Capri Global Housing Finance Limited
सही अनुशासन की संहिता (Fair Practices Code)

(अंतिम समीक्षा अगस्त 2024 में की गई)

1. परिचय:

राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम, 1987 और NHB दिशानिर्देशों के अनुसार, आवास वित्त कंपनियों को एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित उचित प्रथाओं का कोड (FPC) लागू करने की आवश्यकता थी। इसके अनुसार, कैपरी ग्लोबल हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड (CGHFL / कंपनी) ने 24 दिसंबर 2016 को आयोजित बैठक में निदेशक मंडल की मंजूरी के साथ पहला उचित प्रथाओं का कोड लागू किया। FPC की समीक्षा 01 अगस्त 2019, 27 मई 2021, 29 अक्टूबर 2021, 03 नवंबर 2022 और 28 अक्टूबर 2023 को निदेशक मंडल की मंजूरी के साथ की गई।

भारतीय रिजर्व बैंक के मास्टर दिशा-निर्देश - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - आवास वित्त कंपनी (आरबीआई) दिशानिर्देश, 2021 (अंतिम अपडेट 21 मार्च 2024) के अनुसार, उचित प्रथाओं का कोड मौजूदा RBI दिशानिर्देशों के आधार पर समीक्षा की जाती है।

1.1 उद्देश्य:

कंपनी का FPC अच्छे और उचित प्रथाओं को बढ़ावा देने, पारदर्शिता बढ़ाने, बाजार बलों को प्रोत्साहित करने, उधारकर्ता/ग्राहक और कंपनी के बीच एक उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध सुनिश्चित करने और कंपनी के आवास वित्त प्रणाली में ग्राहक के विश्वास को बढ़ावा देने से संबंधित है।

कोड में निम्नलिखित प्रमुख तत्व शामिल हैं:

ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक स्थापित करके अच्छे और उचित प्रथाओं को बढ़ावा देना;

- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक यह समझ सकें कि वे सेवाओं से क्या उचित रूप से अपेक्षा कर सकते हैं;
- प्रतिस्पर्धा के माध्यम से उच्च संचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए बाजार बलों को प्रोत्साहित करना;
- ग्राहक और CGHFL के बीच एक उचित और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; और
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

1.2 कोड का अनुप्रयोग:

यह कोड सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वे CGHFL, इसके सहायक कंपनियों या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों (स्व-स्वामित्व वाले और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा काउंटर पर, फोन के माध्यम से, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि से प्रदान किए जाएं।

2. ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया:

a) उधारकर्ता को सभी संचार उनकी स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किया जाएगा।

b) CGHFL उधारकर्ता को ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए देय सभी शुल्क/आवृत्ति की जानकारी पारदर्शी तरीके से प्रदान करेगा, यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की जाती है तो शुल्क की मात्रा की जानकारी, पूर्व-भुगतान विकल्प और शुल्क (यदि कोई हो), विलंबित पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क/दंड (यदि कोई हो), निश्चित से फ्लोटिंग दरों में ऋण परिवर्तित करने के लिए चार्ज या इसके विपरीत, किसी भी रीसेट क्लॉज का अस्तित्व

और उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाले किसी भी अन्य मामले की जानकारी। दूसरे शब्दों में, CGHFL ऋण आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'कुल लागत' को पारदर्शी तरीके से प्रकट करेगा। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे शुल्क/फीस भेदभावपूर्ण न हों।

c) ऋण आवेदन पत्र में आवश्यक जानकारी शामिल की जाएगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य HFCs द्वारा प्रदान की गई शर्तों और शर्तों के साथ एक महत्वपूर्ण तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची भी शामिल की जा सकती है।

d) कंपनी सभी ऋण आवेदन प्राप्त करने के लिए एक स्वीकृति प्रणाली तैयार करेगी। पसंदीदा रूप से, ऋण आवेदन निपटाने की समयसीमा भी स्वीकृति में संकेतित की जानी चाहिए।

3. ऋण मूल्यांकन शर्तें और ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

CGHFL के निर्धारित जोखिम आधारित मूल्यांकन प्रक्रियाओं के अनुसार, प्रत्येक ऋण आवेदन का मूल्यांकन किया जाएगा और ऐसे जोखिम मूल्यांकन और CGHFL की मौजूदा दिशानिर्देशों के आधार पर उपयुक्त मार्जिन/सुरक्षा निर्धारित की जाएगी, बिना उचित सावधानी से समझौता किए।

A. ऋण मूल्यांकन और शर्तें:

a) सामान्यतः, ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी विवरण CGHFL आवेदन के समय एकत्र करेगा। यदि किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता हो, तो ग्राहक को तुरंत सूचित किया जाना चाहिए कि उसे फिर से संपर्क किया जाएगा।

b) CGHFL उधारकर्ता को ऋण स्वीकृति पत्र या अन्य किसी रूप में लिखित में सूचित करेगा कि ऋण की स्वीकृत राशि के साथ सभी शर्तें और शर्तें, जैसे वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, EMI संरचना, पूर्व-भुगतान शुल्क, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) और इन शर्तों और शर्तों की लिखित स्वीकृति की जानकारी दी जाएगी।

c) CGHFL ऋण समझौते में विलंबित पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक शुल्क को बोल्ड में उल्लेख करेगा।

d) CGHFL हर उधारकर्ता को ऋण स्वीकृति/वितरण के समय ऋण समझौते की एक प्रति और समझौते में उल्लिखित प्रत्येक संलग्नक की एक प्रति प्रदान करेगा, प्राप्ति के बदले।

e) यदि CGHFL ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकता, तो इसे लिखित में अस्वीकृति के कारणों की सूचना दी जाएगी।

4. ऋण वितरण, शर्तों और स्थितियों में परिवर्तन और व्यक्तिगत ऋणों (हाउसिंग लोन सहित) की चुकौती/समाधान पर चल संपत्ति/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिलीज:

a) वितरण ऋण समझौते/स्वीकृति पत्र में दिए गए वितरण अनुसूची के अनुसार किया जाना चाहिए।

b) CGHFL उधारकर्ता को किसी भी शर्तों और स्थितियों में परिवर्तन की सूचना उसकी स्थानीय भाषा में देगी, जिसमें वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/चार्ज आदि शामिल हैं। CGHFL को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य के लिए लागू हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जानी चाहिए।

c) यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए नुकसानदायक है, तो वह 60 दिनों के भीतर बिना किसी सूचना के अपने खाते को बंद कर सकता है या उसे स्विच कर सकता है, बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज के।

d) समझौते के तहत भुगतान की पुनः वसूली/त्वरित भुगतान या प्रदर्शन का निर्णय या अतिरिक्त सुरक्षा की मांग ऋण समझौते के अनुरूप होनी चाहिए।

e) CGHFL सभी बकाया राशि चुकाने या ऋण की बकाया राशि की प्राप्ति पर सभी सुरक्षा को रिलीज करेगा, किसी भी वैध अधिकार या हक के तहत जो CGHFL के पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकता है। यदि ऐसा सेट-ऑफ का अधिकार प्रयोग में लाना है, तो उधारकर्ता को पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा कि शेष दावों के बारे में जानकारी और उन शर्तों के बारे में जो CGHFL को सुरक्षा को तब तक बनाए रखने का अधिकार देती हैं जब तक संबंधित दावा निपटाया/भुगतान नहीं किया जाता।

f) CGHFL को सभी चल संपत्ति/अचल संपत्ति दस्तावेजों को पूर्ण भुगतान और ऋण खाते के बंद होने पर रिलीज करना आवश्यक है। HFCs के बीच जिम्मेदार ऋण देने के व्यवहार को बढ़ावा देने के लिए, निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन किया जाएगा:

i. **<u>चल संपत्ति/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिलीज:</u>**
   - CGHFL पूर्ण चुकौती/समाधान के बाद 30 दिनों के भीतर सभी मूल चल संपत्ति/अचल संपत्ति दस्तावेजों को रिलीज करेगा और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत चार्ज को हटा देगा।
   - उधारकर्ता को मूल चल संपत्ति/अचल संपत्ति दस्तावेजों को या तो उस शाखा से प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा जहाँ ऋण खाता सेवा में था, या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ दस्तावेज उपलब्ध हैं, उसकी पसंद के अनुसार।
   - मूल चल संपत्ति/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय सीमा और स्थान को प्रभावी तिथि के बाद जारी किए गए ऋण स्वीकृति पत्रों में उल्लेख किया जाएगा।
   - एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक स्थिति को संबोधित करने के लिए, CGHFL के पास मूल चल संपत्ति/अचल संपत्ति दस्तावेजों की कानूनी उत्तराधिकारियों को वापसी के लिए एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया होनी चाहिए। इस प्रकार की प्रक्रिया को कंपनी की वेबसाइट पर अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ प्रदर्शित किया जाएगा, ताकि ग्राहकों को जानकारी मिल सके।

ii. **<u>चल संपत्ति/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिलीज में देरी के लिए मु</u>**आवजा:
   - यदि मूल चल संपत्ति/अचल संपत्ति दस्तावेजों की रिलीज में या चार्ज संतोषजनक फॉर्म को संबंधित रजिस्ट्री के साथ 30 दिनों के बाद दाखिल करने में देरी होती है, तो कंपनी उधारकर्ता को ऐसी देरी के कारणों की सूचना प्रदान करेगी। यदि देरी कंपनी की ओर से है, तो कंपनी प्रति दिन ₹5,000/- की दर से उधारकर्ता को मुआवजा देगी।
   - यदि मूल चल संपत्ति/अचल संपत्ति दस्तावेज़ खो जाते हैं या क्षतिग्रस्त हो जाते हैं, पूरी तरह से या आंशिक रूप से, तो CGHFL उधारकर्ता को दुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियों को प्राप्त करने में सहायता करेगा और संबंधित लागत वहन करेगा, मुआवजे के अतिरिक्त। हालांकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए अतिरिक्त 30 दिन की अवधि मिलेगी और देरी की अवधि की पेनल्टी उसके बाद की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।
   - इन दिशानिर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा किसी भी अन्य लागू कानून के तहत उधारकर्ता के किसी अन्य मुआवजे प्राप्त करने के अधिकारों को प्रभावित नहीं करेगा।

4A <u>डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों के माध्यम से प्राप्त ऋण:</u>

CGHFL द्वारा किसी भी गतिविधि को आउटसोर्स करने से उनकी जिम्मेदारियां कम नहीं होतीं, क्योंकि नियामक निर्देशों का अनुपालन पूरी तरह से कंपनी की जिम्मेदारी है। जहां भी CGHFL डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों को उधारकर्ताओं को लाने और/या बकाया की वसूली के लिए उनके एजेंट के रूप में नियुक्त करती है, वे निम्नलिखित

निर्देशों का पालन करें:

a) डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों के नाम जो एजेंट के रूप में नियुक्त किए गए हैं, को CGHFL की वेबसाइट पर उजागर किया जाएगा।
b) डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों को ग्राहकों को अग्रिम में यह सूचित करने के निर्देश दिए जाएंगे कि वे किस CGHFL की ओर से उनसे बातचीत कर रहे हैं।
c) स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, उधारकर्ता को CGHFL के संबंधित लेटरहेड पर स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।
d) ऋण समझौते की एक प्रति और समझौते में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक प्रति सभी उधारकर्ताओं को ऋण स्वीकृति/वितरण के समय प्रदान की जाएगी।
e) HFCs द्वारा नियुक्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफार्मों पर प्रभावी निगरानी और निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।
f) शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए उचित प्रयास किए जाएंगे।

4B डिजिटल लेंडिंग पर दिशा-निर्देश:

CGHFL को 'डिजिटल लेंडिंग पर दिशा-निर्देश' शीर्षक वाले सर्कुलर में दिए गए निर्देशों का पालन करना होगा, जो 02 सितंबर 2022 को जारी किया गया था और समय-समय पर संशोधित किया जाता है, जब भी ऐसे लेनदेन किए जाएं।

4C डिजिटल लेंडिंग में डिफ़ॉल्ट लॉस गारंटी (DLG) पर दिशा-निर्देश:

CGHFL को 'डिजिटल लेंडिंग में डिफ़ॉल्ट लॉस गारंटी (DLG) पर दिशा-निर्देश' शीर्षक वाले सर्कुलर में दिए गए निर्देशों का पालन करना होगा, जो 08 जून 2023 को जारी किया गया था और समय-समय पर संशोधित किया जाता है, जब भी ऐसे लेनदेन किए जाएं।

5. बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स की जिम्मेदारी:

a) CGHFL के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स को संगठन के भीतर शिकायत निवारण तंत्र को स्थापित करना चाहिए ताकि शिकायतों और समस्याओं का समाधान हो सके। इस तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋण संस्था के कार्यकर्ताओं के निर्णयों से उत्पन्न सभी विवादों की सुनवाई और निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर किया जाए।
b) CGHFL के बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स को उचित अंतराल पर उचित समीक्षा प्रदान करनी चाहिए, जिसमें Fair Practices Code का अनुपालन और विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली शामिल है। ऐसी समीक्षाओं की एक संक्षिप्त रिपोर्ट बोर्ड को नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि बोर्ड द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

6. शिकायतें और समस्याओं का निवारण:

a) CGHFL के प्रत्येक कार्यालय में, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं, शिकायतों और समस्याओं को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया होनी चाहिए।
b) यदि ग्राहक द्वारा लिखित शिकायत प्राप्त होती है, तो CGHFL एक सप्ताह के भीतर उसे एक स्वीकृति/प्रतिक्रिया भेजने की कोशिश करेगा। स्वीकृति में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होना चाहिए जो शिकायत को संभालेगा। यदि शिकायत CGHFL के निर्धारित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन के माध्यम से की जाती है, तो ग्राहक को एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और एक उचित समय सीमा के भीतर प्रगति की सूचना दी जाएगी।

c) मामले की जांच के बाद, CGHFL ग्राहक को अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा या बताएगा कि प्रतिक्रिया देने के लिए और अधिक समय क्यों चाहिए और प्रयास करेगा कि एक महीने के भीतर शिकायत प्राप्त होने पर प्रतिक्रिया दी जाए। यदि ग्राहक अभी भी असंतुष्ट है, तो उसे बताया जाएगा कि वह अपनी शिकायत को और कैसे आगे ले जा सकता है।

d) CGHFL अपने शिकायत निवारण प्रक्रिया (ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण जहां शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं, समस्या के समाधान के लिए समय सीमा, उन्नयन के लिए मैट्रिक्स आदि) को सार्वजनिक करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि यह विशेष रूप से अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध हो। CGHFL को अपनी सभी शाखाओं/कार्यालयों और वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करना चाहिए कि यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया नहीं मिलती है या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो वह अपनी शिकायत को NHB की Complaint Redressal Cell पर ऑनलाइन वेबसाइट पर या पोस्ट के माध्यम से NHB, नई दिल्ली में दर्ज करवा सकता है।

कंपनी ने एक अलग बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक शिकायत निवारण नीति लागू की है।

7. HFCs द्वारा अधिक ब्याज चार्ज करने का नियमन:

a) CGHFL का बोर्ड एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगा, जिसमें फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा जाएगा, और ऋणों और अग्रिमों पर चार्ज की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम की ग्रेडेशन के लिए दृष्टिकोण, और विभिन्न उधारकर्ताओं के वर्गों के लिए विभिन्न ब्याज दर चार्ज करने का तर्क आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को उजागर किया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से संप्रेषित किया जाएगा। CGHFL के बोर्ड को दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) के लिए भी स्पष्ट नीति होनी चाहिए।

b) ब्याज दरों और जोखिम की ग्रेडेशन के दृष्टिकोण और दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो) को कंपनी की वेबसाइट पर या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। वेबसाइट या अन्य माध्यमों से प्रकाशित जानकारी को ब्याज दरों में किसी भी परिवर्तन के समय अद्यतित किया जाएगा।

c) ब्याज दर को वार्षिकीकृत होना चाहिए ताकि उधारकर्ता को ज्ञात हो कि खाता पर सटीक ब्याज दरें क्या चार्ज की जाएंगी।

d) उधारकर्ताओं से एकत्र किए गए किश्तों को ब्याज और मुख्यधन के बीच स्पष्ट रूप से विभाजित किया जाना चाहिए।

8A HFCs द्वारा अत्यधिक ब्याज चार्ज:

a) हालांकि ब्याज दरों को बैंक द्वारा नियमन नहीं किया जाता है, एक निश्चित स्तर से अधिक ब्याज दरें अत्यधिक देखी जा सकती हैं और न तो स्थायी हो सकती हैं और न ही सामान्य वित्तीय प्रथाओं के अनुरूप हो सकती हैं। CGHFL को ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्क (दंडात्मक शुल्क सहित, यदि कोई हो) को निर्धारित करने में उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं स्थापित करनी चाहिए।

b) इस संबंध में, ऋणों की शर्तों और परिस्थितियों के संबंध में पारदर्शिता पर Fair Practices Code में दिए गए दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखना चाहिए। कंपनी को उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए प्रक्रिया और संचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करना चाहिए।

8B ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क:

a) यदि उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध की सामग्री शर्तों और परिस्थितियों का अनुपालन नहीं किया जाता है और इसके लिए दंड लगाया जाता है, तो इसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और इसे उधार पर चार्ज की जाने वाली ब्याज दर में जोड़कर 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लिया जाएगा। दंडात्मक शुल्क का पूंजीकरण नहीं होगा, यानी इन शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज गणना नहीं की जाएगी। हालांकि, यह ऋण खाता में ब्याज के संसेधन की सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा।

b) CGHFL ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगा और इन दिशानिर्देशों का पत्र और भावना दोनों में पालन सुनिश्चित करेगा।

c) CGHFL को दंडात्मक शुल्क या समान शुल्क पर एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बनानी चाहिए, चाहे इसे किसी भी नाम से पुकारा जाए।

d) दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित और ऋण अनुबंध की सामग्री शर्तों और परिस्थितियों की अनुपालना के साथ मेल खानी चाहिए, और किसी विशिष्ट ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभावपूर्ण नहीं होनी चाहिए।

e) 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए, व्यापार के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत ऋणों में दंडात्मक शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए समान सामग्री शर्तों और परिस्थितियों की अनुपालना के लिए लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होना चाहिए।

f) दंडात्मक शुल्क की मात्रा और इसका कारण CGHFL द्वारा ऋण समझौते में और सबसे महत्वपूर्ण शर्तें और परिस्थितियाँ/की फैक्ट स्टेटमेंट (KFS) के रूप में स्पष्ट रूप से ग्राहकों को सूचित किया जाएगा, इसके अतिरिक्त CGHFL की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्क के अंतर्गत प्रदर्शित किया जाएगा।

g) जब भी सामग्री शर्तों और परिस्थितियों के अनुपालन के लिए उधारकर्ताओं को याद दिलाने के लिए संचार भेजा जाए, तो लागू दंडात्मक शुल्क को सूचित किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, दंडात्मक शुल्क लगाने की किसी भी स्थिति और इसके कारण की भी सूचना दी जाएगी।

8C <u>समायोजित ब्याज दर पर ईक्वेटेड मासिक किश्तों (EMI) आधारित व्यक्तिगत ऋण (शामिल आवास ऋण):</u>

a) स्वीकृति के समय, CGHFL को उधारकर्ताओं को ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करना चाहिए, जिससे EMI और/या अवधि में परिवर्तन हो सकता है या दोनों में। इसके बाद, ऊपर के कारणों से EMI/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

b) ब्याज दरों के समायोजन के समय, CGHFL उधारकर्ताओं को उनकी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगा। नीति में, इसके अलावा, यह भी निर्दिष्ट किया जा सकता है कि उधारकर्ता को ऋण की अवधि के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति होगी।

c) उधारकर्ताओं को (i) EMI में वृद्धि या अवधि की वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन के लिए और (ii) ऋण की अवधि के किसी भी बिंदु पर आंशिक या पूरी तरह से पूर्व भुगतान करने का विकल्प भी दिया जाएगा। पूर्व भुगतान शुल्क/प्री-पेमेंट दंड लागू निर्देशों के अधीन होगा।

d) फ्लोटिंग से फिक्स्ड दर पर ऋण स्विचिंग के लिए लागू सभी शुल्क और संबंधित सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को स्वीकृति पत्र में पारदर्शी रूप से सूचित किया जाएगा और CGHFL द्वारा समय-समय पर इन शुल्कों/लागतों की पुनरावृत्ति के समय भी।

e) CGHFL यह सुनिश्चित करेगा कि फ्लोटिंग दर ऋण के मामले में अवधि की वृद्धि नकारात्मक अमोर्टाइजेशन का परिणाम न बने।

f) CGHFL को उचित चैनलों के माध्यम से उधारकर्ताओं को प्रत्येक तिमाही के अंत में एक विवरण साझा करना/उपलब्ध कराना चाहिए, जिसमें न्यूनतम रूप से, आज तक वसूली गई मुख्यधन और ब्याज, EMI राशि, शेष EMIs की संख्या और पूरे ऋण की अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर / वार्षिक प्रतिशत दर (APR) शामिल हो। CGHFL को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि विवरण सरल और उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझा जा सके।

g) ईक्वेटेड मासिक किश्त ऋणों के अलावा, ये निर्देश विभिन्न आवधिकताओं के आधार पर सभी ईक्वेटेड किश्त आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे, यथासम्भाव।

9. <u>विज्ञापन, मार्केटिंग और बिक्री:</u>

CGHFL निम्नलिखित सुनिश्चित करेगा:

a) सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक होनी चाहिए।
b) किसी भी विज्ञापन या प्रचार सामग्री में जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करती है और ब्याज दर का उल्लेख करती है, यह भी संकेत करना चाहिए कि अन्य शुल्क और लागत लागू होंगे और संबंधित शर्तों और परिस्थितियों की पूरी जानकारी अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।
c) ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और लागतों (यदि कोई दंडात्मक शुल्क हो) की जानकारी शाखाओं में नोटिस लगाकर; फोन या हेल्प-लाइनों के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; निर्दिष्ट स्टाफ/ हेल्प डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड/ टैरिफ शेड्यूल प्रदान करके दी जाएगी।
d) यदि कंपनी तीसरे पक्ष की सेवाओं का उपयोग करती है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऐसे तीसरे पक्ष उधारकर्ता की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई उपलब्ध है) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभाले जैसे कंपनी करती है।
e) समय-समय पर, कंपनी अपने उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में ग्राहकों को सूचित कर सकती है। अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों की जानकारी ग्राहकों को केवल तब ही दी जाएगी जब उन्होंने मेल या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने की सहमति दी हो।
f) डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (DSAs) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित की जाएगी, जिनकी सेवाओं का उपयोग उत्पादों/सेवाओं को मार्केटिंग के लिए किया जाता है। इसमें यह भी शामिल है कि वे ग्राहकों से व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से संपर्क करते समय अपनी पहचान स्पष्ट करें।
g) अपने बोर्ड की मंजूरी के साथ डायरेक्ट सेलिंग एजेंट्स (DSAs) / डायरेक्ट मार्केटिंग एजेंट्स (DMAs) के लिए मॉडल आचार संहिता अपनाई जाएगी।
h) यदि किसी ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होती है कि कंपनी का प्रतिनिधि/कूरियर एजेंसी या DSA किसी भी अनुचित आचरण में लिप्त है या इस कोड का उल्लंघन कर रहा है, तो शिकायत की जांच करने और उसे संभालने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे और नुकसान की भरपाई की जाएगी।

10. <u>गारंटर:</u>

जब किसी व्यक्ति को ऋण के लिए गारंटर माना जाता है, तो CGHFL उसे/उसे निम्नलिखित जानकारी प्रदान करेगा और स्वीकार्यता प्राप्त करेगा:

a) गारंटर के रूप में उसकी जिम्मेदारी;
b) कंपनी के प्रति वह कितनी राशि की जिम्मेदारी लेगा;
c) वे परिस्थितियाँ जिनमें CGHFL उसे/उसे भुगतान के लिए बुलाएगा;

d) क्या CGHFL उसके अन्य धन पर दावा कर सकता है यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है;
e) क्या गारंटर के रूप में उसकी जिम्मेदारियाँ एक विशिष्ट राशि तक सीमित हैं या असीमित हैं;
f) गारंटर के रूप में उसकी जिम्मेदारियाँ कब और किन परिस्थितियों में समाप्त होंगी और CGHFL इस बारे में उसे/उसे कैसे सूचित करेगा;
g) यदि गारंटर पर्याप्त साधन होते हुए भी ऋणदाता/लेनदार द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इंकार करता है, तो ऐसा गारंटर भी जानबूझकर चूक करने वाला माना जाएगा।

कंपनी उसे/उसे यह सूचित रखेगी कि उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में कोई भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन हुआ है जिसे वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

11. <u>गोपनीयता और आत्मीयता:</u>

ग्राहक/उधारकर्ता की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय के रूप में माना जाएगा (यहां तक कि जब वह हमारे ग्राहक नहीं होते)। यह निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा मार्गदर्शित किया जाएगा:

कंपनी ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा को किसी को भी प्रकट नहीं करेगी, यहां तक कि समूह की अन्य कंपनियों को भी, निम्नलिखित विशेष परिस्थितियों को छोड़कर:

a) यदि जानकारी कानूनी रूप से प्रदान की जानी है।
b) यदि जानकारी को सार्वजनिक कर्तव्य के तहत उजागर करना आवश्यक है।
c) यदि CGHFL के हितों की आवश्यकता हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए), लेकिन इसे ग्राहक या ग्राहक खातों (जिनमें ग्राहक का नाम और पता शामिल है) की जानकारी किसी अन्य को, यहां तक कि समूह की अन्य कंपनियों को, विपणन उद्देश्यों के लिए देने के बहाने के रूप में उपयोग नहीं किया जाएगा।
d) यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी उजागर करने का अनुरोध करता है, या ग्राहक की अनुमति/सहमति के साथ।
e) यदि CGHFL को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो वे जानकारी देने से पहले ग्राहक की लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे।

ग्राहक को मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उनके व्यक्तिगत रिकॉर्ड को एक्सेस करने के अधिकार की सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा।

CGHFL ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का विपणन उद्देश्यों के लिए उपयोग नहीं करेगी, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से ऐसा करने के लिए अधिकृत न हो।

इन शर्तों के आलोक में, यदि ग्राहक स्पष्ट सहमति प्रदान करता है, तो कंपनी CGHFL के समूह/संबद्ध कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान कर सकती है या साझा कर सकती है ताकि अन्य वित्तीय उत्पाद और सेवाएं ग्राहक के लाभ के लिए पेश की जा सकें।

12. <u>सामान्य:</u>

12.1 CGHFL उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप से बचना चाहिए, सिवाय उन उद्देश्यों के लिए जो ऋण समझौते की शर्तों में प्रदान किए गए हैं (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले नहीं खुलासा की गई जानकारी CGHFL के संज्ञान में न आए)।

12.2 उधारकर्ता द्वारा खाते के ट्रांसफर के लिए अनुरोध प्राप्त करने पर, CGHFL की सहमति या आपत्ति, यदि कोई

हो, को अनुरोध की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। ऐसा ट्रांसफर पारदर्शी अनुबंधीय शर्तों के अनुसार किया जाएगा और लागू नियमों, कानूनों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुरूप होगा।

12.3 CGHFL ग्राहक को पुनर्भुगतान प्रक्रिया की राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवधिकता के बारे में स्पष्ट रूप से समझाएगी। हालांकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो ऋण की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजना या व्यक्तिगत रूप से संपर्क करना और/या सुरक्षा की पुनः प्राप्ति शामिल हो सकती है यदि कोई हो।

12.4 ऋण की वसूली के मामले में, CGHFL उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि अजीब समय पर उधारकर्ताओं को परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बल का प्रयोग करना आदि। ग्राहकों की शिकायतों में कंपनी के स्टाफ की अशिष्टता भी शामिल है, इसलिए CGHFL यह सुनिश्चित करेगी कि स्टाफ को ग्राहकों से उचित ढंग से निपटने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाए।

12.5 कंपनी को NHB/RBI द्वारा तैयार की गई दिशानिर्देशों को लागू करना होगा, जो पुनर्प्राप्ति एजेंटों को नियुक्त करने के संबंध में हैं, उनकी संबंधित बोर्डों की मंजूरी के साथ।

12.6 CGHFL निम्नलिखित स्थितियों में आवास ऋण की पूर्व-भुगतान पर कोई लेवी या दंड नहीं लगाएगी:

- जब आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-भुगतान किया गया है।
- जब आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर है और ऋण को उधारकर्ता द्वारा अपनी ही स्रोतों से पूर्व-भुगतान किया गया है।

सभी डुअल/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) के आवास ऋण पूर्व-भुगतान के नियमों के अधीन होंगे, जो फिक्स्ड या फ्लोटिंग दर के आधार पर होंगे, यह इस पर निर्भर करेगा कि पूर्व-भुगतान के समय ऋण की दर क्या है। यदि डुअल/विशेष दर के आवास ऋण के मामले में, ऋण को फिक्स्ड दर के अवधि की समाप्ति के बाद फ्लोटिंग दर में परिवर्तित किया गया है, तो फ्लोटिंग दर के पूर्व-भुगतान का नियम लागू होगा। यह सभी डुअल/विशेष दर के आवास ऋणों पर लागू होता है जो अब से पूर्व-भुगतान किए जा रहे हैं। यह स्पष्ट किया जाता है कि फिक्स्ड दर का ऋण वह है जिसमें पूरी अवधि के लिए दर तय होती है।

12.7 कंपनी किसी भी फ्लोटिंग दर के टर्म लोन पर, जो व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा किसी भी उद्देश्य के लिए स्वीकृत है, बिना सह-उधारकर्ता के या उनके साथ, पूर्व-भुगतान शुल्क/ दंड नहीं लगाएगी।

12.8 आवास ऋण के प्रमुख शर्तों और स्थितियों को जल्दी और अच्छी तरह से समझने के लिए, CGHFL को ऐसे ऋण के सबसे महत्वपूर्ण शर्तों और स्थितियों (MITC) को एक दस्तावेज़ में प्राप्त करना होगा, जैसा कि दिशानिर्देशों में निर्धारित किया गया है। यह दस्तावेज़ कंपनी द्वारा प्राप्त अन्य ऋण और सुरक्षा दस्तावेज़ों के अतिरिक्त होगा। CGHFL को सलाह दी जाती है कि वह उक्त दस्तावेज़ की दो प्रतियाँ तैयार करे और उधारकर्ता की समझ में आने वाली भाषा में तैयार करे। CGHFL और उधारकर्ता के बीच सही ढंग से हस्ताक्षरित दोहरी प्रति को उधारकर्ता को स्वीकार्यता के साथ सौंपना चाहिए।

12.9 CGHFL सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंड शुल्क (यदि कोई हो), प्रदान की गई सेवाएँ, उत्पाद की जानकारी, विभिन्न लेन-देन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि को शाखाओं पर नोटिस बोर्ड, CGHFL की वेबसाइट, प्रिंट और/या अन्य मीडिया के माध्यम से समय-समय पर प्रदर्शित करेगी।

12.10 CGHFL अपनी उत्पादों और सेवाओं को निम्नलिखित भाषाओं में से किसी एक या अधिक में प्रदर्शित करेगी: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।

12.11 CGHFL लेंदेन के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। इसके अलावा, CGHFL दृष्टिहीन या शारीरिक रूप से चुनौतीपूर्ण आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालांकि, यह CGHFL को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए तैयार किए गए या भाग लेने वाले योजनाओं को लागू करने से नहीं रोकता है।

12.12 कोड को प्रचारित करने के लिए, CGHFL:

- मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक प्रति प्रदान करेगी।
- कोड को अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराएगी।
- कंपनी की वेबसाइट और शाखाओं पर नोटिस बोर्ड पर स्थानीय भाषा में कोड की एक प्रति प्रदर्शित करेगी।
- यह सुनिश्चित करेगी कि स्टाफ को कोड के बारे में संबंधित जानकारी प्रदान करने और कोड को लागू करने के लिए प्रशिक्षित किया जाए।

13. नीति की समीक्षा:

नीति की समीक्षा जब आवश्यक हो या कम से कम एक वर्ष में एक बार की जाएगी। किसी भी नियामक विकास की स्थिति में, नीति में संशोधन के लिए बोर्ड MD/CEO को अधिकृत करता है।

14. संदर्भित सर्कुलर:

क्र.स.	तारीख	सर्कुलर संदर्भ संख्या	विषय
1	17 फरवरी, 2021 (अपडेटेड: 21 मार्च, 2024)	RBI/2020-21/73 DOR.FIN.HFC.CC.No. 120/03.10.136/2020-21	मास्टर डायरेक्शन – नॉन-बैंकिंग फाइनेंस कंपनी – हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (आरबीआई) डायरेक्शंस, 2021

(In case of any inconsistency of lack of clarify in the translated document English version of the document is to be referred.)

ध्यान दें: किसी असंगति या स्पष्टता की स्थिति में अनुवादित दस्तावेज़ की अंग्रेजी संस्करण को संदर्भित किया जाना चाहिए।