

## उद्देशिका

यह उचित व्यवहार संहिता ("कोड") आईकेएफ होम फाइनेंस लिमिटेड (आईकेएफएचएफएल) द्वारा अच्छे कारपोरेट प्रशासन के एक भाग के रूप में और आवास वित्त कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुरूप तैयार की गई है। एनएचबी/एनडी/डीआरएस/पोल्नो। (ख) दिनांक 11 अक्टूबर, 2010 को अधिसूचना संख्या 34/2010-11 और दिनांक 11 अक्टूबर, 2010 को संख्या 2010 से 100 को प्रकाशित करने वाला पत्र संख्या 34/2010-11 को प्रकाशित किया गया (ख) यदि हां, तो तत्संबंधी व्यौरा क्या है? (क) 25 अप्रैल, 2011 की अधिसूचना संख्या 38/4699/201011 और भारतीय रिजर्व बैंक मास्टर निदेश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - आवास वित्त

कंपनी (रिजर्व बैंक) निदेश, 2021 की अधिसूचना के माध्यम से इसकी अधिसूचना संख्या 1000 में दर्ज की गई है। डीओआर। पंख। एचएफसी। सीसी.नं.120/03.10.136/2020-21 दिनांक 17 फरवरी 2021। संहिता का उद्देश्य अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना, पारदर्शिता बढ़ाना, बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करना, आईकेएफएचएफएल और उसके ग्राहकों के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना और ग्राहकों के विश्वास को बढ़ावा देने में आईकेएफएचएफएल को सक्षम बनाना है।

### एक. संहिता का 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 ऋण सुविधा प्रदान करने वाले प्रमुख नियमों और शर्तों पर बेहतर समझ हो सके,
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करना, उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए। ➤ ग्राहक और आईकेएफएचएफएल के बीच एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना और ०००० वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

### दो. आवेदन

- उन सभी व्यक्तियों पर लागू होना जो किसी भी तरीके से और/या किसी भी माध्यम से (आईकेएफएचएफएल) के उत्पादों और सेवाओं की पेशकश की जाती हैं।
- यह कोड किसी भी अप्रत्याशित घटना को छोड़कर सामान्य परिचालन वातावरण में लागू होता है।
- यह संहिता अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्य और व्यवहार संहिता की भावना का पालन करेंगे।
- IKFHFL के उत्पाद और सेवाएँ सभी लागू कानूनों और विनियमों को पूरा करेंगी।
- नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रमों, बैठकों, सेमिनारों, परिपत्रों और संचार के अन्य तरीकों के माध्यम से, आईकेएफएचएफएल कर्मचारियों को कोड के बारे में जागरूक किया जाएगा ताकि सभी स्तरों पर कर्मचारियों में निष्पक्षता, गुणवत्तापूर्ण ऋण और कुशल सेवाओं के लिए एक मजबूत प्रतिबद्धता पैदा की जा सके।
- यह संहिता उन सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी, चाहे वे एचएफसी, इसकी सहायक कंपनियों या डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफार्मों (स्व-स्वामित्व और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान किए गए हों।

### तीन. ग्राहकों के प्रति आईकेएफएचएफएल की प्रतिबद्धता आईकेएफएचएफएल

- अखंडता और पारदर्शिता के सभी नैतिक सिद्धांतों का पालन करते हुए, ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करें।
- वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की प्रकृति और लाभों के बारे में महत्वपूर्ण और प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने में पारदर्शी रहें।
- ऋण दस्तावेजों आदि में उल्लिखित महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों को अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में जब भी आवश्यक हो, समझाएं।

## उचित व्यवहार कोड

- ग्राहकों से जानकारी और दस्तावेज प्राप्त करते समय अपने ग्राहक को जानें दिशानिर्देशों का पालन करें और एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग अधिनियम और नियामक निकाय और संबंधित अधिकारियों द्वारा समय-समय पर जारी किए गए लागू दिशानिर्देशों के अनुसार आवश्यक जानकारी प्राप्त करें।
- ग्राहकों की शिकायतों को सहानुभूतिपूर्वक संभालें और मुद्दों के समाधान के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएं।
- उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर ग्राहकों के बीच भेदभाव न करें।
- सुनिश्चित करें कि ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए देय शुल्क/शुल्क के बारे में सभी जानकारी, यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की जाती है तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, देरी से पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, तो निश्चित से ऋण बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क फ्लोटिंग दरों या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज री-सेट क्लॉज और ऐसे सभी मामलों के अस्तित्व का खुलासा किया जाता है जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करते हैं। इस तरह के शुल्क/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण होने चाहिए।
- ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों (दंडात्मक ब्याज सहित, यदि कोई हो) का निर्धारण करने में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करें।

### चार. अपने ग्राहक नीति दिशानिर्देशों को जानें आईकेएफएचएफएल करेगा

- ग्राहक का ऋण खाता खोलने और संचालित करने से पहले और पॉलिसी को आगे बढ़ाने से पहले हमारे IKFHFL की "अपने ग्राहक को जानें" (KYC) नीति के तहत आवश्यकतानुसार उचित परिश्रम करें।
- ग्राहक से अनुरोध करें कि वह IKFHFL के केवाईसी, एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग या किसी अन्य वैधानिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आवश्यक आवश्यक दस्तावेज या प्रमाण जमा करे या प्रदान करे।
- ग्राहक को ऋण आवेदन पत्र/खाता खोलने के फॉर्म और अन्य सामग्री प्रदान करें और इसमें अन्य बातों के साथ-साथ प्रस्तुत की जाने वाली आवश्यक आवश्यक जानकारी के महत्वपूर्ण और प्रासंगिक विवरण और सत्यापन और/या केवाईसी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए रिकॉर्ड के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेज शामिल होंगे।
- प्रक्रियात्मक औपचारिकताओं की व्याख्या करें और ऋण खाता खोलते समय ग्राहक द्वारा मांगे गए आवश्यक वर्गीकरण प्रदान करें।

### पाँच. विज्ञापन, बिक्री और विपणन

- सुनिश्चित करें कि किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करती है, स्पष्ट और पारदर्शी है, और भ्रामक नहीं है।
- सुनिश्चित करें कि किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में सभी विज्ञापन जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करते हैं और ब्याज दर का संदर्भ शामिल करते हैं, यह भी इंगित करेंगे कि नियम और शर्तों का पूरा विवरण, यदि कोई हो, ग्राहक के अनुरोध पर उपलब्ध होगा।
- सुनिश्चित करें कि ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभारों के बारे में जानकारी शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर, टेलीफोन/हेल्पलाइन के माध्यम से, कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से, निर्दिष्ट हेत्प डेस्क के माध्यम से या टैरिफ अनुसूची प्रदान करके प्रदान की जाती है।
- सुनिश्चित करें कि तृतीय पक्ष जिनकी सेवाओं का समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए लाभ उठाया जा सकता है, वे ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेंगे जैसा कि आईकेएफएचएफएल द्वारा नियंत्रित किया जाता है। कंपनी इस उद्देश्य के लिए अलग-अलग विक्रेता समझौतों को निष्पादित करेगी, ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई जानकारी की गोपनीयता सुनिश्चित करेगी।
- ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताएं। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में इस तरह के संचार को ग्राहकों को केवल तभी सूचित किया जा सकता है जब उसने मेल द्वारा या वेबसाइट पर या आईकेएफएचएफएल के ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- यह सुनिश्चित करें कि डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता जो उत्पादों और सेवाओं के विपणन के लिए आईकेएफएचएफएल द्वारा प्राप्त की जाती है, आईकेएफएचएफएल द्वारा निर्धारित की जाती है, जिसके लिए विशेष रूप से उन्हें व्यक्तिगत रूप से या टेलीफोन के माध्यम से उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय खुद की पहचान करने की आवश्यकता होती है।

## उचेत व्यवहार कोड

- सुनिश्चित करें कि यदि किसी ग्राहक से किसी भी अनुचित आचरण या आचार संहिता के उल्लंघन के लिए किसी भी आईकेएफएचएफएल प्रतिनिधि/कूरियर/डीएसए के खिलाफ कोई शिकायत प्राप्त होती है, तो शिकायत का पर्याप्त रूप से समाधान किया जाएगा और शिकायत की जांच के लिए और उक्त जांच के आधार पर हुए नुकसान को पूरा करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

### छ: ऋण प्रकटीकरण और पारदर्शिता

- आईकेएफएचएफएल ग्राहक को सभी भौतिक जानकारी उपलब्ध कराएगा और प्रकट करेगा, जैसा कि ग्राहक द्वारा ऋण सुविधा प्रदान करने वाले नियमों और शर्तों को समझने के लिए आवश्यक हो सकता है। भौतिक जानकारी में ऋण पर लागू सभी नियम और शर्तें शामिल होंगी।
- संभावित ग्राहकों के संबंध में, अपनी सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को समझाते हुए स्पष्ट जानकारी प्रदान करें जिनमें ग्राहक रुचि रखते हैं और ऋण को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तें भी प्रदान करें।
- ब्याज की दरें और जोखिमों के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण, और दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो) कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा।

### ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- ऋण आवेदनों में ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए देय शुल्क/शुल्क, यदि ऋण राशि स्वीकृत / वितरित नहीं की जाती है तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज/जुर्माना, यदि कोई हो, ऋण को निश्चित से फ्लोटिंग दरों में बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज रीसेट खंड का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि इस तरह के शुल्क/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।
- ऋण आवेदन प्रपत्रों में आवश्यक जानकारी शामिल होती है जो ग्राहक के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एचएफसी द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची का संकेत दे सकता है।
- सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती ग्राहकों को प्रदान की जाएगी और यदि संभव हो, तो इसमें वह समय सीमा होनी चाहिए जिसके भीतर आईकेएफएचएफएल द्वारा ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

### ऋण मूल्यांकन, संवितरण और निबंधों, शर्तों, ब्याज दरों, प्रभारों आदि में परिवर्तन।

- आम तौर पर, ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण ऋण आवेदन के समय एकत्र किए जाएंगे। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि उससे तुरंत फिर से संपर्क किया जाएगा।
- ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए ब्याज की अलग-अलग दर वसूलने के औचित्य का खुलासा उधारकर्ता या ग्राहक को आवेदन पत्र में किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। (एन पारदर्शिता एन प्रकटीकरण का हिस्सा)
- इसे ग्राहक को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, स्वीकृति पत्र या अन्यथा के माध्यम से लिखित रूप में सूचित किया जाएगा, ब्याज की वार्षिक दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क और ग्राहक द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि आईकेएफएचएफएल के रिकॉर्ड में रखी जाएगी। एमआईटीसी के रूप में हो।
- ऋण करार में उद्धृत प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति के साथ ऋण करार की एक प्रति ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय ग्राहक को अनिवार्य रूप से प्रस्तुत की जाएगी।
- ऋण समझौते में देरी से चुकौती के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज का उल्लेख होगा।
- ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार: जहां ऋण अस्वीकार कर दिया गया है, ग्राहक को अस्वीकृति के कारणों (ओं) के साथ लिखित में एक संचार प्रदान किया जाएगा।
- ऋण करार/स्वीकृति पत्र में दी गई संवितरण अनुसूची के अनुसार संवितरण किया जाना चाहिए।

## उचित व्यवहार कोड

- ग्राहक को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभारों आदि सहित नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में एक नोटिस दिया जाएगा। नियमों और शर्तों में परिवर्तन संभावित प्रभाव से किए जाएंगे और व्यक्तिगत सूचना, प्रत्येक शाखा के नोटिस बोर्ड, वेबसाइट/ईमेल/एसएमएस या समाचार पत्र, डाक/कूरियर या किसी अन्य विधि द्वारा दिए जा सकते हैं, जो आईकेएफएचएफएल द्वारा वांछित हो सकता है, अंग्रेजी में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौतों में शामिल किया जाएगा।
- आईकेएफएचएफएल यह सुनिश्चित करेगा कि ब्याज दरों और प्रभारों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से ही प्रभावी हों। यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के नुकसान के लिए है, तो आईकेएफएचएफएल यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के किसी भी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना अपना खाता बंद करने या इसे स्थिर करने में सक्षम है।
- ऋण समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय, ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- IKFHFL सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा, जो ग्राहक के खिलाफ IKFHFL के किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहक को इसके बारे में सूचना दी जाएगी शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण जिनके तहत आईकेएफएचएफएल प्रतिभूतियों को तब तक बनाए रखने का हकदार है जब तक कि संबंधित दावे का निपटान/भुगतान नहीं किया जाता है।
- आईकेएफएचएफएल ग्राहकों से एकत्र की गई सभी किस्तों में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन का संकेत देगा।

## सात. गारंटर-कोड की प्रयोज्यता

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार कर रहा है, तो उसे इसके बारे में सूचित किया जाएगा:

- गारंटर के रूप में उसका दायित्व।
- दायित्व की राशि जो वह उसे आईकेएफएचएफएल के लिए प्रतिबद्ध करेगा ➤ ऐसी परिस्थितियां जिनमें आईकेएफएचएफएल उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए कहेगा।
- ग्राहक को व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया गया है।
- क्या IKFHFL के पास अपने अन्य पैसे का सहारा है यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने के लिए गिरता है।
- क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; तथा
- समय और परिस्थितियां जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही जिस तरह से आईकेएफएचएफएल उसे इस बारे में सूचित करेगा।
- उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में कोई भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।
- यदि गारंटर 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 गारंटर को भी विलफुल डिफॉल्टर माना जाएगा।

## आठ. गोपनीयता और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानें, भले ही ग्राहक अब IKFHFL के ग्राहक न हों, ग्राहक खातों से संबंधित कोई भी जानकारी या डेटा, चाहे ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, IKFHFL समूह में अन्य कंपनी की संस्थाओं सहित किसी को भी प्रकट नहीं किया जाएगा, जब तक:

- जानकारी कानून द्वारा दी जानी है।
- जानकारी प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य है।
- IKFHFL की उचित राय या रुचि में, जानकारी दी जानी आवश्यक है।
- ग्राहक IKFHFL से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या जानकारी ग्राहक की पूर्व लिखित अनुमति के साथ दी जाती है।
- क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को जानकारी देने के लिए ग्राहक द्वारा प्राधिकृत।

## **उचित व्यवहार कोड**

- IKFHFL विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग तब तक नहीं करेगा जब तक कि ग्राहक ने विशेष रूप से IKFHFL को ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं किया हो।

### **नौ. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां**

ग्राहक को उस समय सूचित करें जब ग्राहक ऋण सुविधा का लाभ उठा रहा है या उसके बाद किसी भी समय उसके खाते के विवरण का खुलासा क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को किया जा सकता है और उनके माध्यम से की जा सकने वाली जांचों का खुलासा किया जा सकता है। इसके अलावा, ग्राहक के व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को जानकारी प्रदान करें, यदि: ➤

ग्राहक ने ईएमआई के अपने भुगतान में चूक की है।

- बकाया राशि विवाद में है और

➤ ग्राहक ने आईकेएफएचएफएल की औपचारिक मांग के बाद ऋण चुकाने के लिए संतोषजनक प्रस्ताव नहीं दिया है।

उपर्युक्त मामलों में, ग्राहक को लिखित रूप में सूचना दी जाएगी जिसमें कहा जाएगा कि IKFHFL ग्राहक द्वारा ऋण संदर्भ एजेंसियों को दिए गए ऋणों के बारे में जानकारी देने का इरादा रखता है। साथ ही, ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका के बारे में बताया जाएगा और इस तरह की जानकारी प्रदान करने से ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर क्या प्रभाव पड़ेगा।

ग्राहक के बारे में अतिरिक्त जानकारी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी जा सकती है यदि ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी है। क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति ग्राहक को प्रदान की जाएगी, यदि ऐसा मांगा जाता है।

### **दस. बकाया राशि का संग्रह**

ऋण के वितरण के समय ग्राहक को पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताया जाएगा, जिसमें राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की अवधि शामिल है, जिसका विवरण चुकौती अनुसूची में दिया गया है। यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरे करके और/या सुरक्षा को पुनः प्राप्त करके, यदि कोई हो, याद दिलाना शामिल होगा।

आईकेएफएचएफएल की संग्रह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर बनाई गई है, जिससे ग्राहकों का विश्वास और दीर्घकालिक संबंध को बढ़ावा मिलता है। आईकेएफएचएफएल के कर्मचारी या बकाया राशि की वसूली या/और सुरक्षा कब्जे में आईकेएफएचएफएल का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान करेगा और इस प्रकार जारी किए गए प्राधिकरण पत्र को प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, इस प्रकार जारी किए गए अपने पहचान पत्र को प्रदर्शित करेगा। ग्राहकों को बकाया राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करें और बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करें।

आईकेएफएचएफएल के पास एक तंत्र है जिसके द्वारा वसूली प्रक्रिया के संबंध में उधारकर्ता की शिकायतों का समाधान किया जा सकता है। तंत्र का विवरण भी उधारकर्ता को प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

ग्राहक, आईकेएफएचएफएल और/या उसके अधिकृत एजेंटों द्वारा ऋण राशि के भुगतान में चूक की स्थिति में:

- ग्राहक से उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी भी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में और यदि उसके निवास स्थान पर अनुपलब्ध है, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर सामान्य रूप से संपर्क करेगा।
- पहली बार में आईकेएफएचएफएल का प्रतिनिधित्व करने के लिए ग्राहक को उसकी पहचान और अधिकार के बारे में प्रदर्शित और सूचित करेगा।
- ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान करेगा।
- ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरे करके याद दिलाएगा।
- ग्राहकों को बकाया राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगा और बकाया राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेगा।
- संपत्ति को फिर से प्राप्त करने के लिए कानूनी साधनों का उपयोग करेगा - अचल और चल संपत्ति दोनों।
- IKFHFL और/या इसके अधिकृत प्रतिनिधि संग्रह/पुनर्ग्रहण गतिविधि करते समय अपमानजनक भाषा और/या बल का उपयोग नहीं करेंगे।
- सभी ग्राहकों के प्रति हमेशा विनम्र रहेंगे।
- ग्राहक से आमतौर पर उसके निवास स्थान पर संपर्क करें और यदि उसके निवास पर अनुपलब्ध है, तो 0700 बजे से 1900 बजे के बीच व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क करें, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसायों की विशेष परिस्थितियों में अन्यथा आवश्यकता न हो।

## **उचित व्यवहार कोड**

- किसी विशेष समय पर या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध को जहां तक संभव हो सम्मान दिया जाएगा।
- दस्तावेज़ समय और कॉल की संख्या और बातचीत की सामग्री।
- बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता प्रदान करें।
- ग्राहकों के स्थानों पर जाने के दौरान शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखें।
- बकाया राशि वसूलने के लिए परिवार में शोक या ऐसे अन्य आपदा अवसरों जैसे अनुचित अवसरों पर यात्रा न करें।

### **ग्यारह. ग्राहकों की शिकायतें और निवारण IKFHFL होगा**

- अपने प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया है।
- यदि किसी ग्राहक से लिखित में कोई शिकायत प्राप्त हुई है, तो एक एचएफसी उसे एक सप्ताह के भीतर पावती / प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत का समाधान करेगा। यदि शिकायत एचएफसी के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर रिले 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।
- मामले की जांच करने के बाद, आईकेएफएचएफएल ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा या बताएगा कि उसे जवाब देने के लिए और 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 यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसकी शिकायत को आगे कैसे लिया जाए।
- आईकेएफएचएफएल पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जिस पर शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं, समस्या को हल करने के लिए टर्नअराउंड समय, वृद्धि के लिए मैट्रिक्स आदि) का प्रचार करेगा और विशेष रूप से यह सुनिश्चित करेगा कि यह इसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है और इसके सभी कार्यालयों/शाखाओं और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाएगा कि यदि शिकायतकर्ता को कंपनी से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है एक महीने की अवधि के लिए या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट होने पर, शिकायतकर्ता राष्ट्रीय आवास बैंक प्रिड की वेबसाइट पर ऑनलाइन या एनएचबी, नई दिल्ली को डाक के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।
- आम तौर पर, ग्राहकों को शिकायतों/शिकायतों को प्राथमिकता देने के लिए एक महीने की समय सीमा दी जा सकती है। शिकायत निवारण प्रक्रिया और शिकायतों का जवाब देने के लिए निर्धारित समय सीमा को एचएफसी की वेबसाइट पर रखा जाना चाहिए।
- आईकेएफएचएफएल का निदेशक मंडल शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करेगा। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋण देने वाली संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना जाए और उनका निपटान किया जाए।
- आईकेएफएचएफएल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा के लिए प्रदान करेगा।

### **बारह. जमा खाते:**

कंपनी वर्तमान में सार्वजनिक जमा स्वीकार नहीं करती है। हालांकि, आईकेएफएचएफएल अपनी विभिन्न जमा योजनाओं के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगा, यदि और कब उन्हें लॉन्च किया जाता है, जिसमें ब्याज दर, ब्याज आवेदन की विधि, जमा की शर्तें, समय से पहले निकासी, नवीकरण, जमा पर ऋण, नामांकन सुविधाएं आदि शामिल हैं, जो ऋण उत्पादों पर लागू होती हैं।

### **तेरह. जनरल आईकेएफएचएफएल करेगा**

- ऋण आवेदन में ग्राहक द्वारा उल्लिखित विवरणों को उसके निवास और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर शारीरिक रूप से जाकर, यदि IKFHFL द्वारा आवश्यक समझा जाता है, तो सत्यापित करें।

## **उचित व्यवहार कोड**

- अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर उधार खाते के हस्तांतरण के लिए ग्राहक के अनुरोध पर अपनी प्रतिक्रिया दें। आईकेएफएचएफएल सामान्य रूप से उधारकर्ता से ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों पर कार्रवाई करेगा।
- यदि IKFHFL को ग्राहक के खाते पर और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है, तो ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित करें, यदि ग्राहक को शामिल करने की आवश्यकता है।
- ग्राहक को सलाह दें कि यदि ग्राहक धोखाधड़ी से कार्य करता है, तो वह अपने खाते पर सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना कार्य करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में सूचित करें: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव न करें। हालांकि, यह आईकेएफएचएफएल को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को स्थापित करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- निम्नलिखित स्थितियों के तहत आवास ऋण के पूर्व-समापन पर पूर्व-भुगतान लेवी या जुर्माना नहीं लें:
  - जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर हो तथा किसी भी स्रोत से पहले से बंद हो।
  - जहां आवास ऋण नियत ब्याज दर के आधार पर होता है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पहले से बंद कर दिया जाता है।
- व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी प्रभार/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाया जाएगा, सह-बाध्यकारी (ऋणों) के साथ या बिना।
- IKFHFL द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अलावा सभी मामलों में आवास ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC) वाला एक दस्तावेज प्राप्त करें।
- कोड को इसके द्वारा प्रचारित करें:
  - मौजूदा और नए ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा कोड की एक प्रति प्रदान करना। □ इस कोड को अनुरोध पर या तो काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराना। □ इस कोड को हर शाखा और कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराना
  - यह सुनिश्चित करना कि कंपनी के प्रत्येक कर्मचारी को कोड के बारे में पता है और कंपनी के ग्राहकों को इसके बारे में बताने के लिए प्रशिक्षित किया गया है

आईकेएफएचएफएल का निदेशक मंडल धन की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए प्रभारित की जाने वाली ब्याज दर का निर्धारण करेगा।

### **कार्यालय बंद होना/स्थान परिवर्तन:**

आईकेएफएचएफएल के किसी भी कार्यालय के स्थानांतरित होने या बंद होने की स्थिति में, कार्यालय के प्रभावित ग्राहकों को पर्याप्त नोटिस दिया जाएगा।

आईकेएफएचएफएल का निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की आवधिक समीक्षा के लिए प्रदान करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

यहां दी गई जानकारी IKF होम फाइनेंस लिमिटेड की संपत्ति है। और पूरी तरह से या आंशिक रूप से कॉर्पी, उपयोग या खुलासा नहीं किया जा सकता है, एक पुनर्प्राप्ति प्रणाली में संग्रहीत किया जा सकता है या किसी भी रूप में या किसी भी तरह से प्रेषित नहीं किया जा सकता है (इलेक्ट्रॉनिक, यांत्रिक, रिप्रोग्राफिक, रिकॉर्डिंग या अन्यथा) पूर्व लिखित अनुमति के बिना।