

सही अनुशासन की संहिता (Fair Practices Code)

(अंतिम समीक्षा अक्टूबर 2023 में की गई)

1. परिचय

1934 के भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम की धाराओं 45के, 45एल और 45एम, और 1987 के राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम की धाराओं 30, 30ए, 32 और 33 के द्वारा, यहाँ सीजीएचएफएल अपने नियमित अनुशासन संबंधी दिशानिर्देश जारी करती है, जो सूचनाएं / सर्कुलर नंबर आरबीआई / 2020-21/73 डीओआर.फिन.एचएफसी.सीसी. 120 / 03.10.136 / 2020-21 दिनांक 17 फरवरी 2021 को जारी किया गया है। उक्त कोड अच्छे और निष्पक्ष प्रथाओं, बढ़ी हुई पारदर्शिता, बाजारी बल को प्रोत्साहित करने, उधारकर्ता / ग्राहक और कंपनी के बीच निष्कर्ष संबंध को बढ़ावा देने और कंपनी के हाउसिंग फाइनेंस प्रणाली में ग्राहक के आत्मविश्वास को बढ़ाने के लिए है। कोड में निम्नलिखित मुख्य तत्व हैं।

1.2 उद्देश्य:

- ✓ ग्राहकों के साथ सौभाग्यपूर्ण और निष्पक्ष प्रथाओं को प्रोत्साहित करना अध्यक्ष की न्यायाधीशता में न्यूनतम मानकों की स्थापना के माध्यम से;
- ✓ ग्राहक को यह अच्छी तरह से समझने की संभावना हो कि वह सेवाओं से क्या संबंधित उम्मीद कर सकता है;
- ✓ प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजारी बल को प्रोत्साहित करना, उच्च चलन मानकों को हासिल करना;
- ✓ ग्राहक और सीजीएचएफएल के बीच निष्पक्ष और सौभाग्यपूर्ण संबंध को प्रोत्साहित करना; और
- ✓ हाउसिंग फाइनेंस प्रणाली में ग्राहक के आत्मविश्वास को बढ़ाना।

1.3 कोड के आवेदन

यह कोड उन सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वे सीजीएचएफएल, उसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल उधारण प्लेटफॉर्मों (स्व-स्वामित्व और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) बाजार, टेलीफोन, डाक, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों, इंटरनेट या किसी अन्य तरीके के माध्यम से प्रदान किए जाते हैं।

2. ऋणों के आवेदन और उनकी प्रसंस्करण।

- 2.1 ऋण लेने वाले के सभी संचार मातृभाषा या ऋण लेने वाले द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- 2.2 सीजीएचएफएल ऋण आवेदन की प्रसंस्करण के लिए देने योग्य शुल्क/शुल्कों के सभी जानकारी को ऋण लेने वाले को पारदर्शी रूप से जाहिर करेगा, जैसे कि ऋण राशि स्वीकृत नहीं होने पर वापसी की जाने वाली शुल्क की राशि, प्री-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई, विलंबित भुगतान के लिए जुर्माना/दंड, ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर या इसके विपरीत में स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क, कोई रीसेट क्लॉज की मौजूदगी और किसी अन्य मामला जो ऋण लेने वाले के हित को प्रभावित करता हो। अन्य शब्दों में, सीजीएचएफएल ऋण आवेदन की प्रसंस्करण/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों को पारदर्शी तरीके से डिस्क्लोज करेगा। इसे यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे शुल्क/शुल्के अभेदात्मक हों।
- 2.3 ऋण आवेदन फार्म में ऐसी आवश्यक जानकारी शामिल की जाएगी जो ऋण लेने वाले के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एचएफसीएस द्वारा प्रस्तावित शर्तों और शर्तों के साथ एक अर्थपूर्ण तुलना की जा सके और ऋण लेने वाले द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन फार्म में आवेदन फार्म के साथ जमा करने के लिए आवश्यक

दस्तावेजों की सूची भी दी जा सकती है।

2.4 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 भी दर्शाया जाना चाहिए।

3. ऋण मूल्यांकन शर्तें/शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की संचारणा।

CGHFL की निर्धारित जोखिम-आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं के अनुसार, प्रत्येक ऋण आवेदन का मूल्यांकन किया जाएगा, और ऐसे जोखिम मूल्यांकन और CGHFL की वर्तमान निर्देशिकाओं पर आधारित सुरक्षा/सुरक्षा निर्धारित की जाएगी, लेकिन यहाँ तक कि सावधानी में कोई कमी न हो।

A. ऋण मूल्यांकन और शर्तें/शर्तें:

- a) सामान्यतः ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय CGHFLs द्वारा इकट्ठे किए जाएंगे। यदि इसे कोई अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो उपभोक्ता को तुरंत सूचित किया जाना चाहिए कि वह फिर संपर्क किया जाएगा।
- b) CGHFL ऋण लेने वाले को लिखित रूप में उस भाषा में सूचित करेगा जिसे उसे समझा जाता है, ऋण पत्र या अन्य साधारण रूप से, ऋण की मान्यता प्राप्त धनराशि के साथ सभी शर्तें और शर्तें सहित, वार्षिक क्षेत्रीकृत ब्याज दर, आवेदन का तरीका, ईएमआई संरचना, प्री-पेमेंट शुल्क, देरी से चुकाने पर जुर्माना ब्याज (यदि कोई), और इन शर्तों और शर्तों की रिकार्ड में ऋण लेने वाले द्वारा इनकी लिखित स्वीकृति रखना।
- c) CGHFL ऋण समझौते में देर से चुकाने पर लगाया जाने वाला जुर्माना ब्याज को बोल्ल्ड में उल्लेख करेगा।
- d) CGHFL सान्करण/ऋणों की प्राप्ति के समय हर ऋण लेने वाले को ऋण समझौता की प्रति की कॉपी के साथ सान्करण/ऋणों की प्राप्ति के समय हर ऋण लेने वाले को ऋण समझौता की प्रति के साथ ऋण समझौता और इसमें उद्धरणित किए गए हर प्रति की कॉपी देगा।
- e) यदि CGHFL उपभोक्ता को ऋण प्रदान नहीं कर सकता है, तो यह लिखित रूप में अस्वीकृति के कारणों को संचारित करेगा।

4. ऋण वितरण, शर्तों और नियमों में परिवर्तन सहित

- a) वितरण ऋण अनुबंध/स्वीकृति पत्र में दी गई वितरण अनुसूची के अनुसार किया जाना चाहिए।
- b) सीजीएचएफएल उधारकर्ता को ऋण की शर्तों और नियमों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगा, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दर, दंड ब्याज (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, प्री-भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/ शुल्क आदि शामिल हों। सीजीएचएफएल को सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य में ही हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में सम्मिलित की जानी चाहिए।
- c) यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के हानि के लिए है, तो वह 60 दिनों के भीतर बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या इसे स्विच कर सकता है और किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना।
- d) अनुबंध के तहत भुगतान को वापस लेने/तेजी से भुगतान करने का निर्णय या प्रदर्शन या अतिरिक्त सुरक्षा की मांग का निर्णय अनुबंध के साथ मेल खाना चाहिए।

सीजीएचएफएल ऋणदाता के द्वारा अधिग्रहण/अद्यावधिकता के योग्य समय पर सभी सुरक्षाएँ जारी करेगा या ऋण की बकाया राशि का लेन या प्राप्ति पर। किसी भी वैधानिक अधिकार या उचित दावा के लिए, सेक्योरिटी को रखने के लिए, उनके खिलाफ। यदि ऐसा हक लागू किया जाना है, तो उधारकर्ता को इसके बारे में सूचित किया जाएगा, बचे हुए दावों और शर्तों के साथ।

4A. डिजिटल ऋण लेने के प्लेटफार्मों से ऋण प्राप्त करना

सीजीएचएफएल द्वारा किसी भी गतिविधि को आउटसोर्स करने से उनकी दायित्वों में कोई कमी नहीं होती है, क्योंकि नियामक निर्देशों का पालन करने का जिम्मेदारी कंपनी के पास होती है। जहां सीजीएचएफएल अपने प्रमुखों के रूप में डिजिटल ऋण लेने के प्लेटफार्मों को संलग्न करता है, वे निम्नलिखित निर्देशों का पालन करेंगे:

- ✓ सीजीएचएफएल के द्वारा प्रमुख किए जाने वाले डिजिटल ऋण लेने के प्लेटफार्मों के नामों का खुलासा उनकी वेबसाइट पर किया जाएगा।
- ✓ डिजिटल ऋण लेने के प्लेटफार्मों को नियुक्त किया जाता है जो उपयोगकर्ता को उनके साथ बातचीत कर रहे हैं, उन्हें उनके बेहाल करने वाले सीजीएचएफएल का नाम अग्रिम में खुलासा करना चाहिए।
- ✓ स्वीकृति के बाद लेकिन ऋण समझौते के निर्वहन से पहले, संबंधित सीजीएचएफएल के पत्र पर उधारकर्ता को ऋण के प्रावधान पत्र जारी किया जाएगा।
- ✓ सभी उधारकर्ताओं को स्वीकृति/ऋण वितरण के समय ऋण समझौते की एक प्रति के साथ समझौते की प्रति जारी कर दी जाएगी।
- ✓ एचएफसीओ द्वारा नियुक्त किए गए डिजिटल ऋण लेने के प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और मॉनिटरिंग सुनिश्चित किया जाएगा।
- ✓ शिकायत सुलझाने के तंत्र के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

4B. डिजिटल ऋण देने पर दिशानिर्देश

सीजीएचएफएल को सितंबर 02, 2022 को जारी दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए, जिनमें 'डिजिटल ऋण पर दिशानिर्देश' संबंधित है, समय-समय पर संशोधित होते हैं, जब ऐसे लेन-देन किया जाता है।

4C. डिजिटल ऋण लेने में डिफ़ॉल्ट लॉस गारंटी (डीएलजी) पर दिशानिर्देश

सीजीएचएफएल को जून 08, 2023 को जारी दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए, जिनमें 'डिजिटल ऋण में डिफ़ॉल्ट लॉस गारंटी (डीएलजी) पर दिशानिर्देश' संबंधित है, समय-समय पर संशोधित होते हैं, जब ऐसे लेन-देन किया जाता है।

5. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी:

- ✓ सीजीएचएफएल के निदेशक मंडल को संगठन में उपयुक्त शिकायत सुलझाने की व्यवस्था निर्धारित करनी चाहिए ताकि शिकायतों को हल किया जा सके। ऐसी व्यवस्था को सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऋण इंस्टीट्यूशन के कर्मचारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों को कम से कम अगले स्तर पर सुना और निस्तारित किया जाए।
- ✓ सीजीएचएफएल के निदेशक मंडल को नियमित अंतराल पर न्याय्य अभियांत्रण संहिता और विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर शिकायत सुलझाने की व्यवस्था की पालन की समीक्षा करनी चाहिए। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट को नियमित अंतरालों पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि बोर्ड द्वारा निर्धारित किया

जाए।

6. शिकायतें और शिकायत सुलझाने की व्यवस्था:

- ✓ सीजीएचएफएल को अपने प्रत्येक कार्यालय में, ऑनलाइन प्राप्त शिकायतों सहित, शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त, पंजीकृत और निपटान करने की एक प्रक्रिया और व्यवस्था होनी चाहिए। यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत मिली हो, तो सीजीएचएफएल को उसे एक हफ्ते के भीतर एक प्रतिसाद/उत्तर भेजने का प्रयास करना चाहिए। प्रतिसाद में उनकी शिकायत को निपटान करने वाले अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए। अगर किसी शिकायत को सीजीएचएफएल डिजाइनेटेड टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन के माध्यम से अदायगी की गई है, तो ग्राहक को उचित समय-सीमा के अंदर शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उसे प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- ✓ मामले की जांच के बाद, सीजीएचएफएल ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या यह स्पष्ट करेगी कि उसे उत्तर देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता है और इसे सिर्फ एक महीने के भीतर प्राप्त होने की कोशिश की जाएगी। और यह भी बताया जाएगा कि अगर वह अब भी संतुष्ट नहीं है तो अपनी शिकायत को कैसे आगे बढ़ाएं।
- ✓ सीजीएचएफएल अपनी शिकायत सुलझाने की प्रक्रिया को सार्वजनिक करेगी (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जिन पर शिकायत किया जा सकता है, समस्या को हल करने के लिए समय सीमा, उन्नति के लिए मैट्रिक्स, आदि) जिससे दुखित उधारकर्ता द्वारा शिकायत करने के लिए उपलब्ध हो, और विशेष रूप से सुनिश्चित करेगी कि यह उसकी वेबसाइट पर उपलब्ध हो। सीजीएचएफएल को सभी अपने कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करना चाहिए कि यदि शिकायतकर्ता कंपनी से एक महीने के भीतर प्रतिसाद प्राप्त नहीं करता है या प्राप्त प्रतिसाद से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत सुलझाने के कक्ष के पास जा सकता है, जो अपनी शिकायतों को राष्ट्रीय आवास बैंक की वेबसाइट पर ऑनलाइन या डाक द्वारा दर्ज करके प्रस्तुत कर सकता है।

कंपनी ने बोर्ड को मंजूरी के लिए अलग से ग्राहक शिकायत सुलझाने की नीति प्रस्तुत की है।

उचित व्यवहार संहिता की भाषा और संचार की विधि

उचित व्यवहार संहिता (जो प्राथमिक रूप से स्थानीय भाषा में हो, या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में हो) कंपनी द्वारा लागू की जाएगी। इसे कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा, विभिन्न हितधारकों को जानकारी के लिए।

7. एचएफसी के द्वारा लिए गए अत्यधिक ब्याज के प्रबंधन

- ✓ सीजीएचएफएल के बोर्ड को लागू अधिक ब्याज दर का एक मॉडल अपनाना चाहिए जिसमें फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों का ध्यान रखा जाए, और ऋण और अग्रिम के लिए ब्याज निर्धारित किया जाए। ब्याज दर और रिक्ति के विभाजन के लिए अपने ग्राहक या उधारकर्ता को आवेदन पत्र में और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाना चाहिए। सीजीएचएफएल के बोर्ड के पास भी स्पष्ट रूप से दंड ब्याज / शुल्क (यदि कोई हो) के लिए निर्धारित नीति होनी चाहिए।
- ✓ ब्याज दरों और जोखिमों के विभाजन के लिए दर और तरीके, और दंड ब्याज (यदि कोई हो) को कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध किया जाना चाहिए या संबंधित अखबारों में प्रकाशित किया जाना चाहिए। जब ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है, तो वेबसाइट पर प्रकाशित जाने वाली जानकारी या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाना चाहिए।
- ✓ ब्याज दर और दंड ब्याज (यदि कोई हो) को वार्षिक दर में होना चाहिए ताकि ऋण दाता को यह सटीक दरें पता हो।
- ✓ उधारकर्ताओं से एकत्रित अंशदान में ब्याज और मुख्य धन के बीच विभाजन स्पष्ट रूप से दिखाना चाहिए।

8. एचएफसीओं द्वारा अत्यधिक ब्याज लिए जाने का प्रबंधन

- ✓ हालांकि ब्याज दरें बैंक द्वारा नियंत्रित नहीं होती हैं, किन्तु एक निश्चित स्तर से परे ब्याज दरें अत्यधिक मानी जा सकती हैं और न तो वे संभव हो सकती हैं और न ही सामान्य वित्तीय अभ्यास के अनुसार अनुकूल हो सकती हैं। सीजीएचएफएल को ब्याज दरों और प्रोसेसिंग और अन्य शुल्कों (यदि हो) को निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को लेकर उचित निर्देशित करना चाहिए।
- ✓ इस संबंध में ऋण की शर्तों और नियमों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए। कंपनी को उधारकर्ताओं के साथ संचार में पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक योजना को स्थापित करने की सलाह भी दी जाती है।

8A: ऋण खातों में दंड शुल्क

ये दंड शुल्क 01 जनवरी, 2024 से लागू होंगे नवीन ऋणों के संदाय या नवीनीकृत की तिथि से। मौजूदा ऋणों के मामले में, नए दंड शुल्क शास्त्र को अगली समीक्षा या नवीनीकरण की तिथि या 30 जून, 2024 में पहले होना सुनिश्चित किया जाएगा।

- ✓ ऋण दाता द्वारा ऋण समझौते की प्रमुख शर्तों और नियमों का पालन न करने पर लागू दंड, 'दंड शुल्क' के रूप में देखा जाएगा और इसे ऋणों पर लगाए जाने वाले ब्याज में जोड़ा नहीं जाएगा। ऐसे शुल्कों की उत्पत्ति नहीं होगी, अर्थात् इन शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, यह सामान्यतः ऋण खाते में ब्याज के लिए संयोजन प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।
- ✓ सीजीएचएफएल को ब्याज दर में किसी अतिरिक्त घटक को प्रस्तुत न करने और इन दिशानिर्देशों का पालन करने की प्रतिज्ञता दोनों अक्षर और आत्मसात्कार में सुनिश्चित करना चाहिए।
- ✓ सीजीएचएफएल को ऋणों पर दंड शुल्क या उसके समान शुल्कों पर बोर्ड द्वारा मंजूर नीति तैयार करनी चाहिए, चाहे उसके किसी अन्य नाम से हो।
- ✓ दंड शुल्कों की मात्रा और कारण ऋण समझौते की प्रमुख शर्तों और नियमों के अनुपालन के साथ एकमात्र होनी चाहिए और किसी विशेष ऋण / उत्पाद श्रेणी में भेदभावपूर्ण न होना चाहिए।
- ✓ व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए, व्यवसाय के लिए अन्य उद्देश्यों के लिए मंजूर किए गए ऋणों के मामले में, दंड शुल्क उन गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए लागू किए जाने वाले दंड शुल्कों से अधिक नहीं होंगे, जो समान सामग्री की शर्तों और नियमों के असंगति के लिए लागू होते हैं।
- ✓ दंड शुल्कों की मात्रा और कारण को सीजीएचएफएल द्वारा उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में और सबसे महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों / कुंजी तथ्य विवरण (केएफएस) के रूप में प्रस्तुत किया जाना चाहिए, जितना लागू हो। साथ ही, यह सीजीएचएफएल वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के तहत प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
- ✓ जब उधारकर्ताओं को ऋण की मानक शर्तों और नियमों की असामान्यता के लिए याददाश्त की जाती है, तो लागू दंड शुल्कों को संचारित किया जाना चाहिए। इसके अतिरिक्त, किसी भी दंड शुल्क के लेवी और उसके कारण को भी संचारित किया जाना चाहिए।

8B. समान मासिक किस्त आधारित व्यक्तिगत ऋण ब्याज दर की रीसेट (ईमआई) पर बदलाव का पुनर्निर्धारण (जिसमें हाउसिंग ऋण भी शामिल है)

- a) स्वीकृति के समय, सीजीएचएफएल को ऋण लेनेवालों को स्पष्टता से सूचित करनी चाहिए कि ब्याज दर में परिवर्तन का संभावित प्रभाव क्या हो सकता है, जो ईमआई और / या कार्यकाल दोनों में परिवर्तन कर सकता है। इसके बाद, ऐसे परिवर्तन के कारण ईमआई / कार्यकाल की कोई भी वृद्धि या कमी को ऋण लेनेवाले को उचित प्रकार से तत्काल सूचित किया जाना चाहिए।
- b) ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, सीजीएचएफएल ऋण लेनेवालों को अपने बोर्ड की स्वीकृत नीति के अनुसार एक निर्धारित दर्जे में बदलने का विकल्प प्रदान करेगा। नीति में, इंटर अलिया, एक उधारकर्ता को ऋण की कार्यकाल के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी, यह भी निर्दिष्ट किया जा सकता है।
- c) ऋण लेनेवालों को यह विकल्प भी दिया जाएगा कि (e) ईमआई में वृद्धि या कार्यकाल को बढ़ाया जाए या दोनों

- विकल्पों का संयोजन किया जाए; और, (b) ऋण की कार्यकाल के दौरान किसी भी समय भागीदारी, जितनी हो, या पूरी तरह से प्री-भुगतान करने का विकल्प दिया जाए। जो पूर्ववाती निर्देशों के अधीन होगा।
- d) बदले जाने वाले ब्याज दरों से ऋणों को स्थाई या अन्य सेवा शुल्क / प्रशासनिक लागतों की स्पष्ट सूचना सीजीएचएफएल द्वारा स्वीकृत पत्र पर और समय-समय पर इस प्रकार के शुल्क / लागतों की पुनर्नवीन के समय पर भी प्रकट की जाएगी।
- e) सीजीएचएफएल सुनिश्चित करेगा कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में कार्यकाल का विस्तार नकारात्मक अमोर्टिजेशन में नहीं परिणत हो।
- f) सीजीएचएफएल द्वारा ऋण लेनेवालों के लिए प्रत्येक तिमाही के अंत में एक बयान को साझा किया जाएगा / उपलब्ध किया जाएगा, जिसमें कम से कम, आज तक मुख्य और ब्याज वसूले गए मुख्य और ब्याज राशि, ईमआई राशि, शेष ईमआई की संख्या और ऋण की कार्यकाल के लिए वार्षिक ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) को सूचीबद्ध किया जाएगा। सीजीएचएफएल सुनिश्चित करेगा कि बरोवर को बयान सरल और ऋण लेनेवाले द्वारा सहज रूप से समझी जा सके।
- ✓ बराबर मासिक किस्त वाले ऋणों के अलावा, ये निर्देश मूल्यांकन के अनुसार, विभिन्न अवधियों के समान अंकित वार्षिक किस्तों वाले ऋणों पर भी लागू होंगे।
- ✓ सीजीएचएफएल सुनिश्चित करेगा कि ऊपरोक्त निर्देश 31 दिसंबर, 2023 तक मौजूदा और नए ऋणों को उपयुक्त रूप से बढ़ाया जाए। सभी मौजूदा ऋण लेनेवालों को उपलब्ध विकल्पों की सूचना, उचित प्रकार से आदान-प्रदान की जाएगी, अधिकारिक चैनलों के माध्यम से।

9. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

सीजीएचएफएल निम्नलिखित करेगा:

- a) सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रमोशनल सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हो।
- b) किसी भी विज्ञापन में जिसे किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित किया गया है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ है, उसमें यह भी उल्लेख करेगा कि क्या अन्य शुल्क और लागतें लागू होंगी और कि प्रासंगिक नियम और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- c) उनके शाखाओं में सूचनाएँ लगाकर, टेलीफोन या हेल्प-लाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से; निर्धारित कर्मचारियों / हेल्प डेस्क के माध्यम से या सेवा गाइड / टैरिफ शेड्यूल प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और लागतों (यदि कोई) की सूचना प्रदान करेगा।
- d) यदि कंपनी थर्ड पार्टियों की सेवाओं का लाभ लेती है तो कंपनी को यह आवश्यकता होगी कि ऐसे थर्ड पार्टियां ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि किसी तिहरे पार्टी को ऐसी कोई जानकारी उपलब्ध हो) को कंपनी के साथी और सुरक्षित रूप से संभालेंगे, जैसा कि कंपनी होगी।
- e) समय-समय पर, उन्हें उनके द्वारा प्राप्त की गई उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में ग्राहकों को संचारित किया जा सकता है। अगर किसी उत्पाद / सेवा के बारे में जानकारी प्रदान की जाती है, तो केवल तब उन्हें सूचित किया जाएगा जब वहने ने इसकी सहमति दी हो, या वह वेबसाइट पर पंजीकरण करे या उसे सेवा प्राप्त करने के लिए कस्टमर सेवा नंबर पर।
- f) उनके बोर्ड के अनुमोदन से डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता का निर्धारण करें जिनकी सेवाओं का उपयोग उत्पाद / सेवाओं को बाजार में प्रचारित करने के लिए किया जाता है, जिसमें उन्हें यह अनिवार्यता होगी कि जब वे ग्राहक को व्यक्तिगत रूप से उत्पाद बेचने के लिए या फोन के माध्यम से संपर्क करें, तो अपनी पहचान पहचानें।
- g) अपने बोर्ड के अनुमोदन के साथ डायरेक्ट सेलिंग एजेंट्स (डीएसए) / डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट्स (डीएमए) के लिए मॉडल संचार कोड को अपनाएँ।
- h) यदि कंपनी के प्रतिनिधि / कूरियर एजेंसी या डीएसए किसी भी अनुचित व्यवहार में संलग्न होते हैं या इस संहिता का उल्लंघन करते हैं, तो उपयुक्त कदम आरंभ किए जाएंगे ताकि शिकायत की जाँच की जाए और शिकायत को संभाला जाए और नुकसान की मान्यता दी जाए।

11. गारंटर

जब कोई व्यक्ति किसी ऋण का गारंटर माना जाता है, तो सीजीएचएफएल उसे निम्नलिखित की सूचना देगा और स्वीकृति के तहत इसे जानकारी देगा:

- उसकी भूमिका गारंटर के रूप में;
- कंपनी को उसके द्वारा संपर्कित किए जाने वाले दायित्व की राशि;
- उन परिस्थितियों में जब सीजीएचएफएल उससे उसके दायित्व का भुगतान करने को कहेगा;
- क्या सीजीएचएफएल को उसके अन्य धनों का उपयोग करने का अधिकार होगा अगर वह गारंटर के रूप में भुगतान नहीं करता है;
- क्या उसके गारंटर के रूप में दायित्व एक विशेष राशि पर सीमित हैं या क्या वे असीमित हैं; और
- जब और कैसे उसके गारंटर के रूप में दायित्व मुक्त किए जाएंगे और सीजीएचएफएल उसे इसके बारे में सूचित कैसे करेगा।
- यदि गारंटर क्रेडिटर/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन न करता है, जिसके पास भुगतान के लिए पर्याप्त साधन होते हैं, तो ऐसे गारंटर को इकस्वासी पूर्वानुमति दिया जाएगा।

कंपनी को उसे उस ऋण दाता के वित्तीय स्थिति में किसी भी प्रमुख विपरीत परिवर्तन की जानकारी देनी चाहिए, जिसके लिए वह गारंटर है।

12. गोपनीयता और विशेषज्ञता

सभी ग्राहक / उधारदाता की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रूप से व्यवहार किया जाएगा (जब वह अब हमारा ग्राहक नहीं हो) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी ग्राहक के खातों संबंधित जानकारी या डेटा किसी को भी नहीं दिखाएगी, समेत हमारे समूह की अन्य कंपनियों को, निम्नलिखित अपवादी मामलों को छोड़कर:

- अगर जानकारी को कानून द्वारा दी जानी हो
- यदि सार्वजनिक के समक्ष जानकारी को प्रकट करने का कर्तव्य हो
- यदि सीजीएचएफएल के हितों की आवश्यकता हो कि वह जानकारी दें (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसे ग्राहक या ग्राहक खातों (सहित ग्राहक के नाम और पते) के बारे में जानकारी देने के लिए किसी अन्य कंपनियों को नहीं दिया जाना चाहिए, समूह में अन्य कंपनियों सहित, विपणन के उद्देश्यों के लिए।
- अगर ग्राहक कंपनी से जानकारी को प्रकट करने के लिए पृच्छता है, या ग्राहक की अनुमति / सहमति के साथ।
- यदि सीजीएचएफएल से ग्राहकों के बारे में संदर्भ मांगा जाता है, तो वह इसे देने से पहले उनकी लिखित सहमति प्राप्त करेगा।

ग्राहक को उनके व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंच के अपने मौजूदा कानूनी ढांचे की अधिकतम मात्रा की सूचना दी जाएगी, जिसे सीजीएचएफएल उनके बारे में रखती है।

सीजीएचएफएल ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग किसी भी व्यापारिक उद्देश्य के लिए किसी भी व्यक्ति द्वारा नहीं करेगी, सहित सीजीएचएफएल के द्वारा, जब तक ग्राहक उन्हें इसे करने के लिए विशेष अधिकार न दे। ऊपर की शर्तों के द्रष्टि को ध्यान में रखते हुए, यदि ग्राहक इस जानकारी का साझा करने के लिए स्पष्ट सहमति देता है, तो कंपनी ऐसी जानकारी को प्रदान कर सकती है या ऐसी जानकारी को सीजीएचएफएल के समूह / सहयोगी कंपनियों के साथ साझा कर सकती है ग्राहकों के लाभ के लिए किसी अन्य वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की पेशकश के उद्देश्य से।

12. सामान्य:

12.1 सीजीएचएफएल को उधारदाता के कामों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए केवल ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में प्रदान किए गए उद्देश्यों के लिए (जब उधारदाता द्वारा पहले नहीं बताई गई जानकारी, जो सीजीएचएफएल के ध्यान में आ सकती है)।

12.2 उधारदाता के अन्य एनबीएफसी, बैंक या वित्तीय संस्थान में उधारदाता खाते के स्थानांतरण के लिए उधारदाता से अनुरोध प्राप्त होने पर, सीजीएचएफएल की सहमति या अन्यथा, यदि कोई हो, अनुरोध के प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर संचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण उधारदाता के साथ स्पष्ट संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा और यह कानूनों, नियमों, विधियों और दिशा-निर्देशों के साथ मेल खाता होगा जैसा कि समय-समय पर लागू हो सकता है।

12.3 सीजीएचएफएल को ग्राहक को रिपेयमेंट प्रक्रिया को राशि, अवधि, और लक्ष्यदायकता के रूप में स्पष्ट करना चाहिए। हालांकि, यदि ग्राहक रिपेयमेंट के कार्यक्रम का पालन नहीं करता है, तो देश के कानूनों के अनुसार परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा उसके लेन-देन के लिए। प्रक्रिया में ग्राहक को अधिसूचन प्रेषित करके या उसके/उसके संपत्ति की पुनर्प्राप्ति द्वारा उसे अधिसूचित किया जाएगा, यदि उसका कोई हो।

12.4 ऋण की वसूली के मामले में, सीजीएचएफएल को परेशानी का सहारा लेने के लिए नहीं जाना चाहिए, जैसे कि उधारदाताओं को अनौपचारिक समयों पर परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए मांसल शक्ति का उपयोग आदि। ग्राहकों से शिकायतों में कंपनी के कर्मचारियों से अभद्र व्यवहार शामिल हो सकता है, सीजीएचएफएल को सुनिश्चित करना चाहिए कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उपयुक्त ढंग से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाता है।

12.5 कंपनी को अपने संबंधित बोर्ड की मंजूरी से एनएचबी / आरबीआई द्वारा तैयार किए गए दिशानिर्देशों को अपनाना होगा

12.6 CGHFL निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋण की पूर्व-भुगतान धनराशि या प्री-बंद करने पर जुर्माना या जुर्माना नहीं लगाएगा:

- जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से प्री-बंद किया गया है।
- जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और उधारकर्ता अपने खुद के स्रोतों से ऋण पूर्व-बंद करता है।

सभी द्वयवाची/विशेष दर (निश्चित और फ्लोटिंग का संयोजन) आवास ऋण को निश्चित/फ्लोटिंग दर के लागू होने पर पूर्व-बंद नियमों का अपील किया जाएगा। द्वयवाची/विशेष दर आवास ऋण के मामले में, निश्चित ब्याज दर अवधि के समापन के बाद ऋण को फ्लोटिंग दर के लागू होने के बाद फ्लोटिंग दर के लिए पूर्व-बंद नियम लागू होगा। यह सभी ऐसे द्वयवाची/विशेष दर आवास ऋणों के लिए लागू होगा जो अब से अगले किए जा रहे हैं। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर ऋण वह है जिसमें ऋण की अवधि के दौरान दर निश्चित होती है।

12.7 कंपनी व्यापार के अलावा किसी भी व्यक्ति उधारदाता के साथ फ्लोटिंग दर अवधि ऋण के लिए बंद शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माने नहीं लगाएगी, जो व्यक्तिगत उधारकर्ता, सह-आयजक के साथ हो या बिना हो।

12.8 एसीजीएचएफएल और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच समझौते में सबसे महत्वपूर्ण शर्तों और शर्तों (एमआईटीसी) का एक दस्तावेज़ प्राप्त करेगी जैसा कि दिशानिर्देशों में प्रावधान किया गया है। यह दस्तावेज़ कंपनी द्वारा प्राप्त किए जाने वाले मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेज़ों के अतिरिक्त होगा। एसीजीएचएफएल को सलाह दी जाती है कि इस दस्तावेज़ को दोहराया जाए और उधारकर्ता द्वारा समझने योग्य भाषा में तैयार किया जाए। एसीजीएचएफएल और उधारकर्ता के बीच दोहराया गया प्रति प्रमाण-पत्र को उधारकर्ता को प्रदान किया जाना चाहिए।

12.9 सीजीएचएफएल शाखाओं में सेवा शुल्क, ब्याज दरें, जुर्माना ब्याज (यदि कोई), प्रदान की जाने वाली सेवाएं, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेन-देन के लिए समय निर्धारण और शिकायत निवारण तंत्र, आदि को सूचित करेगी, जो समय-समय पर शाखाओं के सूचना पट्ट पर/सीजीएचएफएल की वेबसाइट/प्रिंट और या अन्य मीडिया के माध्यम से किया जाएगा।

12.10 सीजीएचएफएल अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में एक या एक से अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगी। हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा

12.11 सीजीएचएफएल किसी भी ऋण के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। अतिरिक्त यह भी स्पष्ट किया जाता है कि दृष्टिहीन या शारीरिक विकलांग आवेदकों के मामले में सीजीएचएफएल विकलांगता के आधार पर किसी भी भेदभाव को बढ़ावा नहीं देगी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं, आदि में। हालांकि, यह सीजीएचएफएल को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाए गए योजनाओं को स्थापित या में भागीदारी करने से नहीं रोकता है।

12.12 कोड को प्रसारित करने के लिए, सीजीएचएफएल को:

- ✓ मौजूदा और नए ग्राहकों को एक प्रति दें।
- ✓ इस कोड को अनुरोध के ऊपर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल के माध्यम से उपलब्ध कराएं;
- ✓ वेबसाइट और शाखाओं की सूचना पट्ट पर एक प्रति को प्रदर्शित करें।
- ✓ कर्मचारियों को कोड के बारे में संबंधित जानकारी प्रदान करने और कोड को अमल में लाने के लिए प्रशिक्षित किया जाए।

13. नीति की समीक्षा

नीति को आवश्यकता के अनुसार या कम से कम एक बार एक वर्ष में समीक्षा किया जाएगा। यदि कोई विनियामक विकास होता है तो ऐसे संशोधनों को नीति में लागू करने के लिए, बोर्ड एमडी/सीईओ को ऐसे संशोधनों के लिए प्राधिकृत करता है। नीति की समीक्षा का जिम्मा संपालन समूह के पास होता है।

ध्यान दें: किसी असंगति या स्पष्टता की स्थिति में अनुवादित दस्तावेज़ की अंग्रेजी संस्करण को संदर्भित किया जाना चाहिए।