

पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फायनांस लिमिटेड

नीति: उचित आचार संहिता

पहली स्वीकृति का दिनांक: 7 अक्टूबर 2021

संशोधन दिनांक: 29 जनवरी, 2024

संस्करण: 4

मान्यता देनेवाले अधिकारी: निदेशक मंडल

उचित आचार संहिता

I. नीयत और सामग्री

यह संहिता पीरामल कैपिटल एंड हाउसिंग फायनांस लि. (“कंपनी/पीसीएचएफएल”) द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक (“आरबीआई”) द्वारा आरबीआई/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फरवरी 2021 के जरिए जारी मास्टर डायरेक्शन-नॉन-बैंकिंग फायनांशियल कंपनी-हाउसिंग फायनांस कंपनी (रिज़र्व बैंक) डायरेक्शन्स, 2021 की चैप्टर XIII “उचित आचार संहिता (एफपीसी)” के अनुसार निर्मित की गई है.

पीसीएचएफएल भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ पंजीकृत एक हाउसिंग फायनांस कंपनी होने के नाते समय समय पर आरबीआई/एनएचबी द्वारा परामर्शित सभी श्रेष्ठ पद्धतियों को अपनाएगी और परामर्शित मानकों की पुष्टि करने के लिए इस संहिता में यदि आवश्यक हो तो उपयुक्त संशोधन करेगी. सभी क्लाइंट्स के साथ सातत्यपूर्ण रूप से और उचित व्यवहार करना कंपनी की नीति है. कंपनी के कर्मचारी उचित, समान और सातत्यपूर्ण पद्धति से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे.

कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि एफपीसी का क्रियान्वयन करना पूरे संस्थान की जिम्मेदारी है. कंपनी की उचित कर्ज प्रदान पद्धति उसके सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी, चाहे वे पीसीएचएफएल, उसकी अधीनस्थ कंपनियों या सभी काउंटर्स पर डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्वयं के और/या किसी आउटसोर्सिंग व्यवस्था के अंतर्गत), फोन पर, डाक द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइसेस के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य पद्धति द्वारा और उसके प्रचालनों के सभी पहलुओं जिसमें शामिल हैं मार्केटिंग, लोन ओरिजिनेशन, प्रोसेसिंग, सर्विसिंग, और क्लेक्शन गतिविधियाँ, पर लागू होंगी.

II. उद्देश्य

- उचित मानक स्थापित करके अच्छी, उचित और पारदर्शी व्यावसायिक पद्धतियों का पालन करें;
- उचित स्पर्धा के माध्यम से बाजार के परिबलों को ऊँचे प्रचालन मानकों को हासिल करने के लिए बढ़ावा दें;
- ग्राहक के साथ इस तरह से संबंध बनाएं कि एक उचित और सौहार्दपूर्ण रिश्ते को बढ़ावा मिले;
- ऐसे मानक और पद्धतियाँ स्थापित करें ताकि हाउसिंग फायनांस सिस्टम में आत्मविश्वास को बल मिले;
- जहाँ आवश्यक हो, वसूली और अमलीकरण कानून की उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए संचालित किया जाय;
- ग्राहक और कंपनी के बीच एक उचित और सौहार्दपूर्ण रिश्ते को बढ़ावा दें. हाउसिंग फायनांस प्रणाली में विश्वास को बल दें.

III. लोन्स और उनकी प्रक्रिया के लिए आवेदन

- a) कर्जदार के साथ सभी पत्राचार क्षेत्रीय भाषा में या कर्जदार द्वारा समझी जानेवाली भाषा में होंगे.

कंपनी कर्ज के आवेदन की प्रक्रिया के लिए देय शुल्क/प्रभारों, यदि कर्ज राशि स्वीकृत / वितरित नहीं की जाती है तो लौटाने योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-चुकोती के विकल्प और प्रभार, यदि हो, दंडात्मक शुल्क/विलंब भुगतान के लिए जुर्माना, यदि हो, फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों में लोन की बदली के लिए रूपांतरण प्रभार या उसका उलट, किसी ब्याज रिसेट अनुच्छेद की मौजूदगी और कोई अन्य मामला जो कर्जदार के हित को प्रभावित करता हो, के बारे में कर्जदार को सारी जानकारी पारदर्शी तरीके से देगी. कंपनी 'संपूर्ण खर्च' जिसमें कर्ज आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्क शामिल हैं. को पारदर्शी तरीके से उजागर करेगी. यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऐसे प्रभार/शुल्क भेदभाव रहित हों.

- b) कर्ज आवेदन पत्र में शामिल होगा आवश्यक जानकारी जो कर्जदार के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य द्वारा प्रदान किए जानेवाले नियमों व शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और कर्जदार द्वारा सज्ञानता से निर्णय लिया जा सके. कर्ज आवेदन में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जानेवाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची का संकेत हो सकता है.
- c) पूर्ण हो चुके कर्ज आवेदनों की प्राप्ति के लिए कंपनी पुष्टि प्रदान करेगी. कंपनी कर्जदार को सारी आवश्यक जानकारी उचित समयावधि के अंदर निर्णय लेने हेतु कर्जदार को देगी.

IV. कर्ज की अनुशंसा, नियम/शर्तें और कर्ज आवेदन अस्वीकृति की सूचना

- a) सामान्य रूप से कर्ज आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी विवरण कंपनी द्वारा आवेदन के समय पर लिए जाएंगे. यदि उसे कोई अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है तो ग्राहक को तुरंत बताया जाएगा कि उससे दोबारा संपर्क किया जाएगा.
- b) कंपनी कर्जदार को क्षेत्रीय भाषा में या कर्जदार को समझ में आनेवाली भाषा में स्वीकृति पत्र या अन्यथा द्वारा सभी नियमों व शर्तों के साथ स्वीकृत लोन की राशि जिसमें शामिल है ब्याज की वार्षिक दर, आवेदन का तरीका, ईएमआई रूपरेखा, पूर्व चुकोती प्रभार, दंडात्मक शुल्क (यदि हो) के बारे में लिखित रूप में सूचना देगी और कर्जदार द्वारा इन नियमों व शर्तों की लिखित स्वीकृति रेकॉर्ड में रखी जाएगी.
- c) लोन एग्रीमेंट में विलंब से पुनर्भुगतान के लिए कंपनी को दंडात्मक शुल्क का उल्लेख करना चाहिए.
- d) कंपनी कर्ज की स्वीकृति/वितरण के समय हर कर्जदार को कर्ज के समझौते में वर्णित हर संलग्नक की प्रति के साथ कर्ज अनुबंध की प्रति पुष्टि के प्रति प्रदान करेगी.

- e) यदि कंपनी ग्राहक को कर्ज प्रदान नहीं कर सकती है, तो वह लिखित रूप में उन कारणों को बताएगी, जिनके कारण कंपनी की राय में उचित विचार-विमर्श के बाद कर्ज संबंधी आवेदनों को अस्वीकार कर दिया गया है. यदि प्रस्ताव कंपनी के आंतरिक जोखिम मापदंडों को पूरा नहीं करता है, तो कर्जदार को उसके अनुसार सूचित किया जाएगा.

V. कर्ज का वितरण जिसमें शामिल हैं नियमों व शर्तों में बदलाव

- a) लोन एग्रीमेंट/स्वीकृति पत्र में दिए गए वितरण कार्यक्रम के अनुसार वितरण किया जाएगा.
- b) कंपनी को कर्जदार को क्षेत्रीय भाषा या कर्जदार द्वारा समझी जा सकनेवाली भाषा में वितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंडात्मक शुल्क (यदि हो), सेवा प्रभार, चुकौती प्रभार, अन्य लागू शुल्क/प्रभार सहित नियमों व शर्तों में किसी बदलाव की सूचना देनी चाहिए. कंपनी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावित किए जाते हैं. इस संबंध में उपयुक्त शर्त कर्ज अनुबंध में शामिल की जानी चाहिए.
- c) यदि ऐसा बदलाव ग्राहक के लिए नुकसानदायक है तो वह 60 दिन के अंदर और बिना सूचना दिए अपना खाता बंद कर सकता है या उसे बिना कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज दिए बदली कर सकता है.
- d) भुगतान का आवाहन/ गति देने या समझौते के तहत परफॉर्मंस या अतिरिक्त सिक्योरिटी मांगने का निर्णय कर्ज के अनुबंध के अनुरूप होगा.
- e) कर्जदार के प्रति कंपनी द्वारा किसी अन्य दावे के लिए किसी उचित अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन सभी बकाया राशियों की चुकौती पर या बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी सिक्योरिटीज को मुक्त कर दिया जाएगा. यदि निपटारे के ऐसे अधिकार का उपयोग किया जाता है तो कर्जदार को शेष दावों और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरणों के साथ उसकी सूचना दी जाएगी जिसके अंतर्गत कंपनी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान तक सिक्योरिटियाँ रखने की हकदार है.

VI. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर प्राप्त कर्ज

पीसीएचएफएल द्वारा किसी भी गतिविधि की आउटसोर्सिंग उसकी बाध्यताओं को कम नहीं करती, क्योंकि विनियामक निर्देशों के अनुपालन का दायित्व अकेले कंपनी पर ही है. जहाँ कहीं भी पीसीएचएफएल कर्जदारों तक पहुंचने और/या देयताओं की वसूली के लिए अपने एजेंट्स के रूप में डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के साथ संलग्न होती है वहाँ निम्नलिखित निर्देशों का वह पालन करेगी:

- a) एजेंट्स के रूप में संलग्न डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे.

- b) एजेंट्स के रूप में संलग्न डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को सीधे ग्राहकों के सामने प्रकट करने के लिए निर्देशित किया जाएगा, कि वे किस कंपनी की तरफ से संवाद कर रहे हैं.
- c) स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन कर्ज समझौते के क्रियान्वयन से पहले, कर्जदार को कंपनी के लेटर हेड पर स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा.
- d) कर्ज अनुबंध में वर्णित सभी संलग्नकों की प्रति के साथ कर्ज अनुबंध की प्रति सभी कर्जदारों को कर्ज की स्वीकृति/ वितरण के समय दी जाएगी.
- e) कंपनी अपने द्वारा नियुक्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर प्रभावी रूप से नज़र और निगरानी सुनिश्चित किया जाएगा.
- f) शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता फैलाने की दिशा में पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे.
- g) कंपनी सुनिश्चित करेगी कि उसके द्वारा एक उपयुक्त नोडल ग्रीविंस रिड्रेसल ऑफिसर नियुक्त किया जाय और वह एलएसपी नियुक्त करे जिसके पास फिन टेक/ डिजिटल लेंडिंग संबंधी शिकायतों/ कर्जदारों द्वारा उठाई गई समस्याओं का निपटारा करने के लिए कस्टमर इंटरफेस हो. शिकायत निवारण अधिकारियों के संपर्क विवरण कंपनी की वेबसाइट, उसके एलएसपी और डीएलए पर और कर्जदार को प्रदान किए गए केएफएस में भी प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएंगे. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि शिकायत दर्ज करने की सुविधा डीएलए पर या कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाय.
- h) शिकायत निवारण का दायित्व कंपनी के पास ही रहेगा.

VII. गारंटर्स

जब व्यक्ति को किसी कर्ज के लिए गारंटर के रूप में लिया जाता है तो कंपनी उसे निम्नलिखित की सूचना देगी:

- a. गारंटर के रूप में उसकी देयता.
- b. देयता की वह राशि जिसकी वचनबद्धता वे कंपनी को देंगे;
- c. परिस्थितियाँ जिसमें कंपनी उसकी देयता अदा करने का आवाहन करेगी;
- d. यदि गारंटर भुगतान करने में नाकाम रहता है तो क्या कंपनी के पास उसके अन्य धन को कंपनी ले सकती है या नहीं;
- e. गारंटर के रूप में उसकी देयताएँ एक विशिष्ट परिमाण तक सीमित हैं या असीमित हैं; और
- f. समय और परिस्थितियाँ जिसमें उसकी देयताएँ एक गारंटर के रूप में अमल में लाई जाएंगी और साथ ही वह तरीका भी कि कंपनी इसके बारे में उसे कैसे सूचित करेगी.
- g. कंपनी उसे कर्जदार द्वारा कर्ज की सर्विसिंग में किसी भूल के बारे में सूचित करेगी जिसका वह गारंटर बना है.
- h. कंपनी उसे जानकारी देती रहेगी कि यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के पर्याप्त साधन होने के बावजूद कंपनी द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है तो उसके साथ भी जानबूझकर भुगतान करनेवाले दोषी जैसा व्यवहार किया जाएगा.

- i. कंपनी उस कर्जदार की आर्थिक स्थिति में किसी वस्तुनिष्ठ विपरीत परिवर्तन के बारे में सूचित करती रहेगी जिसके लिए वह गारंटर बना है.

VIII. ब्याज की दर/नीति

- a) किसी भी तरीके से और/या किसी भी माध्यम से कर्मचारी या अन्यथा के रूप में कंपनी के उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करनेवाले सभी व्यक्तियों के लिए लागू संहिता सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी क्रियाएँ और व्यवहार संहिता के भाव का पालन करेंगे.
- b) ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और कर्जदारों की अलग अलग श्रेणियों के लिए अलग ब्याज दर लेने के पीछे का तर्क आवेदन पत्र में कर्जदार या ग्राहक के सामने प्रकट किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में उसकी स्पष्ट सूचना दी जाएगी. बोर्ड ने दंडात्मक शुल्क / प्रभारों (यदि हो) के लिए नीति भी स्पष्ट रूप से वर्णित की है.
- c) ब्याज दर और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा दंडात्मक ब्याज (यदि हो) को पीसीएचएफएल की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्र में प्रकाशित किया जाएगा. वेबसाइट या अन्यथा प्रकाशित जानकारी तब अद्यतन की जाएगी जब ब्याज की दरों में कोई बदलाव होगा.
- d) ब्याज की दर वार्षिक होनी चाहिए ताकि कर्जदार को पता हो कि खाते पर कौन सी दरें लगाई जाएंगी.
- e) कर्जदारों से संग्रहित किस्तों पर ब्याज और मूलधन के बीच स्पष्ट वर्गीकरण चिन्हित होना चाहिए.

IX. कंपनी द्वारा वसूला गया अधिक ब्याज

कंपनी ब्याज दरों और प्रक्रिया तथा अन्य प्रभारों (दंडात्मक शुल्क सहित, यदि हो) का निर्धारण करने में उचित अंतर्गत सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को तय करेगी. इस संबंध में कर्जों के नियमों व शर्तों के संदर्भ में पारदर्शिता के बारे में उचित आचार संहिता में निर्देशों को ध्यान में रखा जाता है. कंपनी प्रक्रिया और प्रचालनों की निगरानी करने के लिए अंतर्गत तंत्र की भी स्थापना करेगी ताकि कर्जदारों के साथ पत्राचारों में समुचित पारदर्शिता सुनिश्चित हो.

X. निजता और गोपनीयता

- i. वर्तमान और पिछले दोनों ग्राहकों की सारी व्यक्तिगत जानकारी को निजता और गोपनीयता से रखेगी और सिद्धांतों और नीतियों का पालन करते हुए यह किया जाएगा.
- ii. कंपनी निम्नलिखित अपवादजनक मामलों के अलावा, ग्राहक के खातों के संबंध में जानकारी या डेटा किसी के सामने उजागर नहीं करेगी, चाहे वह ग्राहकों या अन्यथा किसी द्वारा प्रदान किया गया हो, जिसमें उनके ग्रुप की अन्य कंपनियाँ/निकाय शामिल हैं:
 - a. यदि जानकारी कानून के अनुसार दी जानी है.
 - b. यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति एक कर्तव्य है.
 - c. यदि कंपनी के हित उन्हें जानकारी देने के लिए आवश्यक करते हैं (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी रोकने के लिए). तथापि, इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक के खातों (ग्राहक का

- नाम और पता) के बारे में किसी को जानकारी देने के लिए मार्केटिंग के प्रयोजन से किसी कारण के रूप में नहीं किया जाना चाहिए, जिसमें ग्रुप की अन्य कंपनियाँ शामिल हैं.
- d. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है या ग्राहक की अनुमति से उजागर किया जाता है.
- e. यदि कंपनी ग्राहकों के बारे में कोई संदर्भ मांगती है तो वे इसे देने से पहले उससे लिखित अनुमति लेंगे.
- iii. ग्राहक को व्यक्तिगत रेकॉर्ड्स प्राप्त करने के लिए मौजूदा विधिक रूपरेखा के अंतर्गत उसके अधिकारों की सीमा तक सूचित किया जाएगा जो कंपनी के पास मौजूद है.
- iv. कंपनी किसी के भी द्वारा मार्केटिंग के प्रयोजनों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगी जिसमें कंपनी शामिल है, जब तक कि ग्राहक ऐसा करने के लिए उन्हें अधिकृत नहीं करता.

XI. सामान्य:

- i. कंपनी उन प्रयोजनों को छोड़कर कर्जदार के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगी जो कर्ज समझौते के नियमों व शर्तों में प्रदान किए गए हैं (जब तक कि जानकारी ध्यान में नहीं आती, जो कर्जदार द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई).
- ii. कर्जदार के खाते के अंतरण के लिए कर्जदार से निवेदन मिलने के मामले में, कंपनी की सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति यदि हो, के बारे में निवेदन की प्राप्ति के दिनांक से 21 दिन के अंदर सूचित की जाएगी. ऐसा अंतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंधात्मक शर्तों के अनुसार होगा.
- iii. जब भी कर्ज दिए जाते हैं, कंपनी राशि, अवधि और चुकौती के कार्यकाल द्वारा चुकौती की प्रक्रिया के बारे में ग्राहक को समझाएगी. तथापि, यदि ग्राहक चुकौती की अनुसूची का पालन नहीं करता है तो बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा. इस प्रक्रिया में शामिल होगा ग्राहक को सूचना भेजकर या व्यक्तिगत भेंट द्वारा सूचना देकर याद दिलाना और/या जमानत, यदि हो, का कब्जा लेना.
- iv. कर्जों की वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी यानी गलत समय में कर्जदारों को लगातार परेखान करना, कर्जों की वसूली के लिए बाहुबल का प्रयोग करना. जहाँ तक कंपनी के कर्मचारियों के रूखे व्यवहार की शिकायत होती है, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारी उपयुक्त ढंग से ग्राहकों के साथ बर्ताव करने के लिए समुचित रूप से प्रशिक्षित हों.
- v. कंपनी निम्नलिखित स्थितियों में गृह कर्ज के पूर्व समापन पर कोई पूर्व भुगतान प्रभार या जुर्माना नहीं लेगी:
- a) जहाँ गृह कर्ज फ्लोटिंग ब्याज दर आधार पर है और किसी स्रोत से पूर्व समाप्त किया जाता है.
 - b) जहाँ गृह कर्ज तयशुदा ब्याज दर आधार पर है और कर्ज को अपने स्वयं के स्रोतों से कर्जदार द्वारा पूर्व समाप्त किया जाता है.

प्रयोजन के लिए अभिव्यक्ति मफस्वयं के स्रोतफफ का अर्थ है किसी बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी

और/या किसी वित्तीय संस्थान से कर्ज लेने के अलावा कोई स्रोत.

- vi. सभी दोहरे/विशेष दर (तयशुदा और फ्लोटिंग का मेल) गृह कर्ज पर पूर्व-समापन समय तयशुदा या फ्लोटिंग दर पर है या नहीं इस आधार पर तयशुदा/फ्लोटिंग दर के लिए लागू पूर्व समापन मानक लागू होंगे. दोहरे/विशेष दर वाले गृह कर्जों के मामले में, तयशुदा ब्याज दर अवधि की समाप्ति होने के बाद, फ्लोटिंग दर के लिए पूर्व समापन मानक लागू होंगे जब कर्ज को फ्लोटिंग दर कर्ज में रूपांतरित किया गया हो. यह इसके बाद समय पूर्व समाप्त किए जा रहे दोहरे/विशेष दर के गृह कर्जों के लिए लागू है. यह भी स्पष्ट किया जाता है कि तयशुदा दर का कर्ज वह है जहाँ कर्ज की संपूर्ण अवधि के लिए दर तय है.
- vii. कंपनी व्यक्तिगत कर्जदारों के लिए व्यवसाय के अलावा किसी प्रयोजन के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग दर सावधि कर्ज पर पूर्वसमापन प्रभार/ पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी, चाहे वह सह-बाध्य के साथ हो या बिना.
- viii. कंपनी और व्यक्तिगत कर्जदार के बीच सहमत गृह कर्ज के प्रमुख नियमों व शर्तों को झटपट और अच्छी तरह से समझने के लिए कंपनी सभी मामलों में ऐसे कर्ज के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) से युक्त दस्तावेज प्राप्त करेगी. यह दस्तावेज कंपनी द्वारा प्राप्त मौजूदा कर्ज और सिक्योरिटी के दस्तावेजों के अलावा होंगे. कंपनी को उक्त दस्तावेज डुप्लिकेट में और कर्जदार को समझ में आनेवाली भाषा में तैयार करने की सलाह दी जाती है. कंपनी और कर्जदार के बीच क्रियान्वित डुप्लिकेट प्रति पुष्टि के अंतर्गत कर्जदार को सौंप दी जानी चाहिए.
- ix. विभिन्न मुख्य पहलुओं जैसे सेवा प्रभार, ब्याज दरें, दंडात्मक शुल्क (यदि हो), प्रदान की जानेवाली सेवाएँ, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेनदेनों के लिए समय के मानक और शिकायत निवारण तंत्र का प्रदर्शन करना कंपनी के प्रचालनों में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए आवश्यक है. कंपनी "सूचना फलक", "पुस्तिकाओं/ब्रोशर्स", "वेबसाइट", "प्रदर्शन के अन्य माध्यम", और मास्टर डायरेक्शन एनबीएफसी-एचएफसी डायरेक्शन 2021 में वर्णन के अनुसार "अन्य अंकों" में दिए निर्देशों का पालन करेगी.
- x. कंपनी निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में प्रदर्शन करेगी: हिंदी, इंग्लिश या उपयुक्त स्थानीय भाषा.
- xi. कंपनी लिंग, जाति और धर्म के आधार पर कर्ज के मामलों में भेदभाव नहीं करेगी. इसके अलावा, कंपनी उत्पाद, सेवाएँ, सुविधाएं इत्यादि देने में दृष्टिदोष या शारीरिक रूप से अक्षम आवेदकों के साथ अक्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी. तथापि, यह समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं में भाग लेने के लिए या स्थापित करने के लिए कंपनी को नहीं रोकता.

XII. शिकायतें और शिकायत निवारण

- a) शिकायतों और असंतुष्टियों का समाधान करने के लिए कंपनी के पास एक शिकायत निवारण तंत्र है. ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि कर्ज देने वाली संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्च स्तर पर उनका निपटारा किया जाए.

- b) कंपनी के पास अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और असंतुष्टियों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया है, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं.
- c) यदि शिकायत ग्राहक की ओर से लिखित रूप में नहीं मिली है तो कंपनी एक सप्ताह के अंदर पुष्टि/प्रतिक्रिया उसे भेजने का प्रयास करेगी. पुष्टि में अधिकारी का नाम और पद होना चाहिए जो शिकायत पर ध्यान देगा. यदि शिकायत कंपनी के निर्धारित टेलीफोन हेल्पडेस्क पर या कस्टर सर्विस नंबर पर दी गई है तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ क्रमांक दिया जाएगा और उसे उचित अवधि के अंदर प्रगति के बारे में सूचना दी जाएगी.
- d) मामले की जाँच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगी या समझाएगी कि क्यों उसे जवाब देने के लिए अधिक समय की जरूरत है और वह शिकायत मिलने के छह सप्ताह के अंदर ऐसा करने का प्रयास करेगी और उसे सूचित किया जाएगा कि यदि वह अब भी संतुष्ट नहीं है तो उसकी शिकायत को कैसे आगे ले जाया जाए.
- e) कंपनी अपनी वेबसाइट और अपनी प्रत्येक शाखा पर अपडेटेड कस्टर ग्रीविंग्स रिड्रेसल मैकेनिज़म प्रकाशित करेगी, जिसमें ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या के समाधान के लिए टर्नअराउंड समय, शिकायत दर्ज करने के लिए मैट्रिक्स, आदि उपलब्ध होंगे.
- f) यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से जवाब नहीं मिलता है या वह प्राप्त जवाब से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता एनएचबी की वेबसाइट पर ऑनलाइन या एनएचबी, नई दिल्ली को डाक के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करके नेशनल हाउसिंग बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है.

XIII. विज्ञापन, मार्केटिंग और सेल्स

- a) कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हो.
- b) किसी भी माध्यम में कोई भी विज्ञापन और प्रमोशनल साहित्य जो सेवा या उत्पाद के लिए ध्यान आकर्षित करता हो और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल हो, उसमें कंपनी यह भी संकेत करेगी कि अन्य शुल्क और प्रभार लागू हैं या नहीं और यह कि संबंधित नियमों व शर्तों के पूर्ण विवरण निवेदन करने पर या वेबसाइट पर उपलब्ध हैं.
- c) कंपनी अपनी शाखाओं में सूचना लगाकर; टेलीफोन या हेल्पलाइन्स के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; निर्धारित कर्मचारी/हेल्पडेस्क के माध्यम से या सेवा निर्देशिका/टैरिफ अनुसूची प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों (दंडात्मक शुल्क सहित, यदि हो) पर जानकारी देगी.
- d) यदि कंपनी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाएं लेती है, तो कंपनी यह प्रयास करेगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए कोई उपलब्ध है) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें, जैसा कि कंपनी करती है.
- e) यदि उचित लगता है तो कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग में लाए जाने वाले उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताएगी. उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य

उत्पादों या प्रमोशनल ऑफर्स के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जा सकती है जब उन्होंने मेल द्वारा या वेबसाइट पर या कस्टमर सर्विस नंबर पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो.

- f) कंपनी ने अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए आचार संहिता निर्धारित की है, जिनकी सेवाओं का उपयोग उत्पादों/सेवाओं की मार्केटिंग के लिए किया जाता है, जिसमें अन्य बातों के अलावा उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होती है.
- g) ग्राहक से कोई शिकायत मिलने के मामले में कि कंपनी के प्रतिनिधि/ कुरियर या डीएसए ने इस संहिता का उल्लंघन करते हुए अनुचित आचरण या क्रिया की है तो जाँच शुरू करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे और शिकायत का निवारण किया जाएगा और क्षतिपूर्ति की जाएगी.

XIV. एकल/संयुक्त कर्जदारों की मृत्यु की स्थिति में सिक्योरिटीज़/संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने की प्रक्रिया

एकल/संयुक्त कर्जदारों की आकस्मिक मृत्यु के मामले में, कंपनी नामिती/कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल संपत्ति दस्तावेज वापस कर देगी.

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

- i. ग्राहक का मृत्यु प्रमाणपत्र
- ii. मौजूदा केवाईसी मानदंडों के अनुसार संबंध स्थापित करने वाला दस्तावेज.
- iii. कानूनी उत्तराधिकारी प्रमाण पत्र/उत्तराधिकार प्रमाण पत्र/प्रशासन पत्र
- iv. नामिती/कानूनी वारिस का फोटो पहचान प्रमाण
- v. नामिती/कानूनी उत्तराधिकारी का फोटो और हस्ताक्षर पहचान प्रमाण
- vi. यदि दस्तावेज संग्रह के समय सभी कानूनी वारिस मौजूद नहीं हैं: उनमें से प्रत्येक से कंपनी द्वारा अपेक्षित प्रारूप में पीओए प्राप्त किया जाना चाहिए.

XV. माइक्रोफायनांस कर्जदारों के प्रति आचारसंहिता पर दिशानिर्देश

इसके अलावा, कंपनी आरबीआई के मास्टर डायरेक्शन-भारतीय रिज़र्व बैंक (माइक्रोफायनांस कर्ज के लिए विनियामक रूपरेखा) निर्देश, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 दिनांक 14 मार्च 2022 के तहत आवश्यकता के अनुसार परिशिष्ट 1 के रूप में निर्दिष्ट माइक्रोफायनांस कर्जदारों के प्रति आचरण पर दिशानिर्देशों का पालन करेगी.

XVI. संहिता की समीक्षा

निदेशक मंडल उचित आचार संहिता और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली के अनुपालन की वार्षिक समीक्षा करेगा.

कंपनी/पीसीएचएफएल) चैप्टर XIII के अनुसार भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No. 120/ 03.10.136 /2020-21 के ज़रिए दिनांक 17 फरवरी 2021 को जारी मास्टर डायरेक्शन की उचित आचार संहिता (एफपीसी)-नॉन-बैंकिंग फायनांशियल कंपनी-हाउसिंग फायनांस कंपनी (रिजर्व बैंक) डायरेक्शन्स, 2021 के अनुसार, कंपनी आरबीआई के मास्टर डायरेक्शन-भारतीय रिजर्व बैंक (माइक्रोफायनांस कर्ज के लिए विनियामक रूपरेखा) निर्देश, 2022 RBI/DOR/2021-22/89 DoR.FIN.REC.95/03.10.038 दिनांक 14 मार्च 2022 के अंतर्गत विस्तृत आचारसंहिता का पालन भी करेगी.

कर्जों के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

कंपनी रु.3,00,000 रुपये तक की वार्षिक घरेलू आय वाले परिवार को माइक्रोफाइनांस लोन यानी कोलैटरल-मुक्त कर्ज प्रदान करती है, चाहे अंतिम उपयोग और आवेदन/प्रक्रिया/वितरण का तरीका कुछ भी हो (भौतिक या डिजिटल चैनलों के माध्यम से). घर का अर्थ है एक व्यक्तिगत परिवार इकाई, अर्थात पति, पत्नी और उनके अविवाहित बच्चे.

इसके अलावा, ऐसे माइक्रोफायनांस कर्जों को कर्जदार के सीसी जमा खाते पर गृहणाधिकार के साथ जोड़ा नहीं जाएगा.

निजता और गोपनीयता

कंपनी अनिवार्यतः परिवार की आय के बारे में जानकारी क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनियों (सीआईसी) के पास जमा करेगी और पहले से प्रतिवेदित घरेलू आय तथा आकलित पारिवारिक आय के बीच किसी भेद का कारण सीआईसी के साथ आकलित घरेलू आय को अपडेट करने से पहले कर्जदार से विशेषकर निश्चित करेगी.

कंपनी सीआईसी को समय पर और सटीक डेटा प्रदान करना सुनिश्चित करेगी और अपने पास उपलब्ध डेटा का उपयोग कर्ज के स्तर का पालन सुनिश्चित करने के लिए करेगी. इसके अलावा, कंपनी अन्य स्रोतों से भी यह सुनिश्चित करेगी जैसे कि कर्जदारों की घोषणा, उनके बैंक खाता ब्यौरे और स्थानीय पूछताछ.

ब्याज दर /नीति

कंपनी माइक्रोफायनांस कर्जों के मूल्यनिर्धारण के बारे में बोर्ड-मान्य नीति तय करेगी जो सर्वसमावेशी ब्याज दर, ब्याज दर के घटकों की रूपरेखा जैसे कि फंड्स की लागत, जोखिम प्रीमियम और मार्जिन पर पहुंचने के लिए ब्याज दर मॉडल/दृष्टिकोण, कर्जदारों की किसी निश्चित श्रेणी के लिए हर घटक के वितरण की श्रेणी; और ब्याज दर पर मर्यादा तथा माइक्रोफायनांस कर्जों के लिए लागू अन्य सभी प्रभारों को कवर करेगी. कंपनी यह निश्चित करेगी कि माइक्रोफायनांस कर्जों पर लागू ब्याज दरें और और अन्य

प्रभार/शुल्क बेतुके नहीं होंगे.

कंपनी मानकीकृत सरलीकृत फैक्टशीट में संभावित कर्जदार को मूल्य संबंधित जानकारी प्रकट करेगी जिसमें माइक्रोफायनांस कर्ज, किसी अन्य कोलैटर युक्त कर्ज और माइक्रोफायनांस कर्जदार से लिए गए शुल्क के संबंध में महत्वपूर्ण विवरण होंगे. माइक्रोफायनांस लोन्स पर कोई पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं होगा.

कंपनी अपने सभी कार्यालयों में, संबंधित कर्जों के लिए उसके द्वारा जारी किसी भी साहित्य और उसकी वेबसाइट पर माइक्रोफायनांस कर्जों पर ली गई न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाएगा.

कंपनी ब्याज दर या किसी अन्य शुल्क में किसी बदलाव की सूचना कर्जदार को समय रहते देगी और ये प्रभार केवल संभावित रूप से प्रभावी होंगे.

कर्जों का वितरण जिसमें नियमों व शर्तों में बदलाव शामिल हैं

कंपनी माइक्रोफायनांस कर्जों के लिए कर्जदार को समझ में आनेवाली भाषा में एक मानक फॉर्म निर्मित करेगी.

कंपनी कर्जदार को समझ में आनेवाली भाषा में उसे लोन कार्ड देगी जिसमें निम्नलिखित जानकारी होगी:

- (i) जानकारी जो कर्जदार को पर्याप्त रूप से पहचानती है;
- (ii) कर्ज के मूल्य के संबंध में सरलीकृत विवरण
- (iii) कर्ज से संबंधित सभी अन्य नियम व शर्तें;
- (iv) सभी चुकौतियों के प्रति पुष्टियाँ जिसमें शामिल हैं प्राप्त किस्तें और अंतिम निर्वहन; और
- (v) शिकायत निवारण तंत्र के विवरण, जिसमें नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर शामिल है

कंपनी सुनिश्चित करेगी कि गैर-क्रेडिट उत्पादों का जारी किया जाना कर्जदारों की पूर्ण सहमति से किया जाएगा और ऐसे उत्पादों के लिए शुल्क संरचना के बारे में लोन कार्ड में कर्जदार को स्पष्टता से सूचित किया जाएगा.

सामान्य

यह स्पष्ट है कि कंपनी द्वारा किसी गतिविधि की आउटसोर्सिंग उसकी बाध्यताओं को कम नहीं करेगी और इन निर्देशों का अनुपालन करने का दायित्व पूर्णतया कंपनी का होगा.

कंपनी के पास कर्मचारियों के आचरण और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी के लिए प्रणाली के बारे में एक नीति होगी जो भर्ती के लिए न्यूनतम पात्रता और दैनिक गतिविधियों को चलाने हेतु आवश्यक प्रशिक्षण के साधनों पर दिशानिर्देश तय करेगी. ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों का आचरण मुआवजे की रूपरेखा में उचित रूप से समाहित किया जाएगा. इसके अलावा, स्टाफ को माइक्रोफायनांस कर्जों के

संभावित कर्जदारों की आय और परिवार के मौजूदा कर्ज के बारे में आकलन / पूछताछ के बारे में प्रशिक्षित किया जाएगा. कर्जदारों को दिया गया कोई भी प्रशिक्षण निःशुल्क होगा.

शिकायत और असंतोष निवारण

कंपनी शिकायत निवारण प्रणाली के विवरणों की सक्रियता से ऐसे कर्ज के कर्जदारों को सूचना देगी जिसमें नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर शामिल है.

कंपनी चुकौती संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे कर्जदारों की पहचान के लिए एक तंत्र बनाएगी, ऐसे कर्जदारों के साथ संपर्क करेगी और उपलब्ध उपाय के बारे में उन्हें आवश्यक मार्गदर्शन करेगी.

कंपनी के पास वसूली संबंधी शिकायत के निवारण के लिए एक समर्पित तंत्र होगा और इस तंत्र के विवरण कर्ज वितरण के समय पर कर्जदार को प्रदान किए जाएंगे.

कंपनी कर्ज समझौते में घोषणा के जरिए/ उसकी वेबसाइट/कार्यालय/ शाखा परिसर में पदरिक्त घोषणा द्वारा सहमति देगी कि वे अपने कर्मचारियों या आउटसोर्स की गई एजेंसी के कर्मचारियों द्वारा अनुचित आचरण के लिए जिम्मेदार होंगे और ऐसे किसी भी मामले में समय पर शिकायत का निवारण करेंगे जो उनके ध्यान में लाया जाता है.

कर्जों की वसूली

कंपनी चुकौती संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे कर्जदारों की पहचान के लिए एक तंत्र बनाएगी, ऐसे कर्जदारों के साथ संपर्क करेगी और उपलब्ध उपाय के बारे में उन्हें आवश्यक मार्गदर्शन करेगी.

ऐसे कर्जों की वसूली कर्जदार और कंपनी द्वारा परस्पर तय की गई जगह पर / केंद्रीय जगह पर की जानी चाहिए. फील्ड स्टाफ को कर्जदार के निवास या काम की जगह पर वसूली करने की अनुमति होगी यदि कर्जदार दो या अधिक मौकों पर लगातार निर्धारित /केंद्रीय स्थान पर उपस्थित होने में नाकाम रहता है.

कंपनी या उसका एजेंट वसूली के लिए किसी कठोर तरीके को नहीं अपनाएंगे और ऐसे कर्जदारों के साथ व्यवहार करते समय सामान्य रूप से बकाया राशि की वसूली के लिए कंपनी की नीति में दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेंगे. यह सुनिश्चित करना चाहिए कि:

- i. धमकी या गालीगलौज भरी भाषा का उपयोग न किया जाय
रिकवरी एजेंट को कर्जदार को सुबह 9:00 से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल नहीं करना चाहिए.
- ii. वसूली एजेंट को कर्जदार के संबंधियों, मित्रों या सह-कर्मियों को प्रताडित नहीं करना चाहिए.
- iii. कर्जदारों का नाम प्रकाशित नहीं करना चाहिए
- iv. कर्जदार या कर्जदार के परिवार/संपत्तियों/ प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का उपयोग करके धमकाना नहीं चाहिए.

- v. वसूली एजेंट को कर्ज या भुगतान नहीं करने के परिणारामों के बारे में कर्जदार को भ्रमित नहीं करना चाहिए.

कंपनी के पास वसूली एजेंटों की नियुक्ति के लिए एक उचित प्रक्रिया होनी चाहिए.कंपनी सुनिश्चित करेगी कि उनके द्वारा नियुक्त किए गए नामांकित वसूली एजेंट उनके कर्मचारियों के पूर्व इतिहास का पालन करें.

वसूली एजेंट को अपने साथ सूचना की एक प्रति और कंपनी का अधिकार पत्र उसे जारी किए गए पहचान पत्र के साथ रखना चाहिए.

कंपनी अपनी वेबसाइट पर उनके द्वारा नियुक्त की गई वसूली एजेंसियों की विस्तृत सूची प्रदर्शित करेगी जो समय समय पर अद्यतन की जाएगी.