



कैपिटल इंडिया होम लोन लिमिटेड

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

समीक्षा एवं अनुमोदन प्राधिकरण

दस्तावेज़ का शीर्षक	:	निष्पक्ष व्यवहार संहिता
संस्करण	:	5.0
के द्वारा अनुमोदित	:	निदेशक मंडल
अंतिम अनुमोदन तिथि	:	4-अगस्त -25
पॉलिसी स्वामी	:	मुख्य परिचालन अधिकारी
द्वारा समीक्षित	:	शिवांगकर पाणिग्राही
अंतिम बार समीक्षा की गई	:	11-जुलाई -25
अनुपालन पहलू	:	जाँच की गई
कानूनी पहलू	:	जाँच की गई

अनुक्रमणिका

क्र.सं.	ब्यौरा	पृष्ठ संख्याएँ
1	दायरा, उद्देश्य और प्रयोज्यता	3
2	निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से कार्य करें	3
3	विज्ञापन, विपणन और बिक्री	3-4
4	ऋण	4-9
5	सामान्य	9-10

1. दायरा और उद्देश्य

1.1 कैपिटल इंडिया होम लोन लिमिटेड (जिसे आगे से “सीआईएचएल” या “कंपनी” के रूप में संदर्भित किया जाएगा) एक आवास वित्त कंपनी (हाउसिंग फाइनेंस कंपनी) है जो राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) (जिसे आगे से “एनएचबी” के नाम से संदर्भित किया जाएगा) द्वारा विनियमित है। और यह वित्तीय प्रणाली का हिस्सा है जो आवास क्रह प्रदान करके आर्थिक विकास में योगदान देता है। कंपनी का प्रयास है कि वह अपने ग्राहकों और सहयोगियों को पारदर्शी लेनदेन प्रदान करे। सीआईएचएल ने “निष्पक्ष व्यवहार दिशानिर्देश” को अपनाया है जैसा कि एनएचबी द्वारा सलाह दी गई है कि व्यावसायिक प्रथाओं में उच्चतम स्तर का निगम संचालन (कॉर्पोरेट गवर्नेंस) और पारदर्शिता सुनिश्चित की जाए। सीआईएचएल निष्पक्ष व्यवहार संहिता को निम्नलिखित बातों को शामिल करने के लिए डिज़ाइन किया गया है:

- a) ग्राहक/क्लाइंट के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना;
- b) ग्राहक/क्लाइंट को उत्पाद और सेवाओं की स्पष्ट समझ प्रदान करने के लिए उच्चतम स्तर की पारदर्शिता;
- c) बाजार और प्रतिस्पर्धा का अनुसरण करके उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करना;
- d) अपने ग्राहकों के साथ हमेशा निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण व्यवहार करना;
- e) आवास वित्त प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

1.2. संहिता का अनुप्रयोग

इस संहिता के सभी भाग सीआईएचएल द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि से प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होते हैं।

2. निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से कार्य करें

सीआईएचएल अपने ग्राहकों के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष और उचित तरीके से व्यवहार करेगी, यह सुनिश्चित करते हुए कि:

- a) हमारे द्वारा पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए इस संहिता में निर्धारित प्रतिबद्धताओं और मानकों का पालन, हमारे कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं में हमेशा किया जाता है।
- b) हमारे उत्पाद और सेवाएं, संबंधित कानूनों और विनियमों का अक्षरशः और भावनापूर्वक पालन करते हैं।
- c) ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है।
- d) सीआईएचएल क्रह आवेदन के प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/प्रभार, क्रह राशि स्वीकृत/संवितरित न होने पर वापसी योग्य शुल्क, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क (यदि कोई हो), विलंबित चुकौती के लिए जुर्माना (यदि कोई हो), क्रह को निश्चित/फिक्स्ड दर से अस्थिर/फ्लोटिंग दर या इसके विपरीत बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क, व्याज दर में बदलाव संबंधी किसी भी खंड का अस्तित्व और उधारकर्ता (और/या कोई अन्य ‘कुत लागत’, जिसमें क्रह आवेदन के प्रसंस्करण करने/मंजूर करने में लगने वाले सभी शुल्क, पारदर्शी तरीके से शामिल हों) के हित को प्रभावित करने वाले किसी भी अन्य मामले के बारे में, उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से सूचित करेगा।

3. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- a) सीआईएचएल यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो और भासक न हो।
- b) किसी भी मीडिया और प्रचार सामग्री में किसी भी विज्ञापन में, जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें व्याज दर का उल्लेख होता है, सीआईएचएल को यह भी बताना होगा कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे, और संबंधित नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध करने पर उपलब्ध है।
- c) सीआईएचएल अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर, टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से, या कंपनी की वेबसाइट पर, नामित कर्मचारियों/हेल्प डेस्क के माध्यम से; या सेवा मार्गदर्शिका/टैरिफ अनुसूची प्रदान करके, व्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों के बारे में जानकारी प्रदान करेगी।
- d) यदि सीआईएचएल सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तृतीय पक्षों की सेवाओं का लाभ उठाती है, तो वह यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे तृतीय पक्ष द्वारा ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ सुरक्षित रखा जाएगा जैसा कि सामान्य तौर पर रखा जाता है।

e) सीआईएचएल समय-समय पर ग्राहकों को अपने उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं या अन्य उत्पादों के प्रचार प्रस्तावों के बारे में सूचित कर सकती है, वर्ते ग्राहक की सहमति प्राप्त हो गई हो (ईमेल द्वारा, ग्राहक सेवा नंबर पर या कंपनी की वेबसाइट पर पंजीकरण करके)।

f) सीआईएचएल के पास अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक निर्धारित आचार संहिता है, जिनकी सेवाओं का उपयोग उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए किया जाता है।

4. ऋण

4.1 ऋण आवेदन और उनका प्रसंस्करण

a) उधारकर्ता से सभी संचार उसकी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किए जाएंगे।

b) सीआईएचएल ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/प्रभार, ऋण राशि स्वीकृत/संवितरित न होने पर वापसी योग्य शुल्क, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क (यदि कोई हो), लिखित चुकौती के लिए दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो), ऋण को निश्चित/फिक्स्ड दर से अस्थिर/फ्लोटिंग दर या इसके विपरीत बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क, ब्याज दर में बदलाव संबंधी किसी भी खंड का अस्तित्व और उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाले किसी भी अन्य मामले के बारे में, उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से सूचित करेगा।

c) ऋण आवेदन पत्रों/प्रपत्रों में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची दी गई हो सकती है।

d) सीआईएचएल के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पुष्टि देने की एक प्रक्रिया है।

4.2 ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

a) सामान्यतः ऋण आवेदन के प्रसंस्करण के लिए आवश्यक सभी दस्तावेज आवेदन के समय ही एकत्र कर लिए जाते हैं। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो ग्राहक से दोबारा संपर्क किया जाएगा।

b) सीआईएचएल स्वीकृति पत्र के माध्यम से, उधारकर्ता को स्वीकृत ऋण राशि के साथ-साथ वार्षिक ब्याज दर, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क सहित सभी नियम और शर्तें, लिखित रूप में सूचित करता है और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखता है।

c) सीआईएचएल ऋण स्वीकृति/संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक-एक प्रति पावती के साथ प्रदान करता है।

4.3 ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

यदि सीआईएचएल किसी ग्राहक के ऋण आवेदन को संसाधित करने में असमर्थ है, तो वह कारण सहित लिखित रूप में ग्राहक को सूचित करेगा।

4.4 ऋणों का संवितरण, जिसमें नियमों और शर्तों में परिवर्तन भी शामिल हैं।

a) संवितरण को, संवितरण अनुसूची/ संवितरण अनुरोध के अनुसार किया जाना चाहिए।

b) सीआईएचएल उधारकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली किसी भी भाषा में, संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगा। सीआईएचएल को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य में ही प्रभावी हों। इस संबंध में ऋण समझौते में एक उपयुक्त शर्त शामिल की जानी चाहिए।

c) यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए प्रतिकूल है, तो ग्राहक द्वारा अपना खाता बंद करने/बदलने की इच्छा होने पर सीआईएचएल कोई अतिरिक्त शुल्क नहीं लेगा।

d) समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त सुरक्षा मांगने का निर्णय, ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।

e) सीआईएचएल सभी बकाया देय राशि के भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली होने पर सभी प्रतिभूतियों को जारी

कर देगा, वशर्ते उधारकर्ता के खिलाफ कोई अन्य वैध अधिकार, ग्रहणाधिकार या अन्य दावा न हो। (यदि इस प्रकार के सेट-ऑफ के अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के बारे में सूचना दी जाएगी जिनके तहत एचएफसी संबंधित दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने के हकदार हैं)।

4.5 गारंटीकर्ता (जमानतदार)

यदि किसी उधारकर्ता के लिए कोई गारंटीकर्ता लिया गया है, तो सीआईएचएल उसे निम्नलिखित बातों की जानकारी देगा:

- a) गारंटीकर्ता के रूप में उसका दायित्व;
- b) वह व्यक्ति कंपनी के प्रति कितनी देनदारी स्वीकार करेगा/करेगी;
- c) वे परिस्थितियाँ जिनके तहत सीआईएचएल उससे उसकी देनदारी चुकाने के लिए कहेगी;
- d) यदि कोई व्यक्ति गारंटीकर्ता के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है, तो क्या कंपनी को कंपनी में मौजूद उसकी अन्य धनराशि का सहारा लेने का अधिकार है?
- e) क्या गारंटीकर्ता के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या फिर वो असीमित हैं; और
- f) वे समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटीकर्ता के रूप में उसके दायित्वों का निर्वहन किया जाएगा।
- g) यदि गारंटीकर्ता, बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद, लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का पालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटीकर्ता को भी जानबूझकर चूक करने वाला माना जाएगा।

4.6 निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

सीआईएचएल के निदेशक मंडल को शिकायतों और आपत्तियों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना चाहिए। इस प्रकार की व्यवस्था से यह सुनिश्चित होना चाहिए कि ऋण देने वाली संस्था के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर अधिकारियों द्वारा सुना जाता है और उन मामलों का निपटारा किया जाता है।

सीआईएचएल के निदेशक मंडल को प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा का प्रावधान करना चाहिए।

4.7 प्रतिभूतियों/स्वामित्व दस्तावेजों की रिहाई [चल/अचल संपत्ति दस्तावेज]

सीआईएचएल नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार, ऋणों के पूर्ण चुकौती या निपटान पर प्रतिभूतियों और स्वामित्व दस्तावेजों को समय पर जारी करना सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है।

(a) सामान्य सिद्धांत

बकाया ऋण राशि के पूर्ण चुकौती या बसूली पर, सीआईएचएल अपने पास रखी सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगी, वशर्ते कि कंपनी के पास उधारकर्ता के विरुद्ध कोई वैध सेट-ऑफ या ग्रहणाधिकार का अधिकार हो। ऐसे मामलों में, उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा, जिसमें शेष दावों का पूरा विवरण और उन परिस्थितियों का उल्लेख होगा जिनके तहत कंपनी दावों के निपटारे तक दस्तावेजों को अपने पास रख सकती है।

(b) दस्तावेजों को समय पर जारी करना

उधारकर्ता या जमानतदाता द्वारा सुरक्षा हित स्थापित करने के उद्देश्य से प्रस्तुत किए गए चल या अचल संपत्ति से संबंधित सभी मूल दस्तावेज, ऋण खाते के पूर्ण चुकौती या निपटान के 30 दिनों के भीतर वापस कर दिए जाएंगे। साथ ही, सीआईएचएल संबंधित रजिस्ट्रियों (जैसे, सीईआरएसएआई (CERSAI), कंपनी रजिस्ट्रार) के साथ पंजीकृत किसी भी शुल्क को हटा देगा।

(c) संग्रह विकल्प

ऋण लेने वाले अपनी पसंद के अनुसार मूल दस्तावेज या तो सीआईएचएल की उस शाखा से प्राप्त कर सकते हैं जहां ऋण का निपटान किया गया था या किसी अन्य कार्यालय से जहां दस्तावेज रखे गए हैं।

(d) स्वीकृति पत्र में खुलासा

प्रभावी तिथि को या उसके बाद वितरित किए गए सभी ऋणों के लिए स्वीकृति पत्र में मूल दस्तावेजों को लौटाने की समयसीमा और स्थान का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा।

(e) दस्तावेज़ जारी होने में देरी

यदि इसमें देरी होती है तो:

- मूल दस्तावेज़ जारी करना, या
- ऋण बंद होने के 30 दिनों की समय सीमा के बाद रजिस्ट्रियों के साथ शुल्क संतुष्टि प्रपत्र दाखिल करने पर, सीआईएचएल उधारकर्ता को देरी का कारण सूचित करेगा।

यदि देरी सीआईएचएल के कारण हुई है, तो उधारकर्ता को निम्नलिखित दर पर मुआवजा दिया जाएगा: ₹ 5,000 रुपये, विलंब के प्रत्येक दिन के लिए (नियामक अद्यतनों के अधीन)। मूल दस्तावेजों (पूर्ण या आंशिक रूप से) के खो जाने या क्षतिग्रस्त हो जाने की स्थिति में, सीआईएचएल निम्नलिखित कार्रवाई करेगा:

- उधारकर्ता को प्रमाणित या प्रतिलिपि प्राप्त करने में सहायता करना।
- पुनर्प्राप्ति की लागत वहन करना, और
- ऊपर बताए गए समान ही मुआवजा प्रदान करना।

हालांकि, ऐसे मामलों में, सीआईएचएल को अतिरिक्त 30 दिनों की छूट दी जाएगी, और जुर्माना कुल 60 दिनों की देरी के बाद ही लागू होगा।

(f) उधारकर्ता की मृत्यु

एकमात्र उधारकर्ता या सभी संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की स्थिति में, सीआईएचएल कानूनी वारिसों को मूल दस्तावेज जारी करने के लिए एक दस्तावेजी प्रक्रिया का पालन करेगा। संदर्भ के लिए यह प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर सार्वजनिक रूप से उपलब्ध होगी।

4.8 मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस):

(a) सीआईएचएल सभी संभावित उधारकर्ताओं को एक केएफएस प्रदान करेगा ताकि वे ऋण अनुबंध पर हस्ताक्षर करने से पहले सूचित निर्णय ले सकें, जैसा कि आरबीआई के परिपत्र में निर्धारित मानक प्रारूप के अनुसार ऋण एवं अग्रिमों के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) ”दिनांक 15 अप्रैल, 2024 को जारी किया गया और समय-समय पर इसमें संशोधन किया गया है। केएफएस को ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। केएफएस की विषयवस्तु उधारकर्ता को समझाई जाएगी और यह पुष्टि प्राप्त की जाएगी कि उसने इसे समझ लिया है।

(b) केएफएस को एक अद्वितीय प्रस्ताव संख्या प्रदान की जाएगी और सात दिन या उससे अधिक की अवधि वाले ऋणों के लिए कम से कम तीन (03) कार्य दिवसों की वैधता अवधि होगी, और सात दिनों से कम की अवधि वाले ऋणों के लिए एक (01) कार्य दिवस की वैधता अवधि होगी। केएफएस में वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना शीट और ऋण अवधि के दौरान ऋण के परिशोधन का शेड्यूल भी शामिल होगा। एपीआर में कंपनी द्वारा लगाए गए सभी शुल्क शामिल होंगे। टिप्पणी: वैधता अवधि से तात्पर्य कंपनी द्वारा केएफएस प्रदान किए जाने के बाद उधारकर्ता को ऋण की शर्तों पर सहमत होने के लिए उपलब्ध अवधि से है। यदि उधारकर्ता वैधता अवधि के दौरान केएफएस में उल्लिखित ऋण की शर्तों से सहमत होता है, तो कंपनी उन शर्तों से बाध्य होगी।

(c) कंपनी द्वारा तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं की ओर से उधारकर्ताओं से वास्तविक आधार पर वसूल किए गए शुल्क, जैसे कि बीमा शुल्क, कानूनी शुल्क आदि, भी वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का हिस्सा होंगे और इन्हें अलग से प्रकट किया जाएगा। उन सभी मामलों में जहां कंपनी ऐसे शुल्कों की वसूली में शामिल है, प्रत्येक भुगतान के लिए रसीदें और संबंधित दस्तावेज उचित समय के भीतर उधारकर्ता को उपलब्ध कराए जाएंगे।

(d) केएफएस में उल्लिखित न होने वाले किसी भी शुल्क, प्रभार आदि को कंपनी द्वारा उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना ऋण की अवधि के दौरान किसी भी चरण में उधारकर्ता से नहीं लिया जा सकता है।

(e) केएफएस को ऋण समझौते के हिस्से के रूप में प्रदर्शित किए जाने वाले सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

4.9 कंपनी द्वारा लगाए गए अत्यधिक ब्याज का नियमन:

- (a) कंपनी का बोर्ड निधि की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋणों और अग्रिमों पर लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर, जोखिम के वर्गीकरण का दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने का औचित्य, आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। कंपनी के बोर्ड के पास दंडात्मक शुल्कों के लिए स्पष्ट रूप से निर्धारित नीति भी होनी चाहिए।
- (b) ब्याज दरें, जोखिमों के वर्गीकरण का तरीका और दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) भी कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट पर या अन्य माध्यमों से प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में परिवर्तन होने पर अद्यतन किया जाएगा।
- (c) ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगने वाली सटीक दरों की जानकारी हो।
- (d) उधारकर्ताओं से वसूल की जाने वाली किंतु में ब्याज और मूलधन के बीच स्पष्ट विभाजन दर्शाया जाना चाहिए।
- (e) ब्याज दर अत्यधिक नहीं होगी, और कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों (यदि कोई हो तो दंडात्मक शुल्क सहित) के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित करेगी। इस संबंध में ऋणों की शर्तों और नियमों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में इस संहिता में दिए गए निर्देशों को ध्यान में रखा जाना चाहिए। कंपनी प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र भी स्थापित करेगी ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

4.10 निजता और गोपनीयता

वर्तमान और पूर्व दोनों ही ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [भले ही ग्राहक अब सीआईएचएल के ग्राहक न हों] और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। सीआईएचएल अपने समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित किसी को भी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा का खुलासा नहीं करेगी, सिवाय निम्नलिखित असाधारण मामलों के:

- a) यदि कानून के अनुसार जानकारी देना अनिवार्य हो।
- b) यदि जनता के प्रति सूचना प्रकट करने का कर्तव्य हो।
- c) यदि सीआईएचएल के हित में यह आवश्यक है कि वह जानकारी प्रदान करे (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए), लेकिन विपणन उद्देश्यों के लिए जानकारी प्रदान नहीं करेगा।
- d) यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने का अनुरोध करता है, या ग्राहक की अनुमति के साथ।
- e) यदि ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो संदर्भ देने से पहले ग्राहक से लिखित अनुमति प्राप्त की जाएगी।
- f) ग्राहक को कंपनी द्वारा उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंच रखने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।
- g) कंपनी द्वारा ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग विपणन उद्देश्यों के लिए तब तक नहीं किया जा सकता जब तक कि ग्राहक ने ऐसा करने के लिए अधिकृत न किया हो।

4.11 क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

- a) यदि ग्राहक की जानकारी क्रेडिट संदर्भ (रफरेंस) एजेंसियों को दी जानी है, तो उन्हें इसकी सूचना दी जाएगी।
- b) यदि निम्नलिखित स्थितियाँ हों तो कंपनी क्रेडिट संदर्भ (रफरेंस) एजेंसियों को ग्राहक द्वारा उन्हें देय व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकती है:
- ग्राहक भुगतान में देरी कर रहा है;
 - देय राशि विवादित नहीं है; और

iii. कंपनी की औपचारिक मांग के बाद, ग्राहक ने कंपनी को ऋण चुकाने के लिए ऐसे कोई प्रस्ताव नहीं दिए हैं जिनसे कंपनी संतुष्ट हो।

c) इन मामलों में, कंपनी ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेगी कि वे ग्राहक द्वारा कंपनी को देय ऋणों के बारे में जानकारी क्रेडिट संदर्भ (रेफरेंस) एजेंसियों को देने की योजना बना रहे हैं।

d) सीआईएचएल क्रेडिट संदर्भ (रेफरेंस) एजेंसियों को ग्राहक के बारे में अन्य जानकारी दे सकती है, यदि ग्राहक ने अनुमति दी है तो उनके खाते का उपयोग किया जा सकता है।

e) क्रेडिट संदर्भ (रेफरेंस) एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति सीआईएचएल द्वारा ग्राहक को, मांग किए जाने पर, प्रदान की जाएगी।

4.12. बकाया देयराशि का संग्रह

4.8.1 जब भी ऋण दिया जाता है, सीआईएचएल ग्राहक को राशि, अवधि और भुगतान की आवधिकता के माध्यम से चुकौती प्रक्रिया के बारे में सूचित करेगा। भुगतान में छूक होने की स्थिति में, बकाया राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से मिलकर याद दिलाना और/या यदि कोई जमानत राशि है तो उसे वापस लेना शामिल होगा।

4.8.2 सीआईएचएल की संग्रह प्रक्रियाएँ शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और समझाने-बुझाने पर आधारित हैं। सीआईएचएल ग्राहकों को बकाया देय राशि से संबंधित सभी जानकारी प्रदान करेगी और बकाया देय राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त समय पूर्व सूचना देने का प्रयास करेगी।

4.8.3 सभी कर्मचारी या वसूली या/और सुरक्षा पुनः प्राप्ति में कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:

a) ग्राहक से सामान्यतः उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और यदि कोई निर्दिष्ट स्थान न हो तो उसके निवास स्थान पर और यदि वह निवास स्थान पर उपलब्ध न हो, तो उसके व्यवसाय/पेशा के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

b) ग्राहक को पहली बार में ही कंपनी की पहचान और प्रतिनिधित्व करने का अधिकार बता दिया जाएगा।

c) ग्राहक की निजता का सम्मान किया जाएगा।

d) ग्राहक के साथ बातचीत शालीन तरीके से होनी चाहिए।

e) ग्राहक से सुबह 7:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच संपर्क किया जाएगा, सिवाय ग्राहक की विशेष परिस्थितियों के, जहाँ व्यवसाय या पेशे के लिए अन्यथा आवश्यकता हो सकती है।

f) सीआईएचएल, ग्राहक के अनुरोध का सम्मान करेगा कि किसी विशेष समय या स्थान पर कॉल ना की जाए।

g) कॉल का समय, संख्या और बातचीत की विषयवस्तु दर्ज की जाएगी।

h) बकाया देय राशि से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक सहमति से और व्यवस्थित तरीके से हल करने का प्रयास किया जाएगा।

i) शुल्क वसूली के लिए ग्राहक के स्थान पर दौरे के दौरान शालीनता और मर्यादा बनाए रखनी चाहिए।

j) परिवार में किसी की मृत्यु होने या इस तरह की अन्य विपत्तिपूर्ण परिस्थितियों में, बकाया देय राशि वसूलने के लिए फोन करने/मिलने से बचा जाएगा।

4.13. शिकायतें और आपत्तियाँ

- a) सीआईएचएल के प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और आपत्तियों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और उनका निपटान करने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया मौजूद है।
- b) सीआईएचएल के निदेशक मंडल ने शिकायत नीति पर विचार किया और उसे मंजूरी दे दी है।
- c) ग्राहक कंपनी की वेबसाइट पर जाकर उसकी शिकायत निवारण नीति देख सकते हैं।
- d) यदि ग्राहक शिकायत करना चाहता है, तो उसे निम्नलिखित बातों की जानकारी दी जाएगी:
- I. यह कैसे करें
 - II. शिकायत कहाँ की जा सकती है
 - III. शिकायत कैसे दर्ज करें
 - IV. उत्तर कब तक मिलने की उम्मीद है
 - V. निवारण के लिए किससे संपर्क करें
 - VI. यदि ग्राहक परिणाम से संतुष्ट नहीं है तो क्या करें।
 - VII. कंपनी के सेवा कर्मचारी ग्राहक के किसी भी प्रश्न में उसकी सहायता करेंगे।
- e) यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो एक सप्ताह के भीतर उसकी पुष्टि/जवाब दिया जाएगा। यदि शिकायत ग्राहक सेवा नंबर पर प्राप्त होती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समयावधि के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- f) मामले की जांच करने के बाद, कंपनी ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगी या यह बताएगी कि उसे जवाब देने में अधिक समय क्यों चाहिए और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगी। साथ ही, ग्राहक को यह भी बताया जाएगा कि यदि वह फिर भी संतुष्ट नहीं है तो अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जा सकता है।
- g) कंपनी के कार्यालयों/शाखाओं और अन्य संपर्क विवरण हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित हैं।
- h) यदि ग्राहकों को सीआईएचएल से समय पर और/या संतोषजनक प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो वे निम्नलिखित पते पर एनएचबी को अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं;

राष्ट्रीय आवास बैंक

पंजीकरण एवं पर्यवेक्षण विभाग (शिकायत निवारण प्रकोष्ठ) चौथी मंजिल, कोर

5ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड,

नई दिल्ली – 110003

ई-मेल: crcell@nhb.org.in

5. सामान्य

5.1. सीआईएचएल, ऋण आवेदन में उनके द्वारा उल्लिखित विवरणों को उनके निवास स्थान और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उनके निवास स्थान और/या व्यावसायिक पते पर व्यक्तिगत रूप से जाकर, यदि आवश्यक समझा जाए, तो सत्यापित कर सकता है।

5.2. ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि यदि ग्राहक के किसी लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता हो तो वह सहयोग करे। यदि आवश्यक हो तो, मामले को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ साझा किया जाएगा।

5.3. ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि यदि वह धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित सावधानी के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।

5.4. सीआईएचएल अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में जानकारी प्रदर्शित करेगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।

5.5. सीआईएचएल ऋण देने के मामले में लिंग, जाति, धर्म और शारीरिक अक्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं करता है।

5.6. क्रृष्ण खाते के हस्तांतरण के लिए क्रृष्ण लेने वाले व्यक्ति या बैंक/वित्तीय संस्थान से प्राप्त किसी भी अनुरोध पर सामान्य प्रक्रिया के अनुसार कार्रवाई की जाएगी।

5.7. सीआईएचएल निम्नलिखित तरीके से कोड को सार्वजनिक करेगा:

- a) मौजूदा और नए ग्राहकों को आचार संहिता की एक प्रति प्रदान करें;
- b) इस संहिता को अनुरोध करने पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल के माध्यम से उपलब्ध कराया जाए;
- c) इस संहिता को प्रत्येक शाखा में और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; और
- d) यह 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 हो।

5.8. सीआईएचएल निदेशक मंडल समय-समय पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा।

5.9. जब भी क्रृष्ण दिया जाता है, कंपनी ग्राहकों को क्रृष्ण राशि, अवधि और भुगतान की आवधिकता के बारे में चुकौती अनुसूची के माध्यम से चुकौती प्रक्रिया समझाएगी।

5.10. कंपनी ने एक वसूली नीति तैयार की है जिसमें चुकौती प्रक्रिया और वसूली एजेंट नियुक्त करने के संबंध में दिशानिर्देश शामिल हैं।

5.11. कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास क्रृष्ण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ को सुगम बनाने के लिए। कंपनी निर्धारित प्रारूप के अनुसार ऐसे क्रृष्णों के एमआईटीसी (MITC) से संबंधित दस्तावेज प्राप्त करेगी।

5.12. कंपनी ने उधारकर्ता द्वारा समझी जा सकने वाली भाषाओं में एमआईटीसी तैयार किया है और कंपनी और उधारकर्ता के बीच इस पर विधिवत हस्ताक्षर किए गए हैं।

5.13. इसमें सेवा शुल्क, व्याज दर, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो), दी जाने वाली सेवाएं, उत्पाद की जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय सीमा और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं को प्रदर्शित किया जाता है।

5.14. सामान्य व्याज के अतिरिक्त, कंपनी तदर्थ सुविधाओं के लिए अतिरिक्त व्याज, किसी भी देय राशि के भुगतान में देरी या चूक के लिए दंडात्मक शुल्क/डिफॉल्ट व्याज लगा सकती है। क्रृष्ण समझौते में विलंबित चुकौती और अन्य चूक की स्थितियों के लिए दंडात्मक शुल्क और अन्य शुल्कों का विवरण दिया जाएगा और स्वीकृति पत्र/टर्म शीट में भी इसकी जानकारी दी जाएगी। यदि आवश्यक समझा जाए तो कंपनी द्वारा अन्य वित्तीय शुल्क, जैसे कि प्रोसेसिंग शुल्क, चेक बाउंसिंग शुल्क, पूर्व भुगतान/पुरोबंध (फोरक्लोज़र) शुल्क, आंशिक संवितरण शुल्क, चेक स्वैप, नकदी प्रबंधन शुल्क, आरटीजीएस/अन्य प्रेषण शुल्क, प्रतिबद्धता शुल्क, विभिन्न अन्य सेवाओं पर शुल्क जैसे कि अदेयता प्रमाण पत्र (नो ड्यूज़ सर्टिफिकेट) जारी करना, एनओसी, परिसंपत्तियों/प्रतिभूतियों पर हस्तांतरण शुल्क, प्रतिभूति स्वैप और विनिमय शुल्क आदि लगाए जाएंगे। इसके अतिरिक्त, वस्तु एवं सेवा कर और अन्य कर, शुल्क या अतिरिक्त प्रभार समय-समय पर लागू दरों पर वसूले जाएंगे।