



उचित व्यवहार संहिता

1 : परिचय

सत्या माइक्रो हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (जिसे पूर्व में बैद हाउसिंग फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के रूप में जाना जाता था) (यहां आगे 'कंपनी'/'एसएमएचएफपीएल' के रूप में संदर्भित) कंपनी अधिनियम, 1956 के प्रावधानों के तहत निगमित और राष्ट्रीय आवास बैंक ('एनएचबी') के साथ हाउसिंग फाइनेंस कंपनी ('एचएफसी') के रूप में पंजीकृत एक प्राइवेट लिमिटेड कंपनी है।

हाउसिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता पर नेशनल हाउसिंग बैंक ('एनएचबी') द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार कंपनी द्वारा यह संहिता तैयार की गई थी।

एचएफसी के विनियमन को एनएचबी से भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) में स्थानांतरित करने के साथ अब भारतीय रिजर्व बैंक के मास्टर डायरेक्शंस - नॉन बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) डायरेक्शंस, 2021, सभी एचएफसी पर लागू होंगे। इसलिए एचएफसी के नियमों में बदलाव की शुरुआत के कारण 17 फरवरी, 2021 के परिपत्र के माध्यम से उक्त आरबीआई मास्टर डायरेक्शंस के अनुरूप कंपनी द्वारा इस संहिता में संशोधन किया गया है।

उचित व्यवहार संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय कंपनी द्वारा पालन किए जाने वाले न्यूनतम मानक निर्धारित करती है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करती है और बताती है कि कंपनी से दिन-प्रतिदिन के आधार पर उनसे कैसे निपटने की उम्मीद की जाती है।

1.1 संहिता के उद्देश्य

ग्राहकों के साथ व्यवहार में उच्च मानक स्थापित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना है :

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि ग्राहक को अपेक्षित सेवाओं की बेहतर समझ हो सके।
- कंपनी और ग्राहक के बीच उचित संबंध को बढ़ावा देना।
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करना।
- कुल मिलाकर आवास वित्त प्रणाली में विश्वास जगाना।

1.2 संहिता का अनुप्रयोग

- यह संहिता कंपनी द्वारा या डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) के माध्यम से पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे वे काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान की गई हों।
- ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण उधारकर्ताओं (ऋण लेने वाले ग्राहक) को स्थानीय भाषा या उधारकर्ताओं के द्वारा समझी जाने वाली भाषा में किया जाएगा।
- कोड किसी भी अप्रत्याशित घटना को छोड़कर सामान्य संचालन वातावरण के तहत लागू होता है।
- संहिता सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्य एवं व्यवहार संहिता की भावना का पालन करेंगे।

1.3 ग्राहक के प्रति प्रतिबद्धता

- कंपनी अपनी क्षमता का सर्वोत्तम प्रदर्शन करेगी, ग्राहक के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित कार्य करेगी, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों को पूरा करेगी और हमेशा प्रासंगिक कानूनों एवं विनियमों का अक्षरशः पालन करेगी।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसके सभी उत्पादों और सेवाओं को उसके ग्राहकों को पूरी तरह से समझाया जाए और पूरी समझ सुनिश्चित की जाए।
- यह सुनिश्चित करेगी कि शर्तें स्पष्ट हैं और भ्रामक नहीं हैं, और ग्राहक द्वारा समझी गई हैं।
- इसके बिक्री अधिकारी और शाखा प्रबंधक (बीएम) या अधिकृत बिक्री/विपणन/वसूली व्यवस्था के तहत प्रत्यक्ष बिक्री/विपणन एजेंसी या रिकवरी एजेंट के रूप में कार्यरत एजेंसी के अधिकारी/बिक्री प्रतिनिधि, यदि कोई हो, ग्राहकों के सभी प्रश्नों के जवाब के लिए संपर्क संबंधी पहला जरिया होंगे और शाखाओं की संपर्क जानकारी भी कंपनी की वेबसाइट पर पोस्ट की जाएगी।
- उक्त एजेंसी(यों) के बिक्री अधिकारी और शाखा प्रबंधक या अधिकारी/प्रतिनिधि ग्राहकों को तमाम तथ्यों को समझाने में मदद करेंगे, जैसे कि नियम और शर्तें, लागू ब्याज दर/सेवा शुल्क, ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए देय प्रभार/शुल्क के बारे में सभी जानकारी, शुल्क की वापसी योग्य राशि यदि ऋण राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की गई है, पूर्व भुगतान विकल्प और शुल्क, यदि कोई हो, विलंबित चुकोती के लिए दंडात्मक ब्याज/जुर्माना, यदि कोई हो, ऋण को फिक्स्ड से फ्लोटिंग रेट्स में या इसके उलट बदलने के लिए परिवर्तन शुल्क, किसी भी ब्याज रीसेट क्लॉज का अस्तित्व और कोई भी अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता हो और साथ ही उनके वित्तीय प्रभावों के साथ उठाए जा सकने वाले लाभ आदि। कंपनी पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन के प्रसंस्करण/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों सहित 'सभी लागत' का खुलासा करेगी और यह भी सुनिश्चित करेगी कि ऐसे प्रभार/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हैं।
- कंपनी ग्राहक के साथ घनिष्ठ संबंध बनाए रखेगी, और उन्हें उत्पादों और सेवाओं और ब्याज दरों, शुल्कों या नियमों और शर्तों में बदलाव के बारे में सूचित रखेगी।
- कंपनी समय सीमा के साथ सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगी, जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।
- कंपनी ग्राहकों की शिकायतों का तुरंत समाधान करेगी और संतुष्ट न होने पर अपने ग्राहकों की शिकायतों को आगे बढ़ाने में मदद करेगी।
- प्रत्येक ग्राहक को किसी शिकायत या शिकायत की स्थिति में संपर्क करने वाले व्यक्तियों का विवरण उपलब्ध कराया जाएगा। यह ग्राहकों को दी जाने वाली वेलकम किट का हिस्सा होगा और इसे शाखाओं में प्रमुखता से प्रदर्शित भी किया जाएगा।
- कंपनी गलत होने वाली चीजों से खामियों में तुरंत सुधार करते हुए शीघ्रतिशोघ्र निपटेगी। यह तकनीकी विफलता के मामले में उपयुक्त विकल्प भी प्रदान करेगी।
- कंपनी सभी ग्राहकों की जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगी, जब तक कि कानूनन उजागर करना आवश्यक ना हो या यदि ग्राहक द्वारा छूट पर हस्ताक्षर ना किए गए हों।
- अनुरोध किए जाने पर कंपनी इस संहिता की एक प्रति ग्राहक को उपलब्ध कराएगी। संहिता को इसकी वेबसाइट और इसके मुख्यालयों एवं शाखाओं पर भी प्रदर्शित और उपलब्ध कराया जाएगा।
- कंपनी आयु, नस्ल, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या विकलांगता के आधार पर तब तक भेदभाव नहीं करेगी, जब तक कि एनएचबी/आरबीआई या समाज के कमजोर वर्गों की सहायता के लिए सरकार द्वारा प्रवर्तित योजनाओं के लिए विशिष्ट मामला न हो।

2 : विज्ञापन, विपणन और बिक्री

- कंपनी सुनिश्चित करेगी कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हैं, और भ्रामक नहीं हैं।
- किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य के किसी भी विज्ञापन में जो सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता हो और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल हो, कंपनी यह भी बताएगी कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों एवं शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर उपलब्ध है।
- ग्राहक निम्नलिखित में से किसी एक के माध्यम से ब्याज दरों, प्रोसेसिंग फीस और शुल्कों के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं :
 - हमारी शाखाओं को कॉल करके
 - हमारे नामित कर्मचारियों के माध्यम से
 - हमारी वेबसाइट से
- यदि कंपनी समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाओं का लाभ उठाती है, तो कंपनी यह प्रयास करेगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि कोई ऐसी तृतीय पक्ष के लिए उपलब्ध हो) को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालें, जैसे कंपनी संभालेगी।
- कंपनी समय-समय पर ग्राहकों से उत्पादों की विशेषताओं के बारे में संवाद कर सकती है और अन्य उत्पाद पेशकशों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में भी जानकारी दे सकती है, बशर्ते कि उन्होंने ऐसी जानकारी या सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो। ग्राहकों से किसी भी शिकायत की प्राप्ति की स्थिति में यदि हमारे प्रतिनिधि/कोरियर या डीएसए ने किसी भी तरह का अनुचित आचरण किया है या इस संहिता के उल्लंघन में काम किया है, तो कंपनी ग्राहक की संतुष्टि के लिए शिकायत की जांच और समाधान करने के लिए उचित कदम उठाएगी।

3: ऋण

3.1 ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- कंपनी का 'आवेदन पत्र/उचित दस्तावेज' आवेदन पत्र के साथ ऋण लेने वालों द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची को इंगित कर सकता है। कंपनी के ग्राहक खंड की प्रकृति को देखते हुए जो मुख्य रूप से स्व-नियोजित और अनौपचारिक खंड से हैं और विशेष रूप से आय साबित करने के लिए सामान्य दस्तावेज नहीं हो सकते हैं, कंपनी उपलब्ध दस्तावेज एकत्र करने के अलावा, इस संबंध में नियामक द्वारा जारी प्रासंगिक दिशा-निर्देशों/निर्देशों के अधीन व्यक्तिगत सत्यापन और जांच कर सकती है।
- कंपनी के पास ऋण प्राप्त करने के लिए अपने ग्राहक को आवेदन पत्र प्राप्त करने की पावती देने का एक तंत्र है। कंपनी सभी आवश्यक जानकारी पूर्ण रूप से प्राप्त होने की तिथि से उचित समय के भीतर अपने निर्णय के बारे में ऋण लेने वाले ग्राहक को सूचित करेगी।

3.2 ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

- आम तौर पर ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण हमारे द्वारा आवेदन के समय या कंपनी द्वारा किए गए व्यक्तिगत सत्यापन के समय एकत्र किए जाएंगे। हालांकि अगर कंपनी को कोई अतिरिक्त जानकारी चाहिए तो हम तुरंत ग्राहकों से संपर्क करेंगे।

- कंपनी ग्राहक को वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान सहित सभी नियमों एवं शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण के राशि शुल्क, दंड ब्याज आदि के बारे में स्वीकृति पत्र या अन्यथा के माध्यम से स्थानीय भाषा या उसे समझ में आने वाली भाषा में बताएगी।
- कंपनी ऋण समझौते (यदि कोई हो) में देरी से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक ब्याज का बोल्ड शब्दों में उल्लेख करेगी।
- पावती के एवज में ऋण के संवितरण के समय कंपनी अनिवार्य रूप से प्रत्येक ग्राहक को ऋण दस्तावेज में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण दस्तावेज की एक प्रति भी प्रस्तुत करेगी।

3.3 ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

- कंपनी उस ग्राहक को मौखिक रूप से या लिखित रूप में सूचित करेगी, जिसका आवेदन अस्वीकार कर दिया गया है।

3.4 नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- संवितरण ग्राहकों द्वारा किए गए संवितरण अनुरोध के अनुसार उनकी आवश्यकताओं के अनुसार स्वीकृति पत्र/ऋण दस्तावेजों में उल्लिखित मानक नियमों और शर्तों के अधीन किया जाएगा।
- हमारे ग्राहकों को वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू प्रभार/शुल्क आदि सहित नियमों एवं शर्तों में किसी भी बदलाव की सूचना स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में दी जाएगी। ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन भावी प्रभाव से प्रभावी होंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को ऋण समझौते में शामिल किया जाना चाहिए।
- यदि इस तरह के बदलाव से ग्राहक को नुकसान होता है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या किसी भी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना अपने खाते को बदल सकता है।
- ऋण दस्तावेज के तहत भुगतान या प्रदर्शन में तेजी लाने या भुगतान में तेजी लाने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का कोई भी निर्णय ऋण दस्तावेजों के अनुरूप होगा।
- सभी प्रतिभूतियों को सभी देय के भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए धारणाधिकार के अधीन जारी किया जाएगा, जो कंपनी के पास ग्राहकों के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहकों/उधारकर्ताओं को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

ii. डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर लोन लिया गया

कंपनी द्वारा किसी भी गतिविधि की आउटसोर्सिंग उसके दायित्वों को कम नहीं करती है, क्योंकि विनियामक निर्देशों के अनुपालन का दायित्व पूरी तरह से इसके पास है। जहां कहीं भी कंपनी डिजिटल ऋण देने वाले प्लेटफॉर्म को अपने एजेंट के रूप में स्रोत उधारकर्ताओं और/या बकाया राशि की वसूली के लिए संलग्न करती है, उसे निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना चाहिए :

- एजेंटों के रूप में लगे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नामों का खुलासा कंपनी की वेबसाइट पर किया जाएगा।
- एजेंट के रूप में लगे डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहक के सामने उस एचएफसी का नाम प्रकट करने के लिए निर्देशित किया जाएगा, जिसकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
- मंजूरी के तुरंत बाद, लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, कंपनी के लेटर हैड पर उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र जारी किया जाएगा।

- ऋण समझौते की एक प्रति ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ सभी उधारकर्ताओं को ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय प्रस्तुत की जाएगी।
- कंपनी द्वारा लगाए गए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।
- शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

3.5 गारंटी

जब कोई ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार कर रहा हो, तो हम उन्हें इस बारे में सूचित करेंगे :

- गारंटर के रूप में देयता।
- देयता की वह राशि, जिसके लिए गारंटर हमारे प्रति प्रतिबद्ध होगा।
- परिस्थितियां, जिनमें हम गारंटर को उनकी देयता का भुगतान करने के लिए बुलाएंगे।
- हमारे पास पहले उधारकर्ता के खिलाफ कार्रवाई किए बिना और उधारकर्ता के खिलाफ हमारे उपायों को समाप्त किए बिना गारंटर के खिलाफ कार्रवाई करने का अधिकार होगा।
- यदि वे गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहते हैं तो क्या कंपनी के पास उनकी अन्य संपत्तियों से वसूली का विकल्प है।
- क्या गारंटर के रूप में उनकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं।
- समय और परिस्थितियां, जिनमें एक गारंटर के रूप में उनकी देनदारियों को वसूल किया जाएगा और कंपनी उन्हें उधारकर्ता (जिसके लिए वे गारंटर बने हैं) की ज्ञात वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित करेगी।
- बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद यदि गारंटर कंपनी द्वारा की गई मांग का अनुपालन करने से इंकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी इरादतन डिफॉल्टर माना जाएगा।

3.6 निजता और गोपनीयता

कंपनी ग्राहकों की सभी सूचनाओं को निजी और गोपनीय रखेगी, तब भी जब आप ग्राहक नहीं रहेंगे, और नीचे बताए गए सिद्धांतों एवं नीतियों द्वारा निर्देशित होगी। हम ग्राहक के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे ग्राहक द्वारा या अन्यथा प्रदान किया गया हो, हमारे समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित निम्नलिखित असाधारण मामलों को छोड़कर किसी के सामने भी प्रकट नहीं करेंगे :

- यदि जानकारी कानून के तहत दी जानी है।
- यदि जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है।
- अगर हमारे हितों के लिए हमें जानकारी देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए), लेकिन तो भी हम इसे ग्राहक या ग्राहक खातों (नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देने के कारण के रूप में उपयोग नहीं करेंगे, यहां तक कि मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए हमारे ग्रुप की अन्य कंपनियों को भी नहीं।
- यदि ग्राहक हमसे जानकारी उजागर करने के लिए कहता है, या यदि हमारे पास ग्राहक की अनुमति है।
- अगर हमें ग्राहक के बारे में कोई संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उसे देने से पहले हमें ग्राहक की सहमति की आवश्यकता होगी।
- कंपनी द्वारा ग्राहक के बारे में रखे गए व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत अधिकारों की सीमा के बारे में ग्राहक को सूचित किया जाएगा
- कंपनी मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग तब तक नहीं करेगी, जब तक ग्राहक के द्वारा इसके लिए सहमति प्रदान नहीं की जाती।

4 : क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियां

- जब ग्राहक हमारे पास ऋण के लिए आवेदन करता है, तो कंपनी तब उसे इस बारे में सूचित करेगी कि हम कब क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को उसका खाता विवरण दे सकते हैं और कंपनी उनकी जांच करती रहेगी।
- कंपनी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को व्यक्तिगत ऋण के बारे में जानकारी देगी, जो ग्राहक पर हमारा बकाया है, यदि :
 - ग्राहक भुगतान करने में पिछड़ गया हो।
 - बकाया राशि विवाद में नहीं है; और
 - हमारी औपचारिक मांग के बाद ग्राहकों ने ऐसा कोई प्रस्ताव नहीं दिया हो, जिससे हम अपने ऋण की वसूली को लेकर संतुष्ट हों।
- यदि ग्राहक ने हमें ऐसा करने की अनुमति दी है तो कंपनी क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को उसके खाते की दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों के बारे में अन्य जानकारी देगी।
- इन मामलों में कंपनी ग्राहक को लिखित रूप में सूचित कर सकती है कि कंपनी की योजना ग्राहक पर बकाया ऋणों के बारे में क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को जानकारी देने की है। उस समय कंपनी ग्राहक को क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों की भूमिका के बारे में बताएगी और यह भी बताएगी कि कंपनी के द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी का प्रभाव ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ सकता है।
- कंपनी ग्राहक को उस जानकारी की एक प्रति प्रदान करेगी, जो कंपनी ने क्रेडिट रेफरेंस एजेंसियों को दी है, या उनका पत्रक प्रदान करेगी, जो यह बताता हो कि क्रेडिट रेफरेंसिंग कैसे काम करती है, यदि इसकी मांग की जाती है तो।

5: देय राशि का संग्रह

जब भी कंपनी ऋण दे, कंपनी ग्राहक को भुगतान की राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की अवधि के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया के बारे में बताएगी। हालांकि यदि ग्राहक भुगतान करने की अवधि का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और/या सिक्योरिटी, यदि कोई हो, को अपने कब्जे में लेकर याद दिलाना शामिल होगा।

हमारी संग्रह नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय पर बनी है। कंपनी ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करती है। हमारे कर्मचारी या कोई भी ऐसा व्यक्ति, जो बकाया राशि या/और सिक्योरिटी जब्ती के संग्रह में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है वह खुद की पहचान बताएगा/बताएगी और हमारे द्वारा जारी किए गए अधिकार पत्र को प्रदर्शित करेगा/करेगी और अनुरोध पर ग्राहक को हमारे द्वारा या हमारे अधिकार के तहत जारी पहचान पत्र भी प्रदर्शित करेगा/करेगी। कंपनी ग्राहक को देय राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करेगी और देय राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगी।

स्टाफ के सभी सदस्य या संग्रह या/और सिक्योरिटी का कब्जा लेने में हमारा प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए दिशा-निर्देशों का पालन करेगा :

- ग्राहकों से सामान्य रूप से उनकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और किसी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में, उनके निवास स्थान पर और यदि अनुपलब्ध हो, तो व्यवसाय/रोजगार वाले स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
- पहचान और प्रतिनिधित्व करने का अधिकार ग्राहकों को पहली बार में ही पता चल जाएगा।
- ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा।

- ग्राहकों के साथ सभी वार्तालाप में पेशेवर और औपचारिक भाषा का प्रयोग किया जाएगा।
- ग्राहकों के स्थान पर जाने के दौरान शालीनता और मर्यादा बनाए रखी जानी चाहिए।
- आम तौर पर हमारे प्रतिनिधि ग्राहकों से 10:00 से 19:00 बजे के बीच संपर्क करेंगे, बशर्ते कि आपके व्यवसाय या रोजगार संबंधी विशेष परिस्थितियों से जुड़ी मांग न हो।
- किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के अनुरोध को यथासंभव स्वीकार किया जाएगा।
- कंपनी देय राशि की वसूली के लिए किए गए प्रयासों का दस्तावेजीकरण करेगी और आपको भेजे गए संचार की प्रतियों को रिकॉर्ड में रखा जाएगा।
- बकायों से संबंधित विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी तरह की सहायता दी जाएगी।
- अनुचित अवसरों, जैसे कि परिवार में शोक या इस तरह के अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों से बकाया राशि लेने के लिए कॉल/दौरे करने से बचा जाएगा।

6 : निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

कंपनी का निदेशक मंडल -

- शिकायतों और परिवादों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करे। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋणदाता संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए;
- समय-समय पर इस संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज पर एक सम्मिलित रिपोर्ट की समीक्षा करे;
- उनकी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करे, जिनकी सेवाएं उत्पादों/सेवाओं की मार्केटिंग के लिए उपयोग की जाती हैं, जिसके लिए उन्हें अन्य मामलों के अलावा खुद को पहचानने की आवश्यकता होती है, जब वे व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पाद बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते हैं;
- कंपनी को अपनाने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के मास्टर डायरेक्शंस के अनुसार प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों (डीएसए)/प्रत्यक्ष विपणन एजेंटों (डीएमए) के लिए आदर्श आचार संहिता को मंजूरी दे।

7 : शिकायत/परेशानी निवारण तंत्र

चरण-1: प्रतिक्रिया/सुझाव/शिकायतें

कंपनी में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारा प्रमुख फोकस है। हमारा मानना है कि शीघ्र और कुशल सेवा प्रदान करना न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है।

निवारण तंत्र को अधिक अर्थपूर्ण और प्रभावी बनाने के लिए एक संरचित प्रणाली का निर्माण किया गया है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि मांगा गया निवारण न्यायोचित और निष्पक्ष है तथा नियमों व विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर है।

शिकायतों/परेशानियों को संभालने के लिए मशीनरी

जो ग्राहक प्रतिक्रिया देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं, वे निम्नलिखित चैनलों का उपयोग सोमवार से शनिवार (राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच कर सकते हैं।

- हमें customer.care@satyahousing.com पर ईमेल करें।
- कस्टमर केयर नंबर 011-44763525 पर हमसे संपर्क करें।
- नीचे दिए गए पते पर हमें लिखें :

**519, 5वीं मंजिल, डीएलएफ प्राइम टॉवर, ओखला औद्योगिक क्षेत्र,
फेज-1, नई दिल्ली-110020**

चरण-2

यदि 15 दिनों की निर्धारित समय सीमा के भीतर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है या यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं होता/होती है, तो वह कंपनी द्वारा प्रदान किए गए समाधान के साथ ग्राहक नोडल अधिकारी कारी से संपर्क कर सकता/सकती है। नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क इस प्रकार है:

श्री संजीव जैन

नोडल अधिकारी:

519, 5वीं मंजिल, डीएलएफ प्राइम टॉवर, ओखला औद्योगिक क्षेत्र,
फेज-1, नई दिल्ली-110020
ईमेल आईडी: nodal@satyahousing.com
संपर्क के लिए फोन नंबर - 7230995522

हम 15 कार्य दिवसों के भीतर इस चैनल के माध्यम से प्राप्त पत्रों/ईमेलों की प्रतिक्रिया का आश्वासन देते हैं। शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया ग्राहकों की संतुष्टि के लिए सभी शिकायतों को पूर्ण करना सुनिश्चित करेगी।

चरण-3

यदि एक महीने की अवधि के भीतर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक राष्ट्रीय आवास बैंक के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ से संपर्क कर सकता है और <https://grids.nhbonline.org.in> लिंक पर अपनी शिकायतें ऑनलाइन दर्ज कर सकता है या ऑफलाइन मोड में नेशनल हाउसिंग बैंक की वेबसाइट पर https://nhb.org.in/citizencharter/complaint_form.pdf के लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में डाक द्वारा अपनी शिकायत भेज सकता है। आप पत्र या संलग्नक, यदि कोई हो, के साथ फॉर्म भर सकते हैं और डाक द्वारा भेज सकते हैं या नीचे दिए गए पते पर कोरियर कर सकते हैं :

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ

विनियमन, और पर्यवेक्षण विभाग
राष्ट्रीय आवास बैंक,
चौथी मंजिल, कोर-5ए, इंडिया हैबिटेड सेंटर,
लोधी रोड, नई दिल्ली - 110 003
ईमेल आईडी : crcell@nhb.org.in
वेबसाइट : www.nhb.org.in

8: शिकायत निवारण प्रणाली

लिखित, मौखिक या डिजिटल रूप में निगम या इसके मध्यस्थों की किसी भी सेवा के संबंध में की गई कार्रवाई या कार्रवाई में कमी (विलंब) के बारे में असंतोष व्यक्त करने वाला कोई भी संचार परेशानी या शिकायत के रूप में लिया जाएगा और इसे प्राप्तकर्ता कार्यालय द्वारा शिकायत रजिस्टर में दर्ज किया जाएगा और -
प्राप्ति की तारीख के साथ इसे एक सीरियल नंबर दिया जाएगा;

- क) यदि ग्राहकों से लिखित रूप में शिकायत प्राप्त की जाती है तो शिकायतकर्ता को एक लिखित पावती एक सप्ताह के भीतर भेजी जाएगी
- ख) पावती में शामिल होगा -
 - (i) अधिकारी का नाम और पदनाम (यदि नामित अधिकारी किसी अन्य कार्यालय में है, तो संबंधित पता भी), जो शिकायत से निपटेगा;
 - (ii) यह सूचना दी जाएगी कि संबंधित अधिकारी द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से पंद्रह कार्य दिवसों के भीतर आवश्यक कार्रवाई की जाएगी;
 - (iii) उस अधिकारी का नाम, पता, ईमेल-आईडी और फोन नंबर, जिसके पास शिकायतकर्ता मामले को आगे बढ़ाने के लिए संपर्क कर सकता है, बशर्ते कि निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर उसकी शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है या यदि वह की गई कार्रवाई से संतुष्ट नहीं होता है।
- यदि परेशानी/शिकायत प्राप्त करने वाला कार्यालय उस पर विचार करने और उसका निपटान करने के लिए नामित नहीं है, तो प्राप्त करने वाला कार्यालय उसे निर्दिष्ट कार्यालय को भेजेगा, लेकिन उपरोक्त (क) से (ग) तक की आवश्यकताओं का अनुपालन करने के बाद।
- मामले पर विचार करने के लिए नामित कार्यालय यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा कि शिकायतों/अपीलों पर विचार किया जाए और पंद्रह दिनों की निर्धारित अवधि के भीतर निपटारा किया जाए। यदि कोई ग्राहक शीर्ष निकाय के किसी भी निर्णय से संतुष्ट नहीं होता है, तो कंपनी को इस उचित सलाह के साथ शिकायतकर्ता को सूचित करना पड़ सकता है कि उसने अपनी शिकायत के निवारण के लिए सभी संभव प्रयास कर लिए हैं और आगे की अपील के लिए उसे उसके विकल्पों के बारे में भी सूचित करना होगा।

9 : प्रकाशन

कंपनी "नोटिस बोर्ड", पुस्तिकाएं/ब्रोशर", "वेबसाइट", "प्रदर्शन के अन्य तरीकों" और "अन्य मुद्दों" सहित विभिन्न तरीकों से सेवा शुल्क, ब्याज दरों, दंडात्मक ब्याज (यदि कोई हो), सेवाओं की पेशकश, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेन-देन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं को प्रदर्शित करेगी। कंपनी यह भी करेगी -

- इस कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराएं;
- इस कोड को हमारे प्रत्येक कार्यालय और हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएं; और
- सुनिश्चित करें कि कर्मचारियों को संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।

कंपनी द्वारा सूचना का प्रदर्शन और सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों को आरबीआई की मास्टर डायरेक्शंस - नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) डायरेक्शंस, 2021 के अनुबंध XII, परिपत्र, दिनांक 17 फरवरी, 2021 में दिए गए तरीके से या आरबीआई द्वारा समय-समय पर संशोधित तरीके से बनाया और रखा जाएगा।

संहिता की समीक्षा

उपरोक्त संहिता आरबीआई के मास्टर डायरेक्शंस - नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनी - हाउसिंग फाइनेंस कंपनी (रिजर्व बैंक) डायरेक्शंस, 2021 के परिपत्र, दिनांक 17 फरवरी, 2021 के अनुपालन में तैयार की गई है और इसकी समीक्षा की जाएगी तथा आरबीआई के निर्देशों में यदि कोई संशोधन होता है तो उसी हिसाब से इसे संशोधित किया जाएगा। संहिता के कार्यान्वयन के लिए परिचालन प्रक्रियाएं, यदि किसी स्तर पर आवश्यक हों, तो निदेशक मंडल के अनुमोदन से जारी की जाएंगी।