1. परिचय

इंडिया शेल्टर फाइनेंस कॉर्पोरेशन लिमिटेड (“इंडिया शेल्टर” या “कंपनी”), जो एक आवास वित्त कंपनी है, को भारतीय रिज़र्व बैंक (“आरबीआई”) द्वारा जारी किए गए ‘निष्पक्ष व्यवहार संहिता संबंधी दिशानिर्देश’ का पालन करना अनिवार्य है। ये दिशानिर्देश भारतीय रिज़र्व बैंक (आवास वित्त कंपनियां) निर्देश, 2025 (“आरबीआई निर्देश”), भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ - पंजीकरण, छूट और पैमाने आधारित विनियमन के लिए ढाँचा) निर्देश, 2025 (“एसबीआर निर्देश”) और भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ -जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025 के अंतर्गत जारी किए गए हैं।

तदनुसार, इंडिया शेल्टर अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए अपने निदेशक मंडल की मंजूरी से 'फेयर प्रैक्टिस कोड' ("एफपीसी" या "कोड") को अपनाने का प्रस्ताव करता है। कंपनी ने एफपीसी के माध्यम से अपने ग्राहकों के साथ व्यापारिक व्यवहार में कुशल ग्राहक सेवा, पारदर्शिता और निष्पक्षता के लिए एक रूपरेखा परिभाषित की है।

एफपीसी को इंडिया शेल्टर के "ईमानदारी, कड़ी मेहनत और सम्मान" के सिद्धांतों को ध्यान में रखते हुए तैयार किया गया है।

2. एफपीसी के उद्देश्य

a) ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष व्यवहार को बढ़ावा देना।

b) पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक को बेहतर समझ हो सके कि वह इंडिया शेल्टर द्वारा प्रस्तुत उत्पादों/सेवाओं से क्या अपेक्षा कर सकता है।

c) उच्च परिचालन मानक निर्धारित करके स्थापित और उभरते बाजार खिलाड़ियों के साथ प्रभावी रूप से प्रतिस्पर्धा करना।

d) ग्राहक और इंडिया शेल्टर के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

3. समीक्षा / संशोधन / परिवर्तन

अच्छे, पारदर्शी और निष्पक्ष ग्राहक संबंध बनाए रखने के लिए लागू नियमों और विनियमों या कंपनी की आंतरिक सिफारिशों के आधार पर एफपीसी की समीक्षा की जाएगी।

4. एफपीसी का अनुप्रयोग

यह संहिता कंपनी के सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगी, चाहे वे कंपनी, इसकी किसी समूह कंपनी या डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म (स्व-स्वामित्व वाली और/या आउटसोर्सिंग व्यवस्था के तहत) द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, या इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान की गई हों।

5. निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से कार्य करने की प्रतिबद्धता

इंडिया शेल्टर, उसके कर्मचारी और उसके प्रतिनिधि अपने सभी कार्यों में ईमानदारी और पारदर्शिता के सिद्धांत पर निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से कार्य करने के लिए इस संहिता का पालन करेंगे।

कंपनी द्वारा अपनाए गए उच्च परिचालन मानक को पूरा करना। कंपनी को:

a) अपने द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं तथा अपने कर्मचारियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और प्रथाओं के लिए इस संहिता में दी गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना।

b) यह सुनिश्चित करें कि उसके उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का अक्षरशः पालन करें।

c) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ उसका व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो।

6. ऋण

i) ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

a) उधारकर्ता के साथ सभी संवाद स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

b) इंडिया शेल्टर पारदर्शी तरीके से ऋण लेने वाले को लोन आवेदन की प्रक्रिया के लिए देय शुल्क/प्रभार, अगर कोई हो तो वापस की जाने वाली फीस की राशि, अगर लोन राशि स्वीकृत/वितरित नहीं की जाती है, तो प्री-पेमेंट विकल्प और शुल्क, अगर कोई हो, देरी से चुकाने के लिए दंडात्मक शुल्क, अगर कोई हो, फिक्स्ड से फ्लोटिंग दरों पर लोन स्विच करने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत, किसी भी ब्याज रीसेट क्लॉज का अस्तित्व और कोई अन्य मामला जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करता है, के बारे में सभी जानकारी का खुलासा करता है। दूसरे शब्दों में, कंपनी पारदर्शी तरीके से लोन आवेदन की प्रक्रिया/स्वीकृति में शामिल सभी शुल्कों को इंगित करके 'सभी लागतों' का खुलासा करेगी। यह भी सुनिश्चित करेगी कि ऐसे शुल्क/फीस गैर-भेदभावपूर्ण हैं।

c) ऋण आवेदन प्रपत्र में आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य HFC द्वारा पेश किए गए नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन प्रपत्र में आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची भी दर्शाई जाएगी।

d) इंडिया शेल्टर सभी ऋण आवेदनों के लिए पावती रसीद जारी करेगा। ऋण आवेदनों का निपटान 30 दिनों के भीतर या उधारकर्ता और कंपनी के बीच आपसी सहमति से तय किए गए ऐसे विस्तारित समय के भीतर किया जाएगा, जो सभी तरह से पूर्ण रूप से आवश्यक दस्तावेजों के साथ आवेदन पत्र प्राप्त होने की तिथि से होगा।

ii) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें तथा ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

a) आम तौर पर, ऋण आवेदन की प्रक्रिया के लिए आवश्यक सभी विवरण इंडिया शेल्टर द्वारा आवेदन के समय एकत्र किए जाएंगे। यदि हमें किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होगी, तो ग्राहक से जल्द से जल्द फिर से संपर्क किया जाएगा।

b) इंडिया शेल्टर उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या लिखित रूप में सूचित करेगा

स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा, स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्वभुगतान प्रभार, दंड प्रभार (यदि कोई हो) सहित सभी नियम व शर्तें, तथा उधारकर्ता से इन नियमों व शर्तों की लिखित स्वीकृति प्राप्त करना ताकि उसे अपने रिकार्ड में रखा जा सके।

c) इंडिया शेल्टर को ऋण समझौते में देर से पुनर्भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क का उल्लेख मोटे अक्षरों में करना होगा।

d) इंडिया शेल्टर ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक प्रति भी उपलब्ध कराएगा।

e) यदि इंडिया शेल्टर ग्राहक को ऋण उपलब्ध नहीं करा पाता है, तो उसे अस्वीकृति का कारण लिखित रूप में (ई-मेल, एसएमएस आदि जैसे इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों सहित) बताना होगा।

iii) ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क:

a) ऋण लेने वाले द्वारा ऋण का भुगतान न करना भी ऋण भुगतान अनुबंध की शर्तों और नियमों का उल्लंघन माना जाएगा। यदि ऋण लेने वाले द्वारा ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों का उल्लंघन करने पर कोई जुर्माना लगाया जाता है, तो उसे 'जुर्माना शुल्क' माना जाएगा और इसे 'जुर्माना ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जिसे ऋण पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। जुर्माना शुल्क का पूंजीकरण नहीं होगा,अर्थात् ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में चक्रवृद्धि ब्याज की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी।इसलिए, कंपनी बकाया ब्याज (जिसमें बकाया EMI भी शामिल है) पर अनुबंधित ब्याज दर पर, सुधार की तारीख तक ब्याज लगा सकती है, न कि जुर्माना दर पर।

टिप्पणी

I. पहले से बकाया दंडात्मक शुल्क की राशि पर अतिरिक्त/नए दंडात्मक शुल्क नहीं लगाए जा सकते

II. इंडियाशेल्टर, केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमा शुल्क बोर्ड (सीबीआईसी) द्वारा दंडात्मक शुल्कों पर जीएसटी की प्रयोज्यता के संबंध में जारी किए गए निर्देशों और स्पष्टीकरणों (यदि कोई हो) का पालन करेगा।

b) इंडिया शेल्टर ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक नहीं जोड़ेगा तथा इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगा।

c) कंपनी, बोर्ड द्वारा अनुमोदित दंडात्मक शुल्कों और ऋण पर लगने वाले इसी तरह के अन्य शुल्कों के संबंध में नीति तैयार करेगी, चाहे उन्हें किसी भी नाम से पुकारा जाए। एक ही उत्पाद श्रेणी के अंतर्गत दंडात्मक शुल्कों की उपयुक्त संरचना होगी, जो ऋण राशि के आधार पर भिन्न हो सकती है, बशर्ते लागू नियामक प्रावधानों का पालन किया जाए। हालांकि, किसी विशेष ऋण या उत्पाद

श्रेणी के अंतर्गत दंडात्मक शुल्कों की संरचना उधारकर्ता की संरचना के बावजूद एकसमान रहेगी।

d) भारतीय रिज़र्व बैंक ने दंडात्मक शुल्कों पर कोई ऊपरी सीमा या प्रतिबंध निर्धारित नहीं किया है; तदनुसार, कंपनी को ऋण अनुशासन को बढ़ावा देने और यह सुनिश्चित करने के उद्देश्य से नीति बनानी चाहिए कि ऐसे शुल्कों का उपयोग राजस्व बढ़ाने के साधन के रूप में न किया जाए।

e) दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण ग्राहकों को ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे तथा सबसे महत्वपूर्ण नियम व शर्तें/शुल्क अनुसूची, कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएंगी।

f) जब भी ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्कों के बारे में सूचित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाए जाने के किसी भी मामले और उसके कारण के बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए।

g) दंडात्मक शुल्कों की मात्रा और कारण ऋण समझौते और सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण / शुल्क अनुसूची में ग्राहकों को स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे, साथ ही कंपनी की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किए जाएंगे।

h) ऋण की शर्तों और नियमों का पालन न करने पर उधारकर्ताओं को जब भी अनुस्मारक भेजे जाएं, तो लागू दंडात्मक शुल्क की सूचना दी जाएगी। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने के किसी भी मामले और उसके कारण की भी सूचना दी जाएगी।

i) कंपनी अपने नीतिगत ढांचे में उचित संशोधन करेगी और प्रभावी तिथि से लिए गए/नवीनीकृत सभी नए ऋणों के संबंध में निर्देशों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करेगी। मौजूदा ऋणों के मामले में, नए दंडात्मक शुल्क व्यवस्था में परिवर्तन अगली समीक्षा या नवीनीकरण तिथि पर या इन निर्देशों के प्रभावी होने की तिथि से छह महीने के भीतर, जो भी पहले हो, सुनिश्चित किया जाएगा।

iv) नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण; तथा व्यक्तिगत ऋणों (आवास ऋणों सहित) के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना

a) संवितरण, संवितरण अनुसूची के अनुसार किया जाएगा, जिसका विवरण ऋण अनुबंध/स्वीकृति पत्र/स्वीकृति पत्र में दिया जाएगा।

b) इंडिया शेल्टर उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचना देगा, जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो), सेवा शुल्क, पूर्वभुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि से संबंधित नियम और शर्तों में कोई भी परिवर्तन शामिल है। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भावी प्रभाव से ही प्रभावी हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की गई है।

c) यदि ऋण/क्रेडिट सुविधा की शर्तों में ऐसा परिवर्तन ग्राहक के लिए नुकसानदेह है, तो वह 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या बिना कोई अतिरिक्त शुल्क या ब्याज दिए उसे बदल सकता है।

d) समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय, ऋण समझौते के अनुरूप होगा।

e) इंडिया शेल्टर सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देगा, बशर्ते कि इंडिया शेल्टर के पास उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के लिए कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार हो। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरण और उन शर्तों के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत इंडिया शेल्टर प्रासंगिक दावे के निपटारे/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

f) इंडिया शेल्टर पूर्ण पुनर्भुगतान प्राप्त करने और ऋण खाता बंद होने पर सभी चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी कर देगा। उधारकर्ताओं द्वारा सामना की जाने वाली ग्राहक शिकायतों और विवादों के मुद्दों को संबोधित करने और जिम्मेदार ऋण आचरण को बढ़ावा देने के लिए, इंडिया शेल्टर RBI द्वारा जारी किए गए नीचे दिए गए निर्देशों का पालन करेगा (उन सभी मामलों पर लागू जहां मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों को जारी करने की तिथि 01 दिसंबर, 2023 को या उसके बाद है):

1. **चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की रिहाई:**
   - **a.** इंडिया शेल्टर ऋण खाते की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी कर देगा और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगा।
   - **b.** उधारकर्ता को मूल चल/अचल संपत्ति प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा।

अपनी पसंद के अनुसार, अचल संपत्ति के दस्तावेज या तो इंडिया शेल्टर शाखा से प्राप्त कर सकते हैं, जहां ऋण खाते की सेवाएं दी गई थीं, या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से प्राप्त कर सकते हैं, जहां दस्तावेज उपलब्ध हैं।

c. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समयसीमा और स्थान का उल्लेख प्रभावी तिथि को या उसके बाद जारी किए जाने वाले ऋण स्वीकृति पत्रों में किया जाएगा।

d. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं की मृत्यु की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, इंडिया शेल्टर के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ लौटाने के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया होगी। ऐसी प्रक्रिया को ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।

2. **चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज़ जारी करने में देरी के लिए मुआवजा:**

a. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण की पूरी चुकौती/निपटान के 30 दिनों के बाद संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। यदि देरी कंपनी के कारण हुई है, तो वह देरी के प्रत्येक दिन के लिए उधारकर्ता को ₹5,000/- की दर से मुआवजा देगी।

b. मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, इंडिया शेल्टर उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति के दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और उपरोक्त खंड में बताए अनुसार मुआवज़ा देने के अलावा संबंधित लागतों को वहन करेगा। हालाँकि, ऐसे मामलों में, इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए कंपनी को 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और उसके बाद विलंबित अवधि के दंड की गणना की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

c. इन निर्देशों के तहत प्रदान किया गया मुआवजा, किसी भी लागू कानून के अनुसार किसी अन्य मुआवजे को प्राप्त करने के उधारकर्ता के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

v) समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों (आवास ऋणों सहित) पर फ्लोटिंग ब्याज दर को पुनः निर्धारित करना

कंपनी नीचे दिए गए दिशा-निर्देशों को मौजूदा और नए ऋणों पर भी लागू करेगी। सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को उचित चैनलों के माध्यम से एक संदेश भेजा जाएगा, जिसमें उनके लिए उपलब्ध विकल्पों की जानकारी दी जाएगी।

a) EMI आधारित फ्लोटिंग रेट पर्सनल लोन की मंजूरी के समय, कंपनी उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखेगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण की अवधि के दौरान बाहरी बेंचमार्क दर/ब्याज दरों में संभावित वृद्धि के परिदृश्य में अवधि बढ़ाने और/या EMI बढ़ाने के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है। हालांकि, ऋण अवधि बढ़ाने और/या EMI राशि में वृद्धि से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों और चिंताओं को दूर करने के लिए, उधारकर्ताओं के साथ उचित संचार और/या उनकी सहमति के बिना, इंडिया शेल्टर इसमें शामिल होगा।

कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने वाला एक उपयुक्त नीति ढांचा तैयार करना:

i. कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण पर ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में किसी भी वृद्धि के बारे में उधारकर्ता को तुरंत उचित चैनलों जैसे पत्र, एसएमएस, ई-मेल आदि के माध्यम से सूचित किया जाएगा।

ii. ब्याज दरों के पुनर्निर्धारण के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को बोर्ड द्वारा अनुमोदित ब्याज दर नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी, जिसमें यह भी निर्दिष्ट किया जाएगा कि ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता को कितनी बार स्विच करने की अनुमति होगी।

iii. कंपनी उधारकर्ताओं को यह विकल्प चुनने का मौका देगी - (i) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों का संयोजन; (ii) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करना। फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व भुगतान दंड का शुल्क मौजूदा निर्देशों के अधीन होगा।

iv. ऋणों को फ्लोटिंग से फिक्स्ड दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को मंजूरी पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों में संशोधन के समय भी इसका खुलासा किया जाएगा।

v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि के विस्तार के परिणामस्वरूप ऋणात्मक परिशोधन न हो।

vi. कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित माध्यमों से उधारकर्ताओं को एक विवरण साझा करेगी/उपलब्ध कराएगी, जिसमें कम से कम आज तक वसूले गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) का उल्लेख होगा। कंपनी द्वारा प्रदान किए जाने वाले विवरण सरल होंगे और उधारकर्ता को आसानी से समझ में आएंगे।

b) समान मासिक किस्त ऋणों के अलावा, ये निर्देश, यथावश्यक परिवर्तनों सहित, विभिन्न आवधिकताओं वाले सभी समान किस्त आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।

vii. सभी मौजूदा उधारकर्ताओं को पत्र, एसएमएस, ई-मेल आदि जैसे उपयुक्त माध्यमों से विकल्पों की जानकारी देते हुए एक संदेश भेजा जाएगा।

7. ब्याज वसूलना

इंडिया शेल्टर ग्राहक को धनराशि के वास्तविक संवितरण की तिथि से अर्थात् ग्राहक के खाते में धनराशि के इलेक्ट्रॉनिक हस्तांतरण की तिथि से अथवा ग्राहक को संवितरण चेक सौंपने की तिथि से ऋण पर ब्याज लगाएगा।

i. माह के दौरान ऋण के वितरण या पुनर्भुगतान के मामले में, ब्याज केवल उस अवधि के लिए लिया जाएगा, जिसके लिए ऋण बकाया था, न कि पूरे माह के लिए।

ii. यदि एक या अधिक किस्तें अग्रिम रूप से ली जाती हैं तो कंपनी ब्याज लगाने के लिए पूरी ऋण राशि की गणना नहीं करेगी।

इंडिया शेल्टर ऋण वितरण के तरीके, ब्याज और अन्य शुल्कों के आवेदन के संबंध में अपनी प्रथाओं की समीक्षा करेगा और समय-समय पर आवश्यकतानुसार प्रणाली स्तर पर परिवर्तन सहित सुधारात्मक कार्रवाई करेगा।

8. निदेशक मंडल की जिम्मेदारी

a) इंडिया शेल्टर अपने निदेशक मंडल की मंजूरी से शिकायतों और शिकायतों के समाधान के लिए संगठन के भीतर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि कंपनी और उसके अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई हो और उनका निपटारा कम से कम अगले उच्च स्तर पर हो।

b) कंपनी प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा सुनिश्चित करेगी। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी, जैसा कि इसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

9. ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र

a) इंडिया शेल्टर के पास अपने प्रत्येक कार्यालय/शाखा में शिकायतों और शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया होगी, जिसमें ऑनलाइन प्राप्त शिकायतें भी शामिल होंगी।

b) कंपनी का शिकायत निवारण तंत्र ऐसे तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं/आउटसोर्स एजेंसियों के माध्यम से कंपनी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित ग्राहकों के मुद्दों से भी निपटेगा।

c) यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो इंडिया शेल्टर उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा। पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होगा जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत इंडिया शेल्टर के निर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर भेजी जाती है, तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।

d) मामले की जांच करने के बाद, इंडिया शेल्टर ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगा या बताएगा कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय क्यों चाहिए और शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगा और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाना है।

e) यदि शिकायतकर्ता को एक महीने की अवधि के भीतर कंपनी से जवाब नहीं मिलता है या वह प्राप्त जवाब से असंतुष्ट है, तो शिकायतकर्ता निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी) के शिकायत निवारण विभाग से संपर्क कर सकता है:

(i) **ऑनलाइन मोड:**शिकायतकर्ता पंजीकरण के लिए निम्नलिखित लिंक पर क्लिक कर सकते हैं शिकायत:https://grids.nhbonline.org.in.

(ii) **ऑफ़लाइन मोड:**ऑफ़लाइन/भौतिक माध्यम से डाक द्वारा, ग्राहक लिंक पर उपलब्ध निर्धारित प्रारूप में लिख सकते हैंhttps://nhb.org.in/en/grievance-redressal-अधिकारी/ निम्नलिखित पते पर:

- शिकायत निवारण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक, कोर 5ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली– 110 003

f) कंपनी अपने निदेशक मंडल के अनुमोदन से एक अलग शिकायत निवारण नीति अपनाकर उपरोक्त शिकायत निवारण तंत्र को कार्यान्वित करेगी।

g) इंडिया शेल्टर को पीड़ित उधारकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज कराने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रणाली (जिसमें ई-मेल आईडी और अन्य संपर्क विवरण शामिल हैं, जिस पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, समस्या के समाधान के लिए टर्नअराउंड समय, एस्केलेशन के लिए मैट्रिक्स आदि) का प्रचार करना होगा। कंपनी इसे अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं और अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करके प्रचारित करेगी।

10.निष्पक्ष व्यवहार संहिता के संप्रेषण की भाषा और तरीका

आरबीआई के निर्देशों के आधार पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता (स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में) को बोर्ड की मंजूरी से लागू किया जाएगा। इसे विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की आधिकारिक वेबसाइट पर डाला जाएगा।

11. ब्याज दर और शुल्क पर नीति

a) इंडिया शेल्टर अपने निदेशक मंडल की मंजूरी से फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल अपनाएगा और ऋण और अग्रिमों के लिए ब्याज दर निर्धारित करेगा। ब्याज दर और जोखिम के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य को उधारकर्ता/ग्राहक को आवेदन पत्र में बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। कंपनी अपने बोर्ड की मंजूरी से दंडात्मक शुल्क के लिए नीति भी बनाएगी।

b) ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा दंडात्मक शुल्क भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे। जब भी ब्याज दर में कोई बदलाव होगा, कंपनी को अपनी वेबसाइट पर उसे अपडेट करना सुनिश्चित करना होगा।

c) ब्याज दर और दंडात्मक प्रभार (यदि कोई हो) वार्षिक दर पर होंगे, ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सटीक दरों के बारे में जानकारी हो।

d) उधारकर्ताओं से ली जाने वाली किश्तों में ब्याज और मूलधन के बीच का अंतर स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा।

इंडिया शेल्टर को उचित व्यवहार संहिता पर दिशा-निर्देशों की भावना को ध्यान में रखते हुए ब्याज दरें और प्रसंस्करण एवं अन्य शुल्क (दंडात्मक शुल्क सहित) निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं अपनानी होंगी। कंपनी प्रक्रिया और परिचालन की निगरानी के लिए एक आंतरिक तंत्र स्थापित करेगी ताकि उधारकर्ताओं के साथ संचार में पर्याप्त पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके।

12. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

a) इंडिया शेल्टर को यह सुनिश्चित करना होगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट और तथ्यात्मक हो। यह संहिता ग्राहकों के साथ व्यवहार करने वाले इंडिया शेल्टर के सभी बिक्री सहयोगियों/प्रतिनिधियों पर लागू होगी, जहाँ तक यह लागू है।

b) किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में विज्ञापन के लिए जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, इंडिया शेल्टर को यह भी इंगित करना होगा कि क्या अन्य शुल्क और प्रभार लागू होंगे और प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण अनुरोध पर या वेबसाइट पर उपलब्ध है।

c) इंडिया शेल्टर अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर, टेलीफोन या हेल्पलाइन के माध्यम से, अपनी वेबसाइट पर, नामित कर्मचारियों/सहायता डेस्क के माध्यम से, या सेवा मार्गदर्शिका/टैरिफ अनुसूची प्रदान करके ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों और प्रभारों (दंडात्मक प्रभारों सहित) के बारे में जानकारी प्रदान करेगा।

d) यदि इंडिया शेल्टर सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाएं लेता है, तो उसे यह अपेक्षा होगी कि ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के पास कोई उपलब्ध हो) को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेंगे, जिस तरह से इंडिया शेल्टर संभालता है।

e) इंडिया शेल्टर समय-समय पर ग्राहकों को उनके द्वारा उपयोग किए जाने वाले उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में बताएगा। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में अन्य उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में जानकारी ग्राहकों को तभी दी जा सकती है, जब उन्होंने मेल द्वारा या कंपनी की वेबसाइट या उसके ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।

f) इंडिया शेल्टर अपनी डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगा, जिनकी सेवाएँ कंपनी द्वारा उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए ली जाती हैं। ऐसी आचार संहिता के तहत, अन्य बातों के साथ-साथ, उन्हें कंपनी के उत्पादों को व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताने की आवश्यकता होगी।

g) ग्राहक से कोई भी शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि इंडिया शेल्टर

यदि किसी प्रतिनिधि या सोर्सिंग पार्टनर ने कोई अनुचित आचरण किया है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, तो शिकायत की जांच करने, उसका निपटारा करने तथा नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

13. जमानतदार

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनना चाहता है, तो उचित दस्तावेज के माध्यम से उसे निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा:

a) गारंटर के रूप में उसका दायित्व।

b) वह देयता की राशि जो वह कंपनी के प्रति स्वयं प्रतिबद्ध करेगा।

c) परिस्थितियाँ जिनमें कंपनी उसे अपना दायित्व चुकाने के लिए कहेगी।

d) यदि गारंटर के रूप में भुगतान करने में वह असफल हो जाता है तो क्या कंपनी में गारंटर के अन्य धन का सहारा लिया जा सकता है।

e) क्या गारंटर के रूप में उनकी देनदारियां एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं।

f) वह समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उसका दायित्व समाप्त किया जाएगा, साथ ही वह तरीका जिससे कंपनी उसे इस बारे में सूचित करेगी।

g) यदि गारंटर बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद कंपनी द्वारा की गई मांग को पूरा करने से इनकार करता है, तो ऐसे गारंटर को भी जानबूझकर चूककर्ता माना जाएगा।

h) गारंटर को उस उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी भौतिक प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित किया जाएगा, जिसके लिए वह गारंटर है, यदि कंपनी को ऐसी जानकारी का पता चलता है और वह इसे महत्वपूर्ण मानती है।

14. गोपनीयता और गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी, वर्तमान और पूर्व दोनों, निजी और गोपनीय मानी जाएगी तथा निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित होगी।

a) इंडिया शेल्टर अपने पास उपलब्ध ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, किसी को भी, अपने समूह की अन्य कंपनियों/संस्थाओं सहित, निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, प्रकट नहीं करेगा:

i) यदि जानकारी कानून द्वारा दी जानी है।

ii) यदि जनता के प्रति सूचना प्रकट करना कर्तव्य है।

iii) यदि इंडिया शेल्टर के हितों के लिए उसके ग्राहकों को कोई जानकारी प्रदान करना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए)। हालाँकि, इसे किसी कारण के रूप में उपयोग नहीं किया जाएगा।

विपणन उद्देश्यों के लिए समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी अन्य को ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक के नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देना।

iv) यदि ग्राहक कंपनी से जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से जानकारी प्रकट की जा सकती है।

v) यदि इंडिया शेल्टर को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो हम संदर्भ देने से पहले उनकी लिखित अनुमति प्राप्त करेंगे।

b) ग्राहक को इंडिया शेल्टर द्वारा 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।

c) इंडिया शेल्टर अपने सहित किसी भी अन्य के द्वारा विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से उन्हें ऐसा करने के लिए अधिकृत न करे।

15. सामान्य

a. इंडिया शेल्टर ऋण समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणदाता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा (जब तक कि ऋणदाता द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई जानकारी को ध्यान में न लिया गया हो)।

b. उधारकर्ता से उधार खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर बताई जाएगी। ऐसा हस्तांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

c. जब भी ऋण दिया जाता है, इंडिया शेल्टर ग्राहक को राशि, अवधि और पुनर्भुगतान की आवधिकता के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया समझाएगा। हालाँकि, यदि ग्राहक पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया 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 रूप से जाकर याद दिलाना और / या यदि कोई हो तो सुरक्षा वापस लेना शामिल होगा।

d. हालांकि, इंडिया शेल्टर अपने ग्राहकों को जिम्मेदार उधारकर्ता बनने, समय पर ऋण चुकाने और अच्छा क्रेडिट इतिहास बनाने की सलाह देता है। इंडिया शेल्टर अपने उधारकर्ताओं से अपनी प्रतिबद्धता का सम्मान करने और अपने ऋणदाताओं के साथ विश्वास बनाने का आग्रह करता है।

e. ऋण वसूली के मामले में, इंडिया शेल्टर अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। यह सुनिश्चित करने के लिए कि उसके ग्राहकों के साथ कोई अभद्र व्यवहार न हो, कंपनी अपने कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करने की व्यवस्था करेगी। कंपनी, अपने बोर्ड की मंजूरी के साथ, वसूली एजेंटों को नियुक्त करने के लिए RBI द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों को अपनाएगी।

f. इंडिया शेल्टर निम्नलिखित परिस्थितियों में आवास ऋणों के समयपूर्व समापन पर पूर्वभुगतान शुल्क या जुर्माना नहीं लगाएगा:

(i) जहां आवास ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के आधार पर है और किसी भी स्रोत से पूर्व-बंद है।

(ii) जहां आवास ऋण निश्चित ब्याज दर के आधार पर होता है और ऋण उधारकर्ता द्वारा अपने स्वयं के स्रोतों से पूर्व ही चुकाया जाता है।

इस प्रयोजन के लिए "स्वयं के स्रोत" से तात्पर्य बैंक/एचएफसी/एनबीएफसी और/या वित्तीय संस्थान से उधार लेने के अलावा किसी अन्य स्रोत से है।

सभी दोहरे/विशेष दर (फिक्स्ड और फ्लोटिंग का संयोजन) आवास ऋण फिक्स्ड/फ्लोटिंग दर पर लागू प्री-क्लोजर मानदंड को आकर्षित करेंगे, जो इस बात पर निर्भर करता है कि प्री-क्लोजर के समय ऋण फिक्स्ड या फ्लोटिंग दर पर है या नहीं। दोहरे/विशेष दर वाले आवास ऋण के मामले में, फ्लोटिंग दर के लिए प्री-क्लोजर मानदंड तब लागू होगा जब ऋण को फिक्स्ड ब्याज दर अवधि की समाप्ति के बाद फ्लोटिंग दर ऋण में परिवर्तित कर दिया गया हो। यह भी स्पष्ट किया जाता है कि फिक्स्ड रेट लोन वह होता है जिसमें ऋण की पूरी अवधि के लिए दर तय होती है।

g. इंडिया शेल्टर व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर, सह-दायित्वधारक(ओं) के साथ या बिना, फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगा।

h. कंपनी और व्यक्तिगत उधारकर्ता के बीच सहमत आवास ऋण की प्रमुख शर्तों और नियमों को जल्दी और अच्छी तरह से समझने की सुविधा के लिए, इंडिया शेल्टर कंपनी द्वारा प्राप्त किए जा रहे मौजूदा ऋण और सुरक्षा दस्तावेजों के अलावा सभी मामलों में निर्धारित प्रारूप में ऐसे ऋण की सबसे महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों (MITC) वाला एक दस्तावेज प्रदान करेगा। इंडिया शेल्टर उधारकर्ता को पावती के तहत उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में विधिवत निष्पादित MITC की एक प्रति प्रदान करेगा।

i. कंपनी के संचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए सेवा शुल्क, ब्याज दरें, दंडात्मक शुल्क (यदि कोई हो), दी जाने वाली सेवाएँ, उत्पाद जानकारी, विभिन्न लेन-देन के लिए समय मानदंड और शिकायत निवारण तंत्र आदि जैसे विभिन्न प्रमुख पहलुओं का प्रदर्शन किया जाएगा। इंडिया शेल्टर आरबीआई द्वारा निर्धारित नियामक आवश्यकताओं के अनुसार “नोटिस बोर्ड”, “बुकलेट/ब्रोशर”, “वेबसाइट”, “प्रदर्शन के अन्य तरीके” और “अन्य मुद्दों” पर दिए गए निर्देशों का पालन करेगा।

j. इंडिया शेल्टर अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित भाषाओं में से किसी एक या अधिक में जानकारी प्रदर्शित करेगा: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।

k. इंडिया शेल्टर ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, कंपनी उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि को बढ़ाने में दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगी। हालाँकि, यह कंपनी को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को शुरू करने या उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेंगी।

कंपनी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करेगी।

l. इंडिया शेल्टर द्वारा आवश्यक समझे जाने पर, इंडिया शेल्टर उसके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर संपर्क करके और/या इस प्रयोजन के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर जाकर उसके द्वारा ऋण आवेदन में उल्लिखित विवरणों को सत्यापित किया जाएगा।

m. यदि इंडिया शेल्टर को ग्राहक के खाते में किसी लेनदेन की जांच करनी हो तो ग्राहक से सहयोग की अपेक्षा की जाती है, तथा यदि इंडिया शेल्टर को ग्राहक के खाते में किसी लेनदेन की जांच करनी हो तो ग्राहक से सहयोग की अपेक्षा की जाती है।
आश्रय में उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है।

n. यदि ग्राहक धोखाधड़ी से या बिना उचित सावधानी के कार्य करता है तो ग्राहक सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा।

a) कोड को सार्वजनिक करने के लिए कंपनी निम्नलिखित कार्य करेगी:

(i) मौजूदा और नए ग्राहकों को संहिता की एक प्रति उपलब्ध कराना।

(ii) इस संहिता को अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा उपलब्ध कराया जाएगा।

(iii) इस संहिता को प्रत्येक शाखा और अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराना; तथा

(iv) यह सुनिश्चित करना कि उनके कर्मचारी संहिता के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और संहिता को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित हैं।

b) कंपनी द्वारा निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन की समीक्षा पर एक रिपोर्ट वित्तीय वर्ष में कम से कम एक बार निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

---XXX---