

## होमश्री हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड

### उचित व्यवहार संहिता

भारतीय रिज़र्व बैंक (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियाँ) दिशानिर्देश, 2025 के अनुसार



## होमश्री हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड उचित व्यवहार संहिता पर नीति

### नीति का सारांश

|                           |                     |
|---------------------------|---------------------|
| पॉलिसी का नाम             | उचित व्यवहार संहिता |
| जारी करने और प्रभावी तिथि | 29/06/2012          |
| अंतिम समीक्षा की तारीख    | 31/03/2025          |
| वर्तमान समीक्षा की तिथि   | 25/03/2026          |
| समीक्षा की आवधिकता        | वार्षिक अंक         |
| मालिक/संपर्क              | अनुपालन विभाग       |
| अनुमोदक                   | निदेशक मंडल         |

### सूचकांक

| क्रमांक<br>नहीं | विवरण                                                    |
|-----------------|----------------------------------------------------------|
| 1.              | उद्देश्य & अनुप्रयोग                                     |
| 1.1             | परिचय                                                    |
| 1.2             | संहिता के उद्देश्य                                       |
| 1.3             | संहिता का अनुप्रयोग                                      |
| 2.              | निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से कार्य करें                 |
| 3.              | विज्ञापन, विपणन और बिक्री                                |
| 4.              | ऋण                                                       |
| 4.1             | (i) ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग                 |
|                 | (ii) ऋण मूल्यांकन और निबंधन/शर्तें                       |
|                 | (iii) ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना                     |
|                 | (iv) निबंधन एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण |
| 4.2             | जमानतदार                                                 |
| 4.3             | गोपनीयता                                                 |
| 4.4             | क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां                                 |
| 4.5             | बकाया राशि का संग्रह                                     |
| 4.6             | शिकायतें                                                 |
| 5.              | सामान्य                                                  |

## 1. उद्देश्य और आवेदन

### i. परिचय

होमश्री हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("एचएचएफएल") एक हाउसिंग फाइनेंस कंपनी है जो नेशनल हाउसिंग बैंक (एनएचबी) के साथ पंजीकृत है और अपने ग्राहकों को होम लोन और संपत्ति पर ऋण प्रदान करने के व्यवसाय में है। ऐसी ऋण सुविधा विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को प्रदान की जाती है, जिनमें व्यक्तिगत, कंपनियाँ और अन्य कॉर्पोरेट/विधिक निकाय शामिल हैं।

एचएचएफएल और ग्राहकों के बीच लेनदेनों में पारदर्शिता लाने और सुविज्ञ व्यावसायिक संबंध प्रदान करने के लिए कुछ व्यापक दिशानिर्देश आवश्यक समझे गए हैं। इस पृष्ठभूमि में, राष्ट्रीय आवास बैंक ने उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश तैयार किए हैं जिन्हें सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं के एक भाग के रूप में सेवा करने और अपने ग्राहकों को व्यावसायिक प्रथाओं में पारदर्शिता प्रदान करने के लिए एचएचएफएल द्वारा विधिवत स्वीकृत, अपनाया और कार्यान्वित किया गया है।

यह फेयर प्रैक्टिस कोड भारतीय रिज़र्व बैंक (हाउसिंग फाइनेंस कंपनियाँ) दिशानिर्देश, 2025 (दिनांक 28 नवंबर 2025) के अनुसार तैयार किया गया है।

### ii. उद्देश्यों

एफपीसी का सार निम्नलिखित पहलुओं में निहित है जिनका एचएचएफएल भावना और अक्षरशः पालन करने का प्रयास करेगा:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- पारदर्शिता बढ़ाएं ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह सेवाओं से क्या उम्मीद कर सकता है;
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
- ग्राहक और एचएचएफएल के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना;
- ऋण उत्पादों के किसी भी विज्ञापन और विपणन में निष्पक्ष और ईमानदार रहें;
- ग्राहकों को ऋण लेनदेन के संबंध में शर्तों, लागतों, अधिकारों और देनदारियों का सटीक और समय पर प्रकटीकरण प्रदान करना; और
- संगठन के भीतर शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित करके ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेद को हल करने के लिए अच्छे विश्वास में प्रयास करना।

### iii. संहिता का अनुप्रयोग

- यह संहिता एचएचएफएल द्वारा अपने ग्राहकों को किसी भी तरीके से और/या किसी भी माध्यम से पेश किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू है।
- संहिता किसी भी अप्रत्याशित घटना को छोड़कर सामान्य प्रचालन वातावरण के अंतर्गत लागू होती है।

## 2. निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से कार्य करें

एचएचएफएल ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करेगा, यह सुनिश्चित करके कि:

- यह इस कोड में अपने द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं के लिए प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करता है और प्रक्रिया और प्रथाओं में इसके कर्मचारी अनुसरण करते हैं।
- उत्पाद और सेवाएं पत्र और भावना में प्रासंगिक कानूनों और विनियमों को पूरा करती हैं
- अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर ग्राहकों के आराम के साथ व्यवहार।

### i. आरोपों का प्रकटीकरण

एचएचएफएल पारदर्शी रूप से उधारकर्ता को ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए देय शुल्क/प्रभार, यदि ऋण राशि स्वीकृत/संवितरित नहीं की गई है तो वापसी योग्य शुल्क की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और प्रभार, यदि कोई हो, विलंबित चुकौती के लिए जुर्माना, यदि कोई हो, ऋण को नियत से अस्थिर दरों पर स्विच करने के लिए परिवर्तन प्रभार या इसके विपरीत, किसी ब्याज पुनर्स्थापना खंड की मौजूदगी और उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाले किसी अन्य मामले के बारे में सभी जानकारी पारदर्शी रूप से प्रकट करेगा। दूसरे शब्दों में, एचएचएफएल पारदर्शी तरीके से ऋण आवेदन की प्रसंस्करण/मंजूरी में शामिल सभी शुल्कों सहित 'ऑल इन कॉस्ट' का खुलासा करेगा। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे परिवर्तन/शुल्क गैर-भेदभावपूर्ण हों।

## 3. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

### i. एचएचएफएल;

- यह सुनिश्चित करेगा कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है, और भ्रामक नहीं है।
- किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में किसी भी विज्ञापन में जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और जिसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, एचएचएफएल यह भी इंगित करेगा कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और अनुरोध पर प्रासंगिक नियमों और शर्तों का पूरा विवरण उपलब्ध है।
- अपनी शाखाओं में नोटिस लगाकर ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और प्रभारों के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे; टेलीफोन या हेल्प-लाइनों के माध्यम से; कंपनी की वेबसाइट पर; नामित स्टाफ/हेल्प डेस्क के माध्यम से; या सेवा गाइड /
- यदि सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए तृतीय पक्षों की सेवाओं का लाभ उठाता है, तो एचएचएफएल को यह आवश्यकता होगी कि ऐसे तृतीय पक्ष ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी (यदि ऐसे तृतीय पक्षों के लिए कोई उपलब्ध हो) को एचएचएफएल की गोपनीयता और सुरक्षा के समान स्तर के साथ संभालें।
- समय-समय पर, ग्राहक (ग्राहकों) को उनके द्वारा प्राप्त किए गए उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित कर सकते हैं। उत्पत्तियों/सेवाओं के संबंध में उनके अन्य उत्पत्तियों या प्रोत्साहनिक पेशकशों के बारे में सूचना केवल तभी दी जा सकती है जब उन्हें ऐसी जानकारी/सेवा को मेल द्वारा या वेबसाइट पर या ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण करके प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।
- अपनी प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेंगे, जिनकी सेवाओं का लाभ उत्पादों / सेवाओं के विपणन के लिए लिया जाता है, जो अन्य मामलों के बीच उन्हें व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से उत्पादों को बेचने के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय खुद को पहचानने की आवश्यकता होती है।
- ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि उसके प्रतिनिधि/कूरियर या डीएसए ने किसी अनुचित आचरण में लिप्त है या इस संहिता का उल्लंघन किया है, जांच करने और शिकायत को संभालने और नुकसान की भरपाई करने के लिए उचित कदम उठाए जाएंगे।

#### 4. ऋण

i.

##### (१) ऋण के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग

- ऋण प्रक्रिया के भाग के रूप में, अन्य बातों के साथ-साथ अत्यधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, एचएचएफएल ग्राहक को आवेदन/प्रस्ताव के साथ-साथ सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करता है, जिसमें अपेक्षित प्रतिभूति की प्रकृति, प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/प्रभार, यदि कोई हो, ऋण प्रस्ताव स्वीकार न करने के मामले सहित शुल्क की गैर-वापसी योग्य प्रकृति तक सीमित नहीं है, भुगतान पूर्व विकल्प, ऋण पर विचार करने के लिए अपेक्षित जानकारी/कागजात के संबंध में जांच सूची और ग्राहक के हित को प्रभावित करने वाले किसी अन्य मामले ताकि अन्य आवास वित्त कंपनियों (एचएफसी) द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ सार्थक तुलना की जा सके और ग्राहक द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके।
- एचएचएफएल सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देगा। सभी ऋण आवेदनों को अधिकतम 45 दिनों में निपटारा जाना चाहिए और इसे पावती में भी इंगित किया जाना चाहिए।

##### (२) ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- सामान्यतः ऋण आवेदन की प्रोसेसिंग के लिए अपेक्षित सभी विवरण एचएचएफएल द्वारा एप्लीकेशन के समय एकत्र किए जाएंगे। यदि उसे किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो ग्राहक को बताया जाना चाहिए कि उससे तुरंत फिर से संपर्क किया जाएगा।
- एचएचएफएल स्वीकृति पत्र के माध्यम से या अन्यथा उधारकर्ता को लिखित रूप में सूचित करेगा, सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि, जिसमें वार्षिक ब्याज दर, आवेदन की विधि, ईएमआई संरचना, पूर्व भुगतान शुल्क शामिल हैं और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की लिखित स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगा।
- एचएचएफएल ऋण की स्वीकृति/संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण करार में उल्लिखित सभी संलग्नकों की प्रत्येक प्रति के साथ ऋण करार की एक प्रति प्रस्तुत करेगा।

##### (३) ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना

- यदि एचएचएफएल ग्राहक को ऋण प्रदान नहीं कर सकता है, तो यह ऐसी अस्वीकृति के कारण (कारणों) को लिखित रूप में सूचित करेगा।

##### (४) नियम और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण

- संवितरण ऋण करार/स्वीकृति पत्र में दी गई संवितरण अनुसूची के अनुसार किया जाना चाहिए।
- एचएचएफएल उधारकर्ता को संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा प्रभारों, पूर्व भुगतान प्रभारों, अन्य लागू शुल्क/प्रभारों आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन का नोटिस देगा। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
- 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 बिना किसी अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए इसे स्विच कर सकता है।
- करार के अंतर्गत भुगतान अथवा निष्पादन में तेजी लाने/तेज करने अथवा अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का निर्णय ऋण करार के अनुरूप होना चाहिए।
- एचएचएफएल सभी देयों के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को किसी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन जारी करेगा जो एचएचएफएल के उधारकर्ता के विरुद्ध हो सकता है। यदि समायोजन के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत एचएचएफएल प्रतिभूतियों को तब तक बनाए रखने का हकदार है जब तक कि संबंधित दावे का निपटारा/भुगतान नहीं किया जाता है।

## ii. जमानतदार

जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार कर रहा है, तो उसे इसके बारे में सूचित किया जाना चाहिए:

- गारंटर के रूप में उसकी देयता;
- देयता की राशि वह कंपनी के लिए खुद को प्रतिबद्ध करेगा;
- ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें एचएचएफएल उसे अपने दायित्व का भुगतान करने के लिए बुलाएगा;
- क्या एचएचएफएल के पास कंपनी में अपने अन्य पैसे का सहारा है अगर वह गारंटर के रूप में भुगतान करने में विफल रहता है;
- क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं;
- समय और परिस्थितियाँ जिनमें गारंटर के रूप में उसकी देयताओं का निर्वहन किया जाएगा और साथ ही जिस तरीके से एचएचएफएल उसे इस बारे में सूचित करेगा
- यदि वह बकाया राशि का भुगतान करने के लिए पर्याप्त साधन होने के बावजूद एचएचएफएल द्वारा की गई मांग का अनुपालन करने से इनकार करता है, तो उसे इरादतन डिफॉल्टर के रूप में माना जाता है।

एचएचएफएल उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन के बारे में सूचित रखेगा, जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

## iii. गोपनीयता

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय माना जाएगा [तब भी जब ग्राहक ग्राहक नहीं हैं], और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित किया जाएगा। एचएचएफएल ग्राहक खातों से संबंधित जानकारी या डेटा को प्रकट नहीं करेगा, चाहे वह ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, किसी को भी, उनके समूह में अन्य कंपनियों / संस्थाओं सहित, निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा:

- यदि सूचना विधि द्वारा दी जानी है।
- यदि जनता के प्रति सूचना प्रकट करने का कर्तव्य है।
- यदि एचएचएफएल के हितों के लिए उन्हें जानकारी देने की आवश्यकता होती है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए) लेकिन इसका उपयोग ग्राहक या ग्राहक खातों (ग्राहक के नाम और पते सहित) के बारे में जानकारी देने के कारण के रूप में समूह की अन्य कंपनियों सहित किसी और को विपणन उद्देश्यों के लिए नहीं किया जाना चाहिए।
- यदि ग्राहक एचएचएफएल को जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है, या ग्राहक की अनुमति से।
- यदि एचएचएफएल को ग्राहकों के बारे में संदर्भ देने के लिए कहा जाता है, तो उसे इसे देने से पहले उसकी लिखित अनुमति प्राप्त करनी होगी।
- ग्राहक को एचएचएफएल 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।
- एचएचएफएल अन्य एचएफसी सहित किसी भी व्यक्ति 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।

## iv. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

- जब कोई ग्राहक खाता खोलता है, तो एचएचएफएल उसे सूचित करेगा कि वे क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को अपने खाते का विवरण कब दे सकते हैं और एचएचएफएल द्वारा किए जा सकने वाले चेक को कब पास कर सकते हैं।
- एचएचएफएल क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक द्वारा दिए गए व्यक्तिगत ऋणों के बारे में जानकारी दे सकता है यदि:
  - ग्राहक अपने भुगतान के साथ पिछड़ गया है;
  - बकाया राशि विवाद में नहीं है; और
  - ग्राहक ने प्रस्ताव नहीं किया है कि एचएचएफएल अपनी औपचारिक मांग के बाद, अपने ऋण चुकाने के लिए एचएचएफएल संतुष्ट है
- इन मामलों में, एचएचएफएल ग्राहक को लिखित रूप में सूचित करेगा कि वे उन ऋणों के बारे में जानकारी देने की योजना बना रहे हैं जो ग्राहक क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को उन्हें देना चाहते हैं। साथ ही, एचएचएफएल ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी के प्रभाव के बारे में ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर प्रभाव के बारे में समझाएगा।

- एचएचएफएल क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक के खाते के बारे में अन्य जानकारी दे सकता है यदि ग्राहक ने उन्हें ऐसा करने की अनुमति दी है।
- क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति एचएचएफएल द्वारा ग्राहक को प्रदान की जाएगी, यदि ऐसा मांग की गई हो।

#### v. **बकाया राशि का संग्रह**

- जब भी ऋण दिया जाता है, एचएचएफएल ग्राहक को राशि, अवधि और चुकौती की अवधि के माध्यम से पुनर्भुगतान प्रक्रिया की व्याख्या करेगा। हालांकि, यदि ग्राहक चुकौती अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो बकाया राशि की वसूली के लिए भूमि के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरे करके और/या सुरक्षा को पुनः प्राप्त करके, यदि कोई हो, याद दिलाना शामिल होगा।
- एचएचएफएल की संग्रह नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय पर बनाई जानी चाहिए। एचएचएफएल ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास करता है। एचएचएफएल का स्टाफ या बकाया राशि की वसूली या/और प्रतिभूति पुनः कब्जा करने में प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बनाएगा और कंपनी द्वारा जारी प्राधिकार पत्र प्रदर्शित करेगा और अनुरोध पर एचएचएफएल द्वारा जारी या कंपनी के प्राधिकार के तहत जारी अपना पहचान पत्र प्रदर्शित करेगा। एचएचएफएल ग्राहकों को देय राशि के बारे में सभी जानकारी प्रदान करेगा और देय राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेगा।
- स्टाफ के सभी सदस्यों या किसी भी व्यक्ति को संग्रह या / और सुरक्षा पुनः कब्जे में एचएचएफएल का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत किया गया है, उन्हें नीचे निर्धारित दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए:
  - ग्राहक से सामान्यतः उसकी पसंद के स्थान पर और उसके निवास स्थान पर कोई निर्दिष्ट स्थान न होने पर और यदि उसके निवास स्थान पर अनुपलब्ध हो, व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
  - एचएचएफएल का प्रतिनिधित्व करने के लिए पहचान और अधिकार को पहली बार में ग्राहक को अवगत कराया जाना चाहिए।
  - ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाना चाहिए।
  - ग्राहक के साथ बातचीत सभ्य तरीके से होगी
  - एचएचएफएल के प्रतिनिधि 0700 बजे और 1900 बजे के बीच ग्राहकों से संपर्क करेंगे, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के लिए अन्यथा आवश्यक न हो।
  - किसी विशेष समय पर या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के लिए ग्राहक के अनुरोध को जहां तक संभव हो सम्मानित किया जाएगा।
  - कॉल का समय और संख्या और बातचीत की सामग्री का दस्तावेजीकरण किया जाएगा।
  - बकायों के संबंध में विवादों अथवा मतभेदों को परस्पर स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से निपटाने के लिए सभी प्रकार की सहायता दी जाएगी।
  - देय राशि की वसूली के लिए ग्राहक के यहां दौरो के दौरान शालीनता और शिष्टाचार बनाए रखा जाना चाहिए।
  - परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों जैसे अनुचित अवसरों को बकाया राशि एकत्र करने के लिए कॉल/विजिट करने से बचा जाएगा।

vi. **शिकायतें**

एचएचएफएल ने शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र निर्धारित करते हुए एक अलग शिकायत निवारण नीति ('जीआरपी') तैयार की है और अपनाया है। ऐसा तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि ऋणदात्री संस्थाओं के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई की जाए और कम से कम अगले उच्चतर स्तर पर उनका निपटान किया जाए।

जीआरपी ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों के पंजीकरण और निपटान की प्रक्रिया बताती है। कंपनी के बोर्ड ने कंपनी में शिकायत निवारण तंत्र के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए एक ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण समिति का गठन किया है।

उक्त शिकायत निवारण तंत्र प्रणाली को कॉर्पोरेट और पंजीकृत कार्यालय और कंपनी की वेबसाइट के बाहर विधिवत प्रदर्शित किया गया है।

5. **सामान्य**

- i. एचएचएफएल ग्राहक द्वारा ऋण आवेदन में उल्लिखित विवरणों को ग्राहक से उसके निवास स्थान पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर और/या भौतिक रूप से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से संपर्क करके, यदि कंपनी द्वारा आवश्यक समझा जाए, सत्यापित करेगा।
- ii. ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाएगा यदि एचएचएफएल को ग्राहक के खाते पर लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है और पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ, यदि एचएचएफएल को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है।
- iii. एचएचएफएल ग्राहक को सलाह देगा कि यदि ग्राहक धोखाधड़ी करता है, तो वह अपने खाते पर सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना काम करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- iv. एचएचएफएल अपने कार्यालयों में अंग्रेजी में अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में प्रदर्शित करेगा।
- v. एचएचएफएल उधार देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा। इसके अलावा, यह उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि को प्रदान करने में विकलांगता के आधार पर दृष्टिबाधित या शारीरिक रूप से विकलांग आवेदकों के साथ भेदभाव भी नहीं करेगा। तथापि, यह एचएचएफएल को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजनाओं को संस्थापित करने अथवा उनमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- vi. एचएचएफएल ऋण खाते के अंतरण के अनुरोधों पर सामान्य प्रक्रिया में या तो उधारकर्ता से अथवा बैंक/वित्तीय संस्थान से कार्रवाई करेगा।
- vii. कोड को प्रचारित करने के लिए, एचएचएफएल करेगा:
  - मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की एक प्रति प्रदान करें
  - इस कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराना;
  - इस कोड को प्रत्येक कार्यालय और उनकी वेबसाइट पर उपलब्ध कराना; और सुनिश्चित करें कि उनके कर्मचारियों को कोड के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और कोड को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।
- viii. एचएचएफएल के निदेशक मंडल वार्षिक रूप से एफपीसी की समीक्षा करेंगे और यह सुनिश्चित करेंगे कि प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र का कामकाज हो।