एक स्वैच्छिक कोड, जो उधारकर्ताओं के साथ डील करते समय उचित प्रैक्टिस मानकों के सिद्धांतों को निर्धारित करता है

गृहम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड
(पहले, पूनावाला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड)

फेयर प्रैक्टिस कोड

प्रभावी तिथि: 05.08.2024

अप्रूवल की तिथि: 05.08.2024

वर्जन नं.: 9.0

द्वारा अनुमोदित: बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स

पॉलिसी मालिक: मुख्य अनुपालन अधिकारी

इनके द्वारा तैयार किए गए प्रारंभिक डॉक्यूमेंट	:	पॉलिसी टीम
कार्यात्मक पहलू इसके द्वारा चेक किए गए	:	चीफ कम्प्लायंस ऑफिसर, चीफ रिस्क ऑफिसर, हेड ऑपरेशन और हेड पॉलिसी
नियंत्रण दिशानिर्देश/नीति	:	'नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी- हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) दिशानिर्देश, 2021' के तहत निर्धारित फेयर प्रैक्टिस कोड
इनके द्वारा जांचे गए कानूनी पहलू	:	मुख्य अनुपालन अधिकारी, मुख्य वित्तीय अधिकारी, एम/एस अनुपालन स्तंभ

यह दस्तावेज गोपनीय है और कंपनी में विद्यमान उचित व्यवहार संहिता पर किसी भी नीति को अतिक्रमण करता है और सबसे हाल की नीतियों और प्रक्रियाओं के संयोजन में दस्तावेज किए गए और फाइल पर रखी गई प्रक्रियाओं को पढ़ना चाहिए.

1. परिचय, उद्देश्य और अनुप्रयोग....1
2. प्रकटीकरण, विज्ञापन, विपणन और बिक्री....1
3. लोन और उनकी प्रोसेसिंग के लिए एप्लीकेशन....2
4. लोन मूल्यांकन, नियम/शर्तें और अस्वीकृति का संचार....3
5. नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का डिस्बर्समेंट....3
6. सिक्योरिटीज़/टाइटल डॉक्यूमेंट जारी करना....4
7. ब्याज़ दर और दंड शुल्क के बारे में जानकारी....4
8. गारंटर्स....5
9. निजता और गोपनीयता....6
10. क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनियों ("सीआईसी"), सिक्योरिटाइज़ेशन एसेट रीकंस्ट्रक्शन एंड सिक्योरिटी इंटरेस्ट ("सीईआरएसएआई"), सेंट्रल केवाईसी रजिस्ट्री ("सीकेवाईसीआर") और अन्य एजेंसियों के साथ डेटा/जानकारी शेयर करना....6
11. बकाया राशि का कलेक्शन....6
12. शिकायतें एवं सहायता....7
13. लोन का प्री-पेमेंट, प्रीक्लोज़र और ट्रांसफर....8
14. जनरल....8
15. नियंत्रण रिकॉर्ड बदलें....9

फेयर प्रैक्टिस कोड

1. परिचय, उद्देश्य और अनुप्रयोग

1.1 परिचय और पृष्ठभूमि- ग्रीहम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (पूर्व में, पूनावाला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड) (जिसे इसके बाद "कंपनी" या "हम" कहा गया है) ने इस उचित व्यवहार संहिता ("एफपीसी" या "कोड") का निर्माण और अपनाया है, जो कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों/उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार मानकों के लिए सिद्धांत निर्धारित करता है. यह कोड 'नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी-हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2021' दिनांक फरवरी 17, 2021 ("आरबीआई एचएफसी निर्देश") और आरबीआई/एनएचबी द्वारा जारी अन्य संबंधित लागू परिपत्र के माध्यम से भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी किए गए उचित प्रैक्टिस कोड के आधार पर तैयार किया गया है.

विद्यमान और नए ग्राहकों के लिए दंड प्रभार लगाने के संबंध में इस नीति के उपबंध लागू होंगे.

1.2 फेयर प्रैक्टिस कोड के उद्देश्य- कोड अपनाया गया है:

a) ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और उचित प्रथाओं को बढ़ावा देना;

b) पारदर्शिता बढ़ाने के लिए ताकि कस्टमर को बेहतर समझ सकें कि वे सेवाओं की उचित उम्मीद क्या कर सकते हैं;

c) उच्च संचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार सेनाओं को प्रोत्साहित करना;

d) ग्राहकों और कंपनी के बीच उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;

e) कस्टमर को बेहतर तरीके से समझने में सक्षम बनाने के लिए कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की उचित उम्मीद है;

f) आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना.

g) एडवांस की रिकवरी से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करना;

h) प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार सेनाओं की गणना करना और उच्च संचालन मानकों को प्राप्त करने का प्रयास करना; और

i) ग्राहक की शिकायतों के समाधान के लिए तंत्र को मजबूत बनाना.

1.3 संहिता का अनुप्रयोग- यह संहिता कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे कंपनी द्वारा प्रदान किया गया हो या उसके किसी समूह इकाइयों द्वारा या फोन पर डिजिटल उधार प्लेटफार्म के माध्यम से, पोस्ट द्वारा, इंटरनेट पर या किसी अन्य माध्यम से, परस्पर सक्रिय इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से प्रदान किया गया हो. यह कंपनी की ओर से, कर्मचारियों या कंपनी के प्रतिनिधियों द्वारा प्रदान की गई सभी सेवाओं पर भी लागू होगा.

1.4 कंपनी के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स की ज़िम्मेदारी ("बोर्ड")- बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स के अप्रूवल के साथ कंपनी शिकायतों और शिकायतों का समाधान करने के लिए आरबीआई एचएफसी निर्देशों के तहत आवश्यक शिकायत निवारण तंत्र को निर्धारित करेगी. इसके अलावा, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कार्यकरण की समय-समय पर समीक्षा की जाए, कम से कम वार्षिक रूप से.

2. प्रकटीकरण, विज्ञापन, विपणन और बिक्री

2.1 हम यह सुनिश्चित करेंगे कि कंपनी की सभी विज्ञापन और संवर्धन सामग्री स्पष्ट और वास्तविक है.

2.2 हम यह सुनिश्चित करेंगे कि कंपनी के किसी भी मीडिया और संवर्धनात्मक साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर के संदर्भ सम्मिलित है, इससे संकेत मिलेगा कि अन्य फीस और शुल्क लागू होंगे या नहीं. इसके अलावा, संबंधित नियमों और शर्तों का पूरा विवरण या तो अनुरोध पर उपलब्ध कराया जाएगा या कंपनी की वेबसाइट पर रखा जाएगा.

2.3 हम निम्नलिखित मीडिया में से किसी एक या अधिक के माध्यम से ब्याज़ दरों, सामान्य फीस और शुल्कों (दंड शुल्क सहित) के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे:

a) हमारी सभी ब्रांच में नोटिस लगाना;

b) टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से;

c) कंपनी की वेबसाइट पर जानकारी;

d) नियुक्त कर्मचारी/सहायता केंद्र के माध्यम से.

2.4 अगर हम सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तृतीय पक्षों की सेवाओं का लाभ उठाते हैं, तो हमें आवश्यकता होगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तृतीय पक्षों को कोई उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालते हैं.

2.5 हम समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकते हैं. उत्पादों/सेवाओं के संबंध में हमारे अन्य उत्पादों या संवर्धनात्मक प्रस्तावों के बारे में जानकारी केवल तभी दी जा सकती है जब उसने मेल द्वारा या उसके लिए पंजीकरण करके या अन्यथा हमारी वेबसाइट पर या उसके लिए पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो.

2.6 हमने बोर्ड के अनुमोदन के साथ भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों ("डीएसए")/डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंटों ("डीएमएएस") के लिए आचार संहिता बनाई है और इसके आधार पर, हमने अपने डीएसए के लिए आचार संहिता निर्धारित की है, जिसकी सेवाएं बाजार उत्पादों के लिए प्राप्त की जाती हैं. ऐसा आचार संहिता, अन्य मामलों के बीच, जब वे ग्राहक से हमारे उत्पादों को बेचने के लिए संपर्क करते हैं तो उन्हें स्वयं की पहचान करने की आवश्यकता होगी.

2.7 किसी ग्राहक से यह शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि हमारे प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने किसी अनुचित आचरण में कार्य किया है या इस संहिता के उल्लंघन में कार्य किया है, शिकायत की जांच करने और संभालने और हानि करने के लिए उपयुक्त कदम शुरू किए जाएंगे, यदि कोई हो.

3. लोन और उनकी प्रोसेसिंग के लिए एप्लीकेशन

3.1 हम टैरिफ शीट या शुल्क के शिड्यूल के माध्यम से, लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने के लिए देय फीस/शुल्क के बारे में सभी जानकारी उधारकर्ता को पारदर्शी रूप से प्रकट करेंगे, अगर लोन राशि स्वीकृत/डिस्बर्स नहीं की जाती है, तो प्री-पेमेंट विकल्प और शुल्क, अगर कोई हो; विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंड शुल्क, अगर कोई हो; फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों तक लोन स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क या उसके विपरीत, किसी ब्याज पुनः निर्धारित खंड या कोई अन्य विषय जो हमारे दृष्टिकोण से उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है. इस प्रकार, हम पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रक्रिया/मंजूरी में शामिल सभी प्रभारों सहित 'सभी लागत' का प्रकटन करेंगे. यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे शुल्क/फीस गैर-भेदभावपूर्ण हैं.

3.2 लोन प्रोडक्ट प्राप्त करते समय, हम लागू ब्याज दरों के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे, साथ ही फीस/प्रभार, यदि कोई हो, प्रोसेसिंग के लिए देय, पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, और कोई अन्य विषय जो उधारकर्ता के ब्याज को प्रभावित करता है, ताकि अन्य हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों (एचएफसी) द्वारा प्रदान किए जाने वाले नियमों और शर्तों के साथ अर्थपूर्ण तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके. इसके अलावा, ऋण आवेदन पत्र भी आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची का संकेत दे सकता है.

3.3 कंपनी सभी ऋण आवेदनों के लिए पावती रसीद जारी करेगी. लोन एप्लीकेशन का निपटान 15 दिनों के भीतर या ऐसे विस्तारित समय के भीतर किया जाएगा जो उधारकर्ता और कंपनी के बीच आपसी सहमति प्राप्त होने की तिथि से सभी संबंधों में पूरा हो जाएगा.

3.4 डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर सोर्स किए गए लोन के लिए- अगर कंपनी उधारकर्ताओं को स्रोत करने और/या बकाया राशि रिकवर करने के लिए अपने एजेंट के रूप में डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को लगाती है, तो यह सुनिश्चित करेगी कि:

a) एजेंटों के रूप में संलग्न डिजिटल उधार प्लेटफार्मों के नाम कंपनी की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे.

b) कंपनी द्वारा एक एजेंट के रूप में संलग्न डिजिटल उधार प्लेटफार्म को किसी ग्राहक से अग्रिम प्रकट करना होगा कि यह कंपनी की ओर से बातचीत कर रहा है.

c) यदि ऋण मंजूर किया गया है, स्वीकृति के तुरंत पश्चात् लेकिन ऋण करार के निष्पादन से पूर्व, स्वीकृति पत्र कंपनी के पत्र शीर्ष पर उधारकर्ता को जारी किया जाएगा.

d) कंपनी द्वारा संलग्न डिजिटल उधार प्लेटफार्मों पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी करेगी.

4. लोन मूल्यांकन, नियम/शर्तें और अस्वीकृति का संचार

4.1 आमतौर पर ऋण आवेदन प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय हमारे द्वारा एकत्रित किए जाएंगे. हम ग्राहक को सूचित करेंगे कि अगर हमें किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, तो उसे तुरंत दोबारा संपर्क किया जाएगा.

4.2 कस्टमर को मंजूर किए गए लोन की राशि के लिखित मंजूरी पत्र के माध्यम से सूचित किया जाएगा या अन्यथा, लोन सुविधा पर लागू वार्षिक ब्याज दर और बकाया EMI/किश्त/पूर्व-EMI, ब्याज के आवेदन की विधि, लोन राशि ड्रा करने के लिए पूर्व-शर्तें, पूर्व भुगतान प्रभार, दंड प्रभार आदि सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत लोन की राशि. हम ऋण करार में बोल्ड में विलंबित पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड प्रभारों का उल्लेख करेंगे. हम अपने रिकॉर्ड पर उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों को स्वीकार करते रहेंगे.

4.3 हम प्रत्येक ऋणकर्ता को ऋण करार में उद्धृत सभी संलग्नकों में से प्रत्येक की प्रति के साथ ऋण करार की प्रति उस समय या ऋण वितरण के पश्चात् प्रदान करेंगे.

4.4 ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार- यदि कंपनी ग्राहक को ऋण प्रदान करने की स्थिति में नहीं है, तो हम अस्वीकार करने के कारण लिखित रूप में संपर्क करेंगे और ऐसा संचार ईमेल, एसएमएस आदि जैसे इलेक्ट्रॉनिक साधनों सहित संचार के किसी वैध साधन के माध्यम से हो सकता है.

5. नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का डिस्बर्समेंट

5.1 हम किसी ग्राहक द्वारा किए गए वितरण अनुरोध या ऋण करार/मंजूरी पत्र में दिए गए वितरण अनुसूची के अनुसार ऋण वितरित करेंगे.

5.2 हम उधारकर्ता को नियम और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देंगे जिसमें वितरण अनुसूची, लागू ब्याज दरें, दंड प्रभार, यदि कोई हो, सेवा प्रभार, पूर्व भुगतान प्रभार, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि से संबंधित नियम और शर्तों में परिवर्तन शामिल हैं. हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और प्रभारों में परिवर्तन ग्राहक को अधिसूचना देने के बाद ही किए जाएं. इस संबंध में उपयुक्त शर्त को लोन एग्रीमेंट में शामिल किया जाएगा.

5.3 अगर नियम व शर्तों में बदलाव उधारकर्ता के नुकसान के लिए है, तो वह 60 दिनों के भीतर और सूचना के बिना अपना अकाउंट बंद कर सकता है या बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज़ का भुगतान किए लोन अकाउंट को स्विच कर सकता है.

5.4 करार के अंतर्गत या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने के लिए भुगतान या प्रदर्शन को वापस/त्वरित करने का निर्णय, ऋण करार के अनुरूप होगा.

6. सिक्योरिटीज़/टाइटल डॉक्यूमेंट जारी करना

6.1 हम सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या बकाया राशि/ऋण की राशि को प्राप्त करने पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेंगे, जो किसी अन्य दावे के लिए किसी वैध अधिकार या धारणाधिकार के अधीन होगा. यदि ऐसे सेट ऑफ का अधिकार प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ सूचना दी जाएगी जिनके तहत कंपनी प्रतिभूतियों को सुसंगत दावे का निपटारा/भुगतान होने तक रखने का हकदार है.

6.2 हम सुरक्षा ब्याज बनाने के लिए कंपनी को उधारकर्ता/सुरक्षा प्रदाता द्वारा प्रस्तुत सभी मूल प्रॉपर्टी/टाइटल डॉक्यूमेंट जारी करेंगे और लोन अकाउंट के पूर्ण पुनर्भुगतान/सेटलमेंट के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर रजिस्टर्ड शुल्क को हटाने के लिए संबंधित रजिस्ट्री के साथ कार्रवाई/फाइल चार्ज संतुष्टि फॉर्म लेंगे.

6.3 मूल प्रॉपर्टी/टाइटल डॉक्यूमेंट रिलीज़ करने में देरी होने या लोन के पूर्ण पुनर्भुगतान/सेटलमेंट के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ शुल्क संतुष्टि फॉर्म फाइल करने में विफल होने के मामले में, कंपनी ऐसी देरी के लिए उधारकर्ता के कारणों से संपर्क करेगी. अगर यह देरी कंपनी के कारण हो रही है, तो यह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000/- की दर से क्षतिपूर्ति करेगी.

मूल संपत्ति/शीर्षक दस्तावेजों को नुकसान/क्षति के मामले में, या तो आंशिक या पूर्ण रूप से, कंपनी उधारकर्ता को चलमान/स्थावर संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लीकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और संबंधित लागतों को वहन करेगी. हालांकि, ऐसे मामलों में देरी होने पर, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और उसके बाद उपरोक्त विलंबित अवधि दंड की गणना की जाएगी (अर्थात, कुल 60 दिनों के बाद).

6.4 उधारकर्ता को कंपनी की ब्रांच से या तो मूल प्रॉपर्टी/टाइटल डॉक्यूमेंट एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा, जहां लोन अकाउंट को सर्विस किया गया था या कंपनी के कोई अन्य ऑफिस जहां डॉक्यूमेंट उपलब्ध हैं, उधारकर्ता की प्राथमिकता के अनुसार.

6.5 एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी कानूनी उत्तराधिकारियों को, जो कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे, मूल स्थावर/स्थावर संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी.

7. ब्याज़ दर और दंड शुल्क के बारे में जानकारी

7.1 कंपनी, अपने बोर्ड या कमिटी/अथॉरिटी के अनुमोदन के साथ, जिस पर बोर्ड ने ऐसी शक्तियों का प्रतिनिधित्व किया है, ने प्रोसेसिंग फीस, दंड शुल्क, बकाया ईएमआई/किश्त/प्री-ईएमआई पर ब्याज़ और अन्य फीस/शुल्क आदि सहित ब्याज़ दरों और फीस/शुल्क निर्धारित करने के लिए उपयुक्त इंटरनल पॉलिसी अपनाई है.

7.2 कंपनी ने निधियों की औसत लागत, प्रचालन लागत, पूंजी प्रभार, ऋण हानि आदि जैसे संबंधित कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल को परिभाषित किया है. इसके अलावा, क्रेडिट इतिहास, क्रेडिट रेटिंग, वित्तीय प्रोफाइल, सुरक्षा कवर, ऋण का अंतिम उपयोग आदि सहित विभिन्न कारकों के आधार पर अतिरिक्त स्प्रेड और/या क्रेडिट जोखिम प्रीमियम. इसलिए, कंपनी उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों में अलग-अलग ब्याज दर ले सकती है.

7.3 लोन सुविधा और विभिन्न सेवाओं के लिए लागू फीस/शुल्क के अलावा, बकाया/EMI/प्री-EMI/किश्त के भुगतान में देरी के मामले में कंपनी निम्नलिखित घटकों से शुल्क ले सकती है:

(a) अतिदेय ईएमआई/पूर्व-ईएमआई/किश्त पर संबंधित अनुबंधित ब्याज दर पर ब्याज.

(b) अतिदेय राशि पर दंडात्मक प्रभार, जैसा कि सहमत है.

7.4 बेंचमार्क फ्लोटिंग रेफरेंस रेट, ब्याज दर की रेंज और जोखिमों के ग्रेडेशन के लिए दृष्टिकोण, और प्रोसेसिंग फीस, लागू दंड शुल्क सहित विभिन्न फीस/प्रभारों के बारे में जानकारी भी कंपनी द्वारा उसकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी. ब्याज या फीस/शुल्क की दरों में परिवर्तन होने पर वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी अद्यतन की जाएगी.

7.5 फ्लोटिंग ब्याज दर पर ऋण के मामले में, ऋण करार में उल्लिखित नियमों और शर्तों के अनुसार लागू ब्याज दर समय-समय पर ऊपर या नीचे की ओर संशोधित की जा सकती है. ऐसे संशोधन से ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकते हैं. इसके बाद, उपरोक्त दोनों के कारण ईएमआई/अवधि में किसी भी वृद्धि को उपयुक्त चैनलों के माध्यम से उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा.

7.6 फ्लोटिंग ब्याज दर को रीसेट करते समय, कंपनी एक लागू उधारकर्ता को एक निश्चित दर पर स्विच ओवर करने का विकल्प प्रदान करेगी, जो कंपनी द्वारा अपनाए गए आंतरिक नीति मापदंडों के अधीन होगी. आंतरिक मापदंडों के अनुसार, उधारकर्ता को फ्लोटिंग दर से एक निश्चित ब्याज दर पर स्विच ओवर करने का विकल्प प्रदान किया जा सकता है या उसके विपरीत ऋण की संपूर्ण अवधि के दौरान दो गुना से अधिक नहीं, लागू शुल्क के अधीन.

7.7 फ्लोटिंग ब्याज़ दर को रीसेट करने पर, उधारकर्ताओं को निम्नलिखित में से किसी भी विकल्प का विकल्प चुनने का विकल्प दिया जाएगा:

(i) ईएमआई में वृद्धि या अवधि की लंबाई या दोनों विकल्पों के संयोजन के लिए; और,

(ii) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय, भाग या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करने के लिए लागू फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व भुगतान दंड.

7.8 कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग दर ऋण के मामले में अवधि की लंबाई के परिणामस्वरूप ऋणात्मक परिशोधन नहीं होता है.

7.9 ब्याज दर वार्षिक दर होगी ताकि उधारकर्ता को खाते में प्रभारित सटीक दरों की जानकारी हो.

7.10 उधारकर्ताओं से एकत्र किए गए किस्तों से ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन स्पष्ट रूप से संकेत मिलेगा.

7.11 विनियामक आवश्यकताओं के अनुसार, कंपनी उधारकर्ताओं को उपयुक्त चैनलों के माध्यम से, वसूल की गई मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, बाकी ईएमआई की संख्या और लोन के लिए लागू वार्षिक ब्याज दर के संबंध में जानकारी प्राप्त करेगी.

8. गारंटर्स

8.1 जब कोई व्यक्ति लोन के लिए गारंटर होना चाहता है, तो उसे इसके बारे में सूचित किया जाएगा:

a) गारंटर के रूप में उसकी देयता;

b) वह कंपनी के प्रति खुद को प्रतिबद्ध करने वाली देयता की राशि;

c) जिन परिस्थितियों में कंपनी उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए कॉल कर सकती है;

d) अगर वह गारंटर के रूप में भुगतान नहीं कर पाता है, तो कंपनी ने कंपनी को गिरवी रखने वाली अपनी अन्य एसेट/सिक्योरिटीज़ का रिकोर्स किया है;

e) क्या गारंटर के रूप में उनकी देयताएं किसी विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और

f) समय और परिस्थितियां जिनमें गारंटर के रूप में उनकी देयताओं को डिस्चार्ज किया जाएगा और वह तरीका भी जिससे कंपनी उन्हें इसके बारे में सूचित करेगी; और

g) ग्राहक की वित्तीय स्थिति में कोई गिरावट.

8.2 यदि कोई गारंटर कंपनी द्वारा किए गए वैध मांग का पालन करने से इंकार करता है, बकाया राशि का भुगतान करने के पर्याप्त साधन होने के बावजूद, ऐसे गारंटर को जानबूझकर चूक करने वाला माना जा सकता है.

9. निजता और गोपनीयता

9.1 जब ग्राहक कंपनी का निजी और गोपनीय ग्राहक नहीं होता है, तब भी हम ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का इलाज करेंगे. हम ग्रुप में अन्य कंपनियों सहित किसी को ग्राहक के डेटा या जानकारी प्रकट नहीं करेंगे, सिवाय जब:

a) कानून द्वारा अपेक्षित.

b) सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कर्तव्य.

c) हमारे हित के लिए सूचना देने की आवश्यकता है. हालांकि, इसका इस्तेमाल कस्टमर या कस्टमर के अकाउंट/पर्सनल जानकारी के बारे में किसी को जानकारी देने के कारण नहीं किया जाएगा.

d) अन्यथा, समूह की अन्य कंपनियों सहित, विपणन प्रयोजनों के लिए, जब तक कि ग्राहक ने हमें इसके लिए अधिकृत नहीं किया है.

e) ग्राहक ने या तो कंपनी को अनुमति/प्राधिकृत किया है या कंपनी से सूचना प्रकट करने के लिए कहा है.

9.2 हम एक ग्राहक को भारत के कानूनों के तहत उनके अधिकारों/देयताओं के बारे में सूचित करेंगे ताकि कंपनी के पास उनके व्यक्तिगत रिकॉर्ड का उपयोग किया जा सके.

9.3 हम विपणन प्रयोजनों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग तब तक नहीं करेंगे जब तक ग्राहक विशेष रूप से हमें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता.

9.4 यदि कोई ग्राहक चाहता है कि हम कंपनी द्वारा विपणन संबंधी संचार भेजना बंद करें, तो उसे अपनी किसी भी शाखा में या चैनल के माध्यम से लिखित रूप में अनुरोध प्रस्तुत करना होगा जो विपणन संबंधी संचार में विनिर्दिष्ट हो.

10. क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनियों ("सीआईसी"), सिक्योरिटाइज़ेशन एसेट रीकंस्ट्रक्शन एंड सिक्योरिटी इंटरेस्ट ("सीईआरएसएआई"), सेंट्रल केवाईसी रजिस्ट्री ("सीकेवाईसीआर") और अन्य एजेंसियों के साथ डेटा/जानकारी शेयर करना

a) कंपनी समय-समय पर लागू होने वाली नियामक/वैधानिक आवश्यकताओं के अनुसार कस्टमर के लोन अकाउंट का विवरण जैसे पुनर्भुगतान ट्रैक रिकॉर्ड, केवाईसी जानकारी, सुरक्षा विवरण और सीआईसी, सीईआरएसएआई, सीकेवाईसीआर या किसी अन्य सरकारी अधिकृत एजेंसियों के साथ अन्य आवश्यक जानकारी शेयर कर सकती है.

b) यदि ग्राहक द्वारा मांग की जाती है तो हम सीआईसी या ऐसी एजेंसियों को दी गई संबंधित जानकारी प्रदान करेंगे, बशर्ते कि वह संबंधित एजेंसी या किसी वैधानिक दायित्व द्वारा बंद नहीं हो.

11. बकाया राशि का कलेक्शन

11.1 जब लोन दिए जाते हैं, तो हम लोन एग्रीमेंट/एमआईटीसी सहित डॉक्यूमेंट में पुनर्भुगतान की राशि, अवधि और अवधि का उल्लेख करके कस्टमर को पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएंगे. हालांकि, यदि ग्राहक सहमत 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 यात्राएं करके और/या सुरक्षा, यदि कोई हो, रिपोजेशन करके याद दिलाना शामिल होगा.

11.2 कंपनी की संग्रहण नीति/प्रक्रिया सौजन्य, उचित उपचार और अनुसरण पर निर्मित की जाएगी. हम ग्राहक के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास रखते हैं. हमारा कर्मचारी या देय राशि अथवा/और सुरक्षा पुनः कब्जे में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए प्राधिकृत कोई व्यक्ति अपने आप की पहचान करेगा और हमारे द्वारा जारी किए गए प्राधिकरण पत्र को प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर, कंपनी द्वारा या कंपनी के प्राधिकार के अधीन जारी किए गए अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा.

11.3 स्टाफ के सभी सदस्य या कलेक्शन और/या सुरक्षा रिपोजेशन में हमारे प्रतिनिधित्व के लिए अधिकृत किसी भी व्यक्ति को निम्नलिखित विस्तृत दिशानिर्देशों का पालन करना होगा:

a) ग्राहक सामान्यतया उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर किसी विनिर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में और यदि उसके निवास स्थान पर उपलब्ध नहीं है, तो व्यापार/व्यवसाय स्थान पर संपर्क किया जाएगा.

b) कंपनी का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार को कस्टमर को पहली बार में ही बता दिया जाएगा.

c) ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा.

d) कस्टमर के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी.

e) बकाया लोन की रिकवरी के लिए हमारे प्रतिनिधि 8. 00 a.m. से 7.00 p.m. के बीच कस्टमर से संपर्क करेंगे.

f) हम किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के लिए ग्राहक के अनुरोध पर विचार करने का प्रयास करेंगे और ऐसे अनुरोधों को जहां तक संभव हो, सम्मानित किया जाएगा.

g) पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित रूप से देय राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों का समाधान करने के लिए सभी संभावित सहायता दी जाएगी.

h) देय राशि एकत्र करने के लिए ग्राहक के स्थान पर आने के दौरान, सभ्यता और सजावट बनाए रखा जाएगा.

i) अनुचित अवसर जैसे परिवार में विशोधन या ऐसे अन्य आपदाजनक अवसर बकाया राशि एकत्र करने के लिए कॉल/विज़िट करने के लिए टाले जाएंगे.

12. शिकायतें एवं सहायता

12.1 कंपनी ने शिकायत निवारण तंत्र/ग्राहक शिकायत संकल्प प्रक्रिया सहित शिकायत निवारण नीति अपनाई है जिसके साथ उसके निदेशक मंडल के अनुमोदन के साथ शिकायत निवारण नीति अपनाई है. ऐसी नीति/प्रणाली, कंपनी के प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और शिकायतों को ऑनलाइन या समर्पित ग्राहक सेवा चैनल के माध्यम से प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने की प्रक्रिया की रूपरेखा और प्रक्रिया करेगी.

12.2 कंपनी की ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र, डिजिटल उधार प्लेटफार्मों के माध्यम से प्राप्त ऋण सहित किसी आउटसोर्स एजेंसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित मुद्दों पर भी निपटान करेगा.

12.3 हम अपनी वेबसाइट और हमारी शाखाओं पर संबंधित ईमेल आईडी, संपर्क विवरण, अपेक्षित टर्नअराउंड टाइम, शिकायतों को बढ़ाने के लिए मैट्रिक्स आदि के साथ ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र प्रकाशित करेंगे. यदि शिकायतकर्ता को एक माह की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट हो जाती है, तो ऐसा प्रकटीकरण राष्ट्रीय आवास बैंक ("एनएचबी") को एस्केलेशन चैनल भी प्रदर्शित करेगा.

12.4 अगर हमें किसी ग्राहक से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त होती है, तो हम उसे एक सप्ताह के भीतर एक स्वीकृति/अनुक्रिया भेजेंगे. अगर हमें किसी ग्राहक से फोन पर शिकायत प्राप्त होती है, तो हम ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करेंगे और उसे प्रगति के बारे में सूचित रखेंगे.

12.5 इस मामले की जांच करने के बाद, हम ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेंगे या उसे स्पष्ट करेंगे कि हमें प्रतिक्रिया देने के लिए अधिक समय की आवश्यकता क्यों है, और हम शिकायत के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेंगे.

13. लोन का प्री-पेमेंट, प्रीक्लोज़र और ट्रांसफर

13.1 हम निम्नलिखित स्थितियों में हाउसिंग लोन को प्री-क्लोज़र करने पर प्री-पेमेंट लेवी या दंड नहीं लेते हैं:

a) जहां हाउसिंग लोन फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व बंद किया गया है.

b) जहां हाउसिंग लोन निश्चित ब्याज दर के आधार पर होता है और लोन उधारकर्ता द्वारा अपने स्रोतों से पूर्व बंद कर दिया जाता है.

कृपया ध्यान दें:

(i) इस उद्देश्य के लिए "खुद के स्रोतों" का आशय किसी बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या फाइनेंशियल संस्थान से लिए गए उधार के अतिरिक्त किसी भी अन्य स्रोत से है.

(ii) सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) हाउसिंग लोन को फिक्स्ड/फ्लोटिंग दर पर लागू प्री-क्लोजर मानदंडों को आकर्षित करना होगा ताकि क्या प्री-क्लोजर के समय लोन फिक्स्ड या फ्लोटिंग दर पर हो. दोहरी/विशेष दर के हाउसिंग लोन के मामले में, फिक्स्ड ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद लोन को फ्लोटिंग दर लोन में परिवर्तित करने के बाद फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोज़र मानदंड लागू होगा.

(iii) यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर ऋण वह होता है जहां ऋण की पूरी अवधि के लिए दर निर्धारित की जाती है.

13.2 कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय से भिन्न उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर प्री-क्लोज़र शुल्क/प्री-पेमेंट दंड नहीं लगाएगी, सह-दायित्व वाले व्यक्तियों के साथ या उनके बिना.

13.3 लोन अकाउंट के ट्रांसफर के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, अगर कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा. ऐसा अंतरण लागू कानूनों के अनुरूप ऋण के नियमों और शर्तों के अनुसार पारदर्शी होगा.

14. जनरल

14.1 अगर कंपनी इसे आवश्यक समझती है, तो यह उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से कस्टमर से अपने निवास और/या बिज़नेस एड्रेस पर संपर्क करके लोन एप्लीकेशन में कस्टमर द्वारा उल्लिखित विवरण सत्यापित करेगी.

14.2 कंपनी आरबीआई द्वारा निर्धारित विभिन्न प्रमुख पहलुओं जैसे सेवा प्रभारों, ऋण सुविधा पर लागू ब्याज दरों और अतिदेय ईएमआई/किस्त/पूर्व-ईएमआई, दंड प्रभार, प्रस्तावित सेवाएं, उत्पाद सूचना, विभिन्न संव्यवहारों के समय मानदंडों और शिकायत निवारण तंत्र आदि के संबंध में शाखाओं, वेबसाइट में प्रदर्शित करने के संबंध में विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करेगी.

14.3 अगर कंपनी को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है, तो कस्टमर के अकाउंट और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ ट्रांज़ैक्शन की जांच करने की आवश्यकता है, तो कस्टमर को सहयोग करने की उम्मीद है.

14.4 यदि ऐसा ग्राहक धोखाधड़ी से या उचित देखभाल के बिना कार्य करता है तो ग्राहक सभी नुकसान के लिए जिम्मेदार होगा.

14.5 उधारकर्ता के सभी संचार सामान्यतः अंग्रेजी में होंगे. तथापि, यदि किसी ग्राहक द्वारा अनुरोध किया जाता है तो ऐसी जानकारी हिन्दी या ग्राहक द्वारा समझी गई किसी अन्य उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदान की जाएगी.

14.6 हम अपने ग्राहकों के बीच आयु, जाति, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे. तथापि, यह हमें विभिन्न वर्गों तथा समाज के आयु वर्ग के लिए बनाई गई योजनाओं में संस्थान या भागीदारी से नहीं रोकता है.

14.7 कंपनी और उधारकर्ता के बीच सहमति प्राप्त हाउसिंग लोन के प्रमुख नियम और शर्तों की तुरंत और अच्छी समझ को आसान बनाने के लिए, कंपनी को निर्धारित फॉर्मेट के अनुसार लोन के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी) वाला डॉक्यूमेंट मिलेगा, जिसमें उधारकर्ता के साथ हस्ताक्षरित हो और स्वीकृति के तहत उधारकर्ता को इसकी कॉपी प्रदान की जाएगी. एमआईटीसी में शामिल सभी नियम और शर्तों को उधारकर्ता को दिए गए/अनुदान किए जाने वाले लोन के महत्वपूर्ण नियम और शर्तें माना जाएगा.

14.8 कंपनी इसे अपनी वेबसाइट पर डालकर, शाखाओं में कोड उपलब्ध कराकर और मौजूदा और नए ग्राहकों को अनुरोध पर ग्राहक को कोड की एक प्रति प्रदान करके इस कोड को प्रकाशित करेगी. कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि इसके कर्मचारियों को कोड के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षित किया जाए.

नियंत्रण रिकॉर्ड बदलें

वर्जन नहीं.	चेंज रीक्वेस्ट द्वाराः	परिवर्तन ज्ञापन	अप्रूवल की तिथि
1.0	हेम राज सिंह ह्यांकी	न्यू फेयर प्रैक्टिस कोड अपनाया गया	15.07.2013
2.0	जयदीप शर्मा	नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित करने के लिए	08.05.2019
3.0	जयदीप शर्मा	नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित करने के लिए	22.01.2020
4.0	एनएचबी कम्प्लायंस	नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित करने के लिए	29.01.2021
कंपनी का नाम पूनावाला हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड में बदल गया. 22.07.2021			
5.0	अनुपालना	नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित करने के लिए	31.01.2022
6.0	अनुपालना	नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित करने के लिए	19.10.2022
कंपनी का नाम ग्रिहम हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड में बदल गया, जिसका प्रभाव है. 17.11.2023			
7.0	अनुपालना	नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित करने के लिए	30.12.2023
8.0	अनुपालना	नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित करने के लिए	30.03.2024
9.0	अनुपालना	नियामक आवश्यकताओं के साथ संरेखित करने के लिए	05.08.2024

---XXX---