



शुभम हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड

## उचित व्यवहार कोड

| संस्करण नियंत्रण                                          |              |                 |            |                   |
|-----------------------------------------------------------|--------------|-----------------|------------|-------------------|
| पॉलिसी के मालिक<br>(द्वारा तैयार)                         | अंतिम संशोधन | वर्तमान समीक्षा | विवरण      | अनुमोदन प्राधिकरण |
| ग्राहक सेवा टीम                                           | 09.08.2022   | 09.02.2024      | फ़रवरी '24 | निदेशक मंडल       |
| ब्याज वसूलने पर एफपीसी दिशानिर्देश                        | 09.02.2024   | 16.05.2024      | मई '24     | निदेशक मंडल       |
| संपार्श्विक दस्तावेजों के हस्तांतरण पर एफपीसी दिशानिर्देश | 16.05.2024   | 13.02.2026      | फ़रवरी '26 | निदेशक मंडल       |

# उचित व्यवहार कोड

शुभम के फेयर प्रैक्टिस कोड के बारे में यहां जानें।

शुभम हाउसिंग डेवलपमेंट फाइनेंस कंपनी लिमिटेड। ("शुभम" या "कंपनी") एक हाउसिंग फाइनेंस कंपनी होने के नाते, भारतीय रिज़र्व बैंक ("आरबीआई") द्वारा जारी 'फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशानिर्देशों' का पालन करना आवश्यक है।

यह दस्तावेज़ उन प्रथाओं का विवरण प्रदान करता है जिनका कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए पालन करने की आवश्यकता होती है जो ऋण प्राप्त करने के लिए और ऋण दिए जाने के बाद ग्राहकों के साथ लेनदेन के लिए संपर्क करते हैं। यह कोड कर्मचारियों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने और अपने ग्राहकों के साथ व्यावसायिक व्यवहार में पारदर्शिता बनाए रखने में सक्षम करेगा। कोड में निम्नलिखित प्रमुख तत्व हैं।

## कोड का अनुप्रयोग

यह कोड सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वे कंपनी, उसकी सहायक कंपनियों, या डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म (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।

यह कोड कंपनी के सभी कर्मचारियों और अन्य व्यक्तियों पर भी लागू होगा जो सभी उत्पादों और सेवाओं के संबंध में अपने व्यवसाय के दौरान इसका प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत हैं। उचित व्यवहार कोड की एक प्रति कंपनी के सभी कार्यालयों/शाखाओं में प्रदर्शित की जाएगी। एफपीसी की एक प्रति कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी।

## संहिता के उद्देश्य

- अ. ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- आ. पारदर्शिता बढ़ाने के लिए ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह सेवाओं से उचित रूप से क्या उम्मीद कर सकता है,
- इ. प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करने के लिए, उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए।
- ई. ग्राहक और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।
- उ. आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

## दायित्व

कंपनी आवास वित्त उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं को पूरा करने के लिए, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांत पर सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित रूप से कार्य करने के लिए इस संहिता का पालन करेगी।

कंपनी ग्राहकों को स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी प्रदान करेगी ताकि वे ब्याज दर और सेवा शुल्क सहित पेश किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के नियमों और शर्तों को समझ सकें।

## ग्राहकों के लिए उपलब्ध लाभ।

कंपनी के उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पत्र और भावना दोनों में पूरा करेंगी।

कंपनी गलतियों को सुधारने में तेजी से कार्य करेगी और इस कोड के उद्देश्यों के आलोक में अपने ग्राहकों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों पर ध्यान देगी।

कंपनी अपने संभावित/मौजूदा ग्राहकों के बीच उम्र, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, प्रतिबंध, यदि कोई हो, जैसा कि आवास ऋण उत्पादों में उल्लिखित है, लागू रहेगा।

किसी भी मौजूदा ग्राहक के अनुरोध पर कोड की एक प्रति प्रदान की जा सकती है। अद्यतन उचित अभ्यास कोड की एक बार की प्रति सभी मौजूदा ग्राहकों (ग्राहकों) को प्रदान की जाएगी।

## प्रकटीकरण और पारदर्शिता

कंपनी ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्कों के बारे में जानकारी प्रदान करेगी:

शाखाओं में नोटिस लगाना

अनुरोध किए जाने पर टैरिफ अनुसूची प्रदान करना।

कंपनी की वेबसाइट के माध्यम से

नामित कर्मचारियों के माध्यम से

## गोपनीयता

कंपनी व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करेगी जिसे वह ग्राहक के प्रोफाइल को समझने और अपने व्यवसाय का संचालन करने के लिए प्रासंगिक और आवश्यक मानती है।

कंपनी ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेगी और किसी तीसरे व्यक्ति को कोई भी जानकारी तब तक प्रकट नहीं करेगी जब तक कि नियामकों या क्रेडिट एजेंसियों सहित किसी भी कानून या सरकारी प्राधिकरणों द्वारा आवश्यक न हो या जहां ग्राहक द्वारा जानकारी साझा करने की अनुमति न हो। यदि कंपनी सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाएगी, तो कंपनी को यह आवश्यकता होगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को उसी स्तर की गोपनीयता के साथ संभालें।

## ऋण और उनके प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- अ. उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- आ. ऋण करार में ग्राहक से ली जाने वाली ब्याज दर के साथ-साथ ऋण से संबंधित अन्य प्रभारों जैसे प्रसंस्करण शुल्क, चेक बाउंस प्रभार, यदि ऋण राशि स्वीकृत/संवितरित नहीं की जाती है तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक प्रभार/जुर्माना आदि का भी खुलासा किया जाता है।
- इ. कंपनी को पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'लागत में सभी' का खुलासा करना चाहिए। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि इस तरह के शुल्क/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।
- ई. ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता 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 उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके।
- उ. ऋण आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची का संकेत दे सकता है।
- ऊ. सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती दी जाएगी। अधिमानतः, जिस समय सीमा के भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा, उसे भी पावती में दर्शाया जाना चाहिए।
- ऋ. कंपनी उचित अवधि के भीतर ऋण आवेदनों को सत्यापित करेगी।

## ऋण मूल्यांकन, निनियम/शर्तें, और ऋण आवेदन की अस्वीकृति का संचार।

- अ. आम तौर पर ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण आवेदन के समय कंपनी द्वारा एकत्र किए जाएंगे। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, तो ग्राहक को इसे प्रदान करने के लिए सूचित किया जाएगा।

- आ. कंपनी स्वीकृति पत्र या अन्यथा के माध्यम से उधारकर्ता को ब्याज की वार्षिक दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि के बारे में लिखित रूप में बताएगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड पर रखेगी।
- इ. ऋण मंजूरी/संवितरण की अस्वीकृति के मामले में, निर्णय उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। अस्वीकृति का कारण भी लिखित रूप में सूचित किया जाएगा। यदि प्रस्ताव कंपनी के आंतरिक उत्पाद मापदंडों को पूरा नहीं करता है, तो उधारकर्ता को तदनुसार सूचित किया जाएगा।
- ई. कंपनी ऋण समझौते में देर से चुकौती के लिए दंड शुल्क का उल्लेख बोल्ट में करेगी।
- उ. उधारकर्ता ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों में से प्रत्येक की एक प्रति के साथ ऋण करार की एक प्रति का हकदार होगा।

## नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- अ. संवितरण ऋण करार/स्वीकृति पत्र में दी गई संवितरण अनुसूची के अनुसार किया जाना चाहिए।
- आ. शुभम द्वारा एक चेक या भुगतान आदेश जारी करके या "केवल खाता प्राप्तकर्ता" के रूप में पार किए गए डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से या एक निर्दिष्ट बैंक खाते में इलेक्ट्रॉनिक क्रेडिट के माध्यम से संवितरण किया जाएगा, जिसका विवरण यहां अनुसूची में निर्दिष्ट किया गया है। ऋण को चेक सौंपने की तारीख से वितरित माना जाएगा या, संवितरण के इलेक्ट्रॉनिक/ऑनलाइन हस्तांतरण के मामले में, इस तरह के हस्तांतरण की तारीख, और ऋण पर ब्याज उक्त तिथि से शुभम के पक्ष में जमा होना शुरू हो जाएगा, भले ही प्राप्त राशि वास्तव में उधारकर्ता द्वारा निकाली गई हो या नहीं या शुभम द्वारा सौंपा गया चेक/भुगतान आदेश/डिमांड ड्राफ्ट भुनाया गया या नहीं।
- इ. कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, दंड प्रभार (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना देगी। कंपनी को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावित हों।
- ई. यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के नुकसान के लिए है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या इसे बदल सकता है।

- उ. यदि ग्राहक 60 दिनों के भीतर ऋण को इस कारण से फोरक्लोज़ करता है कि वह इस तरह की वृद्धि के लिए सहमत नहीं है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाए।
- ऊ. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय, ऋण समझौते के अनुरूप होना चाहिए।
- ऋ. कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या आवास वित्त और ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगी, जो किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन है जो कंपनी के उधारकर्ता के खिलाफ हो सकती है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत कंपनी प्रतिभूतियों को तब तक बनाए रखने की हकदार है जब तक कि संबंधित दावे का निपटान/भुगतान नहीं किया जाता है।

## शिकायतें और शिकायतें

- अ. कंपनी के पास ऑनलाइन प्राप्त शिकायतों सहित शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और एक प्रक्रिया होगी।
- आ. कंपनी के निदेशक मंडल को शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करना चाहिए। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋण देने वाली संस्था 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।
- इ. कंपनी कानून के ढांचे के भीतर ग्राहकों की संतुष्टि के लिए प्रयास करेगी, नीतियों और प्रक्रियाओं को अपनाएगी।
- ई. किसी भी शिकायत के मामले में, ग्राहक उस व्यावसायिक स्थान के प्रभारी से संपर्क कर सकता है जहां उसका खाता था और प्रभारी के पास उपलब्ध 'शिकायत रजिस्टर' में शिकायत दर्ज कर सकता है। शिकायत दर्ज करने पर, ग्राहक को भविष्य के संदर्भ के लिए शिकायत संख्या और तारीख प्राप्त करनी चाहिए।
- उ. सभी कार्यालयों/शाखाओं को कार्यालय का पता, ई-मेल आईडी, फोन नंबर आदि प्रदर्शित करना होगा जहां शिकायत की जा सकती है और जिस प्राधिकरण को शिकायत की जा सकती है।
- ऊ. कंपनी शिकायत प्राप्त होने के एक महीने के भीतर शिकायत का समाधान करने का प्रयास करेगी।

- ऋ. यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है, या कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, तो शिकायत को क्रेडिट और सेवा के प्रमुख के पास भेजा जाना चाहिए।
- लृ. यदि किसी ग्राहक से लिखित रूप में कोई शिकायत प्राप्त हुई है, तो कंपनी उसे एक सप्ताह के भीतर एक पावती / प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगी।
- एँ. पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत का समाधान करेगा।
- ऐ. यदि शिकायत 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।
- ए. कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले किसी भी विवाद का निपटान ग्राहक सेवा प्रमुख द्वारा किया जाएगा।

प्राप्त सभी शिकायतों के लिए निम्नलिखित ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र का पालन किया जाएगा।

### **लेवल 1- शुभम ब्रांच/टोल फ्री नंबर/ई-मेल/पोर्टल**

ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए शाखा में जा सकता है या 1800-258-2225 पर कॉल कर सकता है। शिकायत को [customercare@shubham.co](mailto:customercare@shubham.co) पर ई-मेल भी किया जा सकता है।

ग्राहक को एक सप्ताह के भीतर स्पष्टीकरण के साथ जवाब दिया जाएगा। ग्राहक की शिकायत के जवाब/पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत कंपनी 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 अवधि के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

### **स्तर 2- शिकायत निवारण अधिकारी**

यदि ग्राहक को एक सप्ताह की उपरोक्त समय-सीमा के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है या शाखा द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो 7 दिनों के बाद ग्राहक शिकायत/शिकायत को आगे बढ़ा सकता है, या तो ग्राहक ग्राहक सेवा अधिकारी/शुभम के शिकायत निवारण अधिकारी को संबोधित पत्र के माध्यम से या ईमेल के माध्यम से या ईमेल के माध्यम से भेज सकता है:

शिकायत निवारण अधिकारी  
सुश्री कनिका शर्मा

ई mail-GRO@shubham.co,  
फोन नंबर- 0124-6631140  
शुभम हाउस, 425,  
उद्योग विहार फेज- IV, गुड़गांव,  
हरियाणा - 122015

### **लेवल-3 – राष्ट्रीय आवास बैंक**

यदि ग्राहक को एक महीने की अवधि के भीतर शुभम से जवाब नहीं मिलता है या शुभम द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत दर्ज करके राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है।

अ. ऑनलाइन मोड में लिंक पर <https://grids.nhbonline.org.in>

आ. डाक द्वारा ऑफलाइन मोड में, लिंक

[https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint\\_form.pdf](https://nhb.org.in/citizencharter/Complaint_form.pdf) पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में

इ. सेवा मेरे

शिकायत निवारण विभाग

राष्ट्रीय आवास बैंक,

तीसरी से 5वीं मंजिल, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर,

लोधी रोड, नई दिल्ली – 110003

### **भाषा और उचित व्यवहार संहिता के संचार का तरीका**

यहां ऊपर उल्लिखित निर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (जो अधिमानतः स्थानीय भाषा में होगी, या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा) को कंपनी द्वारा अपने बोर्डों के अनुमोदन से लागू किया जाएगा। कंपनी को उचित व्यवहार संहिता का मसौदा तैयार करने की स्वतंत्रता होगी, जो निर्देशों के दायरे को बढ़ाएगा लेकिन किसी भी तरह से उपरोक्त निर्देशों में अंतर्निहित भावना का त्याग नहीं करेगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए उनकी वेबसाइट पर डाला जाएगा।

### **अत्यधिक ब्याज का विनियमन ।**

कंपनी का बोर्ड 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 निर्धारित करेगा। 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। बोर्ड के पास दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) के लिए एक स्पष्ट रूप से निर्धारित नीति भी होगी।

ब्याज की दरें और जोखिमों के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण, और दंड प्रभार (यदि कोई हो) भी वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किए जाएंगे। वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में बदलाव होने पर अपडेट किया जाएगा

ब्याज की दर और दंड शुल्क (यदि कोई हो) एक वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को उन सटीक दरों के बारे में पता चल सके जो खाते से ली जाएंगी।

उधारकर्ताओं से एकत्र की गई किस्तों में ब्याज और मूलधन के बीच विभाजन स्पष्ट रूप से इंगित होना चाहिए।

## **अत्यधिक ब्याज वसूला गया।**

एक निश्चित स्तर से परे ब्याज की दरों को अत्यधिक देखा जा सकता है और न तो टिकाऊ हो सकता है और न ही सामान्य वित्तीय अभ्यास के अनुरूप हो सकता है। कंपनी ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों (दंड शुल्क, यदि कोई हो) का निर्धारण करने में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित करेगी। इस संबंध में ऋणों के निबंधन और शर्तों के संबंध में पारदर्शिता के बारे में उचित व्यवहार संहिता में दिए गए निर्देशों को ध्यान में रखा जाना है। शुभम उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करेगा।

## **दंड शुल्क**

**कंपनी शुल्क की अनुसूची में उल्लिखित दंड शुल्क लगाएगी।**

## **विज्ञापन, विपणन और बिक्री**

- अ. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, और भ्रामक नहीं है। यह कोड ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए कंपनी के सेल्स एसोसिएट्स/प्रतिनिधियों पर लागू होगा, जिस सीमा तक यह लागू है।

- आ. कंपनी समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त अपने उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बता सकती है। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को केवल तभी दी जा सकती है जब उसने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- इ. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/डीएसए ने किसी अनुचित आचरण में संलिप्त है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, शिकायत की जांच करने और उसे संभालने और नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।
- ई. जब भी किसी तीसरे पक्ष की सेवाओं का उपयोग सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जाता है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसा तृतीय-पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के लिए उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालता है जैसा कि कंपनी करेगी।
- उ. कंपनी सीधी बिक्री एजेंसियों (डीएसए) को एक आचार संहिता निर्धारित करेगी, जिनकी सेवाएं कंपनी उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए प्राप्त कर सकती हैं, जिसके लिए अन्य मामलों के साथ-साथ उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय स्वयं की पहचान करने की आवश्यकता होती है।
- ऊ. किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, कंपनी यह भी बताएगी कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे, और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- ऋ. कंपनी अपनी शाखाओं में नोटिस डालकर ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्कों (दंड शुल्क सहित, यदि कोई हो) के बारे में जानकारी प्रदान करेगी; टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित कर्मचारियों/हेल्प डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/टैरिफ अनुसूची प्रदान करना
- लृ. ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि कंपनी के प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने किसी भी अनुचित आचरण में लिप्त है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, शिकायत की जांच करने और उसे संभालने और नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।
- एँ. कंपनी बोर्ड के अनुमोदन से डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए)/डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता को अपनाएगी

## गारंटर

जब किसी व्यक्ति को ऋण का गारंटर माना जाता है, तो कंपनी उसे पावती के तहत निम्नलिखित सूचित करेगी:

- अ. गारंटर के रूप में दायित्व की शर्तों को बताते हुए गारंटी पत्र/विलेख।
- आ. कंपनी उसे उधारकर्ता द्वारा ऋण की अदायगी में किसी भी चूक के बारे में सूचित करेगी, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।
- इ. कंपनी उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित करेगी, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।
- ई. देयता की राशि वह कंपनी के लिए प्रतिबद्ध होगा।
- उ. ऐसी परिस्थितियां जिनमें कंपनी उसे अपनी देयता का भुगतान करने के लिए कहेगी।
- ऊ. क्या कंपनी के पास कंपनी में उसके अन्य पैसे का सहारा है यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है
- ऋ. क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; तथा
- लृ. समय और परिस्थितियां जिसमें गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही जिस तरह से कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी।
- एँ. यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद लेनदार/ऋणदाता द्वारा की गई मांग का अनुपालन करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को विलफुल डिफॉल्टर के रूप में भी माना जाएगा।

## गोपनीयता और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा (तब भी जब ग्राहक अब ग्राहक नहीं हैं) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा प्रकट नहीं करेगी, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान की गई हो या अन्यथा, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा, किसी अन्य को।

- अ. यदि सूचना कानून द्वारा या नियामक के निर्देश द्वारा दी जानी है।
- आ. यदि जनता के प्रति जानकारी प्रकट करने का कर्तव्य है
- इ. यदि कंपनी के हित के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) तो इसका उपयोग किसी और को ग्राहकों या ग्राहक खातों के बारे में जानकारी देने के कारण के रूप में नहीं किया जाएगा।
- ई. यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है या ग्राहक की अनुमति के साथ।
- उ. ग्राहक को उसके बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

- ऊ. कंपनी व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग केवल ऋण समझौते के तहत ग्राहक द्वारा अधिकृत सीमा तक ही करेगी।
- ऋ. यदि कंपनी को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उन्हें इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करनी होगी।

कंपनी कंपनी सहित किसी के द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग तब तक नहीं करेगी जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से उन्हें ऐसा करने के लिए अधिकृत न करे।

### क्रेडिट ब्यूरो / संदर्भ एजेंसियां।

कंपनी व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट ब्यूरो/संदर्भ एजेंसियों को जानकारी दे सकती है, ग्राहक पर इसका बकाया है यदि:

- अ. ग्राहक अपने भुगतान में पिछड़ गया है।
- आ. बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के खिलाफ कानूनी कार्यवाही शुरू कर दी गई है।
- इ. ग्राहक के विरुद्ध कानूनी उपाय के माध्यम से निपटाए गए ऋण।
- ई. ऐसी एजेंसियों को ऐसे सभी ग्राहकों की जानकारी प्रदान करना कानून द्वारा अनिवार्य है। इस आशय का एक खंड ऋण समझौते में शामिल किया गया है, जिसमें एनएचबी द्वारा अनुमोदित क्रेडिट ब्यूरो के साथ अपने ऋण के बारे में जानकारी साझा करने के लिए ग्राहक की सहमति मांगी गई है।
- उ. साथ ही, शुभम ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी के बारे में बताएंगे कि ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर क्या प्रभाव पड़ सकता है।
- ऊ. शुभम दी गई सहमति के आधार पर क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकता है।
- ऋ. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति कंपनी द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी, यदि ऐसा अनुरोध किया जाता है।

### सामान्य

कंपनी ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचती है (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई जानकारी)

उधारकर्ता के खाते के अंतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। इस तरह का हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

बैलेंस ट्रांसफर के अलावा ऋण बंद करने के अनुरोधों की प्राप्ति के मामलों में, उधारकर्ता उसी या निकटतम शाखा में जाकर और अनुरोध देकर चालू महीने की 25 तारीख से पहले किसी भी दिन अपने चल रहे ऋण को बंद करने का अनुरोध कर सकता है। आवेदन स्वीकार करने के 15 दिनों के भीतर ऋण बंद कर दिया जाएगा और एसपीडीसी (यदि कोई हो) के साथ मूल संपत्ति के कागजात ऋण बंद होने के 30 दिनों के भीतर सौंप दिए जाएंगे।

कंपनी निम्नलिखित स्थितियों के तहत आवास ऋण के पूर्व-समापन पर पूर्व-भुगतान लेवी या जुर्माना नहीं लेगी:

- जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर हो तथा किसी भी स्रोत से पहले से बंद हो ।
  - जहां आवास ऋण एक निश्चित ब्याज दर के आधार पर होता है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पहले से बंद कर दिया जाता है। इस प्रयोजन के लिए अभिव्यक्ति "स्वयं के स्रोत" का अर्थ है बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा कोई अन्य स्रोत।
  - सभी दोहरी/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) आवास ऋण निश्चित/फ्लोटिंग दर पर लागू प्री-क्लोजर मानदंडों को आकर्षित करेंगे, जो इस बात पर निर्भर करेगा कि क्लोजर से पहले ऋण फिक्स्ड या फ्लोटिंग रेट पर है या नहीं। दोहरी/विशेष दर वाले आवास ऋणों के मामले में, निश्चित ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद, ऋण को फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित किए जाने के बाद फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोजर मानदंड लागू होगा। यह ऐसे सभी दोहरी/विशेष दर वाले आवास ऋणों पर लागू होता है जिन्हें इसके बाद फोरक्लोज किया जा रहा है। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि एक निश्चित दर ऋण वह है जहां ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय की जाती है।
  - शुभम व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा, जिसमें सह-बाध्यकारी (ऋण) शामिल हैं या नहीं।
- अ. शुभम ग्राहक द्वारा ऋण में उल्लिखित विवरणों को उसके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से अपने निवास और/या व्यावसायिक पते पर शारीरिक रूप से जाकर सत्यापित कर सकता है, यदि आवश्यक समझा जाए।

- आ. यदि शुभम को पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ ग्राहक के खाते पर लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है तो ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा। 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।
- इ. शुभम फेयर प्रैक्टिसेज कोड के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेंगे। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।
- ई. शुभम और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास ऋण के प्रमुख नियमों और शर्तों की त्वरित और अच्छी समझ की सुविधा के लिए, शुभम को सभी मामलों में इस तरह के ऋण के सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) वाला एक दस्तावेज प्राप्त करना होगा। शुभम और उधारकर्ता के बीच विधिवत निष्पादित डुप्लिकेट कॉपी को पावती के तहत उधारकर्ता को सौंप दिया जाना चाहिए।
- उ. संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंड प्रभार (यदि कोई हो), दी जाने वाली सेवाएं, उत्पाद की जानकारी, विभिन्न लेनदेन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं को प्रदर्शित करना आवश्यक है और शुभम "नोटिस बोर्ड", "बुकलेट/ब्रोशर", "वेबसाइट" पर दिए गए निर्देशों का पालन करेंगे।
- ऊ. कंपनी अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदर्शित करेगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- ऋ. कंपनी नए ग्राहकों को बिना किसी अनुरोध या मांग के फेयर प्रैक्टिस कोड की एक प्रति प्रदान करेगी। इसके अलावा, कोई भी ग्राहक, चाहे वह नया हो या मौजूदा, जो फेयर प्रैक्टिस कोड की प्रति के लिए अनुरोध करता है, उसे भौतिक रूप में या इलेक्ट्रॉनिक संचार के माध्यम से प्रदान किया जाएगा।
- लृ. फेयर प्रैक्टिस कोड प्रत्येक शाखा में उपलब्ध होगा और सभी कर्मचारियों को कंपनी के फेयर प्रैक्टिस कोड में प्रशिक्षित किया जाएगा।