

## इंडिया शेल्टर फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड

नीति का नाम	उचित व्यवहार संहिता
अंतिम स्वीकृति/समीक्षा की तिथि	02 नवंबर, 2021
समीक्षा की तिथि	30 जुलाई, 2022
तैयार किया गया	अनुपालन विभाग द्वारा
प्रस्तावित	श्री आशीष गुप्ता द्वारा
अनुमोदन प्राधिकरण	निदेशक मंडल
संस्करण	जुलाई, 2022

## 1. परिचय

इंडिया शेल्टर फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड ( इंडिया शेल्टर या कंपनी) एक हाउसिंग फाइनेंस कंपनी होने के नाते, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी -हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) निर्देश, 2021 (RBI निर्देश) के तहत भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा 'उचित व्यवहार संहिता पर जारी दिशानिर्देश' का पालन करना आवश्यक है।

तदनुसार, इंडिया शेल्टर अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए, अपने निदेशक मंडल की मंजूरी के साथ 'उचित व्यवहार संहिता' ("एफपीसी" या "कोड") को अपनाने का प्रस्ताव करता है। कंपनी ने एफपीसी के माध्यम से अपने ग्राहकों के साथ व्यापार व्यवहार में कुशल ग्राहक सेवा, पारदर्शिता और निष्पक्षता के लिए एक रूपरेखा परिभाषित की है। एफपीसी को इंडिया शेल्टर के ईमानदारी, कड़ी मेहनत और सम्मान के लोकाचार को ध्यान में रखते हुए तैयार किया गया है।

## 2. एफपीसी के उद्देश्य

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाने के लिए ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह इंडिया शेल्टर द्वारा पेश किए गए उत्पादों/ सेवाओं से क्या यथोचित उम्मीद कर सकता है।
- उच्च परिचालन मानकों को स्थापित करके स्थापित और उभरते बाजार के खिलाड़ियों के साथ प्रभावी रूप से प्रतिस्पर्धा करना।
- ग्राहक और इंडिया शेल्टर के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

## 3. समीक्षा / संशोधन

लागू नियमों और विनियमों के अनुसार या कंपनी की आंतरिक सिफारिशों के आधार पर अच्छे, पारदर्शी या निष्पक्ष ग्राहक संबंध रखने के लिए एफपीसी की समीक्षा की जाएगी।

## 4. एफपीसी का अमल

यह कोड कंपनी के सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वे कंपनी द्वारा, इसकी किसी समूह की कंपनी या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) काउंटर पर, फोन पर, पोस्ट, या इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि द्वारा प्रदान की गई हों।

## 5. निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से कार्य करने की प्रतिबद्धता

इंडिया शेल्टर, इसके कर्मचारी और इसके प्रतिनिधि कंपनी द्वारा अपनाए गए उच्च परिचालन मानक को पूरा करने के लिए, अखंडता और पारदर्शिता के सिद्धांत पर अपने सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और पारदर्शी रूप से कार्य करने के लिए इस संहिता का पालन करेंगे। कंपनी:

- इसके द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए और इसके कर्मचारियों द्वारा पालन की जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए इस संहिता की प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेगी।
- सुनिश्चित करेगी कि इसके उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को अक्षरशः पूरा करते हैं।
- सुनिश्चित करें कि ग्राहकों के साथ इसका व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है।

## 6. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- a) इंडिया शेल्टर यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हो। यह संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करने वाले इंडिया शेल्टर के सभी बिक्री सहयोगियों/प्रतिनिधियों पर लागू होने की सीमा तक लागू होगी।
- b) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में विज्ञापन के लिए जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, इंडिया शेल्टर यह भी इंगित करेगा कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- c) इंडिया शेल्टर ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्क (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) के बारे में अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर, टेलीफोन या हेल्प-लाइनों; इसकी वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से; या सर्विस गाइड/टैरिफ शेड्यूल के माध्यम से जानकारी प्रदान करेगा।
- d) यदि इंडिया शेल्टर सहायक सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाता है, तो इसके लिए यह आवश्यक होगा कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई ऐसी तीसरी पार्टियों के लिए उपलब्ध हो) को गोपनीयता और सुरक्षा की उसी डिग्री के साथ संभालें, जैसा कि इंडिया शेल्टर संभालेगा।
- e) इंडिया शेल्टर समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताएगा। 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 कंपनी की वेबसाइट पर पंजीकरण करके या इसके ग्राहक सेवा नंबर पर ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- f) इंडिया शेल्टर अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगा, जिनकी सेवाओं का कंपनी द्वारा उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए उपयोग किया जाता है। इस तरह की आचार संहिता, अन्य बातों के साथ-साथ, जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से कंपनी के उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं, तो उन्हें अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होगी।
- g) ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि इंडिया शेल्टर के प्रतिनिधि या सोर्सिंग पार्टनर ने किसी अनुचित आचरण में लिप्त है या इस संहिता के उल्लंघन में कार्य किया है, जांच करने और शिकायत को संभालने और अच्छा करने के लिए और नुकसान की भरपाई के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

## 7. ऋण

### i) ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- a) उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- b) इंडिया शेल्टर पारदर्शी रूप से उधारकर्ता को ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए देय शुल्क / शुल्क के बारे में सभी जानकारी, वापसी योग्य शुल्क की राशि, यदि कोई हो, यदि ऋण राशि स्वीकृत / संवितरित नहीं है, पूर्व भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, के बारे में प्रकट करता है। विलंबित चुकौती के लिए दंडात्मक ब्याज/जुर्माना, यदि कोई हो, ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों या इसके विपरीत में स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क, किसी भी ब्याज रीसेट खंड का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है। दूसरे शब्दों में, कंपनी पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों को इंगित करते हुए 'सभी लागत' का खुलासा करेगी। यह यह भी सुनिश्चित करेगा कि ऐसे शुल्क/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।
- c) ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एचएफसी द्वारा प्रस्तावित 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 प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दर्शाई जाएगी।
- d) इंडिया शेल्टर सभी ऋण आवेदनों के लिए पावती रसीद जारी करेगा। ऋण आवेदनों का निपटारा आवेदन पत्र ( सभी प्रकार से पूर्ण आवश्यक दस्तावेजों के साथ) की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर या ऐसे विस्तारित समय में किया जा सकता है जो उधारकर्ता और कंपनी के बीच पारस्परिक रूप से सहमत हो सकता है।

### ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

- a) आम तौर पर, आवेदन के समय इंडिया शेल्टर द्वारा ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण एकत्र किए जाएंगे। यदि हमें किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक से जल्द से जल्द फिर से संपर्क किया जाएगा।
- b) इंडिया शेल्टर लिखित रूप में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या स्वीकृति पत्र के माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में या अन्यथा, वार्षिक ब्याज दर सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, भुगतान की विधि के बारे में सूचित करेगा। आवेदन, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क, दंड ब्याज (यदि कोई हो), और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों को अपने रिकॉर्ड के लिए रखने के लिए लिखित स्वीकृति की लेगा।
- c) इंडिया शेल्टर ऋण समझौते में मोटे अक्षरों में देरी से चुकौती के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का उल्लेख करेगा।
- d) इंडिया शेल्टर ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति प्रस्तुत करेगा।
- e) यदि इंडिया शेल्टर ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकता है, तो वह अस्वीकृति के कारण (कारणों) को लिखित रूप में (ई-मेल, एसएमएस आदि जैसे इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों सहित) सूचित करेगा।

### iii) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- a) संवितरण, संवितरण कार्यक्रम के अनुसार किया जाएगा, जिसका विवरण ऋण समझौते में प्रदान किया जाएगा।
- b) इंडिया शेल्टर ऋण लेने वाले को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, से संबंधित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में नोटिस देगा। पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/शुल्क आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से प्रभावी हों। इस संबंध में ऋण समझौते में एक उपयुक्त शर्त शामिल की गई है।
- c) यदि ऋण/ऋण सुविधा के नियमों और शर्तों में इस तरह का बदलाव ग्राहक के लिए हानिकारक है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी नोटिस के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे बदल सकता है।
- d) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय, ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- e) इंडिया शेल्टर सभी बकायों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, इंडिया शेल्टर उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिनके तहत संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक इंडिया शेल्टर प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

### iv) गारंटर

जब कोई व्यक्ति उचित दस्तावेज के माध्यम से ऋण के लिए गारंटर बनना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा:

- a) गारंटर के रूप में उसकी देनदारी।
- b) देयता की वह राशि जिसके लिए वह खुद को कंपनी के प्रति प्रतिबद्ध करेगा/करेगी।
- c) ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी अपने दायित्व का भुगतान करने के लिए उसे बुलाएगी।
- d) क्या गारंटीकर्ता के रूप में भुगतान करने में विफल रहने पर कंपनी में गारंटीकर्ता के अन्य पैसे का सहारा है।
- e) क्या गारंटर के रूप में उनकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं।
- f) समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारी का निर्वहन किया जाएगा, साथ ही जिस तरीके से कंपनी सूचित करेगी।
- g) यदि बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद गारंटीकर्ता कंपनी द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटीकर्ता को इरादतन चूककर्ता भी माना जाएगा।

h) गारंटर्स को उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन (ओं) के बारे में सूचित किया जाएगा, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है, अगर कंपनी में ऐसी जानकारी के बारे में पता चलता है और इसे महत्वपूर्ण मानता है।

## 8. ब्याज दर और शुल्क पर नीति

- a) इंडिया शेल्टर, अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से, प्रासंगिक कारकों जैसे कि धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल को अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज की दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और विभिन्न श्रेणियों के उधारकर्ताओं के लिए ब्याज की अलग-अलग दर चार्ज करने के लिए तर्क उधारकर्ता / ग्राहक को आवेदन पत्र में प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। कंपनी, अपने बोर्ड के अनुमोदन से, दंडात्मक ब्याज/प्रभारों, यदि कोई हो, के लिए भी नीति निर्धारित करेगी।
- b) ब्याज की दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण, और दंडात्मक ब्याज, यदि कोई हो, कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दर में कोई परिवर्तन होता है, कंपनी उसे अपनी वेबसाइट पर अद्यतन करना सुनिश्चित करेगी।
- c) ब्याज की दर और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) वार्षिक किया जाएगा ताकि धारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से वसूल की जाएगी।
- d) उधारकर्ताओं से एकत्रित की गई किश्तों में स्पष्ट रूप से ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन का संकेत होना चाहिए।
- e) इंडिया शेल्टर उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों की भावना को ध्यान में रखते हुए ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों (दंड ब्याज सहित, यदि कोई हो) का निर्धारण करने में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को अपनाएगा। 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।

## 9. गोपनीयता और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी, वर्तमान और अतीत दोनों, को निजी और गोपनीय माना जाएगा और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा।

- a) इंडिया शेल्टर उनके समूह में अन्य कंपनियों / संस्थाओं सहित इसके साथ उपलब्ध अपने ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा का खुलासा नहीं करेगा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, , निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा:
- i) यदि कानून द्वारा जानकारी दी जानी है।
  - ii) यदि सूचना प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
  - iii) यदि इंडिया शेल्टर के हितों के लिए अपने ग्राहकों को कोई जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए)। हालांकि, इसका उपयोग 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 कारण के रूप में नहीं किया जाएगा।
  - iv) यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या यह ग्राहक की अनुमति से प्रकट हो सकता है।
  - v) यदि इंडिया शेल्टर को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो हम उसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे।
- b) ग्राहक को इंडिया शेल्टर द्वारा उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुँचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।
- c) इंडिया शेल्टर ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए स्वयं सहित किसी के द्वारा नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से उन्हें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता।

## 10. देय राशि का संग्रह

जब भी ऋण दिया जाता है, इंडिया शेल्टर ग्राहक को राशि, अवधि और चुकोती की अवधि के माध्यम से चुकोती प्रक्रिया समझाएगा। हालांकि, यदि ग्राहक चुकोती अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय 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 दौरा करके और/या सुरक्षा, यदि कोई हो, को वापस लेना, याद दिलाना शामिल होगा।

इंडिया शेल्टर, हालांकि, अपने ग्राहकों को जिम्मेदार उधारकर्ता बनने, समय पर भुगतान करने और एक अच्छा क्रेडिट इतिहास बनाने की सलाह देता है। इंडिया शेल्टर अपने कर्जदारों से आग्रह करता है कि वे अपनी प्रतिबद्धता का सम्मान करें और अपने उधारदाताओं के साथ विश्वास कायम करें।

ऋण की वसूली के मामले में, इंडिया शेल्टर उत्पीड़न यानी अनुचित समय पर उधारकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि, का सहारा नहीं लेगा। यह सुनिश्चित करने के लिए कि अपने ग्राहकों के खिलाफ कोई अशिष्ट व्यवहार न हो, कंपनी अपने कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करने की व्यवस्था करेगी। कंपनी, अपने बोर्ड के अनुमोदन से, वसूली एजेंटों को नियुक्त करने के लिए आरबीआई द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों को अपनाएगी।

## 11. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

a) इंडिया शेल्टर, अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से, शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी और उसके अधिकारियों के फैसलों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

b) कंपनी प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा सुनिश्चित करेगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि उसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

## 12. ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र

a) इंडिया शेल्टर के पास ऑनलाइन प्राप्त होने वाली शिकायतों सहित अपने प्रत्येक कार्यालय/शाखा में शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया होगी।

b) कंपनी का शिकायत निवारण तंत्र ऐसे तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं/आउटसोर्स एजेंसियों के माध्यम से कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित ग्राहकों के मुद्दों से भी निपटेगा।

c) यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो इंडिया शेल्टर उसे एक सप्ताह के भीतर एक पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत इंडिया शेल्टर के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर प्रसारित की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

d) मामले की जांच करने के बाद, इंडिया शेल्टर ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा या समझाएगा 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 करेगा और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि शिकायत कैसे लेना है अगर अभी भी संतुष्ट नहीं है।

e) यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) के शिकायत निवारण विभाग से संपर्क कर सकता है:

(i) **ऑनलाइन मोड:** शिकायतकर्ता शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित लिंक पर क्लिक कर सकता है: <https://grids.nhbonline.org.in>

(ii) **ऑफलाइन मोड:** डाक द्वारा ऑफलाइन/भौतिक मोड में, ग्राहक निम्नलिखित पते पर लिंक <https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-officer/> पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में लिख सकते हैं:

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

- f) कंपनी अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से एक अलग शिकायत निवारण नीति अपनाकर उपरोक्त शिकायत निवारण तंत्र को लागू करेगी।
- g) पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज कराने के लिए इंडिया शेल्टर अपने शिकायत निवारण तंत्र (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, मुद्दे को हल करने के लिए टर्नअराउंड समय, वृद्धि के लिए मेट्रिक्स आदि) सहित प्रचारित करेगा। . कंपनी इसे अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करके प्रचारित करेगी।

### 13. पूर्व भुगतान शुल्क

- a) इंडिया शेल्टर निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋणों के पूर्व-समापन पर पूर्व-भुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगा:
- (i) जहां हाउसिंग लोन फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से प्री-क्लोज्ड है।
- (ii) जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और कर्जदारों द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से ऋण को पहले ही बंद कर दिया गया 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।

b) सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) हाउसिंग लोन फिक्स्ड/फ्लोटिंग रेट पर लागू प्री-क्लोजर मानदंड लागू होंगे, जो इस बात पर निर्भर करेगा कि प्री-क्लोजर के समय लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है या नहीं। दोहरी/विशेष दर वाले आवास ऋणों के मामले में, निर्धारित ब्याज दर अवधि समाप्त होने के बाद, ऋण को अस्थिर दर ऋण में परिवर्तित करने के बाद, फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोजर मानदंड लागू होगा। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि निश्चित दर ऋण वह है जहां ऋण की संपूर्ण अवधि के लिए दर निर्धारित होती है।

c) इंडिया शेल्टर व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के साथ या सह आवेदकों के साथ या उनके बिना व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट सावधि ऋण पर पुरोबंध शुल्क/पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगा।

### 14. सामान्य

- a) इंडिया शेल्टर ऋण आवेदन में उसके द्वारा उल्लिखित विवरण को उसके आवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके/उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर सत्यापित करेगा/करेगी यदि इंडिया शेल्टर द्वारा आवश्यक समझा जाता है।
- b) ग्राहक से अपेक्षा की जाती है कि यदि इंडिया शेल्टर को ग्राहक के खाते पर लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है और पुलिस / अन्य जांच एजेंसियों के साथ, यदि इंडिया शेल्टर को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है, तो वे सहयोग करेंगे।
- c) ग्राहक सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा यदि ऐसा ग्राहक धोखाधड़ी या उचित देखभाल के बिना कार्य करता है।
- d) कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ की सुविधा के लिए, इंडिया शेल्टर कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अतिरिक्त निर्धारित प्रारूप में ऐसे ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) से युक्त एक दस्तावेज प्रदान करेगा। । इंडिया शेल्टर पावती के तहत उधारकर्ता को, उधारकर्ता द्वारा समझ में आने वाली भाषा में, दो प्रतियों में विधिवत निष्पादित MITC की एक प्रति प्रदान करेगा।
- e) सेवा प्रभारों, ब्याज दरों, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), दी जाने वाली सेवाओं, उत्पाद सूचना, विभिन्न लेन-देनों के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण प्रणाली आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं का प्रदर्शन बैंक के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए किया जाएगा। कंपनी। इंडिया शेल्टर आरबीआई द्वारा निर्धारित नियामक आवश्यकताओं के अनुसार "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शन के अन्य तरीके" और "अन्य मुद्दों" पर निर्देशों का पालन करेगा।
- f) भारत आश्रय अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगा: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- g) इंडिया शेल्टर ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, कंपनी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में अक्षमता के आधार पर नेत्रहीनों या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के

साथ भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।

h) इंडिया शेल्टर निम्नलिखित को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगा

i) उधार खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, 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 संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

j) आरबीआई के निर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगी) को बोर्ड के अनुमोदन से लागू किया जाएगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की आधिकारिक वेबसाइट पर डाला जाएगा।

k) कोड को प्रचारित करने के लिए, कंपनी:

(i) मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति प्रदान करें।

(ii) इस कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराएं।

(iii) इस कोड को प्रत्येक शाखा और अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; और

(iv) सुनिश्चित करें कि उनके कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।

एल) कंपनी द्वारा उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की समीक्षा पर एक रिपोर्ट वित्तीय वर्ष में कम से कम एक बार निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

---xxx---