



## **GIC HOUSING FINANCE LTD.**

**YOUR ROAD TO A DREAM HOME**

### **उचित व्यवहार संहिता**

जीआईसी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ने नेशनल हाउसिंग बैंक द्वारा हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर अपने परिपत्र संख्या एनएचबी (एनडी)/डीआरएस/पीओएल-नं. 16/2006 दिनांकित 05 सितंबर, 2006 के अंतर्गत जारी किए गए दिशानिर्देशों के अनुसार अक्टूबर 2006 में बोर्ड द्वारा अनुमोदित उचित व्यवहार संहिता को अपनाया था. इस संहिता में नेशनल हाउसिंग बैंक द्वारा देखें परिपत्र संख्या एनएचबी (एनडी)/डीआरएस/पीओएल- संख्या 34/2010-11 दिनांकित 11 अक्टूबर 2010 के अंतर्गत हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर जारी किए गए दिशानिर्देशों के अनुसार संशोधन किया गया है. यह संशोधित संहिता 29 जनवरी, 2011 को बोर्ड द्वारा संशोधित दिशानिर्देशों को अनुमोदित किए जाने के बाद 29 जनवरी, 2011 से लागू हो गई और इसका बोर्ड द्वारा 17 मई, 2023 को समीक्षा कर अनुमोदन किया गया.

बाद में एनएचबी ने अपने परिपत्र क्रमांक एनएचबी(एनडी)डीआरएस/आरईजी/एमसी-03/2017 दिनांकित 1 जुलाई, 2017 के अंतर्गत जारी किए गए अपने प्रधान परिपत्र में कुछ परिवर्धन करने के साथ परिपत्र के उपरोक्त सभी दिशानिर्देशों को भी शामिल कर लिया. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा देखें उसका "प्रधान निर्देश - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी- हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2021" संख्या : आरबीआई2020-21/73, डीओआर.एफआई.एचएफसी;एनओ.120/03.10.136/2020-21 के अंतर्गत जारी किए दिशानिर्देशों के अनुसार संहिता की समीक्षा की गई है.

### **1. उद्देश्य एवं अनुप्रयोग**

#### **1.1 संहिता के उद्देश्य**

यह संहिता जीआईसी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड द्वारा सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं के एक भाग के रूप में नेशनल हाउसिंग बैंक द्वारा हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर उसके परिपत्र संख्या एनएचबी (एनडी)/डीआरएस/पीओएल- संख्या 34/2010-11 दिनांकित 11 अक्टूबर 2010 के अंतर्गत जारी किया गए दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार की गई है.

यह संहिता विकसित की गई है:-

- a. **ग्राहकों के साथ व्यवहार में उचित मानक स्थापित कर** उत्तम और उचित प्रथाओं को बढ़ावा देने के लिए;
- b. **पारदर्शिता बढ़ाने के लिए** जिससे कि ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि सेवाओं से उचित रूप से क्या उम्मीद की जा सकती है;
- c. उच्च परिचालन मानक प्राप्त करने के लिए **बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करने के लिए**;
- d. ग्राहक और जीआईसीएचएफएस के बीच **उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देने के लिए**;
- e. हाउसिंग फाइनेंस सिस्टम में **भरोसे को बढ़ावा देने के लिए**.

## 1.2 संहिता का अनुप्रयोग

यह संहिता जीआईसीएचएफएल द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों या इंटरनेट या किसी अन्य माध्यम से पेश किए गए सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है और जीआईसीएचएफएल के सभी कार्यालयों और सभी कर्मचारियों और इसके व्यवसाय के दौरान इसका प्रतिनिधित्व करने वाले अधिकृत व्यक्तियों पर लागू होती है।

### 2. हम निष्पक्षतापूर्वक और पारदर्शी ढंग से कार्य करेंगे

कंपनी द्वारा निम्नलिखित को सुनिश्चित कर ग्राहकों के साथ सभी प्रकार के व्यवहार में निष्पक्षतापूर्वक और उचित रूप से कार्य किया जाएगा -

- a. इस संहिता में निर्धारित प्रतिबद्धताओं और मानकों को सभी उत्पादों, सेवाओं, प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए पूरा किया जाए।
- b. हमारे उत्पादों और सेवाओं द्वारा अक्षरशः प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पालन किया जाए।
- c. ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो।

2.2 जीआईसीएचएफ द्वारा ऋण का आवेदन संसाधित करने के लिए देय शुल्कों/प्रभारों, यदि ऋण की राशि स्वीकृत/संवितरित नहीं की जाती है, के लिए भुगतान की गई शुल्क/प्रभार की राशि वापस नहीं की जाएगी, पूर्व भुगतान विकल्पों और शुल्कों, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान, यदि कोई हो, के लिए अर्थदंड, ऋण की स्थायी से चल दरों या चल से स्थायी दरों में अदला-बदली करने के लिए परिवर्तन शुल्कों, किसी ब्याज पुनर्निर्धारण धारा के अस्तित्व और किसी अन्य मामले के संबंध में ऋणग्राही को पारदर्शी रूप से सभी जानकारी दी जाएगी जिससे ऋणग्राही का हित प्रभावित होता है। दूसरे शब्दों में, जीआईसीएचएफ द्वारा पारदर्शी ढंग से ऋण आवेदन के

प्रसंस्करण/स्वीकृति से जुड़े सभी शुल्कों सहित 'सभी लागतों' का खुलासा किया जाएगा. यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि इस प्रकार के शुल्क/प्रभार भेदभावपूर्ण न हों.]

### 3. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

#### 3.1 हमारे द्वारा

- a. सुनिश्चित किया जाएगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो न कि भ्रामक.
- b. किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, हमारे द्वारा यह भी इंगित किया जाएगा कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे और यह कि अनुरोध पर प्रासंगिक नियमों व शर्तों का पूरा विवरण उपलब्ध हो.
- c. हमारे द्वारा नोटिस द्वारा ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों व प्रभारों के बारे में जानकारी प्रदान की जाएगी.  
हमारे सभी कार्यालयों में; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; निर्दिष्ट स्टाफ/हेल्पडेस्क के माध्यम से; या प्रशुल्क अनुसूची उपलब्ध कराकर.
- d. यदि हम सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए तृतीय पक्ष की सेवाएँ प्राप्त करेंगे, तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि ऐसे तृतीय पक्ष द्वारा ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तृतीय पक्षों के लिए उपलब्ध हो) उतनी ही गोपनीयता और सुरक्षा के साथ प्रयोग में लाई जाए जिनकी हम लाते हैं.
- e. हम समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकते हैं. हमारे अन्य उत्पादों या उत्पादों/सेवाओं के संबंध में प्रमोशनल ऑफर के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है, जब उउनके द्वारा ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए मेल द्वारा या वेबसाइट पर या कस्टमर सर्विस नंबर पर पंजीकरण कराकर अपनी सहमति दी गई है.
- f. हमारे डीएसए/डीएसटी के लिए आचार संहिता निर्धारित की जाएगी, जिनकी सेवाएं उत्पादों/सेवाओं का विपणन करने के लिए प्राप्त की जाती हैं, जो उनके लिए अन्य मामलों के साथ हमारे उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करने पर अपनी पहचान बताना आवश्यक बनाता है.
- g. ग्राहक से कोई शिकायत मिलने की स्थिति में कि हमारे प्रतिनिधि / कूरियर या डीएसए / डीएसटी का आचरण अनुचित है या द्वारा इस संहिता का उल्लंघन करते हुए कार्य किया गया है, की शिकायत की जाँच करने और प्रबंध करने और नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाया जाएगा.

### 4. ऋण

#### 4.1 ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

हम अपने ग्राहकों को आवेदन पत्र/विवरणिका/पोस्टर के माध्यम से या ग्राहकों के साथ बैठक आदि के दौरान सभी आवश्यक जानकारी से अवगत कराएंगे जिनसे ग्राहकों का हित प्रभावित होता है. हम दस्तावेजों की सांकेतिक सूची उपलब्ध कराएंगे जिन्हें ऋण आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किया जाना आवश्यक होगा.

हम ऋण की स्वीकृति के लिए प्राधिकरण के स्तर के आधार पर निस्तारण की समय सीमा के साथ-साथ ऋण आवेदन की प्राप्ति के लिए पावती देने की व्यवस्था का पालन करेंगे.

### **ऋण का मूल्यांकन और नियम व शर्तें**

- a. आम तौर पर आवेदन के समय हमारे द्वारा ऋण आवेदन पर कार्रवाई करने के लिए आवश्यक सभी विवरणों को प्राप्त किया जाएगा. यदि हमें किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो ग्राहक को तदनुसार सूचित किया जाएगा.
- b. हम ग्राहक को ऋण की स्वीकृति के साथ-साथ उसके नियम व शर्तों से भी अवगत कराएँगे.
- c. हम अनुरोध पर ग्राहक के ऋण दस्तावेज में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ-साथ ग्राहक द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की प्रतियाँ उपलब्ध कराएँगे.

### **ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना**

यदि हम ग्राहक को ऋण नहीं प्रदान कर सकते हैं, तो हम लिखित रूप से अस्वीकृति का/के कारण/कारणों (जहाँ भी संभव हो) को बताएँगे.

### **नियम व शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण**

संवितरण ऋण अनुबंध/स्वीकृति पत्र के अनुसार संवितरण अनुसूची के अनुसार किया जाएगा.

ग्राहकों को संवितरण कार्यक्रम, ब्याज दरों, सेवा शुल्कों, पूर्व भुगतान शुल्कों, अन्य लागू शुल्कों आदि सहित नियमों व शर्तों में परिवर्तन के बारे में सूचित किया जाएगा. आम तौर पर, उचित नोटिस देकर भविष्यलक्षी प्रभाव से परिवर्तन किए जाएंगे. यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए हानिप्रद है, तो उसके द्वारा 60 दिनों के भीतर और बिना किसी नोटिस के अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना अपना खाता बंद किया जा सकता है या अदला-बदली की जा सकती है.

अनुबंध के अंतर्गत भुगतान या अदायगी वापस माँगने / त्वरित करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की माँग करने का निर्णय लेने से पहले, हम ऋण अनुबंध से असंगत ऋणग्राहियों को नोटिस देंगे.

हम किसी अन्य दावे, जो हमारा ऋणग्राही के प्रति हो सकता है, के लिए किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन सभी देय राशियों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियाँ मुक्त करेंगे. यदि अलगाने के इस प्रकार के अधिकार का प्रयोग किया जाना होगा, तो ऋणग्राही को शेष बचे दावों और शर्तों के

बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसकी सूचना दी जाएगी, जिनके अंतर्गत हम प्रासंगिक दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियाँ बनाए रखने के अधिकारी हैं।

#### 4.2 गारंटर

किसी व्यक्ति द्वारा ऋण का गारंटर बनने पर विचार करने पर उसे निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा:

- a. गारंटर के रूप में उसका दायित्व.
- b. देनदारी की राशि जिसके लिए वह अपने आपको कंपनी के प्रति प्रतिबद्ध बनाएगा.
- c. किन परिस्थितियों में हम उससे अपना दायित्व चुकाने के लिए कहेंगे.
- d. यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है तो क्या हमारे पास कंपनी में उसके अन्य पैसों का अवलंब है या नहीं.
- e. क्या गारंटर के रूप में उसके दायित्व किसी विशिष्ट भाग तक सीमित हैं या असीमित हैं.
- f. कब और किन परिस्थितियों में एक गारंटर के रूप में उसके दायित्वों को उन्मोचित किया जाएगा और साथ ही वह तरीका जिस तरीके से हम उसे इस बारे में सूचित करेंगे. हम उसे ऋणग्राही की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेंगे, जिसका वह गारंटर है.

#### 4.3 निजता एवं गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [यहाँ तक ग्राहकों के अब ग्राहक नहीं रह जाने पर भी] और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी. हम निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा हमारे समूह की अन्य कंपनियों/इकाइयों सहित, किसी को भी ग्राहक के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, प्रकट नहीं करेंगे :

- a. यदि सूचना कानून के अनुसार दी जानी है.
- b. यदि सूचना प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है.
- c. यदि हमारे हित हमसे जानकारी देने की माँग करते हैं (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी की रोकथाम करने के लिए) लेकिन इसका विपणन उद्देश्यों के लिए, समूह की अन्य कंपनियों सहित, किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक के खातों [ग्राहक के नाम और पते सहित] के बारे में जानकारी देने के कारण के रूप में उपयोग नहीं किया जाएगा.
- d. यदि ग्राहक हमसे जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से.
- e. यदि हमसे किसी ग्राहक के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो हम देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे.
- f. हम ग्राहक के बारे में जो व्यक्तिगत रिकॉर्ड रखते हैं, उन तक पहुँच प्रदान करने के लिए मौजूदा कानूनी ढाँचे के अंतर्गत ग्राहक को उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा.

- g. हम स्वयं सहित किसी भी व्यक्ति/संस्था द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को प्रकट नहीं करेंगे, जब तक कि ग्राहक द्वारा विशेष रूप से हमें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं किया जाएगा.

#### 4.4 क्रेडिट संदर्भ एजेंसियाँ

- a. ऋण खाता खोलने से पहले, हम ग्राहकों को सूचित करेंगे कि हम कब क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को उनके खाते का विवरण देंगे और हम उनके साथ क्या जाँचें करेंगे.
- b. हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकते हैं, जो उसका हमारे प्रति बकाया है, यदि :
- ग्राहक अपने भुगतान में पिछड़ गया है.
  - बकाया राशि विवादाधीन नहीं है.
  - ग्राहक ने हमारी औपचारिक मांग का पालन करते हुए, अपना ऋण चुकाने के लिए ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं दिया है, जिससे हम संतुष्ट हों.
- c. इन मामलों में, हम लिखित रूप से ग्राहक को सूचित करेंगे कि हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को उन ऋणों के बारे में जानकारी देने की योजना बना रहे हैं जो उसका हमारे प्रति बकाया है. साथ ही, हम ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा दी गई जानकारी का ग्राहक की ऋण प्राप्त करने की क्षमता पर जो प्रभाव पड़ सकता है, के बारे में बताएंगे.
- d. हम क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकते हैं, यदि ग्राहक ने हमें ऐसा करने की अनुमति दी है.
- e. हमारे द्वारा ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति प्रदान की जाएगी, यदि इस प्रकार माँग की जाती है.

#### 4.5 देय राशियों की वसूली

4.5.1 जब भी ऋण दिया जाएगा, हम राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवश्यकता के माध्यम से ग्राहक से पुनर्भुगतान की प्रक्रिया स्पष्ट करेंगे. हालाँकि, यदि ग्राहक द्वारा पुनर्भुगतान कार्यक्रम का पालन नहीं किया जाता है, तो देय राशियों की वसूली के लिए देश के कानून के अनुसार परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा.

इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकातें कर याद दिलाना और/या प्रतिभूति, यदि कोई हो, का कब्जा लेना शामिल होगा.

4.5.2 हमारी वसूली नीति शालीनता, उचित व्यवहार और अनुनय के आधार पर बनी है. हम ग्राहक विश्वास और दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा देने में विश्वास करते हैं. हमारा स्टाफ या देय राशियों की वसूली और/या प्रतिभूति का कब्जा लेने में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और कार्यालय द्वारा

जारी किया गया प्राधिकरण पत्र दिखाएगा और अनुरोध करने पर, कंपनी द्वारा या कंपनी के प्राधिकार के अंतर्गत जारी किया गया अपना पहचान पत्र दिखाएगा. हम ग्राहकों को देय राशियों के संबंध में सभी जानकारी देंगे और देय राशियों के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेंगे.

4.5.3 स्टाफ के सभी सदस्यों या वसूली और/या प्रतिभूति का कब्जा लेने में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:

- a. ग्राहक से आमतौर पर उसकी पसंद के स्थान पर और किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में उसके निवास स्थान पर और यदि अपने निवास स्थान पर उपलब्ध नहीं है, तो कारोबार/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा.
- b. सबसे पहले ग्राहक को कंपनी का प्रतिनिधित्व करने की पहचान और प्राधिकार से अवगत कराया जाएगा.
- c. ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा.
- d. ग्राहक से बातचीत सभ्यतापूर्वक होगी.
- e. हमारे प्रतिनिधि द्वारा सुबह 07:00 बजे से सायं 19:00 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क किया जाएगा, जब तक कि ग्राहक के कारोबार या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियाँ अन्यथा आवश्यक नहीं बनाती हैं.
- f. जहाँ तक संभव होगा, किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध का सम्मान किया जाएगा.
- g. कॉल का समय, संख्या और बातचीत की विषयवस्तु को दस्तावेज में दर्ज किया जाएगा.
- h. देय राशियों के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित रीति से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी.
- i. देय राशियों की वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर मुलाकात के दौरान शालीनता और मर्यादा बनाए रखी जाएगी.
- j. देय राशियाँ वसूलने के लिए अनुचित अवसरों पर कॉल/मुलाकात करने से बचा जाएगा जैसे कि जैसे परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसर.

## 4.6 परिवाद और शिकायतें

### 4.6.1 आंतरिक प्रक्रियाएँ

- a. कंपनी द्वारा अपने प्रत्येक कार्यालय में ग्राहकों के लिए अपने परिवाद और शिकायतें, यदि कोई हों, दर्ज कराने और/या प्रस्तुत करने की सुविधाएँ उपलब्ध कराई जाएँगी.
- b. कंपनी द्वारा युक्तियुक्त समय के भीतर सभी परिवादों और शिकायतों का समाधान करने / जवाब देने का प्रयास किया जाएगा और ग्राहकों को उनकी शिकायतों की स्थिति के बारे में सूचित रखा जाएगा. निदेशक

मंडल को उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण क्रियातंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा उपलब्ध कराई जाएगी.

- c. ग्राहक को बताया जाएगा कि उचित तरीके से और तेज़ी से शिकायतों को निपटाने के लिए हमारी प्रक्रिया का विवरण कहाँ मिलेगा.
- d. यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है, तो उसे बताया जाएगा :
  1. किस तरह किया जाना चाहिए?
  2. शिकायत कहाँ की जा सकती है?
  3. शिकायत किस तरह की जानी चाहिए?
  4. कब जवाब की उम्मीद की जानी चाहिए?
  5. समाधान के लिए किससे संपर्क करना चाहिए?
  6. यदि ग्राहक परिणाम से खुश नहीं है तो क्या किया जाना चाहिए?
  7. हमारे स्टाफ द्वारा ग्राहक के किसी भी सवाल में ग्राहक की मदद की जाएगी.
- e. किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त होने पर हम एक सप्ताह के भीतर उसे पावती/जवाब भेज देंगे. यदि शिकायत हमारे निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या कस्टमर सर्विस नंबर पर फोन पर की जाती है, तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करने के साथ युक्तियुक्त समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित रखा जाएगा.
- f. मामले की जाँच करने के बाद, हम ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेंगे या स्पष्ट करेंगे कि जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के 6 सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेंगे और उसे सूचित किया जाएगा कि वह अपनी शिकायत किस तरह आगे ले जाए यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है.
- g. हम अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया प्रचारित करने के साथ ही सुनिश्चित करेंगे कि यह विशेष रूप से हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध हो.

## 5 सामान्य

### हम ग्राहक को जानकारी देंगे:-

उसके निवास और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर उससे संपर्क कर और/या उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर कर्मचारियों या इस उद्देश्य से नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से मुलाकात कर, यदि हम आवश्यक मानते हैं, ऋण आवेदन में उसके द्वारा उल्लेख किए गए विवरण को सत्यापित करने की.

यदि हमें ग्राहक के खाते पर किसी लेन-देन की जाँच करने की आवश्यकता है तो पुलिस/अन्य जाँच एजेंसियों के साथ सहयोग करने के लिए ग्राहक को सूचित किया जाएगा यदि हमें उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है.



हम ग्राहक को सूचित करेंगे कि यदि ग्राहक द्वारा धोखाधड़ी भरा काम किया जाता है, तो वह अपने खाते के सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक द्वारा युक्तियुक्त एहतियात के बिना काम किया जाता है और इससे होने वाले नुकसान के लिए ग्राहक को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है. ग्राहकों को निम्नलिखित में से किसी भी भाषा में हमारे उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी दी जाएगी : हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा.

हम आयु, प्रजाति, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या शारीरिक विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे. हालाँकि, जैसा कि हमारे ऋण उत्पादों में उल्लेख किया गया है, आयु संबंधी प्रतिबंध लागू रहेंगे. प्रत्येक आवेदन पर पहचान/वास्तविकता के सत्यापन के लिए आवश्यक दस्तावेजों और गारंटी सहित प्रदान की जाने वाली प्रतिभूति की जाँच के बाद गणावगुण आधार पर स्वतंत्र रूप से विचार किया जाएगा.

इसके अलावा, हम उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि को प्रदान करने में दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे.

हम ऋणग्राही से या किसी बैंक/वित्तीय संस्थान से ऋण खाता हस्तांतरण के अनुरोध पर सामान्य प्रक्रिया में कार्रवाई करेंगे.

### **इस संहिता को प्रचारित करने के लिए हम**

- a. मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति उपलब्ध कराएँगे;
- b. इस संहिता को अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराएँगे;
- c. इस संहिता को अपने प्रत्येक कार्यालय और अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएँगे; -
- d. सुनिश्चित करेंगे कि हमारा स्टाफ संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को अमलीजामा पहनाने के लिए प्रशिक्षित है.

हमारे निदेशक मंडल को प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण क्रियातंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा उपलब्ध कराई जाएगी. बोर्ड को निर्धारित नियमित अंतराल पर प्रत्येक समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट प्रस्तुत की जाएगी जैसा कि उसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है.

\*\*\*\*\*