्रतिभूतियों/संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने की प्रक्रिया

एकमात्र/संयुक्त उधारकर्ता की मृत्यु की आकस्मिक स्थिति में, कंपनी मूल संपत्ति दस्तावेज नामिती/कानूनी उत्तराधिकारियों को लौटा देगी.

मृत ग्राहकों के मूल दस्तावेज प्राप्त करने के मामले में, कंपनी द्वारा नामिती/कानूनी उत्तराधिकारियों के निम्नलिखित दस्तावेजों को सत्यापित किया जाना चाहिए:

i. ग्राहक मृत्यु प्रमाण पत्र

ii. मौजूदा केवाईसी मानदंडों के अनुसार संबंध स्थापित करने वाले दस्तावेज.

iii. कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाण पत्र/उत्तराधिकार प्रमाणपत्र/प्रशासन पत्र

iv. नामिती/कानूनी उत्तराधिकारी फोटो आईडी प्रूफ

v. नामिती/कानूनी वारिस फोटो और हस्ताक्षर आईडी प्रूफ

vi. यदि दस्तावेज संग्रह के समय सभी कानूनी उत्तराधिकारी मौजूद नहीं हैं: उनमें से प्रत्येक से POA कंपनी द्वारा वांछित प्रारूप में प्राप्त किया जाना है.

8. सामान्य जानकारी

अ) कंपनी उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से दूर रहेगी, सिवाय उन प्रयोजनों के लिए जो कि लोन एग्रीमेन्ट के नियमों व शर्तों में दिए गए हों (जब तक कि ऐसी कोई जानकारी सामने न आयी हो, जो कि उधारकर्ता ने पहले प्रकट न की हो)

ब) ग्राहक के अकाउंट में ट्रांजेक्शन्स: ग्राहक के अकाउंट में किसी ट्रांजेक्शन की अगर कंपनी को छानबीन करनी हो तो ग्राहकों को उसमें उनके साथ और पुलिस / अन्य जांच एजेन्सियों के साथ, अगर कंपनी उनको शामिल करना चाहती है, सहयोग करना चाहिए.

स) अगर ग्राहक धोखेधड़ी का काम करता है तो अपने अकाउंट में होने वाली सभी हानियों के लिए जिम्मेदार होगा और अगर ग्राहक उचित सावधानी बरते बिना काम करता है तथा इसके कारण हानियां होती है तो ग्राहक इसके और जिम्मेदार हो सकता है.

द) कंपनी अपने प्रोडक्ट्स तथा सेवाओं के बारे में ग्राहक को इनमें से एक या अधिक भाषाओं में जानकारी देगी; हिन्दी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा.

य) कंपनी कोई अन्य प्रोडक्ट्स, सेवाएं, सुविधाएं आदि उपलब्ध या प्रदान करने के मामले में अपने ग्राहकों के बीच उम्र, खानदान, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या अयोग्यता के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगी. हालांकि यह समाज के विभिन्न वर्गों तथा उम्र समूहों के लिए योजनाएं बनाने या उनमें भाग लेने से कंपनी को रोकती नहीं है.

र) कंपनी लोन / उधारकर्ता के अकाउंट के ट्रांसफर हेतु उधारकर्ता के अनुरोध पर कार्रवाई करेगी. अनुरोध मिलने की तिथि से 21 दिनों के अंदर अपनी सहमति या अन्यथा सूचित करेगी. यह ट्रांसफर कानून के अनुरूप कॉन्ट्रैक्टरी शर्तों के आधार पर होना चाहिए.

ल) संहिता का प्रचार करने के लिए, कंपनी

- (i) ग्राहकों द्वारा अनुरोध किए जाने पर ग्राहकों को संहिता की कॉपी उपलब्ध कराना
- (ii) इस संहिता को अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल के ज़रिए उपलब्ध कराना.
- (iii) इस संहिता को प्रत्येक शाखा; तथा कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराना.
- (iv) सुनिश्चित करना कि संहिता की संबंधित जानकारी और संहिता पर अमल करने के लिए कंपनी के स्टाफ को प्रशिक्षित किया गया है.