

फास्टट्रैक हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड पंजीकृत

कार्यालय

आईटीआई हाउस 36, डॉ. आरके शिरोडकर

रोड, परेल - मुंबई 400012 महाराष्ट्र

सीआईएन: U65993MH2005PLC158168

ईमेल: contactus@fasttrackhfc.com

वेबसाइट: www.fasttrackhfc.com

उचित व्यवहार संहिता

(संस्करण 1.2)



सामग्री:

1. परिचय
2. उद्देश्य
3. संहिता का अनुप्रयोग
4. प्रभावशीलता
5. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण
6. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें
7. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण
8. डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर ऋण प्राप्त किया गया
9. निदेशक मंडल के उत्तरदायित्व
10. शिकायत निवारण तंत्र
11. अत्यधिक ब्याज का नियमन
12. विज्ञापन, विपणन और बिक्री
13. गारंटर
14. गोपनीयता और गोपनीयता
15. सामान्य
16. संशोधन



फास्टट्रैक हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("कंपनी")

उचित व्यवहार संहिता

1. परिचय:

फास्टट्रैक हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("कंपनी") ने भारतीय रिज़र्व बैंक के मास्टर डायरेक्शन नंबर RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10 के आलोक में अपने उचित व्यवहार कोड ("कोड") को अपडेट किया है। 136/2020-21 मास्टर डायरेक्शन पर - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) दिशानिर्देश, 2021 05 अक्टूबर, 2021 तक अपडेट किया गया

उचित व्यवहार संहिता कंपनी के लिए उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय पालन करने के लिए न्यूनतम मानक निर्धारित करती है। यह उधारकर्ताओं को जानकारी प्रदान करता है और बताता है कि कंपनी से दैनिक आधार पर उनसे कैसे निपटने की अपेक्षा की जाती है।

2. उद्देश्य:

- (i) उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- (ii) पारदर्शिता बढ़ाना ताकि उधारकर्ता को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं;
- (iii) उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना
- (iv) उधारकर्ता और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना

3. संहिता का अनुप्रयोग

यह कोड कंपनी द्वारा पेश किए गए सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है, चाहे वे काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान किए गए हों।

4. प्रभावशीलता

यह अद्यतन नीति कंपनी के निदेशक मंडल या बोर्ड की किसी समिति, जिसे शक्ति सौंपी गई है, द्वारा अनुमोदन की तारीख से लागू होगी।

5. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- (i) कंपनी ईमानदारी और पारदर्शिता के सिद्धांतों का पालन करते हुए उधारकर्ताओं के साथ अपने सभी लेनदेन में निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करेगी और उधारकर्ता के साथ सभी संचार उसी भाषा में किए जाएंगे जो उधारकर्ता समझता है।



- (ii) कंढनी ःण आवेदन पर कार्रवाई के लिए देय शुल्क/शुल्क, ःण राशि स्वीकृत/वितरित न होने पर वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, के बारे में सारी जानकारी उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से देगी।



विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज/जुर्माना, यदि कोई हो, ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर या इसके विपरीत में स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क, किसी ब्याज रीसेट क्लॉज का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है। कंपनी पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करेगी। ऐसे शुल्क/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण होंगे।

- (iii) ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य आवास वित्त कंपनियों द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची दर्शाई जा सकती है।
- (iv) कंपनी सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली तैयार करेगी। अधिमानतः, वह समय सीमा जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, पावती में दर्शाया जाएगा।

6. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें:

- (i) ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी आवश्यक विवरण आवेदन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे। हालाँकि, यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी तो कंपनी तुरंत उधारकर्ताओं से संपर्क करेगी।
- (ii) कंपनी मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित रूप में, स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ बताएगी। उधारकर्ता द्वारा अपने रिकॉर्ड पर इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति।
- (iii) कंपनी ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख मोटे अक्षरों में करेगी।
- (iv) कंपनी ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय पावती के आधार पर प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति अनिवार्य रूप से प्रस्तुत करेगी।
- (v) कंपनी उस उधारकर्ता को लिखित में सूचित करेगी जिसका आवेदन अस्वीकार कर दिया गया है जिसमें अस्वीकृति के कारण शामिल होंगे।

7. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण:

- (i) कंपनी ऋण अनुबंध/मंजूरी पत्र में उल्लिखित नियमों और शर्तों के अनुसार संवितरण करेगी।
- (ii) कंपनी अपने उधारकर्ताओं को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगी।



शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि। यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों (यदि कोई हो) में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे, इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

- (iii) यदि ऐसा परिवर्तन उधारकर्ताओं के लिए नुकसानदेह है, (फ्लोटिंग ऋण में ब्याज दर में वृद्धि के मामले को छोड़कर) तो वे 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकते हैं या कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना इसे स्विच कर सकते हैं।
- (iv) ऋण समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों (यदि कोई हो) की मांग करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- (v) कंपनी सभी देय राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी, कंपनी उधारकर्ताओं के खिलाफ हो सकती है। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ताओं को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे का निपटान या भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

8. डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों पर ऋण प्राप्त किया गया

जहां भी कंपनी उधारकर्ताओं को प्राप्त करने और/या बकाया वसूलने के लिए डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को अपने एजेंट के रूप में नियुक्त करेगी, कंपनी निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेगी।

- (i) एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
- (ii) एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों को उधारकर्ता को पहले ही उस कंपनी का नाम बताने का निर्देश दिया जाएगा, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
- (iii) मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, कंपनी के लेटर हेड पर उधारकर्ता को मंजूरी पत्र जारी किया जाएगा।
- (iv) ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को प्रस्तुत की जाएगी।
- (v) कंपनी अपने द्वारा संलग्न डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों की प्रभावी ढंग से देखरेख और निगरानी करेगी।
- (vi) शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।



9. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

- (i) कंपनी शिकायतों और शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र बनाएगी।
- (ii) कंपनी प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करेगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।

10. शिकायत निवारण तंत्र:

- (i) कंपनी में, ग्राहकसेवा को उचित महत्व दिया गया है। ऐसी धारणा है कि त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना न केवल नए उधारकर्ताओं को आकर्षित करने के लिए आवश्यक है, बल्कि मौजूदा उधारकर्ताओं को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है।
- (ii) कंपनी उधारकर्ता को जानकारी, उत्पादों और सेवाओं तक आसान पहुंच के साथ-साथ उनकी शिकायतों का निवारण करने के साधन भी प्रदान करती है।
- (iii) शिकायत प्राप्त होने पर, कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत फोन पर भेजी जाती है तो उधारकर्ता को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उसे उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- (iv) मामले की जांच करने के बाद, कंपनी उधारकर्ता को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या बताएगी कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि उसे अपनी शिकायत कैसे लेनी है। इसके अलावा यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है।

स्टेप 1

- ऋण के संबंध में किसी भी शिकायत/शिकायत के मामले में, उधारकर्ता उस व्यवसाय स्थान के शाखा-प्रभारी से संपर्क कर सकता है जहां उसका खाता है और शाखा में बनाए गए शिकायत रजिस्टर (कार्य घंटों के दौरान) में एक प्रविष्टि कर सकता है सुबह 9:30 बजे से शाम 6:00 बजे तक - सोमवार से शुक्रवार और शनिवार को सुबह 09:30 बजे से शाम 4:00 बजे तक, सभी रविवारों और हर महीने के दूसरे शनिवार को छोड़कर)।
- शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 14 दिनों के भीतर समाधान करने के सभी प्रयास किए जाएंगे।

चरण दो



- यदि 14 दिन के बाद भी समाधान नहीं होता है तो उधारकर्ता



सूचित किया जाएगा कि उसकी शिकायत समाधान की प्रक्रिया में है और समाधान के लिए आवश्यक अतिरिक्त समय के तर्क सहित जल्द से जल्द समाधान किया जाएगा।

- मामला बढ़ने पर उधारकर्ता इस प्रयोजन के लिए प्रधान कार्यालय में नामित अधिकारी से संपर्क कर सकता है

सुश्री संगीता
फास्टट्रैक हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड। ग्राहक सेवा
विभाग,
आईटीआई हाउस 36, डॉ. आरके शिरोडकर रोड,
परेल - मुंबई - 400012

संपर्क नंबर: 022-4027 3600/+91 8657998360

ईमेल आईडी: contactus@fasttrackhfc.com और शिकायतें@fasttrackhfc.com

आगे बढ़ने की स्थिति में, आप संपर्क कर सकते हैं:

सुश्री प्रिया शुक्ला
फास्टट्रैक हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड। अनुपालन
आईटीआई हाउस 36, डॉ. आरके शिरोडकर रोड,
परेल - मुंबई - 400012
ईमेल आईडी: Compliance@fasttrackhfc.com

संपर्क नंबर: 022-4027 3600/+91 8349988894

यदि उधारकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन या पोस्ट के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण कक्ष से संपर्क कर सकता है। एनएचबी, नई दिल्ली।

i) ऑनलाइन मोड - <https://grids.nhbonline.org.in>

या

ii) में ऑफलाइन तरीका द्वारा डाक, में निर्धारित प्रारूप
उपलब्ध पर
जोड़ना ([https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint form.pdf](https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf)) जिसे संबोधित किया
गया है

को,
शिकायत निवारण कक्ष, पर्यवेक्षण विभाग,
राष्ट्रीय आवास बैंक,
कोर 5 ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर, लोधी
रोड, नई दिल्ली - 110 003

ईमेल: crce1@nhb.org.in





11. अत्यधिक ब्याज का नियमन

- ❑ कंपनी फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगी। ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा आवेदन पत्र में उधारकर्ता को किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। कंपनी का बोर्ड दंडात्मक ब्याज/शुल्क (यदि कोई हो) के लिए स्पष्ट रूप से नीति निर्धारित करेगा।
- ❑ ब्याज की दरें और जोखिमों के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण, और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होगा तो वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी अपडेट की जाएगी। यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि कंपनी द्वारा ली जाने वाली ब्याज दर वार्षिक होगी। उधारकर्ताओं से एकत्रित किश्तें ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन का संकेत देंगी।
- ❑ कंपनी सामान्य वित्तीय व्यवहार के अलावा अत्यधिक ब्याज नहीं लेगी और ऋण के नियमों और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता सुनिश्चित करने का प्रयास करेगी

12. विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

- (i) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो और भ्रामक न हो।
- (ii) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और ब्याज दर का संदर्भ शामिल करता है, कंपनी इंगित करेगी कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध है या वेबसाइट पर.
- (iii) कंपनी निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से सांकेतिक ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्क (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) पर जानकारी प्रदान करेगी
 - शाखाओं में नोटिस लगाना
 - टेलीफोन लाइनें
 - कंपनी की वेबसाइट
 - सेवा गाइड/टैरिफ शेड्यूल प्रदान करना।
 - नामित कर्मचारी/सहायता डेस्क
- (iii) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि तीसरे पक्ष जिनकी सेवाओं का लाभ सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए लिया जा सकता है, वे उधारकर्ता की व्यक्तिगत जानकारी को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेंगे जैसा कंपनी द्वारा संभाला जाता है।
- (iv) कंपनी समय-समय पर उधारकर्ता को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों और सेवाओं की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताएगी। साथ ही इसके अन्य प्रोडक्ट्स के बारे में भी जानकारी



कंपनी को ऐसी जानकारी या सेवा प्राप्त करने के लिए उनकी सहमति प्राप्त करने के बाद ई-मेल या वेबसाइट या किसी अन्य माध्यम से पंजीकरण करके उधारकर्ता को पेशकश या प्रचार प्रस्ताव बताए जाएंगे।

- (v) कंपनी ने डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित की है, जिनकी सेवाओं का लाभ वह अपने उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए ले सकती है, जिसके लिए अन्य मामलों के अलावा, जब वे फोन के माध्यम से व्यक्तिगत रूप से हमारे उत्पादों को बेचने के लिए उधारकर्ता से संपर्क करते हैं, तो उन्हें अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होती है।
- (vi) उधारकर्ताओं से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, कंपनी मामले की जांच करने और नुकसान की भरपाई के लिए उचित कदम उठाएगी।
- (vii) कंपनी अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगी, जिनकी सेवाएं उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए ली जाती हैं, जिसके लिए अन्य मामलों के अलावा, जब वे उत्पाद बेचने के लिए उधारकर्ता से व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से संपर्क करते हैं, तो उन्हें अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होती है।

13. गारंटर:

कंपनी गारंटर को निम्नलिखित बातें बताएगीकरण के लिए

- (i) गारंटर के रूप में उसका दायित्व;
- (ii) किसी व्यक्ति द्वारा कंपनी के प्रति किए जाने वाले दायित्व की राशि;
- (iii) ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी गारंटर्स को अपनी देनदारियाँ चुकाने के लिए बुलाएगी;
- (iv) यदि वे गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहते हैं तो क्या कंपनी के पास कंपनी में उनके अन्य धन का सहारा है;
- (v) क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और
- (vi) समय और परिस्थितियाँ जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और जिस तरीके से कंपनी उन्हें इसके बारे में सूचित करेगी;
- (vii) कंपनी उन्हें उस उधारकर्ता की ज्ञात वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगी जिसके वे गारंटर के रूप में खड़े हैं।
- (viii) यदि बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद गारंटर लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।

14. गोपनीयता और गोपनीयता:

- (i) कंपनी उधारकर्ताओं की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी [भले ही ग्राहक अब कंपनी का उधारकर्ता न हो], और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी। निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा, कंपनी उधारकर्ता के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा का खुलासा नहीं करेगी, चाहे वह उधारकर्ता द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, हमारे समूह की अन्य कंपनियों/इकाइयों सहित किसी को भी:



- यदि जानकारी हैकानून को चाहिए;



- यदि जनता के प्रति कोई कर्तव्य है तो प्रकट करना सूचना;
- यदि इसकी रुचि है जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए हमारे समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को उधारकर्ता खातों (नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देने के लिए नहीं किया जाएगा;
- यदि उधारकर्ता जानकारी प्रकट करने के लिए कहता/सूचित करता है, या उधारकर्ता की अनुमति से;
- यदि कंपनी को उधारकर्ता के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो इसे देने से पहले उधारकर्ता की लिखित सहमति आवश्यक है;
- उधारकर्ता को कंपनी द्वारा उधारकर्ता के बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।
- कंपनी विपणन उद्देश्यों के लिए उधारकर्ता की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी जब तक कि उधारकर्ता इसके लिए सहमति प्रदान न करे।

15. सामान्य

- ❑ कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट न की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।
- ❑ यदि कंपनी को उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होता है, तो सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।
- ❑ कंपनी उधारकर्ता को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवधिकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगी। हालांकि, यदि उधारकर्ता पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में उधारकर्ता को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात करके और/या यदि कोई सुरक्षा हो तो उसे वापस लेकर याद दिलाना शामिल होगा।
- ❑ ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न आदि का सहारा नहीं लेगी। उधारकर्ताओं को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को उधारकर्ताओं से उचित तरीके से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।
- ❑ कंपनी निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋण को समय से पहले बंद करने पर प्री-पेमेंट लेवी या जुर्माना नहीं लगाएगी
 - जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-बंद है।
 - जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर होता है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व-बंद कर दिया जाता है।



इस उद्देश्य के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत है।

सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) आवास ऋण पर फिक्स्ड/फ्लोटिंग दर पर लागू प्री-क्लोजर मानदंड लागू होंगे, जो इस बात पर निर्भर करेगा कि प्री-क्लोजर के समय, ऋण फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है। दोहरी/विशेष दर वाले आवास ऋणों के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोजर मानदंड तब लागू होगा जब ऋण को निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद फ्लोटिंग रेट ऋण में परिवर्तित कर दिया जाएगा। यह इसके बाद बंद किए जाने वाले ऐसे सभी दोहरी/विशेष दर वाले आवास ऋणों पर लागू होता है। यह भी स्पष्ट किया गया है कि निश्चित दर ऋण वह है जहां ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय होती है।

- ❑ कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को सह-बाध्यकारी के साथ या उसके बिना व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क / पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।
- ❑ कंपनी मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अलावा सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) वाला एक दस्तावेज प्राप्त करेगी।
- ❑ कंपनी सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), प्रस्तावित सेवाएं, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं को नोटिस बोर्ड, वेबसाइट या "प्रदर्शन के अन्य तरीकों" पर प्रदर्शित किया जाएगा। मौजूदा विनियमन के अनुसार आवश्यक है।
- ❑ कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं की जानकारी अंग्रेजी/हिंदी या उचित स्थानीय भाषा में देगी।
- ❑ कंपनी ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, कंपनी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का विस्तार करने में दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी।
- ❑ कंपनी ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोध पर, उधारकर्ता से या बैंक/वित्तीय संस्थान से, सामान्य प्रक्रिया में कार्रवाई करेगी।

कोड को प्रचारित करने के लिए, कंपनी यह करेगी:

- ❑ मौजूदा और नए उधारकर्ताओं को प्रदान करें कोड की एक प्रति।
- ❑ अनुरोध पर यह कोड काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या ई-मेल द्वारा उपलब्ध कराएं।
- ❑ इस कोड को हर शाखा और वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं।
- ❑ सुनिश्चित करें कि उसके कर्मचारियों को कोड के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और कोड को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।

16. संशोधन

निदेशक मंडल जब भी उचित समझे इस कोड की समीक्षा करेगा।